

Warta Ombudsman

 OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA

Edisi 214 | 2021

SERTIFIKAT VAKSIN UNTUK AKSES PELAYANAN 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

DAFTAR ISI

01 Tajuk

- Ombudsman RI Soroti Kebijakan Investasi Pasca UU Ciptaker
- Sertifikat Vaksin Jadi Syarat Akses Pelayanan Publik

Infografis

02 Kabar Perwakilan

- Subsidi Nelayan Terhalang Rumitnya Administrasi Perikanan
- Ombudsman Papua Barat Luncurkan OJEK Online
- Ombudsman Kalsel Soroti Pungli di Pasar Keramat Barabai

03 Kabar Perwakilan

- Sejumlah Puskesmas Aceh Belum Melengkapi Standar Pelayanan Publik
- GSM Laporkan Aktivitas Pertambangan Ilegal di Desa Tanggobu
- Ombudsman Kalbar Berharap PPDB 2021 Bebas Kendala
- Tiga Maladministrasi dalam Polemik Paskibraka Nasional Asal Sulbar

04 Suara Publik

- Anggaran TPG 1,3 Miliar Akhirnya Turun Setelah Laporkan Ombudsman
- Ombudsman Papua Barat Kembalikan Formasi CPNS yang Sempat Hilang
- Gaji Berhasil Cair, Pelapor Tulis Surat Terima Kasih

05 Suara Publik

- Tak Puas dengan Pelayanan IGD, Pria Ini Laporkan ke Ombudsman
- Kilas
- Ketua Komisi Ombudsman Nasional Terima Tanda Kehormatan dari Presiden
- Ombudsman Bagikan Bansos Kepada Warga Terdampak Pandemi

06 Suara Publik

- Ucapan Terima Kasih dari Pelapor

Agenda

- Integrasi SP4N-Lapor! dan SIMPel v.3.0 Tingkatkan Kualitas Pelayanan Publik
- Ombudsman RI Rancang Aplikasi dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat

07 Kiprah

- Banyak Dugaan Maladministrasi dalam Proses Alih Status Pegawai KPK
- Ombudsman RI Pantau Sebaran Dana Investasi BPJS Ketenagakerjaan

Peristiwa

- Ombudsman RI Soroti Program Food Estate

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 Ombudsman

- Paradigma Baru Pelayanan Publik
- Respon Cepat Ombudsman untuk Kasus Darurat

10 Suara Ombudsman

- Pengawasan Seleksi CPNS 2021
- 76 Tahun Indonesia Merdeka: Merdeka Perjuangkan Nyawa, Merdeka Selamatkan Rakyat

11 Suara Ombudsman

- Tindakan Korektif Ombudsman: Semangat Perbaikan Mengurai Administrasi

Peristiwa

- Kualitas Pelayanan Publik Menurun Sejak Pandemi
- Potret Penegakan Hukum di Indonesia

12 Profil

- Tim Penilaian Kepatuhan Kembali Beraksi di 2021

Lensa

- Bansos Ombudsman RI
- Penghargaan Antonius Sujata
- Kunjungan ke Balai Kota

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

f i t y OmbudsmanRI137

TAJUK



Sumber gambar: Ombudsman RI

Ombudsman RI Soroti Kebijakan Investasi Pasca UU Ciptaker

Ombudsman RI memberikan sejumlah catatan terkait kebijakan investasi pasca diterbitkannya Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja (Ciptaker). UU Ciptaker diharapkan mampu memberikan percepatan pelayanan perizinan di bidang investasi serta meningkatkan peringkat kemudahan berusaha di Indonesia. "UU Ciptaker dibuat dengan mekanisme Omnibus Law yang merupakan bagian dari proses reformasi birokrasi. Digabungkannya sekitar 80 peraturan menjadi satu produk hukum ini, diharapkan akan membawa perubahan besar untuk mempercepat pelayanan perizinan di bidang investasi, sehingga dapat meningkatkan peringkat kemudahan berusaha," ujar Ketua Ombudsman RI Mohammad Najih saat memberikan sambutan dalam kegiatan diskusi Ngobrol Virtual Bareng Ombudsman RI bertajuk: Kebijakan Investasi Pasca Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja dalam Perspektif Pelayanan Publik, pada Kamis (5/8).

Najih menambahkan, perlu adanya kolaborasi dari semua pihak dalam mengimplementasikan UU Ciptaker serta sinkronisasi Sistem Online Single Submission (OSS). "Sistem OSS ini melahirkan pola pengawasan baik internal maupun eksternal. Sehingga seluruh elemen, baik itu pemerintah, pengusaha, maupun pengawas eksternal, turut berperan dalam melancarkan implementasi UU Ciptaker."

Terkait masih banyaknya peraturan turunan dari UU Ciptaker yang belum optimal diimplementasikan, Anggota Ombudsman RI Hery Susanto mengatakan, hal itu terjadi karena terdapat perbedaan karakter kegiatan usaha dari yang satu dengan lainnya sehingga membutuhkan peraturan kebijakan tertentu. "Hal yang belum diatur dan atau belum cukup diatur dalam UU Cipta Kerja dan turunannya perlu dikaji, dirumuskan, dan didorong bersama-sama agar segera diatur dan ditetapkan guna mempercepat pencapaian target yang diharapkan," tegasnya.

Padahal menurut Hery, UU Ciptaker ini diharapkan dapat memberikan kepastian hukum, menyederhanakan perizinan, dan menghapus aturan-aturan yang tumpang tindih karena Indonesia memiliki daya tarik ketersediaan

sumber daya alam. Ia juga turut memberikan sejumlah catatan kepada pemerintah daerah terkait hal-hal yang harus dilakukan pasca diterbitkannya UU Ciptaker. Pertama, Pemda harus melakukan identifikasi dan inventarisasi produk hukum daerah, baik Peraturan Daerah (Perda) maupun Peraturan Kepala Daerah (Perkada) yang materi muatannya berkaitan dengan UU Ciptaker.

"Arahnya tentu adalah melakukan perubahan, pencabutan atau menetapkan Perda/Perkada yang disesuaikan dengan UU Ciptaker. Jika telah teridentifikasi, maka perencanaan Perda ditetapkan di luar Proppempera (Program Pembentukan Peraturan Daerah) dengan Keputusan DPRD dan melakukan penambahan perencanaan Perda yang ditetapkan dengan Keputusan Kepala Daerah," terang Hery. Ia menambahkan, dalam Pasal 250 UU Pemda yang diubah melalui UU Ciptaker, Perda dan Perkada dilarang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang lebih tinggi, asas pembentukan peraturan perundang-undangan yang baik, dan putusan pengadilan.

"Agar tidak bertentangan dengan aturan-aturan tersebut, Pasal 251 UU 23/2014 sebagaimana diubah melalui UU Ciptaker, mengamanatkan kepada pemda untuk berkoordinasi dengan kementerian yang membidangi urusan pemerintahan dalam negeri, dan melibatkan ahli dan/atau instansi vertikal di daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pembentukan peraturan perundang-undangan (APIP) yakni Kementerian Hukum dan HAM," ujar Hery. Ia juga menekankan pentingnya koordinasi dan harmonisasi dalam rangka mewujudkan peraturan perundang-undangan yang lebih berkualitas dan responsif, serta berkontribusi dalam mendukung pembangunan di daerah.

Selain itu, pelaksanaan UU Ciptaker harus terus didorong ke arah pencapaian bersama dengan dukungan seluruh perangkat negara. "Kementerian Dalam Negeri berkoordinasi dengan pemerintah daerah untuk penyediaan dan penyesuaian dalam pelayanan perizinan di daerah melalui sistem OSS, termasuk untuk penyiapan SDM, infrastruktur jaringan, perangkat pendukung, serta penyesuaian Perda terkait," tegas Hery.

Selanjutnya, Hery memaparkan perihal penanganan laporan masyarakat yang ditangani oleh Ombudsman RI di bidang kemaritiman dan investasi pada kurun waktu 2018-2020. Laporan terkait substansi perhubungan dan infrastruktur menduduki peringkat pertama yakni sebanyak 655 laporan. Kemudian disusul bidang perizinan sebanyak 647 laporan, pertambangan 574 laporan, kelistrikan 374 laporan, PUPR 362 laporan, KLHK 324 laporan, penanaman modal 46 laporan, dan perikanan 26 laporan.

Sementara jika berdasarkan instansi terlapor, pemerintah daerah menjadi yang paling banyak dilaporkan yakni sebesar 58%. Disusul BUMN dan BUMD sebanyak 35%, KESDM 5%, KLHK 3%, Kemenhub 3%, dan Kementerian PUPR 2%. "Permasalahan pelayanan publik yang sering dilaporkan terkait perizinan di antaranya aduan mengenai prosedur dan waktu proses perizinan yang tidak ada kepastian, adanya pungutan liar, serta adanya petugas yang tidak memberikan pelayanan terhadap masyarakat yang mengajukan perizinan," ungkap Hery.

Sedangkan permasalahan yang sering diadukan mengoptimalkan focal point pada instansi terlapor, membangun koordinasi dan kerja sama dengan penyelenggara pelayanan publik dalam rangka pencegahan maladministrasi dan penyelesaian laporan masyarakat, membangun koordinasi dan kerja sama dalam rangka pengawasan pelayanan publik di Kementerian/Lembaga terkait dengan Aparat Pengawasan Internal Pemerintah (APIP) dan komisi-komisi terkait di DPR RI, serta bersinergi dalam penyusunan regulasi dari pusat sampai dengan daerah dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.

TAJUK



Sertifikat Vaksin Jadi Syarat Akses Pelayanan Publik

Anggota Ombudsman RI Indriza Marzuki Rais, menanggapi wacana di sejumlah daerah yang akan menjadikan sertifikat vaksin Covid-19 sebagai salah satu syarat dalam mengakses pelayanan publik. Menurutnya, pemberlakuan tersebut dapat dilaksanakan apabila vaksinasi Covid-19 sudah merata hingga mencapai kekebalan kelompok (*herd immunity*).

"Seperti diketahui, di dalam Peraturan Presiden No. 14 Tahun 2021 tentang Pengadaan Vaksin dan Pelaksanaan Vaksinasi, memang menyebutkan sanksi administrasi bagi yang menolak vaksinasi. Pasal 13A menyebutkan bahwa setiap orang yang telah ditetapkan sebagai sasaran penerima vaksin Covid-19, namun tidak mengikuti vaksinasi Covid-19 dapat dikenakan sanksi administratif berupa penundaan atau penghentian pemberian jaminan sosial atau bantuan sosial, penundaan atau penghentian layanan administrasi pemerintahan, dan/atau denda. Namun hal ini kami harap jangan dulu diterapkan, karena masih banyak masyarakat yang belum mendapatkan Vaksin Covid-19," ujar Indriza.

Berdasarkan data Kementerian Kesehatan hingga 27 Agustus 2021,

jumlah penerima vaksin Covid-19 Dosis 1 sebanyak 60,43 juta jiwa atau 29,02% dari total sasaran vaksin yakni 208,26 juta. Sedangkan penerima vaksin dosis 2 sebanyak 34,12 juta jiwa atau 16,38% dari total sasaran vaksin. Indriza turut mengungkapkan sejumlah fakta di lapangan, di mana saat ini penolakan vaksinasi sudah jauh menurun. Animo masyarakat cukup tinggi untuk mendapatkan vaksin Covid-19. Akan tetapi tingginya animo masyarakat ini belum diimbangi dengan fasilitas dan jumlah stok vaksin yang mencukupi.

"Kami menemukan fakta bahwa stok dan distribusi vaksin masih terkendala, baik sarana angkut, daya jangkau, tenaga vaksinator, dan sentra vaksinasi yang menjadi padat dan menimbulkan kerumunan. Selain itu, kondisi kesehatan juga bisa menjadi penyebab orang belum dapat mengakses vaksin," jelas Indriza. Untuk itu, terkait wacana pemberlakuan sertifikat vaksinasi dalam mengakses pelayanan publik, Ombudsman RI memberikan saran agar pemerintah baik pusat dan daerah perlu memperhatikan progres vaksinasi di masing-masing daerah. Sehingga dapat dilihat seberapa besar capaian tingkat kekebalan kelompok dalam suatu daerah, sebelum memutuskan untuk

memberlakukan persyaratan sertifikat vaksin Covid-19 dalam mengakses pelayanan publik.

"Di samping itu, Ombudsman memandang perlunya suatu petunjuk teknis pelaksanaan vaksinasi di sentra, yang memuat indikator apa saja yang harus dipenuhi sebelum dilakukannya kegiatan vaksinasi di sentra, agar pelaksanaan vaksinasi di setiap sentra seragam. Untuk sentra yang sudah berhasil melaksanakan vaksin tanpa kerumunan perlu dijadikan *benchmark* (acuan). Selain itu dalam pelaksanaan vaksinasi di sentra dibutuhkan adanya koordinasi dengan berbagai pihak untuk pengawasannya agar proses di sentra tetap berjalan dengan baik," imbuhnya.

Indriza menyampaikan, pihaknya terus berkoordinasi dengan berbagai pihak baik di tingkat pusat maupun daerah, terkait dengan data, capaian, dan percepatan vaksinasi Covid-19. "Kami sangat *concern* dengan program percepatan penanganan Covid-19 ini melalui program vaksinasi, terutama di daerah-daerah yang distribusi vaksin belum merata. Stok vaksin terbatas, sedangkan tingkat penularannya sendiri masih belum dapat dikendalikan di semua daerah," ujarnya.

OMBUDSMAN RI BERKOMITMEN DALAM PEOPLE-CENTERED JUSTICE DI INDONESIA

- *People-centered Justice* di Indonesia harus tercapai dalam rangka memberikan pelayanan terbaik bagi publik.
- Terkait laporan ketidakadilan, Ombudsman RI mengadopsi sistem *Fair Treatment Approach* (FTA) yang di mana Ombudsman RI menggunakan pendekatan *Progresif Partisipatif* (*Propartif*), sehingga Ombudsman lebih aktif dalam menggali informasi dari pihak yang bermasalah.
- Ombudsman meluncurkan laporan "*Justice for All*" yang diharapkan dapat menjadi sarana kolaborasi dan partisipasi aktif bagi semua pihak.

ombudsman.go.id

KABAR PERWAKILAN



Sumber gambar: Freepik

Subsidi Nelayan Terhalang Rumitnya Administrasi Perikanan

Layaknya kapal di tengah lautan, nasib nelayan tradisional saat pandemi seperti terombang-ambing tanpa arah. Setelah bertahun-tahun tidak menerima subsidi BBM sebagaimana yang dijanjikan oleh pemerintah, mereka juga menjadi korban dari rumitnya birokrasi layanan administrasi perikanan. Banyak nelayan yang berharap Pemprov Jawa Timur dapat mencari solusi atas permasalahan tersebut.

Aspirasi dari para nelayan disampaikan langsung oleh Ketua Kesatuan Nelayan Tradisional Indonesia (KNTI) Jawa Timur Misbahul Munir, saat beraudiensi dengan Ombudsman RI Jawa Timur di kantor yang berlokasi di Ngagel Timur, Surabaya, pada Kamis (5/8). Munir turut didampingi oleh peneliti Forum Indonesia untuk Transparansi Anggaran (FITRA) Jatim Habib Mustofa.

Misbahul mengatakan, Jawa Timur memiliki Peraturan Gubernur (Pergub) Nomor 36 Tahun 2017 yang menjadi dasar pemberian subsidi BBM bagi nelayan. Hanya saja, aturan subsidi BBM yang tercantum dalam pasal 2 huruf a tersebut tidak dapat terlaksana. "Selama empat tahun ini, pergub itu belum ada juknis (petunjuk teknis). Dengan demikian, nelayan tradisional di Jawa Timur belum menikmati subsidi BBM tersebut," kata Misbahul.

Pada hal, lanjut dia, subsidi BBM tersebut sangat dibutuhkan, mengingat kondisi perekonomian nelayan benar-benar terpuruk saat pandemi. Menurut Misbahul, belum adanya juknis membuat Pemprov dan Pertamina kesulitan mengutar skema penyaluran subsidi. Akibatnya, mayoritas nelayan tradisional tidak menikmati subsidi BBM. "Dari survei di lima kabupaten/kota, sebanyak 85% nelayan kecil tidak menggunakan BBM bersubsidi.

Mereka terpaksa membeli BBM eceran meski harganya jauh lebih mahal," kata Misbahul. Survei itu berlokasi di Surabaya, Gresik, Bangkalan, Sumenep, dan Banyuwangi.

Di lima kabupaten/kota tersebut, KNTI juga menemui hambatan dalam mengakses besaran alokasi subsidi BBM. "Hanya di Gresik saja yang bisa diketahui subsidinya. Itu pun hanya persentase dari total anggaran dinas yang membawahi kelautan atau perikanan. Persentasenya 0,35% dan 0,28% pada 2019 dan 2020. Sedang 2021 naik menjadi 0,57%," jelas Misbahul. "Ia pun belum tersalur ke nelayan, mengingat belum ada juknis penyaluran subsidi BBM."

Selain itu, nelayan kecil juga dihalang permasalahannya rumitnya akses layanan publik administrasi perikanan. Seperti sejumlah dokumen yang harus dilengkapi sebelum nelayan melaut yakni antara lain: pas (izin) kapal, kartu kuskus, kartu nelayan, BPKP (bukti pencatatan kapal perikanan), rekomendasi BBM bersubsidi, dan lain-lain. Semua dokumen itu dikeluarkan di kantor yang terpisah alias tidak melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

"Mayoritas nelayan berpendidikan rendah, kalau dibebani banyak urusan administrasi perikanan tentunya ini menjadi beban tersendiri," ujar Misbahul. Akibatnya, mayoritas nelayan tradisional tidak mengurus dokumen-dokumen tersebut. Dari data survei di lima kabupaten/kota terungkap, 95% nelayan tidak mengurus surat rekomendasi, 91% tidak tahu cara atau prosedur mengurus surat rekomendasi, 69% nelayan tidak memiliki kartu nelayan atau kartu kuskus, dan mayoritas nelayan memiliki pengetahuan minim mengenai pas kapal dan BPKP. KNTI mengusulkan adanya penyederhanaan administrasi perikanan, misalnya satu identitas multifungsi (satu data)

sehingga identitas yang telah terkumpul itu bisa digunakan oleh instansi lain.

Menanggapi pemaparan Misbahul, Kepala Perwakilan Ombudsman RI Jawa Timur Agus Mutaqin meminta agar Pemprov memberikan perhatian terhadap keluhan para nelayan tradisional tersebut. Diakui, perikanan tangkap laut memang bukan urusan yang diprioritaskan saat pandemi, sebagaimana kesehatan dan pendidikan. Namun, hal tersebut tidak bisa menjadi alasan Pemprov untuk mengabaikannya. "Para nelayan tradisional tetap memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan publik yang baik. Demikian pula, hak-hak mereka untuk mendapatkan subsidi BBM, mengingat para nelayan tradisional adalah kelompok masyarakat yang rentan menjadi korban terdampak Covid-19," pungkas Agus.

KABAR PERWAKILAN



Sumber gambar: OmbudsmanRI

Ombudsman Papua Barat Luncurkan OJEK Online

Ombudsman RI Perwakilan Papua Barat melakukan bincang-bincang pagi secara live yang disiarkan melalui akun Facebook Ombudsman RI Papua Barat, dengan topik pengenalan "OJEK Online". Kegiatan dilakukan di ruang Penerimaan dan Verifikasi Laporan Kantor Ombudsman RI Papua Barat pada Rabu (21/7).

OJEK Online merupakan kepanjangan dari "Ombudsman jemput Keluhan Online". Kegiatan program yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam menyampaikan laporan atau aduan yang berkaitan dengan pelayanan publik di Provinsi Papua Barat secara online. Program tersebut diadakan sebagai bentuk respon terhadap pemberlakuan PPKM Darurat di Kabupaten Manokwari dan Kota Sorong, yang menyebabkan aktivitas masyarakat dan beberapa kantor pemerintahan serta swasta menjadi terbatas. Penyampaian laporan maupun aduan pada masa ini dilakukan secara online,

baik disampaikan melalui nomor kontak yang telah disediakan ataupun dapat langsung disampaikan melalui akun Facebook Ombudsman RI Papua Barat, Twitter, dan juga Instagram," terang Musa Sombok, Kepala Perwakilan Ombudsman RI Papua Barat.

OJEK Online ini merupakan inovasi yang tak hanya mudah diingat dari segi nama, tetapi juga diharapkan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat untuk melakukan pengawasan pelayanan publik. "Sebab walaupun WFH, aparat pemerintah harus tetap bekerja. Karena WFH berarti Work From Home bukan Vacation From Home," tambah Musa.

Selain Musa, turut hadir Kepala Keasisten Bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) Yunus Kalipman, serta Asisten Ombudsman RI Perwakilan Papua Barat Eki L. Ramadhaningsu selaku pemandu acara bincang-bincang. Masyarakat yang menyaksikan secara daring, juga ikut

berkonsultasi dan bertanya pada kolom chat antara lain terkait mekanisme penyelesaian laporan di tengah situasi pandemi serta mekanisme pengaduan secara online.

Mengakhiri bincang pagi, Kepala Perwakilan Ombudsman RI Papua Barat berharap bahwa masyarakat tetap aktif melakukan pengawasan pelayanan publik serta tetap menerapkan protokol kesehatan di ruang-ruang publik agar pelayanan dapat dilakukan secara maksimal di tengah situasi pandemi yang masih terus berlangsung.

KABAR PERWAKILAN



Sumber gambar: OmbudsmanRI

Ombudsman Kalsel Soroti Pungli di Pasar Keramat Barabai

Ombudsman Perwakilan Kalimantan Selatan menyoroti pungutan liar di Pasar Keramat Barabai. Hal tersebut disampaikan oleh Kepala Perwakilan Kalsel Hadi Rahman, saat mengunjungi Dinas Perdagangan Kabupaten Hulu Sungai Tengah (HST) pada Kamis (22/7). Kunjungan tersebut di sambut langsung oleh Kepala Dinas Perdagangan Syahrul dan Kepala Bidang Perdagangan Johansyah.

"Kami menerima informasi masyarakat dan dari media massa, terkait adanya pungutan liar kepada pedagang di Pasar Keramat Barabai, di luar tarif retribusi resmi," papar Hadi. Selanjutnya, ia menjelaskan bahwa tim Ombudsman Kalsel telah turun ke Pasar Keramat Barabai, guna melakukan pengumpulan informasi kepada pedagang di mana ada yang mengaku

dipungut uang dengan nominal yang bervariasi setiap minggu bahkan hingga setiap bulannya. Oleh karena itu, Hadi berharap rencana penataan Pasar Keramat dapat secepatnya terlaksana, mengingat kondisi ekonomi pedagang yang sulit di tengah situasi pandemi, ia juga meminta untuk melibatkan tim siber pungli jika pungutan liar masih ada setelah dilakukan pendekatan persuasif.

Menanggapi laporan Hadi, Syahrul pun menjelaskan bahwa masalah yang terjadi di pasar memang cukup kompleks. "Sehingga kami memerlukan partisipasi stakeholder lain dalam melakukan penataan terhadap Pasar Keramat. Kami telah merencanakan program Penataan dan Penertiban Partisipasi Terpadu Plus dengan seluruh stakeholder disingkat PATIPADU Plus," jelasnya.

Syahrul juga menyampaikan alasan

perlu keterlibatan stakeholder lain dalam penataan dan penertiban pasar, terutama Organisasi Perangkat Daerah (OPD). "Pasar Keramat secara pengelolaan serta aset terbagi ke beberapa OPD, seperti Dinas Perdagangan, Dinas Lingkungan Hidup dan Perhubungan, Dinas PUPR, Dinas Pertanian, dan Dinas Perikanan. Maka diperlukan penataan dan penertiban bersama yang terpadu, guna menghindari miskomunikasi dan miskordinasi yang menyebabkan permasalahan terus berulang dan tidak bisa diselesaikan," tuturnya.

KABAR PERWAKILAN



Sumber gambar: Ombudsman RI

Sejumlah Puskesmas Aceh Belum Melengkapi Standar Pelayanan Publik

Ombudsman RI Perwakilan Aceh melakukan evaluasi terhadap pemenuhan standar pelayanan publik di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) di seluruh Aceh. Hal tersebut disampaikan oleh Taqawaddin Husin, Kepala Perwakilan Ombudsman Aceh yang didampingi Muammar, Kepala Keasisten Bidang Pencegahan Maladministrasi dalam kunjungan kerja ke Puskesmas Blang Rakal, Kecamatan Pintu Rimbe Gayo, Kabupaten Bener Meriah pada Senin (12/7). Taqawaddin menyampaikan bahwa evaluasi standar pelayanan publik kali ini sampai ke tingkat grass root, yaitu ke level Puskesmas.

Evaluasi tersebut bertujuan untuk melihat langsung standar pelayanan kesehatan di Puskesmas yang belum lengkap, yakni informasi pelayanan dan petugas dalam menangani pengaduan dari para pasien atau keluarganya terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas.

"Tim kita kali ini turun sampai ke Puskesmas, ini bertujuan untuk mengevaluasi pelayanan dasar yang diberikan kepada masyarakat," ungkap Taqawaddin, yang juga didampingi oleh Kepala Puskesmas Blang Rakal, Manwan dan Kabag Ortala Pemkab Bener Meriah, Ridha Makruf. Adapun pelayanan yang disasar di Puskesmas yaitu pada Unit Gawat Darurat (UGD), pelayanan KB, serta pelayanan anak dan lansia.

"Berdasarkan hasil survei sementara ke beberapa daerah kabupaten/kota masih ada Puskesmas yang belum lengkap standar pelayanan publiknya," kata Taqawaddin. Salah satu contoh standar pelayanan publik yang belum lengkap, yakni informasi pelayanan dan petugas dalam menangani pengaduan dari para pasien atau keluarganya terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas.

"Sebenarnya kawan-kawan tenaga

kesehatan sudah bekerja melayani masyarakat dengan maksimal selama ini, namun standar pelayanannya belum dilengkapi sesuai perintah UU Pelayanan Publik," tambah Taqawaddin. Ia berharap agar ke depannya, pihak Puskesmas dapat segera melengkapi standar pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. "Harapan kita agar Puskesmas melengkapi standar sesuai aturan, sehingga masyarakat dapat melihat dengan jelas jika ingin mendapatkan suatu layanan. Hal ini penting dalam rangka memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat," pungkash Taqawaddin.

KABAR PERWAKILAN



Sumber gambar: Ombudsman RI

Tiga Maladministrasi dalam Polemik Paskibraka Nasional Asal Sulbar

Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Barat menyerahkan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) kepada Pemerintah Provinsi Sulawesi Barat pada Senin (16/08), terkait polemik peserta Pasukan Pengibar Bendera Pusaka (Paskibraka) Nasional asal Provinsi Sulawesi Barat. LAHP yang diserahkan kepada Sekretaris Daerah Provinsi Sulawesi Barat, berisikan tiga dugaan maladministrasi.

"Pertama, tidak patut yang dilakukan Dinas Pemuda dan Olahraga (Dispora) Provinsi Sulawesi Barat, karena alasan lupa dalam penunjukan pengganti. Padahal jelas adanya berita acara yang ditandatangani Kadispora," ungkap Lukman. Pelanggaran kedua, yakni dugaan penyimpangan prosedur dengan melakukan penggantian peserta utama dengan peserta cadangan tidak melalui prosedur pemilihan. Padahal itu semua sudah diatur dalam Peraturan Menteri Pemuda dan Olahraga Nomor 14 tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pemuda dan Olahraga Nomor 65 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Pasukan Pengibar Bendera Pusaka.

"Pelanggaran yang terakhir, tidak kompetennya Dispora dalam menjalankan petunjuk pelaksanaan seleksi Paskibraka sesuai lampiran dalam Peraturan Menteri Pemuda dan Olahraga Nomor 14 tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pemuda dan Olahraga Nomor 65 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Pasukan Pengibar Bendera Pusaka," tambah Lukman. Ombudsman RI Sulbar pun menyimpulkan bahwa Pemprov Sulawesi Barat perlu melakukan tindakan korektif terkait hal tersebut.

"Pertama, melakukan pembinaan disiplin dan sanksi bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) di Dispora Sulawesi Barat yang melakukan maladministrasi," tegas Lukman. "Kedua, Ombudsman meminta melakukan upaya persuasif dan solutif kepada keluarga Nuraliyah yang dihilangkan haknya menjadi peserta perwakilan Provinsi Sulawesi Barat sebagai cerminan bahwa Dispora melakukan pelayanan publik berkeadilan."

"Ketiga, berkomitmen ke depannya untuk melakukan perbaikan sistem seleksi Paskibraka tingkat provinsi dan nasional di Sulawesi Barat agar semua

tahapan sesuai dengan Peraturan Menteri Pemuda dan Olahraga Nomor 14 tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pemuda dan Olahraga Nomor 65 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Paskibraka," pungkash Lukman. Adapun Ombudsman Sulbar telah menerima laporan dari keluarga calon anggota Paskibraka, Kristina dan Nuraliyah terkait kegagalan kedua Paskibraka tersebut untuk berangkat menjadi Tim Paskibraka Tingkat Nasional pada bulan Juli lalu.

KABAR PERWAKILAN



Sumber gambar: Ombudsman RI

GSM Laporkan Aktivitas Pertambangan Ilegal di Desa Tanggobu

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Tenggara Mastri Susilo, Spd., Kepala Penerimaan Verifikasi Laporan (PVL) Aan Andrian, S.H., dan Asisten PVL Frederic Leonard, S.H., menerima kedatangan Gerakan Sultra Merdeka (GSM) di Kantor Ombudsman Perwakilan Sulawesi Tenggara pada Rabu (7/7).

Kedatangan GSM tersebut bertujuan untuk menyampaikan beberapa persoalan terkait aktivitas tambang ilegal di Desa Tanggobu, Kecamatan Morosi, Kabupaten Konawe, Provinsi

Sulawesi Tenggara. Aktivitas pertambangan secara ilegal ini di antaranya aktivitas pengangkutan material tanah timbunan oleh CV. Tanggobu Jaya yang kemudian dikirim menggunakan kendaraan besar ke PT. Obsidian Stainless Steel.

Ombudsman Sultra menerima informasi tersebut sebagai bahan masukan dalam pengawasan pelayanan publik utamanya di bidang pertambangan. "Jadi, pada prinsipnya kami akan mendorong para pihak yang memiliki tugas atau kewenangan untuk melakukan pengawasan atas pengelolaan

pertambangan sesuai dengan peraturan perundangan yang ada. Jika pihak pelayanan publik tersebut tidak menjalankan laporan yang disampaikan, selanjutnya bisa dilaporkan ke Ombudsman untuk dilakukan pemeriksaan," ucap Mastri Susilo menjawab maksud yang disampaikan GSM.

KABAR PERWAKILAN



Sumber gambar: Ombudsman RI

Ombudsman Kalbar Berharap PPDB 2021 Bebas Kendala

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Barat Agus Priyadi, mengahdiri Undangan Rapat Kerja Gabungan bersama Komisi IV dan Komisi I Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kota Pontianak yang diselenggarakan di Ruang Rapat Paripurna Kantor DPRD Kota Pontianak pada Senin (6/7). Agenda yang dibahas dalam rapat tersebut adalah evaluasi Pelaksanaan Peserta Didik Baru (PPDB) di Kota Pontianak tahun 2021. Agus Priyadi menyampaikan bahwa Ombudsman Kalbar saat ini belum dapat memberikan evaluasi atas pelaksanaan PPDB di Kota Pontianak, karena pada saat ini proses PPDB masih berlangsung.

"PPDB di Kota Pontianak masih berlangsung pada tahap pendaftaran yaitu untuk Sekolah Dasar (SD) dari tanggal 5-7 Juli 2021, dan untuk Sekolah Menengah Pertama (SMP) pendaftaran mulai dari tanggal 30 Juni-7 Juli 2021. Jadi, Ombudsman hanya menyampaikan beberapa temuan pada saat

melakukan pengawasan PPDB tahun-tahun sebelumnya sebagai bahan bagi DPRD Kota Pontianak untuk melakukan evaluasi dan upaya perbaikan pelaksanaan PPDB," ujar Agus. Agus menambahkan, sejak Ombudsman hadir di Kalbar pada tahun 2012 hingga saat ini, Ombudsman selalu melakukan Pengawasan PPDB. Namun, pada tahun 2020 pengawasan tidak optimal karena adanya wabah Covid-19. "Temuan Ombudsman yang paling mendasar dan mendominasi adalah adanya siswa titipan, pungutan liar dari sekolah, dan penerimaan siswa yang tidak sesuai prosedur. Selain itu, juga ada temuan terkait permasalahan teknis seperti aplikasi PPDB yang tidak berfungsi dengan baik, server yang error, kendala jaringan, kendala pada operator dan sebagainya," tutur Agus.

Komis I dan Komisi I DPRD Kota Pontianak dalam kesempatan tersebut juga meminta solusi kepada Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Barat untuk mendorong pelayanan

publik khususnya masalah pendidikan, di mana tidak adanya SD atau SMP di beberapa daerah sehingga menyulitkan masyarakat untuk mendaftar sekolah. Mengingat sekarang ini diterapkan jalur zonasi, yang dirasa menyulitkan beberapa masyarakat dari daerah perbatasan administrasi tanpa adanya sekolah di wilayah tersebut. "Ombudsman akan selalu melakukan pengawasan dan menyampaikan saran perbaikan terhadap permasalahan pelayanan publik termasuk salah satunya pendidikan. Saya berharap ke depannya tidak ada lagi masalah pelayanan publik di sektor pendidikan. Semua sekolah merata pada tiap daerah baik bangunan maupun fasilitasnya," tegas Agus.

SUARA PUBLIK



SUARA PUBLIK

SAYA [REDACTED] MENGUCAPKAN TERIMA KASIH KEPADA OMBUDSMAN RI PERWAKILAN PAPUA BARAT ATAS WAKTU DAN BANTUANYA SERTA DEDIKASINYA YANG TAK TERHINGGA, HINGGA AKHIRNYA MASALAH YANG SAYA ALAMI YAITU TENTANG PENGADAAN HASIL CPNS KOTA SORONG PAPUA BARAT FORMASI 2018, YANG DIMANA HASIL CPNS PERTAMA FORMASI YANG SAYA IKUTI TIDAK DI CANTUMKAN. LALU DENGAN ADANYA FORMASI TAMBAHAN KOTA SORONG 2018 DARI KEMENDAN RB FORMASI YANG SAYA IKUTI

Ombudsman Papua Barat Kembalikan Formasi CPNS yang Sempat Hilang

Pada Maret 2021, seorang peserta seleksi CPNS Kota Sorong bernisial M, menyampaikan laporan kepada Ombudsman Papua Barat tentang penghapusan formasi yang dilamar oleh dirinya pada Seleksi CPNS Tahun 2018 oleh Pemerintah Daerah Kota Sorong. Padahal, M sudah mengikuti serangkaian tahapan mulai dari seleksi administrasi, Seleksi Kompetensi Dasar (SKD), hingga Seleksi Kompetensi Bidang (SKB).

Namun pada bulan Oktober 2020, formasi yang dipilih M tidak diakomodir dan dihapus oleh Pemerintah Daerah. Selain itu, banyak formasi yang diku-rangi dan ditambahkan dengan alasan untuk mengakomodir masyarakat asli

dengan ketentuan 80% orang asli Papua dan 20% non-Papua. M sebagai peserta merasa putus asa lantaran keputusan tersebut dianggap merugikan peserta yang telah mengikuti serangkaian tahapan, dan tentunya telah mengorbankan waktu, tenaga, serta biaya selama tahapan hingga pengumuman tersebut disampaikan.

M berharap, dengan melapor kepada Ombudsman Papua Barat, permasalahan tersebut dapat ditindaklanjuti dan memberikan rasa keadilan pada pelapor. Ombudsman Papua Barat pun meminta klarifikasi kepada Pemda Kota Sorong terkait permasalahan yang dialami M. Ombudsman Papua Barat juga memberikan atensi kepada Inspektur Kota sorong selaku

mitra Ombudsman, dalam melakukan pengawasan pelayanan publik pada pemerintah daerah. Inspektur berkomitmen untuk segera melakukan koordinasi agar permasalahan yang dimaksud dapat diselesaikan secepatnya.

Akhirnya pada Juni 2021, Walikota Sorong menyampaikan bahwa M akan diakomodir dalam 191 formasi tambahan dari Kemendik RB untuk wilayah Papua dan Papua Barat. M menyampaikan ucapan terima kasih kepada Ombudsman karena formasi yang dilamarnya telah dicantumkan kembali oleh Pemerintah Kota Sorong. "Sekali lagi terima kasih tak terhingga atas bantuannya (Ombudsman)," tutur M dalam surat yang disampaikan.

Anggaran TPG 1,3 Miliar Akhirnya Turun Setelah Laporan Ombudsman

Meski sudah banyak berjasa akan pendidikan di Indonesia, nyatanya tidak sedikit guru yang belum memiliki kehidupan sejahtera. Oleh karena itu, pemerintah melalui Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, berupaya menyejahterakan para guru dengan memberikan tunjangan profesi guru atau yang biasa disebut dengan sertifikasi guru.

Tunjangan Profesi Guru (TPG) diberikan kepada guru yang telah memenuhi persyaratan. Sayangnya, pelaksanaan dari pembagian TPG tidak selancar yang diharapkan. Seperti yang dikeluarkan oleh para guru PNS di Kabupaten Pringsewu, yang diangkat dari honoror K-II Tahun 2014. Selama beberapa bulan di tahun 2018, mereka tidak menerima Tunjangan Profesi Guru dari Dinas Pendidikan dan Kebudayaan setempat.

Oleh karena itu, salah seorang guru bernisial SB, memberanikan diri untuk melapor ke Ombudsman pada 28 Februari 2020, dengan harapan Ombudsman dapat membantu menyelesaikan masalah tersebut. Saat melapor, SB menjelaskan bahwa salah satu alasan mengapa TPG belum dibayarkan, ada kaitannya dengan Surat Keputusan tentang Jabatan Fungsional Guru.

Guna mengatasi permasalahan tersebut, para guru telah melakukan berbagai upaya. Mulai dari menemui Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, Bupati, Wakil Bupati, DPRD, bahkan ke Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. Sayangnya, hasil yang didapat masih jauh dari harapan.

Ombudsman awalnya belum bisa menindaklanjuti laporan tersebut karena terdapat beberapa data penting yang belum lengkap. Tim Pemeriksa baru melanjutkan penyelesaian laporan setelah Pelapor melengkapi data pada bulan Maret 2020. Tim Pemeriksa mengedepankan cara persuasif dalam pemeriksaan laporan, yaitu dengan melakukan pertemuan-pertemuan.

Tim Pemeriksa menggali keterangan dan meminta salinan dokumen dari berbagai pihak, mulai dari Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan (Terlapor), Kepala Bagian Hukum, Inspektur, Kepala Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah, sampai terakhir Bupati yang diwakili oleh Sekretaris Daerah. Hasilnya, diketahui bahwa anggaran sertifikasi guru tahun 2018 sudah ada di Kas Daerah. Namun, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan menerapkan prinsip kehati-hatian dalam menerapkan ketentuan Lampiran I huruf B angka 4 Permendikbud Nomor 33 Tahun 2018 (sebelumnya Permendikbud Nomor 10 Tahun 2018) yang pada intinya ditafsirkan Tunjangan Profesi Guru akan dibayarkan sejak guru telah memiliki SK Jabatan Fungsional Guru.

Untuk menjaga imparial Ombudsman, maka Tim Pemeriksa mendorong komitmen Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan untuk berkonsultasi secara tertulis kepada Menteri Pendidikan dan Kebudayaan terkait pelaksanaan ketentuan Lampiran I huruf B angka 4 Permendikbud Nomor 33 Tahun 2018 tersebut. Komitmen dilaksanakan dengan mengirim surat konsultasi sebanyak dua kali kepada Menteri Pendidikan dan Kebudayaan. Namun karena kondisi pandemi, Direktorat Jenderal Guru dan Tenaga Kependidikan baru memberikan jawaban melalui surat tertanggal 22 April 2021 yang ditujukan kepada Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan. Dalam jawabannya, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan melalui Direktorat Jenderal Guru dan Tenaga Kependidikan menjelaskan yang dimaksud dalam Lampiran I huruf B angka 4 Permendikbud Nomor 33 Tahun 2018, adalah PNS dalam golongan II, III, atau IV yang memiliki SK pengangkatan pertamanya bukan sebagai guru, namun diberi tugas mengajar pada satuan pendidikan, sehingga tunjangan profesinya akan dibayarkan setelah ada perubahan menjadi

jabatan fungsional guru berdasarkan Surat Keputusan dari Badan Kepegawaian Negara (BKN).

Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan melalui Direktorat Jenderal Guru dan Tenaga Kependidikan juga telah melakukan verifikasi terhadap 87 guru PNS Kabupaten Pringsewu yang diangkat dari honoror K-II Tahun 2014, berdasarkan database BKN menunjukkan bahwa guru-guru tersebut terdapat sebagai guru dan memiliki SK pengangkatan pertama sebagai guru dalam golongan ruang II, sehingga mereka berhak atas TPG Tahun 2018. Menteri Pendidikan dan Kebudayaan kemudian menerbitkan Keputusan Nomor: 0977.1210/TPP/5.3.2/CO/TO/2021 tentang Penerimaan Kejurangan Pembayaran Tunjangan Profesi Bagi Guru Pegawai Negeri Sipil Tahun 2018 pada Jenjang Pendidikan Dasar Kabupaten Pringsewu Provinsi Lampung.

Pada 21 Mei 2021, anggaran TPG Tahun 2018 sejumlah 1,3 miliar rupiah telah disalurkan kepada guru PNS Kabupaten Pringsewu yang diangkat dari honoror K-II Tahun 2014. Atas hal tersebut para guru menyampaikan ucapan terima kasih kepada Ombudsman.

SUARA PUBLIK



Gaji Berhasil Cair, Pelapor Tulis Surat Terima Kasih

Kantor Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Barat mendapat kiriman surat berisi ucapan terima kasih dari Alam Darmawan, yang merupakan pelapor terkait gaji yang tertunda di Taspen Mamuju. Ucapan itu ia kirimkan, lantaran salinan Surat Keputusan Pegawai Negeri Sipil (SK PNS) yang menjadi agunan di salah satu bank, akhirnya dapat terpenuhi setelah Alam melapor ke kantor Ombudsman Sulbar. Penantian atas SK tersebut telah berlangsung selama lima tahun terakhir.

"Saya ucapkan terima kasih untuk Ombudsman RI Sulawesi Barat, karena telah menyelesaikan laporan terkait SK PNS yang menjadi agunan serta gaji bapak saya yang sempat tertunda," tulis Alam dalam surat. Persoalan yang dialami oleh Alam, terjadi karena pihak bank tidak memberikan akses untuk menyalin jaminan kredit

pelapor yang berupa SK PNS sebagai salah satu persyaratan untuk pengurusan gaji pensiun. Dalam hal ini, pihak bank tidak memberikan izin untuk menyalin SK yang dimaksud, malahan Pelapor diminta untuk melakukan penelusuran kredit terlebih dahulu, sementara ia belum bisa melakukan penelusuran.

I Komang Bagus, Asisten Ombudsman RI Sulawesi Barat, selaku penanggung jawab laporan menyampaikan rasa syukurnya karena dapat membantu menyelesaikan persoalan ini. "Alhamdulillah laporan ini telah selesai kami tangani, dari pihak bank pun legowo memberikan salinannya. Kami juga kashan kepada orang tua pelapor yang sedang sakit, mudah-mudahan segera sehat kembali," kata Bagus saat ditemui usai menerima surat ucapan selamat tersebut.

Lukman Umar, Kepala Perwakilan Ombudsman Sulawesi Barat, turut menyambut baik atas antusias dari Pelapor, karena menurutnya, tak banyak orang yang selama ini sudah mendapatkan dampak positif dari kerja Ombudsman kemudian memberikan ungkapan terima kasih. "Kami sangat bersyukur laporan ini bisa selesai dan bisa memberikan rasa keadilan kepada Pelapor. Semoga kejadian serupa tidak terjadi lagi," ungkap Lukman.

Menurutnya, penyelenggara pelayanan publik harus berasaskan keterbukaan, yang artinya bahwa setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan. "Kita berharap seluruh penyelenggara pelayanan publik harus memperhatikan asas-asas pelayanan yang sudah ditetapkan dalam Undang-Undang," pungkash Lukman.

SUARA PUBLIK



Tak Puas dengan Pelayanan IGD, Pria Ini Laporkan ke Ombudsman

Perwakilan Ombudsman RI Kepulauan Bangka Belitung menerima masyarakat terkait kualitas layanan Instalasi Gawat Darurat, pada salah satu rumah sakit di Kepulauan Bangka Belitung. Laporan tersebut diterima saat kegiatan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) On the Spot tanggal 7 April 2021, di salah satu penyelenggara layanan di Kota Pangkalpinang. Adalah AG sebagai Pelapor, menyampaikan keberatan kepada penyelenggara dan pelaksana layanan, yakni salah satu IGD rumah sakit yang kurang memberikan perhatian lebih kepada istri Pelapor yang hendak melahirkan. Pelapor yang merasakan kondisi panik ketika istrinya hendak melahirkan mengalami hal yang tidak diinginkan, padahal menurut Pelapor seharusnya istrinya segera mendapatkan layanan rawat inap.

Menindaklanjuti hal tersebut, Tim Pemeriksa berpendapat bahwa penyelenggara pelayanan publik bidang kesehatan dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya harus berpedoman pada Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien dan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 47 Tahun 2018 tentang Pelayanan Kegawatdaruratan. Dalam menanggapi laporan ini, Perwakilan Ombudsman RI Kepulauan Bangka Belitung mengadakan pertemuan secara langsung dengan pihak Terlapor untuk meminta keterangan/klarifikasi.

Selama proses pemeriksaan yang dilakukan oleh Tim Pemeriksa, Terlapor cukup kooperatif dalam menanggapi keluhan yang terjadi pada Pelapor terkait dengan kualitas pelayanan Instalasi Gawat Darurat. Sebagai bentuk penyelesaian laporan, akhirnya Terlapor membuat maklumat layanan untuk pelayanan IGD dengan poin-poin berikut;

1. Sanggup menyelenggarakan pelayanan medis gawat darurat sesuai dengan standar operasional prosedur pelayanan, kode etik profesi, dan atau peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan.
2. Selalu memberikan pelayanan medis gawat darurat secara prima, cepat, tepat, dan tanggap sesuai kebutuhan masyarakat.
3. Selalu meningkatkan mutu tenaga pelayanan khusus gawat darurat secara berkesinambungan.
4. Selalu melakukan perbaikan pelayanan medis kegawatdaruratan secara berkala dan berkesinambungan.

Dengan perbaikan-perbaikan tersebut, maka Perwakilan Ombudsman RI Kepulauan Bangka Belitung sekali lagi membuktikan bahwa pendekatan pengarah secara kelembagaan tidak atau yang dikenal dengan istilah *mistrature of influence*, cukup efektif dalam proses evaluasi penyelenggara layanan. Bahkan Pelapor juga memberikan respon yang baik terhadap hasil tindak lanjut Ombudsman Babel, mengingat harapan terpenting Pelapor adalah agar hal yang dialami tidak dialami oleh orang lain.

Secara terpisah, Agung Nugraha selaku Asisten Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung membagikan kesannya dalam menanggapi laporan AG ini. "Selama pemeriksaan, Terlapor bersikap kooperatif dalam memenuhi harapan yang disampaikan oleh Pelapor. Terlapor juga berkomitmen untuk meningkatkan layanan dan kualitas pelayanan di IGD. Pelapor juga dapat memahami proses tindak lanjut dan memahami setiap penyampaian perkembangan laporan yang dilakukan Ombudsman Babel sehingga Pelapor merasa terlayani dan penyelesaian telah sesuai harapan yaitu adanya perbaikan layanan publik," ujar Agung.

Terhadap hasil tindak lanjut Ombudsman Babel ini, Pelapor menyampaikan ucapan terima kasih atas bantuan Ombudsman Babel yang cepat menanggapi dan merespon dalam penyelesaian laporan ini. Pelapor menaruh harapan agar Ombudsman Babel semakin maju dan sukses untuk masyarakat Serumpung Sebalai (Bangka Belitung).

KILAS



Ketua Komisi Ombudsman Nasional Terima Tanda Kehormatan dari Presiden

Ketua Komisi Ombudsman Nasional periode 2000-2011, Antonius Sujata, menerima Tanda Kehormatan Bintang Mahaputera Utama, yang diberikan secara langsung oleh Presiden Joko Widodo di Istana Negara pada Kamis (12/8). Tanda kehormatan tersebut juga dianugerahkan kepada empat penerima lainnya, berdasarkan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 76/TK Tahun 2021 yang ditetapkan pada tanggal 4 Agustus 2021.

Usai menghadiri acara penganugerahan, Anton mengatakan bahwa penghargaan yang ia terima akan didedikasikan untuk lembaga Ombudsman RI.

"Saya dedikasikan ini untuk lembaga Ombudsman RI yang telah berdiri sejak tahun 2000. Sampai sekarang, lembaga ini telah berkembang dengan visi yang ditetapkan sejak dulu. Semoga penghargaan ini juga memotivasi Ombudsman agar semakin berkembang dan menjadikan pelayanan publik semakin baik," ujar Anton.

Presiden Joko Widodo menganugerahkan tanda kehormatan Bintang Mahaputera, Bintang Budaya Parama Dharma, dan Bintang Jasa kepada 335 penerima atas jasanya dalam penanganan pandemi Covid-19. Acara penganugerahan digelar di Istana Negara dengan menerapkan protokol kesehatan secara ketat.

Dalam penganugerahan ini, terdapat 13 perwakilan penerima tanda kehormatan yang hadir secara fisik di Istana Negara, Jakarta. Perwakilan tersebut terdiri dari unsur mantan pejabat negara, pengusaha, ilmuwan, WNI (warga negara Indonesia), WNA (warga negara asing), para tenaga medis, dan para tenaga kesehatan.

KILAS



Ombudsman Bagikan Bansos pada Warga Terdampak Pandemi

Ombudsman RI membagikan bantuan sosial berupa 213 paket sembako pada Jumat (14/8), dalam rangka memperingati Hari Ulang Tahun ke-76 Republik Indonesia. Paket sembako dibagikan kepada 113 orang di lingkungan Ombudsman RI yang terdiri dari pramubakti, pengemudi, satpam, office boy, dan petugas call center. Sementara 100 paket lainnya dibagikan ke warga RT 02, RT 05, dan RT 07 Kelurahan Karet, Kecamatan Setiabudi.

Kepala Biro Sumber Daya Manusia dan Umum Ombudsman RI Leni Milana, menyatakan bahwa salah satu tujuan pembagian sembako ini adalah untuk membantu meringankan beban warga Kecamatan Setiabudi yang terdampak pandemi Covid-19. Ia mengucapkan terima kasih kepada Insan Ombudsman dan semua pihak yang telah membantu terlaksananya kegiatan bansos ini. Turut hadir membantu pendistribusian paket sembako perangkat RW

setempat serta Pekerja Penanganan Sarana dan Prasarana Umum Kecamatan Setiabudi.

SUARA PUBLIK

To : **Ombudsman Riau**

Subject : **Pelapor berinisial AP**

Kami sekeluarga ingin mengucapkan terima kasih banyak atas bantuan Ombudsman Riau, kalau tidak karena Bapak/Ibu mungkin anak kami tidak dapat masuk ke SMAN 10. Ombudsman yang selalu memperhatikan nasib orang-orang kecil seperti kami ini, tentunya semua ini tidak dapat kami lupakan. Kami sekeluarga mendoakan Bapak/Ibu selalu dalam lindungan Allah SWT dan dimudahkan segala urusan.

Sumber gambar: Ombudsman RI

To : **Ombudsman Papua**

Subject : **Pelapor berinisial MM**

Saya sebagai perwakilan dari pelapor mengucapkan terima kasih dan apresiasi yang sebesar-besarnya kepada Ombudsman Papua yang telah membantu kami dalam proses penagihan pembayaran jasa konsultasi pengawasan teknis pekerjaan fisik di lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Keerom, yang sumber pendanaan berasal dari Dana Alokasi Khusus (DAK) Tahun Anggaran 2019.

Ombudsman Papua telah bekerja secara profesional dan sungguh-sungguh, meskipun dalam perjalanannya membutuhkan waktu yang panjang dan penuh dinamika, sehingga semua penagihan dapat dibayarkan 100%.

Sumber gambar: Ombudsman RI

To : **Ombudsman Kalteng**

Subject : **Pelapor CPNS**

Saya ingin mengkonfirmasi bahwa THR sudah masuk. Saya menyampaikan ribuan terima kasih dari seluruh CPNS yang sudah bapak bantu dalam proses pencairan THR kami. Semoga Ombudsman semakin berjaya dan selalu memihak rakyat lemah yang tidak memiliki otoritas untuk menuntut hak.

Sumber gambar: Ombudsman RI

To : **Ombudsman Banten**

Subject : **Pelapor PPDB SMA Negeri**

Kami sangat puas dengan bantuan Ombudsman Banten yang sangat responsif dalam menanggapi masalah sekolah anak kami mengenai PPDB SMA Negeri. Setelah membuat laporan resmi melalui WA Ombudsman Banten, keesokan harinya kami mendapat undangan untuk datang ke sekolah guna mengklarifikasi laporan yang kami buat. Ternyata ada kesalahan sistem dalam pengolahan data yang masuk ke dalam server tersebut. Akhirnya anak kami dapat diterima di SMA Negeri yang dimaksud. Kesan kami terhadap pelayanan Ombudsman Banten atas penerimaan aduan yang kami sampaikan sangat baik.

Sumber gambar: Ombudsman RI

AGENDA



Integrasi SP4N-LAPORI! dan SIMPel v.3.0 Tingkatkan Kualitas Pelayanan Publik

Perkembangan teknologi informasi saat ini telah banyak memberi pengaruh terhadap ekspektasi masyarakat akan penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah. Ekspektasi tersebut pada akhirnya menimbulkan tuntutan penyelenggara pelayanan publik untuk melakukan transformasi digital, termasuk dalam hal pengelolaan pengaduan masyarakat.

Menanggapi isu tersebut, Ombudsman RI menyelenggarakan Sosialisasi Roadmap SP4N-LAPORI 2020-2024 dan Bimbingan Teknis Monitoring serta Integrasi SP4N-LAPORI Dengan SIMPel v.3.0 secara virtual, pada Kamis (14/10). Kegiatan dibuka oleh Wakil Ketua Ombudsman RI Bobby Hamzar Rafinus, dan dihadiri oleh beberapa narasumber seperti Roskin (Analisis Kebijakan Muda) dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, serta Marhaena Heronika

(CEO) dari PT Deptech Digital Indonesia. Acara tersebut diikuti oleh kurang lebih 70 peserta yang terdiri dari para Kepala Perwakilan serta Insan Ombudsman RI. SP4N merupakan integrasi seluruh pengelolaan pengaduan di tiap penyelenggara pelayanan publik, yang memungkinkan tercapainya prinsip *No Wrong Door Policy* dan implementasi konsep *Big Data*, terkait masalah pelayanan publik. Dalam perkembangannya, aplikasi SP4N-LAPORI menjadi platform utama instrumen SP4N, dan telah ditetapkan sebagai Aplikasi Umum Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik pada tanggal 27 Oktober 2020.

Dalam rangka penguatan SP4N, telah dilakukan penandatanganan Nota Kesepahaman Bersama oleh lima pimpinan Kementerian/Lembaga pada tanggal 9 September 2021 yang lalu. Kelima Kementerian/Lembaga yang dimaksud adalah pemangku utama

pengembangan SP4N yaitu, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Kementerian Dalam Negeri, Kementerian Komunikasi dan Informatika, Kantor Staf Presiden, dan Ombudsman Republik Indonesia. Dalam Nota Kesepahaman tersebut, juga menegaskan peran masing-masing instansi pemangku kepentingan sesuai dengan peta jalan pengembangan SP4N Tahun 2020-2024.

Pada aplikasi SP4N-LAPORI, Ombudsman RI telah diberikan akses untuk melakukan *monitoring* pengaduan, termasuk bagi Kantor Perwakilan Ombudsman. Modul *monitoring* tersebut berguna untuk mengawasi tindak lanjut pengaduan masyarakat kepada pemerintah pusat, termasuk instansi vertikal di tiap daerah serta pemerintah daerah.

Selain modul *monitoring*, integrasi aplikasi SP4N-LAPORI dengan aplikasi Ombudsman RI yang bernama Sistem Informasi Manajemen Penyelesaian Laporan (SIMPel) versi 3.0 secara teknis telah berhasil dilakukan. Dengan adanya integrasi tersebut, masyarakat dapat dengan mudah meneruskan pengaduan yang tidak ditindaklanjuti instansi terlapor pada aplikasi SP4N-LAPORI selama lebih dari 60 hari kepada Ombudsman sebagaimana ketentuan Undang-Undang. Wakil Ketua Ombudsman RI menekankan pentingnya Insan Ombudsman, termasuk seluruh Kantor Perwakilan Ombudsman, untuk memahami makna dari Sosialisasi dan Bimbingan Teknis Integrasi ini agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Khususnya terkait tindak lanjut pengaduan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dalam kerangka SP4N.

"Semoga semangat peningkatan kualitas pelayanan publik dapat terwujud nyata melalui integrasi SP4N-LAPORI dengan SIMPel v.3.0 sehingga menjadi instrumen yang andal dan tepat guna demi tercapainya pelayanan publik yang lebih baik dan memberi kesejahteraan bagi seluruh masyarakat," pungkas Bobby.

AGENDA



Ombudsman RI Rancang Aplikasi dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat

Anggota Ombudsman RI Yeka Hendra Fatika melakukan diskusi bersama seluruh Kepala Perwakilan Ombudsman RI dan Tim Keasistenan Utama III Ombudsman RI secara daring, terkait aplikasi "Radius" yang akan digunakan untuk penanganan pengaduan masyarakat. Diskusi tersebut berlangsung pada Senin (27/9).

Aplikasi Radius merupakan gagasan dari Anggota Ombudsman RI Yeka Hendra Fatika dan Keasistenan Utama III, yang dilatarbelakangi oleh situasi kanal pengaduan Ombudsman RI yang sifatnya masih terbatas, kurang praktis, dan belum mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Di samping itu, pembuatan aplikasi Radius juga dikarenakan situasi layanan pengaduan yang belum berbasis teknologi informasi serta laporan backlog yang masih menjadi masalah tahunan di internal, sehingga diperlukan inovasi untuk melakukan percepatan penanganan pengaduan masyarakat.

"Gagasan sederhananya, antara Pelapor dengan Ombudsman, tidak lagi berkomunikasi via orang tapi via sistem sehingga aplikasi ini berbasis teknologi informasi yang dapat diakses melalui komputer dan gadget," jelas Yeka. Nantinya, aplikasi Radius akan diujicobakan pada pengaduan masyarakat bersubstansi pengaduan barang dan jasa, dengan pertimbangan kasus yang mudah untuk dihitung nilai evaluasinya dan banyaknya kasus pengaduan barang dan jasa di daerah, sekaligus merupakan substansi yang diampu oleh Yeka Hendra Fatika dan Keasistenan Utama III.

Sebelumnya, Ombudsman RI telah mengadakan diskusi bedah substansi pengaduan barang dan jasa dalam rangka mempersiapkan percepatan penanganan laporan masyarakat di sektor pengaduan barang dan jasa pada Rabu (29/9). Dalam diskusi tersebut, Yeka telah menyampaikan wacana pembuatan aplikasi Radius sebagai salah satu upaya untuk percepatan penanganan laporan.

Aplikasi ini juga akan terhubung dengan email pengaduan masyarakat, sehingga setiap laporan yang dinyatakan lengkap secara formil dan materiil dapat diakses secara bersamaan, antara Ombudsman RI dengan kelompok kerja pengaduan barang dan jasa secara *real time*. Harapannya, penanganan dan penyelesaian pengaduan bisa dilaksanakan secara cepat dan tepat.

Dengan aplikasi Radius, setiap laporan pengaduan bisa diselesaikan dengan waktu yang sudah ditentukan sehingga tidak ada lagi *backlog* dalam penyelesaian laporan pengaduan. Selain itu, aplikasi Radius juga diharapkan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara mudah, murah, cepat, tepat, dan adaptif dengan kebutuhan zaman.

KIPRAH



Sumber gambar: Ombudsman RI

Banyak Dugaan Maladministrasi dalam Proses Alih Status Pegawai KPK

Pada tanggal 19 Mei 2021, Ombudsman RI telah menerima laporan dari Tim "Advokasi Selamatkan KPK" terkait dugaan penyimpangan prosedur asesmen Tes Wawasan Kebangsaan (TWK) dalam alih status pegawai KPK menjadi Aparatur Sipil Negara (ASN) Tahun 2021. Berdasarkan hasil pemeriksaan, Ombudsman RI menemukan adanya maladministrasi dalam proses peralihan status tersebut, khususnya dalam proses pembentukan kebijakan, pelaksanaan asesmen TWK, hingga penetapan hasil asesmen TWK.

Anggota Ombudsman RI Robert Na Endi Jaweng menyampaikan, berdasarkan kewenangan Ombudsman RI, Tim Pemeriksa melakukan investigasi atas laporan tersebut. "Dalam kerangka pemeriksaan, Ombudsman RI menelaah berbagai dokumen dan meminta keterangan Pihak Terkait (KPK dan BKN), dan Pihak Terkait (Kementerian Hukum dan HAM, serta Kementerian PAN-RB). Adapun fokus pemeriksaan adalah perihal penyusunan regulasi, proses pelaksanaan, dan penetapan hasil dari asesmen TWK," ujar Robert pada Rabu (21/7).

Robert menjelaskan, dalam tahap penyusunan regulasi telah terjadi maladministrasi berupa penyimpangan prosedur dan penyalahgunaan wewenang terkait harmonisasi terakhir Peraturan KPK No. 1 Tahun 2021. Temuan penyimpangan prosedur terjadi di pada pelaksanaan rapat harmonisasi yang dihadiri Pimpinan Kementerian/Lembaga, yang seharusnya dihadiri para perancang, JPT, Administrator, yang dikoordinasi dan dipimpin Ditjen Peraturan Perundang-undangan Kementerian Hukum dan HAM.

Sementara itu, penyalahgunaan wewenang terjadi dalam hal penandatanganan berita acara pengharmonisan yang dilakukan oleh pihak yang justru tidak hadir pada rapat harmonisasi tersebut, yakni Kepala Biro Hukum KPK dan Direktur Pengundangan, Penerjemahan dan Publikasi Peraturan Perundang-undangan, serta Ditjen Peraturan Perundang-undangan Kementerian Hukum dan HAM. Berdasarkan hasil pemeriksaan Ombudsman, Robert juga menjelaskan perihal tugas dan fungsi KPK yang harus sejalan dengan asas transparansi dan partisipasi dalam pembuatan regulasi.

"Ombudsman berpendapat, KPK melakukan maladministrasi berupa penyimpangan prosedur, yakni tidak menyebarluaskan informasi terkait rancangan Peraturan KPK pada sistem informasi internal, setelah dilakukan proses perubahan hingga enam kali rapat harmonisasi terhadap rancangan Peraturan KPK tersebut," tegas Robert. Sementara pada tahapan pelaksanaan asesmen TWK, juga ditemukan maladministrasi di mana pihak BKN tidak memiliki kompetensi dalam melaksanakan asesmen TWK.

Saat asesmen TWK berlangsung, BKN ternyata tidak memiliki alat ukur, instrumen, dan asesor untuk melakukan asesmen tersebut. Pada akhirnya BKN menggunakan instrumen yang dimiliki oleh Dinas Psikologi AD dan pihak BKN hanya bertindak selaku pengamat (observer). Asesmen sepenuhnya justru dilakukan oleh Dinas Psikologi Angkatan Darat (DISPSIAD), Badan Intelijen Strategis (BAIS-TNI), Pusat Intelijen TNI Angkatan Darat (PUSINTELAD), Badan Nasional Penanggulangan Terorisme (BNPT) dan Badan Intelijen Negara (BIN).

Pada tahapan penetapan hasil asesmen TWK, ditemukan pula beberapa administrasi lainnya, yaitu:

- Ketua KPK telah melakukan perbuatan tidak patut dalam memberikan SK No. 652 Tahun 2021 tentang Hasil Asesmen TWK Pegawai yang Tidak Memenuhi Syarat (TMS) Dalam Rangka Pengalihan Pegawai KPK menjadi Pegawai ASN, karena merugikan hak pegawai KPK untuk diangkat menjadi ASN dengan alasan apapun sesuai Putusan MK Nomor 70/PUU-XVII/2019.
- Terjadi pengabaian (KPK sebagai Lembaga Negara yang masuk dalam rumput kekuasaan eksekutif terhadap pernyataan Presiden tanggal 17 Mei 2021, yang mengesahkan bahwa "hasil TWK hendaknya menjadi masukan untuk langkah-langkah perbaikan terhadap individu maupun institusi KPK; tidak serta merta dijadikan dasar untuk memberhentikan 75 pegawai KPK yang dinyatakan tidak lolos tes".
- Terjadi pengabaian terhadap pernyataan Presiden tanggal 17 Mei 2021 dan penyalahgunaan wewenang oleh Menteri PAN-RB, Menteri Hukum dan HAM, Kepala BKN, Lima Pimpinan KPK, Ketua KASN dan Kepala LAN, terkait keputusan status pegawai KPK dan hak memperoleh perlakuan adil dalam hubungan kerja (Pasal 28 ayat (2) UUD Tahun 1945) bagi 75 pegawai KPK, dengan menandatangani Berita Acara Rapat Koordinasi Tindak Lanjut Hasil Asesmen TWK Dalam Rangka Pengalihan Pegawai KPK menjadi Pegawai ASN tertanggal 25 Mei 2021.
- Berkenaan dengan hal tersebut, Ombudsman RI pun menyampaikan tindakan korektif kepada KPK dan BKN, antara lain:
 - **Pimpinan KPK dan Sekjen KPK**
 - Memberikan penjelasan kepada pegawai KPK perihal konsekuensi pelaksanaan asesmen TWK dan hasilnya dalam bentuk informasi atau dokumen sah.
 - Hasil asesmen TWK hendaknya menjadi bahan masukan untuk langkah-langkah perbaikan, baik terhadap individu maupun institusi KPK dan tidak serta merta dijadikan dasar untuk memberhentikan 75 pegawai KPK yang dinyatakan TMS (Tidak Memenuhi Syarat).

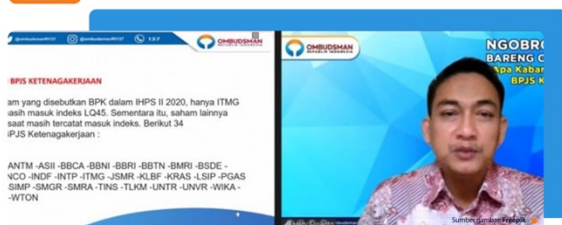
- Terhadap pegawai KPK yang dinyatakan TMS, diberikan kesempatan untuk melakukan perbaikan melalui pendidikan kedisiplinan tentang wawasan kebangsaan.
- Hakikat peralihan status pegawai KPK menjadi ASN sesuai dengan Undang-Undang Nomor 19 tahun 2019 dan Peraturan Pemerintah Nomor 41 tahun 2020, Putusan MK Nomor 70/PUU-XVII/2019, Pernyataan Presiden Jokowi pada tanggal 17 Mei 2021, serta maladministrasi dalam proses penyusunan Peraturan KPK Nomor 1 tahun 2021, proses pelaksanaan asesmen TWK dan penetapan hasil asesmen TWK sebagaimana yang telah dijelaskan di atas, maka terhadap 75 Pegawai KPK tersebut diakhiri statusnya menjadi pegawai ASN sebelum tanggal 30 Oktober 2021.

Kepala BKN

Guna memperbaiki kebijakan dan administrasi kepegawaian di masa yang akan datang, BKN sebaiknya perlu kembali mengatur dan road map berupa mekanisme, instrumen, dan kesiapan asesor terhadap pengalihan status pegawai menjadi ASN.

- Ombudsman RI juga memberikan saran kepada Presiden RI berdasarkan amanat Pasal 8 ayat (1) dan ayat (2) huruf a UU No.37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, guna perbaikan dan penyempurnaan organisasi dan/atau prosedur pelayanan publik. Saran yang dimaksud adalah sebagai berikut:
 - Presiden selaku pemegang kekuasaan tertinggi dalam kebijakan, pembinaan profesi dan manajemen ASN, perlu mengambil alih kewenangan yang di delegasikan kepada Pejabat Pembina Kepegawaian (PPK) terkait pengalihan status 75 (tujuh puluh lima) Pegawai KPK menjadi pegawai ASN.
 - Presiden perlu melakukan pembinaan terhadap Ketua KPK, Kepala BKN, Kepala LAN, Menteri Hukum-HAM, serta Menteri PAN-RB untuk perbaikan kebijakan dan administrasi kepegawaian yang berorientasi kepada asas-asas tata kelola pemerintahan yang baik.
 - Presiden melakukan monitoring terhadap tindakan korektif yang disampaikan Ombudsman kepada BKN untuk menyusun peta jalan (road map) manajemen kepegawaian, khususnya terkait mekanisme, instrumen, dan kebijakan asesor terkait pengalihan status pegawai menjadi pegawai ASN di masa depan.
 - Dalam rangka mewujudkan tata kelola SDM sebagai aparatur unggul, Presiden perlu memastikan bahwa pelaksanaan Tes Wawasan Kebangsaan dalam setiap proses manajemen ASN dilaksanakan sesuai dengan standar yang berlaku.

KIPRAH



Ombudsman RI Pantau Sebaran Dana Investasi BPJS Ketenagakerjaan

Ketua Ombudsman RI Mokhammad Najih, mengatakan masyarakat Indonesia masih mengeluhkan pelayanan BPJS Ketenagakerjaan terutama dari sisi kepercayaan dan pemberian hak jaminan sosial atau klaim manfaat. Oleh karena itu, Ombudsman RI melakukan pengamatan terhadap pelayanan publik bidang sosial yang diselenggarakan oleh BPJS Ketenagakerjaan.

"Keluhan masyarakat ini berhubungan dengan tata kelola dana BPJS Ketenagakerjaan serta sistem pelayanan. Diperlukan solusi yang tepat agar tata kelola pelayanan BPJS Ketenagakerjaan selalu berpihak kepada peserta atau pengguna layanan," ungkap Mokhammad Najih saat memberikan sambutan dalam Ngobrol Virtual Bareng Ombudsman RI dengan tema: Apa Kabar Investasi Saham BPJS Ketenagakerjaan, pada Kamis (22/7) secara daring di Jakarta.

Dirinya menambahkan, dalam kondisi pandemi Covid-19 di mana situasi dunia usaha dan investasi sedang mengalami tantangan, maka masyarakat peserta BPJS Ketenagakerjaan perlu mendapatkan kepastian bahwa program jaminan sosial tetap berjalan dengan baik. Utamanya bagi peserta yang terdampak Covid-19 agar diperhatikan dalam proses pengurusan hak jaminan sosialnya.

Senada dengan paparan Mokhammad Najih, Anggota Ombudsman RI Hery Susanto yang bertindak sebagai salah satu narasumber, juga menegaskan bahwa BPJS Ketenagakerjaan berkeinginan menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tujuan pembentukannya. "Dalam Pasal 3 UU BPJS, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial bertujuan untuk mewujudkan tersegregasinya pemberian jaminan, serta terpenuhinya kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap peserta dan/atau anggota keluarganya," tegas Hery.

Selanjutnya Hery memaparkan total dana investasi BPJS Ketenagakerjaan yang mencapai Rp487,1 triliun pada 2020. Jumlah itu meningkat 12,7% jika dibandingkan dari tahun sebelumnya yang berada di angka Rp432 triliun. Dana tersebut berasal dari setiap jaminan dan BPJS Ketenagakerjaan sendiri. Dengan rincian, dana investasi dari jaminan hari tua (JHT) mencapai Rp340,8 triliun atau meningkat 9% dari tahun sebelumnya yang sebesar Rp312,6 triliun. Lalu, dana investasi yang berasal dari Jaminan Pensiun (JP) sebesar Rp79,4 triliun, atau naik 34% dibandingkan pada 2019 yang hanya sebesar Rp58,9 triliun. Dana investasi dari jaminan kecelakaan kerja (JKK) sebesar Rp40,6 triliun atau naik 13,9% dari tahun 2019 yang sebesar Rp35,6 triliun.

Kemudian, dana investasi yang berasal dari Jaminan Kematian (JK) sebesar Rp14,7 triliun atau meningkat 12,3% dibandingkan pada 2019 yang sebesar Rp13 triliun. Sedangkan, dana investasi dari BPJS Ketenagakerjaan turun 1,7% menjadi Rp11,7 triliun. Hasil dari investasi tersebut tercatat sebesar Rp32,3 triliun pada 2020. "Jumlah itu naik 10,6% dari tahun sebelumnya yang sebesar Rp29,2 triliun. Peningkatan lantas mengarahkan hasil investasi mencapai Rp33,4 triliun pada tahun ini," imbuh Hery.

BPJS Ketenagakerjaan mengelola dana peserta ke instrumen investasi deposito dengan lebih memilih berinvestasi di Bank Pembangunan Daerah (BPD). Pada semester I tahun 2020, diperoleh informasi bahwa dari 26 BPD se-Indonesia terdapat tujuh Bank BPD yang tidak mendapatkan alokasi penempatan dana investasi BPJS Ketenagakerjaan. Yakni BPD DKI, BPD Kaltim, BPD Papua, BPD Riau, BPD Sulteng, BPD Sumsel Babel, dan BPD DIY. "Sebaran dana investasi BPJS Ketenagakerjaan, tidak berkeadilan dan proporsional sebab masih ada 7 bank BPD yang tidak mendapatkan dana investasi tersebut," tegas Hery.

Seharusnya, BPJS Ketenagakerjaan bisa menerapkan asas BPJS yakni asas kemanusiaan, asas manfaat, dan asas keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. "Penerapan faktor bunga tinggi saja, itu sudah melenceng dari asas BPJS. Direksi dan Dewan BPJS Ketenagakerjaan harus sadar posisinya terhadap kehidupan berbangsa dan bernegara," lanjut Hery. Di akhir paparannya, Hery menyampaikan beberapa harapan Ombudsman RI di antaranya:

- Percepatan penyelesaian laporan masyarakat dengan mengoptimalkan *fast point* pada instansi Terlapor.
- Membangun koordinasi dan kerja sama dengan Kementerian/Lembaga/Penyelenggara Pelayanan Publik dalam Pencegahan Maladministrasi dan Penyelesaian Laporan Masyarakat.
- Membangun koordinasi dan kerja sama dalam rangka pengawasan pelayanan publik di Kementerian/Lembaga, terkait dengan Aparat Pengawasan Internal Pemerintah (APIP) dan komisi-komisi terkait di DPR RI.
- Bersinergi dalam penyusunan regulasi dari pusat sampai dengan daerah dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.

Dewan Pengawas BPJS Ketenagakerjaan Periodik 2016-2021 Poempida Hayatulloh, menanggapi dengan menyampaikan bahwa semblan prinsip BPJS harus menjadi basis yang wajib dijaga secara konsisten dan prestisen. "Apabila penyelenggaraan jaminan sosial keluar dari semblan prinsip tersebut, maka hal ini tidak sesuai dengan sila kelima Pancasila," tegasnya. Dirinya juga mendorong agar Ombudsman RI melakukan pengawasan secara intensif dalam konteks untuk memperbaiki basis penyelenggaraan jaminan sosial.

PERISTWIA



Ombudsman RI Soroti Program Food Estate

Ombudsman Republik Indonesia akan mengkaji pembangunan food estate yang merupakan program strategis nasional pemerintah. Hal ini disampaikan oleh Anggota Ombudsman RI Yeka Hendra Fatika dalam diskusi media bertajuk: Apakah Food Estate Efektif Hadapi Ancaman Krisis Pangan Saat Pandemi?, yang berlangsung secara daring pada Kamis (22/7). Ia mengatakan bahwa isu food estate akan dikaji karena merupakan program strategis nasional yang memakan biaya APBN cukup besar dan melibatkan koordinasi antar lembaga pemerintah.

Yeka menjelaskan bahwa salah satu agenda kerja Ombudsman RI saat ini di bidang pangan adalah pengawasan pupuk dan impor beras. Selanjutnya, rencana kerja akan berfokus pada food estate berdasarkan banyanya laporan masyarakat. Sebagai lembaga negara yang memiliki fungsi pengawasan dan mengevaluasi program-program yang didanai APBN, Yeka mengingatkan bahwa Ombudsman bekerja dengan prosedur tertentu, di mana laporan aduan dari publik perlu dipelajari lebih lanjut agar bisa menjadi dasar rekomendasi untuk melakukan kajian.

"Ombudsman akan mengkaji aspek regulasi yang berhubungan dengan food estate dan pengembangannya, seperti prosedur kerja, dan road map planning yang akan diuji," ujar Yeka dalam diskusi media yang diadakan oleh Dialogue Development Asia bersama EcoNusa Foundation dan Pantau Gambut ini. "Pada tahap ini Ombudsman sedang melakukan pencarian informasi terkait food estate ini, dan sementara ini kami menyimpulkan empat hal terkait food estate. Pertama, adanya potensi maladministrasi di sektor pertanian, pangan, kehutanan, perikanan dan kelautan, serta agraria menunjukkan tren yang semakin besar. Kedua, terdapat dugaan kuat adanya potensi maladministrasi dalam perencanaan dan pelaksanaan food estate, yang berkaitan dengan UU No. 41 Tahun 1999, UU No. 18 Tahun 2012 terutama UU Kehutanan dan UU Pangan, dan Peraturan Presiden No. 12 tahun 2020. Ketiga, food estate dalam jangka pendek tidak signifikan dalam meningkatkan penyediaan pangan nasional dan keعمan rekam jejak food estate cukup rawan dengan berbagai penyalahgunaan," tuturnya.

KIPRAH



Ombudsman RI Perdalam Reforma Agraria untuk Cegah Maladministrasi

Laporan masyarakat bertendensi konflik agraria yang diterima oleh Ombudsman RI, tercatat memiliki jumlah yang cukup tinggi. Padahal, menurut Peraturan Presiden Nomor 86 Tahun 2018 tentang Reforma Agraria, menyatakan bahwa penanganan sengketa dan konflik agraria menjadi bagian dari tujuan reforma agraria. Fakta inilah yang mendorong Ombudsman RI untuk mendalami lebih jauh mengenai reforma agraria sebagai salah satu upaya untuk pencegahan maladministrasi. Harapannya, Ombudsman RI dapat berkontribusi dalam memberikan masukan yang komprehensif serta kompetensi, atas kebijakan dan kualitas pelayanan penyelenggara negara.

Ombudsman RI mengadakan *focus group discussion* secara daring tentang reforma agraria dengan melibatkan narasumber yang kompeten di bidangnya. Kegiatan yang dilaksanakan pada Rabu (18/08) tersebut, menjadi bagian dari langkah Ombudsman RI untuk mendalami reforma agraria. Tema yang diangkat adalah: Meninjau Capaian Reforma Agraria dalam Penyelidikan Konflik Agraria dan Redistribusi Tanah. Hadir sebagai narasumber Prof. Maria SW Soemardjono (Pakar/Akademisi UGM); Surya Tjandra (Wakil Menteri ATR/Wakil Kepala BPN); Dewi Kartika (Sekjen Konsorsium Pembaharuan Agraria/KPA); serta Dadan S Suharmawijaya (Anggota Ombudsman RI).

Kegiatan ini disambut baik dan antusias oleh para peserta yang berasal dari internal Ombudsman, ATR/BPN, akademisi, masyarakat sipil, dan pemangku kepentingan lainnya yang *concern* terhadap isu-isu agraria. Berbagai kondisi nyata di lapangan, saran, masukan, dan pertanyaan pun terungkap dalam forum ini. Surya Tjandra menjelaskan perihal progres target, capaian, dan tantangan reforma agraria. Ia juga memaparkan upaya perubahan guna percepatan penyelesaian sengketa dan konflik pertanahan.

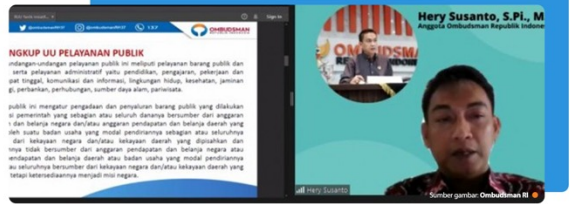
Menurut Surya Tjandra, terdapat beberapa tantangan penyelesaian konflik pertanahan, salah satunya belum terimplementasi kebijakan satu peta. Hal ini mengakibatkan terjadinya tumpang tindih perizinan, tumpang tindih hak atas tanah, serta ketidaksesuaian tata ruang. Diungkap pula problematika lain seperti inventarisasi subjek redistribusi, perkara di pengadilan, konflik yang melibatkan aset negara, konflik pertanahan dengan perhutani dan dalam kawasan hutan, serta yang tak kalah menarik yakni adanya problem jaminan dan kepastian hukum juga profesionalisme aparat penegak hukum.

Selanjutnya, Dewi Kartika mengkritisi reforma agraria yang masih ditampilkan semata dalam kerangka layanan umum sertifikasi tanah, tetapi belum banyak menyentuh penyelesaian konflik dan keadilan akses atas tanah sebagaimana yang dimandatkan Peraturan Presiden Nomor 86 Tahun 2018. Bahkan dapat dikatakan, capaian reforma agraria tahun 2020 dinilai masih meragukan. Dalam pemaparannya, Dewi Kartika menyampaikan catatan kritis dengan memperlihatkan data yang cukup lengkap.

Sementara itu, Prof. Maria SW Soemardjono mengulas reforma agraria dari perspektif UU Cipta Kerja. Menurutnya, kebijakan pertanahan dalam UU Cipta Kerja lebih mendukung investasi dan pembangunan infrastruktur, sedangkan reforma agraria berorientasi pada keadilan bagi masyarakat terhadap akses dan pemanfaatan tanah. Ia juga menyoroti tentang ketersediaan tanah untuk reforma agraria menurut Peraturan Presiden Nomor 86 Tahun 2018 dan menurut Peraturan Pemerintah No 64 Tahun 2021 tentang Badan Bank Tanah. "Niat kita sama, yaitu mencari jalan keluar dari masalah yang ada maka perlu dilakukan upaya dan kerja sama semua pihak," tambahna.

Dari diskusi ini, para peserta memberikan masukan agar Ombudsman RI mengagendakan kegiatan lanjutan dan menghidratkan kementerian/lembaga/pihak terkait lainnya agar pembahasan lebih komprehensif lagi. Hal tersebut disambut baik oleh Dadan S Suharmawijaya, yang mengatakan bahwa Ombudsman RI akan mengagendakan kegiatan lanjutan yang lebih mendalam. Wakil Menteri ATR/BPN Surya Tjandra mendukung pula pembahasan lebih spesifik agar mendalam dengan Kementerian/Lembaga terkait namun dengan peserta terbatas agar lebih fokus sebagaimana model FGD yang efektif.

PERISTIWA



UU Pelayanan Publik & Ombudsman RI Diharapkan Masuk Prolegnas 2022

Anggota Ombudsman RI Hery Susanto menjadi narasumber dalam kegiatan Serial Zooming dengan tema: Transformasi Digital Pelayanan Publik dengan *Artificial Intelligence*, *Big Data*, dan *Smart Blockchain* (Rancangan UU Pelayanan Publik Prolegnas 2021-2024). Kegiatan tersebut diselenggarakan secara daring pada Rabu (28/7).

Dalam paparannya, Hery menjelaskan bahwa Ombudsman RI merupakan Lembaga Negara yang memiliki tugas untuk melaksanakan pengawasan penyelenggaraan publik hingga pada level desa. Oleh karenanya, tugas dan tanggung jawab yang dimiliki Ombudsman RI merupakan hal yang tidak mudah. Meskipun demikian, Hery juga menyatakan bahwa Ombudsman RI senantiasa berusaha melakukan pengawasan di semua lini di masyarakat.

"Dalam konteks peran serta masyarakat seperti zooming ini sangat penting, karena hadir untuk mendorong bagaimana proses penyelenggaraan publik bisa lebih baik, karena

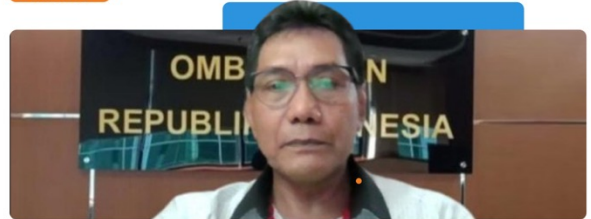
masyarakat menjadi garda terdepan yang langsung mengalami pelaksanaan pelayanan publik," jelas Hery. "Ombudsman RI harus mampu mendorong peran serta masyarakat untuk sinergis dalam pengawasan pelayanan publik, begitu juga dengan rekan-rekan parlemen yang memiliki fungsi pelayanan," lanjutnya.

Terkait dengan Rancangan UU Pelayanan Publik, Hery menyatakan bahwa Ombudsman RI sudah melakukan langkah koordinasi dengan DPD RI, salah satunya dengan memberi usulan sebanyak 22 Pasal dan 22 Ayat yang di mana sebagian isi pasal dan ayatnya tetap pada versi lama. "Bekal utama Ombudsman RI dalam menyelenggarakan tugas adalah UU Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, sehingga Ombudsman RI berharap bahwa kedua UU tersebut dapat dislegislate secara serius, karena dinamika yang ada pada masyarakat berkembang secara lebih cepat dibanding dengan regulasi yang ada," jelasnya.

Selain itu, Hery juga menyampaikan harapannya agar kedua UU tersebut menjadi prioritas dalam Program Legislasi Nasional (Prolegnas) tahun 2022 sehingga dapat menjadi lebih sesuai dengan dinamika pada masyarakat. Hery melanjutkan bahwa Ombudsman akan menyiapkan konsep opini pelayanan publik dan pedoman audit penyelenggaraan pelayanan publik sebagai *output* dalam Pengawasan dan Audit Pelayanan Publik.

Turut hadir dalam acara tersebut: La Nyalla M. Mattalitti (Ketua DPD RI) sebagai *Keynote Speaker*. Selain itu, hadir pula Junimat Girsang (Wakil Ketua Komisi II DPR RI), Andy Fefta Wijaya (Dekan FIA Universitas Brawijaya), dan Ayu Purwanti (Kepala Pusat Kecerdasan Buatan ITB).

PERISTIWA



Ombudsman RI Siap Tindak Lanjut Maladministrasi di Kepolisian

Anggota Ombudsman RI Johannes Widjantoro menjadi Narasumber Penanggap dalam Serial Diskusi Peluncuran Laporan Pemantauan YLBHI yang bertajuk: Pelanggaran HAM oleh Kepolisian RI Tahun 2019-2021. Diskusi tersebut diadakan secara daring pada Kamis (29/7). Dalam tanggapannya, Widjantoro mengatakan bahwa Ombudsman RI saat bertugas memiliki pendekatan dan tolak ukur dalam aspek-aspek maladministrasi pada pelayanan publik sesuai dengan UU Nomor 37 Tahun 2008.

Berangkat dari dasar tersebut, Ombudsman RI menyoroti maladministrasi dari pihak Kepolisian yang menempati persentase tertinggi ketiga sebagai instansi yang paling banyak dilaporkan oleh masyarakat di tahun 2019-2021 dengan 13 macam pelanggaran. Di antaranya adalah penangkapan, pemukulan saat penyidikan, kekerasan dalam penanganan aksi demo, dan kasus salah tangkap sebagai jenis kasus kekerasan fisik yang dilakukan oleh Kepolisian. Sedangkan lainnya waktu penatapan tersangka dan penanganan perkara menjadi jenis kasus kekerasan psikologis dari Kepolisian.

"Ombudsman RI dalam tiga tahun terakhir telah bergabung dalam kerja sama untuk Pencegahan Penyiksaan (KUPP), dengan Komnas HAM, LPK, Komnas Perempuan dan KPAI dalam upaya pencegahan penyiksaan. Kami juga sempat melakukan survei ke tahanan Kepolisian dan ditemukan banyak pelanggaran HAM terjadi. Misalnya banyak tahanan yang harusnya sudah pindah ke Lapas, namun masih berada di tahanan Kepolisian," jelasnya.

Ombudsman RI berharap beberapa kasus yang ditemukan dan diracok oleh YLBHI dalam proses penegakan hukum, dapat menjadi aduan/pelaporan di Ombudsman RI. "Kami ada di 34 provinsi di Indonesia, silakan untuk menjalin hubungan dengan Kantor Perwakilan Ombudsman RI. Apabila ditemukan ada banyak pelanggaran oleh Kepolisian di daerah, kami siap menerima dan menindaklanjuti hal tersebut," tegas Widjantoro. Perlu diketahui, dalam kegiatan ini dilakukan pembahasan laporan terkait Data Umum Pelanggaran Kepolisian yang dimiliki YLBHI. Laporan tersebut dipaparkan oleh Wakil Ketua Manajemen Pengetahuan YLBHI Aditya Bagus Santoso, yang didampingi oleh Wakil

Ketua Advokasi YLBHI Era Purnama Sari. Berdasarkan Data Umum Pelanggaran yang dimiliki YLBHI, ditemukan 202 kasus pelanggaran Kepolisian sepanjang tahun 2019-2022, dengan rincian 51 kasus (2019), 105 kasus (2020) dan 46 kasus (2021).

Selain itu, berdasarkan Wilayah Hukum, Polres menempati urutan pertama kasus pelanggaran dengan jumlah 123 kasus, diikuti Polda (40 kasus), dan Polsek (28 kasus). Sedangkan bentuk pelanggaran yang paling tinggi adalah pengingkaran sebarang-wenang, penyiksaan, dan kriminalisasi. "Di samping pelanggaran dalam proses penegakan hukum, Polri melakukan pelanggaran pada empat hal secara serius di masa pandemi," lanjut Era. Keempat pelanggaran yang dimaksud antara lain; kemerdekaan menyampaikan pendapat di muka umum, kebebasan menyampaikan pendapat dan berpartisipasi urusan pemerintahan, dan pengabaian wewenang.

SUARA OMBUDSMAN



SUARA OMBUDSMAN



Paradigma Baru Pelayanan Publik Respon Cepat Ombudsman untuk Kasus Darurat

Dalam beberapa literatur, istilah paradigma diartikan sebagai cara pandang seseorang terhadap diri sendiri dan lingkungannya yang akan memengaruhi cara berpikir (kognitif), bersikap (afektif), dan bertindak (konatif). Berangkat dari arti istilah paradigma dan sesuai dengan judul di atas, maka tulisan ini akan menjelaskan bagaimana cara pandang baru (perspektif) tentang pelayanan publik.

Paradigma lama dalam pelayanan publik, menggambarkan para petugas yang bekerja ala kadarnya atau sekadar telah melaksanakan kewajibannya saja. Pelayanan berjalan seadanya dan tanpa standar tertentu. Tak sedikit kantor pemerintahan yang belum memiliki standar pelayanan yang baik. Padahal, standar pelayanan adalah kewajiban yang harus diadukan oleh setiap instansi pelayanan publik, mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Selain pelayanan yang tak memiliki standar, ditemukan pula adanya maladministrasi seperti pungli, aparat pelaksana yang tidak profesional, serta rendahnya komitmen pimpinan untuk melayani publik. Fakta dari paradigma lama inilah yang harus direvisi menuju paradigma baru pelayanan publik yang lebih prima.

Menurut saya, pelayanan publik yang prima (*service of excellent*) adalah pelayanan sebaik-baiknya yang menimbulkan kepuasan pada masyarakat. Pelayanan publik yang prima berorientasi pada pemenuhan harapan publik (*public expectation*) mengenai kualitas barang, jasa, dan pelayanan administrasi. Hal ini sangat penting dilakukan oleh setiap aparat guna mengoptimalkan kepercayaan publik kepada penyelenggara pelayanan publik seperti pemerintah, BUMN/BUMD, BHM, dll.

Intinya, dengan pelayanan publik yang prima akan memberikan kepuasan kepada masyarakat serta menumbuhkan kepercayaan publik kepada pemerintah. Sayangnya, hal inilah yang selama ini seperti tergerus begitu saja. Padahal, kepercayaan publik kepada pemerintah merupakan hal penting, agar semua regulasi dan kebijakan yang diterbitkan dapat diapresiasi dan dipatuhi oleh masyarakatnya.

Diperlukan beberapa syarat untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima. Pertama, pemenuhan standar pelayanan yang wajib dilaksanakan dan dipasang pada tempat yang mudah terlihat oleh masyarakat saat mengakses pelayanan publik. Bisa dilobang, ini merupakan indikator utama pelayanan publik yang prima. Kedua, pelayanan yang diberikan harus mengacu pada hukum sehingga memberikan kepastian hukum. Ketiga, petugas yang memberikan pelayanan harus kompeten atau minimal memenuhi kompetensi akademis dan kompetensi teknis.

Keempat, pelayanan yang diberikan harus cepat dan tepat serta sesuai dengan janji layanan. Misalnya, suatu paspor dijanjikan secara terlampung diselesaikan dalam tiga hari kerja,

maka jadwal tersebut harus dilaksanakan. Kelima, informasi yang disampaikan harus jelas, akurat, dan mudah dipahami para pengguna layanan. Terakhir, diperlukan sikap bersahabat, ramah, dan keterbukaan antara petugas dengan pengguna layanan demi menciptakan pelayanan publik yang prima. Tak lupa dengan penampilan yang rapi, senyum hangat, bekerja secara efektif dan efisien, tidak rasis, serta tidak mendiskriminasi dalam memberikan pelayanan.

Dalam paradigma baru pelayanan publik yang prima, para petugas pemberi layanan perlu menciptakan suasana agar publik merasa dipertanyakan. Oleh karena itu, publik harus dianggap sebagai mitra, bukan sebagai orang yang melivnya lebih rendah. Upayakan semaksimal mungkin pelayanan yang diberikan akan sentuhan passion dari para petugas. Maknanya, petugas memang benar-benar tulus dan berupaya sebaik mungkin dalam memberikan pelayanan. Bukan hanya sekadar melepaskan kewajiban, lalu berharap gajinya di awal bulan. Tidak seperti itu. Upayakan semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat.

Di era kini, pelayanan publik prima harus berbasis teknologi informasi. Sehingga, pelayanannya dapat dilakukan secara mudah, murah, dan objektif. Jika pelayanannya berubah, maka lakukan pembayaran secara tunai yang dapat menghilangkan potensi pungli. Hal ini penting dilakukan karena analisis bagi unit pengawasan kepastian kepada masyarakat, juga akan dapat memberikan dampak (outcome) berupa citra positif pada pemerintah.

Adanya penanganan pengaduan juga merupakan suatu paradigma baru dalam pelayanan publik. Sedikan wadah di mana masyarakat yang sedang membutuhkan pelayanan bisa menyampaikan keluhan atau pengaduannya. Jangan biarkan warga yang membutuhkan pelayanan, tak tahu harus berbuat apa tanpa dipeduli oleh petugas. Jika pengguna layanan merasa tidak puas terhadap pelayanan; baik sikap, kinerja petugas, mekanisme pelayanan, ataupun terhadap prasarana/sarana layanan, maka tameng keluhan (komplain) tersebut untuk dijadikan bahan masukan dan bahan pertimbangan untuk mengoreksi keadaan.

Dalam perspektif baru tentang pelayanan publik di negara maju saat ini, masyarakatnya menginginkan pelayanan publik yang selalu ada dan mudah diakses. Mereka pun menginginkan fleksibilitas untuk terhubung melalui saluran yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Mereka menginginkan para petugas pelaksana pelayanan yang cerdas dan inovatif dalam menggunakan teknologi. Terakhir, mereka menghendaki adanya tempat untuk menyerahkan keluhan atau pengaduan yang secepat mungkin dapat direspon oleh pihak penyelenggara pelayanan publik. Untuk mencapai paradigma baru tersebut, maka tentu

perlu didukung dengan the *phenomenon of Big Data* yang segala sesuatunya berbasis internet. Hal ini tentu sejalan dengan keberadaan *smartphone* yang telah menjadi kebutuhan dasar bagi masyarakat.

Selanjutnya, perlu pula saya kemukakan bahwa dalam tataran realitas selama ini, konsep penyelenggaraan pelayanan publik hanya dimaknai sama dengan pelaksanaan pelayanan saja. Padahal dalam Pasal 8 ayat (2) UU Pelayanan Publik telah tegas ditentukan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi pelaksanaan pelayanan, pengelolaan informasi, pengawasan internal, penyuluhan kepada masyarakat, dan pelayanan konsultasi.

Mengacu pada pasal di atas, tegaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik bukan hanya pelaksanaan pelayanan. Tetapi termasuk juga pengelolaan informasi, pengawasan internal, penyuluhan kepada masyarakat, dan pelayanan konsultasi.

Adanya unit pengelolaan pengaduan masyarakat sebaiknya juga bersinergi dengan pengawasan internal. Komplain/komplain dari masyarakat terhadap pelayanan dapat menjadi bahan analisis bagi unit pengawasan internal. Keluhan-keluhan masyarakat pengguna layanan yang telah dianalisis oleh unit pengawasan internal akan bermanfaat bagi pengembangan penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu untuk menghindari atau mencegah kekeliruan penyimpangan seperti yang sudah pernah terjadi, untuk memperbaiki kekeliruan atau penyimpangan agar sesuai dengan apa yang telah direncanakan dan mengacu pada peraturan perundang-undangan, dan untuk membentuk pemerintahan yang baik dan masyarakat yang sejahtera sesuai tujuan bernegara.

Mengakhiri tulisan ini saya ingin tegaskan bahwa penting bagi aparat pemerintah untuk memberikan pelayanan publik yang prima kepada masyarakatnya. Dengan kinerja aparat yang benar-benar memiliki passion dalam melayani warga, didukung dengan fasilitas prasarana/sarana yang prima serta menggunakan teknologi informasi canggih, maka diharapkan akan menimbulkan kepuasan bagi masyarakat. Terbangunnya kepuasan warga terhadap pelayanan publik, maka akan semakin memperkuat kepercayaan warga kepada pemerintah. Semoga dan *Insha Allah!*

Taqwaddin Husin
Kepala Ombudsman RI Aceh

Respon Cepat Ombudsman (RCO) dalam menindaklanjuti laporan masyarakat tentu menjadi harapan bagi para pelapor agar laporan mereka bisa ditangani secara cepat dan penyelesaiannya sesuai dengan harapan pelapor. Memahami harapan masyarakat ini, Ombudsman RI telah lama merancang mekanisme adanya respon cepat selain proses penanganan laporan secara biasa dengan jangka waktu tertentu.

Substansi pelayanan publik yang dapat dilaporkan kepada Ombudsman RI mencakup seluruh aspek pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara negara, antara lain; pelayanan perizinan, pelayanan pertahanan, pelayanan pendidikan, pelayanan kesehatan, pelayanan terhadap nrapidana, pelayanan lembaga peradilan, pelayanan keagamaan, pelayanan infrastruktur (contohnya: jalan, fasilitas umum), dan pelayanan publik lainnya oleh kementerian/instansi pemerintah ataupun penyelenggara negara pada umumnya, terhadap masalah yang berpotensi masuk ruang lingkup adanya maladministrasi (baca: penyimpangan/kekeliruan), yang mana permasalahan tersebut mulai dari kategori sederhana, sedang, hingga kategori berat.

Ombudsman RI dalam melakukan penanganan laporan, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta peraturan yang berlaku terkait substansi yang dilaporkan. Kemudian untuk mengatur tata cara penanganan laporan, diatur dengan Peraturan Ombudsman (PO) Nomor 48 tahun 2020 jo. PO Nomor 27 tahun 2017. Peraturan ini mengatur cara Ombudsman RI melakukan penanganan laporan dari proses verifikasi, pemeriksaan, mediasi/konsultasi dan sampai Rekomendasi, termasuk juga respon cepat, yang diatur untuk diselesaikan dalam waktu yang cepat.

Kemunculan Respon Cepat Ombudsman bermula pada tahun 2012, dengan mencermati berbagai kondisi permasalahan yang dilaporkan kepada Ombudsman RI untuk segera direspon sesegera mungkin. Oleh karena itu, untuk peristiwa/kondisi dan kejadian tertentu, akan diterapkan mekanisme respon cepat.

Pada masa itu, seringkali terdapat informasi baik melalui telepon maupun langsung, mengenai kondisi pekerja migran atau TKI yang berada dalam kesulitan, seperti ketidaktautan informasi ketika sampai di bandara pada waktu pemulangan, dimintakan uang oleh oknum tertentu, diperlakukan tidak baik oleh oknum pada waktu pemberangkatan, tidak diberikan kepastian waktu keberangkatan, dan sebagainya. Selain itu, ada juga laporan dari pasien di rumah sakit yang kesulitan memperoleh pelayanan. Untuk penanganan hal tersebut, maka Ombudsman RI menggunakan mekanisme berupa Respon Cepat Ombudsman (RCO) dari sejak

tahun 2012 hingga sekarang. Peraturan Ombudsman/petunjuk teknis tentang RCO telah disusun secara sistematis sejak tahun 2017.

Sebagai contoh, penanganan yang dilakukan dengan mekanisme respon cepat adalah langsung menghubungi para pihak yang dilaporkan, agar Pelapor segera mendapat pelayanan. Misalnya menghubungi pihak rumah sakit untuk melayani pasien yang dalam kondisi sakit. Terhadap pekerja migran/TKI misalnya yang sedang di bandara, maka Tim Ombudsman RI mendatangi lokasi dan menyelesaikan permasalahan TKI tersebut. Yang mana dalam pelaksanaan tugas, tim tetap dilengkapi atribut Ombudsman RI. Sampai saat ini, Respon Cepat Ombudsman telah dilakukan baik di pusat ataupun di perwakilan Ombudsman di daerah, untuk berbagai jenis substansi/ sektor pelayanan publik.

Berdasarkan petunjuk teknis Ombudsman RI Nomor 37 tahun 2021 tentang pemeriksaan laporan masyarakat, tidak mengubah respon cepat dari petunjuk teknis sebelumnya, bahwa Respon Cepat Ombudsman (RCO) adalah mekanisme penyelesaian laporan secara cepat terhadap laporan yang dinyatakan memenuhi kriteria; adanya kondisi darurat, adanya kondisi mengancam keselamatan jiwa, dan adanya kondisi mengancam hak hidup.

Laporan dengan tindakan RCO dapat berasal dari penyampaian melalui media sosial Ombudsman RI atau aplikasi pesan singkat, yang dapat direspon oleh tim administrasi pada kesempatan pertama setelah terdapat laporan. Setelah tindakan penanganan yang diperlukan, dengan tetap memperhatikan kebenaran data/informasi. Kondisi darurat adalah suatu keadaan yang terjadi karena adanya keterbatasan waktu atau kondisi yang tidak disangka sebelumnya (bencana alam, wabah penyakit, dan kelaparan) yang mana apabila tidak segera ditindaklanjuti dapat berakibat buruk bagi keselamatan/hak hidup.

Kondisi mengancam keselamatan jiwa adalah suatu kondisi darurat/ mendesak yang dapat mengancam, menuliskan, menyalahkan, dan/atau menelakikan keselamatan jiwa (misalnya: keselamatan nyawa dan psikologis) seseorang apabila tidak segera ditangani. Kondisi mengancam hak hidup adalah suatu kondisi darurat yang dapat merugikan, menuliskan, dan/atau menyalahkan seseorang/kelompok untuk memperoleh hak pendidikan dan hak ekonomi.

Sejak awal pandemi Covid-19, Ombudsman RI telah melakukan respon cepat dengan membuka line pengaduan khusus terkait permasalahan Covid-19. Pada bulan Juni 2020, terkumpul sebanyak 1.004 aduan/laporan yang 817 pengaduan di antaranya merupakan permasalahan penyaluran bansos (bantuan sosial). Melalui mekanisme Respon Cepat Ombudsman, segera dilakukan koordinasi dengan pihak yang berwenang dan menyampaikan

ke publik agar para pihak yang berwenang dapat mengkomodifikasi penyelesaian permasalahan bansos. Selepas itu, masyarakat pun menyampaikan bahwa mereka telah menerima bansos. Sesuai ketentuan pada Ombudsman RI, maka mekanisme penanganan laporan RCO antara lain; melakukan klarifikasi langsung, dilanjutkan dengan pemeriksaan lapangan, dan ditutup dengan melakukan konsiliasi/mediasi. Jika ternyata tidak adanya potensi kerugian materi, maka selama pemeriksaan berlangsung Ombudsman RI dapat mengumpulkan bukti untuk mendukung adanya kerugian materi.

Laporan dengan kategori penyelesaian RCO, dinyatakan selesai dan ditutup apabila pelapor telah memperoleh penyelesaian/solusi, minimal hingga tidak lagi berada dalam kondisi darurat sesuai kondisi penyelesaian RCO berdasarkan Petunjuk teknis Ombudsman RI. Contoh kondisi selesainya RCO adalah: telah diberikan pelayanan di rumah sakit, telah diberikan pelayanan oleh pihak yang berwenang bagi TKI yang diketahui mengalami penganiayaan/kondisi tidak baik, telah diberikan hak untuk mendaftar sekolah bagi peserta didik yang awalnya tidak dapat mendaftar, telah diberikan obat ataupun makanan layak bagi narapidana/warga binaan di tahanan/lapas, atau telah diberikan bantuan makanan/pangan bagi warga yang layak memperoleh bantuan seperti bansos masa pandemi, dan lain sebagainya.

Pada prinsipnya, Ombudsman RI tetap mengupayakan percepatan penyelesaian laporan masyarakat sesuai ketentuan yang berlaku, walaupun tidak dalam kategori adanya kondisi darurat, namun dalam hal terdapat kondisi keaduratan, maka penanganan laporan diprioritaskan. Semoga hal ini, dapat memberi pemahaman bagi masyarakat pelapor terkait adanya prioritas penanganan laporan tertentu dengan alasan adanya kondisi keaduratan, yang telah diatur dalam petunjuk penyelesaian laporan Ombudsman RI.

Mekanisme Respon Cepat Ombudsman ini juga diharapkan langkah proaktif dari instansi penyelenggara negara, sehingga harapan masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik yang prima, dapat terpenuhi dengan adanya sikap proaktif instansi penyelenggara pelayanan publik dalam menyikapi permasalahan yang disampaikan kepada Ombudsman RI, apalagi yang masuk dalam kategori keaduratan. Semoga penyelenggara negara kedepan dapat meningkatkan kerjanya untuk menyelesaikan permasalahan pelayanan publik yang termasuk dalam ruang lingkup tugas dan kewenangan masing-masing penyelenggara negara.

Ratna Sari Dewi
Asisten Ombudsman RI

SUARA OMBUDSMAN



Pengawasan Seleksi CPNS 2021

Tahun ini, pemerintah kembali membuka kesempatan bagi putra-putri terbaik bangsa untuk menjadi Aparatur Sipil Negara (ASN). Tersedia kuota sebanyak 1.275.387 formasi untuk Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS), yang juga dapat diisi oleh Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) guru dan non guru.

Belajar dari hasil pengawasan Ombudsman tahun lalu, ada beberapa catatan krusial yang perlu diperhatikan, khususnya bagi panitia seleksi di masing-masing instansi di daerah, maupun Panitia Seleksi Nasional (Panselnas). Di antaranya adalah persoalan akses verifikasi/validasi administrasi, masa sanggah, dan posko pengaduan.

Nia Susilawati (32), dinyatakan lulus CPNS 2018 setelah melewati Seleksi Kompetensi Bidang (SKB) dan Seleksi Kompetensi Dasar (SKD). Nia tinggal menunggu pengumuman pemberkasan NIP ke BKN, namun tiba-tiba kelulusan Nia dibatalkan. BKN SJungjung berdalih, kualifikasi pendidikan Nia tidak linear atau tidak sesuai dengan format yang dibutuhkan yakni Pendidikan Guru Sekolah Dasar (PGSD), sementara ijazah Nia adalah Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah (PGMI).

Hal serupa dialami oleh Septika Meri (29) tahun 2020, yang kelulusannya juga dibatalkan oleh BKN Tanah Darat. Sebelumnya, diketahui kemudian oleh panitia, kualifikasi jabatan yang dilamar Septika Meri tidak sesuai dengan jabatan yang dilamar, ijazah Septika Meri 51 Bahasa dan Sastra Inggris, sedangkan formasi/jabatan yang dibuka adalah Kependidikan Bahasa Inggris. Kasus serupa memang telah banyak terjadi. Pembatalan kelulusan bahkan terjadi saat pelamar telah menyelenggarakan syukuran, menyembelih kambing, mengundang orang kampung dan sanak saudara.

Kasus di atas hanyalah sedikit gambaran, yang menunjukkan bagaimana ketidakadilannya panitia pada saat verifikasi/validasi administrasi saat proses CPNS terjadi. Jika panitia cermat sejak awal, maka para pelamar tidak akan melaju hingga kemudian dinyatakan lulus. Panitia bisa berdalih, itu juga disebabkan oleh pelamar yang juga tidak teliti. Namun dalam hal ini, pintu masuk awal ada di panitia. Panitia lah yang harus bertindak hati-hati sedari awal, memverifikasi sesuai dengan ketentuan yang ada.

Pada setiap kasus itu, norma peraturan yang dipakai adalah norma yang senantiasa ada di setiap Peraturan Menpan dan RB tentang Pengadaan CPNS. Terbaru misalnya, Pasal 53 huruf c Peraturan Menpan dan RB Nomor 27 Tahun 2021 tentang Pengadaan PNS menyebutkan, dalam hal pelamar sudah dinyatakan lulus oleh PPK, tetapi di kemudian hari terbukti kualifikasi pendidikannya tidak sesuai dengan yang telah ditetapkan oleh Menteri, maka PPK harus mengumumkan pembatalan kelulusan yang bersangkutan. Norma yang enteng serta menguntungkan PPK. Apalagi, tidak ada norma sanksi bagi panitia karena melakukan kesalahan berupa ketidakcermatan dari awal. Panitia memberikan masa sanggah sebanyak dua kali, setelah pengumuman hasil akhir seleksi. Setelah pengumuman hasil akhir seleksi. Sesuai dengan Pasal 31 Peraturan Menpan dan RB Nomor 27 Tahun 2021 tentang Pengadaan PNS, pelamar yang keberatan terhadap pengumuman seleksi administrasi dapat mengajukan sanggahan paling lama tiga hari sejak hasil seleksi administrasi diumumkan. Kemudian, sanggahan dapat diajukan melalui SSCASN.

Penilaian seleksi instansi dapat menerima atau menolak alasan sanggahan yang diajukan oleh pelamar. Panitia seleksi instansi juga dapat menerima alasan sanggahan dalam hal kesalahan bukan berasal dari pelamar. Dalam hal alasan sanggahan diterima, panitia seleksi instansi mengumumkan ulang hasil seleksi paling lama tujuh hari sejak berakhirnya waktu pengajuan sanggahan. Pelamar dan panitia mesti menggunakan masa sanggah ini, guna menguji kebenaran hasil validasi administrasi lapangan dan proses akhir hasil seleksi. Masa sanggah sangat singkat, yakni hanya tiga hari. Karena itu panitia harus menyediakan tenaga profesional dan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam menangani sanggahan pelamar. Permasalahan yang harus diantisipasi adalah banyaknya sanggahan yang masuk tidak sebanding dengan waktu sanggah dan tenaga/pegas, guna menangani sanggahan. Jika ini terjadi maka tentu akan merugikan para pelamar.

Adel Wahidi Asisten Muda Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat

Kasus kedua datang dari Epon, seorang penyandang disabilitas yang gagal melamar pada formasi jabatan guru. Setelah ditindaklanjuti oleh Ombudsman Sumbar, ternyata sistem di SSCASN belum terbuka untuk pelamar disabilitas, seolah formasi jabatan guru hanya untuk pelamar umum saja. Padahal, semua edaran Kemendikbud, semua formasi guru dapat dilamar oleh penyandang disabilitas. Sistem di SSCASN pun diperbaiki, sehingga Epon akhirnya dapat melamar. Semua harus mendapatkan layanan yang baik dan diperlakukan sama. Hayoo, berani lapor itu baik!

Adel Wahidi Asisten Muda Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat

Posko Pengaduan

Ada dua jenis posko pengaduan CPNS. Pertama, yang bersifat internal berupa pengaduan layanan pengaduan seperti *helpdesk*, *call center*, dan media sosial resmi yang dikelola oleh masing-masing panitia seleksi instansi. Kedua, posko pengaduan yang disediakan lembaga pengawas eksternal seperti Ombudsman RI. Di sana, masyarakat dapat menyampaikan pengaduan ke Ombudsman, jika pelamar tidak puas atau tidak mendapatkan penyelesaian oleh layanan internal yang ada.

Khusus di Sumatera Barat, Ombudsman Sumatera Barat membuka layanan pengaduan seleksi CPNS 2021

melalui saluran telepon atau WhatsApp (WA) 08119553737, serta akun media sosial @ombudsmanri137, sumbar di Instagram, Facebook, Telegram, dan Twitter. Karena pandemi, Ombudsman masih mengutamakan layanan pengaduan CPNS secara daring.

Pengaduan CPNS ditindaklanjuti dengan mekanisme Respon Cepat Ombudsman (RCO), yang tidak mengutamakan syarat formulir ataupun syarat materi laporan. Mekanisme RCO digunakan karena seleksi CPNS biasanya berkejaran dengan waktu dan berkaitan dengan hak orang untuk mendapat pekerjaan. Informasi minimal yang harus disampaikan pelapor adalah nama pelapor, alamat, dan perihal laporan.

Seleksi CPNS baru saja dimulai, namun Ombudsman Sumbar sudah berhasil menindaklanjuti dua laporan masyarakat dengan mekanisme RCO. Pertama, Kabupaten Solok membatasi pelamar hanya dua ribu orang saja. Hal tersebut bagi Ombudsman Sumbar seperti membatasi hak masyarakat untuk melamar. Hasilnya, Bupati Solok Selatan memeralat pengumuman dengan meniadakan pembatasan jumlah pelamar.

Kasus kedua datang dari Epon, seorang penyandang disabilitas yang gagal melamar pada formasi jabatan guru. Setelah ditindaklanjuti oleh Ombudsman Sumbar, ternyata sistem di SSCASN belum terbuka untuk pelamar disabilitas, seolah formasi jabatan guru hanya untuk pelamar umum saja. Padahal, semua edaran Kemendikbud, semua formasi guru dapat dilamar oleh penyandang disabilitas. Sistem di SSCASN pun diperbaiki, sehingga Epon akhirnya dapat melamar. Semua harus mendapatkan layanan yang baik dan diperlakukan sama. Hayoo, berani lapor itu baik!

Adel Wahidi Asisten Muda Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat

SUARA OMBUDSMAN



76 Tahun Indonesia Merdeka: Merdeka Perjuangan Nyawa, Merdeka Selamatkan Rakyat

"Jadi, kalau saya mau *tracing* untuk keluarga saya, bisa ke nomor posko Covid-19 dari Dinkes yang mas maksud ini?" tanya saya pada saat menghubungi nomor yang tertulis di salah satu kanal informasi sebagai nomor posko Covid-19 dari salah satu Pemda. "Saya nggak tahu juga mbak, tapi dicoba aja," jawabnya seraya mendiktekan sebuah nomor. Sayang, ketika dihubungi ternyata salah sambung, bukan nomor posko Covid-19 unsur Dinas Kesehatan sebagaimana yang dimaksud sebelumnya, tapi malah nomor ambulans gratis.

Untungnya, cerita yang menjadi latar belakang saya menghubungi nomor tersebut tidak benar-benar terjadi. Namun, proses percakapan tersebut benar terjadi. Ya, karena itu terjadi pada saat kami, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung melakukan *monitoring* tertutup terhadap nomor-nomor Satgas/Posko/Call Center Covid-19 seluruh Pemda di Provinsi Lampung yang hasilnya juga telah disampaikan secara tertulis kepada seluruh kepala daerah.

Tak perlu saya sebut, percakapan di atas adalah percakapan dengan posko Covid-19 Pemda mana. Tapi andaikan sang petugas membaca tulisan ini, pastilah ia akan senyum-senyum sendiri menyadari bagaimana ia bisa menjawab "nggak tahu" dan bahkan memberikan nomor rekomendasi yang salah. Saya masih bersyukur, karena itu hanya sebuah proses *monitoring* tertutup yang kebetulan dilakukan langsung saya. Namun, kisah di bawah ini merupakan kejadian riil yang saya alami.

"Semoga ketemu ya mbak obatnya," demikian kalimat penutup yang saya dengar dari *handphone* saya, yang sebelumnya telah saya hubungkan dengan nomor Covid-19 salah satu Pemda tempat domisili saya saat ini. Sekitar satu bulan yang lalu, saya kebetulan mendapat jatah Covid-19.

Sebagai seorang dengan *kororbid* *autism*, rupanya gejala yang saya alami cukup terasa. Saya juga didiagnosa terkena *pneumonia* berdasarkan hasil rontgen pada hari kelima saya terkonfirmasi positif. Sayangnya, obat yang diresepkan dokter berupa antivirus tidak tersedia di sekitar sepuluh apotek yang saya datangi maupun hubungi melalui telepon. Sepuluh apotek ini tidak hanya berada di satu kabupaten/kota di Provinsi Lampung.

Maka, harapan terakhir bagi saya, tentulah menghubungi nomor satgas, *call center*, nomor posko atau apalah itu namanya, tentu masih dengan napas sedikit megap-megap. Mau bagaimana lagi? Saya tahu, bahwa berpaparsih diri tentu bukan ide yang cukup baik, karena jika terjadi hal yang lebih parah nanti, saya amat yakin, mencari oksigen tentu lebih sulit daripada mencari obat. Namun ternyata, saya juga tak dapat berharap terlalu banyak. Karena nyatanya, pihak Dinas Kesehatan tempat juga tidak mampu memberi

solusi dan hanya menyampaikan bahwa obat tersebut memang sedang kosong saat ini. Di sisi lain, saya mendengar kabar dari beberapa pihak rumah sakit bahwa obat tersebut dapat tersedia, jika saya berkenan untuk dirawat inap. Obat tersebut memang dialokasikan khusus untuk pasien rawat inap sehingga tidak akan diberikan untuk pasien rawat jalan. Entahlah, saya tidak tahu harus mempercayai informasi yang mana.

Di tahun 2021, 76 tahun sudah Indonesia merdeka. Ada begitu harapan besar yang selalu tertanam setiap kali melewati 17 Agustus. Namun, tahun ini begitu sederhana harapan saya, agar Tuhan senantiasa memberikan kesehatan dan kemampuan kepada seluruh masyarakat Indonesia untuk memperjuangkan kesehatannya, memperjuangkan nyawanya. Itu dulu saja!

Sudah satu tahun lebih, pandemi Covid-19 telah dan tetap menjadi primadona topik di berbagai kesempatan. Ia bahkan merengut perhatian pemerintah di hampir seluruh negara di dunia. Saya tidak hendak menbandingkan bagaimana penanganan pandemi Covid-19 di Indonesia dengan di negara-negara lain. Ilmu saya belum cukup, dan tentu kurang bijak jika kita membandingkan sesuatu yang tidak *apple to apple* dengan.

Dari sisi jumlah SDM, keuangan negara, keberanian dan kematangan pemerintah dalam mengambil kebijakan dan, ah maaf, saya tadi sudah mengatakan saya proses tidak ingin membandingkan. Maka, pertama saya hanya ingin mengesampingkan, menyampingkan terima kasih tak terhingga dan mendokan para dokter dan tenaga kesehatan yang sejauh ini sudah berjibaku menjaga di tengah terpaan gelombang pandemi Covid-19.

Selanjutnya, saya hanya berandai, jika seluruh *stakeholder* khususnya pihak pemerintah mau lebih berperan dengan baik. Saya memahami, pasti kita semua telah lelah, tidak sedikit yang juga telah merasakan kelelahan orang tercinta. Di tengah kondisi pandemi mana harus memperketat protokol kesehatan, di tengah kondisi WFH (*Work From Home*) yang terus diberlakukan, namun justru kinerja pelayanan publik dituntut untuk terus berjalan. Saya yakin, pastilah lelah.

Namun, bukankah jalan tersebut telah ada pilih? Menjadi aparaturnegara merupakan salah satu pilihan prestisius karena ia berada di barisan para penyusun dan pelaksana kebijakan. Kebijakan yang selayaknya hadir untuk rakyat yang memang membutuhkan.

Lalu, bukankah menjadi seorang aparaturnegara juga memiliki konsekuensi? Di tengah kondisi saat ini, di saat orang lain dapat berdamai diri di rumah, dapat menjaga proses oksigen ketat, dapat lebih banyak beristirahat untuk meningkatkan imun, justru tugas mulia menanti para aparaturnegara, karena dokter dan tenaga kesehatan tidak bisa bekerja sendirian.

Dan yang terpenting, 76 Tahun Indonesia merdeka, rakyat tidak bisa sendirian mencari informasi tentang pencegahan dan pengobatan Covid-19, rakyat tidak mampu sendirian dalam memperoleh fasilitas kesehatan dan obat-obatan untuk Covid-19, rakyat tidak mampu sendirian untuk mencari tabung oksigen. Rakyat tidak bisa sendirian untuk memperjuangkan nyawanya! Bukankah ini sebuah negara yang memiliki pemerintahan secara resmi?

Saya yakin, keberadaan Satgas Covid-19 pada masing-masing Pemerintah Daerah memiliki maksud yang sangat penting untuk penanganan Covid-19 di negeri ini. Maka saya pun yakin, bahwa sesungguhnya para satgas dan pemerintah daerahnya memiliki kebijakan dan strategi masing-masing dalam penanganan Covid-19. Persoalannya hanya berkenaan atau tidak melaksanakannya. Sekali lagi, dengan segala konsekuensi sebagai aparaturnegara, yang mau tidak mau dituntut untuk dapat berbuat sesuatu bagi masyarakat.

Pemerintah Daerah dapat memulai dari hal sederhana, seperti mengaktifkan nomor posko Covid-19 masing-masing, menginformasikan nomor Posko Covid-19 yang terpadu secara masif, sehingga masyarakat cukup mengandalkan satu nomor untuk pencegahan dan penanganan pandemi Covid-19. Pemerintah Daerah juga perlu menempatkan petugas yang kompeten dan solutif dalam memberikan jawaban. Berikan kemudahan kepada masyarakat yang meminta *tracing*. Tak perlu menyembunyikan jumlah sebenarnya, karena untuk apa terdapat kuing, jika sesungguhnya merah?

Saat ini, bukan warna zona yang penting, namun kecepatan dalam melakukan *tracing* serta menanggapi setiap konsultasi dan pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat tentang pandemi ini. Jika bukan kepada pemerintah, lalu kepada siapa lagi masyarakat harus bergantung?

Sekali lagi, ini hanya harapan saya. Harapan yang saya pikir sudah sewajarnya dapat terjadi. Tidak hanya di level Pemerintah Daerah, namun juga Pemerintah Pusat. Meski lelah, tetapih berdaya. Sebagaimana kami pihak Ombudsman juga tetap mengawasi, tetap menerima laporan/pengaduan masyarakat, tetap menindaklanjutinya, tetap melakukan upaya-upaya pencegahan, tetap berupaya bersama untuk mencari solusi demi bangkit dari pandemi.

76 Tahun Indonesia merdeka. Harapan yang tak terlalu berwarna, hanya ingin merdeka perjuangan nyawa, dan semoga Pemerintah pun bisa merdeka selamatkan rakyat dari pandemi.

Atika Mutiara Oktakevina Kepala Keasistean Pencegahan Maladministrasi Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung

SUARA OMBUDSMAN



Sumber gambar: Ombudsman RI

Tindakan Korektif Ombudsman: Semangat Perbaikan Mengurair Administrasi

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan, Ombudsman RI menemukan bahwa masih banyak masyarakat secara umum maupun instansi yang menjadi terlapor, masih belum memahami istilah Tindakan Korektif Ombudsman RI. Sebagian besar orang lebih familiar dengan istilah "Rekomendasi Ombudsman" dibandingkan dengan "Tindakan Korektif". Memang hal ini tidak salah, karena secara jelas istilah Rekomendasi disebut berkali-kali dalam Undang-Undang tentang Ombudsman Republik Indonesia, Undang-Undang tentang Pelayanan Publik, maupun Undang-Undang tentang Pemerintahan Daerah.

Sementara itu, Tindakan Korektif hanya disebut di dalam aturan yang sifatnya lebih teknis, yakni Peraturan Ombudsman. Namun pada praktiknya, dari puluhan ribu kasus pengaduan masyarakat yang diselesaikan/ditangani oleh Ombudsman RI, jarang sekali dikeluarkan Rekomendasi karena biasanya permasalahan tersebut selesai pada tahap pemeriksaan ataupun melalui Tindakan Korektif Ombudsman apabila ditemukan adanya maladministrasi.

Tindakan Korektif ini lazimnya digunakan oleh Ombudsman di tingkat pusat maupun perwakilan untuk memberitahukan hasil pemeriksaan kepada terlapor terkait ditemukannya maladministrasi dan langkah apa saja yang kemudian dapat dilakukan oleh terlapor sebagai proses perbaikan/koreksi dalam pelayanan publiknya. Jika Tindakan Korektif ini tidak dilaksanakan, maka hal inilah yang kemudian akan menjadi bahan dalam penyusunan Rekomendasi, yang tentunya melalui proses dan tahapan lebih lanjut oleh tim yang ditunjuk Ombudsman Pusat.

Melalui Tindakan Korektif, sebagian besar keluhan dapat diselesaikan. Bukan hanya masyarakat yang merasa terbantu karena pengaduannya diselesaikan, akan tetapi banyak juga dari Penyelenggara/Pelaksana layanan pada instansi terlapor menjadi terbantu dengan adanya Tindakan Korektif Ombudsman. Hal ini dikarenakan, pada proses penyelesaian permasalahan dari masyarakat tersebut, para Penyelenggara/Pelaksana layanan dari instansi terlapor sering menemukan jalan buntu (*deadlock*) dari segi administratif, peraturan, hukum, dan kewenangan yang tidak bisa terselesaikan. Sehingga membutuhkan suatu produk dari lembaga seperti Ombudsman berupa Pendapat/Saran dan Tindakan Korektif yang dapat dijadikan sebagai dasar pembuatan keputusan oleh Penyelenggara/Pelaksana layanan tersebut.

Yang menjadi pertanyaan adalah mengapa dibutuhkan Tindakan Korektif dan hasil pemeriksaan Ombudsman dalam membuat keputusan tersebut? Jawabannya tidak lain karena tindakan administratif yang dilakukan oleh Penyelenggara/Pelaksana layanan sebagian besar berkonsekuensi hukum ataupun terhalang oleh sekat birokrasi, baik secara horizontal maupun vertikal sehingga membutuhkan lembaga eksternal sebagai jembatan untuk mengahainya.

Tindakan Korektif Ombudsman memiliki perbedaan dengan produk yang dikeluarkan oleh lembaga-lembaga lain yang tujuannya hampir sama dengan Ombudsman. Tindakan Korektif lebih mendorong pada proses perbaikan melalui semangat penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif, efisien, jujur, bersih, dan terbuka dalam pelayanan publik sesuai dengan prinsip *Good Governance* and *Smart Government*.

Jadi, bukan semata-mata berbicara masalah meminta pembatalan/meng-anulir keputusan yang telah dibuat oleh Penyelenggara/Pelaksana layanan yang dinyatakan melakukan maladministrasi, akan tetapi juga dapat meminta sisi perbaikan dari aspek sistem, mekanisme, dan prosedur yang dapat mengahainya upaya perbaikan dari instansi terlapor tanpa melanggar segi administratif, peraturan, hukum, dan kewenangan yang telah ditetapkan. Dalam hal ini, diharapkan dapat tercapai titik keseimbangan antara pelapor dan terlapor.

Tindakan Korektif yang tertuang dalam Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) tidak hanya memperjelas aspek hasil dan tujuan, namun juga selalu mempertimbangkan aspek dampak (*outcome*) berupa apakah Tindakan Korektif tersebut dapat dilaksanakan atau tidak oleh Penyelenggara/Pelaksana layanan dari instansi yang dilaporkan. Di sinilah sisi elastisitas Tindakan Korektif Ombudsman, di mana memungkinkan adanya pengutamaan pelaksanaan Tindakan Korektif secara sukarela sebagai upaya mencegah kerusakan yang lebih parah atas tindakan maladministrasi yang telah dilakukan dan berorientasi kuat pada fakta, namun tetap mendorong upaya penyelesaian melalui pendekatan informal dan persuasif tanpa melanggar peraturan serta keputusan.

Pada akhirnya, praktik-praktik maladministrasi tidak selalu menyediakan banyak pilihan jalan keluar dalam proses penyelesaiannya. Namun demikian, beberapa pendekatan melalui pemeriksaan dapat dilakukan untuk mengurai permasalahan tersebut,

sehingga dapat ditemukan formula yang komprehensif dan jalan tengah dalam upaya perbaikannya.

Tindakan Korektif Ombudsman merupakan salah satu opsi yang dapat dijadikan sebagai jalan pengurai maladministrasi dan menemukan solusi perbaikan meskipun dalam batas minimal sekalipun. Diharapkan hal ini dapat memberikan upaya perbaikan untuk dilaksanakan oleh para Penyelenggara/Pelaksana layanan yang dinyatakan melakukan tindakan maladministrasi.

Tentunya, keberhasilan pelaksanaan Tindakan Korektif sangat tergantung pada wibawa Lembaga/instansi terlapor dan kesadaran hukum para Penyelenggara/Pelaksana layanan. Dengan kata lain, seharusnya para Penyelenggara/Pelaksana layanan tidak perlu memandang Tindakan Korektif Ombudsman sebagai alibi birokrasi, namun sebagai upaya bahu-membahu dalam proses perbaikan bersama sebagai bentuk sinergitas dan kolaborasi dalam bernegara.

Iman Dani Ramdani
Asisten Pratama Bidang
Pemeriksaan Ombudsman RI

PERISTIWA



Kualitas Pelayanan Publik Menurun Sejak Pandemi

Anggota Ombudsman RI Johannes Widjantoro menyatakan bahwa situasi pandemi banyak menurunkan kualitas pelayanan publik. Hal ini ia sampaikan saat memberikan *keynote speech* pada Seminar Virtual dengan tema: *Public Services in Pandemic Era "Challenge and Response"*, pada Jumat (30/07). Lebih lanjut Johannes menjelaskan, pandemi sering dijadikan alasan penurunan kualitas pelayanan publik. Padahal sebaliknya, pandemi seharusnya dianggap sebagai tantangan untuk mendapatkan solusi agar tetap dapat menyelenggarakan pelayanan publik yang baik.

Johanes memberikan contoh penurunan kualitas pelayanan publik dalam bidang hukum yang ditemui oleh Ombudsman RI. "Banyak penundaan berlarut, misalnya proses penyelidikan

dan penyidikan yang banyak tertunda. Atau juga tidak tersedianya sarana dan prasarana dalam mengikuti persidangan online, padahal seharusnya hal tersebut adalah hak terdakwa," ujarnya. "Dalam kacamata pengawas seperti Ombudsman, adalah bagaimana melakukan *adjustment* terhadap kondisi sekarang. Namun, seharusnya pelayanan publik tetap berusaha memaki standar pelayanan yang sudah ada. Misal pelayanan elektronik (*online*), apakah sudah sesuai standar atau belum, bisa juga jangan-jangan lebih baik."

Di kesempatan yang sama Kepala Perwakilan Ombudsman Bengkulu Herdi Puryanto berpendapat bahwa penyelenggaraan pelayanan publik dapat memanfaatkan media sosial untuk menyediakan informasi standar pelayanan yang jelas pada pengguna

layanan. Dengan demikian, masyarakat sudah mengetahui persyaratan apa yang diperlukan sebelum meminta layanan.

Selanjutnya, diharapkan penyelenggara layanan dapat meningkatkan sistem layanan secara online, menyesuaikan sarana dan prasarana sesuai protokol kesehatan, dan meningkatkan kompetensi pelaksana layanan.

Turut hadir menjadi narasumber dalam seminar virtual ini adalah Mutia Evi Kristhy dan Kiki Kristanto dari Universitas Palangka Raya, Ely Kristiani Punwendah dari Universitas Wijaya Kusuma Puncokerto, Herman dari Universitas Negeri Makassar, serta Leza Lombok dari Universitas Negeri Manado.

PERISTIWA



Potret Penegakan Hukum di Indonesia

Ketua Ombudsman RI Mokhammad Najih menyampaikan paparan terkait Potret Penegakan Hukum bagi Penegak Hukum di Indonesia. Hal ini disampaikan Najih saat menjadi narasumber dalam kegiatan Seminar Nasional bertajuk: *Penegak Hukum: Bagi Penegak Hukum*, yang dilakukan secara daring pada Jumat (30/7). Setidaknya ada tiga problematika penegakan hukum di Indonesia, di antaranya latar belakang historis sumber warisan sistem hukum barat, yang diadopsi menjadi sistem hukum nasional dan seringkali menggerus nilai etentik hukum bangsa.

Di samping itu, terdapat dominasi paradigma positivisme hukum terutamanya pada patologi penegakan hukum atau hukum yang ditegakkan secara tekstual, mekanistik, serta bebas nilai,

menjadi problem dalam penegakan hukum. Berdasarkan data jumlah laporan di Ombudsman RI, diketahui bahwa pada tahun 2016-2020 sejumlah instansi seperti Kepolisian, Peradilan, Komisi/Lembaga Negara, Kejaksaan dan Lembaga Pemasyarakatan menjadi urutan substansi terkait penegakan hukum tertinggi yang dilaporkan.

Di tahun 2020, dari total 1.120 laporan yang masuk ke Ombudsman RI, Kepolisian menempati peringkat Terlapor Lembaga Penegak Hukum tertinggi (699) disusul Peradilan (284) dan Kejaksaan (82). "Pada substansi Kepolisian, Kejaksaan dan Pengadilan, masyarakat paling banyak melaporkan tentang dugaan penundaan berlarut, penyimpangan prosedur, dan tidak memberikan pelayanan," jelas Najih.

"Untuk Kepolisian, pokok permasalahan yang mendominasi yaitu pada proses penyelidikan, penyidikan seperti penetapan tersangka, DPO, visum, serta labkim."

Najih juga menyampaikan bahwa pada Kejaksaan, laporan yang banyak diterima adalah terkait kesewenangan dalam proses penyidikan/penuntutan, pelanggaran kode etik, dan penundaan berlarut dalam proses eksekusi. Sedangkan di Pengadilan terkait salinan putusan, administrasi upaya hukum, dan eksekusi putusan.

PROFIL



Sumber gambar: Ombudsman RI



Tim Penilaian Kepatuhan Kembali Beraksi di 2021

Sejak tahun 2019, Ombudsman RI telah melaksanakan Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kementerian/Lembaga, sesuai dengan standar pelayanan publik yang tercantum pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Penilaian ini merupakan salah satu upaya Ombudsman RI dalam melakukan pengawasan pelayanan publik serta mencegah maladministrasi.

Setelah sempat vakum selama tahun 2020 akibat pandemi Covid-19, Penilaian Kepatuhan akan kembali diselenggarakan pada tahun 2021. Hal tersebut disampaikan oleh Kepala Keasisthan Utama Manajemen Pencegahan Maladministrasi Heru Kriswahu pada Jumat (4/6). "Tahun ini, kami memperluas objek penilaian sampai dengan 548 kabupaten dan kota di Indonesia. Diharapkan dengan meluaskan area penilaian akan membantu pemerintah untuk memetakan situasi kualitas pelayanan publik di Indonesia," papar Heru.

Berbeda dari penilaian yang telah dilakukan pada 2019, produk layanan yang dilihat pada Penilaian Kepatuhan di tahun 2021 sudah ditentukan oleh Ombudsman Pusat. Produk layanan yang dinilai terbagi menjadi empat sub-stansi, antara lain: Administrasi (administrasi dan kependudukan), Pendidikan, Kesehatan, dan Perizinan (ekonomi dan non ekonomi).

"Di akhir tahun 2020, kami meminta Ombudsman Perwakilan di setiap daerah untuk menyurati semua UPD untuk meminta list produk layannya. List tersebut nantinya akan diberikan ke Ombudsman Pusat untuk dipilih. Karena tahun 2021 jumlah produk layanan yang dinilai akan dibatasi," jelas Aat Sugihartati, Kepala Keasisthan Manajemen Pengetahuan, saat diwawancara oleh Tim Majalah Elektronik Ombudsman RI. Sementara jumlah entitas meningkat hingga 548 kabupaten atau kota, jumlah kementerian dan lembaga yang disasar masih sama yakni 39 instansi.

Proses Penilaian Kepatuhan 2021 juga mengalami sedikit perubahan akibat pandemi, yakni adanya penilaian yang bersifat elektronik. Penilaian ini melihat kesiapan atau standar pelayanan publik dari segi online seperti situs dan media sosial, apakah sudah mencantumkan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat saat mengakses pelayanan publik secara daring. Misalnya jam operasional layanan, biaya, dan jangka waktu yang dibutuhkan. "Di samping itu, kami juga menambahkan komponen rekognisi dalam penilaian. Komponen ini menilai bagaimana lembaga atau instansi tersebut mendapat pengakuan dari lembaga atau instansi lainnya," tambah Heru.

Meski akhirnya kembali dilaksanakan, proses Penilaian Kepatuhan 2021 tentu tidak lepas dari hambatan.

Salah satunya disebabkan oleh pemberlakuan PPKM yang membuat para enumerator tidak bisa turun ke lapangan. "Misalnya, ada enumerator yang tinggal di area PPKM level 4, lalu ingin melakukan penilaian ke area PPKM level 2. Pihak penyelenggara pelayanan publik yang ditidangi bisa saja merasa keberatan jika tahu enumerator berasal dari area PPKM level 4 karena dianggap berbahaya. Begitu juga jika enumerator dari area PPKM level 3 yang harus bertugas ke area PPKM level 4, mereka akan merasa khawatir," terang Aat.

Sebagai opsi, para enumerator disarankan untuk melakukan survey melalui video call dengan UPD terkait. Namun cara ini dianggap kurang efektif karena hasilnya bisa saja mengalami bias. "Enumerator bisa melakukan koordinasi dengan UPD lewat video call, atau dikirimkan video dan foto selama pelayanan berlangsung. Tetapi cara ini memiliki bias yang cukup tinggi, sehingga para enumerator tetap merasa butuh untuk terjun langsung ke lapangan dan mengecek sendiri," lanjut Aat. Selain itu, selama PPKM berlangsung tak sedikit kantor UPD yang tutup dan beralih ke sistem online.

Dalam Melaksanakan Penilaian Kepatuhan, ada beberapa indikator yang menjadi komponen penilaian seperti persyaratan, sistem, mekanisme, prosedur, produk layanan, jangka waktu penyelesaian, biaya, maklumat pelayanan, ruang tunggu, toilet, loket pelayanan, sarana khusus difabel, sarana pengaduan, petugas, dan lainnya. Seluruh indikator tersebut akan diperiksa dan dicatat dengan seksama oleh para Tim Survei Kepatuhan yang turun langsung ke lapangan. Oleh karena itu, pelaksanaan survei yang dilakukan secara daring dinilai kurang maksimal hasilnya, mengingat banyaknya indikator yang lebih baik dilihat secara langsung.

Kendala lainnya juga datang dari sebagian enumerator yang sempat terparap Covid. Hal ini menyebabkan jumlah orang yang melakukan survei pun berkurang. Mengingat jumlah entitas yang naik dua kali lipat, maka kurangnya sumber daya manusia ini pun menjadi penghambat. "Jumlah tim survei di perwakilan, itu diserahkan langsung ke perwakilannya. Begitu juga dengan pengaturan jadwal ke lapangan. Tapi kalo di pusat, satu KU biasanya diwakili oleh dua orang untuk 4-5 kementerian/lembaga. Jadwalnya pun juga diserahkan ke enumerator pusat. Yang pasti saya memberikan batas akhir di tanggal 30 September untuk penyerahan data ke KU MPK," jelas Aat.

"Belum lagi ada beberapa daerah yang masuk zona merah (konflik), seperti di dua kabupaten yang ada di Papua. Penilaian pun harus dilakukan setelah kondisi aman terkendali," tambah Aat. Ia juga menceritakan bagaimana tim survei mencoba berinovasi dengan membuat aplikasi khusus

untuk memudahkan enumerator saat turun ke lapangan. Namun karena aplikasi ini terbilang baru dan masih banyak kendala seperti perangkat yang tidak support atau jaringan yang kurang bagus, maka penggunaannya pun belum 100%.

Di tengah banyaknya kendala dan hambatan yang dialami selama masa pandemi, tersimpan juga banyak cerita dan pengalaman menarik yang mungkin tak akan dilupakan oleh Tim Survei Kepatuhan. Aat dan Heru membagikan sedikit contoh kisah-kisah unik yang dialami oleh tim mereka saat melakukan survei di Papua. "Ketika kawan-kawan survei di Kabupaten Nduga, mereka sampai di lokasi pelayanan. Kalo nggak keluc, polres ya. Tapi anehnya, di kantor polres itu hanya ada Kapolres, anak buahnya nggak ada," tutur Heru.

"Ada lagi, masih di Papua. Saya lupa tepatnya di kabupaten mana... saat itu kawan-kawan sempat menghubungi salah seorang Pastor. Lucunya, Pastor tersebut katanya bisa memberikan jaminan keamanan. Usut punya usut, ternyata sekitar dua minggu ke depan akan ada pentasbisan Pastor baru, sehingga situasi dan kondisi di lapangan untuk kondusif dan aman. Aneh aja sih menurut saya," sambung Heru lagi, disusul gelak tawa Aat.

Di samping cerita unik yang mungkin jika diingat-ingat lagi malah terkesan lucu, ada juga pengalaman yang cukup menegangkan ketika Tim Survei Kepatuhan datang ke Kabupaten Nduga dan Kabupaten Puncak yang saat itu sedang berada di tengah konflik. "Demi keamanan, mereka akhirnya pergi ke sana dengan pendamping. Namun si pendamping itu sendiri akhirnya nggak berani juga, tiba-tiba takut untuk melanjutkan. Hebatnya, tim tetap melanjutkan perjalanan. Ternyata situasi dan kondisi di sana terbilang aman, meski akses pelayanan publik di sana terbilang seadanya. Banyak juga yang tutup," papar Aat.

Akir kata, tak ada hal mual yang diharapkan oleh Aat dan Heru dalam proses Penilaian Kepatuhan 2021, selain peningkatan pelayanan publik dari Kementerian/Instansi/Lembaga yang menjadi objek survei agar bisa masuk ke zona hijau. Mereka juga berdoa kesehatan Tim KU MPK dan para enumerator yang bertugas. "Semoga teman-teman KU MPK sehat selalu supaya bisa mengolah data dengan baik, karena waktunya tinggal satu bulan lagi. Dan juga teman-teman enumerator yang ke lapangan agar bisa kembali dari lokasi survei dalam keadaan sehat dan tidak ada yang terparap," pungkas Aat dan Heru.

LENSA



Sumber gambar: Ombudsman RI

Bansos Ombudsman RI

Ombudsman RI membagikan bantuan sosial berupa 213 paket sembako pada Jumat (14/8/2021). Kegiatan ini merupakan salah satu rangkaian peringatan Hari Ulang Tahun ke-76 Republik Indonesia yang diselenggarakan Ombudsman RI. Paket sembako ini dibagikan kepada 113 orang di lingkungan Ombudsman RI yang terdiri dari pramubakti, pengemudi, satpam, office boy, dan petugas call center. Sementara 100 paket lainnya dibagikan ke warga RT 02, RT 05, dan RT 07 Kelurahan Karet, Kecamatan Setiabudi.



Penghargaan Antonius Sujata

Ketua Komisi Ombudsman Nasional periode 2000-2011, Antonius Sujata menerima Tanda Kehormatan Bintang Mahaputera Utama yang dianugerahkan oleh Presiden Joko Widodo dalam acara Pengantun Tenda Tanda Jasa dan Tanda Kehormatan dalam rangka memperingati Hari Kemerdekaan ke-76 Republik Indonesia pada Kamis (12/8/2021) di Istana Negara, Jakarta.



Kunjungan ke Balai Kota

Anggota Ombudsman Hery Susanto melakukan pertemuan dengan Gubernur DKI Jakarta Anies Baswedan pada Kamis (12/8/2021) di Balai Kota DKI Jakarta. Pertemuan ini membahas koordinasi dan kolaborasi dalam Penyelesaian Laporan Masyarakat dan Pencegahan Maladministrasi, serta pengawasan perbaikan pelayanan di lingkungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.

