

Warta Ombudsman

 OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA

Edisi 213 | 2021

IMPLEMENTASI INPRES BPJS KETENAGAKERJAAN PATUT DIAWASI PUBLIK



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 | Siti Fatimah
Muhammad Fatra Dasa

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

Website : www.ombudsman.go.id

    OmbudsmanRI137

DAFTAR ISI

01 Tajuk

- Proses Penyidikan di Polri Belum Ramah Difabel
- Implementasi Inpres BPJS Ketenagakerjaan Patut Diawasi Publik

Peristiwa

- Ombudsman RI dan Bawaslu Sepakati Kerja Sama untuk Pemilu 2024

02 Peristiwa

- Ombudsman Ajak PT Dorong Implementasi Riset Pelayanan Publik
- Tingkatkan Keamanan Siber, Ombudsman Bentuk CSIRT
- Sulawesi Tengah Diharapkan Masuk Zona Hijau Kepatuhan
- Cegah Korupsi Lewat Pembangunan Zona Integritas

03 Peristiwa

- Ombudsman RI Kembali Gelar Penilaian Kepatuhan 2021

Kabar Perwakilan

- Ombudsman Aceh Apresiasi Kondisi Pasar Al-Mahirah Setelah Relokasi
- Ombudsman Sulbar Anggap Pemerintah Abai Terhadap Kondisi Jalan Rusak
- Ombudsman Jakarta Raya Sarankan Adanya Kajian Pembongkaran Pembatas Sepeda

04 Kabar Perwakilan

- Bea Cukai Juanda Minta Pendampingan Ombudsman Jatim
- Ombudsman Kalbar Terima 50 Konsultasi Saat OOTS
- Adakan Bimtek, Ombudsman Jateng Undang Komunitas Difabel
- DPRD Jembrana Bawa Isu Mutasi ke Ombudsman Bali

05 Suara Ombudsman

- OTT Pelayanan Publik, Perlukah?
- Ketika Polemik Pemberhentian Perangkat Desa Belum Usai

06 Suara Ombudsman

- Ekses Bisnis Layanan Dasar, Hak Masyarakat Terabaikan
- Penilaian Kepatuhan pada Undang-Undang Pelayanan Publik Era Milenial

07 Kilas

- Ombudsman RI Targetkan 10 Langkah Perbaikan di Reformasi Birokrasi 2021
- Ombudsman RI Usulkan Penambahan Anggaran di Tahun 2022
- Ketua Ombudsman RI Sampaikan Khotbah Idulfitri
- Perkuat Pelayanan Publik, Ombudsman RI Kerja Sama dengan BPKN & KPPU

08 Kilas

Ombudsman RI dan 14 Negara Asia Gelar IOI Virtual

Suara Publik

- Pelapor Apresiasi Gerak Cepat Ombudsman Babel Selesaikan Aduan
- Nominal Tunjangan Tak Sesuai, Guru Ini Melapor ke Ombudsman RI

09 Suara Publik

- Pelayanan BPJS Tidak Efektif, Ombudsman Babel Terima Aduan
- Ombudsman Sulut Bantu Pelapor yang Tak Bisa Daftar Kuliah

Kiprah

- Bupati 'Mangkir' dari Putusan Pengadilan, Ombudsman RI Turun Tangan

10 Kiprah

- 12 Instansi Terlapor Tak Kunjung Melakukan Rekomendasi Ombudsman
- Ombudsman RI Sampaikan Saran dalam Penyusunan Peraturan Direksi PT PLN

11 Profil

- Kelompok Kerja Persuratan Ombudsman RI Tetap Siap Sedia Selama Pandemi

Lensa

- Peluncuran CSIRT
- Pemantauan Pelayanan Publik di RSUD Kabupaten Pringsewu
- Kunjungan ke Mal Pelayanan Publik Sidoarjo

12 Infografis

- Laporan Triwulan I & II

TAJUK



Sumber gambar: Ombudsman RI

Proses Penyidikan di Polri Belum Ramah Difabel

Ombudsman Republik Indonesia menemukan adanya potensi maladministrasi pada penyelenggaraan pelayanan publik oleh Kepolisian RI (Polri) terhadap penyandang disabilitas khususnya dalam proses penyidikan. Maladministrasi yang dimaksud berupa belum terpenuhinya akomodasi yang layak pada aspek pelayanan dan sarana prasarana, sebagaimana Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2020 tentang Akomodasi yang Layak untuk Penyandang Disabilitas dalam Proses Peradilan.

Temuan terkait maladministrasi ditemukan Ombudsman RI usai melakukan Kajian Singkat (*Rapid Assessment*) mengenai Pemenuhan Akomodasi yang Layak bagi Penyandang Disabilitas dalam Proses Penyidikan. "Pada kurun waktu April-Mei 2021, Ombudsman RI melakukan kajian singkat tentang pemenuhan akomodasi yang layak bagi penyandang disabilitas di tujuh lokasi, yakni: Kepolisian Daerah (Polda) Lampung, Polda Sulawesi Utara, Polda Jawa Tengah, Polda Riau, Polda DIY, Polresta Semarang, dan Polres Kota Manado," terang Anggota Ombudsman RI Jhones Widjiantoro dalam konferensi pers daring pada Senin (28/6).

Widjiantoro menerangkan, kajian ini bertujuan untuk mendorong pemenuhan akomodasi yang layak bagi penyandang disabilitas dalam proses penyidikan, serta mendorong Polri agar bisa membuat dan mengembangkan standar pelayanan pemeriksaan terhadap penyandang disabilitas sebagaimana diatur dalam Pasal 9 Huruf f Undang-Undang No. 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas serta Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2020.

Lebih lanjut, Widjiantoro menyampaikan beberapa temuan Ombudsman RI lainnya, antara lain:

- Belum adanya petugas/penyidik di Polri yang memiliki kualifikasi tertentu dalam proses pemeriksaan terhadap penyandang disabilitas.
- Kurangnya pemahaman dan sensitivitas penyidik terhadap penyandang disabilitas.
- Belum adanya standar pemeriksaan dalam penanganan laporan Polisi terkait penyandang disabilitas.
- Belum adanya unit khusus di Polri yang menangani laporan terkait penyandang disabilitas.
- Kepolisian belum berperan aktif dalam menyediakan pendamping bagi penyandang disabilitas yang berhadapan dengan hukum, sehingga pada beberapa daerah pendampingan dilakukan oleh keluarga atau

orang terdekat. Selain itu, pada beberapa satuan kerja Polri, pendamping harus memenuhi kualifikasi tertentu.

- Belum terpenuhinya sarana dan prasarana bagi penyandang disabilitas, seperti belum adanya ruang khusus pemeriksaan bagi penyandang disabilitas serta media atau alat bantu lainnya.

- Kurangnya koordinasi/belum adanya kerjasama antara satuan kerja Polri di daerah dengan Pemda, OPD, jejaring/organisasi disabilitas guna melakukan pendampingan ataupun kerjasama terkait pemenuhan hak penyandang disabilitas pada saat berhadapan dengan hukum.
- Belum adanya anggaran yang dialokasikan khusus terkait pemenuhan akomodasi yang layak bagi penyandang disabilitas di Polri.

Di samping itu, Ombudsman RI juga menemukan hambatan dan kendala dalam pemenuhan akomodasi yang layak bagi disabilitas dalam proses penyidikan. Di antaranya sebagian besar Petugas/penyidik di Polri belum mengetahui amanat Peraturan Pemerintah No. 70 Tahun 2019 Tentang Perencanaan, Penyelenggaraan, dan Evaluasi Terhadap Penghormatan, Pelindungan, dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas, serta Peraturan Pemerintah No. 39 Tahun 2020 Tentang Akomodasi yang Layak untuk Penyandang Disabilitas dalam Proses Peradilan.

"Sehingga pemenuhan anggaran untuk penyediaan pelayanan maupun sarana prasarana belum maksimal, hal ini mengakibatkan terhambatnya pemenuhan akomodasi yang layak bagi penyandang disabilitas pada pelayanan publik yang diselenggarakan Polri," papar Widjiantoro. Atas temuan-temuan tersebut, Ombudsman RI telah menyampaikan beberapa saran perbaikan kepada Kepala Kepolisian Indonesia (Kapolri), yakni:

- Membuat peraturan internal di Polri mengenai standar pemeriksaan terhadap penyandang disabilitas dalam proses penyidikan.
- Menyediakan penyidik yang memiliki kualifikasi tertentu untuk melakukan pemeriksaan terhadap penyandang disabilitas di tingkat Mabes Polri dan satuan wilayah.
- Meningkatkan pemahaman dan sensitivitas penyidik ketika berhadapan dengan pelaku, saksi, maupun korban yang merupakan penyandang disabilitas. Hal ini diharapkan mampu menciptakan etika/sikap dan pola komunikasi yang efektif antara penyidik dengan penyandang disabilitas.

- Menyediakan pendamping/disabilitas dan penerjemah dalam proses penyidikan di tingkat Mabes Polri dan satuan wilayah. Dalam hal penyediaan pendamping dan penerjemah, Polri diharapkan berkoordinasi dan bekerja sama dengan pemerintah daerah dan lembaga/organisasi penyandang disabilitas yang memiliki pemahaman terhadap kebutuhan serta hambatan yang dialami penyandang disabilitas.

- Menyediakan ruang pemeriksaan khusus bagi penyandang disabilitas, aksesibel, serta fasilitas bangunan gedung dengan memperhatikan ragam penyandang disabilitas.

- Selain itu, Polri juga harus fokus pada penyediaan sarana prasarana pro justitia, seperti dokumen administrasi penyidikan yang dapat dibaca atau dimengerti, serta media atau alat bantu lain yang dapat mempermudah penyandang disabilitas memahami keterangan atau informasi selama proses penyidikan.

- Mengembangkan metode komunikasi audio visual jarak jauh dengan mempertimbangkan hambatan penyandang disabilitas untuk menghadiri proses penyidikan.
- Menyediakan anggaran secara berkesinambungan agar pemenuhan kewajiban Polri sebagaimana diamanatkan oleh PP No. 70 Tahun 2019 dan PP No. 39 Tahun 2020 dapat dilaksanakan secara bertahap dan terukur.

TAJUK



Sumber gambar: Ombudsman RI

Implementasi Inpres BPJS Ketenagakerjaan Patut Diawasi Publik

Masyarakat memberi kritik atas implementasi dari Instruksi Presiden RI (Inpres) Nomor 2 Tahun 2021 tentang Optimalisasi Pelaksanaan Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan yang dilakukan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan. Presiden RI Joko Widodo sendiri telah menginstruksikan kepada 26 Kementerian/Lembaga guna mengambil langkah-langkah yang diperlukan sesuai tugas, fungsi, dan kewenangan masing-masing untuk melakukan optimalisasi pelaksanaan Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan.

Instruksi yang diberikan kepada 26 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan dari Presiden RI antara lain:

- Meningkatkan kerja sama dengan Kementerian/Lembaga atau pihak lain dalam rangka kampanye dan sosialisasi (*public education*) Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan
- Meningkatkan kerja sama dengan

pemangku kepentingan dalam rangka meningkatkan pelayanan, kepatuhan, dan kemudahan pembayaran iuran pada Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan.

Nantinya, optimalisasi dari pelaksanaan program tersebut akan menggunakan dana dari APBN/APBD dan sumber lainnya yang sah serta tidak mengikat, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sebelumnya, dana kelolaan BPJS Ketenagakerjaan mayoritas berasal murni dari dana pekerja yang dibayarkan oleh perusahaan.

Menanggapi implementasi Inpres terkait, Anggota Ombudsman RI Hery Susanto pun memberikan tanggapannya. "Sumber dana APBN/APBD yang digunakan untuk implementasi Inpres, yaitu dikelola oleh BPJS Ketenagakerjaan berdasarkan sembilan prinsip, sesuai Undang-Undang No. 24 Tahun 2011 Tentang BPJS yaitu: ketegorongan, nirbalas, keterbukaan, kehati-hatian, akuntabilitas, portabilitas, keseriusan, bersifat wajib, dan amanat, dan hasil pengelolaan Dana Jaminan

Sosial dipergunakan seluruhnya untuk pengembangan program juga untuk sebesar-besarnya kepentingan peserta," kata Hery Susanto, dalam konferensi pers daring, Rabu (9/6) di Kantor Ombudsman RI, Jalan Rasuna Said, Jakarta Selatan. "Keluirlah direksi BPJS lebih prioritas ke pengembangan dana investasi. Pengelolaan dana BPJS itu idealnya harus ada alokasi dana sosialisasi dan edukasi ke masyarakat, ini demi peningkatan kesepertaan BPJS Ketenagakerjaan."

Menurut Hery Susanto, dalam Pasal 4 UU No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, ditegaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan hal-hal berikut ini: kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, profesionalitas, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas, dan perlakuan bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Dengan kewajiban, BPJS Ketenagakerjaan berkeajiban menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tujuan pembentukannya, yang tercantum dalam Pasal 3 Undang-Undang BPJS. BPJS bertujuan untuk mewujudkan terelenggaranya pemberian jaminan terpuhunya kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap peserta dan/atau anggota keluarganya.

Hery turut menambahkan, bahwa sekurang-kurangnya pelayanan BPJS Ketenagakerjaan itu meliputi: pelaksanaan pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengelolaan informasi, pengawasan internal, penyuluhan masyarakat, dan pelayanan konsultasi. Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara (BPJS Ketenagakerjaan) harus bertanggungjawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan.

"Kritik dan laporan pengaduan dalam konteks pengawasan, membutuhkan peran serta masyarakat. Masyarakat harus berada di garda depan dalam pelayanan publik. Ombudsman RI harus bekerja sama dan mendorong peran serta masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik yang dilakukan BPJS Ketenagakerjaan dalam Inpres itu," pungkas Hery.



Ombudsman RI dan Bawaslu Sepakati Kerja Sama untuk Pemilu 2024

Ombudsman RI melakukan pertemuan audiensi dengan Badan Pengawasan Pemilu (Bawaslu) RI terkait rencana kerja sama yang akan dilakukan, pada Rabu (23/6) di Ruang Abdurrahman Wahid, Gedung Ombudsman RI, Jakarta. Ketua Ombudsman RI Mokhammad Najih didampingi Wakil Ketua Ombudsman RI Bobby Hamzar Rafinus, Anggota Ombudsman RI Jemly Hutabarat, para Pimpinan Tinggi Pra-tama, serta Kepala Keasistensian, menerima secara langsung kedatangan Ketua Bawaslu RI Abhan, yang didampingi oleh Anggota Bawaslu RI; Ratna Dewi Petalolo, M. Afiduddin, Rahmat Gawi, dan Fritz Edward Sirigar.

Dalam sambutannya, Mokhammad Najih menyampaikan ucapan selamat datang dan terima kasih atas kedatangan Bawaslu RI untuk melakukan pertemuan audiensi. Najih menjelaskan bahwa kegiatan ini merupakan titik awal terbentuknya *Memorandum of Understanding* (MoU) antara kedua belah pihak dalam rangka kerja sama dan koordinasi untuk pelaksanaan tugas dan fungsi masing-masing lembaga. "Ranah penyelenggaraan pengawasan Ombudsman, khususnya kepada Bawaslu

sesuai dengan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pada ranah pelayanan publik dalam persidangan administrasi, pelayanan jasa, dan pengadaan barang," jelas Najih. "Saya kira kolaborasinya akan sangat baik jika ada agenda-agenda, yang dari sisi energi Bawaslu kuat sehingga bisa bersinergi dengan kami di daerah-daerah."

Menanggapi hal tersebut, Ketua Bawaslu RI Abhan menyampaikan bahwa Bawaslu dan Ombudsman RI pada dasarnya merupakan dua lembaga negara yang memiliki kesamaan dalam tugas dan fungsi pengawasan. "Tentu ada hal-hal yang bisa kita sinergikan antara Bawaslu dan Ombudsman ke depan," jelas Abhan. "Terutama kita akan menghadapi tahapan baru Pemilu serentak tahun 2024, yakni pemilihan legislatif (pileg), pemilihan presiden-pilpres), dan pemilihan kepala daerah (pilkada). Banyak hal yang saya kira yang bisa didiskusikan dengan Ombudsman RI."

Abhan juga menjelaskan bahwa dalam konteks kepemilikan, hal yang bisa didiskusikan dengan Ombudsman RI adalah terkait hak pilih yang merupakan salah satu bentuk pelayanan publik. Di mana dalam hal ini, Pemerintah, KPU, Dukcapil, dan Bawaslu bersama-sama

melakukan pengawasan dalam penyelenggaraan. "Dalam setiap penyelenggaraan Pemilu, persoalan hak pilih ini masih menjadi persoalan yang signifikan," tambahnya.

Wakil Ketua Ombudsman RI Bobby, mengatakan bahwa dalam rangka membangun kerja sama dengan Bawaslu RI, substansi terkait pemenuhan hak pilih, sistem laporan masyarakat, dan pengutan kapasitas SDM merupakan petunjuk penting untuk memperbarui hal-hal yang sudah dirintis oleh periode yang lalu. "Tentu kami dari kesetiaan dan keasistensian akan mendukung lebih jauh," ujar Bobby.

Kegiatan audiensi yang akan ditindaklanjuti dengan pertemuan selanjutnya terkait pembahasan lebih jauh mengenai rencana kerja sama. Meskipun dilaksanakan secara langsung, pertemuan ini tetap menerapkan protokol kesehatan yang ketat sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

PERISTIWA



Sumber gambar: Ombudsman RI

Ombudsman Ajak PT Dorong Implementasi Riset Pelayanan Publik

Perguruan tinggi sebagai salah satu lembaga pendidikan dapat menjadi pendorong perbaikan pelayanan publik melalui kajian dan riset, yang hasilnya bisa diimplementasikan dalam bentuk perbaikan di sisi regulasi maupun kebijakan. Atau dengan kata lain, hasil riset dari perguruan tinggi dapat memberikan manfaat dan berdampak secara langsung.

Hal inilah yang membuat Ombudsman RI dan Universitas Andalas Padang bersinergi untuk memanfaatkan hasil riset demi perbaikan pelayanan publik ke depannya. Pertemuan antara Ombudsman RI dengan pihak Universitas Andalas telah berlangsung pada bulan Mei lalu. Anggota Ombudsman RI Yeka Hendra Fatika di-sambut langsung oleh Wakil Rektor II Prof. Wirisma Arif Harahap, Wakil Rektor IV Dr. Herfizal Handra, dan Dekan Fakultas Pertanian Ir. Munzir Busniah.

Dalam kesempatan tersebut, Yeka menyampaikan bahwa di masyarakat saat ini terdapat kondisi *silent citizen*, yaitu masyarakat dengan kondisi yang pasrah menerima saat mengalami maladministrasi atau bentuk perlakuan yang tidak adil lainnya. Bisa dibayangkan, masyarakat memiliki budaya takut untuk melapor atau mengadu. Yeka memberi contoh tentang nelayan yang semakin susah menangkap ikan, makin jauh dan mahal biaya, meskipun laut merupakan wilayah provinsi. Menurutnya, salah satu akar permasalahan tersebut dikarenakan adanya regulasi yang tidak sesuai. Di sinilah peran penting perguruan tinggi dalam memberikan masukan perbaikan regulasi melalui kajian dan riset.

Di samping itu, Ombudsman RI juga memang memerinci riset regulasi terkait pelayanan publik di bidang lainnya seperti politik, hukum, dan ekonomi. "Ombudsman sebagai *Magistrature of*

Influence bisa menjadikan hasil riset di Universitas Andalas sebagai bahan masukan untuk mendorong perbaikan pelayanan publik," ujar Yeka. Sejalan dengan pemaparan Yeka, Wakil Rektor II Universitas Andalas Prof. Wirisma Arif Harahap, menyambut baik dorongan Ombudsman untuk perbaikan regulasi atau kebijakan dari permasalahan yang ada.

"Momen ini sangat kami tunggu, karena kami kesulitan dalam mengimplementasikan hasil riset yang telah dilakukan selama ini. Dengan adanya Ombudsman RI, hasil riset yang ada bisa bermanfaat," pungkash Wirisma. Selanjutnya, Ombudsman RI juga menyerahkan agar kebijakan yang dikeluarkan pemerintah provinsi dapat melibatkan perguruan tinggi, kelompok masyarakat, dan pemangku kepentingan lainnya sehingga lebih tepat guna dan efektif.

PERISTIWA



Tingkatkan Keamanan Siber, Ombudsman Bentuk CSIRT

Dalam rangka mencegah terjadinya insiden siber, Ombudsman RI meluncurkan Tim Tanggap Darurat Insiden Keamanan Siber atau *Computer Security Incident Response Team (CSIRT)* pada Kamis (24/6) bertempat di Royal Kuningan Hotel Jakarta Selatan. Acara tersebut dihadiri oleh Ketua Ombudsman RI Mokhammad Najih, dan Kepala Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN) Letnan Jenderal TNI (Purn.) Hinsa Siburian.

Pembentukan CSIRT oleh BSSN tersebut sejalan dengan program Bapenas terkait RPJMN 2020-2024, Bidang Pertahanan dan Keamanan yang ditugaskan dalam Program Prioritas Nasional Rencana Kerja Pemerintah tentang Penguatan Keamanan dan Ketahanan Siber. Pembentukan tim tanggap darurat ini merupakan layanan proaktif seperti peringatan dini, respons, transparan, dan pemulihan terkait kerentanan keamanan data di dunia digital.

"Dengan tingkat keamanan informasi yang diperkuat, semoga pelayanan-pelayanan publik bisa lebih terlindungi dari berbagai ancaman siber. Penguatan ini merupakan bagian dari langkah Ombudsman RI dalam memberikan keamanan dan kenyamanan masyarakat, ketika melaporikan

masalah-masalah yang berkaitan dengan pelayanan publik secara nasional," jelas Mokhammad Najih.

Dalam kesempatan ini, Ketua Ombudsman juga turut menyampaikan ucapan terima kasih kepada para pimpinan dan pejabat di lingkungan BSSN yang telah menginisiasi pembentukan tim tanggap darurat insiden siber di lingkungan Ombudsman RI. "CSIRT Ombudsman adalah ikhtiar bersama bahwa kami peduli dengan keamanan data. Keamanan siber yang terjaga baik bisa membuat pelayanan publik pun menjadi lebih terpercaya," tambah Mokhammad Najih.

Sementara itu, Kepala BSSN Letnan Jenderal TNI (Purn.) Hinsa Siburian dalam sambutannya, memaparkan sepanjang Januari-Mei 2021 terdapat 448.491.256 serangan siber di Indonesia dengan tren serangan *Ransomware* atau *malware* yang meminta tebusan dan insiden *Data Leak* atau kebocoran data. "Tingginya tingkat pemanfaatan TIK berbanding lurus dengan risiko dan ancaman keamanannya," ucapnya.

Dengan demikian, Kepala BSSN menegaskan pentingnya keberadaan CSIRT dalam penanggulangan insiden serangan siber. "CSIRT merupakan organisasi atau tim yang bertanggung jawab untuk menerima, meninjau, dan menanggapi

laporan dan aktivitas insiden keamanan siber. CSIRT dapat berada pada unit kerja atau dinas yang memiliki kewenangan penyelenggaraan layanan TI di suatu organisasi," terangnya.

Kepala Biro Humas dan Teknologi Informasi Ombudsman RI Warton Sida-uruk juga menjelaskan, bahwa tren saat ini menunjukkan adanya kenaikan serangan atau insiden siber kepada sistem informasi Ombudsman Republik Indonesia. "Sehingga dengan dibentuknya Ombudsman CSIRT ini, diharapkan dapat mencegah dan mengatasi adanya insiden-insiden siber di lingkungan Ombudsman RI," ujarnya.

Palaporan insiden siber di lingkungan Ombudsman RI dapat dilakukan melalui tautan csirt.ombudsman.go.id. Nantinya, Ombudsman CSIRT akan melakukan penanggulangan dan pemulihan insiden keamanan siber dengan aspek-aspek manajemen insiden keamanan siber melalui tiga tahapan. Pertama, memastikan kebenaran insiden dan pelapor serta menilai dampak dan prioritas insiden. Kemudian melakukan koordinasi insiden dengan konstituen dan menentukan penyebab insiden. Terakhir, Resolusi Insiden, yaitu dengan melakukan investigasi dan analisis dampak insiden, memberi rekomendasi teknis untuk pemulihan pasca-insiden, dan perbaikan kelemahan sistem.

PERISTIWA



Sumber gambar: Ombudsman RI

Sulawesi Tengah Diharapkan Masuk Zona Hijau Kepatuhan

Anggota Ombudsman RI Jemly Hutabarat membuka *Workshop* Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Terhadap Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2000 Tentang Pelayanan Publik, sekaligus penandatanganan Komitmen Bersama Penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai Amanat UU Nomor 25 Tahun 2009. Acara tersebut dihadiri oleh Pj. Sekretaris Daerah Provinsi Sulawesi Tengah, Kepala Perwakilan Ombudsman RI Sulawesi Tengah H. Sofyan Farid Lembah, SH, pada tanggal 24-25 Mei 2021, bertempat di *Balroom Swiss-Bell Hotel* Sulaes.

Dalam sambutannya, Jemly Hutabarat menyampaikan bahwa pelayanan publik merupakan salah satu instrumen penting pada UU Nomor 25 Tahun 2009 yang bertujuan untuk

mengawal pelayanan publik yang lebih baik. Menurutnya, pelayanan publik dapat dibangun dengan dua hal yaitu melayani dan *attitude*. "Ombudsman adalah satu-satunya lembaga penegak hukum yang berbeda dengan yang lain karena menggunakan pendekatan *persuasif*," jelas Jemly.

Selanjutnya, Pj. Sekretaris Daerah Provinsi Sulawesi Tengah menyampaikan terima kasih kepada Ombudsman Perwakilan Sulawesi Tengah yang setia dalam mengawal kepatuhan standar pelayanan publik. "Kami mengucapkan terima kasih dan mengapresiasi Ombudsman Perwakilan Sulawesi Tengah sebagai institusi yang setia dalam mengawal kepatuhan standar pelayanan publik, penilaian ini untuk melihat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diselenggarakan pemerintah daerah," jelas Mulyono.

Menanggapi hal tersebut, Kepala Perwakilan Ombudsman RI Sulawesi Tengah turut berterimakasih kepada Anggota Ombudsman RI dan Pj. Sekretaris Daerah Provinsi Sulawesi Tengah, yang telah hadir dalam *workshop* tersebut. Pada akhir sambutannya, Kepala Perwakilan Ombudsman RI Sulawesi Tengah berharap nilai kepatuhan Sulawesi Tengah mendapatkan nilai kategori Zona Hijau. "Saya berharap Sulawesi Tengah mendapatkan nilai kepatuhan dengan kategori Zona Hijau, tidak ada yang tidak bisa, Sulteng pasti bisa," tutup Sofyan.

PERISTIWA



Sumber gambar: Ombudsman RI

Cegah Korupsi Lewat Pembangunan Zona Integritas

Ketua Ombudsman RI Mokhammad Najih memberikan sambutan dan arahan pada kegiatan Pencanangan Pembangunan Zona Integritas (ZI) Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM), serta Pencanangan Penerapan Sistem Manajemen Anti Penyuapan (SMAP) di Direktorat Jenderal Bina Konstruksi Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR), Jakarta.

Selain dilaksanakan secara langsung dengan menerapkan protokol kesehatan, kegiatan ini juga diikuti secara daring oleh peserta. "Saya percaya, Kementerian PUPR adalah salah satu kementerian yang memiliki komitmen tinggi dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik dan mewujudkan Zona Integritas," ujar Najih. Keyakinan tersebut berasal dari jumlah laporan atau keluhan publik terkait Kementerian PUPR pada

periode 2018-2020 yang hanya sebesar 2%, dengan substansi keluhan mengenai kondisi jalan rusak dan proses pembangunan infrastruktur yang kurang transparan.

"Kami harap pencanangan Zona Integritas ini dapat semakin mengurangi keluhan publik terhadap persoalan pelayanan masyarakat. Sehingga ke depannya, kita bisa terus membangun koordinasi di antara berbagai instansi penyelenggaraan pelayanan publik sehingga masalah bisa diselesaikan. Selain itu, kita juga perlu terus bersinergi menyusun kebijakan terutama kerja sama dengan pihak inspektoral," lanjut Najih.

Harapan Najih disambut baik oleh Menteri PUPR Basuki Hadimuljono yang juga ikut menyampaikan sambutan dalam acara tersebut. "Pilot project pencanangan Zona Integritas Menuju WBK dan WBBM, serta pencanangan penerapan SMAP bertujuan untuk mencegah terjadinya penyimpangan atau korupsi. Zona Integritas Menuju WBK/WBBM dan SMAP adalah sistem

yang dibentuk untuk pencegahan korupsi, apapun sistemnya kalau niatnya masih ada pasti korupsi akan terjadi. Saya ingin mengajak kita semua untuk berhati-hati," jelas Basuki. Selain sebagai salah satu upaya strategi dalam pencegahan korupsi, pembangunan Zona Integritas dan Penerapan SMAP juga diharapkan mampu menjadi *role model* dalam mengimplementasikan Reformasi Birokrasi dan meningkatkan integritas, serta pelayanan publik Kementerian PUPR yang berkualitas.

Adapun di tahun 2021, Kementerian PUPR mengukuti penilaian WBK/WBBM yang diselenggarakan oleh Kementerian PANRB, yang terdiri dari 12 unit kerja Ditjen Bina Marga, 11 unit kerja BPSDM, enam unit kerja Ditjen Cipta Karya, tiga unit kerja Ditjen Perumahan, empat unit kerja Ditjen Sumber Daya Air, dan sembilan unit kerja Ditjen Bina Konstruksi.

KABAR PERWAKILAN



Sumber gambar: Ombudsman RI

Ombudsman Sulbar Anggap Pemerintah Abai Terhadap Kondisi Jalan Rusak

Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Barat, mengimbau pihak terkait untuk memberikan perhatian lebih pada duker atau pembatas jalan dengan pinggir got, sungai, dan saluran irigasi yang berada di depan MTS Negeri Binanga, yang rusak parah. "Duker di jalan Diponegoro ini sebagai akses menuju Pasar Baru Mamuju dan terletak tepat di depan MTS Negeri Binanga, sehingga dapat dikatakan merupakan tempat yang vital bagi anak sekolah. Dengan kondisi duker yang rusak parah tentu sangat mengengaruhi arus lalu lintas di sana," ungkap Kepala Perwakilan Ombudsman RI Sulbar Lukman Umar pada Kamis (20/5). Lukman cukup menyayangkan sikap pemerintah daerah setempat yang terkesan abai dengan kondisi duker jalan yang rusak parah tersebut.

"Saya perhatikan duker jalan ini sudah sangat rusak parah, namun belum terlihat adanya tindakan serius dari pemerintah untuk memperbaiki. Selain itu banyak jalan yang terjadi pengangkangan pascagempa sehingga harus diratakan. Titik lokasi jalan yang rusak ada di jalan Abdul Syukur, jalan Umar Dar, jalan Andi Depu, jalan Diponegoro, dan jalan Ateik Soeteja. Kemudian kondisi jalan di sepanjang Soekarno Hatta juga perlu perhatian serius karena banyaknya kerusakan," tambah Lukman.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Pasal 273, disebutkan bahwa setiap penyelenggara jalan yang tidak dengan segera dan patut memperbaiki jalan yang rusak, yang mengakibatkan kecelakaan lalu lintas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 ayat

(1), sehingga menimbulkan korban luka ringan dan/atau kerusakan kendaraan dan/atau barang, dipidana dengan penjara paling lama 6 (enam) bulan atau denda paling banyak Rp12.000.000,00 (dua belas juta rupiah).

"Intinya perlu perbaikan segera, jangan ditunda-tunda lagi sebelum ada korban," tutup Lukman. Adapun jalan sebagai salah satu prasarana transportasi merupakan unsur penting dalam pengembangan kehidupan berbangsa dan bernegara, serta dalam pembinaan persatuan dan kesatuan bangsa, wilayah negara, dan fungsi masyarakat, dan untuk memajukan kesejahteraan umum sebagaimana dimaksud dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

KABER PERWAKILAN



Sumber gambar: Freepik

Ombudsman Aceh Apresiasi Kondisi Pasar Al-Mahirah Setelah Relokasi

Ombudsman RI Perwakilan Aceh kembali melakukan inspeksi mendadak. Kali ini lokasi yang disidik adalah Pasar Al-Mahirah Lamdingin Banda Aceh. Kegiatan sidik dipimpin langsung oleh Kepala Ombudsman Aceh Taqwaddin Husin pada Kamis (27/5). Seperti yang sudah diketahui, para pedagang di Pasar Al-Mahirah Lamdingin merupakan mantan pedagang di Pasar Peunayong yang direlokasi oleh Pemerintah Kota Banda Aceh.

Saat sidik berlangsung, terlihat para pedagang sudah mengisi lapak-lapak yang tersedia di pasar baru tersebut. Melihat kondisi tersebut, Taqwaddin mengapresiasi kerja Pemerintah Kota Banda Aceh dan para pedagang yang kooperatif. "Kami mengapresiasi kinerja Pemko Banda Aceh dalam proses relokasi tersebut, serta para pedagang yang sudah kooperatif.

Kami memaklumi ini tugas berat yang dipikul Pemko Banda Aceh," ungkap Taqwaddin. "Berdasarkan pantauan langsung kami di lapangan, saat ini masih ada beberapa hal yang menjadi catatan perbaikan untuk Pemko Banda Aceh. Di antaranya yaitu masalah parkir yang masih semrawut, infrastruktur jalan yang becek, serta sarana ibadah untuk pedagang dan para pelanggan atau pembeli," tambah Taqwaddin lagi.

Selanjutnya, Taqwaddin juga sempat mendengar keluhan para pedagang yang sudah memiliki lapak di dalam pasar. "Para pedagang tersebut mengeluh karena masih banyak pedagang tumpahan atau pedagang kaki lima (PKL) yang berjualan di luar pasar. Sehingga pembeli membeli sayuran dan buah-buahan di luar, tidak masuk ke dalam," tutur Taqwaddin. "Oleh karena itu, penting kami sampaikan

catatan ini kepada pihak Pemerintah Kota Banda Aceh agar juga menempatkan Satpol-PP yang berintegritas di Pasar Al-Mahirah ini, guna menertibkan pedagang yang jualan tidak pada tempatnya."

"Kita juga memaklumi, ini semua masih dalam proses, karena masih baru pindah beberapa hari dari tempat yang lama ke tempat baru. Namun perbaikan-perbaikan tersebut harus terus dilakukan dan menjadi perhatian pemerintah. Kami juga berharap agar masyarakat membeli segala keperluan yang tersedia di pasar Al-Mahirah guna membangkitkan ekonomi pelaku usaha, sekaligus mendukung program pemerintah," pungkas Taqwaddin.

KABAR PERWAKILAN



Sumber gambar: Freepik

Ombudsman Jakarta Raya Sarankan Adanya Kajian Pembongkaran Pembatas Sepeda

Ombudsman RI Perwakilan Jakarta Raya meminta pihak Polri dan Pemprov DKI Jakarta untuk berdialog lebih intens terkait polemik pembongkaran pembatas jalur sepeda di sepanjang Jalan Sudirman-Thamrin. Salah satunya dengan membuka partisipasi publik dan membuat kajian berbasis bukti serta penyesuaian dengan regulasi yang ada sebelum memutuskan pembongkaran.

"Polri tidak serta-merta bisa langsung menyetujui usulan untuk melakukan pembongkaran pembatas jalur sepeda, karena pengaturan masalah tersebut telah disusun oleh Kementerian Perhubungan dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 52/2020 tentang Keselamatan Pesepeda," ungkap Kepala Perwakilan Ombudsman Jakarta Raya Teguh P. Nugroho.

Di dalam peraturan tersebut, Pasal 13 Ayat (3) huruf d menyatakan bahwa, penetapan untuk Jalur Sepeda dan/atau Jalur Sepeda yang berada di jalan kolektor primer yang menghubungkan ibu kota provinsi dengan ibu kota kabupaten atau kota, jalan kolektor primer yang menghubungkan antar ibu kota kabupaten atau kota, dan jalan strategis provinsi di wilayah Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta, ditetapkan oleh Gubernur Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta. Sementara terkait dengan ketentuan mengenai perlunya standar jalur sepeda, termasuk pembatas antara jalur sepeda dengan di peraturan yang sama, memang mewajibkan adanya pembatas lalu lintas untuk jalur khusus sepeda yang berbatasan dengan jalur kendaraan bermotor (Ayat 4 huruf f). "Ketentuan di dalam Permohonan tersebut pastinya sudah melewati

kajian yang komprehensif dari Departemen Perhubungan sebelum menjadikannya sebagai Peraturan Menteri untuk menjaga keselamatan para pengguna jalan, baik pengguna kendaraan bermotor, pesepeda, maupun pejalan kaki," ujar Teguh.

Ombudsman memandang regulasi-regulasi tentang standar dan pemanfaatan jalan, seperti jalur khusus sepeda dan trotoar yang diatur dalam peraturan-peraturan Menteri Perhubungan, sudah disusun dan ditetapkan berdasarkan kajian kelmapan sesuai dengan kompetensi Departemen Perhubungan. "Maka jika ingin melakukan perubahan terhadap standar dan pemanfaatan jalan, jalur khusus atau pedestrian, harus dilakukan kajian terlebih dahulu oleh pihak yang ingin melakukan perubahan, termasuk Polri jika ingin menghapus pembatas jalur sepeda tersebut," lanjut Teguh.

Kajian berbasis bukti (evidence based) ini juga menurut Ombudsman harus dilakukan oleh Pemprov DKI Jakarta ketika akan melakukan penetapan ibu kota provinsi dengan ibu kota kabupaten atau kota, dan jalan strategis provinsi di wilayah Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta, ditetapkan oleh Gubernur Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta. "Tidak bisa saja Pemprov DKI dengan serta-merta menyetujui permintaan agar JNT tersebut dijadikan kawasan bersepeda Road Bike seperti halnya jalan tol yang hanya untuk kendaraan roda empat," ujarnya lagi.

Teguh menggarisbawahi bahwa tidak ada regulasi yang mengizinkan penetapan jalur sepeda dalam sebuah kawasan. "Penetapan kawasan JNT sebagai kawasan khusus pesepeda Road Bike tidak memiliki legalitas yang memadai, berbeda dengan penetapan

jalur sepeda saja yang diatur di dalam Peraturan tersebut," lanjutnya.

Selain ketidapan regulasi, kebijakan penetapan JNT sebagai Kawasan Road Bike juga menimbulkan diskriminasi layanan. "Kenapa hanya Road Bike yang boleh melintas di hari Sabtu dan Minggu jika standar keselamatan jalan tersebut dari aspek cross wind hanya aman dilintasi oleh kendaraan roda empat?" tanya Teguh. Ia turut mempertanyakan, jika Road Bike dianggap aman memasuki JNT selama tidak ada traffic, maka seharusnya sepeda motor juga bisa dianggap aman untuk melintas di JNT.

"Jalan sampai para pengguna kendaraan bermotor baik roda empat maupun roda dua merasa diskriminasi, terlebih mereka melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor setiap tahun dibandingkan dengan pengguna Road Bike yang membayar pajak saat pembelian," tambah Teguh. Di samping itu, Pemprov DKI Jakarta hanya berwenang menetapkan Jalur Sepeda, tidak untuk Kawasan Sepeda di jalur umum, jika itu dilakukan, maka terdapat potensi maladministrasi berupa melampaui kewenangan.

Ombudsman Jakarta Raya mendukung upaya perbaikan kawasan jalur sepeda di Provinsi DKI Jakarta sebagai mitigasi untuk menekan emisi karbon, mengurangi kemacetan, dan bagian dari penyediaan sarana olahraga publik. Daripada menetapkan kawasan JNT Casablanca sebagai Kawasan Road Bike, Ombudsman meminta Pemprov DKI Jakarta sebaiknya lebih fokus pada perluasan jalur sepeda dan penyediaan fasilitas parkir sepeda di kawasan perkotaan dan tempat pelayanan publik lainnya di Jakarta.

PERISTIWA



Ombudsman RI Kembali Gelar Penilaian Kepatuhan 2021

Setelah sebelumnya sempat vakum selama tahun 2020 akibat pandemi Covid-19, Ombudsman RI akan kembali menggelar Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kementerian/Lembaga di tahun 2021. Rencana tersebut disampaikan langsung oleh Kepala Asisten Utama Manajemen Pencegahan Maladministrasi Heru Kriswihayu pada acara pendampingan dalam Pemenuhan Standar Pelayanan Publik, sesuai dengan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Jumat (4/6) yang digelar secara daring. Sebelumnya Pendampingan Kepatuhan ini sudah pernah dilakukan di 34 Provinsi untuk Instansi Penyelenggara Layanan Publik di Pemerintah Daerah.

Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kementerian/Lembaga merupakan salah satu upaya

dalam mengakselerasi produk yang dibuka ke masyarakat," terang Aat Sugartati, Kepala Keasisten Manajemen Pencegahan Ombudsman RI, kepada peserta acara yang berasal dari berbagai perwakilan Kementerian/Lembaga.

Aat menilai, rendahnya kepatuhan/ implementasi standar pelayanan mengakibatkan tingginya maladministrasi yang berimbas kepada menurunnya kepercayaan publik terhadap aparatur dan pemerintah sehingga berpotensi mengarah pada apatisme publik. Oleh karena itu, diperlukan adanya dorongan kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik untuk mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik. "Tanpa pelaksanaan kepatuhan dimulai dengan persiapan, pelaksanaan pada bulan Juni-September 2021 dengan pengumpulan produk layanan yang diselenggarakan, pengolahan data dan penyusunan laporan dengan hasil kategori zona merah, kuning, dan hijau," jelas Aat.

Lebih lanjut, Aat juga memaparkan variabel yang menjadi penilaian produk administrasi Kepatuhan Pelayanan Publik di antaranya; standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengalaman pengguna, sarana dan prasarana, pelayanan khusus, penilaian kepuasan masyarakat, misi dan visi, moto pelayanan, atribut pelayanan terpadu, dan rekognisi. Di akhir acara, Aat menegaskan bahwa selama pelaksanaan penilaian kepatuhan oleh Ombudsman RI, instansi yang dinilai dilarang memberikan sesuatu kepada Insan Ombudsman yang bertentangan dengan kewajiban.



Bea Cukai Juanda Minta Pendampingan Ombudsman Jatim

Sejumlah pejabat Kantor Bea Cukai Juanda, mendampingi Kantor Perwakilan Ombudsman Jawa Timur di Surabaya pada Selasa (4/5). Rombongan yang dipimpin oleh Kepala Kantor Bea Cukai Juanda Budi Harjanto itu diterima langsung oleh Kepala Perwakilan Ombudsman Jawa Timur Agus Mutaqin, didampingi oleh Asisten Pengaduan Masyarakat Muslih. Kunjungan dilakukan dalam rangka meminta masukan dan menyatakan kesediaan untuk dilakukan pengawasan pelayanan publik.

Budi Harjanto berharap, Ombudsman Jatim berkenan melakukan pendampingan menuju predikat Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBMM) pada tahun 2021 ini. Sebelumnya, Bea Cukai Juanda telah berhasil mendapatkan predikat Wilayah Bersih dari Korupsi (WBB) pada tahun 2019. Agus tentu menyambut baik dan mengapresiasi permintaan Budi. Ia juga memberikan

dukungan atas pencanangan Zona Integritas dan WBMM yang akan dilaksanakan oleh Kantor Bea Cukai Juanda tersebut.

Agus menilai, kunjungan ke Kantor Ombudsman Jatim dianggap tepat, sebab Ombudsman RI merupakan lembaga negara yang mengawasi pelayanan publik sebagaimana amanah UU 37/2008 tentang Ombudsman RI dan UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik. Maka secara tidak langsung, keberadaan Ombudsman juga cukup berpengaruh dalam penilaian, dengan memberikan catatan pada lembaga/institusi yang mengajukan predikat WB-KWBBM tersebut.

"Yang penting, pencanangan menuju WBMM itu jangan hanya sebatas pemenuhan administratif semata, namun juga dapat dilaksanakan secara nyata. Benar-benar ada perubahan budaya kerja yang berorientasi memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat," imbuh Agus.

Budi pun mengutarakan pentingnya menerima masukan terutama dalam hal pemberian layanan kepada masyarakat, di antaranya berupa fasilitas perdagangan industri, pengawasan barang masuk, serta penerimaan kepebeanaan dan cukai.

Selain layanan di atas, Bea Cukai Juanda juga menerima tugas verifikasi IMEI (International Mobile Equipment Identity) untuk handphone yang dibeli langsung dari luar negeri, baik yang dibawa oleh perseorangan atau dikirim oleh jasa pengiriman. Terakhir, Budi menyampaikan untuk akses informasi layanan masyarakat Bea Cukai Juanda, dapat dilakukan pada nomor (031) 866 7559 ext. 126 atau SMS/WA 0811 3009146, serta menerima laporan pengaduan pada nomor (031) 866 7559 ext. 117 atau SMS/WA 0811 3334 5222.



Adakan Bimtek, Ombudsman Jateng Undang Komunitas Difabel

Guna mendukung Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik 2021 yang akan segera dilaksanakan, Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah menggelar Bimbingan Teknis (Bimtek) bersama Tim Penilai Kepatuhan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah pada Senin (10/5), di Hotel Santika Semarang. Pada kesempatan tersebut, Plh. Kepala Perwakilan Ombudsman Jateng Sabarudin Hulu, turut menyampaikan apresiasi kepada Konco Ombudsman dari Roemah Difabel atas partisipasi aktif saat menyampaikan pandangan terkait pelayanan publik di pemerintah Kabupaten/Kota dan pelayanan sekolah inklusi.

"Besar harapan dari rekan-rekan Konco Ombudsman Roemah Difabel seluruh Kabupaten/Kota di Jawa Tengah,

akan menyediakan akses memadai terhadap pelayanan publik untuk penyandang umur, sarana ibadah, sampai pada sarana penunjang lainnya seperti akses transportasi BRT, mesin ATM, dan toilet di instansi penyelenggara pelayanan publik," jelas Sabarudin.

Menurutnya, melalui Ombudsman inilah dapat tersampaikan harapan-harapan kelompok marginal untuk mengakses dan mendapatkan pelayanan publik yang mudah dan tanpa perbedaan. Selesai membuka ruang diskusi dengan Konco Ombudsman dari Roemah Difabel, kegiatan dilanjutkan dengan Bimtek Tim Penilai. "Bimtek ini diharapkan dapat membentuk Tim Penilai Kepatuhan terkait tanggung jawab Enumerator, menaati do & don't Enumerator," tegas Sabarudin.

"Menjaga integritas dan profesionalitas dalam melakukan tugas penilaian kepatuhan di lapangan menjadi kewajiban setiap Enumerator. Untuk itu setiap Enumerator diharapkan melakukan pengalaman dan pengumpulan data penilaian kepatuhan sesuai dengan pedoman atau juknis penilaian yang ada," lanjutnya. "Tahun ini Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah akan melakukan penilaian kepatuhan untuk 36 Kabupaten/Kota termasuk Provinsi, serta instansi vertikal yakni Polres/Polresta dan Kantor Pertanahan se-Jawa Tengah. Untuk itu semoga Tim Penilai diberikan kesehatan dan kemudahan dalam melakukan tugasnya di lapangan dalam beberapa bulan ke depan," tutup Sabarudin.



Ombudsman Kalbar Terima 50 Konsultasi Saat OOTS

Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Barat menerima 50 konsultasi pada pelaksanaan Ombudsman On The Spot (OOTS) pada 4-5 Mei 2021 di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak. "Masyarakat yang mengakses informasi di meja pengaduan OOTS, menyampaikan berbagai jenis permasalahan dalam konsultasi yang disampaikan. Seperti infrastruktur jalan, ketenagakerjaan, transportasi, dan lain-lain," papar Marini, Kepala Keastimanan Penerimaan dan Verifikasi Laporan Ombudsman Kalbar pada Rabu (5/5).

Marini menjelaskan bahwa tugas Ombudsman adalah menerima laporan dan/atau konsultasi dari masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik, jadi, selain menyampaikan pengaduan, masyarakat juga bisa konsultasi tentang pelayanan publik atau hanya ingin memperoleh informasi mengenai tata cara penyiapan pengaduan kepada Ombudsman.

Gerai pengaduan dan konsultasi pelayanan publik ini merupakan salah satu upaya 'jemput bola' kepada masyarakat yang sedang mengakses layanan di bandara sebelum peraturan pelaksanaan mudik diterapkan. Menurut Surat Edaran Ketua Satuan Tugas Pencegahan Covid-19 Nomor 13 Tahun 2021, Tentang Peniadaan Mudik Hari Raya Idul Fitri Tahun 1442 Hijriah dan Upaya Pengendalian Penyebaran Corona Virus Disease 2019 (Covid-19), Selama Bulan Suci Ramadhan 1442 Hijriah, menyatakan bahwa waktu peniadaan mudik adalah pada tanggal 6-17 Mei 2021. Mengingat hal tersebut maka Ombudsman Kalbar pun membuka gerai.

Lebih lanjut, Marini menjelaskan bahwa dengan adanya OOTS ini dapat memudahkan masyarakat dalam menyampaikan laporan ataupun berkonsultasi tentang pelayanan publik. Persyaratannya juga mudah, yaitu cukup membawa KTP dan dokumen terkait permasalahan yang hendak dikonsultasikan atau dilaporkan.

Namun, apabila masyarakat memiliki kendala untuk menyampaikan laporan dan/atau konsultasi tentang pelayanan publik, masyarakat tetap bisa menghubungi Ombudsman melalui telepon 0561- 8173737 atau WhatsApp Pengaduan 0811-246-3737.

Secara terpisah, Manager of Airport Maintenance Harry Santosa, menyampaikan bahwa atas nama Angka Pura II Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak, mengucapkan banyak terima kasih atas dilaksanakannya kegiatan Ombudsman On The Spot. Pihaknya juga berharap dapat terus memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.



DPRD Jember Bawa Isu Mutasi ke Ombudsman Bali

DPRD Kabupaten Jember melakukan konsultasi ke Ombudsman RI Perwakilan Bali pada Selasa (18/5) terkait mutasi pegawai tetap dan kontrak di Pemerintahan Kabupaten Jember. Selain berkonsultasi, 15 anggota DPRD Kabupaten Jember yang mendampingi kantor Ombudsman Bali juga meminta Ombudsman Bali untuk mengawasi persoalan mutasi pegawai yang dinilai sewenang-wenang tersebut.

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Bali, Umar Ibnu Alkhatib menyampaikan bahwa pihaknya sudah mendapat informasi terkait mutasi pegawai di Kabupaten Jember, namun baru sebatas permukaan saja. Sehingga sangat tepat jika kunjungan anggota DPRD Jember kali ini digunakan untuk mendalami informasi. "Prinsipnya, kami akan mendalami informasi yang disampaikan oleh anggota DPRD, namun tentu saja kami tidak akan masuk pada ranah politiknya, hanya sebatas pada aspek apakah ada indikasi penyimpangan prosedur," papar Umar. Nantinya, informasi yang diperoleh akan dianalisis lebih lanjut untuk dijadikan pertimbangan dalam mengambil langkah-langkah berikutnya. Baik akan dijadikan laporan resmi dengan memenuhi syarat administrasi

tertentu, ataupun meminta tambahan data dan dokumen pendukung lainnya. Sementara itu, Ketua Fraksi PDIP DPRD Kabupaten Jember Ketut Sudiana, mengungkapkan dirinya menerima banyak keluhan dan pengaduan terkait mutasi ini. Bahkan DPRD sendiri juga dikejutkan, karena ada staf ASN di bagian keuangan DPRD Jember karena mutasi namun diganti dengan staf yang kurang kompeten. "Ini kan menghambat administrasi keuangan di kantor kami," ungkapnya.

Tidak hanya itu, Sudiana juga menyampaikan, ada pegawai kontrak di Dinas Sosial yang mengulur karena dimutasi ke daerah yang jaraknya sangat jauh dari rumahnya. "Bayangkan, dari awalnya di Kecamatan Mendoyo lalu dimutasi ke Kecamatan Gilimanuk yang jaraknya sekitar 50 km. Padahal ada aturan yang menyebutkan jarak mutasi paling jauh adalah 15 km," papar Sudiana.

Keluhan lain yang diterima DPRD adalah adanya pegawai kontrak yang diberhentikan sebelum masa kontraknya berakhir. Oleh karena itu, Sudiana berharap Ombudsman Bali bisa turun tangan dengan melakukan investigasi atas kasus ini. Apakah ada unsur sewenang-wenang, penyimpangan prosedur, atau penyimpangan lainnya.

Menanggapi penjelasan tersebut, Umar menegaskan jika pada dasarnya Ombudsman RI akan menindaklanjuti setiap laporan yang masuk sepanjang sesuai kewenangan dan lengkap syarat formil serta materinya. "Untuk itu, agar konsultasi ini bisa diwujudkan menjadi sebuah laporan resmi, Ombudsman berharap ada yang mewakili sebagai Pelapor resmi, kemudian kami diberi dokumen-dokumen pendukung, seperti surat-surat, SK, peraturan, dan lainnya," kata Umar.

Selanjutnya jika semua sudah dilengkapi, Ombudsman akan melakukan langkah klarifikasi ke Pemerintah Kabupaten Jember untuk memastikan apa yang menjadi alasan dan pertimbangan dalam melakukan mutasi tersebut. Umar juga menjelaskan, jika ditemukan adanya unsur pidana dalam proses mutasi tersebut setiap jual beli jabatan dan sebagainya, maka akan diteruskan ke penegak hukum.

"Pada prinsipnya, terkait kasus ini, tugas dan fungsi DPRD juga relevan dengan tugas dan fungsi Ombudsman sebagai pengawas eksternal," lanjut Umar. Oleh karenanya, kata Umar, ada baiknya anggota DPRD sebagai wakil rakyat juga bisa menjalankan fungsi kontrolnya.

SUARA OMBUDSMAN



Sumber gambar: Ombudsman RI

SUARA OMBUDSMAN



Sumber gambar: Ombudsman RI

OTT Pelayanan Publik, Perluakah?

Ide Gubernur Jawa Tengah Ganjar Pranowo beberapa waktu lalu, mengenai usulan Operasi Tangkap Tangan (OTT) Pelayanan Publik, menjadi cukup viral di media sosial. Respon publik yang beragam atas gagasan ini, menjadikannya menarik untuk dikupas secara mendalam. Apakah ide OTT ini adalah hal yang diperlukan untuk dilakukan oleh Ombudsman RI atau lembaga penyelenggara pelayanan publik lainnya?

Menurut hemat saya, ide ini patut diapresiasi karena setidaknya ada suara dari kepala daerah yang memiliki perhatian dan komitmen baik terhadap pelayanan publik. Sebab tidak terlalu banyak kepala daerah yang benar-benar serius dalam memperbaiki dan menyelenggarakan pelayanan publik dengan baik, tanpa permintaan imbalan dan jasa, non diskriminasi, berkualitas, serta berkeadilan.

Hal ini dapat dilihat dari hasil Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik yang dilakukan oleh Ombudsman RI setiap tahunnya (kecuali di masa Covid), yang di mana masih ada saja kabupaten/kota atau daerah yang masuk dalam zona kuning atau bahkan merah, meski UU Pelayanan Publik sudah lama disahkan sejak 2009 atau sekitar 12 tahun lalu.

Namun, dalam aturan Ombudsman RI baik UU No 37 tahun 2008 tentang Ombudsman RI maupun UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik termasuk aturan turunannya, tidak mengenal istilah "OTT". Begitupun juga bila merujuk pasal 1 angka 19 KUHPAP, yang ada hanya istilah "tersempit" atau "menyempit" di mana maknanya "tersempit" adalah "pada waktu sedang melakukan tindak pidana, atau dengan segera sesudah beberapa saat tindak pidana itu dilakukan, atau sesaat kemudian diserahkan oleh khlayak ramai sebagai orang yang melakukannya, atau apabila sesaat kemudian padanya ditemukan benda yang diduga keras telah dipergunakan untuk melakukan tindak pidana itu yang menunjukkan bahwa ia adalah pelakunya atau turut melakukan atau membantu melakukan tindak pidana itu".

Oleh karena itu apabila tidak memenuhi unsur di atas maka tindakan tersebut termasuk tangkap tangan tidak sah. Lalu, bagaimana dengan istilah "OTT" Pelayanan Publik? Secara umum, contoh praktiknya apabila petugas pengawas menemukan langsung praktik diskriminasi, permintaan imbalan uang, barang dan jasa, pelayanan tak patut, atau penyimpangan prosedur saat proses layanan publik berlangsung yang dilakukan oleh petugas pemberi layanan. Maka apakah langsung ditangkap tangan, ditegur di tempat, hingga langsung membawa yang bersangkutan ke pimpinannya atau ke aparat penegak hukum, untuk diberikan sanksi atau peringatn?

Kalau dengan cara seperti ini, insan Ombudsman RI kemungkinan besar belum mau melakukannya. Kenapa? Sebab dalam mekanisme aturan internal Ombudsman RI tidak mengenal istilah itu (problem dasar hukum). Ditambah Peraturan Ombudsman RI berkaitan dengan pemeriksaan laporan, pengecekan, Respon Cepat Ombudsman, atau Inisiatif Atas Prakarsa Sendiri (APS) yang dirasa cukup ampuh untuk menindaklanjuti keluhan pelayanan publik.

Apabila menemukan situasi di atas, Ombudsman akan langsung meneruskan atau setidaknya secara patut memanggil pimpinan penyelenggara untuk segera menindaklanjuti praktik maladministratif tersebut. Pastinya dengan cara-cara Ombudsman (Ombudsman Ways), tidak dengan amarah, perlakuan tak patut, atau di luar ketentuan Undang-Undang.

Apalagi Ombudsman RI selama dua dekade ini telah banyak mengembangkan strategi dan teknik kelembagaan yang cukup baik. Khususnya pada program pengecekan misalnya Penilaian Kepatuhan, indeks persepsi maladministrasi, serta pemberian tindakan korektif atau maladministrasi melalui kajian sistemik.

Begitu pula secara mekanisme kerja dan ruh lembaga. Ombudsman RI adalah lembaga pengawas yang independen, netral, objektif, dan berfokus pada pembangunan peradaban pelayanan publik. Salah satu tujuannya adalah meningkatkan budaya hukum

nasional, kesadaran hukum masyarakat dan supremasi hukum yang berlandaskan kebenaran serta keadilan, sehingga ia dikenal sebagai *Magistrate of Influence*.

Yakni, lembaga yang memberikan pengaruh positif dan efektif dalam hal kesadaran untuk melayani publik, bukan lembaga pemberi sanksi dan ini berkaitan dengan konsep negara yang memiliki peradaban pelayanan publik. Adanya sanksi dan hukuman itu sudah merupakan kewenangan lembaga lainnya yang telah ditetapkan UU, seperti tim saber pungi, kepolisian, kejaksaan, dan pengadilan. Pertanyaannya, dengan sanksi atau OTT apakah persoalan utama akan selesai? Saya rasa tidak.

Sejatinya pelayanan publik adalah kewajiban dan salah satu misi negara. Hal ini senada dengan misi Ombudsman RI yakni tindakan pengawasannya, mencegah maladministrasi, mendorong pemerintahan yang jujur, terbuka, bersih, bebas KKN, pelayanan yang berbasis pada nilai kebenaran dan keadilan. Serta yang belum banyak dikaji di era ini adalah kajian psikologi pelayanan publik dan filosofi keadilan substantif.

Faktanya tanpa "OTT" pun, Ombudsman RI dalam menindaklanjuti laporan masyarakat sebagian besar dapat diselesaikan dengan baik. Hal ini dikarenakan Ombudsman "kreatif dan inovatif" menindaklanjuti laporan secara efektif berbasis performa dan keahlian komunikasi, keahlian klarifikasi, adjudikasi, mediasi, dan investigasi. Ditambah metode pendekatan baru yang disebut *Propartif* (pendekatan *Progressif dan Partisipatif*) yang prioritasnya adalah membangun hubungan menyenangkan antara rakyat dan pemerintah, sehingga fokus pada perbaikan, kepastian, keadilan dan kemanfaatan, bukan dendam dan "doyan" memberi hukuman. Apalagi hanya semata-mata untuk pencitraan.

Muhammad Firhansyah
Kepala Keasisten Pemeriksaan
Ombudsman RI Kalsel

Ketika Polemik Pemberhentian Perangkat Desa Belum Usai

Pemerintahan Desa sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa, merupakan penyelenggara urusan pemerintahan yang secara kelembagaan bermakna sebagai organisasi lokal, yang berhubungan langsung dengan masyarakat karena pada hakikatnya adalah pelayan yang menghadirkan fungsi negara kepada masyarakat. Kepala desa memiliki tugas, wewenang, dan kewajiban dalam melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan desa yang dibantu oleh perangkat desa, sebagai unsur pendukung tugas kepala desa dalam pelaksanaan kebijakannya.

Berbicara mengenai kewenangan kepala desa, salah satu kewenangannya yaitu dapat melakukan pemberhentian Perangkat Desa yang dalam pelaksanaannya harus sesuai dengan aturan perundang-undangan yang berlaku. Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 67 Tahun 2017, Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 83 Tahun 2015, Tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Perangkat Desa, secara eksplisit dijelaskan bahwa Perangkat Desa diberhentikan apabila sudah tidak memenuhi syarat menjadi Perangkat Desa dan melanggar larangan sebagai Perangkat Desa.

Adanya regulasi mengenai Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa, Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 67 Tahun 2017 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 83 Tahun 2015 Tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Perangkat Desa, yang kemudian diperkuat dengan Peraturan Daerah yang mengatur tahapan-tahapan dalam pelaksanaan pemberhentian perangkat desa, yang semestinya menjadi pedoman kepala desa dalam menjalankan kewenangan tersebut.

Pada tahun 2021 Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Barat menerima empat laporan mengenai pemberhentian perangkat desa. Salah satunya merupakan desa yang telah dilaporkan pada tahun 2020. Berdasarkan data pada simpl.ombudsman.go.id terdapat dua laporan dengan substansi yang sama, namun dengan pelapor (pihak melapor) yang berbeda. Dua laporan yang dimaksud tersebut, yang pertama telah diselesaikan oleh kepala desa sebagai pihak terlapor dengan mengembalikan perangkat desa pada jabatan sebelumnya, sedangkan laporan yang kedua ditemukan maladministrasi oleh kepala desa karena tidak sesuai dengan aturan yang berlaku.

Berdasarkan hasil pemeriksaan Ombudsman RI, terdapat beberapa faktor yang menyebabkan laporan pemberhentian perangkat desa semakin bertambah. Pertama, masih banyak kepala desa yang belum memahami terkait regulasi pemberhentian perangkat desa. Kedua, kinerja perangkat desa sudah tidak sejalan dengan visi misi dari kepala desa. Ketiga, yang sering terjadi pada saat pergantian kepala desa yaitu mengubah/mengubah format perangkat desa tanpa merujuk pada aturan yang berlaku.

Sehubungan dengan hal tersebut perlu adanya peran dari Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa (PMD) dalam memberikan pendampingan dan pemahaman kepada masing-masing kepala desa terkait regulasi mengenai pengangkatan dan pemberhentian perangkat desa, serta perlu melakukan evaluasi terhadap kinerja setiap unsur pemerintahan desa agar pemerintah desa paham dan patuh pada regulasi. Selain Dinas PMD, Camat juga memiliki tanggung jawab dalam melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pemerintahan desa, dan memastikan kepala desa telah mengikuti seluruh prosedur sebelum diterbitkannya surat

rekomendasi persetujuan pemberhentian perangkat desa.

Dinamik dalam penyelenggaraan pemerintahan desa akan terus ada, namun kepala desa yang memiliki kewenangan dalam pengambilan keputusan juga memiliki kewajiban untuk taat pada aturan sehingga tidak bisa serta merta memberhentikan perangkat desa. Peran serta berbagai pihak sangat diperlukan agar permasalahan pemberhentian perangkat desa dapat berkurang bahkan tidak ada lagi laporan yang serupa. Setiap unsur pemerintahan desa juga diharapkan dapat fokus pada tugas dan tanggung jawabnya dalam menjalankan desa dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat desa.

Ayu Saputri
Asisten Ombudsman RI
Perwakilan Sulawesi Barat

SUARA OMBUDSMAN



Sumber gambar: Ombudsman RI

Ekses Bisnis Layanan Dasar, Hak Masyarakat Terabaikan

Air merupakan salah satu kebutuhan vital dan paling pokok yang harus diperhatikan ketersediaannya. Hal tersebut telah tertancup dalam Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2005 yang mengatur tentang Sistem Penyediaan Air Minum. Ditegaskan dalam Pasal 37 dari PP tersebut bahwa, "Pembangunan SPAM menjadi tanggung jawab Pemerintah dan Pemerintah Daerah untuk menjamin hak setiap orang dalam mendapatkan air minum bagi kebutuhan pokok minimal sehari-hari guna memenuhi kebutuhan yang sehat, bersih, dan produktif sesuai dengan peraturan perundang-undangan".

Sumber daya air dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat, sebagaimana diatur dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2019 tentang Sumber Daya Air. Penggunaan sumber daya air sebagaimana dimaksud, diselenggarakan oleh pemerintah dan/atau pemerintah daerah. Dalam hal ini peran pemerintah sebagai salah satu yang diamanatkan untuk mengawasi, menjamin, mengelola, dan memanfaatkan semaksimal mungkin sangat dibutuhkan dalam rangka memberikan kemahalan pelayanan bagi masyarakat luas.

Dengan diterbitkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengundurkan makna bahwa negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima, dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Dalam UU tersebut, dikatakan bahwa air adalah salah satu sektor strategis lainnya yang menjadi ruang lingkup pelayanan publik sebagaimana yang diatur dalam Pasal 5 Ayat (2). Lantas bagaimana faktanya di lapangan? Sudah idealkah pelayanan publik dalam sektor air minum?

Bisnis Layanan Dasar

Sebagai kebutuhan pokok yang mendasar, air tentu saja menjadi primadona di tengah masyarakat apalagi saat keadaan kekeringan melanda. Ketika sumber air mengering dan berkurang, memang banyak tersedia penjualan air sehingga bagi masyarakat yang berkecukupan tidak perlu kebingungan untuk mendapatkannya, tetapi bagaimana dengan masyarakat berstatus ekonomi menengah ke bawah? Belum lagi kalau letak geografis rumah masyarakat yang menengah ke bawah tersebut tidak tersedia jaringan air dari PDAM.

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik seharusnya berperan aktif untuk mencari solusi bukan hanya sekedar memikirkan potensi bisnis layanan dari kebutuhan masyarakat. Tak hanya air, kebutuhan dasar lainnya seperti listrik, gas, dan lain-lain juga sekarang pun dijadikan semacam peluang bisnis yang sangat menjanjikan. Tak jarang bisnis tersebut seolah dimonopoli oleh pihak-pihak tertentu.

Praktek monopoli terhadap layanan dasar tersebut tentu saja tidak ramal diperbincangkan bagi masyarakat menengah ke atas karena secara materi dapat dengan mudah mengatasinya. Tetapi bagaimana dengan masyarakat menengah ke bawah? Apa hal yang bisa mereka lakukan untuk dapat tetap memenuhi kebutuhan dasar tersebut?

Dalam konteks pelayanan publik, sudah menjadi kewajiban pemerintah untuk memberikan layanan publik yang maksimal kepada masyarakat. Apalagi untuk layanan dasar yang sangat dibutuhkan. Harus ada terobosan besar dan kerja sama yang solid antar pemangku kepentingan untuk mengatasi hal ini. Jangan sampai tujuan pemenuhan air minum bagi kebutuhan pokok minimal sehari-hari guna memenuhi kebutuhan yang sehat, bersih, dan produktif hanya menjadi retorika di atas kertas semata.

Ombudsman dan Hak Pelayanan Dasar

Dalam menjalankan fungsi dan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 dan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI, Ombudsman berfungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan baik di pusat maupun di daerah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu.

Tugas Ombudsman di antaranya menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, melakukan pemeriksaan substansi atas laporan, menindaklanjuti laporan yang tercapuk dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman, melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan, membangun jaringan kerja, melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dan melakukan tugas lain yang diberikan oleh Undang-Undang.

Perwakilan Ombudsman RI Kepulauan Bangka Belitung sebagai salah satu penguas pelayanan publik, memiliki peran terhadap pengawasan pelayanan dasar tersebut yang tentunya sangat dibutuhkan oleh masyarakat banyak. Ombudsman Bangka Belitung berfokus dan memberikan perhatian lebih pada bentuk pelayanan yang diberikan instansi penyelenggara layanan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal ini menjadikan bukti bahwa kehadiran Ombudsman Bangka Belitung, sejatinya sangat dibutuhkan oleh masyarakat dengan cara mendorong instansi penyelenggara untuk terus bebenah dan meningkatkan pelayanan serta memaksimalkan fungsi dan eksistensinya.

Terhadap isu ekses bisnis layanan dasar yang mengakibatkan terabaikannya hak masyarakat menengah ke bawah sebenarnya sudah masuk ke Ombudsman RI. Pada bulan April 2021 yang lalu terdapat laporan masyarakat yang melaporkan instansi penyedia air di salah satu wilayah di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Pelapor menyampaikan bahwa sudah 17 tahun tidak tersedia jaringan air di kawasan rumahnya namun tidak ada bentuk solusi yang ditawarkan oleh pemerintah.

Hal itu mengakibatkan pelapor sangat sulit untuk mendapatkan air bersih terlebih pada musim kemarau. Bahkan ketika pelapor mencoba melakukan pemasangan jaringan air melalui perusahaan penyedia jasa air, biaya yang dibebankan cukup besar sehingga pelapor pun sangat kesulitan karena secara materi pelapor tidak memiliki kemampuan. Pelapor yang diketahui sebagai penerima manfaat program Keluarga Harapan sudah cukup lama menunggu solusi namun tak kunjung datang, sampai akhirnya pelapor menyampaikan laporan di Ombudsman Bangka Belitung.

Dalam pemeriksaannya, Ombudsman Bangka Belitung mendorong pemerintah daerah agar dapat memaksimalkan program-program yang memprioritaskan pelayanan bagi masyarakat berpenghasilan rendah dengan percepatan pembangunan jaringan pipa sambilan primer, sekunder, dan tersier demi pemerataan redistribusi air, serta adanya komitmen untuk terus melakukan perencanaan matang agar menjadikan wilayah tersebut dapat dialiri air secara bertahap. Pelapor pun menerima penjelasan yang diberikan terlapor dan berharap agar hal tersebut dapat segera terwujud.

Endah Septemira
Asisten Ombudsman RI
Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung

SUARA OMBUDSMAN



Penilaian Kepatuhan pada Undang-Undang Pelayanan Publik Era Milenial

Program Penilaian Kepatuhan pada Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Undang-Undang Pelayanan Publik telah memasuki tahun keenam dan masuk dalam RPJMN 2020-2024 melalui Peraturan Presiden (Perpres) No. 18 Tahun 2020. Program Penilaian Kepatuhan ini dimulai sejak 2015, yang di mana masih menggunakan nomenklatur Survei Kepatuhan pada Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan menjadi target dalam RPJMN 2015-2019 melalui Perpres No. 2 Tahun 2015 ketika itu.

Sesuai dengan salah satu tujuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yaitu terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik, maka Ombudsman sebagai pengawas penyelenggara pelayanan publik diberi kewenangan untuk memastikan pihak penyelenggara tersebut menerapkan standar pelayanan publik sesuai yang termaktub dalam Pasal 21 UU tersebut. Program pengawasan terhadap penerapan standar pelayanan publik pada penyelenggara pelayanan publik, dikemas dalam kegiatan Survei Kepatuhan terhadap Undang-Undang No. 25/2009 tentang Pelayanan Publik atau disebut Penilaian Kepatuhan. Pada tahun 2021, Penilaian Kepatuhan berfokus pada lima substansi yakni perizinan ekonomi dan non ekonomi, adminduk, kesehatan, pendidikan dan pertahanan termasuk kepolisian.

Penilaian kepatuhan di Sulawesi Selatan sendiri, akan menilai seluruh wilayah kabupaten/kota serta provinsi terhadap 25 penyelenggara pelayanan publik. Kegiatan penilaian kepatuhan akan dilakukan selama tiga bulan mulai bulan Juni hingga Agustus 2021 yang akan melibatkan tenaga enumerator dari insan Ombudsman Sulsel meliputi Asisten Ombudsman, PNS, dan tenaga pendukung lainnya.

Tinjauan Kepatuhan Hukum

Menurut Soepitno Soekanto (1982: 152), kepatuhan hukum memiliki tiga faktor haktik yang menyebabkan warga masyarakat mematuhi hukum. Faktor pertama, *compliance*, suatu kepatuhan yang didasarkan pada harapan akan suatu imbalan dan usaha untuk menghindari hukuman atau sanksi yang mungkin dikenakan apabila seseorang melanggar ketentuan hukum. Kepatuhan ini sama sekali tidak didasarkan pada suatu keyakinan dan tujuan kaidah hukum, apabila ada pengawasan yang ketat terhadap pelaksanaan kaidah-kaidah tersebut.

Faktor kedua adalah *identification*, terjadi bila kepatuhan terhadap kaidah hukum terjadi bukan karena nilai intrinsiknya, akan tetapi agar keanggotaan

kelompok tetap terdapat serta ada keberanian untuk meneruskan yang diberi wewenang untuk menegakkan kaidah hukum tersebut. Daya tarik untuk patuh adalah keuntungan yang diperoleh dari hubungan-hubungan tersebut. Dengan demikian kepatuhan tergantung pada baik-buruk interaksi.

Faktor ketiga adalah *internalization*, pada tahap ini seseorang mematuhi kaidah hukum karena secara intrinsik kepatuhan tidak mempunyai imbalan. Isi kaidah tersebut adalah sesuai dengan nilai-nilainya dari pribadi yang bersangkutan atau karena ia mengubah nilai-nilai yang semula dianutnya. Hasil dari proses tersebut adalah suatu konformitas yang didasarkan pada motivasi secara intrinsik.

Titik sentral pada kekuatan proses ini adalah kepercayaan orang terhadap tujuan dari kaidah-kaidah yang bersangkutan, terlepas dari pengaruh atau nilai-nilainya terhadap kelompok atau pemegang kekuasaan maupun pengawasannya. Tahap ini merupakan derajat kepatuhan tertinggi, di mana keataatan itu timbul karena hukum yang berlaku sesuai dengan nilai-nilai yang dianut.

Dari ketiga faktor kepatuhan menurut Soekanto di atas, disimpulkan bahwa tipe *compliance* adalah bentuk kepatuhan karena adanya sanksi bagi pelanggar aturan, sedangkan tipe *identification*, adalah bentuk kepatuhan karena untuk mempertahankan hubungan yang menyenangkan dengan orang atau kelompok lain. Terakhir, tipe *internalization* adalah bentuk kepatuhan yang disebabkan masyarakat mengetahui tujuan dan fungsi dari kaidah hukum tersebut sehingga patuh pada peraturan.

Kaitannya dengan Program Penilaian Kepatuhan pada Undang-Undang Pelayanan Publik, Ombudsman RI mengharuskan penyelenggara pelayanan publik patuh karena mengetahui tujuan dan fungsi dari diterbitkannya Undang-Undang Pelayanan Publik, sebagaimana disebutkan pada awal tulisan di atas terkait tujuan dari Undang-Undang ini dibuat.

Pelayanan Publik Berbasis Elektronik

Salah satu perubahan Penilaian Kepatuhan kali ini yang dilakukan oleh Ombudsman adalah bobot penilaian lebih tinggi pada penyelenggara pelayanan publik yang telah menerapkan *Electronic Government (e-Government)*. Sebagaimana diketahui Pemerintah Indonesia berkeinginan kuat untuk menerapkan *e-Government* pada era milenial melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang telah ditetapkan melalui Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018. Perwujudan SPBE adalah untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel sehingga dapat menciptakan pelayanan publik

yang berkualitas dan dipercaya dari masyarakat.

Dalam Perpres tersebut, visi yang ingin diwujudkan atas terselenggaranya SPBE adalah sistem pemerintahan berbasis elektronik yang terpadu dan menyeluruh untuk mencapai birokrasi dan pelayanan publik yang berkinerja tinggi. Untuk mencapai visi tersebut maka ditetapkan empat misi SPBE yaitu:

1. Melakukan penataan dan penguatan organisasi serta tata kelola sistem pemerintahan berbasis elektronik yang terpadu.
2. Mengembangkan pelayanan publik berbasis elektronik yang terpadu, menyeluruh, dan menjangkau masyarakat luas.
3. Membangun fondasi teknologi informasi dan komunikasi yang terintegrasi, aman, dan andal.
4. Membangun SDM yang kompeten dan inovatif berbasis teknologi informasi dan komunikasi.

Dalam rangka penerapan SPBE, institusi pemerintah disarankan menggunakan domain "go.id", dimulai pada tahun 2006 ketika Menteri Kominfo mengeluarkan Permenkominfo No. 28/per/m.kominfo/9/2006 tanggal 25 September 2006, tentang penggunaan domain "go.id" untuk situs web resmi pemerintah pusat dan daerah. Kemudian pada tahun 2013, Menteri Kominfo kembali menerbitkan Peraturan Menteri Kominfo Nomor 23/2013 tentang Pengelolaan Nama Domain, dan terakhir pada tahun 2015 menerbitkan Peraturan Menteri Nomor 5 Tahun 2015 tentang Registrasi Nama Domain Instansi Penyelenggara Negara yang diundangkan pada tanggal 6 Februari 2015.

Sebagai kesimpulan, diharapkan penerapan *e-Government* berupa pelayanan publik berbasis elektronik dapat memperlancar pelayanan publik kepada masyarakat, mempermudah prosedur layanan, serta murah dan ekonomis dari segi alur pelayanan kepada masyarakat.

Muslimin B. Putra
Asisten Ombudsman RI Provinsi Sulsel



Ombudsman RI Targetkan 10 Langkah Perbaikan di Reformasi Birokrasi 2021

Berdasarkan Hasil Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Tahun 2020, Ombudsman RI memperoleh nilai sebesar 69,30 dengan kategori B. Melihat hasil evaluasi tersebut, di tahun 2021 ini, Ombudsman RI menargetkan 10 poin langkah perbaikan dan penguatan pelaksanaan Reformasi Birokrasi. Hal tersebut disampaikan oleh Wakil Ketua Ombudsman RI Bobby Hamzar Rafinus, saat memberikan sambutan dalam acara Sosialisasi dan Bimbingan Teknis "Pemilihan Mandiri Pelaksanaan Reformasi Birokrasi" pada Rabu (9/6) di Jakarta Selatan.

Adapun 10 poin langkah-langkah perbaikan pelaksanaan Reformasi Birokrasi antara lain:

- Meningkatkan kualitas implementasi reformasi birokrasi di seluruh unit kerja di Ombudsman RI, yang berfokus pada penyelesaian permasalahan-permasalahan terkait tata kelola yang dihadapi.
- Memastikan bahwa seluruh agen perubahan yang ditunjuk di tingkat pusat maupun di tingkat unit kerja, mampu memberikan kontribusi perubahan pada budaya kerja di masing-masing unitnya.
- Memastikan proses deregulasi kebijakan berjalan secara menyeluruh dengan melakukan identifikasi secara keseluruhan peraturan yang ada, dan memastikan bahwa tidak ada yang tumpang tindih dan menghambat kinerja maupun pelayanan.

- Menyusun langkah lanjutan dari penyederhanaan birokrasi yang telah dilakukan dengan melihat lebih detail dampak dari penyederhanaan tersebut, untuk menjadikan birokrasi di Ombudsman RI lebih dinamis, lincah (*agile*), dan profesional.
- Mengecek kembali proses bisnis dan standar operasional prosedur untuk menyesuaikan dengan penyederhanaan birokrasi dan memastikan bahwa proses bisnis dan standar operasional prosedur tersebut mendukung proses kerja yang lebih efektif dan efisien di lingkungan Ombudsman RI.
- Melakukan evaluasi secara berkala untuk memastikan keberlanjutan dari sistem pemerintahan berbasis elektronik, yang telah dibangun dan kesesuaiannya dengan kebutuhan organisasi dan pengguna layanan, untuk selanjutnya melakukan perubahan yang sesuai atau temuan dari evaluasi tersebut.
- Melakukan *assessment* terhadap seluruh pegawai guna mengetahui gap kompetensi antara jabatan yang diamanatkan dan kompetensi pegawai tersebut, untuk selanjutnya menyusun rencana pengembangan kompetensi pegawai berdasarkan hasil *assessment* tersebut sehingga dapat menunjang kinerja organisasi.

- Memastikan keselarasan kinerja individu dengan organisasi dan memastikan adanya dialog kinerja antara individu dan atasan dalam penentuan dan pengukuran kinerja.
- Membangun sistem pengendalian intern pemerintah lebih efektif dengan menerapkan manajemen risiko, sehingga dapat mengidentifikasi dan melaksanakan gratifikasi, benturan kepentingan, dan pengaduan masyarakat secara baik yang akhirnya akan tercapai pemerintahan yang akuntabel dan berintegritas.
- Meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan mendorong lahirnya inovasi-inovasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan dan memastikan bahwa pelayanan publik yang dilakukan dapat tetap dilaksanakan dengan optimal sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Acara yang digelar dengan menerapkan protokol kesehatan ketat ini dihadiri oleh Anggota Ombudsman Republik Indonesia Johannes Widjantoro, Asisten Deputi Koordinasi Pelaksanaan Kebijakan dan Evaluasi Reformasi Birokrasi, Akuntabilitas Aparatur, dan Pengawasan I Ronald Andrea Annas, seluruh Pejabat JPT Pratama dan Inspektur Ombudsman Republik Indonesia, seluruh Kepala Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia, seluruh Kepala Keasisten Utama Ombudsman Republik Indonesia, beserta Asisten dan Kesenjangan Ombudsman Republik Indonesia.

Ombudsman RI Usulkan Penambahan Anggaran di Tahun 2022

Ketua, Wakil Ketua, dan Anggota Ombudsman RI menghadiri Rapat Dengar Pendapat (RDP) dengan Komisi II DPR RI sebagai mitra kerja dengan pembahasan mengenai Evaluasi Pelaksanaan Anggaran Tahun 2021, Pembahasan RAPPN Tahun Anggaran 2022 dan Rencana Kerja Pemerintah Tahun 2022. Kegiatan rapat berlangsung di Ruang Rapat Komisi II, Gedung Nusantara DPR RI, Senayan, Jakarta Pusat pada Selasa (8/6) pukul 10.00 WIB.

Dalam paparannya, Ketua Ombudsman RI Mokhammad Najih menyampaikan bahwa total pagu Anggaran 2021 adalah sebesar Rp206.972.244.000. Kemudian total pagu anggaran setelah *refocusing* sebesar Rp205.588.994.000 dengan realisasi anggaran sebesar Rp74.344.195.393 atau 36,16% per tanggal 31 Mei 2021. Sedangkan berdasarkan surat Menteri Keuangan RI dan Menteri Perencanaan Pembangunan Nasional Nomor S-361/MK.02/2021 dan B.238/M.PPN/D.8/PP.04.02/04/2021 tanggal 29 April 2021, pagu anggaran Ombudsman RI Tahun 2022 adalah sebesar Rp216.196.508.000 dengan Program Prioritas adalah Reformasi Kelembagaan Birokrasi, dan Kegiatan Prioritas adalah Perluasan Inovasi dalam Pelayanan Publik.

Pada kesempatan ini, Najih juga menyampaikan laporan terkait dengan kinerja Ombudsman RI dalam Triwulan I

Tahun 2021. "Penyelesaian Laporan Ombudsman Masyarakat di Ombudsman RI yang telah diselesaikan sampai dengan Triwulan I adalah sebanyak 473 laporan dari total 1.749 laporan yang masuk," jelas Najih. Ombudsman RI juga menyampaikan beberapa usulan terkait dengan peningkatan kinerja sebagai Pengawas Pelayanan Publik.

Pertama, penambahan anggaran tahun 2022 sebesar Rp44.084.385.000. Kedua, usulan agar aset milik Kementerian Keuangan RI yang dipinjam pakai kepada Ombudsman RI, baik di Pusat dan Perwakilan serta 25 Kantor Perwakilan yang masih sewa, dapat diberikan hibah/ial status aset. Ketiga, penambahan perubahan dalam Pasal 122 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang ASN, terkait dengan Ketua, Wakil Ketua, dan Anggota Ombudsman Republik Indonesia sebagai Pejabat Negara serta berkaitan dengan kesigrahan Asisten Ombudsman RI.

"Ada beberapa tambahan berkaitan dengan usulan yang bisa menjadi perhatian, yaitu berkaitan dengan usulan Ombudsman untuk dapat memperoleh status tetap terhadap gedung yang digunakan dan terhadap 25 Kantor Perwakilan yang juga masih pinjam pakai. Kiranya dalam kesempatan ini, mendapat dukungan agar status pinjam pakai itu bisa berubah menjadi hibah atau alih status dari Kementerian yang berwenang," ungkapnya. "Terhadap adanya informasi perubahan UU ASN, kami juga mengharapkan untuk

bisa terlibat karena ada beberapa usulan terkait dengan perubahan UU tersebut," lanjut Najih.

Menanggapi hal tersebut, Wakil Ketua Komisi II DPR RI Junimar Girsang selaku Pimpinan Rapat menyampaikan bahwa terhadap usulan penyesuaian anggaran/pergeseran alokasi anggaran per program RAPPN Tahun 2022 yang diusulkan, akan dibahas lebih mendalam oleh Komisi II DPR RI pada rapat kerja yang akan datang. Selain itu, diharapkan juga kepada Ombudsman RI untuk dapat segera menyampaikan pagu anggaran tahun 2021 dan rincian yang sesuai dengan jenis belanja dan kegiatan, beserta dengan target capaian kinerja kepada Sekretaris Komisi II DPR RI sebagai bahan pendukung rapat pembahasan RAPPN 2022 yang akan datang.

Sebagai catatan, dalam kegiatan ini Ombudsman RI diminta untuk meningkatkan kinerja dan alokasi anggaran terkait investigasi/pemeriksaan laporan, terutama dalam mengeluarkan produk berupa Rekomendasi, serta monitoring Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAMP) yang telah dikeluarkan. Selain Ombudsman RI, kegiatan RDP Komisi II DPR RI ini diikuti juga secara langsung oleh Menteri PAN-RB, Kepala BKN RI, Kepala LAN RI, Kepala ANRI, dan Ketua KASN. Hadir secara virtual seluruh Anggota Ombudsman RI dan para Pejabat Pimpinan Tinggi Pratama Ombudsman RI.



Pesan Ketua Ombudsman RI dalam Menghadapi Pandemi

Ombudsman RI menyelenggarakan salat Idulfitri 1442 H pada Kamis (13/5), dengan tetap menerapkan protokol kesehatan yang ketat sesuai dengan aturan pemerintah. Acara tersebut dihadiri oleh Ketua Ombudsman RI Mokhammad Najih beserta istri, Wakil Ketua Ombudsman RI Bobby Hamzar Rafinus beserta istri, Anggota Ombudsman RI Dadan Suparjo Suharmawijaya beserta istri, Anggota Ombudsman RI Yeka Hendra Fatika beserta istri, dan para Kepala Biro. Kegiatan salat Idulfitri dilakukan dengan membatasi jumlah jemaah yang hanya terdiri dari 63 laki-laki dan 26 perempuan.

Salat Idulfitri diimami oleh Mokhammad Najih, dan dibantu Ustad Zulkarnain selaku imam. Dalam khotbahnya, Najih menyampaikan bahwa pandemi yang terjadi saat ini merupakan salah satu ujian yang diberikan oleh Allah SWT. "Sebagai hamba Allah yang beriman, wabahnya yang kita hadapi saat ini adalah ujian dari Allah SWT, yang bisa saja terjadi akibat dari kesombongannya dan keserakahan manusia, kita gugur agar kita terus berjuang untuk kembali kepada Allah SWT."

Hal juga mengajak para jemaah untuk senantiasa berpegang teguh pada tiga akhlak terpuji agar selalu mendapat ridha dari Allah SWT. Pertama, akhlak

tauhab atau rendah diri sebagai hamba yang penuh dosa. Kedua, akhlak husnuddun atau prasangka baik. Terakhir, akhlak tahzan atau selalu bersabar dan jangan bersedih. "Marilah kita amalkan dan jadikan akhlak ajaran Rasulullah ini sebagai pedoman, dengan seerat-eratnya dan simpan dalam hati maka kita akan jadi orang yang dimulikan di sisi Allah SWT."



Perkuat Pelayanan Publik, Ombudsman RI Kerja Sama dengan BPKN & KPPU

Anggota Ombudsman RI Yeka Hendra Fatika melakukan rapat diskusi pada Jumat (3/9) untuk inisiasi kerja sama secara daring bersama Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) dan Komisi Pengawas Persaingan Usaha (KPPU). Dalam rapat tersebut, turut hadir Ketua BPKN Dr. Rizal E. Halim dan Wakil Ketua KPPU Dr. Guntur Syahputra Saragih, M.S.M.

Ketua BPKN menjelaskan tujuan dari diskusi kerja sama antara Ombudsman RI, BPKN, dan KPPU pada pembukaan diskusi. "Kita bisa melakukan penguatan secara terintegrasi baik sektor swasta dan sektor publik. Maka ada banyak harapan untuk bisa menata persoalan birokrasi, investasi, dan kesejahteraan masyarakat," jelas Rizal.

Sementara itu, dari Ombudsman RI berharap nantinya kerja sama ini dapat menuntaskan laporan masyarakat dan memberikan pelayanan publik yang lebih baik kepada masyarakat. "Kami berharap, ke depannya dapat dijadikan sebagai penunjang layanan di Ombudsman RI dari masyarakat yang berurusan dengan lembaga-lembaga penyelenggara pelayanan publik. Semoga kerja sama bisa kita lakukan, dan sangat baik jika ketiga lembaga ini (Ombudsman RI, BPKN, dan KPPU) dapat tampil dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat," tutur Yeka.

Mengamini harapan Ombudsman RI, KPPU menyambut baik kegiatan kerja sama yang akan dilakukan tersebut. "Edukasi kepada masyarakat juga diikuti sangat kurang sehingga banyak isu-isu konsumen yang nyasar ke kami,

jadi kami sambut baik kegiatan ini. Selain itu juga menjadikan hubungan kita semakin erat dan tantangan kita masih panjang, semoga hal ini dapat memperkuat lagi hubungan kita," tutur Guntur.

Berdasarkan hasil diskusi, ada empat poin masukan ruang lingkup kerja sama yaitu penyediaan tentang sengketa yang terjadi antara konsumen, pelaku, dan penyelenggara pelayanan publik, pelaksanaan kegiatan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat, pertukaran data penguatan dari masyarakat kepada masing-masing lembaga dan penyelenggaraan pertemuan dalam rangka koordinasi penguatan masyarakat melalui FGD atau *workshop* yang bermanfaat bagi banyak pihak.

SUARA PUBLIK



Pelapor Apresiasi Gerak Cepat Ombudsman Babel Selesaikan Aduan

"Saya pribadi menyampaikan apresiasi dan salut kepada Ombudsman, karena power Ombudsman ini ternyata melebihi ekspektasi saya," kata seorang pelapor kepada Asisten Pemeriksa melalui aplikasi WhatsApp. Pelapor sangat terkesan dengan tindak lanjut cepat dari Ombudsman Bangka Belitung terkait permasalahan yang dilaporkannya.

Pelapor berinisiatif RZ ini adalah seorang pengguna kartu kredit di salah satu cabang Bank BUMN di Pangkal Pinang, Ia sudah memakai kartu kredit tersebut selama lebih dari 10 tahun. Namun, sekitar pertengahan 2019, muncul masalah terkait tagihan dalam kartu kredit yang menurut RZ tidak wajar. Oleh karena itu, RZ menghubungi nomor pengaduan bank tersebut untuk mengetahui detail tagihannya. Dari situ, RZ pun mendapatkan informasi bahwa tagihan yang dimaksud adalah pembayaran penggunaan kartu seluler pasca-bayar.

RZ terkejut karena ia merasa tidak menggunakan nomor yang dimaksud oleh Customer Service (CS). Meskipun begitu, RZ tidak dapat langsung memutus tagihan secara sepihak, sehingga dirinya diarahkan untuk mengurus permasalahan tersebut ke kantor penyedia layanan telekomunikasi seluler yang bersangkutan untuk melakukan konfirmasi.

Selanjutnya, RZ mencoba meminta detail data pemilik nomor yang memakai kartu kredit miliknya, namun pihak kantor telekomunikasi tidak bisa memenuhi permintaan RZ. Dirinya justru disarankan untuk mengonfirmasi kembali pada pihak bank agar bisa mengirimkan bukti pembayaran atau tagihan atas nomor seluler yang dimaksud.

Untuk menyelesaikan masalah ini, RZ harus berulang kali menghubungi nomor pusat pengaduan bank BUMN tersebut. Ia juga membuat laporan polisi atas kasus tersebut sehingga dibutuhkan data-data tagihan penting untuk dijadikan dokumen pendukung laporan. Di samping itu, RZ juga telah menyampaikan surat resmi ke pimpinan kantor cabang bank untuk beberapa permohonan data terkait kartu kreditnya. Namun belum ada

tindak lanjut yang jelas terutama waktu penyelesaian keluhannya dan data-data yang dimintakan. Saat menyampaikan surat permohonan secara langsung di kantor cabang lewat petugas CS, tindak lanjutnya hanya dihubungkan ke petugas pusat pengaduan kantor pusat. Sedangkan di sisi lain, saat itu laporannya di kepolisian juga stagnan dan tidak ada informasi perkembangan sehingga RZ semakin tidak nyaman karena harus terus menunggu kejelasan.

Hampir tiga bulan waktu berlalu tanpa progres apapun, baik di bank maupun di kepolisian. Hingga pertengahan April lalu karena pertemuan tidak sengaja dengan salah satu Asisten Ombudsman Babel di sebuah kegiatan instansi pemerintah, akhirnya RZ membuat laporan ke Ombudsman Babel dengan harapan pemaksimalan layanan kepadanya di bank dan kepolisian bisa dibantu. Harapannya hanya satu, ada kejelasan tindak lanjut atas permohonan data-data tagihan kartu kreditnya di bank dan tahapan penyelidikan laporannya di kepolisian.

Setelah dilakukan tahapan verifikasi laporan dan sampai pada tahap pemeriksaan, asisten pemeriksa segera menghubungi instansi yang dilaporkan, yaitu pimpinan cabang salah satu bank BUMN di Pangkalpinang dan kepolisian untuk berkoordinasi tentang laporan RZ. Masing-masing berkomitmen akan segera menindaklanjuti dengan menghubungi RZ. Atas hal tersebut, asisten pemeriksa juga langsung menginformasikannya kepada RZ melalui telepon. Beberapa hari setelahnya, para Terlapor membuktikan komitmennya untuk menindaklanjuti kasus RZ. Adapun tindak lanjutnya yaitu, bank menyampaikan surat ke kantor pusat terhadap permohonan data-data tersebut yang merupakan database langsung dari kantor pusat. Sedangkan pihak kepolisian sudah menghubungi RZ dan mengirimkan SP2HP untuk penyampaian informasi perkembangan penyelidikan laporannya.

"Setelah saya ditelepon oleh asisten pemeriksa, besoknya langsung ada chat dari kepolisian dan janji bertemu. Setelah saya diperiksa, bersama dua aparat oyer menuju bank. Di bank makin kental suasana kebatinan

setelah dihubungi Ombudsman. Kami dilayani dengan baik di ruangan kepala cabang," begitu kalimat lanjutan menutip chat RZ kepada asisten pemeriksa.

RZ merasa terbantu setelah melaporkan masalahnya ke Ombudsman Babel. Tentunya dengan menindaklanjuti laporan secara cepat, khususnya bisa memastikan penyelesaian Terlapor sesuai harapan Pelapor jadi fokus para asisten pemeriksa. Yang juga tidak kalah penting adalah memastikan kejelasan layanan bisa dirasakan langsung oleh setiap pengguna. Ombudsman Babel juga sangat mengapresiasi para Instansi Terlapor yang juga secara kooperatif dan terbuka menindaklanjuti pengaduan masyarakat. Hal ini merupakan bukti dari kedewasaan para Instansi penyelenggara, karena tidak alergi dengan aduan tetapi jadi pemacu untuk terus berinovasi dan beradaptasi terhadap ekspektasi masyarakat yang semakin tinggi.

SUARA PUBLIK



Nominal Tunjangan Tak Sesuai, Guru Ini Melapor ke Ombudsman RI

Sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 tentang Pelayanan Publik, standar pelayanan merupakan tolok ukur yang dijadikan pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggaraan kepada masyarakat. Standar pelayanan diharapkan juga berfungsi sebagai penata pelaksanaan pelayanan publik, serta mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima, dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Kehadiran Ombudsman RI sebagai Lembaga Negara Pengawas Pelayanan Publik senantiasa diharapkan kerja nyata oleh masyarakat. Adanya perbaikan dalam kualitas penyelenggaraan pelayanan publik tentu diharapkan oleh seluruh masyarakat. Hal inilah yang juga dirasakan oleh Ekaningsih. Terhitung sejak April hingga Juni 2020, ia menerima Tunjangan Profesi Guru (TPG) yang nominalnya tidak sesuai dengan gaji pokok dari Dinas Pendidikan Provinsi Papua Barat.

Ekaningsih telah berupaya menayakan terkait kekurangan haknya namun tidak mendapat kepastian selama hampir satu tahun. Ia pun kemudian

berinisiatif melaporkan kepada Ombudsman. Selanjutnya Ombudsman Papua Barat melakukan permintaan keterangan kepada pihak terlapor dan meminta komitmen penyelesaian laporan yang disampaikan. Kini, kecurangan dari jumlah TPG yang harus diterima oleh Ekaningsih, telah diselesaikan dengan dilakukannya pembayaran langsung.

"Terima kasih Ombudsman yang telah membantu penyelesaian persoalan saya terkait dengan kekurangan bayar sertifikasi," ucap Ekaningsih menyampaikan rasa terima kasihnya kepada Ombudsman Papua Barat.

KILAS



Ombudsman RI dan 14 Negara Asia Gelar IOI Virtual

Ketua Ombudsman RI Mokhammad Najih yang didampingi oleh Wakil Ketua Ombudsman RI Bobby Hamzar Rafinus dan Anggota Ombudsman RI Jemly Hutabarat, menghadiri International Ombudsman Institute (IOI) Asian Regional Meeting secara virtual pada Kamis (20/5) di Kantor Ombudsman RI, Jakarta. Kegiatan ini diikuti oleh 15 peserta yang terdiri dari Ombudsman Indonesia, Thailand, Pakistan, Korea, Jepang, China (Macau), Filipina, Yordania, Sri Lanka, dan Timor Leste. Acara dimulai tepat pukul 10.00 WIB dan dipimpin langsung oleh Ketua Ombudsman Thailand Viddhavat Rajatanun.

Dalam pembukanya, Viddhavat menyampaikan bahwa pihaknya mengucapkan terima kasih atas kerja sama dan partisipasi seluruh peserta atas undangan yang diberikan. "Kegiatan ini tidak akan bisa berlangsung tanpa dukungan dari peserta, IOI, dan tentunya staf Ombudsman Thailand yang telah mempersiapkan kegiatan ini," ucap Viddhavat.

Pada kegiatan tersebut, dilakukan pembahasan beberapa topik seperti overview IOI dalam jangka waktu tahun 2016-2021, pengumuman hasil pemilihan pengurus IOI 2021-2024, pemilihan Regional President IOI 2021-2024, dan isu-isu lainnya. Selain itu, disampaikan

pula bahwa Ketua Ombudsman Thailand Viddhavat Rajatanun terpilih menjadi Wakil Ketua IOI 2021-2024. Menanggapi hal tersebut, Ketua Ombudsman RI menyampaikan selamat atas terpilihnya Viddhavat. "Selamat atas terpilihnya Bapak, Ombudsman RI mendukung keputusan tersebut (Congratulations, Ombudsman Indonesia supporters you)," ucap Najih.

SUARA PUBLIK



Pelayanan BPJS Tidak Efektif, Ombudsman Babel Terima aduan

Selama masa pandemi Covid-19, terjadi peningkatan laporan terkait ketenagakerjaan di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung. Salah satunya mengenai klaim Jaminan Hari Tua (JHT) seperti yang dialami oleh Freddy Gunawan, yang saat ini sudah tidak bekerja lagi dan berniat untuk mengajukan klaim JHT-nya. Setidaknya, uang tunai hasil pencarian JHT tersebut, akan sangat membantu Freddy untuk memenuhi kebutuhan keluarganya di tengah kondisi ekonomi yang semakin sulit.

Dalam kronologi laporan, Freddy merasa mendapat pelayanan kurang menyenangkan karena harus bolak-balik hanya untuk melengkapi persyaratan administrasi yang seharusnya bisa diverifikasi dari awal, seperti persyaratan apa saja yang belum sehingga ia bisa melengkapi sekaligus. Freddy merasa kecewa karena informasi yang disampaikan petugas tidak utuh dan menyebabkan ia harus mandiri-mandiri dalam mengurus persyaratan administrasi yang diminta.

Akhirnya pada tanggal 7 Mei 2021, Freddy datang ke Kantor Ombudsman RI Perwakilan Bangka Belitung untuk menyampaikan pengaduan terkait dengan permasalahan pengajuan klaim JHT yang dialaminya, dan berharap penyelenggaraan layanan di BPJS Ketenagakerjaan bisa dievaluasi juga ke depannya.

Freddy juga bisa segera mengurus permohonan JHT-nya. Pada hari kerja berikutnya, Tim Pemeriksa Ombudsman Babel berkoordinasi dengan Kepala Perwakilan untuk melakukan tindak lanjut melalui mekanisme Respon Cepat Ombudsman (RCO) agar bisa ditindaklanjuti dengan cepat sehingga Freddy juga bisa segera mengurus permohonan JHT-nya.

Pada hari kerja berikutnya, Tim Pemeriksa Ombudsman Babel berkoordinasi dengan narahubung yang ada di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pangkal Pinang. Adapun hasil klarifikasi BPJS Ketenagakerjaan Pangkal Pinang bahwa membekukan adanya pengajuan klaim JHT atas nama Freddy Gunawan, dan masih mengalami kendala karena terdaftar bekerja di perusahaan lain, sehingga sesuai prosedur Freddy diminta untuk membuat surat pernyataan tidak pernah bekerja di perusahaan tersebut.

Selain itu, BPJS Ketenagakerjaan juga mengulangi bahwa pelayanan ke-
manan yang didapat dari petugas ke-
manan. Namun rasa optimis berubah

menjadi pesimis karena saat petugas kembali mengecek dokumen persyaratan, Freddy diminta membuat surat pernyataan tidak pernah bekerja karena namanya juga terdaftar di perusahaan lain sebagai tambahan persyaratan. Kali ini Freddy merasa kecewa berat untuk membuat surat pernyataan tersebut karena merasa tidak pernah bekerja di perusahaan yang dimaksud.

Karena banyaknya kendala yang seolah-olah menyulitkan Freddy dalam melakukan klaim JHT, maka ia memilih kembali pulang. Harapan yang sedikit awal bisa jadi tumpuan kini hanya tinggal angan semata, karena proses yang sulit dan banyaknya persyaratan administrasi yang tidak beresudahan. Cukup sudah ongkos transportasi yang dibebankan berkali-kali untuk mendatangi kantor BPJS Ketenagakerjaan. Jangankan membayar mendapatkan uang JHT-nya, namun yang ada justru ia mengeluarkan sejumlah uang untuk mengurus banyaknya persyaratan administrasi yang diminta.

Akhirnya pada tanggal 7 Mei 2021, Freddy datang ke Kantor Ombudsman RI Perwakilan Bangka Belitung untuk menyampaikan pengaduan terkait dengan permasalahan pengajuan klaim JHT yang dialaminya, dan berharap penyelenggaraan layanan di BPJS Ketenagakerjaan bisa dievaluasi juga ke depannya.

Freddy juga bisa segera mengurus permohonan JHT-nya. Pada hari kerja berikutnya, Tim Pemeriksa Ombudsman Babel berkoordinasi dengan Kepala Perwakilan untuk melakukan tindak lanjut melalui mekanisme Respon Cepat Ombudsman (RCO) agar bisa ditindaklanjuti dengan cepat sehingga Freddy juga bisa segera mengurus permohonan JHT-nya.

Pada hari kerja berikutnya, Tim Pemeriksa Ombudsman Babel berkoordinasi dengan narahubung yang ada di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pangkal Pinang. Adapun hasil klarifikasi BPJS Ketenagakerjaan Pangkal Pinang bahwa membekukan adanya pengajuan klaim JHT atas nama Freddy Gunawan, dan masih mengalami kendala karena terdaftar bekerja di perusahaan lain, sehingga sesuai prosedur Freddy diminta untuk membuat surat pernyataan tidak pernah bekerja di perusahaan tersebut.

Selain itu, BPJS Ketenagakerjaan juga mengulangi bahwa pelayanan ke-
manan yang didapat dari petugas ke-
manan. Namun rasa optimis berubah

berikan tidak lengkap, dan menyebalkan Freddy harus berkali-kali datang untuk mengurus persyaratan yang diperlukan. Pihak BPJS Ketenagakerjaan Pangkal Pinang pun berupaya untuk menyelesaikan permasalahan Freddy Gunawan dengan membantu pengajuan klaim JHT-nya agar dapat diproses. Atas itikad baik dari BPJS Ketenagakerjaan, Tim Pemeriksa segera meng- hubungi Freddy untuk memberikan kabar baik ini dan langsung disambut baik oleh beliau, ia segera datang ke Kantor BPJS Ketenagakerjaan Pangkal Pinang dan melengkapi persyaratan yang diperlukan. Akhirnya proses permohonan JHT milik Freddy bisa diselesaikan. Penyelesaian laporan ini dilakukan dengan cepat dalam waktu dua hari kerja saja. Tentunya ini juga tidak terlepas dari optimalisasi para narahubung di Kantor BPJS Ketenagakerjaan yang dengan respon cepat memberi penyelesaian konkret terhadap permasalahan yang dikeluhkan pelapor.

"Pelayanan Ombudsman Babel sangat membantu permasalahan saya, sehingga pengajuan klaim JHT saya bisa diproses, terimakasih Ombudsman," ucap Freddy Gunawan dalam video testimoninya. Di luar sana tentu masih banyak yang mengalami kejadian serupa, meski tak persis sama. Ombudsman Babel sebagai lembaga negara yang diberi amanah untuk mengawasi pelayanan publik tentu dengan sangat terbuka membantu masyarakat yang merasa dipersulit ususnya dalam mengakses layanan.

Diperlukan peran aktif masyarakat untuk melapor agar Ombudsman Babel juga bisa memaksimalkan tugasnya demi mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas bagi masyarakat Bangka Belitung, Mari kita bersamasama, Awasi-Tegur-Laporkan!



SUARA PUBLIK

Ombudsman Sulut Bantu Pelapor yang Tak Bisa Daftar Kuliah

Seorang pelapor berinisial MA yang berasal dari Kabupaten Minahasa, mengucapkan terima kasih kepada Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara, atas upaya yang telah dilakukan dalam menyelesaikan laporan yang disampaikan pada Jumat (21/5). Laporan dari MA terkait dengan beresal dari Kabupaten Minahasa, mengucapkan terima kasih kepada Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara, atas upaya yang telah dilakukan dalam menyelesaikan laporan yang disampaikan pada Jumat (21/5). Laporan dari MA terkait dengan beresal dari Kabupaten Minahasa, mengucapkan terima kasih kepada Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara, atas upaya yang telah dilakukan dalam menyelesaikan laporan yang disampaikan pada Jumat (21/5).

Kegiatan ini menyebabkan proses pendaftaran dari pihak pelapor, tidak dapat dilakukan sejak tahun 2020 sehingga pelapor mengalami kesulitan untuk mendapatkan pelayanan pendaftaran kuliah selama satu tahun. Atas laporan ini, Tim Pemeriksa Ombudsman Sulut langsung bertindak

mengumpulkan alat bukti yang relevan dengan permasalahan yang diajukan oleh pelapor, dengan meminta keterangan dan bukti-bukti dokumen kepada pihak-pihak yang terkait dengan laporan.

Setelah berkoordinasi dengan berbagai pihak, baik dari Dinas Kependidikan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa, SMA N 1 Kawangkoan, Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara dan Politeknik Negeri Manado, maka aduan pelapor dapat diselesaikan. MA pun dapat mendaftar kuliah melalui program Kartu Indonesia Pintar Kuliah di laman kip.kuliah.kemendikbud.go.id, setelah NIK yang bersangkutan mendapat penyesuaian data yang ada di Dinas Kependidikan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa, setelah pihak Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara dan Politeknik Negeri Manado berkoordinasi dengan Kemendikbud.

Setelah diselesaikannya laporan tersebut, Pelapor berterima kasih kepada Ombudsman RI Sulut karena telah berupaya untuk menyelesaikan laporannya serta tidak memungut biaya dalam prosesnya. "Saya menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada Ombudsman Sulut karena sudah membantu menyelesaikan permasalahan saya dan tanpa dipungut biaya apapun," tutur pelapor.

Melany F. Limpur selaku kepala Perwakilan Ombudsman Sulut juga menyampaikan terima kasih kepada pelapor yang telah menyampaikan laporan kepada Ombudsman Sulut, dan pihak-pihak terkait yang telah merespon cepat dalam penyelesaian laporan dari pelapor. Melany mengharapkan adanya sinergitas dan koordinasi yang semakin kuat di antara penyelenggara pelayanan publik dalam penyelesaian aduan-aduan dari masyarakat untuk peningkatan kualitas pelayanan publik di Sulawesi Utara.

KIPRAH



Bupati 'Mangkir' dari Putusan Pengadilan, Ombudsman RI Turun Tangan

Ombudsman RI akhirnya mampu menyelesaikan laporan masyarakat terkait putusan pengadilan berkekuatan hukum tetap yang belum dilaksanakan, yaitu putusan Mahkamah Agung (MA) No. 339 K/TUN/2017. Laporan tersebut bermula dari pemeriksaan oleh Perwakilan Ombudsman Provinsi Sumatera Utara, sehubungan dengan Bupati Deli Serdang yang belum melaksanakan putusan pengadilan. Meski sudah diberikan tindakan korektif oleh Ombudsman Sumatera Utara, putusan pengadilan yang dimaksud masih saja belum dilaksanakan.

Sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman RI, Peraturan Ombudsman (PO) Nomor 48 Tahun 2020, Peraturan Ombudsman (PO) Nomor 26 Tahun 2017, maka tindakan korektif dari hasil pemeriksaan yang belum dilaksanakan akan ditindaklanjuti oleh Ombudsman RI Pusat yakni Tim Keasisten Resolusi dan Monitoring (KU Resmon). Selain melakukan komunikasi melalui telepon dan email, pada bulan Juni 2020 Ombudsman RI telah menyampaikan secara tertulis

kepada Bupati yang bersangkutan untuk segera melaksanakan Putusan Mahkamah Agung RI Nomor 339K/TUN/2017 tersebut, mengingat putusan tersebut telah berkekuatan hukum tetap. Adapun isi putusan antara lain:

1. Membatalkan Surat Keputusan Bupati Deli Serdang No. 970 Tahun 2016 Tentang Pengesahan dan Pengangkatan Kepala Desa Buah Nantar Kecamatan Sibolangi tanggal 18 Mei 2016.
2. Membawakan untuk melaksanakan proses pemilihan Kepala Desa Buah Nantar dan mengikutsertakan pelapor.

Bupati Deli Serdang kemudian menanggapi teguran tersebut sebagai bentuk kepatuhan terhadap asas-asas umum pemerintahan yang baik, dan berkomitmen untuk melaksanakan Putusan Mahkamah Agung RI Nomor 339K/TUN/2017 tertanggal 31 Agustus 2017. Untuk memastikan pelaksanaan putusan, pada bulan Desember 2020, Ombudsman RI melalui KU Resmon melakukan pertemuan daring dengan jajaran Pemerintah Kabupaten, yang pada intinya telah dilakukan pencabutan SK No 970 tahun 2016 tentang Pengesahan dan Pengangkatan Kepala

Desa Buah Nantar. Sementara, pelaksanaan pemilihan kepala desa, sesuai petunjuk Kemendagri, akan dilaksanakan Pemilihan Kepala Desa Antar Waktu (PAW) pada bulan Maret 2021 setelah pilkada serentak selesai.

Tim Ombudsman RI, juga telah melakukan koordinasi dengan pelapor, namun pelapor menyampaikan tidak akan mengikuti proses PAW, karena berpendapat seharusnya ruang pemilihan bukan dengan mekanisme PAW, tetapi satu periode. Dalam hal ini, Ombudsman RI telah memberi informasi dan juga pemahaman kepada Pelapor bahwa mekanisme yang bisa dilakukan sesuai ketentuan perundang-undangan adalah mekanisme PAW.

Tim KU Resmon pun terus memantau dengan melakukan komunikasi kepada jajaran Pemerintah Kabupaten untuk memastikan pelaksanaan putusan pengadilan. Kemudian, permasalahan akhirnya selesai dengan telah dilaksanakannya pemilihan kepala desa pada bulan Maret 2021. Selanjutnya, dengan telah terlaksananya putusan Mahkamah Agung No. 339K/TUN/2017, maka Ombudsman RI menutupi laporan.

Dalam mengawal dan mengawasi pelaksanaan putusan pengadilan, Ombudsman RI cukup banyak menerima laporan terkait permasalahan yang berhubungan dengan badan peradilan. Apabila yang dilaporkan adalah keberatan atas putusan hakim, maka Ombudsman tidak berwenang campur tangan. Namun terkait permasalahan tidak dilaksanakannya putusan pengadilan, Ombudsman RI menyelesaikan cukup banyak laporan.

Hal ini memberi gambaran, bahwa perlu upaya terus menerus dalam mewujudkan *good governance*. Karena hingga saat ini, pelaksanaan putusan pengadilan tetap perlu upaya penyelesaian oleh Ombudsman RI. Semoga kedepannya, Indonesia dapat mewujudkan *good governance* di segala bidang.

KIPRAH



Sumber gambar: Ombudsman RI

12 Instansi Terlapor Tak Kunjung Melakukan Rekomendasi Ombudsman

Ombudsman RI menggelar *Focus Group Discussion* (FGD) secara daring pada Selasa (22/6) untuk membahas pelaksanaan Rekomendasi Ombudsman yang belum terlaksana yaitu Nomor: 0001/RM.03.02-13/0052.0079-0087.103-2016/VI/2020, tertanggal 8 Juli 2020. Acara tersebut mengundang 12 instansi sebagai pihak terlapor yakni antara lain, Kementerian ATR/BPN dan Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul, Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Kulon Progo, Kepala Kantor Pertanahan Kota Yogyakarta, Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Gunungkidul, dan Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman.

Ketua Ombudsman RI Mokhammad Najih menjelaskan, bahwa Rekomendasi Ombudsman RI tersebut telah disusun berdasarkan adanya temuan maladministrasi berupa diskriminasi pemberian pelayanan dan penyimpangan prosedur, yang berkaitan dengan penolakan atas permohonan pendaftaran peralihan hak milik atas tanah yang diajukan para pelapor, yakni WNI keturunan Tionghoa. Selain diskriminasi, hal lain yang ditemukan adalah prosedur yang diberlakukan tidak mengacu kepada ketentuan yang berlaku mengenai pertanahan.

"Rekomendasi Ombudsman RI bersifat mengikat kepada pihak yang berkaitan dengan laporan. Ketidakepatuhan terhadap Rekomendasi Ombudsman RI, sama seperti melanggar hukum," tegas Mokhammad Najih. Ia juga menambahkan, melalui surat Nomor B/372/RM.03.04.06-13/0052.2016/II/2021 tertanggal 9 Februari 2021, telah disampaikan kepada Presiden dan DPR terkait Rekomendasi Ombudsman yang belum dilaksanakan oleh Kementerian ATR/BPN dan Kantor Pertanahan terkait.

Adapun Rekomendasi Ombudsman RI yang dimaksud adalah sebagai berikut:

- Masing-masing Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul, Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Kulon Progo, Kepala Kantor Pertanahan Kota Yogyakarta, Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Gunungkidul, dan Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman, agar segera menindak lanjut pemberian Sertifikat Hak Milik (SHM) yang dimohonkan para pelapor, mengingat persyaratan pengujian telah dipenuhi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- Kepala Kantor Wilayah BPN Provinsi D.I. Yogyakarta untuk melakukan koordinasi dan pengawasan terhadap Kepala Kantor Pertanahan di Provinsi D.I. Yogyakarta terkait

pelaksanaan Rekomendasi Ombudsman RI pada poin sebelumnya.

- Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional agar melakukan pengawasan kepada Kepala Kanwil BPN Provinsi D.I. Yogyakarta dan Kepala Kantor Pertanahan yang tercapuk dalam poin sebelumnya untuk pelaksanaan Rekomendasi Ombudsman RI. Namun berdasarkan tanggapan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional, melalui Surat Nomor: HR.01/1874/XII/2020 tertanggal 21 Desember 2020, menyatakan sejumlah alasan mengapa Rekomendasi Ombudsman RI yang dimaksud belum bisa dijalankan. Alasan tersebut di antaranya:

- Instruksi Wakil Kepala Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor: K.898/II/A/1975 tertanggal 5 Maret 1975, tetap berlaku sebagai pertimbangan dalam memberikan pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan di lingkungan Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, karena telah menjadi objek permohonan keberatan hak uji materil pada Mahkamah Agung RI, objek gugatan perkara pada Pengadilan Tata Usaha Negara, dan objek gugatan perdata di Pengadilan Negeri.

- Instruksi tersebut pada intinya mengaitkan bahwa sampai saat ini di D.I. Yogyakarta masih ada warga Negara Indonesia keturunan atau non-pribumi belum memiliki tanah dengan status hak milik (Instruksi Wakil Kepala Daerah D.I.Y. Nomor: K.898/II/A/1975 tanggal 05 Maret 1975).

Sementara itu, di dalam Rekomendasi Ombudsman RI telah dijelaskan hal-hal sebagai berikut:

- Bahwa Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor: 13/P/HUM/2015 tanggal 9 April 2015, pada intinya menyampaikan bahwa objek Hak Uji Materil (Instruksi Wakil Kepala Daerah D.I.Y. Nomor: K.898/II/A/1975 tanggal 5 Maret 1975), bukan termasuk peraturan perundang-undangan sebagaimana dimaksud Pasal 7 ayat (1) Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan juncto Pasal 1 ayat (1) Perma Nomor 1 Tahun 2011 tentang Hak Uji Materil, sehingga tidak dapat diterima.
- Penolakan pendaftaran peralihan hak diatur secara prosedural, dalam ketentuan Pasal 45 Ayat (2) dan (3) Peraturan Pemerintah Nomor 24 tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah. Dengan demikian, suatu permohonan oleh Kepala Kantor

Pertanahan seharusnya dilakukan dengan mengacu pada parameter prasyarat dalam pasal tersebut.

Rekomendasi Ombudsman RI juga meminta kepada Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional untuk melakukan kesesuaian peraturan dan kebijakan, dengan melakukan FGD bersama jajaran Pemerintah Provinsi D.I. Yogyakarta, Kantor Wilayah ATR/BPN Provinsi D.I. Yogyakarta, dan Kantor Pertanahan di wilayah D.I. Yogyakarta mengenai keberadaan dan dampak serta tindak lanjut Instruksi Wakil Kepala Daerah D.I.Y. Nomor: K.898/II/A/1975 tanggal 5 Maret 1975, agar tidak terdapat kendala pelayanan di lingkungan ATR/BPN di Provinsi D.I. Yogyakarta. Namun sayangnya, Rekomendasi Ombudsman RI tersebut masih belum terlaksana.

Ombudsman RI telah menyampaikan secara prinsip menghormati kekhudusan daerah yang bersifat istimewa berdasarkan ketentuan perundang-undangan. Namun penganalan atau ketentuan dalam hal ini penolakan Pendaftaran Peralihan Hak Milik Atas Tanah, seyogyanya berdasarkan aturan yang jelas sesuai Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan. Oleh karena itu, Ombudsman RI kemudian menerbitkan rekomendasi, dikarenakan tidak terdapat ketentuan pertanahan yang mengaitkan hal tersebut.

Kepala Keasistestan Utama Resolusi dan Monitoring Ombudsman RI Dominikus Dalu mengatakan, pelaksanaan Rekomendasi Ombudsman merupakan bentuk keataatan pada hukum, mengingat kewajiban pelaksanaan Rekomendasi Ombudsman terdapat pada ketentuan Pasal 38 ayat (1) UU Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman RI, dan pada Pasal 39 UU Nomor 37 tahun 2008 terdapat ketentuan sanksi administrasi bagi pejabat publik baik penyelenggara maupun pelaksana yang tidak melakukan Rekomendasi Ombudsman RI.

"Publikasi ini dimaksudkan sebagai pertanggungjawaban dan akuntabilitas Ombudsman RI sesuai tugas, fungsi, dan wewenangnya dalam mengawal dan melakukan pengawasan terhadap Pelayanan Publik demi terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik," tutup Dominikus. Ia juga mengemukakan terima kasih kepada para peserta FGD yang telah memberikan masukan serta pertimbangan dalam pelaksanaan Rekomendasi Ombudsman ini.

KIPRAH



Sumber gambar: Freepress

Ombudsman RI Sampaikan Saran dalam Penyusunan Peraturan Direksi PT PLN

Ombudsman RI memberikan sejumlah saran dalam penyusunan rancangan Peraturan Direksi PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) tentang Penyesuaian Perhitungan Pemakaian Tenaga Listrik (P3TL) dan Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL). Saran-saran tersebut disampaikan oleh Anggota Ombudsman RI Hery Susanto dalam acara yang digelar oleh PLN pada Kamis (3/6) di Yogyakarta.

Ada lima saran perbaikan dari Ombudsman RI kepada PT PLN. Yang pertama, pembaruan alat meteran listrik untuk menghindari kesalahan hitung. Saran ini dilatarbelakangi oleh data dari Kemendag tahun 2020, yang menyatakan ada 14 juta KWH meter listrik yang kedaluwarsa. Saran kedua, yakni sosialisasi secara masif dari PT PLN, jika ada kenaikan tarif listrik dan perubahan kebijakan terkait P3TL. Selanjutnya, saran terhadap pengalangan keberatan terkait P3TL harus dikoreksi dengan baik, berkualitas dan respon cepat, serta mengedepankan cara yang humanis. Terakhir, keberatan atas penyelesaian kasus P3TL bisa dilakukan dengan pola mediasi.

Di samping itu, Anggota Ombudsman RI Hery Susanto juga menyampaikan beberapa saran perbaikan kepada PT PLN, antara lain:

1. PLN diminta untuk meningkatkan kualitas pengelolaan pengaduan pelayanan publik.
2. Adanya transparansi dalam regulasi dan SOP PT PLN di unit pelayanan melalui situs perusahaan.
3. Meningkatkan pelayanan transmisi jaringan untuk mencegah pemadaman listrik.
4. Sosialisasi ke publik untuk memperbaiki kompensasi persyaratan dan mekanisme hak publik yang dirugikan atas pemakaian listrik.
5. Integrasi data masyarakat penerima subsidi listrik dengan Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah Provinsi/Kabupaten/Kota.
6. Evaluasi penyelesaian laporan tentang Penertiban Penggunaan Tenaga Listrik (P2TL) dengan melibatkan partisipasi publik dan kerja sama dengan para pihak terkait.
7. PT PLN tidak mendominasi dalam P2TL.

"Kegiatan yang dilakukan PT PLN ini merupakan terobosan positif yang aspiratif dan kolaboratif dengan para pihak terkait khususnya elemen masyarakat, ini harus diikuti oleh para penyelenggara pelayanan publik lainnya. Kami akan menyampaikan kepada kementerian/ lembaga guna melakukan langkah tersebut," kata Hery Susanto.

Dalam rancangan Peraturan Direksi yang menjadi bahan, tertuang frasa mengganti kata "barang bukti" menjadi "hasil pemeriksaan". Tata cara pelaksanaan P2TL di lapangan, memang memberi penekanan bahwa aset bukan milik PLN yang menjadi temuan P2TL harus diambil oleh penyidik. Pengembangan langsung dalam kondisi pembuatan sementara, di mana Alat Pemutus dan Pengukur (APP) yang bersangkutan telah diambil petugas PLN (atau yang dibongkar rampung) ditetapkan sebagai penyalahgunaan yang memengaruhi energi dan batas daya.

Konsumen yang membantu *levring* (syarat penyerahan bendal) dalam menggunakan instalasi miliknya kepada konsumen yang masih dalam proses P2TL, tidak akan dikenakan sanksi atau denda namun akan mendapatkan pengingatan. Di samping itu, akan ada perubahan jenis dan golongan pelanggaran pada pelanggaran golongan II, III, dan IV. Adapun beberapa perubahan pelayanan bagi pelanggan listrik antara lain:

1. Memindahkan meter dalam satu persil tidak lagi ditetapkan sebagai pelanggaran penyalahgunaan energi listrik, selama pemakaian energinya masih tetap terukur. PT PLN akan memberikan sosialisasi karena hal tersebut harus dilakukan oleh petugas yang memiliki kompetensi.
 2. Pelanggan yang mendapat tindakan penungutan sementara karena tunggakan rekening listrik lalu dengan sengaja menyalahgunakan kembali tanpa izin PLN, tidak lagi ditetapkan sebagai pelanggaran penyalahgunaan energi listrik, selama pemakaian energinya masih tetap terukur.
 3. Pelanggan akan memperoleh kepastian atas surat keberatan, dari yang awalnya 30 hari kerja menjadi maksimal 15 hari kerja.
- Menurut Hery Susanto, PT PLN telah membangun tradisi baru yang aspiratif dan kolaboratif dalam korporasi BUMN listrik ini. Di mana dalam penyusunan Peraturan Direksi Perusahaan BUMN tersebut, telah melibatkan secara langsung para pihak terkait dan masyarakat guna memberikan masukan dalam penyusunan regulasi PT PLN. Regulasi itu tentunya berimplikasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik khususnya di substansi listrik.

"Kegiatan yang dilakukan PT PLN ini merupakan terobosan positif yang aspiratif dan kolaboratif dengan para pihak terkait khususnya elemen masyarakat, ini harus diikuti oleh para penyelenggara pelayanan publik lainnya. Kami akan menyampaikan kepada kementerian/ lembaga guna melakukan langkah tersebut," kata Hery Susanto.

Menurutnya, peran yang berbeda antara masyarakat dengan Ombudsman RI bukanlah saling bertentangan, melainkan melengkapi satu sama lain dalam rangka pengawasan eksternal terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Partisipasi masyarakat merupakan salah satu unsur yang dapat menunjang terlaksananya fungsi, tugas, dan kewenangan Ombudsman RI sebagai lembaga penguas penyelenggaraan pelayanan publik. Hal itu tentunya berlaku juga bagi penyelenggara pelayanan publik khususnya PT PLN.

"Tanpa partisipasi masyarakat, dapat dipastikan bahwa pengawasan dan penyelenggaraan pelayanan publik tidak akan maksimal sebagaimana harapan banyak kalangan. Permasalahan pelayanan publik yang sering dilaporkan masyarakat ke Ombudsman dalam substansi listrik, yakni Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL), kenaikan biaya tarification listrik, permohonan sambungan baru, kasus pungutan liar, dan pemadaman listrik," pungkas Hery Susanto.

Hadir dalam pertemuan tersebut di antaranya perwakilan dari Kementerian ESDM, jajaran PT PLN dari pusat dan daerah, Badan Perlinggungan Konsumen Nasional (BPKN) RI, pimpinan YLKI dan perwakilan kalangan masyarakat pegiat listrik.

PROFIL



Della Nurshanti



Dodi Sutejo



Dwi Mei Fitri Irawati



Gugi Gusti Agung



Imanda Rinaldi



Muhammad (Rakel)

Kelompok Kerja Persuratan Ombudsman RI Tetap Siap Sedia Selama Pandemi

Surat-menyurat dan disposisi adalah salah satu kegiatan komunikasi yang masih erat dilakukan oleh Kementerian/Instansi/Lembaga pemerintahan, baik yang berada di pusat maupun yang ada di daerah, secara internal maupun eksternal. Bisa dibayangkan, surat-menyurat menjadi sarana komunikasi penting dan resmi di internal pemerintahan yang bertujuan untuk menyampaikan informasi kegiatan administratif secara berkala.

Tak terkecuali Ombudsman RI, yang juga melakukan kegiatan surat-menyurat dan memiliki Kelompok Kerja Persuratan. Sesuai dengan namanya, Kelompok Kerja Persuratan bertugas sebagai penerima, pencatat, dan distributor persuratan ke seluruh bagian di internal Ombudsman RI serta eksternal seperti Kementerian/Instansi/Lembaga lainnya. Di samping itu, Kelompok Kerja Persuratan juga melakukan koordinasi penomoran surat dan pengarsipan.

Kelompok Kerja Persuratan beranggotakan enam orang yaitu Dodi Sutejo (Arsiparis Ahli Muda/Sub Koordinator Persuratan), Della Nurshanti (Arsiparis Ahli Pertama), Dwi Mei Fitri Irawati (Arsiparis Terampil), Gugi Gusti Agung (Staf Persuratan), Imanda Rinaldi (Staf Persuratan), dan Muhammad Rakel (Staf Persuratan). Divisi ini berada di bawah naungan Biro Sumber Daya Manusia dan Umum (SDMU), dan di bawah Kepala Biro SDMU Leni Milana serta Anggota Ombudsman RI Jemly Hutabarat.

Pada pelaksanaan kerja sehari-hari, terdapat pembagian kerja di antara anggota Kelompok Kerja Persuratan. "Kalau yang mengurus email, ada Mbak Mei. Bagian arsip dan administrasi ada Mbak Della. Sementara untuk bagian pelayanan yang meng-input surat, memilah, scan surat, dan memasukkan surat ke dalam sistem SKD, dikerjakan oleh Gugi, Rakel, dan Imanda," papar Dodi Sutejo. Selain itu, Kelompok Kerja Persuratan juga bertugas untuk memasukkan laporan masyarakat ke FMLD, sebelum nantinya diteruskan ke Pimpinan Ombudsman RI dan para Asisten Ombudsman RI.

Selama pandemi Covid-19, kegiatan surat-menyurat secara fisik masih tetap berlangsung seperti biasanya. Meski sudah diupayakan untuk peralihan beralih ke surat digital, namun masih saja ada surat fisik yang masuk.

"Saat *lockdown*, surat fisik masih berdatangan. Bahkan ada pelapor yang masih kirim surat fisik. Padahal kita sudah mengupayakan untuk lewat email. Jadi mau tidak mau kita tetap harus *stand by*," terang Dodi.

Meskipun begitu, surat yang masuk melalui email juga mengalami peningkatan jika dibandingkan dengan masa sebelum pandemi Covid-19, meski jumlahnya tidak sebanyak surat fisik. "Email meningkat juga, tapi memang nggak banyak... Mungkin karena pelapor sudah mengetahui alamat email Ombudsman juga," kata Della Nurshanti. Semena-mena, diberlakukannya PPKM Darurat sejak Juli 2021 lalu, Kelompok Kerja Persuratan membuat tim piket untuk masuk ke kantor dalam satu minggu. Kegiatan piket ini hanya dilakukan oleh anggota laki-laki saja, sementara para anggota perempuan diminta untuk bekerja dari rumah. Dalam satu minggu, masing-masing tim piket akan masuk kerja selama dua hari.

Dari luar, pekerjaan Kelompok Kerja Persuratan mungkin terlihat mudah. Namun pada kenyataannya, ada cukup banyak kendala yang harus dihadapi terutama di masa pandemi. Seperti kegiatan surat-menyurat secara fisik yang masih berlangsung, banyaknya pekerjaan yang tidak sebanding dengan jam kerja yang sedikit, *timeline* pengiriman surat yang sering kali 'mepet', hingga peralatan yang dirasa kurang memadai dan butuh pembaharuan.

Di samping itu, Dodi juga sempat menyinggung perihal kerahasiaan surat yang kurang terjaga akibat adanya permintaan-permintaan khusus untuk membuat amplop. Ia pun mengimbau kepada setiap unit kerja di internal Ombudsman RI, agar bisa membuat amplop khusus sendiri sesuai dengan kebutuhan unit kerja masing-masing demi menjaga kerahasiaan surat. "Tugas kami sebagai tim persuratan adalah mengirim surat, bukan untuk membuat amplop. Jika surat datang ke kami dalam kondisi tidak pakal amplop, maka kerahasiaan dari surat itu sendiri kan tidak dipertanyakan," ujar Dodi.

Sementara dari segi waktu pengerjaan, anggota Kelompok Kerja Persuratan seperti harus melakukan 'kejar-kejaran' antara jam kerja dalam satu hari yang tidak jarang dengan jumlah surat yang harus ditangani setiap hari.

Oleh karena itu, mereka berharap kegiatan surat-menyurat tersebut bisa benar-benar dialihkan ke digital sehingga bisa dilakukan tanpa harus datang ke kantor, mengingat jumlah anggota yang masuk ke kantor hanya sedikit.

"Saat ini kan SDM kita terbatas. Ditambah lagi tugas kita bukan hanya persuratan saja, tapi juga ada pengarsipan," sambung Della. Ia juga mengakui, bagian pengarsipan sedikit terbelakali semenjak pandemi karena tidak bisa menggunakan sarana pengarsipan yang ada di kantor. Di sisi lain, keuangannya SDM dalam Kelompok Kerja Persuratan, membuat anggota yang ada lebih banyak fokus pada kegiatan surat-menyurat.

Selain SDM, hal lainnya yang perlu diperhatikan adalah kebutuhan alat-alat yang lebih memadai agar pekerjaan Kelompok Kerja Persuratan menjadi lebih cepat dan mudah. "Kami butuh alat-alat seperti printer dan komputer yang memadai agar pekerjaan cepat selesai. Karena saat ini kondisinya sudah lelet dan tentunya menghambat pekerjaan kami," papar Rakel.

Terakhir, Della menyampaikan harapannya akan kerja sama dari para Insan Ombudsman RI agar lebih kooperatif lagi saat akan memberikan tugas pada Kelompok Kerja Persuratan. "Besarnya harapan saya teman-teman di internal bisa lebih memerhatikan waktu penyampaian tugas. Misalnya tidak meminta hal-hal yang berkaitan dengan pekerjaan di malam hari atau di luar jam kerja," pungkas Della.

Di balik permasalahan yang dialami oleh Kelompok Kerja Persuratan, mereka tetap selalu berupaya melaksanakan setiap tugas dengan baik. Selama pandemi Covid-19, Kelompok Kerja Persuratan berusaha menjalankan operasional seperti biasa meski dengan sistem piket. Seluruh tim juga mencoba untuk menyelesaikan semua pekerjaan tepat pada waktunya, agar surat-surat yang masuk bisa dikirim sesuai jadwal.



Ketua Ombudsman RI Mokhammad Najih Bersama Komisi II DPR melakukan kunjungan ke Mal Pelayanan Publik Sidoarjo pada Jumat (28/5/2021).



Anggota Ombudsman RI Dadan S Suharmawijaya bersama Kepala Perwakilan Ombudsman RI Lampung Nur Rakhman Yusuf melakukan pemantauan pelayanan publik di RSUD Kabupaten Pringsewu pada Kamis (3/6/2021). Pemantauan ini didampingi Sekda Kabupaten Pringsewu Heri Iswahyudi dan Direktur RSUD Pringsewu Nofli Yurni.



Ombudsman RI secara resmi meluncurkan Tim Tanggap Darurat Insiden Keamanan Siber atau Computer Security Incident Response Team (CSIRT) pada Kamis (24/6/2021) di Royal Kuningan Hotel Jakarta Selatan. Acara dihadiri oleh Ketua Ombudsman RI, Mokhammad Najih, Kepala Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN), Letnan Jenderal TNI (Purn) Hinsa Siburian, Anggota Ombudsman RI, Yeka Hendra Fatika dan Deputi III Bidang Penanggulangan dan Pemulihan BSSN, Mayor Jendral TNI Yosep Pughu Eko Setyawan.

INFOGRAFIS



LAPORAN TRIWULAN I & XII

Tahun 2021

Laporan Triwulan Ombudsman RI

Demi mewujudkan pelayanan publik yang prima dan maju setiap tahunnya, Ombudsman RI rutin melakukan pembuatan Laporan Triwulan sejak tahun 2019. Keberadaan Laporan Triwulan dari Ombudsman RI, diharapkan mampu menjadi bahan evaluasi bersama, khususnya para penyelenggara pelayanan publik demi memberikan kinerja yang maksimal kepada masyarakat. Rangkuman dari Laporan Triwulan I tahun 2021 Ombudsman RI dapat dilihat pada infografis berikut ini.

Total laporan yang diterima Ombudsman RI

Triwulan I	Triwulan II
1.749 laporan dengan rincian:	3.318 laporan dengan rincian:
<ul style="list-style-type: none"> 1.636 laporan masyarakat 87 laporan Respon Cepat Ombudsman RI 26 laporan investigasi atas prakarsa sendiri 	<ul style="list-style-type: none"> 1.425 laporan masyarakat 201 laporan Respon Cepat Ombudsman RI 25 laporan investigasi atas prakarsa sendiri 443 tembusan 1.224 konsultasi non laporan
<ul style="list-style-type: none"> Dari total seluruh laporan yang masuk, 473 laporan di antaranya telah diselesaikan/ditutup. 	<ul style="list-style-type: none"> Dari total seluruh laporan yang masuk, 781 laporan di antaranya telah diselesaikan/ditutup.

Pembagian Laporan Berdasarkan Cara Penyampaiannya

Triwulan I	Triwulan II
47% Surat	41,91% Surat
27% Datang langsung	23,38% Datang langsung
11% Whatsapp	10,52% Whatsapp
15% Lain-lain	24,19% Lain-lain

www.ombudsman.go.id

137 0821 3737 3737

f Ombudsman Republik Indonesia @OmbudsmanRI137 OmbudsmanRI137 Ombudsman RI

Jumlah Laporan Masyarakat Terbanyak Berdasarkan Wilayah Kerja

Triwulan I	Triwulan II
Ombudsman RI (Pusat) sebanyak 393 laporan	Ombudsman RI (Pusat) sebanyak 355 laporan
Perwakilan Jawa Timur sebanyak 100 laporan	Perwakilan Jawa Timur sebanyak 100 laporan
Perwakilan Sumatera Utara sebanyak 84 laporan	Perwakilan Sumatera Utara sebanyak 84 laporan

Jumlah Laporan Masyarakat Terbanyak Berdasarkan Substansinya

Triwulan I	Triwulan II
Substansi Agraria (Pertanahan) sejumlah 318 laporan	Substansi Agraria (Pertanahan) sejumlah 353 laporan
Kepolisian sejumlah 181 laporan	Kepolisian sejumlah 160 laporan
Kepegawaian sejumlah 145 laporan	Pendidikan sejumlah 148 laporan



Terkait Pencegahan Maladministrasi, Ombudsman RI telah mengusulkan 33 *concept notes* sebagai tahapan awal dalam kegiatan saran perbaikan kebijakan pelayanan publik. 17 *concept notes* di antaranya berkaitan dengan pelaksanaan vaksinasi Covid-19.

Penghargaan yang diraih Ombudsman RI pada Triwulan I tahun 2021



Peringkat II Indeks SPBE Terbaik

(kategori dari 27 Kementerian dan Lembaga)

Penghargaan Kinerja Anggaran Terbaik

(Peringkat I) Untuk Kategori Lembaga Negara

Tahun 2020 dengan nilai kinerja anggaran 96,99.

Anggaran Ombudsman RI Tahun 2021

Rp 205,59 miliar

Realisasi hingga Triwulan I

Rp 41,02 miliar
(19,95%)

Tujuan anggaran yang sudah terealisasi

Program Pengawasan Pelayanan Publik sebesar

Rp 900,69 juta

Program Dukungan Manajemen sebesar

Rp 40,12 miliar
(23,61%)