



OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA

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.

Daftar Isi

Daftar Isi	4
Profil lembaga	6
Penghargaan	7
Peristiwa Penting	8
Sejarah Ombudsman RI	12
Ikhtisar Kinerja Utama	14
<hr/>	
01 	
Sambutan Pimpinan	18
<hr/>	
02 	
Profil Pimpinan	22
<hr/>	
03 	
Struktur Organisasi	28
<hr/>	
04 	
Penyelesaian Laporan/ Pengaduan Masyarakat	30
<hr/>	
05 	
Pencegahan Maladministrasi	40
<hr/>	
06 	
Penjaminan Mutu	46
<hr/>	
07 	
Dukungan Manajemen	50
<hr/>	
08 	
Tinjauan Sektoral	65
Lingkup sektor Ekonomi dan Lingkungan	67
Lingkup sektor Hukum, Politik, Keamanan dan Pertahanan	94
Lingkup sektor Sosial, Pendidikan dan Kebudayaan	113

Daftar Grafik

Grafik 1.1 Perbandingan Pagu dan Realisasi anggaran Ombudsman RI	14
Grafik 1.2 Perbandingan Pagu dan Realisasi anggaran Program Dukungan Manajemen	14
Grafik 1.3 Perbandingan Pagu dan Realisasi anggaran Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	14
Grafik 1.4 Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat tahun 2014-2020	15
Grafik 1.5 Penerimaan Laporan/Pengaduan Masyarakat per-bulan tahun 2020	15
<hr/>	
Grafik 4.1 Penutupan Laporan perbulan	31
Grafik 4.2 Alasan Penutupan Laporan	31
Grafik 4.3 Laporan Masyarakat Berdasarkan Klasifikasi Pelapor	31
Grafik 4.4 Laporan Masyarakat Berdasarkan Dugaan Maladministrasi	31
Grafik 4.5 Laporan Masyarakat Berdasarkan Cara Penyampaian	32
Grafik 4.6 Laporan Masyarakat Berdasarkan Klasifikasi Terlapor	32
Grafik 4.7 Laporan Pengaduan Posko Covid-19	33
Grafik 4.8 Sebaran Nasional Laporan Pengaduan Posko Covid-19	33
Grafik 4.9 Laporan Pengaduan berdasarkan substansi Pengaduan	34
Grafik 4.10 keluhan substansi bantuan sosial	34
Grafik 4.11 keluhan substansi transportasi	34
Grafik 4.12 keluhan substansi ekonomi dan keuangan	34
Grafik 4.13 keluhan substansi bantuan sosial	34
Grafik 4.14 keluhan substansi keamanan	34
Grafik 4.15 Lima Instansi pemerintah yang paling banyak dilaporkan	34
Grafik 4.16 Total PIC (<i>persons-in-charge</i>)	36
Grafik 4.17 Penyelesaian Laporan Tahap Resolusi dan Monitoring	38
<hr/>	
Grafik 6.1 Aduan per bulan tahun 2020	48
Grafik 6.2 Penyelesaian Aduan Tahun 2020	48
Grafik 6.3 Sebaran Aduan tahun 2020	48
<hr/>	
Grafik 7.1 Jumlah Peliputan Kegiatan 2020	56
Grafik 7.2 Jumlah Pemberitaan Media	56
Grafik 7.3 Sentimen Pemberitaan	56
Grafik 7.4 Isu Utama Pemberitaan	56
<hr/>	
Grafik 7.5 pertumbuhan <i>follower</i> media sosial	57
Grafik 7.6 jumlah layanan pesan dan layanan panggilan	57
Grafik 7.7 Jumlah Insan Ombudsman	60
Grafik 7.8 Tingkat Pendidikan Pegawai	60
Grafik 7.9 Usia Pegawai	60
Grafik 7.10 Jenis Kelamin Pegawai	60
<hr/>	
Grafik 8.1 Masalah Pelayanan Telekomunikasi yang Dilaporkan	68
Grafik 8.2 Jumlah Laporan RCO berdasarkan Provinsi Pelapor Telekomunikasi	68
Grafik 8.3 Dugaan Maladministrasi Agraria	70
Grafik 8.4 Laporan Pengadaan Jalan Tol Berdasarkan Wilayah	70
Grafik 8.5 Laporan Terkait Rumah Negara Berdasarkan Dugaan Maladministrasi (2017-2020)	74
Grafik 8.6 Instansi Terlapor sektor Pemukiman dan Perumahan	74
Grafik 8.7 kategori permasalahan yang menonjol sektor Pemukiman dan Perumahan	74
Grafik 8.8 Dugaan Maladministrasi Sektor Perhubungan dan Infrastruktur	80
Grafik 8.9 Masalah Perhubungan dan Infrastruktur yang sering dilaporkan	80
Grafik 8.10 Anggaran APBN Infrastruktur	80
Grafik 8.11 Laporan yang diterima Tim Posko Pengaduan Daring Covid-19 Listrik	84
Grafik 8.12 Rasio Elektrifikasi Indonesia	84
Grafik 8.13 Dugaan Maladministrasi Perbankan dan Asuransi	86
Grafik 8.14 Masalah Pelayanan Perbankan dan Asuransi Yang Dilaporkan	86
Grafik 8.15 Dugaan Maladministrasi Peradilan	98
Grafik 8.16 Masalah Sektor Peradilan yang sering dilaporkan	98
Grafik 8.17 <i>Rank Rule of Law</i> Indonesia	98
Grafik 8.18 Dugaan Maladministrasi Keimigrasian	102
Grafik 8.19 Masalah Keimigrasian yang dilaporkan	102
Grafik 8.20 Jumlah wisatawan Asing	102
Grafik 8.21 Dugaan Maladministrasi Lembaga Pemasarakatan	104
Grafik 8.22 Masalah Pelayanan Lembaga Pemasarakatan yang dilaporkan	104
Grafik 8.23 Dugaan Maladministrasi Kejaksaan	106
Grafik 8.24 Masalah Pelayanan Kejaksaan yang dilaporkan	106

Grafik 8.25 Masalah Pelayanan Kepolisian yang dilaporkan	108
Grafik 8.26 Dugaan Maladministrasi Kesehatan	118
Grafik 8.27 Masalah Pelayanan Kesehatan yang dilaporkan	118
Grafik 8.28 Dugaan Maladministrasi Ketenagakerjaan	122
Grafik 8.29 Masalah Pelayanan Ketenagakerjaan yang dilaporkan	122
Grafik 8.30 Tingkat Partisipasi Angkatan Kerja	122
Grafik 8.31 Substansi Pengaduan Kesejahteraan Sosial	124
Grafik 8.32 Persentase Jumlah Pengaduan Bantuan Sosial	124
Grafik 8.33 Klasifikasi yang Terdampak Sektor Pendidikan	130
Grafik 8.34 Masalah Pelayanan Pendidikan yang dilaporkan	130
Grafik 8.35 Perkembangan Presentase Siswa Usia 5-24 Tahun yang menggunakan Internet	130

Daftar Tabel

Tabel 4.1 Tindak Lanjut Pengaduan	35
Tabel 7.1 Data Aset dan status Tanah/Gedung Kantor Ombudsman	61
Tabel 7.2 Laporan Keuangan Tahun 2020	62
Tabel 8.1 <i>Wellness Index</i> 2020 di Asia Tenggara	118

Profil Lembaga

VISI | “Pengawasan Pelayanan Publik yang Efektif dan Berkeadilan”

MISI

1. Memperkuat Kelembagaan.
2. Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ombudsman RI.
3. Mendorong Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.

Ombudsman Republik Indonesia (selanjutnya disebut Ombudsman RI) merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta Badan Swasta atau Perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI. Fungsi, tugas, dan wewenang Ombudsman RI semakin luas dengan diundangkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah

beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015. Ombudsman RI merupakan Lembaga Negara yang bersifat mandiri dan tidak memiliki hubungan organik dengan Lembaga Negara dan instansi pemerintahan lainnya, serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya (pasal 2 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI). Ombudsman RI dalam menjalankan tugas dan wewenangnya berasaskan (pasal 3 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI):

1. Kepatutan
2. Keadilan
3. Non-diskriminasi
4. Tidak memihak
5. Akuntabilitas
6. Keseimbangan
7. Keterbukaan dan
8. Kerahasiaan

Penghargaan 2020



Komisi Informasi Pusat memberi penghargaan Keterbukaan Informasi Badan Publik Tahun 2020 Kategori Lembaga Non Struktural dengan predikat Informatif.



Ombudsman RI meraih peringkat ketiga Anggota Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum Nasional (JDIHN) terbaik Tahun 2020, kategori Lembaga Negara.



Peristiwa Penting



Sekjen Ombudsman Angkat Sumpah Janji PNS Baru

Suganda Pandapotan Pasaribu memimpin pengangkatan sumpah dan janji 64 orang Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Lingkungan Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia, bertempat di Ruang Adjudikasi, Lt. 6 Gedung Ombudsman RI, Senin (3/2).



Ombudsman RI Sampaikan Penghargaan Kepada Bripta Sigit

Ombudsman RI memberikan penghargaan kepada Bripta Sigit Prabowo, Anggota polisi lalu lintas Polres Metro Jakarta Barat yang menolong salah seorang warga yang mengalami serangan jantung (17/2).



Ombudsman Buka Posko Pengaduan Daring Covid-19

Ombudsman RI membuka Posko Pengaduan Daring Covid-19. Ombudsman juga menyediakan sarana komunikasi Aplikasi WhatsApp untuk mempermudah pelapor dalam menindaklanjuti aduannya. Ada 35 nomor WA di Ombudsman Pusat dan Perwakilan setiap provinsi (29/4).

Ombudsman Pantau Banjir di Sejumlah Titik di Bekasi

Ketua Ombudsman RI Prof. Amzulian Rifai dan Wakil Ketua Ombudsman RI, Lely Pelitasari Soebekty memantau secara langsung penanganan banjir di sejumlah titik di Kota Bekasi pada Kamis (2/1).



Peringatan Dini Ombudsman : Persiapkan Komunikasi Krisis Wabah Virus Corona

Ombudsman memandang Pusat Komunikasi Krisis perlu segera disiapkan karena publik penting mendapat informasi akurat terkini agar mempersempit ruang berkembangnya informasi sesat/hoax terkait Covid-19 (26/1).



Dua Pimpinan Ombudsman RI Sembuh dari Covid-19

Wakil Ketua Ombudsman RI, Lely Pelitasari Soebekty dan Anggota Ombudsman RI, Ninik Rahayu telah dinyatakan sembuh dari Covid-19 setelah melakukan dua kali tes swab selama isolasi di RS Bhayangkara Brimob, Depok, Jawa Barat (8/4).



Ditegur Ombudsman, Bupati Karanganyar Batalan Salat Id di Alun-alun

Bupati Karanganyar Juliyatmono membatalkan penyelenggaraan salat Id pada Hari Raya Idul Fitri 1441 H di Alun-Alun Karanganyar pada Minggu (24/5). Keputusan tersebut ia ambil setelah mendapat surat teguran yang dikirimkan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah kepada Juliyatmono. Dalam suratnya, Ombudsman meminta Bupati Karanganyar mengevaluasi kembali penyelenggaraan salat Id di Alun-Alun Karanganyar maupun lokasi lainnya. Hal ini mengingat adanya penetapan bencana non alam persebaran Covid-19 di Indonesia.

Ombudsman Sampaikan Saran Kepada Presiden Terkait Rangkap Jabatan dan Rangkap Penghasilan Komisaris BUMN

Ombudsman RI menyampaikan saran perbaikan kepada Presiden Republik Indonesia Joko Widodo terkait polemik rangkap jabatan dan rangkap penghasilan Komisaris BUMN. Ombudsman RI memberikan saran agar Presiden segera menerbitkan Peraturan Presiden untuk memperjelas batasan dan kriteria dalam penempatan pejabat struktural dan fungsional aktif sebagai Komisaris BUMN serta pengaturan sistem penghasilan tunggal bagi perangkap jabatan yang tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan (4/8)



Ombudsman Sampaikan Laporan Hasil Pengawasan PPDB Tahun Ajaran 2020/2021

Ombudsman RI menyampaikan hasil pengawasan PPDB Tahun Ajaran 2020/2021 melalui pertemuan secara daring kepada Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan dan Kementerian Agama (18/8).

Setiap tahunnya Ombudsman RI melakukan pengawasan dalam penyelenggaraan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) di seluruh wilayah Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia. Tahun 2020 ini Ombudsman melakukan pemantauan di 31 wilayah Kantor Perwakilan Ombudsman RI.



Ketua Ombudsman Angkat Sumpah/Janji 54 Asisten Muda dan 5 Asisten Pratama

Ketua Ombudsman Republik Indonesia, Prof. Amzulian Rifai mengangkat sumpah janji 54 orang Asisten Muda dan 5 orang Asisten Pratama Ombudsman Republik Indonesia, pada Kamis (6/8).

54 orang Asisten Muda tersebut sebelumnya merupakan Asisten Pratama yang diangkat sesuai dengan Surat Keputusan Ketua Ombudsman RI Nomor 86 Tahun 2020 dan Nomor 146 Tahun 2020 tentang Kenaikan Pangkat dan Jenjang jabatan Asisten Ombudsman Republik Indonesia. Sedangkan 5 orang Asisten Pratama sebelumnya merupakan Calon Asisten diangkat sesuai Surat Keputusan Ketua Ombudsman RI Nomor 76 Tahun 2020 tentang Pengangkatan Asisten Pratama Ombudsman Republik Indonesia.



Penyetaraan Jabatan, Sekjen Ombudsman Lantik 26 Pejabat Fungsional Baru

Sekretaris Jenderal Ombudsman Republik Indonesia, Suganda Pandapotan Pasaribu melantik dan mengangkat sumpah janji 25 Jabatan Fungsional Ahli Madya dan Ahli Muda di lingkungan Sekretariat Jenderal Ombudsman pada Jumat (2/10).



Ombudsman RI Sampaikan Hasil Investigasi Atas Prakarsa Sendiri Mengenai Maladministrasi Eksekusi Terpidana Joko S Tjandra dalam Daftar Pencarian Orang

"Berdasarkan hasil pemeriksaan dan analisa peraturan perundang-undangan serta dokumen, Tim Pemeriksa Ombudsman RI berpendapat terjadi Maladministrasi pada Kejaksaan berupa penyimpangan prosedur dan penyalahgunaan wewenang pada Kepolisian RI berupa penundaan berlarut, penyimpangan prosedur dan penyalahgunaan wewenang. Sedangkan pada Ditjen Imigrasi berupa tindakan tidak kompeten dan penyimpangan prosedur, dan pada Pengadilan Negeri Jakarta Selatan berupa tindakan tidak patut" ungkap Anggota Ombudsman RI, Adrianus Meliala pada penyerahan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP), Senin (6/10) di Jakarta.



Ombudsman RI Raih Predikat Informatif Keterbukaan Informasi Publik 2020

Ombudsman RI berhasil meraih predikat Informatif dengan perolehan nilai 95,66 dalam Penganugerahan Keterbukaan Informasi Publik 2020 yang diselenggarakan oleh Komisi Informasi Pusat secara virtual pada Rabu (25/11/2020) di Jakarta. Penghargaan predikat Informatif diserahkan secara virtual oleh Wakil Presiden Republik Indonesia, K.H Ma'ruf Amin kepada Wakil Ketua Ombudsman RI, Lely Pelitasari Soebekty dan Anggota Ombudsman RI, Alamsyah Saragih.



Ombudsman: KPU Jalankan Tindakan Korektif Penyediaan APD Sesuai Protokol Kesehatan dalam Pilkada Serentak

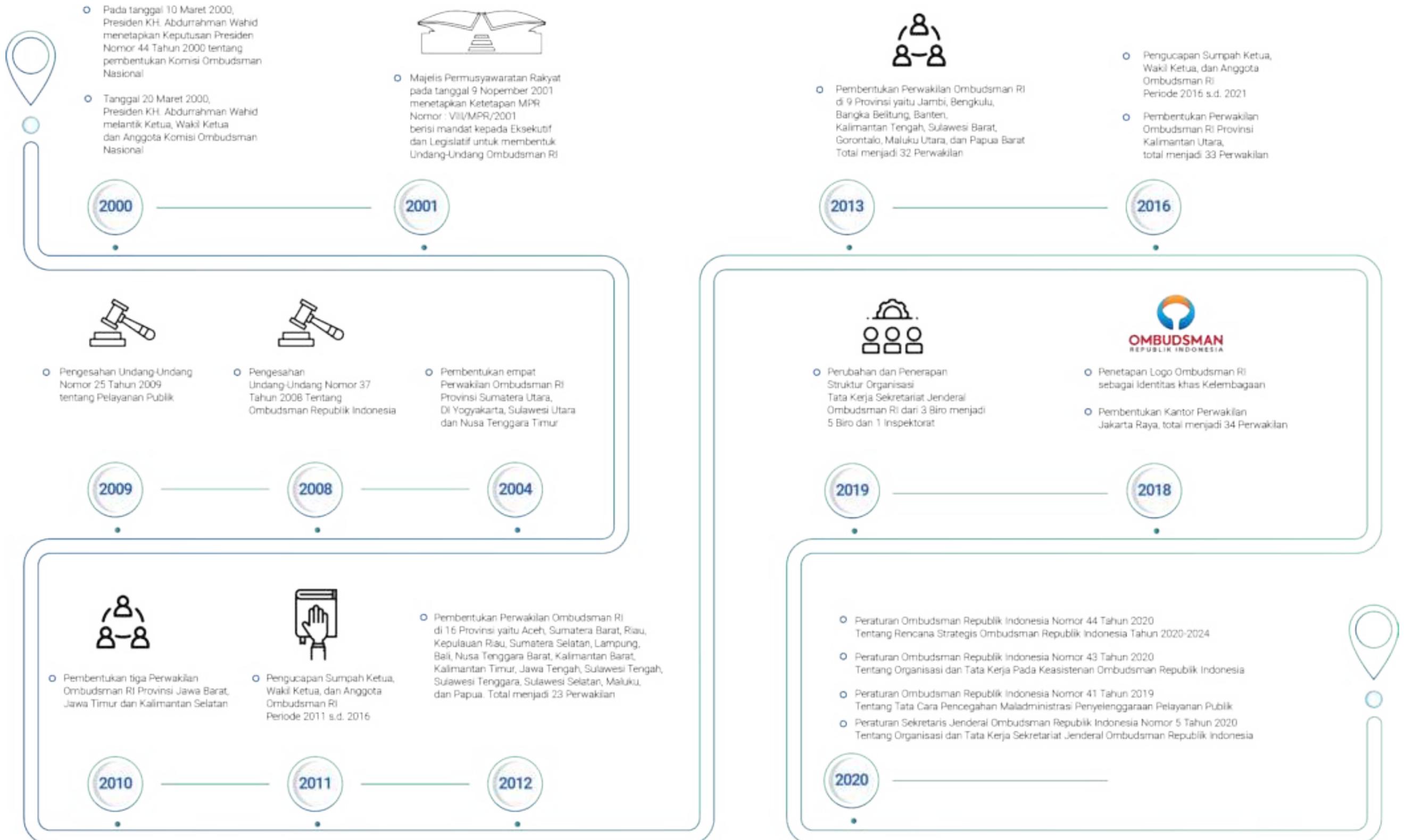
Ombudsman RI turut serta melakukan pengawasan terkait pelayanan publik yang dilakukan oleh Komisi Pemilihan Umum (KPU) serta Badan Pengawas Pemilu (Bawaslu) dalam pelaksanaan Pilkada serentak 9 Desember 2020, khususnya mengenai aspek Protokol Kesehatan. Ombudsman RI mengapresiasi kinerja KPU dan Bawaslu dalam penerapan protokol kesehatan pada pelaksanaan Pilkada beberapa waktu yang lalu.

Anggota Ombudsman RI, Prof. Adrianus Meliala mengatakan dari 207 Tempat pemungutan Suara (TPS) yang didatangi pihaknya secara acak di seluruh Indonesia, rata-rata telah menjalankan secara baik protokol kesehatan (17/12).





Sejarah Ombudsman RI



Ikhtisar Kinerja Utama

Highlight Laporan Keuangan

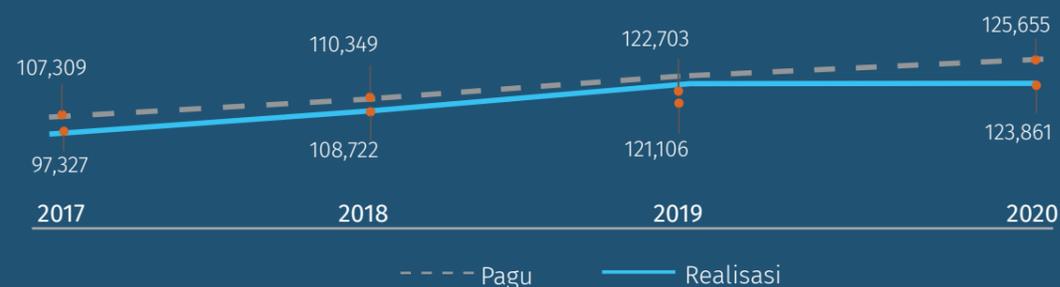
Realisasi Belanja Ombudsman RI Pada Tahun 2020 adalah sebesar **Rp135.813.121.907,-** atau **98,53%** (netto) dari Pagu DIPA **Rp137.839.359.000,-**. Berdasarkan Instruksi Presiden Nomor 4 Tahun 2020 tentang *Refocusing* Kegiatan, Realokasi Anggaran, Serta Pengadaan Barang dan Jasa dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (COVID-19), telah dilaksanakan pemotongan Pagu TA 2020 semula **Rp166.309.152.000,-** menjadi **Rp137.839.357.000,-**. Jumlah Realisasi dibandingkan dengan Tahun 2019 yaitu **98,21%** mengalami peningkatan sebesar **0,32%** menjadi **98,37%** pada Tahun 2020, sebagaimana dapat dilihat pada grafik dibawah.

Grifik 1.1 Perbandingan Pagu dan Realisasi anggaran Ombudsman RI (dalam milyar)



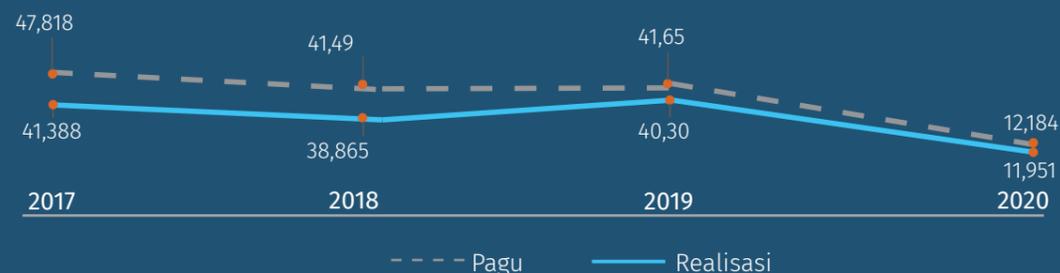
Realisasi Belanja Program Dukungan Manajemen Ombudsman RI Tahun 2020 adalah sebesar **Rp123.861.810.243,-** atau **98,57%** dari Pagu DIPA sebesar **Rp125.655.129.000,-**

Grifik 1.2 Perbandingan Pagu dan Realisasi anggaran Program Dukungan Manajemen (dalam milyar)



Realisasi Belanja Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ombudsman RI Tahun 2020 adalah sebesar **Rp11.951.211.664,-** atau **98,09%** dari Pagu DIPA sebesar **Rp 12.184.230.000,-**

Grifik 1.3 Perbandingan Pagu dan Realisasi anggaran Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik (dalam milyar)



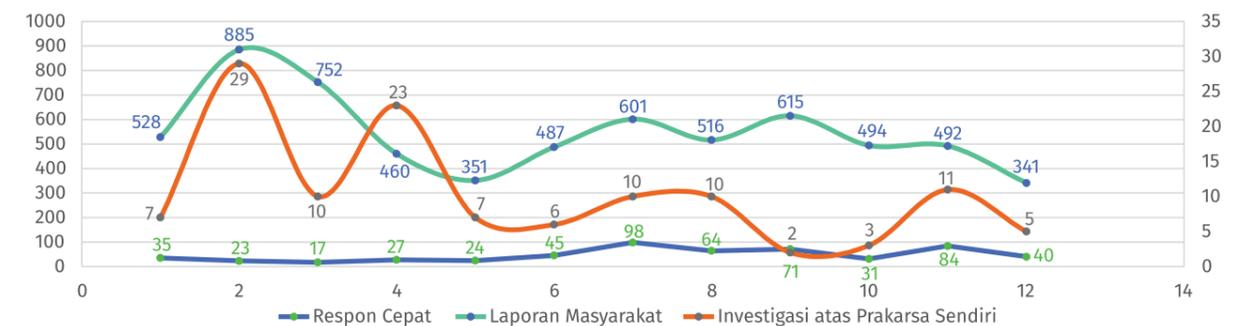
*) realisasi Anggaran bersifat unaudited

Highlight Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat

Grifik 1.4 Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat tahun 2014-2020



Grifik 1.5 Penerimaan Laporan/Pengaduan Masyarakat per-bulan tahun 2020



Sumber : SIMPeL per 1 Januari 2021

Sebaran Laporan/Pengaduan Masyarakat



Highlight Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik

Dalam rangka melaksanakan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik Ombudsman melaksanakan kegiatan kajian pada potensi maladministrasi atau maladministrasi berulang dengan cara mendeteksi dan menganalisis potensi maladministrasi, serta menyampaikan rekomendasi saran perbaikan. Kajian Cepat adalah bentuk kajian yang dilakukan dengan jangka waktu singkat berdasarkan pada potensi maladministrasi dengan faktor penyebab yang berada pada satuan

penyelenggara pelayanan. Tinjauan sistemik adalah kajian yang dilakukan dengan jangka waktu tertentu berdasarkan tindakan, perilaku, dan kebijakan yang berpotensi maladministrasi atau Maladministrasi yang berulang dengan faktor penyebab yang berada pada lingkungan eksternal satuan penyelenggara pelayanan. Selama tahun 2020, judul kajian yang telah sampai pada tahap penyampaian saran adalah sebagai berikut:

Tema/Judul Kajian	Unit Kerja
Penyelenggaraan Pelayanan Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial pada Dinas Tenaga Kerja Daerah kota/Kabupaten di Kalimantan Barat	Kalimantan Barat
Implementasi Kebijakan Pendelegasian Kewenangan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Jember	Jawa Timur
Potensi Maladministrasi dalam Manajemen Trans Jogja	DI Yogyakarta
Evaluasi Program Bantuan Sosial Pemerintah Provinsi Jawa Barat Pada Masa Pandemi Covid-19 Untuk Masyarakat Kategori Non DTKS Tahap I	Jawa Barat
Pemenuhan Komponen Standar Pelayanan Pada Kantor Pertanahan di Provinsi Bengkulu	Bengkulu
Peran Pemerintah Dalam Pengadaan Listrik di wilayah Pulau Tunda Kabupaten Serang	Banten
Pengelolaan KTP Elektronik sebagai Instrumen Identitas Tunggal di Kalimantan Timur	Kalimantan Timur
Layanan Pemadam Kebakaran	Ombudsman RI Pusat



01

Sambutan Pimpinan Ombudsman Republik Indonesia

Sambutan Pimpinan Ombudsman Republik Indonesia

“ Pandemi Covid-19 menjadi tantangan besar bagi penyelenggara dalam mentransformasikan pelayanan publik yang efektif dan berkeadilan ”



Assalamu'alaikum warrahmatullahi wabarakatuh.

Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa atas segala berkah dan nikmat yang telah dilimpahkan-Nya sehingga Ombudsman Republik Indonesia dapat melalui tahun 2020 dengan baik dan sehat.

Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2020 bertema "Mengawal pelayanan Publik di Masa Covid-19". Gagasan Tema Tahun 2020 ini berangkat kondisi global dan nasional akibat pandemi Covid-19, layanan publik perlu memahami kondisi dan melakukan transformasi pelayanan publik. Demikian pula Ombudsman RI sebagai lembaga pengawas pelayanan publik, Ombudsman dituntut untuk melakukan transformasi pada sistem pengawasannya.

Ombudsman RI pada 29 April 2020 telah membuka Posko Pengaduan Daring Bagi Masyarakat terdampak Bencana Nasional Covid-19. Selain membuka pengaduan melalui tautan tersebut, Ombudsman juga menyediakan sarana komunikasi Aplikasi *WhatsApp* untuk mempermudah pelapor dalam menindaklanjuti aduannya. Ada 35 nomor WA di Ombudsman Pusat dan Perwakilan di tingkat provinsi. Dengan adanya saluran pengaduan ini, diharapkan masyarakat dapat dengan mudah melaporkan jika diduga terjadi maladministrasi dalam pelaksanaan kebijakan penanganan bencana nasional Covid-19 bagi masyarakat terdampak. Ombudsman mencermati, bahwa dalam menghadapi bencana nasional pandemik Covid-19, upaya pemerintah untuk memberikan layanan kepada masyarakat telah banyak dilakukan dan melibatkan anggaran pendapatan dan belanja Negara dan/ atau anggaran pendapatan dan belanja daerah yang jumlahnya sangat besar. Untuk itu dalam situasi darurat seperti saat ini diperlukan mekanisme pengawasan yang sifatnya intensif, terpadu dan fokus melalui saluran yang meminimalkan interaksi fisik/ kontak langsung.

Di samping itu, Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia telah dilaksanakan selama 12 (dua belas) tahun. Perkembangan yang terjadi menunjukkan, bahwa publik memiliki ekspektasi yang besar agar lembaga ini dapat melakukan tugas dan fungsinya secara efektif, berwibawa, dan adil. Laporan masyarakat yang mengeluhkan dugaan maladministrasi yang ditujukan kepada Ombudsman RI meningkat setiap tahun.

Upaya perbaikan layanan publik yang berkualitas sudah dilakukan, walaupun belum sepenuhnya tercapai. Terdapat 2 (dua) tugas utama Ombudsman RI yaitu penyelesaian laporan dan pencegahan maladministrasi yang diselenggarakan di Pusat dan Perwakilan.

Dalam bidang Penyelesaian Laporan, Ombudsman RI telah menerima laporan tahun 2020 sebanyak 7.204 laporan dan konsultasi non laporan sebanyak 5.538, sedangkan yang telah diselesaikan sebanyak 4.103 laporan.

Pada Pencegahan maladministrasi kegiatan yang dilaksanakan yaitu Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik, terdapat 8 kajian yang menghasilkan saran dalam rangka perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik.

Semoga laporan ini dapat menjadi salah satu saluran komunikasi efektif antara Ombudsman RI dengan seluruh pemangku kepentingan sebagai bagian pertanggungjawaban atas kinerja Ombudsman RI selama tahun 2020.

Pimpinan Ombudsman RI memberikan apresiasi yang tinggi atas terlaksananya capaian kinerja yang baik kepada seluruh pemangku kepentingan, khususnya Insan Ombudsman yang telah bekerja keras dan berkontribusi selama tahun ini. Pimpinan Ombudsman RI mengucapkan terima kasih kepada masyarakat yang telah memberi kepercayaan kepada kami dan apresiasi terhadap penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat yang telah kami selesaikan. Menuju langkah di tahun 2021, Ombudsman RI berharap kualitas pelayanan publik semakin meningkat dan masyarakat semakin sadar untuk melaporkan pelanggaran maladministrasi dalam pelayanan publik.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Wakil Ketua Ombudsman RI

Lely Pelitasari Soebekty, S.P., M.E.



02

Profil Pimpinan Ombudsman Republik Indonesia



Profil Pimpinan

Ombudsman Republik Indonesia



Prof. Amzulian Rifai, S.H., LL.M., Ph.D.

Ketua Ombudsman Republik Indonesia

Ketua merangkap Anggota Ombudsman RI periode 2016-2020. Amzulian aktif dalam berbagai forum dengan membawa nama Ombudsman RI, baik secara nasional maupun internasional. Dalam kerja sama Internasional selama tahun 2020, Ombudsman RI bersama Ombudsman Thailand dan Ombudsman Filipina berhasil mencapai terbentuknya *South East Asian Ombudsman Forum* (SEAOFF). Di bawah figur Amzulian selaku Ketua, Ombudsman RI juga aktif menjalin kerja sama dengan Instansi/Lembaga Pelayanan Publik yang diwujudkan dalam perjanjian kerja sama. Selain itu, Amzulian sering menjadi narasumber di berbagai Kementerian/Lembaga/Instansi sebagai upaya meningkatkan eksistensi dan pelayanan Ombudsman RI. Prof. Amzulian merupakan Pengampu Keasistenan Utama Pencegahan Maladministrasi dan Keasistenan Utama Resolusi dan Monitoring.

Lahir di Desa Muarakati, Kabupaten Musi Rawas, Sumatera Selatan pada 2 Desember 1964. Meraih gelar Sarjana Hukum di Universitas Sriwijaya (1988), LL.M dari *Melbourne University Law School* (1995), dan Ph.D dari *Monash University* (2002). Pernah menjadi Ketua Program Studi Ilmu Hukum Pascasarjana Unsri (2007-2011 dan 2011-2015), Sekretaris Senat Unsri (2007-2011), Ketua Program Studi Ilmu Hukum Pascasarjana Unsri S2 dan S3 (2008-2011), Dekan Fakultas Hukum Unsri (2009-2013 dan 2013-2017), Komisaris BUMN PT Pupuk Sriwijaya (2011-2016). Terpilih sebagai Ketua Umum Ikatan Sarjana Hukum Indonesia-ISHI (2018-2023). Penerima Bintang Jasa Utama dari Presiden Joko Widodo pada tahun 2020.

Lely Pelitarsi Soebekty, S.P., M.E.

Wakil Ketua Ombudsman Republik Indonesia

Wakil Ketua merangkap Anggota Ombudsman RI periode 2016-2021. Berkenaan dengan Laporan Masyarakat selama pandemi Covid-19 tahun 2020, Lely menginisiasi Posko Daring Pengaduan Pelayanan Publik bagi masyarakat terdampak Covid-19 dan memperkuat fasilitas pengaduan publik ke Ombudsman melalui "Kanal Konsultasi Daring". Sementara untuk mitigasi dampak pandemi Covid-19 terhadap organisasi dan Insan Ombudsman, Lely sangat aktif mendorong penerapan disiplin Protokol Kesehatan. Selaku *survivor* Covid-19, menjadi penyemangat dan "penasihat" bagi Insan Ombudsman yang terpapar Covid-19 agar pulih dan sehat kembali. Lely juga menginisiasi pelaksanaan diskusi publik "Eksistensi Lembaga Pengawas Eksternal dalam Sistem Ketatanegaraan dan Penyelenggaraan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik" untuk membangun sinergitas di antara lembaga negara pengawas eksternal. Selaku Pengampu Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat dan Keasistenan Utama Manajemen Mutu, Lely gencar memperkuat implementasi mekanisme pengawasan internal yang efektif, baik melalui *Whistleblowing System* maupun *Quality Assurances* (QA). Hal ini sebagai wujud dari perhatian besar Lely pada kualitas penyelesaian Laporan dan komitmen penegakan integritas pegawai di lingkungan Ombudsman RI. Intensif memperkuat penataan Organisasi selama tahun 2020, antara lain mendorong penyelesaian berbagai Peraturan Ombudsman (PO) atau Petunjuk Teknis (Juknis) terkait pelaksanaan tugas dan fungsi Ombudsman. Lahir di Cirebon, 16 Desember 1972. Mengambil konsentrasi Ilmu Sosial Pertanian di Institut Pertanian Bogor (1995) dan Magister S2 Ilmu Perencanaan Kebijakan Publik (2005) di Universitas Indonesia. Pernah menjabat Direktur Pelayanan Publik BULOG (2015), Kepala Divisi Analisa Harga dan Pasar pada Perum BULOG Periode 2010-2013 dan Anggota Tim Pengendali Inflasi/TPI periode 2011-2013. Tahun 2013-2015 juga pernah menjabat Kepala Divisi Penyaluran pada Perum BULOG dan Anggota Tim Koordinasi Program Raskin Tingkat Pusat. Menjadi Pengurus Pusat Perhimpunan Ekonomi Pertanian Indonesia (PERHEPI) dan Ikatan Sarjana Ekonomi Indonesia (ISEI).

Prof. Drs. Adrianus Eliasta Meliala, M.Si., M.Sc., Ph.D.

Anggota Ombudsman Republik Indonesia

Anggota Ombudsman RI periode 2016-2021. Menangani Survei Kepatuhan Standar Pelayanan Publik. Pada tahun 2020 melakukan kajian di antaranya mengenai persidangan *online* dan penyaluran APD untuk Pilkada. Menaruh perhatian besar terkait produk kajian Ombudsman RI. Merupakan Anggota Ombudsman yang sangat "getol" dan peduli terhadap pengembangan keilmuan dan "knowledge management" Insan Ombudsman. Hal itu direfleksikan dengan penataan dan pengembangan Perpustakaan Ombudsman RI. Sebagai wujud apresiasi terhadap sastra dan bahasa Indonesia yang lahir melalui proses sejarah, Prof. Adrianus menginisiasi pelaksanaan Festival Puisi dengan tema "Wajah Pelayanan Publik dalam Puisi" dengan melibatkan para Menteri atau Kepala/Ketua Lembaga Negara sebagai pembaca puisi. Secara substansi, Adrianus sebagai Pengampu Keasistenan Utama I: Peradilan, Keimigrasian, Lembaga Pemasyarakatan, Hak Sipil dan Politik, serta Hak Kekayaan Intelektual. Secara kewilayahan, Prof. Adrianus juga sebagai Pengampu Perwakilan Sumatera Utara, Nusa Tenggara Timur, Kalimantan Selatan, dan Papua Barat. Pengampu Biro Administrasi Pengawasan Pelayanan Publik. Lahir di Sungai Liat, Kepulauan Bangka Belitung, 28 September 1966. Sebelumnya menjabat sebagai Komisioner Kopolnas (Komisi Kepolisian Nasional). Menempuh pendidikan S1 Ilmu Kriminologi dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) (1990) dan Magister Pascasarjana S2 Ilmu Psikologi Sosial dari Fakultas Psikologi di Universitas Indonesia (1994), *Legal dan Criminological* di *Manchester Metropolitan University* Inggris. Meraih gelar S3 *Criminology University of Queensland Australia* (2004). Pernah menjabat sebagai Penasihat Ahli Bidang Kriminologi Kepala Polri (2000-2006). Menjadi Anggota Dewan Pakar Lembaga Cegah Kejahatan Indonesia dan Anggota Dewan Penasihat *Indonesian Police Watch*.



Ahmad Alamsyah Saragih, S.E.

Anggota Ombudsman Republik Indonesia

Anggota Ombudsman RI periode 2016-2021. Selama tahun 2020, Alamsyah pernah menangani isu-isu besar seperti Rangkap Jabatan Komisaris BUMN, Ekspor Benih Lobster, dan Gagal Bayar Asuransi Jiwasraya. Alamsyah berhasil mendorong pemerintah menerbitkan Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Tabungan Perumahan Rakyat dan Peraturan Menteri Keuangan Nomor: 122/PMK.05/2020 tentang Tata Cara Pengalihan dan Pengembalian Dana Tabungan Perumahan Pegawai Negeri Sipil sebagai dasar pencairan dana Tabungan Perumahan (Taperum) bagi PNS pensiunan atau ahli waris yang sebelumnya tidak dapat dicairkan. Pada November 2020, Alamsyah berhasil membawa Ombudsman RI meraih Predikat Tertinggi Informatif dengan perolehan nilai 95,66 dalam Penganugerahan Keterbukaan Informasi Publik 2020 yang diselenggarakan oleh Komisi Informasi Pusat. Alamsyah merupakan Pengampu Ombudsman Perwakilan Daerah Istimewa Aceh, Lampung, Jakarta Raya, Bali, dan Sulawesi Selatan. Di samping itu, Alamsyah juga sebagai Pengampu Kelompok Keasistenan Substansi III (Ekonomi I): Perdagangan, Perindustrian dan Logistik, Pertanian dan Pangan, Perikanan, Penanaman Modal, Pajak, Bea dan Cukai, Perbankan, Perizinan, Asuransi, Pegadaian, Pengadaan Barang, Jasa dan Lelang, dan Koperasi. Lahir di Pekanbaru, 27 September 1966. Meraih gelar Sarjana Ekonomi, Jurusan Ekonomi dan Studi Pembangunan, Fakultas Ekonomi Universitas Padjadjaran Bandung. Pernah bekerja pada Asosiasi Permukiman Kooperatif (ASPEK) yang bekerja sama dengan UNDP untuk program *Community Based Housing Development* (1995-2001). *Local Governance Specialist pada Initiative for Local Governance* (ILGR), *The World Bank* (2002-2007). Pernah menjabat sebagai Ketua Komisi Informasi Pusat (2009-2011).

Dr. Ahmad Su'adi, M.Hum.

Anggota Ombudsman Republik Indonesia

Anggota Ombudsman RI periode 2016-2021. Selama tahun 2020, Suadi pernah menangani isu-isu besar seperti Bantuan Sosial (Bansos) di masa Pandemi dan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB). Suadi dikenal memiliki komitmen dan kepedulian intelektual mengenai kelompok sosial marginal dan minoritas, agama, perdamaian, dialog, dan kesejahteraan masyarakat yang bertujuan menunjukkan wajah Indonesia yang plural dan kultural. Sebagai wujud perhatian kepada kelompok marginal, Suadi menginisiasi pelaksanaan seminar virtual "Pengarutamaan Diskriminasi sebagai Bentuk Maladministrasi dan Peran Ombudsman RI sebagai Pengawas Pelayanan Publik", bekerjasama dengan Ombudsman Belanda. Secara kewilayahan, Suadi merupakan Pengampu Ombudsman Perwakilan Riau, Jambi, Sulawesi Tengah, Maluku Utara dan Papua. Suadi juga sebagai Pengampu Keasistenan Utama Substansi 7 yakni terkait Sosial, Pendidikan, Administrasi Kependudukan, Agama, dan Marginal. Meraih gelar Sarjana S1, Institut Agama Islam Negeri (IAIN), Yogyakarta (1990), Pascasarjana S2 di Universitas Islam Negeri, Jakarta (2012), Pascasarjana S3 di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Politik Islam. Salah seorang pendiri *the Wahid Institute* bersama Yenny Wahid dan Dr. Greg Barton, menjabat direktur eksekutif (2004-2012) dan Peneliti Senior. Pengajar di Fakultas Islam Nusantara (FIN)-Universitas Nahdlatul Ulama Indonesia (UNUSIA), Jakarta. Menulis disertasi tentang Gus Dur, Islam Nusantara dan Kewarganegaraan Bineka: Penyelesaian Konflik Aceh dan Papua 1999-2001. Jakarta: Gramedia, 2018. Karya mutakhirnya: Ahmad Suaedy, "Comtemporary Human Rights Issues in Indonesia" dan sejumlah tulisan lainnya.

Dadan Suparjo Suharmawijaya, S.IP., M.IP.

Anggota Ombudsman Republik Indonesia

Anggota Ombudsman RI periode 2016-2021 merupakan pribadi yang luwes membuat siapa saja yang berinteraksi dengannya akan merasa dekat. Dengan keberadaannya yang kaya pengalaman, memiliki kemampuan menulis dan tajam dari sisi analisis telah membuat Ombudsman semakin dirasakan kontribusinya dalam perbaikan pelayanan publik di Indonesia. Dadan merupakan Pengampu pada Keasistenan Utama Substansi IV, yang menangani sektor pemukiman dan perumahan, agraria. Di samping itu, Dadan juga merupakan Pengampu wilayah untuk beberapa perwakilan yaitu Perwakilan Sumatera Selatan, Jawa Barat, Nusa Tenggara Barat, Sulawesi Barat, dan Maluku dan termasuk Pengampu Biro Perencanaan dan Keuangan. Pada seluruh ampuannya tersebut, Dadan hadir memberikan bimbingan, arahan dan solusi yang konstruktif sehingga banyak pihak merasa terbantu atas upaya yang dilakukan. Selain itu, Dadan juga dikenal sering menyoroti pengelolaan pengaduan pelayanan publik dan melakukan sosialisasi tentang Ombudsman kepada Pemerintah Daerah. Lahir di Ciarnis, Jawa Barat, 25 Maret 1974. Meraih gelar Sarjana S1 Ilmu Politik di Universitas Airlangga (2000), Magister Pascasarjana S2 di konsentrasi Ilmu Politik di kampus yang sama (2012). Pernah menjabat sebagai Wakil Direktur Eksekutif JPIP, *Presidium Nasional University Network for Fair and Free Election* (UNFREL), Koordinator JPPR, Sekjen Masyarakat Kota Surabaya, Sekretaris Asosiasi LSM Jatim dan Wakil Ketua Lakpesdam NU Jatim, Tim Pakar Evaluasi Daerah Kementerian Dalam Negeri, Tim Panel Independen KemenPAN-RB. Sebelumnya dikenal sebagai Peneliti/Konsultan Tata Pemerintahan & Layanan Publik.

Alvin Lie Ling Piao, M.Si.

Anggota Ombudsman Republik Indonesia

Anggota Ombudsman RI periode 2016-2021. Selama tahun 2020, Alvin Lie pernah menangani isu-isu besar seperti Penundaan Pembayaran Proyek Pelebaran Jalan Batas Kota Makassar, Penghentian Layanan Kereta Api Lokal Jatiluhur Walahar dan Layanan IndiHome di masa pandemi Covid-19. Alvin Lie menjadi pelopor penyeragaman 4 digit nomor awal dan 4 digit nomor akhir (0811 - - - 3737) 45 Nomor Telepon Seluler unit-unit Keasistenan dan Kesetjanaan yang terdepan sebagai unit penerima pengaduan publik yang berada di Pusat dan Perwakilan. Hal ini sebagai upaya membangun efektivitas komunikasi antar unit dan memudahkan publik dalam menyampaikan pengaduan ke Ombudsman RI. Selaku Pengampu Biro Hubungan Masyarakat dan Teknologi Informasi, Alvin Lie mendorong berhasilnya integrasi kanal pengaduan publik Halo Ombudsman 137 dan *WhatsApp Center* 0821 3737 3737, sehingga data pengaduan publik lebih tercatat dan mudah ditelusuri kembali. Secara kewilayahan, Alvin Lie juga merupakan Pengampu Perwakilan Bangka Belitung, Jawa Tengah, DIY, Kalimantan Utara, dan Gorontalo. Alvin juga sebagai Pengampu Keasistenan Substansi Keasistenan Utama Substansi 6 (Ekonomi 4) meliputi bidang Perhubungan, Transportasi, Lingkungan hidup dan Komunikasi. Lahir di Semarang, Jawa Tengah, 21 April 1961. Menempuh pendidikan Diploma in Marketing di *The Chartered Institute of Marketing*, Inggris (1990), *Postgraduate Diploma in International Marketing di University of Strathclyde* (2001), Magister Sains (Administrasi Publik) di Universitas Diponegoro (2007). Pernah menjadi Anggota DPR-RI Komisi VII wakil Jawa Tengah I (2004-2009), Anggota DPR-RI (Komisi V) wakil Kota Semarang (1999-2004). Konsultan Hubungan Keparlemenan (2013-2016), *Parliamentary Specialist* pada Program Representasi (USAID) Jakarta (2011-2013) dan Pemimpin Redaksi portal berita Jurnal Parlemen. com (2009-2013).



Dr. Laode Ida

Anggota Ombudsman Republik Indonesia

Anggota Ombudsman RI periode 2016-2021. Pada tahun 2020 menangani isu diantaranya Tenaga Kerja Asing dari Cina serta kenaikan tagihan listrik pada masa pandemi. Menyoroti isu maladministrasi dan KKN pada bidang kepegawaian. Laode merupakan Pengampu Keasistenan Substansi V (Ekonomi III) meliputi bidang Energi, Kepegawaian, Ketenagakerjaan, Kehutanan. Selain itu, secara kewilayahan Laode sebagai Pengampu Perwakilan Kepulauan Riau, Bengkulu, Banten, Kalimantan Timur, dan Sulawesi Tenggara. Sebagai Pengampu Inspektorat, Laode menginisiasi pentingnya implementasi Manajemen Risiko bagi unit-unit kerja di lingkungan Ombudsman RI. Lahir di Tobea, Kabupaten Muna, 12 Maret 1961. Menempuh gelar Sarjana (S1) pada Jurusan Pembangunan Masyarakat dan pendidikan luar sekolah di IKIP Jakarta (1985), gelar Magister Sosiologi (S2) tahun 1995 dan S3 Psikologi Tahun 2002 di Universitas Indonesia. Selain itu juga jadi peserta Program LEAD (*Leadership for Environment and Development Programme*) di Jakarta, Costa Rica dan Okinawa (1995- 1997). Juga terpilih sebagai salah satu peserta *Eisenhower Fellowship Program for Emerging Leader* di Amerika Serikat (2002) dengan fokus *Local Government Management and Accountability*. Wakil Ketua DPD RI selama 2 periode (2009-2014) Daerah Pemilihan Sulawesi Tenggara. Tahun 2010 memperoleh penghargaan Bintang Maha Putra Utama dari Pemerintah Republik Indonesia. Sebelum menjadi anggota DPD RI, Laode Ida adalah dosen (PNS), menulis artikel di berbagai media massa (surat kabar dan majalah), sejumlah karya ilmiah di jurnal nasional dan internasional, dan juga buku bacaan umum.

Dr. Ninik Rahayu, S.H., M.S.

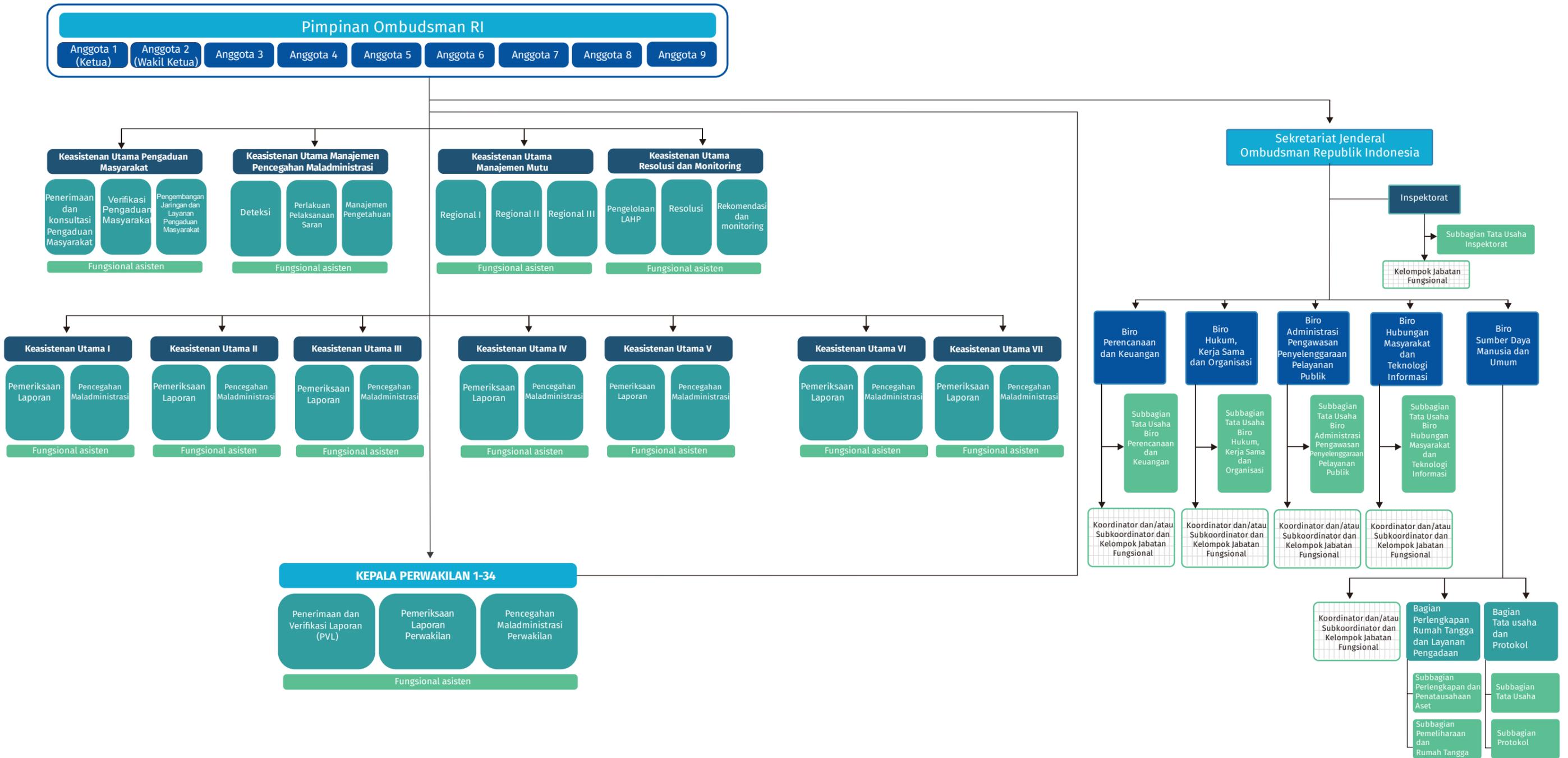
Anggota Ombudsman Republik Indonesia

Anggota Ombudsman RI periode 2016-2021. Selama tahun 2020, Ninik pernah menangani isu-isu besar seperti Penempatan Jabatan TNI pada Institusi Sipil, Seleksi Anggota TNI, dan kasus Joko Tjandra. Selama di Ombudsman dikenal sebagai pemerhati isu-isu pelayanan publik terhadap perempuan dan anak, penegakan hukum, keimigrasian serta pelayanan lapas. Selaku *survivor* Covid-19, Ninik juga menjadi penyemangat dan "penasihat" bagi Insan Ombudsman yang terpapar Covid-19 agar pulih dan sehat kembali. Sebagai Pengampu Biro Hukum, Kerja Sama dan Organisasi, Ninik berhasil mencapai kerja sama Ombudsman dengan berbagai Kementerian/ Lembaga, Pemerintah Daerah dan Perguruan Tinggi dengan terwujudnya berbagai perjanjian kerja sama selama tahun 2020. Dalam kerja sama tingkat Internasional selama tahun 2020, Ninik Rahayu di bawah kepemimpinan Prof. Amzulian Rifai, Ombudsman Republik Indonesia bersama Ombudsman Thailand dan Ombudsman Filipina berhasil mencapai terbentuknya *South East Asian Ombudsman Forum* (SEAOF). Secara kewilayahan, Ninik merupakan Pengampu Perwakilan Sumatera Barat, Jawa Timur, Kalimantan Barat, Kalimantan Tengah, dan Sulawesi Utara. Ninik juga sebagai Pengampu Keasistenan Substansi II (Penegakan Hukum II) meliputi Kepolisian, Kejaksaan, Pertahanan, dan Kedaruratan. Pengampu Biro Hukum, Kerja Sama, dan Organisasi. Menjadi Wakil Ketua dan Komisioner Komisi Nasional Perempuan (2007-2009 dan 2010-2014). Menempuh Pendidikan S1, Hukum Keperdataan Universitas Jember (1986), melanjutkan Pascasarjana S2 Ilmu Hukum di UNAIR, Surabaya (1990) kemudian Program S3 Ilmu Hukum, Universitas Jember (2015). Memiliki pengalaman menjadi Dosen selama 19 tahun di Fakultas Hukum (1987-2006), Ketua Pusat Studi Wanita Universitas Muhammadiyah Jember (1992-2001). Peneliti, trainer dan fasilitator untuk isu-isu perempuan (1992-2006), Pelopor dan Direktur Lembaga Perlindungan Perempuan dan Anak Korban Kekerasan (2004- 2006), Pendiri dan Ketua Forum Komunikasi Perempuan Politik dari Kota Jember (2004). Konsultan untuk penyusunan hukum dan kebijakan untuk program Pemerintah Daerah Reformasi *Initiative* dari Departemen Dalam Negeri (2006-2010).

03

Struktur Organisasi Ombudsman Republik Indonesia

Struktur Organisasi Ombudsman Republik Indonesia



Sumber : 1. Peraturan Ombudsman RI Nomor 43 Tahun 2020
 2. Peraturan Sekretaris Jenderal Ombudsman RI Nomor 5 Tahun 2020



04

Penyelesaian Laporan/ Pengaduan Masyarakat

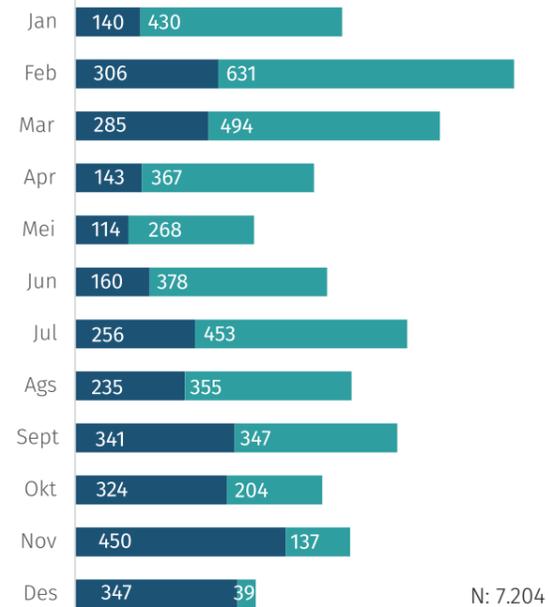


Dinamika Laporan/Pengaduan

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. Untuk lebih memahami data laporan/pengaduan masyarakat yang ter-register pada aplikasi SIMPeL dan ditindaklanjuti, sebagai berikut:

1. Penutupan laporan/pengaduan masyarakat

Tercatat bahwa total laporan/pengaduan masyarakat yang telah selesai ditindaklanjuti sebesar 4.103 laporan, selebihnya dalam proses pemeriksaan sebesar 3.101 laporan.



■ Dalam Proses
■ Selesai

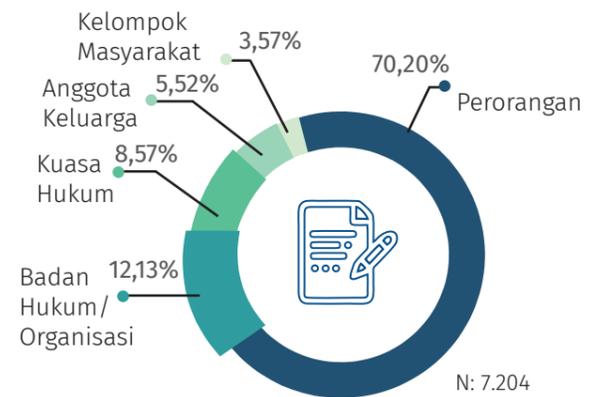
Grafik 4.1 Penutupan Laporan perbulan



Grafik 4.2 Alasan Penutupan Laporan

2. Laporan Masyarakat Berdasarkan Klasifikasi Pelapor

Berdasarkan data Klasifikasi Pelapor menunjukkan bahwa masyarakat yang paling banyak melaporkan pengaduan relatif tetap sebagaimana laporan-laporan sebelumnya yaitu Perorangan/Korban langsung sebesar 70,20%. Kondisi ini menunjukkan meningkatnya kesadaran masyarakat untuk mendapatkan hak atas pelayanan yang publik dan berani menyampaikan pengaduan.



Grafik 4.3 Laporan Masyarakat Berdasarkan Klasifikasi Pelapor

3. Laporan Masyarakat Berdasarkan Dugaan Maladministrasi



N: 7.204

Grafik 4.4 Laporan Masyarakat Berdasarkan Dugaan Maladministrasi

4. Laporan masyarakat berdasarkan Cara Penyampaian

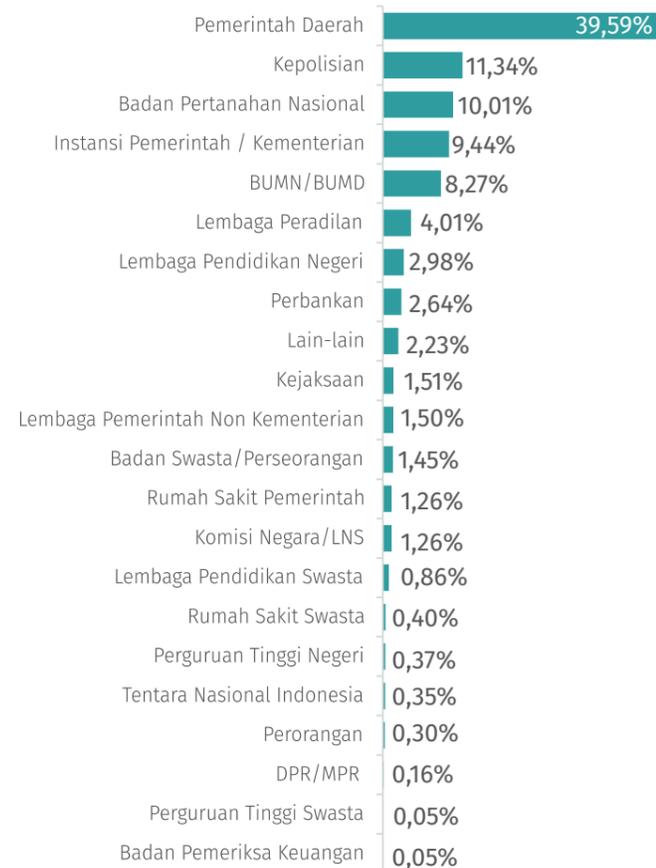
Berdasarkan data Substansi Laporan menunjukkan bahwa masyarakat yang paling banyak menyampaikan pengaduan melalui surat sebesar 37,91%, diikuti datang langsung ke kantor sebesar 29,89% dan melalui aplikasi *WhatsApp* 11,35%. Situasi pandemi Covid-19 telah mendorong perubahan kecenderungan masyarakat dalam menyampaikan laporan/pengaduan kepada Ombudsman. Hal ini dapat terlihat dari peningkatan jumlah laporan/pengaduan melalui *WhatsApp* dan *email* dibandingkan tahun-tahun sebelumnya.



Grafik 4.5 Laporan Masyarakat Berdasarkan Cara Penyampaian

5. Laporan Masyarakat Berdasarkan Klasifikasi Terlapor

Berdasarkan data Instansi Terlapor, instansi yang menempati urutan 3 (tiga) terbanyak yang dilaporkan adalah: Pemerintah Daerah sebesar 39,59%, Kepolisian 11,34%, dan Badan Pertanahan Nasional 10,01%.



Grafik 4.6 Laporan Masyarakat Berdasarkan Klasifikasi Terlapor

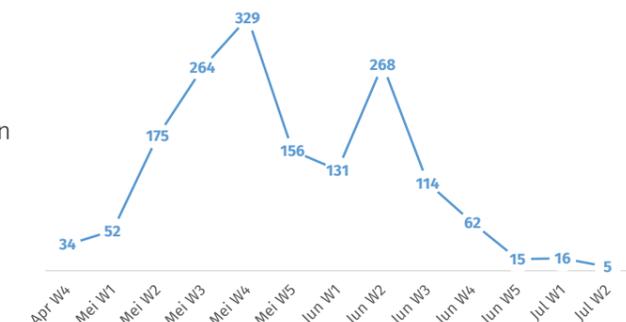


Posko Pengaduan Daring Covid-19 Ombudsman RI

Situasi pandemik Covid-19 juga telah berdampak pada pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik, baik oleh Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, BUMN dan BUMD. Berbagai persoalan pelayanan muncul di tengah masyarakat, seperti pemenuhan kebutuhan dasar, penerimaan bantuan sosial, tagihan listrik yang meningkat, akses kesehatan dan lain-lain.

Ombudsman memandang perlu melakukan pengawasan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik selama pandemik Covid-19 sehingga masyarakat tetap memperoleh pelayanan yang berkualitas, pasti dan berkeadilan.

Pelaksanaan Posko Pengaduan Daring Covid-19 Ombudsman RI didasarkan atas Surat Edaran Ketua Ombudsman RI No. 23 Tahun 2020 tentang Posko Pengaduan Daring Covid-19 Bagi Masyarakat Terdampak Bencana Nasional Covid-19 Ombudsman Republik Indonesia. Baik Kantor Pusat maupun 34 (tiga puluh empat) Kantor Perwakilan di seluruh provinsi terlibat dalam pelaksanaan Posko Pengaduan Daring Covid-19 Ombudsman RI tersebut.



Grafik 4.7 Laporan Pengaduan Posko Covid-19

Dalam menindaklanjuti posko pengaduan, Ombudsman Republik Indonesia melakukan tindak lanjut dengan metode Reaksi Cepat Ombudsman (RCO) sesuai dengan Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 tentang Penerimaan, Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan.

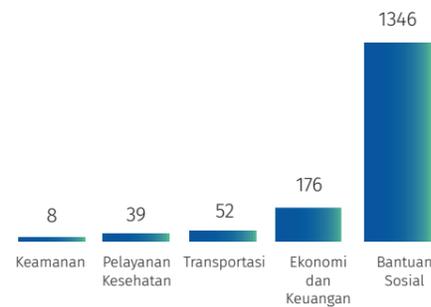
Laporan Pengaduan Posko Covid-19 Ombudsman RI yang masuk dari tanggal 29 April 2020 hingga tanggal 07 Juli 2020 tercatat sebanyak 1621 laporan.



Grafik 4.8 Sebaran Nasional Laporan Pengaduan Posko Covid-19

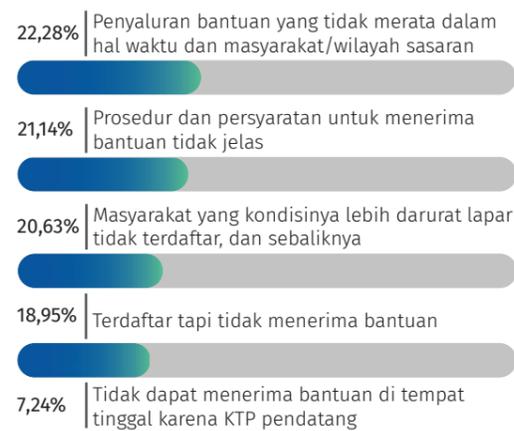
Berdasarkan Substansi Pengaduan

Laporan pengaduan dilihat berdasarkan Substansi Pengaduan yang tertinggi yaitu mengenai Bantuan Sosial sebesar 83.04% dari total pengaduan (1346 laporan), disusul dengan Ekonomi dan Keuangan sebesar 10.86% (176 laporan), Transportasi sebesar 3.21% (52 laporan), Pelayanan Kesehatan sebesar 2.41% (39 laporan), dan terakhir Substansi Pengaduan Keamanan sebesar 0.49% (8 laporan).



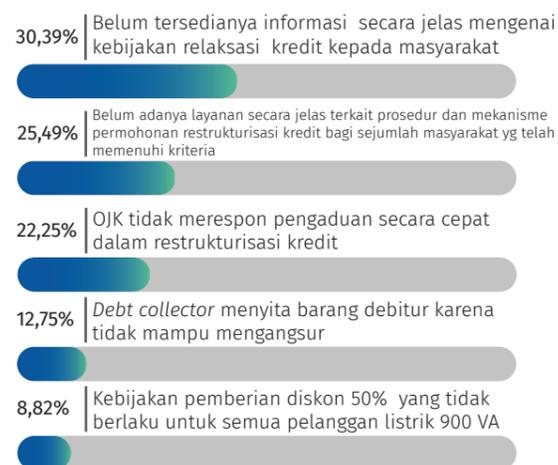
Grafik 4.9 Laporan Pengaduan berdasarkan substansi Pengaduan

Berdasarkan Substansi Bantuan Sosial



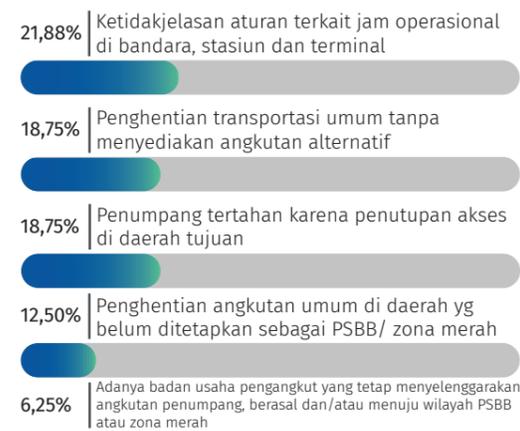
Grafik 4.10 keluhan substansi bantuan sosial

Berdasarkan Substansi Ekonomi dan Keuangan



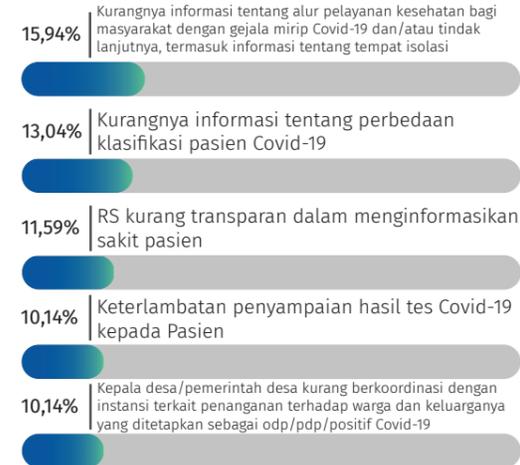
Grafik 4.12 keluhan substansi ekonomi dan keuangan

Berdasarkan Substansi Transportasi



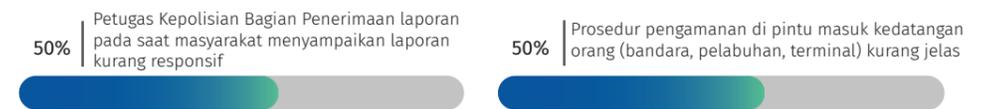
Grafik 4.11 keluhan substansi transportasi

Berdasarkan Substansi Pelayanan Kesehatan



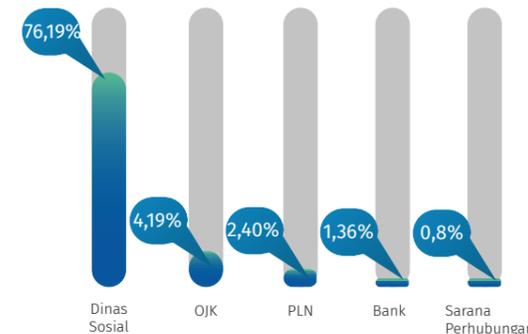
Grafik 4.13 keluhan substansi bantuan sosial

Berdasarkan Substansi Keamanan



Grafik 4.14 keluhan substansi keamanan

Lima Instansi pemerintah yang paling banyak dilaporkan



Grafik 4.15 Lima Instansi pemerintah yang paling banyak dilaporkan

Tindak Lanjut Pengaduan

Status	Jumlah	%
Proses Validasi	98	6,05
Diteruskan	444	27,39
Selesai	884	54,53
Ditolak	84	5,18
Lainnya	111	6,85
Jumlah	1621	100

Tabel 4.1 Tindak Lanjut Pengaduan

Peluncuran Posko daring bagi masyarakat terdampak covid-19 merupakan salah satu wujud kehadiran Ombudsman bagi masyarakat. Sebagai lembaga negara pengawas pelayanan publik, Ombudsman RI turut berperan aktif sesuai tugas pokok dan fungsinya dalam penanggulangan dampak Covid-19 terhadap masyarakat. Selama pelaksanaannya posko ini mencatat saran-saran penting yang perlu dilakukan baik untuk Internal Ombudsman RI dan Eksternal (Penyelenggara pelayanan publik) dalam rangka meningkatkan kualitas institusi/ lembaga secara sistem dan tata kelola layanan kepada masyarakat. Saran kepada penyelenggara antara lain:

Pertama, Pemerintah diharapkan terus melakukan evaluasi dan kontrol terhadap setiap langkah-langkah (kebijakan) yang diambil khususnya di masa pandemi Covid-19.

Kedua, Pemerintah diharapkan lebih proaktif dalam menyiapkan solusi dan langkah preventif terhadap berbagai kemungkinan kendala yang akan muncul di masyarakat selama masa pandemi Covid-19.

Ketiga, beberapa permasalahan dalam pendataan penerima bantuan sosial dapat memunculkan konflik horizontal di masyarakat yang sangat membutuhkan perhatian dari Pemerintah.

Keempat, jumlah pelaporan yang besar pada substansi bantuan sosial membutuhkan perhatian yang intensif dari Pemerintah khususnya Kementerian Sosial agar bisa memonitoring dan memberikan evaluasi kepada aparaturnya untuk bekerja lebih sigap dan teliti.

Kelima, Pemerintah diharapkan lebih proaktif dalam menyiapkan berbagai kemungkinan kendala yang akan muncul di masyarakat.

Keenam, Pemerintah daerah menyiapkan sistem khusus untuk menerima pengaduan di bidang sosial sehingga masyarakat dapat langsung diarahkan mengadu ke instansi tersebut untuk mempermudah penyelesaian aduan.

Ketujuh, Pemerintah diharapkan membentuk posko bantuan sosial masyarakat terdampak Covid-19 yang terintegrasi dengan daerah guna mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Kedelapan, Pemerintah perlu memperbaiki mekanisme koordinasi dalam pendataan dan penyaluran bantuan sosial di instansi pemerintah daerah.

Pemeriksaan laporan Masyarakat tetap berjalan Secara Daring

Salah satu tugas Ombudsman RI adalah menindaklanjuti laporan masyarakat sehingga terhadap setiap laporan yang berada dalam lingkup kewenangan Ombudsman mesti dilakukan pemeriksaan guna menelusuri dugaan maladministrasi. Beradaptasi dengan cara baru di masa pandemi juga terjadi dalam proses pemeriksaan laporan oleh Ombudsman RI.

Jika sebelum pandemi, ruang-ruang pemeriksaan di kantor Ombudsman RI selalu terisi dengan pertemuan pertemuan dengan Pelapor, permintaan klarifikasi terhadap Terlapor, konsiliasi antara Pelapor dan Terlapor sampai dengan penyampaian laporan akhir hasil pemeriksaan. Akan tetapi kondisi di masa pandemi juga tidak kalah padatnya karena setiap hari terjadi pemeriksaan laporan secara daring oleh unit Keasistenan Utama I-VII. Bahkan dalam satu hari satu unit dapat mengagendakan 3 (tiga) bahkan 4 (empat) kali pertemuan.

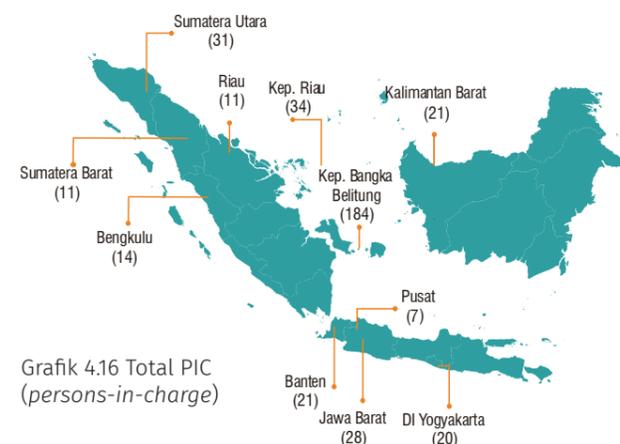
Keadaan itu tentu saja tidak hanya membuat Ombudsman beradaptasi dengan cara baru, instansi

terlapor bahkan masyarakat selaku Pelapor juga dengan sendirinya beradaptasi dengan cara baru ini. Pada awalnya pertemuan daring mungkin dirasakan kurang maksimal tetapi seiring waktu pertemuan daring semakin memperluas jangkauan wilayah dan jangkauan terhadap banyak pihak yang dapat terlibat dalam suatu pertemuan. Oleh karenanya tidak mengherankan jika persoalan aset tanah negara di suatu daerah di Kalimantan Utara atau di Papua akan dibahas dalam forum pertemuan bersama antara institusi daerah dan instansi – instansi di tingkat pusat. Hal ini akan mempercepat informasi dan mendorong lahirnya kebijakan strategis penanganannya.

Meskipun pandemi, pelayanan publik tetap berjalan dan laporan atas kondisi pelayanan publik faktanya masih. Maka pemeriksaan laporan oleh Ombudsman akan tetap berjalan agar dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik dapat diputuskan atau diselesaikan.

Pengembangan Jaringan Pengawas

Pada tahun 2020 Ombudsman juga telah melakukan inisiasi terhadap pengembangan jaringan pengawas (*focal point*) dengan melibatkan instansi penyelenggara pelayanan publik. Tujuan pengembangan jaringan pengawas ini salah satunya guna mempermudah koordinasi dalam pelaksanaan tugas pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk penyelesaian laporan melalui Ombudsman, serta pelaksanaan saran Ombudsman oleh penyelenggara dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.



Selama tahun 2020, Ombudsman telah melakukan inisiasi pembentukan jaringan pengawas dalam bentuk kegiatan lokakarya sebanyak 11 (sebelas) kali dengan rincian 10 (sepuluh) kali di daerah dengan melibatkan Kantor Perwakilan Ombudsman, dan 1 (satu) kali di Kantor Pusat secara daring. Meskipun tidak menyelenggarakan kegiatan lokakarya, beberapa Kantor Perwakilan juga telah berhasil melakukan inisiasi pembentukan jaringan pengawas dengan beberapa instansi di daerah. Seluruh inisiasi tersebut telah menghasilkan 24 (dua puluh empat) jaringan pengawas yang terdiri dari 483 PIC (*persons-in-charge*).



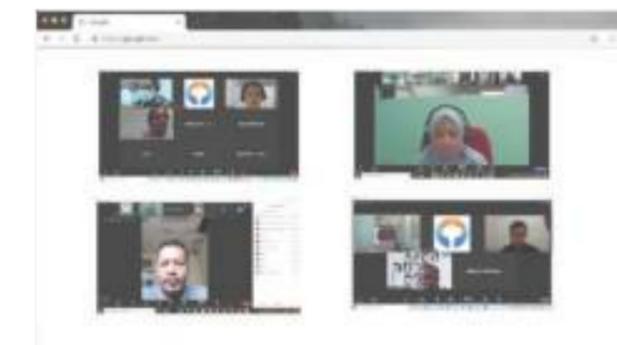
Adaptasi Tugas Penerimaan dan Verifikasi Laporan selama Masa Pandemi

Pembatasan tatap muka secara langsung berpengaruh terhadap tugas penerimaan dan verifikasi Laporan. Hal ini mendorong Ombudsman untuk beradaptasi memulai pemberian layanan kepada masyarakat secara daring. Salah satu yang dilakukan adalah kegiatan Konsultasi Daring yang memberi kesempatan masyarakat untuk menyampaikan pertanyaan maupun keluhan terkait permasalahan pelayanan publik yang dihadapi. Setidaknya kegiatan Konsultasi Daring di Kantor Pusat telah dilaksanakan sebanyak 16 (enam belas) kali menggunakan aplikasi Zoom. Melalui Surat Edaran Ketua Ombudsman RI No. 52 Tahun 2020 tentang Pelaksanaan Konsultasi *On-The-Spot* Secara Daring Oleh Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat dan Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia, kegiatan Konsultasi Daring tersebut kemudian diselenggarakan pula oleh Perwakilan Ombudsman RI di seluruh provinsi.

Berikut Pelaksanaan Konsultasi *On-The-Spot* Secara Daring Oleh Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat dan Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia

41
Konsul
Masyarakat
Konsultasi Daring

Topik/Substansi
Permasalahan



Administrasi Kependudukan (17,07%)
Kepegawaian (17,07%)
Kepolisian (9,76%)
Agraria/Pertanahan (7,32%)
Energi dan Kelistrikan (7,32%)
Perizinan (PTSP) (7,32%)
Ketenagakerjaan (4,88%)
Pendidikan (4,88%)
Perbankan(4,88%)
Asuransi (2,44%)
Kesehatan (2,44%)
Lingkungan Hidup (2,44%)
Pajak (2,44%)
Pedesaan (2,44%)

Tata Kelola Penerimaan dan Verifikasi Laporan Masyarakat

Disahkannya Surat Keputusan Ketua Ombudsman RI No. 244 Tahun 2020 tentang Petunjuk Teknis Tata Laksana Pemberian Konsultasi, Penerimaan, dan Verifikasi Laporan di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia menjadi panduan baru bagi Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat dan Unit Penerimaan dan Verifikasi Laporan di seluruh Kantor Perwakilan dalam melaksanakan tugasnya. Surat Keputusan ini menggantikan dokumen Petunjuk Teknis Penerimaan dan Verifikasi Laporan Nomor 3 Tahun 2019 yang

sebelumnya digunakan. Sesuai tugasnya, Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat telah menyelenggarakan kegiatan Pendampingan Tata Kelola Penerimaan dan Verifikasi Laporan secara Daring kepada kantor Perwakilan sebanyak 6 (enam) kali selama tahun 2020. Melalui kegiatan tersebut diharapkan keseragaman kualitas pelaksanaan tugas penerimaan dan verifikasi Laporan di seluruh Kantor Ombudsman Republik Indonesia dapat tercapai.

Upaya Mekanisme online Resolusi dan Monitoring

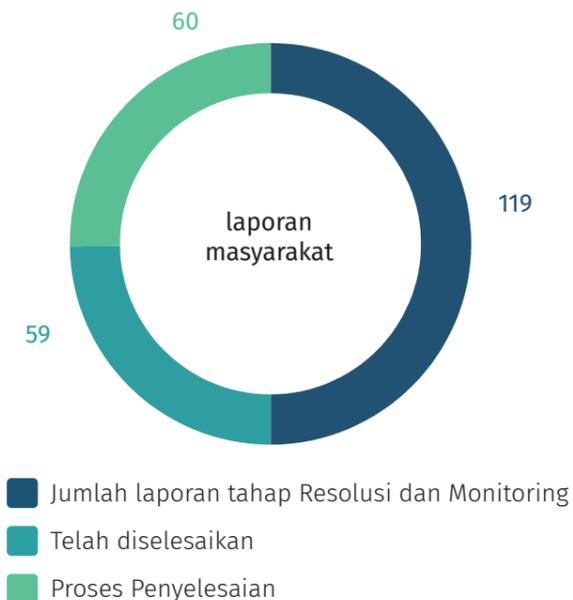
Sejak pandemi covid-19 terjadi pada bulan Maret 2020, dampak yang cukup signifikan yang dirasakan, tidak hanya dalam aspek kesehatan dan kehilangan pekerjaan bagi sebagian masyarakat, namun juga akses terhadap pelayanan publik yang tidak dapat diperoleh secara langsung serta penyelesaian persoalan yang menjadi rumit dan tidak ada orang yang dapat dihubungi untuk memastikan apakah persoalan tersebut diselesaikan. Pemerintah dan aparat Pelaksana pelayanan melakukan pembatasan jam kerja dan bekerja dari rumah (*Work From Home*), maka proses pelayanan langsung tidak bisa dilakukan, sehingga proses pelayanan perlu beradaptasi dengan mekanisme baru atau yang sering disebut kenormalan baru (*new normal*).

Proses pengawasan pelayanan publik oleh Ombudsman RI, hal tersebut juga menjadi perhatian dan dirasakan khususnya dalam penyelesaian laporan masyarakat, baik di Pusat ataupun pada Perwakilan Ombudsman RI.

Dalam rangka pelaksanaan tugas Penanganan laporan sebagaimana ketentuan UU Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Ombudsman RI, melalui Peraturan Ombudsman RI Nomor 26 Tahun 2017 tentang Penerimaan, Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan membagi proses penyelesaian Laporan masyarakat ke dalam tiga tahapan, yaitu: (1) Penerimaan dan Verifikasi Laporan, (2) Pemeriksaan Laporan, dan (3) Resolusi dan Monitoring, yang bertujuan meningkatkan aspek pelayanan dan juga penanganan yang optimal.

Penyelesaian Laporan Tahap Resolusi dan Monitoring

Penyelesaian laporan tahap Resolusi dan monitoring merupakan ujung dari tahapan penanganan laporan setelah adanya proses Penerimaan dan Verifikasi Laporan serta pemeriksaan laporan, yang ditandai adanya Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) dengan tindakan korektif kepada Instansi/ pihak Terlapor. Apabila tidak dilaksanakan dalam waktu yang ditentukan, maka penanganan laporan selanjutnya berpindah kepada Keasistenan Utama Resolusi dan Monitoring, yang berada pada Ombudsman RI di Pusat, sehingga Keasistenan Utama Resolusi dan monitoring (KU Resmon) menerima penyerahan laporan tidak hanya dari tim



Grafik 4.17 Penyelesaian Laporan Tahap Resolusi dan Monitoring

pemeriksa yang berada di kantor Pusat, tetapi juga dari perwakilan Ombudsman RI yang ada di Daerah.

Proses yang dilakukan oleh Keasistenan Utama Resolusi dan Monitoring (KU Resmon) adalah koordinasi, mediasi/ konsultasi dan menerbitkan Rekomendasi dalam hal permasalahan belum memperoleh penyelesaian. KU Resmon berupaya maksimal melakukan penanganan pada masa pandemi covid-19 ini, karena laporan berasal hampir dari seluruh daerah, maka proses penanganan melalui mekanisme online menjadi pilihan yang harus dilakukan. Pada masa awal pandemi covid-19 bulan Maret 2020, upaya menghubungi para pihak melalui telepon dan email dilakukan termasuk para pihak yang berada di Daerah, yang mengalami cukup banyak kendala, karena sebagian daerah belum familiar menyelesaikan permasalahan melalui telepon dan juga jarang membuka email, terutama email atas nama lembaga/kantor. Proses ini menjadi semakin rumit, ketika angka covid-19 terus meningkat, yang mana sebagian pelaksana pelayanan publik juga terinfeksi covid-19.

Penanganan penyelesaian laporan, khususnya tahap resolusi dan monitoring melalui mekanisme online mulai menemui solusi, pada periode triwulan ketiga, sekitar awal bulan Mei 2020, dengan adanya mekanisme rapat dalam jaringan (*zoom meeting*) yang sudah dikenal hingga ke daerah, maka penanganan laporan dapat berjalan cukup efektif.

Mewujudkan selesainya laporan dengan mekanisme online

Hampir seluruh proses penanganan laporan tahap resolusi dan monitoring sepanjang tahun 2020 dilakukan dengan metode pertemuan *virtual meeting*, baik upaya mediasi, koordinasi dan juga pertemuan terpisah dengan Pelapor dan terlapor, melalui *virtual meeting (zoom meeting)*, dengan gambaran penanganan, sebanyak 31 kali pada bulan Mei hingga Oktober 2020. Kemudian, pada bulan November hingga 4 Desember 2020 sebanyak 9 kali *virtual meeting*, yang sebagian besar adalah Instansi di Daerah.

Proses penanganan laporan melalui *virtual meeting* juga terdapat beberapa hal yang efektif, antara lain; 1) dapat langsung melakukan perekaman pertemuan, 2) dapat langsung melakukan presentasi laporan kepada para pihak 3) dapat langsung menuliskan hasil dan poin kesepakatan pertemuan yang bisa dilihat secara bersama. Tiga hal tersebut, cukup membantu KU Resmon melakukan penyelesaian laporan masyarakat melalui *virtual meeting*, walaupun sebagian besar para pihak berada di daerah.

Lokakarya Mediasi Online

Selain proses penanganan laporan melalui mekanisme online yang dilakukan pada tahap Resolusi dan monitoring, KU Resmon bersama bagian SDM, Kesekjenan pada bulan November 2020 juga melakukan lokakarya mediasi dengan seluruh tim pemeriksa pada Seluruh perwakilan dan kantor pusat berjumlah 64 peserta untuk meningkatkan pengetahuan mengenai proses penanganan laporan

melalui mediasi termasuk mekanisme mediasi online, dengan narasumber eksternal dan internal Anggota Ombudsman RI, dan yang paling utama bertujuan melakukan diskusi penyempurnaan terhadap modul mediasi Ombudsman RI.

Berbagai pengayaan pengetahuan mediasi pada lokakarya ini, antara lain, proses analisa konflik, proses mediasi termasuk mengupayakan melalui mekanisme online, gambaran mediasi pengadilan dengan sistem online, yang cukup memberi pengetahuan serta cara penyelesaian laporan termasuk mediasi dan konsultasi melalui mekanisme online.

Upaya penyelesaian laporan dengan mekanisme online terus diupayakan oleh Ombudsman RI, walaupun terdapat proses yang terkendala dengan jaringan internet, seperti kurang baiknya saluran

internet di beberapa daerah, namun proses ini terus diupayakan, sehingga penyelesaian laporan masyarakat dapat tetap dilakukan dan pengawasan pelayanan publik oleh Ombudsman RI dengan segala tantangannya tetap berjalan.





Manajemen Pencegahan Maladministrasi

Memperkuat pelaksanaan fungsi pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik, Ombudsman Republik Indonesia menetapkan Peraturan Ombudsman Nomor 41 Tahun 2009 Tentang Tata Cara Pencegahan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Melalui peraturan ini, Ombudsman memperkuat diri pada manajemen pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Upaya pencegahan mengambil fokus kepada situasi maladministrasi yang bersifat potensi, dimana didalamnya antara lain; i) fenomena penyelenggaraan pelayanan publik yang diperkirakan akan menimbulkan maladministrasi dimasa depan, ii) lingkungan penyelenggara pelayanan publik yang kurang mendukung penyampaian pelayanan sesuai standar yang telah ditetapkan, iii) kompetensi penyelenggara pelayanan publik yang kurang memenuhi standar, iv) lingkungan eksternal penyelenggara pelayanan publik yang menyulitkan penyampaian pelayanan kepada masyarakat, v) dugaan maladministrasi berulang.

Penetapan peraturan mengenai tata cara pencegahan maladministrasi ini mempertajam cara pandang fenomena maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, apakah dianggap sebagai suatu dugaan atau sebaliknya, masih sebagai suatu potensi. Melalui peraturan ini ditarik pemisahan tegas antara “membuktikan” dengan “memastikan”, lebih lengkap lagi ditegaskan pemisahan antara upaya membuktikan suatu dugaan maladministrasi dengan upaya memastikan suatu potensi maladministrasi. Upaya pembuktian dugaan maladministrasi melibatkan teknik-teknik investigatif, permintaan keterangan, hingga keterampilan mediasi. Disisi lain, upaya memastikan suatu potensi maladministrasi sarat dengan penggunaan metode pengambilan data, seperti pengambilan data lapangan, diskusi terfokus, survei, hingga penggunaan metode *mystery shopping*.

Penggunaan model “ban berjalan” mempercepat putaran roda manajemen pencegahan maladministrasi. Melalui model ini dialirkan arus informasi yang bagi penguatan pengaruh kepada instansi penerima saran. Derasnya arus ini dilancarkan oleh peran setiap Keasistenan dalam setiap tahap yang dilalui; Keasistenan Deteksi sebagai motor pada tahap Deteksi, Keasistenan Substansi sebagai pelaksana pada tahap Analisis, dan Keasistenan Perlakuan dan Pelaksanaan

Saran sebagai motor pada tahap Perlakuan dan Pelaksanaan Saran.

Tahap Deteksi bertujuan untuk menyibak potensi maladministrasi pada instansi-instansi yang menjadi fokus pengamatan dan sekaligus mengidentifikasi isu permasalahan yang membutuhkan penyempurnaan. Tahap Analisis, dilaksanakan untuk memastikan bahwa terjadi maladministrasi, mengidentifikasi penyebab maladministrasi, dan merumuskan saran perbaikan. Tahap Perlakuan dan Pelaksanaan Saran memiliki tujuan untuk memastikan bahwa saran dilaksanakan oleh instansi penyelenggara. Wujud implementasi ketiga tahap di atas tampak melalui bentuk-bentuk kegiatan berupa Kajian Cepat (*Rapid Assessment*), Tinjauan Sistemik (*Systemic Review*), dan Survei. Implementasi tahapan tersebut memiliki perbedaan ciri dalam pelaksanaan di Kantor Pusat dan Kantor-kantor Perwakilan.

Pada Kantor Pusat, roda-roda Deteksi-Analisis-Perlakuan Saran bagi suatu topik, tema, judul, atau isu tertentu dilakukan oleh Keasistenan yang berbeda. Deteksi dan Perlakuan dan Pelaksanaan Saran dilakukan oleh Keasistenan Deteksi dan Keasistenan Perlakuan dan Pelaksanaan Saran dalam kesatuan dengan Keasistenan Utama Manajemen Pencegahan Maladministrasi sementara Analisis dilakukan oleh berbagai Keasistenan Utama Substansi yang menggawangi setiap isu pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik. Pada Kantor-kantor Perwakilan, ketiga tahap ban berjalan itu seluruhnya dilaksanakan oleh masing-masing Kantor. Memang terdapat kesamaan antara Kantor Pusat dan Kantor-kantor Perwakilan, yaitu masing-masing memiliki unit khusus yang mengepalai kegiatan pencegahan maladministrasi akan tetapi bagi lingkup Kantor Pusat unit khusus itu hanya ditempatkan pada masing-masing Keasistenan Substansi dan tidak pada Keasistenan Utama Manajemen Pencegahan Maladministrasi. Sementara analisis dilakukan oleh Keasistenan Utama I-VII.

Penetapan peraturan mengenai tata laksana pencegahan maladministrasi dimaksudkan agar kegiatan pencegahan semakin mampu memiliki ketajaman dalam perumusan saran-saran perbaikan kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik. Ketajaman niscaya dihasilkan apabila Ombudsman Republik Indonesia memandang bahwa aktivitas pencegahan maladministrasi merupakan kegiatan reguler dan bukan penyelesaian suatu ‘proyek’

05

Pencegahan Maladministrasi



yang kadang muncul-tenggelam menyesuaikan suatu momen bahkan preferensi pihak-pihak. Melalui tata laksana yang baru ini seluruh usulan Concept Notes perlu diolah pertama-tama dalam tahap Deteksi. Melalui olahan ini akan ditemukan relevansi usulan topik/tema/judul dengan catatan hasil kegiatan pencegahan sebelumnya, sekaligus tahapan Deteksi mampu menakar tingkat keperluan Ombudsman RI untuk melaksanakan suatu usulan tertentu dengan usulan lainnya. Hasil takaran dalam tahap Deteksi dinyatakan dalam Laporan Hasil Deteksi yang berisi informasi, apakah usulan tema/topik perlu dihentikan atau dapat dilanjutkan dalam tahap Analisis.

Melalui tahap Analisis upaya memastikan potensi maladministrasi makin diperkuat. Dalam tahap ini para Keasistenan Substansi dan Kantor Perwakilan melakukan pengambilan data guna memetakan situasi yang telah disusun kerangka deteksinya. Peta situasi perlu digambarkan secara jelas dan tajam sehingga penyebab potensi di atas dapat diidentifikasi secara seksama. Pengamatan lapangan, informasi dari para responden, keterangan ahli, dan berbagai data yang relevan dengan fokus kajian dikumpulkan, dikategorisasikan, dan dianalisis dalam rangka perumusan pokok-pokok saran perbaikan pelayanan publik. Pokok itu dirangkai menjadi suatu laporan dan materi presentasi untuk kemudian didiseminasikan. Mengapa perlu diseminasi? Pokok-pokok saran sebagai hasil telaah Ombudsman RI diharapkan agar dapat dilaksanakan seluruhnya oleh penyelenggara pelayanan publik yang menjadi sasaran usulan perbaikan, yaitu instansi penerima saran. Pemahaman para penerima saran membutuhkan proses, yaitu

penyampaian latar belakang kajian, penyampaian hasil-hasil temuan data, penjabaran hasil olahan informasi, dan akhirnya penyampaian pokok-pokok saran perbaikan. Penyampaian ini selanjutnya akan dikawal dalam tahap Perlakuan dan Pelaksanaan Saran.

Keasistenan Perlakuan dan Pelaksanaan Saran menjadi ujung dari proses ban berjalan kegiatan manajemen pencegahan maladministrasi. Melalui kinerja Keasistenan ini, pokok-pokok saran perbaikan akan dikawal, dipantau secara ketat dengan maksud agar saran tersebut dilaksanakan oleh instansi penyelenggara. Sangat mungkin terjadi bahwa terdapat tantangan pada instansi penerima saran dalam melaksanakan pokok-pokok perbaikan. Situasi dan informasi ini yang akan dipetakan oleh Keasistenan Perlakuan dan Pelaksanaan Saran dalam proses pemantauan pelaksanaan saran. Jika diperlukan, proses pengawalan pelaksanaan saran akan ditingkatkan dengan suatu pendampingan, hal mana mungkin diperlukan manakala instansi penerima saran memerlukan bantuan Ombudsman RI dalam melaksanakan koordinasi dengan para pemangku kepentingan yang terkait. Seluruh tahap ban berjalan di atas menjadi aliran proses pencegahan apabila didukung dengan informasi yang dituangkan dalam berbagai kertas kerja.

Kertas kerja dalam setiap tahapan adalah alat dokumentasi data dan informasi yang membantu setiap pihak yang berhubungan dengan manajemen pencegahan maladministrasi untuk mengambil manfaat. Manfaat yang diperoleh tak kurang dari kejelasan peta masalah yang dikaji, data dukung yang

lengkap dari topik kajian, modalitas hukum dari rantai pasok pelayanan publik yang diteropong, mata rantai yang memiliki potensi maladministrasi, hasil-hasil studi mengenai usulan tema, pemberitaan media, dan informasi lain yang relevan bagi penguatan kajian. Pengisian instrumen kertas kerja tidak hanya berhenti pada penggalan pemetaan saja, melainkan diperluas dan diperdalam dengan informasi dalam pengambilan data, hasil-hasil telaah data, hingga

penyusunan kertas kerja hasil analisis (lazim dikenal dengan laporan lengkap kajian). Sebagai pelengkap dan penyusun informasi umpan balik bagi proses manajemen pencegahan maladministrasi selanjutnya, kertas kerja semakin lengkap dengan data pemantauan pelaksanaan saran sekaligus pendampingannya.

Alur Ban Berjalan Pencegahan Maladministrasi

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

Tahun 2020 yang telah mencapai hasil Deteksi yaitu salah satu topik “Tata Kelola Warkah”

- 01 Warkah (buku tanah) adalah dokumen pembuktian data fisik dan yuridis sebagai dasar pendaftaran tanah di Indonesia.
- 02 Kedudukan warkah dalam pelayanan administrasi pertanahan adalah sangat vital.
- 03 Masalah yang sering muncul: i) Warkah hilang atau rusak, ii) Warkah yang hilang atau rusak TIDAK ditetapkan Statusnya, dan iii) Belum ada ketentuan mengenai penerbitan/pengadaan kembali Warkah yang hilang.
- 04 Ketidakpastian regulasi terhadap status Warkah menyebabkan potensi maladministrasi berupa penundaan berlarut dalam penyelesaian sengketa tanah karena tidak ada data (kekurangan bukti).
- 05 Oleh karena itu, dilakukan analisis terhadap potensi itu guna menemukan penyebabnya dan dapat dirumuskan saran perbaikan.

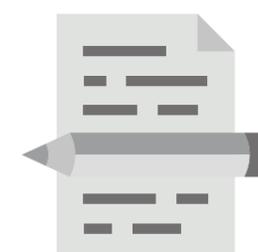
Tahun 2020 yang telah mencapai hasil Pelakuan Saran yaitu salah satu topik “Standar prosedur operasional pada Kantor Kesehatan Pelabuhan”

- 01 Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah melaksanakan Kajian pada bandara dan pelabuhan di Jawa Tengah.
- 02 Saran Perwakilan adalah agar Kantor Kesehatan di Bandar Udara dan Pelabuhan:
 - Mempublikasikan prosedur pemeriksaan kesehatan penumpang dan awak kabin.
 - Mempublikasikan prosedur pemeriksaan kebersihan fisik pesawat dan kapal.
 - Mempublikasikan informasi jadwal petugas harian demi kepastian pelayanan dan kenyamanan penumpang.
 - Mempublikasikan informasi penanganan khusus penumpang dengan kondisi kesehatan tertentu.
 - Melakukan pemeriksaan dan pendampingan penggunaan kartu kewaspadaan kesehatan bagi penumpang dan awak kabin.
 - Mempublikasikan prosedur pengelolaan pengaduan
 - Menyusun dan mempublikasikan hasil penilaian kinerja petugas lapangan.
- 03 Berdasarkan pemantauan Perwakilan, pokok-pokok Saran telah dilaksanakan oleh penerima Saran

Kajian Layanan Pemadam Kebakaran

Saran perbaikan kebijakan pelayanan publik, kajian ini merupakan contoh produk pencegahan

Kementerian Dalam Negeri atas saran Ombudsman RI telah mengeluarkan regulasi/aturan terkait penyelenggaraan pelayanan pemadam kebakaran di Indonesia antara lain:

- 
- 01 Telah diterbitkan Permendagri yang merupakan pedoman nomenklatur dinas pemadam kebakaran setiap provinsi di Indonesia
 - 02 SE Mendagri terkait Kesiapsiagaan Pemerintah Daerah Dalam Penanggulangan Kebakaran Hutan dan Lahan
 - 03 PermenpanRB terkait Jabatan Fungsional Pemadam Kebakaran
 - 04 Permendagri terkait standar teknis pelayanan dasar pada standar pelayanan minimal sub urusan kebakaran daerah kabupaten/kota
 - 05 SE Mendagri terkait Peningkatan Kesejahteraan Petugas Pemadam Kebakaran di Daerah
 - 06 Penyusunan Permendagri teknis dan SOP

Atas tanggapan dari Kementerian Dalam Negeri tersebut, Ombudsman RI melakukan monitoring implementasi atas terbitnya regulasi/aturan tersebut ke ke Dinas Pemadam Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung pada 19 November 2020 dan mendapatkan tanggapan dan penjelasan sebagai berikut:

Pertama, Dinas Pemadam Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung telah mengetahui terkait terbitnya aturan/regulasi dari Kementerian Dalam Negeri yaitu; Permendagri No. 16 tahun 2020 pada 23 Maret 2020 yang merupakan pedoman nomenklatur dinas pemadam kebakaran setiap provinsi di Indonesia, memberikan amanat ke setiap kabupaten/kota untuk membentuk Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan mandiri sesuai dengan tipe masing daerah.

Kedua, Dinas Pemadam Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung telah membentuk Jabatan Fungsional Pemadam Kebakaran sebagaimana PermenpanRB No. 16

dan 17 Tahun 2019 tentang Jabatan Fungsional Pemadam Kebakaran;

Ketiga, Dinas Pemadam Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung telah menyusun regulasi tentang standar teknis pelayanan dasar pada Standar Pelayanan Minimal urusan kebakaran untuk daerah/kota.

Keempat, Dinas Pemadam Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung telah diubah pedoman dan petunjuk teknis mengenai Pemberdayaan Masyarakat dalam penanggulangan kebakaran

Dari hasil tanggapan dari Kementerian Dalam Negeri dan hasil monitoring implementasi atas terbitnya regulasi/aturan dari Kementerian Dalam Negeri ke Dinas Pemadam Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung, dapat disimpulkan bahwa hasil saran dalam tinjauan sistemik “Penyelenggaraan Pelayanan Pemadam Kebakaran di Indonesia” dinyatakan **telah dilakukan seluruhnya**.

Manajemen Mutu Penjaga Kualitas Layanan Ombudsman

Ombudsman RI dalam menjalankan tugas dan wewenangnya memiliki 2 (dua) fungsi utama, yaitu penyelesaian laporan masyarakat atas dugaan tindakan maladministrasi dan pencegahan terhadap terjadinya maladministrasi dalam pelayanan publik. Dua fungsi utama tersebut menunjukkan bahwa Ombudsman tidak hanya melayani dan menyelesaikan laporan dari masyarakat tentang dugaan maladministrasi, tetapi juga melakukan fungsi mencegah dan memastikan penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan/atau penyelenggara negara telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Berbagai kegiatan yang dilakukan oleh Ombudsman, sebagai bentuk pelaksanaan tugas dan fungsinya tentu juga harus diiringi dengan penerapan mutu yang terstandar dan dapat dipahami oleh semua pihak yang terkait. Dengan kata lain, pelaksanaan tugas dan fungsi Ombudsman harus dilakukan secara profesional, akuntabel dan transparan. Untuk itu, diperlukan upaya untuk mengawasi dalam rangka memastikan bahwa pelaksanaan tugas Ombudsman telah berjalan dengan baik sesuai standar mutu yang telah ditetapkan. Ombudsman sebagai lembaga pengawas juga memiliki fungsi memberikan pelayanan publik, sehingga mutu pelayanan dalam bentuk pengawasan juga merupakan hal yang harus diutamakan. Hal tersebut sesuai ketentuan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mengatur bahwa Penyelenggara pemerintahan wajib untuk memberikan pelayanan publik yang bermutu berdasar asas pelayanan publik.

Pengawasan terhadap mutu dari pelaksanaan fungsi penyelesaian laporan masyarakat dan pencegahan maladministrasi dilakukan melalui: pertama secara berjenjang oleh masing-masing pimpinan unit kerja operasional dan kedua, oleh unit kerja Keasistenan Utama Manajemen Mutu (KUMM), sebagai unit yang diberi tugas untuk menjamin bahwa berbagai aspek dalam suatu sistem pelaksanaan tugas dan fungsi dapat berjalan dengan maksimal, sehingga persyaratan pada produk/ jasa layanan Ombudsman dapat terpenuhi sesuai standar mutu yang telah ditetapkan. Dalam pengawasan yang dilakukan secara berjenjang oleh masing-masing pimpinan unit kerja secara teknis pelaksanaannya dilakukan bersamaan dengan kegiatan pengendalian unit, Adapun pelaksanaan pengawasan oleh KUMM

dilakukan dalam beberapa bentuk antara lain:

Pertama, penguatan dasar hukum pelaksanaan Manajemen Mutu dalam bentuk penyusunan peraturan Ombudsman dan peraturan teknis terkait manajemen mutu.

Penerapan Sistem Manajemen Mutu dipandang memiliki peran strategis dalam mendukung pelaksanaan pelayanan publik yang bermutu oleh Ombudsman. Manajemen mutu sebagai suatu sistem manajemen untuk mengawasi segala kegiatan dan tugas Ombudsman dalam memastikan bahwa produk/jasa yang dihasilkan dapat tercapai dengan konsisten dan mutu dapat dipertahankan. Berkenaan dengan hal tersebut Ombudsman RI menyusun rancangan Peraturan Ombudsman yang secara khusus mengatur mengenai manajemen mutu yang dapat memberikan acuan dan kerangka kerja bagi pengelolaan mutu, mulai dari Perencanaan mutu, Penerapan mutu, Penilaian mutu hingga upaya perbaikan dalam rangka meningkatkan mutu itu sendiri. Dengan demikian diharapkan ke depan penerapan Sistem Manajemen Mutu dapat mendukung kinerja Ombudsman secara keseluruhan

“ **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** ”

menjadi lebih baik, sehingga dapat meningkatkan keterandalan Ombudsman dan kepercayaan publik kepada Ombudsman RI.

Selain itu, Ombudsman juga telah menerbitkan Keputusan Ketua Ombudsman RI Nomor 239 Tahun 2020 tentang Petunjuk Teknis Pemeriksaan Pengaduan atas Pelaksanaan Tugas Pengawasan

06

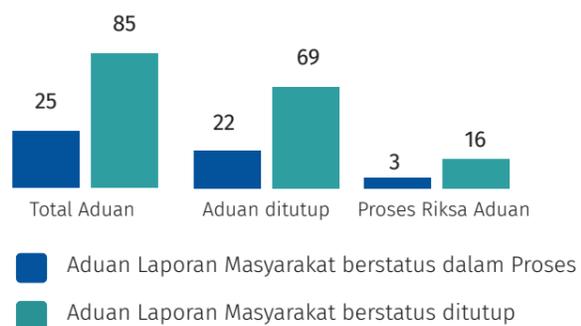
Penjaminan Mutu

Pelayanan Publik di Lingkungan Ombudsman RI sebagai acuan teknis dari pelaksanaan Peraturan Ombudsman Nomor 27 Tahun 2017 tentang Sistem Pelaporan dan Penanganan Pelanggaran Internal (*Whistleblowing System*) di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia. Ombudsman memandang, bahwa pengaduan yang dikelola secara baik akan membawa manfaat bagi organisasi, yakni sebagai *feed back* untuk meningkatkan kualitas pelayanan publiknya.

Kedua, Pemeriksaan aduan internal terkait pengawasan pelayanan publik di lingkungan Ombudsman RI. Selama kurun waktu tahun 2020 jumlah aduan terkait pelaksanaan tugas pengawasan pelayanan publik di Ombudsman RI, khususnya dalam hal penyelesaian laporan masyarakat berjumlah 110 Aduan, dengan rincian 85 Aduan mengenai keberatan atas Laporan Hasil Pemeriksaan Laporan (LAHP) atau penutupan laporan masyarakat, dan 25 Aduan mengenai tindak lanjut laporan yang masih dalam proses pemeriksaan. Dari 110 Aduan tersebut 91 Aduan atau 82,7 % telah diselesaikan. Adapun sebaran jumlah aduan internal dapat dilihat grafik berikut ini:

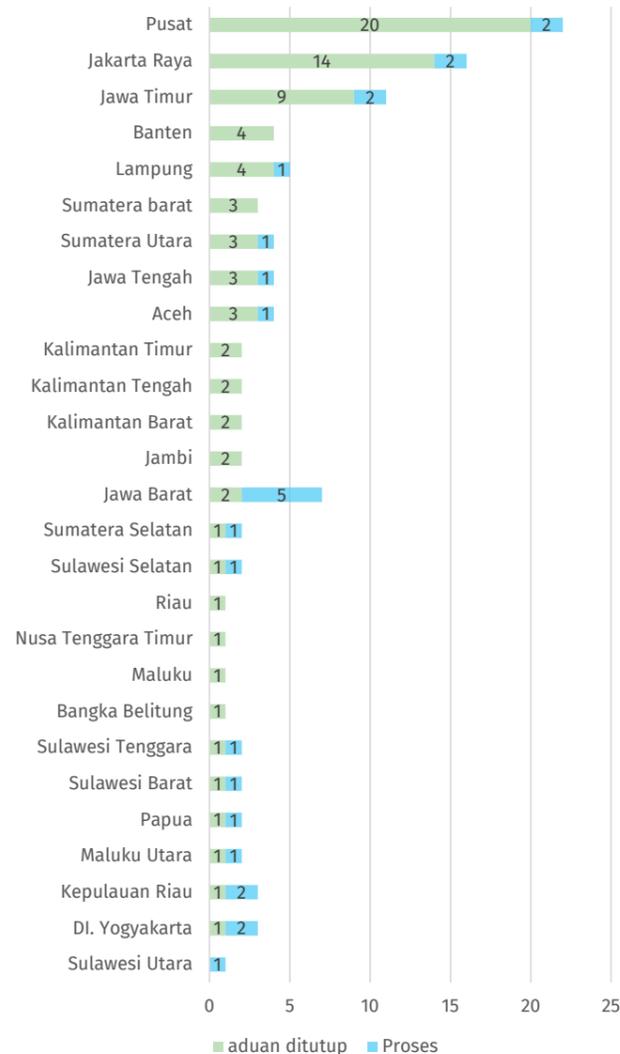


Grafik 6.1 Aduan per bulan tahun 2020



Grafik 6.2 Penyelesaian Aduan Tahun 2020

Beberapa temuan dari hasil pemeriksaan Aduan yang ditangani oleh Keasistenan Utama Manajemen Mutu, antara lain kesalahan dalam mengambil kesimpulan pemeriksaan, kesalahan pada prosedur dan produk akhir hasil pemeriksaan. Alat ukur dalam menentukan kesalahan adalah ketentuan Ombudsman yang menjadi dasar pelaksanaan tugas itu sendiri yang antara lain adalah peraturan Ombudsman tentang penerimaan, pemeriksaan dan penyelesaian laporan. Sebagai tindak lanjut temuan atas hasil pemeriksaan Aduan, yaitu unit Teradu diminta untuk melaksanakan tindakan korektif, apabila tidak terdapat temuan dan/atau dari hasil monitoring diketahui bahwa tindakan korektif sudah



Grafik 6.3 Sebaran Aduan tahun 2020

dilaksanakan maka Aduan dapat dinyatakan selesai dan ditutup.

Ketiga, Kegiatan penjaminan mutu bertujuan untuk memantau dan mengevaluasi berbagai aspek dalam pelaksanaan tugas/fungsi Ombudsman dalam hal Penyelesaian Laporan masyarakat dan Pencegahan Maladministrasi. Kegiatan penjaminan mutu dilaksanakan dengan serangkaian kegiatan pengukuran secara kuantitatif maupun kualitatif terhadap tindak lanjut penanganan laporan masyarakat dan kegiatan pencegahan maladministrasi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku di Ombudsman. Evaluasi mutu secara kuantitatif dilakukan dengan menghitung prosentase penyelesaian laporan berdasarkan *leadtime* laporan. Sedangkan pengukuran secara kualitatif penyelesaian laporan masyarakat dilihat dari sisi substansi, prosedur dan produk laporan yang dihasilkan. Evaluasi mutu terhadap kegiatan pencegahan maladministrasi dilaksanakan dengan cara menginventarisasi seluruh kegiatan yang dilakukan, baik program inisiatif dari kantor perwakilan maupun program pencegahan dari Pusat.

Pada tahun 2020, KUMM hanya melaksanakan evaluasi mutu di 4 (empat) Perwakilan Ombudsman, yaitu Banten, Daerah Istimewa Yogyakarta, Jawa Barat dan Jawa Timur. Secara kuantitas, kegiatan penjaminan mutu tahun 2020 menurun dibandingkan pada tahun 2019 yang mencapai 25 perwakilan sebagai efek dari penyesuaian anggaran dan kondisi akibat dari pandemi Covid-19. Hasil dari penjaminan mutu adalah saran dan/atau untuk melakukan perbaikan/peningkatan terhadap sistem, mekanisme dan prosedur kerja, atau juga terhadap sumber daya dan unsur-unsur pendukung lainnya yang mempengaruhi efektivitas capaian kinerja atau layanan Ombudsman.

Keempat, review terhadap beberapa produk akhir Ombudsman RI. Guna memperoleh keyakinan yang memadai terhadap mutu hasil yang diperoleh dari pelaksanaan tugas penyelesaian laporan masyarakat KUMM telah beberapa kali diminta oleh Pimpinan atau unit kerja terkait untuk melakukan review dan telaah atas produk akhir Ombudsman dalam bentuk Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) maupun rancangan LAHP, serta rancangan Rekomendasi Ombudsman berdasarkan permohonan dari Keasistenan Utama Resolusi dan Monitoring.

Kelima, Mengusulkan perubahan peraturan. Berdasarkan analisis terhadap beberapa temuan yang diperoleh oleh KUMM dari kegiatan pemeriksaan aduan, penjaminan mutu dan review terhadap beberapa produk akhir Ombudsman, serta sebagai upaya meningkatkan mutu pengawasan Ombudsman RI, KUMM telah menyarankan kepada Pimpinan untuk dilakukan penyempurnaan pada peraturan terkait penyelesaian laporan masyarakat. Saat ini upaya penyempurnaan tersebut telah dilaksanakan melalui revisi terhadap Peraturan Ombudsman Peraturan Ombudsman RI Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan, beserta perubahan pada aturan teknis di bawahnya.



07

Dukungan Manajemen

Inovasi Di Masa Pandemi

Sesuai dengan amanat Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, Ombudsman RI selaku Badan Publik berkewajiban menyelenggarakan pelayanan informasi. Di tengah wabah pandemi Covid-19 yang melanda seperti saat ini, tidak menjadikan pelayanan informasi di lingkungan Ombudsman RI berhenti. Justru dalam keterbatasan ini, mampu melahirkan inovasi dalam mempermudah akses pelayanan informasi. Berbagai upaya yang telah dilakukan antara lain meliputi **pemutakhiran Daftar Informasi Publik dan Daftar Informasi yang Dikecualikan** secara daring dengan seluruh Unit Kerja baik di Kantor Pusat maupun Perwakilan yang diperkuat dengan revisi Peraturan Ombudsman tentang **Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi** pada Ombudsman Republik Indonesia sebagai dasar pelaksanaan pengelolaan PPID baik di Pusat maupun Perwakilan. Upaya untuk memperkuat PPID juga dilakukan dengan membentuk **Tim Walidata** yang dibentuk berdasarkan Surat Keputusan Ketua Ombudsman. Tim Walidata ini menjadi pengelola data dan informasi di setiap Unit Kerja di lingkungan Ombudsman RI. Dengan adanya Tim Walidata, setiap permohonan informasi terkait masing-masing unit kerja, dapat dikumpulkan dan dijawab secara lebih cepat.

Inovasi lain yang dilakukan antara lain pengembangan **aplikasi PPID berbasis Android** sehingga memberi kemudahan bagi pengguna PPID untuk mengajukan permohonan informasi atau mengakses informasi lainnya tentang Ombudsman. Aplikasi PPID ini akan terus dilakukan pengembangan yang nantinya diharapkan menjadi e-PPID berbasis digital. Saat ini PPID Ombudsman RI juga telah mengaplikasikan tanda tangan elektronik bagi PPID dan Atasan PPID. Sehingga proses penjawaban informasi ataupun kegiatan lain yang memerlukan pengesahan PPID bisa berjalan lebih cepat dan praktis.

Perbaikan pelayanan informasi tersebut mendapat pengakuan dan apresiasi dari Komisi Informasi Pusat yang ditandai dengan capaian Ombudsman RI meraih **Anugerah Keterbukaan Informasi Publik 2020** sebagai Badan Publik Kategori Lembaga Negara Non Struktural dengan predikat "Informatif", dengan perolehan nilai 95,66. Penghargaan predikat Informatif diserahkan secara virtual oleh Wakil Presiden Republik Indonesia,



K.H Ma'ruf Amin kepada Wakil Ketua Ombudsman RI, Lely Pelitasari Soebekty dan Anggota Ombudsman RI, Alamsyah Saragih. Predikat "Informatif" merupakan klasifikasi tertinggi tingkat keterbukaan informasi publik.

Penyederhanaan Organisasi dan Reformasi Birokrasi

Dalam rangka penguatan kelembagaan dan peningkatan kinerja yang berorientasi pada pencapaian tujuan pembangunan nasional, Ombudsman RI telah melaksanakan penyederhanaan birokrasi sesuai arahan Presiden pada pidato tanggal 20 Oktober 2019 dengan ditetapkannya Persekjen No 5 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia. Selain itu, memfasilitasi pelaksanaan Penilaian Reformasi Birokrasi yang melibatkan seluruh unit kerja yang meliputi: 6 Unit Kerja Eselon II Sekretariat Jenderal, 11 Unit Keasistenan Utama, dan 34 Perwakilan Ombudsman RI.

Maturitas SPIP

Pada Tahun 2020 Nilai Maturitas SPIP telah mencapai level 3. Artinya, kelima sub unsur kriteria penilaian SPIP diantaranya: penilaian terhadap lingkungan pengendalian, penilaian resiko, kegiatan pengendalian, informasi dan komunikasi, juga unsur pemantauan telah dilaksanakan pada level 3. Level 3 ini memiliki karakteristik SPIP "terdefinisi", karakteristik ini menandakan bahwa Ombudsman RI telah melaksanakan praktek pengendalian intern dan telah terdokumentasi dengan baik. SPIP diharapkan memberikan keyakinan yang memadai (*assurance*) atas tercapainya tujuan organisasi.

Pencapaian Nilai SAKIP

Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah sendiri merupakan suatu bentuk tatanan, instrumen serta metode pertanggungjawaban yang memiliki tahapan yaitu penetapan Perencanaan Strategik, pengukuran Kinerja, Pelaporan Kinerja, dan pemanfaatan informasi kinerja bagi perbaikan kinerja secara berkesinambungan. Terdapat peningkatan yang signifikan dalam pengelolaan SAKIP di Ombudsman RI antara lain pada aspek perencanaan, pengukuran kinerja, pelaporan, evaluasi dan capaian kinerja yang mengacu pada pencapaian visi, misi dan tujuan pembangunan nasional yang tertuang secara konsisten pada dokumen perencanaan dan pelaporan. Perolehan predikat SAKIP yang diterima tahun 2020 yang merupakan penilaian tahun 2019, meningkat dari tahun sebelumnya yaitu memperoleh predikat dari CC menjadi B.

Optimalisasi Layanan Hukum dan Kerja Sama

Dalam kurun waktu tahun 2020, Bagian Hukum telah melaksanakan penyiapan analisis, penyusunan peraturan perundang-undangan, pengelolaan dokumentasi dan diseminasi hukum, serta advokasi dan fasilitasi ajudikasi dengan keluaran 12 peraturan perundang-undangan yang terdiri dari **7 Peraturan Ombudsman** yang sudah selesai di undangkan, **10 Peraturan Sekretaris Jenderal Ombudsman Republik Indonesia**, 17 SK Ketua, 6 naskah kajian rancangan peraturan dan 5 Keputusan Ketua Ombudsman di bidang tugas dan fungsi Ombudsman Republik Indonesia. Terlaksananya fasilitasi pelayanan dokumentasi dan diseminasi hukum dengan baik, sehubungan dengan meningkatnya jumlah dokumen hukum tiap tahunnya. Terbentuknya SOP JDIH pada bulan Agustus 2020, terdapat 6 dokumentasi produk hukum dan 6 laporan pengunggahan serta pembaharuan Aplikasi JDIH menjadi 3.0. yang sudah terintegrasi langsung dengan BPHN (Badan Pembinaan Hukum Negara) dan sudah berbasis SPBE (Sistem Penilaian Berbasis Elektronik). Sehingga JDIH Ombudsman mendapatkan penghargaan dari BPHN sebagai **Anggota Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum Nasional Terbaik III Tahun 2020**. Pengembangan selanjutnya yang sedang dikerjakan adalah dengan pembuatan Abstrak pada setiap Peraturan Ombudsman agar Pembaca/penikmat dokumen hukum lebih mudah menggambarkan keseluruhan isi konsep dari sebuah gagasan yang ada dalam peraturan. Terlaksananya fasilitasi penyiapan bahan advokasi dan administrasi ajudikasi sebanyak 11 bahan koordinasi pendampingan advokasi litigasi, dan non litigasi serta 17 kajian/telaahan hukum. Selain itu, di Bagian Hukum telah tersedia laptop, printer, dan penyerapan anggaran hingga 99,83% pada tahun 2020.

Dalam bidang kerja sama dalam negeri, selama tahun 2020 telah ditandatangani **19 Nota Kesepahaman** dengan mitra di tingkat nasional maupun daerah. Sehubungan dengan meningkatnya pandemi Covid-19, penandatanganan dilakukan secara daring maupun desk-to-desk. Di bidang kerja sama luar negeri, telah memfasilitasi pembentukan forum *multilateral South East Asian Ombudsman Forum* (SEAOFF) yang beranggotakan Ombudsman RI, Ombudsman Thailand, dan Ombudsman Filipina. Pembentukan forum ini ditandai dengan penandatanganan *Memorandum of Intent* secara *desk-to-desk* di masing-masing negara. Melalui forum ini, diharapkan dapat meningkatkan kerja sama Ombudsman di tingkat Asia Tenggara, baik dalam bidang pencegahan, penelitian, serta pelayanan laporan.

Menjawab Pandemi Dengan Inovasi TI Tanda Tangan Digital dan Penomoran Surat Otomatis

Salah satu hal yang krusial dan mendorong perlunya inovasi dari bagian teknologi informasi adalah sistem administrasi naskah dinas. Untuk mendukung pola kerja yang produktif dan fleksibel baik secara waktu maupun tempat, pada tahun 2020 **aplikasi SIKD** dilakukan penambahan modul untuk otomatisasi nomor surat dan tanda tangan digital.



Hal ini membuat peran aplikasi SIKD tidak hanya sebagai pengarsipan dokumen namun berkembang sampai ke tahap pengesahan dokumen secara digital dan tentunya bisa dilakukan secara online. Upaya percepatan ini terjadi tidak lepas dari peninjauan dan kerjasama yang dilakukan dengan BSrE (Balai Sertifikasi Elektronik) dalam penerbitan tanda tangan digital dan Mahkamah Konstitusi untuk penomoran otomatis. Strategi kolaborasi antar lembaga terbukti mampu menjawab dan mengendalikan dampak lebih lanjut dari sebuah pandemi.

Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE)

Ombudsman sangat menyadari bahwa penggunaan teknologi informasi telah menjadi dimensi utama dalam roda-roda kehidupan berbangsa dan bernegara. Kesadaran ini dibuktikan dengan partisipasi Ombudsman RI dalam **Evaluasi SPBE** (Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik) Tahun 2020 yang diselenggarakan Kemenpan-RB. Evaluasi SPBE merupakan proses penilaian terhadap pelaksanaan SPBE di Instansi Pemerintah untuk menghasilkan suatu nilai Indeks SPBE yang menggambarkan tingkat kematangan (*maturity level*) dari pelaksanaan SPBE di Instansi Pemerintah. Ada 3 (tiga) unsur penting dalam penerapan SPBE tersebut, yaitu: 1) penyelenggaraan pemerintahan merupakan unsur tata kelola dari birokrasinya, 2) kehandalan Teknologi informasi dan komunikasi (TIK) sebagai pengungkit (*enabler*) dalam pelaksanaannya, dan 3) kemudahan layanan pemerintah yang diberikan kepada pengguna, sesuai tugas dan fungsinya masing-masing.

Berkaca dari hasil penilaian SPBE tahun sebelumnya yang belum mendapatkan hasil maksimal, bagian TI mengeluarkan beberapa strategi antara lain disusunnya Keputusan Ketua Ombudsman nomor 30 Tahun 2020 tentang Kebijakan Internal SPBE di Lingkungan Ombudsman RI, serta menggandeng pihak eksternal terkait sebagai anggota Tim Pengarah

SPBE Ombudsman yaitu Kepala Pusat Sistem Data dan Informasi Badan Statistik Nasional dan Direktur Aplikasi dan Layanan Informatika Kementerian Komunikasi dan Informatika. **Hasil penilaian mandiri tim evaluator adalah 4,45 dari skala 5.**

Kinerja Perencanaan Dan Anggaran

Biro Perencanaan dan Keuangan mempunyai tugas untuk dukungan pelayanan administrasi perencanaan, penyusunan laporan, dan keuangan Ombudsman Republik Indonesia. Tahun 2020 merupakan tahun pertama Rencana Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2020-2024, Ombudsman RI telah menyusun Rencana Strategis 2020-2024 sebagai bagian dari RPJMN. Penyusunan RKA-KL DIPA, Perjanjian Kinerja, Rencana Kerja, Reviu Angka Dasar dan Kerangka Pengeluaran Jangka Menengah telah dilakukan sepanjang tahun 2020. Dari sisi evaluasi, juga telah memfasilitasi penyusunan laporan berkala, penyusunan laporan kinerja, Rapat Dengar Pendapat bersama DPR-RI, serta pelaporan lainnya.

Dimasa pandemi, Pemerintah telah melakukan kebijakan **refocusing kegiatan** dan **realokasi** anggaran K/L untuk mempercepat penanganan Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) dan program pemulihan ekonomi nasional. Ombudsman RI mengalami perubahan pada postur anggaran dengan pengurangan anggaran awal sebesar Rp28.469.793.000 (17,11% dari pagu TA 2020) sehingga anggaran setelah pengurangan adalah Rp137.839.359.000. Realisasi anggaran tahun 2020 mencapai 98,53% dengan Indeks Kinerja Pengelolaan Anggaran mencapai 95,53 (per 12 Januari 2021).

Kinerja Pengelolaan Keuangan

Salah satu faktor keberhasilan yang penting dalam rangka menjaga akuntabilitas kelembagaan adalah dalam pengelolaan keuangan negara yang sesuai dengan prinsip-prinsip keuangan sesuai dengan asas-asas pemerintahan yang baik (*good governance*). Berkenaan dengan hal tersebut, maka Ombudsman RI telah bekerja dengan maksimal untuk terus menerus dan berkelanjutan melakukan pengawasan yang ketat dalam penggunaan keuangan negara serta membuat berbagai kebijakan yang relevan sesuai dengan perkembangan yang ada.

Kinerja yang telah dilakukan Ombudsman RI telah membuahkan hasil yang membanggakan dengan memperoleh **Opini Wajar Tanpa Pengecualian (WTP)** atas Laporan Keuangan Tahun 2019 dari Badan Pemeriksa Keuangan, dan menjadi salah satu lembaga yang secara berturut-turut selama 4 tahun dari tahun 2016 mendapatkan Opini WTP yang tentunya tidak terlepas dari peningkatan akuntabilitas pengelolaan keuangan baik Ombudsman pusat maupun Ombudsman yang ada di daerah 34

perwakilan dan tentunya melihat kesesuaian dengan Standar Akuntansi Pemerintah (SAP), kecukupan informasi laporan keuangan, kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan, serta efektivitas sistem pengendalian intern. Laporan Keuangan ini dihasilkan melalui Sistem Akuntansi Instansi (SAI) yaitu serangkaian prosedur manual maupun yang terkomputerisasi mulai dari pengumpulan data, pencatatan dan pengikhtisaran sampai dengan pelaporan posisi keuangan dan operasi keuangan pada Lembaga Ombudsman RI.

Untuk mewujudkan tata kelola keuangan yang semakin membaik, efektif, efisien, transparan dan akuntabel baik di pusat, maupun di perwakilan pada tahun 2020, Ombudsman Republik Indonesia melalui Peraturan Sekretaris Jenderal Ombudsman Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2020 telah menciptakan sistem pengelolaan Keuangan Negara di lingkungan Ombudsman Republik Indonesia dengan meluncurkan Buku Saku Pelaksanaan dan Pertanggungjawaban Anggaran di Lingkungan Ombudsman RI. Buku Saku tersebut menjadi panduan bersama dalam memahami dan mengimplementasikan berbagai peraturan perundang-undangan di bidang Keuangan Negara dan bentuk perwujudan pertanggungjawaban keuangan Negara yang lebih tertib, efektif, efisien dan akuntabel demi terciptanya *good governance* and *clean government* serta terbebas dari praktik korupsi, kolusi dan nepotisme.

Peningkatan Kapabilitas APIP

Esensi peningkatan kapabilitas APIP adalah penguatan kapasitas sumber daya manusia di Inspektorat khususnya auditor, mengingat auditor memiliki peran penting dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dalam pengawasan internal kelembagaan. KemenPANRB menetapkan bahwa penyederhanaan birokrasi merupakan *quick wins* dalam penilaian Reformasi Birokrasi sebagaimana yang dimuat dalam PermenPANRB Nomor 26 Tahun 2020 tentang Pedoman Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi. Penyederhanaan birokrasi merupakan bagian dari penataan dan penguatan organisasi. Dimulai dengan mengidentifikasi kesenjangan (GAP) yang ada melalui peta proses bisnis. Dalam sistem IACM pada level 3 GAP itu diharapkan sudah tidak ditemukan lagi, karena beberapa kompetensi teknis yang dimiliki pegawai selanjutnya dikombinasikan sehingga dapat saling mendukung peran pengawasan. Selain itu, pengembangan kompetensinya sudah memperhatikan komposisi tim pengawasan, seperti kompetensi khusus bagi seorang ketua tim, pengendali teknis, dan pengendali mutu. Pegawai mulai dibekali dengan kompetensi kepemimpinan dan manajemen pengawasan sehingga semakin profesional.

Mengawal Realokasi Anggaran Penanganan Covid-19

Inspektorat Ombudsman RI melakukan Reviu Revisi Anggaran

Menindaklanjuti Peraturan Pemerintah 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, maka telah dikeluarkan Perpres Nomor 54 Tahun 2020 Tentang Perubahan Postur dan Rincian APBN TA 2020. Perubahan Postur APBN TA 2020 tersebut berupa perubahan rincian besaran anggaran pendapatan, anggaran belanja negara, surplus/defisit anggaran, dan pembiayaan anggaran. Sebagai implikasi dari Perpres tersebut, anggaran belanja Ombudsman RI TA 2020 yang semula dialokasikan sebesar Rp166.309.152.000,00 direvisi menjadi Rp153.900.955.000,00, atau turun sekitar Rp12.408.197.000,00. Anggaran Ombudsman kembali direvisi berdasarkan dengan Surat Menteri Keuangan Nomor: S-302/MK.02/2020, tanggal 15 April 2020, anggaran belanja Ombudsman RI menjadi Rp137.839.359.000,00, atau dikurangi sekitar Rp28.469.793.000,00.

Sejalan dengan hal tersebut, Presiden juga telah mengeluarkan Instruksi Presiden Nomor 4 Tahun 2020 tentang *Refocussing* Kegiatan, Realokasi Anggaran, serta Pengadaan Barang dan Jasa (PBJ) dalam rangka Percepatan Penanganan COVID-19, dimana dinyatakan bahwa Kementerian/Lembaga, termasuk Ombudsman RI, harus mengutamakan penggunaan alokasi anggaran yang telah ada untuk kegiatan-kegiatan yang mempercepat penanganan COVID-19 (*Refocussing* kegiatan, dan realokasi anggaran) dengan mengacu kepada protokol penanganan COVID-19 di Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah dan rencana operasional percepatan penanganan COVID-19 yang ditetapkan oleh Gugus Tugas Percepatan Penanganan COVID-19, mempercepat pelaksanaan *refocussing*, kegiatan dan realokasi anggaran tersebut melalui mekanisme revisi anggaran Menteri/Pimpinan Lembaga, dan perlu mempercepat pelaksanaan PBJ untuk mendukung percepatan penanganan COVID-19.

Untuk merespon kebijakan pemerintah tersebut, dan dalam rangka pengawasan intern atas pelaksanaan revisi anggaran dan pengadaan barang dan jasa dalam percepatan penanganan COVID-19 di lingkungan Ombudsman RI, maka Inspektorat telah melakukan pengawasan internal yang sesuai dengan kondisi darurat bencana non-alam, akuntabel dan efektif, serta mencegah kecurangan dan *fraud*.

Reviu revisi anggaran tersebut difokuskan antara lain untuk realokasi belanja terkait dengan (1) kesehatan dan kemanusiaan guna pencegahan dan percepatan penanganan COVID-19 mengacu kepada Protokol Penanganan COVID-19 dan Rencana Operasional Percepatan Penanganan COVID-19 yang ditetapkan Gugus Tugas Percepatan Penanganan COVID-19, (2) *social safety net*, dan (3) mengelola dampak negatif secara *prudent* dan efektif termasuk memperhatikan prinsip *value for money* dengan tetap memperhatikan batasan-batasan dalam ketentuan sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 210/PMK.02/2019 tentang Tata Cara Revisi Anggaran Tahun Anggaran 2020, sebagaimana diubah dengan PMK Nomor: 39/PMK.02/2020.

Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Biro Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik (selanjutnya disebut Biro AP4) mempunyai tugas melaksanakan koordinasi dan pengelolaan administrasi pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik. Biro AP4 merupakan unit strategis karena tugas pengelolaan dokumen substantif yang merupakan aset berharga Ombudsman sehingga perlu pengelolaan yang tertib dan aman. Dokumen yang dikelola meliputi administrasi Pencegahan Maladministrasi, Penyelesaian Laporan, dan Penjaminan Mutu.

Administrasi Pencegahan meliputi administrasi Survei (Kepatuhan, Indeks Persepsi Maladministrasi) dan administrasi Kajian Kebijakan (*Systemic Review* dan *Rapid Assessment*). yang diselenggarakan pada awal tahun 2020. Biro AP4 memfasilitasi penjajakan **kerja sama dengan BPS dan LIPI** terkait pengambilan data. Biro AP4 memfasilitasi administrasi pengajuan pengadaan konsultan untuk pembuatan aplikasi pengambilan data survei, memfasilitasi pertemuan daring baik internal maupun eksternal terkait persiapan survei tahun 2021. Biro AP4 berperan aktif memfasilitasi proses dan berbagai tahapan Penyusunan Petunjuk Teknis Pencegahan Maladministrasi dengan unit kerja baik di Pusat maupun Perwakilan; dan Biro AP4 secara intens memfasilitasi pertemuan daring proses penyusunan format dan standar kertas kerja deteksi, analisis, dan perlakuan pelaksanaan saran.

Administrasi penyelesaian Laporan Masyarakat meliputi pemutakhiran (*update*) data Laporan Masyarakat, pendokumentasian Laporan Masyarakat, pengarsipan Laporan Masyarakat, pelayanan peminjaman/pengembalian berkas Laporan Masyarakat. Administrasi penyelesaian Laporan relatif lebih lengkap. Dengan aplikasi SIMPeL 3.0, administrasi Laporan Masyarakat mencakup laporan masyarakat seluruh Indonesia. Dalam rencana

jangka panjang, berkas Laporan Masyarakat bisa diakses secara digital pada aplikasi SIMPeL. Laporan Masyarakat seluruh Indonesia tahun 2020 yang ditindaklanjuti melalui mekanisme pemeriksaan sebanyak 3.808.

Pada era pandemi, percepatan pengelolaan surat masuk Laporan Masyarakat dengan menggunakan media elektronik untuk surat-surat yang bersifat prioritas, yaitu surat Laporan Masyarakat, balasan dari Terlapor atau Pelapor. Selanjutnya surat tersebut secara elektronik didistribusikan ke Asisten terkait, sedangkan surat fisiknya diberikan menyusul. Dalam rangka percepatan dan efektivitas kegiatan, dilakukan koordinasi, monitoring, dan evaluasi secara berkala dengan Perwakilan melalui *sharing* grup operator AoRA. Dengan **aplikasi AoRA** memudahkan cetak barcode. Untuk meningkatkan kemampuan operator AoRA diadakan bimtek AoRA daring yang diikuti seluruh Perwakilan Ombudsman. Data penyelesaian Laporan Masyarakat dan data peminjaman setiap minggu disampaikan ke seluruh unit sebagai bahan evaluasi kinerja dan kelengkapan arsip Laporan Masyarakat.

Dalam rangka menjamin ketersediaan arsip yang *otentik* dan terpercaya sebagai alat bukti yang sah dan meningkatkan kualitas pengelolaan dan pemanfaatan arsip Laporan Masyarakat, secara bertahap dilakukan Penataan arsip inaktif. Sampai dengan 31 Desember 2020 telah diselesaikan penataan arsip inaktif tahun 2000 s.d. 2008 sebanyak 3.775 arsip dan arsip inaktif tahun 2018 s.d. 2020 sebanyak 1.148 berkas. Arsip aktif secara berkala dilakukan stock opname dan konfirmasi serta koordinasi peminjaman dan pengembalian. Sebagai dasar pengelolaan arsip Laporan Masyarakat agar lebih terarah dan sistematis ditetapkan Keputusan Ketua Ombudsman Nomor 174 Tahun 2020 tentang Pedoman Pengelolaan Arsip Laporan Masyarakat di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia. Guna penguatan komitmen tertib arsip dan tertib administrasi Laporan Masyarakat, menjalin kerja sama dan kolaborasi dengan Unit Pusat dan Perwakilan melalui supervisi pengelolaan arsip Laporan Masyarakat. Untuk menjaga keutuhan arsip dilaksanakan fumigasi arsip terutama yang terserang hama/rusak karena rayap.

Sebagai upaya pengelolaan, penyelamatan, dan pelestarian arsip Laporan Masyarakat, secara terus menerus dilakukan peningkatan kualitas pelayanan tata kelola kearsipan dengan melakukan peningkatan sarana dan prasarana, **menyediakan loket layanan** temu balik arsip (peminjaman dan pengembalian arsip Laporan Masyarakat), layanan penelusuran arsip Laporan Masyarakat, renovasi ruang arsip. Dukungan administrasi terhadap Penjaminan Mutu, dengan mengolah dan menyajikan data penyelesaian



Laporan Masyarakat berdasarkan Klasifikasi sebagai salah satu variabel kinerja unit Penyelesaian Laporan Masyarakat; fasilitasi dan pengelolaan administrasi penjaminan mutu.

Dalam rangka optimalisasi “Mengawal Pelayanan Publik dimasa Covid-19”, Biro AP4 meningkatkan dukungan kelancaran koordinasi antara Keasistenan dengan Pelapor, Terlapor, dan Pihak Terkait via elektronik dalam rangka penyelesaian laporan, pencegahan maladministrasi, dan penjaminan mutu. Kegiatan tatap muka dilaksanakan sangat terbatas dan selektif, namun dengan dukungan teknologi informasi tugas pengawasan tetap produktif. Demikian pula, korespondensi antara Ombudsman Pusat dengan Perwakilan maupun Instansi Eksternal berlangsung secara elektronik. Pemanfaatan teknologi informasi lebih efektif dan efisien, mempercepat proses, dan mendukung pengurangan penggunaan kertas (*paperless*). Pada masa pandemi dengan penurunan Laporan Masyarakat dimanfaatkan untuk melakukan inventarisasi dan penataan dokumen Laporan Masyarakat.

Humas, Ujung Tombak Komunikasi dan Informasi di Masa Pandemi

Peliputan dan Dokumentasi

Tahun 2020, terdapat perbedaan dari segi peliputan dan dokumentasi apabila dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya. Pada tahun ini, jumlah peliputan dan dokumentasi yang dilakukan secara langsung oleh Humas Ombudsman RI berkurang secara drastis akibat pandemi Covid-19. Kondisi ini disebabkan karena hampir seluruh pertemuan dan kegiatan dilakukan secara daring melalui *Zoom Meeting* ataupun aplikasi pertemuan daring lainnya. Meskipun demikian, masih ada beberapa pertemuan yang bersifat penting dan harus dilaksanakan secara langsung melalui tatap muka. Dalam hal ini, Humas Ombudsman RI melakukan peliputan dan dokumentasi, baik melalui pengambilan foto dan video.



Grafik 7.1 Jumlah Peliputan Kegiatan 2020

Pemberitaan

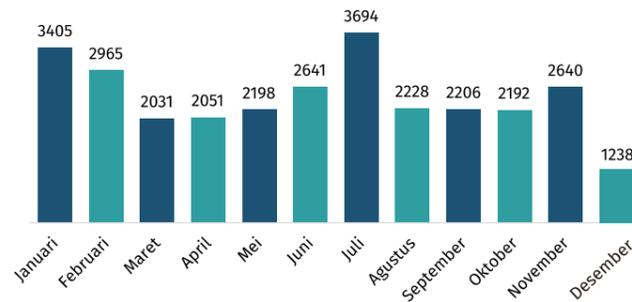
Pada tahun 2020, terdapat 27.144 berita online yang memberitakan terkait isu Ombudsman RI. Berdasarkan hasil *tracking media* yang telah dilakukan, media yang paling banyak memberitakan Ombudsman RI adalah Kumparan (495 berita), Tribun News (427 berita), dan Tempo.co (401 berita). Sedangkan sampai 31 Desember 2020, didapatkan bahwa isu seputar Ombudsman RI bergerak fluktuatif. Tingginya ekspos didorong oleh isu penanganan pandemi Covid-19, PSBB, distribusi bantuan sosial, serta kedatangan Habib Rizieq.

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.

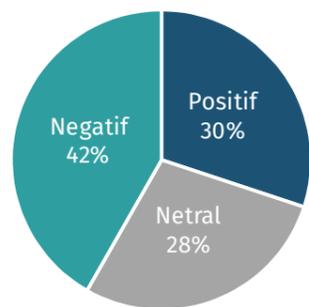
Kantor perwakilan Ombudsman di daerah banyak mendapatkan *mention* terkait peningkatan pelayanan publik. Perwakilan Ombudsman juga menemui *stakeholders* terkait untuk meningkatkan kualitas layanan. Pada awal tahun Ombudsman aktif menciptakan wilayah bebas korupsi. Isu tersebut menjadi isu teratas pada periode Januari 2020.

Isu lain yang menjadi trending topik pada pemberitaan adalah Ombudsman membentuk tim pemeriksaan khusus untuk membantu mengusut kasus dugaan korupsi PT Jiwasraya. Anggota Ombudsman RI Bidang Ekonomi I Dadan Suharmawijaya mengatakan tim sudah melakukan tahap deteksi kasus. Di samping itu, penghargaan

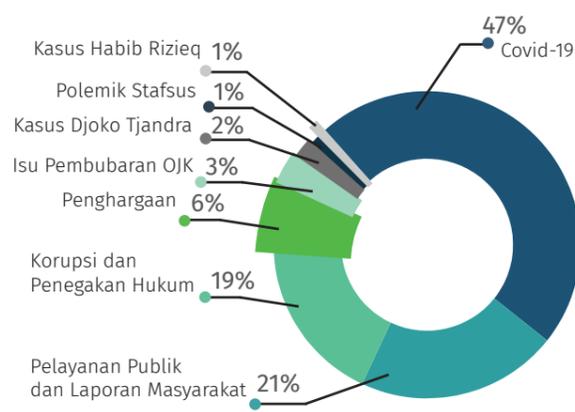
yang diberikan oleh Ombudsman terkait pelayanan publik ramai diberitakan oleh media. Peristiwa Ketua Ombudsman RI, Amzulian Rifai mendapat anugerah tanda kehormatan Bintang Jasa Utama dari Presiden RI, Joko Widodo pada 13 Agustus 2020 juga mendapatkan perhatian dari media.



Grafik 7.2 Jumlah Pemberitaan Media



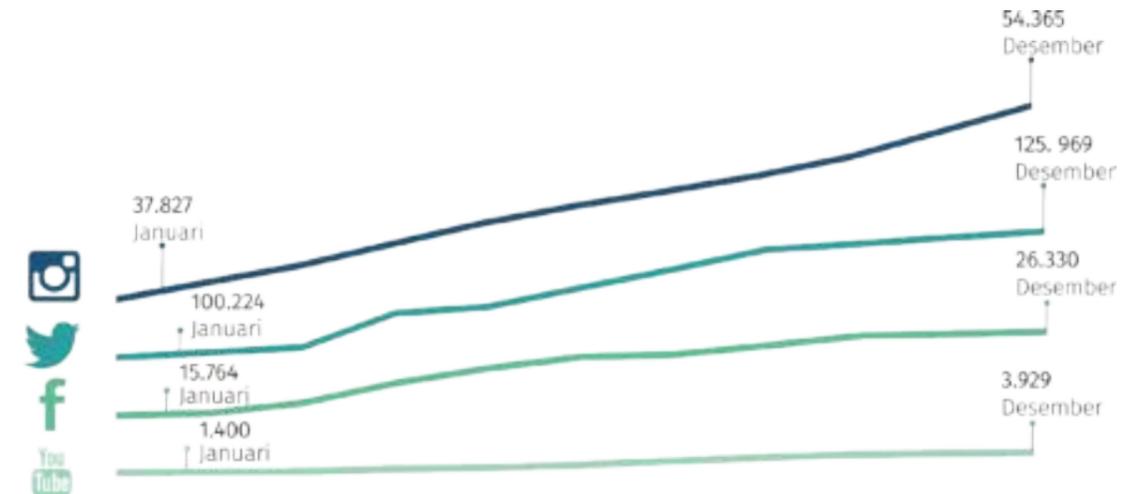
Grafik 7.3 Sentimen Pemberitaan



Grafik 7.4 Isu Utama Pemberitaan

Media sosial

Media sosial menjadi salah satu media publikasi dan komunikasi Ombudsman RI kepada publik sebagai penerima pelayanan publik. 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*.

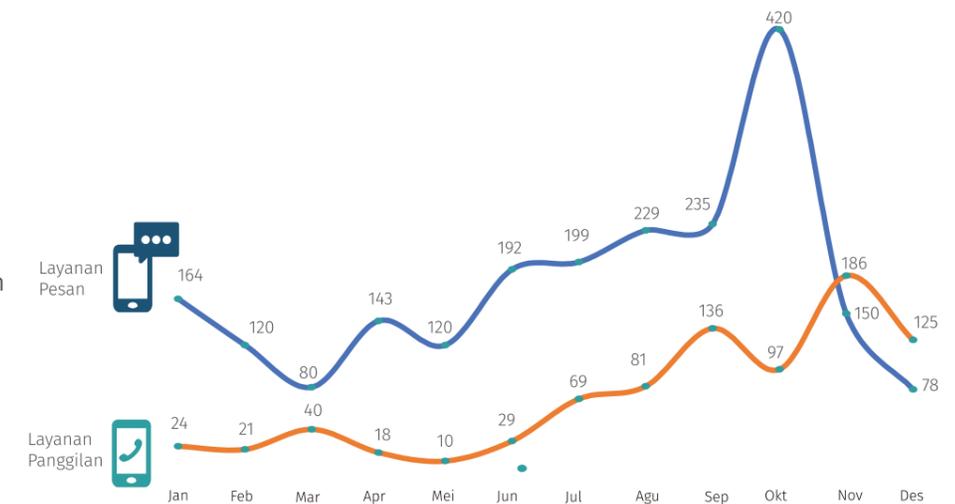


Grafik 7.5 pertumbuhan *follower* media sosial

Pengelolaan “Halo Ombudsman” 137

Ombudsman RI memiliki layanan kontak “Halo Ombudsman” melalui jaringan telepon serta layanan dan aplikasi pesan. “Halo Ombudsman” dapat diakses melalui jaringan telepon di nomor 137 serta layanan pesan SMS dan aplikasi pesan *Whatsapp, Line*, dan *Telegram*. “Halo Ombudsman” 137 merupakan salah satu kanal utama penyampaian pengaduan masyarakat kepada Ombudsman RI. Selain menjalankan fungsi saluran komunikasi secara umum, “Halo Ombudsman” 137 juga menjadi saluran pengaduan pada Posko Pengaduan Covid-19 yang dibuka pada April-Juli lalu.

Pada data di samping, jumlah layanan pesan yang masuk lebih banyak dibandingkan dengan jumlah panggilan masuk. Jumlah layanan pesan semakin meningkat setiap bulan terutama sejak masa pandemi covid-19. Oleh karena itu “Halo Ombudsman” meningkatkan pelayanan dengan integrasi layanan pesan dan layanan panggilan telepon. Layanan pesan kini dapat dijawab oleh agen layanan telpon sehingga proses menjawab menjadi lebih singkat.



Grafik 7.6 jumlah layanan pesan dan layanan panggilan



Ngopi Bareng Ombudsman RI

Di tengah Pandemi, sepanjang Tahun 2020, Ombudsman RI telah menggelar 7 (tujuh) kali agenda Ngopi Bareng yang melibatkan rekan wartawan, dengan rata-rata pemberitaan sentimen positif. Agenda Ngopi Bareng sebagian besar dilakukan secara daring dan disiarkan melalui media sosial Ombudsman RI. Sedangkan untuk Siaran Pers, sebanyak 53 rilis yang sudah dikeluarkan dan disebarluaskan melalui posel, website dan juga kontak *WhatsApp* para rekan wartawan untuk memberikan informasi pemberitaan tentang Ombudsman kepada masyarakat

Seminar Kepemimpinan di Masa Krisis dan Diskusi Publik “Eksistensi Lembaga Pengawas Eksternal dalam Sistem Ketatanegaraan dan Penyelenggaraan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik”

Ombudsman Republik Indonesia bekerja sama dengan *Office of Commonwealth Ombudsman* (OCO) melaksanakan seminar virtual dengan mengusung topik “Kepemimpinan di Masa Krisis”. Seminar virtual ini dilaksanakan pada Kamis, 15 Oktober 2020 melalui Zoom. Pada Seminar ini, Wakil Ketua Ombudsman RI, Lely Pelitasari Soebekty dan Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sumatera Barat, Yefri Heriani, bertindak sebagai narasumber dari Ombudsman RI. Sementara dari *Office of Commonwealth Ombudsman* (OCO) diwakili oleh Paul Pfitzner, *Senior Assistant Ombudsman - Industry and Strategy Branch*, yang juga menjabat sebagai Plt. Wakil Ketua OCO.

Ombudsman melakukan berbagai penyesuaian untuk memastikan seluruh pegawai tetap berkinerja maksimal meskipun diterapkan *Working From Home*, antara lain melalui optimalisasi IT, yaitu didukung dengan penggunaan SIKD. Selain itu, dilakukan penyesuaian target dan anggaran, serta monitoring berjenjang. Untuk memastikan keamanan seluruh pegawai, dibentuk satgas Covid dan penyesuaian protokol. Terkait pelayanan kepada masyarakat antara lain dengan membuka Posko Covid, konsultasi dan pemeriksaan secara

daring, RCO Tematik, Pemantauan Kementerian/Lembaga, serta melakukan review kebijakan dan memberikan saran korektif.

Ombudsman RI juga mengadakan Diskusi Publik “Eksistensi Lembaga Pengawas Eksternal dalam Sistem Ketatanegaraan dan Penyelenggaraan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik” pada tanggal 10 September 2020. Dihadiri oleh Ketua Ombudsman RI, Prof. Amzulian Rifai, Ketua Komisi II DPR RI, Dr. H. Ahmad Doli Kurnia Tandjung, S.Si, M.T., Anggota III BPK RI, Dr. Achsanul Qosasi, CSFA, Anggota Komisi Yudisial RI, Prof. Dr. Aidul Fitriadi Azhari, S.H., M.Hum., Anggota Ombudsman RI, Ahmad Alamsyah Saragih, SE. Acara tersebut dihadiri oleh 1.525 viewer pada akun resmi Youtube Ombudsman RI dan 517 peserta Zoom dari berbagai elemen seperti pemerintahan, akademisi, media dan masyarakat umum.

Kesimpulan diskusi publik adalah ada beberapa potensi masalah mengenai eksistensi lembaga pengawasan. Pertama adalah masalah eksekusi karena adanya batasan kewenangan, kedua masalah otoritas yang sering dipertanyakan efektivitasnya oleh publik, dan ketiga masalah independensi, terutama terkait sumber daya manusia. Dibutuhkan upaya-upaya ke depan untuk mengatasi masalah ini sehingga masing-masing lembaga pengawas dapat menjalankan fungsi secara optimal.



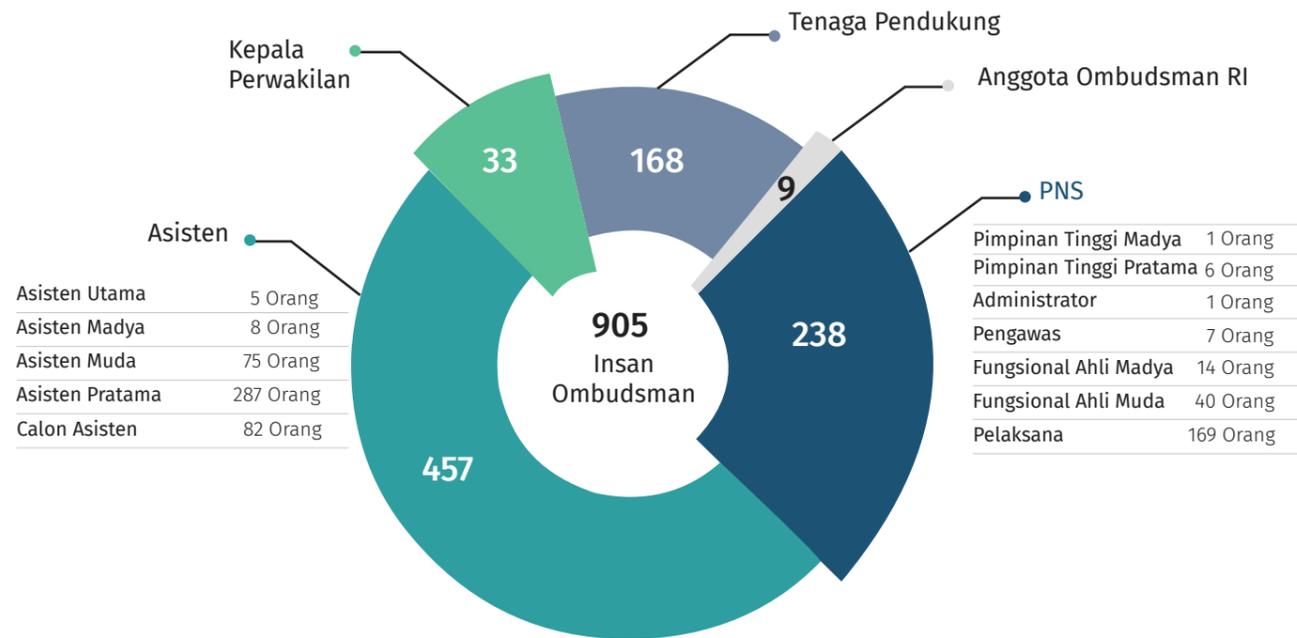
Ombudsman Gelar Festival Puisi Secara Daring

Ombudsman RI memperingati Bulan Bahasa dan Sastra dengan menggelar Festival Puisi bertajuk “Wajah Pelayanan Publik dalam Puisi” pada hari Rabu, 27 Oktober 2020. Festival Puisi yang digelar secara daring ini selain menghadirkan para pimpinan Ombudsman sebagai pembaca puisi, juga menghadirkan pejabat tinggi dari kementerian dan lembaga Negara, yakni; Ketua MPR RI Bambang Soesatyo, Ketua DPR RI Puan Maharani, Ketua Komisi Yudisial RI Jaja Ahmad Jayus, Menteri Koordinator Bidang Polhukam RI Mohammad Mahfud MD, Menteri Perhubungan RI Budi Karya Sumadi, Menteri Perencanaan Pembangunan Nasional Suharso Monoarfa, Kepala BMKG Dwikorita Karnawati, Kepala Perpustakaan Nasional RI Muhammad Syarif Bando, Komisioner Komisi Informasi Pusat Romanus Ndau. Serta seniman Niniek L. Karim sebagai penanggap.

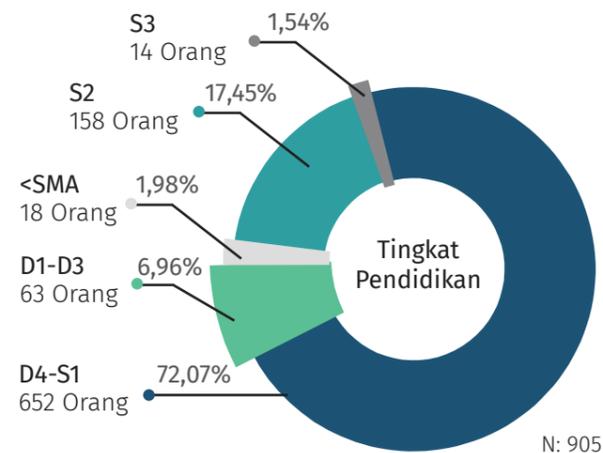
Pelaksanaan festival puisi ini bertujuan untuk memelihara semangat dan meningkatkan peran serta masyarakat luas dalam mencintai bahasa dan sastra Indonesia, serta melihat potret pelayanan publik dalam balutan puisi. Acara ini mendapatkan antusiasme yang tinggi dari peserta daring yang berjumlah 500 orang yang berasal dari *platform Zoom meeting* dan *Youtube*.



Komposisi Sumber Daya Manusia



Grafik 7.7 Jumlah Insan Ombudsman



Grafik 7.8 Tingkat Pendidikan Pegawai



Usia

Kelompok usia produktif yang mendominasi SDM di lingkungan Ombudsman RI per tahun 2020 sebesar 85,34% dari keseluruhan jumlah pegawai yaitu kelompok usia 20-44 tahun.

Generasi Baby Boomers (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

Grafik 7.9 Usia Pegawai

Jenis Kelamin



Pria

65,86%
596 orang



Wanita

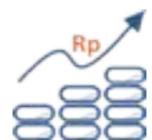
34,14%
309 orang

Grafik 7.10 Jenis Kelamin Pegawai

Sarana dan Prasarana

Tabel 7.1 Data Aset dan status Tanah/Gedung Kantor Ombudsman

No	Kantor	Aset	Status		
			Milik	Sewa	Pinjam Pakai
*	Pusat	Gedung			√
	Perwakilan :				
1	Aceh	Gedung		√	
2	Sumatera Utara	Gedung		√	
3	Sumatera Barat	Tanah	√		
4	Sumatera Selatan	Gedung		√	
5	Bangka Belitung	Gedung		√	
6	Riau	Gedung			√
7	Kepulauan Riau	Gedung		√	
8	Jambi	Gedung		√	
9	Bengkulu	Gedung		√	
10	Lampung	Tanah/Gedung	√		
11	Jakarta Raya	Gedung		√	√
12	Jawa Barat	Gedung		√	
13	Jawa Tengah	Gedung		√	
14	DI Yogyakarta	Tanah/Gedung	√		
15	Jawa Timur	Gedung			√
16	Bali	Gedung			√
17	Nusa Tenggara Barat	Gedung		√	
18	Nusa Tenggara Timur	Gedung		√	
19	Kalimantan Barat	Gedung		√	
20	Kalimantan Timur	Gedung Gedung Milik DIA Gedung Samarinda			√ √
21	Kalimantan Tengah	Gedung		√	
22	Kalimantan Selatan	Gedung	√		
23	Kalimantan Utara	Gedung		√	
24	Sulawesi Utara	Gedung		√	
25	Sulawesi Tengah	Gedung		√	
26	Sulawesi Tenggara	Gedung			√
27	Sulawesi Selatan	Gedung Gedung Pemprov		√	√
28	Sulawesi Barat	Gedung		√	
29	Gorontalo	Gedung		√	
30	Maluku	Gedung		√	
31	Maluku Utara	Gedung		√	
32	Banten	Gedung		√	
33	Papua	Gedung		√	
34	Papua Barat	Gedung			√
	Total		4	25	11



Laporan Keuangan

Berdasarkan DIPA Ombudsman RI Nomor 110.01.1.439624/2020, alokasi anggaran Ombudsman untuk Tahun 2020 sebesar Rp. 137.839.359.000,00 dengan **realisasi** sebesar Rp. 135.813.121.907 atau **98,53%** (*unaudited* dan bersifat netto). Rincian pagu alokasi dan realisasinya sebagai berikut:

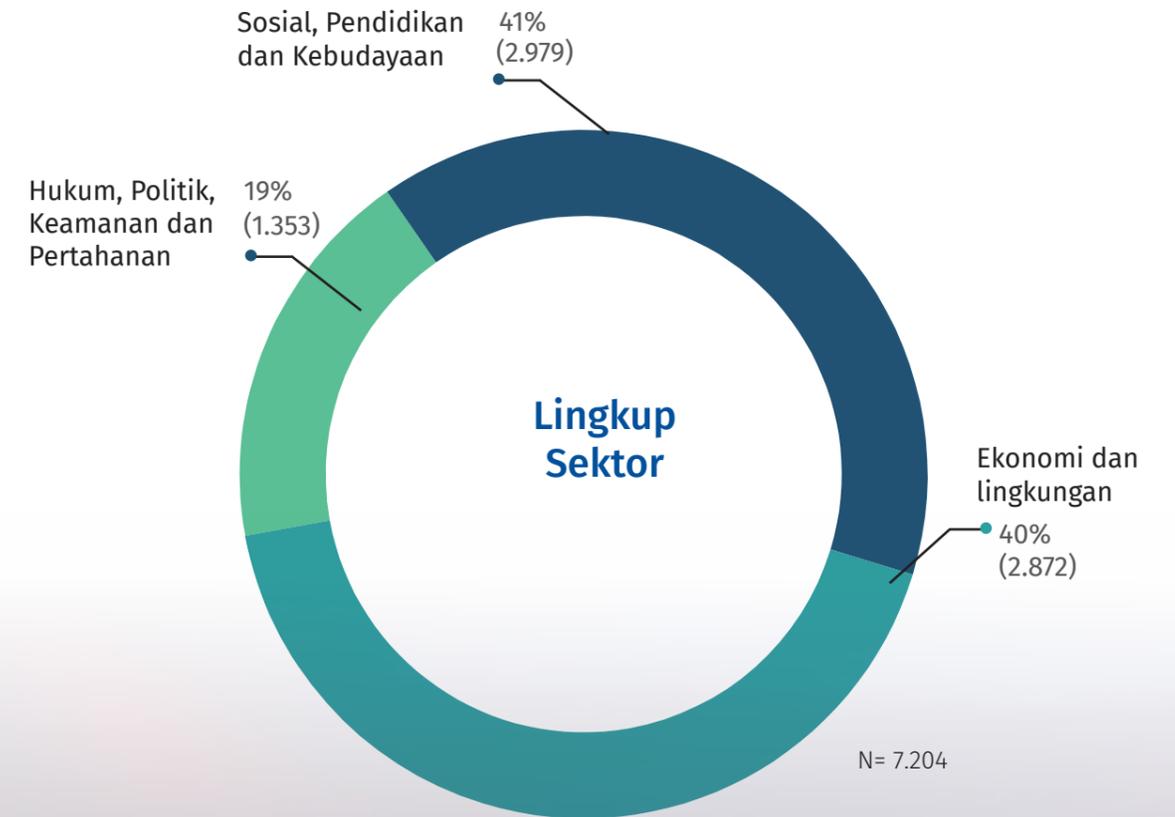
Tabel 7.2 Laporan Keuangan Tahun 2020

Program/Kegiatan	Pagu	Realisasi	%
Program Dukungan Manajemen	125.655.129.000	123.861.910.243	98,57
Layanan Perencanaan	134.626.000	127.091.395	94,40
Layanan Pemantauan dan Evaluasi	1.235.712.000	1.233.030.661	99,78
Layanan Manajemen Keuangan	475.916.000	451.319.180	94,83
Layanan Dukungan Manajemen Satker	319.598.000	316.798.459	99,12
Layanan Hubungan Masyarakat dan Informasi	2.056.272.000	2.044.291.208	99,42
Layanan Umum	80.388.000	80.098.500	99,64
Layanan Data dan Informasi	164.700.000	155.481.506	94,40
Layanan Audit Internal	171.741.000	166.165.000	96,75
Layanan Hukum	172.947.000	172.645.013	99,83
Layanan Manajemen Organisasi	374.532.000	364.235.694	97,25
Layanan Sarana dan Prasarana Internal	2.428.373.000	2.424.992.831	99,86
Layanan Manajemen Sumber Daya Manusia	1.278.870.000	1.227.626.960	95,99
Layanan Manajemen Barang Milik Negara	117.505.000	111.828.800	95,17
Layanan Protokoler	269.379.000	241.265.633	89,56
Layanan Umum	212.545.000	186.833.084	87,90
Layanan Pendidikan dan Pelatihan	975.463.000	773.453.691	79,29
Layanan Perkantoran	115.186.562.000	113.784.752.628	98,78
Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	12.184.230.000	11.951.211.664	98,09
Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat	9.897.160.000	9.775.647.534	98,77
Laporan/Pengaduan Masyarakat yang diselesaikan	9.897.160.000	9.775.647.534	98,77
Pencegahan Maladministrasi	2.051.278.000	1.948.369.945	94,98
Survei Kepatuhan K/L/D terhadap pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009	269.050.000	263.249.000	97,84
Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik	1.494.831.000	1.431.787.621	95,78
Indeks Persepsi Maladministrasi	1.300.000	1.300.000	100
Pelayanan Publik pada Instansi Pemerintah di Daerah/ Kelompok Marjinal dan Daerah 3T yang meningkat	58.097.000	49.680.000	85,51
Jaringan Pengawasan Pelayanan Publik	228.000.000	202.353.324	88,75
Penjaminan Mutu	235.792.000	227.194.185	96,35
Integrasi dan Mutu Pelayanan Ombudsman RI	235.792.000	227.194.185	96,35
Total	137.839.359.000	135.813.121.907	98,53



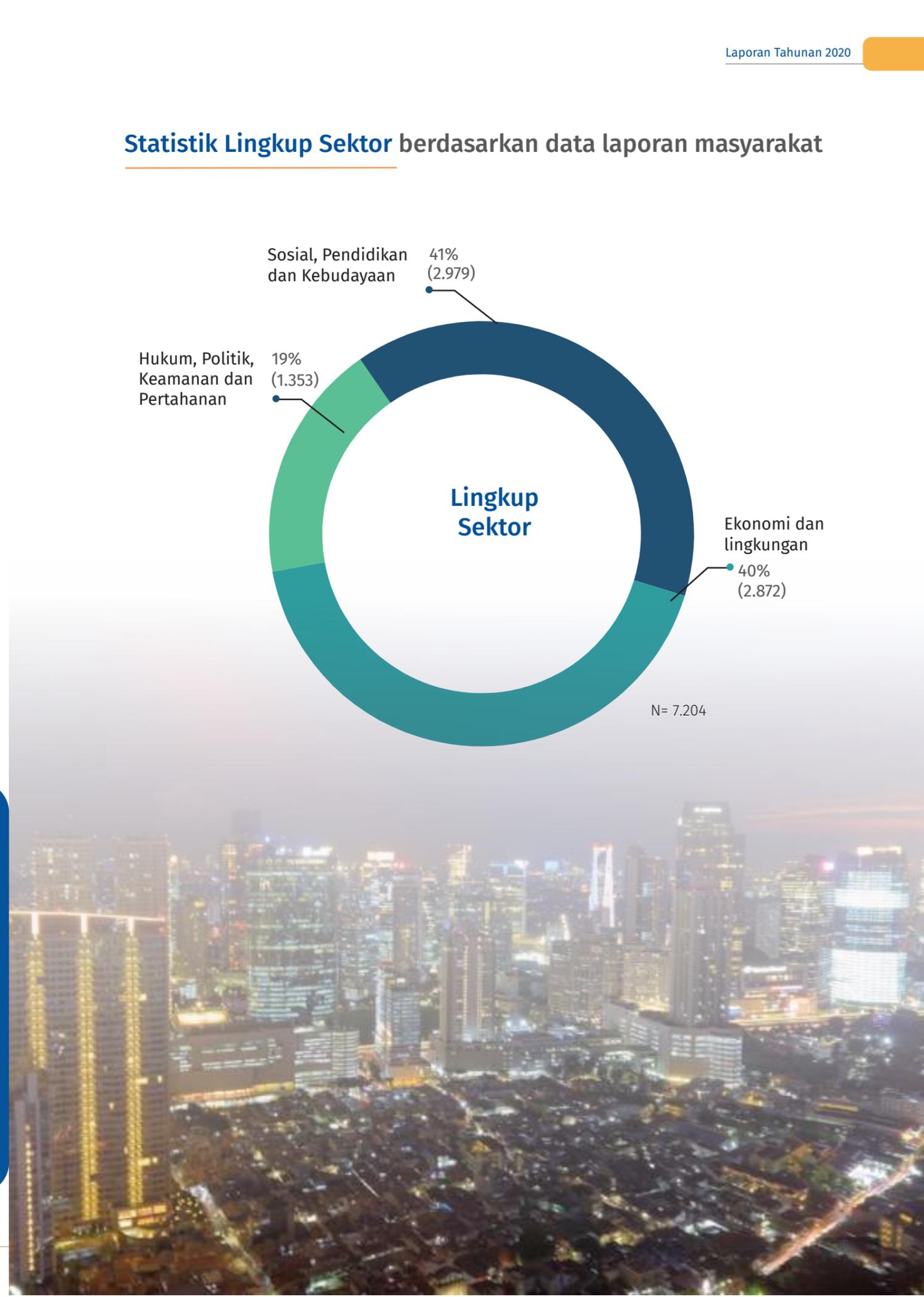
Foto : Humas Ombudsman RI

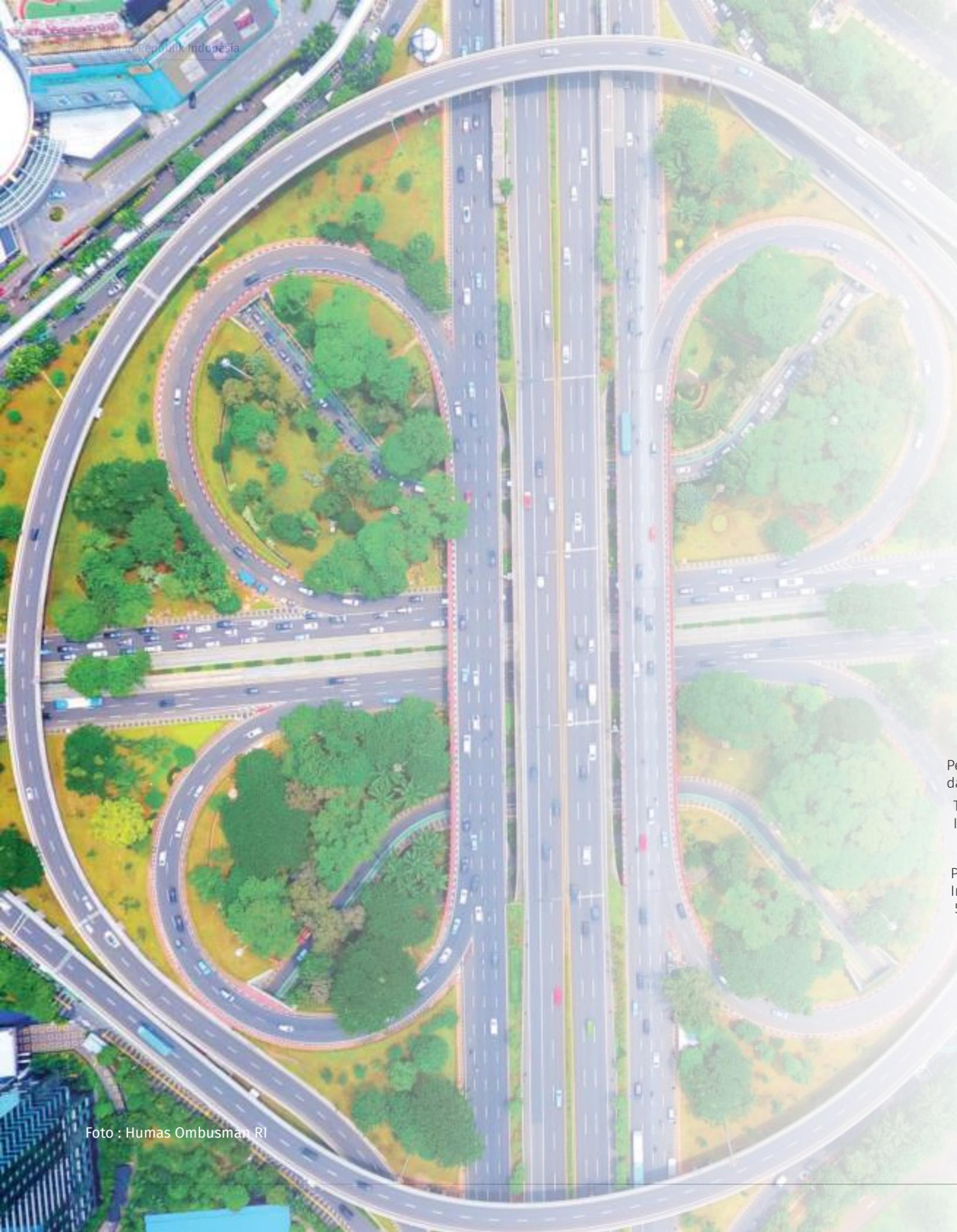
Statistik Lingkup Sektor berdasarkan data laporan masyarakat



08

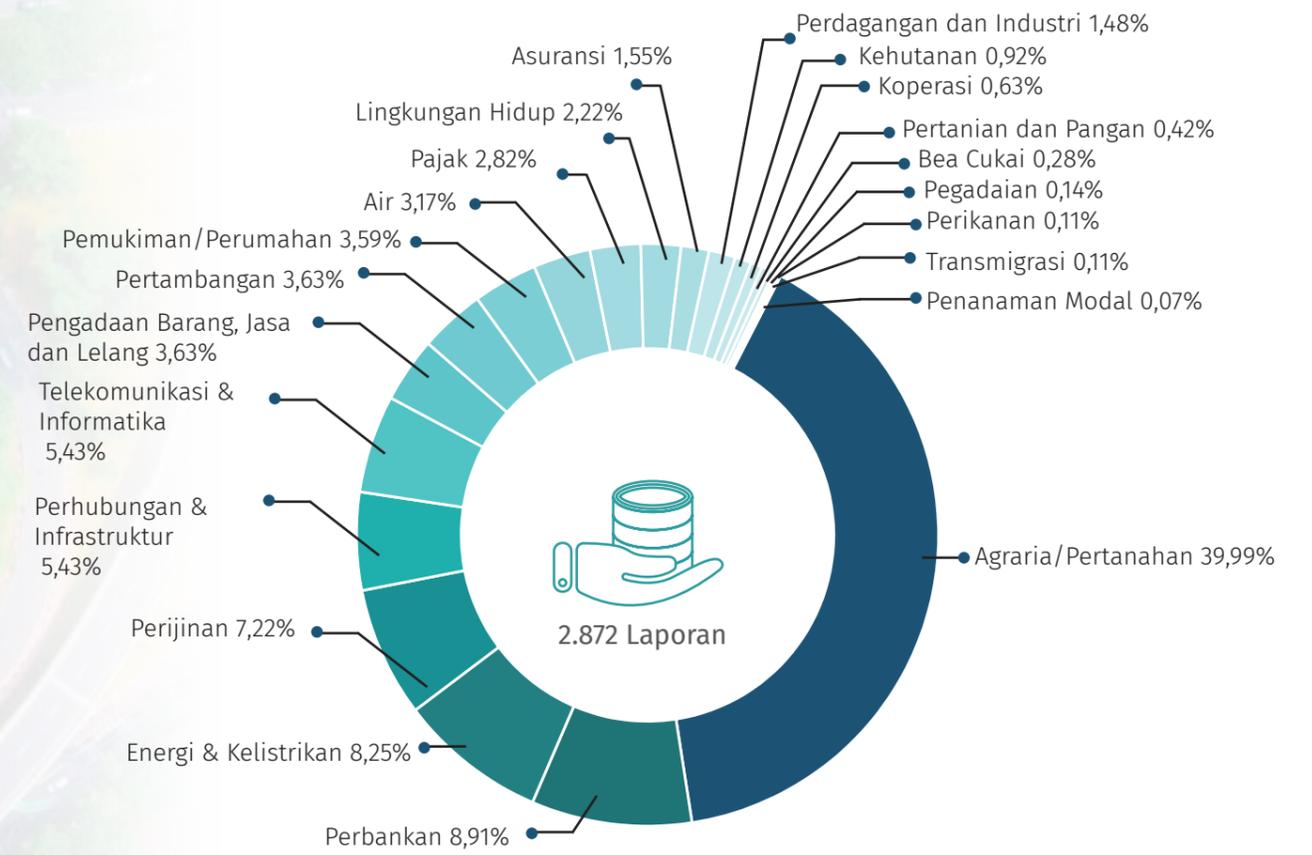
Tinjauan Sektoral





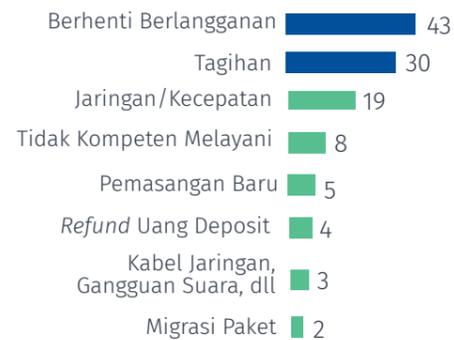
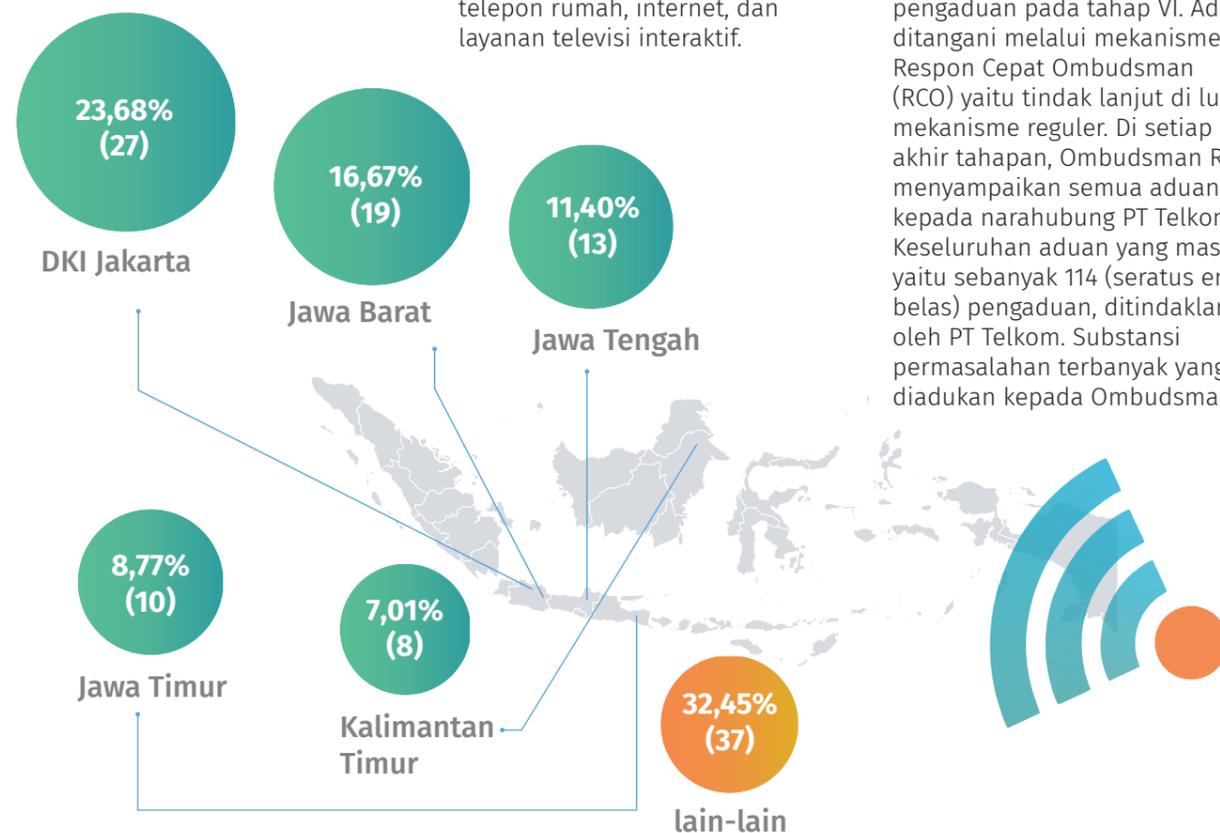
Lingkup Sektor

Ekonomi dan Lingkungan



Telekomunikasi

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

Grafik 8.1
Masalah Pelayanan Telekomunikasi Yang DilaporkanGrafik 8.2
Jumlah Laporan RCO berdasarkan Provinsi Pelapor

Kebijakan *Work from Home* (WFH) di masa pandemi COVID-19, mendorong semakin tingginya kebutuhan layanan internet di masyarakat. Semua anggota masyarakat tidak peduli seorang anak yang masih gemar bermain di Taman Kanak-Kanak sekalipun, membutuhkan layanan internet. Tingginya kebutuhan akan internet nyatanya tidak disertai dengan pelayanan prima dari perusahaan penyedia jasa telekomunikasi. Diantaranya adalah PT Telekomunikasi Indonesia (PT Telkom), salah satu perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Produk layanan internet PT Telkom yang disebut Indonesia Digital Home atau IndiHome, merupakan salah satu produk yang bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam hal layanan komunikasi dan data seperti telepon rumah, internet, dan layanan televisi interaktif.

Atas tingginya angka keluhan akses internet yang dialami oleh masyarakat terkait pelayanan IndiHome tersebut, Ombudsman RI berinisiatif membuka posko pengaduan berdasarkan Surat Edaran Ketua Ombudsman Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2020. Posko secara daring di kantor Ombudsman Republik Indonesia (pusat) maupun di kantor perwakilan ini dimulai pada tanggal 25 Agustus 2020 sampai dengan tanggal 30 September 2020. Penerimaan pengaduan dilaksanakan dalam 6 (enam) tahapan dengan rincian: 54 (lima puluh empat) pengaduan pada tahap I, 18 (delapan belas) pengaduan pada tahap II, 12 (dua belas) pengaduan pada tahap III, 9 (sembilan) pengaduan pada tahap IV, 11 (sebelas) pengaduan pada tahap V dan 10 (sepuluh) pengaduan pada tahap VI. Aduan ditangani melalui mekanisme Respon Cepat Ombudsman (RCO) yaitu tindak lanjut di luar mekanisme reguler. Di setiap akhir tahapan, Ombudsman RI menyampaikan semua aduan kepada narahubung PT Telkom. Keseluruhan aduan yang masuk yaitu sebanyak 114 (seratus empat belas) pengaduan, ditindaklanjuti oleh PT Telkom. Substansi permasalahan terbanyak yang diajukan kepada Ombudsman RI

adalah sulitnya pengajuan berhenti berlangganan layanan sebanyak 43 pengaduan atau 37,7% dari total pengaduan yang masuk.

Sedangkan pengaduan yang masuk pada RCO IndiHome ini paling banyak diajukan dari masyarakat berdomisili di Provinsi DKI Jakarta sebanyak 27 pengadu atau 23,6% dari total pengaduan yang masuk.

Banyaknya keluhan yang diajukan kepada Ombudsman RI berkaitan dengan layanan IndiHome dikarenakan: 1) **tidak adanya pengawasan** dari Kantor Pusat PT Telekomunikasi Indonesia atas implementasi kebijakan pelayanan; 2) **informasi dan biaya yang berbeda-beda** di masing-masing Kantor Plasa Telkom serta 3) **tidak adanya sinkronisasi** atau pertukaran informasi antara Call Centre 147 dengan masing-masing Customer Service di Kantor Plasa Telkom.

Satu hal yang harus dipahami oleh seluruh komponen penyelenggaraan pelayanan publik, Ombudsman RI melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai pengawas pemberian layanan secara persuasif. Dalam penerimaan dan penyelesaian laporan, hal ini dilaksanakan dalam wujud menerjemahkan prinsip tidak berpihak (*impartial*): Ombudsman RI tidak berpihak kepada Pelapor. Maka dalam penerimaan laporan, untuk keperluan pendataan identitas menjadi hal yang wajib untuk disampaikan namun dapat dirahasiakan apabila Pelapor menghendakinya.

Ketidakberpihakan kepada Terlapor juga menjadi sesuatu yang diwajibkan, hal ini terlihat di mana pada setiap akhir pemeriksaan Ombudsman RI menyampaikan hasil pemeriksaan untuk mendapatkan tanggapan dari Pelapor sebelum Ombudsman RI menyatakan laporan selesai dan ditutup.

Tindak lanjut aduan melalui mekanisme Respon Cepat Ombudsman (RCO) berbeda dengan tindak lanjut aduan yang diterima secara reguler. Dalam mekanisme RCO hasil akhir (*output*) yang diharapkan adalah ditindaklanjutinya pengaduan yang masuk dalam waktu yang singkat. Dalam konteks ini, baik Ombudsman RI maupun PT Telkom diamanahkan untuk mampu menindaklanjuti pengaduan yang masuk secara efektif dan efisien.

Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam mekanisme RCO ini adalah perlunya penyelesaian secara persuasif yang dilaksanakan dengan cara membuka dialog dalam pertemuan baik di awal dan di akhir pelaksanaan RCO. Pertemuan antara Ombudsman RI dan PT Telkom diperlukan untuk menjelaskan posisi masing-masing pihak. Ombudsman RI memastikan bahwa masyarakat memperoleh haknya terkait layanan PT Telkom IndiHome. Di sisi lain PT Telkom memerlukan perbaikan dan peningkatan layanan yang dimulai dari adanya kepercayaan dari masyarakat sebagai pengguna.

Hal kedua yang diperlukan dalam pertemuan ini adalah perlunya penunjukkan seorang petugas yang akan menjadi *liaison officer*, sehingga laporan yang masuk dapat dikoordinasikan dan ditindaklanjuti secara cepat. Dalam kitannya dengan RCO ini, PT Telkom menindaklanjuti setiap aduan tidak lebih dari 3 hari sejak aduan per-tahapan disampaikan. Pertemuan di akhir kegiatan diperlukan agar pihak penyelenggara layanan memahami indikator layanan apa saja yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan. Di sisi yang lain, Ombudsman RI juga memerlukan hubungan baik dengan PT Telkom, tetap terjaga agar di masa yang akan datang 2 (dua) tugas utama Ombudsman RI, Penyelesaian Laporan dan Pencegahan, dapat berlangsung optimal.

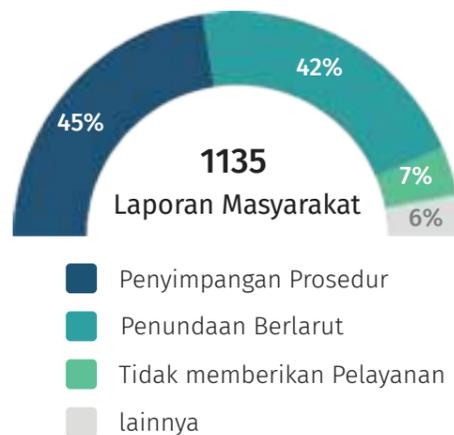


Foto : Humas Kementerian Komunikasi dan Informatika

Dengan pertimbangan penyelesaian laporan secara efektif dan efisien, maka hal ketiga yang perlu diperhatikan dalam mekanisme RCO ini adalah tidak dirahasiakannya identitas Pelapor walaupun Pelapor memintanya. Dalam kaitan dengan layanan IndiHome, menjadi hal yang tidak wajar apabila identitas Pelapor dirahasiakan mengingat pihak PT Telkom, dengan alasan penyelesaian laporan yang efektif dan efisien, akan melacak nomor pelanggan Pelapor dan menindaklanjuti apa yang dikeluhkan.

Masa pandemik Covid-19 ini memaksa semua komponen penyelenggara layanan memahami bahwa meskipun gerak kerja tetap dibatasi, hal itu tidak dapat menjadi alasan terhalangnya kecepatan dan ketepatan layanan yang diberikan kepada masyarakat. Apabila semua komponen, baik pengguna layanan, penyelenggara dan pengawas layanan memahami asas dasar pemberian layanan di masa pandemi ini, dapat dikatakan bahwa semua pihak mulai memahami pemberian layanan di era revolusi digital yang mengedepankan asas kecepatan dan kemudahan akses mendapatkan layanan.

Agraria

Grafik 8.3
Dugaan Maladministrasi AgrariaGrafik 8.4
Laporan Pengadaan Jalan Tol Berdasarkan Wilayah

Pengadaan Tanah Untuk Kepentingan Umum: Polemik Pembangunan Jalan Tol

Pembangunan infrastruktur kepentingan umum menjadi program dan kebijakan prioritas dari Pemerintah. Banyaknya pembangunan yang dilakukan termasuk infrastruktur Jalan Tol berdampak pada kegiatan pembebasan tanah kepada masyarakat. Data Laporan terkait dengan pengadaan Jalan Tol mengalami kenaikan dari tahun 2019 sejumlah 15 Laporan ke tahun 2020 yakni sebanyak 17 Laporan.

Dari sisi wilayah lokasi Laporan daerah Jabodetabek menunjukkan angka tertinggi. Hal ini bisa dipahami mengingat jumlah dan luasan proyek pembangunan jalan Tol pada wilayah Jabodetabek cukup tinggi dan banyak yang melewati kawasan pemukiman. Jumlah berikutnya yang cukup tinggi adalah wilayah Lampung disusul Aceh dan Sumatera Utara. Sementara daerah lain dari 7 provinsi berbeda yakni Jawa Tengah, Jawa Timur, Banten, Kalimantan Timur, Riau, Sumatera Barat, dan Sulawesi Utara dengan masing-masing satu laporan.

Dugaan maladministrasi yang paling tinggi adalah dugaan

penyimpangan prosedur dan diikuti dengan dugaan penundaan berlarut. Hal tersebut berkaitan dengan proses dan nilai pemberian ganti kerugian.

Tanah Sisa dan Tanah Terisolir

Salah satu substansi yang menjadi perhatian Ombudsman RI adalah mengenai penyelesaian terhadap permasalahan tanah sisa atau tanah terisolir. Kebijakan terhadap tanah terisolir yang sesuai dengan regulasi yang diatur dapat dilakukan pembebasan atau diberikan jalan/ akses **sejauh memenuhi penilaian Tim Verifikasi oleh Panitia Pengadaan Tanah dengan beberapa pertimbangan dan kriteria.**

Namun penyelesaian terhadap permasalahan ini membutuhkan kebijakan dan koordinasi yang intens antar instansi baik instansi yang membutuhkan tanah, pemerintah daerah, hingga Kantor Pertanahan. Hal tersebut perlu dilakukan mengingat pembebasan atau pembangunan akses pada tanah terdampak/ tanah sisa/ atau tanah terisolir **seringkali berada diluar trase dan diluar dari peta bidang rencana pembebasan tanah.** Sumber dana pembiayaan terhadap penanganan pembebasan tanah sisa tersebut pun tergantung pada **kemampuan instansi yang membutuhkan tanah.**

Penanganan Permasalahan Jalan Panen

Ombudsman RI menerima Laporan terkait belum direalisasikannya Pembangunan Jalan Panen/ Jalan Sawah dan Saluran Irigasi dan Pembayaran Ganti Rugi atas Tanah Sawah Dampak Tol Mojokerto – Kertosono, sementara Tol telah beroperasi. Pelapor menyampaikan dampak kerugian setelah terbangunnya jalan Tol yakni: **pertama** saluran pembuangan/patusan air yang ada di lahan pertanian dapat

diperbaiki mengingat setiap musim penghujan tidak dapat mengalirkan air yang menggenang sehingga tanaman pertanian terendam air (banjir).

Kedua, Pelapor meminta pencabutan pagar kawat yang menghalangi jalan untuk akses masuk para petani melakukan aktivitas pertanian/panen.

Terakhir terkait dengan ganti rugi jalan panen sebagai jalan akses untuk mengangkut hasil pertanian, terdapat kebutuhan jalan panen sepanjang 1.050 meter di Desa Kemantren, Kecamatan Gedeg dimaksud sejajar dengan Jalan Tol Kertosono-Mojokerto pada KM 707+700 yang saat ini masih memanfaatkan ruang milik jalan tol.

Penanganan laporan dimaksud membutuhkan itikad dan koordinasi yang baik antara Para Pihak dimana juga melibatkan PPK Tol Kertosono-Mojokerto, Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Mojokerto, Kepala BPJT Kementerian PUPR, Pemerintah Daerah Kabupaten Mojokerto, Perusahaan yang melakukan pembangunan proyek, dan Pelapor. Walaupun dibutuhkan beberapa tahapan, seperti **proses validasi, kajian teknis, penyesuaian anggaran pembiayaan, Penerbitan SK terkait Penetapan Lokasi Atas Sisa Tanah, hingga terakhir dilakukan inventarisasi bidang nominatif, dan proses pembayaran.**

Pada tanggal 14 Januari 2021, akhirnya pembayaran ganti rugi tanah terhadap 29 (dua puluh sembilan) orang pemilik tanah dibayarkan sehingga total 107 pemilik tanah telah menerima pembayaran ganti kerugian. "Kami berterima kasih sekali kepada Ombudsman, nanti kalau jalannya dibuat pengennya diberi nama Ombudsman". Begitu Pelapor mengutarakan kebahagiaannya melalui telepon kepada tim pemeriksa Keasistenan Utama IV.



Berdiri di Tanah Wakaf, 5 Tahun Berjuang Mendapatkan Sertipikat

Warga dan pemilik unit perumahan Ciujung Damai Blok F Polos Kragilan Kabupaten Serang ramai-ramai mendatangi Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten. Perjuangan mereka diawali di bulan September 2014, kepada Bank BTN Kantor Cabang Cilegon mengenai sertifikat rumah. namun tidak mendapat penjelasan apalagi kepastian kapan Sertipikat rumah, yang seharusnya sudah menjadi haknya akan diberikan. Hingga 5 Agustus 2017 dia menanyakan kembali terkait kejelasan sertipikat rumah melalui telepon kepada bagian Kepala Dokumen namun jawabannya masih dalam proses dan tidak memberikan kepastian kapan sertifikat tersebut dapat diserahkan.

Proses pemeriksaan di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten sendiri dalam menindaklanjuti laporan ini tidak mudah dan membutuhkan waktu yang cukup lama karena tidak hanya melibatkan BTN sendiri sebagai Kreditur namun juga pihak pengembang yang malas-malasan menyelesaikan persoalan ini dan beberapa pihak lain. Namun dengan ketekunan dan proses yang panjang, dari proses pemeriksaan tersebut barulah diperoleh persoalan utama dari tidak terbitnya Sertipikat Hak Milik tersebut yaitu karena tanah yang berlokasi di Blok F tersebut merupakan tanah wakaf sehingga Kantor Pertanahan tidak mau menerbitkan Sertipikat.

Temuan-1: maladministrasi yang dilakukan oleh BTN sebagai Kreditur yaitu Ketidakkompetenan BTN dalam memverifikasi proses kerjasama dengan pengembang.

Temuan-2 : tidak kompeten dalam

memberikan kepastian terkait penerbitan Sertipikat bagi Debitur yang sudah melunasi kewajibannya serta menindaklanjuti pengaduan dari para Pelapor sebagai nasabah.

Tindakan Korektif Wkepada BTN

Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten meminta BTN untuk segera memberikan penyelesaian yang pasti dengan memanggil pengembang dan para Debitur untuk menyusun kesepakatan yang ditandatangani oleh BTN dan semua pihak. Sebagai bentuk tanggung jawab BTN sebagai Kreditur, BTN harus memastikan dan turut mengawal pengembang dalam memproses tukar menukar atas tanah wakaf tersebut dengan tanah di lokasi lain. Sehingga Kantor Pertanahan Kabupaten Serang dapat segera memproses 15 Sertipikat milik Debitur.

Hingga pada akhirnya ada sebuah kabar melalui surat kepada Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten yang pada pokoknya menyampaikan bahwa Bank BTN Kantor Cabang Cilegon telah melakukan pertemuan dengan perwakilan konsumen Perumahan Ciujung Damai beserta *Developer* untuk membahas terkait penyelesaian sertipikat tanah wakaf di Perumahan Ciujung Damai. Hasil dari pertemuan tersebut yaitu semua pihak telah sepakat untuk menyelesaikan 15 Sertipikat memakan waktu paling lambat 12 bulan dan semua biaya untuk proses penyerahan 15 Sertipikat tersebut ditanggung oleh *Developer*.

Mengurai Kendala Kepemilikan Lahan Petani Sawit Swadaya Dalam Akses Bantuan Pendapatan Dan ISPO

Keberadaan sertipikat merupakan bukti kepemilikan dan penguasaan hak atas tanah. Bahkan hak milik adalah hak turun temurun, terkuat dan terpenuh yang dapat dipunyai orang atas tanah menurut UUPA. Maka sertipikat mestinya menjadi sesuatu yang mutlak dimiliki oleh si pemegang hak atas tanah. Akan tetapi faktanya tidak semua bidang tanah atau tidak semua pihak yang menguasai/ mengaku sebagai pemegang hak atas tanah mempunyai sertipikat. Padahal menguasai saja tidak cukup karena data fisik dan data yuridis menjadi satu kesatuan yang tidak terpisahkan untuk pengurusan suatu hak.

Keadaan tersebut juga terjadi pada area penguasaan lahan bagi petani kepala sawit. Sekitar 43 % (empat puluh tiga persen) dari 16,3 juta (enam belas koma tiga juta) hektar perkebunan sawit belum bersertipikat dan petani sawit di luar wilayah Pulau Jawa, Nusa Tenggara dan Sulawesi belum menerima atau memiliki sertipikat atas lahan miliknya, menurut penjelasan Serikat Petani Kelapa Sawit (SPKS) kepada Ombudsman pada pertemuan tentang SHM bagi petani sawit swadaya tertanggal 9 Juli 2020 yang dilaksanakan secara virtual.

Lahan yang menjadi sumber penghidupan bagi petani sawit justru tidak diperkuat dengan bukti kepemilikan hak. Padahal kepemilikan hak tersebut sangat berkaitan dengan akses terhadap bantuan pendanaan dan Sertifikasi Indonesian Sustainable Palm Oil (ISPO) atau dengan kata lain keberadaan sertipikat bagi petani sawit sangat menentukan perkembangan dan kemajuan masa depan mereka.

Kondisi ini tentu saja tidak linier

dengan keberadaan kepala sawit itu sendiri karena kelapa sawit merupakan komoditas strategis nasional dan menurut data Badan Pengelola Dana Perkebunan Kepala Sawit (BPDPKS) sebagai sebuah lembaga yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri Keuangan mengungkapkan kepada Ombudsman RI bahwa kontribusi sawit dalam ekspor non migas mencapai 13,5 %.

Di samping itu, pada tahun 2018 lahir kebijakan mandatori B20, pemerintah mewajibkan pencampuran minyak sawit atau *fatty acid methyl eter* (FAME) sebesar 20% ke dalam minyak solar sebesar 80%. **Permasalahan dalam implementasi kebijakan B20 ini yang pada tahun 2019 dikaji oleh Ombudsman RI dengan melahirkan beberapa masukan kebijakan.** Selain itu, Peraturan Presiden Nomor 44 tahun 2020 tentang Sistem Sertifikasi Perkebunan Kelapa Sawit Berkelanjutan Indonesia pada substansinya juga mewajibkan pelaku Usaha Perkebunan Kelapa Sawit untuk melakukan Sertifikasi Indonesian Sustainable Palm Oil (ISPO).

Fakta lanjutannya, menurut BPDPKS, produktifitas masih rendah yaitu hanya berkisar 2-3 Ton/Ha/Tahun maka solusinya adalah melalui program dana bantuan peremajaan untuk perkebun dengan menggunakan dana pungutan ekspor sawit sehingga produktivitas meningkat lebih dari 10 Ton TBS/Ha/Tahun. Akan tetapi untuk mengakses dana bantuan peremajaan tersebut pekebun atau petani sawit swadaya harus memenuhi sejumlah persyaratan administrasi diantaranya bukti kepemilikan lahan berupa SHM/SKT. Hal ini yang menjadi kendala tersendiri

yang dihadapi para petani sawit. Berangkat dari kondisi tersebut, Ombudsman melakukan pertemuan untuk mendapatkan gambaran riil persoalan yang dihadapi petani sawit swadaya khususnya dalam hal sertifikasi dan kaitannya dengan akses dana bantuan peremajaan sawit. Petani sawit swadaya yang tergabung dalam SPKS mengutarakan bahwa persoalan kepemilikan atas tanah yang dihadapi petani sawit tidak mudah karena sering kali tumpang tindih kepemilikan hak atas lahan yang membuat petani kesulitan untuk memproses sertipikat. Terdapat beberapa substansi persoalan yang mengemuka.

Pertama, biaya pengurusan SHM terhitung mahal dan bervariasi berkisar Rp. 2-4 juta, bahkan di daerah lain ada yang mencapai Rp. 6-8 juta sehingga dinilai amat membebani petani secara finansial. Tak heran apabila kemudian timbul apatisme di kalangan petani sawit dan menyatakan "lebih baik membeli pupuk daripada mengurus sertipikat".

Kedua, Program pemerintah berupa PTSL (Pendaftaran Tanah Lengkap Sistematis) yang diselenggarakan oleh Kementerian ATR/BPN RI masih menggunakan sistem kuota sehingga jangkauan terhadap mayoritas petani swadaya masih terbatas dan tidak sampai menjangkau area perkebunan.

Ketiga BPN tidak memiliki anggaran yang cukup untuk mempermudah proses pengurusan guna memback up pendanaan sertifikasi. Hal ini disebabkan karena dana tersebut kurang mendapat tempat di dalam APBD/APBN. Sebenarnya, ada keterlibatan finansial dari BPDPKS yang bekerjasama dengan Kementerian ATR/BPN dalam

pengurusan SHM namun program ini hanya tertuju spesifik kepada program peremajaan sawit saja.

Keempat, Belum adanya data resmi dari pemerintah terkait petani-petani yang belum memiliki sertifikat. Akibatnya tidak juga ada skema penyelesaian yang lebih komprehensif dari sisi kebijakan atau regulasi.

Kelima, Petani masih menghadapi penundaan pelayanan penerbitan SHM.

Berbagai persoalan ini oleh Ombudsman diidentifikasi, kemudian melakukan permintaan keterangan atau informasi kepada pihak-pihak yang terkait atau yang memiliki otoritas. Salah satu yang ditemukan adalah tidak adanya kebijakan atau regulasi khusus yang mengarah pada sertifikasi tanah bagi lahan petani sawit. Akibatnya secara operasional belum ada tahapan atau pendekatan khusus atas kendala-kendala yang dihadapi

petani sawit. Di samping itu akses pendanaan maupun ISPO yang dikaitkan dengan kemudahan bagi petani sawit swadaya untuk mendapatkan SHM belum sampai pada skema kebijakan yang terintegrasi satu sama lain. Oleh karena itu, persoalan ini masih menjadi bagian yang perlu didorong oleh Ombudsman dan semua pihak.

Foto : Humas ATR/BPN



Pemukiman dan Perumahan

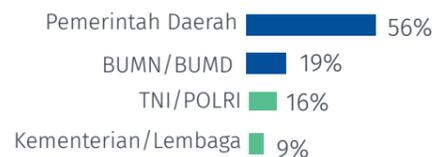
Menuntaskan Masalah Rumah Negara Terhambat Pandemi

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

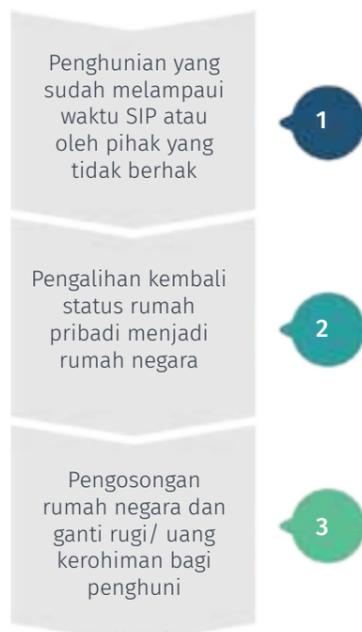


- Penundaan Berlarut
- Penyimpangan Prosedur
- Tidak Kompeten
- lainnya

Grafik 8.6
Instansi Terlapor Sektor pemukiman dan perumahan



Grafik 8.7
kategori permasalahan yang menonjol



Laporan mengenai persoalan rumah dinas atau rumah negara hampir setiap tahun diterima Ombudsman. Setidaknya pada tahun 2020 Ombudsman mencatat terdapat 20 laporan. Meskipun demikian, penyelesaian yang komprehensif dan tuntas melalui kebijakan, ketegasan dan penanganan yang sistematis dari instansi tidak kunjung dilakukan.

Hal ini terjadi dan dilaporkan pada berbagai Kementerian seperti **Kementerian Dalam Negeri, Kementerian Perindustrian, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, Kementerian Perikanan dan Kelautan, Kementerian Kesehatan serta Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat. Di samping itu tercatat 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 penyalahgunaan wewenang sebesar 7 %, dugaan tidak patut 3 % serta dugaan tidak memberikan pelayanan sebesar 3 %. Dengan adanya laporan tersebut, kemudian Ombudsman menelusuri seluruh data dan keterangan baik kepada para pihak yang dilaporkan maupun

kepada pihak terkait lainnya. Hasil analisa Ombudsman terdapat beberapa faktor yang menjadi penyebab timbulnya persoalan rumah negara. **Pertama, lemahnya sistem kontrol dan monitoring terhadap penggunaan rumah negara bahkan mengarah pada tindakan pembiaran. Kedua, tidak konsistennya penerapan regulasi mengenai penghunian dan pengalihan rumah negara dan pengelolaan aset negara. Ketiga, praktek uang kunci atau uang kerohiman yang tidak memiliki payung hukum dalam penerapannya.** Terakhir, berlarutnya pengurusan pengalihan rumah negara sebagai tindak lanjut permohonan penghuni 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 tempati akan diambil kembali oleh instansi pengelola aset negara tersebut. Jika melihat dari sudut pandang yuridis normatif saja, maka saat ini harapan tersebut tentu ibarat ungkapan “jauh api dari panggang,” karena keinginan tersebut bertentangan dengan kebijakan pemerintah dan ketentuan peraturan yang berlaku saat ini.

Namun jika ditarik ke belakang dimana pada saat pertama kali Pelapor menempati rumah negara sekitar tahun 1970 – 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

yang beralih menjadi rumah pribadi melalui pembelian oleh penghuni rumah negara tersebut. Tentu dapat dipahami bahwa gaji bersih atau pensiun yang diberikan kepada PNS saat itu, khususnya golongan rendah jauh dari kata layak dan tidak mampu untuk mengangsur pembelian rumah secara mandiri, oleh karena itu kepemilikan rumah negara menjadi rumah mereka merupakan sebuah keniscayaan pada masanya, apalagi secara lisan mereka pernah dijanjikan oleh pejabat terkait untuk dapat memiliki rumah tersebut.

Penanganan laporan rumah negara /dinas Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN)

Sebagai contoh dalam kasus rumah dinas IPDN, Kementerian Dalam Negeri. Penghuni rumah dinas IPDN yang sudah menempati sejak tahun 1970 an maupun 1980 an saat ini gusar karena IPDN sebagai institusi tempat orang tua mereka mengabdikan saat itu akan mengosongkan paksa rumah yang mereka tempati karena sudah habis masa berlaku SIP dan/atau karena pegawai IPDN yang memperoleh SIP telah pensiun maupun meninggal dunia. Berdasarkan cerita mengenai histori penempatan rumah dinas IPDN (dulu Institut Ilmu Pemerintahan/IIP) di Cilandak, Ampera Jakarta Selatan, bermula dari dipindahkannya IIP yang berkedudukan di Malang, Jawa Timur ke Jakarta melalui Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 94 Tahun 1972 pada tanggal 9 Maret 1972, dimana para pengajar, dosen dan pegawai IIP yang semula tinggal dan memiliki rumah di Malang juga ikut pindah ke Cilandak, Jakarta Selatan. Menurut kesaksian Pelapor dan keluarganya ketika itu, mereka dijanjikan memiliki rumah sebagai pengganti rumah tinggal mereka di Malang, tanpa diberikan informasi

mengenai adanya batas waktu penggunaan rumah dinas tersebut dan karena belum ada pengaturan spesifik mengenai penghunian rumah dinas pada tahun 1970 an. Seiring waktu, barulah muncul ketentuan yang mengatur penggunaan atau penghunian rumah negara, dimana mereka termasuk dalam pengaturan tersebut. Ketentuan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 1994 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2005 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 1994 tentang Rumah Negara, memberikan batasan tentang waktu penghunian dan persyaratan ketat mengenai pengalihan rumah negara menjadi rumah milik pribadi.

Dengan menggunakan alasan melaksanakan ketentuan yang berlaku dan menindaklanjuti hasil pemeriksaan atau temuan BPK tentang pemanfaatan rumah negara yang tidak sesuai ketentuan, maka janji yang disampaikan pada saat mereka pindah dari kota Malang ke Jakarta untuk memiliki rumah tidak lagi nampak wujud konkritnya, “bagaikan pungguk yang merindukan bulan”. Bahkan mereka diminta segera mengosongkan dengan sukarela karena

berakhirnya masa penghunian. Keterbatasan membuktikan janji lisan sebagai bukti materiil menjadi hal yang sia –sia dijadikan alasan untuk mempertahankan rumah dinas, seiring berlalunya waktu, bergonta gantinya pejabat dan sudah berlainan kebijakan atau ketentuan normatif yang berlaku, maka harapan dan upaya penghuni rumah dinas IPDN untuk menjadikan rumah dinas tersebut sebagai milik sudah dianggap tidak sesuai lagi dengan jamannya. Harapan terakhir penghuni dalam permasalahan rumah dinas IPDN ini adalah diberikannya uang kerohiman atau uang kunci dari Kementerian Dalam Negeri Cq. IPDN sebagai modal mereka pindah dan mencari tempat kediaman baru. Berdasarkan keterangan dan bukti yang disampaikan kepada Ombudsman, kebiasaan pemberian uang kunci dari calon penghuni kepada penghuni lama yang diperantarai oleh pegawai aktif IPDN sudah sering dilakukan. Akan tetapi hal tersebut tidak diatur dalam ketentuan penghunian rumah dinas, hanya kesepakatan antara pihak calon penghuni dengan penghuni lama. Pertanyaanya dimana peran instansi dalam hal ini. Tentu praktek seperti itu merupakan sebuah penyimpangan dalam penghunian rumah dinas, meskipun atas kesepakatan pihak

Foto : Humas Ombudsman RI



– pihak terkait, tetapi praktek uang kunci menjadi salah satu sumber masalah carut marutnya pengelolaan dan penggunaan rumah dinas.

Penertiban atau pengosongan yang semula akan dilakukan awal tahun 2020, kemudian diundur atas permintaan Ombudsman RI, mengingat kondisi pandemi Covid-19. Menjadi hal yang sangat bertentangan dengan semangat penanggulangan Covid-19 tentunya, apabila penertiban atau pengosongan rumah dinas IPDN tetap dilakukan sesuai jadwal semula. Sehubungan dengan substansinya Ombudsman menyampaikan **tindakan korektif** sebagai hasil pemeriksaan laporan terkait rumah dinas IPDN kepada Kementerian Dalam Negeri dan IPDN untuk: **Pertama, melakukan audit internal** secara menyeluruh terkait penggunaan rumah Negara/ rumah dinas di lingkungan IPDN serta konsisten melakukan pengawasan, pengendalian, monitoring dan evaluasi atas penggunaan rumah dinas. **Kedua, melakukan pemeriksaan lebih lanjut terhadap praktek uang kunci** dan melakukan upaya pencegahan dan pengawasan terhadap terjadinya praktik – praktik yang tidak sesuai ketentuan dalam pengalihan rumah negara/dinas. **Ketiga, melakukan evaluasi atas peraturan** tentang Penghunian Rumah Negara di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan menyusun pengaturan yang lebih komprehensif.

Penanganan masalah rumah negara/ dinas pada Kementerian Kesehatan

Lain halnya dengan masalah rumah dinas/ rumah negara Kementerian Dalam Negeri, Kementerian Kesehatan memiliki permasalahan rumah negara yang lebih kompleks. Beberapa orang Pelapor yang merupakan mantan pegawai Kementerian Kesehatan menyampaikan laporan kepada

Ombudsman karena rumah pribadinya yang diperoleh dari hasil membeli dalam pelepasan negara diminta untuk dikembalikan lagi mengenai rumah negara. Berawal dari rekomendasi KPK yang menyatakan bahwa pengalihan status rumah negara dari golongan I atau II menjadi golongan III pada Kementerian Kesehatan sekitar tahun 2007/2008 sehingga dapat dimiliki tidaklah sesuai prosedur, Kementerian Kesehatan lalu meminta kembali rumah yang sudah dibayar lunas sebagai pengganti pelepasan rumah negara, bahkan ada yang sudah memiliki Sertipikat Hak Milik (SHM). Pertanyaannya adalah bagaimana aspek perlindungan bagi Pelapor yang notabene pemilik rumah tersebut. Tentu pengembalian tersebut akan menimbulkan kerugian yang tidak sedikit jumlahnya. Sepanjang tidak bisa dibuktikan ada kontribusi atau keterlibatan Pelapor dalam proses pengalihan rumah dinas tersebut, maka Pelapor dapat dianggap sebagai pembeli beritikad baik.

Kebijakan untuk mengembalikan rumah yang sudah dilunasi menjadi rumah negara kembali tentu tidak bisa serta merta dilakukan, ada banyak aspek yang dipertimbangkan baik dari sisi yuridis maupun sosial dan mekanisme yang perlu diatur terlebih dahulu untuk proses tersebut. Dalam catatan SIMAK BMN pun keberadaan rumah tersebut tidak tercatat sebagai aset negara, karena telah melalui prosedur pelepasan yang berlaku, yaitu berasal dari pengusulan Kementerian Kesehatan kepada Kementerian PUPR untuk dilakukan pelepasan. Pembatalan SHM oleh Kementerian ATR/BPN pun juga memiliki ketentuan yang jelas. Pembatalan dapat dilakukan karena ditemukan cacat administrasi pada saat proses penerbitan SHM atau sebagai bentuk menjalankan perintah

putusan pengadilan. Artinya perlu ada proses pro justisia bukan sebatas pada kebijakan instansi yang bersifat kasuistik.

Catatan

Sekelumit gambaran laporan yang ditangani Ombudsman tentang problematika masalah rumah dinas sebagaimana yang diuraikan di atas, menggambarkan bahwa pemerintah belum mampu menyediakan kebutuhan pokok para PNS berupa rumah tempat tinggal tetap, di tengah besaran gaji dan pensiun yang tidak seberapa ketika itu. Selain itu, sampai dengan saat ini beberapa instansi tidak memiliki skema penanganan penyelesaian masalah rumah dinas secara komprehensif. Temuan BPK yang berulang atas penyalahgunaan rumah dinas pada beberapa institusi/ lembaga/ Kementerian menunjukkan bahwa penyelesaian rumah dinas/ negara belum serius dilakukan. Penanganannya cenderung legal formal dengan mengedepankan ketentuan yang berlaku tanpa melihat sejarah atau *historical* yang melatar belakangi penghunian rumah dinas/ rumah negara.

Penertiban aset negara termasuk rumah dinas pada tahun 2006 sampai dengan 2009 pasca reformasi oleh instansi berwenang memiliki semangat untuk mencegah hilangnya aset-aset negara khususnya dalam bentuk rumah dinas, di mana pemerintah tidak lagi memiliki program pembangunan rumah dinas, namun disatu sisi membutuhkan rumah dinas yang cukup untuk kebutuhan PNS yang semakin banyak. Namun hasil temuan tersebut tidak langsung segera ditindaklanjuti sehingga sisi pencegahannya menjadi tidak efektif. Hal ini tentu menimbulkan ketidakpastian bukan hanya bagi institusi pemerintah tetapi bagi para Pelapor.

Silang Pendapat Operasional RTH Masa PSBB Transisi

Aktifitas olahraga di luar ruangan/ *outdoor* yang terbuka dan tidak berkerumum di masa pandemi membuat warga memilih untuk menggunakan Ruang Terbuka Hijau (RTH) yang telah ada karena memang hampir setiap wilayah memiliki RTH.

Dalam prakteknya ternyata tidak semua RTH terbuka atau beroperasi dan mendukung kebutuhan masyarakat tersebut. Pada beberapa tempat, RTH masih tertutup meskipun pada masa PSBB Transisi. Pertanyaannya kemudian bagaimana caranya warga tetap sehat jika sarana dan prasarana tidak mendukung. Apalagi jika dihadapkan pada lingkungan yang padat penduduk dan area tempat tinggal yang terbatas. Hal ini tentu menjadi kesulitan tersendiri yang harus dihadapi warga.

Pada pertengahan Juni 2020, Ombudsman menerima laporan dari salah seorang warga DKI Jakarta yang menyampaikan soal RTH yang tidak beroperasi atau ditutup meskipun pada saat itu telah ditetapkan pemerintah daerah sebagai masa Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) transisi atau *new normal* sehingga warga dan masyarakat sekitar RTH tidak mendapatkan akses untuk berolahraga di RTH tersebut. “saya hanya butuh untuk berolahraga pagi dan sore tidak perlu 24 jam” demikian Pelapor mengutarakan maksudnya.

Warga telah menyampaikan secara langsung harapannya kepada pengelola RTH. Akan tetapi pengelola berpandangan RTH tidak bisa dibuka dengan dalih untuk memutus mata rantai penyebaran Covid-19. Kejadian ini yang akhirnya membawa warga tersebut kepada Ombudsman untuk melapor. Atas dasar laporan tersebut, Ombudsman melakukan pemeriksaan dengan meminta keterangan para pihak terkait.

Temuan

Berdasarkan hasil klarifikasi



terhadap berbagai pihak termasuk pengelola RTH dalam hal ini PT. Bank Mandiri, Kelurahan setempat, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta sehingga diperoleh keterangan:

Pertama, pertimbangan pengelola untuk menutup akses RTH adanya kasus Covid-19 di lingkungan kelurahan setempat. Selain itu juga merujuk Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 33 tahun 2020 yang diubah dengan Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 88 tahun 2020. **Kedua**, permasalahan antara warga atau Pelapor telah diupayakan penyelesaiannya melalui mediasi yang difasilitasi oleh Kelurahan setempat yang telah menyepakati beberapa hal antara lain pengelola RTH akan membuka akses sesuai ketentuan dan mensosialisasikan kepada masyarakat. Kelurahan akan melakukan monitoring di lokasi RTH dan hasilnya RTH masih tertutup dengan alasan adanya proyek jalan. **Ketiga**, pemberlakuan PSBB di DKI Jakarta didasarkan pada Peraturan Gubernur DKI Jakarta DKI sesuai rentang waktunya. **Keempat**, merujuk Keputusan Gubernur Nomor 1020 Tahun 2020 maka diperbolehkan untuk digunakan RTH dengan kapasitas maksimal 25 % dan juga mengatur tentang pedoman pembukaan RTH pada masa PSBB transisi. **Kelima**, dengan adanya dasar hukum yang memperbolehkan pembukaan RTH pada masa PSBB transisi maka pengelola RTH akan

melakukan pembukaan RTH dengan tetap memperhatikan protokol kesehatan.

Saran Perbaikan

Adanya laporan dan sejumlah temuan tersebut, maka dapat dilihat bahwa pada masa PSBB Transisi menurut ketentuannya RTH sudah diperbolehkan untuk dibuka dengan pembatasan jumlah pengunjung maksimal 25 persen. Akan tetapi dalam pelaksanaannya tata cara kalkulasi pengunjung atau petunjuk teknis pembukaan RTH menurut pengelola maupun pemerintah daerah belum ada sehingga perlu pengaturan lebih detail dan menyeluruh.

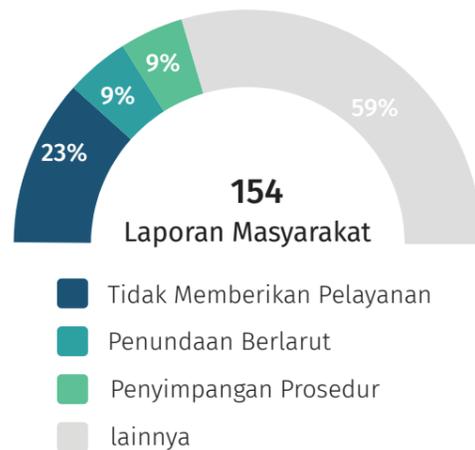
Pada esensinya ketika himbuan olah raga dikeluarkan pemerintah, maka sepatutnya sejumlah regulasi atau kebijakan dikeluarkan untuk mendukung himbuan pemerintah tersebut. Pembukaan RTH di masa pandemi berkaitan dengan kesehatan dan keselamatan warga sehingga operasional RTH perlu merujuk pada pedoman yang jelas tanpa ruang silang pendapat. Sisi lain yang juga penting adalah penerapan protokol kesehatan yang ketat dan keterbukaan kepada masyarakat perlu menjadi perhatian dan tanggungjawab semua pihak.



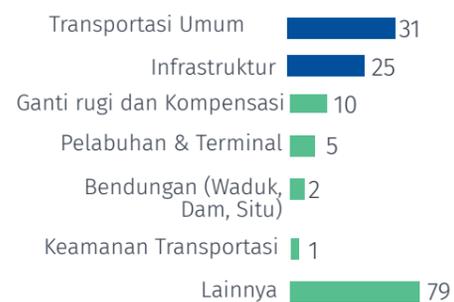
Foto : Humas Ombudsman RI

Perhubungan dan Infrastruktur

Grafik 8.8
Dugaan Maladministrasi Perhubungan dan Infrastruktur



Grafik 8.9
Masalah Perhubungan dan Infrastruktur yang sering dilaporkan



Grafik 8.10
Anggaran APBN Infrastruktur



sumber: Pokok-Pokok APBN
Kementerian Keuangan
dalam triliun rupiah

Penundaan berlarut oleh Kementerian PUPR dalam menyelesaikan pembayaran pekerjaan konstruksi

Pelapor adalah pimpinan perusahaan di bidang konstruksi, yang melakukan pekerjaan proyek paket pelebaran jalan batas Kota Maros - batas Kota Bone Tahun Anggaran 2013. Pelapor telah menyelesaikan pekerjaan pada tahun 2014, namun Satuan Kerja Pelaksanaan Jalan Nasional Metropolitan Makassar tidak bersedia melakukan pembayaran untuk sisa pekerjaan yang dilakukan PT. Nugroho Lestari karena dianggap tidak sesuai dengan spesifikasi yang telah disepakati. Pembayaran dijanjikan akan dilakukan apabila ada hasil verifikasi dari BPKP.

Pada tanggal 7 Desember 2016, Kepala Perwakilan Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP) Provinsi Sulawesi Selatan menerbitkan laporan hasil verifikasi atas Sisa Pembayaran Paket Pelebaran Jalan dimaksud, dengan saran agar Kementerian PUPR RI mempertimbangkan nilai wajar sisa pekerjaan yang belum dibayarkan kepada Pelapor sebesar Rp8.808.782.000,00. Namun Kementerian PUPR RI tetap tidak memberikan sisa pembayaran sesuai dengan hasil verifikasi BPKP.

Pada tanggal 25 April 2017, Pelapor mengajukan permohonan arbitrase kepada Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI) Perwakilan Surabaya, dengan putusan agar Kementerian PUPR menyelesaikan sisa pembayaran pekerjaan konstruksi dimaksud sesuai rekomendasi BPKP dan membayar bunga sebesar 6 (enam) persen per-tahun.

Kementerian PUPR selanjutnya memohon kepada Pengadilan Negeri (PN) Maros untuk membatalkan putusan BANI, namun permohonan ditolak oleh pengadilan, dan Kementerian PUPR tetap tidak berkenan membayar.

Atas ketidakpatuhan Kementerian PUPR terhadap semua saran dan putusan lembaga terkait, Pelapor menyampaikan pengaduan kepada Ombudsman RI. Dalam proses pemeriksaannya, terdapat keberatan Terlapor didasari atas asas kehati-hatian terhadap penggunaan anggaran, dan menganggap perlu dilakukannya verifikasi kembali oleh BPKP sebagaimana Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 210/Pmk.02/201. Namun, merujuk pada peraturan yang sama, ditemukan pergeseran anggaran dalam rangka penyelesaian putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap (*inkracht*) dapat dilakukan antar jenis belanja dan/atau antar Kegiatan dalam 1 (satu) Program. Pendapat tersebut sejalan dengan pernyataan BPKP, bahwa terhadap pekerjaan yang belum dibayarkan sebagaimana disampaikan oleh Pelapor tidak perlu dilakukan audit kembali karena sebelumnya telah dilakukan verifikasi, dan telah ada putusan oleh BANI dan Pengadilan.

Berdasarkan rangkaian pemeriksaan tersebut, Terlapor akhirnya bersedia merevisi anggaran untuk pembayaran tunggakan, dan telah dibayarkan kepada Pelapor pada 30 Juni 2020.

Abai Prokes Pelayanan Transportasi Laut

Pandemi Covid-19 di Kalimantan Utara membuat Walikota Tarakan mengambil langkah tegas, yakni mengeluarkan keputusan Nomor 042/HK-VI/235/2020 tentang Penerapan Sosial Berskala Besar (PSBB). Bahkan beberapa kali PSBB tersebut diperpanjang masa berlakunya. Tujuannya sama, mencegah penularan wabah secara luas.

Angka kasus Covid-19 di Kalimantan Utara memang terbilang naik-turun dan tidak signifikan. Perjalanan kasus Covid-19 di Kalimantan Utara hingga pertengahan tahun ini bahkan sempat menorehkan prestasi. Berada di posisi 3 nasional setelah Riau dan Aceh terkait tingkat kesembuhan. Kaltara pun menatap kehidupan *new normal*.

Guna menjalankan kehidupan *new normal* tersebut, diterbitkan Peraturan Gubernur Kalimantan Utara Nomor 33 Tahun 2020 tentang Pedoman Adaptasi Kebiasaan Baru dan Penerapan Disiplin Menuju Masyarakat Kalimantan Utara Produktif dan Aman Covid-19.

Sebelum memasuki tatanan hidup baru yang lebih sedikit longgar, Kalimantan Utara sempat menerapkan PSBB dengan ketat. Tak hanya berdampak secara kesehatan dan sosial semata, PSBB juga mengancam ekonomi warga dan pengusaha di Kalimantan Utara. Sebab, dalam PSBB selain kewajiban menggunakan alat pelindung diri (APD) juga diserukan menjaga jarak (*social distancing*). Salah satu contoh penerapan jaga jarak berupa pengurangan daya tampung penumpang *speedboat*



Foto : Perwakilan Ombudsman RI

dalam moda transportasi laut di perairan Kalimantan Utara. Di lapangan, tiap *speedboat* selalu dipenuhi penumpang dalam satu sekali perjalanan. Padahal, harga tiket *speedboat* telah mengalami kenaikan sejak PSBB dari tarif normal dengan alasan pengurangan penumpang bisa berakibat berkurangnya pendapatan penyedia jasa. Atas inisiatif prakarsa sendiri, Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Utara menemukan sejumlah temuan serta menilai peran dan fungsi Dinas Perhubungan Provinsi Kalimantan Utara sebagai pengelola Pelabuhan Tenggayu I Tarakan dan Kantor Kesyahbandaran Otoritas Pelabuhan (KSOP) Tarakan sebagai otoritas yang mengawasi penyelenggaraan pelayanan di Pelabuhan Tenggayu I kurang berjalan optimal dalam melaksanakan Peraturan Gubernur Kalimantan Utara Nomor 33 tahun 2020.

Temuan-1: pengelola *speedboat* abai tentang daya tampung penumpang serta tidak adanya penanda batas jarak

dari tiap kursi penumpang. **Temuan-2:** tidak disediakannya sabun pencuci tangan atau *handsanitizer*. **Temuan-3:** petugas pengelola Pelabuhan *Speedboat* tidak dilengkapi alat pelindung diri yang maksimal seperti masker dan *face shield*.

Saran dan koreksi perbaikan

Pertama, KSOP Tarakan mengoptimalkan fungsi pengawasan dalam menjalankan penyelenggaraan pelayanan moda transportasi laut sesuai dengan Peraturan Gubernur Kalimantan Utara Nomor 33 Tahun 2020 tentang Pedoman Adaptasi Kebiasaan Baru dan Penerapan Disiplin Menuju Masyarakat Kalimantan Utara Produktif dan Aman *coronavirus disease* 2019 (Covid-19).

Kedua, Dinas Perhubungan Provinsi Kalimantan Utara melakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan moda transportasi laut di masa Adaptasi Kebiasaan Baru dengan melibatkan pihak-pihak terkait.

Keluhan Transportasi Dalam Masa Pandemi

Transportasi publik menjadi kebutuhan primer dalam mendukung mobilitas sosial dan ekonomi masyarakat. Penyediaan pelayanan transportasi publik merupakan upaya wajib pemerintah dalam memajukan kesejahteraan umum. Penyelenggaraan transportasi publik telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang bertujuan untuk mewujudkan pelayanan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang aman, selamat, tertib, lancar, dan terpadu dengan moda angkutan lain untuk mendorong perekonomian nasional, dan memajukan kesejahteraan umum. Sebab itu, pelayanan publik dalam hal pelayanan lalu lintas dan sarana transportasi publik tidak boleh diabaikan terutama dalam kondisi

pandemi Covid-19.

Ombudsman RI membuka kanal posko pengaduan masyarakat terdampak Covid-19 dimana sarana transportasi publik juga menjadi sektor yang dilaporkan oleh masyarakat dengan jumlah aduan sebanyak 44 laporan. Adanya aturan yang mewajibkan menjaga jarak bagi setiap orang berdampak pada kuota jumlah ketersediaan sarana transportasi publik yang tidak memenuhi kebutuhan jumlah penggunaannya. Kebijakan yang diterapkan pemerintah yang berubah-ubah dan berbeda-beda membuat masyarakat bingung dan tidak memiliki kepastian hukum.

Koordinasi yang kurang baik antar pemerintah daerah dan pusat juga berdampak pada masyarakat

pengguna transportasi publik. Tiga substansi tertinggi yang dilaporkan berturut-turut adalah tertahannya penumpang transportasi karena penutupan akses di daerah tujuan. Ini menjadi keluhan tertinggi dalam substansi transportasi yaitu sebesar 36,36%. Kemudian 18,18% berkaitan dengan kebijakan penghentian transportasi umum tanpa menyediakan angkutan alternatif. Pada saat kebijakan ini dilakukan terjadi antrian yang sangat panjang dan justru membuat kerumunan orang, dimana hal ini bertentangan dengan tujuan dari kebijakan itu sendiri. Selanjutnya, jam operasional bandara, stasiun, dan terminal yang tidak jelas juga menjadi keluhan yang dilaporkan sebesar 13,64%. Berikut tabel pengaduan substansi transportasi:

Keluhan Substansi Transportasi	%
Penumpang tertahan karena penutupan akses di daerah tujuan	36,36%
Penghentian transportasi umum tanpa menyediakan angkutan alternatif	18,18%
Ketidajelasan aturan terkait jam operasional di bandara, stasiun dan terminal	13,64%
Penghentian angkutan umum di daerah yg belum ditetapkan sebagai PSBB/ zona merah	11,36%
Adanya badan usaha pengangkut yang tetap menyelenggarakan angkutan penumpang, berasal dan/atau menuju wilayah PSBB atau zona merah	4,55%
Ketidajelasan aturan pembatasan jumlah angkutan umum dan jumlah penumpang	2,27%
Penindakan bagi pengendara motor yang tidak menggunakan masker dan sarung tangan	2,27%
Kurangnya pengawasan penerapan <i>physical distancing</i> (jumlah muatan dan jarak antar penumpang) pada kendaraan umum atau pribadi	2,27%
Penutupan jalan umum	2,27%
Tidak ada sarana transportasi ke daerah asal bagi WNI yang baru dipulangkan dari luar negeri	2,27%
Tidak ada petugas di posko pemeriksaan/ <i>check point</i> dan/atau di jalan alternatif	2,27%
Petugas posko pemeriksaan/ <i>check point</i> tidak tegas	2,27%
Tidak ada penindakan bagi pengemudi ojek yang membawa penumpang di wilayah PSBB/zona merah	0%
Posko pemeriksaan/ <i>check point</i> hanya beroperasi beberapa jam	0%
Permintaan imbalan bagi transportasi umum untuk dapat melintasi posko pemeriksaan/ <i>check point</i> saat PSBB	0%



Foto : Humas Ombudsman RI

Listrik

Grafik 8.11
Laporan yang diterima Tim Posko
Pengaduan Daring Covid-19



Grafik 8.12
Rasio Elektrifikasi Indonesia



Tagihan Listrik Pelanggan PLN Meningkat Secara Berlipat Ganda

Berkaitan dengan maraknya pemberitaan tentang masyarakat yang mengeluhkan kepada PLN bahwa biaya tagihan listrik meningkat cukup tajam selama kondisi WFH (*Work From Home*). Banyak masyarakat yang menilai bahwa konsumsi listrik selama kondisi WFH sama dengan sebelumnya, namun tagihan listrik meningkat secara berlipat ganda. Pihak PLN telah menjawab terkait pemberitaan tersebut dengan pernyataan bahwa telah dipastikan saat ini tidak ada kenaikan tarif listrik. PLN juga menilai kenaikan tagihan selama WFH adalah hal yang wajar karena meningkatnya daya yang digunakan. Selama kondisi pandemi PLN telah memberikan stimulus pada masyarakat yang terdampak pandemi virus Covid - 19 berupa pembebasan tagihan listrik bagi pengguna 450 VA dan potongan tagihan listrik sebesar 50% bagi pengguna 900 VA bersubsidi prabayar dan pascabayar. PLN juga telah memberhentikan sementara proses pencacatan dan pemeriksaan *stand meter* bagi pelanggan pascabayar bulan Mei 2020 sebagai gantinya PLN menyiapkan layanan melalui *WhatsApp* terpusat bagi pelanggan

yang ingin melaporkan angka kWh meter.

Sebagian besar masyarakat Indonesia merupakan pelanggan layanan PLN yang menganut sistem pembayaran pasca bayar. Masyarakat dapat memperkirakan tagihan listrik, namun perlu memahami peralatan elektrik yang digunakan di dalam rumah yaitu dengan mengetahui seluruh daya konsumtif untuk peralatan elektronik tersebut. Umumnya, semakin besar daya listrik yang digunakan maka akan semakin besar pula biaya perKWH-nya. Bila masyarakat mengetahui detail peralatan listrik serta daya konsumtif setiap harinya, maka dapat menghitung tagihan listrik dengan cara: penggunaan daya perhari x tarif per kWh x 30 hari. Faktor yang dapat berpotensi meningkatnya tagihan listrik hanya dua yaitu jumlah penggunaan daya bertambah atau tarif listrik yang bertambah.

Terdapat beberapa aspek yang dapat menyebabkan pemakaian daya listrik meningkat secara drastis tanpa diketahui pelanggan yaitu beberapa peralatan elektronik yang sering melakukan *starting* seperti mesin air, pendingin ruangan (AC) dan mesin cuci serta banyaknya kabel bocor dan colokan yang longgar juga dapat menyebabkan daya listrik meningkat hingga berlipat. Perlu diketahui bila terjadi gangguan listrik di rumah yang sumber listriknya dari PLN dapat mengalami tegangan listrik turun secara tiba-tiba penyebabnya adalah terdapat gangguan

pada jaringan listrik PLN yang diakibatkan petir, jaringan listrik terkena pohon dan sistem jaringan listrik PLN sedang mengalami kelebihan beban. Penggunaan peralatan listrik yang berlebihan juga dapat menyebabkan turunnya tegangan sehingga dapat terjadi lonjakan arus yang bersifat fluktuatif. Hal tersebut dapat diantisipasi menggunakan *Stabilizer Voltage*.

Memasuki era disruptif, setiap perusahaan dalam negeri memiliki tantangan agar dapat memperkuat tata kelola berbasis teknologi serta sistem manajemen informasi yang memantau pergerakan internal dan eksternal bisnis secara *real time online*. PLN seharusnya mampu menyediakan sistem yang terpusat yaitu dapat mengintegrasikan seluruh pengguna layanan pascabayar dalam satu sistem informasi. Sistem tersebut dapat bersifat transparan sehingga masyarakat bisa melakukan monitoring terhadap penggunaan daya setiap harinya dan perkiraan tagihan listrik.

Saran Perbaikan kepada PLN

Pertama, menyediakan sistem informasi bagi pengguna pascabayar yang efektif dan bersifat **transparan** sehingga masyarakat dapat melihat mekanisme dan hasil perhitungan atas penggunaan listrik dan jumlah tagihan sesuai dengan rumusan yang ada serta mudah dipahami oleh masyarakat.

Kedua, memberikan informasi atas kebijakan **layanan "WhatsApp terpusat PLN"** dengan melakukan sosialisasi secara masif sehingga seluruh masyarakat Indonesia dapat memahami pelaporan angka kWh meter.

Ketiga, memastikan bahwa sistem jaringan listrik dalam kondisi stabil sehingga pengguna layanan tidak merasakan gangguan *drop voltage*.

Listrik Naik Masyarakat Jadi Panik

Pada bulan Mei 2020, terdapat 3 (tiga) laporan masyarakat dan 2 (dua) konsultasi masyarakat yang masuk ke Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bali. Semua masyarakat tersebut mengeluhkan mengenai lonjakan biaya tagihan rekening listrik pada bulan Mei 2020, kenaikan tersebut hampir 100% dari tagihan bulan sebelumnya. Berdasarkan Surat *General Manager* bahwa bulan maret 2020 tidak menurunkan petugas catat meter ke lapangan sehingga pembayaran rekening listrik Bulan April 2020 menggunakan data rata-rata pemakaian listrik 3 bulan terakhir.

Untuk tagihan bulan Mei 2020, dengan mempertimbangkan kasus covid-19 yang sudah agak reda, maka PLN mulai menurunkan petugas catat meter ke lapangan. Hasil pertemuan antar pihak memang adanya selisih tagihan disebabkan karena pembayaran tagihan di bulan April 2020 tidak sesuai dengan pemakaian yang sesungguhnya. hal yang menjadi catatan: a) kurangnya sosialisasi dari pihak PT. PLN terkait system mekanisme perhitungan tagihan; b) kurangnya pelayanan pengaduan masyarakat di PT. PLN secara internal.

Pandemi COVID-19, Listrik sebagai Salah Satu Primadona Kebutuhan Masyarakat

Lampung - Tercatat dari 89 laporan yang telah masuk dalam pemeriksaan, sebanyak 11,2% atau 10 (sepuluh) laporan merupakan laporan substansi listrik. Masalah yang dilaporkan yaitu seputar lonjakan tagihan dalam masa COVID-19, subsidi listrik dan pemasangan baru dengan 8 (delapan) laporan penyimpangan prosedur dan 2 (dua) laporan penundaan berlarut. Sebanyak 4 (empat) laporan dengan permasalahan lonjakan tagihan disinyalir pasca adanya kebijakan baca meter mandiri.

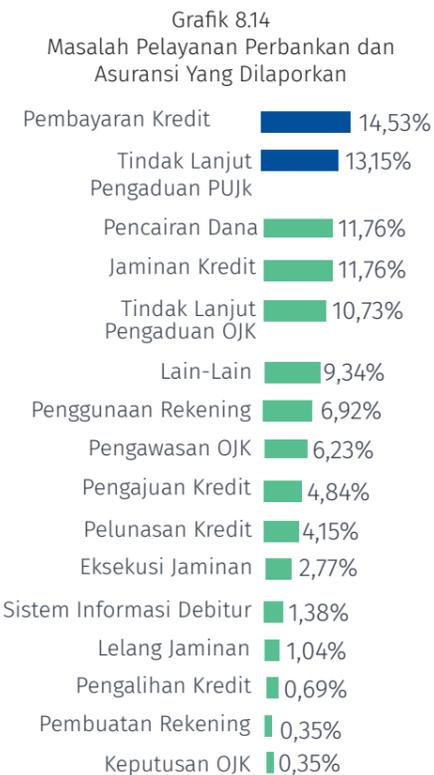
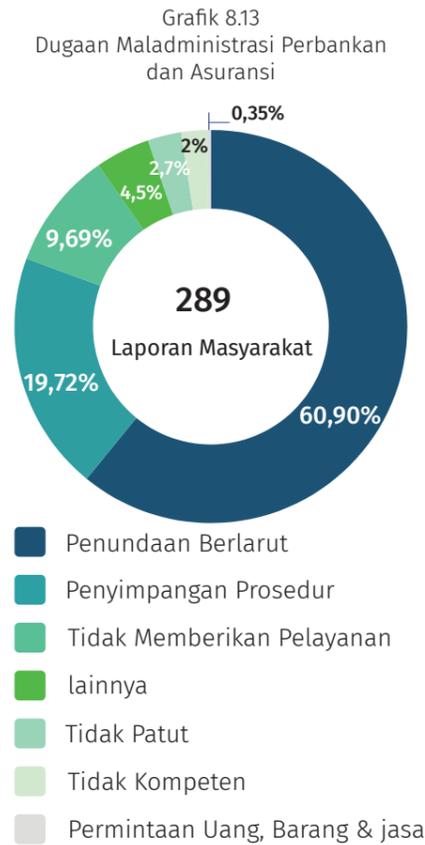
Kebijakan tersebut menghentikan sementara kegiatan petugas pembaca kWh meter (*billman*) ini tentu saja terjadi karena adanya COVID-19. *Billman* tidak melakukan pembacaan kWh meter dan menggantinya dengan tugas pengecekan pelanggan pra bayar. Sementara untuk pelanggan yang tak melakukan baca meter mandiri, PLN melakukan penghitungan tagihan dengan rata-rata tagihan dalam 3 (tiga) bulan ke belakang. Sayangnya kebijakan tersebut tidak tersosialisasikan

kepada masyarakat. Ditemukan bahwa PLN tidak menjalankan kewajiban tera berkala kWh meter, karena pertimbangan efisiensi anggaran. PLN memilih mengganti manakala terdapat kWh meter yang rusak.

Permasalahan yang tak kalah menarik dilaporkan adalah permasalahan subsidi listrik, tidak ada penetapan dari Dirjen Ketenagalistrikan mengenai penerima subsidi listrik. Permasalahan lainnya tentang pemasangan baru, kurangnya komitmen *vendor* dalam proses pemasangan yang mengakibatkan penundaan berlarut dalam pemasangan listrik atau ketidakpastian jangka waktu pemasangan.

Seluruh laporan substansi listrik tersebut sudah terselesaikan dengan cara persuasif, namun Ombudsman Perwakilan Provinsi Lampung tetap menindaklanjutinya sampai ke tingkat UID Lampung.

Perbankan dan Asuransi



Pandemi Sebabkan Laporan Terkait Pembayaran Kredit Meningkat

Berdasarkan grafik di samping, dugaan maladministrasi pada substansi perbankan dan asuransi yang diajukan masyarakat kepada Ombudsman Republik Indonesia adalah penundaan berlarut dengan angka 60,90% atau sebanyak 176 laporan, penyimpangan prosedur dengan angka 19,72% atau sebanyak 57 laporan, tidak memberikan pelayanan dengan angka 9,69% atau sebanyak 28 laporan, lainnya dengan angka 4,50% atau sebanyak 13 laporan, tidak patut dengan angka 2,77% atau sebanyak 8 laporan, tidak kompeten dengan angka 2,08% atau sebanyak 6 laporan, dan permintaan imbalan, uang, barang, dan jasa dengan angka 0,35% atau sebanyak 1 laporan.

Adapun dugaan maladministrasi dengan kategori lainnya merupakan laporan masyarakat terkait kebijakan PUJK yang dirasa memberatkan Pelapor.

Permasalahan pelayanan perbankan dan asuransi yang dilaporkan masyarakat kepada Ombudsman Republik Indonesia didominasi pada permasalahan pembayaran kredit, tindak lanjut pengaduan PUJK, pencairan dana, jaminan kredit, dan tindak lanjut pengaduan OJK. Pada tahun 2020, permasalahan pembayaran kredit mencakup permasalahan permohonan relaksasi/restrukturisasi kredit akibat Covid-19 dan ketidaksesuaian pembayaran cicilan. Meningkatnya jumlah pengaduan terkait permasalahan kredit dibandingkan tahun sebelumnya (laporan terkait pembayaran kredit pada tahun 2019 berjumlah 11 laporan), salah satunya dipengaruhi oleh adanya

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 11/POJK.03/2020 tentang Stimulus Perekonomian Nasional sebagai Kebijakan *Countercyclical* Dampak Penyebaran Covid-19 dan Surat Kepala Eksekutif Industri Keuangan Non Bank (IKNB) Nomor S-9/D.05/2020 tanggal 30 Maret 2020, sehingga masyarakat melaporkan terkait pelaksanaan atas kebijakan tersebut.

Permasalahan selanjutnya adalah terkait tindak lanjut pengaduan masyarakat kepada PUJK terkait, di mana masyarakat telah mengadukan permasalahan kepada PUJK, namun tindak lanjut dari PUJK berlarut atau tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Terkait dengan permasalahan pencairan dana, permasalahan yang paling banyak dilaporkan kepada Ombudsman Republik Indonesia adalah terkait belum dilaksanakannya pembayaran klaim asuransi masyarakat oleh PUJK.

Pada permasalahan jaminan kredit, permasalahan yang dilaporkan mencakup ditahan dan belum diteruskannya jaminan kredit berupa sertifikat oleh PUJK. Kemudian, sama halnya dengan permasalahan tindak lanjut pengaduan PUJK, dalam tindak lanjut pengaduan OJK, permasalahan yang dilaporkan terkait berlarutnya tindak lanjut OJK dan ketidaksesuaian tindak lanjut OJK dengan harapan masyarakat.

Perikanan

Tata Kelola Ekspor Benih Bening Lobster

Sesuai Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2020 tentang Pengelolaan Lobster (*Panulirus Spp.*), Kepiting (*Scylla Spp.*), dan Rajungan (*Portunus Spp.*) di Wilayah Negara Republik Indonesia

Terbitnya Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia (PermenKP) Nomor 12 Tahun 2020 tentang Pengelolaan Lobster (*Panulirus Spp.*), Kepiting (*Scylla Spp.*), dan Rajungan (*Portunus Spp.*) di Wilayah Negara Republik Indonesia pada tanggal 05 Mei 2020 telah membuka peluang ekspor Benih Bening Lobster (BBL), yang sebelumnya sempat dilarang untuk dilakukan penangkapan dan/atau pengeluaran BBL.

Dalam pelaksanaan PermenKP tersebut, Pemerintah menghadapi tantangan pada beberapa sektor penyelenggaraan layanan publik, mulai dari tahap penangkapan, pembudidayaan, hingga pengeluaran BBL. Menanggapi hal tersebut, Ombudsman mengambil inisiatif untuk melakukan kajian cepat (*Rapid Assessment*) terhadap tata kelola ekspor BBL sesuai PermenKP Nomor : 12 Tahun 2020. Kegiatan ini dilakukan Ombudsman untuk mendukung pemerintah dalam hal mewujudkan terciptanya pelayanan publik yang berkualitas dan profesional. Pada bulan Juli 2020, Ombudsman telah meminta keterangan awal

kepada beberapa Pihak, baik Kementerian Kelautan dan Perikanan maupun pengusaha lobster terkait aspek perizinannya sampai dengan tata kelola BBL. Berdasarkan hasil permintaan keterangan awal tersebut ditemukan **5 (lima) potensi maladministrasi** dalam proses tata kelola ekspor BBL sesuai PermenKP Nomor 12 Tahun 2020, yaitu:

Pertama, penetapan besaran kuota dan lokasi penangkapan oleh Direktorat Jenderal Perikanan Tangkap Kementerian Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia;

Kedua, proses penetapan eksportir; **Ketiga**, rumitnya persyaratan untuk mendapatkan izin ekspor;

Keempat, pungutan yang dilakukan oleh oknum petugas dalam proses pengurusan perizinan;

Kelima, proses penunjukkan Aero Citra Kargo (ACK) sebagai penyedia jasa pengiriman tunggal.

Menindaklanjuti temuan potensi maladministrasi tersebut, Ombudsman meminta keterangan kepada instansi pemerintah pusat dan pemerintah daerah, nelayan tangkap, pembudidaya,

dan eksportir BBL. Selain itu, Ombudsman juga melakukan kunjungan lapangan ke beberapa lokasi penangkapan dan pembudidayaan BBL di daerah NTB dan Sukabumi Jawa Barat. Atas beberapa temuan permasalahan dimaksud dan dalam rangka menyempurnakan keterangan dan informasi dalam kajian ini, Ombudsman telah melakukan pendalaman informasi dengan meminta keterangan dan data kepada beberapa pihak terkait serta meminta pendapat Ahli.

Saat ini Ombudsman sedang melakukan telaah dan analisis terhadap tata Kelola ekspor BBL tersebut. Selanjutnya, Ombudsman akan menyusun dan menyampaikan Laporan Hasil Analisis kepada penyelenggara layanan publik, dalam hal ini Kementerian Kelautan dan Perikanan.

Investigasi Rantai Pasok dan Pelayanan Administrasi Ekspor Benih Lobster

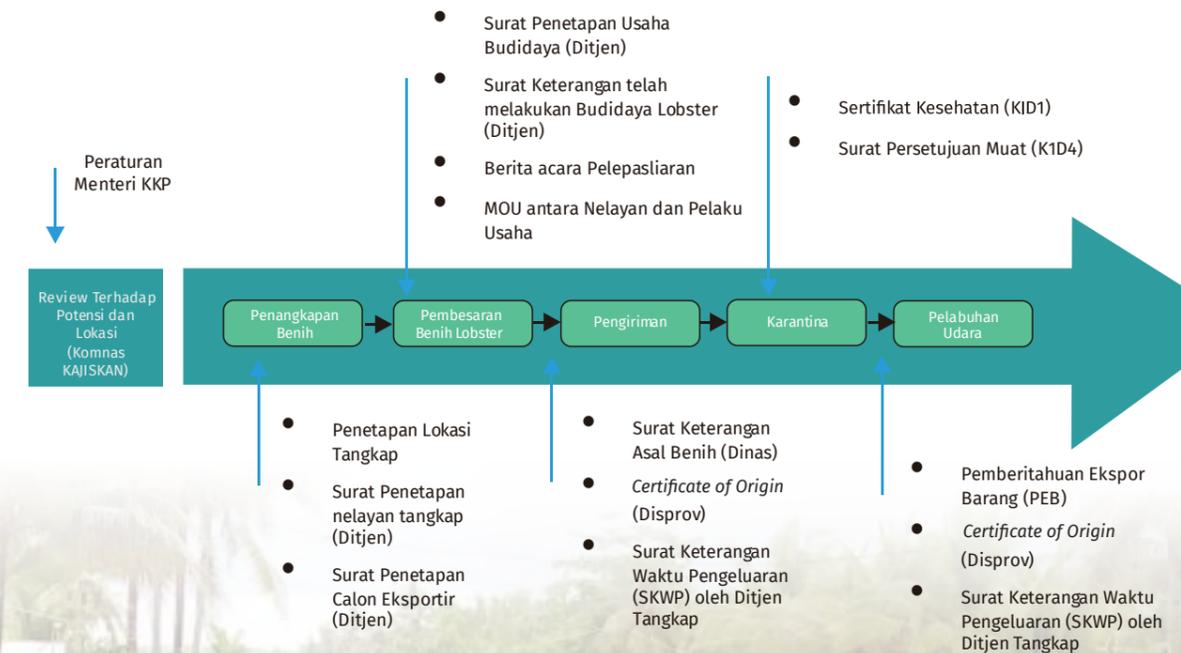


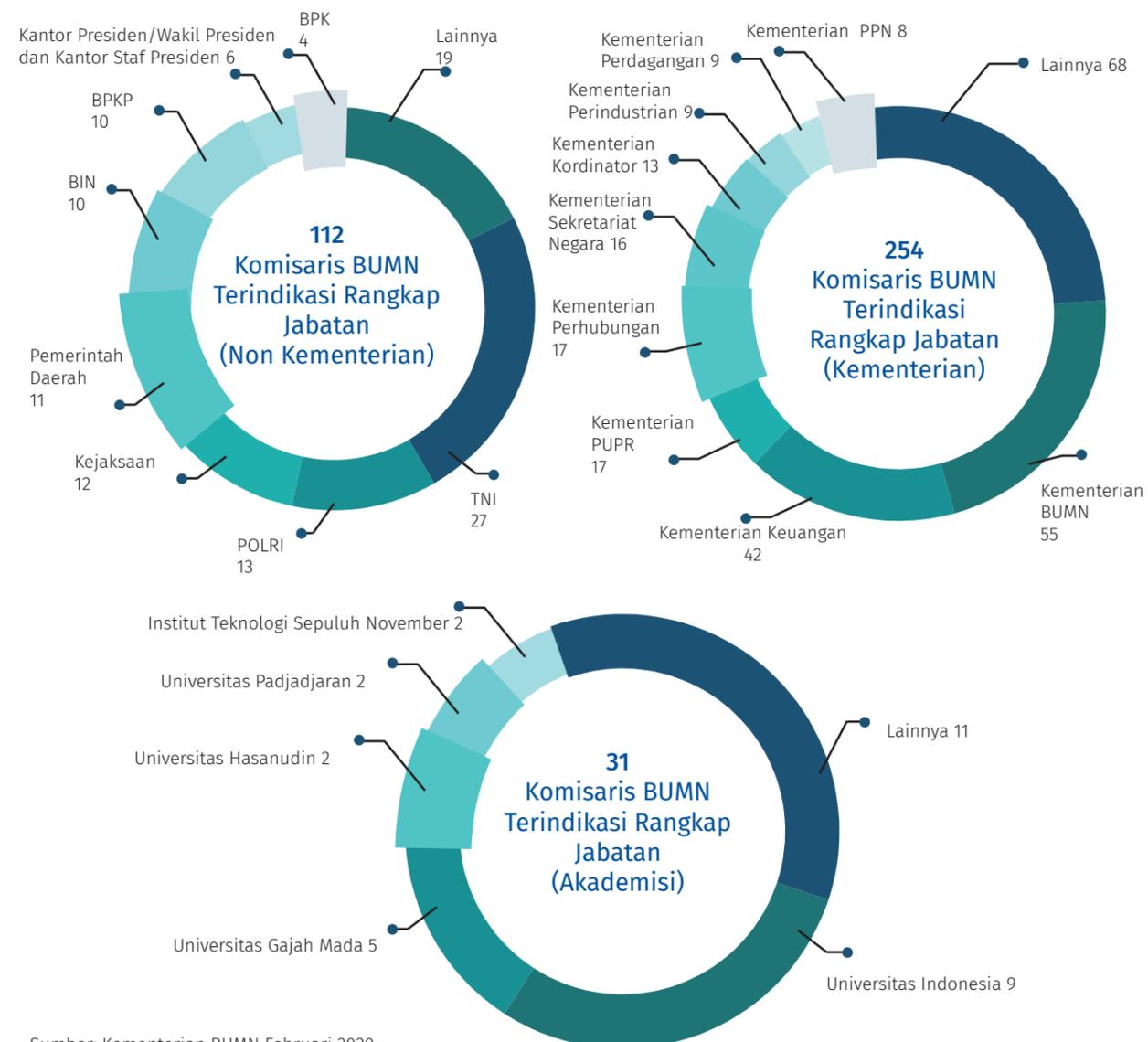
Foto : Humas Ombudsman RI

Rangkap Jabatan Komisaris Pada BUMN

Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (UU Pelayanan Publik) telah mengatur bahwa Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. BUMN adalah penyelenggara pelayanan publik yang masuk dalam wilayah pengawasan Ombudsman RI.

Ombudsman RI memutuskan untuk melakukan inisiatif pemeriksaan terhadap perkembangan sistem rekrutmen komisaris rangkap jabatan. Pada tahun 2020, melalui proses pemeriksaan inisiatif, Ombudsman telah memanggil beberapa pihak untuk mendapatkan keterangan. Beberapa pihak tersebut adalah Kementerian BUMN, Lembaga Administrasi Negara, dan BPKP.

Data Komisaris Berdasarkan Asal Instansi (2019)



Sumber: Kementerian BUMN Februari 2020

Dalam pemeriksaan inisiatif tersebut, Ombudsman menemukan bahwa hingga tahun 2019 ada 397 komisaris terindikasi rangkap jabatan di BUMN dan 167 Komisaris di anak Perusahaan BUMN. Terhadap komisaris rangkap jabatan ini Ombudsman menemukan bahwa mereka terindikasi rangkap penghasilan. Ombudsman RI menemukan dominasi beberapa kementerian dan Lembaga tertentu dalam penempatan komisaris di BUMN. Hasil Pemeriksaan menyimpulkan adanya Maladministrasi berupa : benturan regulasi, rangkap penghasilan, konflik kepentingan, Kinerja Komisaris tidak maksimal, Potensi Konflik Kepentingan Dalam Penjaringan, Akuntabilitas Kinerja Komisaris.

Ombudsman RI juga menemukan bahwa para komisaris dan anggota dewan pengawas juga menerima penghasilan rangkap. Telah dilakukan analisis bersama KPK terhadap data 2019. Melalui *profiling* terhadap 281 komisaris yang masih aktif di instansi asal. Berdasarkan jabatan, rekam jejak karir dan pendidikan ditemukan sebanyak 91 komisaris (32%) berpotensi konflik kepentingan dan 138 komisaris (49%) yang tidak sesuai kompetensi teknis dengan BUMN dimana mereka ditempatkan. Ombudsman memandang hal ini terjadi karena adanya benturan antar regulasi yang bersifat sumir maupun pelanggaran terhadap peraturan yang secara eksplisit telah melarang rangkap jabatan, termasuk berupa Peraturan Presiden.

Ombudsman RI telah menyampaikan saran kepada Presiden melalui Surat Ketua Ombudsman Nomor : B/1088/OT.01.02/VIII/2020 tanggal 3 Agustus 2020 yang pada intinya Saran Perbaikan serta Analisis Komisaris Rangkap Jabatan Pada BUMN:

Pertama, menerbitkan Peraturan Presiden untuk: (i) memperjelas batasan dan kriteria dalam penempatan pejabat struktural dan fungsional aktif sebagai Komisaris BUMN dalam satu pandangan yang koheren dengan mempertimbangkan kompetensi dan terhindar dari konflik kepentingan; (ii) pengaturan sistem penghasilan tunggal bagi perangkap jabatan yang tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Kedua, memerintahkan Menteri BUMN untuk melakukan perbaikan terhadap Peraturan Menteri BUMN yang sekurang-kurangnya mengatur secara lebih jelas mengenai penetapan kriteria Calon Komisaris, Sumber Bakal Calon, Tata Cara Penilaian dan Penetapan, Mekanisme serta Hak dan Kewajiban Komisaris di BUMN dan akuntabilitas kinerja para Komisaris BUMN.

Ketiga, melakukan evaluasi cepat dan menghentikan para Komisaris Rangkap Jabatan yang terbukti diangkat dengan cara yang bertentangan dengan hukum yang berlaku.

Foto : Humas Ombudsman RI



Foto : Humas Ombudsman RI

Koordinasi Atas Kelangkaan Pupuk Subsidi

Berawal dari maraknya keluhan masyarakat di berbagai media, khususnya kalangan para petani terhadap langkanya pupuk subsidi di Aceh, Ombudsman RI Perwakilan Aceh melakukan deteksi dini, investigasi dan koordinasi demi mengatasi hal tersebut. Sekitar bulan Juli 2020, Tim dari kantor Perwakilan Ombudsman di Aceh langsung bertindak dan turun ke beberapa kabupaten sebagai lokasi sampel pengambilan data. Dari data dan informasi yang diperoleh di beberapa kabupaten tersebut, ditemukan bahwa terjadi kekurangan kuota pupuk subsidi disebabkan adanya pengurangan kuota oleh Pemerintah Pusat untuk Aceh. Adanya kebijakan pengurangan kuota ini membuat para petani risau dan resah menghadapi musim tanam. Apalagi selisih harga antara pupuk subsidi dengan pupuk non-subsidi cukup tinggi.

Dari total kebutuhan pupuk subsidi yang berjumlah sekitar 230.000 ton hanya sekitar 39 % atau 143.461 ton yang direalisasi dari kebutuhan

dasar petani di Provinsi Aceh. Hal ini sesuai dengan data yang telah diinput dalam elektronik Rencana Definitif Kebutuhan Kelompok (e-RDKK) yang telah diusulkan. Tetapi di Kabupaten Pidie Jaya, yang disetujui hanya sekitar 47% dari permintaan. Setelah melakukan deteksi dini dan melakukan investigasi ke beberapa kabupaten (Pidie Jaya, Nagan Raya, dan Aceh Besar), kemudian kantor Perwakilan Ombudsman di Aceh melakukan rapat koordinasi (rakor) bersama para pihak terkait dimaksudkan untuk mencari tau akar permasalahan dan berkontribusi pemikiran untuk memberikan solusi bersama guna mengatasi masalah kelangkaan pupuk subsidi.

Dalam rapat koordinasi tersebut, Ombudsman mengundang pihak terkait, yaitu : Dinas Pertanian dan Perkebunan Aceh, Bappeda Aceh, Disperindagkop Aceh, Ketua Komisi II DPRA, T.A. Khalid Anggota DPR-RI Komisi IV, Pabrik Pupuk PT. Pupuk Iskandar Muda (PIM), PT. Pupuk Gresik, termasuk dari pihak kelompok tani yaitu HKTl.

Setelah melakukan dua kali rapat koordinasi diambil kesimpulan

sebagai berikut : **Pertama**, memberikan semua data terkait kebutuhan pupuk subsidi di Aceh kepada Pemerintah Pusat, melalui Menteri Pertanian. **Kedua**, meminta kepada Pemerintah Aceh segera menyurati Menteri Pertanian agar mengupayakan penambahan kuota pupuk subsidi di Aceh. **Ketiga**, meminta kepada Bapak T.A.Khalid, Anggota DPR RI yang membidangi Pertanian untuk melakukan pendekatan agar Menteri Pertanian mengabulkan permohonan dari Aceh untuk menambah kuota pupuk subsidi.

Akhirnya, perjuangan itu berbuah manis. Empat bulan berproses, selanjutnya **Aceh mendapatkan penambahan kuota pupuk subsidi** sebanyak 21.698 ton, yang terdiri dari 12.153 ton Pupuk Urea dan Pupuk Z.A. 6.619 ton, 2.926 ton Pupuk NPK. Jumlah tersebut mungkin tidak terlalu besar dan juga tidak memenuhi 100 % kebutuhan masyarakat sesuai e-RDKK. Namun setidaknya dapat mengurangi beban kebutuhan, yang semula hanya sekitar 39% dari kebutuhan sekarang menjadi sekitar 55%, yaitu 165.159 ton.

Tambang Untuk Rakyat

Mineral dan batubara yang terkandung dalam wilayah hukum pertambangan Indonesia merupakan kekayaan alam tak terbarukan sebagai karunia Tuhan Yang Maha Esa yang mempunyai peranan penting dalam memenuhi hajat hidup orang banyak, karena itu pengelolaannya harus memberi nilai tambah secara nyata bagi perekonomian nasional dalam usaha mencapai kemakmuran dan kesejahteraan rakyat secara berkeadilan. Kegiatan usaha pertambangan mineral dan batubara yang merupakan kegiatan usaha pertambangan di luar panas bumi, minyak dan gas bumi serta air tanah banyak ditemukan di berbagai daerah di Indonesia dan tentunya mempunyai peranan penting bagi perekonomian rakyat dalam rangka pemenuhan kebutuhan hidup keluarga. Terlebih pada masa pandemik ini yang berdampak luas pada masyarakat sehingga perlu membangkitkan peluang ekonomi baru.

Negara telah memberikan kesempatan pada masyarakat untuk dapat mengeksploitasi pertambangan khususnya Mineral dan Batubara, namun upaya masyarakat untuk mengakses sektor ekonomi ini secara legal tidaklah selalu mudah. Undang-undang Nomor 4 tahun 2009 tentang Pertambangan Mineral dan Batubara telah mengatur hal itu namun prosesnya banyak dikeluhkan oleh masyarakat. Izin Pertambangan Rakyat (IPR) adalah izin untuk melaksanakan usaha pertambangan dalam wilayah pertambangan rakyat dengan luas wilayah dan investasi terbatas. Provinsi Kepulauan Riau memiliki luas wilayah yang dominan lautan mencapai 96% sehingga memiliki kandungan mineral yang sangat banyak yakni jenis pasir laut, wilayah yang memiliki pasir yang banyak adalah kabupaten Tanjungbalai Karimun, Kabupaten

Bintan, Kabupaten Lingga dan Kota Batam. Namun sampai saat ini meski Provinsi Kepulauan Riau telah berusia 18 tahun belum memiliki Wilayah Pertambangan Rakyat (WPR) yang ditetapkan yang menjadi dasar pemberian ijin pertambangan rakyat. Pemerintah Provinsi Kepri tidak serius menyelesaikan persoalan ini dan tidak dijadikan isu penting untuk segera diselesaikan sehingga kehilangan potensi penerimaan dari sektor ini.

Sepanjang tahun 2020 Ombudsman Perwakilan Kepri telah menerima pengaduan masyarakat menyangkut keluhan pengurusan ijin pertambangan rakyat di Kabupaten Karimun sebanyak 10 laporan. Substansi persoalan yang dilaporkan adalah penundaan berlarut proses permohonan ijin di Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral (ESDM) dan Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Provinsi Kepulauan Riau.

Berdasarkan pemeriksaan Ombudsman ditemukan sejumlah fakta, sebagai berikut :

Pertama, pelapor telah mengajukan permohonan sejak tahun Maret – Juni tahun 2019 namun tidak jelas prosesnya.

Kedua, selain 10 laporan yang ditangani Ombudsman, terdapat belasan laporan lain yang juga belum diproses lebih lanjut.

Ketiga, Pemerintah Provinsi baru mengajukan Ranperda Zonasi Wilayah Pesisir dan Pulau-Pulau Kecil (RZWP3K) Provinsi Kepulauan Riau yang didalamnya turut mengatur wilayah pertambangan pasir laut pada 10 titik di Kabupaten Karimun, Kota Batam dan Kabupaten Lingga. Namun pengesahannya masih tarik ulur antara Pemprov Kepri, Kabupaten/ Kota dan DPRD Provinsi.

Keempat, lama proses perizinan membuat masyarakat nekat melakukan penambangan untuk

memenuhi kebutuhan hidupnya. Akibatnya posisi mereka sulit karena rentan bermasalah hukum, saphi perahan oknum aparat, konflik sosial dan tidak bisa mengakses jasa perbankan. Situasi ini juga dapat dimanfaatkan oknum di bidang perijinan untuk transaksional dalam memproses dan mengeluarkan ijin bagi rakyat yang mau menambang.

Saran Perbaikan dan Hasil

Saran yang disampaikan Ombudsman saat proses pemeriksaan kepada Dinas ESDM dan Dinas PTSP Provinsi Kepri :

Pertama, agar Dinas ESDM melakukan kajian teknis terhadap 10 laporan dan permohonan lain lalu mengajukan rekomendasi kepada Dinas PTSP untuk dipertimbangkan persetujuan atau tidak izinnnya.

Kedua, agar Dinas PTSP tidak menunggu proses pengesahan Ranperda Wilayah Pesisir dan Pulau-Pulau Kecil (RZWP3K) sebagai dasar pemberian IPR dan IUP tapi menjadikan dasar hukum yang masih berlaku dan tidak bertentangan.

Akhirnya **Dinas ESDM menyelesaikan kajian teknis** permohonan pertambangan dan Dinas DPM PTSP **mengeluarkan Izin** bagi 2 permohonan, menolak 2 permohonan karena tidak lengkap dan 6 permohonan dinyatakan sudah lengkap dan memenuhi syarat untuk diterbitkan izinnnya. Namun pasca terbitnya Undang-undang 3 tahun 2020 Tentang Pertambangan Minerba dan Batubara yang melarang Pemerintah Daerah menerbitkan izin baru sebelum dikeluarkannya Peraturan Pemerintah terbaru.

Mal Pelayanan Publik (MPP) di Ujung Selatan Sulawesi Tenggara

Berawal dari hasil survei kepatuhan komponen standar pelayanan publik, yang dilakukan oleh Kantor Perwakilan Ombudsman di Sulawesi Tenggara, Kabupaten Bombana dua tahun berturut turut mendapat rapor merah. Bupati Bombana meminta masukan terkait kiat dan langkah apa supaya pada penilaian survei kepatuhan Ombudsman nilainya bisa menjadi Hijau atau Kepatuhan Tinggi. Kantor Perwakilan Ombudsman di Sulawesi Tenggara menyampaikan, dalam memperbaiki layanan publik salah satu aspek yang wajib untuk dipenuhi adalah komponen standar layanan publik sesuai dengan amanat UU No 25 Tahun 2009. Untuk melakukan perbaikan tersebut diperlukan komitmen dan keseriusan Bupati sebagai pemimpin daerah dan kepala OPD serta seluruh jajarannya. Bupati perlu memberikan target agar OPD bisa segera berbenah untuk memperbaiki layanan publik dan komponen standar layanannya. Jika diperlukan OPD yang telah baik perlu diberikan reward dan jika gagal perlu juga diberikan sanksi.

Atas saran tersebut, Bupati segera mengumpulkan semua kepala OPD dan memberikan target: sebelum penilaian survei kepatuhan yang dilakukan Ombudsman tahun 2019, harus sudah dilakukan perbaikan layanan dan komponen layanan sesuai dengan UU No. 25 tahun 2009. Bak pasukan perang yang sudah diberikan perintah oleh panglimanya, semua OPD di Kabupaten Bombana terus melakukan perbaikan, seringkali

datang ke Kantor Perwakilan Ombudsman di Sulawesi Tenggara dalam rangka mendapat masukan dan arahan hal-hal apa saja yang harus dilakukan perbaikan. Bahkan, pada saat Ombudsman Sultra melakukan perjalanan dinas ke Kabupaten Bombana untuk pemeriksaan laporan masyarakat, hampir semua OPD bersiap untuk dikunjungi oleh Kantor Perwakilan Ombudsman di Sulawesi Tenggara.

Proses memang tidak akan mengkhianati hasil, pada penyerahan hasil survei kepatuhan 2019, Kabupaten Bombana memperoleh nilai tinggi atau kepatuhan tinggi. Bahkan masuk dalam 10 (sepuluh) Kabupaten dengan nilai tinggi di Indonesia. Penganugerahan piagam diserahkan di Jakarta pada bulan November 2019. Sesaat usai penganugerahan tersebut, Bupati Bombana meminta masukan hal apa lagi yang bisa dilakukan untuk membenah dan peningkatan layanan publik di kabupaten Bombana. Kantor Perwakilan Ombudsman di Sulawesi Tenggara menyampaikan, bahwa untuk meningkatkan layanan publik di PTSP Bombana, ke depan dapat berkoordinasi dengan lembaga vertikal, BUMD serta OPD lainnya untuk membentuk Mal Pelayanan Publik. Layanan masyarakat bisa terpusat di satu tempat, sehingga proses pelayanan ke masyarakat dapat lebih mudah, cepat, aman dan nyaman. Pada saat itu juga Bupati Bombana berkomitmen mewujudkan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Bombana di tahun 2020.

Setelah 1 (satu) tahun, **Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Bombana akhirnya rampung dibangun.** Bupati Bombana telah

membuktikan komitmennya dengan menghadirkan Mal Pelayanan Publik yang istimewa. Mal ini punya keistimewaan karena menjadi Mal Pelayanan Publik yang pertama dan satu-satunya yang ada Provinsi Sulawesi Tenggara hingga saat ini.

Kurang lebih satu bulan setelah dilakukan *soft opening* Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bombana, Tim Ombudsman Sulawesi Tenggara kemudian melakukan kunjungan kerja pada 26 November 2020 untuk melihat proses penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat di Mal tersebut. Walaupun dibangun di bekas gedung serbaguna kabupaten, Mal ini tampak bersih dan rapi. Terdapat 14 (empat belas) gerai layanan yang ada pada Mal ini yaitu gerai Polres Bombana yang melayani Pelayanan SIM, SKCK dan Surat Keterangan Hilang, gerai KP2KP Pratama Kolaka yang melayani Pendaftaran NPWP, laporan SPT, KSWP dan Aktivasi eFIN, gerai BPJS Ketenagakerjaan, gerai Samsat yang melayani Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, gerai DPMPSTSP melayani berbagi jenis perizinan daerah, gerai Disdukcapil yang melayani layanan administrasi kependudukan, gerai Dinkes yang melayani pengurusan Surat Keterangan berbadan sehat dan rekomendasi JKN KIS APBD, gerai Badan Keuangan Daerah yang melayani pembayaran berbagai jenis pajak daerah, gerai Dinsos dan Dinas Nakertrans yang melayani penerbitan kartu pencari kerja dan surat keterangan tidak mampu, gerai Disperindagkop dan UKM yang melayani teknis izin berusaha, gerai PT Taspen, dan gerai Bank Sultra.

Gerai pelayanan tersebut didukung dengan berbagai fasilitas pendukung seperti ruang tunggu yang cukup luas, kawasan parkir, help desk, toilet dan kantin. Beberapa fasilitas seperti monitor informasi layanan, ruang informasi dan konsultasi, mushalla, ruang menyusui, tempat bermain anak dan jalur kursi roda sedang dalam tahap pembangunan dan penyempurnaan.

Pada kesempatan tersebut, tim pemeriksa Ombudsman menyampaikan apresiasi kepada Bupati Bombana atas mulai beroperasinya Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Bombana. Bupati menyampaikan bahwa hampir setiap hari ia datang ke Mal tersebut untuk melihat bagaimana masyarakat dilayani dan ia menemukan bahwa masyarakat senang dengan adanya Mal tersebut karena untuk mengurus berbagai izin, dokumen kependudukan, pembayaran pajak dan jenis pelayanan lainnya dapat dilakukan hanya dengan mendatangi satu tempat saja. Selain apresiasi, Tim Ombudsman Sultra juga memberikan masukan agar Mal Pelayanan Publik ini segera melengkapi komponen standar pelayanan publik sesuai dengan UU No. 25 Tahun 2009 sebelum nantinya akan dilakukan *Grand Opening* pada akhir tahun 2020. Kunjungan tersebut ditutup dengan salam Namaste menggantikan kebiasaan berjabat tangan yang dilarang di masa Pandemi.

Keberadaan MPP ini tentu tidak hanya menjadi sebuah *legacy* bagi Pemimpin di daerah tersebut, namun secara substansi juga telah memberikan dampak yang sangat baik kepada masyarakat Kabupaten Bombana dalam hal kemudahan mengakses pelayanan publik. Contohnya saja dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan di Kantor Samsat Kabupaten Bombana yang terletak jauh di ujung kota Bombana sehingga menyulitkan masyarakat untuk mengakses layanan tersebut, namun berkat adanya MPP ini membuat akses layanan bagi masyarakat menjadi lebih mudah dan dekat. MPP ini juga tidak saja berdampak bagi masyarakat sebagai pengguna layanan, namun juga bagi instansi penyelenggara pelayanan publik yang secara tidak langsung mempermudah pemberian layanan. BPJS Kesehatan misalnya, adalah salah satu instansi penyelenggara layanan jaminan sosial bidang kesehatan yang merasakan langsung manfaat keberadaan MPP ini, di mana layanan mereka sangat berkaitan erat dengan beberapa instansi pemerintah daerah lainnya seperti Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Dinas Kesehatan dan Dinas Sosial. Dalam bincang santai Tim Ombudsman Sulawesi Tenggara di gerai layanan BPJS Kesehatan, pihaknya menyampaikan rasa syukur dengan adanya MPP ini karena dapat memudahkan akses dan pemberian layanan yang diselenggarakan BPJS

Kesehatan bagi masyarakat Kabupaten Bombana. “Dengan adanya MPP ini, jika peserta ada masalah dengan administrasi kependudukannya atau masalah data di Dinas Sosial kabupaten, masyarakat tinggal menyeberang saja di sebelah baru kesini lagi”, urai petugas gerai BPJS Kesehatan yang sedang piket waktu itu.

Bak kisah Steve Jobs yang mampu bangkit dari keterpurukan dan dengan usaha yang gigih berhasil membangun perusahaan raksasa bernama *Apple Computer*, Pemerintah Kabupaten Bombana juga mampu menunjukkan bahwa penilaian buruk yang diperoleh selama 2 (dua) tahun berturut-turut akhirnya dijawab dengan usaha yang sungguh-sungguh untuk melakukan perbaikan sehingga menjadi salah satu Kabupaten dengan standar pelayanan publik terlengkap di Sulawesi Tenggara. Kisah bangkitnya Kabupaten Bombana dari penilaian buruk atas layanan publik dan kemudian berubah menjadi salah satu yang terbaik di Indonesia harusnya dapat menjadi inspirasi dan contoh bagi pemerintah di kabupaten/kota di Sulawesi Tenggara untuk berbenah dan menghadirkan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.



Lingkup Sektor

Hukum, Politik, Keamanan dan Pertahanan

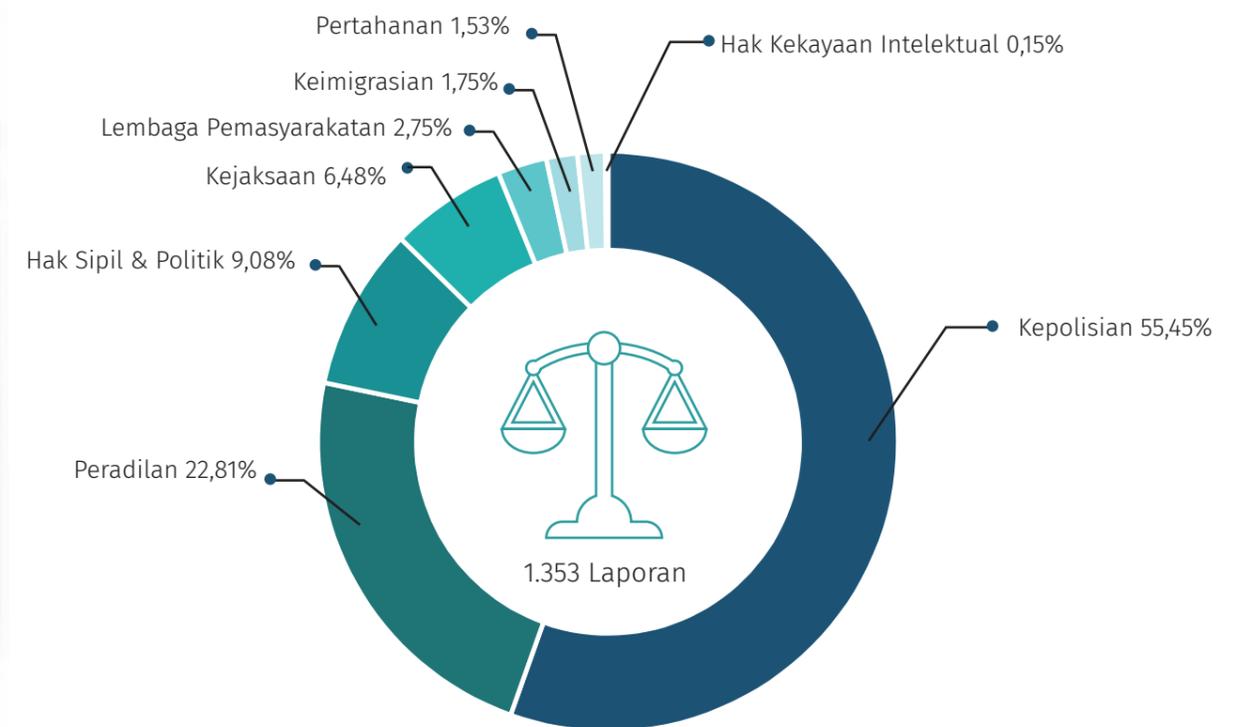
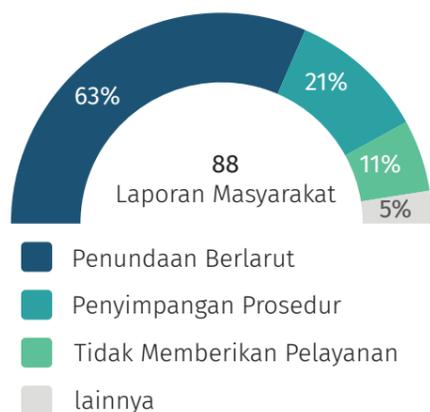
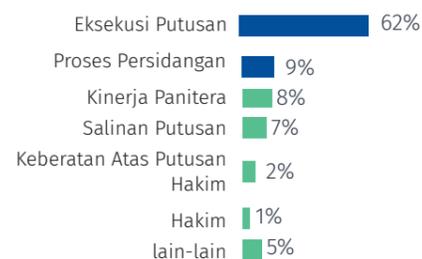
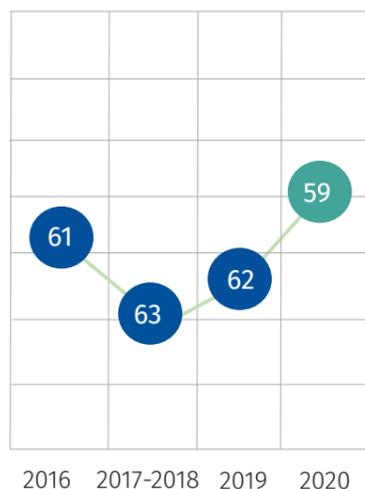


Foto : Humas Ombudsman RI

Peradilan

Asa Tanpa Suara Untuk Para Nasabah PT Bank Global International

Grafik 8.15
Dugaan Maladministrasi PeradilanGrafik 8.16
Masalah Pelayanan Peradilan Yang DilaporkanGrafik 8.17
Rank Rule Of Law Indonesia

Sumber: worldjusticeproject.org

Bank Indonesia melalui Surat Keputusan Gubernur Bank Indonesia No. 7/2/KEPGBI/2005 tanggal 13 Januari 2005 mencabut izin usaha PT Bank Global Internasional Tbk. Hal tersebut merupakan langkah akhir yang dilakukan oleh Bank Indonesia, mengingat upaya pemilik untuk melakukan perbaikan permodalan (*Capital Restoration Plan*), menjaga likuiditas bank agar tidak mengalami kesulitan likuiditas dan penghentian sementara kegiatan-kegiatan tertentu (*MSA: Mandatory Supervisory Action*) tidak dilaksanakan, sehingga terjadi kekurangan modal dengan Rasio Kecukupan Modal (CAR) bank bernilai negatif 39,11%.

Pencabutan izin usaha PT Bank Global Internasional Tbk, tentunya berdampak buruk bagi seluruh nasabah Bank tersebut, namun pemerintah menyediakan payung hukum agar nasabah tetap dapat mengajukan tagihan atas kewajiban bank yang dijamin oleh Kementerian Keuangan. Tagihan yang belum terselesaikan sampai dengan berakhirnya program penjaminan pemerintah yakni pada 22 September 2005 tetap akan diselesaikan oleh Menteri Keuangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 dan Pasal 34 Peraturan Menteri Keuangan Nomor 17/PMK.05/2005 tentang Syarat, Tata Cara, dan Ketentuan Pelaksanaan Jaminan Pemerintah Terhadap Kewajiban Pembayaran Bank Umum.

Para nasabah PT Bank Global Internasional Tbk, telah melakukan serangkaian upaya untuk pencairan dana simpanannya, namun hingga saat ini belum menerima kepastian pencairan dana simpanan nasabah oleh Kementerian Keuangan, meskipun para nasabah telah mendapatkan Putusan Mahkamah Agung Nomor:

54K/TUN/2008 tertanggal 08 Mei 2008 yang amarnya berbunyi "menyatakan tindakan Tergugat yang tidak mengeluarkan Surat Keputusan untuk melakukan pembayaran berdasarkan program Penjaminan Pemerintah atas seluruh dana para penggugat yang tersimpan pada PT Bank Global Internasional Tbk (dalam likuidasi) sebagaimana yang telah dimohonkan oleh para Penggugat melalui Surat Ref Nomor: 127/CA/MK-BGI/VIII/2006 tanggal 8 Agustus 2005, merupakan tindakan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan bertentangan dengan Asas-Asas Umum Pemerintahan yang baik" dan "Mewajibkan kepada Tergugat untuk mengeluarkan Surat Keputusan untuk melakukan pembayaran berdasarkan Program Penjaminan Pemerintah atas seluruh dana simpanan para Penggugat pada PT Bank Global Internasional Tbk (dalam likuidasi) dengan besaran jumlah sebagaimana tercantum dalam buku tabungan, bilyet deposito berjangka dan giro rekening atas nama para Penggugat, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku".

Akibat kepastian tersebut para nasabah bank melakukan pengaduan kepada Ombudsman RI agar pemerintah dalam hal ini Kementerian Keuangan RI, dapat melaksanakan Putusan dimaksud.

Melalui serangkaian pemeriksaan yang telah dilakukan, Ombudsman RI berpendapat bahwa para nasabah telah melakukan upaya permohonan pelaksanaan putusan hukum. Dengan demikian, Menteri Keuangan selaku bendahara umum negara berkewajiban melaksanakan putusan pengadilan yang telah berkekuatan hukum, bahwa Kementerian Keuangan tetap memiliki kewajiban untuk



menyelesaikan tagihan atas kewajiban yang dijamin yang belum diselesaikan sampai dengan batas waktu yang ditentukan. Sehingga para nasabah dimaksud tetap memiliki hak tagih atas dana yang belum dibayarkan oleh Kementerian Keuangan RI sejumlah sesuai dengan amar putusan hukum yang telah berkekuatan tetap.

Ombudsman RI menilai bahwa Menteri Keuangan melakukan maladministrasi berupa penundaan berlarut dalam hal pelaksanaan Putusan Perkara sehingga Pelapor tidak memperoleh kepastian waktu penyelesaian pembayaran uang Program Penjaminan Pemerintah.

Tindakan Korektif

Ombudsman RI menyimpulkan perlu dilakukan beberapa Tindakan Korektif sebagai bentuk penyelesaian dan mencegah maladministrasi berulang, yaitu:

Pertama, Menteri Keuangan segera mengeluarkan Surat Keputusan untuk melakukan pembayaran

berdasarkan Program Penjaminan Pemerintah atas seluruh dana simpanan Pelapor yang mewakili para penggugat pada PT Bank Global Internasional, Tbk (dalam likuidasi) sebagaimana Putusan Nomor: 27/G/2007/PTUN.JKT jo Nomor: 165/B/2007/PT.TUN.JKT jo 54K/TUN/2008 jo 111PK/TUN/2008 dan Surat Mahkamah Agung Nomor: 23A/KMA/HK.01/II/2013 tertanggal 13 Februari 2013 perihal Permintaan Fatwa Hukum.

Kedua, Menteri Keuangan segera menindaklanjuti Surat Keputusan tersebut setelah diterbitkan dengan menetapkan target waktu penyelesaian untuk pelaksanaan putusan pengadilan tersebut dengan mempertimbangkan peluang, hambatan, dan kepastian bagi Pelapor.

Ketiga, Sebagai bentuk kepastian pelayanan dalam pelaksanaan putusan yang telah berkekuatan hukum tetap, maka Peraturan Menteri Keuangan RI No.80/PMK.01/2015 tentang Pelaksanaan

Putusan Hukum perlu dilengkapi Standar Operasional Prosedur (SOP) yang didalamnya mengatur tentang jangka waktu setiap proses pelaksanaan putusan dan pemberian informasi tahapan upaya pelaksanaan kepada pihak Penerima Hak Tagih.

Keempat, Memberikan informasi secara tertulis dan berkala kepada Pelapor mengenai upaya yang dilakukan dalam rangka keterbukaan dan kepastian hukum bagi Pelapor.

Ombudsman RI telah melakukan upaya yang memadai, baik secara tertulis maupun secara langsung guna mendorong Kementerian Keuangan segera melaksanakan putusan dimaksud. Namun setelah pemantauan dalam jangka waktu yang patut, Ombudsman RI tidak melihat adanya upaya yang nyata dan memadai dari Kementerian keuangan untuk menyelesaikan permasalahan dimaksud.

Tata Kelola Barang Sitaan dan Barang Rampasan: Suatu Ironi

Barang bukti hasil tindak pidana, memiliki kedudukan yang amat penting bagi proses peradilan pidana itu sendiri sekaligus pemenuhan hak asasi atas barang bukti, terutama korban tindak pidana. Oleh karenanya, Rumah Penitipan Benda Sitaan Negara (Rupbasan) hadir dalam upaya penjaminan pemenuhan hak-hak tersebut sebagaimana tertuang dalam Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia (Permenkumham No. 16 Tahun 2014) tentang Tata Cara Pengelolaan Benda Sitaan Negara dan Barang Rampasan Negara pada Rumah Penyimpanan Benda Sitaan Negara.

Dalam implementasinya, terdapat banyak permasalahan pada proses managerial Barang Sitaan Negara (Basan) dan Barang Rampasan Negara (Baran), namun beberapa hal yang cukup menarik untuk digali adalah **pertama**; masih banyak barang sitaan yang bertahun-tahun tidak dikeluarkan hingga tidak diketahui pemiliknya. **Kedua**; penurunan kuantitas dan kualitas barang sitaan saat dititipkan sehingga tidak layak fungsi, sementara menurut amar putusan pengadilan, barang sitaan tersebut harus dikembalikan kepada pemiliknya.

Menindaklanjuti hal tersebut, Ombudsman RI melakukan kajian singkat mengenai "Penyelenggaraan Penyimpanan & Pemeliharaan Barang Sitaan Negara Di Rupbasan" yang dilaksanakan dengan metode pendekatan sosio legal. Investigasi dilakukan dengan wawancara dan observasi ke 4 (empat) lokasi, yakni Rupbasan Kelas II Serang, Rupbasan Kelas I Jambi, Rupbasan Kelas I Jakarta Barat dan Rupbasan Kelas I Bandung. Di samping itu, permintaan keterangan juga dilaksanakan kepada seluruh kepala Rupbasan di seluruh wilayah Republik Indonesia secara daring pada Rabu, 15 April 2020.

Berdasarkan hasil investigasi, Ombudsman Republik Indonesia menemukan beberapa fakta/temuan, yakni:

Temuan-1; belum terstandarisasinya penataan/pengelolaan Barang Sitaan Negara (Basan) dan Barang Rampasan Negara (Baran) di masing-masing Rupbasan.

Temuan-2; banyaknya benda sitaan yang tidak bertuan sehingga mengakibatkan kondisi terbelongkai & penurunan nilai ekonomi barang.

Temuan-3; sumber daya manusia yang belum memiliki kompetensi secara memadai untuk merawat dan menilai secara spesifik terhadap barang sitaan yang dititipkan.

Temuan-4; belum optimalnya koordinasi dengan institusi penegak hukum lain terkait pengelolaan dan status barang.

Temuan-5; status kelembagaan Rupbasan yang belum kuat.

Dari temuan-temuan di atas, Ombudsman Republik Indonesia berpendapat bahwa tata kelola penyelenggaraan barang rampasan dan barang sitaan negara masih belum optimal, yang pada akhirnya mengakibatkan sistem peradilan pidana dalam konteks eksekusi, menjadi terhambat. Lebih daripada itu, kondisi tersebut di atas turut memberikan perspektif pada masyarakat dan aparat penegak hukum terhadap Basan maupun Baran, padahal nilai jual/lelang Basan cukup berperan dalam hal pengembalian kerugian Negara. Dengan demikian, tindakan-tindakan yang telah dilakukan Rupbasan berpotensi menimbulkan perbuatan maladministrasi berupa penyimpangan prosedur.

Terkait hal tersebut di atas, Ombudsman selanjutnya memberikan **saran korektif** kepada Direktur Jenderal Pemasarakatan

Kementerian Hukum dan HAM RI, sebagai berikut.

Pertama; mendorong Direktur Jenderal Pemasarakatan Kementerian Hukum dan HAM RI untuk melakukan standarisasi penataan dan pengelolaan Basan/Baran sesuai Permenkumham Nomor 16 Tahun 2014 tentang Tata Cara Pengelolaan Benda Sitaan Negara dan Barang Rampasan Negara pada Rumah Penyimpanan Benda Sitaan Negara.

Kedua; meningkatkan kapasitas tenaga fungsional penilai dan peneliti dengan melakukan pendidikan dan pelatihan secara berjenjang.

Ketiga; meningkatkan koordinasi dengan instansi penegak hukum mengenai pengelolaan baran/basan yang tidak bertuan, status basan/baran dalam setiap tahapan pemeriksaan/ persidangan dan kelengkapan administrasi penitipan dan eksekusi yang selama ini menjadi kendala.

Keempat; mengupayakan agar penyimpanan semua basan/baran berada di Rupbasan sehingga fungsi dalam pengelolaan basan/baran dapat dilakukan.

Kelima; meningkatkan sarana dan prasarana sesuai dengan standar kualifikasi Basan dan Baran.

Keenam, melakukan penyusunan penguatan kelembagaan Rupbasan pada draf RUU Pemasarakatan.

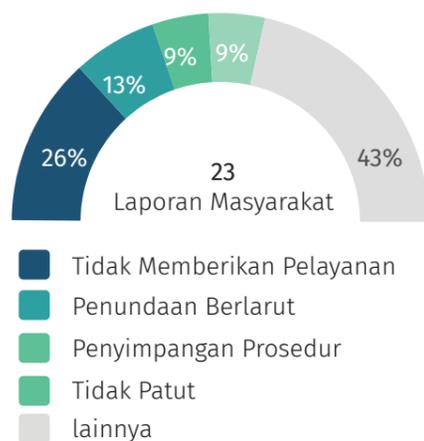
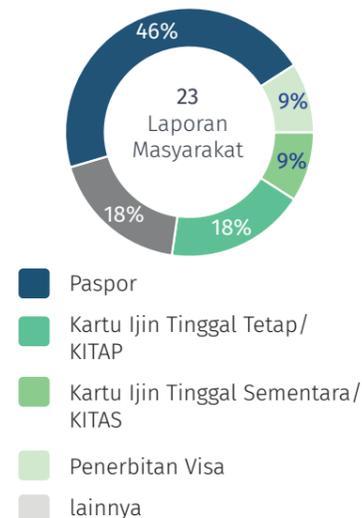
Ketujuh; melakukan upaya komunikasi dan koordinasi dengan pihak terkait guna kejelasan status kelembagaan dari Rupbasan.



Foto : Humas Ombudsman RI

Keimigrasian

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

Grafik 8.18
Dugaan Maladministrasi KeimigrasianGrafik 8.19
Masalah Keimigrasian yang dilaporkanGrafik 8.20
Jumlah Wisatawan Asing

Sumber: BPS, Statistik Indonesia 2020 (dalam Juta)

Kawasan Cisarua lebih populer dengan istilah kawasan puncak- yang terkenal dengan wisata alamnya, telah lama menjadi primadona tujuan wisatawan domestik maupun manca negara. Sudah barang tentu kehadirannya menjadi berkah tersendiri bagi warga sekitar untuk memompa urat nadi perekonomian lokal. Hal ini berbanding lurus dengan sumber pemasukan asli daerah yang cukup besar karena intensitas transaksi dagang.

Bak panggang jauh dari api, kenyataan yang ada kurang sesuai dengan harapan. Dominasi para pelancong asing yang mayoritas berasal dari negara-negara timur tengah, yang semula hanya sekedar berlibur, secara perlahan mulai menetap dan melakukan aktivitas niaga sebagai mata pencaharian. Dari tahun ke tahun, jumlah "orang-orang Arab" terus mengalami peningkatan, sehingga villa-villa khusus juga dibangun untuk tempat hunian bagi mereka. Tak ayal, dampak negatif atas eksodus ini tidak hanya memberi dampak bagi kehidupan perekonomian semata namun juga pranata sosial dan budaya di Bogor. Pertanyaan yang kemudian mencuat adalah bagaimana tata kelola kawasan Cisarua yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Bogor.

Ombudsman RI melakukan suatu kajian singkat (*Rapid Assesment*) mengenai "Tata Kelola Kawasan "Kampung Arab" Cisarua (Desa Tugu Selatan dan Desa Tugu Utara) oleh Pemerintah Kabupaten Bogor. Kajian diawali dengan melakukan permintaan data/keterangan dengan dua cara yakni wawancara serta observasi tertutup dan terbuka. Metode tertutup dilaksanakan pada bulan Februari 2020 dengan berinteraksi secara non-formal dengan beberapa warga di Desa Tugu Selatan dan Desa Tugu Utara. Selanjutnya, riset dilanjutkan dengan

meminta keterangan/data ke dinas terkait pada sekitar bulan Juni-Juli 2020. Dinas pemerintah tersebut, diantaranya DPMPTSP Kabupaten Bogor, Satpol PP Kabupaten Bogor, Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor, Kantor Kecamatan Cisarua, Kantor Desa Tugu Selatan dan dinas terkait lainnya.

Beberapa fakta/ temuan dari hasil kajian dimaksud, yakni **Pertama**; sengkarnya data mengenai keberadaan "orang-orang Arab". **Kedua**; aktivitas niaga yang dilakukan orang-orang arab secara ilegal, menabrak beberapa ketentuan selain karena tersandung perizinan. **Ketiga**; kepemilikan aset yang manipulatif. Secara administratif diduga nama yang tertera di sertipikat tanah menggunakan nama warga lokal, namun pemilik sebenarnya adalah warga negara asing. **Keempat**, Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan tempat usaha yang bermasalah, karena bangunan yang sedianya diperuntukkan sebagai tempat tinggal namun disewakan oleh warga sekitar kepada WNA dari Timur Tengah sebagai villa atau sebagai tempat tinggal bagi imigran. **Kelima**; papan reklame yang menggunakan huruf Arab, sehingga kurang aksesibel bagi masyarakat sedangkan hal ini amat berpotensi untuk membingungkan masyarakat. **Keenam**; terjadinya fenomena kawin siri antara orang-orang Arab dengan warga sekitar yang notabene dilakukan secara siri. Tidak tercatatnya administrasi perkawinan tersebut kemudian juga mempersulit anak hasil kawin dimaksud untuk memperoleh status administratif.

Fakta-fakta temuan Ombudsman RI mengarah pada suatu tatanan yang kacau karena eksistensi kampung Arab secara terang benderang melanggar berbagai ketentuan baku dan kepatutan. Keadaan demikian yang masih berlangsung menunjukkan kurangnya tindakan

dan mekanisme pengawasan yang tidak berjalan sebagaimana mestinya dari aparat sipil Pemerintah Kabupaten Bogor yang dilakukan dengan cara melakukan pembiaran atau pengabaian kewajiban hukum. Pengabaian kewajiban hukum sendiri telah dipahami sebagai salah satu bentuk perbuatan maladministrasi sebagaimana tercantum dalam UU No 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia jo. UU No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Saran Perbaikan

Terkait hal tersebut di atas, Ombudsman RI selanjutnya mendorong Bupati Bogor untuk melaksanakan 5 (lima) saran perbaikan yaitu:

Pertama; terkait dengan Status Kepemilikan Tanah/aset, Ombudsman RI memerintahkan camat dan kepala desa untuk melakukan pendataan dan pelaporan pada setiap aset yang terindikasi dimiliki orang asing. Selain itu, camat juga didorong untuk berkoordinasi secara aktif dengan Kantor Pertanahan Kab. Bogor untuk mengetahui perkembangan status kepemilikan tanah.

Kedua; mengenai izin mendirikan bangunan & tempat usaha, pemerintah Kabupaten Bogor diminta untuk membangun sistem komunikasi terpadu yang

berintegrasi antar instansi dalam rangka pemberian izin bangunan dan usaha dan pengawasan terhadap perijinan tersebut serta memperketat pemberian izin bangunan dan usaha disesuaikan dengan ketentuan yang berlaku.

Ketiga; dalam hal pemasangan Papan Reklame, selain membuat sistem komunikasi terpadu yang berintegrasi antar instansi dalam rangka pemberian izin reklame dan pengawasan terhadap perijinan tersebut, Dinas terkait juga diharapkan melakukan identifikasi kepada pelaku usaha yang belum membayar pajak reklame di kawasan Cisarua serta memastikan papan reklame yang berbahasa asing untuk ditambah dengan penggunaan bahasa Indonesia.

Keempat; terkait Keberadaan Imigran dan pekerjaan informal oleh WNA, Dinas terkait dapat melakukan penertiban kepada warga negara asing yang melakukan pekerjaan informal serta melakukan pendataan secara rutin terhadap warga negara asing yang bermukim di kawasan Cisarua, baik imigran maupun turis, melakukan koordinasi secara aktif dan efektif dengan instansi pusat dan provinsi yang terkait dengan penanganan imigran juga melokalisasi tempat penampungan bagi para imigran sebagaimana amanat Perpres Nomor 125 Tahun 2016 tentang Penanganan Pengungsi dari Luar Negeri.

Kelima; mengenai ikhwal status dan administrasi anak hasil perkawinan campuran, pemerintah kabupaten dituntut untuk melakukan penyuluhan dan edukasi baik terhadap warga sekitar maupun WNA, terkait dengan perkawinan yang sesuai dengan aturan dan norma yang ada di Indonesia, melakukan pendataan dan disertai penerbitan akta kelahiran bagi anak hasil perkawinan campuran sesuai ketentuan yang berlaku sekaligus memberikan kemudahan akses bagi anak hasil perkawinan campuran terhadap akses pelayanan publik yang sama akan hak-hak dasar misalnya pendidikan, kesehatan dan kebutuhan dasar lainnya.

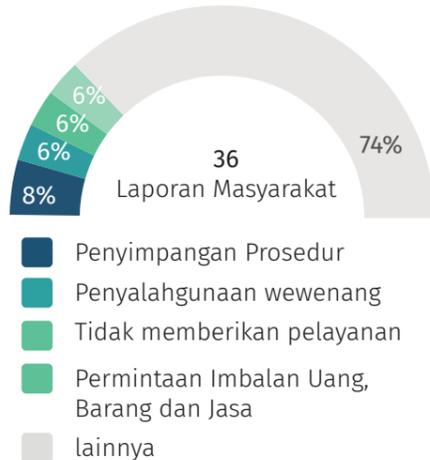
Ombudsman Republik Indonesia memberikan jangka waktu selama 3 (tiga) bulan ke depan kepada Bupati Bogor untuk segera menindaklanjuti hasil temuan. Agar proses evaluasi berjalan secara komunikatif, Ombudsman Republik Indonesia meminta kepada Bupati Bogor agar menyampaikan perkembangan tindak lanjut atas saran perbaikan yang dilakukan sebelum dilanjutkan pada tahap monitoring. Selanjutnya Bupati Bogor sudah memerintahkan instansi terkait utk menindaklanjuti saran Ombudsman RI. Antara lain Dinas koperasi dan UKM sudah melakukan pendataan terhadap orang asing yg berdagang di kawasan Puncak.



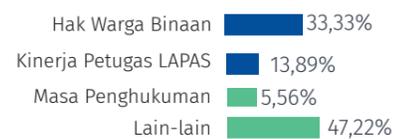
Foto : Humas Ombudsman RI

Lembaga Pemasarakatan

Grafik 8.21
Dugaan Maladministrasi Lembaga Pemasarakatan



Grafik 8.22
Masalah Pelayanan Lembaga Pemasarakatan Yang Dilaporkan



bagaimana kondisi klien, keluarga ataupun penjamin di rumahnya. Dimana klien tanpa dukungan keluarga dan lingkungan menjadi lebih rentan melakukan pelanggaran asimilasi dan peluang melakukan tindak pidana ulang lebih tinggi.

Temuan-3: Jumlah Petugas Pembimbing Bapas yang belum sebanding dengan jumlah klien yang harus diberi pengawasan. Hal ini tentu berakibat pada tidak maksimalnya peran Petugas dalam membimbing klien.

Dari temuan kajian tersebut, Ombudsman RI berpendapat berpotensi terjadinya maladministrasi berupa tindakan pembiaran atau pengabaian kewajiban hukum oleh petugas pembimbing masyarakat

Minimnya Pengawasan Menjadi Muara Kekhawatiran

Sebagai upaya pencegahan penyebaran virus Covid-19, Kementerian Hukum dan HAM telah mengeluarkan kebijakan tentang pembebasan narapidana dan anak dari Lembaga Pemasarakatan (Lapas), Rumah Tahanan Negara (Rutan), dan Lembaga Pembinaan Khusus dan Anak (LPKA) untuk mengikuti program asimilasi dan integrasi. Berdasarkan data Dirjen PAS per tanggal 25 April 2020 sejumlah 38.935 orang yang mengikuti program dimaksud. Dari angka tersebut yang sedang menjalani asimilasi 36.702 sedangkan 2.233 yang menjalani integrasi. Untuk klien yang telah selesai menjalani asimilasi dan integrasi sejumlah 2.977 dan klien yang masih menjalani integrasi 2.221, sedangkan klien yang belum selesai menjalani proses asimilasi rumah sebanyak 33.737.

dalam melakukan pengawasan klien Asimilasi dan Integrasi.

Ombudsman RI menyampaikan saran kepada Direktur Jenderal Pemasarakatan Kementerian Hukum dan HAM RI untuk:

Pertama, meningkatkan kinerja petugas pembimbing masyarakat untuk melakukan kunjungan kepada *stakeholder* terkait untuk mencari dan melacak keberadaan klien yang sulit diakses dan berpotensi akan melakukan pelanggaran asimilasi dan melakukan pengulangan tindak pidana.

Kedua, perlu adanya pembekalan, pengarahan dan *assessment* kepada narapidana dan anak yang akan menjalani asimilasi dan integrasi sehingga ketika berada

Ombudsman RI melakukan kajian terhadap peran Balai Pemasarakatan (Bapas) dalam melakukan pembimbingan dan pengawasan eks-narapidana/ klien asimilasi dan integrasi pada masa pandemi virus Covid-19. Diperoleh beberapa temuan atau permasalahan antara lain :

Temuan-1: Petugas Pembimbing Pemasarakatan kesulitan komunikasi dengan klien, hal ini terjadi karena Narapidana asimilasi memberikan nomor telepon yang tidak aktif.

Temuan-2: Petugas Pembimbing Pemasarakatan tidak mengetahui secara langsung kondisi keberadaan dan tingkat risiko klien, hal ini tentu menyulitkan dalam melakukan pembinaan terhadap Narapidana asimilasi karena Petugas tidak tau

di tengah masyarakat, klien lebih patuh terhadap ketentuan asimilasi maupun integrasi sesuai peraturan perundangan.

Ketiga, menyesuaikan jumlah Petugas Pembimbing Pemasarakatan dengan jumlah klien agar pembinaan dan pengawasan dapat dilakukan secara optimal.

Keempat, memberikan dukungan anggaran maupun penambahan sumber daya manusia agar Balai Pemasarakatan dapat menjalankan tugas dan fungsinya dengan optimal.

Sidak Lapas Kelas II A Palangka Raya

Palangka Raya - Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Tengah diwakili oleh Keasistenan Pencegahan melakukan inspeksi mendadak (sidak) ke Lapas Klas IIA Palangka Raya pada Jumat. Sidak ini untuk melihat pelayanan publik yang diberikan dan penerapan protokol kesehatan pada masa Pandemi Covid-19 di Lapas Klas IIA Palangka Raya. Kunjungan Ombudsman ini disambut hangat oleh Kepala Kesatuan Pengamanan Lembaga Pemasarakatan beserta jajarannya.

Tujuan kunjungan Ombudsman kali ini adalah untuk memastikan pelayanan Lapas kepada Warga Binaan tidak menurun kualitasnya dan tetap menerapkan protokol kesehatan dalam rangka pencegahan Covid-19. "Dari sisi layanan, kami melihat apakah pihak Lapas sudah memberikan pelayanan dengan baik dan sudah menerapkan protokol kesehatan dengan sebagaimana mestinya," ujar Denny.

Ombudsman diperlihatkan kondisi penerapan protokol kesehatan di Lapas, mulai dari penyediaan fasilitas cuci tangan, penyediaan *thermal gun* dan penyemprotan disinfektan yang dilakukan secara berkala. Namun, untuk *physical*

distancing (jaga jarak) diakui oleh Ka. KPLP masih belum dapat dijalankan karena kondisi Lapas yang memang melebihi kapasitas, sampai 200%. "Kami belum bisa menerapkan jaga jarak di dalam sel karena memang jumlah Warga Binaan yang melebihi kapasitas," ungkap Arif.

Untuk warga binaan yang baru dipindah ke Lapas Klas IIA Palangka Raya, harus menjalani isolasi terlebih dahulu selama 14 hari yang ditempatkan di ruangan khusus, setelah itu baru dipindah ke blok bergabung bersama warga binaan lain.

Ombudsman Kalteng juga menemukan beberapa hal menarik dalam kunjungannya kali ini, yaitu kebijakan baru yang diterapkan di Lapas Klas IIA Palangka Raya. Pada masa pandemi ini warga binaan tidak diperkenankan menerima kunjungan secara langsung dari keluarga untuk menghindari penyebaran Covid-19. Untuk memfasilitasi komunikasi antara Warga Binaan dengan keluarganya, Lapas menyediakan sarana video call dan juga telepon. Fasilitas video call tersebut menggunakan aplikasi *WhatsApp* yang tersambung melalui perangkat komputer dan internet milik internal Lapas.

Pelayanan kesehatan pada masa Covid-19 pun ditingkatkan oleh pihak Lapas, yaitu dengan disediakannya tenaga medis untuk mengontrol secara rutin kondisi warga binaan. Kontrol ini dilakukan lebih sering dibandingkan masa sebelum pandemi. Warga binaan juga diberikan asupan susu dan vitamin untuk memperkuat daya tahan tubuh.

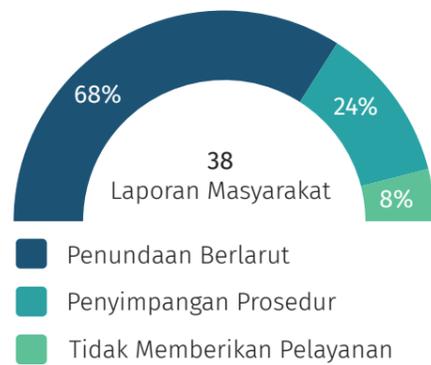
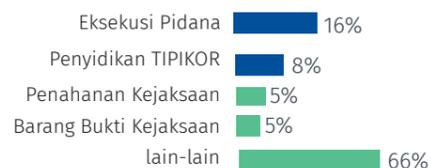
Pada pelaksanaan Pilkada serentak 9 Desember 2020, warga binaan di Lapas tetap diberikan hak pilihnya. Pihak Lapas sudah berkoordinasi dengan KPU untuk pelaksanaan pemungutan suara yang akan bertempat di dalam Lapas. Sosialisasi dari KPU pun telah dilakukan.

Menyikapi temuan hal-hal baik tersebut, Ombudsman Kalteng sangat mengapresiasi pihak Lapas Klas IIA Palangka Raya karena tetap memberikan pelayanan yang terbaik kepada warga binaan dengan memperhatikan protokol kesehatan yang berlaku. Untuk itu Ombudsman berharap pelayanan publik di Lapas tidak menurun kualitasnya dan penerapan protokol kesehatan yang sudah ada harus konsisten dilaksanakan.



Foto : Humas Ombudsman RI

Kejaksaan

Perkara Pidana dan Perdata Pada Satu Objek/
Permasalahan HukumGrafik 8.23
Dugaan Maladministrasi KejaksaanGrafik 8.24
Masalah Pelayanan Kejaksaan Yang Dilaporkan

Dalam praktek penegakan hukum di Indonesia, sering kali penegak hukum dihadapkan pada adanya perkara pidana yang terdapat dimensi perdatanya dalam objek/permasalahan hukum yang sama, khususnya sering terjadi dalam sengketa pertanahan antara lain berupa sengketa hak atas kepemilikan tanah, penggunaan lahan tanpa izin, penyerobotan tanah, pencurian atas lahan yang sedang dalam sengketa dan lain sebagainya. Menghadapi permasalahan dimaksud seringkali terdapat keraguan dalam proses penyelesaiannya oleh penegak hukum.

Permasalahan hukum yang objeknya merupakan tanah, apabila status kepemilikan tanah berdasarkan alasan hak yang dimiliki dinyatakan sah sebagaimana ketentuan perundang-undangan, maka

jika ada pihak yang melakukan pelanggaran, tentunya kasus tersebut dapat dilanjutkan dalam proses hukum pidana. Aparat penegak hukum dalam hal ini Penyidik Kepolisian, Kejaksaan dan Pengadilan perlu bersikap secara objektif, profesional dan proporsional sehingga tidak mudah dalam memutuskan perkara tersebut merupakan tindak pidana meskipun berkas perkara sudah dinyatakan lengkap hingga terbitnya P21 oleh Jaksa Penuntut Umum.

Apabila proses perdata terhadap objek persengketaan hak atas tanah telah berlangsung di Pengadilan yang kemudian pihak bersengketa juga menjalankan proses hukum pidana, maka harusnya proses pidananya dihentikan sementara menunggu proses perdatanya selesai. Namun yang terjadi seringkali penanganan

perkara pidana dan perdatanya dilakukan secara bersamaan, meskipun telah ditegaskan dalam Surat Edaran Kejaksaan Agung RI No: B-230/E/Ejp/01/2013 perihal Penanganan Perkara Tindak Pidana Umum Yang Objeknya Berupa Tanah, di mana Diktum 6 (enam) menyatakan bahwa jika menangani suatu kasus yang objeknya berupa tanah, dimana terdapat adanya gugatan perdata atas barang (tanah) atau tentang suatu hubungan hukum (jual beli) antara 2 (dua) pihak tertentu, maka perkara pidana yang bersangkutan dapat ditangguhkan dan menunggu putusan pengadilan dalam perkara perdatanya dengan mempedomani ketentuan sebagaimana dijelaskan dalam Surat Edaran tersebut.

Dalam hal penyelesaian perkara pidana dan perkara perdata pada permasalahan hukum yang sama, Ombudsman RI sering kali menerima pengaduan terkait hal dimaksud. Salah satunya adalah dilaporkan oleh Pengacara XXXX sebagai kuasa dari Saudari YYYY mengenai dugaan penyalahgunaan wewenang oleh Jaksa Penuntut Umum (JPU) pada Kejaksaan Negeri Jakarta Pusat dalam penanganan perkaranya. Pada intinya bahwa perkembangan perkara terakhir, JPU tetap melanjutkan persidangan perkara pidana secara bersamaan dengan persidangan perdata terkait dengan kepemilikan atas bidang tanah dan rumah milik Saudari YYYY.

Tim Pemeriksa Ombudsman RI melakukan permintaan keterangan kepada Kepala Kejaksaan Negeri Jakarta Pusat untuk mengetahui mengenai tindak lanjut Laporan dari Pelapor khususnya mengenai permintaan gelar perkara yang mengacu kepada Pasal 139 dan 140 ayat (2) KUHAP, Pasal 25 Peraturan Jaksa Agung Nomor: Per-036/A/

JA/09/2011 tentang Standar Operasional Prosedur Penanganan Perkara Tindak Pidana Umum dan Surat Edaran Jaksa Agung Muda Tindak Pidana Umum Nomor: B-230/E/Ejp/01/2013 tanggal 22 Januari 2013, yang intinya menyatakan bahwa sebelum Jaksa melimpahkan perkara ke Pengadilan maka dilakukan gelar perkara untuk menentukan apakah layak dilimpahkan ke Pengadilan dan apabila tindak pidana menyangkut objek tanah maka harus dipastikan status kepemilikan hak atas tanah tersebut. Dalam hal ini penanganan perkara oleh JPU tetap dilanjutkan meskipun persidangan perdata sedang berlangsung di Pengadilan Negeri Jakarta Pusat.

Dalam tanggapan tertulis dari Kepala Kejaksaan Negeri Jakarta Pusat, Tim Pemeriksa berpendapat bahwa keterangan yang diberikan tidak memadai sehingga Tim Pemeriksa kembali menyampaikan surat kepada Kepala Kejaksaan Tinggi DKI yang intinya meminta dilakukan pemeriksaan di internal terkait dengan penanganan perkara oleh JPU merujuk pada Peraturan Jaksa Agung Nomor: Per-036/A/JA/09/2011 tentang Standar Operasional Prosedur Penanganan Perkara Tindak Pidana Umum dan Surat Edaran Jaksa Agung Muda Tindak Pidana Umum Nomor: B-230/E/Ejp/01/2013 tanggal 22 Januari 2013.

Tim Pemeriksa juga telah meminta klarifikasi tertulis melalui Surat Nomor: B-700/LM.09/K1/ V/2020 Tanggal 6 Mei 2020 dan memperoleh tanggapan tertulis dari Wakil Jaksa Agung melalui Surat Nomor: B-41/WJA/07/2020 Tanggal 09 Juli 2020, yang intinya memberikan penjelasan sebagai berikut :

Pertama, Kepala Kejaksaan Negeri Jakarta Pusat telah mengirimkan

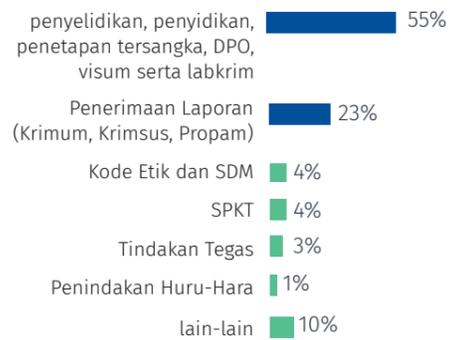
tanggapan melalui surat Nomor B-1186/M.1.0//Ep.2/06/2019 tanggal 5 Agustus 2019 yang intinya menyatakan bahwa perkara atas nama terdakwa YYYY berdasarkan fakta hukum yang didukung bukti-bukti sebagaimana termuat dalam berkas perkara hasil penyidikan telah diperoleh bukti cukup untuk dilimpahkan ke pengadilan karena diduga melanggar Pasal 167 ayat (1) KUHP.

Kedua, bahwa pada saat berlangsungnya proses peradilan, Majelis Hakim Pengadilan Negeri Jakarta Pusat yang menangani perkara an. terdakwa YYYY, menerbitkan penetapan Nomor 870/Pid.B/2019/PN Jki.Pst tanggal 9 Maret 2020, yang menyatakan menengguhkan pemeriksaan perkara pidana Nomor: 870/Pid.B/2019/PN.Jkt.Pst atas nama terdakwa YYYY sampai perkara perdata dengan register Nomor 369/Pdt.G/2019/PN.Jkt.Pst yang telah diputus oleh Pengadilan Negeri Jakarta Pusat tanggal 24 Februari 2020 memperoleh kekuatan hukum tetap.

Berdasarkan hal-hal tersebut di atas maka dapat disimpulkan bahwa penyelesaian perkara pidana yang objeknya di atas tanah yang masih dipersengketakan seringkali dilakukan oleh penegak hukum. Implikasinya jika perkara pidana dan perdatanya dilakukan secara bersamaan maka tidak menutup kemungkinan akan terjadi pertentangan antara putusan pidana dan perdata. Jika ini terjadi maka dapat dipastikan akan ada kebingungan dalam pelaksanaan eksekusinya.

Kepolisian

Grafik 8.25
Masalah Pelayanan Kepolisian yang dilaporkan



Pelaksanaan Tugas Kepolisian di Masa Pandemi

Sejak diumumkan pertama kali kasus positif *Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)* di Indonesia, Pemerintah melakukan berbagai upaya memutus penyebaran virus yang telah menjadi pandemi global tersebut, antara lain membentuk Gugus Tugas Percepatan Penanganan Covid-19. Polri sebagai salah satu anggota gugus tugas memiliki peran strategis dalam percepatan penanganan Covid-19. Dalam situasi yang terus terjadi peningkatan penyebaran Covid-19, pelayanan terhadap masyarakat tetap harus dilakukan dengan menyesuaikan protokol kesehatan agar tidak menambah

jumlah angka penyebaran Covid-19.

Ombudsman memandang perlu melakukan kajian mengenai pelayanan Kepolisian pada masa pandemi. Kajian ini melibatkan seluruh Kantor Perwakilan Ombudsman di daerah dengan meminta keterangan kepada Satuan Kerja Polri di daerah. Permintaan keterangan kepada para Pejabat Polri diperlukan untuk mengumpulkan data mengenai pelaksanaan tugas pokok Polri, baik dalam pelaksanaan tugas rutin maupun sebagai bagian dari pelaksanaan gugus tugas.

Hasil Kajian

Pelaksanaan Tugas	Hasil Pengamatan	Pelaksanaan/Kebijakan Khusus Di Masa Pandemi
Pelayanan Administrasi	Tetap berjalan seperti biasa dengan mengacu pada SOP Protokol Kesehatan yang ditetapkan oleh Pemerintah serta petunjuk dari Mabes Polri.	Terdapat beberapa perbedaan pelayanan yang menyesuaikan situasi di wilayah masing-masing.
Proses Penyidikan	Tetap berjalan sebagaimana mestinya. Polri tetap berpedoman pada KUHP, Peraturan Kapolri Nomor 6 Tahun 2019 tentang Penyidikan Tindak Pidana, dan Perkabareskrim.	Pertama, Buku Pedoman Polri Menghadapi Covid-19 tahun 2020; Kedua, maklumat Kapolri Nomor: Mak/2/III/2020 tentang Kepatuhan Terhadap Kebijakan Pemerintah dalam Penanganan Penyebaran Virus Corona (Covid-19).
Pelaksanaan Kemananan dan Ketertiban Masyarakat Dalam Masa PSBB	ST/1098/IV/HUK.7.1/2020 dan ST/1101/IV/HUK.7.1/2020 terkait penanganan kejahatan potensial dalam masa penerapan PSBB dan masih ada beberapa telegram serupa yang telah dikeluarkan Kapolri dalam percepatan penanganan di masa pandemi Covid-19.	Pertama, melaksanakan <i>door too door system (DDS)</i> pada setiap warga dalam rangka penyuluhan, tentang pencegahan wabah Covid-19; Kedua, melakukan sosialisasi kepada masyarakat agar tetap berada di rumah masing-masing. Aktivitas ibadah pun dilakukan di rumah; Ketiga, melakukan imbauan kepada masyarakat untuk tidak berkerumun/berkumpul Keempat, menyebarkan informasi/maklumat Kapolri dan informasi dari dinas kesehatan serta BPBD; Kelima, melakukan pengawasan terhadap ODP dan PDP di setiap kelurahan/desa, baik langsung maupun tidak langsung.
Koordinasi Antar lembaga	Polri telah melakukan koordinasi dengan kementerian/lembaga baik di pusat maupun di daerah.	Pertama, koordinasi dengan Forkominda, MUI, FKUB, tokoh masyarakat, tokoh agama, dan organisasi masyarakat dalam memberikan pemahaman kepada masyarakat terkait penyelenggaraan ibadah di rumah; Kedua, patroli gabungan untuk mencegah dan membubarkan kegiatan yang menimbulkan kerumunan massa; Ketiga, koordinasi dengan TNI, BPBD, mendirikan dapur umum, dan memberikan bantuan bahan pangan.



Saran Perbaikan

Pelayanan Administrasi, yakni: memaksimalkan pengawasan terhadap pelayanan di SPKT dalam mengingatkan kepatuhan masyarakat atas protokol kesehatan; melakukan pengaturan ulang tata ruang layanan dengan membatasi jarak sesuai kapasitas ruangan; dan memaksimalkan proses pelayanan administrasi yang dapat dilakukan secara *online*

Penyidikan, yakni: membuat edaran secara resmi mengenai petunjuk pemeriksaan dalam rangka penyidikan dengan menggunakan teknologi digital; merumuskan kebijakan tindakan penahanan terhadap Tersangka melalui skema penanguhan penahanan dengan jaminan; dan

melakukan *review* terhadap tingkat kepadatan atau kapasitas Rutan Polda/Polres/Polsek.

Pelaksanaan Keamanan dan Ketertiban Masyarakat, yakni: memberikan *update* secara berkala kepada Bhabinkamtibmas terkait dengan kebijakan pemerintah; dan mendorong Bhabinkamtibmas melakukan pendataan ada tidaknya anggota masyarakat yang mengikuti program asimilasi.

Pelaksanaan PSBB, yakni: melakukan koordinasi dengan instansi terkait dalam rangka mobilisasi penduduk yang keluar masuk daerah tersebut sebagai upaya pencegahan penularan Covid-19; dan melakukan evaluasi

berkala terkait kejahatan dan pelanggaran terutama *street crime* dan penyalahgunaan alat kesehatan.

Koordinasi Antarlembaga, yakni: melakukan koordinasi dengan Kementerian terkait yang membidangi pelayanan transportasi mengenai ketentuan/ syarat masyarakat yang akan menggunakan transportasi, baik darat, laut, maupun udara; dan melakukan koordinasi antarpemangku hukum, yakni Kejaksaan, Pengadilan, dan Kementerian Hukum dan HAM dalam penyusunan protokol baru terkait penanganan tindak pidana saat masa pandemi Covid-19.

Responsifitas Saluran Informasi Lembaga Dalam Masa PSBB

Dalam upaya percepatan penanganan penyebaran Covid-19 yang terus meningkat, Pemerintah Indonesia menerapkan kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) di beberapa wilayah. Pelaksanaan kebijakan tersebut dilakukan guna membatasi ruang gerak masyarakat sehingga diharapkan dapat segera memutus rantai penyebaran Covid-19. Di satu sisi, pelayanan terhadap masyarakat tetap harus dilakukan, sehingga pemanfaatan teknologi menjadi bagian penting dalam pemberian layanan kepada masyarakat. Salah satu bentuk pemanfaatan teknologi adalah dengan membentuk kanal-kanal

informasi. Saluran informasi tersebut dapat menjadi pengganti layanan tatap muka yang semakin dikurangi, khususnya dalam pelaksanaan kebijakan PSBB.

Ombudsman RI, melaksanakan kajian singkat tentang Responsifitas Saluran Informasi pada Instansi/Lembaga khususnya pada masa PSBB. Kegiatan ini dilakukan pada 5 (lima) wilayah yang melaksanakan kebijakan PSBB, dan Instansi/Lembaga yang dilakukan uji coba adalah Kepolisian RI dan Direktorat Jenderal Imigrasi. Kajian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat responsifitas petugas

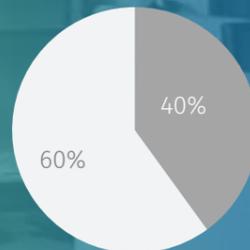
kontak layanan. Tim menggunakan metode *mystery shopping* dengan skenario sebagai masyarakat yang membutuhkan layanan dari lembaga tersebut.

Hasil Uji Coba

Kegiatan Uji Responsifitas dilakukan selama kurun waktu dua bulan, yaitu sejak bulan Juni - Juli 2020. Saluran informasi yang telah dilakukan uji coba berdasarkan informasi yang berhasil didapat adalah telepon/call center dan media sosial (*WhatsApp*, *Instagram*, dan *Twitter*). Adapun hasil uji responsifitas terhadap saluran informasi sebagai berikut:

Kepolisian

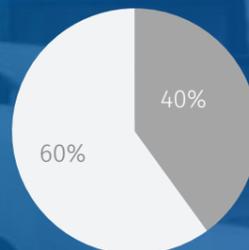
Telepon/call center



● Tidak Responsif
● Responsif

Dari nomor kontak beberapa Kantor Polres/Polresta yang ada tersebut, hanya 2 (dua) unit kerja yang memberi respons. Kedua unit kerja tersebut adalah Polres Gresik dan Polres Gorontalo.

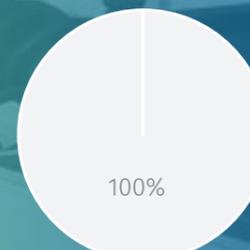
Instagram



● Tidak Responsif
● Responsif

Dari 5 (lima) sampel Polres/Polresta, seluruhnya memiliki layanan informasi Instagram. Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan, responsifitas saluran informasi Instagram pada 5 (lima) Polres/Polresta sebesar 40%.

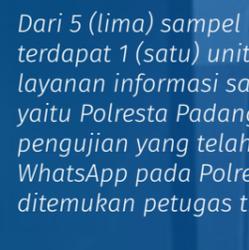
Twitter



● Tidak Responsif

Dari 5 (lima) sampel Polres/Polresta, seluruhnya memiliki layanan informasi Twitter. Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan, semuanya tidak memberikan respon.

Whatsapp

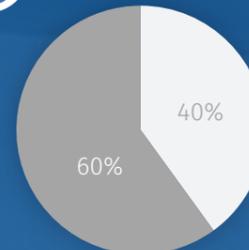


● Tidak Responsif

Dari 5 (lima) sampel Polres/Polresta, terdapat 1 (satu) unit kerja yang memiliki layanan informasi saluran WhatsApp, yaitu Polresta Padang. Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan, terhadap WhatsApp pada Polresta Padang ditemukan petugas tidak responsif.

Kantor Imigrasi

Telepon/call center



● Tidak Responsif
● Responsif

Dari 5 (lima) sampel Kantor Imigrasi, seluruhnya memiliki nomor kontak. Berdasarkan pengujian hanya 3 (tiga) unit kerja yang memberi respons. Ketiga unit kerja tersebut adalah Kantor Imigrasi Bandung, Padang, dan Gorontalo

Instagram



● Responsif

Dari 5 (lima) sampel Kantor Imigrasi, seluruhnya memiliki layanan informasi saluran Instagram. Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan

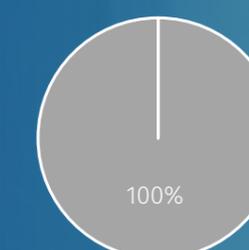
Twitter



● Responsif

Dari 5 (lima) sampel Polres/Polresta, seluruhnya memiliki layanan informasi Twitter. Dari 5 (lima) sampel Kantor Imigrasi yang dilakukan ujicoba, dilakukan pengujian responsifitas saluran informasi terhadap 2 akun twitter yakni Kantor Imigrasi Bandung (@kanimbandung), dan Kantor Imigrasi Tanjung Perak (@kanim_tgperak). hasil pengujian responsifitas Twitter pada 2 (dua) Kantor Imigrasi pengujian yang telah dilakukan, semuanya tidak memberikan respon.

Whatsapp



● Responsif

Dari 5 (lima) sampel Kantor Imigrasi, terdapat 3 (tiga) unit kerja yang memiliki layanan informasi saluran WhatsApp, yaitu Kantor Imigrasi Gorontalo, Padang, dan Banjarmasin. Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan seluruhnya responsif.

Saran

Ombudsman RI memberikan saran perbaikan kepada Pimpinan instansi baik Polri maupun Direktorat Jenderal Imigrasi untuk : **Pertama**, menunjuk pejabat yang bertanggungjawab dalam mengawasi dan mengelola saluran informasi publik kepada masyarakat; **Kedua**, menunjuk Petugas yang kompeten dan khusus untuk mengelola dan memberikan respon melalui saluran kontak telepon dan akun media sosial baik online maupun offline; **Ketiga**, menutup nomor kontak dan media sosial yang tidak dikelola dengan baik agar tidak membuat bingung masyarakat; **Keempat**, membuka fasilitas layanan pesan langsung (DM) untuk semua akun media sosial yang telah disediakan; **Kelima**, merumuskan kebijakan pengelolaan nomor kontak dan media sosial terpadu yang terintegrasi dengan satker di wilayah.

Perjuangan seorang ayah dalam mencari keadilan pelayanan hukum

Romi Gusmadona merupakan ayah dari anak yang bernama Anta, Sdr. Romi melaporkan kepada Ombudsman RI Perwakilan Banten perihal pengaduan untuk mendapatkan pelayanan penegakan hukum oleh Polsek Cadasari, Kepolisian Resort Pandeglang, dimana pada pukul 18.00 anak Pelapor yang bernama Anta meninggalkan rumah. Pada pukul 19.00, seseorang yang memberitahukan Pelapor bahwa anak Pelapor berada di Desa Cikentrung yang lokasinya sekitar 3 km dari rumah Pelapor. Pelapor bergegas menjemput anaknya tersebut. Namun setibanya di sana, Anta justru semakin menjauh masuk ke dalam hutan. Pelapor kemudian meminta bantuan kepada adik iparnya untuk mencari Anta. Namun hingga pukul 22.30 WIB belum juga ditemukan. Sedikit informasi bahwa memang anak pelapor memiliki disabilitas keterbelakangan mental, tidak seperti anak pada umumnya.

Pada tanggal 26 Maret 2020 pukul 02.00 WIB, Pelapor dihubungi oleh Sdr. Heri Suherman selaku mantan Kepala Desa Sanding yang menginformasikan bahwa anak Pelapor telah ditemukan dan sedang berada di Desa Sukajaya, Kecamatan Koroncong, Kabupaten Pandeglang. Pelapor beserta Sdr. Heri Suherman kemudian menuju ke lokasi anak Pelapor ditemukan, namun yang Pelapor mendapati anaknya dalam keadaan lebam dan diletakkan di tengah jalan dengan wajah penuh darah. Pelapor selanjutnya membawa anaknya tersebut ke Puskesmas Petir untuk diobati. Dan selanjutnya pelapor melaporkan tindak pidana pengeroyakan terhadap anak Pelapor/korban kepada Kepolisian Sektor (Polsek) Cadasari

dengan Laporan Polisi No. LP/22/III/2020/Banten/Res. Pandeglang/ Sek. Cadasari. Pelapor juga turut menyerahkan foto anak Pelapor pada saat kejadian sebagai barang bukti.

Pada 29 Maret 2020 pelapor menyampaikan bahwa ada pihak-pihak yang datang dari Desa Cikentrung termasuk di antaranya Kepala Desa beserta BPD untuk mengajukan damai kepada Pelapor. Atas pengajuan damai tersebut, Pelapor bersedia asalkan pelaku yang melakukan pengeroyakan terhadap anak Pelapor harus mengaku dan meminta maaf. Namun sampai dengan saat ini, belum ada pihak yang mengaku telah melakukan perbuatan tersebut.

Dua bulan setelahnya sekitar bulan Mei 2020 Kanit Reskrim Polsek Cadasari sempat menyarankan damai melalui mediasi dan menawarkan uang sebesar Rp 5.000.000,00 kepada Pelapor namun pelapor menolak. Kemudian pelapor meminta Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP) kepada Penyidik. Atas permintaan tersebut, Polsek Cadasari menyampaikan SP2HP pada tanggal 11 Mei 2020 dengan Nomor: B.18/22/V/2020/Reskrim yang pada intinya laporan/pengaduan Pelapor telah diterima dan akan dilakukan penyelidikan atas perkara tersebut. Bulan Juni 2020 pelapor menanyakan perkembangan laporan Pelapor kepada anggota Propam Polda Banten karena tidak ada perkembangan yang signifikan yang dilakukan oleh Polsek Cadasari, namun tidak terdapat perubahan atas perkembangan laporan Pelapor. Sebulan setelahnya pada bulan Juli 2020

pelapor bertemu dengan Kapolsek Cadasari dan menanyakan terkait perkembangan Laporan. Menurut informasi Pelapor, Kapolsek Cadasari menyarankan mediasi. Polsek Cadasari menyampaikan surat perihal Pemberitahuan Perkembangan Penelitian Laporan dengan Nomor: B.18/36/VII/2020/Reskrim yang pada intinya menyampaikan Pihak Polsek Cadasari masih melakukan penyelidikan dengan memintai keterangan para saksi yang berada di TKP dan sampai saat ini Polsek Cadasari belum dapat menentukan tersangka dikarenakan tertutupnya keterangan para saksi di tempat kejadian. Langkah yang dilakukan sesuai keterangan dan petunjuk hasil gelar perkara di Polres Pandeglang serta terus melakukan pendalaman. Apabila semua petunjuk dari Polres Pandeglang telah dilaksanakan pihak Polsek Cadasari akan melakukan gelar perkara kembali di Polres Pandeglang.

Pada 24 Agustus 2020 pelapor telah dilakukan audiensi terkait laporan Pelapor di Polda Banten, namun masih belum terdapat perkembangan penanganan. Kemudian 3 hari setelahnya Polres Pandeglang menyampaikan surat Pemberitahuan Perkembangan Penelitian Laporan dengan Nomor: SP2HP/163/VIII/2020/Reskrim yang pada intinya memberitahukan bahwa laporan/pengaduan Pelapor yang merupakan pelimpahan Polsek Cadasari telah diterima oleh Polres Pandeglang. Namun menurut keterangan Pelapor, bukti berupa foto kondisi anak Pelapor pada saat ditemukan tidak termasuk sebagai salah satu bukti yang dilampirkan dalam berkas pelimpahan dari Polsek Cadasari. Ombudsman Provinsi Banten

disaat pelapor melaporkan hal yang dialaminya langsung diterima oleh kepala perwakilan, pelapor juga menyertakan awak media saat melaporkan. Dihadapan awak media Kepala Perwakilan menyampaikan akan menerima serta mempelajari dan mendalami laporan yang disampaikan oleh masyarakat serta melakukan pemeriksaan. Tim pemeriksa menyimpulkan hasil pemeriksaan ditemukan dugaan penundaan berlarut dalam penanganan perkara yang dilaporkan oleh Sdr. Romi, dimana proses laporan di Polsek Cadasari berlarut sampai kurang lebih 5 bulan dan adanya

penawaran “damai” dari Kasat sebesar Rp. 5.000.000 dimana delik pidana dan bukan delik aduan tidak ada kata “berdamai”.

Ombudsman melakukan klarifikasi langsung kepada Kepolisian Daerah Banten yang kebetulan pada saat itu Tim Substansi Kepolisian dari Ombudsman Pusat sedang melakukan kunjungan, saat itu dijawab oleh Polres Pandeglang bahwa sudah ditetapkan 5 Tersangka yang diduga melakukan penganiayaan terhadap anak disabilitas tersebut, Kapolda melalui Irwasda melakukan pemeriksaan terhadap penyidik

yang menangani laporan tersebut.

Singkat cerita, Sdr Romi berbelas kasihan kepada pada tersangka yang telah memukuli anaknya, dan menyampaikan ucapan terima kasih kepada Ombudsman Banten karena telah sangat membantu mendapatkan pelayanan hukum untuk mendapatkan keadilan. Dengan demikian bahwa setiap warga negara berhak mendapatkan pelayanan hukum yang sama dan jangan khawatir untuk melaporkan jika ada dugaan penyimpangan penanganan laporan di kepolisian, karena hak setiap warga negara dilindungi undang-undang.



Foto : Muhammad Zaenuddin

Lingkup Sektor

Sosial, Pendidikan, dan Kebudayaan

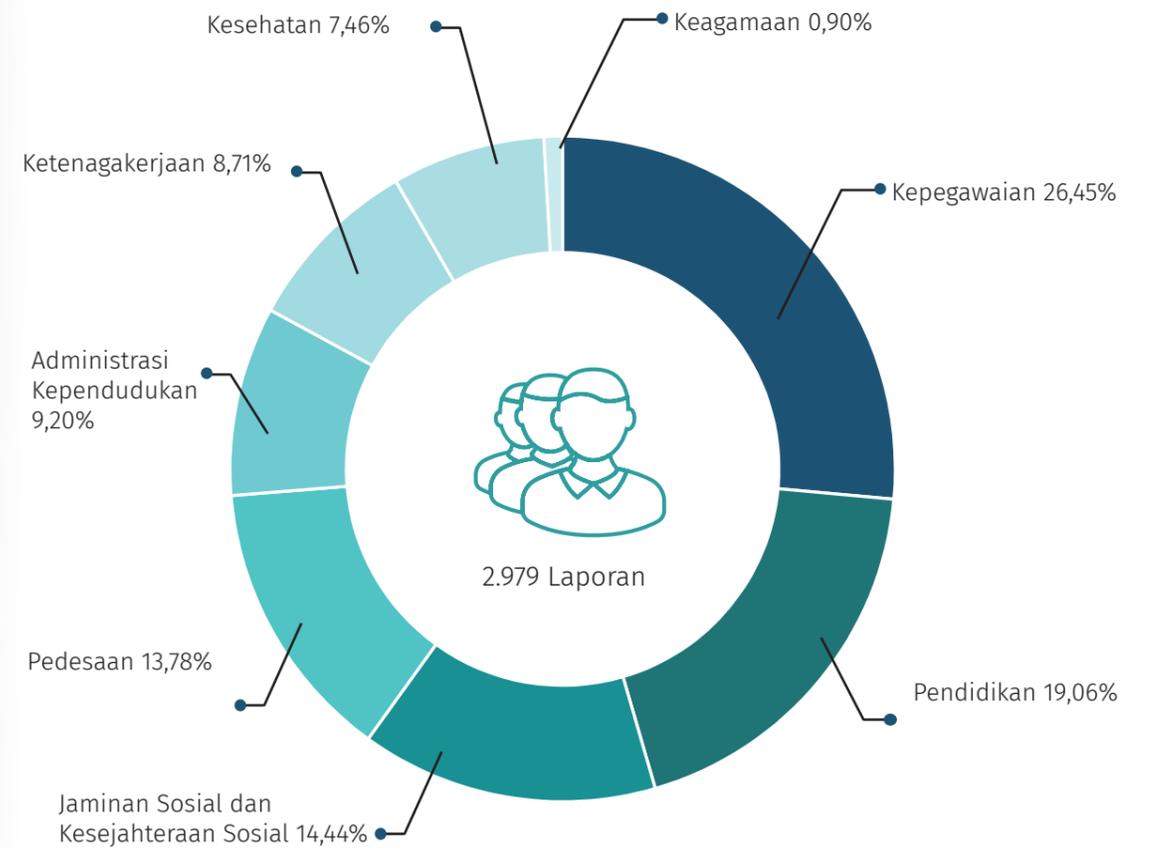
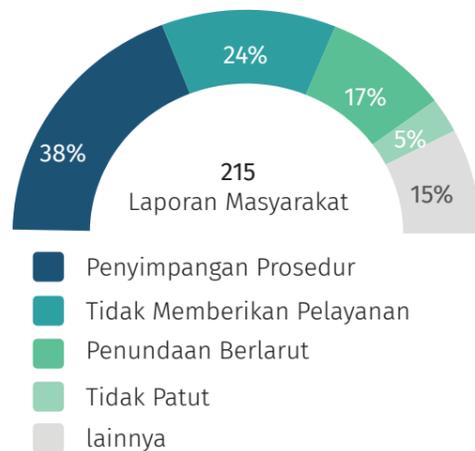
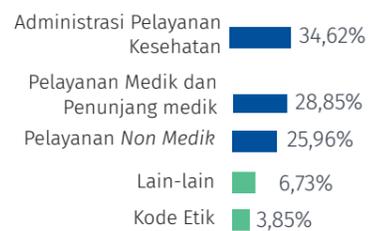




Foto : Humas Ombudsman RI

Kesehatan

Grafik 8.26
Dugaan Maladministrasi KesehatanGrafik 8.27
Masalah Pelayanan Kesehatan yang dilaporkanTabel 8.2
Wellness Index 2020 di Asia Tenggara

Negara	Indeks
Singapura	78.96
Malaysia	69.12
Vietnam	65.83
Thailand	59.40
Indonesia	57.70
Philipina	54.28
Laos	51.32
Kamboja	51.17
Myanmar	48.17

Sumber: Asian Development Bank (ADB), September 2020

Masalah Administrasi dalam Pelayanan Kesehatan Masih Mendominasi

Berdasarkan grafik di samping, dugaan maladministrasi pada substansi kesehatan yang diajukan masyarakat kepada Ombudsman Republik Indonesia adalah penyimpangan prosedur dengan angka 37,50% atau sebanyak 78 laporan, tidak memberikan pelayanan dengan angka 24,05% atau sebanyak 50 laporan, penundaan berlarut dengan angka 17,31% atau sebanyak 36 laporan, tidak patut dengan angka 5,29% atau sebanyak 11 laporan, lainnya dengan angka 4,81% atau sebanyak 10 laporan, tidak kompeten dengan angka 4,33% atau sebanyak 9 laporan, permintaan imbalan uang, barang, dan jasa dengan angka 3,85% atau sebanyak 8 laporan, diskriminasi dengan angka 1,44% atau sebanyak 3 laporan, dan penyalahgunaan wewenang dengan angka 1,44% atau sebanyak 3 laporan. Adapun dugaan maladministrasi dengan kategori lainnya merupakan laporan masyarakat terkait kebijakan yang mencakup bantuan untuk tenaga medis, status rumah sakit, dan lain sebagainya.

Permasalahan pelayanan kesehatan yang dilaporkan

Darurat Pengelolaan Limbah Medis

Timbulan limbah medis di Indonesia telah melebihi kapasitas pengolahan yang tersedia. Sebelum pandemi Covid-19, terdapat selisih limbah yang tidak terolah sebesar 70 ton/ hari. Sementara itu, timbulan limbah Covid-19 sebesar 1,88 kg/pasien/ hari. Hingga saat ini, pasien Covid-19 yang dalam perawatan sebanyak 84.481 orang (7 Desember 2020). Dengan demikian, terdapat total timbulan limbah Covid-19 saja sebesar 158,7 ton/per hari yang perlu diolah.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, Ombudsman menemukan beberapa

masyarakat kepada Ombudsman Republik Indonesia dapat diklasifikasikan ke dalam 5 (lima) permasalahan, yaitu administrasi pelayanan kesehatan dengan jumlah 72 laporan, pelayanan medik dan penunjang medik dengan jumlah 60 laporan, pelayanan *non medik* dengan jumlah 54 laporan, lain-lain dengan jumlah 14 laporan, dan kode etik dengan jumlah 8 laporan. Pada tahun 2020, permasalahan administrasi pelayanan kesehatan mencakup pengurusan BPJS Kesehatan, surat rujukan, penetapan biaya *rapid test* dan lain sebagainya. Pada pelayanan administrasi pelayanan kesehatan, permasalahan yang dilaporkan masyarakat didominasi oleh permasalahan proses pengurusan administrasi BPJS Kesehatan. Adapun yang dimaksud dengan pelayanan *non medik* mencakup pelayanan farmasi, pemeliharaan sarana prasarana dan alat kesehatan, informasi dan komunikasi, dan pelayanan *non medik* lainnya. Sedangkan pada kategori lain-lain, laporan masyarakat mencakup perekrutan Tenaga Kesehatan, insentif Tenaga Medis, dan tata kelola rumah sakit.

sehingga data limbah medis yang dihasilkan tidak faktual.

Ketiga, badan usaha pengolah limbah medis cenderung terpusat di Pulau Jawa, sehingga memerlukan upaya pengangkutan dengan jarak dan biaya yang sangat mahal. Faktor tersebut berpengaruh pada waktu penyimpanan sementara di fasyankes, melebihi durasi maksimal, yakni 2 (dua) hari. Sejumlah fasyankes hanya bekerja sama dengan pengangkut, di mana selanjutnya pengangkut akan mencari pengolah. Seharusnya, penghasil bertanggung jawab penuh atas limbah yang dihasilkan, sesuai dengan *polluter pays principle* (prinsip pencemar membayar).

Keempat, kewajiban menggunakan manifes elektronik (Festronik) sebagaimana dalam Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan RI Nomor P.4/MENLHK/SETJEN/KUM.1/1/2020 tentang Pengangkutan Limbah B3, tidak dapat diterapkan karena tidak semua pihak-pihak tersebut memiliki akun Festronik. Akibatnya, banyak pengangkut yang tetap melakukan pengangkutan limbah dari penghasil tanpa melaporkannya dalam sistem Festronik, maupun melaporkannya secara manual dengan manifes manual. Para pihak, termasuk pemerintah daerah, mengeluhkan minimnya sosialisasi penggunaannya dan tidak adanya alternatif yang secara seragam dapat diterapkan. Terutama untuk fasyankes yang tidak memiliki izin TPS, mereka tidak dapat mendaftar pada sistem Festronik yang diwajibkan. Kondisi ini berdampak pada pencatatan neraca limbah yang tidak valid, baik di penghasil, pengangkut, penerima, Pemda, hingga KLHK. Selain itu, berpotensi disalahgunakan atau dimanfaatkan secara ilegal. Tingginya biaya pengangkutan dan pengolahan limbah medis berpotensi adanya penyimpangan prosedur oleh penghasil dan/atau pengangkut, seperti banyak fasyankes berskala kecil, yang tidak mengolah limbah yang dihasilkan. Beberapa tersimpan begitu saja di TPS, dan beberapa membakar secara manual.

Kelima, hanya ada 1 (satu) perusahaan yang memiliki izin penimbunan di Indonesia, yakni PT Prasada Pamunah Limbah Industri (PPLI) yang berada di Kabupaten Bogor, Jawa Barat. Semua



residu atau abu insinerasi dari pengolah wajib dikirim ke penimbun dimaksud, dengan biaya yang relatif mahal. Akibatnya, beberapa fasyankes yang mengolah secara mandiri membuang residu pembakarannya tanpa izin dan tanpa prosedur yang jelas.

Keenam, Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah tidak optimal dalam melakukan pengawasan. Jumlah petugas dan pemahaman di tingkat daerah minim, sehingga

cenderung melakukan pembiaran terhadap kegiatan-kegiatan yang tidak berizin maupun yang menyimpangi prosedur. Tidak ada aturan mengenai jumlah minimum pengawas. Kurangnya koordinasi, baik antar Organisasi Perangkat Daerah maupun antara pemerintah pusat dan daerah, mengakibatkan ketidakpatuhan pada pengelolaan limbah medis, serta menghasilkan data yang tidak valid dan tindakan/penanganan yang tidak tepat.

Maladministrasi RSUP M. Djamil Padang

Ombudsman menemukan maladministrasi penundaan berlarut dalam pengurusan administrasi keputungan jenazah di RSUP M. Djamil, permasalahannya sempat viral di bulan Desember lalu, jika biasanya jenazah dibawa dengan ambulans, tapi kali ini jenazah diselimuti dengan jaket, lalu dibawa oleh para driver ojek *online* (ojol) dengan menggunakan motornya.

Singkat cerita, soal ojol pun sebenarnya telah selesai, para driver ojol pun meminta maaf kepada M. Djamil Padang, mereka berdamai dengan M. Djamil. Tapi orang tua jenazah, Dewi Suriani melapor ke Ombudsman. Dalam laporannya Dewi Suriani mengatakan pengurusan administrasi keputungan jenazah terlalu lama, dan ia berharap, ada perbaikan layanan di M. Djamil, ia tak ingin kejadian serupa terulang lagi.

Selama dua bulan, Ombudsman pun bekerja memeriksa banyak pihak, Bagian Rawat Inap, Instalasi Jenazah dan Bagian Mobilisasi Dana. Hasilnya, Ombudsman menyatakan M. Djamil Padang melakukan maladministrasi

berupa penundaan berlarut dalam pengurusan administrasi keputungan jenazah, tidak ada kepastian waktu pelayanan.

Selain itu, ditemukan tidak adanya informasi layanan pengurusan administrasi keputungan jenazah dan layanan piutang pasien.

Tindakan Korektif

RSUP M. Djamil telah melaksanakan tindakan korektif antara lain:

Pertama, membuat Standar Prosedur Operasional (SPO) pasien umum yang gagal bayar.

Kedua, melengkapi SPO mengenai pelayanan jenazah telah dicantumkan lama waktu penyelesaian. SPO tersebut meliputi Penjelasan Alur Pelayanan Pasien Meninggal dengan Komunikasi Efektif, Pengelolaan Resume Medis Pasien Meninggal, Penerbitan Sertifikat Medis Penyebab Meninggal, Penatalaksanaan Jenazah Mati Wajar, Pasien Meninggal Gagal Bayar, dan standar pelayanan pengurusan administrasi keputungan jenazah pada Instalasi Rawap Inap Anak dan Instalasi Pemulasaran Jenazah.

Pentingnya Transparansi Informasi Pelayanan Kesehatan di Pandemi Covid-19

Andhika Yusuf menjalani test PCR, *thorax*, darah dan *swab* untuk membayar sebagai pasien umum dengan total tagihan Rp 562.000, dan tidak ada informasi dari awal bahwa test tidak ditanggung oleh BPJS. Pada saat registrasi tidak diinformasikan bahwa test tersebut ditanggung oleh BPJS, kemudian Dhika protes dan Rumah sakit menindaklanjuti dengan memasang pengumuman di pintu pelayanan.

Ombudsman RI Provinsi Bali meminta klarifikasi kepada Rumah Sakit dan Dinas Kesehatan. Direktur Rumah Sakit tersebut memastikan bahwa pelayanan *rapid test* maupun *Swab* PCR tidak dipungut biaya karena kebijakan Rumah Sakit tidak menyelenggarakan *Rapid test/ Swab* PCR Mandiri, untuk kasus ini akan ditelusuri lebih lanjut untuk klarifikasi selanjutnya. Esok harinya, pihak Rumah Sakit melalui Direktur Keuangan menyampaikan bahwa Andhika Yusuf adalah benar datang ke Poli Covid-19 untuk melakukan pemeriksaan Kesehatan (*swab*) yang dirujuk dari Faskes II tanpa membawa rujukan *online* sebagai syarat rujukan pasien BPJS, sesuai dengan pedoman tata laksana Covid-19, Rumah sakit melakukan pengambilan *swab*, pemeriksaan darah lengkap, dan *rontgen* dada. Untuk *reagent* pemeriksaan Lab PCR tidak ditagihkan oleh pihak Rumah Sakit. Bahwa sesuai dengan Permenkes dan perjanjian antara Rumah Sakit dan BPJS, Dhika/ Pelapor berusia di bawah 60 tahun dan tanpa penyakit penyerta, maka oleh pihak RS diregistrasi sebagai pasien umum dan harus membayar biaya sebesar Rp 562.000,00. Untuk biaya pemeriksaan Lab PCR sebesar Rp 620.000,00 telah digratiskan/tidak ditagihkan oleh Rumah Sakit.

Di hari yang sama, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bali juga meminta klarifikasi/penjelasan dari pihak Dinas Kesehatan

terkait bagaimana sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan kepada Fasilitas Kesehatan perihal Keputusan Kemenkes tentang juknis klaim penggantian biaya perawatan pasien Covid-19. Kepala Dinas menyatakan bahwa sosialisasi dilakukan melalui Surat Edaran yang dikirimkan ke Fasilitas Kesehatan. Selain itu sosialisasi secara massif dilakukan dengan membuat grup *WhatsApp* yang berisi seluruh fasilitas Kesehatan rujukan covid-19 beserta Dinas Kesehatan dari Kabupaten dan Kota seluruh provinsi. Jadi informasi tentang klaim sudah disampaikan di grup *WhatsApp* termasuk *webinar-webinar* yang dilaksanakan oleh pusat hasilnya sudah *dishare* di grup *WhatsApp* tersebut. Sosialisasi dari Kementerian Kesehatan juga sudah dilakukan melalui *webinar* yang dilakukan setiap 2 (dua) kali seminggu yaitu hari Selasa dan Rabu, sehingga dalam *webinar* tersebut selalu memperbaharui kondisi terkait masalah dan penyelesaian masalah. Pada intinya peran Dinas Kesehatan sudah maksimal dalam melaksanakan sosialisasi dan koordinasi dengan *stakeholder/ Fasilitas Kesehatan*.

Ombudsman RI Perwakilan Bali memberikan saran perbaikan kepada Rumah Sakit dan Dinas Kesehatan untuk lebih meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat dan mengedepankan keterbukaan informasi terkait pelayanan Kesehatan, terutama yang terkait dengan Pandemi Covid-19, karena apabila informasi yang beredar di masyarakat adalah informasi

yang simpang siur bahkan hoax maka upaya pemerintah untuk mencegah dan menanggulangi Covid-19 akan lebih sulit dilakukan. Rumah Sakit dan Dinas Kesehatan berkomitmen untuk meningkatkan kegiatan sosialisasi pelayanan Kesehatan kepada masyarakat dan meningkatkan keterbukaan informasi.

Tahapan selanjutnya dalam pemeriksaan laporan di Ombudsman RI adalah memberitahukan perkembangan hasil pemeriksaan kepada Pelapor. Hasil permintaan klarifikasi/penjelasan dari kedua instansi Terlapor disampaikan kepada Dhika melalui aplikasi *whatsapp*. Dhika menyatakan bahwa ia tidak mengetahui sebelumnya jika ternyata ada biaya lain yang tidak ditagihkan ke dirinya yaitu biaya pemeriksaan Lab PCR sebesar Rp 620.000,00. Sehingga Dhika merasa terbantu karena apabila nominal tersebut ditagihkan, maka beban ekonomi yang ditanggung Dhika akan lebih besar. Dhika berterima kasih kepada Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bali karena berkat laporannya ke Ombudsman, ia menjadi lebih mengetahui informasi terkait pelayanan Kesehatan selama pandemi Covid-19.



Foto : Humas Ombudsman RI

Covid-19 Ok, Non Covid-19 Juga Harus Ok:

Mengawal Pelayanan Publik Masa Covid-19 di Rumah Sakit Aloe Saboe, Kota Gorontalo

Terlepas dari pelayanan pasien Covid-19, pelayanan pasien di RSUD Aloe Saboe mendapat sorotan opini di media sosial, antara lain berupa pengabaian kewajiban hukum, pelayanan tidak sesuai prosedur, tidak melayani karena alasan kesiapan sarana prasarana beserta standar pelayanannya. Sepanjang tahun 2019-2020, Kantor Perwakilan Ombudsman Gorontalo terdapat dua dugaan maladministrasi yang terjadi berdasarkan Laporan masyarakat, masing-masing: tidak memberikan layanan informasi dan penyimpangan prosedur. Memperhatikan dilema, opini publik dan data di atas, adalah penting untuk mengawal pelayanan RSUD Aloe Saboe Kota Gorontalo, khususnya pelayanan kategori non Covid-19. Oleh karena itu diputuskan agar melakukan pengawalan pelayanan untuk pengunjung dan pasien kategori non Covid-19 melalui tindakan pencegahan *step rapid appraisal* (RA).

Ombudsman melakukan pengamatan lapangan dan menemukan beberapa fakta sebagai berikut: Pertama, pengguna layanan

dilayani sesuai nomor antrian yang telah di sediakan hingga ke layanan poliklinik. Tetapi pihak rumah sakit tidak menyediakan tempat cuci tangan di sejumlah area tersebut. Kedua, Pengunjung yang masuk dan keluar selain dari pintu utama tidak diarahkan melalui pintu tertentu, sehingga membuka peluang bagi pengunjung masuk keluar melalui pintu lain untuk tidak mencuci tangan dan memeriksa suhu tubuh. Selain itu tidak tersedia *hand sanitizer* atau tempat cuci tangan di beberapa pintu alternatif lainnya. Ketiga, meskipun standar pelayanan terkait: syarat, prosedur, waktu penyelesaian, produk layanan dan saluran pengaduan telah dipenuhi, namun nominal biaya/tarif layanan tidak dicantumkan, kecuali dasar hukumnya: Perda nomor 1 tahun 2009 untuk pasien umum dan Permenkes nomor 64 tahun 2017 sedrta Permenkes nomor 4 tahun 2017 khusus untuk pasien BPJS/KIS. Ke empat, tidak terdapat dokumen rencana penanganan bencana di rumah sakit (*Hospital Disaster Plan*).

Ombudsman telah mengeluarkan saran tertulis atas temuan-temuan

di atas. Pihak RSUD Aloe Saboe telah menindaklanjuti saran tersebut, sebagai berikut: pintu masuk telah ditentukan dan diberi petunjuk arah untuk memudahkan pengunjung, baik pengguna layanan/pasien maupun pegawai/karyawan dan pihak lainnya yang berkepentingan. Dengan demikian maka setiap pengunjung yang masuk dapat dikontrol kepatuhannya untuk melakukan cuci tangan dengan air sabun dan memeriksa suhu tubuh. Selain itu telah dilakukan sosialisasi secara rutin tentang standar pelayanan oleh bidang Promosi Kesehatan juga pengumuman komponen standar layanan dipajang pada masing-masing unit layanan. Adapun tentang tarif layanan, telah dibuat standar *bill/tagihan* pada setiap tindakan. Informasi di pajang di setiap layanan poli. Tarif tersebut secara teknis tak dapat di pajang karena banyaknya rincian biaya berbagai tindakan medis. Akhirnya terkait dokumen rencana penanganan bencana di rumah sakit (*Hospital disaster Plan*) juga telah ditindak lanjuti.

Pasien Covid 19: Terima kasih Ombudsman

Salah satu pasien positif Covid-19 menjalani karantina di RS. Stagen Kotabaru. Ketidaknyamanannya mulai terasa disebabkan karena kotor dan ketidakbersihan ruangan karantinanya.

Pelapor kemudian menyampaikan keluhannya ke Dinas Kesehatan Kab. Kotabaru, Pihak Penanggung Jawab RS. Stagen, dan ketua IDI Kotabaru melalui telepon. Namun masukan dan keluhan tersebut menurut Pelapor tidak direspon. Pelapor membuat surat terbuka yang dikirimkan kepada Bupati, Sekda, IDI kotabaru, Rumah Sakit, dan tenaga Kesehatan Karantina, namun tetap tidak mendapatkan respon.

Atas hal tersebut, tempat karantina didatangi oleh 4 tim gabungan TNI dan Polri berseragam lengkap, dan menyebabkan seluruh pasien karantina merasa panik.

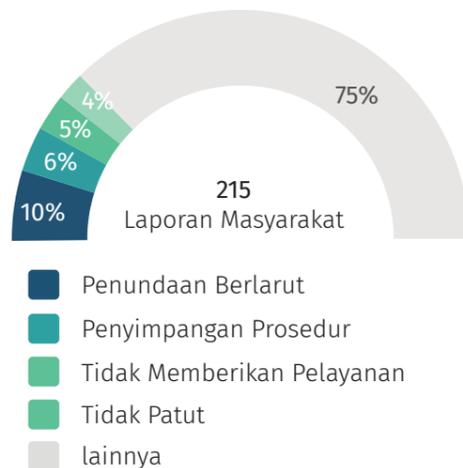
Pelapor kemudian menyampaikan laporannya ke Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan. Kemudian Tim memeriksa laporan menindaklanjuti ke Kepala Dinas Kesehatan Kab.Kotabaru. Dinas Kesehatan Kabupaten Kotabaru, mengakui bahwa kendala utama yang dihadapi adalah anggaran petugas kebersihan yang hanya 2 (dua) kali dalam seminggu melakukan pengangkutan sampah. Akhirnya Kepala Dinas mengajukan

anggaran untuk penambahan anggaran pengelolaan limbah medis dan non-medis dan melakukan penambahan staf untuk kebersihan sehingga sampah bisa diambil setiap hari, namun memerlukan proses pada pengajuan perubahan anggaran DIPA Dinas Kesehatan Kab. Kotabaru.

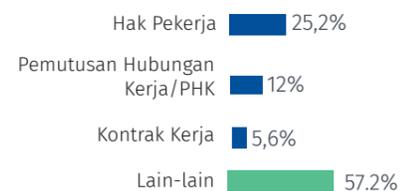
Setelah terjadi perubahan anggaran, Pelapor membenarkan di lingkungan dan ruangan per-kamar karantina RS.Stagen kebersihannya telah ditingkatkan tidak lagi kotor dan sampah-sampah juga telah terkelola dengan baik.

Ketenagakerjaan

Grafik 8.28
Dugaan Maladministrasi Ketenagakerjaan



Grafik 8.29
Masalah Pelayanan Ketenagakerjaan yang dilaporkan



Grafik 8.30
Tingkat Partisipasi Angkatan Kerja



Sumber: BPS

Pengawasan CPNS

Semakin banyaknya calon pelamar CPNS setiap tahun, maka mengakibatkan munculnya potensi pelanggaran yang dilakukan peserta ataupun panitia instansi demi kelulusan peserta menjadi CPNS. Munculnya kelemahan dalam proses pelaksanaan pengadaan baik dari panitia pengadaan CPNS di instansi masing-masing pelaksana maupun di Kementerian PANRB dan BKN, sehingga menuntut Kementerian PAN-RB dan BKN membentuk Tim Panitia Seleksi Nasional Pengadaan CPNS. Pansel terdiri dari berbagai Kementerian/Lembaga sesuai dengan tugas dan fungsinya seperti BSSN, BPPT dalam hal keamanan sistem dan jaringan, Kepolisian dalam hal pengamanan ujian, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan bersama dengan beberapa Konsorsium Perguruan Tinggi dalam hal pembuatan naskah soal ujian, hingga Tim Pengawas pengadaan yang melibatkan BPKP dan Ombudsman RI.

Dalam pengadaan CPNS, Ombudsman RI selalu terlibat baik sebagai lembaga yang menerima pengaduan masyarakat dan menindaklanjuti setiap pengaduan khususnya mengenai seleksi CPNS Ombudsman juga dilibatkan oleh Kementerian PAN-RB jika terdapat masalah dalam pengadaan CPNS guna mencari keputusan terkait pemecahan masalah bersama dengan beberapa Kementerian dan Lembaga terkait dalam Panitia Seleksi Nasional. Pengadaan CPNS tahun-tahun sebelumnya termasuk pengadaan seleksi CPNS Tahun 2018 terakhir, Ombudsman RI telah memberikan beberapa saran dan masukan kepada kementerian PAN-RB dalam rapat Panitia seleksi Nasional diantaranya yaitu **Pertama**, agar setiap instansi penyelenggara pengadaan CPNS baik di tingkat pusat maupun

daerah wajib membentuk layanan informasi maupun pengaduan terkait pelaksanaan seleksi CPNS. **Kedua**, agar diberikan kesempatan bagi peserta yang keberatan dengan hasil pengumuman untuk menyampaikan keberatan kepada instansi penyelenggara.

Terhadap saran dan masukan tersebut kemudian mendapatkan apresiasi dari kementerian PAN-RB dan telah diakomodir dalam Pengadaan CPNS Tahun 2019 dengan mengatur mengenai masa sanggahan bagi peserta yang keberatan terhadap pengumuman hasil seleksi administrasi sebagaimana tercantum dalam Lampiran I Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2019 Tentang Kriteria Penetapan Kebutuhan Pegawai Negeri Sipil Dan Pelaksanaan Seleksi Calon Pegawai Negeri Sipil Tahun 2019 dibagian huruf K bagian Pelaksanaan Seleksi.

Dalam pelaksanaan masa pendaftaran CPNS, Ombudsman RI juga telah memberikan saran dan masukan dalam rapat Panitia Seleksi Nasional yang dihadiri beberapa Kementerian/Lembaga seperti BPKP, BKN, Kemendikbud, BANPT dan Tim QA Panselnas terkait masalah persyaratan akreditasi. Adapun hasil kesepakatan dalam rapat tersebut :

Pertama, status akreditasi program studi Perguruan Tinggi yang berdiri sebelum 10 Agustus 2012 dan belum pernah terakreditasi dinyatakan terakreditasi sampai dengan 19 Mei 2018.

Kedua, status program studi Perguruan Tinggi yang berdiri antara tanggal 10 Agustus 2012 sampai dengan 19 Mei 2016 dinyatakan Terakreditasi sampai dengan 5 tahun setelah ditetapkan

Keputusan Menteri Ristekdikti tentang izin pembukaan program studi dimaksud.

Ketiga, keterangan terakreditasi diterbitkan oleh BAN-PT atas permintaan Perguruan Tinggi dan salinannya dapat digunakan sebagai alat bukti oleh calon pelamar dalam memenuhi persyaratan pendaftaran CPNS Tahun 2019. Jika bagi peserta yang lulus dalam kurun waktu sebagaimana dimaksud dalam angka 1 dan angka 2 mengalami kesulitan mendapatkan keterangan akreditasi, sebagai gantinya dapat menggunakan bukti program studi/Perguruan Tinggi dimaksud sudah mendapatkan izin pendirian melalui informasi Pangkalan Data Pendidikan Tinggi (PD Dikti) Kementerian Ristekdikti.

Keempat, bagi calon pelamar yang telah lulus pendidikan pada saat program studi/Perguruan Tinggi sedang mengajukan permohonan akreditasi ulang ke BAN-PT, maka status akreditasi dan peringkat akreditasi yang diberlakukan status dan peringkat terakreditasi sebelum diajukannya permohonan.

Meskipun masa sanggahan dalam Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 23 Tahun 2019 hanya diatur pada saat seleksi administrasi, namun Ombudsman RI juga memberikan apresiasi kepada Panselnas agar sanggahan juga dapat dilakukan pada saat pengumuman integrasi nilai SKD dan SKB, sehingga BKN mengakomodir dan memberikan kesempatan kembali kepada Peserta yang merasa keberatan terhadap hasil pengumuman integrasi nilai SKD dan SKB dapat mengajukan sanggahan melalui SSCN BKN dalam jangka waktu 3 hari dan panitia instansi wajib menyampaikan jawaban terhadap sanggahan tersebut.

Empat hari berpacu dengan Covid-19 untuk menghindari kluster pabrik

Covid-19 mempengaruhi dunia ekonomi khususnya pada sektor industri, seperti di pabrik pun harus dibatasi, apalagi bila di pabrik dimaksud ditemukan kasus positif. Hal tersebut terjadi di PT. Masterindo, sebuah perusahaan garmen di Kota Bandung.

Pada hari Jumat tanggal 8 Mei 2020, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Barat menerima laporan dari Serikat Pekerja PT. Masterindo Jaya Abadi, bahwa perusahaan tetap beroperasi meskipun tanggal 5 Mei 2020 telah dilakukan penutupan oleh Satgas Covid-19 Kota Bandung karena adanya temuan Pekerja yang dinyatakan positif Covid-19.

Atas laporan tersebut, Tim Pemeriksa bertindak cepat dalam rangka mitigasi penyebaran Covid-19 sehingga metode pemeriksaan menggunakan metode Reaksi Cepat Ombudsman (RCO). Berpacu dengan waktu karena berhadapan dengan risiko nyawa, Tim Pemeriksa secara maraton selama 4 (empat) hari menghubungi Pejabat Terkait untuk menyelesaikan laporan.

Pada Hari Pertama, Tim Pemeriksa segera menghubungi Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung dan mendapatkan penjelasan bahwa permasalahan penutupan perusahaan dimaksud merupakan kewenangan Dinas Perindustrian Kota Bandung dan Satuan Polisi Pamong Praja Kota Bandung.

Pada Hari Kedua, Tim Pemeriksa melakukan kegiatan intelijen dan berhasil mendapatkan dua temuan menarik. Pertama, alasan penutupan perusahaan tanggal 5 Mei 2020 adalah adanya kasus positif 1 orang yang berasal dari kluster GBI Lembang dan ditemukan 4 kasus reaktif. Kedua, perusahaan telah mengantongi Izin Operasional dan Mobilitas Kegiatan Industri (IOMKI). Ketiga, adanya kebuntuan komunikasi antara perusahaan dengan

Pemerintah Kota Bandung, mengenai pihak mana yang akan menanggung biaya *rapid test* kepada 1900 Pekerja. Meski dengan keakuratan yang kurang, *rapid test* pada masa tersebut menjadi salah satu pegangan untuk menentukan bagaimana memitigasi risiko penyebaran Covid-19. Atas temuan tersebut, Tim Pemeriksa menghubungi salah satu Asisten Pemerintahan di Pemerintah Provinsi, agar Pemerintah Provinsi mengintervensi penyelesaian permasalahan ini.

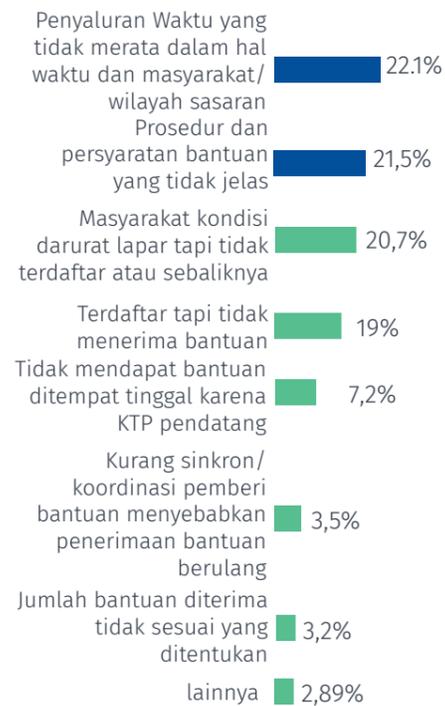
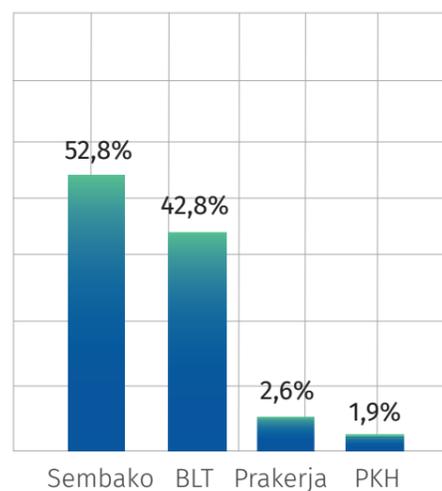
Pada Hari Ketiga, Tim Pemeriksa menghubungi Dinas Perindustrian Kota Bandung, dengan mendapatkan hasil bahwa jumlah kasus reaktif telah mencapai 11 orang karena perusahaan telah melakukan *rapid test* meski terbatas. Selain itu, Perusahaan dalam posisi sedang mengerjakan pesanan untuk Amerika Serikat sebanyak 2 kontainer dan akan datangnya bahan baku sebanyak 1 kontainer dari Korea Selatan. Kegiatan produksi dimaksud kemudian menjadikan Perusahaan tetap ingin beroperasi, namun tentu tuntutan Pemerintah Daerah tetap harus terpenuhi mengenai mitigasi penyebaran Covid-19.

Pada Hari Keempat, Tim Pemeriksa menghubungi Dinas Tenaga Kerja Provinsi Jawa Barat, sesuai harapan bahwa Pemerintah Provinsi mengintervensi menerjunkan Pengawas Ketenagakerjaan dan bersama juga dengan Dinas Terkait dari Pemerintah Kota Bandung, akhirnya perusahaan kooperatif untuk menutup sementara pabrik, selama 14 (empat belas) hari (5 -18 Mei 2020).

Sehari setelahnya, Pelapor mengkonfirmasi bahwa Perusahaan telah tutup sementara dalam kurun waktu 14 hari.

Kesejahteraan Sosial

Masalah Bantuan Sosial

Grafik 8.31
Substansi Pengaduan
Kesejahteraan SosialGrafik 8.32
Persentase Jumlah
Pengaduan Bantuan Sosial

Bencana Nasional Pandemi Covid-19 mengakibatkan dampak yang cukup signifikan terhadap keberlangsungan hidup masyarakat luas. Situasi ini mendorong Pemerintah mengeluarkan instrumen kebijakan program Bantuan Sosial (Bansos). Memperhatikan hal tersebut, Ombudsman Republik Indonesia membuka Posko Pengaduan Daring Covid-19 tertanggal 29 April 2020 untuk menerima dan menindaklanjuti berbagai pengaduan di berbagai sektor terdampak Covid-19. Penyaluran bantuan sosial ini berpotensi menimbulkan Maladministrasi.

Data Posko Pengaduan Daring Covid-19 Ombudsman RI menunjukkan bahwa sebanyak 72% pengaduan didominasi oleh laporan bantuan sosial dengan rincian 52,75% pengaduan program bansos sembako, 42,79% pengaduan program bansos dana bantuan langsung tunai (BLT), 2,60% pengaduan program bansos prakerja dan 1,86% pengaduan Program Keluarga Harapan (PKH).

Temuan Ombudsman dalam penyaluran bansos di masa pandemi adalah sebagai berikut :

Temuan-1. Ketidaksesuaian data penerima manfaat dan waktu penyaluran yang tidak akurat dan tidak jelas.

Temuan-2. Belum terintegrasinya data antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah serta penggunaan data lama yang belum dilakukan pemutakhiran mengakibatkan adanya data ganda penerima bantuan sosial dan tidak tepat sasaran.

Temuan-3. Kurangnya sosialisasi dan keterbukaan informasi perihal bantuan sosial mengakibatkan masyarakat kebingungan untuk mencari bantuan.

Temuan-4. Ketidaksiapan daerah

terhadap pelaksanaan program mulai dari pendataan, sinkronisasi data dan penyaluran berperan penting terhadap kesuksesan program.

Saran Perbaikan

Hasil temuan tersebut, perlu ditindaklanjuti oleh Kementerian Sosial RI dengan beberapa perbaikan antara lain :
Pemutakhiran Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS). Data penerima Bantuan Sosial harus menjadi prioritas pertama untuk dilakukan perbaikan sehingga menjamin masyarakat yang berhak menerima menjadi lebih tepat sasaran.

Koordinasi dan Kolaborasi Data.

Kementerian Sosial diharapkan dapat melakukan koordinasi dan kolaborasi data dengan Kementerian Dalam Negeri. Kemudian ditindaklanjuti oleh Kabupaten dan Kota pada level pelaksana, agar data penerima tepat sasaran. Selain itu, perlu juga diatur dalam regulasi dan/ atau Juknis terkait mekanisme penyaluran bantuan sosial bagi warga terdampak covid-19, sehingga Kelurahan hingga RT/RW memiliki panduan dan pemahaman yang sama.

Pengawasan dan Monitoring yang Ketat. Perlunya pembinaan dan pengawasan lebih lanjut terhadap pelaksanaan pemberian Bantuan Sosial dan pengelolaan pengaduan secara berjenjang mulai dari pemerintah pusat hingga ke pemerintah daerah secara efektif dan cepat.

Pemberian sanksi bagi yang melanggar. Petugas Pelayanan harus berkomitmen memberikan pelayanan publik sesuai dengan Peraturan yang berlaku, jika melanggar dapat diberikan sanksi sesuai dengan Pasal 41 Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009.

Bantuan Sosial Dimasa Pandemi; Strategi Mencegah Krisis Sosial Ekonomi di Daerah Istimewa Yogyakarta

Posko mulai dibuka pada akhir April 2020 untuk menampung keluhan dan pengaduan masyarakat atas berbagai permasalahan pelayanan selama pandemi. Jenis layanan publik yang dapat diadukan dan penanganannya adalah implementasi kebijakan jaring pengaman sosial, pelayanan medis, keuangan, transportasi dan keamanan.

Hingga Juli 2020, Posko Pengaduan di Perwakilan Ombudsman RI DI Yogyakarta menerima 45 laporan masyarakat, dan 40 diantaranya mengeluhkan pelayanan terkait penyaluran bantuan sosial, selebihnya terkait layanan lembaga pembiayaan, layanan PLN dan layanan kesehatan. Seluruh pengaduan tersebut telah ditindaklanjuti Perwakilan Ombudsman RI DIY dengan melakukan klarifikasi dan koordinasi bersama Gugus Tugas dan instansi terkait lainnya.

Pemerintah Kabupaten Bantul paling banyak dikeluhkan pelayanannya, setidaknya ada 26 kasus yang diadukan masyarakat karena kualitas pelayanan yang dirasa kurang baik selama proses pendataan dan penyaluran bantuan sosial di Kabupaten ini. Selebihnya, pengaduan menyebar dari kabupaten dan kota dalam jumlah yang kecil: Sleman dan kota Yogyakarta masing-masing ada 4 pengaduan, Gunungkidul ada 2 pengaduan, Kulon Progo ada 1 pengaduan dan DIY ada 2 pengaduan.

Sebagian besar mereka yang mengadu mengeluhkan transparansi data penerima bantuan sosial. Masyarakat merasa termasuk ke dalam golongan terdampak yang harusnya berhak memperoleh bantuan sosial, tetapi namanya tidak masuk dalam daftar calon penerima bantuan sosial. Pada kasus lainnya, ada juga yang namanya terdaftar

tetapi tidak menerima bantuan. Ada pula yang tidak mendapat bantuan dikarenakan yang bersangkutan bukan warga setempat (pendatang).

Meskipun sejumlah kebijakan telah ditetapkan untuk merespons berbagai persoalan, kenyataannya masih banyak ditemukan kesulitan dalam hal informasi dan akses untuk memperoleh bantuan sosial. Masyarakat yang mengadu ke Posko Perwakilan Ombudsman RI DIY adalah mereka yang secara faktual memerlukan bantuan tetapi tidak cukup memiliki informasi kemana harus mengaksesnya, termasuk juga informasi mengenai jumlah dan waktu pemberiannya. Di sisi lain, sistem pendataan bantuan sosial juga masih bermasalah dalam hal akurasi, yang berpengaruh pada kecepatan pelayanan karena proses verifikasi dan validasi memerlukan waktu yang relatif lama.

Tindak Lanjut dan Penyelesaian

Tindaklanjuti dan penyelesaian dilakukan menggunakan pola koordinatif antara Perwakilan Ombudsman RI DIY dengan Gugus Tugas dan Instansi terkait lainnya. Sebagai langkah awal, Tim berkordinasi dengan Dinas Sosial DIY untuk meminta data para Pelapor dalam Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS), dilanjutkan dengan menggelar pertemuan klarifikatif bersama Gugus Tugas dengan menghadirkan OPD terkait di semua Kabupaten/Kota.

Dari proses klarifikasi data pada DTKS diperoleh kejelasan bahwa sebagian besar pengadu memang tidak masuk DTKS, hanya tiga orang yang namanya ada dalam DTKS tetapi tidak mendapat bantuan, sementara dua pengadu namanya masuk dalam DTKS sudah terdata menerima bantuan Kemensos tetapi tidak merasa mendapatkannya. Selebihnya adalah masyarakat

yang tidak masuk DTKS, termasuk pendatang / mahasiswa dari luar daerah.

Pendekatan koordinatif ini cukup efektif, terbukti bahwa dari 40 pengadu yang mengeluhkan layanan karena tidak mendapatkan atau tidak masuk dalam data penerima bantuan, hampir seluruhnya kemudian bisa menerima bantuan. Tindak lanjut penyelesaiannya adalah sebagai berikut:

pengadu mendapat bantuan dari pusat	26%
pengadu namanya diusulkan sebagai penerima bantuan dari Kabupaten	20%
pengadu terkonfirmasi sudah menerima bantuan berdasarkan KK	18%
pengadu mendapatkan bantuan sembako	15%
pengadu mendapat bantuan dari Dana Desa	13%
pengadu saran dan aspirasinya sudah diteruskan dan mendapat penjelasan	13%
pengadu disurvei dan dinyatakan tidak berhak	3%

Dari 40 pengaduan yang masuk ditindaklanjuti dan diselesaikan, berdasarkan perhitungan individual penerima bantuan, setidaknya 70 orang menerima manfaat dari penyelenggaraan Posko Pengaduan Covid-19 Perwakilan Ombudsman RI DI Yogyakarta. Meskipun demikian, pada dasarnya Instansi penyelenggara layanan, termasuk Gugus Tugas pada dasarnya adalah juga penerima manfaat karena melalui fasilitasi Perwakilan Ombudsman RI DIY mereka terbantu dalam menyelesaikan permasalahannya.

Optimalisasi Peran Desa Dalam Penyaluran Bansos Covid-19 di Provinsi Bengkulu

Provinsi Bengkulu merupakan Provinsi ke-32 yang ditemukan kasus terkonfirmasi positif, berdasarkan data dari situs resmi terkait Covid-19 Pemerintah Provinsi Bengkulu (covid19.bengkuluprov.go.id). Dari data tersebut terlihat bahwa selain Kota dan Kabupaten, yang juga perlu perhatian khusus terkait pencegahan penyebaran Covid-19 dan garda terdepan pemerintahannya adalah desa sehingga peran desa perlu dioptimalkan.

Desa dapat dioptimalkan untuk membuat ketahanan sosial baik dari segi pencegahan penyebaran Covid-19 maupun ketahanan ekonomi masyarakat desa dalam menghadapi pandemi ini dan Pemerintah pun telah menggulirkan berbagai paket bantuan sosial baik Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah dan penyaluran mengalami berbagai masalah, maka Ombudsman RI membuka Posko Pengaduan Covid19 yang salah satunya yaitu Bidang Bantuan Sosial, serta manajemen perangkat desa juga banyak dilaporkan.

Temuan 1 : Prosedur dan persyaratan untuk menerima bantuan tidak jelas, Tidak dapat menerima bantuan karena KTP pendatang, Penyaluran bantuan yang tidak merata dalam hal waktu dan masyarakat/wilayah sasaran;

Temuan 2 : Terdaftar tapi tidak menerima bantuan, Terlambat menerima bantuan karena alasan belum ada pemutakhiran data lama;

Temuan 3 : Kurang tersosialisasinya sarana pengaduan masyarakat kepada pemberi bantuan;

Temuan 4 : Kesalahan-kesalahan oleh Aparatur Desa (manipulasi data, dsb);

Temuan 5 : Para Kepala Desa yang baru dilantik merombak perangkat desa; tanpa mengacu ke regulasi yang ada;

Saran Perbaikan

Atas dasar keluhan dan laporan serta temuan-temuan oleh tim Ombudsman RI Perwakilan Bengkulu disampaikan beberapa tindakan korektif kepada pemerintah Desa yang dilaporkan :

Pertama, memiliki Basis Data Kependudukan Desa, agar desa memiliki data kependudukan warganya yang valid, agar saat terjadi bencana untuk alokasi bantuan bisa tepat sasaran dan tidak lagi menginventarisir siapa yang berhak dapat bantuan;

Kedua, membuat SOP Bantuan Sosial, agar saat menerima bantuan social perangkat desa sudah memiliki panduan, baik syarat, tatacara penyaluran, waktu dan pelaporannya;

Ketiga, membuat Kanal Pengaduan, Pasti ada saja masyarakat yang merasa tidak terlayani atau malah memang belum dilayani terkait penerimaan dan penyaluran Bansos saat bencana maupun non bencana, maka perlu diadakan mekanisme keluhan dan aduan kepada perangkat di desa sebelum masyarakat menadu ke institusi lainnya;

Keempat, Sosialisasi Regulasi yang Mengatur Desa, Pemerintah Kabupaten melalui Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa harus mensosialisasi regulasi-regulasi terutama yang berkaitan dengan Pemberhentian dan Pengangkatan Perangkat Desa (UU,PP,Permen, Perda);

Kelima, manfaat Untuk Masyarakat, Warga desa akan merasakan pola pelayanan yang baik jika perangkat desa sebagai aparatur pelayanan memiliki pedoman dan acuan dalam kegiatan penyelenggaraan pemerintahan di desa antara lain saran perbaikan yang kita berikan.

Carut Marut Data Bansos di Kalimantan Selatan

Bicara Bantuan Sosial (Bansos), mau tidak mau bicara data orang miskin. Data tentang siapa yang layak menerima bantuan. Data Dinas Sosial, adalah data sebelum covid, kemudian diverifikasi ulang melalui Rukun Tetangga (RT). Setelah dikumpulkan dari ketua RT, data tersebut tidak diverifikasi lagi oleh petugas Dinas Sosial. Digunakan sebagai basis dalam pengucuran Bansos. Dari sinilah carut marut berawal.

Ketika sepenuhnya dipercayakan kepada RT, data tersebut sangat bergantung pada kejujuran dan ketegasan Ketua RT. Ternyata, ada RT yang memasukan semua warganya menjadi penerima Bansos, karena tidak ingin disalahkan warga. Ada juga yang tidak mendaftarkan warganya yang terdampak, seperti pekerja korban PHK yang seketika berubah menjadi miskin. Ketua RT takut disalahkan keliru memberikan data.

Berdasarkan data tersebut, saat Bansos dibagikan, warga yang tidak mendapatkan protes, akhirnya disusulkan data baru, namun sembako yang tersedia sudah tidak mencukupi, bahkan di Banjarmasin, sampai PSBB tahap satu selesai, masih ada 11 Kelurahan yang belum dapat sembako. Ketika tahap kedua Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB), masih ada warga yang belum terakomodir dalam data.

Demikian halnya ketika PSBB memasuki tahap ketiga, masih banyak yang mengaku belum mendapatkan bantuan. Setidaknya ada lebih dari 16.000 warga yang menyampaikan aduan melalui saluran media pengaduan Dinas Sosial kota Banjarmasin, mengaku layak mendapat Bansos, namun belum dapat bantuan sama sekali.

Ada beberapa pihak yang rentan luput dari pendataan dan verifikasi data, antara lain pekerja formil yang di PHK dan tidak menerima gaji, serta pekerja informil

yang harus di rumah saja, tidak bisa berusaha, tidak memiliki pendapatan. Padahal karena pandemi ini menjadi miskin, namun masih dianggap mampu dan tidak mendapatkan bantuan.

Karena data yang tidak akurat, muncul keluhan soal proporsionalitas Bansos, yaitu antara yang disalurkan untuk masyarakat miskin, dengan operasional petugas seperti bayar honor, uang saku, perdiem, transport. Kalau sampai lebih besar untuk petugas, maka tentu tidak proporsional. Sayang data tersebut tidak terbuka ke publik. Salah satu kabupaten yang menyiapkan dana mengatasi Covid-19, ditetapkan dana tahap pertama sebesar Rp 35,8 milyar, dana untuk penanganan dampak ekonomi hanya Rp 4 milyar, selebihnya untuk biaya lain-lain.

Terkesan, PSBB tidak menjadi instrumen untuk mengatasi wabah Covid-19, melainkan menjadi tujuan. Dengan PSBB, dana bantuan pandemi Covid-19 memiliki landasan hukum yang kuat, sementara pengawasannya lemah, mulai dari pengadaan sembako, nilai dari paket sembako, hingga kelompok penerima.

Kabar baik ketika DPRD bermaksud membentuk Pansus untuk mencermati belanja anggaran covid yang didasari oleh data tidak akurat ini. Mudah-mudahan rencana tersebut berkelanjutan, sehingga publik mengetahui kemana dana yang besar tersebut disalurkan.

Saat penerima bantuan tidak boleh menerima bantuan ganda (APBN dan APBD), karena tidak ada koordinasi soal data, maka penerima bantuan APBN yang telah mendapatkan bantuan APBD, harus mengembalikan nilai dana yang diterimanya dari APBD. Padahal bentuk bantuan yang diterimanya berupa barang,

namun dikembalikan dalam bentuk uang melalui ketua RT ataupun kelurahan. Apakah semua mau mengembalikan? Kalau tidak mau, bagaimana caranya? Jadi buah simalakama, serba salah. Semua ini terjadi, karena data yang tidak akurat, bahkan carut marut.

Mengingat banyaknya laporan yang tidak mendapatkan Bansos ke kantor Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan, akhirnya disarankan kepada Dinas Sosial untuk membuka secara khusus laporan terkait Bansos. Berdasarkan saran Ombudsman, Dinas Sosial kemudian menyediakan nomor pengaduan khusus. Bagi Ombudsman, lebih mudah mengarahkan pelapor, agar mengakses nomor pengaduan yang sudah disediakan. Kalau tidak mendapat tanggapan, barulah menghubungi Ombudsman. Dengan demikian, tersedia kanal pengaduan khusus terkait Bansos.

Setelah adanya nomor pengaduan tersebut, benar saja banyak sekali masyarakat yang mengakses menyampaikan laporan. Menurut Dinas Sosial, lebih dari 16.000 laporan yang masuk. Banyaknya laporan tersebut, ternyata tidak semuanya dapat ditindaklanjuti, karena anggaran yang tersedia tidak mencukupi.

Catatan penting yang disampaikan yaitu bukan semata perlunya nomor pengaduan, tapi di balik itu semua, agar dalam melakukan kebijakan, seperti halnya kebijakan menyangkut Bansos, harus berbasis data yang lebih akurat.

Apapun alasannya, termasuk dengan alasan pandemi, data terpercaya sangat diperlukan. Sehingga tidak terjadi kesalahan yang sangat fatal. Ketika 16.000 orang mengaku belum Bansos, maka data tersebut sesuatu yang sangat serius untuk dibenahi.



Foto : Humas Kementerian Sosial

Fenomena BLT Dana Desa di Kabupaten Mamuju

Di tengah pandemi Covid-19, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Barat menerima 24 aduan masyarakat terkait dengan Bantuan Langsung Tunai Dana Desa. Daerah jumlah laporan terbanyak adalah Mamuju dengan 14 laporan, menyusul Pasangkayu 3 laporan, Mamasa 3 laporan. Mamuju Tengah 2 laporan, serta Majene dan Polewali Mandar masing-masing dengan 1 laporan.

Ketua Ombudsman Republik Indonesia mengeluarkan Surat Keputusan Nomor: 98 Tahun 2020 tentang Posko Pengaduan Covid-19 bagi Masyarakat Terdampak Bencana Nasional Covid-19. Ini juga menjadi salah satu landasan Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Barat untuk menyelesaikan pengaduan masyarakat lebih cepat. Setelah melakukan pemeriksaan dokumen, tim melakukan pemeriksaan terhadap pihak terlapor. Dari pemeriksaan yang dilakukan oleh Tim Ombudsman terhadap 14 laporan yang ada di kabupaten Mamuju, berikut beberapa temuan yang ada.

Pertama, adanya tindakan

Saat Tangan Ombudsman Terus Menggandeng di Masa Darurat

Pelayanan publik menjadi salah satu sektor yang terimbas dari dampak penyebaran virus Covid-19, tak terkecuali di Wilayah Nusa Tenggara Barat. Pembatasan sosial secara langsung ataupun tidak langsung mengganggu proses pelayanan. Berdasarkan pemantauan dan koordinasi yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi NTB dengan sejumlah lembaga, OPD dan badan yang terlibat dalam upaya penanggulangan, pencegahan dan penanganan pandemi Covid-19 di NTB, telah menjalankan fungsinya dengan baik.

Masih terjadi persoalan-persoalan terkait belum padunya koordinasi

diskriminasi yang dilakukan oleh Pemerintah Desa dalam penentuan calon penerima bantuan.

Kedua, ketidakprofesionalan kepala desa dalam menyalurkan BLT Dana Desa yang seharusnya pemerintah desa memberikan Rp.600.000 per bulan untuk satu orang selama tiga bulan. Namun, beberapa kepala desa hanya memberikan Rp.300.000 per orang dengan asumsi bahwa Rp.600.000 yang tadinya hanya untuk satu orang, kemudian dibagi untuk dua orang.

Ketiga, pemerintah desa tidak menyediakan sarana konsultasi ataupun pengaduan terkait proses pendataan dan pencairan BLT Dana Desa.

Keempat, tidak adanya keterbukaan informasi yang bisa diakses oleh masyarakat mengenai nama-nama penerima BLT Dana Desa. Kelima, masih ditemukannya penerima BLT Dana Desa yang ternyata menerima bantuan lain dari pemerintah.

Berdasarkan hasil pemeriksaan, Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Barat memberikan saran perbaikan kepada Kepala Desa termasuk

penanganan Covid – 19 antara Pemerintah Provinsi NTB dengan sejumlah kabupaten di NTB, seperti kesiapan infrastruktur ruang isolasi pasien, langkanya ketersediaan masker dan antiseptik pembersih tangan (*hand sanitizer*) di pasaran, ketersediaan Alat Pelindung Diri (APD), Alat Pengambilan Spesimen, ketersediaan logistik pelayanan kesehatan serta kantong jenazah yang minim. Hal ini bertujuan untuk memaksimalkan pelayanan tenaga medis. Tidak cukup memperkuat petugas medis, Ombudsman juga mendampingi warga masyarakat dalam proses pemulihan akibat dampak Covid – 19 dengan membuka posko

kepada Camat serta pihak Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Mamuju agar pada pencairan BLT Dana Desa tahap selanjutnya bisa meminimalisir masalah yang ada.

Saran untuk pemerintah desa, dalam melakukan verifikasi dan validasi data calon penerima harus melibatkan seluruh elemen masyarakat yang ada di desa tersebut. Selain itu, kepala desa juga harus membaca regulasi terkait BLT Dana Desa agar sesuai dengan mekanisme yang ada. Selain itu, kepala desa juga mesti menyediakan sarana pengaduan untuk masyarakat sebagai upaya memaksimalkan partisipasi masyarakat dan keterbukaan informasi. Agar data bisa terintegritasi dengan data bantuan lainnya, kepala desa diharapkan berkoordinasi dengan Dinas Sosial Kabupaten Mamuju. Saran untuk pemerintah kecamatan dan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Mamuju agar meningkatkan pembinaan dan pengawasannya selama proses pendataan sampai kepada penyaluran bantuan dana desa tersebut.

pengaduan.

Laporan masyarakat jelas menunjukkan potensi maladministrasi berupa mekanisme pendataan warga penerima bantuan sosial tidak sesuai dengan juknis, lemahnya pengawasan oleh instansi terkait di Pemda, kurangnya sosialisasi BLT Dana Desa kepada masyarakat, dan tidak adanya *desk* pengaduan.

Ombudsman menyarankan pemda agar memperbaiki pola verifikasi data, membentuk sistem pengawasan yang terukur dan membentuk *desk* pengaduan bantuan sosial.

Bansos Turun, Social Distancing Diabaikan



Foto : Perwakilan Ombudsman RI

Salah satu jenis bantuan yang menjadi fokus investigasi atas prakarsa sendiri oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Barat, adalah bantuan sosial tunai Kemensos. Adapun dalam pelaksanaan penyaluran bantuan sosial tersebut, terjadi kerumunan pada H-3 menjelang Idul Fitri tanggal 21 Mei 2020. Fenomena ini menjadi suatu pemandangan yang mencolok bagi pengguna jalan yang melaluinya, serta berlawanan dengan kondisi pentingnya untuk menjaga jarak (*social distancing*) di masyarakat.

Tim Ombudsman melakukan investigasi dengan metode tertutup. Saat di PT Pos Indonesia dimana massa berkumpul, Tim Ombudsman yang sedang menyamar sebagai warga biasa mendatangi seorang nenek yang jongkok dalam antrian di bawah panas terik matahari pada bulan puasa bersama anak-anak kecil yang ternyata merupakan cucunya, sebutlah namanya Emak Edah, yang ternyata mengantri dari jam 10 pagi hingga jam 1 siang untuk menerima Bantuan Sosial Tunai dari Kementerian Sosial sebanyak 600 (enam ratus ribu) perbulan. Dengan raut wajah yang kelelahan, emak edah menyampaikan bahwa pemberitahuan yang disampaikan dari PT Pos Indonesia melalui Ketua RW kepada Emak Edah mendadak dan hanya disampaikan untuk diambil pada hari itu saja tanpa kejelasan waktu pengambilan. Tim Ombudsman menanyakan kepada Emak Edah mengapa

tidak menunggu di tempat yang teduh saja, beliau mengatakan bahwa pihak PT Pos Indonesia tidak memberikan nomor antrian sehingga beliau khawatir antriannya diserobot orang, dan beliau terlalu lelah jika harus mengantri kembali dari awal ataupun besoknya karena beliau ingin segera mendapatkan uang bantuan tunai tersebut untuk belanja persiapan Idul Fitri.

Sama halnya dengan Emak Edah, Pak Edi yang berprofesi sebagai tukang sayur pun menyampaikan hal serupa dan menambahkan bahwa tidak dilakukan pengecekan suhu tubuh terlebih dahulu oleh petugas dan petugas di kantor pos membiarkan terjadinya penumpukan masyarakat.

Tindakan Korektif

Pertama, untuk memberlakukan protokol Covid-19 pada masa penyaluran bantuan sosial tunai di Kantor Pos Indonesia, seperti: a) membuat *spot* pencegahan Covid-19 atau penyediaan cairan cuci tangan di tempat antrian; b) mengadakan petugas yang mengecek suhu badan dengan *thermogun* di pintu pagar saat masyarakat akan masuk lingkungan Kantor Pos Indonesia; c) menghimbau masyarakat menggunakan masker pada saat pengambilan BST, jika terdapat masyarakat yang tidak menggunakan masker bisa diminta untuk mengupayakan penggunaan masker terlebih dahulu sebelum mengambil BST atau jika Kantor Pos Indonesia mempunyai

anggaran bisa menyediakan masker bagi masyarakat yang tidak menggunakan masker; d) melakukan upaya *social distancing* pada masyarakat yang melakukan pengambilan BST dengan cara mengatur jarak antrian atau jarak tempat duduk saat mengantri.

Kedua, memasang tenda dan tempat duduk yang berjarak apabila pelayanan dilakukan di luar kantor dan mempunyai antrian masyarakat yang mengambil BST banyak.

Ketiga, membuat sistem antrian.

Keempat, membuat himbauan untuk menjaga jarak pada Surat Pengambilan BST yang diberikan kepada penerima BST, sehingga tidak hanya mewajibkan menggunakan masker saja, namun juga kewajiban menjaga jarak.

Kelima, membuat informasi atau pengumuman yang jelas kepada masyarakat penerima BST di depan Kantor Pos agar tidak terjadi disinformasi atas wilayah pengambilan bantuan.

Atas saran tindakan korektif yang diberikan Ombudsman, PT Pos Indonesia langsung menindaklanjutinya dan menyampaikan laporan kepada Ombudsman bahwa penyaluran bantuan tunai Kemensos telah dilaksanakan dengan kondusif dan mengucapkan terimakasih karena Ombudsman turut serta mengawasi dan mengawal mereka dalam penyelenggara penyaluran bantuan tunai kepada masyarakat.

Pendidikan

Pembelajaran Jarak Jauh

Grafik 8.33
Klasifikasi yang terdampak Sektor Pendidikan



Grafik 8.34
Masalah Pelayanan Pendidikan yang dilaporkan



Grafik 8.35
Perkembangan persentase siswa usia 5-24 tahun yang menggunakan internet



Sumber: BPS, Potret Pendidikan Indonesia 2020

Ombudsman RI telah menerima sejumlah pengaduan dari orang tua murid dan guru mengenai pelaksanaan Pembelajaran Jarak Jauh (PJJ) pada masa pandemi Covid-19. Hal yang dikeluhkan diantaranya yaitu durasi PJJ antar mata pelajaran dinilai sangat padat, masalah jaringan internet, sistem dan daya dukung teknis yang masih dianggap tidak sesuai dengan kebutuhan hingga ketersediaan waktu bagi orang tua yang bekerja untuk mendampingi PJJ. Ombudsman berpendapat pelaksanaan PJJ pada pandemi Covid-19 ini perlu dievaluasi untuk meminimalisir potensi gagal target pembelajaran. Temuan Ombudsman terkait PJJ, yaitu:

Temuan-1: terjadi kendala teknis dalam PJJ seperti keterbatasan dalam penyediaan gawai, paket data dan keterbatasan akses jaringan internet di berbagai daerah.

Temuan-2: kendala pekerjaan dan keterbatasan kemampuan orang tua siswa dalam melakukan pendampingan PJJ. Peran orang tua sebagai pencari nafkah keluarga berbenturan dengan tuntutan untuk melakukan pendampingan PJJ.

Temuan-3: portal daring untuk PJJ terkesan monoton dan membosankan, sehingga mengurangi semangat siswa dalam belajar.

Saran Perbaikan

Ombudsman RI telah memberikan saran perbaikan terhadap

Temuan Maladministrasi Penyelenggaraan PPDB Tingkat SMP Di Kota Pangkalpinang

Pelayanan pendidikan yang harus dihentikan juga dilakukan oleh Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung demi memutus mata rantai penularan Covid-19. Instansi penyelenggara dipaksa untuk berkreasi dan berinovasi

pelaksanaan PJJ, yaitu:

Evaluasi. Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan beserta Kementerian Agama agar melakukan evaluasi terhadap pembelajaran jarak jauh (PJJ).

Penyediaan Akses. Ombudsman menyarankan agar dilakukan penyediaan jaringan internet gratis pada beberapa titik. Termasuk penyediaan alat atau gawai yang dapat digunakan secara bergantian oleh siswa maupun guru yang membutuhkan.

Panduan. Pembuatan panduan PJJ yang lebih mudah dipahami dan dipraktikkan guru, orang tua/wali siswa dan siswa.

Kurikulum khusus. Penyusunan kurikulum khusus atau darurat di tengah pandemi Covid-19 dibutuhkan sebagai bentuk penyederhanaan materi tanpa mengurangi kualitas pendidikan.

Inovasi. Kemendikbud dan Kemenag perlu memastikan setiap media pembelajaran daring yang digunakan agar disisipkan permainan ringan yang bermuatan edukasi agar siswa lebih tertarik belajar.

Perizinan. Rencana kegiatan pembelajaran tatap muka di beberapa daerah yang menjadi tanggung jawab dinas pendidikan setempat, wajib memperoleh persetujuan dari Kemendikbud, Kemenag dan Satgas Covid-19.

mencari cara bagaimana memastikan penyelenggaraan pendidikan tetap berjalan namun juga mampu menekan angka penularan, khususnya untuk para peserta didik.

Kota Pangkalpinang yang menjadi wilayah dengan pasien positif tertinggi dibanding kabupaten/kota lainnya juga telah menghentikan sementara pembelajaran tatap muka, bahkan dalam proses PPDB Tingkat Sekolah Menengah Pertama Tahun Ajaran 2020/2021 di Kota Pangkalpinang seutuhnya menggunakan sistem daring. Terdapat pemberitaan di salah satu media daring adanya dugaan pungutan untuk biaya bangku dan buku sebesar Rp. 725.000,- bagi pendaftar PPDB di salah satu SMP negeri di Kota Pangkalpinang. Menindaklanjuti hal tersebut, Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung melakukan pengumpulan informasi ke seluruh SMP negeri di Kota Pangkalpinang dan menghubungi beberapa wali murid terkait pelaksanaan PPDB tingkat SMP di Kota Pangkalpinang. Kemudian didapati bahwa tidak hanya satu SMP Negeri dalam berita tersebut yang melakukan pungutan, namun ada sekitar 3 sekolah lainnya diduga melakukan hal sama. Selain itu, beredar pula daftar nama-nama calon peserta didik yang ditempatkan ke sekolah-sekolah tertentu yang terkesan titipan dari lembaga/pejabat.

Terkait hal tersebut, Ombudsman melakukan koordinasi dengan

Kepala Bidang Pendidikan Dasar Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pangkalpinang sebagai upaya mengakomodir keluhan masyarakat yang terkendala dalam pendaftaran daring.

Atas temuan-temuan sementara tersebut, maka dilakukan investigasi atas prakarsa sendiri untuk dapat ditindaklanjuti ke tahap pemeriksaan.

Berdasarkan hasil pemeriksaan ditemukan beberapa maladministrasi. **Temuan pertama,** terdapat penyimpangan prosedur yang dalam proses penerimaannya tidak sesuai dengan petunjuk teknis. **Temuan kedua,** terdapat penyalahgunaan wewenang oleh Plt. Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pangkalpinang. **Temuan ketiga,** tidak memberikan pelayanan, **Temuan keempat,** terdapat keberpihakan dengan hanya menambahkan kuota calon peserta didik kepada SMP Negeri padahal berdasarkan fakta lapangan masih banyak SMP Swasta yang kekurangan pendaftar.

Tindakan Korektif

Pertama, agar Walikota Pangkalpinang memberikan sanksi kepada Plt. Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pangkalpinang. **Kedua,** memastikan bahwa calon

peserta didik yang masuk di luar ketentuan tetap diakomodir dengan baik dengan segera melakukan langkah-langkah strategis untuk pemenuhan kelengkapan sarana prasarana untuk kegiatan belajar mengajar di SMP Negeri.

Ketiga, Walikota Pangkalpinang memerintahkan Plt. Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pangkalpinang untuk segera melakukan pelaporan pelaksanaan diskresi kepada Walikota Pangkalpinang terkait pelaksanaan PPDB Tingkat SMP Tahun Ajaran 2020/2021 di Kota Pangkalpinang.

Keempat, Walikota Pangkalpinang memerintahkan Plt. Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pangkalpinang untuk segera melakukan pelaporan pelaksanaan PPDB Tingkat SMP Tahun Ajaran 2020/2021 di Kota Pangkalpinang kepada Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan melalui Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

Kelima, Walikota Pangkalpinang memerintahkan Plt. Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pangkalpinang untuk melakukan evaluasi menyeluruh terkait proses PPDB Tingkat SMP di Kota Pangkalpinang Tahun Ajaran 2020-2021 dan membuat komitmen peningkatan kualitas layanan.

Zulfahmi Al Habib Zubaidi: Ijazahku terbit juga

Cita-cita paling bahagia sebagai seorang mahasiswa dalam mengakhiri masa studinya adalah dapat berwisuda dan menerima ijazah. Hal tersebut menjadi penantian yang panjang dari seorang Zulfahmi, karena semenjak ia lulus tahun 2018 hingga saat ini, yang bersangkutan belum memegang ijazah. Ia merasa malu, setiap harus melakukan aktifitas yang meminta kelengkapan ijazah, ia pun harus menunda aktifitas tersebut, termasuk memperoleh pekerjaan sebagai Pegawai Negeri Sipil lantaran ia hanya bisa melampirkan Surat Keterangan Lulus sebagai pengganti ijazah.

Selama dua tahun, ia menantikan terbitnya ijazah, dan selama itu pula ia berkali-kali datang dan pergi ke Kampus STAI Diponegoro, dan tidak pernah mendapat kepastian. Hal itu terjadi juga pada seluruh teman seangkatannya di program studi Pendidikan Agama Islam. Karena merasa tidak mendapat kepastian, ia akhirnya memutuskan untuk menyampaikan pengaduan ke Ombudsman RI Jawa Timur. Ombudsman melakukan permintaan penjelasan kepada kampus dan diperoleh jawaban bahwa pihak kampus tidak dapat menerbitkan ijazah karena terkendala akreditasi yang belum keluar. Selanjutnya,

Tim Pemeriksa meminta pihak STAI Diponegoro untuk mengurus proses akreditasi prodi, senyampang itu pula Tim Pemeriksa berkoordinasi dengan Kopertais Wilayah IV Surabaya agar dapat memastikan pihak kampus dapat menerbitkan ijazah.

Tidak berselang lama, Pelapor akhirnya menyampaikan bahwa ijazah yang ia impikan selama ini terbit, termasuk teman seangkatannya yang lain, dengan jumlah kurang lebih 80 (delapan puluh) alumni mahasiswa.

Akhirnya, Putra Alimis Bisa Sekolah Lagi

Kegundahan Alimis, ayah seorang siswa di sebuah SMA negeri di Pekanbaru atas keputusan sekolah terhadap putranya akhirnya sirna. Putranya yang sedang belajar di kelas X IPS SMAN 15 Pekanbaru tersebut sempat dinyatakan akan diberhentikan oleh sekolah. Sebabnya, berdasarkan informasi dari pihak sekolah putranya tidak masuk sekolah selama dua pekan dan juga tidak mengikuti ujian semester pada enam mata pelajaran.

Berawal dari istri Alimis yang dipanggil pihak sekolah untuk menerima penjelasan atas persoalan yang dihadapi putranya. Menurut informasi dari pihak sekolah, putranya sudah melakukan banyak pelanggaran. Untuk itu pihak sekolah memutuskan akan memberhentikan putranya dan mengembalikan kepada orangtuanya.

Tidak cukup hanya memanggil istrinya, pihak sekolah juga memanggil dirinya untuk mendapatkan informasi dan penjelasan atas perilaku anaknya selama belajar di sekolah itu. Pihak sekolah kembali menyampaikan keputusan sekolah yang ingin mengeluarkan putranya dan menyerahkan kembali kepada orangtuanya. Jika putranya tetap bertahan di sekolah tersebut maka akan tinggal kelas.

Alimis tentu saja sangat terkejut mendengar keputusan itu. Pria ini memohon kepada sekolah supaya jangan memberhentikan anaknya. Namun pihak sekolah bergeming, tetap pada keputusan yang telah ditetapkan, ingin memberhentikan putranya. Maka, Alimis pun menyampaikan persoalan yang dihadapinya kepada Ombudsman RI Provinsi Riau.

Di kantor Ombudsman RI Provinsi Riau, Alimis pun meluapkan segala persoalan yang dihadapinya dengan

kekecewaan bercampur amarah. Asisten Ombudsman RI Provinsi Riau yang menerima kehadiran Alimis berupaya menenangkan situasi dan menanyakan apa sebenarnya yang diharapkannya. Kata Alimis, "Saya ingin putra saya bisa tetap bisa belajar di sekolah itu," kata Alimis. Harapan Alimis juga tidak muluk-muluk. Dia ingin anaknya tetap bisa belajar di sekolah itu walaupun harus menerima sanksi jika tidak naik kelas.

Menindaklanjuti laporan ini, melalui permintaan klarifikasi pun dilakukan kepada SMAN 15 Pekanbaru. Permintaan klarifikasi turut dihadiri pengawas internal dari Dinas Pendidikan Provinsi Riau. Dari permintaan klarifikasi inilah mendapatkan banyak informasi atas persoalan yang dikeluhkan oleh Pelapor. Menurut pihak sekolah, anak Pelapor tidak menghadiri proses belajar mengajar selama 14 hari. Anak pelapor juga tidak mengikuti ujian Semester 1 pada enam mata pelajaran.

Diinformasikan juga, pihak sekolah telah mengupayakan pendekatan persuasif kepada anak Pelapor, mulai dari wali kelas hingga kepala sekolah, termasuk juga dilakukan *home visit* oleh guru bimbingan konseling. Pihak sekolah juga memberikan skrorsing kepada anak Pelapor namun tidak ada perubahan terhadap perilaku anak Pelapor.

Terkait dengan berbagai pelanggaran dimaksud, Terlapor turut memberikan dokumen pendukung berupa lampiran laporan siswa atas nama anak Pelapor. Berdasarkan informasi dari Terlapor dan lampiran laporan tersebut didapatkan informasi jumlah poin pelanggaran yang dilakukan anak Pelapor mencapai lebih 100 poin.

Berdasarkan peraturan sekolah anak Pelapor seharusnya diberhentikan dari sekolah. Hal tersebut tercantum pada tata tertib yang berlaku di sekolah itu. Dalam tata tertib disebutkan jika siswa dinyatakan bahwa melanggar tata tertib mencapai point 100, maka sanksinya akan dikembalikan kepada orang tua.

Pada akhir pertemuan dengan Ombudsman RI Provinsi Riau, pihak sekolah menyatakan bersedia memberikan kesempatan kembali kepada anak pelapor untuk melanjutkan pendidikan pada SMA tersebut. Namun, anak pelapor tetap tidak bisa naik kelas dan berkewajiban mematuhi peraturan sekolah yang berlaku. Pelapor menyetujui solusi yang telah ditawarkan pihak sekolah kepada anaknya.

Pada Juli 2020, memasuki tahun ajaran baru 2020/2021, setelah melakukan monitoring kepada Terlapor terkait status kesiswaan anak Pelapor pada SMA Negeri 15 Pekanbaru. Terlapor menyampaikan bahwa anak Pelapor telah bersekolah kembali dengan status tidak naik kelas.

Jebakan Moral SKD Palsu

Tahun ini adalah tahun pertama Sumatera Barat menerapkan jalur zonasi yang diperuntukkan bagi calon siswa yang berdomisili pada jarak terdekat dengan sekolah dibuktikan dengan Kartu Keluarga (KK), dan bagi yang tidak memiliki KK, dapat menggunakan Surat Keterangan Domisili (SKD) yang dilegalisir oleh Camat setempat. Meski tidak ada lagi status sekolah favorit, bukan berarti tidak ada jebakan moral dalam bentuk pemalsuan dokumen persyaratan pada proses PPDB. Ada saja yang bertindak ceroboh, yang katanya "demi" masa depan anaknya. Modusnya adalah, pemalsuan KK atau SKD, yang sengaja dipalsukan dan dibuat dekat dengan sekolah, agar dapat diterima.

Validasi dan Sanksi

Pasca para calon siswa mengupload dokumen KK atau SKD, maka tugas panitia PPDB mesti memverifikasi, dan memvalidasi dokumen-dokumen tersebut. Dugaan bahwa memang ada upaya ke arah pemalsuan KK atau SKD, diantaranya mulai dilaporkan ke Ombudsman Perwakilan

Sumatera Barat.

Bagaimana jika ditemukan pemalsuan KK atau SKD?. Maka diberikan sanksi sesuai aturan yang berlaku, kelulusan siswa tentu saja dapat dibatalkan.

Penyimpangan moral seperti ini, sungguh mengkhawatirkan. Namun, inilah tantangan atau titik krusial berikutnya, validasi persyaratan oleh Panitia dalam menentukan kelulusan. Kita berharap semua pihak jujur, dan panitia bekerja teliti, transparan dan akuntabel, supaya tidak terjadi sejenis turbulensi kedua, setelah publik gaduh disebabkan server PPDB yang bermasalah.

Laporan/Pengaduan

Benar saja, jebakan moral itu terjadi. Puluhan orang tua di Kota Padang Panjang melaporkan dugaan penyimpangan prosedur oleh Ketua Pelaksana PPDB Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Barat terkait tidak lulusnya anak Pelapor pada SMA 1 Padang Panjang dikarenakan SKD calon siswa lain yang tidak sesuai

dengan data sebenarnya.

Tim Pemeriksa telah menindaklanjuti laporan tersebut dengan mekanisme Respon Cepat Ombudsman (RCO) dengan meminta penjelasan melalui pesan *WhatsApp* kepada Ketua Pelaksana PPDB Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Barat dan akan menindaklanjuti laporan tersebut dan akan segera menyampaikan hasilnya kepada Tim Pemeriksa. Melalui saluran telepon dijelaskan bahwa pihaknya berkerjasama dengan Pemerintah Kota Padang Panjang telah melakukan verifikasi ulang terhadap semua SKD yang diserahkan calon siswa. Hasilnya terdapat 11 (sebelas) SKD palsu dan Camat Padang Panjang Timur telah membatalkan SKD tersebut, dengan demikian komposisi kelulusan sementara telah berubah. Penjelasan tersebut dibenarkan oleh Pelapor.

Tim Pemeriksa menyimpulkan bahwa ditemukan Maladministrasi berupa penyimpangan Prosedur oleh Ketua Pelaksana PPDB Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Barat terkait tidak lulusnya anak Pelapor pada SMA 1 Padang Panjang dikarenakan SKD calon siswa lain yang tidak sesuai dengan data sebenarnya. Namun permasalahan tersebut telah selesai pada tahap pemeriksaan oleh Ombudsman, yakni Terlapor dan Kepala SMA 1 Padang Panjang berkerjasama dengan Pemerintah Kota Padang Panjang telah melakukan verifikasi ulang terhadap semua Surat Keterangan Domisili yang diserahkan calon siswa. Hasilnya terdapat 11 (sebelas) SKD palsu dan Camat Padang Panjang Timur telah membatalkan SKD tersebut.



Foto : Humas Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan

Jembatan Cibuni Menagih Janji

Pada 14 Agustus 2018, Ombudsman RI melakukan kunjungan pengawasan pelayanan publik pada daerah marginal, salah satu yang menjadi obyek pengawasannya adalah infrastruktur Jembatan Cibuni di Desa Padasenang Kecamatan Cidadap, Kabupaten Sukabumi Jawa Barat. Akses perjalanan menuju Kecamatan Cidadap ini didapati suatu obyek wilayah atau daerah yang kondisi infrastrukturnya masih memprihatinkan, baik berupa sarana jalan maupun jembatan yang menjadi penopang utama aktifitas sosial dan ekonomi penduduknya, sehingga secara umum potret penyelenggaraan pelayanan publik tidak dapat

berjalan dengan lancar karena aspek keterbatasan tersebut, bahkan saat itu ada salah satu desa yang terisolir yaitu Desa Tenjo Laut Kecamatan Cidadap Kabupaten Sukabumi karena tidak memiliki sarana jembatan yang menghubungkan ke desa tersebut padahal melewati 2 (dua) sungai, akibatnya jika musim penghujan dan aliran air sungainya deras tentu menjadikan warganya tidak dapat beraktifitas keluar, maka tidak heran jika ada kejadian salah satu warga yang mengalami sakit dan harus memperoleh pertolongan ke fasilitas kesehatan (Puskesmas) terdekat yang berjarak 8 km memerlukan waktu 7 jam perjalanan karena pasien ditandu dengan berjalan kaki

menyusuri jalan setapak naik turun lembah dan bukit. Sementara jarak dari Kota Sukabumi menuju Kecamatan Cidadap menempuh jarak sekitar 80 km dan menghabiskan waktu sekitar 3 jam dengan menggunakan kendaraan roda empat. Adapun lokasi obyek Jembatan Sungai Cibuni berada di Desa Padasenang Kecamatan Cidadap tersebut dalam perjalanan menuju lokasi. Tim mendapati beberapa jembatan dan ruas jalan provinsi dalam kondisi rusak berat yaitu di kawasan Nyalindung dan Sagaranten Kabupaten Sukabumi. Alasan mengapa Tim melakukan kunjungan ke lokasi Jembatan Cibuni adalah adanya

Proses pembangunan jembatan baru Cibuni



Foto : Ombudsman RI



Foto : Ombudsman RI

informasi bahwa jembatan tersebut merupakan sarana utama bagi warga di dua (2) Kabupaten yaitu Sukabumi dan Cianjur, namun kondisinya rusak berat dan membahayakan bagi yang melintas, juga tidak adanya pemeliharaan sejak jembatan dibangun pada tahun 1982. Menurut masyarakat, akibat kondisi jembatan yang rusak tersebut mengakibatkan terhambatnya arus kendaraan ketika melewati jembatan, kondisi jembatan yang tidak terlalu lebar hanya bisa dilalui satu kendaraan roda 4 dan 6 dengan dasar jembatan terdiri dari potongan kayu membuat kendaraan yang melewati jembatan Cibuni layaknya sedang mengikuti kejuaran *offroad* yang ekstem, karena jembatan saat dilintasi kondisinya bergetar dan bergoyang.

Kadaan tidak adanya perhatian dan perawatan jembatan Cibuni dari pemerintah sudah berlangsung selama 37 tahun, karena perawatan jembatan ini hanya mengandalkan tenaga warga lokal dan dana sumbangan masyarakat yang melewati jembatan. Ironisnya, perbaikan jembatan Cibuni

sudah menjadi janji kampanye Calon Gubernur Jawa Barat selama tiga kali periode Pilkada ketika berkampanye ke daerah Sukabumi dan Cianjur. Namun saat calon gubernur terpilih dan dilantik menjadi Gubernur Jawa Barat, seakan terlupakan terhadap janjinya untuk melakukan perbaikan Jembatan Cibuni tersebut. Padahal keberadaan jembatan ini merupakan infrastruktur vital bagi masyarakat karena tidak hanya untuk mobilisasi warga namun untuk distribusi hasil bumi dan pertanian, karena fungsinya sangat diandalkan sebagai jembatan utama penghubung antara Kabupaten Sukabumi dan Kabupaten Cianjur di kawasan tersebut.

Pada kunjungan ini, Ombudsman RI meminta kepada pemerintah baik pihak Kabupaten Sukabumi maupun Provinsi Jawa Barat agar perbaikan Jembatan Cibuni menjadi prioritas. Tidak hanya berhenti pada kunjungan dinas dan upaya formal saja, Tim juga melakukan pendekatan persuasif melalui komunikasi, termasuk saat bertemu secara informal Ombudsman selalu mengingatkan penyelenggara

baik Bupati Sukabumi dan pihak Pemerintah Provinsi Jawa Barat untuk memperhatikan Jembatan Cibuni yang sudah tidak layak dan menuntut untuk segera diperbaiki. Ombudsman RI terus mengawal temuan ini hingga akhirnya Pemerintah Kabupaten Sukabumi melakukan perbaikan sementara terhadap Jembatan Cibuni pada akhir tahun 2018, tidak hanya berhenti pada perbaikan, bahkan Pemerintah Kabupaten Sukabumi pada tahun 2019 mengajukan usulan bantuan kepada Pemerintah Provinsi Jawa Barat, yang kemudian dikabulkan untuk membangun jembatan baru yang dilaksanakan tahun 2020 dengan kontruksi yang lebih memadai. Pembangunan jembatan yang memiliki panjang 120 meter ini dimulai sejak 10 Juni 2020. Jembatan yang berada di perbatasan antara Desa Padasenang, Kecamatan Cidadap, Kabupaten Sukabumi dengan Kecamatan Cijati, Kabupaten Cianjur itu dibangun dengan anggaran yang bersumber dari Bantuan Provinsi (Banprov) tahun 2020 sebesar Rp 30.580.182.000. Info terakhir yang didapat adalah bahwa jembatan Cibuni diresmikan tanggal 14 Januari 2021.

Covid 19 dan Hak Disabilitas yang Terabaikan

Berbagai keluhan layanan publik khususnya dampak covid 19 menjadi laporan “hits” atau terbanyak selama kurang dari tiga bulan. Salah satu keluhan yang menjadi perhatian serius yakni tidak diberikannya bantuan sosial dan layanan kesehatan yang memadai terhadap warga masyarakat penyandang disabilitas, setidaknya dari data Ombudsman Kalimantan Selatan (Kalsel) ada 46 laporan dari rekan-rekan disabilitas yang tersebar di 4 kab kota di Kalsel yakni kota Banjarmasin, Kab Batola, Kab banjar dan Kota Banjarbaru.

Para pelapor atau penyandang disabilitas merasa perhatian pemerintah sebelum dan sesudah wabah ini sama saja, menurut mereka disabilitas masih dianggap warga “kelas dua” meskipun sudah berulang kali memperjuangkan hak-hak mereka. Bahkan, salah satu pelapor menyatakan pihaknya sudah pernah mendatangi instansi pemerintah atau dinas sosial untuk menyampaikan konsultasi dan keluhan. Namun seperti biasa tak ada respon dan tindaklanjut yang memadai. Para penyandang disabilitas menyayangkan ketidakpekaan para penyelenggara pelayanan publik atas kondisi mereka, apalagi di masa covid 19 ini masih banyak para rekan-rekan disabilitas yang tidak terdata dan tidak mendapatkan bantuan yang cukup, padahal mereka juga sangat terdampak oleh situasi wabah Corona.

Belum lagi dari sisi akses kesehatan membuat para disabilitas merasa “dianaktirikan” pasalnya sejumlah informasi baik mengenai mitigasi wabah dan protokol kesehatan sangat minim dilakukan khususnya di kabupaten-kabupaten. Akhirnya dengan berjibaku sendiri, mereka berusaha sendiri, dan ini terdengar pilu ditengah wabah, kepedulian dan perhatian kita terhadap saudara kita disabilitas masih sangat jauh dari nilai kemanusiaan.

Untuk menindaklanjuti keluhan ini, Ombudsman Kalsel melakukan sejumlah tindaklanjut baik dengan membuat narahubung dengan pejabat pengelola pengaduan LAPOR kab/kota sekalsel, intens mengkomunikasi dengan para kepala dinas (khususnya dinas sosial dan kesehatan), serta berkoordinasi baik via daring (*zoom meeting*) maupun langsung datang ke kantor Terlapor.

Selain itu, Ombudsman memberikan penegasan kepada pemerintah kab/kota untuk lebih peka dalam menindaklanjuti keluhan warga disabilitas dengan cara aktif turun lapangan langsung dan mendata cepat serta memberikan bantuan. Akhirnya para pelapor disabilitas merasakan dampak atas penyelesaian keluhan mereka, dengan didatanya kembali oleh pihak dinas sosial, baik Kota Banjarmasin, Kab Batola dan Kota Banjarbaru, pelapor diberikan bantuan sebagaimana ketentuan, meskipun ada beberapa pelapor disabilitas yang belum bisa

terakomodir, sebab merupakan pendatang. Namun untuk mengatasi hal ini Ombudsman tetap menyampaikan kepada pemerintah daerah agar tetap diberikan bantuan agar tetap bisa bertahan dalam kondisi pandemi.

Para pelapor disabilitas menyampaikan terimakasih kepada Ombudsman melalui media sosial maupun telpon langsung. karena telah menjadi penghubung dan serius menyelesaikan keluhan mereka dengan baik, meskipun tidak semua dapat terakomodir. Akan tetapi, sangat membantu dalam suasana pandemi ini.

Pelayanan Publik bagi disabilitas merupakan salah satu agenda penting menuju kab/kota yang beradab dan peduli HAM, mengingat hak hak bagi kaum ini terus “termarjinalkan” ditengah gembar-gembor pemerintah peduli disabilitas.

Perlakuan atau diskriminasi semacam ini hendaknya tidak terjadi lagi, hak-hak penyandang disabilitas mestinya dapat dipenuhi dengan komitmen dan kebijakan yang lebih berpihak. sebagaimana UU tentang disabilitas, pemerintah harus menjunjung hak disabilitas seperti kesamaan kesempatan, penghormatan, perlindungan, pelayanan publik dan sosial, pemberdayaan, aksesibilitas, konsesi bahkan menyegarkan didirikannya Unit layanan disabilitas serta Komisi Nasional disabilitas adalah bentuk keseriusan dalam mengaplikasi aturan yang sudah dibuat.

Kaki-Kaki Musa

Musa, warga Cilegon yang berstatus penyandang disabilitas karena kehilangan kedua kakinya, biasa mencari nafkah di lingkungan sekolah dengan menjual jajanan kepada siswa dari atas kursi roda atau kaki palsunya. Akibat sekolah ditutup karena pandemi, Musa kehilangan mata pencahariannya. Ia kesulitan memenuhi kebutuhan pokok keluarganya.

Mendengar pemerintah menggulirkan program bantuan sosial, Musa berharap banyak. Apalagi dengan statusnya, ia berharap pemerintah memberikan perhatian secara khusus. Namun, harapan Musa bertepuk sebelah tangan. Ia kesulitan mendapat informasi bagaimana cara mendaftarkan diri sebagai penerima bansos. Kelurahan dan Dinsos tidak cukup informatif.

Di tengah kebingungannya, Musa tetap berusaha menjajakan jualannya ke berbagai tempat. Di sebuah bengkel kayu, Musa bertemu dengan seseorang yang berempati terhadap nasibnya. Orang itu lalu menghubungi WA Centre Ombudsman Banten dan meminta agar Ombudsman dapat membantu Musa memperoleh bansos dari pemerintah.

Setelah dapat menghubungi Musa secara langsung, Tim Ombudsman Banten berkomunikasi dengan Dinas Sosial Kota Cilegon yang berjanji akan menelusuri dan menyelesaikan permasalahan Musa. Dinas Sosial Kota Cilegon mengatakan Musa dapat menempuh jalur khusus untuk

penyandang disabilitas atau atlet paralimpik, di mana Musa sempat aktif.

Namun, persoalan tidak semudah itu bagi Musa. Baginya, Dinas Sosial Kota Cilegon tidak memberikan solusi konkret. Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan (TKSK) yang merupakan kepanjangan tangan Dinas Sosial Kota Cilegon tidak cukup responsif. Kelurahan pun setali tiga uang. Permasalahan Musa sempat menggantung hampir 2 bulan, hingga Musa menyampaikan kembali laporan kepada Ombudsman Banten.

Dalam proses penyelesaian Laporan, Ombudsman menemukan bahwa petugas Dinas Sosial Kota Cilegon dan TKSK tidak kompeten dalam menangani permasalahan bansos Pelapor. Sedangkan kelurahan melakukan penundaan berlarut dengan tidak melakukan pendataan dan menyalurkan bantuan sosial kepada Pelapor.

Saran Perbaikan/tindak Korektif

Ombudsman meminta kepada Dinas Sosial Kota Cilegon untuk menurunkan petugas terkait guna menyelesaikan secara langsung permasalahan Pelapor dengan menemui dan menyalurkan bantuan sosial yang menjadi haknya sebagai penyandang disabilitas. Kelurahan diminta agar memperbaiki data penerima bansos dan memasukkan Pelapor sesuai kriteria yang telah diatur.

Dinas Sosial Kota Cilegon diminta untuk menggunakan



Foto : Perwakilan Ombudsman RI

saluran pengaduan terpadu untuk menerima pengaduan masyarakat dan bersama Kelurahan disarankan untuk lebih meningkatkan koordinasi dan komunikasi agar tidak ada lagi masyarakat berkebutuhan khusus maupun masyarakat umum yang berhak mendapat bantuan sosial karena terdampak pandemi yang tidak memperoleh haknya.

Pelapor telah memperoleh bantuan sosial berupa sembako untuk mencukupi kebutuhan hidupnya yang terdampak pandemi. Tidak hanya Sembako, Pelapor juga memperoleh kaki palsu baru untuk mengganti kaki palsunya yang sudah sedikit tidak nyaman. Selain itu, data Pelapor telah dimasukkan ke dalam penerima bantuan di database Kelurahan dan Dinas Sosial Kota Cilegon agar Pelapor dapat menerima bantuan secara berkelanjutan.

Mangaran Sitanggung: Dipecat dan JHT Tidak Cair

Mangaran Sitanggung merupakan salah seorang pekerja di PT. Duta Cipta Surabaya dan telah lama meniti karir di perusahaan tersebut. Selama bekerja di tempat itu, Mangaran juga terdaftar dalam BPJS Ketenagakerjaan dengan beberapa programnya, salah satunya antara lain program Jaminan Hari Tua (JHT).

Mangaran bukanlah penduduk asli Surabaya, ia adalah perantau, dan daerah asalnya adalah Medan. Bekerja di Surabaya adalah tujuan akhir hidupnya, dan tak pernah terbersit sedikitpun olehnya akan mengakhiri pekerjaannya di PT Duta Cipta Surabaya sebelum masa usia pensiun. Tetapi, badai Covid-19 telah menghancurkan mimpinya, ia harus mengakhiri hubungan kerja dengan PT. Duta Cipta Surabaya sebelum masa pensiun. Karena ia perantau, selain tabungan dalam rekening yang ia miliki selama ini, maka jalan satu-satunya untuk bertahan hidup selama ia menganggur adalah harapan pencairan dana JHT dari BPJS Ketenagakerjaan-Rungkut Surabaya.

Mangaran telah berkali-kali ke BPJS Ketenagakerjaan Rungkut-Surabaya, tepatnya tiga kali ia mengunjungi kantor BPJS Ketenagakerjaan. Pertemuan pertama, Mangaran mendapat

penolakan oleh Petugas BPJS Ketenagakerjaan, lantaran dua bulan terakhir premi yang harus dibayar ternyata tertunggak dan belum dibayar oleh Perusahaannya. Selanjutnya, Petugas memberikan penjelasan bahwa JHT milik Mangaran dapat dicairkan apabila Perusahaan tempat ia bekerja dinyatakan pailit oleh Pengadilan Negeri setempat. Pertemuan kedua, Mangaran kembali mendapat penolakan oleh Petugas BPJS Ketenagakerjaan, padahal ia telah membawa dokumen berupa Surat PHK dari perusahaan dan putusan pengadilan yang salah satu amarnya menjelaskan bahwa PT. Duta Cipta Surabaya dinyatakan pailit. Dahli penolakan berbeda dari pertemuan pertama, dan alasan yang disampaikan oleh Petugas tidak dapat dipahami oleh Mangaran, padahal ia sudah meminta agar jumlah pencairan disesuaikan sampai pada bulan di mana premi tersebut telah dibayar oleh perusahaan, sementara yang tertunggak tidak perlu dihitung. Pertemuan ketiga, juga demikian, Mangaran tetap mendapat penolakan, dan akhirnya ia melaporkan ke Ombudsman RI Jawa Timur.

Setelah melalui proses verifikasi, laporan Mangaran akhirnya diterima oleh Tim Pemeriksa, dan selanjutnya dilakukan permintaan klarifikasi kepada BPJS Ketenagakerjaan Rungkut-



Surabaya. Tidak berselang lama, BPJS Ketenagakerjaan Rungkut-Surabaya memberikan jawaban bahwa penolakan itu terjadi karena status kepesertaan Saudara Mangaran masih aktif dan belum dilakukan penghentian, sehingga permohonan pencairan JHT tidak dapat diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan. Tim Pemeriksa akhirnya mendorong BPJS Ketenagakerjaan agar mencairkan JHT tersebut, karena yang bersangkutan telah menerima surat PHK yang memiliki kedudukan sama dengan status penghentian kepesertaan BPJS. Argumentasi yang dikonstruksi oleh Tim Pemeriksa adalah berdasarkan Peraturan Menaker No 19 Tahun 2015 tentang status PHK seorang tenaga kerja terhadap Perusahaan tempat ia bekerja.

Tidak berselang lama, BPJS Ketenagakerjaan mencairkan permohonan pencairan JHT dan Mangaran telah mendapatkan haknya sejumlah Rp. 21.000.000,00 yang dapat ia pergunakan untuk menghidupi keluarganya selama ia mencari pekerjaan berikutnya.

Bansosku Terhalang Domisili Adminduk

Sebut saja Nur Baryani, janda dengan 3 orang anak ini sebelumnya kerap menjadi korban KDRT bahkan ditelantarkan suami. Untuk menghidupi anak-anaknya ia bekerja sebagai tenaga tidak tetap di sebuah toko kue. Ia menjadi salah seorang warga

yang terdampak pandemi Covid 19

Nur Baryani tinggal di Rusunawa, terletak di kecamatan yang berbeda dengan KK dan KTPnya. Semenjak pandemi Covid-19, hidupnya semakin susah. Toko kue tempatnya bekerja terdampak, dan menurunkan omzetnya. Ini tentu saja mempengaruhi pendapatan

Nur Baryani karena statusnya yang karyawan tidak tetap, padahal saat yang sama masih menghidupi anak-anak dan ada yang masih balita. Akhirnya ia pun memutuskan untuk mencari rejeki dari rumah.

Berbagai usaha sudah dilakukannya, mulai dari berjualan *online* hingga membuat makanan yang dititipkan ke

angkrikan. Itu semua tidak juga bisa membuat ekonominya membaik, jangankan untuk membayar tunggakan uang sekolah anak-anaknya, sekedar makan saja Nur Baryani merasa kesulitan, satu-satunya pilihannya adalah mengajukan bantuan kepada pemerintah.

Tidak sekali dua kali Nur Baryani mengajukan permohonan untuk bisa mengakses program jaminan sosial, baik kepada Dukuh maupun Desa tempat administrasi kependudukannya tercatat. Tetapi tidak memperoleh tanggapan yang menggembirakan. Penyebabnya, aparat Pedukuhan dan Desa kerap beralasan Nur Baryani tidak bisa dibantu karena berdomisili di tempat yang berbeda dengan alamat KTP-nya. Nur Baryani tidak meminta banyak, ia hanya minta perhatian dari pemerintah setidaknya

ada makanan (sembako) yang bisa diberikan untuk anak balitanya, dengan harapan bisa mendapatkan bantuan reguler semacam PKH.

Entah bagaimana awal ceritanya kemudian Nur Baryani bisa menapakkan kakinya menuju Posko Penanganan Covid-19 Perwakilan Ombudsman RI DIY. Laporan ini menjadi prioritas penyelesaian karena menyangkut hajat hidup sebuah keluarga, apalagi di dalamnya terdapat balita. Pada tanggal 24 Juni 2020 Tim Posko bergerak cepat melakukan koordinasi dengan Gugus Tugas Penanganan Covid-19 DIY, Dinas Sosial DIY dan Dinas Sosial Kabupaten / Kota. Seminggu kemudian, Dinas Sosial Kabupaten Sleman mengundang Nur Baryani dan memintanya mengisi formulir serta melengkapi berkas

persyaratan untuk diajukan dalam Data Sosial Terpadu Pusat sebagai dasar memasukkannya dalam kepesertaan program sosial jangka panjang. Tidak hanya itu, keesokan harinya Pemkab Sleman juga memberikan paket sembako, dan membayar tunggakan sekolah anaknya melalui Program Jaring Pengaman Sosial Pemerintah Kabupaten Sleman.

Untuk sementara Nur Baryani bisa tersenyum lega, lilitan kewajiban membayar tunggakan uang sekolah anaknya sudah lepas, persediaan sembako juga cukup membuatnya bertahan beberapa waktu, sampai namanya benar-benar tercatat dalam Data Sosial Terpadu Pusat sebagai penerima bantuan sosial secara reguler.

SULITNYA MENGURUS KTP DAN RESPON DIRJEN DUKCAPIL

Perwakilan Kepulauan Riau (Kepri) menerima laporan terbanyak terkait layanan kependudukan sebanyak 39 laporan atau 17%. Tahun 2020 sudah menerima laporan yang sama sebanyak 25 laporan (terbanyak setelah substansi pertanahan), 23 laporan adalah soal KTP dan 2 soal akta lahir. Hampir keseluruhan laporan bersumber dari layanan kependudukan Dukcapil Kota Batam. Berdasarkan pemeriksaan yang dilakukan ditemukan sejumlah fakta : **Pertama**, terdapat sekitar 45.000-an pemohon KTP di kecamatan Batam Kota, Sagulung, Bengkong dan Batu Ampar yang belum dicetak karena kekurangan blanko KTP; **Kedua**, terdapat puluhan ribu KTP yang telah dicetak di Dinas dan Kecamatan namun belum diambil pemilikinya;

Ketiga, Kepala Dinas Dukcapil Batam telah menjemput 40.000 keping blanko dari Direktorat Dukcapil dan telah memulai mendistribusikan bertahap keseluruhan kecamatan di Batam; **Keempat**, kapasitas cetak printer sudah menurun dan jumlahnya kurang untuk mencetak KTP yang masih banyak.

Saran Perbaikan dan Hasil

Masalah yang berulang dan bersifat masif maka Ombudsman menyampaikan saran kepada Walikota Batam dan Ketua DPRD Batam agar secara bersama-sama mendukung kebijakan, sebagai berikut:

Pertama, mendukung Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam menyusun standar pelayanan dokumen administrasi kependudukan yang seragam diberlakukan di Dinas Dukcapil dan Kecamatan; **Kedua**, merencanakan anggaran penambahan pengadaan printer di setiap Kecamatan

minimal 1 unit beserta dukungan Operatornya, karena kondisi printer yang ada kurang memadai dan telah menurun daya produksinya; **Ketiga**, merencanakan peningkatan kapasitas gedung dan sarana prasarana kantor Dinas Dukcapil, mengingat saat ini dan kebutuhan ke depan sudah kurang memadai untuk menunjang pelayanan yang maksimal; dan **Keempat**, memberikan apresiasi pada pegawai Disdukcapil dan Kecamatan yang menolak pemberian suap/gratifikasi dari masyarakat terkait pelayanan kependudukan.

Surat ditembuskan juga ke Dirjen Dukcapil Prof. Dr. Zudan Arif Fakrulloh, S.H., M.H. dan mendapat respon yang sangat positif. Beliau menyambut upaya Ombudsman Kepri mendorong kebijakan Pemerintah Kota dan DPRD Batam untuk bersama-sama mengatasi persoalan layanan kependudukan di Kota Batam.

Polemik Pengangkatan dan Pemberhentian Perangkat Desa di Sulawesi Barat

Walau berada di tengah pandemi Covid-19, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Barat tetap menerima laporan tentang desa dengan persentase tertinggi di tahun 2020. Hal yang dilaporkan terbanyak adalah terkait pengangkatan dan pemberhentian perangkat desa sebanyak 27 laporan. Ini erat kaitannya dengan seluruh layanan yang disediakan oleh pemerintah desa. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Barat melakukan kajian terkait hal tersebut di Kabupaten Majene sebagai kabupaten dengan jumlah aduan terbanyak. Dari kajian tersebut diperoleh beberapa permasalahan, yaitu sebagai berikut: **Pertama**, kurangnya pemahaman kepala desa terkait dengan regulasi yang mengatur mekanisme pengangkatan dan pemberhentian perangkat desa; **Kedua**, tidak adanya instrumen

penilaian kinerja perangkat desa sehingga kepala desa kesulitan dalam mengevaluasi perangkatnya; **Ketiga**, tidak adanya standar operasional pelayanan pengurusan surat rekomendasi pengangkatan maupun pemberhentian perangkat desa di kantor camat.

Saran Perbaikan

Pertama, Pemerintah desa harus membaca Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia; Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa; Peraturan Pemerintah Nomor 43 tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa; Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 83 tahun 2015 tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Perangkat Desa; Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 67 tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam

Negeri Nomor 83 tahun 2015 tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Perangkat Desa; Peraturan Daerah Kabupaten Majene Nomor 3 Tahun 2019 tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Perangkat Desa.

Kedua, Pemerintah Kecamatan di Kabupaten Majene perlu menetapkan standar pelayanan dalam pemberian rekomendasi untuk pengangkatan maupun pemberhentian perangkat desa. Standar pelayanan tersebut antara lain memuat syarat yang harus diajukan oleh pemerintah desa dalam mengajukan permohonan rekomendasi pengangkatan atau pemberhentian perangkat desa.

Ketiga, Pemerintah Kabupaten Majene melalui Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa untuk lebih aktif dalam melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap kepala desa, khususnya terkait dengan pengangkatan dan pemberhentian perangkat desa.

Menilik Layanan KUA Kala Pandemi

Kantor Urusan Agama Kecamatan (KUA Kecamatan) merupakan unit pelaksana teknis pada Kementerian Agama, yang berkedudukan di Kecamatan, dan bertugas melaksanakan layanan dan bimbingan masyarakat Islam di wilayah kerjanya. Namun kebanyakan, masyarakat hanya mengetahui KUA Kecamatan sebagai tempat pencatatan nikah. Hal ini tidak bisa disalahkan, karena kebanyakan KUA kecamatan hanya mempublikasi produk layanan tentang nikah.

Berdasarkan Pasal 3 Peraturan Menteri Agama RI Nomor 34

tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan, terdapat 9 tugas dan fungsi KUA Kecamatan yaitu: pelaksana pelayanan, pengawasan, pencatatan, dan pelaporan nikah dan rujuk, penyusunan statistik layanan dan bimbingan masyarakat Islam, pengelolaan dokumentasi dan sistem informasi manajemen KUA Kecamatan, pelayanan bimbingan keluarga sakinah, pelayanan bimbingan kemasyarakatan, pelayanan bimbingan hisab ruyyat dan pembinaan syariah, pelayanan bimbingan dan penerangan agama Islam, pelayanan bimbingan zakat dan wakaf, dan pelayanan ketatausahaan

dan kerumahtanggaan KUA Kecamatan.

Mempublikasikan standar pelayanan sangat penting. Banyak sarana yang bisa dipakai, misalnya melalui *banner*, spanduk atau *website*. Di masa pandemi ini, standar pelayanan yang dipajang melalui *website*, sangat memudahkan masyarakat. Masyarakat bisa mengakses dimanapun, tidak perlu datang ke kantor. Hanya melalui gawai, ia bisa mengetahui layanan apa saja yang diberikan oleh instansi pelayanan publik.

Oleh karena itu, standar pelayanan yang dipublikasikan merupakan suatu keharusan

bagi penyelenggara. Merujuk Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggara layanan publik berkewajiban untuk menyusun dan menetapkan standar pelayanan, mempublikasikannya secara jelas agar mudah diketahui, dipahami, dan diakses oleh masyarakat pengguna layanan.

Selain itu, sebagai pengguna layanan, masyarakat juga memiliki hak untuk mengetahui isi dari standar pelayanan yang diberikan. Serta memiliki hak untuk menjadi bagian dari pengawas eksternal, terhadap pelaksanaan standar layanan. Berdasarkan temuan di lapangan, terdapat beberapa catatan yang perlu menjadi perhatian, khususnya pelayanan di KUA Banjarmasin.

Pertama, hampir semua KUA Kecamatan hanya mempublikasi SOP produk layanan nikah dan rujuk. Selain dari itu, SOP tidak terpublikasi. Hal ini dapat menimbulkan beberapa dampak terhadap masyarakat sebagai pengguna layanan. Masyarakat tidak mengetahui produk layanan apa saja yang ada di KUA Kecamatan. Masyarakat akan kebingungan saat mengakses layanan di KUA Kecamatan. Tidak ada kepastian, jangka waktu dan biaya. Selain itu, ketidakjelasan mengenai SOP dapat menimbulkan praktek maladministrasi.

Kedua, sistem penyimpanan arsip yang masih manual. Hampir seluruh KUA masih menyimpan arsip secara manual. Padahal arsip ini sangat penting jika di kemudian hari dibutuhkan. Ada

sebagian KUA Kecamatan yang meletakkan arsip di ruang akad nikah KUA atau malah di ruang kepala KUA. Tidak ada rak khusus untuk menyimpan arsip. Arsip yang diletakkan punya potensi besar mengalami kerusakan atau hilang. Namun demikian, sebagian KUA Kecamatan mulai bertransformasi ke arsip digital.

Ketiga, kurangnya SDM dalam bidang teknologi informasi. Transformasi dari manual ke digital tentu berdampak pada harus tersedianya SDM yang sesuai. KUA Kecamatan di Kota Banjarmasin, masih kekurangan SDM yang mengerti tentang teknologi informasi.

Keempat, belum meratanya sarana dan prasarana yang ada di tiap-tiap KUA Kecamatan. Masih terdapat KUA Kecamatan yang agak sulit diakses, tempat parkir yang sempit, dan ruang tunggu yang tidak memadai. Hal ini disebabkan karena KUA Kecamatan bukan satker, sehingga dalam pengelolaan anggaran ada pada pihak Kementerian Agama.

Kelima, bentuk perhatian terhadap pengguna layanan berkebutuhan khusus masih minim. Baik dari sisi sarana dan prasarana maupun dari segi SDM. Contoh jika pengguna layanan merupakan tuna wicara yang ingin melangsungkan akad nikah di KUA kecamatan. Tentu proses akad akan terhambat jika tidak ada penerjemah dari KUA Kecamatan. Padahal dalam Pasal 29 Undang-Undang 25 Tahun 2009, telah jelas disebutkan bahwa, penyelenggara berkewajiban memberikan pelayanan dengan perlakuan

khusus kepada anggota masyarakat tertentu sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Keenam, belum ada unit pengelola pengaduan di tiap-tiap KUA Kecamatan. Sehingga masyarakat pengguna layanan kesulitan, dalam menyampaikan aduan, jika ada tindakan-tindakan penyimpangan yang terjadi dalam proses pemberian layanan di KUA Kecamatan.

Ketujuh, pelayanan belum memperhatikan protokol kesehatan. Pengguna layanan yang berkunjung ke KUA, tidak dilakukan pengukuran suhu tubuh. Masih banyak pengguna layanan yang tidak memperhatikan jaga jarak. Petugas pun tidak melakukan himbauan. Bahkan ada petugas yang tidak menggunakan masker, saat memberikan layanan. Oleh karena, Ombudsman RI Perwakilan Kalsel menyarankan agar KUA Kecamatan di Banjarmasin melengkapi standar pelayanannya untuk seluruh produk layanan yang ada di KUA. Tidak kalah penting, mempublikasikan Maklumat Pelayanan. KUA juga perlu menyediakan sarana pengelolaan pengaduan dan mengintegrasikannya dengan LAPOR!-SP4N. Selain itu, membentuk Unit Gratifikasi, untuk menghindari adanya penerimaan gratifikasi dari pegawai KUA. Terakhir, penegakan protokol kesehatan yang ketat. Sehingga walaupun di masa pandemi Covid-19, pelayanan KUA tetap memperhatikan protokol kesehatan.

Tim Penyusun Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2020

Pengarah	: Lely Pelitasari S. Dadan Suparjo Suharmawijaya A. Alamsyah Saragih
Penanggungjawab	: Suganda Pandapotan Pasaribu
Koordinator	: Amran
Wakil Koordinator	: Wanton Sidauruk
Kontributor Isi	: Kepala Keasistenan Utama dan Tim Kepala Perwakilan Kepala Biro dan Inspektur
Editor	: Royana Monoarfa Nurul Imam Perkasa Zilfia
Desain	: Fuad Mushofa Muhammad Ridho
Foto	: Maharandy Fadlan Monoarfa Zaenal Arifin Muhammad Fatra Dasa Mura

Laporan Tahunan 2020
dapat di unduh pada
www.ombudsman.go.id



PENERBIT
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA,
JL. HR. RASUNA SAID KAV. C-19 KUNINGAN, JAKARTA SELATAN 12920

Dua Dekade

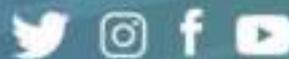
Mengawal Pelayanan Publik



OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA

Kantor Pusat
Jl. HR. Rasuna Said Kav. C-19 Kuningan,
Jakarta Selatan 12920

 (021) 2251 3737
137 (Call Center)



OmbudsmanR137



www.ombudsman.go.id