



**OMBUDSMAN**  
REPUBLIK INDONESIA



***URGENSI USULAN RANCANGAN UU  
PELAYANAN PUBLIK PROLEGNAS 2021 - 2024***

**HERY SUSANTO, MSi  
OMBUDSMAN RI**

## DEFINISI DAN ASAS PELAYANAN PUBLIK

- Pelayanan publik menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 1 dikatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- Pasal 4 UU tersebut mengatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publi berasaskan : kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

## **ASPEK PELAYANAN PUBLIK DAN PERANSERTA MASYARAKAT**

- Penyelenggaraan pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi : pelaksanaan pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengelolaan informasi, pengawasan internal, penyuluhan masyarakat, dan pelayanan konsultasi. Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara harus bertanggungjawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan.
- Dalam konteks pengawasan, peranserta masyarakat pun sangat penting dilakukan. Hal ini karena masyarakat lah yang berada di garda depan yang langsung mengalami pelayanan publik dalam segala bidang. Disini ORI harus mampu bekerjasama dan mendorong peranserta masyarakat untuk bisa sinergis dalam pengawasan pelayanan publik.

## **RUANG LINGKUP UU PELAYANAN PUBLIK**

- Dalam perundangan-undangan pelayanan publik ini meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yaitu pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata.
- Pelayanan publik ini mengatur pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan dan pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara.

## **USULAN DRAFT RUU NO 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK:**

Total usulan ORI ada 22 Pasal, 22 Ayat, dimana yang sebagian isi pasal dan ayatnya tetap pada versi lama.

RUU Pelayanan Publik ini merupakan inisiatif DPD RI

**MATRIX PERUBAHAN RUU PELAYANAN PUBLIK  
HASIL PEMBAHASAN DENGAN TIM AHLI DPD  
Morrissey, 10-12 Juni 2021**

NO	RUU Perubahan Pasal 1	Usulan Pasal 1
	<p data-bbox="726 651 835 672"><b>Pasal 2</b></p> <p data-bbox="517 672 1082 793">(1) Pemerintah menjamin terpenuhinya kebutuhan pelayanan dasar bagi warga negara sebagaimana dimandatkan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.</p> <p data-bbox="517 815 1082 915">(2) Kebutuhan pelayanan dasar sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi kebutuhan pangan, sandang, dan papan untuk menjamin penghidupan yang layak.</p>	<p data-bbox="1684 651 1793 672"><b>Pasal 2</b></p> <ul data-bbox="1383 582 1888 625" style="list-style-type: none"><li>• Usul untuk ditambahkan definisi Audit</li></ul> <p data-bbox="1383 672 2102 772">(1) Pemerintah menjamin terpenuhinya kebutuhan dasar bagi warga negara sebagaimana dimandatkan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 melalui pelayanan publik.</p> <p data-bbox="1383 793 2135 851">(2) Pemenuhan kebutuhan dasar sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertujuan untuk menjamin penghidupan yang layak.</p> <p data-bbox="1383 893 2109 973">(3) Pemerintah berkewajiban mengatur, menyelenggarakan, dan mengawasi pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2).</p>

<p style="text-align: center;"><b>Pasal 5</b></p> <p>(6) Pelayanan lainnya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Presiden.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Pasal 5</b></p> <p>(6) Pelayanan lainnya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan pelayanan selain pelayanan barang publik, jasa publik, dan administrasi yang akan diatur lebih lanjut dengan Peraturan Presiden.</p>
--	--

**Pasal 6**

- (1) Kewenangan penyelenggaraan Pelayanan Publik dimiliki oleh:
- a. Pemerintah Pusat;
  - b. pemerintah provinsi;
  - c. pemerintah kabupaten/kota; dan
  - d. pemerintah desa.
- (4) Dalam melaksanakan kewenangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b dapat didelegasikan kepada korporasi, lembaga nonprofit, dan/atau badan hukum lain.

**Pasal 6**

- (1) Kewenangan pengaturan dan penyelenggaraan Pelayanan Publik dimiliki oleh:
- a. pemerintah pusat;
  - b. pemerintah provinsi;
  - c. pemerintah kabupaten/kota; dan
  - d. pemerintah desa.
- (4) Dalam melaksanakan kewenangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b dapat didelegasikan kepada:
- a. BUMN;
  - b. BUMD;
  - c. BUMDes;
  - d. Korporasi;
  - e. Lembaga Nonprofit; dan/atau
  - f. Badan Hukum Lainnya

Pasal 27 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

- (1) Saham penyelenggara yang berbentuk badan usaha milik negara dan badan usaha milik daerah yang berkaitan dengan pelayanan publik dilarang dipindahtangankan dalam keadaan apa pun, baik langsung maupun tidak langsung melalui penjualan, penjaminan atau hal-hal yang mengakibatkan beralihnya kekuasaan menjalankan korporasi atau hilangnya hak-hak yang menjadi milik korporasi sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan.
- (2) Perbuatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dinyatakan batal demi hukum.

- Memasukkan kembali Pasal 27 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

	<p style="text-align: center;"><b>Pasal 42</b></p> <p>(5) Penentuan tarif pelayanan berjenjang sebagaimana dimaksud pada ayat (3) ditetapkan dalam Peraturan Pemerintah dan peraturan kepala daerah.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Pasal 42</b></p> <p>(5) Penentuan tarif pelayanan berjenjang sebagaimana dimaksud pada ayat (3) ditetapkan dalam Peraturan Daerah.</p>
	<p style="text-align: center;"><b>Pasal 43</b></p> <p>(1) Sistem Informasi Pelayanan Publik dibentuk untuk memberikan dukungan informasi dalam pengambilan keputusan dan pelaksanaan Pelayanan Publik.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Pasal 43</b></p> <p>(1) Sistem Informasi Pelayanan Publik dibentuk untuk memberikan dukungan informasi dalam pengambilan keputusan, pelaksanaan, pengawasan dan evaluasi Pelayanan Publik.</p>
	<p style="text-align: center;"><b>Pasal 24 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009</b></p> <p>Dokumen, akta, dan sejenisnya yang berupa dokumen elektronik atau produk digital dalam penyelenggaraan pelayanan publik dinyatakan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memasukkan kembali Pasal 24 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009</li> </ul> <p>Dokumen, akta, dan sejenisnya yang berupa dokumen elektronik atau produk digital dalam penyelenggaraan pelayanan publik dinyatakan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.</p>
	<p style="text-align: center;"><b>Pasal 54</b></p> <p>(2) Inovasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertujuan untuk memecahkan masalah publik dan meningkatkan kinerja Pelayanan Publik.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Pasal 54</b></p> <p>(2) Inovasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertujuan untuk memecahkan masalah dan mengoptimalsasi potensi/kelebihan yang dimiliki untuk meningkatkan kinerja Pelayanan Publik.</p>

<p style="text-align: center;"><b>Pasal 61</b></p> <p>(4) Keadaan kahar sebagaimana dimaksud pada ayat (3), paling sedikit antara lain:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. bencana alam;</li> <li>b. bencana nonalam; dan</li> <li>c. bencana sosial.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Pasal 61</b></p> <p>(4) Keadaan kahar sebagaimana dimaksud pada ayat (3) antara lain:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. bencana alam;</li> <li>b. bencana nonalam; dan/atau</li> <li>c. bencana sosial.</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>Pasal 63</b></p> <p>(4) Objek Audit sebagaimana dimaksud pada ayat (3) meliputi keuangan, kinerja, sistem, prosedur, struktur dan kesesuaian azas dan norma dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Pasal 63</b></p> <p>(4) Objek Audit sebagaimana dimaksud pada ayat (3) meliputi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. keuangan;</li> <li>b. kinerja;</li> <li>c. prosedur;</li> <li>d. struktur; dan</li> <li>e. kesesuaian azas dan norma.</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>Pasal 65</b></p> <p>(4) Dalam hal ditemukan pelanggaran tindak pidana yang dilakukan oleh Pelaksana, Penyelenggara menyerahkan perkara tersebut kepada aparat penegak hukum sesuai peraturan perundang-undangan.</p> <p>(5) Dalam hal pelanggaran sebagaimana dimaksud pada ayat (2), ayat (3) dan ayat (4) dilakukan oleh Penyelenggara maka sanksi diberikan oleh Atasan Pejabat dan/atau sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Pasal 65</b></p> <p>(4) Dalam hal ditemukan indikasi pelanggaran tindak pidana yang dilakukan oleh Pelaksana dan/atau Penyelenggara penyelesaiannya dilakukan oleh aparat penegak hukum sesuai peraturan perundang-undangan.</p> <p>(5) Dalam hal pelanggaran sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) dilakukan oleh Penyelenggara maka sanksi diberikan oleh Atasan Pejabat dan/atau sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.</p>

Pasal 69

- (2) Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
- a. penjelasan mengenai maksud dan tujuan yang akan dilaksanakan terkait Pelayanan Publik;
  - b. persyaratan dan prosedur Pelayanan Publik;
  - c. manfaat Pelayanan Publik; dan/atau
  - d. informasi lain yang berkaitan dengan Pelayanan Publik.

Pasal 69

- (2) Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
- a. penjelasan mengenai maksud dan tujuan yang akan dilaksanakan terkait Pelayanan Publik;
  - b. persyaratan dan prosedur Pelayanan Publik;
  - c. manfaat Pelayanan Publik;
  - d. penjelasan mengenai tarif; dan/atau
  - e. informasi lain yang berkaitan dengan Pelayanan Publik selain yang dikecualikan.

<p style="text-align: center;"><b>Pasal 74</b></p> <p>(1) Pelaksanaan pelibatan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 73 dilaksanakan secara sukarela antara lain dalam bentuk:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. tenaga;</li> <li>b. inovasi pemikiran; dan/atau</li> <li>c. swadana Masyarakat.</li> </ol> <p>(2) Mekanisme pelibatan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Pasal 74</b></p> <p>(1) Pelaksanaan pelibatan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 73 dilaksanakan secara sukarela antara lain dalam bentuk:</p> <p>(2) Mekanisme pelibatan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.</p> <p>(3) Swadana masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c dilarang menentukan jumlah dan batasan waktu.</p>
<p style="text-align: center;"><b>Pasal 83</b></p> <p>(3) Penyelesaian Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. mediasi;</li> <li>b. Konsiliasi; dan/atau</li> <li>c. Ajudikasi Khusus.</li> </ol>	<p style="text-align: center;"><b>Pasal 83</b></p> <p>(3) Penyelesaian Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan antara lain: klarifikasi, investigasi, pemeriksaan lapangan, keterangan ahli, mediasi, konsoliasi, atau ajudikasi khusus.</p>
<p style="text-align: center;"><b>Pasal 85</b></p> <p>(1) Dalam proses Mediasi anggota Ombudsman berperan sebagai mediator.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Pasal 85</b></p> <p>(1) Mediasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 84 ayat (1) dilakukan oleh mediator Ombudsman.</p>

<p style="text-align: center;"><b>Pasal 87</b></p> <p>Penyelesaian Sengketa Pelayanan Publik melalui Ajudikasi Khusus Ombudsman hanya dapat ditempuh apabila:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. upaya Mediasi dinyatakan tidak berhasil secara tertulis oleh salah satu atau para pihak yang bersengketa; atau</li> <li>b. salah satu atau para pihak yang bersengketa menarik diri dari perundingan.</li> </ol>	<p style="text-align: center;"><b>Pasal 87</b></p> <p>Penyelesaian Sengketa Pelayanan Publik melalui Ajudikasi Khusus Ombudsman hanya dapat ditempuh apabila:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. upaya Mediasi dinyatakan tidak berhasil secara tertulis oleh salah satu atau para pihak yang bersengketa; atau</li> <li>b. salah satu atau para pihak yang bersengketa menarik diri dari perundingan.</li> <li>c. Ajudikasi Khusus dapat ditempuh apabila substansi yang dilaporkan berkaitan dengan ganti rugi dan adanya permohonan dari Pelapor kepada Ombudsman</li> </ol>
<p style="text-align: center;"><b>Pasal 88</b></p> <p>(1) Sidang Ajudikasi Khusus Ombudsman yang memeriksa dan memutus perkara paling sedikit 3 (tiga) orang anggota Ombudsman atau lebih dan harus berjumlah ganjil.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Pasal 88</b></p> <p>(1) Sidang Ajudikasi Khusus dilakukan oleh Ajudikator Ombudsman paling sedikit 1 (satu) orang atau lebih dan harus berjumlah ganjil.</p>
<p style="text-align: center;"><b>Pasal 89</b></p> <p>(2) Putusan Ajudikasi Khusus Ombudsman dapat berupa:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. tidak dapat diterima;</li> <li>b. menolak; atau</li> <li>c. mengabulkan.</li> </ol>	<p style="text-align: center;"><b>Pasal 89</b></p> <p>(2) Putusan Ajudikasi Khusus Ombudsman dapat berupa:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. menolak; atau</li> <li>b. mengabulkan.</li> </ol>
<p style="text-align: center;"><b>Pasal 94</b></p> <p>(1) Sidang Ajudikasi Khusus Ombudsman yang memeriksa dan memutus perkara paling sedikit 3 (tiga) orang anggota Ombudsman atau lebih dan harus berjumlah ganjil.</p> <p>(2) Sidang Ajudikasi Khusus Ombudsman bersifat terbuka untuk umum</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyesuaikan dengan ketentuan yang berlaku di Ombudsman</li> </ul>

<p style="text-align: center;"><b>Pasal 92</b></p> <p>Pengajuan gugatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 91 ayat (1) dan ayat (2) hanya dapat ditempuh apabila salah satu atau para pihak yang bersengketa secara tertulis menyatakan tidak menerima hasil Mediasi atau putusan Ajudikasi Khusus Ombudsman paling lambat 14 (empat belas) Hari kerja setelah diterimanya putusan tersebut.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasal 92 diusulkan untuk dihapus karena keputusan ajudikasi khusus oleh Ombudsman bersifat final dan mengikat.</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>Pasal 93</b></p> <p>(1) Putusan pengadilan tata usaha negara atau pengadilan negeri dalam penyelesaian sengketa Pelayanan Publik berisi salah satu perintah berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. membatalkan putusan Ajudikasi Khusus Ombudsman dan/atau memerintahkan pejabat/badan penyelenggara negara:       <ol style="list-style-type: none"> <li>1. memberikan sebagian atau seluruh Pelayanan Publik yang dimohonkan oleh pemohon Pelayanan Publik; atau</li> <li>2. menolak memberikan sebagian atau seluruh Pelayanan Publik yang diminta oleh pemohon Pelayanan Publik.</li> </ol> </li> <li>b. menguatkan putusan Ajudikasi Khusus Ombudsman dan/atau memerintahkan pejabat/badan penyelenggara negara:       <ol style="list-style-type: none"> <li>1. memberikan sebagian atau seluruh Pelayanan Publik yang diminta oleh pemohon Pelayanan Publik; atau</li> <li>2. menolak memberikan sebagian atau seluruh Pelayanan Publik yang diminta oleh pemohon Pelayanan Publik.</li> </ol> </li> </ol> <p>(2) Pengadilan tata usaha negara atau pengadilan negeri memberikan salinan putusannya kepada para pihak yang bersengketa.</p> <p>(3) Dalam hal pihak yang bersengketa tidak menerima putusan pengadilan tata usaha negara atau pengadilan negeri, pihak yang bersengketa dapat mengajukan banding kepada pengadilan tinggi tata usaha negara atau pengadilan tinggi.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasal 93 diusulkan untuk dihapus karena keputusan ajudikasi khusus oleh Ombudsman bersifat final dan mengikat.</li> </ul>

# Terima Kasih



**OMBUDSMAN**  
REPUBLIK INDONESIA



137



[www.ombudsman.go.id](http://www.ombudsman.go.id)



OmbudsmanRI137



0821 3737 3737