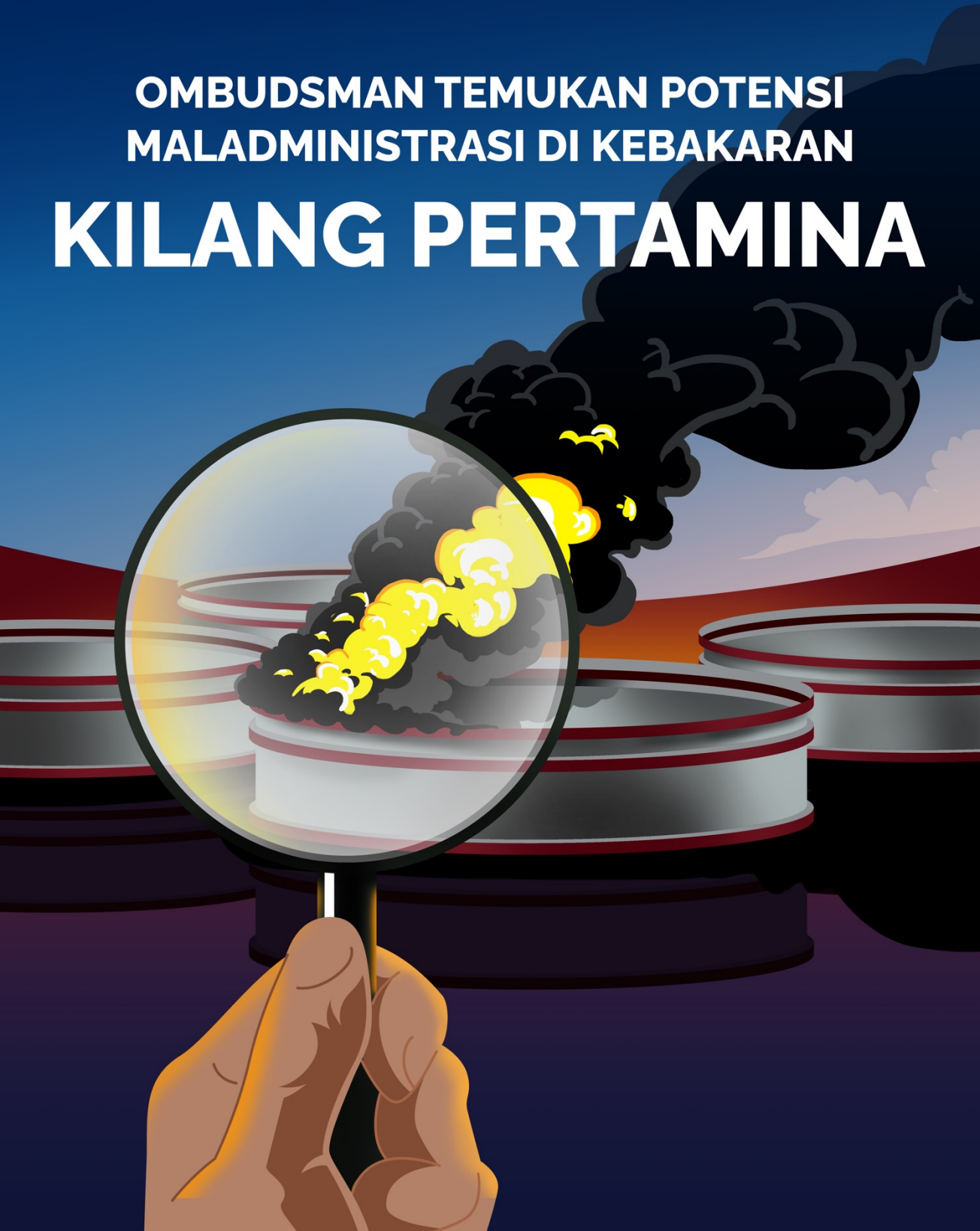


*Warta*  
**Ombudsman**

**OMBUDSMAN**  
REPUBLIK INDONESIA

Edisi 212 | 2021

**OMBUDSMAN TEMUKAN POTENSI  
MALADMINISTRASI DI KEBAKARAN  
KILANG PERTAMINA**



## SUSUNAN REDAKSI

Penanggung Jawab  
Wanton Sidauruk

Redaktur  
Heru Thajono  
Maharandy F Monoarfa

Editor  
Fuad Mushofa  
Anita Widyaning P.  
Gossana Oktavia  
Nurul Istiamuji  
Yemima Dwi Kurnia

Fotografer  
Nungky F  
Muhammad Fatra Dasa  
Siti Fatimah

Sekretariat  
Abdul Muhaimin

Desain Grafis  
Zaenal Arifin  
Hasti Aulia  
Imanda Kartika

Pembuat Artikel  
Tim Penulis

Alamat Redaksi :  
Jl. HR. Rasuna Said Kav. C-19 Kuningan,  
Jakarta Selatan 12920

Telpon : (021) 2251 3737

Email : [humas@ombudsman.go.id](mailto:humas@ombudsman.go.id)

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

    OmbudsmanRI137

## DAFTAR ISI

212

Agustus 2021/212

ISSN-0000-0000

### 01 Tajuk

- Ombudsman Minta Masyarakat Mengawasi dan Melaporkan Maladministrasi PTM dan PDB
- Ombudsman RI Lakukan Investigasi Kasus Kebakaran Tangki Pertamina

### Kilas

- Tenaga Pendukung Ombudsman RI Terima Bingkisan Idulfitri dari Pimpinan
- DPRD Tomohon Konsultasi Masalah Agraria Ke Ombudsman RI

### 02 Kilas

- Pererat Silaturahmi dan Perkenalan Pimpinan Baru, Ombudsman RI Kunjungi Jaksa Agung RI

### Suara Ombudsman

- Focal Point* dalam Menindaklanjuti Respon Cepat Ombudsman
- Mengikis Penyakit Birokrasi Ingin Dilayani

### 03 Suara Ombudsman

- 21 Tahun Ombudsman Merancang Sistem *Monitoring* Maladministrasi 4.0
- Tinjauan Singkat Perilaku Prokrastinasi dalam Maladministrasi

### Pojok Baca Ombudsman

- Merajut Asa Keadilan dan Kesetaraan: *Beyond* Legal dalam Pelayanan Publik

### 04 Suara Ombudsman

- Independensi Pemeriksaan Ombudsman RI, Tantangan dan Implementasinya

### Kabar Perwakilan

- Rayakan HUT ORI Ke-21, Ombudsman Kalsel Buka Kelas Pelayanan Publik
- Pemkab Muratara Siap Jalankan Saran Ombudsman Sumsel

### 05 Kabar Perwakilan

- Riksa ORI Bali Awards 2021: Ajang Unjuk Gigi Para Asisten Pemeriksa
- KPU Kalteng Apresiasi Ombudsman Atas Kelancaran Pilkada
- Ombudsman Sulut Sarankan Pemkab Minahasa Perluas Jaringan Internet
- Lima Saran Ombudsman Jateng untuk Sukseskan Vaksinasi

### 06 Peristiwa

- Tingkatkan Pelayanan Publik Lewat Digitalisasi Arsip
- Ombudsman RI Perkenalkan Tupoksi ke 200 Perwira TNI/Polri
- Ombudsman Banten Gandeng Untirta untuk Riset Pelayanan Publik
- Cegah Penyiksaan, Ombudsman RI Lanjutkan Kolaborasi dengan Empat Lembaga

### 07 Kiprah

- APILL di Sulbar Kembali Berfungsi, Ombudsman Akan Tutup Aduan
- Aparat Pengadilan Kena Sanksi Karena Maladministrasi
- Ombudsman Temukan Maladministrasi di BP Jamsostek Lewat RCO
- Ombudsman Riau Sarankan Kota Dumai Perbaiki Pelayanan Administrasi

### 08 Suara Publik

- Sertifikat Tanah Terbit Setelah Delapan Tahun, Pelapor Kirim 'Surat Cinta'
- Ijazah Kelulusan Ditahan, Ombudsman Atasi dengan RCO
- Ombudsman Babel Cepat Tanggap Selesaikan Laporan Soal BST

### Video

97 Ribu PNS Fiktif Terima Gaji, Ombudsman Angkat Bicara

### 09 Profil

- Berawal dari Ragu, Kini Kaharding Jadi Sahabat Ombudsman

### Lensa

- Ngopi Bareng Ombudsman RI
- Sidak Bandara Soetta
- Diklat SESKO TNI Bandung
- Pertemuan dengan Uni Eropa

## TAJUK



Sumber gambar: Ombudsman RI

## Ombudsman Minta Masyarakat Mengawasi dan Melaporkan Maladministrasi PTM dan PDB

Ombudsman RI menilai adanya potensi maladministrasi dalam penyelenggaraan Pembelajaran Tatap Muka (PTM) dan Penerimaan Peserta Didik Baru (PDB) tahun 2021. Oleh karena itu, Ombudsman RI meminta masyarakat untuk aktif mengawasi dan melaporkan jika menemukan kegiatan maladministrasi pada kedua kegiatan tersebut. "Ombudsman RI membuka akses seluas-luasnya kepada masyarakat selaku pengguna layanan untuk menyampaikan aduan sesuai dengan mekanisme yang berlaku," ujar Indraza, Anggota Ombudsman RI.

Ia juga menjelaskan, bahwa hal yang menjadi perhatian Ombudsman RI dalam rencana pertemuan tatap muka ini adalah implementasi Surat Keputusan dan Surat Edaran Bersama Empat Menteri tentang Panduan Penyelenggaraan Pembelajaran di Masa Pandemi Covid-19. "Ombudsman menekankan pada pengawasan pemenuhan daftar perkara kesialan sekolah sebagaimana terutang dalam SKB 4 Menteri tersebut," ujarnya dalam konferensi pers daring pada Selasa (27/4) di Jakarta.

Ada beberapa hal yang masuk dalam daftar kesialan sekolah, di antaranya: identifikasi kesialan sarana sanitasi di sekolah seperti toilet yang bersih dan layak, sarana cuci tangan beserta sabun dengan air mengalir, hand sanitizer di beberapa titik, serta ketersediaan disinfektan. Di samping itu, ada juga identifikasi ketersediaan fasilitas pelayanan kesehatan di sekolah,

serta identifikasi kesiapan satuan pendidik untuk penerapan protokol kesehatan dengan mewajibkan pemakaian masker.

Ombudsman juga menyoroti kejelasan prosedur pembelajaran tatap muka seperti pemenuhan sarana prasarana sekolah, jumlah jam belajar, metode *shift*, dan pelaksanaan belajar-mengajar di dalam kelas. Hal lainnya yang menjadi perhatian Ombudsman adalah pemenuhan kebutuhan vaksinasi bagi setiap tenaga pendidik. Perlu adanya upaya pembentukan Satgas Covid-19 di setiap sekolah untuk memastikan penerapan protokol kesehatan. Apabila muncul kasus terkonfirmasi positif Covid-19 di lingkungan sekolah, Indraza menegaskan perlunya upaya mitigasi pengannya serta edukasi secara berkala di lingkungan sekolah.

Sementara itu agar tidak terjadi maladministrasi terkait pelaksanaan PDB, Ombudsman menilai perlu adanya kejelasan informasi tentang prosedur PDB, daya tampung, penetapan zona secara transparan, informasi kuota peserta penyandang disabilitas, serta pengelolaan pengaduan di setiap sekolah. Indraza menegaskan, sesuai tugas dan fungsi Ombudsman RI dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, Ombudsman RI akan melakukan pengawasan guna memastikan bahwa pelayanan publik terkait pelaksanaan Pembelajaran Tatap Muka dan Penerimaan Peserta Didik Baru telah dilaksanakan dan diterima dengan baik oleh masyarakat.

"Pengawasan Ombudsman terhadap layanan dimaksud akan dilakukan terus sejak tanggal 12 April 2021 sampai dengan 31 Juli 2021 dan dapat diperpanjang bilamana dianggap perlu," imbuh Indraza. Adapun bentuk pengawasan Ombudsman dilaksanakan melalui pemantauan langsung di 34 kantor perwakilan Ombudsman di Indonesia dengan menggunakan metode *random sampling*. Pemantauan dilakukan pada beberapa sekolah di setiap satuan pendidikan pada tingkat SD/MI, SMP/MTs, dan SMA/SMK/MA.

Ombudsman juga melakukan optimalisasi berbagai kanal pengaduan di setiap Kantor Perwakilan, Melakukan Respon Cepat Ombudsman (RCO), atau Inisiatif Ombudsman (IN) jika dianggap telah memenuhi ketentuan, maupun membentuk posko pengaduan layanan pendidikan di Kantor Perwakilan jika dianggap perlu. "Ombudsman mendorong para penyelenggara pelayanan publik untuk senantiasa menindaklanjuti laporan atau pengaduan bahkan sekadar permintaan informasi dari masyarakat berkaitan dengan kondisi pandemi ini. Serta untuk mulai membangun mekanisme pengelolaan pengaduan secara berjenjang di instansi. Berdasarkan hasil pantauan di lapangan, Ombudsman juga akan menyampaikan saran perbaikan atau tindakan korektif yang harus dilaksanakan oleh instansi tersebut," ujar Indraza.

## TAJUK



## Ombudsman RI Lakukan Investigasi Kasus Kebakaran Tangki Pertamina

Ombudsman RI telah melaksanakan investigasi lapangan pada lokasi kebakaran tangki Pertamina di Balongan, Kabupaten Indramayu, serta melakukan permintaan keterangan kepada pihak PT Pertamina RU VI dan PT Kilang Pertamina Internasional (KPI) pada 7-9 April 2021. Ombudsman RI menemukan beberapa hal, antara lain: adanya keluhan masyarakat yang tidak direpson oleh Pertamina dan tidak ada informasi yang terbuka mengenai kondisi kilang Pertamina Balongan sebelum peristiwa kebakaran terjadi.

Anggota Ombudsman RI Hery Susanto menyampaikan, berdasarkan hasil penelusuran Ombudsman sebelum peristiwa terbakarnya tangki pada Minggu 28 Maret 2021, warga sekitar lokasi di Balongan sudah mencium bau yang menyengat dari kilang Pertamina. "Namun keluhan warga tidak digubris oleh Pertamina sehingga warga menjadi emosi dan terjadi aksi lempar ke Kantor Pertamina. Namun tidak lama kemudian berhasil dibubarkan oleh Polisi Daring di Kantor Ombudsman RI, Rabu (14/4/2021).

Selain itu, Ombudsman juga menemukan belum adanya mekanisme mitigasi bencana karena gagal teknologi yang dikondisikan dengan Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kabupaten Indramayu. Data menyebutkan, peristiwa kebakaran dan meledaknya tangki Pertamina Balongan ini berdampak pada setidaknya 2.788 rumah warga sekitar dan telah diverifikasi sebanyak 1.313 rumah. Jumlah korban dilaporkan mencapai 895 jiwa yang terdiri dari 353 kepala keluarga.

Sedangkan, terkait penyebab terjadinya insiden kebakaran empat buah tangki Pertamina, sampai saat ini masih dalam proses investigasi baik dari

internal maupun pihak eksternal independen serta Barekrim Polri. "Terkait dampak terhadap pasokan bahan bakar minyak (BBM), berdasarkan penelusuran Ombudsman, insiden kebakaran ini tidak memengaruhi pasokan BBM. Dari total 71 tangki, yang terbakar sebanyak empat tangki dengan kapasitas 7% dari seluruh BBM yang dihasilkan di Kilang Balongan," imbuh Hery.

Upaya penanggulangan yang telah dilakukan salah satunya, Bupati Indramayu menerbitkan surat keputusan (SK) Tanggap Darurat Terkait Gagal Teknologi dan SK Pos Komando Gagal Teknologi. Dalam SK tersebut, BPBD Indramayu mendapat tugas sebagai koordinator pengungkapan, kemudian Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman, dan Pertanahan Kabupaten Indramayu bertugas mendata rumah warga yang rusak. Dinas Sosial Kabupaten Indramayu membantu BPBD, dan Pertamina membantu bidang logistik.

Berdasarkan hasil investigasi tersebut, Ombudsman RI memberikan saran kepada PT Pertamina dan PT KPI harus segera menyelesaikan investigasi mengenai akar penyebab terjadinya kebakaran empat tangki Pertamina Balongan, dan menyampikannya secara transparan kepada publik sebagai bahan evaluasi dan perbaikan ke depannya. "Hal ini perlu melibatkan Barekrim Polri untuk melakukan investigasi lebih lanjut," ujar Hery. Selanjutnya, Ombudsman memberikan saran agar PT Pertamina dan PT KPI segera mengkoordinasikan rencana kontingensi kepada BNPB BPBD setempat, supaya mitigasi dan penanganan bencana dapat dilakukan secara optimal.

"PT Pertamina bersama BPBD agar memberikan sosialisasi, edukasi, dan pelatihan kepada warga sekitar, terkait adanya potensi bencana akibat gagal teknologi untuk meminimalisir korban jiwa. Kemudian perlu juga

meningkatkan *early warning system* di sekitar lingkungan kilang minyak Pertamina untuk meningkatkan kewaspadaan bagi masyarakat sekitar," terang Hery. Saran yang ketiga, perihal mekanisme ganti rugi atas bangunan yang rusak agar dilaksanakan dengan proses yang valid, cepat, tepat, partisipatif, dan adil.

Di samping itu, pihak PT Pertamina juga disarankan untuk memberikan penggantian dan santunan yang layak bagi para korban dan keluarganya yang mengalami luka berat, luka ringan, dan meninggal dunia. Kepada Pemerintah Daerah Kabupaten Indramayu, Ombudsman RI juga memberikan saran untuk segera menyelesaikan verifikasi bangunan rusak dan berkoordinasi dengan pihak PT Pertamina untuk memberikan ganti rugi. Selanjutnya, melakukan koordinasi dan kerjasama dengan PT Pertamina dan PT KPI untuk meningkatkan mitigasi bencana akibat gagal teknologi maupun bencana alam di lingkungan sekitar kilang minyak Pertamina.

Pemkab Indramayu bersama dengan PT Pertamina dan PT KPI diharapkan dapat menetapkan zona aman bagi warga atau penduduk dalam resiko terulangnya kejadian terbakarnya kilang minyak Pertamina Balongan. Mengingat sebelumnya telah terjadi dua kali kebakaran di lingkungan Kilang Pertamina Balongan pada Oktober 2007 dan Januari 2019. "Ombudsman RI terus mengawasi PT Pertamina dalam penanganan penyelesaian dampak sosial ekonomi dan lingkungan, yang dalam rangka di sekitar lokasi kebakaran kilang minyak Balongan Indramayu. Kami minta proses penyelidikan kasus tersebut di tangani secara serius dan profesional dalam prosedur hukum," pungkash Hery Susanto.

## KILAS



## Tenaga Pendukung Ombudsman RI Terima Bingkisan Idulfitri dari Pimpinan

Ombudsman RI mengadakan kegiatan Silaturahmi Pimpinan Ombudsman RI dan Tenaga Pendukung di Lingkungan Ombudsman RI secara daring pada hari Jumat (7/5). Pertemuan yang bertajuk "Silaturahmi Pimpinan Ombudsman Republik Indonesia dan Penyerahan Bingkisan Idulfitri" 1442 H di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia ini, dihadiri oleh Pimpinan Ombudsman RI yakni Ketua Ombudsman RI Mokh Najih beserta istri, Wakil Ketua Ombudsman RI Bobby Hamzar Rafinus beserta istri, Anggota Ombudsman RI Robert Na Endi Jaweng beserta istri, Anggota Ombudsman RI Dadan Suparjo Suharmawijaya beserta istri, Ph. Sekretaris Jenderal Ombudsman RI Dwi Citraningsih, dan Pejabat Pimpinan Tinggi Pratama serta Kepala Keastisan Utama.

Selain itu kegiatan juga dihadiri oleh perwakilan tenaga pendukung Bidang Pengamanan, Kebersihan, Pengemudi, dan Bidang Pramuabdi di lingkungan

Ombudsman RI secara luring dan seluruh tenaga pendukung secara daring. Dalam sambutannya, Ketua Ombudsman RI Mokh Najih menyampaikan bahwa dirinya dan para Pimpinan merasa bersyukur karena agenda yang direncanakan bisa dilaksanakan bersama-sama, dan menjadi salah satu bukti bahwa kelemmbagaan ini bisa dijalankan dengan baik. Najih juga berharap pada saat pelaksanaan hal-hal yang baik, seluruh insan Ombudsman bisa menghidari acara tersebut meskipun dilakukan secara daring.

Najih juga tidak bosan untuk mengajak seluruh insan Ombudsman RI agar selalu menjaga kesehatan dan menerapkan protokol kesehatan, demi kebaikan diri sendiri dan keluarga agar bisa menikmati Hari Idulfitri selepas Ramadan nanti. Tak lupa Najih menyampaikan perihal ibadah di bulan Ramadan dalam akhir sambutannya. "Kita semua ingin beribadah di Hari Raya, karena itulah bukti kesungguhan kita

dalam menjalankan ibadah Ramadan. Bukan hanya mendapatkan kebahagiaan ketika berbuka puasa, tetapi juga mendapatkan kebahagiaan karena menjalankan ibadah di bulan Ramadan. Sehingga menjadikan diri ini seperti terlahir kembali dalam keadaan yang bersih."

Kegiatan ini ditutup sesi foto bersama dan penyerahan bingkisan oleh:

- Ibu Fikri Wiryani (istri Ketua Ombudsman RI) kepada Tenaga Pendukung Bidang Pengamanan.
- Ibu Ranti Andriani (istri Wakil Ketua Ombudsman RI) kepada Tenaga Pendukung Bidang Kebersihan.
- Ibu Margareta Maria Hapsari (istri Anggota Ombudsman RI, Robert Na Endi Jaweng) kepada Tenaga Pendukung Bidang Pengemudi.
- Faza Dikora Nallutar (istri Anggota Ombudsman RI, Dadan Suparjo Suharmawijaya) kepada Tenaga Pendukung Bidang Pramuabdi.

## KILAS



## DPRD Tomohon Konsultasi Masalah Agraria Ke Ombudsman RI

Jajaran Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kota Tomohon Sulawesi Utara, melakan kunjungan audiensi ke Kantor Pusat Ombudsman RI untuk berdiskusi dan melakukan konsultasi atas permasalahan agraria pada Kamis (22/04). Audiensi ini diterima oleh Dahlena selaku PT. Kepala Keastisan Utama IV, Bara Brelian Atunaja sebagai Anggota Tim, dan Gunawan Irwin Siallang selaku Koordinator Kerjasama, Pertemuan berlangsung di Ruang Ajudikasi Kantor Ombudsman RI.

Wakil Ketua DPRD Kota Tomohon Johry Rutuwente, menyebutkan bahwa permasalahan agraria menjadi salah satu persoalan utama di wilayahnya. "Di Tomohon, salah satu permasalahan paling tinggi itu terkait dengan pertanahan (agraria). Misalnya peristiwa aka-

tanah yang tumpang tindih dalam jual beli tanah warisan," jelas Johry.

Anggota Komisi I DPRD Kota Tomohon Ferdinan Mono Turang juga menjelaskan keluhan lain terkait pelayanan pemerintahan sertifikasi tanah. "Banyak warga yang berurusan-bulan sertifikasi tidak keluar. Ketika sudah lama selesai tidak disampaikan ke masyarakat. Standar pelayanan ini masih sangat kurang di masyarakat Tomohon," ungkap Ferdinan.

Menanggapi keluhan tersebut, Dahlena menambahkan bahwa permasalahan agraria menjadi salah satu substansi laporan tertinggi yang diterima oleh Ombudsman RI. "Terkait dengan laporan, prosesnya silakan melapor. Bisa dengan datang ke perwakilan Sulawesi Utara atau Ombudsman terdekat. Selama pandemi bisa juga melalui telepon, email, atau pesan

singkat," kata Dahlena. Ia juga mendorong agar masyarakat tidak ragu melaporkan ke Ombudsman jika dirasa ada maladministrasi dalam penanganan pelayanan agraria.

Melalui audiensi ini, Sekretaris Komisi I Pricilia Turmurang merasa senang bisa berkoneksi secara langsung dan mengetahui lebih dalam mengenai fungsi serta tugas Ombudsman. "Sepertinya kita akan sering koordinasi ke depannya," ujar Pricilia.

Audiensi tersebut dihadiri oleh Wakil Ketua DPRD Dis. Johry Rutuwente, Ketua Komisi I James JE Kojongjan, ST, Wakil Ketua Komisi I Toar Polaktian, S.E, Sekretaris Komisi I Pricilia Turmurang, Anggota Komisi I Noldie V. Lengcondan dan Ferdinan Mono Turang, S.Sos.

## SUARA OMBUDSMAN



Sumber gambar: Ombudsman RI

## Focal Point dalam Menindaklanjuti Respon Cepat Ombudsman

Pasal 24 (1) Huruf C, Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, mengatur salah satu syarat dalam melapor dugaan maladministrasi ke Ombudsman RI adalah: sudah menyampaikan laporan secara langsung kepada pihak terlapor atau atasannya, tetapi laporan tersebut tidak mendapat penyelesaian sebagaimana mestinya. Secara implisit, aturan tersebut menyaratkan, masyarakat yang mengadu ke Ombudsman RI harus mengadu dulu ke instansi yang ingin dilapor.

Namun secara berbeda, pada Pasal 46 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, memerintahkan Ombudsman RI wajib menyelesaikan pengaduan masyarakat apabila belum mengindahkan penyelesaian pengaduan tidak dilakukan oleh pihak penyelenggara. Dua aturan terkait syarat melapor yang berbeda ini, mengakibatkan Ombudsman harus lebih proaktif dalam meningkatkan kualitas penanganan pengaduan di masing-masing penyelenggara pelayanan publik, dan mekanisme penanganan pengaduan di internal ombudsman sendiri.

Pada Pasal 26 dan Pasal 27 Peraturan Ombudsman RI, Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan, mengatur mekanisme Respon Cepat Ombudsman (RCO) yang merupakan strategi baru dalam penanganan laporan. Secara formal, penanganan laporan di Ombudsman harus melalui beberapa tahap, yaitu: klarifikasi, memanggil, sidang, dan lainnya. Sehingga membutuhkan jangka waktu dalam

proses penanganannya hingga terbit Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP).

Namun pada penanganan RCO, kriteria laporan yang dapat ditindaklanjuti antara lain: kondisi darurat, mengancam keselamatan jiwa, atau mengancam hak hidup. Dengan kata lain, saat ini strategi penanganan laporan melalui RCO telah menjadi warna baru dalam menindaklanjuti laporan masyarakat yang cenderung kaku dan memakan waktu lama.

Pada tahun 2020, akibat semakin meningkatnya kasus pandemi Covid-19 dan penerapan *new normal*, Ombudsman RI menaruh perhatian pembentukan narahubung (*Focal Point*) pada masing-masing instansi sesuai dengan kategori tertentu. Pemanfaatan narahubung diharapkan menjadi pintu koordinasi antara Ombudsman RI dan instansi penyelenggara dalam menindaklanjuti laporan masyarakat, termasuk juga mekanisme Respon Cepat Ombudsman agar berjalan lebih efektif.

### Respon Cepat Ombudsman dan Fungsi Narahubung di Ombudsman Perwakilan Riau

Jauh sebelum adanya mekanisme RCO dan pembentukan narahubung di masing-masing penyelenggara, Ombudsman Riau telah memanfaatkan fungsi narahubung dalam menindaklanjuti laporan masyarakat. Pada tahun 2016 saat terjadi kelangkaan blangko KTP-el Ombudsman Riau menerima 10 laporan masyarakat sehubungan administrasi pengesahan Kependudukan.

Laporan substansi administrasi memang selalu masuk dalam 10 besar laporan terbanyak di Ombudsman Riau selain kepolisian dan pertahanan.

Laporan yang diterima Ombudsman Riau pun bermacam-macam, mulai dari kebutuhan KTP-el untuk berobat ke luar negeri, melanjutkan pendidikan, dan kebutuhan lain yang memerlukan KTP-el.

Pada saat itu, strategi yang dilakukan oleh Ombudsman Riau adalah mengumpulkan seluruh perwakilan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Pekanbaru, termasuk juga Unit Pelaksana Teknis (UPT) untuk membahas strategi penanganan laporan masyarakat, salah satunya membentuk narahubung di masing-masing UPT Dukaapi.

Berkat adanya narahubung, penanganan laporan di Ombudsman Riau jadi terasa lebih mudah. Ketika pelapor memenuhi kriteria khusus untuk diberikan KTP-el, maka Dukaapi segera menerbitkan sesuai dengan kondisi darurat yang dialami. Kegiatan RCO juga telah diadopsi bukan hanya pada laporan administrasi, namun juga pada laporan bidang kelistrikan, kepolisian, dan lain-lain seiring meningkatnya koordinasi Ombudsman dengan masing-masing penyelenggara pelayanan publik.

Kebutuhan narahubung (*focal point*) sangat diperlukan dalam mengatur strategi penanganan laporan, khususnya Respon Cepat Ombudsman. Apalagi dengan kondisi pandemi Covid-19 yang memaksa perubahan perilaku masyarakat, tentunya arah penanganan laporan Ombudsman RI juga harus lebih efektif dan efisien, terutama bagi masyarakat kaum marginal.

### Zsa Zsa Bangun Pratama

Asisten Pratama Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau

## SUARA OMBUDSMAN



Sumber gambar: Ombudsman RI

## Mengikis Penyakit Birokrasi Ingin Dilayani

Bernardus Maria Taverner mengatakan, "Berkas aku Hakim, Jaks, Polisi, dan Advokat yang baik, niscaya aku akan berantas kejahatan meski tanpa undang-undang sekalipun". Pernyataan ini mengisyahatkan bahwa dalam penegakkan hukum bukan ditentukan oleh Undang-Undang melainkan manusianya. Pernyataan itu tepat jika disampaikan juga pada konteks pelayanan publik kita saat ini. "Berkas aku birokrasi yang baik, niscaya aku akan berantas maladministrasi dan korupsi meski tanpa undang-undang sekalipun". Pernyataan ini relevan untuk mengkritik budaya kerja birokrasi sebagai penyelenggara pelayanan publik.

### Filosofi diundangkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa negara memiliki kewajiban untuk melayani setiap warga negara dan penduduk dalam memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya. Wajahnya adalah birokrasi yang memiliki kewajiban melayani publik. Dari segi Undang-Undang telah mengatur secara jelas mengenai hak dan kewajiban penyelenggara sebagai birokrasi. Bahkan, pengaturannya pun tidak jarang diatur dari peraturan yang lebih tinggi sampai pada peraturan yang rendah seperti peraturan daerah bahkan sampai pada peraturan desa.

Meskipun peraturannya telah tersedia, namun tetap saja peraturan perundang-undangan ini dipandang sebagai tulisan indah saja seperti puisi, namun tidak memberikan faedah bagi publik. Lalu, siapa yang memiliki kewajiban dalam menerapkan peraturan perundang-undangan tersebut? Sesuai ketentuan Pasal 6 ayat (2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan "Pembina terdiri atas pimpinan lembaga negara, pimpinan kementerian, pimpinan lembaga otonom non kementerian, pimpinan lembaga komisariat negara atau yang sejenis, dan pimpinan lembaga lainnya, gubernur, bupati, walikota". Guna menjamin kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik, terdapat pembina dan penanggung jawab. Pembina pelayanan memiliki tugas untuk melakukan pembinaan, pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan layanan oleh birokrasi.

Presiden Joko Widodo meminta masyarakat untuk lebih aktif dalam memberi masukan dan kritik pada pemerintah. Menurut Jokowi, kritik tersebut adalah bagian dari proses untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik. Masyarakat harus lebih aktif menyampaikan kritik masukan ataupun potensi maladministrasi dan para penyelenggara pelayanan publik juga terus meningkatkan upaya-upaya perbaikan, kata Jokowi saat memberi sambutan di Peluncuran Laporan Akhir Tahun Ombudsman RI, 8 Februari 2021 lalu. Sambutan Presiden RI, menjadi cambuk kepada penyelenggara untuk memastikan pelaksanaan pelayanan publik memberikan pelayanan publik yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau serta terukur.

### Sesuai catatan laporan tahunan Ombudsman RI Tahun 2019 disampaikan

bagwa Pemerintah Daerah menduduki peringkat pertama terbanyak laporan sejumlah 2.274 pengaduan. Berlanjut pada tahun 2020, laporan masyarakat atas pelayanan pemerintah daerah menjadi instansi yang paling banyak dilaporkan, selanjutnya pelayanan kepariwisataan dan pelayanan Kementerian Agama/Badan Pertahanan Nasional. Adapun substansi maladministrasi yang dilaporkan terutama penundaan berlarut dalam melayani warga. Penundaan berlarut dalam Pasal 11 Peraturan Ombudsman Nomor 48 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan menyebutkan, "Penundaan berlarut adalah merupakan perbuatan mengulur waktu penyelesaian layanan atau memberikan layanan melebihi baku mutu waktu dari janji layanan". Pelayanan publik adalah wajah konkret kehadiran negara dalam kehidupan masyarakat sehari-hari, namun ketika pelayanan publik tertunda-tunda dari birokrasi, hal ini berdampak pada turunnya kepercayaan publik terhadap penyelenggara pemerintahan. Kritik dari publik terhadap kinerja pelaksana pelayanan publik, seyogyanya dipandang baik dan penting sebagai saran masukan dalam perbaikan pelayanan publik. Oleh karenanya, kritik dalam bentuk penyempalan pandangan kepada lembaga yang mengadukan terhadap publik, keluhan ataupun kritikan dari publik, perlu disalurkan sesuai sarana yang tersedia dan dapat dipertanggungjawabkan. Dalam Pasal 40 Undang-Undang Pelayanan publik menegaskan bahwa "Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik kepada penyelenggara, ombudsman, dan/atau Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota". Hal ini menunjukkan, bahwa negara hadir untuk memberikan kebebasan kepada publik untuk menyampaikan pengaduan maupun kritikan terhadap pelayanan buruk dari birokrasi.

Setiap keluhan publik, penting untuk diselesaikan bukan diabaikan. Solusi penyelesaian suatu keluhan, tidak hanya bersumber dari birokrasi itu sendiri tetapi diperlukan pelibatan publik untuk ikut serta mencari solusi. Pelibatan publik dalam menyelesaikan suatu keluhan, bagian dari pengakuan dan penghormatan terhadap hak publik.

Di Belanda, dalam menyelesaikan pengaduan publik, menerapkan metode yang bernama *Fair Treatment Approach* yang digunakan oleh Kementerian Dalam Negeri dan Hubungan Kerajaan Belanda. Metode ini hadir untuk menyelesaikan keluhan masyarakat dengan pendekatan yang berkeadilan, dan mengikis birokrasi yang rumit dan bertele-tele. Pelibatan publik mencari solusi, dan pengakuan serta mendengar keluhan publik secara terbuka, merupakan hal penting dalam metode pendekatan ini. Sebenarnya, di Indonesia telah ada peraturan yang mengatur mengenai peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam undang-undang pelayanan publik, hingga sudah partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah sebagaimana Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 44 Tahun 2017.

### Berjaya melayani

Tidak mudah memang untuk mengikis adagium "kalau dapat dipersulit kenapa harus dipermudah"? Padahal semestinya birokrasi itu sebagai pelayan, bukan dilayani oleh publik. Namun, karena kita diwarisi oleh penjajah bahwa birokrasi itu tukang memerintah, kondisi "birokrasi mesti dilayani" masih ada hingga saat ini. Dalam catatan laporan tahun 2020 Ombudsman RI menunjukkan bahwa substansi keluhan terbanyak dilaporkan masyarakat adalah penundaan berlarut layanan, penyimpangan prosedur, dan tidak memberikan layanan, ketika substansi ini menunjukkan bahwa UU yang bagus sekalipun, tidak ada jaminan melahirkan birokrasi yang bagus pula.

Pada Pasal 11 huruf b UU Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara tegas menyatakan bahwa: "Pegawai Aparatur Sipil Negara bertugas memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas". Jika memperhatikan beberapa peraturan perundang-undangan terkait pelayanan birokrasi, sudah cukup diratib bahkan sampai pada peraturan yang paling rendah.

Diperlukan perubahan pola berpikir dan budaya melayani. Artinya reformasi yang dilakukan tidak hanya pada pemeringkatan organisasi tetapi perubahan peraturan yang ada, namun lebih utama adalah karakter birokrasi. Budaya birokrasi yang ingin dilayani, harus ditanamkan dan hadirkanlah wajah birokrasi berjaya melayani. Birokrasi yang terlalu kaku tentu akan cenderung tidak memberikan pelayanan yang berkeadilan.

### Sabarudin Hulu, S.H., M.H., Kepala Ekasisten Pemeriksaan Asisten Madya I Ombudsman RI Jateng

Setiap keluhan publik, penting untuk diselesaikan bukan diabaikan. Solusi penyelesaian suatu keluhan, tidak hanya bersumber dari birokrasi itu sendiri tetapi diperlukan pelibatan publik untuk ikut serta mencari solusi. Pelibatan publik dalam menyelesaikan suatu keluhan, bagian dari pengakuan dan penghormatan terhadap hak publik.

## KILAS



Sumber gambar: Ombudsman RI

## Pererat Silaturahmi dan Perkenalan Pimpinan Baru, Ombudsman RI Kunjungi Jaksa Agung RI

Ketua Ombudsman RI Mokhammad Najih dan Anggota Ombudsman RI Johannes Widjantoro, melakukan kunjungan kerja dengan Jaksa Agung RI Buhanduddin yang didampingi Wakil Jaksa Agung Republik Indonesia, para Jaksa Agung Muda, serta Kepala Badan Pendidikan dan Pelatihan Kejaksaan RI. Kunjungan kerja yang dilaksanakan dengan menerapkan protokol kesehatan tersebut bertempat di Lantai 10 Gedung Menara Kartika Adhyaksa Kejaksaan Agung, Kebayoran Baru, Jakarta Selatan, Senin (19/4).

Hadir pula dalam kunjungan ini Kepala Ekasisten Utama II Ombudsman RI Siti Usuwatun Hasanah, Wakil Kepala Ekasisten FEBERTIS, dan Kepala Sub Koordinator Fasilitas Kerja Sama Dalam Negeri Evi Dwi H. Maksud dan tujuan kunjungan kerja pimpinan Ombudsman RI adalah dalam rangka silaturahmi, perkenalan Pimpinan Ombudsman RI, periode 2021-2026, serta untuk meningkatkan sinergi antara Ombudsman RI dan Kejaksaan RI. Dalam kesempatan tersebut, Ketua Ombudsman RI Mokhammad Najih menyampaikan ucapan terima kasih

kepada Jaksa Agung RI beserta jajarannya, yang sudah berkenan menerima kunjungan silaturahmi dan berharap ke depannya dapat terjalin koordinasi yang baik. Mengikuti paparan Mokhammad Najih, Jaksa Agung RI pun berharap adanya peningkatan sinergi antara Ombudsman RI dan Kejaksaan RI melalui Perjanjian Kerja Sama (PKS) antar Perwakilan Ombudsman RI di daerah dengan Kejaksaan Tinggi, sosialisasi fungsi Ombudsman RI maupun Kejaksaan RI, pendidikan dan pelatihan, serta peningkatan kapasitas masing-masing pihak.

SUARA OMBUDSMAN



## 21 Tahun Ombudsman, Merancang Sistem Monitoring Maladministrasi 4.0

Tanggal 10 Maret 2021 merupakan hari jadi Ombudsman RI yang ke-21 sejak berdirinya pada tahun 2000. Untuk merayakan hari jadi tersebut, Ombudsman RI mengambil tema "Ombudsman RI Era 4.0". Sebagaimana tertulis dalam Pasal 4 UU Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI, salah satu tujuan dilahirkannya Ombudsman RI adalah meningkatkan mutu pelayanan negara di segala bidang agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan yang semakin membaik. Sehingga, Ombudsman RI tidak hanya berfungsi sebagai katalisator untuk mendorong pelayanan publik yang lebih baik, tetapi juga mengupayakan adanya peningkatan mutu yang memberi keadilan dan peningkatan kesejahteraan kepada masyarakat.

Pasal 7 dan 8 UU Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI, menyatakan Ombudsman bertugas untuk menyelesaikan laporan masyarakat, melakukan investigasi atas prakarsa dan pencegahan maladministrasi, dengan kewenangan meminta keterangan, klarifikasi, investigasi, pemanggilan/upta, paksa, mediasi/konsiliasi Ombudsman dan/atau memberikan rekomendasi terkait penyelesaian laporan.

Isilah maladministrasi merupakan perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immaterial bagi masyarakat dan orang perseorangan (Pasal 1, angka 3, UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI). Aspek maladministrasi ini diawasi Ombudsman RI, baik berupa penyelesaian

laporan masyarakat maupun pencegahan maladministrasi pada setiap penyelenggaraan pelayanan publik oleh penyelenggara negara.

Pada tahun 2020, Ombudsman RI telah merancang sistem monitoring maladministrasi 4.0, khususnya dalam proses penyelesaian laporan masyarakat. Rancangan monitoring ini berawal dari proyek perubahan Asisten Ombudsman RI, yang mana dalam pengusulannya disebabkan karena aplikasi penyelesaian laporan yang telah ada belum mengoptimalkan sistem monitoring menggunakan alert system dan notifikasi, yang akan bermanfaat sebagai percepatan penanganan laporan. Aplikasi penyelesaian laporan yang dimaksud adalah aplikasi SIMPEL.

Semua data laporan masyarakat yang tersedia pada SIMPEL 4.0, berada dalam tahapan besar penyelesaian laporan, seperti: penerimaan dan verifikasi laporan, pemeriksaan dan resolusi monitoring. Seluruh proses penanganan sudah terintegrasi dalam SIMPEL 4.0.

1. Penerimaan dan verifikasi laporan yang memiliki tahapan penanganan berupa penerimaan laporan, verifikasi laporan, dan penentuan laporan ditindaklanjuti atau tidak berwenang.

2. Pemeriksaan laporan yang memiliki tahapan penanganan berupa tahap dokumen, pemeriksaan kepada para pihak, dan penyalpitan tindakan korektif dalam hasil pemeriksaan.

3. Resolusi dan monitoring yang memiliki tahapan penanganan berupa pengelolaan laporan akhir hasil pemeriksaan atau telah dokumen, tindakan resolusi seperti mediasi/ajudikasi, dan penerbitan rekomendasi serta penyalpitan kepada DPR/Presiden sekiranya publikasi.

Lalu, seperti apa gambaran penggunaan dari aplikasi SIMPEL 4.0 yang digunakan Ombudsman RI? Berikut penjabarannya:

- Semua data laporan masyarakat yang tersedia pada SIMPEL 4.0, berada dalam tahapan besar penyelesaian laporan, seperti: penerimaan dan verifikasi laporan, pemeriksaan dan resolusi monitoring. Seluruh proses penanganan sudah terintegrasi dalam SIMPEL 4.0.
- Sistem monitoring akan memberikan mekanisme alert system pada setiap penanganan yang dilakukan dengan menggunakan baku mutu berupa ketepatan waktu dalam tindakan penanganan.
- Notifikasi dari alert system akan terhubungkan dengan email dan hand-phone pelaksanaan penanganan yaitu pegawai Ombudsman RI, sebagai pengingat dan juga penanda batas waktu.
- Apabila notifikasi tidak ditanggapi, maka akan dilakukan treatment (perlakuan) oleh Pimpinan Ombudsman RI agar laporan masyarakat tersebut segera ditangani secara optimal.

Sebagai kelengkapan rancangan sistem monitoring ini, pada tahun 2020 telah disusun buku mutu penyelesaian laporan masyarakat yang sudah ditambahkan ke dalam perbantuan petunjuk teknis penyelesaian laporan. Selain itu juga disusun mekanisme atau alur sistem monitoring penyelesaian laporan.

Sistem monitoring penyelesaian laporan masyarakat ini diharapkan menjadi upaya Ombudsman RI yang lebih optimal ke depannya, untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat dan juga menjadi langkah pemanfaatan sistem teknologi 4.0 dalam memberikan pelayanan. Hal ini juga menjadi harapan Ombudsman RI, agar instansi penyelenggara negara dapat lebih responsif dan solutif dalam memberikan pelayanan publik serta pemanfaatan teknologi, salah satunya teknologi 4.0 dalam pelayanan publik.

Ratna Sari Dewi  
Asisten Ombudsman RI

SUARA OMBUDSMAN



## Tinjauan Singkat Perilaku Prokrastinasi dalam Maladministrasi

Menurut data pengaduan Ombudsman RI berdasarkan dugaan maladministrasi tahun 2016-2020, maladministrasi penundaan berlarut ada di posisi pertama yaitu 31%. Kemudian diikuti dengan penyimpangan prosedur sebesar 20%, dan tidak memberikan pelayanan sebanyak 15%. Data tersebut sedikit banyak menunjukkan bahwa penundaan berlarut adalah permasalahan yang mendominasi penyebab terbanyaknya penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia.

Pengertian maladministrasi sendiri menurut Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang menimbulkan kerugian negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immaterial bagi masyarakat dan orang perseorangan.

"Terlambat penundaan berlarut, tulisan ini mencoba menilik perilaku maladministrasi ini melalui sudut pandang prokrastinasi.

### Mengenal Prokrastinasi

"Penundaan" adalah kata benda yang berasal dari kata "tunda". Sedangkan kata kerja dari "tunda" adalah "menunda". Dalam konteks karier dan pekerjaan, seringkali kita mendengar frasa "menunda pekerjaan" atau "prokrastinas". Berdasarkan kamus online Cambridge Dictionary, pengertian prokrastinasi atau procrastinate adalah to keep delaying something that must be done, often because it is unpleasant or boring, yang artinya menunda pekerjaan yang seharusnya dikerjakan karena kurang merasa senang atau bosan. Sedangkan menurut Burka & Yuen (dalam Khairin, 2008) prokrastinasi berasal dari gabungan dua kata bahasa latin yaitu *procrastinatus* dengan awalan "pro" yang berarti "mendukung" di depan, dan akhiran *cratinus* yang berarti "belonging to tomorrow" atau "milik hari esok". Jika digabungkan, prokrastinasi mempunyai arti *forward it to tomorrow* (menurunkan hari esok) atau dengan kata lain dapat diartikan "saya akan melakukannya nanti". Dari dua pengertian tadi, prokrastinasi dapat dianggap sebagai perilaku menunda pekerjaan yang seharusnya dapat dilakukan saat ini, karena menganggap waktu dikerjakan di waktu selanjutnya.

Menurut Ghufron & Risnawati (dalam Khairin, 2008) ada dua faktor penyebab prokrastinasi, yaitu faktor dari dalam individu (faktor internal) dan dari luar individu (faktor eksternal).

menimbulkan ketidakpuasan dari masyarakat.

Faktor ketiga adalah lingkungan fisik. Apakah tempat kerja sudah cukup memenuhi standar baik dari segi ukuran, pencahayaan, pengaturan perabot, sirkulasi, tata pengisian, dan segi-segi fisik lainnya? Memang terdengar sepele, namun penataan ruang dan perabot kerja yang serampangan akan berpengaruh pada kerapian berkas kerja. Tempat kerja yang tidak nyaman berpotensi menurunkan mood bekerja bagi pegawai dan memengaruhi produktivitas.

Faktor keempat bisa dianggap sebagai permasalahan yang klasik. Insentif dapat dikatakan sebagai alasan utama insentif bekerja untuk melakukan sebuah pekerjaan. Jenis-jenis insentif yang ditawarkan kepada pegawai pada umumnya adalah gaji, penghargaan/honorarium, akomodasi, hingga jaminan sosial dan kesehatan.

Insentif harus layak dan tetap berdasarkan standar dan peraturan yang berlaku. Insentif yang kurang layak dan tidak sesuai dengan beban kerja berpotensi mengurangi integritas dan dedikasi pegawai terhadap kewajiban yang diemban. Mereka akan cenderung berbalas-malasan atau malah mencari pekerjaan sampingan di luar tempat kerja. Efektifnya adalah terintegrasi pekerjaan dan penyelenggaraan pelayanan.

### Penutup

Baik faktor internal maupun eksternal sama-sama dapat memengaruhi individu untuk berperilaku prokrastinasi. Dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik, jika kecenderungan prokrastinasi tiap-tiap individu tidak diantisipasi dengan baik maka dapat meningkatkan potensi terjadinya maladministrasi, khususnya maladministrasi penundaan berlarut.

Pencegahan dapat dimulai dari level organisasi/instansi. Organisasi penyelenggara pelayanan selain harus memiliki Standar Operasional dan Prosedur (SOP) Penyelenggaraan Pelayanan, juga harus mampu mengukur kebutuhan organisasi dan beban kerja yang diemban oleh masing-masing pelaksanaan. Perlu juga diperhatikan beban kerja individu yang melebihi tugas dan fungsi yang telah disediakan. Kalaupun ada tuntutan penyelesaian pekerjaan yang lebih banyak dan lebih cepat dari yang seharusnya, ada baiknya penyelenggara dapat memberikan sarana, fasilitas, dan insentif yang proporsional bagi pelaksana.

Melalui sudut pandang di atas, maladministrasi penundaan berlarut tidak hanya dapat diteleah dari sisi individu pegawai dan pelaksana, melainkan juga dari sisi organisasi penyelenggara. Sehingga sarana perbaikan terhadap maladministrasi tersebut juga dapat diterapkan secara sistemik.

Agus Ferdinand, S.T.  
Asisten Ombudsman RI  
Perwakilan Kalimantan Timur

POJOK BACA OMBUDSMAN

## Merajut Asa Keadilan dan Kesetaraan: Beyond Legal dalam Pelayanan Publik

Pengawasan pelayanan publik bukan hanya suatu tugas teknis yang berbasis regulasi atau konflik legal saja, namun juga menyartakan suatu kesadaran akan prinsip kewarganegaraan dengan kecenderungan laten tentang ketidaksetaraan di dalamnya. Karena itu, di samping dituntut untuk menyelesaikan masalah-masalah yang bersifat kasusistik artificial legal, Ombudsman RI juga mengupayakan suatu tugas ideologis seperti potensi sosial budaya dan agama, serta ketidaksetaraan dalam berbagai dimensi.

Berbagai catatan dalam buku ini hanya sebagai contoh yang perlu dipelajari terhadap daerah dan kelompok marginal lainnya. Karena Indonesia merupakan negeri yang sangat luas dan memiliki perbedaan yang sangat bervariasi dari berbagai segi, alam, topografi, geografis, tradisi, suku, agama, dan sebagainya sehingga diperlukan pendekatan khas. Selanjutnya yang perlu diperhatikan adalah penganggaran yang khas atau asimetris sesuai dengan konteks dan tingkatan marginal dari daerah dan kelompok terkait. Pesan inilah yang ingin disampaikan dari buku ini, bahwa Ombudsman RI juga perlu bersikap, menoreh, dan memasukkan kritik melalui pendekatan indikator maladministrasi terhadap pembangunan sejak tahap perencanaan.

Zenia Annabel  
Staf Perpustakaan Ombudsman RI



Judul: Merajut Asa Keadilan dan Kesetaraan: Beyond legal dalam pelayanan publik

Penulis : Ahmad Suaedy, dkk  
Penerbit : Ombudsman RI  
Tebal : 49 Halaman  
ISBN : 9786239264659



## Rayakan HUT ORI Ke-21, Ombudsman Kalsel Buka Kelas Pelayanan Publik

Dalam rangka peringatan Hari Ulang Tahun Ombudsman RI yang ke-21, Ombudsman RI Perwakilan Kalsel mengadakan kelas pelayanan publik di Pulau Bromo, Kelurahan Mantuil, Kecamatan Banjarmasin Selatan, Kota Banjarmasin. Kegiatan tersebut dilaksanakan pada Rabu (10/10) di Langgar Darus Sholihin.

Kegiatan tersebut dihadiri oleh Kepala Perwakilan Ombudsman Kalsel Hadi Rahman beserta beberapa Asisten Ombudsman, PT Lurah Mantuil, Bhabinakamtimas, lima Ketua RT di lingkungan Pulau Bromo, dan perwakilan tokoh masyarakat.

Kelas pelayanan publik mengusung tema "Membunikan Pelayanan Publik yang Menyenangkan di Pulau Bromo". Pulau Bromo dipilih sebagai tempat kegiatan oleh Ombudsman Kalsel, mengingat lokasi Pulau Bromo merupakan wilayah terluar dari Kota Banjarmasin, dan masyarakat Pulau Bromo baru mendapatkan akses darat ke Kota Banjarmasin sejak 4 Januari 2021 dengan

diresmikannya Jembatan Antasan Pulau Bromo.

Dalam sambutannya, Kepala Perwakilan Ombudsman Kalsel menyampaikan tujuan diadakannya kelas pelayanan publik, yaitu untuk menyosialisasikan kepada masyarakat tentang Ombudsman sebagai lembaga negara pengawas pelayanan publik. "Dalam kegiatan ini juga kami akan merekam Dangsanak (Sahabat) Ombudsman di Pulau Bromo, sebagai bentuk pelibatan masyarakat untuk berpartisipasi dalam pengawasan pelayanan publik," tambahnya.

Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Perwakilan Kalsel Maulana Achmadi, yang bertindak sebagai peneri dalam kegiatan kelas pelayanan publik tersebut, juga menekankan pentingnya masyarakat mengetahui akan hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik. "Apabila masyarakat tidak mendapatkan haknya atau dipersulit dalam mengakses layanan publik, silakan menyampaikan laporan ke Ombudsman," jelasnya.

Dalam sesi diskusi dan tanya jawab, Sugri Arysud warga Pulau Bromo, menyampaikan keluhan tentang pelayanan publik, di antaranya layanan bidang kesehatan. "Dari empat puskesmas pembantu di Pulau Bromo, ada satu puskesmas pembantu yang tidak beroperasi, yang menyebabkan pelayanan kesehatan masyarakat terganggu," katanya.

Selain itu Sugri Arysud juga menyampaikan keluhan terkait pelayanan distribusi air PDAM yang tidak bisa mereka dapatkan setiap hari, karena harus bergantian antar rukun tetangga, dengan satu hari mengalir dan satu hari berikutnya distribusi air dihentikan. "Kami berharap Ombudsman dapat membantu keluhan yang kami sampaikan," harapnya. Menanggapi keluhan tersebut, Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan Perwakilan Muhammad Firhaning, menyampaikan bahwa keluhan akan ditindaklanjuti Ombudsman Kalsel melalui laporan inisiatif.

### KABAR PERWAKILAN



## Pemkab Muratara Siap Jalankan Saran Ombudsman Sumsel

Ombudsman Perwakilan Sumatra Selatan mendampingi Kepala Bupati Musi Rawas Utara untuk menemui Kepala Daerah yang baru dilantik, guna membahas beberapa hal penting terkait layanan publik di Pemkab Muratara. Kunjungan yang dipimpin langsung oleh Kepala Perwakilan Ombudsman M. Adrian beserta tim ini, disambut oleh Wakil Bupati Muratara H. Inayatullah dan beberapa staf OPD terkait di ruang kerjanya pada Kamis (4/3).

Ada beberapa hal yang dibahas dalam kunjungan tersebut. Pertama, terkait laporan masyarakat tentang pelanggaran PP 53 Tahun 2010 tentang Disiplin ASN Pemkab Muratara. Yang kedua, tentang tanggungan layanan di Dinas PMPTSP akibat putusnya aliran listrik karena tagihan PLN yang tidak dilunasi.

Dalam pertemuan tersebut, Adrian menjelaskan bahwa Ombudsman mengikuti pemberian terkait tanggungan pelayanan DPMPPTSP Muratara beberapa waktu terakhir dan pihaknya menyalakan hal tersebut.

"Apapun alasannya, terhentinya suatu layanan publik tidak bisa dibiarkan. Itu adalah keadaan yang luar biasa dan seharusnya tidak boleh terjadi. Apalagi hanya karena tunggakan listrik yang nominalnya relatif kecil, hanya sekitar dua jutaan rupiah saja," tegasnya.

Menurut Adrian, bisa saja muncul ada masalah internal pada OPD tersebut yang harus diselesaikan, bukannya malah mengorbankan masyarakat yang ingin mengakses layanan. Adrian berharap, melalui kedatangan Ombudsman Sumsel, Bupati dan Wakil Bupati dapat cepat menyadari dan menyelesaikan masalah ini agar pelayanan di Muratara semakin membaik. "Ombudsman siap mendampingi Pemda dalam memperbaiki layanan publik. Apalagi Muratara menjadi Pemda yang juga akan disurvei oleh Ombudsman, terkait standar minimal layanan publiknya di tahun ini. Sesuai UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik," tambahnya.

Wakil Bupati Muratara H. Inayatullah mengatakan bahwa ia baru berkunjung sejak tiga hari lalu, namun sudah mendengar permasalahan ini. Ia juga

mengatakan bahwa dirinya dan Bupati akan menjadikan penyelesaian permasalahan disiplin pegawai sebagai prioritasnya. "Kita berikan contoh. Sejak hari pertama kerja, kami sudah di kantor sejak pukul 7.30 WIB, dan setiap pagi melakukan rapat dengan seluruh dinas untuk menyelesaikan permasalahan dinas satu per satu," ungkapnya. Ia mengatakan akan memberi perhatian khusus terhadap laporan Ombudsman dan saran-saran perbaikan agar permasalahan cepat selesai dan tidak terulang lagi. Dirinya juga mengharapkan Ombudsman terus mendampingi Pemkab Muratara agar dapat memberikan pelayanan yang semakin baik kepada masyarakat.

Pada pertemuan tersebut pula, BKPSDM Muratara juga memenuhi tindakan keratif Ombudsman yang meminta segera ditetapkan sanksi atas temuan pelanggaran disiplin ASN yang dilaporkan, dengan diteruskannya SK Penetapan Sanksi Bupati kepada ASN terkait ke Agung selaku Asisten Pemeriksa Ombudsman.



## Independensi Pemeriksaan Ombudsman RI, Tantangan dan Implementasinya

Ombudsman RI merupakan salah satu lembaga negara eksternal yang bertugas untuk mengawasi pelayanan publik. Hal tersebut ditujukan untuk mencapai *good and clean governance*, sehingga diharapkan peningkatan kualitas pelayanan publik pun dapat tercapai. Lembaga pengawas eksternal juga diperlukan demi mewujudkan birokrasi yang bersih, transparan, responsif, dan dapat memenuhi harapan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Ombudsman RI juga dikatakan sebagai lembaga negara bantu (*state auxiliary institutions*) yang akuntabel, independen, dapat dipercaya, serta bebas dari kepentingan politik yang bertujuan untuk menjawab tuntutan masyarakat terhadap prinsip-prinsip demokrasi pada penyelenggaraan pemerintahan.

Pada dasarnya, latar belakang munculnya lembaga independen karena melihat kondisi dan urgensi saat ini bahwa konsep Trias Politica yang digunakan oleh Montesquieu sudah tidak relevan lagi. Oleh karena itu, Jonathan Turley (2013) mengatakan bahwa paradigma lembaga independen melahirkan lembaga di luar kekuasaan utama yang mempunyai kewenangan yang besar bahkan mereduksi kewenangan lembaga utama, misalnya lembaga legislatif.

Perlu dipahami, bahwa Ombudsman RI memiliki kewenangan dalam hal pemeriksaan sebagaimana tertuang dalam Pasal 8 dan Pasal 28 UU Nomor 37/2008. Adapun kewenangan tersebut salah satunya, meminta keterangan secara lisan dan/atau tertulis maupun pemeriksaan lapangan kepada pelapor, terlapor, atau pihak lain yang terkait mengenai laporan yang disampaikan kepada Ombudsman RI. Dalam hal menetapkan kewenangan tersebut, setiap asisten pemeriksaan wajib menerapkan prinsip-prinsip pemeriksaan, salah satunya independensi. Berikut pembahasan terkait prinsip independensi dalam pemeriksaan Ombudsman RI.

### Independensi Pemeriksaan Ombudsman RI

Terdapat beberapa prinsip pemeriksaan Ombudsman RI sebagaimana tertuang dalam UU Nomor 37/2008, antara lain: non diskriminasi, tidak memihak, tidak memungut biaya, wajib mendengarkan dan mempertimbangkan pendapat para pihak dalam hal ini pelapor dan terlapor, serta mempermudah pelapor dalam memberikan penjelasan. Namun dalam tulisan ini, akan dibahas lebih mendalam terkait prinsip independensi dalam pemeriksaan Ombudsman RI.

Prinsip independensi juga dijelaskan dalam Pasal 2 UU Nomor 37/2008,

bagaimana 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. Berdasarkan hal tersebut, Asisten Ombudsman RI sebagai pemeriksa laporan harus memiliki dan menanamkan prinsip independensi dalam setiap pemeriksaannya.

Pada dasarnya, Ombudsman RI memiliki tiga nilai utama yaitu integritas, profesional, dan adil, sebagaimana tercantum dalam Pasal 4 Peraturan Ombudsman Nomor 40 Tahun 2019 tentang Kode Etik dan Kode Perilaku Insan Ombudsman. Adapun nilai tersebut merupakan dasar akan dan motivasi, sikap, maupun tindakan setiap Insan Ombudsman RI termasuk dalam hal ini para Asisten Pemeriksa saat berpikir, bersikap, bertindak, dan mengambil keputusan.

Nilai independensi termasuk dalam nilai utama Ombudsman RI dan merupakan salah satu unsur dari perilaku profesional, yang secara harfiah adalah mampu menyelesaikan tugas atau pekerjaan dengan baik, tuntas, sesuai dengan kompetensi (keahlian) dan inovatif untuk mengahsilkan hasil prima melalui kerja sama serta mampu membuat keputusan sendiri tanpa tekanan dari pihak lain.

Merujuk pada istilah yang melekat dalam nilai independensi, Asisten Pemeriksa wajib hanya bertemu dengan para pihak terkait yang mempunyai kepentingan atau masih ada hubungannya dengan permasalahan yang sedang ditangani. Selanjutnya, Asisten Pemeriksa dapat menggunakan haknya untuk menolak keputusan, kebijakan, atau instruksi yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan. Hal ini tentunya untuk menghindari hal yang berpotensi melanggar peraturan perundang-undangan dalam pengambilan keputusan. Terakhir, Asisten Pemeriksa wajib berperilaku mandiri atau independen dalam setiap tindakan dan pengambilan keputusan, bebas dari pengaruh, tekanan, ancaman, bujukan, baik bersifat langsung maupun tidak langsung dari pihak manapun.

Tak hanya wajib mengedepankan prinsip independensi, Asisten Pemeriksa juga dilarang untuk melakukan tindakan-tindakan tertentu seperti menjalin hubungan dengan instansi/lembaga atau kelompok lain yang patut diduga dapat mengompang langgan di kegiatan politik praktis atau berafiliasi dalam partai politik, dan terlibat dalam kegiatan lembaga kemasyarakatan atau lembaga swadaya masyarakat yang dirangka sebagai organisasi yang di-

Namun, bagaimana implementasi dalam pelaksanaan prinsip-prinsip tersebut?

### Implementasi dan Tantangan

Ombudsman dalam mengimplementasikan prinsip dan nilainya tidaklah mudah. Mengapa? Karena dalam proses pemeriksaannya, ada saja pihak-pihak yang memaksakan kepentingannya dan memengaruhi proses atau hasil dari pemeriksaan Ombudsman. Pada sisi pelapor, terkadang ada saja yang memaksakan hasil pemeriksaan Ombudsman agar sesuai dengan keinginannya. Bahkan seringkali mereka merasa tidak puas terhadap proses pemeriksaan atau hasil pemeriksaan tersebut. Tak jarang, pelapor mengajuk Asisten Pemeriksa untuk masuk ke dalam emosinya sehingga berempati untuk memengaruhi kecenderungan sikap Asisten.

Sementara dari sisi terlapor, ada saja pihak terkait yang resisten terhadap pemeriksaan sehingga tidak tercapai penyelesaian laporan masyarakat. Ada juga terlapor yang menganggap bahwa penguasaan masyarakat bersifat negatif sehingga sulit bijak dalam menyikapinya. Itulah mengapa independensi sangat penting. Selain memiliki prinsip, Ombudsman juga memiliki nilai-nilai yang harus dipiegep ketika nilai-nilai tersebut antara lain: kejujuran, keadilan, non-diskriminasi, tidak memihak (imparial), akuntabilitas, keseimbangan, keterbukaan, dan kerahasiaan.

Dengan begitu, Ombudsman sebagai lembaga negara yang independen dan tidak masuk ke dalam rumpun kekuasaan manapun secara *mutatis mutandis*, bekerja secara bebas tanpa intervensi dari siapapun dan dari manapun. Selain itu, Ombudsman bersifat imparial sehingga dalam pemeriksaan, penyelesaian laporan maupun produknya, mengadung *morally binding* (memberi pengaruh) dan mengedepankan *win-win solution*, baik kepada pelapor maupun terlapor dan pihak terkait.

Berdasarkan penjelasan tersebut, diharapkan adanya pemahaman dari pelapor maupun terlapor terhadap prinsip dan nilai yang dipiegep oleh Ombudsman dalam pemeriksaannya. Sehingga dengan begitu, laporan masyarakat dapat terselesaikan dengan baik sesuai dengan fungsi, tugas, dan kewenangan yang dimiliki oleh Ombudsman.

### Maya Septiani

Asisten Pragma Ombudsman RI  
Bangka Belitung

KABAR PERWAKILAN



Sumber gambar: Ombudsman RI

## Riksa ORI Bali Awards 2021: Ajang Unjuk Gigi Para Asisten Pemeriksa

Kecepatan menangani sebuah laporan masyarakat menjadi hal penting bagi Ombudsman RI. Sebab, semakin cepat menangani sebuah laporan, makin pelapor akan semakin puas. Meskipun demikian, tetap diakui bahwa ada laporan yang sampai berlalu-lalu penanganannya. Salah satunya disebabkan oleh faktor internal Asisten Pemeriksa itu sendiri.

Berangkat dari hal tersebut, Keasisten Bidang Pemeriksaan Laporan (PL) Ombudsman RI Perwakilan Bali di tahun 2021 ini, membuat inovasi berupa pemberian penghargaan bagi

asisten yang tercepat dalam menangani laporan. Inovasi ini dinamakan "Riksa ORI Bali Awards 2021".

Menurut Kepala Keasisten Pemeriksaan Laporan Ombudsman Bali, I Gede Febril Putra, inovasi ini memang bertujuan untuk memotivasi Asisten Pemeriksa dalam menangani laporan. "Kami berharap melalui inovasi ini, para Asisten berlomba-lomba menangani laporan dengan cepat, tentunya tetap terukur dan sesuai dengan Undang-Undang maupun Peraturan Ombudsman yang berlaku," kata Febril.

Febril menjelaskan, penghargaan kepada Asisten terbaik ini terdiri dari empat kategori penyelesaian laporan yang terdaftar pada tahun 2021. Antara lain: Asisten dengan penyelesaian laporan tercepat, Asisten dengan jumlah laporan terbanyak ditutup, Asisten yang mendapat ucapan terima kasih terbanyak, dan Asisten dengan tindakan korektif yang dilaksanakan oleh Terlapor terbanyak.

Hal ini juga dilakukan merujuk pada penyampaian Wakil Ketua Ombudsman RI Periode 2016-2021 Lely Pelitastari Soebekti dan arahan Kepala Perwakilan Ombudsman RI Bali, yang menyatakan bahwa masih ada beberapa laporan yang lambat penyelesaiannya atau melebihi standar klasifikasi laporan. "Bali menempati papan tengah dalam klase Z-SCORE yang berisikan peringkat pemeriksaan laporan mencakup 34 Perwakilan se-Indonesia. Ini yang ingin kami perbaiki di tahun 2021. Kami bertekad, Bali bisa masuk ke papan atas seperti tahun-tahun sebelumnya," tegas Febril.

Riksa ORI Bali Awards 2021 dilaksanakan dengan antusias, baik oleh Kepala Perwakilan maupun rekan-rekan asisten lainnya. Kepala Perwakilan Ombudsman Bali Umar Ibnu Alkhatib, menyebut program inovasi ini layak didukung oleh seluruh Asisten Ombudsman Perwakilan Bali. "Kecepatan penanganan laporan merupakan salah satu bentuk kualitas pelayanan Ombudsman kepada masyarakat, terutama pelapor. Untuk itu, saya sangat mengapresiasi inovasi ini dan berharap semua asisten terpacu untuk mempercepat penanganan laporannya. Upaya jangan ada laporan yang sampai 'ulang tahun'," kata Umar.

Para Asisten juga menyambut dengan penuh semangat inovasi ini. Bahkan di bulan Februari, sudah ada satu Asisten yang memperoleh penghargaan yakni Ida Bagus Kade Oka Mahendra, yang berhasil menyelesaikan laporan Reaksi Cepat Ombudsman (RCO) dalam kurun waktu dua hari.



Sumber gambar: Ombudsman RI

## KPU Kalteng Apresiasi Ombudsman Atas Kelancaran Pilkada

Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Tengah menerima penghargaan dari Komisi Pemilihan Umum (KPU) Provinsi Kalimantan Tengah, dalam acara penyerahan penghargaan yang ditujukan kepada instansi, organisasi, dan media pada Jumat (9/4). Penghargaan ini diberikan sebagai wujud terima kasih atas suksesnya penyelenggaraan pemilihan kepala daerah (Pilkada) di Provinsi Kalimantan Tengah pada tahun 2020.

"Saya sangat berterima kasih atas dukungan dan kerja sama seluruh instansi, organisasi, teman-teman media, serta seluruh masyarakat yang telah mendukung kinerja KPU Provinsi Kalimantan Tengah, sehingga penyelenggaraan Pilkada dapat berjalan tertib, aman, dan lancar," jelas Ketua KPU Kalteng, Harmain.

Selain Ombudsman Kalteng, ada juga 22 perwakilan instansi dan organisasi lainnya di Kalteng yang menerima

penghargaan dari KPU Kalteng. Saat diminta pendapat terkait acara ini, Kepala Perwakilan Ombudsman Kalteng Broum Bernardianto mengatakan bahwa pihaknya juga memberikan apresiasi kepada KPU Kalteng atas terseleenggaranya Pilkada 2020 secara aman dan lancar.

KABAR PERWAKILAN



Sumber gambar: Ombudsman RI

## Ombudsman Sulut Sarankan Pemkab Minahasa Perluas Jaringan Internet

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Utara Mellyany F. Limpar, menyerahkan Laporan Hasil Analisis (LHA) dari *rapid assessment* (kajian cepat) terkait keterbatasan jaringan internet dalam pembelajaran jarak jauh di Kabupaten Minahasa Selatan pada masa pandemi Covid-19. Khususnya, potensi maladministrasi yang disebabkan oleh daerah-daerah yang belum terjangkau internet dalam kegiatan pembelajaran jarak jauh, sehingga peserta didik mengalami kesulitan dalam mengikuti kegiatan belajar-mengajar secara daring.

Kegiatan ini merupakan rangkaian dari proses kajian yang telah dilakukan oleh Keasisten Pencegahan Maladministrasi Perwakilan, dengan tujuan untuk mencegah terjadinya maladministrasi oleh Pemkab Minahasa Selatan, dalam penyelenggaraan layanan pendidikan di masa pandemi Covid-19. Khususnya, potensi maladministrasi yang disebabkan oleh daerah-daerah yang belum terjangkau internet dalam kegiatan pembelajaran jarak jauh, sehingga peserta didik mengalami kesulitan dalam mengikuti kegiatan belajar-mengajar secara daring.

Ombudsman Sulut berharap, Pemkab Minahasa Selatan dapat menindaklanjuti saran perbaikan yang disampaikan dalam LHA. "Diharapkan layanan pendidikan yang diberikan oleh Pemkab Minahasa semakin berkualitas. Sehingga dapat mencegah penyebaran Covid-19 dan tidak terjadi maladministrasi," ujar Mellyany.

Selain Bupati Minahasa Selatan, kegiatan ini juga dihadiri oleh Wakil Bupati Minahasa Selatan, Sekretaris Daerah, para Kepala Dinas di Pemkab Minahasa Selatan, dan Asisten Ombudsman RI.

KABAR PERWAKILAN



Sumber gambar: Ombudsman RI

## Lima Saran Ombudsman Jateng untuk Sukseskan Vaksinasi

Kepala Perwakilan Ombudsman Jateng Siti Farida, menjadi narasumber dalam dialog publik dengan tema: "Menanti Giliran untuk Divaksinasi Covid-19". Tema ini diangkat sehubungan dengan meningkatnya partisipasi masyarakat terkait vaksinasi Covid-19, meski pengadaan vaksin oleh pemerintah masih dilakukan secara bertahap.

Siti Farida menyambut baik antusiasme masyarakat yang sadar akan pentingnya saling menjaga. "Dengan sikap siap divaksin, menandakan masyarakat kini sudah menyadari bahaya dan dampak Covid-19. Baik dari sisi kesehatan maupun dampak pada aktivitas keseharian. Sebagaimana terinformasi dari laman covid.go.id, bahwa vaksin Covid-19 sangat penting dan diperlukan karena dapat menurunkan angka penularan dan kematian akibat Covid-19. Vaksin dapat mendorong terbentuknya kekebalan kelompok (*herd immunity*) melindungi dan memperkuat sistem kesehatan masyarakat secara menyeluruh, serta menjaga produktivitas dan meminimalisir dampak sosial ekonomi," tutur Farida.

Dalam penyelenggaraan vaksin Covid-19 ini, ada lima poin yang ditekankan oleh Ombudsman. Pertama, data penerima vaksin harus valid. "Jika tidak valid, maka dapat menyebabkan proses vaksinasi tidak berjalan sesuai jadwal yang telah ditetapkan.

Hal ini menjadi salah satu penekanan penting dikarenakan masih terjadi perbedaan terkait sumber data yang akan digunakan," ujar Farida.

Kedua, menjamin baku mutu dari vaksin yang disediakan. "Hal ini penting, karena vaksin dapat mengalami penurunan kualitas yang diakibatkan oleh *Cold Chain Management System* yang tidak berjalan dengan baik. Misalnya, fasilitas kesehatan yang ditunjuk untuk pelayanan vaksinasi tidak memiliki *freezer* atau *vaccine refrigerator* sehingga harus menipkan vaksin Covid-19 ke fasilitas kesehatan lain. Hal seperti ini tentu sangat penting, sebab dalam distribusi dan tata penyimpanan vaksin, memang memerlukan perhatian khusus, terutama terkait dengan teknologi rantai dingin yang berkontribusi besar terhadap mutu vaksin," sambung Farida.

Pada pelaksanaannya, pendistribusian vaksin Covid-19 beserta alat-alat pendukung, dilakukan secara berjenjang mulai dari Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah Provinsi, dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota. Merujuk pada Pasal 16 Ayat 2, pelayanan vaksinasi akan dilakukan pada fasilitas kesehatan berupa puskesmas, puskesmas pembantu, pos pelayanan vaksinasi Covid-19, klinik, rumah sakit, dan/atau unit pelayanan kesehatan di Kantor Kesehatan Pelabuhan.

Lalu di poin ketiga, Farida menekankan pentingnya penanganan

limbah medis vaksinasi secara handal dan *safety*, juga sesuai dengan standar operasional yang sudah ditentukan. Saat ini, belum adanya sistem khusus dalam pengelolaan limbah vaksin Covid-19 yang dapat menyebabkan potensi pencemaran lingkungan dan penyalahgunaan limbah, seperti pengumpulan botol bekas vaksin yang digunakan untuk membuat vaksin palsu pada peristiwa di tahun 2016 silam.

"Keempat, urgensi sarana dan penanganan pengaduan terkait vaksinasi. Pentingnya pengelolaan pengaduan ini dimulai dari sarana layanan pengaduan, misalnya penanganan pengaduan bagi penerima vaksin yang mengalami Kejadian Ikutan Pasca Imunisasi (KIPI) dan harus mendapatkan pengobatan atau perawatan di fasilitas kesehatan," lanjut Farida.

Poin terakhir, fokus pelayanan bagi kelompok rentan yang mungkin luput dari perhatian. "Sebagaimana sasaran vaksin berbasis data dan kriteria yang diatur dalam peraturan perundang-undangan harus menyatakan kelompok rentan dan kelompok yang kesulitan dalam mengakses pelayanan publik karena keterbatasan. Misalnya, penyandang disabilitas, orang-orang dengan permasalahan kesejahteraan sosial yang tergolong prioritas," tutup Farida.



## Tingkatkan Pelayanan Publik Lewat Digitalisasi Arsip

Arsip dinilai sebagai identitas dan jati diri bangsa yang harus dikelola dan dilestarikan oleh negara. Salah satu bentuk penyelamatan arsip konvensional adalah dengan mengubah arsip ke dalam bentuk digital sesuai dengan PP 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Dengan terwujudnya sistem pemerintahan berbasis elektronik yang terpadu dan menyeluruh, maka akan tercapai birokrasi pelayanan publik yang memiliki kinerja tinggi.

"Ada dua tujuan yang bisa didapat melalui digitalisasi. Pertama, kemudahan akses dan ketersediaan arsip menjadi lebih dinamis. Kedua, perubahan bentuk dari konvensional ke digital bertujuan untuk menyipikan informasinya di beberapa media agar tidak mudah hilang," ungkap Wahid Nurafiantara, S.Hum., M.TI, selaku Kepala Kantor Arsip Universitas Indonesia dalam seminar virtual bertajuk 'Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Kearsipan', pada Rabu (17/03).

Seminar tersebut dilaksanakan sebagai rangkaian dari HUT Ombudsman RI ke-21 dengan mengundang para pakar kearsipan, di antaranya: Wahid Nurafiantara, S.Hum., M.TI.

(Kepala Kantor Arsip Universitas Indonesia), Muslichah, S.I.P.,M.A. (Arsiparis Kantor Arsip Universitas Gadjah Mada), dan Prof. Dr. Nandang Alamsyah Dellar-nor, S.Hum., M.Hum (Pakar Hukum Kearsipan Universitas Padjadjaran). Dalam sambutannya, Ketua Ombudsman RI Dr. Mohammad Najih, S.H., M.Hum., Ph.D juga menambahkan, bahwa dalam era revolusi industri 4.0 diperlukan kesiapan secara simultan dan berkelanjutan untuk mengubah sistem pelayanan menjadi lebih cepat dan akurat melalui digitalisasi.

"Pelayanan kearsipan yang baik akan menghindarkan terjadinya *deceitful practice* yaitu praktik-praktik kebohongan dan tidak jujur. Agar masyarakat tidak disugahi data dan informasi yang menjeritah, pusat, pemerintah

yang tidak sebenarnya dalam pelayanan publik," papar Mohammad Najih. Senada dengan hal tersebut, PL Kepala ANRI Dr. M. Taufik, M.Si mengungkapkan, arsip merupakan ruh dari segala aspek kehidupan individu dan organisasi. Oleh sebab itu, arsip harus dikelola berdasarkan asas demokrasi atau *open governance*. Seluruh organisasi harus transparan dalam mengelola arsip dengan pendekatan tiga dimensi yakni masa lalu, masa kini, dan masa mendatang.

Namun untuk mewujudkan itu semua diperlukan strategi-strategi dalam tata kelola kearsipan berbasis elektronik. Pakar Hukum Kearsipan Prof. Dr. Nandang Alamsyah Dellar-nor, S.Hum., M.Hum menilai strategi tersebut harus terintegrasi dalam sistem pemerintahan demi terwujudnya sistem pengawasan dan pelayanan publik yang lebih cepat, baik, dan murah. "Ada lima hal yang perlu ditingkatkan yaitu tanggub dari penempatan petugas yang melayani, *reability* kehandalan petugas, *responsive* tanggapan merespon pelanggan, *assurance* jaminan petugas dalam memberikan waktu dan kepastian biaya, lalu terakhir *empathy* dalam mendahulukan kepentingan pelanggan."

Konsep lainnya juga diutarakan oleh Muslichah, S.I.P., M.A., Arsiparis dari Kantor Arsip Universitas Gadjah Mada, bahwa kearsipan yang ideal juga harus berdasarkan asas manfaat. "Kita perlu memperhatikan khasanah arsip melalui lima kegiatan; penciptaan tata naskah dinas, pemindahan arsip inaktif, akusisi arsip statis, mendokumentasikan peristiwa penting dan bisa melalui *oral history*," pungkas Muslichah.

## Ombudsman Banten Gandeng Untirta untuk Riset Pelayanan Publik

Anggota Ombudsman RI Yeka Hendra Fatika didampingi oleh Kepala Perwakilan Ombudsman Banten Dedy Irsan, melakukan kunjungan ke Universitas Sultan Ageng Tirtayasa (Untirta) pada Kamis (30/4). Kunjungan ini diterima langsung oleh Rektor Untirta Prof. Fatah Sulaiman di ruang kerjanya.

Dalam kunjungan ini, Yeka menyampaikan bahwa salah satu tugas Ombudsman RI adalah untuk mengawasi pelayanan dasar bagi seluruh masyarakat. Oleh karena itu, Ombudsman berniat menggandeng Untirta dengan tujuan pengawasan pelayanan dasar. "Kita bisa jadikan hasil riset dari Untirta untuk mendorong perbaikan pelayanan

publik pada masyarakat miskin, misalnya mengenai *stunting*," tutur Yeka.

Ia juga mengatakan bahwa Ombudsman membutuhkan *partner* dalam mengawasi pelayanan publik, di mana Perguruan Tinggi bisa menjadi *partner* untuk melakukan riset. Oleh karena itu, ia berharap Ombudsman Banten dan Untirta bisa bersinergi ke depannya.

Fatah Sulaiman menyatakan kesiapan menjadi instrumen untuk tujuan perbaikan pelayanan publik di Banten. "Untirta mendapat mandat dari Pemerintah untuk membuat pusat ketahanan lokal di Banten. Sedang diperkuat oleh Kadisdukcapil Kota Dumai yang menurutkan bahwa pihaknya telah melaksanakan saran perbaikan dari kajian Ombudsman dan diperkerjakan akan selesai di bulan Maret 2021.

Mou dengan Ombudsman sudah, tinggal PKS saja. Ini kerja sama yang baik," tutup Fatah, baik oleh Amris, yang mengatakan akan menindaklanjuti saran perbaikan dari Ombudsman dengan melakukan pemenuhan kebutuhan sarana prasarana dan menyipkan perangkat IT agar pelayanan bisa dilakukan secara daring. Pernyataan tersebut juga diperkuat oleh Kadisdukcapil Kota Dumai yang menurutkan bahwa pihaknya telah melaksanakan saran perbaikan dari kajian Ombudsman dan diperkerjakan akan selesai di bulan Maret 2021.

Ombudsman untuk menjelaskan tentang pelayanan publiknya.

### PERISTIWA



## Ombudsman RI Perkenalkan Tupoksi ke 200 Perwira TNI/Polri

Anggota Ombudsman RI Dr. Johannes Widjantoro, S.H., M.H., bersama Direktur Politeknik STIA LAN Prof. Dr. Nurliah Nurdin, S.Soc., M.H. serta Irutdik Irum Ijen TNI Kolonel Ir. Drs. Basuki Hari Subagyo, menjadi narasumber dalam kegiatan Diskusi Panel SSB Manajemen Nasional dengan tema: 'Implementasi Reformasi Birokrasi Lembaga Negara dan TNI menuju *Good Governance*'. Acara berlangsung di Sekolah Staf dan Komando Markas TNI (Sekso) Bandung, pada hari Rabu (07/04).

Kegiatan ini dihadiri oleh 200 Perwira SSB (Pasis). Pasis yang hadir terdiri dari TNI Angkatan Darat sebanyak 75 orang, TNI Angkatan Laut sebanyak 50 orang, TNI Angkatan Udara sebanyak 40 orang, Polri sebanyak 31 orang, dan Pasis Negara Sahabat sebanyak empat orang. Adapun Pasis Negara Sahabat berasal dari negara Singapura, Malaysia, Pakistan, dan Madagaskar.

Dua orang Pasis Negara Sahabat dari Singapura dan Pakistan belajar secara *online* *on campus*.

Pada kesempatan tersebut, Johannes memperkenalkan Ombudsman RI secara umum kepada para peserta diskusi. "Ombudsman lahir sebagai salah satu dari sekian lembaga negara yang menyeimbangkan pemerintahan. Ombudsman bertugas untuk mengawasi pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah, BUJMN, BUMD, dan mereka yang menjalankan fungsi APBN juga APBD. Ombudsman berupaya untuk memastikan agar masyarakat bisa mendapatkan pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dalam berbagai aspek kehidupan."

Johannes juga menjelaskan keistimewaan yang dimiliki oleh Ombudsman RI, salah satunya Hak Imunitas. "Ombudsman tidak dapat digugat, tidak dapat dituntut, dan tidak dapat dibawa ke ranah hukum ketika sedang

menjalankan tugas, fungsi, dan wewenang." Hal tersebut telah diatur dalam Pasal 10 Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Selanjutnya, Johannes menambahkan bentuk reformasi birokrasi di TNI. "Reformasi birokrasi di TNI diharapkan dapat menghasilkan berbagai *output* antara lain, peningkatan kualitas pelayanan, peningkatan jumlah unit layanan, dan peningkatan indeks kepuasan masyarakat. TNI harus menunjukkan pelayanan prima kepada masyarakat, tidak lagi sekadar memenuhi standar minimal pelayanan," ujar Johannes. Menurut Johannes, TNI merupakan instansi yang memiliki peran sangat strategis dalam upaya-upaya menjaga kedaulatan dan keamanan negara, yang menunjukkan bahwa TNI tidak terlepas dari pelayanan publik di Indonesia.

### KIPRAH



## Cegah Penyiksaan, Ombudsman RI Lanjutkan Kolaborasi dengan Empat Lembaga

Setiap tahunnya, Komnas HAM selalu menerima pengaduan tentang terjadinya praktik penyiksaan seperti tindakan penghukuman yang tidak manusiawi, terutama di tempat-tempat semacam ranah tahanan, lapas, panti-panti sosial, dan lainnya. Praktik penyiksaan adalah perbuatan yang membahayakan hak asasi manusia karena bisa menjadi pintu masuk bagi terjadinya pelanggaran hak asasi manusia lainnya seperti perampasan hak hidup.

Penyiksaan juga kerap tidak mudah dideteksi, karena terjadi di ruangan-ruangan tertutup, disembunyikan dari mata publik, dan korbanannya acap kali diam karena takut mendapat siksaan yang lebih berat atau diancam jika buka mulut. Jika penyiksaan tidak dicegah sejak awal atau dibiarkan begitu saja, maka sama dengan memberikan insi secara tidak langsung pada terjadinya penyiksaan.

Dalam perspektif hak asasi manusia, penyiksaan dan penghukuman yang sewenang-wenang adalah pelanggaran HAM yang sangat serius. Perbuatan tersebut telah menderhakan hakikat dan martabat manusia, serta jelas bertentangan dengan konstitusi dan hukum di Indonesia.

Berangkat dari landasan tersebut, Ombudsman RI dan beberapa lembaga lainnya sepakat untuk melakukan kerja sama dalam rangka mencegah praktik penyiksaan dan meneguh praktik bersama untuk mendorong terbentuknya Mekanisme Nasional Pencegahan Penyiksaan (NPM) di Indonesia. Kerja sama tersebut berjudul Kerja Sama untuk Pencegahan Penyiksaan (KuPP). Lembaga lainnya yang bergabung dalam kerja sama ini adalah Komnas HAM, Komnas Perempuan, Komisi Perlindungan Anak Indonesia (KPAI), dan Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban (LPSK).

Kesepakatan kerja sama ini telah berjalan sejak tahun 2016 dan menorehkan sejumlah capaian. Salah satunya adalah penerapan prinsip-prinsip *National Preventive Mechanism* (NPM) sebagaimana tertuang dalam *Optional Protocol Convention Against Torture* (OpCAT). Capaian lainnya adalah pelatihan khusus bagi *Training of Trainers* di staf Ditjen PAS yang diikuti oleh 25 peserta dan 36% di antaranya adalah perempuan. Pelatihan tersebut dilakukan bersama fasilitator pengalaman, dan diharapkan dapat berkontribusi pada peningkatan akan semakin baiknya perlindungan terhadap warga binaan di lapas, lapas perempuan, dan Lembaga Pembinaan Khusus Anak (LPKA) sesuai dengan norma dan standar hak asasi manusia.

Melihat keberhasilan KuPP pada lima tahun sebelumnya, serta sikap kooperatif dari berbagai pihak di pemerintahan, nota kesepakatan antara Ombudsman RI dan empat lembaga lainnya, resmi diperpanjang hingga tahun 2022. Perpanjangan nota kesepakatan ditandatangani oleh Ketua Komnas HAM RI Ahmad Taufan Damanik, Ketua Komnas Perempuan Andy Yentriyani, Ketua KPAI Susanto, Ketua Ombudsman RI Mohammad Najih, dan Ketua LPSK Hastho Atmojo Suryo. Sementara perpanjangan PKS dari KuPP ditandatangani oleh Wakil Ketua Eksternal Komnas HAM RI Amiruddin Al-Rahab, Wakil Ketua Komnas Perempuan Mariana Amiruddin, Komisioner KPAI Putu Elvina, Anggota Ombudsman RI Johannes Widjantoro, dan Wakil Ketua LPSK Manager Nasution di Kantor Komnas HAM RI.

Perpanjangan Nota Kesepakatan Bersama dan PKS ini menjadi pertanda telah terjalinnya kolaborasi strategis antara lima lembaga dalam upaya pencegahan penyiksaan di Indonesia. Kolaborasi ini juga memberi pengalangan-pengalaman berharga (*good practices*) ketika kelak Indonesia meratifikasi OpCAT, karena KuPP sudah menerapkan prinsip-prinsip Utama Mekanisme Pencegahan Penyiksaan.



## APILL di Sulbar Kembali Berfungsi, Ombudsman Akan Tutup Aduan

Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Barat menggelar rapat koordinasi pada Kamis (15/04), terkait laporan Alat Pemberi Isyarat Lalu Lintas (APILL) yang tidak berfungsi dengan baik di beberapa titik dalam Kota Mamuju. Rapat itu dihadiri oleh Balai Pengelola Transportasi Darat Wilayah XIX Sulbar, Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Barat, Dinas Perhubungan Kabupaten Mamuju, serta beberapa Asisten Ombudsman Sulbar yang menangani pengaduan tersebut.

Dalam rapat koordinasi tersebut, pihak Balai Pengelola Transportasi

Darat Wilayah XIX Sulselbar menyampaikan bahwa ada beberapa APILL di Sulawesi Barat yang mengalami kerusakan akibat gempa di bulan Januari lalu. "Saat itu kami belum merencanakan pergantian APILL di tahun 2021, tapi alhamdulillah sekarang hampir seluruh APILL di Kota Mamuju sudah berfungsi sesuai yang kita harapkan."

Menanggapi laporan itu, Lukman Umar selaku Kepala Perwakilan Ombudsman Sulawesi Barat menyatakan jika APILL di Kota Mamuju sudah menyala 100%, maka pihak Ombudsman Sulbar akan menutup aduan dari

masyarakat tentang APILL. "Kami berharap adanya komitmen dari seluruh pihak terkait agar bisa bersinergi dalam setiap aduan masyarakat," ujar Lukman, ia juga berharap pernyataan di dalam rapat bukan hanya ucapan semata, namun juga bisa dikonversi dalam bentuk tertulis. Sehingga nantinya bisa menjadi jalan untuk bersinergi ketika ada pengaduan masyarakat.



## Ombudsman Riau Sarankan Kota Dumai Perbaiki Pelayanan Administrasi

Ombudsman RI Perwakilan Riau melalui Keasisten Pencegahan Maladministrasi, menyerahkan Laporan Hasil Analisa (LHA) kajian kepada Wakil Walikota Dumai Amris yang didampingi oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai, pada Rabu (10/3) di Kantor Walikota Dumai. Kajian tersebut mengusung tema "Tata Kelola Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Provinsi Riau pada masa Pandemi Covid-19".

Pembuatan dan hasil kajian dipandang perlu karena penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan menjadi salah satu institusi yang tetap memberikan pelayanan di tengah pandemi, misalnya permohonan dokumen

kependudukan dari masyarakat yang cukup tinggi. Oleh karena itu, Kepala Keasisten Pencegahan Maladministrasi Bambang Pratama, mengimbau Walikota Dumai untuk melaksanakan saran perbaikan agar pelayanan publik pada masa pandemi lebih mudah diakses oleh masyarakat.

"Dalam melakukan kajian ini, Ombudsman melalui tahapan Deteksi, Analisis, dan Pelaksanaan Pemberlakuan Saran (PPS). Setelah melakukan pengambilan data, menelaah dokumen dan analisis, serta melakukan konfirmasi temuan, barulah Ombudsman menyampaikan Laporan Hasil Analisis (LHA) yang berisi hasil pengambilan data, temuan, pendapat, dan saran perbaikan," jelas Bambang.

Imbauan tersebut rupanya disambut

baik oleh Amris, yang mengatakan akan menindaklanjuti saran perbaikan dari Ombudsman dengan melakukan pemenuhan kebutuhan sarana prasarana dan menyiapkan perangkat IT agar pelayanan bisa dilakukan secara daring. Pernyataan tersebut juga diperkuat oleh Kadis Dukcapil Kota Dumai yang menuturkan bahwa pihaknya telah melaksanakan saran perbaikan dari kajian Ombudsman dan diperkirakan akan selesai di bulan Maret 2021.



## Aparat Pengadilan Kena Sanksi Karena Maladministrasi

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, tugas utama Ombudsman RI adalah memeriksa dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan menyelesaikan permasalahan tersebut sesuai ruang lingkup kewenangan Ombudsman RI. Tak terkecuali maladministrasi yang terjadi di lingkungan peradilan namun tanpa mencampuri putusan hakim. Ombudsman RI tidak dapat mencampuri putusan hakim sebagaimana Pasal 9 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008.

Salah satu contoh kasus terkait peradilan yang ditangani Ombudsman RI, terjadi pada akhir tahun 2020. Dua orang aparat Pengadilan Negeri yang berada di wilayah Kalimantan barat, mendapat sanksi hukuman disiplin berupa "sanksi ringan berbentuk pernyataan tidak puas secara tertulis" dari Mahkamah Agung.

Permasalahan tersebut berasal dari laporan tenaga kontrak di suatu Pengadilan Negeri di Kalimantan barat, kepada Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Barat di pertengahan tahun 2019. Para pelapor tersebut berstatus tenaga keamanan dan pramubakti.

Setelah proses pemeriksaan, Ombudsman Kalbar memberikan tindakan korektif kepada Pengadilan Negeri yang bersangkutan agar membatalkan keputusan panitia seleksi. Namun, karena permasalahan tersebut belum memperoleh penyelesaian, maka penanganan selanjutnya dilakukan oleh Ombudsman RI Pusat yaitu Keasisten Utama Resolusi dan Monitoring. Kemudian pada akhir tahun 2019, Ombudsman RI menyampaikan secara tertulis kepada Badan Pengawasan Mahkamah Agung terkait temuan Ombudsman pada suatu Pengadilan Negeri di Kalimantan Barat. Badan Pengawas MA pun melakukan pemeriksaan kepada aparat Pengadilan Negeri yang dimaksud.

Pada pertemuan koordinasi Ombudsman RI dengan jajaran Badan Pengawas MA di bulan Agustus 2020, didapat hasil pemeriksaan berupa tindakan inkonsistensi dalam proses perekrutan tenaga Kontrak yang dilakukan oleh aparat Pengadilan Negeri terkait. Salah satunya dengan mengganti nama peserta yang mengundurkan diri dengan nama yang sebelumnya telah dinyatakan tidak memenuhi persyaratan. Namun perihal penentuan tenaga kontrak di seluruh lingkungan Peradilan Mahkamah Agung,

diserahkan kepada unit atau UPT masing-masing.

Awal tahun 2021, Ketua Mahkamah Agung akhirnya memberikan "hukuman disiplin tingkat ringan berupa teguran tertulis" dengan kategori "sanksi ringan berupa pernyataan tidak puas secara tertulis". Dengan demikian, Ombudsman RI menyatakan bahwa laporan masyarakat tersebut telah memperoleh penyelesaian. Ombudsman RI pun menutup laporan (*case closed*) pada bulan Maret 2021.

Ombudsman RI berharap permasalahan ini menjadi perbaikan ke depannya walaupun permasalahan tersebut merupakan diskresi suatu penyelenggara negara terkait. Meskipun begitu, penggunaannya harus tetap memperhatikan kaidah pelayanan publik yang baik.



## Ombudsman Temukan Maladministrasi di BP Jamsostek Lewat RCO

Ombudsman RI menerapkan pola Respon Cepat Ombudsman (RCO) dalam menjalankan tugasnya sebagai pengawas penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Pola tersebut pernah dilakukan saat Ombudsman RI menerima laporan masyarakat melalui *Whatsapp*, terkait penolakan pembayaran klaim Jaminan Kematian (JKM) sebesar 42 juta rupiah untuk masing-masing peserta melalui ahli waris, oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BP Jamsostek). Kasus ini dialami oleh ahli waris para pekerja dari Pasar Porong, Pasar Prambon Sidoarjo, dan Pasuruan Jawa Timur.

Kasus ini bermula saat puluhan orang yang tergabung dalam peserta ahli waris BP Jamsostek sektor informal, menggelar aksi demo di depan kantor DPRD Provinsi Jawa Timur pada Jumat (9/4). Pendemo yang diterima

oleh Komisi E DPRD Provinsi Jawa Timur ini, menuntut pemenuhan hak ahli waris berupa pencairan santunan Jaminan Kematian dan diaktifikannya kembali status keanggotaan yang sempat diputus sepihak oleh BP Jamsostek pada peserta sektor informal.

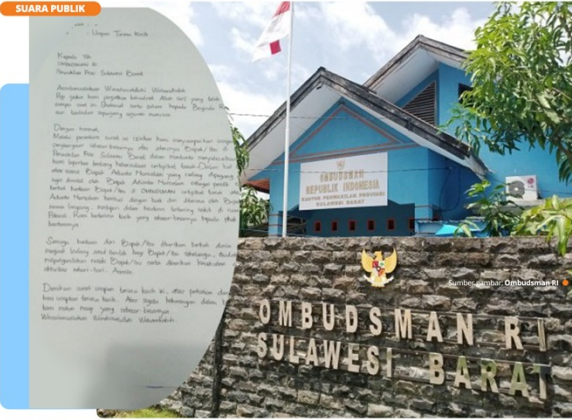
Aduan dari para ahli waris masuk ke kanal pengaduan Respon Cepat Ombudsman (RCO) melalui *Whatsapp* pada 18 April 2021 lalu, dan segera ditindaklanjuti ke penyelenggara pelayanan publik yang bersangkutan yakni pihak BPJS Ketenagakerjaan Pusat dan wilayah Jawa Timur. "RCO wajib direpson oleh pihak penyelenggara pelayanan publik. 11 hari setelah aduan masuk, tepatnya tanggal 29 April 2021, aduan tersebut diselesaikan oleh BPJS Ketenagakerjaan," terang Hery Susanto, Anggota Ombudsman RI, pada Jumat (30/4).

Hery juga mengatakan bahwa para ahli waris pekerja melaporkan klaim

atas jaminan kematian mereka sempat ditolak oleh pihak BPJS. Penolakan itu akibat adanya tuduhan *fraud* yang dilakukan oleh oknum agen perisai, yang merupakan jejaring BPJS Ketenagakerjaan dalam rekrutmen keanggotaan. Padahal pekerja tersebut sudah terdaftar dan rutin membayar iuran BP Jamsostek setiap bulannya.

"Ombudsman menilai, tidak dibayarnya klaim pekerja tersebut hingga berbulan-bulan itu justru merupakan indikasi kuat adanya maladministrasi yakni penundaan berlarut, tidak patut, dan tidak profesional. Oleh karena itu, Ombudsman RI memberikan saran kepada BPJS Ketenagakerjaan untuk segera membayarkan klaim JKM pekerja," lanjut Hery. Untuk ke depannya, Ombudsman RI akan melakukan investigasi untuk saran perbaikan terkait regulasi BPJS Ketenagakerjaan agar kejadian serupa tidak terulang lagi.

### SUARA PUBLIK



## Sertifikat Tanah Terbit Setelah Delapan Tahun, Pelapor Kirim 'Surat Cinta'

Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Barat menerima surat tanda terima kasih dari Adianto Nursalam, yang baru saja mendapatkan sertifikat tanahnya setelah delapan tahun. Kasus ini bermula saat Pelapor membeli tanah kavling dari seseorang, dan menyerahkan sebagian uang sebagai biaya proses pengurusan sertifikat ke kantor notaris. Namun, setelah melalui proses yang panjang dari tahun 2012, kasus ini baru bisa diselesaikan pada tahun 2020.

"Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ombudsman RI Sulbar atas bantuannya," tulis Adianto. Melalui surat ini, kami mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya, atas atensi Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Barat dalam membantu menyelesaikan masalah tentang keberatan sertifikat tanah kami atas nama Bapak Adianto Nursalam, yang dipegang oleh pihak lain. Kini sertifikat itu telah kembali ke tangan kami. Sertifikat tersebut diserahkan secara langsung, meski saat itu

sayu masih terbaring sakit di ruang perawatan RSUD Polewali." Lukman Umar selaku Kepala Perwakilan Ombudsman RI Sulawesi Barat, mengungkapkan rasa bersyukur setelah bisa menyelesaikan laporan tersebut. "Alhamdulillah, setelah berbagai upaya penyelesaian, kami sudah serahkan langsung sertifikat tanah milik Pelapor tersebut," ungkap Lukman.

### SUARA PUBLIK



## Ombudsman Babel Cepat Tanggap Selesaikan Laporan Soal BST

Masa pandemi memberikan polemik khusus dalam pelayanan publik, terutama bagi masyarakat yang terdampak Covid-19. Oleh karena itu, pemerintah meluncurkan beberapa program bantuan untuk masyarakat terdampak Covid-19, salah satunya Bantuan Sosial Tunai (BST). Program yang diluncurkan sejak tahun 2020 ini, membawa angin segar bagi masyarakat. Tak heran apabila banyak masyarakat yang belum mendapatkan jatah pun menginginkan bantuan ini.

Pada dasarnya, BST diberikan kepada masyarakat yang terdaftar dalam Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS). Tentunya banyak kriteria yang sudah ditentukan oleh Kementerian Sosial dalam penyaluran bantuan ini. Namun, ternyata penerapan di lapangan tidaklah mudah. Meskipun pengurusan untuk tahap awal BST berdasarkan usulan RT/RW yang dibahas melalui Musyawarah Kelurahan (Muskel), namun tetap saja masyarakat merasa tidak puas.

Oleh karena itu, banyak masyarakat yang mengadukan hal tersebut ke Ombudsman RI Perwakilan Bangka Belitung. Berdasarkan data Riksa pada tahun 2021, substansi asuransi/jaminan sosial menjadi dominasi laporan tertinggi mencapai 27% dan kemudian menjadi trending substansi baru di Ombudsman Bangka Belitung. Khusus BST, keluhan masyarakat didominasi perihal layanan informasi.

Masyarakat merasa bahwa informasi yang diterima sangat minim terutama soal penerima dan penghapusan Keluarga Penerima Manfaat (KPM). Padahal, penyampaian informasi sebagai bentuk pelayanan publik merupakan tanggung jawab Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota sebagaimana tercantum

dalam BAB II huruf F angka dua Lampiran Keputusan Direktur Jenderal Penanganan Fakir Miskin Nomor: 18/6/SK/HK.02.02/4/2020 tentang Petunjuk Teknis Penyaluran Bantuan Sosial Tunai Dalam Penanganan Dampak Corona Virus Disease 2019 (Covid-19).

"Selain dengan hal tersebut, berdasarkan UU Nomor 25/2009 tentang Pelayanan Publik terutama Pasal 15 huruf e, menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik memiliki kewajiban dalam memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan publik, yang dalam hal ini adalah asas keterbukaan.

Bahkan, hak masyarakat pun diatur dalam Pasal 18 huruf f bahwa masyarakat berhak mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanannya. Berdasarkan hal tersebut memang sudah seharusnya, baik penyelenggara maupun penerima layanan untuk mematuhi hak dan kewajibannya dalam pelayanan publik. Berdasarkan rujukan aturan tersebut, Tim Riksa Babel menyelesaikan laporan BST yang dilakukan secara proporsif sebelum pemeriksaan formal dilakukan. Gaya pemeriksaan tersebut menjadi efektif untuk dilakukan saat ini. Bahkan, ternyata Ombudsman sebagai lembaga pemberi pengaruh dibuktikan melalui penyelesaian laporan secara persuasif tersebut.

Oleh sebab itu, banyak masyarakat yang puas terhadap kinerja Ombudsman Babel terutama dalam penyelesaian laporan substansi jaminan sosial. Ombudsman Babel kerap dibarengi testimoni positif dari para Pelapor karena hak-hak pelayanannya dipenuhi oleh Terlapor, yang dalam hal ini adalah Penyelenggara Pelayanan Publik. Salah satu contoh success story Riksa kali ini adalah, pada laporan atas nama

Sdri, Darmi selaku kuasa dari Sdri. Kasnawati.

Bellau memiliki keluhan dan keberatan tentang tidak diberikannya layanan atas informasi dengan dipusnanya KPM BST atas nama Djanda yang notabene suami dari Sdri. Kasnawati. Berdasarkan laporan tersebut, Ombudsman Babel melakukan komunikasi dan koordinasi secara informal dan persuasif kepada penyelenggara yang dilaporkan.

Hanya suatu satu hari untuk melakukan koordinasi tersebut. Laporan pun langsung diselesaikan oleh Terlapor dengan mendukung Pelapor. Alhasil, keterbukaan informasi telah dilakukan melalui pemahaman dan sosialisasi KPM BST. Berdasarkan hal tersebut, Kuasa Pelapor memberikan testimoni kepada Ombudsman Babel yang berbunyi, "Kesan kami terhadap Ombudsman adalah cepat dan tanggap dalam menerima laporan dan menyelesaikan laporan masyarakat, semoga kinerjanya dapat ditingkatkan lagi dalam hal pengawasan dan pemeriksaan laporan karena masih banyak masyarakat yang memerlukan bantuan Ombudsman namun masih tidak mengerti atau tidak berani melapor ke Ombudsman."

Testimoni ini menjadi energi tersendiri bagi Ombudsman Babel untuk lebih semangat dalam menyelesaikan laporan dan membantu masyarakat Babel mendapatkan hak-haknya dalam pelayanan publik. Harapannya agar masyarakat Babel jangan takut untuk awasi, tegur, dan laporkan apabila masih ada masalah pelayanan publik yang tidak sesuai aturan.

### SUARA PUBLIK



## Ijazah Kelulusan Ditahan, Ombudsman Atasi dengan RCO

Pada 26 Maret lalu, Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah menerima pengaduan dari orang tua murid mengenai penahanan ijazah kelulusan tahun 2020. Penahanan ijazah tersebut diduga akibat dari biaya administrasi pendidikan yang belum dilunasi oleh Pelapor, yakni uang gedung dan SPP. Pelapor pun menjelaskan bahwa ijazah tersebut akan digunakan sebagai salah satu kelengkapan persyaratan pendaftaran POLRI dan harus diserahkan paling lambat tanggal 31 Maret 2021.

"Dengan pertimbangan bahwa kondisi Pelapor termasuk darurat yang disebabkan adanya keterbatasan waktu, maka laporan tersebut ditindaklanjuti dengan mekanisme Respon Cepat Ombudsman (RCO)," ujar Siti Farida. Lebih lanjut, Farida menjelaskan bahwa laporan yang masuk kriteria RCO antara lain kondisi darurat, terkait

hak hidup, dan mengancam keselamatan jiwa. "Laporan yang dapat ditindaklanjuti ke tahap pemeriksaan, harus memenuhi syarat formal dan materiel sesuai ketentuan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI, namun untuk laporan yang masuk kriteria RCO, syarat formal ini dapat dikesampingkan dan dilengkapi sambil berjalan proses pemeriksaan," kata Siti Farida.

Menindaklanjuti laporan tersebut, Tim Ombudsman RI Perwakilan Jateng langsung melakukan koordinasi dengan Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah untuk memperoleh penjelasan dan tindak lanjut penyelesaian. Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah merespon baik koordinasi tersebut. "Selanjutnya, laporan masyarakat akan langsung diteruskan kepada Kepala Cabang Dinas

wilayah Kabupaten Banyumas," sambung Farida.

Respon baik lainnya datang dari Kepala Cabang Dinas Wilayah Kabupaten Banyumas dan Kepala SMAN 1 Pakitjaya yang langsung menindaklanjuti laporan tersebut dengan mengantar dan menyerahkan ijazah ke rumah Pelapor. Oleh karena itu, Ombudsman Jateng mengapresiasi gerak cepat jajaran Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah, sehingga murid tersebut dapat berpartisipasi mengikuti proses seleksi pendaftaran POLRI.

Ombudsman Jateng juga berharap, kejadian serupa tak terjadi lagi di masa mendatang. "Membangun komunikasi yang baik antara pihak satuan pendidikan dan orang tua murid sangat diperlukan, khususnya terkait biaya-biaya yang menjadi tanggung jawab orang tua, jangan sampai merugikan masa depan siswa tersebut," tutup Farida.

### VIDEO



## 97 Ribu PNS Fiktif Terima Gaji, Ombudsman Angkat Bicara

Berdasarkan temuan yang diungkap oleh tim Badan Kepegawaian Negara (BKN), terdapat hampir 100 ribu data Pegawai Negeri Sipil (PNS) 'misterius'

yang masih menerima gaji dan dibayarkan oleh peminunya sejak tahun 2014. **Klik video untuk tonton selengkapnya.**

PROFIL



## Berawal dari Ragu, Kini Kaharding Jadi Sahabat Ombudsman

Sebagai lembaga pengawas penyelenggaraan pelayanan publik, Ombudsman RI tentunya membutuhkan partisipasi aktif dari masyarakat untuk mencegah sekaligus mengawasi potensi maladministrasi di lingkup lembaga pemberi layanan publik. Salah satu cara yang dilakukan oleh Ombudsman RI, adalah dengan membuat komunitas bernama Sahabat Ombudsman.

Sahabat Ombudsman merupakan perpanjangan tangan dari Ombudsman RI dan Perwakilan, dalam pengawasan pelayanan publik di sekitar lingkungan mereka. Selain itu, Sahabat Ombudsman juga bertugas untuk membantu memberikan edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat tentang tugas Ombudsman RI, hingga tata cara pelaporan terkait pelayanan publik kepada Ombudsman.

Anggota Sahabat Ombudsman banyak berasal dari kalangan pelajar, mahasiswa, jurnalis, dan LSM/NGO yang telah dibekali dengan pengetahuan tentang pelayanan publik. Bahkan mereka juga ikut dilibatkan dalam pertemuan di tingkat lokal dan nasional agar dapat berkontribusi untuk mengawal pelayanan publik. Oleh karena itu, berbekal pengetahuan dan pengalaman soal pelayanan publik, Sahabat Ombudsman diharapkan mampu memotivasi masyarakat agar berani melapor jika menemukan potensi maladministrasi.

Kaharding, salah seorang Sahabat Ombudsman yang berasal dari tenaga pendidik, mengaku bahwa awalnya ia tak begitu menggubris kehadiran Ombudsman RI. Ia sempat berpikir, Ombudsman RI tak ada bedanya dengan lembaga lain, yang bisa saja memprioritaskan kepentingan dari suatu golongan. Namun, setelah melihat sendiri kinerja Ombudsman, khususnya Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Barat, pandangan Kaharding pun berubah.

"Saya pertama kali tahu Ombudsman saat periode ujian nasional, sekitar tahun 2014 atau 2015. Saat itu, salah seorang teman saya yang bekerja sebagai Asisten Ombudsman, berkunjung ke sekolah tempat saya mengajar. Saat itu saya belum tahu apa fokus utama Ombudsman, makanya saya banyak bertanya kepada teman saya itu.

Namun yang terlintas di pikiran saya, barangkali Ombudsman ini tak ada beda dengan lembaga lainnya," tutur Kaharding, saat diwawancarai oleh Tim Majalah Elektronik Ombudsman RI beberapa waktu lalu.

Meskipun begitu, Kaharding cukup rutin mengikuti kegiatan yang diadakan oleh Ombudsman Sulbar. Setelah kunjungan Asisten Ombudsman ke sekolahnya, Kaharding beberapa kali datang ke seminar-seminar yang diselenggarakan oleh Ombudsman Sulbar. Bahkan ia juga sudah pernah diundang langsung ke "markas" Ombudsman Sulbar dalam rangka buka bersama di bulan puasa.

Keraguan tentang Ombudsman yang awalnya menyelimuti benak Kaharding, perlahan memudar seiring terlihatnya konsistensi Ombudsman dalam memperbaiki sistem pelayanan publik, terutama di wilayah Sulawesi Barat. Apa yang telah diupayakan Ombudsman Sulbar dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, membawa angin segar bagi Kaharding. "Melihat kinerja positif Ombudsman, saya pun terdorong untuk ambil peran di lembaga ini. Sejah ini, saya melihat Ombudsman tetap konsisten pada prinsipnya untuk memperbaiki sistem pelayanan publik," kata Kaharding.

Laki-laki yang bekerja sebagai guru honorer di SMK Negeri 1 Rangas Mamuju ini, akhirnya resmi bergabung sebagai Sahabat Ombudsman pada tahun 2019. Namun, kedekatan dirinya dengan Ombudsman Sulbar sudah terjalin sejak kunjungan Asisten Ombudsman ke sekolah. Ditambah lagi, ada teman-teman lain yang juga bekerja di Ombudsman Sulbar, sehingga Kaharding punya banyak kesempatan untuk bertanya-tanya lebih jauh tentang Ombudsman.

Selain representasi Ombudsman yang baik di mata Kaharding, ada alasan lainnya mengapa ia mau menjadi bagian dari Sahabat Ombudsman. "Saya melihat banyak orang yang ingin mengakses pelayanan publik, namun terkadang birokrasi yang ada membuat alurnya menjadi terlalu panjang untuk dilalui. Saya pikir, jika birokrasi bisa dibuat lebih mudah, kenapa harus dipersulit?" papar Kaharding.

Ia sendiri juga menyaksikan bagaimana masyarakat yang berasal dari

desa atau pedalaman, datang ke kota untuk menyelesaikan perihal administrasi dalam periode yang berlarut. "Padahal mungkin bisa saja selesai dalam satu hari, tapi ini tidak. Oleh karena itu saya merasa bahwa ada sesuatu yang salah dan harus diperbaiki," tambah Kaharding. Dengan menjadi Sahabat Ombudsman, ia berharap dapat mengedukasi masyarakat lebih jauh bahwa ada tempat untuk mereka menyampaikan aspirasi terkait pelayanan publik, yakni Ombudsman.

Semenjak menjadi Sahabat Ombudsman, orang-orang di sekitar Kaharding seringkali menanyakan tentang pelayanan publik kepada dirinya. Tentu dengan senang hati Kaharding membantu dan mengarahkan mereka untuk melapor ke Ombudsman Sulbar jika menemukan permasalahan terkait pelayanan publik. "Saya tidak pernah mendampingi pelapor secara langsung saat mengadu ke Ombudsman. Sejah ini saya hanya memberikan rekomendasi saja," kata Kaharding.

Kaharding sendiri belum lama ini baru saja melakukan pengaduan ke Ombudsman Sulbar, terkait proses penempatan SK Guru Honorar yang terhambat. Meski kasus tersebut masih dalam proses penyelesaian, namun ia sudah cukup puas dengan respon dan tindak lanjut Ombudsman Sulbar atas laporannya.

Saat ditanya apa harapan Kaharding untuk Ombudsman, jawabannya sederhana saja: ia ingin Ombudsman bisa terus konsisten dan amanah dalam menjalankan fungsinya. Sehingga masyarakat kecil bisa mengakses layanan publik, dan terlayani dengan baik tanpa memandang adanya perbedaan status. "Saya berharap Ombudsman bisa membuat semua pelayanan jadi lebih mudah, juga mampu menyelesaikan dan memberantas maladministrasi," ujar Kaharding.

Sebagai penutup, Kaharding menambahkan doa lainnya untuk Sahabat Ombudsman. "Semoga ke depannya makin banyak pelatihan yang bisa diberikan kepada Sahabat Ombudsman, agar Sahabat Ombudsman bisa menyampaikan edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat, sesuai dengan apa yang diharapkan oleh Ombudsman," pungkask Kaharding.

LENSA



Ngopi Bareng Ombudsman RI



Sidak Pemantauan Pelintasan Kedatangan Orang dari Luar Negeri di Bandara Soetta oleh Anggota Ombudsman RI Jemly Hutabarat pada tanggal 29-30 April 2021.



## ORI DAN REFORMASI BIROKRASI MELALUI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TNI MENUJU GOOD GOVERNANCE

Disampaikan oleh: Dr. Johannes Widjantoro, S.H., M.H.  
Dalam Diskusi Panel SBS Manajemen Nasional DIKREG XLVIII SESKO TNI TA 2021  
Bandung, 07 April 2021



Anggota Ombudsman RI Johannes Menjadi Panelis atau Narasumber dalam Diklat SESKO TNI Bandung TA 2021 pada 7 April 2021



Sahabat Ombudsman RI



Pertemuan dengan Uni Eropa (MN,BHR,JH) 28 April 2021