



## OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

### SAMBUTAN WAKIL KETUA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PADA PELUNCURAN LAPORAN TAHUNAN 2020

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh;  
Om Swasti Astu, Namo Budaya, Salam Kebajikan*  
Selamat pagi, salam sejahtera untuk kita semua.

Yang terhormat Presiden Republik Indonesia (Bapak Ir.H. Joko Widodo);

Yang kami hormati :

- Pimpinan Lembaga Negara;
- Menteri Kabinet Indonesia Maju;
- Pimpinan Komisi II DPR RI;
- Panglima TNI;
- Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia;
- Gubernur;
- Pimpinan Lembaga Non Struktural;
- Pimpinan Lembaga Pemerintah Non Kementerian;
- Pimpinan BUMN;
- Pimpinan Perguruan Tinggi;
- Pimpinan Lembaga Sosial Kemasyarakatan;
- Pimpinan Redaksi dan kawan2 media;
- Para Anggota Ombudsman, pimpinan Ombudsman periode sebelumnya dan Calon terpilih Pimpinan Ombudsman 2021-2026;
- serta seluruh undangan yang berkenan hadir;

Mengawali sambutan, marilah kita bersyukur kepada Allah Yang Maha Kuasa, karena berkat rahmat dan karuniaNya kita dapat menghadiri acara ini dalam keadaan sehat wal afiat. Peluncuran

Laporan Tahunan 2020 bertema “Mengawal Pelayanan Publik di masa Covid-19” ini merupakan upaya Ombudsman untuk mempertanggungjawabkan amanah sekaligus bentuk transparansi lembaga atas kinerja selama satu tahun terakhir.

Bapak Presiden dan Bapak/Ibu hadirin yang kami hormati.

UU 37 tahun 2008 memberi mandat kepada Ombudsman untuk menjalankan dua fungsi utama, yaitu penyelesaian laporan masyarakat dan pencegahan maladministrasi. Penyelesaian Laporan Masyarakat ditujukan sebagai upaya responsif-kuratif atas pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik oleh penyelenggara. Sedangkan Pencegahan merupakan upaya preventif terhadap kemungkinan terjadi atau berulangnya maladministrasi.

Dalam konteks penyelesaian laporan, jumlah laporan masyarakat ke Ombudsman setiap tahun relatif stabil, namun jumlah rekomendasi menurun tajam. Hal ini dikarenakan laporan dapat diselesaikan sebelum tahap rekomendasi melalui skema tindakan korektif berdasarkan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP). Untuk itu Ombudsman memberikan apresiasi kepada para penyelenggara layanan publik yang telah memahami dan sungguh-sungguh menjalankan tindakan korektif ini.

Pada sisi lain, pada kurun waktu 5 tahun terakhir kami melihat kecenderungan baru, dimana masyarakat mulai banyak menggunakan saluran pengaduan untuk berkonsultasi. Hal ini menunjukkan perkembangan yang positif tentang kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam merespon pelayanan publik. Karena itu Ombudsman juga melakukan penyesuaian, antara lain dengan membuka layanan konsultasi non laporan dan pengembangan jaringan pengawas pelayanan publik.

Dalam melaksanakan fungsi pencegahan, Ombudsman memandang semakin pentingnya deteksi dini atas dugaan maladministrasi dalam layanan publik. Untuk itu Ombudsman mengembangkan skema baru dalam pencegahan, termasuk menyiapkan sumberdaya manusianya. Setidaknya hingga saat ini

sudah ada sekitar 60 asisten Ombudsman yang telah menjalani pendidikan intelegen.

Bapak Presiden dan Bapak/Ibu yang kami hormati,

Tahun 2020 ditandai dengan pandemi Covid-19 yang menuntut penerapan kenormalan baru (*new normal*). Kondisi ini mendorong penyelenggara layanan melakukan transformasi/inovasi pelayanan berbasis digital. Perkembangan teknologi sangat cepat dengan siklus hidup (*life cycle*) yang sangat pendek. Perubahan tersebut perlu diantisipasi sejak dini. Jika kondisi ini tidak terkontrol maka yang paling dirugikan adalah masyarakat penerima layanan.

Salah satu upaya Ombudsman untuk memastikan pelayanan publik dilaksanakan sesuai standar dan ketentuan adalah melalui Survei Kepatuhan. Secara berkelanjutan, Ombudsman sejak tahun 2013 melakukan pengukuran kepatuhan penyelenggara pelayanan terhadap pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Tingkat kepatuhan mengalami perbaikan, meskipun secara keseluruhan tingkat kepatuhan masih rendah terutama pada tingkat Pemerintah Kabupaten/Kota. Hal ini diperkuat dengan data laporan masyarakat ke Ombudsman yang paling banyak melaporkan Pemerintah Daerah dibanding instansi lainnya. Karena itu menjadi relevan kiranya perbaikan layanan publik di daerah memperoleh atensi lebih besar sebagai lini depan penyelenggaraan layanan publik.

Ombudsman menyadari bahwa tidak mudah melakukan perbaikan layanan publik, terutama perbaikan yang bersifat sistemik. Untuk itu ada satu prinsip yang menjadi visi kami sejak awal bertugas, yakni layanan publik yang berkeadilan, meskipun dalam beberapa kasus seringkali Ombudsman harus menghadapi kontroversi. PPDB contohnya. Di tahun-tahun pertama pengaduan tentang PPDB banyak terkait pungli dan penyimpangan prosedur dalam penerimaan siswa baru. Setelah kemudian Ombudsman menginisiasi sistem zonasi bersama Kemendikbud, masyarakat membutuhkan waktu yang cukup lama untuk dapat menerima sistem ini sebagai sistem PPDB yang berkeadilan. Contoh lain terkait UU Cipta Kerja. Ombudsman

mencermati bahwa kebijakan ini dapat berpotensi maladministrasi apabila persoalan-persoalan pada aturan-aturan turunan tidak segera diselesaikan.

Bapak Presiden dan Bapak/Ibu yang kami hormati,

Dalam konteks kelembagaan, di tengah situasi pandemik akibat Covid19, tahun 2020 menjadi tahun yang penuh berkah bagi Ombudsman. Beberapa capaian kinerja membuahkan apresiasi. Mulai dari Opini WTP atas Laporan Keuangan, anugerah Badan Publik Informatif, Terbaik 3 JDIH untuk kategori lembaga negara. Bahkan untuk merespon kebijakan Presiden melalui Kementerian PAN&RB, Ombudsman secara proaktif menjadi salah satu pionir kebijakan penyederhanaan birokrasi. Dalam 5 tahun ini Ombudsman juga berhasil meraih sertifikasi ISO 9001 dan telah menuntaskan mandat UU untuk membentuk Kantor Perwakilan di seluruh provinsi di Indonesia.

Dalam komunitas internasional, setelah cukup lama *International Ombudsman Institutes* memperjuangkan pengakuan atas prinsip-prinsip Ombudsman yang meliputi independensi, obyektivitas, transparansi, keadilan, dan tidak memihak, akhirnya Majelis Umum PBB pada tanggal 16 Desember 2020 yang lalu secara universal telah mengakui dan mengadopsi prinsip-prinsip tersebut guna mewujudkan administrasi yang baik, HAM, Tatakelola yang baik dan penegakan hukum (*good administration, human right, good governance, dan rule of law*).

Namun demikian, Ombudsman juga masih memiliki persoalan, antara lain terkait status kepegawaian, khususnya Asisten sebagai salah satu SDM di Ombudsman yang diakui dalam UU. Selama 5 tahun kami memperjuangkan pengakuan sebagaimana pegawai di KPK, termasuk remunerasi yang sepatutnya sesuai dengan beban kerja mereka. Namun hingga saat ini prosesnya masih dalam tahap pembahasan dengan instansi terkait. Untuk itu kami berharap pimpinan Ombudsman berikutnya dapat melanjutkan perjuangan ini

hingga para Asisten memperoleh remunerasi yang adil sebagai pegawai yang sama-sama bekerja untuk Negara.

Bapak Presiden dan Bapak/Ibu hadirin yang kami hormati.

Menyadari bahwa di usianya yang ke-20 tahun, Ombudsman masih jauh dari sempurna sebagai pengawas layanan publik. Capaian secara kelembagaan maupun dalam tugas pengawasan layanan publik dalam 5 tahun ini tentu bukan atas kerja Ombudsman sendiri. Setidaknya ini menunjukkan bahwa pengawasan dan penyelenggara layanan harus berjalan beriringan dengan spirit dan nilai-nilai yang sama, antara lain profesional dan berintegritas. Karena itu hari ini kami sengaja mengundang cukup banyak pihak untuk memberi testimoni dan masukan. Tak lain sebagai upaya refleksi dan introspeksi agar Ombudsman dapat terus memperbaiki diri.

Akhirnya, tahun 2021 sebagai tahun terakhir periode Kepemimpinan kami sekaligus pergantian Kepemimpinan periode 2021-2026. Kami mengucapkan terima kasih atas kesempatan yang diberikan untuk turut berkarya bagi perbaikan pelayanan publik. Mohon maaf atas segala kekurangan dalam melaksanakan amanah yang diberikan kepada kami.

Demikian sambutan ini saya akhiri dengan ucap syukur atas kesediaan Bapak Presiden hadir memberikan sambutan, dengan kerendahan hati mohon kiranya Bapak Presiden berkenan memberikan sambutan. Atas kesediaan Bapak diucapkan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh; Om Santi Santi Om, Namo Budaya, Salam Kebajikan*  
Salam sejahtera untuk kita semua.

Jakarta, 8 Februari 2021

Lely Pelitasari Soebekty