

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

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

Telpon : (021) 2251 3737
Email : humas@ombudsman.go.id
Website : www.ombudsman.go.id

 OmbudsmanRI137

DAFTAR ISI

01 Tajuk

- 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

TAJUK



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. Digabunginya 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 Mokhammad 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 melandaskan 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 Propempera (Perda Pembentukan Peraturan Daerah) dengan Keputusan DPRD dan melakukan penambahan perencanaan Perkada 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 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 menyiapkan dan penyesuaian dalam pelayanan perizinan di daerah melalui sistem OSS, termasuk untuk menyiapkan 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, ke listrik 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 BUMD 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 masyarakat terkait penanaman modal, di antaranya adalah tentang permohonan jaminan hukum berinvestasi, ketidakpastian prosedur, mekanisme, biaya dan waktu dalam rencana investasi, serta adanya pungutan liar. 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 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 Indraza 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 administratif 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 harapkan jangan dulu diterapkan, karena masih banyak masyarakat yang belum mendapatkan Vaksin Covid-19," ujar Indraza.

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. Indraza turut mengungkapkan sejumlah fakta di lapangan, di mana saat ini penolakan vaksinasi sudah jauh menurun. Namun 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 jangkauan 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 Indraza. Untuk itu, terkait wacana pemberlakuan sertifikat vaksinasi dalam mengakses pelayanan publik, Ombudsman RI meminta 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 tentu 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.

Indraza 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.

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 mencarikan 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.

Padahal, 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. Sedangkan 2021 naik menjadi 0,57%," jelas Misbahul. "Tapi pun belum tersalur ke nelayan, mengingat belum ada juknis penyaluran subsidi BBM."

Selain itu, nelayan kecil juga dihadapkan permasalahan 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 tersebut, 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 minim 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 Muttaqin meminta agar Pemprov memberikan perhatian terhadap keluhan para nelayan tradisional tersebut. Diakukannya, 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-haknyanya untuk mendapatkan subsidi BBM, mengingat para nelayan tradisional adalah kelompok masyarakat yang rentan menjadi korban terdampak Covid-19," pungkas Agus.

KABAR PERWAKILAN



Sumber gambar: Ombudsman RI

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" sebuah 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 Facebook, 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 Keastisitan Bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) Yunus Kalipman, serta Asisten Ombudsman RI Perwakilan Papua Barat Eki L. Ramadhaniyung 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: Ombudsman RI

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 sambur langsung oleh Kepala Dinas Perdagangan Syaehri 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-

di pungut 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, Syaehri 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 menandatangani program Penataan dan Penertiban Partisipasi Terpadu Plus dengan seluruh stakeholder disingkat PATIPADU Plus," jelasnya.

Syaehri juga menyampaikan alasan

perluanya keterlibatan stakeholder lain dalam penataan dan penertiban pasar, terutama Organisasi Perangkat Daerah (OPD). "Pasar Keramat secara pengeloaan 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 miskoordinasi 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 Taqwadhin 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). Taqwadhin 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. Sebab tempat ini merupakan pelayanan dasar kesehatan bagi masyarakat.

"Tim kita kali ini turun sampai ke Puskesmas, ini bertujuan untuk mengevaluasi pelayanan dasar yang diberikan kepada masyarakat," ungkap Taqwadhin, yang juga didampingi oleh Kepala Puskesmas Blang Rakal, Marwan 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 Taqwadhin. Salah satu contoh standar pelayanan publik yang belum lengkap, yakni informasi pelayanan dan petugas dalam menanganai 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 pelayannya belum dilengkapi sesuai perintah UU Pelayanan Publik," tambah Taqwadhin, la 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 aturannya, sehingga masyarakat dapat melihat dengan jelas jika ingin mendapatkan suatu layanan. Hal ini penting dalam rangka memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat," pungkask Taqwadhin.

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 semestinya. 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 Paskibraka," pungkask Lukman. Adapun Ombudsman Sulbar telah menerima laporan dari keluarga calon anggota Paskibraka, Kristina dan Nuruliyah terkait kegagalan kedua Paskibraka tersebut untuk berangkat menjadi Tim Paskibraka Tingkat Nasional pada bulan Juli lalu.

"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 Nuruliyah 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," pungkask Lukman. Adapun Ombudsman Sulbar telah menerima laporan dari keluarga calon anggota Paskibraka, Kristina dan Nuruliyah 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 Leandari D., S.Kel., 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 menyalurkan 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, menghadiri 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 Penerimaan 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



Sumber gambar: Ombudsman RI

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 dikeluhkan oleh para guru PNS di Kabupaten Pringsewu, yang diangkat dari honorar 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 berinisial 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 kalungnya 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 mendiskajinji 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 (Telapor), 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 Permenodikbud Nomor 33 Tahun 2018 (sebelumnya Permenodikbud 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 Permenodikbud Nomor 33 Tahun 2018 tersebut. Komitmen dilaksanakan dengan mengiriskan surat konsultasi sebanyak dua kali kepada Menteri Pendidikan dan Kebudayaan.

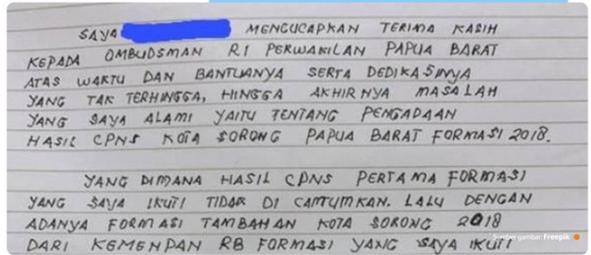
Namun karena kondisi pandemi, Direktorat Jenderal Guru dan Tenaga Kependidikan baru memberikan jawaban melalui surat tertanggal 22 April 2021 yang ditujukan kepada Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan. Dalam jawabannya, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan melalui Direktorat Jenderal Guru dan Tenaga Kependidikan menjelaskan yang dimaksud dalam Lampiran I huruf B angka 4 Permenodikbud Nomor 33 Tahun 2018, adalah PNS dalam golongan ruang II, III, atau IV yang memiliki SK pengangkatan pertama 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 honorar 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/7D/2021 tentang Penerima Kekurangan 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 honorar K-II Tahun 2014. Atas hal tersebut para guru menyampaikan ucapan terima kasih kepada Ombudsman.

SUARA PUBLIK



Ombudsman Papua Barat Kembalikan Formasi CPNS yang Sempat Hilang

Pada Maret 2021, seorang peserta seleksi CPNS Kota Sorong berinisial 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 dikurangi 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 Kemendagri 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.

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 Taspem 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 pelunasan kredit terlebih dahulu, sementara ia belum bisa melakukan pelunasan.

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 kadesh kepada orang tua pelapor yang sudah 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 kinerja 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 beraskan 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," pungkas Lukman.

SUARA PUBLIK



Tak Puas dengan Pelayanan IGD, Pria Ini Laporkan ke Ombudsman

Perwakilan Ombudsman RI Kepulauan Bangka Belitung, menerima laporan 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 pelaksanaan 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 menangani 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. Sempurna 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 penyelenggara pelayanan publik atau yang dikenal dengan istilah *magnitude of influence*, cukup efektif dalam proses evaluasi penyelenggara layanan. Bahkan Pelapor juga memberikan respon yang baik terhadap hasil tindak lanjut Ombudsman RI, mengingat harapan terpenting Pelapor adalah agar hal yang dialami tidak diulangi oleh orang lain.
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 kepada penyelenggara pelayanan publik atau yang dikenal dengan istilah *magnitude of influence*, cukup efektif dalam proses evaluasi penyelenggara layanan. Bahkan Pelapor juga memberikan respon yang baik terhadap hasil tindak lanjut Ombudsman RI, mengingat harapan terpenting Pelapor adalah agar hal yang dialami tidak diulangi oleh orang lain.

Selama terpisah, Agung Nugraha selaku Asisten Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung membagikan kesannya dalam menangani 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 penyelesaiannya 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



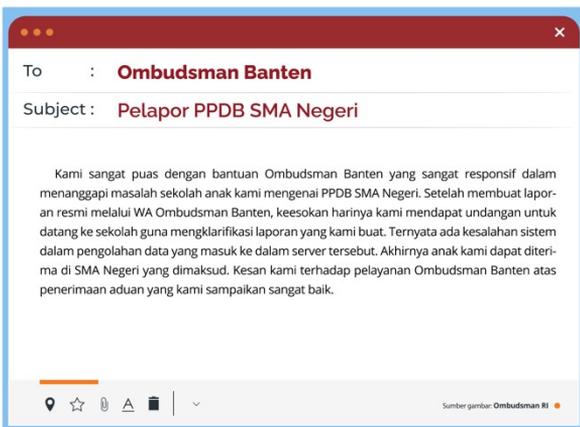
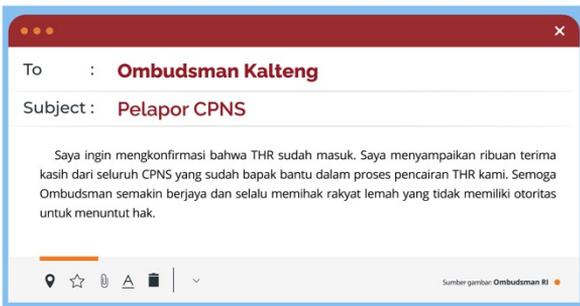
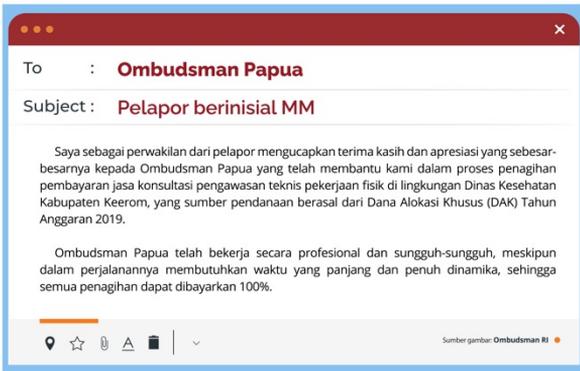
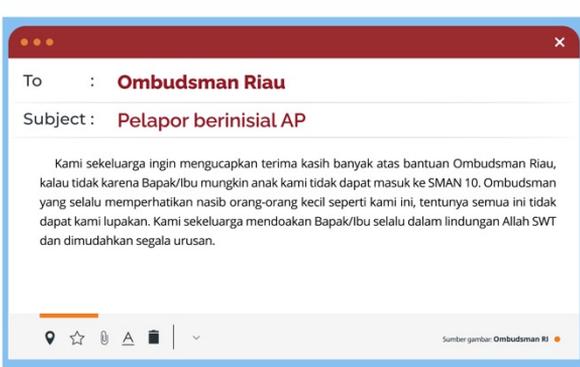
Ombudsman Babel Bagikan Bansos pada Warga Terdampak Pandemi

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 pramabakti, 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



AGENDA



Integrasi SP4N-LAPOR! 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 menelenggarakan 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 (Analis 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 penyelenggara 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 pengadaan barang dan jasa, dengan pertimbangan kasus yang mudah untuk dihitung nilai evaluasinya dan banyaknya kasus pengadaan barang dan jasa di daerah, sekaligus merupakan substansi yang diampu oleh Yeka Hendra Fatika dan Keasistenan Utama III.

Selbelumnya, Ombudsman RI telah mengadakan diskusi bedah substansi pengaduan barang dan jasa dalam rangka mempersiapkan percepatan penanganan laporan masyarakat di sektor pengadaan 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 diryatakan lengkap secara formil dan materiil dapat diakses secara bersamaan, antara Ombudsman RI dengan kelompok kerja pengadaan 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.

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 (BANS-TN), 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 perubahan 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 pengalihan KPK sebagai Lembaga Negara yang masuk dalam rumput keulasian eselonif terhadap pernyataan Presiden tanggal 17 Mei 2021, yang menegaskan bahwa "hasil TWK hendaknya menjadi masukan untuk langkah-langkah perbaikan terhadap individu maupun institusi KPK; tidak serta merta dijadikan dasar untuk membenarkan 75 pegawai KPK yang dinyatakan tidak lolos tes".
- Terjadi pengalihan 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 28B ayat (2) UUD 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 konskuensi 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 membenarkan 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 menelaah kembali aturan dan *roadmap* 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 dan HAM, 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 penyajian 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 pelayanannya. 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 penjaminan 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 berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tujuan pembentukannya. "Dalam Pasal 3 UU BPJS, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial bertujuan untuk mewujudkan terselenggaranya 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 Januari hingga Mei (5M) mencapai Rp340,8 triliun atau meningkat 9% dari tahun sebelumnya yang sebesar Rp312,6 triliun. Lalu, dana investasi yang berasal dari Januari Persen (PJ) sebesar Rp79,4 triliun, atau naik 34% dibandingkan pada 2019 yang hanya sebesar Rp58,9 triliun. Dana investasi dari jaminan ketelaahan 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 ini tersebut tercatat sebesar Rp32,3 triliun pada 2020. "Jumlah itu naik 10,6% dari tahun sebelumnya yang sebesar Rp29,2 triliun. Perusahaannya lantas menangkan 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. Yaitu BPD DKI, BPD Kaltim, BPD Papua, BPD Riau Kepr, 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. Ditambah dan Dewas 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 *focus 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 Periodic 2016-2021 Poempdia Hidayatulloh, menanggapi dengan menyampaikan bahwa semblan prinsip BPJS harus menjadi basis yang wajib dijaga secara konsisten dan presisten. "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 wawancara 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, kesehatan, lingkungan, dan kelautan, serta agraria merupakan 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 Pemerintah No 12 Tahun 2020. Ketiga, food estate dalam jangka pendek tidak signifikan dalam meningkatkan penyediaan pangan nasional dan keempat 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 Penyelesaian 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 Pembaruan 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 mengimplementasi kebijakan satu peta. Hal ini mengakibatkan terjadinya tumpang tindih perizinan, tumpang tindih hak atas tanah, serta ketidaksiesuaian tata ruang. Diungkap pula permasalahan lain seperti inventarisasi subjek redistribusi, perkara di pengadilan, konflik pertanahan dengan sertifikasi, konflik pertanahan dengan perhutatan 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 ditampikannya 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 memperhatikan 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," tambahnya.

Dari diskusi ini, para peserta memberikan masukan agar Ombudsman RI mengagendakan kegiatan lanjutan dan mengimpulsi Kementerian/Lembaga/pihak terkait lainnya agar pembahasan lebih komprehensif lagi. Hal tersebut disambut baik oleh Dadan S Suharmawijaya, yang mengingatkan 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 Zoominar 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 (22/7).

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 zoominar 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 dieksplor secara serius, karena dinamika yang ada pada masyarakat berkembang secara lebih cepat dibandingkan 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 meriyakan 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. Matulit (Ketua DPD RI) sebagai *Keynote Speaker*. Selain itu, hadir pula Junimar Girsang (Wakil Ketua Komisi II DPR RI), Andy Fefta Wijaya (Dekan FIA Universitas Brawijaya), dan Ayu Purwarianti (Kepala Pusat Kecerdasan Buatan ITB).

PERISTIWA



Ombudsman RI Siap Tindak Lanjut Maladministrasi di Kepolisian

Anggota Ombudsman RI Johannes Widjatoro menjadi Narasumber Penanggap dalam Serial Diskusi Peluncuran Laporan Pemantauan YLBIH yang bertajuk: Pelanggaran HAM oleh Kepolisian RI Tahun 2019-2021. Diskusi tersebut diadakan secara daring pada Kamis (29/7). Dalam tanggapannya, Widjatoro mengatakan bahwa Ombudsman RI saat bertugas memiliki pendekatan dan tolok 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 penembakan, 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, LPSK, 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 diriskan oleh YLBIH dalam proses penegakan hukum, dapat menjadi aduan/pelaporan di Ombudsman RI. "Kami ada di 34 provinsi di Indonesia, silakan untuk lebih menjulung dengan Kantor Perwakilan Ombudsman RI. Apabila ditemukan ada banyak pelanggaran oleh Kepolisian di daerah, kami siap menerima dan menindaklanjuti hal tersebut," tegas Widjatoro.

Perlu diketahui, maladministrasi dilakukan pembahasan laporan terkait Data Umum Pelanggaran Kepolisian yang dimiliki YLBIH. Laporan tersebut dipaparkan oleh Wakil Ketua Manajemen Pengetahuan YLBIH Aditya Bagus Santoso, yang didampingi oleh Wakil

Ketua Advokasi YLBIH Era Purnama Sari. Berdasarkan Data Umum Pelanggaran yang dimiliki YLBIH, 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 penangkapan sewenang-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



Sumber: Twitter: Ombudsman RI

SUARA OMBUDSMAN



Sumber: Twitter: Ombudsman RI

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 laku (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 standar seadanya dan tanpa standar tertentu. Tak sedikit kantor pemerintahan yang belum memiliki standar pelayanan yang baik. Padahal, standar pelayanan adalah kewajiban yang harus diadakan 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 excellen*) adalah pelayanan terbaik 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 aparaturnya guna meningkatkan 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 dilambungkan, 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 sesuai dengan janji layanan. Misalnya, suatu paspor dijanjikan secara terprogram 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, serumang 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 levelnya lebih rendah. Upayakan semaksimal mungkin pelayanan yang diberikan ada sentuhan passion dari para petugas. Maknanya, petugas memang benar-benar tulus dan berupaya sebaik mungkin dalam melayani pelayanan. Bukan hanya sekadar melepaskan kewajiban, lalu mengharap gaji di awal bulan. Tidak seperi 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 banyak, maka lakukan pembayaran secara non tunai yang dapat menghilangkan potensi pungli. Hal ini penting dilakukan karena selain dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat, juga akan dapat memberikan dampak (*outcome*) berupa citra positif pada pemerintah.

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

Dalam perspektif baru tentang pelayanan publik di negara maju saat ini, masyarakatnya menginginkan para petugas 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 menyalurkan 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 dimaksudkan sama dengan pelaksanaan pelayanan saja. Padahal dalam Pasal 8 ayat (2) UU Pelayanan Publik telah tegas ditekankan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi pelaksanaan pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, 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 pengaduan. Faktanya, hampir sebagian besar institusi pelayanan publik di Aceh tidak memiliki unit pengelolaan pengaduan masyarakat. Padahal keberadaan pengelola pengaduan masyarakat bisa menjadi unit penting, agar institusi bisa memiliki dasar fakta untuk memperbaiki kinerja, juga menghidarkan pelayanan yang lebih prima.

Adanya unit pengelolaan pengaduan masyarakat sebaiknya juga bersinergi dengan pengawasan internal. Komplai-komplai 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 posisi dalam melayani warga, didukung dengan fasilitas prasarana/sarana yang memadai 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 keagamaan, pelayanan infrastruktur negara, antara lain; pelayanan perizinan, pelayanan pertahanan, pelayanan pendidikan, pelayanan kesehatan, pelayanan terhadap narapidana, pelayanan lembaga peradilan, pelayanan kepegawaian, pelayanan infrastruktur, pelayanan infrastruktur 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 diproses kelengkapan administrasi pada kesempatan pertama setelah terlembah dahulu dilakukan tindakan penanganan yang diperlukan, dengan tetap memperhatikan keberanian 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 merugikan, menuliskan, menyusahkan, dan/atau menelakan 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 menyusahkan seseorang/kelompok untuk memperoleh hak pendidikan dan hak ekonomi.

Sejak awal pandemi Covid-19, Ombudsman RI telah melakukan respon cepat dengan membuat *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 bantuan (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 banos. Selepas itu, masyarakat pun menyampaikan bahwa mereka telah menerima banos. 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 terdiksi adanya potensi kerugian materi-el, maka selama pemeriksaan berlangsung Ombudsman RI dapat mengeluarkan buku untuk mendukung adanya kerugian materi-el.

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 berwajib 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 tahanan di tahanan/apas, atau telah diberikan bantuan makanan/pangan bagi warga yang layak memperoleh bantuan seperti banos masa pandemi, dan lain sebagainya.

Pada prinsipnya, Ombudsman RI tetap mengupayakan percepatan penanganan 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-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 yang disampaikan kepada Ombudsman RI, apalagi yang masuk dalam kategori keaduratan. Semoga penyelenggara negara kedepan dapat meningkatkan kinerja atau menyelesaikan permasalahan pelayanan publik yang termasuk dalam ruang lingkup tugas dan kewenangan masing-masing penyelenggara negara.

Ratna Sari Dewi
Asisten Ombudsman RI

SUARA OMBUDSMAN



Sumber gambar: Ombudsman RI

Tindakan Korektif Ombudsman: Semangat Perbaikan Mengurai 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 berupa 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 dari 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 mengahaminya.

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* dan *Smart Government*.

Jadi, bukan semata-mata berbicara masalah meminta pembatalan/menganulir 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 mengaruhi 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 (LHP) tidak hanya memperhatikan bangunan 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 ke pada fakta, namun tetap mendorong upaya penyelesaian melalui pendekatan informal dan persuasif tanpa melanggar peraturan serta keputusan.

Pada akhirnya, praktik-praktik maladministrasi tidak selalu menyedikan 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 mengurai 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 wawasan 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 berenergi.

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 kamata penguas 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 penyelenggara 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 Purwokerto, 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 Ombudsman sebagai alibi birokrasi, namun sebagai upaya bahu-membahu dalam proses perbaikan bersama sebagai bentuk sinergitas dan kolaborasi dalam berenergi.

Di samping itu, terdapat dominasi paradigma positivisme hukum terutama 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 Masyarakatan 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 (659) 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 labkrim."

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



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 Keasistenan Utama Manajemen Pencegahan Maladministrasi Heru Kriswahanu 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 menyurvei 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 Keasistenan 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 kesefian 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 pembelajaran 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 didatangi 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 diiklankan 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 melakukan 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 dirasa akan kurang maksimal hasilnya, mengingat banyaknya indikator yang lebih baik dilihat secara langsung.

Kendala lainnya juga datang dari sebagian enumerator yang sempat terpapar 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. Jadalnya pun juga diserahkan ke enumerator pusat. Yang pasti saya memberikan batas akhir di tanggal 30 September untuk penyerahan data ke KU MPM," 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 mencantumkan 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 akan dioperasikan 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 keliru, poles ya. Tapi anehnya, di kantor poles 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 pentasbiban Pastor baru, sehingga situasi dan kondisi diwajibkan untuk kondusif dan aman. Andu aja sih menurut saya," sambung Heru lagi, disusul gelak tawa Aat.

Di samping cerita unik yang mungkin jika dieling-eling 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 muluk 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 MPM dan para enumerator yang bertugas. "Semoga teman-teman KU MPM 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 terpapar," pungkas Aat dan Heru.

LENSA



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 Penganugerahan 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 lingkup Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.