

# OMBUDSMAN RI LUNCURKAN LAPORAN TAHUNAN 2021, LAYANAN PEMDA PALING BANYAK DILAPORKAN MASYARAKAT

Kamis, 17 Maret 2022 - Anita Widyaning Putri

Siaran Pers

Nomor 014/HM.01/III/2022

Kamis, 17 Maret 2022

**BOGOR** - Ombudsman Republik Indonesia resmi meluncurkan Laporan Tahunan 2021 dengan tema *Mengawasi Kepatuhan dan Kesigapan Penyelenggara Pelayanan Publik Dalam Menghadapi Ketidakpastian* pada Kamis (17/3/2022) di Lido Kabupaten Bogor. Sesuai amanat UU Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman RI, Laporan Tahunan Ombudsman RI 2021 telah disampaikan terlebih dahulu kepada Presiden dan Ketua DPR RI.

Sepanjang tahun 2021 jumlah laporan masyarakat yang masuk ke Ombudsman RI sebanyak 7.186 laporan dan instansi yang paling banyak dilaporkan adalah pemerintah daerah (pemda) sebesar 40,99%.

Ketua Ombudsman RI, Mokhammad Najih dalam pemaparannya menyampaikan sepanjang tahun 2021, jumlah pengaduan masyarakat atas dugaan maladministrasi sebanyak 7.186 laporan. "Laporan terdiri atas 6.176 laporan reguler, 835 laporan Respons Cepat, dan 175 laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri," terang Najih.

Najih mengatakan lima instansi yang paling banyak dilaporkan oleh masyarakat ke Ombudsman RI sepanjang 2021 secara berurutan adalah pemerintah daerah sebanyak 2.945 laporan (40,99%), Kementerian ATR/BPN 811 laporan (11,29%), Kepolisian 676 laporan (9,41%), kementerian atau instansi pemerintah 612 laporan (8,52%), dan BUMN/BUMD 545 laporan (7,59%).

Sedangkan substansi laporan terbanyak adalah bidang agraria 1.227 laporan (17,08%), kepegawaian 883 laporan (12,29%), kepolisian 676 laporan (9,41%), dan pendidikan 546 laporan (7,6%). Bentuk dugaan maladministrasi yang ditangani Ombudsman RI terbanyak adalah penundaan berlarut 33,23%, tidak memberikan pelayanan 28,69%, penyimpangan prosedur 21,19%.

Kemudian terkait cara penyampaian laporan masyarakat terbanyak melalui surat sebanyak 3.007 laporan (41,86%), datang langsung 1.524 laporan (21,21%), *WhatsApp* 965 laporan (13,43%), *email* 635 laporan (8,84%) dan telepon 503 laporan (7%). Di sisi lain, masih banyaknya laporan masyarakat yang tidak memenuhi persyaratan formil (1.206 laporan) dan materiil (697 laporan), menurut Najih hal ini menunjukkan pemahaman masyarakat untuk melapor perlu ditingkatkan. "Untuk mengatasi hal ini, dilaksanakan kegiatan konsultasi non laporan yang meningkat sebesar 35,71% dibandingkan dengan tahun sebelumnya," ujarnya.

Najih menjelaskan, sebagai upaya pencegahan maladministrasi, Ombudsman RI melaksanakan penilaian kepatuhan pemenuhan standar layanan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik secara nasional. Sejak tahun 2021 penilaian

kepatuhan terhadap pemerintah daerah dilaksanakan secara populasi yaitu 34 pemerintah provinsi, 416 pemerintah kabupaten dan 98 pemerintah kota.

Dalam rangka penyelesaian isu-isu terkini, Ombudsman RI melakukan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri terkait pelayanan publik yang berdampak sistemik, dengan memberikan tindakan korektif. Investigasi yang dilaksanakan oleh Kantor Pusat di antaranya Pembelajaran Tatap Muka dan PPDB Tahun 2021, Kasus Kebakaran Tangki Pertamina di Balongan Indramayu, Pemenuhan Akomodasi yang Layak Bagi Disabilitas dalam Proses Penyidikan Polri, Maladministrasi dalam Proses Alih Status Pegawai KPK, Tata Kelola Beras, Tata Kelola dan Pengawasan Izin Pinjam Pakai Kawasan Hutan, Kebijakan dan Tata Kelola Tenaga Honorer pada Instansi Pemerintah, Tata Kelola Pupuk Bersubsidi dan Penyaluran Bansos Kerap Bermasalah.

Sedangkan kegiatan investigasi yang dilaksanakan di Kantor Perwakilan Ombudsman RI, antara lain Ganti Rugi Terkena Proyek Kereta Api Cepat Jakarta-Bandung, Peningkatan Aduan Perizinan Tambang Pasca Penetapan UU 3 Tahun 2020 di Perwakilan Provinsi Kalimantan Tengah, Pengawasan Seleksi CPNS, Pengawasan Pelayanan Publik di Wilayah Perbatasan, dan Potret Buruk Penyelenggaraan Pelayanan Pelabuhan di Jawa Tengah.

Pada tahun 2021, Ombudsman RI meraih Peringkat Pertama dalam Kinerja Anggaran TA 2020 pada kelompok Kementerian/Lembaga Pagu Kecil dengan nilai 96,99 dengan predikat "Sangat Baik". Penghargaan ini tidak hanya terkait kinerja realisasi anggaran yang tinggi, namun juga tercapainya target yang direncanakan. Ombudsman juga meraih peringkat Terbaik Pertama dalam Indikator Kinerja Pelaksanaan Anggaran (IKPA) TA 2021 dengan nilai 97,92 (Sangat Baik) Kategori Pagu Sedang tingkat Satker Lingkup KPPN Jakarta VII.

Selain itu Ombudsman RI juga mendapatkan Penghargaan Sistem Merit Manajemen ASN atas keberhasilan Ombudsman RI dalam menerapkan Sistem Merit dalam Manajemen Aparatur Sipil Negara (ASN) dengan predikat "Sangat Baik".

Sementara itu, Menteri Koordinator Bidang Politik Hukum dan Keamanan, Mohammad Mahfud MD dalam sambutannya menyatakan bahwa perbaikan kualitas pelayanan publik harus dilakukan sesegera mungkin. "Maka UU Nomor 37 Tahun 2008 dan UU Nomor 25 Tahun 2009 telah memperkuat peran Ombudsman. Kalau dulu Ombudsman dikenal sebagai lembaga pemberi pengaruh, sekarang menjadi lembaga yang mampu menjatuhkan sanksi melalui rekomendasi yang final, mengikat, dan wajib dilaksanakan oleh penerima rekomendasi," terangnya.

Mahfud mengatakan bentuk penguatan wewenang Ombudsman RI melalui UU Ombudsman RI dan UU Pelayanan Publik, salah satunya adalah kewenangan menghadirkan secara paksa Terlapor. Ia melanjutkan, sekarang ini Ombudsman tidak hanya berwenang menindaklanjuti laporan publik tetapi juga memiliki kewenangan untuk melakukan investigasi atas prakarsanya sendiri.

Kemudian, penguatan Ombudsman yang lain adalah adanya ancaman pidana bagi setiap orang yang menghalangi Ombudsman dalam melakukan pemeriksaan. "Anggota Ombudsman Republik Indonesia mempunyai hak imunitas hukum yaitu tidak dapat ditangkap, tidak dapat ditahan, tidak dapat diinterogasi atau dituntut atau digugat di muka pengadilan karena menjalankan tugas dan kewenangannya," ujar Mahfud.

Menko Polhukam menyampaikan, Pemerintah ingin terus mendorong agar Ombudsman terus aktif bersinergi,

berkolaborasi dan berkoordinasi dengan seluruh *stakeholder*. "Koordinasi dan kerjasama akan meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelaksanaan peran lembaga dan kinerja Ombudsman ke depannya. Penanganan yang dilakukan oleh Ombudsman harus tuntas, agar ada kepastian yang diperoleh oleh para pencari keadilan atas permasalahan yang dilaporkan," pungkasnya.

Dalam peluncuran laporan tahunan tersebut juga diisi dengan diskusi publik bertema *Harapan Pemangku Kepentingan Terhadap Peran Ombudsman Republik Indonesia dalam Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik 5 Tahun Mendatang* dengan narasumber Ketua Komisi II DPR RI, Achmad Doli Kurnia Tanjung dan Deputi Polhukam Sekretariat Kabinet, Purnomo Sucipto dan moderator Anggota Ombudsman RI, Hery Susanto. Turut hadir secara luring di antaranya para Pimpinan Ombudsman RI, para Kepala Perwakilan Ombudsman RI, Bupati Bogor Ade Yasin dan Wakil Walikota Bogor Dedie A. Rachim. (\*)

*Narahubung :*

*Kepala Biro Humas dan TI Ombudsman RI*

*Wanton Sidauruk*