



OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

Yth. :

1. Para Anggota Ombudsman Republik Indonesia
2. Sekretaris Jenderal Ombudsman Republik Indonesia
3. Para Kepala Keasistenan Utama Ombudsman Republik Indonesia
4. Para Kepala Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia
5. Inspektur dan Para Kepala Biro Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia

SURAT EDARAN

NOMOR 23 TAHUN 2020

TENTANG

POSKO PENGADUAN DARING COVID-19 BAGI MASYARAKAT
TERDAMPAK BENCANA NASIONAL COVID-19
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

I. UMUM

Dalam rangka menghadapi ancaman yang membahayakan perekonomian nasional yang berdampak terhadap masyarakat sebagai akibat pandemi COVID-19, maka pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2020 tentang Kebijakan Keuangan Negara dan Stabilitas Sistem Keuangan untuk Penanganan Pandemi Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) dan/atau Dalam Rangka Menghadapi Ancaman yang Membahayakan Perekonomian Nasional dan/atau Stabilitas Sistem Keuangan.

Mengingat kebijakan layanan Pemerintah dimaksud melibatkan anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah yang jumlahnya sangat besar dan peruntukannya tepat sasaran, tepat waktu, dan tepat guna bagi masyarakat yang benar-benar berhak maka perlu dilakukan pengawasan.

Di sisi lain, pandemik *COVID-19* di Indonesia saat ini mulai memasuki fase kedua, dimana potensi masyarakat terdampak semakin tinggi. Terlebih dengan adanya beberapa kebijakan pemerintah yang berpotensi menurunkan kualitas layanan publik, maka diperlukan pengawasan secara khusus berdasarkan pengaduan masyarakat terdampak.

Sesuai pelaksanaan tugas dan fungsinya, Ombudsman Republik Indonesia melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan penyelenggaraan layanan Pemerintah. Oleh karena itu Ombudsman Republik Indonesia membentuk Posko Pengaduan Daring *COVID-19* Ombudsman Republik Indonesia.

II. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud dan tujuan Surat Edaran ini adalah sebagai pedoman dalam melakukan pengawasan kebijakan layanan pemerintah bagi masyarakat dengan membuka saluran pengaduan daring (*online*) untuk melaporkan dugaan maladministrasi dalam pelaksanaannya. Secara internal, dengan Posko ini Ombudsman Republik Indonesia dapat memiliki data spesifik yang terpadu tentang keluhan publik untuk sektor-sektor terdampak *COVID-19*.

III. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup Surat Edaran ini meliputi:

1. Klasifikasi Layanan Pemerintah yang dapat dilaporkan atau diadakan.
2. Tata Cara Penyampaian Laporan atau Pengaduan Masyarakat dan Pengadministrasian/Registrasi Laporan atau Pengaduan pada Posko Pengaduan Daring *COVID-19* Ombudsman Republik Indonesia.
 - a. Penyampaian Laporan atau Pengaduan Masyarakat.
 - b. Pengadministrasian/Registrasi Laporan atau Pengaduan.

3. Tata Cara Tindak Lanjut dan Monitoring Tindak Lanjut Laporan atau Pengaduan pada Posko Pengaduan Daring *COVID-19* Ombudsman Republik Indonesia.
 - a. Tindak Lanjut Laporan atau Pengaduan.
 - b. Monitoring Tindak Lanjut Laporan atau Pengaduan.
4. Pola Koordinasi Perwakilan Ombudsman dan Ombudsman Republik Indonesia dalam Tindak Lanjut Laporan atau Pengaduan Masyarakat.
5. Tata Cara Penutupan Laporan atau Pengaduan pada Posko Pengaduan Daring *COVID-19* Ombudsman Republik Indonesia.
6. Tata Cara Penyusunan Laporan Posko Pengaduan Daring *COVID-19* Ombudsman Republik Indonesia.

IV. DASAR HUKUM

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. Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2020 tentang Kebijakan Keuangan Negara dan Stabilitas Sistem Keuangan untuk Penanganan Pandemi *Corona Virus Disease 2019 (COVID-19)* (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 87, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6485);
4. 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);
5. Keputusan Presiden Nomor 11 Tahun 2020 tentang Penetapan Kedaruratan Kesehatan Masyarakat *Corona Virus Disease 2019*;

6. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 50 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua atas Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 19 Tahun 2020 tentang Penyesuaian Sistem Kerja Aparatur Sipil Negara dalam Upaya Pencegahan Penyebaran *COVID-19* di lingkungan Instansi Pemerintah;
7. Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata cara Penerimaan, Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1035);
8. Peraturan Ombudsman Nomor 38 Tahun 2019 tentang Tata Cara Investigasi atas Prakarsa Sendiri (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1072);
9. Peraturan Ombudsman Nomor 41 Tahun 2019 tentang Tata Cara Pencegahan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1769);
10. Keputusan Pleno Ombudsman RI tanggal 13 April 2020.

V. ISI SURAT EDARAN

1. Klasifikasi Layanan Pemerintah yang dapat dilaporkan atau diadukan

Jenis layanan dapat dilaporkan atau diadukan dan ditindaklanjuti melalui Posko Pengaduan Daring *COVID-19* Ombudsman Republik Indonesia meliputi:

- a. Belanja Jaring Pengaman Sosial yang terdiri dari:
 - 1) Program Keluarga Harapan;
 - 2) Program Kartu Sembako;
 - 3) Program Kartu Pra Kerja; dan
 - 4) Tarif Listrik.
- b. Pelayanan Medis bagi Korban *COVID-19*, sebagaimana diatur dalam Keputusan Menteri Kesehatan Nomor: HK.01.07/MENKES/1042020 tentang Penyakit Dapat Menimbulkan Wabah dan Penanggulangannya.

- c. Keuangan
Layanan lembaga keuangan terhadap nasabah/konsumen terkait kebijakan pemerintah untuk memberi kelonggaran pembayaran kewajiban selama masa darurat *COVID-19*.
 - d. Transportasi
Layanan transportasi bagi masyarakat yang terdampak khususnya di daerah yang diberlakukan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dan kebijakan larangan mudik.
 - e. Keamanan
Layanan kepolisian bagi masyarakat yang terdampak dari kebijakan PSBB, kebijakan pembebasan narapidana dari Lapas, dan kebijakan larangan mudik.
2. Tata Cara Penyampaian Laporan atau Pengaduan Masyarakat dan Pengadministrasian/Registrasi Laporan atau Pengaduan pada Posko Pengaduan Daring *COVID-19* Ombudsman Republik Indonesia.
- a. Penyampaian Laporan atau Pengaduan Masyarakat.
Penyampaian Laporan atau Pengaduan Masyarakat pada Posko Pengaduan Daring *COVID-19* Ombudsman Republik Indonesia dilakukan melalui informasi kanal/saluran pengaduan daring (*online*) yang disediakan dalam bentuk 1 (satu) nomor *WhatsApp* dan 1 (satu) akun *e-mail* untuk Ombudsman Republik Indonesia dan masing-masing Perwakilan Ombudsman, sebagaimana tercantum dalam lampiran yang tidak terpisahkan dari Surat Edaran ini.
 - b. Pengadministrasian/Registrasi Laporan atau Pengaduan.
 - 1) Laporan atau pengaduan yang diterima oleh Ombudsman Republik Indonesia dan/atau Perwakilan Ombudsman dicatat khusus/tersendiri, untuk selanjutnya diregistrasi sebagai laporan pada SIMPeL 3.0.
 - 2) Persyaratan pengaduan:
 - a) Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) Pelapor;
 - b) Mengisi formulir pengaduan; dan/atau

- c) Melampirkan dokumen pendukung, seperti foto, surat dll (jika diperlukan).
 - 3) Seluruh laporan atau pengaduan yang masuk melalui kanal aduan divalidasi terlebih dahulu atas persyaratan sebagaimana butir b.
 - 4) Laporan atau pengaduan yang memenuhi persyaratan diteruskan kepada narahubung di Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah (K/L/D) dan Unit Kerja (Substansi/Perwakilan).
 - 5) Laporan atau pengaduan yang tidak memenuhi persyaratan dicatat sebagai laporan yang ditolak.
3. Tata Cara Tindak lanjut dan Monitoring Tindak lanjut Laporan atau Pengaduan pada Posko Pengaduan Daring COVID-19 Ombudsman Republik Indonesia.
- a. Tindak lanjut Laporan atau Pengaduan.
 - 1) Laporan atau pengaduan yang telah divalidasi dan dinyatakan memenuhi syarat, ditindaklanjuti dengan 2 (dua) cara:
 - a) Diteruskan kepada instansi K/L/D terkait melalui narahubung yang telah ditunjuk dan selanjutnya dimonitor tindak lanjutnya.
 - b) Diselesaikan dengan pola Respon Cepat Ombudsman (RCO). Keputusan untuk RCO ditetapkan oleh Anggota Pengampu Substansi atau Kepala Perwakilan setelah mendapatkan informasi dari narahubung masing-masing unit kerja.

Tindak lanjut pengaduan dapat dilakukan secara lintas keasistenan di Ombudsman Republik Indonesia/Perwakilan Ombudsman melalui Tim Pengelola Pengaduan Daring COVID-19 Ombudsman Republik Indonesia.

Masing-masing narahubung di Tim Keasistenan Ombudsman Republik Indonesia dan Perwakilan Ombudsman diberikan nomor kontak narahubung dan akun *e-mail* Posko Pengaduan Daring COVID-19 Ombudsman Republik Indonesia untuk

korespondensi dengan instansi lain dan untuk menerima laporan masyarakat di Ombudsman Republik Indonesia dan Perwakilan Ombudsman menggunakan nomor *WhatsApp*s dan akun *e-mail* khusus dan dinas.

b. Monitoring Tindak lanjut Laporan atau Pengaduan.

Monitoring perkembangan tindak lanjut laporan masyarakat meliputi:

- 1) Untuk laporan atau pengaduan yang diteruskan, Ombudsman Republik Indonesia melakukan monitoring tindak lanjut secara berkala dengan mekanisme yang disepakati dalam koordinasi dengan K/L/D terkait.
- 2) Untuk laporan atau pengaduan yang ditindaklanjuti dengan mekanisme RCO, Ombudsman Republik Indonesia melakukan monitoring tindak lanjut sesuai Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan Masyarakat.
- 3) Memastikan K/L/D selaku Terlapor memberikan pemutakhiran data tindak lanjut penanganan laporan atau pengaduan kepada Ombudsman Republik Indonesia.

4. Pola Koordinasi Perwakilan Ombudsman dengan Ombudsman Republik Indonesia dalam Tindak lanjut Laporan atau Pengaduan Masyarakat.

- a. Untuk laporan atau pengaduan melalui kanal daring, koordinasi dilakukan dengan prosedur Posko Pengaduan Daring *COVID-19* Ombudsman Republik Indonesia.
- b. Untuk laporan atau pengaduan terkait *COVID-19* yang tidak melalui Posko Pengaduan Daring *COVID-19* Ombudsman Republik Indonesia diarahkan untuk melapor melalui kanal daring. Namun jika tidak memungkinkan, maka ditangani dengan mekanisme reguler atau RCO sesuai kondisi masing-masing.

- c. Ombudsman Republik Indonesia melakukan monitoring dan evaluasi terhadap laporan atau pengaduan yang diterima dan ditindaklanjuti oleh Perwakilan Ombudsman.

5. Tata Cara Penutupan Laporan atau Pengaduan pada Posko Pengaduan Daring *COVID-19* Ombudsman Republik Indonesia. Penutupan laporan atau pengaduan masyarakat dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia dan/atau Perwakilan Ombudsman apabila:

- a. Laporan atau pengaduan telah ditindaklanjuti oleh K/L/D;
- b. Laporan atau pengaduan tidak memenuhi persyaratan; dan/atau
- c. Tidak ditemukan maladministrasi terhadap laporan atau pengaduan.

Penutupan laporan atau pengaduan masyarakat dilakukan dengan mekanisme Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan Masyarakat.

6. Tata Cara Penyusunan Laporan Posko Pengaduan Daring *COVID-19* Ombudsman Republik Indonesia.

Posko Pengaduan Daring *COVID-19* Ombudsman Republik Indonesia membuat laporan sebagai berikut:

- a. Laporan berkala, disusun setiap 1 (satu) kali dalam 2 (dua) minggu, berisi rekap aduan, analisis singkat, dan perkembangan tindak lanjutnya oleh K/L/D. Laporan berkala disampaikan kepada Ketua Ombudsman Republik Indonesia dan narahubung K/L/D terkait (tembusan kepada Pimpinan K/L/D).
- b. Laporan Akhir, disusun pada akhir masa tugas Posko Pengaduan Daring *COVID-19* Ombudsman Republik Indonesia, berisi rekap aduan, analisis aduan, hasil monitoring, dan saran Ombudsman Republik Indonesia. Laporan Akhir disampaikan kepada Ketua Ombudsman Republik Indonesia serta Pimpinan K/L/D.

VI. PENUTUP

Demikian disampaikan untuk menjadi perhatian dan dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 28 April 2020

KETUA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA,



PROF. AMZULIAN RIFAI, S.H., LL.M., Ph.D.