



PERATURAN SEKRETARIS JENDERAL OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 6 TAHUN 2019
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK SEKRETARIAT JENDERAL
DI LINGKUNGAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

SEKRETARIS JENDERAL OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik diwajibkan untuk menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan;
- b. bahwa untuk mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang profesional, transparan dan akuntabel, serta untuk penyelenggaraan dan peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia, perlu disusun Standar Pelayanan Publik Sekretariat Jenderal di lingkungan Ombudsman Republik Indonesia;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Sekretaris Jenderal Ombudsman tentang Standar Pelayanan Publik Sekretariat Jenderal di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia

- Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
 4. Peraturan Presiden Nomor 20 Tahun 2009 tentang Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 108 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 20 Tahun 2009 tentang Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 247);
 5. Peraturan Sekretaris Jenderal Ombudsman Nomor 1 Tahun 2018 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN SEKRETARIS JENDERAL OMBUDSMAN TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK SEKRETARIAT JENDERAL DI LINGKUNGAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Sekretaris Jenderal Ombudsman ini, yang dimaksud dengan:

1. 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, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan

sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

3. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan Sekretariat Jenderal Ombudsman yang dibentuk berdasarkan Peraturan Perundang-undangan untuk kegiatan pelayanan publik.
4. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan perincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.
5. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi yang selanjutnya disingkat PPID adalah pejabat yang bertanggung jawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan/atau pelayanan informasi di Sekretariat Jenderal Ombudsman.

Pasal 2

Peraturan Sekretaris Jenderal ini bertujuan sebagai panduan:

- a. dalam memberikan layanan kepada pemangku kepentingan agar pelayanan yang diminta dan layanan yang diberikan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan dari pemangku kepentingan; dan
- b. bagi pemangku kepentingan dalam mendapatkan pelayanan publik sesuai dengan jenis pelayanan publik yang dilayani.

Pasal 3

- (1) Pelayanan Publik di lingkungan Sekretariat Jenderal Ombudsman merupakan implementasi dari pelaksanaan tugas dan fungsi yang meliputi bidang:
 - a. hubungan masyarakat dan teknologi informasi;
 - b. fasilitasi pelayanan teknis;
 - c. persuratan;

- d. perpustakaan; dan
 - e. protokol.
- (2) Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bersifat perumusan kebijakan, regulasi, serta pengendalian dan pengawasan, termasuk kategori pelayanan tidak langsung, yang meliputi:
- a. pelayanan informasi publik;
 - b. pelayanan perpustakaan;
 - c. pelayanan penerimaan magang;
 - d. pelayanan fasilitasi dokumen laporan masyarakat;
 - e. Pelayanan *Whistleblowing System* (WBS) dan pengaduan Pelayanan Publik;
 - f. pelayanan penerimaan tamu; dan
 - g. pelayanan persuratan dan kearsipan;

Pasal 4

- (1) Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 menjadi tanggung jawab pimpinan unit kerja Eselon I dan Pimpinan Unit Pelaksana Teknis sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing.
- (2) Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan Maklumat Pelayanan.
- (3) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) merupakan persyaratan kesanggupan dan kewajiban Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.
- (4) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Sekretaris Jenderal ini.

Pasal 5

- (1) Pelayanan Publik di lingkungan Sekretariat Jenderal Ombudsman dilaksanakan sesuai dengan komponen Standar Pelayanan yang meliputi:
 - a. dasar hukum;
 - b. persyaratan;

- c. sistem, mekanisme, dan prosedur;
 - d. jangka waktu penyelesaian;
 - e. biaya/tarif;
 - f. produk pelayanan;
 - g. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
 - h. kompetensi pelaksana;
 - i. pengawasan internal;
 - j. penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
 - k. jumlah pelaksana;
 - l. jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan;
 - m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan; dan
 - n. evaluasi kinerja pelaksana.
- (2) Komponen Standar Pelayanan sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Sekretaris Jenderal ini.

Pasal 6

Pelayanan Publik yang dimintakan oleh pemangku kepentingan namun tidak tercantum sebagai bagian dari jenis pelayanan yang diberikan akan diinformasikan oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) secara tertulis kepada pemohon.

Pasal 7

- (1) Organisasi Penyelenggara melakukan evaluasi penerapan pelaksanaan Standar Pelayanan secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.
- (2) Hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dijadikan dasar oleh Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik untuk meninjau dan menyempurnakan Standar Pelayanan.

Pasal 8

Peraturan Sekretaris Jenderal Ombudsman ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 20 Desember 2019

SEKRETARIS JENDERAL,

TTD

SUGANDA PANDAPOTAN PASARIBU

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BIDANG HUKUM, KERJA SAMA
DAN ORGANISASI,



PTANINGSIH
NIP. 196310021990032003

LAMPIRAN I
PERATURAN SEKRETARIS JENDERAL
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 6 TAHUN 2019
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK SEKRETARIAT
JENDERAL DI LINGKUNGAN OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA

MAKLUMAT PELAYANAN
SEKRETARIAT JENDERAL OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan

Pelanggaran terhadap Maklumat ini akan dikenakan sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

SEKRETARIS JENDERAL,

TTD.

SUGANDA PANDAPOTAN PASARIBU

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BIRO HUKUM, KERJA SAMA
DAN ORGANISASI,


DWI CIFANINGSIH
NIP. 196310021990032003

LAMPIRAN II
PERATURAN SEKRETARIS JENDERAL
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 6 TAHUN 2019
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK SEKRETARIAT
JENDERAL DI LINGKUNGAN OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA

KOMPONEN STANDAR PELAYANAN PUBLIK

A Standar Pelayanan Informasi Publik

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4774);2. Undang-Undang 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;

No.	Komponen	Uraian
		<p>5. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;</p> <p>6. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pengklasifikasian Informasi Publik.</p> <p>7. Peraturan Sekretaris Jenderal Ombudsman Nomor 1 Tahun 2018 tentang Susunan Organisasi dan Tata Laksana Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia.</p>
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>Masyarakat/Perorangan, Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM)/Organisasi kemasyarakatan, Wartawan/Organisasi Profesi, Pegawai Instansi, dan Instansi Pemerintah, menyampaikan surat permohonan tertulis melalui surat elektronik (<i>e-mail</i>) atau situs web Ombudsman Republik Indonesia; atau dapat secara langsung hadir di Kantor Ombudsman Republik Indonesia.</p>
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>a. Pemohon dapat mengunjungi situs web www.ombudsman.go.id atau datang langsung ke Biro Hubungan Masyarakat dan Teknologi Informasi untuk mengajukan permintaan informasi.</p> <p>b. Pemohon diwajibkan mengisi formulir permintaan informasi di meja pelayanan informasi.</p> <p><u>Jam Operasional:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Senin-Kamis: pukul 09.00-15.00 WIB • Jumat: pukul 09.00-15.00 WIB • Sabtu-Minggu & Hari Libur : Libur <p><u>Jam Istirahat:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Senin – Kamis pukul 12.00-13.30 WIB

No.	Komponen	Uraian
		<ul style="list-style-type: none">• Jumat pukul 11.00 – 13.00 <p>Atau Pemohon dapat mengisi formulir permohonan informasi melalui situs web www.ombudsman.go.id yang terdiri atas:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Data diri yaitu: nama, alamat, nomor telepon, nomor identitas, fotokopi/hasil scan identitas diri. Data mengenai informasi yang diminta: hal (subyek), sumbernya, format informasi (lisan, <i>soft copy</i> atau <i>hard copy</i>), serta alasannya.2. Formulir Permintaan Informasi diserahkan kepada PPID dan pemohon mendapatkan nomor pendaftaran.3. Jika Informasi tersedia di bank data dan situs web dan bukan merupakan informasi yang dikecualikan, PPID segera menyampaikan dan mendokumentasikan tindakan yang telah dilakukan dalam pendaftaran permintaan informasi.4. Jika informasi tersebut termasuk dalam informasi yang dikecualikan, PPID akan memberikan keterangan bahwa informasi tersebut tidak dapat diberikan.5. Jika informasi tidak tersedia dalam daftar informasi publik yang terdapat pada bank data maupun situs web maka PPID menyampaikan informasi kepada pemohon.

No.	Komponen	Uraian
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ul style="list-style-type: none">• Permohonan Langsung:<ol style="list-style-type: none">1. Informasi yang jawabannya terdapat di aplikasi bank data dan situs web Ombudsman Republik Indonesia dapat diberikan saat itu juga.2. Permohonan informasi yang tidak tersedia dalam bank data maupun situs web akan di proses dalam waktu 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterimanya permohonan informasi secara tertulis, dan dapat diperpanjang 7 (tujuh) hari kerja dengan surat pemberitahuan apabila dipersiapkan informasi yang dibutuhkan.
5.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none">1. Tidak dikenakan biaya/tarif;2. Dalam hal diperlukan biaya penggandaan dokumen, diluar tanggung jawab Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia.
6.	Produk Pelayanan	Informasi yang terkait ruang lingkup tugas dan fungsi di lingkungan Ombudsman Republik Indonesia.
7.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none">1. Ruang tunggu (kursi tamu, meja, sofa);2. Buku tamu berbasis digital;3. Survey berbasis digital;4. Pesawat telepon;5. Komputer dan printer;6. <i>Scanner</i>;7. Aplikasi Sisdatin;8. Layar elektronik informasi publik;9. Toilet; dan10. Internet Nirkabel (WIFI).11. Mesin <i>photocopy</i> ;dan12. Dispenser air mineral.

No.	Komponen	Uraian
8.	Kompetensi Pelaksana	Sumber Daya Manusia yang memiliki kompetensi di bidang kebijakan pelayanan publik atau mengelola dan menyediakan data/informasi publik sesuai dengan unit kerja terkait.
9.	Pengawasan Internal	1. Atasan langsung; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
10.	Penanganan Pengaduan Sarana dan Prasarana	1. Datang/hadir ke PPID Ombudsman; 2. <i>Email</i> .
11.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 5 (lima) orang .
12.	Jaminan Pelayanan	Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Petugas keamanan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi laporan pelayanan informasi persemester; dan 2. Rekapitulasi pelayanan informasi dalam 1 (satu) tahun.

B. Standar Pelayanan Perpustakaan

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4774);2. Undang-Undang 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);4. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 76, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5531);5. Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Standar Nasional Perpustakaan Khusus (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 705);6. Peraturan Sekretaris Jenderal Ombudsman Nomor 1 Tahun 2018 tentang Susunan Organisasi dan Tata Laksana Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia.

No.	Komponen	Uraian
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Datang langsung ke Perpustakaan Ombudsman Republik Indonesia; 2. Jangka waktu peminjaman buku selama 7 (tujuh) hari dan dapat diperpanjang selama 7 (tujuh) hari.
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Sistem, mekanisme, dan prosedur dilaksanakan sesuai Pedoman Teknis dan Standar Operasional Prosedur Layanan Perpustakaan Ombudsman RI.
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Jadwal layanan Perpustakaan: <ol style="list-style-type: none"> a. Senin – Jum’at : 09.00 – 15.30 WIB b. Istirahat Senin – Kamis : 12.00 – 13.15 WIB Jumat : 11.15 s.d. 13.00 WIB
5.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan peminjaman tidak dikenakan biaya. 2. Buku yang hilang atau rusak oleh pemustaka wajib diganti dengan buku yang sama.
6.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan sirkulasi/baca dan peminjaman buku; 2. Layanan penelusuran informasi ilmiah; 3. Layanan silang layan; 4. Layanan kunjungan/ magang/ pendidikan pemustaka; 5. Layanan pembuatan ISBN ke Perpustakaan Nasional (khusus terbitan dari Ombudsman RI).
7.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang baca dan fasilitasnya; 2. Koleksi perpustakaan seperti: buku, buku referensi, majalah, surat kabar nasional, buku terbitan Ombudsman RI, jurnal, ensiklopedi, kamus; 3. Rak buku; 4. Meja dan kursi baca;

No.	Komponen	Uraian
		5. Sofa; 6. Rak brosur; 7. Rak arsip; 8. Mushola; 9. Komputer untuk penelusuran koleksi; 10. Televisi; 11. Mading/papan informasi/ <i>standing banner</i> ; 12. <i>Charging station</i> ; 13. Pendingin udara (AC); dan 14. Internet nirkabel (WIFI).
8.	Kompetensi Pelaksana	Pejabat, Pustakawan, dan staf yang memiliki kompetensi dibidang kepustakawanan yang diperoleh dari pendidikan formal dan informal.
9.	Pengawasan Internal	1. Atasan langsung; 2. Laporan kegiatan kepada atasan.
10.	Penanganan Pengaduan Sarana dan Prasarana	1. Datang/hadir ke Perpustakaan; 2. <i>email</i> .
11.	Jumlah Pelaksana	4 (empat) orang terdiri dari: <ul style="list-style-type: none"> • Kepala Perpustakaan Khusus 1 (satu) orang; • Pustakawan 1 (satu) orang; • Tenaga Teknis 2 (dua) orang.
12.	Jaminan Pelayanan	1. Petugas perpustakaan yang kompeten di bidangnya. 2. Mendapatkan kenyamanan dalam pelayanan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Petugas keamanan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Laporan evaluasi kegiatan

C. Standar Pelayanan Penerimaan Magang di Kantor Pusat

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);3. Pedoman Nomor 4 Tahun 2019 tentang Magang di lingkungan Ombudsman RI.
2.	Persyaratan Pelayanan	Ombudsman RI menerima magang Sarjana (S1) minimal semester 4 (empat) dari semua jurusan;
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Surat permohonan magang ditujukan kepada Ketua Ombudsman RI;2. Surat permohonan dimaksud berisi setidaknya: identitas, motivasi, dan rencana jangka waktu magang yang diharapkan;3. Surat permohonan magang sebagaimana dimaksud wajib melampirkan:<ol style="list-style-type: none">a. Surat pengantar keterangan dari kampus yang ditandatangani setidaknya Ketua Jurusan;b. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk;c. Fotocopy Kartu Mahasiswa;d. Biodata/<i>Curriculum vitae</i> yang memuat:<ol style="list-style-type: none">a. Identitas pemohon;b. Alamat;c. Nomor kontak;

No.	Komponen	Uraian
		<p>d. Riwayat pendidikan;</p> <p>e. Riwayat pekerjaan/kegiatan sosial;</p> <p>f. Keahlian dan keterampilan tertentu.</p> <p>4. Surat permohonan magang dikirimkan paling lambat 1 (satu) minggu sebelum jadwal pelaksanaan program magang.</p> <p>5. Surat permohonan dimaksud dapat dikirim melalui :</p> <p>a. Surat elektronik dengan alamat : kerjasama@ombudsman.go.id</p> <p>b. Pos maupun dengan cara diantar langsung dengan alamat : Ombudsman Republik Indonesia Jln.H.R.Rasuna Said Kav C-19 Kuningan, Jakarta Selatan 12920</p> <p>6. Bagi peserta yang mengirimkan permohonan melalui surat elektronik cukup mengirimkan <i>soft copy</i> dokumen yang diminta, dengan ketentuan apabila dinyatakan layak mengikuti program magang wajib menyampaikan dokumen asli pada hari pertama pelaksanaan magang. Kegagalan dalam menunjukkan dokumen asli dimaksud menyebabkan dibatalkannya keikutsertaan dalam program magang.</p> <p>7. Periode Penerimaan Magang:</p> <p>a. Periode 1 : Juni s.d. September setiap tahun.</p> <p>b. Periode 2 : November s.d. Februari setiap tahun.</p> <p>8. Pengumuman: Calon peserta magang yang dinyatakan</p>

No.	Komponen	Uraian
		<p>layak mengikuti magang akan mengikuti orientasi pengenalan magang sesuai jadwal yang telah ditentukan.</p> <p>9. Memulai magang: Setiap calon peserta magang yang dinyatakan layak mengikuti magang akan mengikuti orientasi pengenalan magang sesuai jadwal yang telah ditentukan.</p>
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Jadwal layanan magang: Senin - Jumat (5 hari kerja)
5.	Biaya/Tarif	<p>1. Peserta magang tidak dibebankan biaya dalam bentuk apapun selama mengikuti program magang;</p> <p>2. Peserta magang di Kantor Pusat Ombudsman RI tidak mendapat tunjangan/penghasilan/gaji dalam bentuk apapun.</p>
6.	Produk Pelayanan	<p>1. Layanan Penerimaan Magang;</p> <p>2. Sertifikat Magang.</p>
7.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>1. Ruangan kerja;</p> <p>2. Perpustakaan;</p> <p>3. Meja dan kursi baca;</p> <p>4. Mushola;</p> <p>5. Mading/papan informasi/ <i>standing banner</i>;</p> <p>6. Pendingin udara (<i>AC</i>);</p> <p>7. Internet nirkabel (<i>WIFI</i>).</p>
8.	Kompetensi Pelaksana	Pejabat dan pengelola administrasi
9.	Pengawasan Internal	<p>1. Atasan langsung</p> <p>2. Laporan kegiatan kepada atasan</p>
10.	Penanganan Pengaduan Sarana dan Prasarana	<p>1. Datang/hadir ke Ombudsman RI;</p> <p>2. <i>Email</i>.</p>
11.	Jumlah Pelaksana	<p>Terdiri dari:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pejabat;

No.	Komponen	Uraian
		<ul style="list-style-type: none">• Tenaga Teknis.
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Mendapatkan kenyamanan dalam pelayanan;2. Memberikan kemudahan dan efektifitas dan efisiensi dalam penerimaan magang.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Petugas keamanan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Laporan evaluasi kegiatan

D. Standar Pelayanan WBS dan Pengaduan Pelayanan Publik

NO	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	Peraturan Ombudsman Nomor 27 Tahun 2017 tentang Sistem Pelaporan dan Penanganan Pelanggaran Internal (<i>Whistleblowing System</i>) (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1036)
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Fotocopy</i> KTP; 2. Unit/personil yang diadukan; 3. Kronologis Aduan; 4. Bukti.
3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Standar Operasional Prosedur Layanan Pengaduan Internal
4	Jangka Waktu Penyelesaian	10 (sepuluh) hari kerja (Telaah Inspektorat)
5	Biaya/Tarif	Gratis
6	Produk Pelayanan	Laporan hasil telaah Pengaduan Internal (<i>Whistleblowing System</i>)
7	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Helpdesk</i> Penerimaan Pengaduan Internal; 2. Aplikasi <i>Whistleblowing System</i>; 3. Telepon; 4. <i>Email</i>;
8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan Minimal D3; 2. Memahami Alur Penanganan Pengaduan Internal; 3. Memahami tata kerja penanganan pengaduan masyarakat; 4. Mampu mengoperasikan komputer; 5. Memiliki kemampuan menganalisa dan mengidentifikasi terkait persoalan yang ada; 6. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik dan mampu bekerja secara tim;

9	Pengawasan Internal	Rekan Sejawat (Telaah Sejawat)
10	Penanganan Pengaduan Sarana dan Prasarana	1. Sarana Pengaduan (Ruang Pengaduan, Telepon, <i>Email</i>); 2. Petugas Pengelola Pengaduan
11	Jumlah Pelaksana	12 (dua belas) orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kerahasiaan Identitas Pengadu
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Survey Kepuasan Pada Aplikasi <i>Whistleblowing System</i>

F. Standar Pelayanan Penerimaan Tamu

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);3. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2010 Tentang Keprotokolan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5166);4. Peraturan Sekretaris Jenderal Ombudsman Nomor 1 Tahun 2018 tentang Susunan Organisasi dan Tata Laksana Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia.
2.	Persyaratan Pelayanan	Tamu membawa undangan dan melakukan konfirmasi kedatangan ke Protokol atau Resepsionis Ombudsman Republik Indonesia, dengan menginformasikan sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none">a. Pejabat yang akan hadir;b. Jumlah yang akan hadir;c. Waktu kehadiran.
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Sistem, mekanisme, dan prosedur dilaksanakan sesuai Pedoman Teknis dan SOP Layanan Keprotokolan Ombudsman RI.
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Satu hari kerja sejak undangan atau konfirmasi kehadiran diterima Protokol.

No.	Komponen	Uraian
5.	Biaya/Tarif	Tidak ada
6.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Layanan Informasi;2. Layanan Pendampingan;3. Layanan Koordinasi.
7.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none">1. Ruang tunggu; (kursi tamu, meja, sofa)2. buku tamu berbasis digital;3. pesawat telepon;4. <i>handy talky</i>;5. komputer dan printer;6. <i>scanner</i>;7. layar elektronik informasi publik;8. toilet;9. Internet Nirkabel (<i>WIFI</i>).
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Pejabat;2. Staf yang memiliki kompetensi dibidang keprotokolan.
9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none">1. atasan langsung2. laporan kegiatan kepada atasan
10.	Penanganan Pengaduan Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none">1. datang/hadir ke Ombudsman RI2. <i>email</i>
11.	Jumlah Pelaksana	8 (delapan) orang terdiri dari: <ul style="list-style-type: none">• Pejabat Struktural 2 (dua) orang;• Protokoler 5 (lima) orang;• Resepsionis 1 (satu) orang.
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Protokoler yang professional2. Mendapatkan kenyamanan dalam pelayanan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Petugas keamanan dan <i>CCTV</i> .
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Laporan evaluasi kegiatan.

H Standar Pelayanan Persuratan dan Kearsipan

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);3. Undang-Undang 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 152, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5071);4. Peraturan Sekretaris Jenderal Ombudsman Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2018 tentang Susunan Organisasi dan Tata Laksana Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia;5. Keputusan Ketua Ombudsman Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Surat dan Tata Kearsipan.

No.	Komponen	Uraian
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Penerimaan surat masuk: <ol style="list-style-type: none"> a. Datang langsung ke Ombudsman RI; b. Mengirim melalui Pos atau Jasa Pengiriman; c. Melalui surat elektronik. 2. Mengisi formulir tanda penerimaan surat: <ol style="list-style-type: none"> a. Pengisian formulir harus disertai dengan identitas lengkap pengirim; b. Waktu penerimaan surat; c. Penandatanganan formulir; 3. Pengiriman surat keluar.
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Sistem, mekanisme, dan prosedur dilaksanakan sesuai Pedoman Teknis dan Standar Operasional Prosedur Layanan Tata Persuratan dan Kearsipan Ombudsman Republik Indonesia.
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	1. Penerimaan Surat : 5 (lima) menit. 2. Pengiriman Surat : menyesuaikan jadwal Jasa Pengiriman.
5.	Biaya/Tarif	1. Penerimaan Surat : tidak dipungut biaya. 2. Pengiriman Surat : menyesuaikan Jasa Pengiriman.
6.	Produk Pelayanan	1. Layanan Penerimaan Surat; 2. Layanan Pengiriman Surat; 3. Layanan Tata Kelola Kearsipan.
7.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	1. loket penerimaan surat; 2. ruang tunggu; (kursi tamu, meja, sofa) 3. buku tamu berbasis digital; 4. alat tulis kantor; 5. pesawat telepon; 6. komputer dan printer; 7. scanner; 8. toilet; 9. Internet Kabel (<i>WIFI</i>).
8.	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan S1/D3

No.	Komponen	Uraian
		2. Tenaga yang telah mengikuti Diklat Kearsipan 3. Tenaga administrasi teknis
9.	Pengawasan Internal	1. atasan langsung 2. laporan kegiatan kepada atasan
10.	Penanganan Pengaduan Sarana dan Prasarana	1. datang/hadir ke Ombudsman RI 2. email
11.	Jumlah Pelaksana	6 (enam) orang terdiri dari: <ul style="list-style-type: none">• Pejabat Struktural 1 (satu) orang;• Pengelola arsip 4 (empat) orang;• Resepsionis 1 (satu) orang.
12.	Jaminan Pelayanan	Mendapatkan layanan yang efektif dan efisien dalam penerimaan dan pengiriman surat.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Petugas keamanan dan CCTV.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Laporan evaluasi kegiatan.

SEKRETARIS JENDERAL,

TTD

SUGANDA PANDAPOTAN PASARIBU

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BIRO HUKUM, KERJA SAMA
ORGANISASI,

