

Warta **Ombudsman**

 **OMBUDSMAN**
REPUBLIK INDONESIA

Edisi 216 | 2021

9 POTENSI MALADMINISTRASI DALAM TATA KELOLA DOKUMEN NELAYAN



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

- Sembilan Potensi Maladministrasi Ditemukan pada Tata Kelola Kelengkapan Dokumen Nelayan
- Ombudsman RI Selenggarakan Pengembangan Kapasitas SDM

Infografis: Visi & Misi Ombudsman RI

Kiprah

- Kampus Swasta di NTB Menahan Uang Bidikmisi Hingga Rp4,4 Miliar

02 Kiprah

- Ombudsman Bantu Awasi Distribusi BBM Bersubsidi untuk Nelayan Kecil Tradisional
- Ombudsman Minta Pemerintah Transparan dan Benahi Permasalahan Jaminan Sosial

Infografis: Hak Pemohon Informasi Publik

03 Peristiwa

- Ombudsman RI Bantu Selesaikan dan Awasi Masalah Divestasi Saham PT Freeport Indonesia
- Ombudsman RI Tinjau Langsung Vaksinasi di Papua
- Ombudsman Sarankan Pembangunan Resi Gudang untuk Petani Kopi Kepahiang

Suara Publik

- 10 Tahun Menanti, Guru di Papua Akhirnya Terima SK Kenaikan Pangkat

04 Peristiwa

- Ketua Ombudsman RI Apresiasi Pengelolaan Lapas Sukabumi
- Kerja Sama Ombudsman RI dan Denmark untuk Pelayanan Publik Difabel
- Integritas yang Rendah Jadi Kunci Praktik Korupsi
- Ombudsman Tingkatkan Pendekatan Propartif Lewat Webinar

05 Agenda

- Ombudsman RI Akan Luncurkan Fitur *Click to Call* dan Modul Panggilan Video

Suara Ombudsman

- Pelayanan Pengaduan yang Humanis
- BPJS Kesehatan Perlu Maksimalkan Sosialisasi 1% untuk Keluarga Tambahan

Suara Publik

- Ombudsman Babel Gunakan Pendekatan Propartif Saat Menyelesaikan Laporan

06 Suara Ombudsman

- Mediasi dan Konsiliasi, Bukan Halusinasi
- Peran Perempuan dalam Pelayanan Publik

07 Kilas

- Sekjen Ombudsman RI Berikan Arahan kepada BPP se-Indonesia
- Ombudsman RI Ajak UMMI dalam Peningkatan Pelayanan Publik
- Peningkatan Kualitas Pelayanan Informasi Publik Lewat Pelatihan PPID
- Saiful Roswandi Resmi Dilantik Sebagai Kepala Perwakilan Ombudsman Jambi

08 Kilas

Ketua Ombudsman RI: Jadikan Hari Pahlawan Sebagai Inspirasi Pelayanan Publik

Kabar Perwakilan

- Ombudsman Kepri Ajak 22 Instansi dalam Kampanye Pelayanan Publik
- Ombudsman Maluku Utara Minta Pemerintah Pantau Pelaksanaan Vaksinasi

09 Kabar Perwakilan

- Wacana Kerja Sama Ombudsman Jabar dan PTUN Bandung
- Bupati Mahakam Ulu Tegaskan Pihaknya Siap Dengarkan Arahan Ombudsman
- Stok Vaksin Imunisasi Kosong, Ombudsman Papua Barat Minta Penjelasan
- Ombudsman Jambi Telusuri Lokasi Pemagaran Jalan SDN 135 Kota Jambi

10 Suara Publik

- Ucapan Terima Kasih

Lensa

- Raker Ombudsman RI 2021
- Kunjungan Kerja DPR ke Banten

11 Laporan Khusus

- Siaran Pers Penilaian Kepatuhan 2021
- Infografis:** Hasil Penilaian Kepatuhan 2021

KIPRAH



Sumber: Ombudsman RI

Kampus Swasta di NTB Menahan Uang Bidikmisi Hingga Rp4,4 Miliar

Pada Jumat (12/11), pejabat dari salah satu kampus swasta di Kota Mataram, memenuhi panggilan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan NTB. Pejabat tersebut diminta untuk melakukan klarifikasi terkait dugaan pemotongan dan pengusangan tanpa hak atas buku tabungan beasiswa Bidikmisi yang terdampak gempa bumi pada tahun 2018 lalu. Asisten Bidang Penanganan Laporan Ombudsman NTB Sahabudin, membenarkan pemanggilan itu. Ternyata, ada 150 buku tabungan mahasiswa penerima yang ditahan.

"Ya, tadi WR kampus tersebut telah memenuhi panggilan kami untuk memberi keterangan terkait dugaan pemotongan dana Bidikmisi," ungkap Sahabudin. Menurutnya, kampus yang bersangkutan telah mengakui bahwa pihaknya memang 'mengusai' Bidikmisi mahasiswa terdampak gempa di Lombok selama tujuh semester. Anggaran beasiswa yang ditahan oleh kampus tersebut merupakan uang jaminan hidup mahasiswa sebesar Rp4,2 juta per semester. Bidikmisi angkatan 2018 dengan jumlah penerima 150 mahasiswa khusus terdampak gempa, haknya dikuasai oleh kampus tanpa dasar selama tujuh semester," tegas Sahabudin. "Ya, syukurlah pihak kampus mau mengakui kesalahan mereka."

Sahabudin menambahkan, setidaknya ada 400 mahasiswa terdampak gempa yang mengajukan permohonan

untuk menerima jalur beasiswa tersebut. Tetapi, hanya 150 mahasiswa yang menerima manfaat itu. Jika ditotal, uang beasiswa yang ditahan oleh pihak kampus selama tujuh semester mencapai Rp4,4 miliar. Sebelumnya, pihak Program Studi. Setiap mahasiswa menerima Rp294 juta karena kampus telah menahan pencairan selama tujuh semester. Sebelumnya, Ombudsman NTB dan kampus tersebut sudah menyepakati tempo pengembalian biaya jaminan hidup Bidikmisi mahasiswa selama 14 hari. "Ombudsman kasih waktu 14 hari agar kampus mengembalikan dana Bidikmisi tersebut. Mulai hari Senin, 15 November 2021, kampus akan mengembalikan dana Bidikmisi yang sudah diambil," tambah Sahabudin.

Pihak Kampus Akhirnya Mengembalikan Uang Secara Bertahap

Pada Rabu (17/11), Ombudsman NTB mendampingi kampus tersebut dan bertemu dengan Wakil Rektor 1 pejabat kampus lain, dan mahasiswa penerima Bidikmisi. Dari pertemuan tersebut, menghasilkan poin bahwa kampus telah menandatangani berita acara bersama mahasiswa terkait pengembalian beasiswa. Pengembalian itu dilakukan sejak Senin (15/11), dengan cara pihak kampus mengirim dana ke rekening mahasiswa yang bersangkutan. "Alhamdulillah, pihak kampus sudah

mulai mengembalikan hak mahasiswa dengan cara ditransfer langsung ke rekening mahasiswa," jelas Sahabudin.

Secara teknis, proses pengembalian dilakukan dengan mendata mahasiswa penerima Bidikmisi gempa di setiap Program Studi. Setiap mahasiswa menerima Rp294 juta karena kampus telah menahan pencairan selama tujuh semester. Sebelumnya, Ombudsman NTB dan kampus tersebut sudah menyepakati tempo pengembalian biaya jaminan hidup Bidikmisi mahasiswa selama 14 hari. "Ombudsman kasih waktu 14 hari agar kampus mengembalikan dana Bidikmisi tersebut. Mulai hari Senin, 15 November 2021, kampus akan mengembalikan dana Bidikmisi yang sudah diambil," tambah Sahabudin.

Ombudsman NTB mengimbau kepada seluruh perguruan tinggi di Mataram baik negeri maupun swasta agar selalu mematuhi petunjuk teknis (juktis) terkait metode pengelolaan dana beasiswa. Selain itu, Ombudsman juga menanggapi kasus terkait Program Indonesia Pintar (PIP) dari level paling dasar sampai di tingkat perguruan tinggi terkait penyalahgunaan dana beasiswa. "Kami seringkali menemukan kasus semacam ini. Oleh karena itu, kami mengimbau ke seluruh sekolah-sekolah, perguruan tinggi swasta, dan negeri yang mengelola dana beasiswa agar mengikuti prosedur yang telah diatur," tutup Sahabudin.

TAJUK



Sumber: Ombudsman RI

Sembilan Potensi Maladministrasi Ditemukan pada Tata Kelola Kelengkapan Dokumen Nelayan

Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah telah menemukan sembilan potensi maladministrasi dalam Tata Kelola Kelengkapan Dokumen Nelayan Kecil dan Tradisional di Jawa Tengah. Potensi maladministrasi yang dimaksud, berkaitan dengan penarikan dokumen seperti Kartu Kuskus, Pas (izin) Kapal/Pas Kecil, dan Tanda Daftar Kapal Perikanan (TDKP). Temuan ini merupakan hasil dari Kajian Cepat Ombudsman RI, yang dilaksanakan secara langsung kepada Wakil Gubernur Jawa Tengah dan Kepala Daerah se-Jawa Tengah di Hotel Patra Semarang pada Senin (6/12).

Kajian Cepat Ombudsman RI dilakukan di tujuh wilayah Jawa Tengah yakni Provinsi Jawa Tengah, Kota Semarang, Kota Pekalongan, Kabupaten Kendal, Kabupaten Demak, Kabupaten Jepara, dan Kabupaten Pati pada November 2021. Hasilnya, potensi maladministrasi ditemukan pada tiga instansi yakni Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP), Dinas Kelautan dan Perikanan, serta Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP).

Menanggapi temuan ini, Anggota Ombudsman RI Robert Na Endi Jaweng mengatakan bahwa masih ada beberapa koreksi pekerjaan antara petugas pelayanan, KSOP, DPMPTSP, dan Dinas Kelautan dan Perikanan. "Kita sama-sama bekerja, tetapi seperti kurang komunikasi. Integrasi vertikal maupun horizontal di pusat dan daerah antar Kementerian/Lembaga yang akan jadi upaya kita ke depannya," tutur Robert.

Potensi maladministrasi yang pertama adalah permohonan penerbitan Pas Kecil/Pas Kecil, dilakukan lebih dari dua hari kerja di KSOP di wilayah Jawa Tengah. Kedua, layanan KSOP belum terintegrasi dengan baik sehingga terjadi penundaan berlarut dalam memberikan layanan kepada pemohon/pengguna layanan.

Ketiga, tidak adanya integrasi data antara Dinas Kelautan dan Perikanan dengan Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP), sehingga berpotensi maladministrasi dan mengakibatkan bantuan tidak tersalurkan atau tidak tepat sasaran. Keempat, belum terintegrasinya pemenuhan persyaratan kelengkapan dokumen nelayan kecil dan tradisional antar instansi melalui sistem Online Single Submission (OSS).

Sementara itu, lima potensi maladministrasi lainnya masuk ke dalam kategori khusus di mana potensi maladministrasi ditemukan dalam penyelenggaraan dan pengelolaan Tempat Pelelangan Ikan (TPI) di Jawa Tengah seperti tidak tersedianya Tempat Pelelangan Ikan (TPI) di Kota Semarang, tidak adanya fasilitas toilet yang bersih, terdapat pungutan liar pada fasilitas toilet sebesar Rp2.000-Rp5.000, adanya pungutan liar atas jasa sewa keranjang ikan yang digunakan nelayan untuk mengangkut ikan dari TPI sebesar Rp5.000-Rp15.000/keranjang ikan, dan belum diselenggarakannya standar pelayanan publik seperti informasi yang jelas terkait tugas dan fungsi Kantor Pelabuhan Perikanan Pantai kepada masyarakat.

Farida, Kepala Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah, meminta kepada para Kepala Daerah untuk segera melakukan perbaikan standar pelayanan publik di sektor nelayan dan pelabuhan. "Hambatan itu ada di tingkat regulasi dan kewenangan. Kepada Bapak/Ibu kepala daerah mohon agar kewenangan pusat dan daerah untuk segera disinkronkan," ucap Farida. Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah memberikan waktu selama 30 hari kepada tiga dinas terkait untuk segera melaksanakan Saran Perbaikan sejak diterimanya Laporan Hasil Analisis ini.

"Ombudsman Perwakilan Provinsi Jawa Tengah akan melakukan monitoring terhadap perkembangan saran perbaikan tersebut berdasarkan Pasal 36 Ayat (6) Peraturan Ombudsman RI Nomor 41 Tahun 2019 tentang Tata Cara Pencegahan Maladministrasi Penyelenggara Pelayanan Publik," ucap Belinda, Kepala Keasistisan Pencegahan Maladministrasi Ombudsman RI. Wakil Gubernur Jawa Tengah H. Taj Yasin Maimoon pun menyampaikan komitmen untuk mendorong birokrasi di Provinsi Jawa Tengah agar semakin bersih, transparan, dan mampu menjawab tuntutan secara efektif. "Terima kasih kepada Ombudsman atas evaluasi, saran, dan masukannya. Itu semua akan menjadi bahan bagi kami dalam rangka merumuskan kebijakan dan tata kelola administrasi di Pemprov Jateng," tutup Yasin.

TAJUK



Ombudsman RI Selenggarakan Pengembangan Kapasitas SDM

Ketua Ombudsman RI Mokhammad Najih membuka secara resmi kegiatan Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Manusia (SDM) Pengawas Pelayanan Publik Ombudsman RI, pada Selasa (16/11) di Cianjur, Jawa Barat. Najih didampingi oleh Wakil Ketua Ombudsman RI Bobby Hamzar Rafidun, dan Anggota Ombudsman RI Dadan Suparjo Suharmawijaya, Hery Susanto, dan Anggota Ombudsman RI Robert Na Endi Jaweng, dan Yeka Hendra Fatika.

Kegiatan ini dilakukan sebagai bentuk koordinasi dan pengenalan antara Pimpinan Ombudsman RI Periode 2021-2026 dengan seluruh Kepala Perwakilan atau jajaran untuk bertemu secara langsung pertama kali di tahun 2021. "Tentunya kegiatan ini diharapkan dapat menjadi wadah untuk kita berkenalan, di mana seharusnya

agenda ini dilaksanakan tidak lama setelah kami baru dilantik untuk menjabat. Namun karena kondisi Covid-19, baru bisa dilaksanakan hari ini," jelas Najih. "Kami sangat senang bisa bertemu secara langsung dengan seluruh Kepala Perwakilan yang telah hadir dari berbagai daerah di Indonesia."

Sesuai pemberian sambutan dari Najih, akan dilanjutkan dengan pemaparan laporan pelaksanaan oleh Sekretaris Jenderal Ombudsman RI Suganda Pandapont Pasaribu. Ia mengatakan bahwa kegiatan ini dilaksanakan untuk membicarakan seluruh perkembangan dan isu-isu strategis di lingkungan Ombudsman RI. Dalam hal ini, seluruh ini mulai dari pimpinan sampai seluruh jajaran di tingkat pusat maupun perwakilan, dipertemukan dalam satu wadah atau forum untuk melakukan sharing pencapaian dan permasalahan yang terjadi.

"Harapannya, bisa meningkatkan pengetahuan dan wawasan bagi seluruh ini, khususnya para pengawas pelayanan publik sehingga diskusi atau sharing yang dilakukan nanti dapat memunculkan solusi yang tepat," ujar Suganda.

Kegiatan berlangsung selama empat hari, mulai tanggal 16-19 November 2021, yang dilakukan secara hybrid atau kombinasi antara daring melalui aplikasi Zoom Meeting dan juga tatap muka terbatas dengan pelaksanaan protokol kesehatan ketat yang berlokasi di Cianjur, Jawa Barat. Agenda dalam diskusi tersebut antara lain perancangan visi dan misi, evaluasi seluruh kelompok kerja, diskusi rencana tahun 2022, dan Pengawasan Komitmen Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM), serta penandatanganan Rumusan Target Kinerja 2022.



OMBUDSMAN RI Integritas, Profesional, Adil

Visi:

Lembaga Pengawas yang efektif, dipercaya, dan berkeadilan guna mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas.

Misi:

- Mewujudkan profesionalisme fungsi pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik
- Mewujudkan kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik terhadap hasil pengawasan Ombudsman
- Mewujudkan pelayanan publik yang eksklusif bagi seluruh rakyat Indonesia

www.ombudsman.go.id

Ombudsman Republik Indonesia

@OmbudsmanRI137

ombudsmanri137

Ombudsman RI

137 0821 3737 3737

KIPRAH



Sumber gambar: Ombudsman RI

Ombudsman Bantu Awasi Distribusi BBM Bersubsidi untuk Nelayan Kecil Tradisional

Ombudsman RI bersama Kesatuan Nelayan Tradisional Indonesia (KNTI), melakukan penandatanganan Kesepakatan Bersama/Memorandum of Understanding (MoU), saat Seminar Nasional bertajuk "Kejayaan Anggaran BBM Bersubsidi dan Perlindungan Nelayan Tradisional Kecil", yang diselenggarakan oleh Perkumpulan Inisiatif di Swiss-Bell Manga Besar, Jakarta, pada Kamis (25/11). MoU ditandatangani oleh Ketua Ombudsman RI Mohammad Najih dan Ketua Umum KNTI M. Riza Adha Damanik. Kesepakatan antara Ombudsman RI dan KNTI, merupakan bentuk kerja sama dalam upaya perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya saat mengimplementasikan kebijakan, program perlindungan, serta pemberdayaan nelayan kecil dan tradisional di Indonesia.

Anggota Ombudsman RI Hery Susanto yang bertugas menjadi *keynote speaker* dalam seminar tersebut, juga menjelaskan bahwa tujuan Pembangunan Berkelanjutan/Sustainable Development Goals (TPB/SDGs) di sektor kelautan dan perikanan, bertumpu pada harmoni dari peningkatan kesejahteraan ekonomi masyarakat, menjaga kualitas lingkungan hidup, dan pengelolaan yang berkelanjutan. Ia berpendapat, tata kelola kelautan dan perikanan di Indonesia memerlukan keterlibatan semua pihak agar bisa mendukung kelestarian ekosistem dan mewujudkan kesejahteraan rakyatnya. Sementara itu, dalam menghadapi masalah distribusi BBM bersubsidi untuk nelayan tradisional, pihaknya mendapatinya sulitnya menetapkan jumlah kebutuhan BBM yang tepat bagi kapal-kapal ikan dikarenakan tidak adanya data operasional data kapal dan data operasional yang valid. Secara umum, nelayan tidak bisa mengakses BBM bersubsidi, sebab nelayan tradisional banyak yang tidak memiliki surat rekomendasi untuk membeli BBM bersubsidi serta alokasi yang diberikan untuk SPBU-N seringkali habis di pertengahan bulan atau sebelumnya.

Hal ini ada kaitannya dengan beberapa hal seperti musim melaut nelayan, perpindahan kelompok nelayan ke lokasi lain (sesuai dengan musim) sehingga menyulitkan penetapan alokasi secara permanen di suatu wilayah kabupaten/kota tertentu, skema pembelian BBM oleh nelayan yang umumnya dibeli oleh juragan untuk selanjutnya disuplai ke nelayan, nelayan tradisional

sulit menemukan penjual bahan bakar bersubsidi di lingkungan sekitarnya dan selalu kehabisan BBM bersubsidi, hingga nelayan tradisional yang tidak mempunyai persyaratan pencatatan kapal perikanan bahkan tidak memiliki identitas yang sangat berpengaruh terhadap akses BBM bersubsidi.

Hery memaparkan bahwa pemerintah atas persetujuan DPR RI, rutin tiap tahun menetapkan kuota jenis BBM Tertentu (JBT) atau BBM bersubsidi yang tertuang dalam Nota Keuangan Rancangan APBN, yang terdiri dari minyak solar dan minyak tanah. Berdasarkan Peraturan Presiden RI Nomor 191 Tahun 2014, BPH Migas memberikan penugasan kepada Badan Usaha untuk menyebarkan BBM subsidi tersebut ke masyarakat melalui penunjukan langsung dan/atau melalui seleksi. BPH Migas juga diamanatkan untuk menetapkan kuota Badan Usaha yang mendapat penugasan dan kuota untuk masing-masing Provinsi/Kabupaten/Kota di seluruh Indonesia serta kuota untuk masing-masing sektor pengguna," kata Hery Susanto.

Selanjutnya, Kementerian/Lembaga Negara yakni BPH Migas, menggunakan Tim Pengawasan Bersama yang melibatkan Ditjen Migas Kementerian ESDM, Pemda (Provinsi/Kabupaten/Kota), TNI/Polri, BIN, Komisi VII DPR RI, serta PT. Pertamina (Persero) untuk melakukan pengawasan langsung ke lapangan/SPBU. Dalam hal ini Kementerian Kelautan Perikanan (KKP) RI secara teknis juga berperan dalam mengontrol data nelayan penerima BBM bersubsidi. "Skema pembelian BBM bersubsidi untuk nelayan dengan menggunakan kartu pintar, hanya dengan sekali *top* saja sudah memudahkan nelayan dalam proses pembeliannya karena sesuai dengan kuota yang diterima. Diharapkan nantinya pengawasan dan pelaporan penyaluran BBM bersubsidi untuk nelayan dapat terintegrasi dan dipantau langsung oleh Dinas Kelautan Perikanan, Kementerian Kelautan dan Perikanan, maupun BPH Migas," kata Hery Susanto.

Namun, Hery Susanto juga menyampaikan salah satu fakta di lapangan yakni tidak semua SPBU-N berlokasi di Pelabuhan Perikanan, sehingga gerai di SPBU-N harus bisa mempermudah nelayan kecil dalam pengurusan izin. Mengingat prasyarat pengajuan rekomendasi kuota BBM bersubsidi yang mewajibkan nelayan kecil untuk melampirkan SIUP, SIPL, dan TKDP. Apalagi nelayan yang akan mengajukan

rekomendasi BBM subsidi harus melakukan penangkapan ikan menggunakan alat tangkap yang legal sesuai regulasi. Oleh karena itu, diperlukan sosialisasi dan edukasi agar pemberdayaan nelayan kecil tradisional bisa berjalan dengan baik. Sosialisasi tersebut menjadi tanggung jawab penyelenggara pelayanan publik di sektor tersebut, kelompok masyarakat, dan pihak terkait lainnya.

"Selama tiga tahun terakhir ini, Ombudsman hanya menerima 26 laporan masyarakat di sektor perikanan. Ini amat sedikit, bukan berarti di sektor perikanan tidak ada masalahnya. Justru minimnya kualitas SDM, akses informasi, sosialisasi/reduksi, sikap apatis/pragmatis dari kelompok nelayan ini, yang menjadi hambatan dalam melaporkan kasus dugaan maladministrasi yang dialaminya," kata Hery. Oleh karena itu, Hery menjelaskan bahwa Ombudsman menggunakan mekanisme Respon Cepat Ombudsman melalui Instagram, WhatsApp, SMS, dan lainnya untuk membantu pengawasan dan pelaporan masyarakat nelayan yang mengeluhkan masalah pelayanan publik yang dialami dengan menuliskan kronologis singkat, mengirim identitas berupa KTP pelapor, bukti otentik foto, video, dan lainnya yang dapat dikirim ke 08119063737.

Ombudsman RI akan menindaklanjuti ke pihak terlapor untuk direpon cepat. Adapun beberapa pelaporan yang diterima oleh Ombudsman RI di sektor perikanan ini di antaranya, keberatan atas ketentuan dan kebijakan yang dianggap menyulitkan nelayan, pengaduan tentang pelayanan di balai karantina ikan, dan bantuan program oleh dinas perikanan.

KIPRAH



Sumber gambar: Ombudsman RI

Ombudsman Minta Pemerintah Transparan dan Benahi Permasalahan Jaminan Sosial

Anggota Ombudsman RI Robert Na Endi Jaweng meminta Pemerintah agar lebih transparan dalam menyampaikan informasi terkait jutaan data kepesertaan BPJS Kesehatan yang terpecah. Permintaan ini mengacu pada sejumlah laporan masyarakat yang ketika mengakses fasilitas kesehatan, dinyatakan tidak aktif status kepesertaannya tanpa pemberitahuan sebelumnya. "Ombudsman meminta kepada pihak terkait, dalam hal ini Pemerintah, untuk menyampaikan secara terbuka tentang daftar (kepesertaan yang terpecah) itu. Karena selama ini publik tidak mendapatkan informasinya, justru baru tahu setelah datang ke fasilitas kesehatan. Kami meminta Dinas Sosial maupun Kementerian Sosial untuk menyampaikan daftar masyarakat yang tidak menjadi peserta dan alasannya," tegas Robert, dalam diskusi isu aktual secara daring di Jakarta, Senin (15/11).

Sementara itu, dalam proses pengaktifan kembali kepesertaan BPJS Kesehatan, ditemukan bahwa prosedurnya cukup berbelit dan sangat birokratis. "Namun, atas kerja sama Ombudsman, prosedur pengaktifan kembali dapat berjalan lebih singkat dan tidak berbelit, jika memang verifikasi dan validasi benar," imbuh Robert. Ia juga menambahkan tiga isu utama selama dirinya

menjalankan fungsi pengawasan pelayanan publik khususnya di bidang jaminan sosial. Tiga isu tersebut yakni terkait kepesertaan, pembiayaan, dan pelayanan. "Isu kepesertaan ini penting, dalam rangka memastikan hak warga untuk mendapatkan perlindungan dari Pemerintah, dalam hal ini adalah jaminan sosial. Pengembangan investasi tentu penting, namun akses kepesertaan juga tidak boleh ditinggalkan," tutur Robert.

Dalam kesempatan yang sama, Pits Kepala Pemeriksaan Laporan Keaslian Utama VI Ombudsman RI Ahmad Sobirin, juga menyampaikan Laporan Posko Pengaduan CASN 2021 yang dibuka sejak Agustus 2021, telah menerima 273 pengaduan baik dari Pusat maupun 34 Kantor Perwakilan. "Sebesar 44% pengaduan seleksi CASN telah selesai dan 56% masih proses penyelesaian laporan," ujarnya. Pengaduan masyarakat yang masuk ke Ombudsman terkait seleksi CASN 2021 di antaranya pelaksanaan seleksi PPPK Guru tahap 1, ketidaksesuaian ijazah dengan kualifikasi formasi yang dilamar, tidak melengkapi dokumen persyaratan, surat pernyataan tidak sesuai, dan inkompetensi verifikator dalam menjawab sanggahan.

Sobirin mengatakan, Ombudsman sudah menyampaikan saran perbaikan pada pelaksanaan seleksi CASN

di antaranya, pemerintah harus memberikan kesempatan dan akses yang sama bagi seluruh lulusan/sarjana tanpa memandang akreditasi kampus. Kemudian, Kementerian PAN-RB perlu menyusun mekanisme, peraturan, dan kebijakan mengenai peserta seleksi yang dinyatakan lolos dan berhak mendapatkan putusan hukum yang bersifat tetap. Selanjutnya, Kementerian PAN-RB perlu melakukan perbaikan dalam pelaksanaan *coaching clinic* pemenuhan SDM CASN agar K/LD memiliki standar yang sama dalam hal kualifikasi pendidikan agar tidak terjadi tindakan diskriminasi.

Kepada BKN, Ombudsman menyarankan agar BKN menetapkan standar keamanan teknologi informasi untuk mencegah adanya penyimpangan dari pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab, serta melakukan kerja sama dengan Kementerian Dikbud-Dikti, Kemendagri, dan BAN-PT untuk menyusun sistem pendaftaran CASN yang lebih terintegrasi dan berbasis data induk nasional. Sedangkan kepada Panselsan dan Pansela, perlu mempersiapkan tim yang bekerja secara teknis dalam keseluruhan proses Seleksi CASN dengan jumlah SDM yang mencakupi kompetensi yang terukur, serta berintegritas.

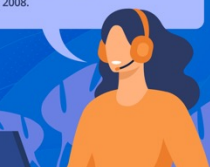


HAK PEMOHON INFORMASI PUBLIK

Sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008, setiap orang berhak memperoleh informasi publik, antara lain meliputi:

- Melihat dan mengetahui informasi publik
- Menghadiri pertemuan publik yang terbuka untuk umum guna memperoleh informasi publik
- Mendapatkan salinan informasi publik melalui permohonan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008
- Menyebarkan informasi publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan

Setiap Pemohon Informasi Publik berhak mengajukan gugatan ke pengadilan apabila dalam memperoleh informasi publik mendapat hambatan atau kegagalan sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008.



www.ombudsman.go.id

[Ombudsman Republik Indonesia](#)
[@OmbudsmanRI137](#)
[ombudsmanri137](#)
[Ombudsman RI](#)

PERISTIWA



Sumber gambar: Ombudsman RI

Ombudsman RI Bantu Selesaikan dan Awasi Masalah Divestasi Saham PT Freeport Indonesia

Ombudsman RI melakukan pertemuan media tahap pertama terkait laporan atas nama LokaturForum Tsingwarop (Pemilik Hak Sulung) mengenai Dugaan Penundaan Berlarut oleh Pemerintah Provinsi Papua dan Pemerintah Kabupaten Mimika, pada Rabu (15/12) bertempat di Ruang Abdurrahman Wahid, Gedung Ombudsman RI, Jakarta. Dalam pertemuan ini, Anggota Ombudsman RI Indriza Marzuki selaku Pengampu Wilayah Ombudsman RI Perwakilkan Papua, membuka kegiatan media. "Laporan ini sudah melalui banyak tahapan dan saat ini merupakan media yang pertama. Tentu ini merupakan bagian dari proses dan altar yang harus dijalani. Semoga kita bisa melalui seluruh tahapan dengan baik," ucap Indriza.

Indriza juga menjelaskan bahwa Ombudsman RI akan tetap menjalankan prinsip imparialitas atau tidak memihak dan menjalankan tugas dengan semangat yang sama untuk menemukan solusi dalam laporan yang ada. Yohan Songonau sebagai pelapor menjelaskan bahwa dirinya merasa dikeskewakan oleh Pemerintah Provinsi Papua, karena dirinya sudah tiga kali mengirimkan surat untuk meminta kejelasan terkait perjanjian investasi tambang antara Pemerintah Provinsi Papua, Pemerintah Kabupaten Mimika, dan Pemerintah Kabupaten Sakti. Para pihak juga bersepakat untuk tidak melakukan kegiatan kontra produktif seperti uruk rasa. Ombudsman RI akan memantau proses pelaksanaan hasil media tersebut, sehingga diharapkan permasalahan pemanfaatan saham PT Freeport Indonesia tidak menjadi persoalan yang berkepanjangan dan mengakibatkan masyarakat tidak memperoleh manfaat.

Direktur Lokatur Haris Azhar yang ikut hadir dalam konsultasi, mengatakan bahwa perjanjian investasi tersebut dirasa merugikan bagi masyarakat terdampak sehingga pertemuan konsultasi ini dibutuhkan untuk mencari jalan keluar. "Harapannya, akan muncul kesepakatan yang efektif dan efisien terkait

regulasi investasi yang ada sehingga dapat dengan jelas penggunaannya dan pembagiannya seperti apa," ucap Haris. Menanggapi hal tersebut, Asisten II Bidang Perencanaan dan Pembangunan Sekretaris Daerah (Sekda) Kabupaten Mimika, Syahril, mengatakan bahwa laporan masyarakat terkait investasi tersebut sudah dijawab dan sudah disampaikan buktinya. Syahril berharap agar permasalahan tersebut dapat diselesaikan melalui pertemuan ini dan jika perlu akan dibuatkan Peraturan Daerah terkait perjanjian investasi tersebut.

Mediasi Menghasilkan Kesepakatan

Divestasi saham PT Freeport Indonesia untuk Papua, belum dirasakan manfaatnya oleh masyarakat Papua khususnya warga pemilik hak ulayat di Mimika. Sehingga pemilik hak ulayat pun menyampaikan laporan ke Ombudsman RI, melalui Perwakilan Ombudsman RI di Jayapura. Berdasarkan laporan tersebut, Ombudsman Papua telah meminta penjelasan dan klarifikasi kepada Pemerintah Provinsi Papua, Pemerintah Kabupaten Mimika, masyarakat, dan pihak lainnya yang dibutuhkan.

Inti dari permasalahan ini adalah belum adanya kejelasan pemanfaatan dan keterlibatan masyarakat terutama pemilik hak ulayat atas saham PT Freeport Indonesia. Pengelolaan kepemilikan saham Pemerintah Daerah, diatur melalui Peraturan Daerah Provinsi Papua Nomor 1 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Provinsi Papua Nomor 7 Tahun 2018 tentang Perseroan Terbatas Papua Divestasi Mandiri. Porsi kepemilikan saham PT Freeport Indonesia akan dikelola melalui BUMD dengan pembagian untuk Papua sejumlah 10%, yang terdiri atas bagian Pemprov Papua sebesar 3%, dan bagian Pemilik Mimika

sebesar 7%, di mana bagian Pemilik Mimika peruntukannya termasuk bagi Masyarakat Pemilik Hak Ulayat dan yang terkena dampak permanen.

Hasil dari media Ombudsman RI dan para pihak terkait pada 15 Desember lalu, menyepakati beberapa poin penting kesepakatan, antara lain:

a. Para pihak sepakat untuk mempercepat pengesahan, pengurusan, dan efektivitas PT Divestasi Papua Mandiri untuk menerima dan mengelola dana bagi hasil divestasi sebagaimana diatur dalam Peraturan Daerah Provinsi Papua Nomor 1 Tahun 2020 tentang Perubahan, atas Peraturan Daerah Provinsi Papua Nomor 7 Tahun 2018 tentang Perseroan Terbatas Papua Divestasi Mandiri, terutama yang menjadi bagian Provinsi Papua, Pemerintah Kabupaten Mimika, Masyarakat Pemilik Hak Ulayat, dan yang terkena dampak permanen.

b. Setelah PT Papua Divestasi Mandiri efektif berdiri, maka paling lambat dalam waktu 14 hari kerja, Pemerintah Kabupaten Mimika harus membentuk Panitia Penyusun Program dan kegiatan pemanfaatan hasil divestasi saham bagi Masyarakat Pemilik Hak Ulayat dan yang terkena dampak permanen, dengan keterlibatan Masyarakat Pemilik Hak Ulayat dan yang terkena dampak permanen.

Hasil media ini akan dijalankan oleh para pihak yang bersepakat, yaitu Pemilik Mimika dan warga dari Forum Tsingwarop (Pemilik Hak Sulung). Para pihak juga bersepakat untuk tidak melakukan kegiatan kontra produktif seperti uruk rasa. Ombudsman RI akan memantau proses pelaksanaan hasil media tersebut, sehingga diharapkan permasalahan pemanfaatan saham PT Freeport Indonesia tidak menjadi persoalan yang berkepanjangan dan mengakibatkan masyarakat tidak memperoleh manfaat.

Manokwari sebagai kabupaten induk sebelum Kabupaten Tambora dimekarkan tahun 2008. Dan pengurusan ulusan kenaikan pangkat ini telah dilakukan sejak tahun 2001 lalu sebelum pemekaran. Selanjutnya Ombudsman meminta komitmen dari instansi terkait, soal kepastian waktu diterbitkan ulusan kenaikan pangkat ini telah digunakan untuk melakukan pengurusan kenaikan pangkat selanjutnya, namun terkendala karena belum adanya dokumen fisik (SK) tersebut serta Pemutakhiran Data Mandiri PNS melalui aplikasi MySPK BKN.

BKD Manokwari kemudian melakukan koordinasi dengan BKN Kanreg untuk mendapatkan pertimbangan teknis guna diterbitkannya SK Kenaikan Pangkat tersebut. Akhirnya pada Senin (13/12) bertempat di Kantor Perwakilan Ombudsman Papua Barat, Anis menerima SK Kenaikan Pangkat. Jarak Kabupaten Tambora menuju Kabupaten Manokwari sejauh 77,66 km atau 172,15 mi, tidak menjadi halangan untuk ditempuh Anis demi menerima SK Kenaikan Pangkat yang telah ditunggu selama 10 tahun. "Terima kasih Ombudsman untuk bantuan yang diberikan, kiranya Tuhan memberikan kita semua," tutur Anis.

SUARA PUBLIK



10 Tahun Menanti, Guru di Papua Akhirnya Terima SK Kenaikan Pangkat

Anis, seorang guru di Kabupaten Tambora, yang merupakan kabupaten pemekaran di Provinsi Papua Barat, merasa tidak mendapatkan kejelasan selama hampir 10 tahun menanti SK Kenaikan Pangkat, yang seharusnya sudah diterima sejak tahun 2001 lalu. Jarak dan akses jaringan komunikasi yang terkadang sulit, serta membutuhkan biaya yang cukup besar, menjadi salah satu halangan ketika akan mempertanyakan kejelasan serta kepastian kapan dokumen fisik tersebut akan diterimanya.

Menyampaikan laporan ke Ombudsman menjadi solusi terakhir ketika sudah beberapa kali berupaya untuk mencari kepastian dokumen SK tersebut namun tidak membuahkan hasil. Ombudsman Papua Barat menerima laporan Anis dan meminta keterangan kepada instansi terkait, BKD Manokwari. Meskipun status kepegawaian Anis merupakan guru SMP Ambarbaken, Kabupaten Tambora, namun urusan kepegawaian masih menjadi kewenangan Kabupaten

PERISTIWA



Sumber gambar: Ombudsman RI

Ombudsman RI Tinjau Langsung Vaksinasi di Papua

Anggota Ombudsman RI Indriza Marzuki Rais meninjau langsung pelaksanaan proses vaksinasi di Rumah Sakit Bhayangkara Papua, pada Kamis (28/10). Indriza didampingi oleh Asisten Ombudsman RI Perwakilan Papua Irfan Saleh Marzuki. Kunjungan ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan vaksinasi dan penanganan pandemi Covid-19 di Papua, khususnya di RS Bhayangkara. Selama kegiatan peninjauan, Indriza melihat secara langsung unit-unit pelayanan kesehatan, terutama penanganan pasien Covid-19. Kepala RS Bhayangkara Andi Mappadong dan Wakil Kepala RS Bhayangkara Dedet Steavano beserta jajaran, turut hadir menemani Indriza.

"Ombudsman RI sebagai pengawas pelayanan publik memiliki kewenangan

untuk mengawasi pelayanan dalam berbagai bidang, termasuk salah satunya kesehatan," ujar Indriza. "Saya di sini merupakan satu dari sembilan orang Pimpinan Ombudsman RI, yang saat ini diberi tugas untuk mengawasi bidang kesehatan. Oleh karena itu, kami ingin mengetahui secara utuh bagaimana proses penanganan Covid-19 di RS Bhayangkara dan apa saja kendala yang dihadapi."

Berdasarkan keterangan dari Kasubid Yanmedikopol RS Bhayangkara Nuran, salah satu kendala yang dihadapi oleh pihaknya selama pandemi Covid-19, yakni saat melonjaknya kasus di bulan Juli 2021. Saat itu mereka kesulitan untuk menyiapkan fasilitas kesehatan karena jumlah kasur dan kamar perawatan yang terbatas. "Karena banyaknya kasus Covid-19 pada bulan Juli, kami melakukan buka tutup portal untuk pasien. Ruang UGD yang

seharusnya hanya diisi tiga tempat tidur, kami isi dengan 17 tempat tidur," papar Fitri.

Dari pertemuan ini, juga didapat informasi bahwa RS Bhayangkara merupakan pusat vaksinasi bagi masyarakat di Kota Jayapura, serta digunakan sebagai tempat penyimpanan vaksin yang kemudian akan disebarkan ke unit-unit kesehatan pelaksana vaksinasi. Sementara untuk level kabupaten, vaksin disimpan oleh Dinas Kesehatan Provinsi Papua lalu didistribusikan ke unit pelayanan kesehatan/PKM setempat. Melihat hal ini, Ombudsman RI pun berharap, RS Bhayangkara dapat terus melaksanakan pelayanan publik yang prima bagi seluruh lapisan masyarakat, tentunya dengan pelayanan yang baik dan bebas dari maladministrasi.

PERISTIWA



Sumber gambar: Ombudsman RI

Ombudsman Sarankan Pembangunan Resi Gudang untuk Petani Kopi Kepahiang

Anggota Ombudsman Yeka Hendra Fatika menyampaikan saran Ombudsman RI terkait pembangunan resi gudang untuk sistem tunda jual hasil panen kopi petani Kepahiang. Pernyataan ini disampaikan saat berdiskusi dengan petani kopi di Kabupaten Kepahiang, Bengkulu, pada Kamis (4/11). Dalam diskusi tersebut, para petani juga menyampaikan kendala-kendala pemasaran hasil panen. Menurut mereka, ketersediaan pasar untuk menampung hasil panen petik merah kopi robusta Kepahiang belum seimbang, sehingga harga petik merah di tingkat pengepul sama dengan harga petik campuran. Sementara akses pemasaran skala besar belum terjangkau petani.

pemerintah seperti menyiapkan lokasi gudang yang cocok dan strategis serta menyiapkan peralatan pengeringan. "Resi gudang merupakan kewajiban negara, ada Undang-Undang-nya. Hal ini setidaknya dapat mengatasi permasalahan pasar penjualan kopi Kepahiang yang belum *capable* dan minimnya industri/pembiayai yang bersedia datang langsung ke sentra," tutur Yeka. Selanjutnya, Yeka menjelaskan tentang Ombudsman sebagai institusi pengawas pelayanan publik yang menggunakan APBN dan APBD. "Pengawasan di bidang pertanian misalnya bisa diterapkan pada bantuan peralatan pertanian, apakah sudah sesuai dengan yang dibutuhkan oleh petani. Atau sudah sejauh mana tingkat pengetahuan petani yang diberi penyuluhan oleh petugas dinas pertanian. Itu merupakan bentuk pelayanan publik," urai Yeka lagi. Sementara itu, Bupati Kepahiang Hidayatullah Sajid mengucapkan

terima kasih kepada Ombudsman karena telah membantu mencapai standar-standar pelayanan publik. "Kepahiang ini Kabupaten baru bila dibandingkan dengan Kabupaten lain, tapi sudah bisa dapat nilai hijau atas pelayanan publiknya," kata Hidayatullah.

Ia kemudian juga menjelaskan mengenai kondisi Kabupaten Kepahiang yang perekonomiannya secara umum bergantung pada sektor pertanian, perkebunan, budidaya perikanan, dan pariwisata. Ia menyebutkan mengenai sektor hilir perkebunan kopi yang belum maksimal karena belum ada investasi yang masuk untuk pengolahan kopi. "Saya harap Ombudsman dapat melakukan pengawasan sekaligus pendampingan intensif, sehingga daerah mereka diperhatikan," pungkasnya.

PERISTIWA



Ketua Ombudsman RI Apresiasi Pengelolaan Lapas Sukabumi

Ketua Ombudsman RI Mokhammad Najih melakukan kunjungan kerja ke Lapas Kelas II B Sukabumi pada Jumat (26/11), sebagai bentuk dari *monitoring* serta evaluasi pelayanan publik yang berjalan di sana. Kunjungan tersebut diterima langsung oleh Kepala Lembaga Pemasyarakatan Kelas II B Sukabumi, Christo Victor Nixon Toar.

Selama kunjungan belangsung, Mokhammad Najih melakukan peninjauan dan berkomunikasi langsung dengan warga binaan di seluruh area Lapas, untuk menanyakan pendapat mereka terkait pelayanan di Lapas

Kelas II B Sukabumi. Selain itu, ia juga melihat langsung ke pabrik bakso, dapur, ruangan sidang online, dan Poliklinik Lapas.

"Saya merasa sangat terhormat dan senang karena bisa mengunjungi Lapas Sukabumi. Menurut pengamatan saya, pengelolaan maupun pola pembinaan warga binaan di sini sudah terstruktur dengan agenda dan program yang direncanakan. Juga sesuai dengan prinsip-prinsip pemasyarakatan di Indonesia," jelas Najih, ia turut menyampaikan dukungan dan keyakinannya bahwa Lapas Kelas II B Sukabumi akan mendapatkan predikat WBK di tahun ini.

Menanggapi pendapat Mokhammad Najih, Kepala Lapas Kelas II B Sukabumi Christo Toar mengucapkan terima kasih dan merasa bersyukur dengan adanya kunjungan Ketua Ombudsman RI. "Saya sangat merasa senang dan bersyukur sekali karena Ketua Ombudsman RI hadir di rumah kami, saya ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Najih, Ketua Ombudsman RI. Kami diminta agar tidak puas dengan keadaan yang sekarang, tetapi harus lebih meningkatkan lagi pelayanan publik di Lapas Sukabumi agar masyarakat semakin puas menerima pelayanan," ujar Christo.

PERISTIWA



Kerja Sama Ombudsman RI dan Denmark untuk Pelayanan Publik Difabel

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya bagi penyandang disabilitas, Ombudsman RI menjalin kerja sama dengan Danish Parliamentary Ombudsman, Dansk Handicap Forbund, serta Kedutaan Besar Denmark. Salah satu bentuk kerja sama yang dilakukan adalah dengan mengadakan kegiatan Studi Banding bertajuk: "Exchange of Experience on Accessibility and Inclusion of Persons with Disabilities". Kegiatan tersebut dilaksanakan pada 14-18 November 2021, di Kantor Danish Parliamentary Ombudsman (DPO) dan Danish Institute of Human Right (DIHR), Copenhagen, Denmark.

Anggota Ombudsman RI Johannes Widjantoro bersama Director of International Relations DPO Klavs Kinerup Hede, membahas perkembangan

program yang sedang dijalankan bersama Ombudsman RI terkait isu pelayanan publik yang baik dan dapat diakses oleh semua orang, termasuk penyandang disabilitas. "Ombudsman RI sebagai pengawas pelayanan publik harus menjadi contoh yang baik bagi lembaga-lembaga lainnya. Oleh karena itu, peningkatan kesadaran atas isu disabilitas harus dimulai dari internal Ombudsman RI terlebih dahulu," jelas Johannes.

Selanjutnya dengan hal tersebut, Duta Besar Indonesia untuk Denmark memangkap Lithuania Dewi Savitri Wahab, menyambut baik kerja sama Ombudsman RI bersama DPO. "Hal ini telah melengkapi aspek pengawasan dalam kerja sama antar pemerintah Indonesia dan Denmark, yang sudah terjalin baik selama ini," tutur Dewi. Sementara terkait isu Hak Asasi Manusia (HAM) bagi

penyandang disabilitas, sudah didiskusikan oleh Ombudsman RI melalui pertemuan dengan Danish Institute of Human Right (DIHR).

Selain membahas HAM bagi penyandang disabilitas, pada diskusi tersebut juga membicarakan upaya atau advokasi yang telah dilakukan oleh DIHR dalam menangani HAM untuk penyandang disabilitas di tingkat nasional serta di tingkat Uni Eropa. Diskusi ini berlangsung di Danish Institute of Human Right (DIHR) serta diterima langsung oleh Department Director Equal Treatment DIHR Nikolaj Nielsen dan Candidate for The CRPD Committee and Board Member of DIHR Sif Holst.

PERISTIWA



Integritas yang Rendah Jadi Kunci Praktik Korupsi

Ombudsman RI menggelar diskusi publik dengan tema: "Memangku Sinerji Pencegahan Perbuatan Maladministrasi dan Tindak Pidana Korupsi", secara daring pada Jumat (10/12). Kegiatan ini diadakan untuk memperingati Hari Anti Korupsi Sedunia yang jatuh pada 9 Desember 2021. Acara yang dipimpin oleh Inspektur Ombudsman RI Marsetiono tersebut, menghadirkan dua orang narasumber yakni Guru Besar Ilmu Hukum Tata Negara Universitas Padjadjaran Prof. Bagir Manan serta Deputi Pencegahan dan Monitoring Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) Pahala Nainggolan. Sementara peserta acara diskusi berasal dari perwakilan sejumlah instansi/lembaga pemerintah, universitas, dan Insan Ombudsman.

Hari Anti Korupsi Sedunia menjadi salah satu momentum yang tepat untuk menyadarkan seluruh warga negara, khususnya Insan Ombudsman, agar selalu meneguhkan, mengukuhkan, dan memantapkan kembali komitmennya sebagai garda terdepan dalam mengawasi pelayanan publik. Hal ini diungkapkan oleh Anggota Ombudsman RI Johannes Widjantoro selaku *keynote speaker*.

ia pun menambahkan, bahwa diperlukan sebuah keteladanan dari semua pihak dalam memberikan perubahan modal terciptanya cara pandang, perilaku, serta budaya anti korupsi dan pencegahan maladministrasi. Realitas empiris telah menunjukkan bagaimana para koruptor selalu berusaha untuk meloloskan diri dari jeratan hukum, yang salah satunya dilakukan dengan memanfaatkan rendahnya integritas.

"Keteguhan, integritas, dan moralitas aparatur merupakan variabel penting sebagai modal utama yang harus dimiliki dalam pencegahan maladministrasi dan perbuatan korupsi. Kita harus mengingat kembali sumpah jabatan yang telah diucapkan dalam keadaban sehari-hari," ucap Johannes, yang diaminai oleh Prof. Bagir Manan. Ia mengatakan bahwa fenomena adanya tindak korupsi didorong oleh rendahnya etika pejabat publik (*public ethic*).

"*Follow the rules* itu merupakan unsur pertama dari etika, lalu yang kedua adalah sikap menahan diri (*self-restraint*). Penyakit kita itu kurang sabar dan mudah terduga. Inilah bentuk dari rendahnya integritas," tambah Prof. Bagir. Deputi Pencegahan dan Monitoring KPK Pahala Nainggolan menjelaskan bahwa diperlukan transparansi dalam pelayanan publik,

sebagai upaya pencegahan maladministrasi dan tindak pidana korupsi.

Pahala menyebutkan bahwa saat ini kasus pelayanan publik yang paling banyak ditemukan berasal dari perizinan, terutama di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di berbagai daerah. "Pelayanan publik sangat terbantu banyak kalau dia transparan dan untuk membuat transparan praktiknya sangat terbantu banyak dengan kemajuan teknologi. Paling tidak proses dokumen dan keuangan bisa diawasi oleh masyarakat dan teknologi yang bisa menolong transparansi ini," tutur Pahala. Oleh karena itu ia berharap, ke depannya ada sinergitas secara formal antara Ombudsman RI dengan KPK untuk bersama-sama mengawal perizinan satu pintu agar dapat dilaksanakan secara cepat dan efisien.

PERISTIWA



Ombudsman Tingkatkan Pendekatan Propartif Lewat Webinar

Ombudsman RI menyelenggarakan webinar berskala internasional secara daring dengan tema: "Propartif: Cara yang Baik untuk Menangani Pengaduan", pada Rabu (15/12). Kegiatan ini dibuka oleh Wakil Ketua Ombudsman RI Bobby Hamzar Rafi-nu selaku *keynote speaker*. Dalam sambutannya, Bobby menyampaikan bahwa Ombudsman RI telah menjadi tumpuan masyarakat dan pemerintah untuk mendorong terciptanya pelayanan publik yang memenuhi asas-asas pelayanan publik. Namun di sisi lain, institusi pemerintah sebagai lembaga yang dikeluarkan juga harus sudah mulai menempatkan pengaduan dan laporan masyarakat sebagai bagian penting yang perlu di-respon dengan baik.

"Sehubungan dengan pemenuhan asas pelayanan publik, pendekatan penyelesaian konflik yang sebelumnya birokratis dan prosedural, diganti dengan pendekatan yang lebih proaktif, informal, manusiawi, serta humanis dengan memberikan perhatian lebih terhadap kepentingan pihak-pihak yang terlibat dengan suatu konflik atau biasa disebut dengan Fair Treatment Approach. Selanjutnya di Indonesia diadopsi dengan pendekatan progresif dan partisipatif atau disingkat *propartif*," papar Bobby.

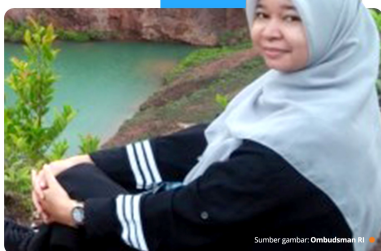
Menurutnya, pendekatan *propartif* dianggap lebih baik dalam penyelesaian laporan atau masalah karena menekankan pada pendekatan proaktif yang berorientasi mencari solusi terhadap konflik di sektor publik. "Pandangan tradisional yang selama ini fokus pada ranah hukum terhadap pengaduan, masalah, atau konflik, diubah menjadi fokus ke arah pencarian solusi," tambah Bobby.

Selanjutnya ia juga menyampaikan, bahwa sampai saat ini telah tercatat sebanyak 494 Insan Ombudsman yang sudah memperoleh Pelatihan Propartif dan mengimplementasikan keahlian *propartif* saat menangani laporan/pengaduan masyarakat. Oleh karena itu, seluruh peserta yang hadir dapat sama-sama belajar untuk menerapkan pendekatan *propartif* dalam memberikan pelayanan kepada publik.

Renier Van Zutphen, Ketua Dutch Nationale Ombudsman (Ombudsman Belanda), menyampaikan ucapan terima kasih atas kerja sama yang dilakukan serta penyelenggaraan webinar internasional tersebut. "Saya sangat mengharapkan kerja sama yang baik antara Ombudsman Belanda dan Indonesia dapat terus berlanjut," ungkapnya. "Selain menyampaikan pesan bagi peserta dalam kegiatan ini

bahwa Pemerintah Pusat dan Daerah diharapkan dapat memiliki pola pikir *propartif*, yakni mengetahui secara menyeluruh latar belakang laporan disampaikan, makna di balik cerita yang disampaikan, mengaplikasikan rasa empati terhadap cerita Pelapor sehingga kita bisa menemukan solusi terkait masalah yang terjadi dan yang lebih jauh untuk mendapatkan perbaikan bagi institusi tempat kita bekerja."

SUARA OMBUDSMAN



Sumber gambar: Ombudsman RI

Pelayanan Pengaduan yang Humanis

Berdasarkan data Ombudsman RI, jumlah laporan atau aduan dengan dugaan penyelenggara pelayanan publik melakukan perbuatan tidak patut selama lima tahun terakhir, adalah sebagai berikut: tahun 2016 sebanyak 476 laporan, tahun 2017 sebanyak 406 laporan, tahun 2018 sebanyak 225 laporan, tahun 2019 sebanyak 233 laporan, dan tahun 2020 sebanyak 261 laporan. Perbuatan tidak patut dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat difatorkan sebagai perbuatan yang tidak sesuai dengan norma-norma kesopanan yang ada di masyarakat seperti perbuatan petugas yang tidak ramah, cerberut dalam melayani, tidak sopan dalam bertutur kata dan tingkah laku, dan lain sebagainya.

Meskipun data tersebut telah menunjukkan penurunan jumlah aduan, namun jenis maladministrasi yang satu ini termasuk yang paling sering dikeluhkan oleh masyarakat. Ombudsman RI sebagai lembaga negara yang memiliki kewenangan untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, seringkali menerima pengaduan berupa tindakan tidak patut seorang petugas pelayanan publik ketika sedang memberikan pelayanan kepada pengguna layanan. Pelayanan tidak patut juga termasuk salah satu bentuk maladministrasi sebagaimana Pasal 11 Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan yang diartikan sebagai perilaku yang tidak layak dan patut dilakukan oleh penyelenggara layanan publik dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat pengguna layanan.

Ketika berhubungan dengan layanan publik, pastinya akan sering berinteraksi dengan masyarakat sebagai pelanggan layanan. Sudah sepatutnya dalam melayani, penyelenggara layanan dapat bersikap hormat, sopan,

dan tanpa tekanan sehingga masyarakat dapat menerima layanan yang maksimal dan optimal. Perilaku yang memuaskan manusia acap kali disebut perilaku humanis. Perilaku humanis merupakan perpaduan dari sikap dan tutur kata yang kita sampaikan, sehingga menjadi satu kesatuan ketika berhadapan dengan masyarakat sebagai pengguna layanan. Tentu saja disertai adanya komunikasi dua arah yang efektif. Sehingga apa yang menjadi maksud dan tujuan kedua belah pihak dapat tersampaikan dan ditanggapi dengan baik.

Salah satu tujuan dari bersikap humanis tentunya dapat meminimalisir pengaduan serta dampaknya terutama dalam proses tindak lanjut yang memakan banyak waktu. Ombudsman publik yang prima juga sulit diwujudkan bukan hanya karena birokrasi yang menyulitkan, tetapi juga disebabkan oleh sikap petugas yang kurang berempati, yaitu mampu melayani orang dengan penuh perhatian terhadap berbagai masalah yang membutuhkan pelayanan. Bersikap humanis membuat kita turut berempati merasakan apa yang sedang dialami oleh pengguna layanan karena terkadang ketika masyarakat menyampaikan pengaduan, tidak selalu untuk mencari-cari kesalahan melainkan berharap keluhan yang disampaikan dapat diterima dengan baik dan ditindaklanjuti sesuai aturan yang berlaku atau minimal dapat didengar dan diperlakukan secara lebih manusiawi.

Humanis dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia merupakan orang yang mendambakan dan memperjuangkan terwujudnya perdamaian hidup yang lebih baik, berdasarkan asas permusuhan; pengabdikan kepentingan sesama umat manusia; penganut paham yang menganggap manusia sebagai objek terpenting; penganut humanisme. Indikator tingkat kepuasan antar manusia satu dengan yang lainnya tidak dapat disamaratakan,

dikarenakan masing-masing memiliki latar belakang dan sudut pandang yang berbeda dalam memandang suatu hal tergantung dengan kepentingan masing-masing.

Menjadi humanis memang sikap yang harus ditumbuhkembangkan dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik di negeri ini. Semakin profesional dan berkualitas seorang pelayanan publik, maka akan semakin memiliki keinginan untuk terus berkembang dan meningkatkan skill dalam melayani masyarakat, bukan hanya sekedar memberikan pelayanan yang seremoni dan prosedural tetapi dilengkapi dengan sikap melayani yang mampu menciptakan *service excellent*. Paling tidak hendaknya perilaku pelaksanaan dalam pelayanan dapat berpedoman kepada pasal 34 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Dalam konteks pengelolaan pengaduan, idealnya penyelenggara juga berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan pengelolaan pengaduan yang humanis. Seringkali di dapat masyarakat yang hendak mengadukan/mengeluh justru tidak mendapatkan pelayanan yang santun. Bahkan stigma "mengadu itu buruk" seringkali melekat di penyelenggara sehingga bagi masyarakat yang hendak mengadu tidak mendapatkan penerimaan yang baik. Dan tak jarang ketika hendak mengadu, masyarakat tersebut akan mendapatkan perlakuan yang tidak patut seperti dimarahi oleh petugas atau didiskriminasi dalam pelayanan. Tentunya hal tersebut tidak pantas dilakukan mengingat masyarakat sebagai pengawas eksternal pelayanan publik berhak dan dilindungi oleh undang-undang dalam menyampaikan pengaduan.

Terlepas dari apapun kondisinya, menjadi humanis adalah bentuk sikap kepatutan dalam melayani. Maka setiap instansi penyelenggara sudah sepatutnya terus mengembangkan *soft skill* tersebut untuk setiap petugas layanan sehingga cita-cita pelayanan publik prima tetap bisa terwujud dalam kondisi apapun. Keluhan tidak patut tentu karena berawal dari perilaku yang dianggap tidak baik oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Adapun metode penyelenggaraan layanan yang dilakukan, baik itu interaksi langsung maupun tidak, maka membangun sikap humanis sebagai wujud perilaku baik dari petugas layanan sangat penting untuk terus dilakukan. Pembina penyelenggara pelayanan dan pengawas internal juga sudah seharusnya mengidentifikasi bentuk perilaku yang seharusnya ditunjukkan oleh petugas layanan sehingga setiap pengguna layanan diperlakukan dengan santun, hormat, dan manusiawi.

Endah Septamirza
Asisten Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

SUARA OMBUDSMAN



Sumber gambar: Ombudsman RI

BPJS Kesehatan Perlu Maksimalkan Sosialisasi 1% untuk Keluarga Tambahan

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan atau yang lebih dikenal dengan istilah BPJS Kesehatan, merupakan Badan Hukum Publik yang bertugas untuk menyelenggarakan Jaminan Kesehatan Nasional bagi seluruh rakyat Indonesia. Sebagai BPJS Kesehatan secara tidak langsung diberikan mandat oleh negara dalam pemenuhan hak warga negara atas hak kesehatan. Hal tersebut, sejalan amanat UUD 1945 Pasal 28H ayat (1) yang berbunyi "Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan".

Sebagai penyelenggara pelayanan publik, BPJS Kesehatan berkewajiban untuk memperhatikan asas-asas pelayanan publik. Salah satu asas tersebut dalam Undang-Undang Nomor 25 tentang Pelayanan Publik adalah kepatutan, kemudahan, dan keterjangkauan. Setiap layanan yang disediakan oleh siapapun, mestinya memberikan kemudahan dan keterjangkauan kepada pihak yang menerima layanan tersebut. Seperti yang kita ketahui bahwa BPJS Kesehatan dibangun atas semangat gotong royong, sehingga ada beberapa kebijakan yang perlu kita ketahui secara bersama, mengingat warga negara

yang terdaftar di dalamnya belum tentu memiliki taraf ekonomi yang cukup. Salah satu programnya adalah bagi peserta BPJS Kesehatan selaku Pekerja Penerima Upah (PPU) bisa mengikutsertakan keluarga tambahan dengan hanya membayar 1% dari gaji per orang setiap bulannya. Keluarga tambahan yang dimaksud adalah keluarga lain terdiri dari anak ke-empat dan seterusnya, ayah, ibu dan mertua.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan pada Pasal 2 ayat 4 menyebutkan bahwa yang dimaksud PPU yakni pejabat negara, pimpinan dan anggota DPRD, PNS, Prajurit, anggota Polri, kepala desa dan perangkat desa, pegawai swasta ataupun seluruh pekerja/pegawai yang menerima gaji atau upah dari pemberi kerja. Sehingga bagi peserta yang tergolong ke dalam PPU ini bisa mengajukan diri untuk membayarkan BPJS Kesehatan keluarga tambahan, dengan terlebih dahulu berkoordinasi dengan pemberi kerja dan pihak BPJS Kesehatan setempat. Yang menarik adalah, kelas peserta-an akan mengikuti kelas peserta BPJS Kesehatan yang menerima upah tersebut.

Mengingat pembayaran iuran BPJS Kesehatan terhutang tidak murah, maka perlu setidaknya kita berupaya untuk menyambut baik kemudahan ini.

Sekurang-kurangnya, tulisan ini menjadi informasi awal buat para pembaca yang belum mengetahuinya, untuk mencari lebih detail terkait program tersebut. Catatan tambahan yang ingin saya tegaskan bahwa untuk mendaftarkan keluarga tambahan tersebut berpedoman dengan kepastian BPJS Kesehatan secara mandiri. Program ini sifatnya bukanlah daftar sendiri-sendiri namun bersifat kolektif. Sehingga, bagi yang berminat, sebaiknya berkoordinasi terlebih dahulu dengan pihak pemberi upah di mana kita bekerja. Selebihnya, tinggal berkoordinasi dengan pihak BPJS Kesehatan.

Meskipun demikian, BPJS Kesehatan sebagai penyelenggara layanan di bidang jaminan sosial, harusnya lebih aktif di dalam menyebarluaskan informasi ini, baik dalam bentuk sosialisasi biasa maupun penyebaran informasi di berbagai media yang ada. Sehingga, masyarakat secara luas dan mudah dapat mengetahui bahkan mengakses BPJS Kesehatan 1% untuk keluarga tambahan tersebut.

Amirullah B
Asisten Ombudsman RI
Sulawesi Barat

AGENDA



Sumber gambar: Ombudsman RI

Ombudsman RI Akan Luncurkan Fitur Click to Call dan Modul Panggilan Video

Ombudsman RI tengah menyiapkan inovasi berupa fitur *click to call* dan modul panggilan video. Anggota Ombudsman RI Yeka Hendra Fatika menjelaskan bahwa fitur *click to call* dan modul panggilan video ini tidak membutuhkan pulsa premium namun menggunakan data internet. "Sehingga masyarakat cukup memiliki jaringan internet untuk dapat melakukan panggilan telepon maupun video dengan Ombudsman RI untuk melapor," jelas Yeka.

Untuk saat ini, masyarakat dapat menyampaikan aduan pelayanan publik ke Ombudsman dengan cara datang langsung, mengirimkan surat, email,

website, Call Center 137, dan WhatsApp Center. Rencananya, pada inovasi fitur *click to call* dan modul panggilan video akan mulai digunakan tahun 2022 mendatang. "Dengan adanya fitur baru ini, masyarakat diharapkan dapat memiliki banyak pilihan dan semakin mudah untuk melapor ke Ombudsman," ujar Yeka.

La juga menambahkan, dengan memberikan berbagai kemudahan akses bagi masyarakat, tentu dapat memberikan kepastian atas informasi secara tepat, cepat, dan terukur dalam melaksanakan tugas utama Ombudsman RI, yakni penyelesaian laporan atau pengaduan masyarakat. "Kemudahan akses ini tentunya menjadi relevan

terhadap peran penting Ombudsman dalam menjembatani kepentingan masyarakat ketika mengalami maladministrasi atau penyalahgunaan dalam memperoleh hak pelayanan publik dari penyedia layanan," imbuhnya.

Sejak diresmikan pada akhir 2016, Ombudsman RI semakin melengkapi fitur-fitur kanal pengaduan untuk semakin dekat dengan masyarakat. Semua kanal telah terintegrasi dalam satu sistem. Selain sebagai sarana menerima laporan, layanan ini juga digunakan untuk mempermudah proses verifikasi laporan masyarakat, konsultasi mengenai pelayanan publik dan penyebaran informasi terkait Ombudsman RI.

SUARA PUBLIK



Sumber gambar: Ombudsman RI

Ombudsman Babel Gunakan Pendekatan Proaktif Saat Menyelesaikan Laporan

"Semoga Ombudsman Bangka Belitung maju dan sukses selalu," ucap salah seorang Pelapor bernama Dr. Haridi Hasan, MH. Beliau menyampaikan kepuasannya atas respon Ombudsman Bangka Belitung yang cepat dan baik. Sebelumnya, pelapor menggunakan perihal alat meter PLN di rumahnya yang ingin diganti sesuai dengan standar. Namun dari pihak PT PLN (Persero), menjelaskan kepada Pelapor bahwa alat meter tersebut bersifat sementara dan nantinya akan diganti dengan yang baru. Sayangnya, hingga Pelapor mengadu ke Ombudsman Babel, alat meter miliknya tak kunjung diganti. Bahkan keluhan

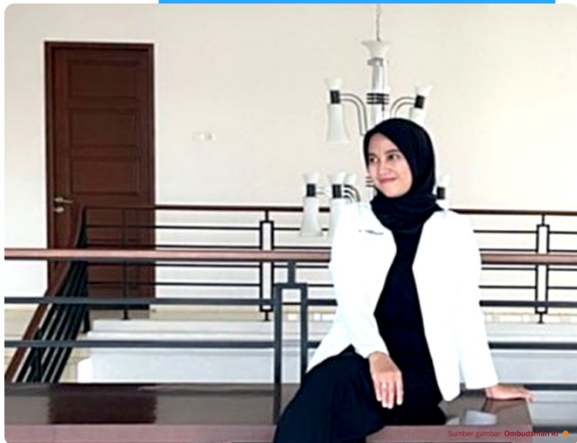
Pelapor tidak direspon oleh PT PLN, hingga maju ke rumah la ke-1 dan menyampaikan keluhan kepada Ombudsman Babel.

Di Ombudsman Babel, Pelapor tidak perlu menunggu lama sebab keluhannya direspon dengan cepat dan baik oleh Asisten PV. Kemudian, setelah melewati proses verifikasi formal dan materi dalam waktu singkat, laporan Dr. Haridi masuk ke tahap pemeriksaan, di mana Asisten Pemeriksa juga merespon keluhan dan laporan dengan baik, sehingga memberikan kenyamanan kepada Pelapor untuk menyampaikan keluhan secara gamblang.

Sementara di sisi Terlapor, Ombudsman Babel menyelesaikan laporan menggunakan pendekatan proaktif yang terbukti ampuh sebab pihak Terlapor tidak merasa tersudutkan, justru dapat menciptakan kerja sama yang baik dalam penyelesaian laporan. Koordinasi pun dilakukan secara ramah, penuh hati-hati, tapi pasti, sehingga Terlapor pun merasa segan dan memahami kewajiban dalam memberikan pelayanan publik yang prima.

Berkat pendekatan proaktif, pihak Terlapor beritikad untuk menyelesaikan permasalahan pelapor di hari yang sama saat Ombudsman Babel menghubungi Terlapor. Tentunya hal tersebut merupakan wujud nyata kooperatif yang baik antara Ombudsman Babel dengan instansi penyelenggara pelayanan publik. Tanpa adanya kenyamanan dan sifat memperbaiki diri Terlapor, mustahil setiap laporan dapat diselesaikan dengan baik. Pun apabila Ombudsman tidak menggunakan pendekatan proaktif, maka banyak instansi penyelenggara pelayanan publik yang tak acuh terhadap keluhan masyarakat. Oleh karena itu, kepuasan Pelapor merupakan kebahagiaan Ombudsman Babel karena di balik proses penyelesaiannya ada kerja sama yang baik antar seluruh pihak, dalam hal ini adalah instansi yang dilaporkan.

SUARA OMBUDSMAN



Peran Perempuan dalam Pelayanan Publik

Dua peran penting masyarakat dalam pelayanan publik yaitu; pertama, turut mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pengawas eksternal, dan kedua, turut serta dalam penyusunan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) yang akan diterapkan oleh penyelenggara pelayanan publik. Tulisan ini akan memfokuskan peran masyarakat, khususnya perempuan dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dan penyusunan kebijakan standar pelayanan pada instansi penyelenggara pelayanan publik.

Peran Masyarakat

Pada penyelenggaraan pelayanan publik, budaya masyarakat setempat sangat berpengaruh pada budaya birokrasi di wilayah tersebut. Oleh karenanya dalam penyusunan suatu kebijakan atau SOP diwajibkan melibatkan masyarakat setempat. Masyarakat yang dimaksud bisa perwakilan dari tokoh adat, LSM, organisasi kemasyarakatan daerah, mahasiswa, maupun perwakilan perempuan. Hal itu dikarenakan agar produk yang diciptakan menyesuaikan dengan budaya masyarakat setempat dengan mendengarkan masukan dari perwakilan masyarakat.

Sebagai contoh, jika di suatu wilayah A, masyarakatnya memiliki budaya melepas sandal/sepatu jika masuk ke dalam suatu rumah/kantor, maka seharusnya selama titik berbentangan dengan peraturan perundang-undangan, kantor pelayanan juga menerapkan hal yang sama dengan inovasi lainnya. Seperti menerapkan pengguna layanan dapat melepas sandal/sepatu dan lantai ruang pelayanan memakai alas karpet guna memberikan kenyamanan. Contoh lainnya di wilayah B, akses menuju lokasi pelayanan sulit ditempuh masyarakat dan biaya perjalanan akan sangat mahal. Maka seharusnya menerapkan pelayanan jemput bola dengan mendekatkan diri pada masyarakat.

Hal-hal tersebut dapat dipertimbangkan dalam menyusun kebijakan atau Standar Operasional Prosedur dalam pemberian layanan kepada masyarakat. Oleh sebab itu peran masyarakat sejatinya telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, di mana seharusnya turut terlibat dalam penyusunan standar pelayanan publik.

Perempuan dan Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menekankan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan dengan prinsip keadilan dan tidak diskriminatif. Artinya baik perempuan maupun laki-laki memiliki hak yang sama yaitu hak dalam mengakses pelayanan publik.

Perempuan dapat melakukan pengawasan secara langsung terhadap standar pelayanan publik pada saat mengakses pelayanan misalnya berkaitan dengan ruang ibu menyusui dan ruang tunggu bermain anak.

Pengawasan tersebut dapat dilakukan dengan bertanya langsung kepada petugas pelayanan pada saat menunggu antrian (karena mengakses pelayanan secara langsung atau saat menunggu keluarga yang sedang mengakses pelayanan). Minimal dimulai dengan bertanya berarti telah melakukan pengawasan nyata pada instansi penyelenggara pelayanan publik.

Selain bertanya terkait ada tidaknya ruang-ruang yang harus disediakan untuk perempuan tersebut, pengawasan selanjutnya dapat berupa memastikan kualitas/kelayakan fasilitas yang disediakan penyelenggara layanan, apakah sudah nyaman digunakan atau hanya formalitas saja, misal ruang ibu menyusui kotor dan banyak tumpukan barang seolah seperti gudang yang hanya diberi label ruang menyusui.

Bagaimana dalam penyusunan? Perempuan juga dapat menyuarakan pendapatnya dengan terlibat dalam proses penyusunan standar pelayanan. Melalui pertemuan terbuka keterwakilan perempuan (aktivis perempuan/mahasisiawakil masyarakat daerah) dilibatkan oleh instansi penyelenggara pelayanan publik.

Dengan begitu perempuan dapat menyuarakan penyelenggaraan pelayanan publik seperti apa yang dirasa nyaman untuk diakses, misal sediakan ruang ibu menyusui dan ruang bermain anak perempuan namun kebutuhan akses cepatlaluk khusus tanpa menginteri dengan pengguna layanan lainnya. Walaupun hal tersebut telah diatur dalam UU Pelayanan Publik, kembali peran perempuan dalam menyuarakan hal tersebut dalam penyusunan kebijakan, penting untuk dilakukan agar penyelenggara pelayanan tidak amnesia dalam praktiknya untuk menyediakan fasilitas tersebut.

Kesadaran Pemenuhan Kebutuhan Perempuan

Menilik lebih lanjut, sebenarnya Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2020-2024, Pengarusutamaan Gender (PUG) dijadikan salah satu strategi untuk mewujudkan keadilan dan kesetaraan gender dalam pembangunan nasional. Maka sejatinya peraturan teknis penyelenggaraan pelayanan publik (SOP standar pelayanan) wajib memfasilitasi kebutuhan perempuan saat menjadi pengguna pelayanan. Baik sebagai masyarakat yang mengakses pelayanan maupun sebagai pegawai pada instansi-instansi/perusahaan.

Selain itu perlu adanya evaluasi berkala atas penyediaan dan penerapan pelayanan publik ramah perempuan, hal ini penting dilakukan guna memastikan penyelenggaraan pelayanan publik non-diskriminasi dengan menghadirkan keadilan dan kesetaraan gender. Sehingga baik perempuan maupun laki-laki memiliki minat yang sama dalam mengakses pelayanan tanpa harus memikirkan lagi hal-hal kebutuhan dasar di lokasi pelayanan.

Pada pokoknya, penyelenggaraan pelayanan publik menjadi cerminan utama kinerja instansi/perusahaan penyelenggara pelayanan publik. Hal tersebut dikarenakan, pelayanan publik berkualitas tidak lepas dari standar pelayanan dan penyediaan fasilitas standar pelayanan yang dibutuhkan pengguna layanan. Apabila penyelenggaraan pelayanan publik memiliki standar pelayanan yang jelas dan memenuhi ketentuan, serta pelaksana menjalankannya dengan tepat dan cepat bahkan berinovasi memudahkan pengguna layanan, maka masyarakat dengan sendirinya akan turut mempromosikan dan mengapresiasi kinerja penyelenggara pelayanan.

Shintya Gugah Asih Theddy
Asisten Ombudsman RI

SUARA OMBUDSMAN



Mediasi dan Konsiliasi, Bukan Halusinasi

Dalam beberapa waktu terakhir, kata 'halusinasi' menjadi semakin populer dan menambah khazanah penggunaan Bahasa Indonesia di jagat media sosial, terutama apabila disebut pendek 'halu'. Cek saja, seringkali kita menemukan komentar, status atau unggahan, khususnya yang berasal dari kalangan muda atau kaum milenial, yang menyebut kata 'halu'. Halusinasi sendiri berdasarkan Kamus Bahasa Indonesia berarti keadaan seolah-olah melihat atau mendengar sesuatu yang seolah-olah tidak ada. Sederhananya, hal itu halusinasi merujuk pada kondisi mengkhayal, tidak nyata, atau bahasa lainnya "in your dream".

Ombudsman hadir nyata di Republik ini. Kiprahnya sudah merentang lebih dari dua dasawarsa. Fungsinya pun jelas, sebagai lembaga negara yang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik sesuai amanat Undang-Undang (UU) Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia. Dalam melaksanakan fungsinya, Ombudsman memiliki kewenangan salah satunya menyelesaikan laporan melalui mediasi dan konsiliasi. Dalam konteks mediasi, Ombudsman membantu memfasilitasi proses penyelesaian konflik pelayanan publik dengan kerangka penyelesaian ditamatkan berasal dari para pihak yang berkonflik. Sementara dalam konsiliasi, proses penyelesaian konflik pelayanan publik yang dapat diterima kedua belah pihak juga ditandani dengan kerangka penyelesaian yang disetujui secara proaktif oleh Ombudsman.

Mediasi dan konsiliasi merupakan metode resolusi konflik dan mekanisme alternatif selain pemecahan masalah melalui pendekatan hukum yang banyak dikehendaki masyarakat selama ini karena durasi yang lama, melelahkan, dan berpotensi korupsi. Melalui kedua metode tersebut, Ombudsman berperan penting sebagai penengah sekaligus mendorong munculnya solusi atau titik temu terhadap konflik dalam pelayanan publik yang biasanya terjadi ketika terdapat ketidak-samaan persepsi dan pengetahuan di antara pemberi dan penerima layanan terkait proses dan hasil akhir dari penyelenggaraan pelayanan publik.

Konflik ada di keseharian kita. Tidak bisa dihindari atau dihilangkan. Sepanjang dikelola dengan baik, konflik apalagi diperlakukan terutama untuk memacu perubahan dan pengembangan. Ini disebut konflik yang konstruktif, yang menghasilkan berbagai keuntungan seperti timbulnya inovasi, dan perbaikan sistem serta peningkatan kerja sama. Sebaliknya, konflik yang tidak terkelola dapat berujung destruktif atau

menyebabkan kerugian materiil maupun materiil bagi banyak pihak. Dalam konteks pelayanan publik, konflik destruktif yang terjadi sebagai akibat dari pengelolaan administrasi yang buruk dan tidak berorientasi kepada kepentingan pengguna layanan, melainkan hanya fokus pada kepentingan penyelenggara atau pelaksana, artinya ada maladministrasi. Maka sebelum berujung pada maladministrasi, konflik dan penyebabnya harus bisa diidentifikasi, kemudian diambil berbagai langkah resolusi yang paling memungkinkan agar dimensi positifnya tidak hilang. Contohnya adalah melalui mediasi dan konsiliasi.

Mediasi dan konsiliasi bukan hal, tidak bermati di ranah khayalan atau dunia mimpi. Ombudsman sudah sering mempraktikkan hal tersebut. Salah satu kasus di Kalimantan Selatan (Kalsel) misalnya, Ombudsman melakukan upaya mediasi dan konsiliasi terkait ada permasalahan dalam pemberian izin pemindahan Taman Kanak-Kanak (TK) di suatu daerah. Ombudsman mempertemukan pihak pemerintah daerah setempat melalui beberapa dinas terkait dengan pihak yayasan dan pengurus TK dimaksud, serta turut menghadirkan pihak mediator/konsiliator dari internal maupun eksternal.

Juga kasus lainnya, sewaktu Ombudsman memanggil dan mengumpulkan para Terlapor yang sulit berkomunikasi dan saling lempar permasalahan dalam satu ruangan. Kasusnya terkait dengan penonaktifan Kartu BPJS Kesehatan yang dialami para Guru dan Tenaga Kependidikan Non PNS di salah satu kota di Kalsel. Akibatnya para Pelapor kesulitan untuk berbuat karena kartunya tidak bisa digunakan. Melalui pertemuan yang digagas Ombudsman, dihasilkan solusi atau kesepakatan untuk mengakhiri klaim kebenaran dari masing-masing pihak yang menjadi Terlapor.

Agar efektif dan berdampak konstruktif, mediasi dan konsiliasi harus dilaksanakan seadanya atau seadik formalitas. Harus ada langkah-langkah persiapan dan perencanaan yang matang, sehingga kemungkinan berhasil lebih besar. Dalam hal ini, pertemuan pendahuluan adalah opsi yang patut dicoba. Ketahuilah dan pahamilah kondisi masing-masing pihak secara terpisah untuk kemudian dirajut dalam satu kerangka penyelesaian. Tawarkan pelaksanaan mediasi atau konsiliasi, dan tujukan atau hasil yang ingin dicapai dari kegiatan tersebut. Waktunya fleksibel sesuai ketersediaan waktu para pihak, namun jangan sampai berlarut-larut atau malah tidak ada kesepakatan pelaksanaan.

Dalam hal mediasi atau konsiliasi yang disetujui para pihak, maka penting

dipastikan Pelapor dan Terlapor hadir. Biasanya Pelapor datang, jarang diwakilkan, sedangkan pimpinan instansi yang menjadi Terlapor belum tentu datang. Padahal kualitas hasil pertemuan sangat dipengaruhi oleh pihak yang datang. Oleh karenanya konfirmasi kehadiran sebelum pelaksanaan perlu dilakukan, serta perwakilan yang hadir memiliki surat tugas atau surat kuasa yang sah. Semakin tinggi level jabatan, kewenangan atau kemampuan dalam mengambil keputusan, khususnya di pihak Terlapor, komitmen dan eksekusi terhadap hasil pertemuan atau kesepakatan penyelesaian akan lebih kuat, mengikat, dan cepat.

Pada saat pelaksanaan mediasi atau konsiliasi, sangat dianjurkan untuk mengedepankan pendekatan yang humanis dan persuasif serta menciptakan iklim pertemuan yang kondusif dan nyaman. Kuncinya komunikasi yang baik di mana mediator/konsiliator banyak mendorong, dan para pihak memiliki kesempatan yang sama dan seimbang untuk bicara serta mengeluarkan opini atau keinginannya masing-masing, tidak pasif maupun berdiam diri.

Para pihak kemudian didorong untuk bersikap kooperatif sekaligus asertif, tidak berloma-loma membahas permasalahan namun fokus pada kolaborasi atau pemecahan masalah. Masalah yang dipecahkan hasilnya dituangkan secara tertulis dalam kesepakatan bersama dan ditandatangani para pihak. Kesepakatan yang dimaksud bukan berisi pengakuan dosa, rincian kesalahan Terlapor, atau daftar pengurangan Pelapor, akan tetapi wajib bersifat lebih substantif, konkret, dan terukur mengenai uraian aksi atau tindakan yang akan dijalankan masing-masing pihak disertai jangka waktu yang jelas.

Akhirnya, janganlah ragu, takut, atau antipati terhadap mediasi dan konsiliasi. Keduanya adalah mekanisme yang sah dan dilindungi UU. Merupakan cerminan dari cara kerja Ombudsman yang khas dan khusus atau Ombudsman Ways, nyata adanya dan hasilnya, bukan halusinasi.

Hadri Rahman
Kepala Perwakilan Ombudsman RI
Provinsi Kalimantan Selatan

KILAS



Sekjen Ombudsman RI Berikan Arahan kepada BPP se-Indonesia

Sekretaris Jenderal Ombudsman RI Suganda Pandapotan Pasaribu, membuka Rapat Intensif Biro Perencanaan dan Keuangan yang diikuti oleh Bendahara Pengeluaran Pembantu (BPP) Ombudsman RI seluruh Indonesia pada Rabu (24/11) di Sukabumi, Jawa Barat. Kegiatan ini berlangsung selama 23-26 November 2021, dengan mengundang KPPN Jakarta VII, Ditjen Anggaran Kementerian Keuangan serta Konsultan IT (Pengembang Aplikasi Simkeu) sebagai pemateri.

Suganda mengutarakan pentingnya kegiatan ini untuk memberikan bekal kemampuan secara teknis kepada BPP serta pengelolaan keuangan. "Tidak mudah bagi sebuah organisasi untuk memiliki perwakilan di seluruh Indonesia. Oleh sebab itu, kegiatan ini penting dilakukan untuk koordinasi, sinkronisasi, dan memahami satu sama lain," ujar Suganda.

Suganda meminta agar seluruh peserta dapat mengambil pengetahuan serta informasi yang akan dibekali.

"Iktu kegiatan ini dengan baik, serap pengetahuan dan informasi yang diberikan sehingga dapat bekerja lebih baik di wilayah penempatan," lanjut Suganda. Di akhir pidato, Suganda menyampaikan harapannya agar kegiatan ini menjadi sarana dalam membangun kebersamaan dan meningkatkan kapasitas sebagai pelayan masyarakat.

KILAS



Peningkatan Kualitas Pelayanan Informasi Publik Lewat Pelatihan PPID

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik, sebagaimana yang tercantum dalam Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, Ombudsman RI menggelar Pelatihan PPID bertema "Keterbukaan Informasi Publik" dan "Pemberian Penghargaan Walidata di lingkungan Ombudsman RI secara daring, pada Selasa (23/11). Keterbukaan informasi merupakan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggara pelayanan negara atau badan publik lainnya. Sebagai badan publik, Ombudsman RI juga memiliki kewajiban dalam melaksanakan keterbukaan informasi publik.

"Hak warga negara dalam memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia, dan keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggara negara yang baik," ujar Wakil Ketua Ombudsman RI Bobby Hamzar Rafinus.

Keterbukaan informasi publik di lingkungan Ombudsman RI dikelola oleh PPID atau Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi. PPID wajib mengelola informasi publik secara optimal dan efektif melalui situs resmi PPID Ombudsman RI dan aplikasi berbasis Android. Tak hanya itu, Ombudsman juga sudah menetapkan satu tim Walidata di setiap unit kerja yang bertugas dalam mengumpulkan dan mengelola data serta informasi pada unit kerja terkait.

Bobby menjelaskan bahwa pelatihan ini bertujuan untuk memberikan pemahaman tentang pelayanan informasi publik kepada perangkat PPID Ombudsman RI baik di Pusat maupun Perwakilan, Walidata, serta Insan Ombudsman. Selain itu, di akhir rangkaian kegiatan akan ada pemberian penghargaan kepada tim Walidata Ombudsman RI sebagai apresiasi karena telah aktif dalam menjalankan tugas dan fungsinya. "Diharapkan melalui pelatihan ini, keterbukaan informasi di lingkungan Ombudsman RI dapat semakin ditingkatkan. Pelayanan informasi bisa lebih baik karena pelayanan informasi

merupakan bagian dari pelayanan publik. Hal ini menjadi konsen Ombudsman selaku pengawas pelayanan publik," ujar Bobby.

Hadir sebagai narasumber di antaranya: Wakil Ketua Komisi Informasi Publik (KIP) Hendra J. Kede, Direktur Utama Magnitude Indonesia/Ketua KIP Periode 2021-2023 Abdul Rahman Ma'mun, Konsultasi Senior Magnitude Indonesia Triana Nurchayati, Staf Ahli Bappenas Oktoraldi, dan Tenaga Ahli KIP Annie Londa. Pelatihan diikuti oleh 80 peserta yang terdiri dari Perangkat PPID baik Pusat maupun Perwakilan, Tim Walidata, serta Insan Ombudsman. Pelatihan diadakan selama tiga hari dengan materi Sosialisasi Peraturan KIP No. 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik, Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Informasi Publik, Penyusunan Daftar Informasi Publik (DIP) dan Pendampingan Uji Konsekuensi dan Penyusunan Daftar Informasi Dikecualikan (DIK).

KILAS



Ombudsman RI Ajak UMMI dalam Peningkatan Pelayanan Publik

Ombudsman RI menjalin kerja sama dengan Universitas Muhammadiyah Sukabumi (UMMI), yang diwujudkan dalam Nota Kesepahaman (MoU) oleh Ketua Ombudsman RI Mokhammad Najih dengan Rektor Universitas Muhammadiyah Sukabumi Sakti Alamsyah, pada Jumat (26/11). Kegiatan lalu dilanjutkan dengan Kuliah Umum bertajuk "Peran Ombudsman RI dalam Mengawasi Pelayanan Publik untuk Meningkatkan Keadilan Penyelenggara Pelayanan Publik", di Aula Universitas Muhammadiyah.

Ruang lingkup kerja sama yang disepakati oleh Ombudsman RI dan UMMI meliputi pencegahan maladministrasi, penyelesaian laporan masyarakat, pertukaran data dan informasi, serta pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi. Di samping itu, nota kesepahaman yang telah dibuat, bertujuan untuk mendukung kegiatan antara Ombudsman RI dengan Perguruan Tinggi dalam bidang penelitian, pengabdian masyarakat, dan pengembangan sumber daya manusia.

"Kajian-kajian dosen tentang pelayanan publik bisa berkolaborasi dengan Ombudsman baik riset maupun advokasinya. Nanti saran dari penelitian ini bisa dielaborasi dengan Ombudsman, yang nantinya dapat menjadi saran yang efektif," papar Najih. Melalui kerja sama ini, Najih berharap mampu meningkatkan motivasi kepada mahasiswa untuk berkontribusi dalam pelayanan publik bagi masyarakat, sehingga nantinya dapat membentuk komunitas pemerhati pelayanan publik sebagai tambahan aktivitas di kampus. "Mahasiswa bisa melakukan pemantauan pelayanan publik. Ketika melakukan pemantauan ada metode-metode yang bisa dibimbing oleh Ombudsman," jelas Najih.

Rektor Universitas Muhammadiyah Sukabumi Sakti Alamsyah, menyambut baik kerja sama dengan Ombudsman RI. "Mudah-mudahan kerja sama dengan Universitas Muhammadiyah ini dapat menjembatani kebutuhan antara hukum masyarakat Sukabumi terkait kebutuhan layanan publik," kata Sakti. Kegiatan ini dihadiri juga oleh Walikota Sukabumi Achmad Fahmi, yang ikut

memberikan ucapan terima kasih kepada Ombudsman RI karena sudah berperan dalam mengawal praktik pelayanan publik, khususnya dalam konteks keadilan dan peningkatan inovasi teknologi dalam kerangka perbaikan pelayanan publik.

Achmad juga menjelaskan bahwa saat ini Kota Sukabumi senantiasa berupaya untuk melakukan berbagai inovasi dalam pelayanan publik. Hal tersebut dibuktikan dengan dibangunnya Mal Pelayanan Publik yang akan dibuka pada awal Desember 2021, yang mana di dalamnya tersedia 28 layanan publik dari berbagai instansi. Achmad juga menyampaikan bahwa Kota Sukabumi juga telah mendapatkan penghargaan *Innovative Government Award* dari Kementerian pada tahun 2020. "Ini semua terjadi berkat dukungan *pentahelix*, salah satunya akademisi. Saya sampaikan terimakasih kepada UMMI dan Ketua Ombudsman Republik Indonesia yang sudah memperkuat pelayanan publik di Kota Sukabumi," tutup Fahmi.

KILAS



Saiful Roswandi Resmi Dilantik Sebagai Kepala Perwakilan Ombudsman Jambi

Di hadapan Mokhammad Najih selaku ketua Ombudsman RI, Saiful Roswandi dengan khidmat menerima sumpah jabatan sebagai Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jambi di Kantor Perwakilan Ombudsman Jambi, pada Selasa (22/11). Pelantikan ini dilaksanakan secara langsung oleh Anggota Ombudsman RI Robert Na Endi Jaweng dan Gubernur Provinsi Jambi Al Haris.

Ketua Ombudsman RI Mokhammad Najih mengatakan, pelantikan ini berbedanya dari biasanya sebab pelantikan Kepala Perwakilan Provinsi Jambi dilakukan di Kantor Perwakilan, bukan di Kantor Ombudsman RI di Jakarta. "Pelantikan ini sengaja kita laksanakan di Kantor Perwakilan untuk mendekatkan Ombudsman ke pimpinan lembaga yang ada di daerah," kata Najih.

Hal menambahkan, pemilihan Kepala Perwakilan Jambi sudah melalui proses yang ketat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Kepala Perwakilan

terpilih adalah sosok yang cakap, kompeten, dan memiliki rekam jejak yang baik untuk menjalankan tugas barunya dengan integritas yang tinggi. Najih berharap, Kepala Perwakilan Provinsi Jambi mampu menjalankan tugasnya dengan amanah. "Bapak Kaper yang baru harus memiliki integritas yang tinggi. Jika tidak, saya selaku pimpinan menjadi orang pertama yang bertanggung jawab untuk memberhentikannya," tegas Najih.

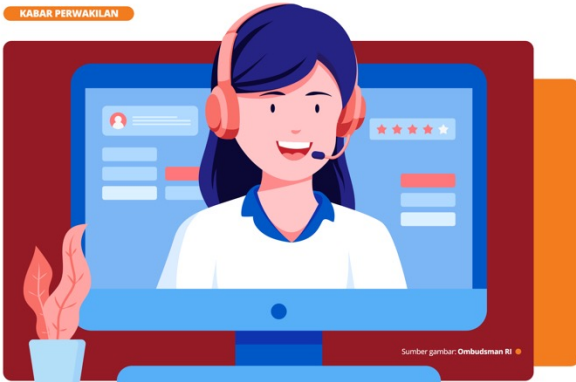
Ja juga berpesan, tantangan ke depan akan semakin berat sebab selama 2020-2021, Ombudsman RI telah menerima laporan masyarakat sebanyak 10.504 aduan. Oleh karena itu, sebagai wakil di daerah, Ombudsman Jambi dituntut untuk bisa memberikan jalan keluar terhadap hal-hal yang mengganggu kinerja pelayanan publik di daerah.

Selain itu, Kaper terpilih juga diminta untuk segera membuat langkah strategis, berkoordinasi dan berinteraksi secara internal maupun eksternal

untuk meningkatkan solidaritas dan mempermudah kinerjanya di daerah. Selain itu, Kaper terpilih dituntut untuk lebih peka dan sensitif terhadap kondisi saat ini agar bisa berpikir secara positif dan berupaya mencari inovasi demi kemajuan Ombudsman RI di Provinsi Jambi. "Jaga integritas Saudara dan patuhi sumpah jabatan yang telah diucapkan," tutup Najih.

Turut hadir dalam pelantikan tersebut Wakil Ketua DPRD Provinsi Jambi Rocky Chandra, Kajati Provinsi Jambi Sapto Subroto, Inwassa Polda Jambi Kompol K Ritunga, Kaslioh Korem 042/Gapu Kol Budhi Santoso, Wakil Ketua Pengadilan Tinggi Provinsi Jambi Safarudin Hasbiyan, Kakanwil Kemendikbud Provinsi Jambi MHD Juahari Sitepu, Kakanwil Kemenag Provinsi Jambi Zozafiah, Wakil Walikota Jambi H Maulana, dan undangan lainnya. Pelantikan ini juga dilaksanakan secara virtual oleh Pimpinan Ombudsman RI Indonesia lainnya dan Forkopimda di Provinsi Jambi.

KABAR PERWAKILAN



Sumber gambar: Ombudsman RI

Ombudsman Kepri Ajak 22 Instansi dalam Kampanye Pelayanan Publik

Dalam rangka mendorong penyelenggara publik untuk meningkatkan mutu pelayanan publik, Ombudsman Kepulauan Riau mengajak 22 penyelenggara pelayanan publik seperti pemerintah daerah, instansi vertikal, dan lembaga yang ada di Provinsi Kepulauan Riau untuk memberikan informasi secara masif melalui "Kampanye Pelayanan Publik" yang dilaksanakan mulai tanggal 10 November-10 Desember 2021. Kampanye Pelayanan Publik tersebut mengusung tema "Masyarakat Harus Tahu" dengan harapan penyelenggaraan pelayanan publik dapat lebih berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Kampanye ini melibatkan Kantor Kementerian Wilayah Hukum dan HAM Provinsi Kepulauan Riau, Kepolisian Daerah Kepulauan Riau, Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kepulauan Riau, Perwakilan BKKBN Provinsi Kepulauan Riau, Badan Pengusahaan (BP) Batam, Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Batam, PT Jasa Raharja

Cabang Kepulauan Riau, Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe B Batam, Pemerintah Kabupaten Lingga, Pemerintah Kabupaten Kepulauan Anambas, dan Pemerintah Kabupaten Karimun.

Ombudsman Kepulauan Riau menilai penyelenggaraan pelayanan publik di Provinsi Kepulauan Riau belum dilaksanakan dengan maksimal, sebab masih banyak yang belum menerapkan Standar Pelayanan Publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Ditambah lagi, kurangnya komitmen penyelenggara pelayanan publik dan minimnya pelibatan masyarakat dalam penyusunan standar pelayanan.

Kampanye Pelayanan Publik ini dilaksanakan melalui media berupa balho-videotron di beberapa titik strategis dan melalui media sosial (Instagram dan Facebook) dengan memuat konten komitmen pemimpin instansi, pesan informasi, dan pelibatan masyarakat. Hal ini dilakukan dengan tujuan agar masyarakat mengetahui informasi dan komitmen penyelenggara pelayanan

publik, serta mendorong masyarakat agar mau mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.

Pada pelaksanaan kampanye ini Ombudsman RI akan memberikan penghargaan/rekognisi kepada penyelenggara yang melaksanakan kampanye paling banyak, paling kreatif, dan informatif. Besar harapan Ombudsman Kepulauan Riau bahwa kampanye ini dapat memberikan semangat kepada penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dan terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas. Selain itu, Ombudsman Kepulauan Riau mengimbau kepada seluruh masyarakat Provinsi Kepulauan Riau untuk berperan serta langsung dalam pengawasan dengan mengimpitkan "Berani Laporkan Itu Baik", yang di mana masyarakat dapat melapor ke pihak terkait atau Ombudsman jika menemukan pelayanan yang tidak baik.

KABAR PERWAKILAN



Sumber gambar: Ombudsman RI

Ombudsman Maluku Utara Minta Pemerintah Pantau Pelaksanaan Vaksinasi

Kepala Keasisten Bidang Pencegahan Maladministrasi Ombudsman RI Perwakilan Maluku, Alfajrin A. Tita-helu, menyatakan bahwa pemerintah perlu memperhatikan progres pelaksanaan vaksinasi. Hal ini disampaikan saat membahas relevansi sertifikat vaksin untuk pelayanan publik dalam seminar yang diselenggarakan oleh Himpunan Mahasiswa Ilmu Administrasi Negara FISIP Universitas Nuku Tidor, pada Kamis (18/11). Menurut Alfajrin, pelaksanaan vaksinasi di daerah belum merata, padahal sudah ada kebijakan sertifikat vaksin covid-19 sebagai salah satu syarat untuk mengakses pelayanan publik.

"Negara boleh saja menjadikan sertifikat vaksin sebagai syarat pelayanan publik tetapi dengan ketentuan tidak boleh diberlakukan untuk jenis pelayanan publik esensial, misalnya gaji dan sebagainya. Sedangkan pelayanan publik non esensial dapat diterapkan sepanjang angka vaksin lengkap sudah di atas 50%, stok vaksin dan distribusi vaksin harus merata, sarana pendukung vaksinasi harus memadai, serta perlindungan bagi warga yang tidak bisa vaksin karena komorbid dengan cara memfasilitasi pelayanan. Seperti surat keterangan dokter ahli untuk diagnosis penyakitnya, prosedur, atau biaya yang dipermudah," ujarnya. Terakhir, Alfajrin menambahkan bahwa

pemerintah harus menjamin data pribadi warga yang ada di aplikasi/plot-form digital agar tidak bocor atau disalahgunakan.

KILAS



Sumber gambar: freepik

Ketua Ombudsman RI: Jadikan Hari Pahlawan Sebagai Inspirasi Pelayanan Publik

Ombudsman RI melakukan upacara dalam rangka memperingati Hari Pahlawan secara luring dan daring di Lapangan Upacara Kantor Ombudsman RI, Jakarta, pada Rabu (10/11). Ketua Ombudsman RI Mokhammad Najih memimpin upacara sebagai Pembina Upacara, Wakil Ketua Ombudsman RI Bobby Hamzar Rafinus sebagai Pembaca Pembukaan UUD 1945, Anggota Ombudsman RI Jemly Hutabarat sebagai Pembawa Pesan-pesan, Kepala Biro Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Hartoyo sebagai Perwira Upacara, Kepala Biro Perencanaan dan Keuangan Amran sebagai Pemimpin Upacara, dan Kepala Keasisten Utama I Nugroho Andriyanto sebagai Pembaca Doa.

"Upacara bertema "Pahlawanku Inspirasiku" itu diisi dengan pidato Mokhammad Najih yang berisikan pesan-pesan serta harapannya akan momentum peringatan Hari Pahlawan 2021, ia ingin nilai-nilai kepahlawanan dapat dijadikan sebagai inspirasi di setiap langkah yang penuh dengan inovasi dan daya kreasi. Tuntutan penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas terus disuarakan oleh masyarakat dalam berbagai ragam. Kompleksitas masalah juga akan semakin meningkat dengan eskalasi yang juga semakin luas. Untuk itu marilah kita jadikan situasi ini sebagai upaya dalam menjaga solidaritas kelembagaan, dengan tetap terus berikhtir melaksanakan nilai-nilai Ombudsman," ungkapnya.

Selain itu, Najih juga menyampaikan kepada seluruh Insan Ombudsman untuk berpartisipasi memperingati Hari Pahlawan 2021 sebagai satu bentuk penghargaan atas jasa para pahlawan. "Kobarkan semangat, tekad, pengorbanan, kesederhanaan dan keyakinan para pahlawan. Jadikanlah pahlawan sebagai inspirasi di setiap langkah kehidupan kita," pungkasnya.

KABAR PERWAKILAN



Sumber gambar: freepik

Pemkab Inhu Optimis Pengelolaan Pengaduan Sejalan dengan Ombudsman

Kepala Perwakilan Ombudsman Riau Ahmad Fitri melakukan rapat koordinasi dengan Pemerintah Kabupaten Indragiri Hulu (Pemkab Inhu), mengenai pengelolaan pengaduan pelayanan publik pada Selasa (9/11) di Aula Thamsir Rahman, Kantor Bupati Indragiri Hulu. Kegiatan koordinasi turut dihadiri oleh Wakil Bupati Indragiri Hulu Junaidi Rahmat, Kepala Dinas, dan Bagian di lingkungan Pemkab Inhu. Kegiatan juga diselingi pemaparan tiap Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di lingkungan Pemkab Inhu yang hadir, dengan menyampaikan berbagai pengaduan yang telah dikelola dan diselesaikan oleh tiap OPD.

Penanganan pengaduan merupakan salah satu standar pelayanan yang harus disediakan oleh Penyelenggara

Pelayanan Publik, sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Penanganan pengaduan tidak lagi dianggap sebagai beban kerja tambahan bagi penyelenggara, melainkan sudah menjadi sebuah kewajiban yang harus dilaksanakan.

"Dalam penanganan pengaduan, penyelenggara wajib menyiapkan petugas/pejabat pengelola pengaduan, standar operasional prosedur pengaduan, dan terakhir sarana pengaduan itu sendiri. Saat ini telah tersedia Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) melalui aplikasi Laporkan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat yang dikelola oleh Kementerian RB, Kantor Staf Presiden, Kemendagri, Kemenkominfo, dan Ombudsman," ungkap Ahmad. Sebagai aplikasi umum pengaduan, maka

sebaiknya semua kanal pengaduan yang dimiliki oleh Pemda bisa terintegrasi dengan SP4N-Laporkan. Hal ini dianggap penting agar pengaduan dapat dikelola dengan baik oleh penyelenggara pelayanan.

Junaidi Rahmat memberikan tanggapan, bahwa pengelolaan pengaduan di Inhu telah terkelola dengan baik, melalui aplikasi Laporkan maupun kanal pengaduan online yang dimiliki oleh Pemkab Inhu. "Tentunya sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Ombudsman, kami akan minta kepada Diskominfo untuk mengintegrasikan kanal tersebut dengan SP4N-Laporkan. Dan untuk mempermudah penanganan pengaduan di Inhu, kami akan menunjuk Inspektur Inhu sebagai narahubung dengan Ombudsman Riau," kata Junaidi.

KABAR PERWAKILAN



Sumber gambar: Ombudsman RI

Wacana Kerja Sama Ombudsman Jabar dan PTUN Bandung

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Barat Dan Satriana, Kepala Keasisten Sartika Dewi, dan Asisten Muhammad Wildan serta Medhi Ahdian dari Kesetjenan Ombudsman, mengunjungi Kantor Pengadilan Tata Usaha Negara (PTUN) Bandung dalam rangka penguatan koordinasi peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan PTUN pada Kamis (25/11). Rombongan diterima langsung oleh Ketua PTUN Bandung Subur MS. Dalam pertemuan tersebut, dibahas peluang kerja sama guna meningkatkan pelayanan eksekusi putusan PTUN Bandung yang telah berkekuatan hukum tetap, penerapan standar pelayanan publik di PTUN Bandung, dan dukungan terhadap penerapan Zona Integritas WBK/ WBKM di PTUN Bandung yang pada saat ini memasuki tahap evaluasi dan verifikasi Zona Integritas oleh Kemendagri.

"Mengacu pada Undang-Undang Pelayanan Publik, masyarakat memang berhak mengadakan penyelenggaraan pelayanan publik antara lain ke Ombudsman. Termasuk pengadilan terhadap penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban," terang Dan Satriana.

"Kolaborasi antara Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Barat dengan PTUN Bandung, berdasarkan tugas dan kewenangannya, dapat mendorong kejelasan instansi pemerintah yang menjadi Tergugat untuk menjalankan putusan dari PTUN Bandung. Penggugat juga bisa melaporkan Tergugat yang tidak mematuhi putusan PTUN ke Ombudsman agar lebih cepat terlaksana. Diskusi lalu dilanjutkan dengan topik gugatan di PTUN yang seharusnya menjadi pilihan terakhir dari permasalahan TUN. Penyelesaian masalah TUN dapat dimulai dari pengelolaan gugatan internal penyelenggara pelayanan yang harus optimal, maupun penyelesaian laporan oleh Ombudsman RI sebagai pengawas eksternal pelayanan publik. Sekali lagi, besar harapan PTUN Bandung kepada Ombudsman Jawa Barat agar bisa mendorong pengelolaan gugatan penyelenggara pelayanan publik semaksimal mungkin. Di akhir pertemuan, Ombudsman Jawa Barat berencana untuk menindaklanjuti diskusi tersebut dengan penguatan komunikasi antara narahubung kedua lembaga dan menyusun Perjanjian Kerja Sama sebagai bentuk kerja sama formal.

tanggapan dari Presiden RI. Oleh karena itu, PTUN Bandung berharap Ombudsman Jawa Barat dengan kewenangannya, dapat mendorong kejelasan instansi pemerintah yang menjadi Tergugat untuk menjalankan putusan dari PTUN Bandung. Penggugat juga bisa melaporkan Tergugat yang tidak mematuhi putusan PTUN ke Ombudsman agar lebih cepat terlaksana. Diskusi lalu dilanjutkan dengan topik gugatan di PTUN yang seharusnya menjadi pilihan terakhir dari permasalahan TUN. Penyelesaian masalah TUN dapat dimulai dari pengelolaan gugatan internal penyelenggara pelayanan yang harus optimal, maupun penyelesaian laporan oleh Ombudsman RI sebagai pengawas eksternal pelayanan publik. Sekali lagi, besar harapan PTUN Bandung kepada Ombudsman Jawa Barat agar bisa mendorong pengelolaan gugatan penyelenggara pelayanan publik semaksimal mungkin. Di akhir pertemuan, Ombudsman Jawa Barat berencana untuk menindaklanjuti diskusi tersebut dengan penguatan komunikasi antara narahubung kedua lembaga dan menyusun Perjanjian Kerja Sama sebagai bentuk kerja sama formal.

KABAR PERWAKILAN



Sumber gambar: Bupati Mahakam Ulu

Bupati Mahakam Ulu Tegaskan Pihaknya Siap Dengarkan Arahan Ombudsman

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Timur Kusharyanto, melakukan kunjungan ke Kantor Bupati Mahakam Ulu pada Selasa (9/11) dalam rangka silaturahmi dan koordinasi terkait pelayanan publik di wilayah Kabupaten Mahakam Ulu. Kunjungan diterima langsung oleh Bupati Mahakam Ulu Bonifasius Belawan Geh, beserta jajaran OPD Kabupaten Mahakam Ulu.

"Seperti yang disebutkan dalam Undang-Undang Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggara layanan harus memiliki dua hal: standar pelayanan publik dan pengelolaan aduan," terang Kusharyanto. Sebagai lembaga pengawas pelayanan publik, Ombudsman

melakukan survei standar pelayanan yang wajib mencantumkan syarat, prosedur, biaya, waktu penyelesaian, dan adanya unit pengelola aduan di setiap layanan. "Untuk pengelolaan aduan, akan lebih baik jika aduan masyarakat di instansi daerah terkait dengan pelayanan publik bisa terintegrasi dengan SP4N LAPORI."

Di samping itu, sebaiknya setiap Organisasi Perangkat Daerah (OPD) memiliki operator untuk menerima aspirasi dan keluhan dari masyarakat, karena SP4N merupakan kanal yang dibuat untuk menampung keluhan masyarakat. Menanggapi saran tersebut, Bonifasius menjelaskan bagaimana kondisi Kabupaten Mahakam Ulu yang minim akses dan fasilitas.

"Tetapi kondisi ini tidak boleh menjadi alasan untuk tidak bekerja. Kami akan terus berusaha untuk menjalankan pemerintahan dan memberikan layanan publik yang optimal untuk masyarakat," kata Bonifasius.

Ia juga berterima kasih atas kunjungan Ombudsman Kalimantan Timur dan memohon arahan dari Ombudsman untuk peningkatan layanan publik yang lebih baik. Bonifasius pun berharap ini bukan kunjungan terakhir dan pihaknya siap untuk bekerja sama memperbaiki segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan publik.

KABAR PERWAKILAN



Sumber gambar: Freeopk

Stok Vaksin Imunisasi Kosong, Ombudsman Papua Barat Minta Penjelasan

Kepala Perwakilan Ombudsman Papua Barat Musa Sombok menyampaikan ketiadaan stok vaksin di seluruh Kabupaten Kota di Papua Barat sejak terjadinya pandemi tahun 2020 lalu. Hal ini terungkap ketika Ombudsman Papua barat mendapatkan informasi bahwa capaian vaksin imunisasi dasar lengkap (IDL) bagi bayi di seluruh Kabupaten/Kota di Provinsi Papua barat pada 2021, masih jauh di bawah standar yang disebabkan terputusnya stok vaksin selama Februari-Oktober 2021. Vaksin tersebut seharusnya dikirim oleh Kementerian Kesehatan untuk Papua Barat.

Untuk menindaklanjuti hal tersebut, Ombudsman Papua Barat memanggil Kepala Puskesmas Sanggeng, Kepala Puskesmas Maripi, Dinas Kesehatan Manokwari, dan UNICEF selaku mitra kerja Dinas Kesehatan Papua Barat melalui Himpunan Ahli Kesehatan Lingkungan Indonesia (HAKLI) Papua Barat. Pemanggilan tersebut bertujuan

untuk meminta keterangan dan gambaran secara detail terkait kondisi lapangan mengenai ketersediaan stok imunisasi bagi bayi dan anak, pada Senin (8/11).

Kepala Puskesmas Sanggeng dan Maripi menyampaikan bahwa memang benar terjadi kelangkaan vaksin untuk imunisasi bayi sehingga program Imunisasi Dasar Lengkap tidak berjalan. Hal tersebut juga terjadi pada Puskesmas Bintuni, Puskesmas Weyer Sorong Selatan, dan Puskesmas Malawae Kota Sorong yang turut diantarkan asisten Ombudsman Papua Barat. Kepala Puskesmas Ayub Mansim menjelaskan, salah satu penyebab tidak berjalannya Imunisasi Dasar Lengkap di Posyandu karena fokus kegiatan yang bergeser ke penanganan Covid-19, termasuk seluruh tenaga vakinator.

Pengganggu jalannya imunisasi UNICEF Papua Barat Hendrik Marisan turut menambahkan, faktor lainnya datang dari tingkat kesadaran masyarakat yang menurun untuk membawa bayi mereka agar mendapat imunisasi. "Masyarakat enggan dan takut membawa bayi untuk mendapat IDL karena Covid. Hal ini

yang harus disosialisasikan kembali oleh pemerintah tentang pentingnya pemberian imunisasi pada anak. Serta membuat regulasi khusus yang mengatur pemberian imunisasi dan pentingnya kesehatan bagi anak, dan anggaran yang dikhususkan untuk penyediaan imunisasi sehingga pemerintah jangan hanya berfokus kepada Covid-19 saja tetapi harus kembali fokus untuk pemberian imunisasi. Dasar Lengkap ke anak-anak. Karena selama dua tahun belakangan fokus ini menjadi terbelengkal," jelas Marisan.

Marisan melanjutkan, setelah Ombudsman memberikan atensi terkait stok vaksin untuk imunisasi, akhirnya Kementerian Kesehatan melalui Subdit Imunisasi Ditjen Pengendalian Penyakit dan Pencegahan Lingkungan, telah menjawab permohonan untuk dikirimkan ke Papua Barat dan sudah masuk dalam daftar logistik. "Kami berharap Ombudsman membantu dalam mengawal sehingga ketersediaan stok vaksin untuk Imunisasi Dasar Lengkap dapat segera tersedia dan program ini bisa berjalan baik," tutup Marisan.

KABAR PERWAKILAN



Sumber gambar: Freeopk

Ombudsman Jambi Telusuri Lokasi Pemagaran Jalan SDN 135 Kota Jambi

Ombudsman RI Perwakilan Jambi menelusuri lokasi terjadinya kasus viral terkait pemagaran jalan menuju Sekolah Dasar Negeri (SDN) 135, Kota Jambi, pada Rabu (3/11). Penelusuran tersebut dilakukan oleh Kepala Ombudsman Jambi Saiful Roswandi, yang didampingi oleh Kepala Tim Pencegahan Abdul Rokhim. Penelusuran ini merupakan upaya Ombudsman Jambi untuk menemukan letak konflik dari kasus ini agar bisa segera diselesaikan. "Kami telusuri kasus ini untuk menemukan lokasi konfliknya sehingga kami bisa cari jalan keluarnya," kata Saiful.

Ombudsman RI Perwakilan Jambi menemui pihak-pihak terkait, antara lain Kepala Sekolah SDN 135, Lurah Talang Bakung Periode 1991-1998, serta ahli waris pemilik sertifikat tanah untuk meminta keterangan. "Persoalan ini sebenarnya terjadi antara pemilik tanah, pemegang sertifikat dan Pemerintah Kota Jambi," papar Saiful Roswandi, ia berharap agar Dinas Pendidikan Kota Jambi beserta pihak yang bersengketa dapat duduk bersama guna menyelesaikan kasus ini, di mana Ombudsman Jambi sebagai lembaga pengawas penyelenggara pelayanan publik siap untuk memfasilitasi.

"Yang paling utama adalah bagaimana para pihak bisa duduk bersama untuk menemukan solusi terbaik. Dan pagar tersebut bisa dibongkar demi kenyamanan aktivitas belajar-mengajar di SDN 135," pungkas Saiful Roswandi.

SUARA PUBLIK

Untuk: **Ombudsman Sulteng**

Dari: **Pelapor W**

Saya mengucapkan terima kasih kepada Ombudsman Sulteng yang telah membantu mengurus pengirisan kembali uang saya sebesar 9.500,00 SAR, yang sebelumnya dikembalikan oleh pihak Bank BNI karena kesalahan nama pada rekening tujuan. Uang itu adalah gaji saya selama menjadi pembantu rumah tangga di Jeddah.

Saya berdoa semoga keluarga besar Ombudsman RI Pusat dan Perwakilan Sulteng selalu diberi kesehatan dalam membantu masyarakat yang tidak mampu di Sulawesi Tengah.



Sumber gambar: Ombudsman RI

Untuk: **Ombudsman Aceh**

Dari: **Pelapor JSR**

Kami mengucapkan banyak terima kasih kepada Ombudsman Sulsel yang telah melakukan konsultasi melibatkan seluruh pihak yang terkait, dalam rangka Percepatan Penyelesaian Kasus Penundaan Berlarut terhadap tindak lanjut hasil gelar perkara tanggal 10 Desember 2019, atas Permintaan Pembatalan Peralihan Hak SHM No. 00204/Bontobahari dan SHM No. 00205/Bontobahari, Desa Bontobahari, Kecamatan Bontoa, Kabupaten Maros.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan rahmat dan hidayah-Nya.



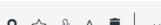
Sumber gambar: Ombudsman RI

Untuk: **Ombudsman DI Yogyakarta**

Dari: **Pelapor NN**

Apresiasi saya setinggi-tingginya kepada Ombudsman Perwakilan Aceh yang telah membantu mengungkap pelanggaran terhadap pungutan liar pada layanan publik Kantor Samsat, Kabupaten Bireuen.

Semoga kita semua diberi kesehatan dan kemudahan dalam segala urusan oleh Allah SWT.



Sumber gambar: Ombudsman RI

Video Ucapan Terima Kasih

Ucapan terima kasih dari pelapor kepada Perwakilan Ombudsman Kalimantan Timur, Perwakilan Ombudsman Jawa Timur, Perwakilan Ombudsman Jawa Tengah, serta Perwakilan Ombudsman Kalimantan Selatan, atas terselesaikannya masalah pelayanan publik.



Sumber gambar: Ombudsman RI

LENSA



Raker Ombudsman RI 2021

Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Manusia (SDM) Pengawas Pelayanan Publik Ombudsman RI pada Selasa (16/11/2021).



Upacara Hari Pahlawan

Dalam rangka memperingati Hari Pahlawan, Ombudsman RI melakukan upacara secara luring dan daring dari Lapangan Upacara Kantor Ombudsman RI, Jalan HR Rasuna Said, Jakarta pada Rabu (10/11/2021).



Kunjungan Kerja DPR ke Banten

Anggota Ombudsman RI Yeka Hendra Fatika, beserta Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Banten Dedy Irsan meninjau Tangerang Live Room di Kompleks Balai Kota Tangerang, Banten (23/11). Kunjungan kerja yang diterima oleh Wali Kota Tangerang H. Arief Wismansyah ini merupakan rangkaian kegiatan dari kunjungan kerja spesifik yang diadakan oleh Komisi II Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) RI terkait mekanisme pelayanan publik di Kota Tangerang.



MoU dengan Pemprov NTT

Ketua Ombudsman RI Mokhammad Najih bersama Gubernur Nusa Tenggara Timur Viktor Bungtilu Laiskodat melakukan Penandatanganan Perjanjian Kerjasama (MoU) antara Ombudsman RI dengan Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur guna mendukung percepatan penyelesaian laporan yang ada di Ombudsman Perwakilan Nusa Tenggara Timur pada Senin, (20/12/2021) di Kantor Gubernur Nusa Tenggara Timur. Perjanjian Kerjasama tersebut juga di tandatangani oleh seluruh Bupati Nusa Tenggara Timur.



LAPORAN KHUSUS



Anugerah Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Tahun 2021, Presiden Jokowi: Tidak Ada Toleransi Bagi Pelayanan Lambat

Ombudsman RI mengumumkan hasil penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Tahun 2021 pada 24 Kementerian, 15 Lembaga, 34 Provinsi, 98 Kota, dan 416 Kabupaten, pada Rabu (20/11) di Hotel Grand Sahid Jaya, Jakarta Pusat. Presiden Joko Widodo menyampaikan sambutan secara daring, dan menegaskan bahwa tidak akan ada toleransi bagi penyelenggara pelayanan publik yang lambat dan berbelit-belit. "Tidak ada tempat bagi pelayanan yang tidak ramah dan tidak responsif. Karena itu, jangan pernah merasa cukup dengan apa yang telah dikerjakan karena situasi terus berubah. Penyelenggara pelayanan publik tidak bisa lagi bekerja biasa-biasa saja. Harus segera mengubah cara berpikir," ucap Presiden.

Selanjutnya, Presiden juga menyampaikan bahwa penilaian kepatuhan perlu dilakukan untuk melihat kemampuan, keberhasilan, dan kekurangan dalam proses pengembangan lembaga pelayanan publik agar semakin efektif, akuntabel, dan transparan. "Saya menghargai upaya Ombudsman RI untuk melakukan penilaian kepatuhan dalam meningkatkan pemenuhan hak masyarakat di dalam memperoleh pelayanan publik yang berkualitas," ujarnya.

Menurut Presiden, kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah harus memanfaatkan kegiatan ini untuk mengimplementasikan standar pelayanan publik yang lebih baik, menciptakan sistem pengawasan dan evaluasi yang berintegritas, agar dampak penerapannya dapat dirasakan oleh masyarakat. Menyambung sambutan dari Presiden, Ketua Ombudsman RI Mohammad Najih menyampaikan bahwa Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik telah dilaksanakan sejak tahun 2015 sebagai upaya percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik. "Penilaian dilakukan dengan tujuan untuk perbaikan dan penyempurnaan kebijakan pelayanan publik dalam rangka mencegah maladministrasi," ujarnya.

Periode pengambilan data penilaian Kepatuhan dimulai dari bulan Juni sampai Oktober 2021. Pengambilan data Kementerian dan Lembaga dilakukan oleh Kantor Pusat, sedangkan pengambilan data Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kota, Pemerintah Kabupaten

dan Instansi Vertikal dilakukan oleh Kantor-Kantor Perwakilan Ombudsman. Di lingkup Kementerian, produk yang dinilai sebanyak 275 produk. Hasil penilaian terhadap 24 Kementerian atas pemenuhan komponen standar pelayanan menunjukkan, sebanyak 70,83% atau 17 Kementerian masuk ke dalam zona kepatuhan tinggi atau zona hijau. Sisanya sebanyak 29,17% atau tujuh Kementerian masuk ke dalam zona kepatuhan sedang atau zona kuning.

Di lingkup Lembaga, produk yang dinilai sebanyak 109 produk. Hasil penilaian terhadap 15 Lembaga atas pemenuhan komponen standar pelayanan menunjukkan, sebanyak 80% atau 12 Lembaga masuk ke dalam zona kepatuhan tinggi atau zona hijau, sisanya sebanyak 20% atau tiga Lembaga masuk ke dalam zona kepatuhan sedang atau zona kuning. Sementara di lingkup Pemerintah Provinsi, produk yang dinilai sebanyak 151 produk. Hasil penilaian kepatuhan untuk Pemerintah Provinsi menunjukkan sebanyak 38,24% atau 13 provinsi berada dalam zona hijau atau predikat kepatuhan tinggi, 55,88% atau sebanyak 19 provinsi berada dalam zona kuning atau predikat kepatuhan sedang, dan 5,88% atau dua provinsi berada dalam zona merah atau predikat kepatuhan rendah. Dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa lebih dari 50% provinsi di Indonesia berada pada zona kuning.

Di lingkup Pemerintah Kota, produk yang dinilai pada Pemerintah Kota yaitu sejumlah 185 produk layanan. Hasil penilaian kepatuhan untuk Pemerintah Kota menunjukkan bahwa sebanyak 34,69% atau 34 kota berada dalam zona hijau atau predikat kepatuhan tinggi, sebanyak 62,24% atau 61 kota berada dalam zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang, dan sebanyak 3,06% atau tiga kota berada dalam zona merah atau predikat kepatuhan rendah. Dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa lebih dari 60% kota di Indonesia berada pada zona kuning. Terakhir, di lingkup Pemerintah Kabupaten, produk yang dinilai pada Pemerintah Kabupaten yaitu sejumlah 217 produk layanan. Hasil penilaian kepatuhan untuk Pemerintah Kabupaten menunjukkan bahwa sebanyak 24,76% atau 103 Kabupaten berada dalam zona hijau atau predikat kepatuhan tinggi, sebanyak 54,33% atau 226 Kabupaten berada dalam zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang,

dan sebanyak 20,91% atau 87 Kabupaten berada dalam zona merah atau predikat kepatuhan rendah. Dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa lebih dari 50% Kabupaten di Indonesia berada pada zona kuning.

Dalam rangka percepatan kepatuhan dalam pemenuhan standar pelayanan publik, maka Ombudsman RI memberikan saran sebagai berikut:

1. Kepada Presiden, Menteri Pendayanaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dan Menteri Dalam Negeri, agar:
 - a.) Mendorong Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah untuk mengimplementasikan standar pelayanan publik di instansi pelayanan publik masing-masing.
 - b.) Melakukan evaluasi dan pengamatan kepada Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah dalam rangka melaksanakan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
2. Kepada Menteri, Kepala Lembaga, Gubernur, Walikota dan Bupati, agar:
 - a.) Memberikan apresiasi (award) kepada pimpinan unit pelayanan publik yang mendapatkan zona hijau atau predikat kepatuhan tinggi. Apresiasi tersebut dalam bentuk penghargaan atas segala upaya dan komitmen dalam memenuhi komponen standar pelayanan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.
 - b.) Memberikan teguran dan mendorong implementasi standar pelayanan publik kepada para pimpinan unit pelayanan publik yang mendapatkan zona merah atau predikat kepatuhan rendah dan zona kuning atau predikat kepatuhan sedang.
 - c.) Memantau konsistensi peningkatan kepatuhan dalam pemenuhan standar pelayanan publik dan untuk menjaga konsistensi meningkatkannya, maka disarankan menunjuk pejabat yang berwenang.

INFOGRAFIS



HASIL PENILAIAN KEPATUHAN TAHUN 2021



KEPATUHAN DI KEMENTERIAN

275 Produk Layanan

24 Kementerian

ZONA MERAH

0

Kementerian

0%

ZONA KUNING

7

Kementerian

29,17%

ZONA HIJAU

17

Kementerian

70,83%



KEPATUHAN DI LEMBAGA

109 Produk Layanan

15 Lembaga

ZONA MERAH

0

Lembaga

0%

ZONA KUNING

3

Lembaga

20%

ZONA HIJAU

12

Lembaga

80%



KEPATUHAN DI PEMERINTAH PROVINSI

151 Produk Layanan

34 Provinsi

ZONA MERAH

2

Provinsi

5,88%

ZONA KUNING

19

Provinsi

55,88%

ZONA HIJAU

13

Provinsi

38,24%



KEPATUHAN DI PEMERINTAH KOTA

185 Produk Layanan

98 Kota

ZONA MERAH

3

Kota

3,06%

ZONA KUNING

61

Kota

62,24%

ZONA HIJAU

34

Kota

34,69%



KEPATUHAN DI PEMERINTAH KABUPATEN

217 Produk Layanan

416 Kabupaten

ZONA MERAH

87

Kabupaten

20,91%

ZONA KUNING

226

Kabupaten

54,33%

ZONA HIJAU

103

Kabupaten

24,76%

www.ombudsman.go.id



Ombudsman Republik Indonesia



@OmbudsmanRI137



ombudsmanri137



Ombudsman RI

137 0821 3737 3737