

# Laporan Tahunan 2020



Mengawal  
**Pelayanan  
Publik**  
di masa  
Pandemi  
Covid-19



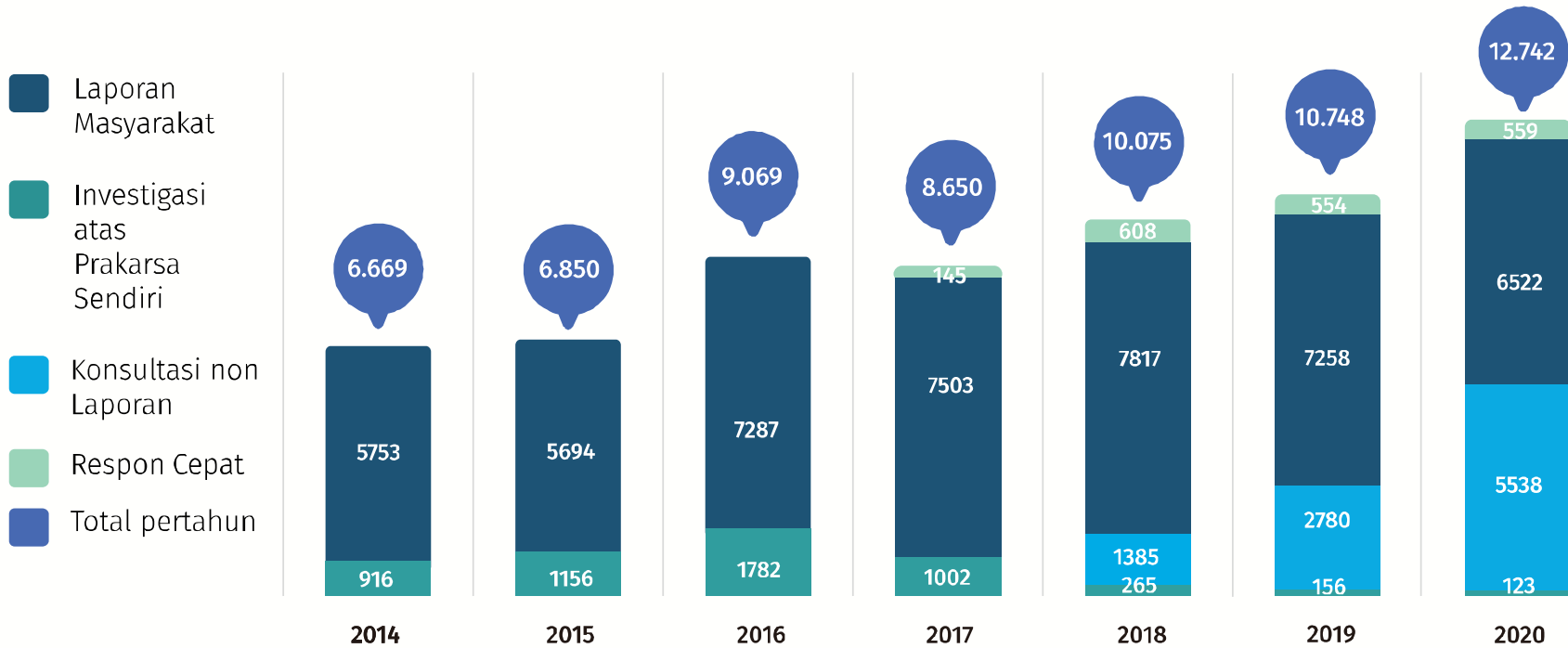
## Tema

# "Mengawal Pelayanan Publik di masa Covid-19"

Gagasan Tema Tahun 2020 tersebut melihat kondisi global dan nasional akibat pandemi Covid-19, penyelenggara layanan publik perlu memahami kondisi dan melakukan transformasi pelayanan publik. Demikian pula Ombudsman RI sebagai lembaga pengawas pelayanan publik, sangat urgen dan mendesak melaksanakan transformasi pengawasannya.



Pagu DIPA **Rp137.839.359.000**  
Realisasi **Rp135.813.121.907**



## Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat tahun 2014-2020

Pada tahun 2020 Ombudsman RI telah menerima Laporan/Pengaduan masyarakat yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik sebanyak 7.204 Laporan. Laporan tersebut terdiri dari 6.522 Laporan reguler, 559 Respon Cepat, dan 123 Investigasi Atas Prakarsa Sendiri. jumlah Konsultasi Non Laporan dari masyarakat kepada Ombudsman meningkat hingga 99,2% dibanding tahun sebelumnya. Hal ini memperlihatkan bahwa masyarakat mulai memiliki kesadaran untuk lebih berani menyampaikan permasalahan pelayanan publik yang dialami secara langsung kepada instansi Terlapor, dengan terlebih dahulu meminta saran dari Ombudsman.

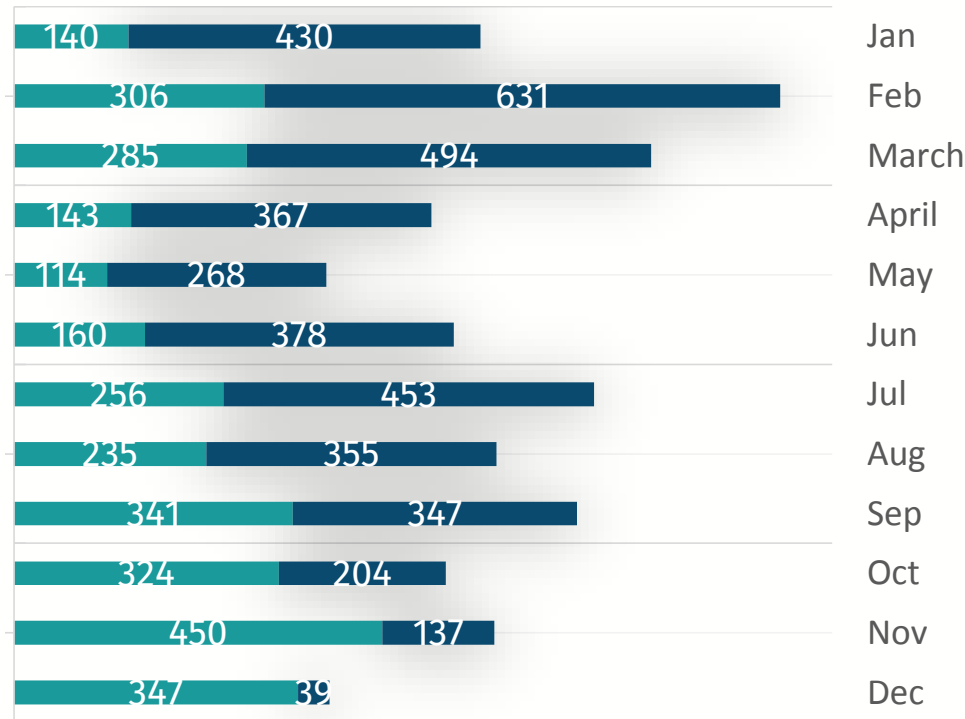




## Sebaran Laporan/Pengaduan Masyarakat

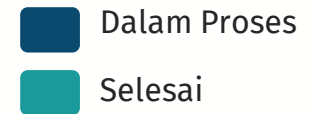


## Dinamika Laporan/ Pengaduan



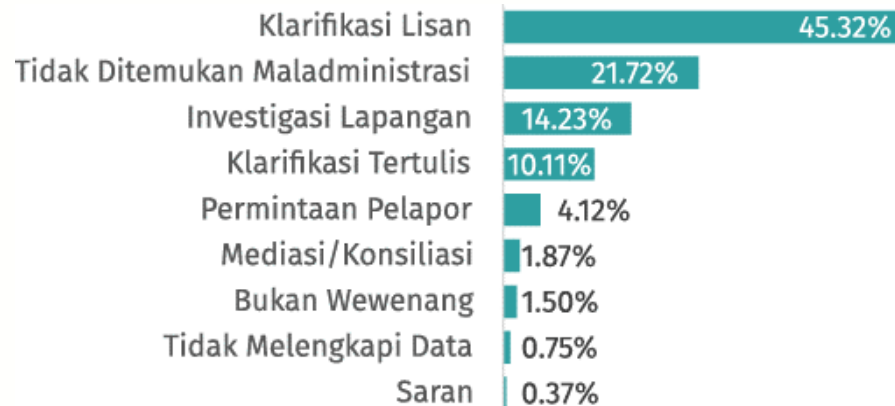
## Highlight

*Penutupan laporan/pengaduan masyarakat perbulan*

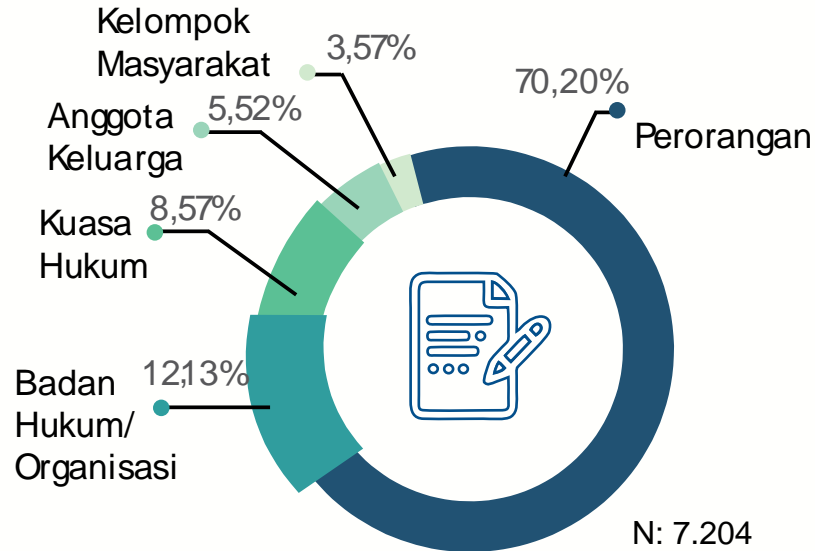


N : 7.204

### Alasan Penutupan Laporan

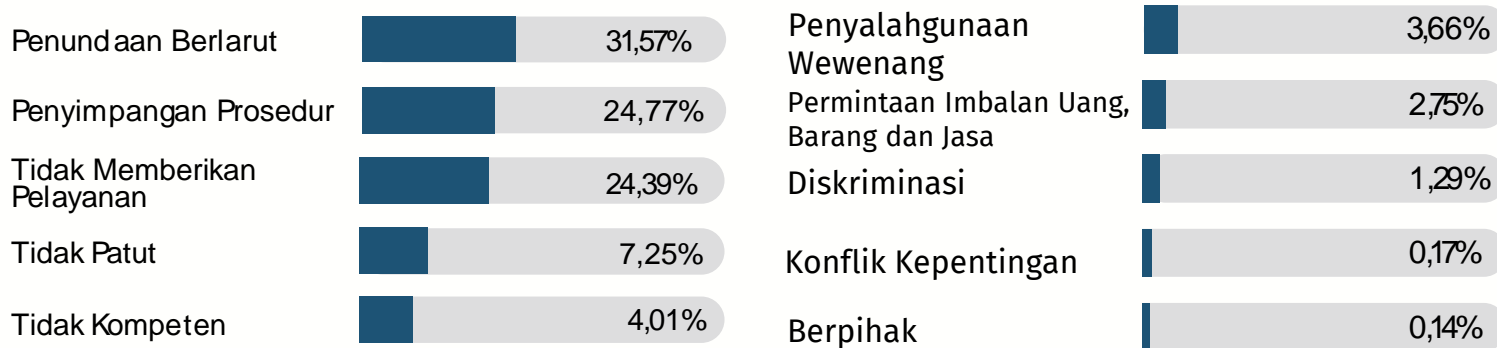


## Dinamika Laporan/ Pengaduan



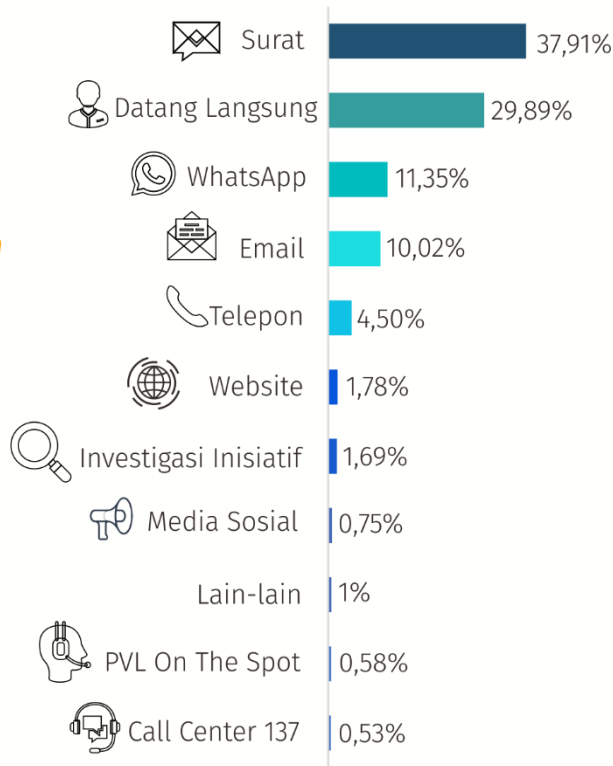
Laporan Masyarakat Berdasarkan Klasifikasi Pelapor

### Laporan Masyarakat Berdasarkan Dugaan Maladministrasi

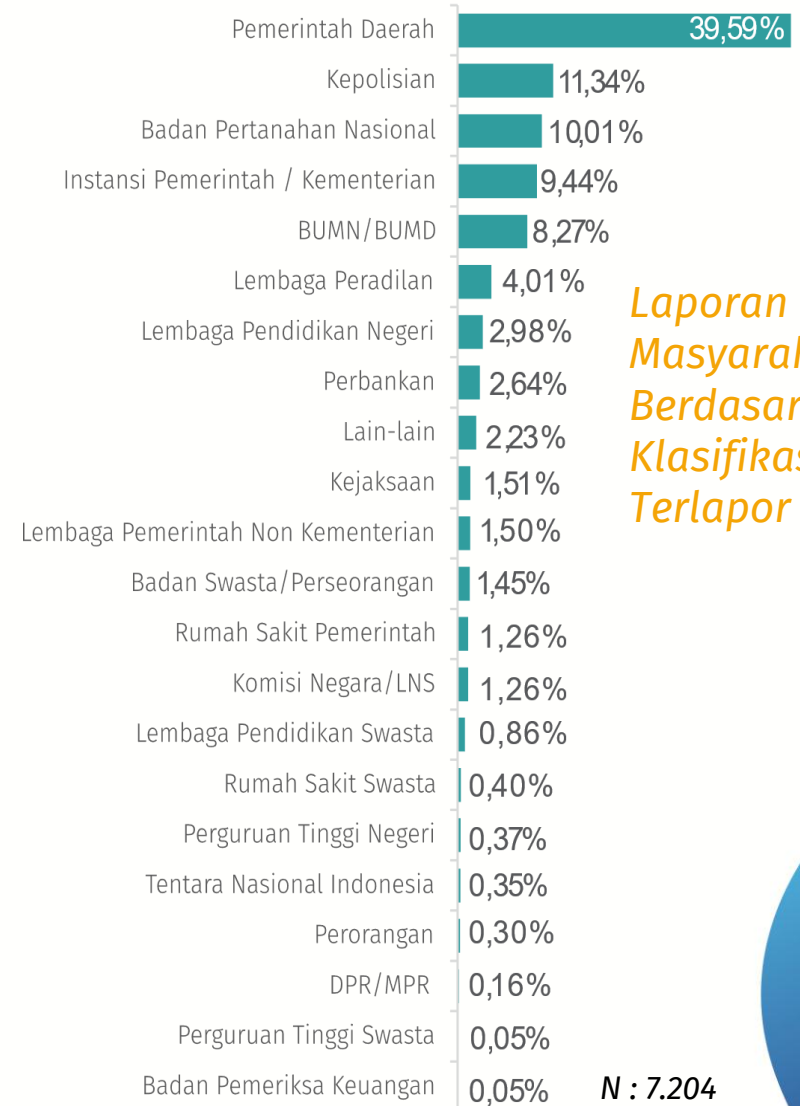


## Dinamika Laporan/ Pengaduan

### Laporan masyarakat berdasarkan Cara Penyampaian



## Highlight



Laporan Masyarakat Berdasarkan Klasifikasi Terlapor

N : 7.204



## Posko Pengaduan Daring Covid-19 Ombudsman RI

Posko Pengaduan Daring Covid-19 Bagi Masyarakat Terdampak Bencana Nasional Covid-19 Ombudsman Republik Indonesia.

### Upaya Mekanisme online Resolusi dan Monitoring



Merupakan ujung dari tahapan penanganan laporan setelah adanya proses Penerimaan dan Verifikasi Laporan serta pemeriksaan laporan

### Tata Kelola Penerimaan dan Verifikasi Laporan Masyarakat



Menyelenggarakan kegiatan Pendampingan Tata Kelola Penerimaan dan Verifikasi Laporan secara Daring

### Adaptasi Tugas Penerimaan dan Verifikasi Laporan selama Masa Pandemi

Konsultasi *On-The-Spot* Secara Daring



### Pemeriksaan laporan Masyarakat tetap berjalan Secara Daring



Ombudsman beradaptasi dengan cara baru, instansi terlapor bahkan masyarakat selaku Pelapor juga dengan sendirinya beradaptasi dengan cara baru

### Pengembangan Jaringan Pengawas



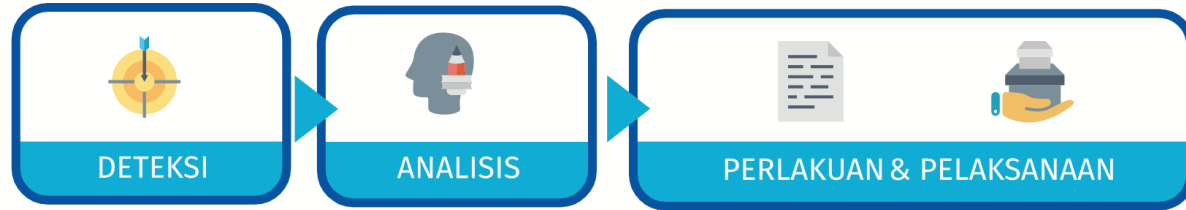
Pengembangan jaringan pengawas (*focal point*) dengan melibatkan instansi penyelenggara pelayanan publik





# Pencegahan Maladministrasi

## Alur Ban Berjalan Pencegahan Maladministrasi



 <p><b>TUJUAN</b></p>	<p>Mengidentifikasi Potensi Maladministrasi dan pihak terkait.</p>	<p>Mengidentifikasi Penyebab Maladministrasi dan merumuskan saran perbaikan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memastikan saran dilaksanakan dilaksanakan oleh penyelenggara atau instansi.</li> <li>• Menjaga mutu pelaksanaan pencegahan.</li> </ul>
 <p><b>LINGKUP</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agregasi data dan kompilasi survei</li> <li>• Pemetaan Regulasi dan Rantai Pelayanan</li> <li>• Pemetaan para pihak</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Internal Penyelenggara (RA)</li> <li>• Eksternal Penyelenggara (SR).</li> <li>• Survei</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelaksanaan saran perbaikan Ombudsman oleh penyelenggara pelayanan</li> <li>• Pemantauan pelaksanaan setiap tahapan pencegahan.</li> <li>• Publikasi capaian</li> <li>• Evaluasi &amp; masukan terhadap proses</li> </ul>
 <p><b>TAHAPAN</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan inventarisasi</li> <li>• Mengidentifikasi</li> <li>• Memutakhirkan</li> <li>• Menyusun hasil deteksi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memverifikasi potensi Maladministrasi</li> <li>• Mengidentifikasi Penyebab</li> <li>• Merumuskan saran perbaikan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penyampaian laporan hasil analisis</li> <li>• Publikasi saran</li> <li>• Pendampingan</li> <li>• Mengumpulkan dokumen</li> <li>• Pertemuan dengan tim</li> <li>• Pertemuan dengan pemangku kepentingan</li> </ul>
 <p><b>PRODUK</b></p>	<p>Laporan Hasil Deteksi</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Laporan Hasil Analisis</li> <li>• Policy Brief</li> <li>• Alat Presentasi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Laporan Hasil Pelaksanaan Saran</li> <li>• Laporan Monitoring dan Evaluasi</li> </ul>



## Pencegahan Maladministrasi

01

**Hasil Deteksi** dengan topik  
“Tata Kelola Warkah”

02

**Hasil Pelakuan Saran**  
dengan topik  
“Standar prosedur operasional pada  
Kantor Kesehatan Pelabuhan”

03

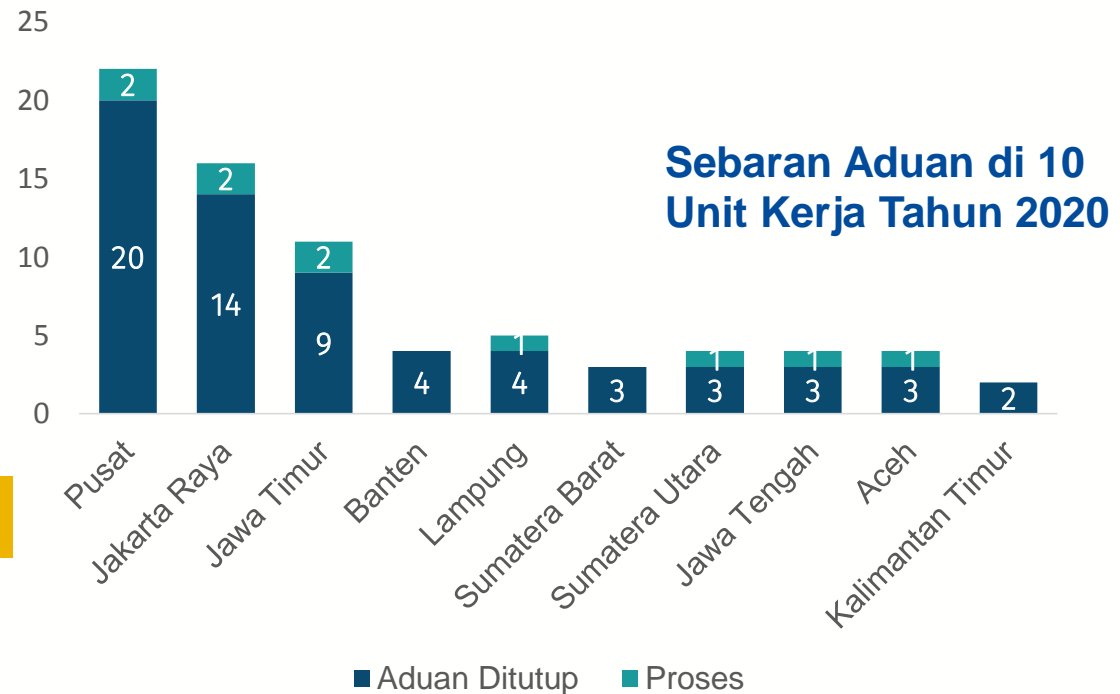
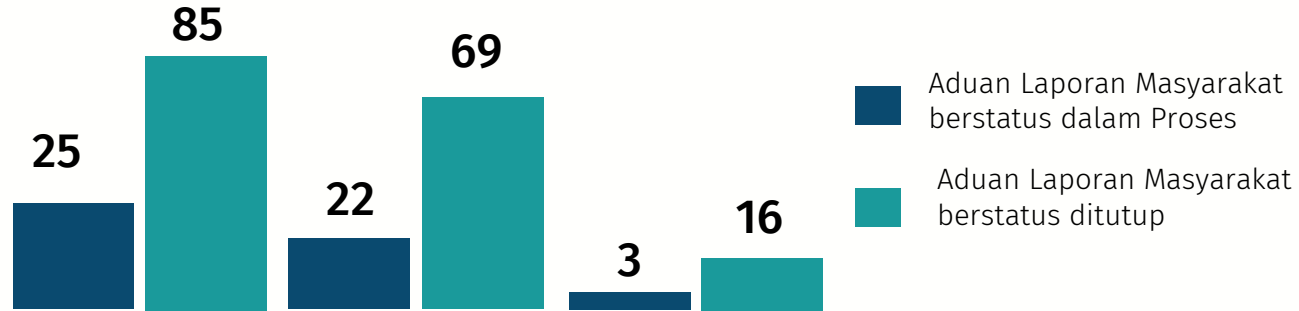
**Kajian Saran Perbaikan  
Kebijakan Pelayanan Publik**  
dengan topik  
“Layanan Pemadam Kebakaran”  
Hasil saran telah dilakukan seluruhnya.



## Penjaminan Mutu

Pengawasan terhadap mutu penting dilakukan sebagai upaya kontrol, menjamin dan meningkatkan kualitas layanan Ombudsman RI dalam menjalankan fungsi penyelesaian laporan masyarakat dan pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik

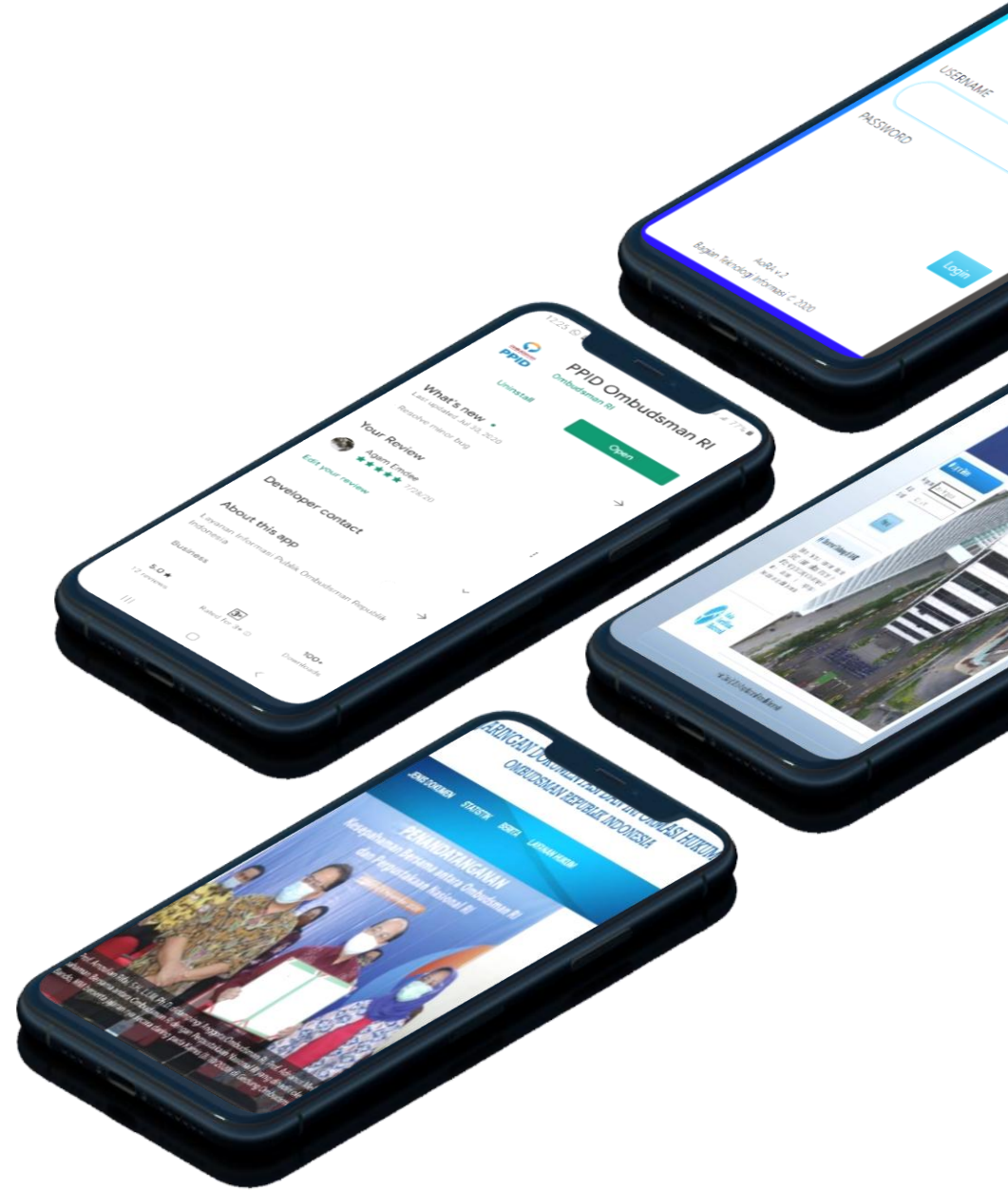
### Penyelesaian Aduan Tahun 2020



## Dukungan Manajemen

# Inovasi Di Masa Pandemi

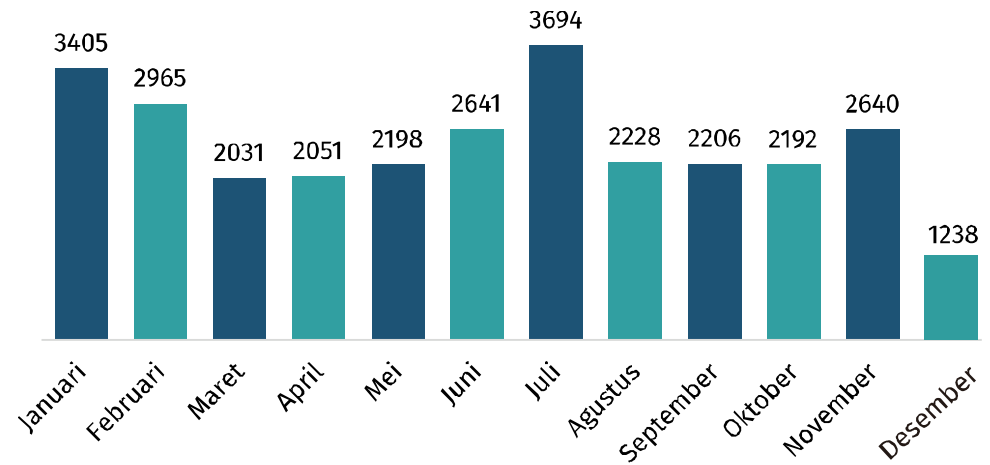
- Meraih predikat **"Informatif"**, pada Keterbukaan Informasi Publik 2020
- **Aplikasi PPID berbasis Android**
- **JDIH Ombudsman** meraih Anggota Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum Nasional **Terbaik III** Tahun 2020.
- **Aplikasi SIKD**, sebagai pengesahan dokumen digital
- **Aplikasi AoRA** sebagai pendukung arsip
- Mempoleh **Opini Wajar Tanpa Pengecualian** (WTP) atas Laporan Keuangan Tahun 2019



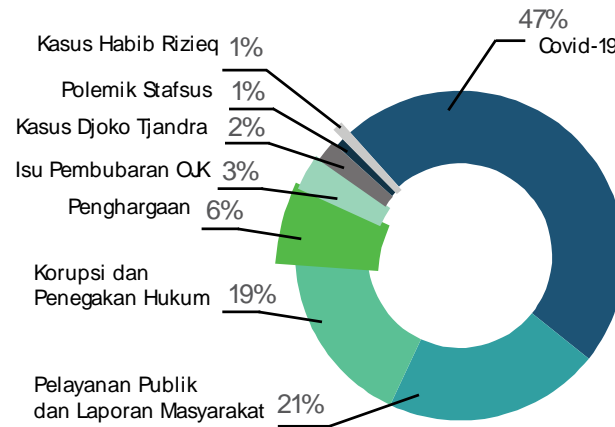
## Dukungan Manajemen

### Pemberitaan

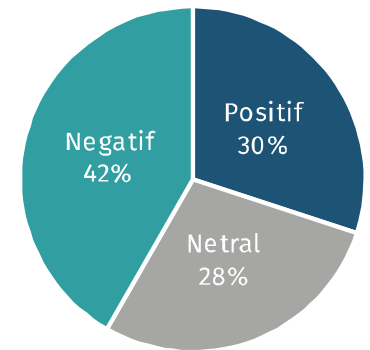
Pada tahun 2020, terdapat 27.144 berita online yang memberitakan terkait isu Ombudsman RI. Sebesar 47% pemberitaan Ombudsman RI pada tahun 2020 didominasi oleh isu Kesehatan, terutama terkait Covid-19. Kelembagaan Ombudsman baik pusat dan daerah cenderung responsif dalam merespons isu COVID-19. Salah satunya adalah Ombudsman Banten yang membuka pengaduan Covid-19 via daring. Menyusul isu Kesehatan, isu Penegakan Hukum, Kepolisian, dan Kesejahteraan Sosial menjadi isu paling dominan pada pemberitaan tahun 2020.



Jumlah Pemberitaan Media



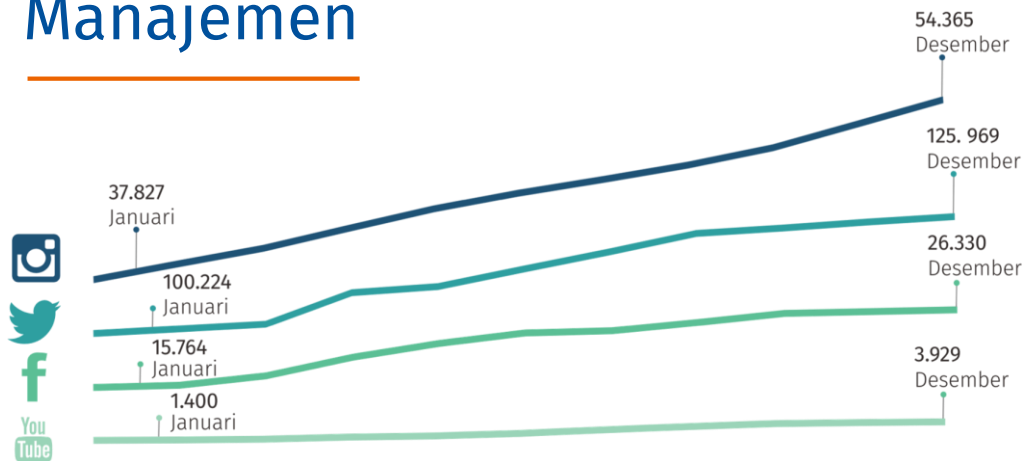
Isu Utama Pemberitaan



Sentimen Pemberitaan



## Dukungan Manajemen

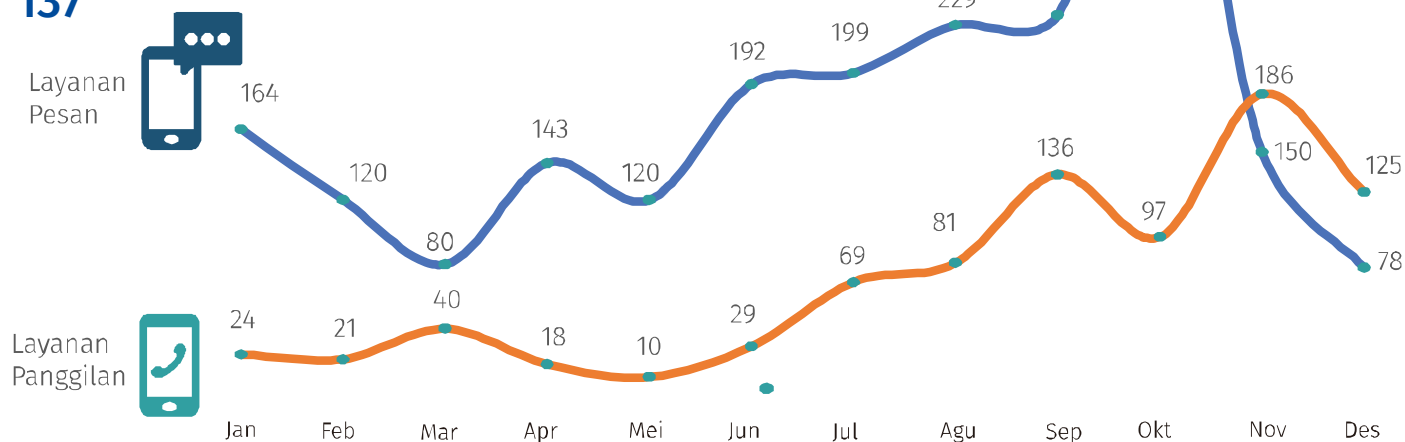


## Media Sosial

Selama tahun 2020, media sosial Ombudsman RI berkembang secara baik. Sebagai poin penting yang menjadi catatan, di tahun 2020 seluruh kanal media sosial Ombudsman RI sudah terverifikasi (centang biru), baik itu kanal *Facebook*, *Instagram*, *Twitter* dan *Youtube*.

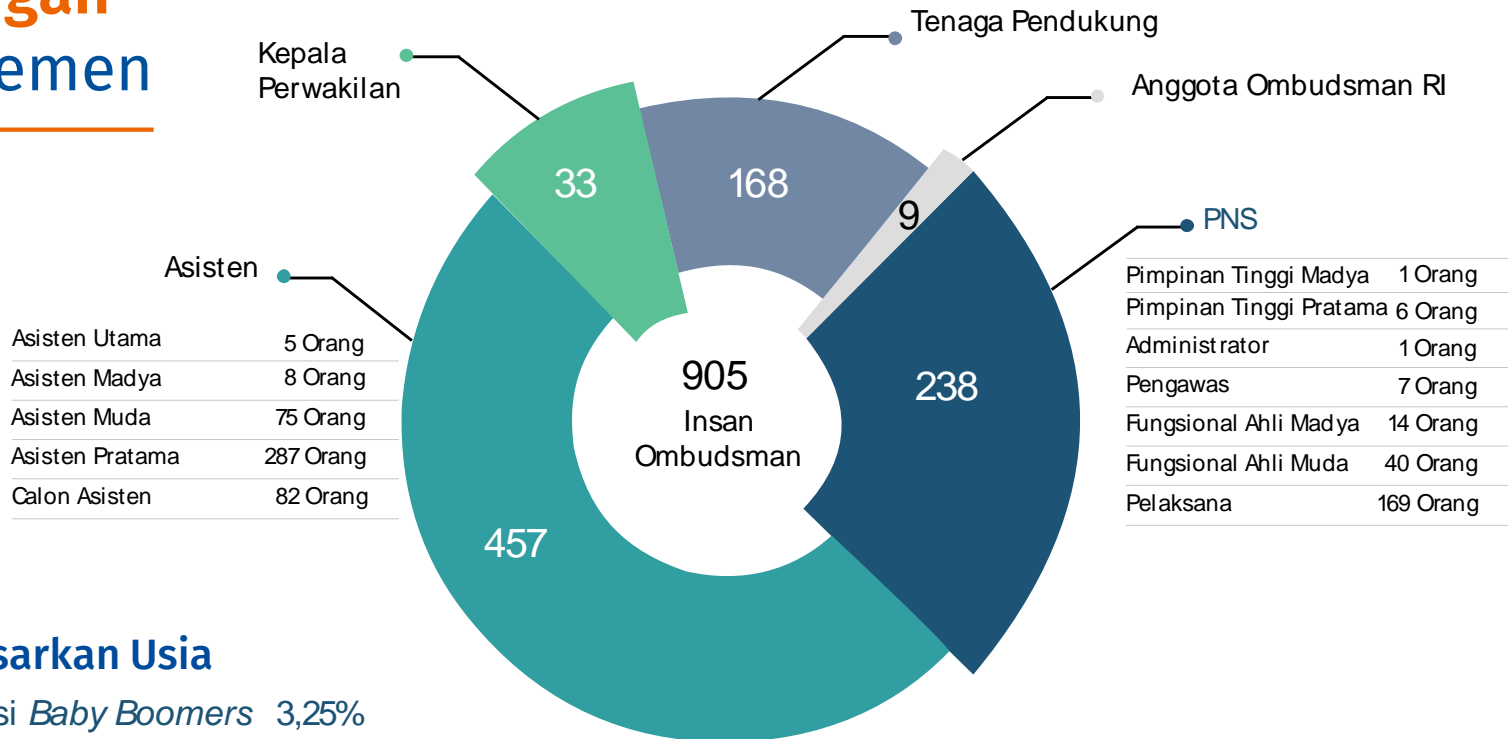
## “Halo Ombudsman” 137

“Halo Ombudsman” dapat diakses melalui jaringan telepon di nomor 137 serta layanan pesan SMS dan aplikasi pesan Whatsapp, Line, dan Telegram



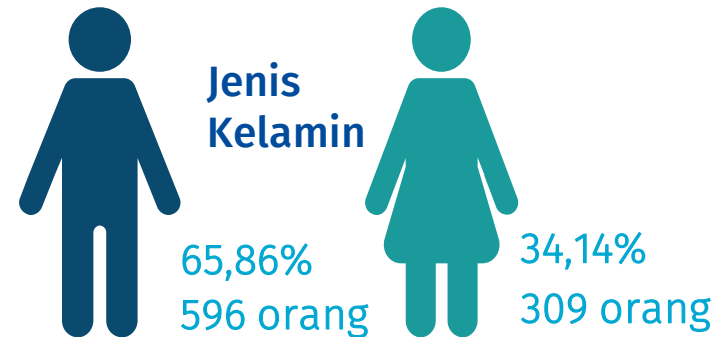
## Dukungan Manajemen

### Sumber Daya Manusia

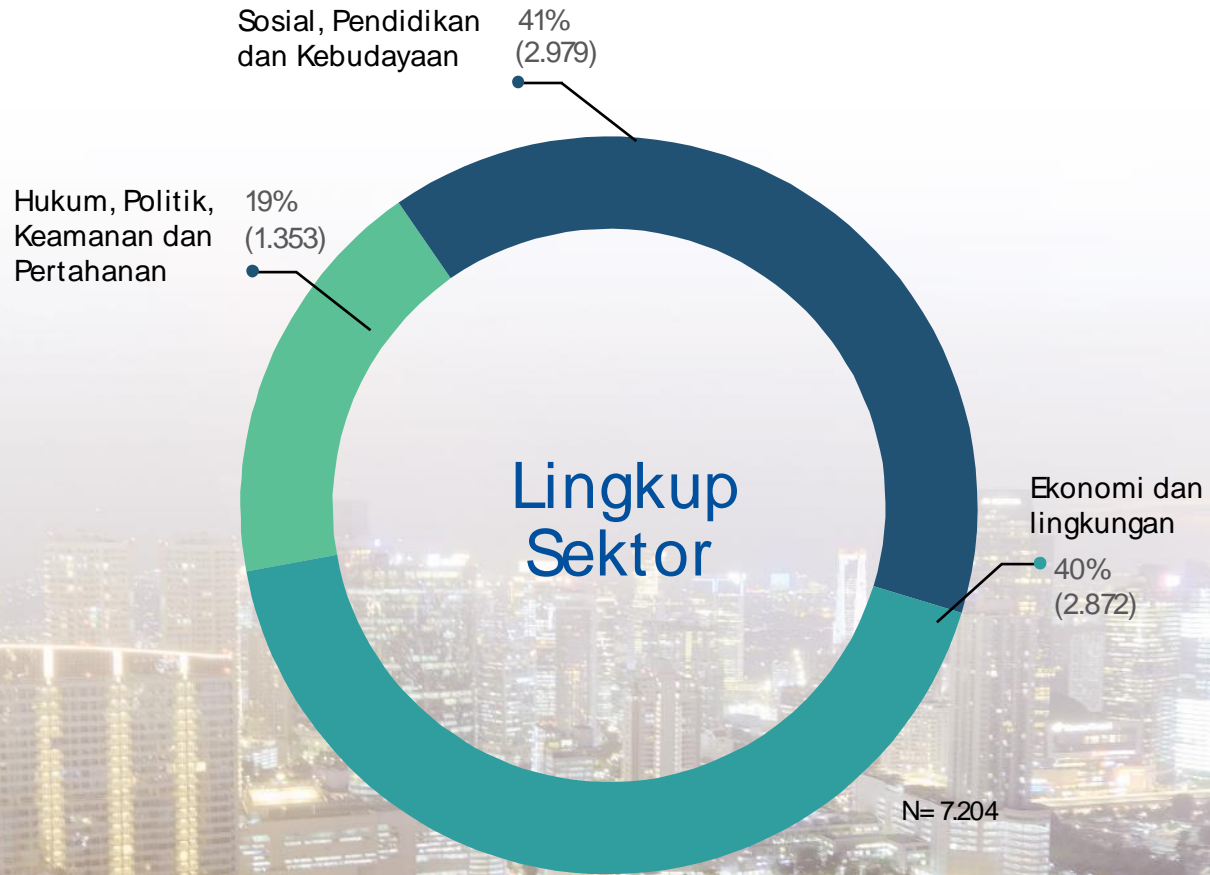


### Berdasarkan Usia

Generasi <i>Baby Boomers</i> (1946-1964)	3,25% 29 Orang
Generasi X (1965-1980)	23,44% 212 Orang
Generasi Y (1981-1994)	68% 616 Orang
Generasi Z (1995-2010)	5,41% 48 Orang

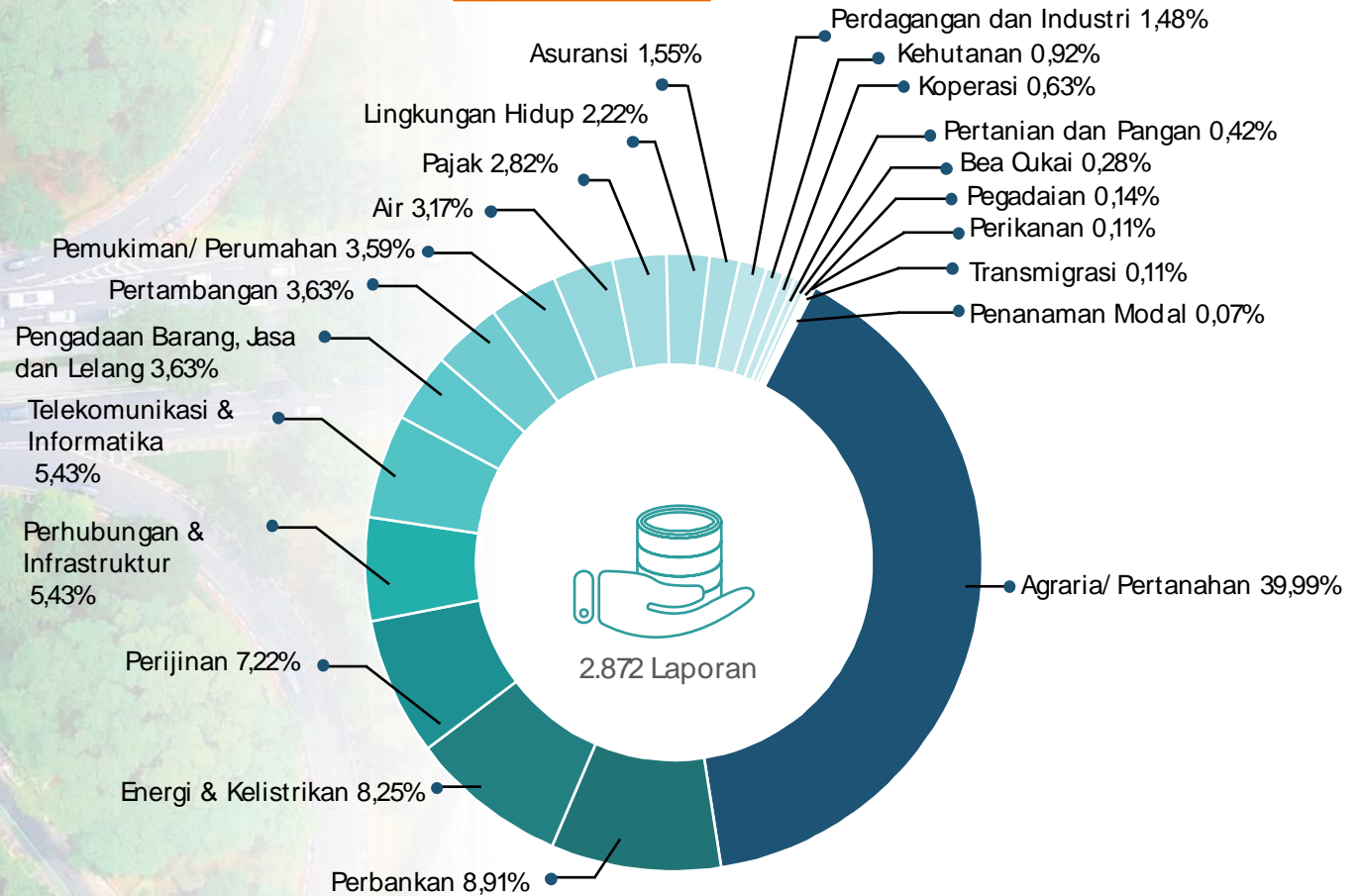


# Tinjauan Sektoral



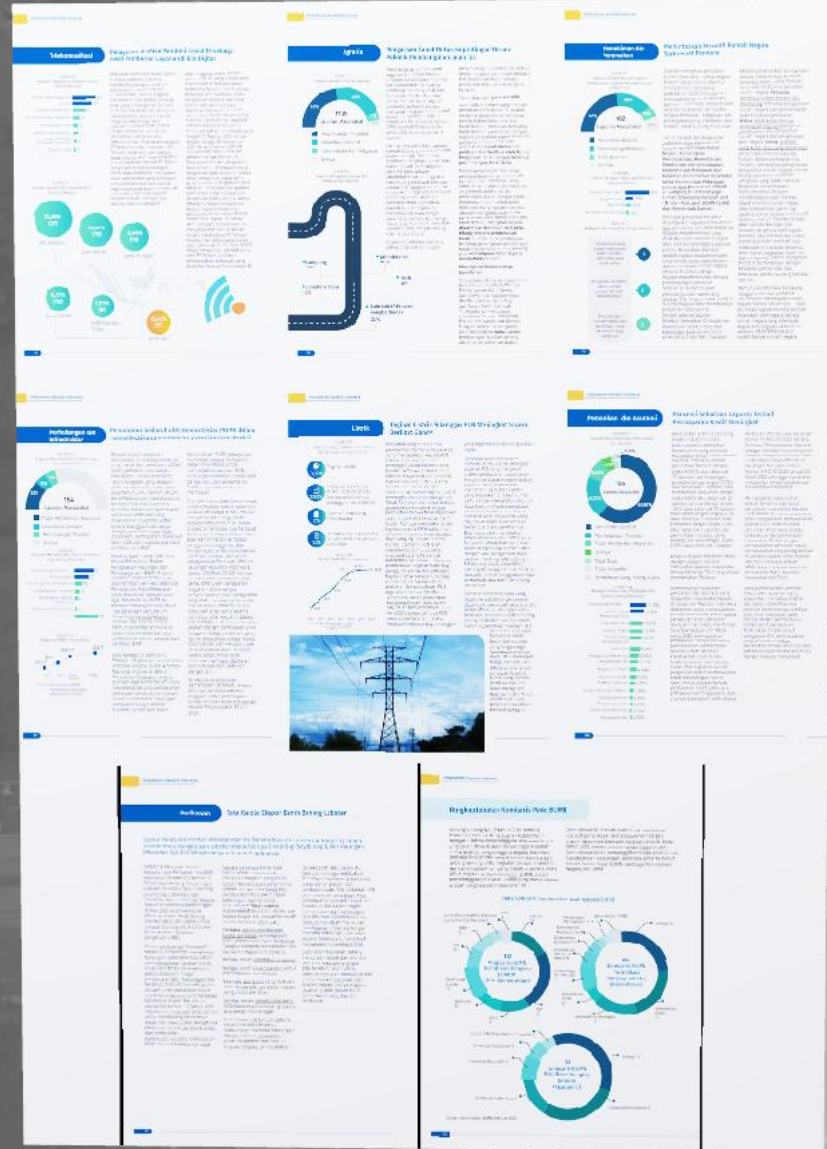


## Sektor Ekonomi dan Lingkungan





## Sektor Ekonomi dan Lingkungan

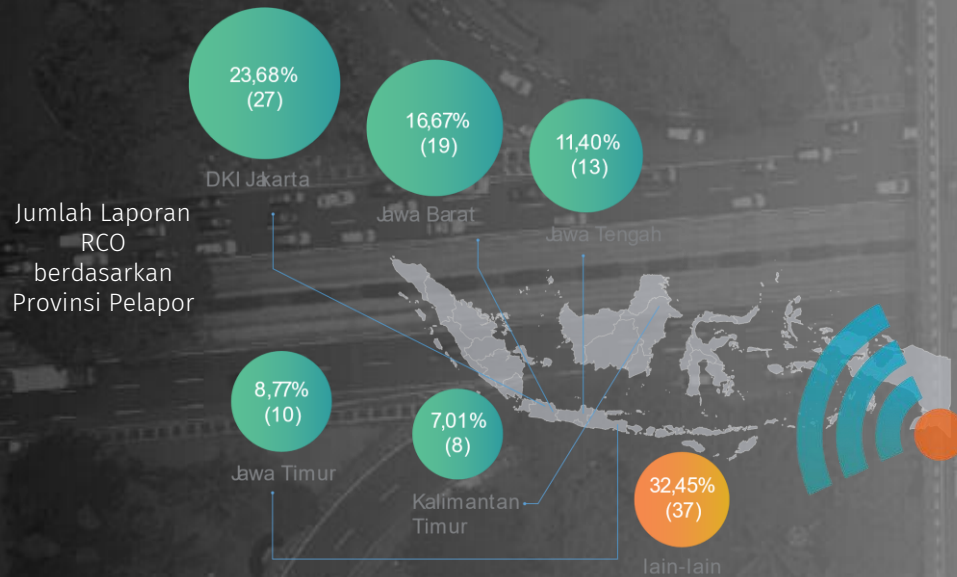




## Subsektor Telekomunikasi

Pelayanan di Masa Pandemi Covid-19 sebagai  
Awal Pemberian Layanan di Era Digital

Masalah Pelayanan Telekomunikasi  
Yang Dilaporkan



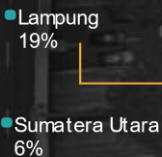

The collage features several reports and charts:

- Telekomunikasi:** A report titled 'Pelayanan di Masa Pandemi Covid-19 sebagai Awal Pemberian Layanan di Era Digital' with a red circle highlighting a specific point.
- Agraria:** A report titled 'Pengadaan Tanah Untuk Kebutuhan Umum: Kebijakan Pembatasan Jalan Tol' with a pie chart showing '1125 Laporan Masyarakat' and a bar chart for 'Perwakilan Masyarakat'.
- Listrik:** A report titled 'Tagihan Listrik Pelanggan PLN Meningkat Secara Berlipat Ganda' with a line graph showing a sharp increase in electricity bills.
- Other charts:** A circular chart showing '23,68% (27)' for DKI Jakarta, and a bar chart for 'Berhenti Berlangganan' (43), 'Tagihan' (30), 'Jaringan/Kecepatan' (19), and 'Tidak Kompeten Melayani' (8).

## Subsektor Agraria

- Pengadaan Tanah Untuk Kepentingan Umum: Polemik Pembangunan Jalan Tol
- Berdiri di Tanah Wakaf, 5 Tahun Berjuang Mendapatkan Sertipikat
- Mengurai Kendala Kepemilikan Lahan Petani Sawit Swadaya Dalam Akses Bantuan Pendapatan Dan ISPO

Laporan Pengadaan Jalan Tol Berdasarkan Wilayah

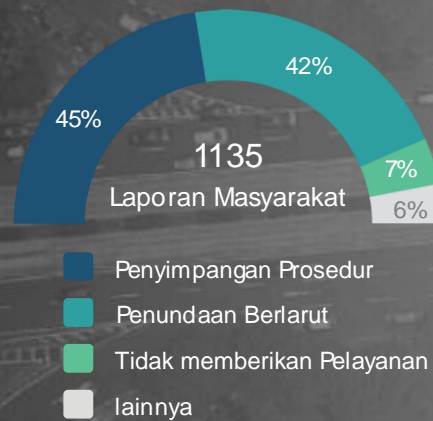


• Jabodetabek 47%

• Aceh 6%

• Lain-lain (7 Provinsi yang berbeda) 22%

Dugaan Maladministrasi Agraria



**Pelayanan di Masa Pandemi Covid-19**  
Analisis mengenai layanan publik selama masa pandemi.

**Agraria**  
Laporan mengenai sengketa tanah dan pembangunan infrastruktur pertanian.

**Listrik**  
Teguhan Listrik Pelanggan PLN Meningkat Secara Berlipat Ganda.

**Perubahan dan Infrastruktur**  
Laporan mengenai pembangunan infrastruktur transportasi.

**Perumahan dan Perumahan**  
Laporan mengenai keluhan masyarakat terkait perumahan.

**Lapangan Masyarakat**  
Laporan mengenai keluhan masyarakat terkait fasilitas publik.

**Perbankan dan Asuransi**  
Laporan mengenai keluhan masyarakat terkait layanan perbankan.



# Subsektor Pemukiman dan Perumahan

- Menuntaskan Masalah Rumah Negara Terhambat Pandemi
- Silang Pendapat Operasional RTH Masa PSBB Transisi

Ombudsman Republik Indonesia

## Pemukiman dan Perumahan

Grafik 8.5  
Laporan Terkait Rumah Negara Berdasarkan Hasil Maladministrasi (2017-2020)



Grafik 8.6  
Instansi Terlapor Sektor pemukiman dan perumahan



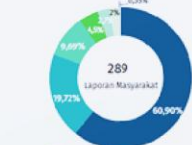
Grafik 8.7  
Kategori permasalahan yang menonjol



Ombudsman Republik Indonesia

## Perbankan dan Asuransi

Grafik 8.13  
Dugaan Maladministrasi Perbankan dan Asuransi



Adapun dugaan maladministrasi dengan kategori lainnya merupakan laporan masyarakat terkait kebijakan PUIK yang dirita memberatkan Pelapor

## Menuntaskan Masalah Rumah Negara Terhambat Pandemi

Laporan mengenai persoalan rumah dinas atau rumah negara hampir setiap tahun diterima Ombudsman. Sedangkan pada tahun 2020 Ombudsman mencatat terdapat 20 laporan. Meskipun demikian, penyelesaian yang komprehensif dan tuntas belum terwujud. Kelembagaan dan penanganan yang sistematis dan instansial tidak kunjung dilakukan.

Hal ini terjadi dan dilaporkan pada berbagai Kementerian seperti: Kementerian Dalam Negeri, Kementerian Pendidikan, Kementerian Perencanaan dan Kebudayaan, Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat.

Di samping itu terjadi juga rumah dinas yang menjadi aset TNI dan Polri, aset BUMN/ BUMD dan Pemerintah Daerah.

Berbagai persoalan tersebut disampaikan kepada Ombudsman dan ditindaklanjuti karena adanya dugaan maladministrasi yang dilakukan oleh instansi terlapor atau oleh penyelenggara layanan publik. Penundaan Berlarut adalah dugaan maladministrasi yang berada pada rating teratas dalam persoalan rumah negara yaitu 40% diikuti dengan dugaan maladministrasi berupa penyimpangan prosedur sebesar 30% dan dugaan penyimpangan anggaran sebesar 7%. Dugaan tidak patut 3% serta dugaan tidak membenarkan pelayanan sebesar 3%.

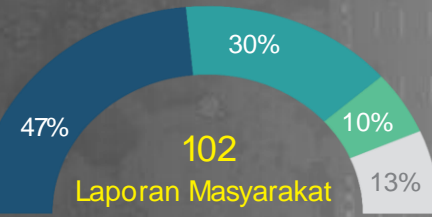
Dengan adanya laporan tersebut, kemudian Ombudsman memulainya seluruh data dan keterangan baik kepada para pihak yang dilaporkan maupun

Apabila pihak terkait belum berhasil menyelesaikan persoalan tersebut, beberapa faktor yang menjadi penyebab timbulnya persoalan rumah negara. Pertama, lemahnya sistem kontrol yang terdapat dalam pengelolaan rumah dinas sebagai anggaran pada tindakan pembelian.

Kedua, tidak konsisten penerapan regulasi mengenai pembelian dan pengalihan rumah negara dan pengelolaan aset negara. Ketiga, proses yang lambat atau sangat berbelit-belit yang tidak memiliki payung hukum dalam penerapannya terakhir, berlakunya pengalihan rumah negara sebagai tindak lanjut pemohonan pengalihan yang tidak memiliki kepastian penyelesaian pada umumnya Pelapor mengharapkan agar mereka dapat memiliki rumah negara atau memperoleh ganti rugi apabila rumah negara yang sudah bertahun-tahun mereka tempatkan akan dapat kembali oleh instansi pengelola aset negara tersebut. Jika melihat dari sudut pandang yuridis normal saja, maka saat ini harapan tersebut tentu ibarat mengkap "tahu api dari panggung" karena keinginan tersebut bertentangan dengan kebijakan pemerintah dan ketentuan peraturan yang berlaku saat ini.

Namun jika ditilik ke belakang dimana pada saat pertama kali Pelapor menerima rumah negara sekitar tahun 1990-1990 an, maka kepada mereka sempat dijanjikan oleh negara bahwa rumah negara yang ditempati dapat dimiliki pada akhir masa jabatan. Pada faktanya pun sudah banyak rumah negara

## Laporan Terkait Rumah Negara Berdasarkan Dugaan Maladministrasi (2017-2020)



- Penundaan Berlarut
- Penyimpangan Prosedur
- Tidak Kompeten
- Lainnya

## Instansi Terlapor Sektor pemukiman dan perumahan

- Pemerintah Daerah 56%
- BUMN/ BUMD 19%
- TNI/ POLRI 16%
- Kementerian/ Lembaga 9%

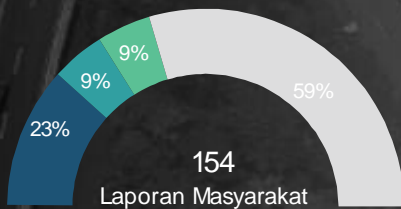
## Kategori permasalahan yang menonjol

1. Penghunian yang sudah melampaui waktu SIP atau oleh pihak yang tidak berhak
2. Pengalihan kembali status rumah pribadi menjadi rumah negara
3. Pengosongan rumah negara dan ganti rugi/ uang kerohiman bagi penghuni

# Subsektor Perhubungan dan Infrastruktur

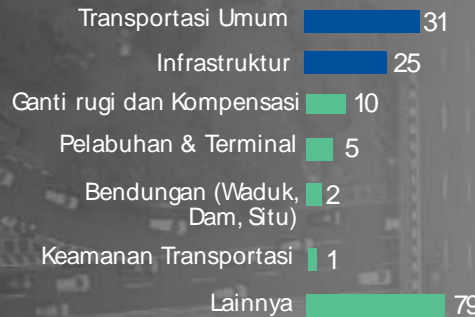
- Penundaan berlarut oleh Kementerian PUPR dalam menyelesaikan pembayaran pekerjaan konstruksi
- Abai Prokes Pelayanan Transportasi Laut
- Keluhan Transportasi Dalam Masa Pandemi

Dugaan Maladministrasi Perhubungan dan Infrastruktur



- Tidak Memberikan Pelayanan
- Penundaan Berlarut
- Penyimpangan Prosedur
- Lainnya

Masalah Perhubungan dan Infrastruktur yang sering dilaporkan



Anggaran APBN Infrastruktur



sumber: Pokok-Pokok APBN Kementerian Keuangan dalam triliun rupiah





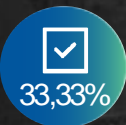
# Subsektor Listrik

- Tagihan Listrik Pelanggan PLN Meningkat Secara Berlipat Ganda
- Pandemi COVID-19, Listrik sebagai Salah Satu Primadona Kebutuhan Masyarakat

Laporan yang diterima Tim Posko Pengaduan Daring Covid-19



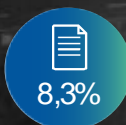
Tagihan Listrik



Kebijakan pemberian diskon 50% yang tidak berlaku untuk semua pelanggan listrik 900 VA

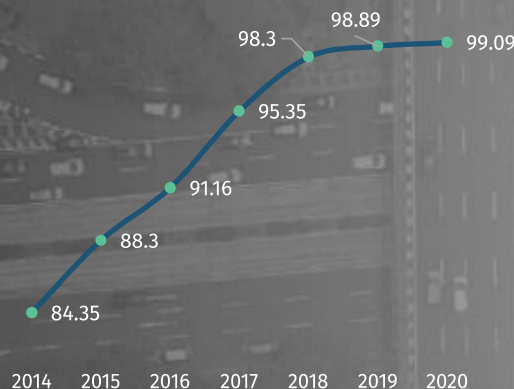


Bantuan Listrik PLN tidak merata

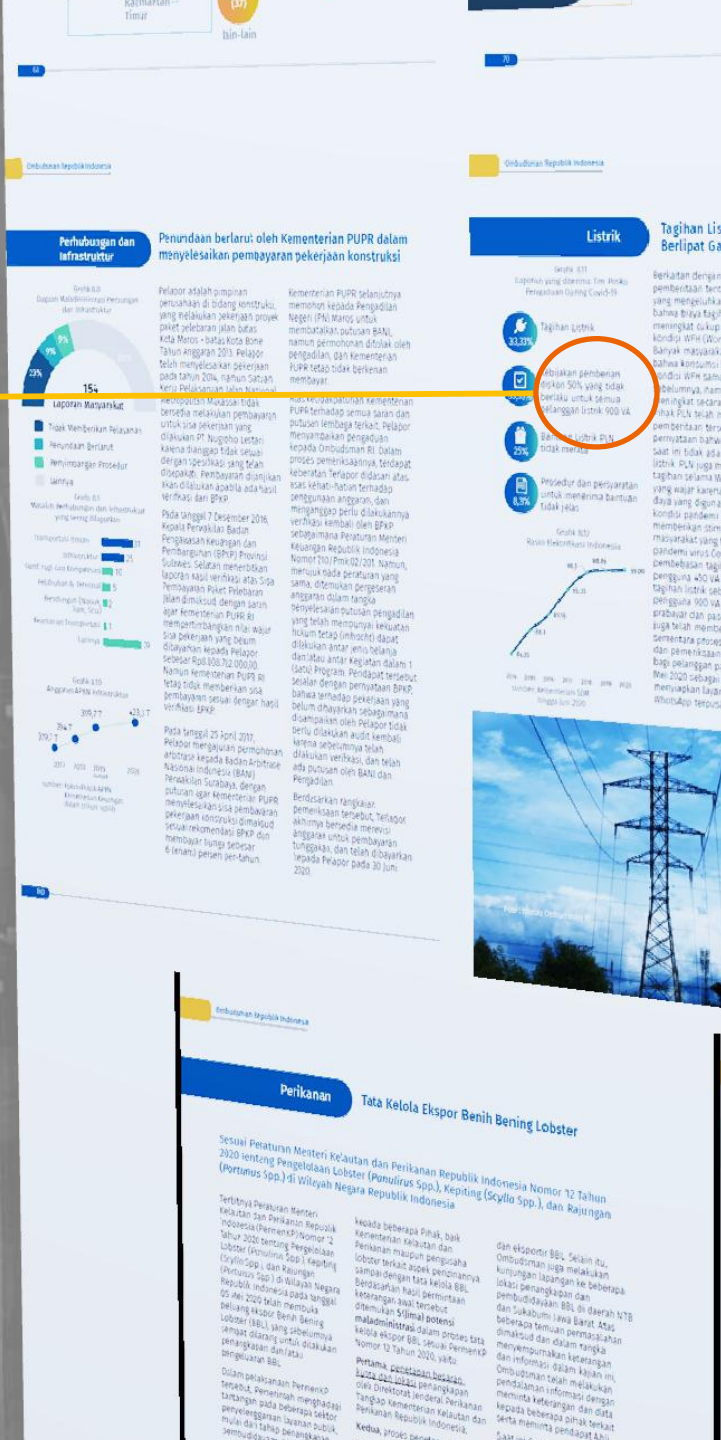


Prosedur dan persyaratan untuk menerima bantuan tidak jelas

Rasio Elektrifikasi Indonesia



sumber: Kementerian SDM hingga Juni 2020







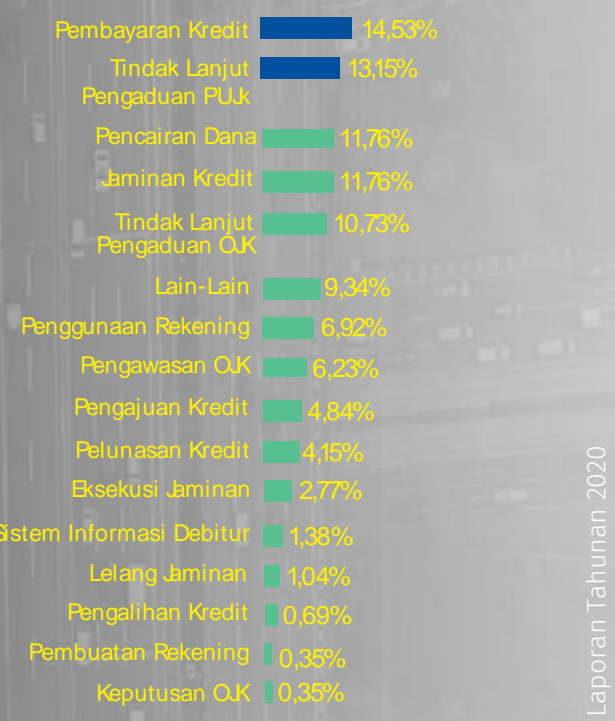
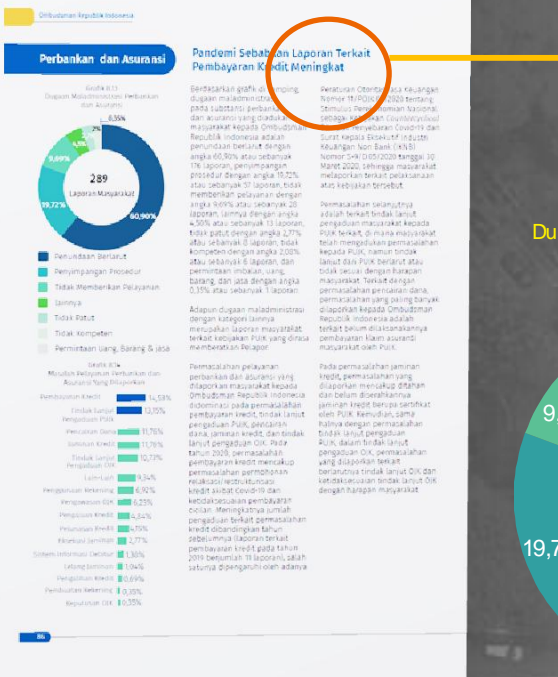
# Highlight

## Subsektor Perbankan dan Asuransi

### Pandemi Sebabkan Laporan Terkait Pembayaran Kredit Meningkat

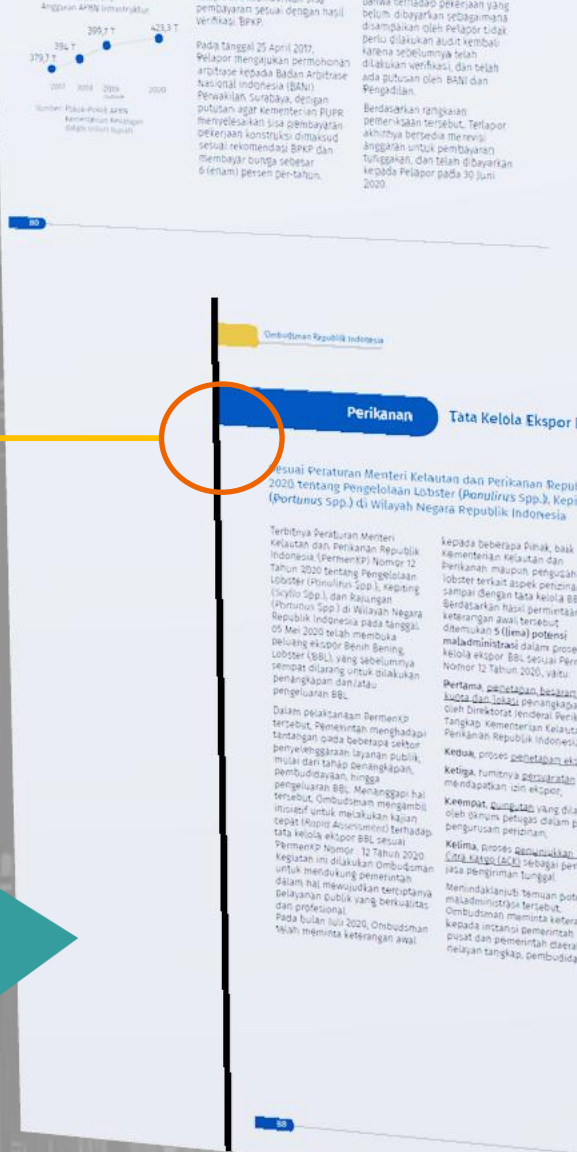
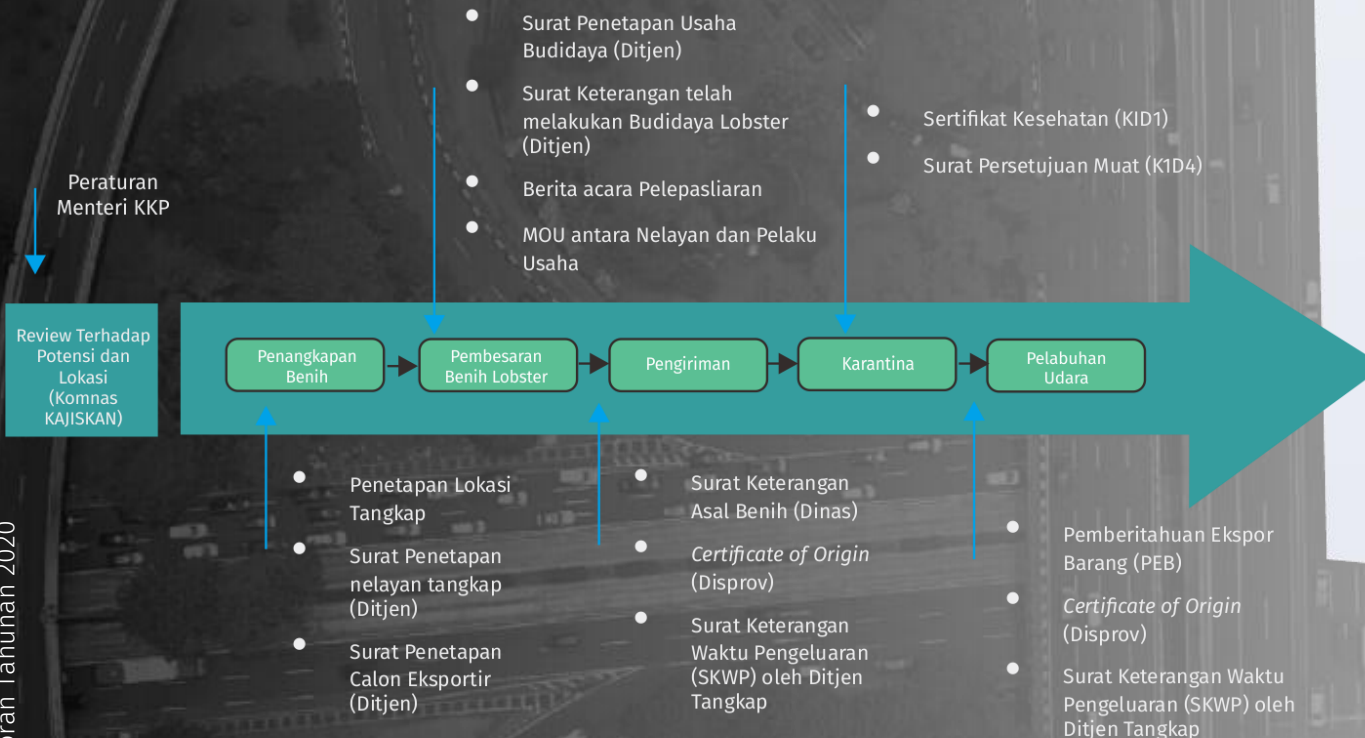
#### Dugaan Maladministrasi Perbankan dan Asuransi

#### Masalah Pelayanan Perbankan dan Asuransi yang Dilaporkan



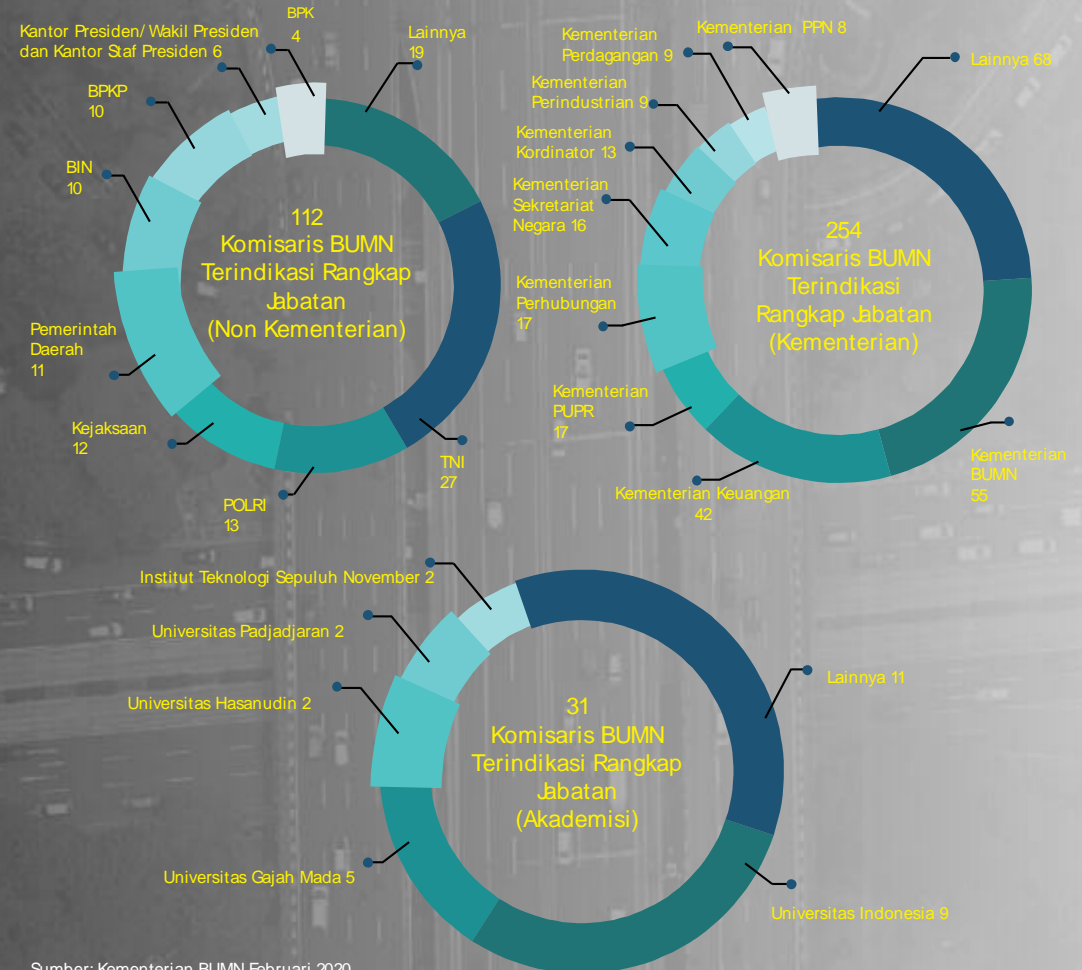
# Subsektor Perikanan

## Investigasi Rantai Pasok dan Pelayanan Administrasi Ekspor Benih Lobster



## Rangkap Jabatan Komisaris pada BUMN

Data Komisaris Berdasarkan Asal Instansi (2019)



Sumber: Kementerian BUMN Februari 2020

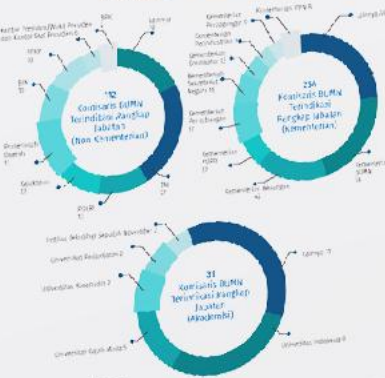
Subsistem BinaKorkebid

### Rangkap Jabatan Komisaris Pada BUMN

Usahanya hingga Mei 2019 telah selesai. Pelantikan 112 (112) pejabat Komisaris telah mengawali tahun 2019 dengan pelantikan yang dilaksanakan di Kantor Kementerian BUMN. Untuk memastikan proses pelantikan berjalan dengan lancar, telah dilakukan koordinasi dengan instansi terkait yang akan melaksanakan pelantikan, yaitu Kantor Kementerian Koordinator Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan serta Kantor Kementerian Koordinator Bidang Pertahanan dan Keamanan.

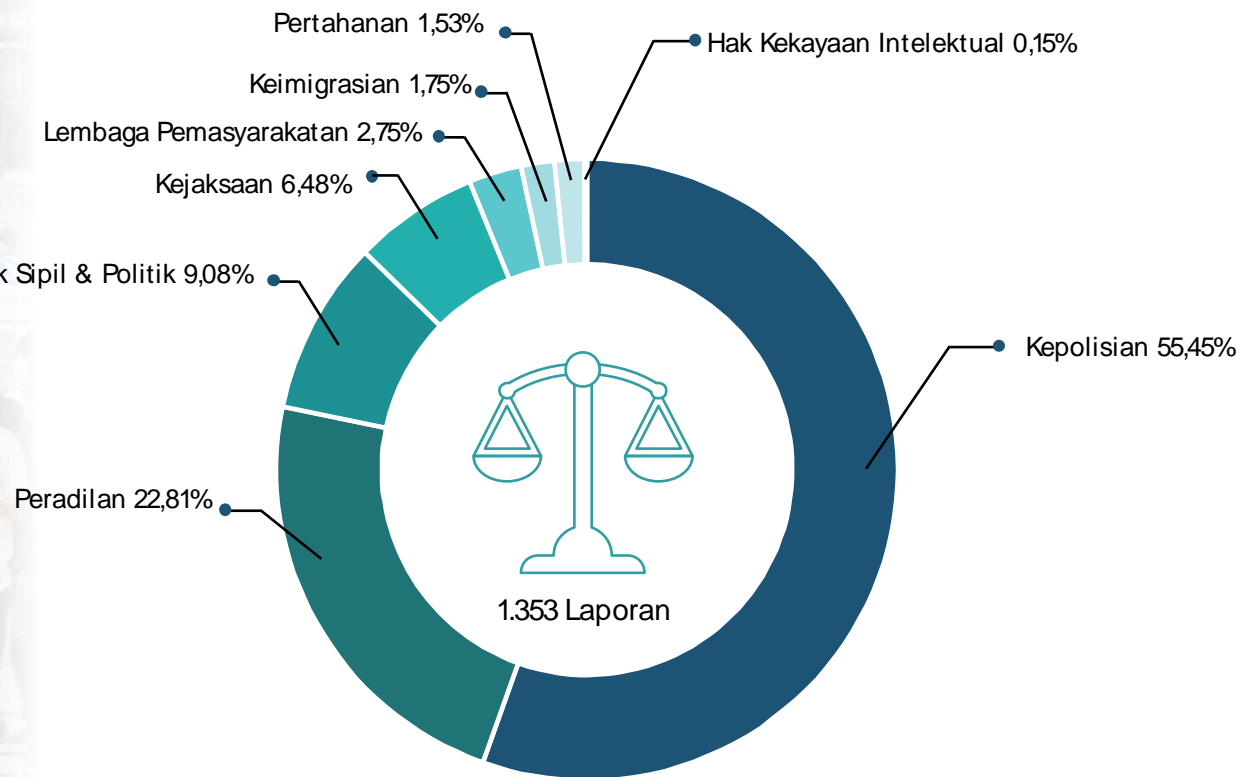
Di lingkungan BUMN, telah dilakukan proses pelantikan Komisaris pada 112 (112) pejabat Komisaris yang akan melaksanakan tugasnya di lingkungan BUMN. Untuk memastikan proses pelantikan berjalan dengan lancar, telah dilakukan koordinasi dengan instansi terkait yang akan melaksanakan pelantikan, yaitu Kantor Kementerian Koordinator Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan serta Kantor Kementerian Koordinator Bidang Pertahanan dan Keamanan.

Data Komisaris Berdasarkan Asal Instansi (2019)





## Sektor Hukum, Politik, Keamanan dan Pertahanan



# Sektor Hukum, Politik, Keamanan dan Pertahanan

### Peradilan

#### Apa Terganggu Suan Untuk Pesa Nisabab PT Bank Global International?

Sejak 1 Januari 2020, PT Bank Global International (BGI) telah mengajukan permohonan izin usaha perbankan kepada Ombudsman RI. BGI adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa keuangan internasional. Saat ini, BGI telah beroperasi di beberapa negara, termasuk Indonesia. Namun, proses perizinan yang diajukan BGI ke Ombudsman RI mengalami keterlambatan yang signifikan. Hal ini disebabkan oleh berbagai faktor, termasuk kurangnya koordinasi antara instansi terkait, serta belum jelasnya regulasi yang berlaku untuk perusahaan asing yang ingin beroperasi di Indonesia.

Ombudsman RI telah melakukan pemeriksaan terhadap proses perizinan yang diajukan BGI. Hasilnya, ditemukan beberapa masalah yang menghambat proses tersebut, antara lain: kurangnya kejelasan persyaratan yang diajukan BGI, serta belum adanya koordinasi yang baik antara instansi terkait. Ombudsman RI telah melakukan koordinasi dengan instansi terkait untuk mempercepat proses perizinan BGI.

Ombudsman RI juga telah melakukan pemeriksaan terhadap kinerja BGI sebagai perusahaan jasa keuangan internasional. Hasilnya, ditemukan beberapa masalah yang menghambat kinerja BGI, antara lain: kurangnya kejelasan regulasi yang berlaku untuk perusahaan asing yang ingin beroperasi di Indonesia, serta belum adanya koordinasi yang baik antara instansi terkait. Ombudsman RI telah melakukan koordinasi dengan instansi terkait untuk mempercepat proses perizinan BGI.

### Keimigrasian

#### Dimensi Orang Asing di Kawasan Pesisir dan Bagaimana Pemerintah Kabupaten Bogor Berkaitannya?

Orang asing yang tinggal di kawasan pesisir di Kabupaten Bogor mengalami berbagai masalah, terutama terkait dengan proses perizinan dan pelayanan publik. Hal ini disebabkan oleh kurangnya koordinasi antara instansi terkait, serta belum jelasnya regulasi yang berlaku untuk orang asing yang tinggal di kawasan pesisir.

Ombudsman RI telah melakukan pemeriksaan terhadap proses perizinan yang diajukan orang asing yang tinggal di kawasan pesisir di Kabupaten Bogor. Hasilnya, ditemukan beberapa masalah yang menghambat proses tersebut, antara lain: kurangnya kejelasan persyaratan yang diajukan orang asing, serta belum adanya koordinasi yang baik antara instansi terkait. Ombudsman RI telah melakukan koordinasi dengan instansi terkait untuk mempercepat proses perizinan orang asing yang tinggal di kawasan pesisir di Kabupaten Bogor.

Ombudsman RI juga telah melakukan pemeriksaan terhadap pelayanan publik yang diberikan kepada orang asing yang tinggal di kawasan pesisir di Kabupaten Bogor. Hasilnya, ditemukan beberapa masalah yang menghambat pelayanan publik tersebut, antara lain: kurangnya kejelasan regulasi yang berlaku untuk orang asing yang tinggal di kawasan pesisir, serta belum adanya koordinasi yang baik antara instansi terkait. Ombudsman RI telah melakukan koordinasi dengan instansi terkait untuk mempercepat pelayanan publik kepada orang asing yang tinggal di kawasan pesisir di Kabupaten Bogor.

### Lembaga Penyelidikan

#### Melemba Pengawasan Manajal Muzak Kekhawatiran

Pemeriksaan terhadap lembaga penyelidikan di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM menunjukkan adanya beberapa masalah yang menghambat kinerja lembaga tersebut. Hal ini disebabkan oleh kurangnya koordinasi antara instansi terkait, serta belum jelasnya regulasi yang berlaku untuk lembaga penyelidikan.

Ombudsman RI telah melakukan pemeriksaan terhadap kinerja lembaga penyelidikan di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM. Hasilnya, ditemukan beberapa masalah yang menghambat kinerja lembaga tersebut, antara lain: kurangnya kejelasan persyaratan yang diajukan lembaga penyelidikan, serta belum adanya koordinasi yang baik antara instansi terkait. Ombudsman RI telah melakukan koordinasi dengan instansi terkait untuk mempercepat kinerja lembaga penyelidikan di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM.

Ombudsman RI juga telah melakukan pemeriksaan terhadap pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM. Hasilnya, ditemukan beberapa masalah yang menghambat pelayanan publik tersebut, antara lain: kurangnya kejelasan regulasi yang berlaku untuk masyarakat, serta belum adanya koordinasi yang baik antara instansi terkait. Ombudsman RI telah melakukan koordinasi dengan instansi terkait untuk mempercepat pelayanan publik kepada masyarakat di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM.

### Kajaksaaan

#### Pvisita Pidana dan Perdati Pada Satu Objek/ Demasalahan Hukum

Pemeriksaan terhadap kunjungan ke lokasi perkara pidana dan perdata menunjukkan adanya beberapa masalah yang menghambat kinerja lembaga tersebut. Hal ini disebabkan oleh kurangnya koordinasi antara instansi terkait, serta belum jelasnya regulasi yang berlaku untuk kunjungan ke lokasi perkara pidana dan perdata.

Ombudsman RI telah melakukan pemeriksaan terhadap kinerja lembaga penyelidikan di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM. Hasilnya, ditemukan beberapa masalah yang menghambat kinerja lembaga tersebut, antara lain: kurangnya kejelasan persyaratan yang diajukan lembaga penyelidikan, serta belum adanya koordinasi yang baik antara instansi terkait. Ombudsman RI telah melakukan koordinasi dengan instansi terkait untuk mempercepat kinerja lembaga penyelidikan di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM.

Ombudsman RI juga telah melakukan pemeriksaan terhadap pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM. Hasilnya, ditemukan beberapa masalah yang menghambat pelayanan publik tersebut, antara lain: kurangnya kejelasan regulasi yang berlaku untuk masyarakat, serta belum adanya koordinasi yang baik antara instansi terkait. Ombudsman RI telah melakukan koordinasi dengan instansi terkait untuk mempercepat pelayanan publik kepada masyarakat di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM.

### Kepolisian

#### Polaksanaan Tugas Kepolisian di Masa Pandemi

Pemeriksaan terhadap pelaksanaan tugas kepolisian di masa pandemi menunjukkan adanya beberapa masalah yang menghambat kinerja lembaga tersebut. Hal ini disebabkan oleh kurangnya koordinasi antara instansi terkait, serta belum jelasnya regulasi yang berlaku untuk pelaksanaan tugas kepolisian di masa pandemi.

Ombudsman RI telah melakukan pemeriksaan terhadap kinerja kepolisian di masa pandemi. Hasilnya, ditemukan beberapa masalah yang menghambat kinerja kepolisian tersebut, antara lain: kurangnya kejelasan persyaratan yang diajukan kepolisian, serta belum adanya koordinasi yang baik antara instansi terkait. Ombudsman RI telah melakukan koordinasi dengan instansi terkait untuk mempercepat kinerja kepolisian di masa pandemi.

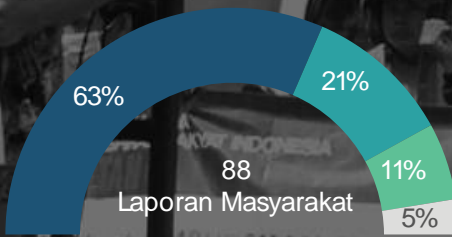
Ombudsman RI juga telah melakukan pemeriksaan terhadap pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat di masa pandemi. Hasilnya, ditemukan beberapa masalah yang menghambat pelayanan publik tersebut, antara lain: kurangnya kejelasan regulasi yang berlaku untuk masyarakat, serta belum adanya koordinasi yang baik antara instansi terkait. Ombudsman RI telah melakukan koordinasi dengan instansi terkait untuk mempercepat pelayanan publik kepada masyarakat di masa pandemi.



# Subsektor Peradilan

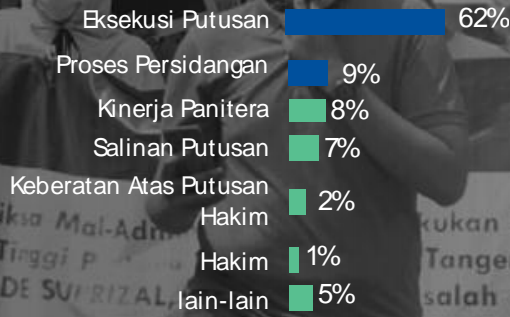
- Asa Tanpa Suar Untuk Para Nasabah PT Bank Global International
- Tata Kelola Barang Sitaan dan Barang Rampasan: Suatu Ironi

Dugaan Maladministrasi Peradilan

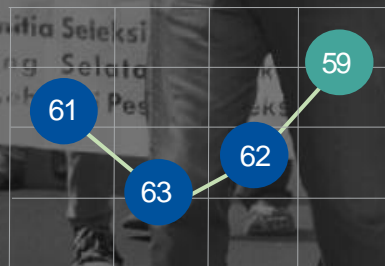


- Penundaan Berlarut
- Penyimpangan Prosedur
- Tidak Memberikan Pelayanan
- Lainnya

Masalah Pelayanan Peradilan Yang Dilaporkan



Rank Rule Of Law Indonesia



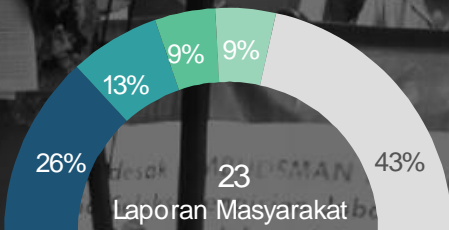
Sumber: worldjusticeproject.org



## Subsektor Keimigrasian

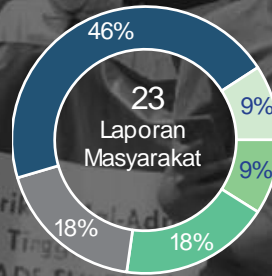
### Dominasi Orang Asing di Kawasan Puncak dan Bagaimana Pemerintah Kabupaten Bogor Berkontribusi

Dugaan Maladministrasi Keimigrasian



- Tidak Memberikan Pelayanan
- Penundaan Berlarut
- Penyimpangan Prosedur
- Tidak Patut
- lainnya

Masalah Keimigrasian yang dilaporkan



- Paspor
- Kartu Ijin Tinggal Tetap/KITAP
- Kartu Ijin Tinggal Sementara/KITAS
- Penerbitan Visa
- lainnya





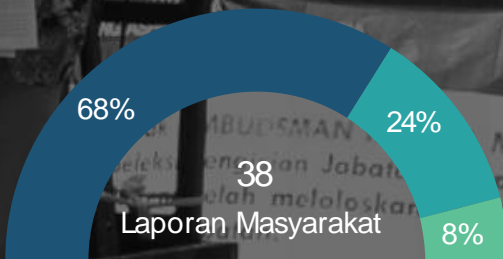


# Subsektor Kejaksaan

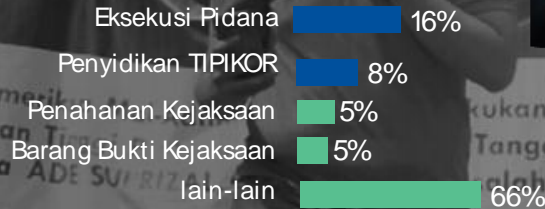
## Perkara Pidana dan Perdata Pada Satu Objek/ Permasalahan Hukum

Dugaan Maladministrasi Kejaksaan

Masalah Pelayanan Kejaksaan Yang Dilaporkan



- Penundaan Berlarut
- Penyimpangan Prosedur
- Tidak Memberikan Pelayanan



**Kejaksaan**

**Perkara Pidana dan Perdata Pada Satu Objek/ Permasalahan Hukum**

**Tipe Maladministrasi**

Tipe Maladministrasi	Persentase
Penundaan Berlarut	68%
Penyimpangan Prosedur	24%
Tidak Memberikan Pelayanan	8%

**Perkara Pidana dan Perdata Pada Satu Objek/ Permasalahan Hukum**

Dalam proses penegakan hukum di Indonesia, sering kali penegakan hukum dilakukan pada objek yang berbeda-beda. Objek yang berbeda-beda ini menimbulkan permasalahan hukum yang berbeda-beda. Hal ini mengakibatkan adanya perbedaan penanganan dalam perkara pidana dan perdata. Hal ini mengakibatkan adanya perbedaan penanganan dalam perkara pidana dan perdata. Hal ini mengakibatkan adanya perbedaan penanganan dalam perkara pidana dan perdata.

**Keputusan**

**Perkara Pidana dan Perdata Pada Satu Objek/ Permasalahan Hukum**

**Keputusan**

Keputusan	Persentase
Keputusan	100%

**Perkara Pidana dan Perdata Pada Satu Objek/ Permasalahan Hukum**

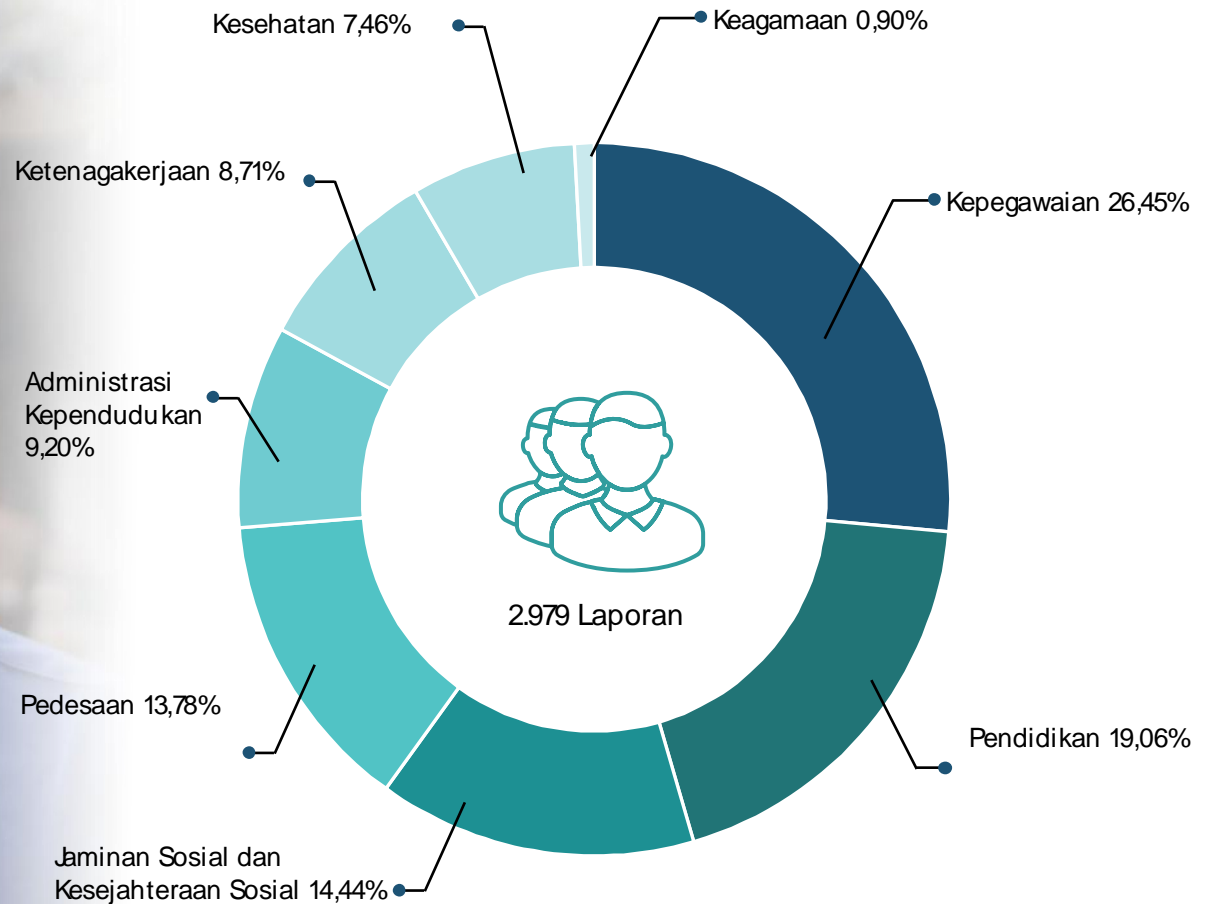
Dalam proses penegakan hukum di Indonesia, sering kali penegakan hukum dilakukan pada objek yang berbeda-beda. Objek yang berbeda-beda ini menimbulkan permasalahan hukum yang berbeda-beda. Hal ini mengakibatkan adanya perbedaan penanganan dalam perkara pidana dan perdata. Hal ini mengakibatkan adanya perbedaan penanganan dalam perkara pidana dan perdata.







# Sektor Sosial, Pendidikan, dan Kebudayaan



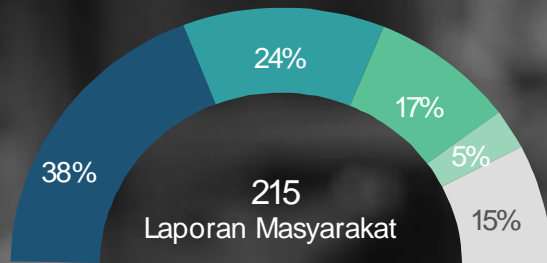


## Subsektor Kesehatan

- Masalah Administrasi dalam Pelayanan Kesehatan Masih Mendominasi
- Darurat Pengelolaan Limbah Medis
- Maladministrasi RSUP M. Djamil Padang
- Pentingnya Transparansi Informasi Pelayanan Kesehatan di Pandemi Covid-19
- Mengawal Pelayanan Publik Masa Covid-19 di Rumah Sakit Aloe Saboe, Kota Gorontalo

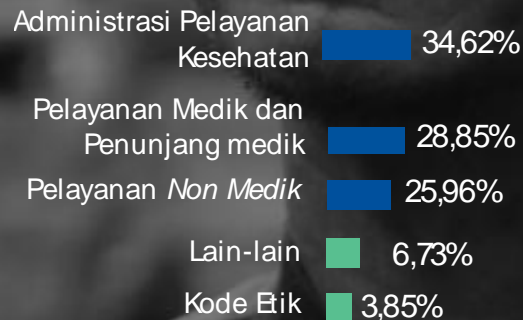


Dugaan Maladministrasi Kesehatan



- Penyimpangan Prosedur
- Tidak Memberikan Pelayanan
- Penundaan Berlarut
- Tidak Patut
- Lainnya

Masalah Pelayanan Kesehatan yang dilaporkan





# Subsektor Ketenagakerjaan

- Pengawasan CPNS
- Empat hari berpacu dengan Covid-19 untuk menghindari klaster pabrik

Dugaan Maladministrasi Ketenagakerjaan

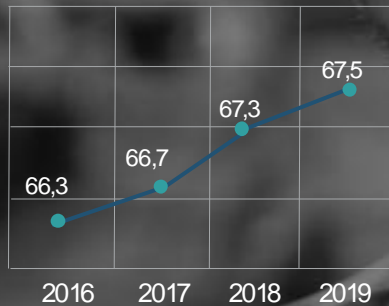


- Penundaan Berlarut
- Penyimpangan Prosedur
- Tidak Memberikan Pelayanan
- Tidak Patut
- Lainnya

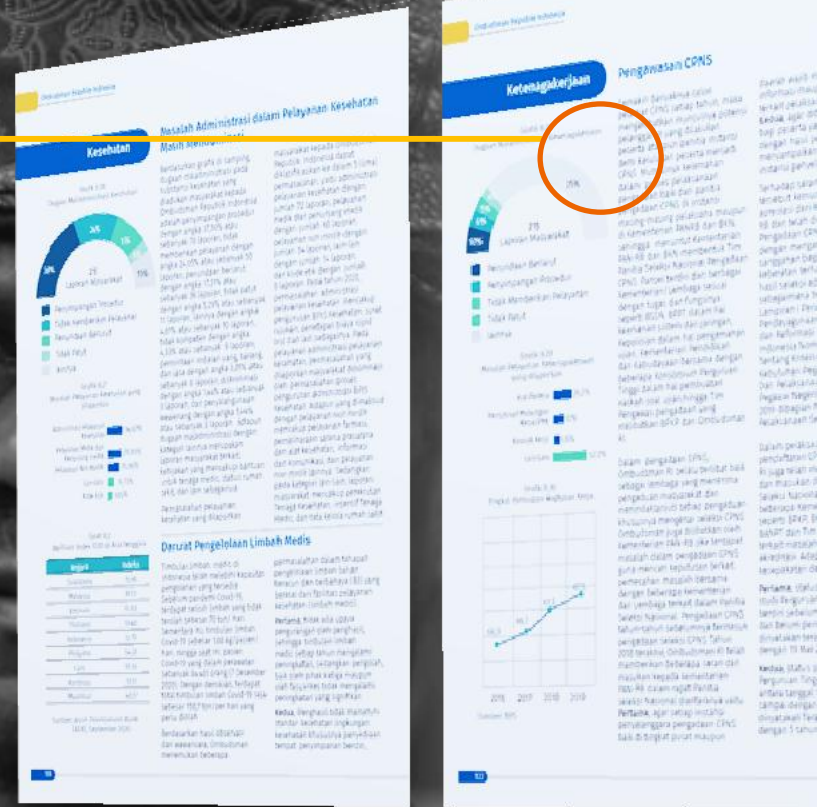
Masalah Pelayanan Ketenagakerjaan yang dilaporkan

- Hak Pekerja 25,2%
- Pemutusan Hubungan Kerja/ PHK 12%
- Kontrak Kerja 5,6%
- Lain-lain 57,2%

Tingkat Partisipasi Angkatan Kerja



Sumber: BPS



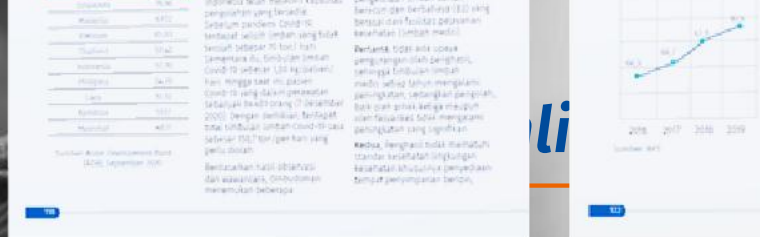
# Subsektor Kesejahteraan Sosial



- Masalah Bantuan Sosial
- Bantuan Sosial Dimasa Pandemi; Strategi Mencegah Krisis Sosial Ekonomi di Daerah Istimewa Yogyakarta
- Optimalisasi Peran Desa Dalam Penyaluran Bansos Covid-19 di Provinsi Bengkulu
- Carut Marut Data Bansos di Kalimantan Selatan
- Fenomena BLT Dana Desa di Kabupaten Mamuju
- Saat Tangan Ombudsman Terus Menggandeng di Masa Darurat
- Bansos Turun, Social Distancing Diabaikan

20





# Subsektor Pendidikan

- Pembelajaran Jarak Jauh
- Temuan Maladministrasi Penyelenggaraan PPDB Tingkat SMP Di Kota Pangkalpinang
- Zulfahmi Al Habib Zubaidi: Ijazahku terbit juga
- Akhirnya, Putra Alimis Bisa Sekolah Lagi
- Jebakan Moral SKD Palsu



Klasifikasi yang terdampak Sektor Pendidikan



Guru



Orang Tua/  
Wali Siswa



Siswa

Masalah Pelayanan Pendidikan yang dilaporkan



**Kendala Teknis**  
meliputi penyediaan gawai, paket data, akses jaringan internet

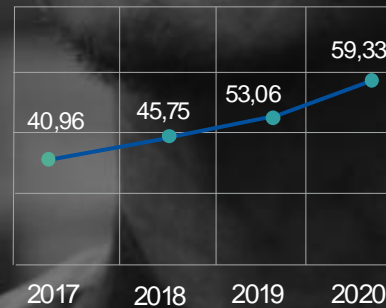


**Kendala Pendampingan**  
Orang Tua/ Wali



**Media Pembelajaran**  
Monoton

Perkembangan persentase siswa usia 5-24 tahun yang menggunakan internet



Sumber: BPS, Potret Pendidikan Indonesia 2020







**OMBUDSMAN**  
REPUBLIK INDONESIA

# TERIMA KASIH



137



0821 3737 3737



OmbudsmanRI137

✉ [pengaduan@ombudsman.go.id](mailto:pengaduan@ombudsman.go.id)

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

Laporan Tahunan 2020  
dapat di unduh pada  
[www.ombudsman.go.id](http://www.ombudsman.go.id)

