

# Panduan Membuka dan Mengelola Pos Pengaduan Pelayanan Publik



Australian Community Development and Civil Society  
Strengthening Scheme (ACCESS) Tahap II



**Australian  
Aid**



**MP3**

Ministry of  
Public Works  
and  
Infrastructure



# **Panduan Membuka Dan Mengelola Pos Pengaduan Pelayanan Publik**

**Tim Penyusun**

Edy H Gurning

Febri Hendri

**Editor**

Kristina Viri

**Ilustrasi**

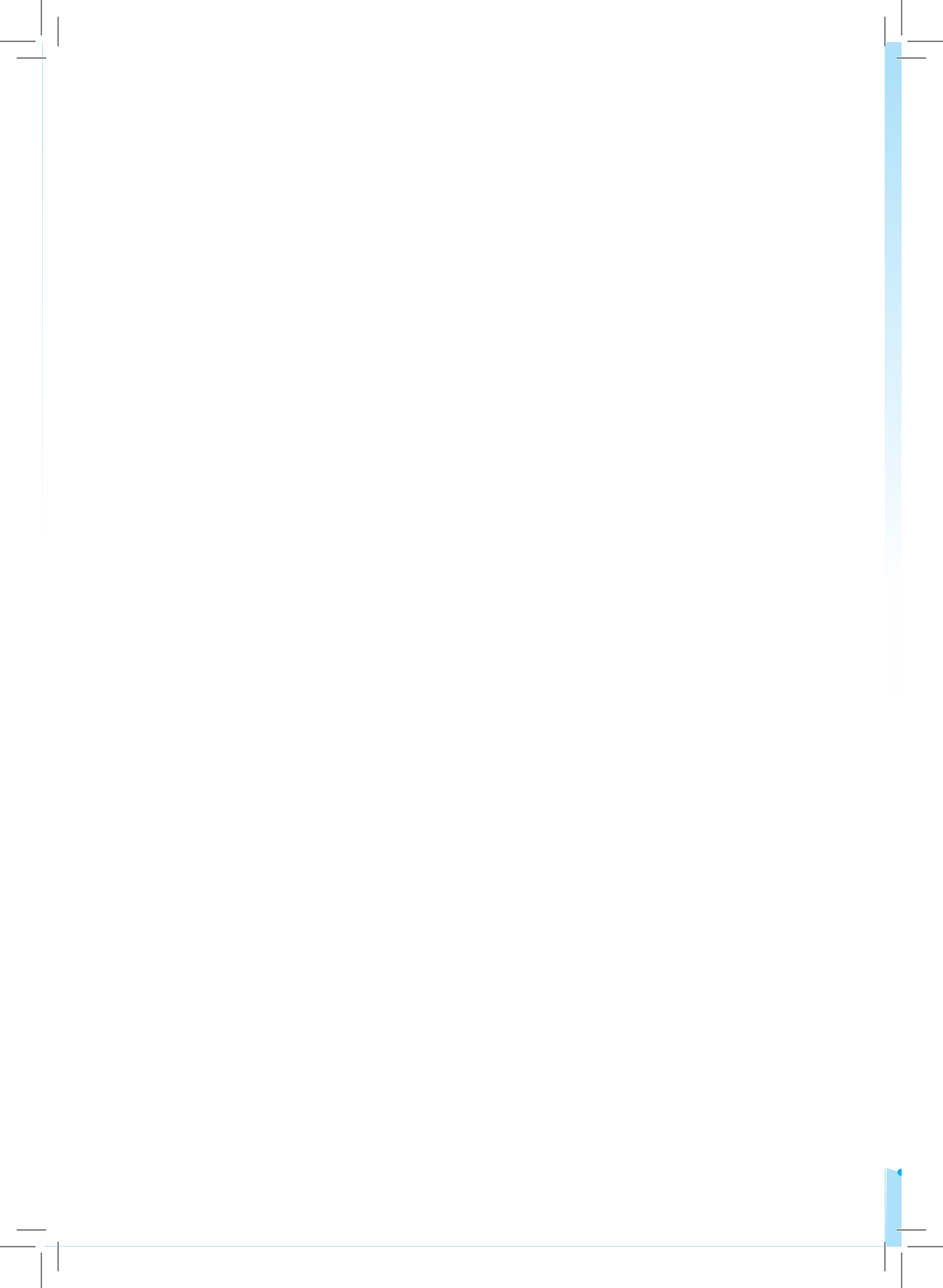
Deni Rodendo

Diterbitkan pertama kali oleh YAPPIKA  
Aliansi Masyarakat Sipil untuk Demokrasi  
Jl. Pedati Raya No. 20 RT 007/009  
Jakarta Timur 13350  
Telp: 021-8191623  
Fax: 012-8500670, 85905262

Penerbitan buku saku ini di dukung Oleh:

Australian Community Development and Civil Society  
Strengthening Scheme (ACCESS) Tahap II





# daftar isi

|                                                              |    |
|--------------------------------------------------------------|----|
| Panduan Membuka Dan Mengelola Pos Pengaduan Pelayanan Publik | 1  |
| Panduan Membuka Dan Mengelola Pos Pengaduan Pelayanan Publik | 3  |
| Apa itu pelayanan publik?                                    | 6  |
| Apa hak masyarakat dalam pelayanan publik?                   | 7  |
| Apa kewajiban penyelenggara pelayanan publik?                | 8  |
| Manfaat pelayanan publik?                                    | 9  |
| Pengawasan pelayanan publik melalui pos pengaduan ?          | 9  |
| Mengapa membuka pos pengaduan pelayanan publik?              | 10 |
| Siapa yang dapat menerima pengaduan ?                        | 10 |
| Siapa saja yang dapat mengadu?                               | 10 |
| Apa saja yang dapat diadukan?                                | 10 |
| Dimana pos pengaduan dibuka?                                 | 11 |
| Kapan pos pengaduan dibuka?                                  | 11 |
| Manajemen Pos Pengaduan                                      | 12 |
| Apa yang dimaksud dengan Manajemen Pos Pengaduan?            | 12 |
| Komponen Utama Pos Pengaduan ?                               | 12 |
| LAMPIRAN                                                     | 18 |

## Apa itu pelayanan publik?

Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik



### Contoh pelayanan publik:

bidang pelayanan di sekolah dari PAUD hingga perguruan tinggi, pelayanan di rumah sakit atau puskesmas, administrasi kependudukan (pembuatan kartu tanda penduduk, kartu keluarga, akte kelahiran, dll), pelayanan angkutan, pelayanan keamanan (seperti penanganan laporan kepolisian, perizinan, dll).

## Apa hak masyarakat dalam pelayanan publik?

1. mengetahui dan ikut membahas kebenaran isi standar pelayanan (Standar hasil kesepakatan warga dengan unit layanan (Puskesmas, sekolah, dll) terkait biaya, alur pengurusan layanan, waktu buka dan lain lain);
2. mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;
3. mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan;
4. mendapat perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan;
5. memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
6. memberitahukan kepada pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
7. mengadukan pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada penyelenggara dan ombudsman;
8. mengadukan penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Pembina penyelenggara dan ombudsman; dan
9. mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.



## Apa kewajiban penyelenggara pelayanan publik?

1. menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
2. menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan;
3. menempatkan pelaksana yang kompeten;
4. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
5. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
6. melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
7. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
8. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
9. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
10. bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik;
11. memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan; dan
12. memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.





### Manfaat pelayanan publik?

1. untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar masyarakat
2. untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik
3. memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk

### Pengawasan pelayanan publik melalui pos pengaduan ?

Masyarakat dapat membentuk kelompok yang mengawasi pelayanan publik. Bentuk pengawasan tersebut dapat membuat pos pengaduan yakni tempat penerimaan pengaduan tentang permasalahan pelayanan publik yang dilakukan oleh masyarakat dengan tujuan untuk melakukan pengawasan terhadap jalannya pelayanan publik.

## Mengapa membuka pos pengaduan pelayanan publik?

Untuk memberdayakan masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan publik maka penting membuka pos pengaduan. Selain itu juga untuk menjamin hak masyarakat untuk:

1. Mencari, memperoleh, dan memberikan informasi mengenai penyelenggaraan pelayanan publik
2. Memperoleh pelayanan yang sama dan adil dari penyelenggaraan layanan
3. Menyampaikan saran dan pendapat secara bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan pelayanan publik
4. Memperoleh perlindungan hukum dalam melaksanakan haknya

## Siapa yang dapat menerima pengaduan ?

Pengaduan dapat dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik (rumah sakit, puskesmas sekolah, PLN, PDAM, dll) namun juga pengaduan dapat dilakukan oleh pihak luar yakni **masyarakat**, Ombudsman, dan Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota.

## Siapa saja yang dapat mengadu?

setiap orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang dirugikan atas pelaksanaan pelayanan publik atau oleh pihak lain yang menerima kuasa untuk mewakilinya

## Apa saja yang dapat diadukan?

1. penyelenggara yaitu instansi/lembaga/dinas yang tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan; dan
2. pelaksana (petugas) yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan

### contoh:

kasus 1: karena anda tidak mampu, anak anda ditolak oleh sekolah dasar dikarenakan tidak memiliki biaya, untuk hal ini anda boleh mengadukannya ke Kepala Sekolah. Jika tidak ditangani anda bisa mengadukan ke Dinas Pendidikan atau pos pengaduan masyarakat.

Kasus 2: saat anak anda sakit dan memerlukan perawatan, namun karena ketiadaan biaya dan tidak sanggup memberikan jaminan pembayaran, anak anda tidak dirawat dengan semestinya di rumah sakit. Hal ini juga dapat anda adukan kepada pos pengaduan.

Pada beberapa hal, Pos pengaduan kerap kali menerima pengaduan diluar permasalahan pelayanan publik, jika menemukan hal ini maka pos dapat mencatat dan membantu pengadu untuk mengarahkan pengadu menuju penyelesaian. Jikapun pos tidak mampu, katakan pada pengadu bahwa pos tidak dapat mengadu.

## Dimana pos pengaduan dibuka?

Pos pengaduan tidak memerlukan tempat khusus. Beberapa tempat yang dapat dijadikan pos pengaduan adalah:

1. Tempat tinggal
2. Kantor
3. Kantor pemerintahan (tentunya meminta izin terlebih dahulu)
4. Tempat keramaian dengan cara membuka stand
5. Meletakkan kotak pengaduan di beberapa tempat yang terlihat oleh masyarakat

## Kapan pos pengaduan dibuka?

Pos dapat dibuka kapan saja. Dapat juga pos di buka pada waktu tertentu, misalkan pada satu bulan penuh (bulan pengaduan), satu minggu penuh membuka pengaduan khusus tentang pendidikan, kesehatan, administrasi kependudukan, dan lain sebagainya.



# Manajemen Pos Pengaduan

## Apa yang dimaksud dengan Manajemen Pos Pengaduan?

Manajemen Pos Pengaduan adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang mengatur penerimaan, analisis dan pendampingan pelaporan pengaduan. Pos Pengaduan seringkali diselenggarakan dalam berbagai kondisi keterbatasan atas sumber daya, sumber dana, waktu dan lainnya. Oleh karena itu, diperlukan manajemen pos pengaduan yang bertujuan untuk mengoptimalkan pelayanan pengaduan dengan berbagai keterbatasan tersebut.

## Komponen Utama Pos Pengaduan ?

Ada dua komponen utama pos pengaduan, pertama adalah struktur organisasi dan kedua adalah mekanisme kerja.

### 1. Struktur Organisasi

Struktur organisasi pos pengaduan disesuaikan dengan luas pengaduan serta ketersediaan berbagai sumberdaya. Semakin luas pengaduan maka semakin besar dan kompleks struktur organisasi pengaduan. Sebaliknya, semakin sempit area pengaduan maka semakin sederhana struktur pengaduan. Komponen minimal struktur organisasi pos pengaduan adalah koordinator, penerima pengaduan, penganalisis pengaduan/kasus, dan pendamping pengaduan pada unit pengaduan internal dan eksternal pemerintah. Deskripsi tugas masing-masing komponen tersebut adalah:

**Koordinator** bertugas untuk:

1. Mengkoordinir kerja masing-masing komponen pos pengaduan dalam melayani pengaduan.
2. Memimpin rapat koordinasi kasus apakah pengaduan dapat ditindaklanjuti atau tidak.

**Penerima pengaduan** bertugas untuk:

1. Menerima pengaduan
2. Memberi bukti tanda terima pelaporan pada pengadu
3. Mencatat pengaduan langsung dan tidak langsung pada buku daftar pengaduan.
4. Memberi saran atau konsultasi jika menilai bahwa pengaduan dapat diadvokasi sendiri oleh pengadu.
5. Menyampaikan informasi dan pendapat terkait pengaduan dalam rapat kasus.
6. Menyampaikan informasi perkembangan penanganan kasus pada pengadu.
7. Penerima pengaduan juga dapat berkoordinasi langsung dengan koordinator manakala menerima pengaduan yang membutuhkan penanganan atau tindaklanjuti segera.

#### **Penelaah Pengaduan** bertugas untuk:

1. Menganalisis pengaduan apakah memang ada dugaan pelanggaran prosedur atau lainnya dalam pengaduan berdasarkan informasi, data, fakta dan bukti yang diperoleh.
2. Membuat laporan dan rekomendasi atas analisis kasus.
3. Penelaah dapat menghubungi pelapor untuk melengkapi informasi, data dan bukti pelaporan. Penganalisis kasus juga dapat melakukan verifikasi, observasi atau investigasi untuk melengkapi data dan bukti pelaporan tersebut.



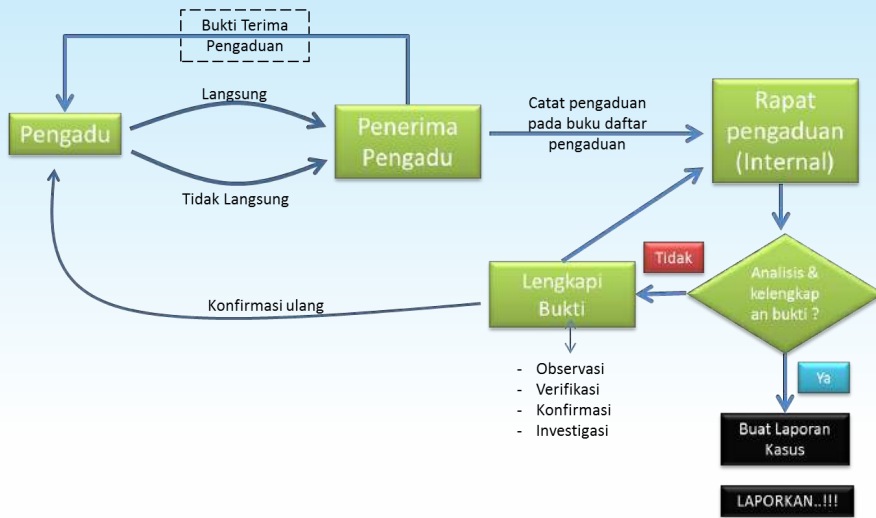
#### **Pendampingan Kasus** bertugas untuk:

1. Melaporkan dan mengawal kasus pada unit pengaduan internal dan eksternal pemerintah
2. Mendampingi pelapor melaporkan dugaan pelanggaran pada unit pengaduan internal dan eksternal pemerintah
3. Memberikan saran, konsultasi dan rekomendasi pada pelapor untuk melakukan pelaporan sendiri.

Seringkali pos pengaduan tidak memiliki sumberdaya manusia yang cukup untuk memenuhi komponen organisasi ini. Namun demikian, pos pengaduan tetap dapat dijalankan meski memiliki sumberdaya manusia terbatas dan beberapa atau semua komponen tersebut dirangkap oleh satu orang saja.

## 2. Bagaimana Mekanisme Kerja Pos Pengaduan?

### Mekanisme Kerja POS Pengaduan



#### A. Menerima pengaduan

1. Pengaduan langsung : pengaduan langsung adalah pengaduan yang langsung disampaikan oleh pengadu pelayanan publik pada pos pengaduan. Pengadu langsung menyampaikan masalah pelayanan pada petugas piket pengaduan. Dalam pengaduan ini pengadu dapat menyampaikan informasi, data dan bukti pelanggaran pelayanan sesuai dengan prinsip 5W 1H (What-Apa, Why-Mengapa, Where-Dimana, When-Kapan, Who-Siapa dan How-Siapa). Selama pengaduan, petugas penerima pengaduan harus mencatat dengan baik pengaduan ini terutama aspek 5W 1H. Jika ada informasi dan bukti yang kurang penerima pengaduan dapat menanyakan kembali pada pengadu. Jika informasi dan bukti belum tersedia maka dapat dilakukan pencarian informasi, data dan bukti tahapan pada tahap pengaduan berikutnya. Petugas penerima pengaduan harus memberikan bukti tanda terima pengaduan pada pengadu yang ditandatangani oleh kedua belah pihak, pengadu dan penerima pengaduan. Bukti tanda terima ini harus disiapkan oleh pos pengaduan.
2. Pengaduan tidak langsung : Pengaduan tidak langsung dapat disampaikan melalui media sosial seperti email, facebook, situs atau web khusus pengaduan, telepon/handphone, kotak pengaduan, atau media lain. Setiap pengaduan yang masuk wajib dicatat dalam buku daftar pengaduan.

Semua pengaduan ini kemudian dicatat pada buku daftar aduan yang telah disiapkan oleh pos pengaduan.

## B. Menganalisis pengaduan: Bagaimana menganalisis pengaduan?

Analisis pengaduan bertujuan untuk menguji dugaan pelanggaran pelayanan memang terjadi pada unit layanan publik. Pengujian atau analisis dapat dilakukan dengan menggunakan kriteria 5W 1H. Adapun rinciannya adalah sebagai berikut

- What** : Apa masalah yang diadukan? Sebutkan peraturan atau standar layanan yang diduga dilanggar.
- When** : Kapan masalah pelayanan terjadi? Sebutkan tanggal dan jam kejadian pelanggaran.
- Where** : Dimana masalah pelayanan terjadi ? Sebutkan unit layanan yang bermasalah.
- Who** : Siapkah pelaku pelanggaran pelayanan ? Sebutkan siapa yang melanggar peraturan atau standar layanan.
- Why** : Mengapa masalah pelayanan dapat terjadi ? Sebutkan penyebab munculnya masalah layanan (data dan bukti tidak diprioritaskan untuk kategori ini).
- How** : Bagaimana masalah pelayanan tersebut bisa terjadi ? Sebutkan urutan kejadian atau kronologis sehingga muncul masalah pelayanan tersebut.

Jika semua informasi, data dan bukti telah terkumpul maka penganalisis kasus dapat menyusunnya dalam sebuah laporan kasus. Laporan kasus ini berisi semua informasi seperti jenis pelanggaran, aturan yang dilanggar; siapa melanggar; kapan dan dimana pelanggaran terjadi serta kesimpulan atas semua fakta dan bukti tersebut. Kesimpulan terutama untuk menjawab pertanyaan apakah memang telah terjadi pelanggaran pelayanan publik atau tidak?

Terakhir, penganalisis kasus harus membuat rekomendasi atas kesimpulan tersebut terutama bagaimana sebaiknya advokasi kasus atau temuan ini ? Kemanakah laporan kasus perlu disampaikan?

## C. Melaporkan Pengaduan, Mendampingi Pelapor atau Memberi Konsultasi Pelaporan

Pada prinsipnya pos pengaduan memiliki tiga kegiatan utama, menerima pengaduan, melengkapi bukti-bukti pengaduan dan melaporkan pengaduan pada pusat pengaduan pada unit pengaduan pemerintah atau lembaga negara lain.

Pendamping pengaduan atau pelapor yang melaporkan kasus pelayanan publik pada unit pengaduan wajib mengetahui atau memiliki kemampuan berikut:

1. Memahami dengan baik peraturan perundang-undangan, standar layanan atau SOP (Standar Operating Prosedur) dalam pelayanan yang diadukan tersebut.
2. Mengetahui dan menguasai dengan baik tentang pembuktian yang didukung informasi, data, fakta dan kesaksian akurat.
3. Memiliki jaringan baik dan luas terutama dengan petugas atau pejabat terkait dengan unit-unit pengaduan internal dan eksternal pemerintah.

### 3. Bagaimana langkah-langkah membuka pos untuk pertamakali ?

Pertama, Tentukan siapa, dimana, kapan pos pengaduan dibuka?

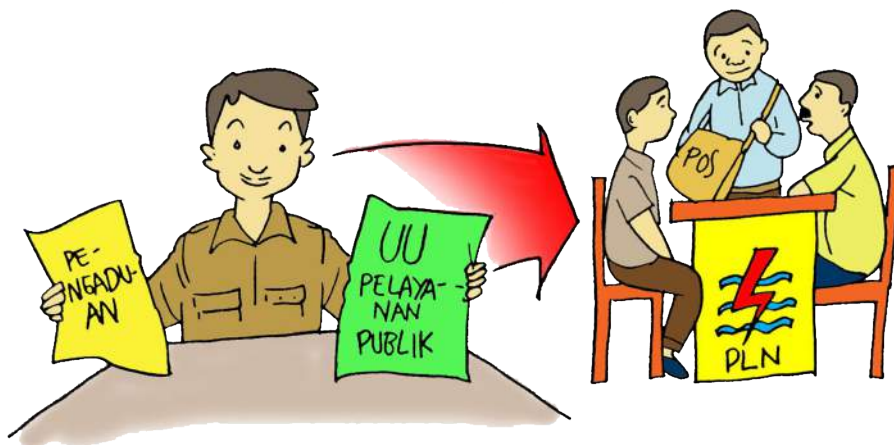
Kedua, Siapkan perangkat dan bahan pos pengaduan seperti:

1. Bukti tanda terima pengaduan yang berisi berbagai format informasi terkait identitas pelapor, jenis pengaduan, cap pos pengaduan
2. Alat tulis, meja dan kursi.
3. Buku daftar pengaduan serta tindak lanjut pengaduan
4. Surat perkembangan penanganan pengaduan pada pelapor
5. Buku notulensi rapat kasus.
6. Daftar nama, no hp pejabat atau petugas yang bertanggungjawab atas pengaduan layanan publik dipemerintah dan negara.

Ketiga, Sosialisasikan keberadaan pos pengaduan kepada masyarakat. Sosialisasi bisa dengan membuat leaflet, brosur yang disebar dikeramaian publik atau diunit-unit layanan. Sosialisasi juga bisa disampaikan di radio, surat kabar, media sosial seperti, facebook, email, twitter, dan lain sebagainya.

Keempat, Mulai menerima pengaduan, analisis, pelaporan atau pendampingan pelaporan pada unit pengaduan internal dan eksternal pemerintah.

Kelima, Menindaklanjuti pengaduan, misalnya pengaduan yang khususnya dan instansi yang diadakan sama, petugas dan beberapa pengadu bisa menemui pimpinan instansi tersebut dengan membawa data-data hasil pengaduan. Penerima pengaduan bisa menjadi mediator antara masyarakat dengan instansi.





## LAMPIRAN

### BUKTI TANDA TERIMA PENGADUAN (PENGADUAN LANGSUNG)

**Tanggal Pengaduan** : .....  
**Identitas Pengadu**  
 Nama : .....  
 Alamat : .....  
 No. Telp/HP : .....  
 Unit Layanan Yang Diadukan : .....  
 Dugaan Pelaku : .....  
 Tanggal Kejadian : .....  
 Deskripsi Pengaduan : .....  
 .....  
 .....  
 .....

Penerima Pengaduan

Pengadu

Nama & Tanda Tangan

Nama & Tanda Tangan

### BUKU CATATAN DAFTAR PENGADUAN

| No | Nama Kasus | Tanggal Masuk Pengaduan | Nama Pelapor | No. Kontak Pelapor | Nama Penerima Pengaduan | Deskripsi Kasus |
|----|------------|-------------------------|--------------|--------------------|-------------------------|-----------------|
| 1. |            |                         |              |                    |                         |                 |
| 2. |            |                         |              |                    |                         |                 |
| 3. |            |                         |              |                    |                         |                 |
| 4. |            |                         |              |                    |                         |                 |
| 5. |            |                         |              |                    |                         |                 |
| 6. |            |                         |              |                    |                         |                 |
| 7. |            |                         |              |                    |                         |                 |

## FORMAT LAPORAN PENGADUAN

**Pendahuluan** dapat berisi latar belakang membuka pos dan latar belakang pelayanan publik yang dilaporkan.

**Dugaan Pelanggaran:** Sebutkan dugaan pelanggaran yang terjadi. Apakah telah diduga terjadi pungutan liar, pemerasan, kesalahan prosedur, atau sikap petugas yang tidak ramah? Sebutkan juga peraturan perundang-undangan atau SOP (Standar Operating Prosedur) yang diduga dilanggar. Pos Pengaduan harus memiliki SOP pelayanan atau peraturan perundang-undangan lain terkait dengan pelayanan publik. Peraturan perundang-undangan misalnya adalah UU Pelayanan Publik atau Peraturan Pemerintah tentang Disiplin Pegawai Negeri atau lainnya.

**Kronologis Kasus:** Sebutkan bagaimana urutan sampai kejadian pelanggaran pelayanan publik terjadi. Kronologis harus memiliki informasi waktu kejadian (tanggal, jam, atau menit), dugaan pelaku dan rincian kejadian.

**Analisis Kasus:** Analisis bertujuan untuk menguji apakah memang telah terjadi pelanggaran prosedur sebagaimana yang disampaikan oleh pengadu. Untuk membuktikan hal ini maka analisis harus disertakan dengan fakta, bukti serta kesaksian atas kejadian pelanggaran tersebut.

Bukti-bukti yang sebaiknya disertakan dalam analisis dan laporan pengaduan:

1. Data audio-video yang menggambarkan kejadian pemerasan atau pungli. Datanya ini biasanya diperoleh melalui investigasi dengan menggunakan kamera tersembunyi (*hidden camera*)
2. Kesaksian dari korban atau saksi minimal dua orang atas pungli, pemerasan atau dugaan pelanggaran lainnya.
3. Kwitansi atau bukti pembayaran atas pungli (jika ada). Kwitansi dan bukti harus memiliki cap atau tanda tangan petugas atau pejabat unit layanan tersebut.

**Kesimpulan:** Kesimpulan berisikan apakah dugaan pelanggaran yang dinyatakan sebelum memang terbukti berdasarkan bukti-bukti yang diperoleh.

**Rekomendasi:** Laporan pengaduan sebaiknya menyertakan rekomendasi atas analisis pengaduan. Rekomendasi bisa dinyatakan dan ditujukan untuk institusi tertentu seperti unit-unit pengaduan dan pengawasan internal dan eksternal pemerintah.

**DAFTAR NO. TELP/HP PEJABAT/PETUGAS PENGADUAN DI UNIT PENGADUAN PEMERINTAH/NEGARA**

| No. | Nama Instansi          | Nama Pejabat/<br>Petugas<br>Pengaduan | No. Telp<br>Petugas/<br>Pejabat<br>Instansi | No. Telp<br>Instansi<br>Pengaduan |
|-----|------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------|-----------------------------------|
| 1.  | Dinas Pendidikan       |                                       |                                             |                                   |
| 2.  | Dinas Kesehatan        |                                       |                                             |                                   |
| 3.  | Kepolisian             |                                       |                                             |                                   |
| 4.  | Kelurahan              |                                       |                                             |                                   |
| 5.  | Dinas Adminduk         |                                       |                                             |                                   |
| 6.  | BPN (Badan Pertanahan) |                                       |                                             |                                   |
| 7.  | PDAM                   |                                       |                                             |                                   |
| 8.  | PLN                    |                                       |                                             |                                   |
| 9.  | SAMSAT                 |                                       |                                             |                                   |
| 10. | Kanwil Kemenag         |                                       |                                             |                                   |
| 11. | Dan lain-lain          |                                       |                                             |                                   |



Australian Community Development and Civil Society  
Strengthening Scheme (ACCESS) Tahap II

Australian Aid managed by IDSS on behalf of the Australian Government