



OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA

LAPORAN TRIWULAN

Triwulan I - Tahun 2019

Ombudsman Republik Indonesia
Jl. H.R. Rasuna Said Kav. C-19 Kuningan, Jakarta
Selatan 12920.

Telp : (021) 2251 3737

Fax : (021) 5296 0907 / 5296 0908



137



www.ombudsman.go.id



OmbudsmanRI137

0821 3737 3737

Sambutan Pimpinan Ombudsman RI



Sesuai tugas dan fungsinya, Ombudsman RI melakukan pengawasan terhadap penyelenggara pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Negara dan Pemerintah. Kebijakan peningkatan kualitas pengawasan pelayanan publik dirancang sebagai bagian pelaksanaan Rencana Strategis Ombudsman RI tahun 2016-2021.

Guna mencapai tujuan organisasi, kegiatan prioritas diarahkan untuk mendukung pencapaian dan agenda prioritas (Nawacita) khususnya Cita ke-2 yaitu "Membuat Pemerintah tidak absen dengan membangun

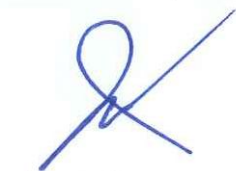
tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, demokratis, dan terpercaya".

Dalam laporan ini, diuraikan realiasi pelaksanaan kegiatan Ombudsman RI bulan Januari – Maret 2019. Pada triwulan I, dilaksanakan publikasi kegiatan yang diselenggarakan tahun 2018 yaitu Anugerah Kompetensi Penyelenggara Pelayanan Publik, Indeks Persepsi Maladministrasi, dan Kepatuhan Hukum. Pada awal tahun ini dilaksanakan langkah persiapan berbagai kegiatan tersebut termasuk persiapan kegiatan Kajian Kebijakan. Percepatan penyelesaian laporan merupakan tugas utama untuk menindaklanjuti laporan/pengaduan masyarakat. Laporan/pengaduan masyarakat yang diterima sebanyak 4.366 laporan, dengan 2.338 laporan/pengaduan yang diselesaikan melalui mekanisme klarifikasi, investigasi, mediasi/konsiliasi, dan monitoring.

Sebagai upaya meningkatkan kerja sama kelembagaan, dilaksanakan koordinasi penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan instansi terkait. Sebagai antisipasi pelayanan publik di era disrupsi diselenggarakan seminar internasional untuk membahas pelayanan publik yang melibatkan pembicara dari luar negeri dengan peserta unsur pemerintah, akademisi, swasta, dan masyarakat. Secara internal diselenggarakan Rapat Kerja Nasional untuk merumuskan kebijakan dan program kerja tahun 2019.

Semoga laporan ini dapat memberikan gambaran pelaksanaan kegiatan Ombudsman RI selama triwulan I tahun 2019 dan bermanfaat bagi masyarakat/penyelenggara pelayanan publik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan.

Ketua Ombudsman Republik Indonesia,



Prof. Amzulian Rifai, S.H., LL.M., Ph.D.

Daftar Isi

SAMBUTAN PIMPINAN OMBUDSMAN RI.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
AGENDA PIMPINAN.....	iii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
BAB II PENYELESAIAN LAPORAN.....	2
BAB III ISU MENONJOL.....	8
BAB IV PENCEGAHAN MALADMINISTRASI.....	14
BAB V DUKUNGAN FASILITATIF.....	23
BAB VI PENUTUP.....	27

Agenda Pimpinan



Ketua Ombudsman RI menghadiri Apel Komitmen Pelaksanaan Janji Kinerja di Lingkungan Kementerian Hukum dan HAM



Anggota Ombudsman RI dalam acara Dialog Media "Lindungi Perempuan dan Anak dari Jaringan Prostitusi Online" di Lingkungan Kementerian PPPA



Ketua Ombudsman RI menjadi Narasumber pada Rakernis Baintelkam

Agenda Pimpinan



Ketua Ombudsman RI dalam agenda Konsultasi Direktorat Jenderal Kementerian Luar Negeri atas Penilaian Kepatuhan



Ketua Ombudsman RI dalam acara Pembekalan Awal CPNS Ombudsman RI Tahun 2019



Anggota Ombudsman RI dalam acara Dialog Rumah Demokrasi TVRI

Agenda Pimpinan



Perekaman KTP Elektronik Penuhi Hak Pilih Narapidana dan Tahanan



Anggota Ombudsman RI dalam Pertemuan dengan Perpustakaan Nasional



Ketua Ombudsman RI dalam Rangka *Interview Research on Administrative Law in Indonesia* oleh *Ministry of Internal Affairs* dengan Mitsubishi Research Inc



Ketua Ombudsman RI mengisi acara Seminar Perempuan dan Pelayanan Publik



Rapat Kerja Nasional Tahun 2019

BAB I

PENDAHULUAN

Ombudsman Republik Indonesia (selanjutnya disebut Ombudsman RI) merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Fungsi, tugas, dan wewenang Ombudsman RI makin luas dengan diundangkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015.

Ombudsman RI merupakan Lembaga Negara yang bersifat mandiri dan tidak memiliki hubungan organik dengan Lembaga Negara dan instansi pemerintahan lainnya, serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya (pasal 2 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia).

Ombudsman RI dalam menjalankan tugas dan wewenangnya berasaskan (pasal 3 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia):

1. Kepatutan
2. Keadilan
3. Non-diskriminasi
4. Tidak memihak
5. Akuntabilitas
6. Keseimbangan
7. Keterbukaan dan
8. Kerahasiaan

Visi dan Misi Ombudsman RI Periode 2016-2021

Ombudsman RI memiliki target jangka pendek dan target jangka panjang. Untuk mewujudkan gagasan dan tujuan utama Ombudsman RI dituangkan ke dalam Visi dan Misi Organisasi sebagai berikut:

Visi

“Mewujudkan Ombudsman Republik Indonesia yang Berwibawa, Efektif, dan Adil”

Misi

1. Memperkuat Kelembagaan.
2. Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ombudsman RI.
3. Meningkatkan Partisipasi Masyarakat.
4. Mendorong Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.
5. Memperkuat Pemberantasan dan Pencegahan Maladministrasi dan Korupsi.

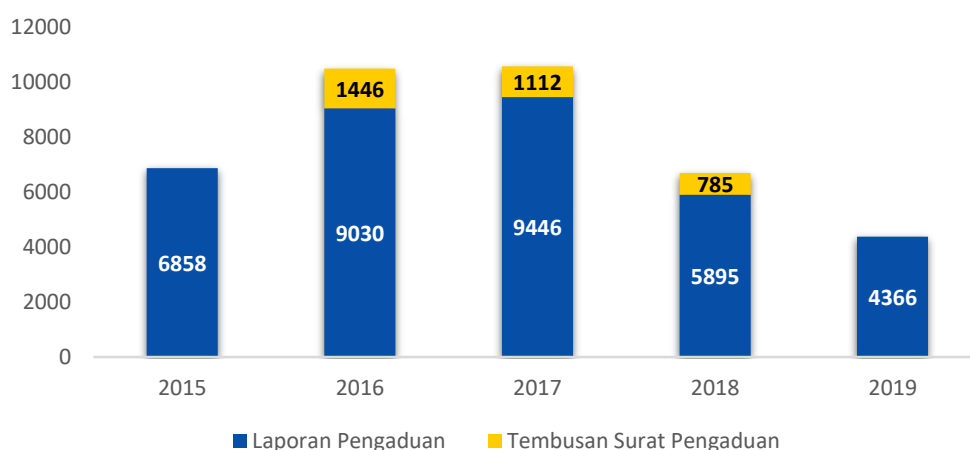
BAB II

PENYELESAIAN LAPORAN

A. Dinamika Laporan/Pengaduan

Ombudsman RI pada tahun 2019 (sampai dengan triwulan I) menerima laporan/pengaduan masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik sebanyak 4.366 laporan, diantara laporan tersebut 2.338 laporan/pengaduan masyarakat yang diselesaikan. Gambaran tren laporan/pengaduan masyarakat lima tahun terakhir (2015 – Triwulan I 2019).

Grafik 2.1
Data laporan periode 2015 -Triwulan I 2019



Sumber: Data SIMPel 31 Maret 2019

Sebagai bentuk pelayanan Ombudsman RI, maka laporan/pengaduan masyarakat tersebut wajib ditindaklanjuti dan diselesaikan. Pada triwulan I, data penanganan laporan sebagai berikut:

Tabel 2.1
Data Penanganan Laporan

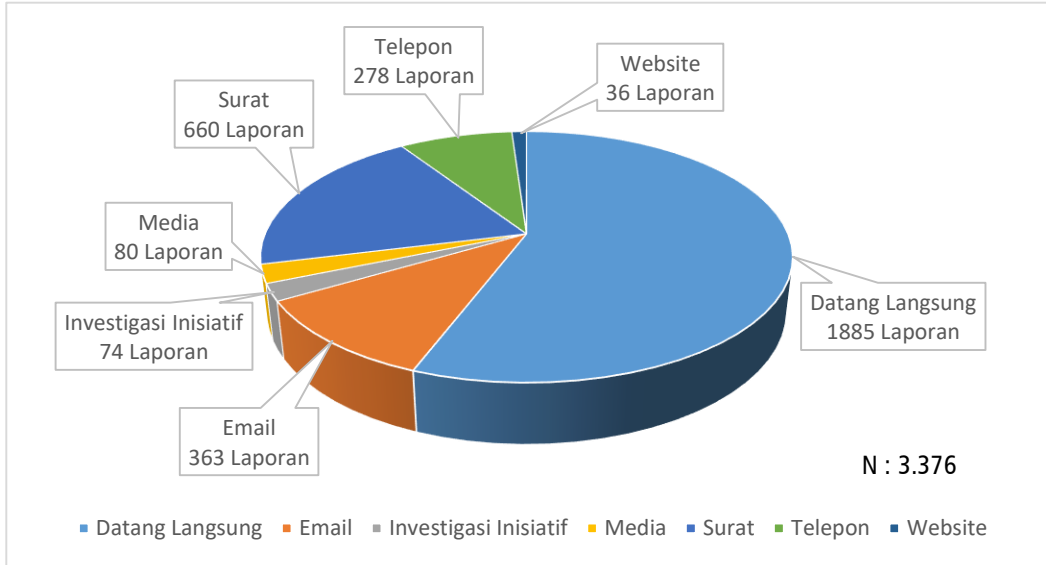
NO	STATUS LAPORAN	JUMLAH
1	Pengaduan Masyarakat atas Pelayanan Publik yang Diterima	4.366
2	Pengaduan Masyarakat atas Pelayanan Publik yang Diselesaikan (Laporan yang Telah Diselesaikan, Laporan yang Ditolak, Laporan yang Tidak Lengkap, dan Laporan yang Lengkap namun Ditolak)	2.338

Sumber: *Data SIMPel 8 April 2019

Untuk lebih memahami data laporan/pengaduan masyarakat yang ter-*register* pada aplikasi SIMPel dan ditindaklanjuti, disampaikan klasifikasi laporan berdasarkan hasil pemeriksaan (Riksa) dengan jumlah 3.376 laporan, sebagai berikut:

1. Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Cara Penyampaian

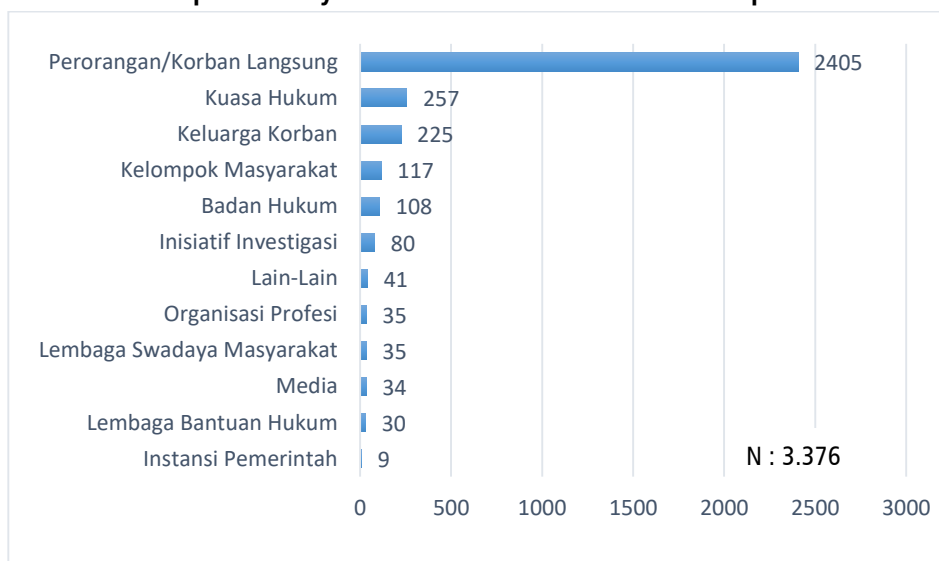
Grafik 2.2
Laporan Masyarakat berdasarkan Cara Penyampaian



2. Klasifikasi Pelapor

Berdasarkan data klasifikasi Pelapor menunjukkan bahwa masyarakat yang paling banyak melaporkan pengaduan relatif tetap sebagaimana laporan-laporan sebelumnya yaitu Perorangan/Korban langsung sebanyak 71,24%. Kondisi ini menunjukkan meningkatnya kesadaran masyarakat untuk mendapatkan hak atas pelayanan yang publik dan berani menyampaikan pengaduan.

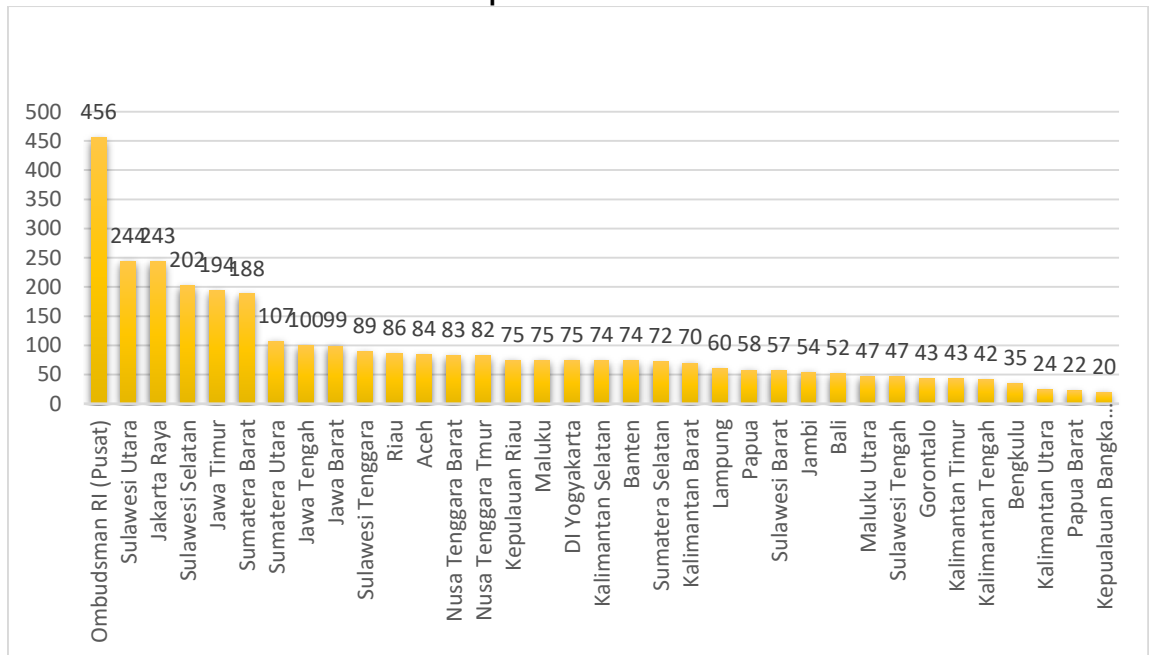
Grafik 2.3
Laporan Masyarakat berdasarkan Klasifikasi Pelapor



3. Sebaran Laporan Ombudsman RI

Sebaran Laporan yang termasuk dalam urutan 3 (tiga) terbanyak adalah Ombudsman RI (Pusat) sebanyak 456 laporan, Sulawesi Utara sebanyak 244 laporan, dan Jakarta Raya 243 laporan. Data lengkap sebagai berikut:

Grafik 2.4
Sebaran Laporan Ombudsman RI*

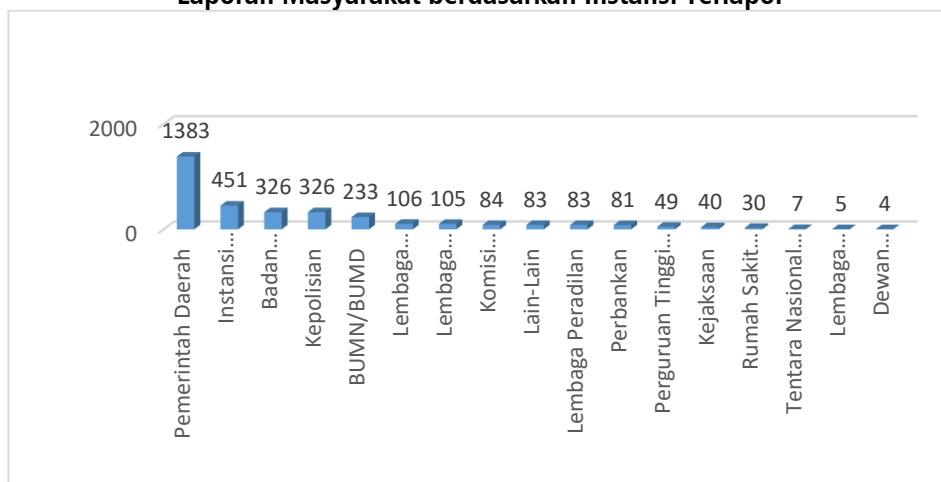


Sumber: SIMPel 8 April 2019

4. Instansi Terlapor

Berdasarkan klasifikasi Terlapor, instansi yang menempati urutan 3 (tiga) terbanyak yang dilaporkan adalah: Pemerintah Daerah 1.383 laporan, Instansi Pemerintah/Kementerian 451 laporan, dan Badan Pertanahan Nasional 326 laporan.

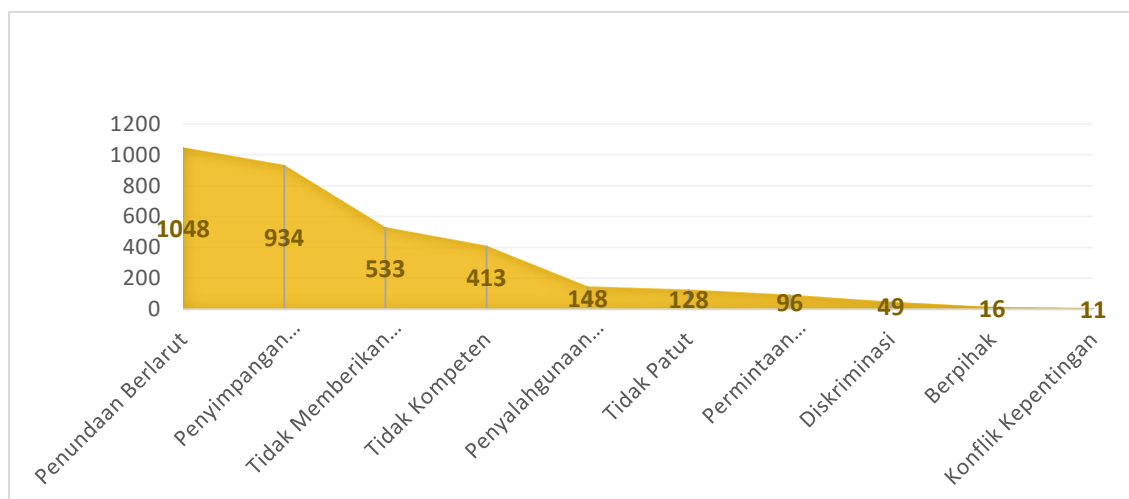
Grafik 2.5
Laporan Masyarakat berdasarkan Instansi Terlapor



5. Dugaan Maladministrasi

Berdasarkan klasifikasi dugaan maladministrasi, urutan 3 (tiga) terbanyak adalah penundaan berlarut 1.048 laporan (31,04%), penyimpangan prosedur 934 laporan (27,67%), dan tidak memberikan pelayanan 533 laporan (15,79%). Data dugaan maladministrasi disajikan dalam grafik berikut:

Grafik 2.6
Laporan Masyarakat berdasarkan Dugaan Maladministrasi



B. Monitoring Mutu Penyelesaian Laporan

Untuk menganalisa kualitas produk, Unit Kerja Manajemen Mutu melakukan monitoring terhadap capaian penyelesaian laporan dan proses penyelesaian. Monitoring penjaminan mutu dilakukan dengan memeriksa pelaksanaan standar mutu dan standar kerja dengan tujuan untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan dalam pelaksanaan tugasnya, sehingga dapat digunakan untuk penyempurnaan standar mutu dan standar kinerja yang lebih baik.

Kegiatan monitoring penjaminan mutu dilaksanakan secara berkala setiap minggu terhadap capaian penyelesaian laporan pada Tim Substansi di Ombudsman RI Pusat dan Perwakilan, untuk memastikan *progress* penyelesaian laporan. Selain itu, juga memperhatikan pencapaian target yang telah ditetapkan dalam RPJMN 2015-2019.

Penanganan aduan internal yang ditindaklanjuti merupakan aduan terkait kinerja terhadap tindak lanjut dari laporan masyarakat. Aduan internal terhadap penanganan laporan masyarakat terdapat 2 (dua) konten, yaitu: (1) aduan yang ditutup, dan (2) aduan yang masih dalam proses pemeriksaan. Pada Triwulan I, aduan internal terkait tindak lanjut laporan masyarakat yang dilakukan pemeriksaan oleh Keasistenan Manajemen Mutu sebanyak 71 (tujuh puluh satu) aduan, dengan rincian 50 (lima puluh) aduan yang ditutup dan 21 (dua puluh satu) aduan yang masih dalam proses pemeriksaan.

Perwakilan yang paling banyak menerima pengaduan adalah Perwakilan Ombudsman RI Jawa Timur sebanyak 8 aduan, sedangkan Unit Keasistenan Substansi di Ombudsman RI Pusat yang paling banyak menerima pengaduan adalah Unit Keasistenan Substansi IV sebanyak 6 aduan.

C. Kegiatan Penyelesaian Laporan



Anggota Ombudsman RI dalam acara Kegiatan Audiensi dengan KPA tentang Reforma Agraria



Hasil Pendapat Kepemilikan Senjata Api



Mediasi dengan Tim Keasistenan Resolusi dan Monitoring



Penerimaan Aduan dari Peternak Ayam (Pinsar)



Penyerahan LAHP terkait Plagiarisme Rektor UNNES



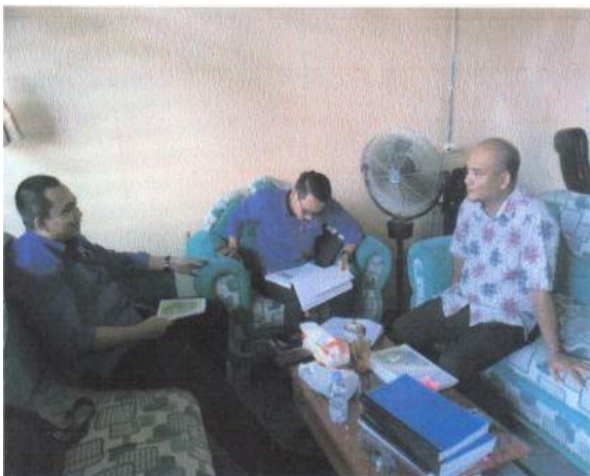
Permintaan Keterangan BP Batam



Permintaan Klarifikasi Walikota Surabaya



Perwakilan Kalimantan Barat dalam Investigasi Laporan Ketenagakerjaan kepada Media dan Disnaker di Kabupaten Ketapang



Perwakilan Kalimantan Utara terkait permintaan data Laporan Masyarakat di Kantor Pertanahan Kabupaten Bulungan



Perwakilan Sulawesi Utara melakukan klarifikasi Laporan PT. PLN Wilayah Sulawesi Utara

BAB III

ISU MENONJOL

A. Peringatan Dini Terkait Impor Komoditi Beras, Gula, Garam, dan Jagung



Gambar 3.1

Anggota Ombudsman RI dalam Audiensi terkait Peringatan Dini Impor Komoditi Beras, Gula, Garam, dan Jagung

Impor komoditi pangan dalam empat tahun terakhir berperan penting dalam perekonomian. Ombudsman RI melakukan pengawasan perkembangan impor 4 (empat) komoditi pangan untuk melihat persoalan yang dihadapi dan mencegah maladministrasi. Ombudsman RI mengumumkan peringatan dini (*early warning*) kepada Pemerintah dan pihak terkait dalam tata kelola implementasi kebijakan pangan.

Undang-Undang Nomor 18 tahun 2012 tentang Pangan (UU Pangan) menyatakan bahwa pangan merupakan kebutuhan dasar manusia paling utama dan pemenuhannya merupakan hak asasi setiap rakyat Indonesia. UU Pangan memperjelas dan memperkuat tentang pentingnya pencapaian ketahanan pangan dengan mewujudkan kedaulatan pangan, kemandirian pangan serta keamanan pangan.

1. Impor Komoditi Beras

Total impor beras dalam kurun waktu 4 tahun (2015 – 2018) sebesar 4,7 juta ton sedangkan pada kurun waktu 2010 – 2014 mencapai 6,5 juta ton. Jumlah total akan meningkat jika Pemerintah melakukan impor kembali pada tahun 2019. Namun dengan jumlah stok yang relatif memadai (2,1 juta ton di akhir 2018), diperkirakan Pemerintah tidak memerlukan impor di tahun 2019, kecuali terjadi krisis besar.

Ketidakpastian data produksi akibat maladministrasi pendataan yang berpangkal pada konflik kepentingan dalam penetapan data produksi telah menyebabkan BPS mengumumkan penghentian publikasi data produksi tahun 2015. Perbaikan metode pendataan kemudian menghasilkan koreksi surplus produksi beras menjadi 2,85 juta ton pada tahun 2018.

Pemerintah relatif mampu mengendalikan harga untuk periode 2016 hingga pertengahan 2017 dengan memanfaatkan kontrak impor beras pada tahun 2015 yang direalisasikan sebesar 1,28 juta ton pada tahun 2016. Pemerintah berusaha untuk tidak melakukan impor tahun 2017 dengan asumsi surplus berlimpah. Pemerintah berusaha melakukan pengendalian harga dengan mengeluarkan kebijakan penetapan HET beras dan melakukan operasi penertiban melalui Satgas Pangan POLRI.

Operasi satgas pangan telah menemukan satu perusahaan penggilingan padi besar (PT IBU) menjual harga terlalu tinggi. Namun pengadilan memutuskan kesalahan ada pada tidak sesuaian label dan isi. Meski penertiban terus dilakukan, pada empat bulan terakhir tahun 2017 terjadi kenaikan harga beras, sementara jumlah stok di Perum BULOG hanya mencapai 958 ribu ton (kurang dari 1 juta ton). Ombudsman RI telah menyampaikan LAHP terkait dugaan maladministrasi di seputar penggerebekan beras PT IBU dan meminta kementerian dan lembaga terkait melakukan sejumlah tindakan korektif.

Pada tahun 2018, Pemerintah memutuskan memperluas program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT). Keputusan ini telah menyebabkan masyarakat penerima manfaat melakukan pembelian langsung kebutuhan beras ke pasar. Akibatnya jumlah rastra yang biasanya disalurkan Perum BULOG menurun drastis hingga 53%, sehingga terjadi tambahan 1 juta ton lebih stok di Perum BULOG. Kondisi ini menyebabkan harga beras di pasar relatif meningkat pada tahun 2018, sementara jumlah stok di Perum BULOG juga meningkat menjadi 2,1 juta ton di akhir tahun. Persediaan diperkirakan akan meningkat di tahun 2019 mengingat Pemerintah berencana menerapkan program BPNT mencapai 80% di tahun ini.

Peringatan dini untuk mengantisipasi perkembangan jangka pendek, Ombudsman RI menyarankan agar Pemerintah: (1) segera membentuk kerangka kebijakan sisa cadangan (*stock disposal policy*) untuk perbaikan manajemen stok sebelum memutuskan mengambil langkah ekspor beras, (2) melakukan klasifikasi stok dan mengutamakan pemanfaatan stok berkualitas agar operasi pasar cukup efektif mengatasi kenaikan harga akibat penerapan BPNT 80%, bukan berprioritas pada ekspor.

2. Impor Komoditi Gula

Total impor gula selama kurun waktu 2015 – 2018 mencapai 17,2 juta ton, lebih tinggi 4,5 juta ton dibandingkan periode 2010 – 2014 yang mencapai 12,7 ton. Pertumbuhan industri makanan dan minuman yang jauh melampaui pertumbuhan ekonomi nasional telah menyebabkan peningkatan jumlah impor, mengingat produksi gula domestik belum mampu mengejar standar yang diperlukan industri.

Intensitas impor gula terhadap nilai tambah riil industri makanan dan minuman pada periode 2014-2018 juga mengalami peningkatan. Pada periode 2010-2014 mencapai 5.862 ton gula impor untuk setiap Rp. 1 triliun nilai tambah riil industri makanan dan minuman. Sementara untuk kurun waktu 2015-2018

intensitas meningkat menjadi 6.950 ton untuk setiap Rp. 1 triliun nilai tambah riil industri makanan dan minuman. Kenaikan intensitas tersebut dapat disebabkan oleh perubahan struktur bahan baku dalam industri tersebut, atau disebabkan oleh faktor lain, seperti: peningkatan permintaan industri farmasi, hotel & restoran, atau justru dikarenakan kelemahan dalam memverifikasi kebutuhan dan posisi stok industri pengusul impor. Faktor yang terakhir sangat berisiko kepada peningkatan rembesan yang mengganggu produksi domestik.

Dalam proses investigasi Ombudsman menemukan arus gula impor juga mengganggu stabilitas produksi gula petani akibat adanya rembesan gula impor untuk industri yang beredar di pasar tradisional. Rembesan ini berdampak pada penurunan harga gula tebu petani. Di sisi lain penerapan SNI, dalam kondisi tertentu, juga menyebabkan gula petani terkadang tak bisa memasuki pasar.

Perkembangan harga gula domestik mengalami fluktuasi. Rentang fluktuasi harga pada kurun waktu 2015 - 2018 relatif lebih lebar dibandingkan dengan kurun waktu 2010 - 2014. Secara keseluruhan dapat dilihat melalui perkembangan harga rata-rata bulanan.

Pemerintah sempat membuat kebijakan pengawasan untuk mengurangi rembesan gula rafinasi melalui Pasar Lelang GKR, namun kemudian kebijakan tersebut kemudian dicabut dan berakibat maraknya rembesan gula impor karena tidak ada mekanisme deteksi rembesan. Guna menindaklanjuti hal tersebut. Ombudsman RI menemukan di lapangan banyak IKM mendapatkan manfaat dari transparansi harga melalui lelang gula kering rafinasi tahap uji coba berupa harga lebih murah. Sementara asosiasi petani tebu berpendapat lelang tersebut dapat mengurangi risiko rembesan gula impor ke pasar konsumsi.

Ombudsman RI telah menyarankan kepada Pemerintah agar kembali membentuk regulasi yang mengawasi peredaran gula impor dengan mempercepat pembentukan Peraturan Presiden tentang Penataan, Pembinaan dan Pengembangan Pasar Lelang Komoditas serta menetapkan kembali peraturan mengenai perdagangan GKR melalui pasar lelang komoditas.

Peringatan dini untuk mengantisipasi perkembangan jangka pendek (3 bulan ke depan), Ombudsman RI menyarankan: (1) memperketat proses verifikasi kebutuhan dan stok gula impor untuk industri, (2) segera menetapkan hasil perhitungan neraca gula nasional, (3) mengevaluasi penerapan SNI bagi gula petani.

3. Impor Komoditi Garam

Dalam kurun waktu empat tahun (2015 – 2018), impor komoditas garam mengalami kenaikan dari tahun ke tahun dengan total impor sebesar 12,3 juta ton, tertinggi pada tahun 2018 yang mencapai 3,7 juta ton. Pada tahun 2019 diperkirakan impor garam masih menjadi opsi Pemerintah untuk memenuhi kebutuhan industri dengan standar kadar NaCl lebih tinggi dibanding produk lokal.

Harga garam dalam negeri mengalami lonjakan tak wajar pertengahan tahun 2017. Lonjakan harga diikuti oleh kebijakan impor dengan jumlah tinggi di awal tahun dengan persetujuan impor mencapai 3,7 juta ton. Ombudsman RI telah menemukan beberapa maladministrasi impor tahun 2018 yaitu: (1) persetujuan impor garam sebesar 3,7 juta ton tanpa validasi data oleh BPS sebagai pertimbangan dalam pengambilan keputusan penentuan kuota impor, (2) keputusan impor sebesar 3,7 juta ton tidak disertai rekomendasi dari Menteri Kelautan dan Perikanan sebagaimana amanat Undang-Undang Nomor 7/2016, (3) legitimasi impor garam 2,37 juta ton tanpa rekomendasi melalui ketentuan belaku surut pada Peraturan Pemerintah Nomor 9/2018 yang diterbitkan hanya dalam waktu tiga hari (terhitung dari tanggal 13 -15

Maret), tanpa disertai Izin Prakarsa dari Presiden dan tidak adanya paraf persetujuan dari Menteri Kelautan dan Perikanan.

Ombudsman RI menemukan penyalahgunaan distribusi garam Impor periode 2018 oleh PT MTS. Penindakan telah dilakukan oleh Kepolisian RI. Hal ini terjadi karena persetujuan impor yang diperoleh juga mencakup industri yang dapat memanfaatkan garam lokal. Atas berbagai temuan maladministrasi tersebut Ombudsman RI telah meminta beberapa tindakan korektif. Beberapa kementerian telah memulai serangkaian perbaikan sistemik. Melalui perbaikan tersebut diperkirakan impor garam akan mengalami penurunan di tahun 2019.

Paska penyerahan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) Ombudsman RI, Komite Pengawas Persaingan Usaha (KPPU) telah pula melakukan persidangan untuk memutus dugaan kartel garam terhadap 7 perusahaan.

Peringatan dini untuk mengantisipasi perkembangan jangka pendek (3 bulan ke depan), Ombudsman RI menyarankan: (1) memperketat proses verifikasi kebutuhan garam impor untuk industri, (2) mempercepat proses perhitungan stok garam produksi lokal, (3) segera menetapkan hasil perhitungan neraca garam.

4. Impor Komoditi Jagung

Indonesia mengimpor jagung untuk kebutuhan pakan ternak. Untuk kurun waktu 2015-2018 jumlah impor hanya mencapai 5,7 juta ton, lebih rendah dibandingkan 2010-2014 yang mencapai 12,9 juta ton. Penurunan drastis terjadi pada tahun 2016 karena Pemerintah membatasi impor jagung hanya 1,3 juta ton dibandingkan tahun sebelumnya yang mencapai 3,3 juta ton dengan alasan produksi dalam negeri meningkat dan sebagai upaya melindungi petani.

Di akhir tahun 2018 harga gandum dunia meningkat akibat gangguan panen di Australia. Impor gandum untuk pakan diperkirakan menurun menjadi 1,3 juta ton karena Rusia dan Ukraina membatasi ekspor gandum. Kelangkaan jagung untuk pakan mengundang protes sejumlah peternak. Akibat hal tersebut, pada tahun 2019 keran impor jagung untuk pakan dibuka kembali, bahkan tanpa kuota. Untuk menjaga pasokan diprediksi Pemerintah akan mengambil kebijakan impor jagung cukup signifikan di tahun 2019. Terkait perkembangan tersebut, Ombudsman RI akan melakukan investigasi untuk mendalami administrasi impor jagung.

Peringatan dini dari Ombudsman memahami bahwa diperlukan waktu bagi BPS untuk melakukan perbaikan metode penghitungan angka produksi jagung. Untuk mengantisipasi perkembangan jangka pendek (3 bulan ke depan), Ombudsman RI menyarankan: (1) melakukan evaluasi cepat dan memperketat proses verifikasi kebutuhan impor jagung maupun impor gandum untuk keperluan industri pakan sebagai basis penerbitan rekomendasi impor, (2) mempersiapkan manajemen stok pemerintah untuk mengatasi kelangkaan pasokan jagung pakan bagi peternak.

B. Pelaksanaan LAHP Kasus Novel Baswedan

Gambar 3.2

Anggota Ombudsman RI dalam proses penyerahan LAHP Penyidikan Novel Baswedan

Ombudsman RI telah menyerahkan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) terkait temuan maladministrasi dalam proses penyidikan Novel Baswedan yang dilakukan oleh penyidik Kepolisian Daerah Metro Jaya pada 6 Desember 2018 lalu. Ombudsman RI berhak memanggil inspektur Pengawas Daerah Polda Metro Jaya untuk mempersiapkan jawaban atas pelaksanaan tindakan korektif LAHP yang sedang dicanangkan oleh Ombudsman RI dimana proses monitoring dilaksanakan dalam 30 hari.

Sebelumnya Ombudsman RI menemukan maladministrasi dalam proses penyidikan Laporan Polisi Nomor: LP/55/K/IV/2017/PMJ/Res JU/S GD tanggal 11 April 2017 tentang tindak pidana kekerasan (pengeroyokan) terkait perkara tindak pidana penyiraman air keras yang dialami Novel Baswedan. Penanganan perkara tersebut dilakukan oleh penyidik Polri dalam hal ini jajaran Polda Metro Jaya, Polres Metro Jakarta Utara, dan Polsek Kelapa Gading, Temuan tersebut merupakan investigasi atas prakarsa sendiri yang dilakukan oleh Ombudsman.

Temuan maladministrasi dalam pemeriksaan Ombudsman antara lain:

1. Aspek penundaan berlarut penanganan perkara (proporsionalitas penanganan perkara)
2. Aspek efektivitas penggunaan Sumber Daya Manusia (SDM)
3. Aspek pengabaian petunjuk yang bersumber dari kejadian yang dialami korban
4. Aspek administrasi penyidikan (mindik)

Sebagai bentuk tata kelola pelayanan publik dan kepastian hukum, perlu dilakukan beberapa tindakan korektif guna menyempurnakan aspek administratif kegiatan penyidikan oleh Penyidik Polda Metro Jaya sebagai berikut:

1. Aspek Administrasi Penyidikan

Terhadap temuan penyelenggaraan administrasi penyidikan yaitu pelanggaran peraturan perundang-undangan, pengabaian kewajiban hukum, kelalaian dan/atau penyimpangan prosedur, maka dipandang perlu melakukan tindakan perbaikan.

2. Aspek Penundaan Berlarut Penanganan Perkara (Proporsionalitas dan Prioritas Penanganan Perkara)

- A. Terhadap semua Surat Perintah Tugas sebagaimana telah dijelaskan dalam tabel administrasi yang tercantum mengenai jangka waktu, maka agar dilakukan revisi yang memuat tentang "lama waktu penugasan".
- B. Melakukan gelar perkara pada tahap pertengahan penyidikan sebagaimana diatur dalam Pasal 70 ayat 3 Peraturan Kapolri Nomor 14 Tahun 2012 Tentang Manajemen Penyidikan. Hal tersebut dibutuhkan guna mengevaluasi dan memecahkan masalah yang dihadapi dalam penyidikan, serta untuk menentukan rencana lebih lanjut dan mengembangkan rencana penyidikan dengan menghadirkan saksi korban.

3. Aspek Efektivitas Penggunaan Sumber Daya Manusia (SDM)

Terhadap jumlah personil yang ditugaskan, agar dilakukan perencanaan dan penataan ulang penyidikan. Dengan memperhatikan aspek penanganan perkara yang berkualitas, dengan mengacu pada keahlian serta profesionalitas setiap personil yang menjadi penyidik dan penyidik pembantu, yang akan ditugaskan dalam penanganan perkara.

4. Aspek Pengabaian Petunjuk dari Kejadian yang Dialami Novel Baswedan

Terhadap petunjuk yang bersumber dari kejadian yang dialami Novel Baswedan maka perlu dilakukan permintaan keterangan, atau permintaan keterangan ulang, kepada:

- a. Novel Baswedan, terkait kejadian yang dialami pada awal bulan Ramadhan tahun 2016, tentang percobaan penabrakan di Jalan Boulevard Kelapa Gading di sebelah kantor PT. Bank Mandiri saat mengendarai sepeda motor menuju kantor KPK RI, dan kejadian pada tahun 2016 di Jalan Boulevard Kelapa Gading sebelum Apartemen Gading Nias, ditabrak oleh sebuah mobil dengan jenis mobil Avanza/Xenia sebanyak 2 (dua) kali.
- b. Novel Baswedan, agar dilakukan permintaan keterangan lanjutan, sebagaimana materi pertanyaan yang pernah dilakukan pada saat permintaan keterangan di Kedutaan Besar Republik Indonesia di Singapura.
- c. Komjen Pol Drs. M. Iriawan, terkait informasi bahwa ada indikasi upaya percobaan penyerangan terhadap Novel Baswedan. Hal tersebut disampaikan pada saat menjabat sebagai Kapolda Metro Jaya.

BAB IV

PENCEGAHAN MALADMINISTRASI

A. Anugerah Kompetensi Penyelenggara Pelayanan



Gambar 4.1

Ombudsman RI dalam Agenda Anugerah Kompetensi Penyelenggara Pelayanan Publik

Ombudsman RI telah melakukan penilaian terhadap pelaksanaan perizinan pada 265 pemerintah daerah tingkat Provinsi, kabupaten, dan kota. Dalam survei ini Ombudsman menilai 16 unit layanan di tingkat Provinsi, 49 unit layanan pada pemerintah kota, dan 200 unit layanan pada pemerintah kabupaten. Penilaian tersebut menghasilkan 5 penerima Penganugerahan Kompetensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Hasil penilaian tahun 2018 dipublikasikan pada triwulan I tahun 2019.

Penilaian Ombudsman menunjukkan pemahaman terkait komponen standar layanan pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu di tingkat pemerintah Provinsi tergolong sangat baik. Sedangkan pada pemerintah kabupaten dan kota masih terdapat ketidakpahaman standar pelayanan. Dari survei ini juga didapatkan hasil bahwa masyarakat yang mengurus perizinan sangat membutuhkan informasi kejelasan biaya dan alur proses. Masalah dasar pelayanan yang buruk dan meningkatnya pengaduan ke Ombudsman setiap tahun disebabkan oleh kurangnya pemahaman tentang standar pelayanan publik.

Pada setiap level pemerintah baik di tingkat Provinsi, kabupaten dan kota, persentase ketidaktahuan terkait bentuk maladministrasi lebih tinggi dibanding pengetahuan bentuk maladministrasi. "Pengetahuan yang baik mengenai bentuk maladministrasi dapat mencegah tindak pidana korupsi, kolusi dan nepotisme. Perilaku maladministrasi dapat melunturkan *trust* pengguna layanan atau masyarakat. Lokus penilaian terhadap kompetensi penyelenggaraan pelayanan publik adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Latar belakang Ombudsman melakukan penilaian kompetensi penyelenggaraan perizinan di pemerintah daerah karena layanan publik harus komprehensif dan kaya akan data mutakhir serta adaptif terhadap kebijakan baru. Penilaian kompetensi ini bermaksud untuk mengetahui tingkat kesiapan pemerintah daerah dalam pemenuhan standar pelayanan publik perizinan dan akselerasi berbagai kebijakan perizinan usaha. Penilaian ini memiliki tujuan untuk mendapatkan gambaran efektifitas pelaksanaan penyelenggaraan PTSP dan melihat kesiapan PTSP dalam menjalankan berbagai kebijakan perizinan usaha.

Pemerintah Daerah yang terpilih yakni Provinsi Sulawesi Tengah, Kabupaten Banyumas, Kabupaten Bantul, Kabupaten Gunungkidul dan Kota Bogor. Lima pemerintah daerah tersebut masuk dalam zona hijau dalam penilaian kompetensi penyelenggaraan perizinan. Masing-masing pemerintah daerah memperoleh nilai sebagai berikut, Provinsi Sulawesi Tengah (84,22), Kabupaten Banyumas (87,01), Kabupaten Bantul (84,92), Kabupaten Gunungkidul (84,35) dan Kota Bogor (89,67).

Kini,
Pengaduan Online
dan Pemantauan
Laporan Semakin
Mudah di Website
Baru Ombudsman RI!

Awasi, Tegur, dan Laporkan di
www.ombudsman.go.id



B. Indeks Persepsi Maladministrasi



Pengetahuan masyarakat terhadap pengertian maladministrasi masih rendah. Hal ini diketahui pada hasil survei Ombudsman tentang Indeks Persepsi Maladministrasi (Inperma) 2018: hanya 22% dari 2.818 responden yang mengetahui apa itu maladministrasi. Di sisi lain meskipun pengetahuan masyarakat tentang maladministrasi tergolong rendah, namun tingkat kesediaan melapor apabila terjadi permasalahan pelayanan cukup tinggi, yakni 79,4%.

Survei Inperma merupakan tahap lanjutan dari survei Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik yang sudah berlangsung sejak 2015 yang bertujuan untuk mendapatkan data primer dari pengguna layanan dengan cara memetakan tingkat maladministrasi pada layanan publik dasar seperti kesehatan, pendidikan, perizinan dan administrasi kependudukan. Dimensi survei Inperma adalah penyimpangan standar pelayanan dan penyimpangan perilaku. Sedangkan yang menjadi indikator survei adalah penundaan berlarut, permintaan imbalan, penyimpangan prosedur, tidak kompeten, tidak patut dan diskriminasi pelayanan. Hasil survei indeks persepsi maladministrasi tahun 2018 dipublikasikan pada triwulan I tahun 2019.

Ombudsman RI melaksanakan survei inperma untuk mendapatkan data primer dari masyarakat pengguna layanan dengan cara memetakan tingkat maladministrasi pada layanan publik dasar. Survei dilakukan kepada 2.818 responden yang tersebar di 10 kota dan 10 kabupaten pada 10 Provinsi. Provinsi yang disurvei merupakan 10 Provinsi dengan nilai tertinggi dalam survei kepatuhan terhadap standar layanan publik tahun 2017, yakni Provinsi Sumatera Utara, Kepulauan Riau, Jambi, DKI Jakarta, Jawa Barat, Banten, Nusa Tenggara Timur, Kalimantan Timur, Sulawesi Selatan dan Sulawesi Tenggara.

Kota yang disurvei adalah Medan, Tanjungpinang, Jambi, Jakarta Pusat, Bandung, Serang, Kupang, Balikpapan, Makassar, Kendari. Sedangkan kabupaten yang disurvei adalah Deli Serdang, Lingga, Merangin, Kepulauan Seribu, Garut, Lebak, Timor Tengah Selatan, Kutai Kertanegara, Bone dan Konawe.

Berdasarkan hasil survei, 10 Provinsi tersebut masuk dalam kategori maladministrasi rendah, dengan rentang nilai antara 4,38 sampai 6,25. Provinsi Nusa Tenggara Timur menjadi Provinsi dengan indeks maladministrasi terendah, yakni 4,87. Diikuti oleh Provinsi Jawa Barat dengan indeks maladministrasi 4,98 dan DKI Jakarta mencatat 5,11.

Hasil survei juga menunjukkan sebanyak 70,3% responden masih nyaman untuk mengurus secara langsung dibandingkan dengan mekanisme online atau memakai jasa perantara. Selain itu terkait kenyamanan dalam mengakses informasi tentang standar layanan, sebanyak 51,6 responden memilih untuk bertanya langsung kepada petugas.

Hasil Survei Inperma 2018, dari beberapa lokus yang menjadi target survei, indeks tertinggi maladministrasi adalah Provinsi Riau, sebaliknya Bali masuk indeks terendah maladministrasi. Selain itu sebanyak 66,7% responden merasa kurang nyaman berinteraksi dalam mengurus pelayanan publik secara *online* dan lebih memilih mengurus pelayanan publik secara langsung.

Survei Indeks Persepsi Maladministrasi dilaksanakan untuk mengukur kondisi pelayanan publik dari segi pengawasan. Data yang digunakan merupakan data primer dari pengguna layanan secara langsung dengan cara memetakan tingkat maladministrasi pada layanan publik dasar. Data yang diambil berdasarkan fokus layanan pelayanan dasar dan masif diakses oleh masyarakat, meliputi kesehatan, pendidikan, perizinan dan administrasi penduduk. Seluruh Provinsi yang dinilai pada tahun 2018 masuk kedalam kategori maladmistrasi rendah, dimana Provinsi Banten memiliki maladministrasi tinggi dan NTT memiliki maladministrasi rendah.

Tabel 3.1
Indeks Kategori Maladministrasi Rendah

Provinsi	Indeks	Kategori Maladministrasi
Sumatera Utara	5,28	Maladinitrasi Rendah
Kepulauan Riau	5,45	Maladinitrasi Rendah
Jambi	5,44	Maladinitrasi Rendah
Jakarta	5,11	Maladinitrasi Rendah
Jawa Barat	4,98	Maladinitrasi Rendah
Banten	5,52	Maladinitrasi Rendah
Nusa Tenggara Timur	4,87	Maladinitrasi Rendah
Kalimantan Timur	5,46	Maladinitrasi Rendah
Sulawesi Selatan	5,30	Maladinitrasi Rendah
Sulawesi Tenggara	5,47	Maladinitrasi Rendah

Tabel 3.2
Rekapitulasi Sebaran Indeks Tiap Fokus Layanan

Provinsi	Sebaran Indeks Persepsi Maladministrasi			
	Perizinan	Kesehatan	Pendidikan	Adminduk
Sumatera Utara	5,19	5,20	5,50	5,23
Kepulauan Riau	5,19	5,67	5,45	5,47
Jambi	5,20	5,29	5,59	5,69
Jakarta Raya	5,31	5,11	5,21	4,83
Jawa Barat	4,68	5,15	5,21	4,89
Banten	5,41	5,52	5,44	5,72
Nusa Tenggara Timur	4,55	4,95	4,67	5,31
Kalimantan Timur	5,33	5,45	5,56	5,49
Sulawesi Selatan	4,95	5,19	5,51	5,54
Sulawesi Tenggara	5,33	5,21	5,74	5,61

Maladministrasi Tertinggi

Maladministrasi Terendah

C. Survei Kepatuhan Hukum



Gambar 4.2

Anggota Ombudsman RI dalam rangka Penyerahan Hasil Survei Kepatuhan Hukum

Ombudsman RI telah melakukan survei kepatuhan hukum oleh lembaga penegak hukum di 10 Provinsi yang meliputi 40 berkas perkara pada tahap penyidikan, penuntutan, peradilan, dan pemasyarakatan. Survei Kepatuhan Hukum ini berfokus pada kelengkapan berkas perkara secara administratif serta pemenuhan unsur dokumen dalam proses peradilan pidana umum yang harus dilengkapi oleh lembaga penegak hukum. Tujuannya yaitu Ombudsman ingin melihat sejauh mana Kepolisian Negara Republik Indonesia, Kejaksaan, Pengadilan Negeri dan Lembaga Kemasyarakatan telah patuh terhadap ketentuan administratif-teknis yang dibuat oleh masing-masing lembaga dan peraturan perundang-undangan terkait.

Kegiatan survei ini tidak memasuki ranah substansi penegakan hukum dan bagaimana aparat penegak hukum menemukan kebenaran materiil atas tindak pidana umum yang menjadi wewenang. Sebaliknya, survei ini menilai sejauh mana pemenuhan tertib administrasi dokumen perkara tindak pidana umum diselesaikan atau dilengkapi oleh aparat penegak hukum.

Terdapat 10 Provinsi yang dinilai berdasarkan pertimbangan jumlah tertinggi laporan bidang hukum di Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia. Adapun Provinsi yang tercatat memiliki angka laporan tertinggi pada kurun waktu Januari 2013 - Desember 2017 adalah Provinsi Sumatera Utara, Nusa Tenggara Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat, Sulawesi Selatan, Sulawesi Utara, Daerah Istimewa Yogyakarta, Riau, Sumatera Utara dan Maluku. Hasil survei tahun 2018 dipublikasikan pada triwulan I tahun 2019.

Hasil Survei Kepatuhan Hukum yang dilakukan pada tahun 2018 itu menunjukkan bahwa pada penilaian pemenuhan unsur dokumen tingkat kepatuhan penegak hukum relatif masih rendah. Pemenuhan unsur dokumen pada tahap penyidikan sebanyak 46,66%, tahap penuntutan 47,98%, tahap peradilan 69,41% (kepatuhan sedang), tahap pemasyarakatan 46,66%. Sedangkan penilaian terhadap ketersediaan dokumen tergolong tinggi, yakni pada tahap penyidikan 85,00%, tahap penuntutan 84,69%, tahap peradilan 100%, dan tahap pemasyarakatan 85%.

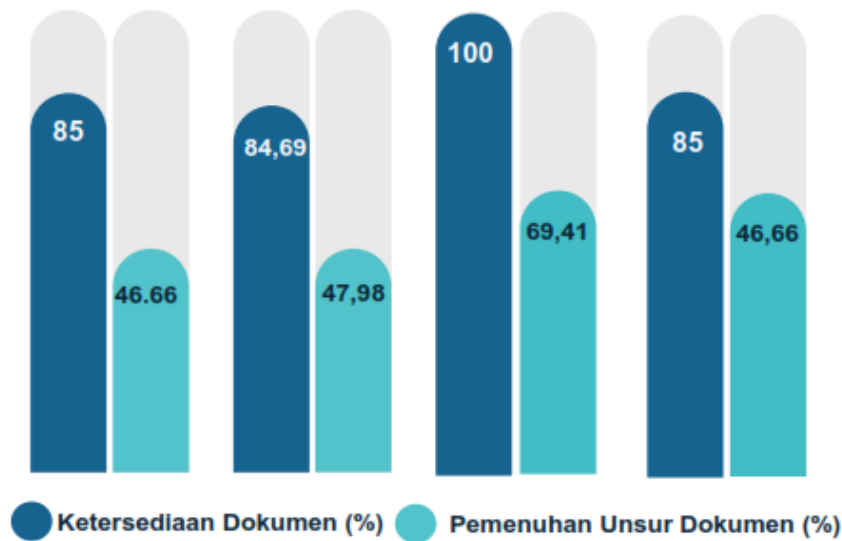
Hasil Survei Kepatuhan Hukum berdasarkan wilayah sebagai berikut berdasarkan hasil penilaian terhadap ketersediaan dokumen pada tahap penyidikan, menunjukkan Zona Kepatuhan Tertinggi di tahap ketersediaan dokumen Penyidikan berada di Kepolisian Daerah Istimewa Yogyakarta dan Maluku dengan nilai 92,86. Kemudian, dari seluruh dokumen yang tersedia tersebut, setiap berkas perkara dianalisis berdasarkan pemenuhan ketersediaan unsur sebagai mana ketentuan peraturan perundang-undangan terkait. Hasil penilaian terhadap pemenuhan unsur dokumen dalam tahap penyidikan berdasarkan perbandingan nilai pada masing-masing Provinsi, menunjukkan bahwa Kepolisian di daerah belum ada yang berada pada Zona Kepatuhan Tinggi atau masih berada pada Zona Kepatuhan Sedang dan Rendah. Berdasarkan tabel di atas, Kepolisian di Sumatera Utara memiliki nilai terendah 15,91 dibandingkan dengan Kepolisian di Daerah Istimewa Yogyakarta dengan nilai 69,77.

Pada tahap penuntutan di Kejaksaan, berdasarkan hasil penilaian terhadap ketersediaan dokumen pada tahap penuntutan, menunjukkan Zona Kepatuhan Tertinggi di tahap ketersediaan dokumen Penuntutan berada di Kejaksaan Riau dan Jawa Tengah dengan nilai 100,00 atau telah memenuhi seluruh dokumen. Kemudian, dari seluruh dokumen yang tersedia tersebut, setiap berkas perkara dianalisis berdasarkan pemenuhan ketersediaan unsur sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan terkait. Hasil penilaian terhadap pemenuhan unsur dalam tahap penuntutan berdasarkan perbandingan nilai pada masing-masing Provinsi, menunjukkan bahwa Kejaksaan di Sulawesi Selatan memiliki nilai terendah 4,17 dibandingkan dengan Kejaksaan di Maluku dengan nilai 85,00.

Pada tahap peradilan di Pengadilan, berdasarkan hasil penilaian terhadap ketersediaan dokumen pada tahap peradilan, menunjukkan bahwa Pengadilan yang menjadi sampel kajian ini seluruhnya berada dalam Zona Kepatuhan Tinggi dengan ketersediaan dokumen 100%. Kemudian, dari seluruh dokumen yang tersedia tersebut, setiap berkas perkara dianalisis berdasarkan pemenuhan ketersediaan unsur sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan terkait. Hasil penilaian terhadap pemenuhan unsur dalam tahap peradilan berdasarkan perbandingan nilai pada masing-masing Provinsi, menunjukkan bahwa Pengadilan di Sulawesi Selatan memiliki nilai terendah 33,93 dibandingkan dengan Pengadilan di Riau yang telah memenuhi unsur 100,00.

Pada tahap pemasyarakatan di Lembaga Pemasyarakatan, berdasarkan hasil penilaian terhadap ketersediaan dokumen pada tahap peradilan, menunjukkan bahwa Lembaga Pemasyarakatan dengan Zona Terendah berada di Nusa Tenggara Timur 37,50. Kemudian, dari seluruh dokumen yang tersedia tersebut, setiap berkas perkara dianalisis berdasarkan pemenuhan ketersediaan unsur sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan terkait. Hasil penilaian terhadap pemenuhan unsur dalam tahap pemasyarakatan berdasarkan perbandingan nilai pada masing-masing Provinsi, menunjukkan bahwa Lembaga Pemasyarakatan di Sumatera Barat memiliki nilai terendah 6,25.

Grafis 3.1
Hasil Penilaian Kepatuhan Hukum



D. Kerja Sama

Untuk meningkatkan hubungan kelembagaan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik, Ombudsman RI melakukan pengembangan kerja sama dalam negeri, dilanjutkan dengan evaluasi kegiatan dan tindak lanjut kerja sama, serta forum internasional. Pengembangan kerja sama dalam negeri ditandai dengan penandatanganan Nota Kesepahaman dengan beberapa Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, dan Universitas. Dalam triwulan I tahun 2019 penjabaran Nota Kesepahaman yang sudah dijalin oleh Ombudsman RI dalam rangka kerja sama dalam negeri sebagai berikut:

1. Penandatanganan Nota Kesepahaman dengan KPK



Gambar 4.3

Ketua Ombudsman RI melakukan penandatanganan nota kesepahaman antara Ombudsman Republik Indonesia dengan Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK)

Ombudsman RI melakukan kerja sama dalam rangka optimalisasi upaya pemberantasan korupsi dan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik, pada tanggal 18 Maret 2019 Ombudsman RI melaksanakan penandatanganan Nota Kesepahaman dengan Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK). Ruang lingkup kerja sama tersebut diantaranya: (1) pertukaran informasi dan data, (2) tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), (3) penelitian, dan (4) pendidikan dan pelatihan.

2. Penandatanganan Nota Kesepahaman dengan Pemerintah Provinsi Bali

Ombudsman RI juga melakukan kerja sama dengan Pemerintah Provinsi Bali dalam rangka penguatan kerja sama dengan Pemerintah Daerah ruang lingkup tujuan kerja sama tersebut yaitu: (1) peningkatan kualitas pemerintahan yang baik, dan (2) penyelesaian laporan masyarakat.

3. Penandatanganan Nota Kesepahaman dengan Universitas

Selain melakukan kerja sama dengan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah, Ombudsman juga melakukan penandatanganan Nota Kesepahaman dengan beberapa Universitas. Pada triwulan I dilaksanakan penandatanganan Nota Kesepahaman dengan Universitas yang berlokasi di Bali. Adapun ruang lingkup penguatan kerja sama dengan Universitas diantaranya: (1) pencegahan maladministrasi di lingkungan Universitas, (2) penyelesaian laporan masyarakat, (3) penelitian dan pengkajian terkait pelayanan publik, dan (4) pengabdian masyarakat. Berikut Universitas-Universitas yang melakukan penandatanganan Nota Kesepahaman dengan Ombudsman RI selama triwulan I:

1. Universitas Mahasaraswati Denpasar
2. STISIP Wira Bhakti Denpasar
3. Universitas Udayana
4. Universitas Ngurah Rai
5. Universitas Nasional Denpasar



Gambar 4.4

Ketua Ombudsman RI melakukan penandatanganan Nota Kesepahaman dengan Pemerintah Provinsi Bali

Kegiatan Pencegahan Maladministrasi



Focus Group Discussion Partisipasi Masyarakat dan Pelayanan Publik bersama LSM



Focus Group Discussion Penempatan TNI/POLRI dalam Jabatan Sipil di Kementerian dan Lembaga



Pameran Kampung Hukum Mahkamah Agung



Seminar Perempuan dan Pelayanan Publik



Sosialisasi Pelayanan Publik di Kementerian Hukum dan HAM



Workshop Ombudsman Belanda

BAB V

DUKUNGAN FASILITATIF

A. Profil Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia merupakan salah satu faktor penting penunjang aktivitas organisasi. Sumber Daya Manusia Ombudsman RI hingga bulan Maret 2019 berjumlah 836 pegawai yang didistribusi di Pusat dan seluruh Perwakilan. Komposisi SDM disajikan dalam grafis berikut:

Grafis 5.1

Komposisi Sumber Daya Manusia Ombudsman RI



B. Keuangan

Anggaran Ombudsman RI tahun 2019 sebesar Rp150.718.755.000,00 realisasi sampai dengan Triwulan I Rp28.590.838.902,00 atau 18,97%. Realisasi pada Program Dukungan Manajemen dan Pelaksanaan Tugas Teknis Lainnya Ombudsman RI sebesar Rp24.893.939.161,00 (22,82%), sedangkan untuk Program Pengawasan Pelayanan Publik sebesar Rp3.696.899.741,00 (8,88%). Rekapitulasi realisasi sebagai berikut:

Tabel 5.1
Anggaran dan Realisasi Triwulan I tahun 2019

NAMA PROGRAM/KEGIATAN	PAGU	REALISASI	%
Ombudsman Republik Indonesia	150.718.755.000	28.590.838.902	18,97
Program Dukungan Manajemen	109.068.755.000	24.893.939.161	22,82
Perencanaan, Pengawasan, dan Kerja Sama	4.400.000.000	1.577.372.459	35,85
Layanan Perencanaan	600.000.000	64.651.800	10,78
Layanan Pemantauan dan Evaluasi	1.800.000.000	1.218.450.623	67,69
Layanan Manajemen Organisasi	1.300.000.000	241.500.036	18,58
Layanan Audit Internal	700.000.000	52.770.000	7,54
Pengelolaan Administrasi Laporan, Kehumasan, dan Sistem Informasi	2.700.000.000	420.235.340	15,56
Layanan Hukum	650.000.000	156.865.000	24,13
Layanan Hubungan Masyarakat dan Informasi	500.000.000	73.377.840	14,68
Layanan Protokoler	250.000.000	39.747.300	15,90
Layanan Data dan Informasi	1.300.000.000	150.245.200	11,56
Pengelolaan Keuangan, Kepegawaian, Perlengkapan, dan Kerumahtanggaan	101.968.755.000	22.896.331.362	22,45
Layanan Sarana dan Prasarana Internal	800.000.000	368.880.023	46,11
Layanan Manajemen SDM	6.400.000.000	394.737.200	6,17
Layanan Manajemen Keuangan	650.000.000	354.423.950	54,53
Layanan Manajemen BMN	650.000.000	213.448.900	32,84
Layanan Umum	872.358.000	135.705.587	15,56
Layanan Perkantoran	92.596.397.000	21.429.135.702	23,14
Program Pengawasan Pelayanan Publik	41.650.000.000	3.696.899.741	8,88
Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat	15.530.000.000	3.034.357.213	19,54
Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat	15.530.000.000	3.034.357.213	19,54
Pencegahan Maladministrasi	25.430.000.000	611.266.528	2,40
Survei Kepatuhan atas Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	9.875.000.000	96.476.600	0,98
Rekomendasi Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik	4.300.000.000	10.900.000	0,25
Penyempurnaan Implementasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)	740.000.000	34.945.100	4,72
Peningkatan Partisipasi Masyarakat dalam Pengawasan Pelayanan Publik	7.400.000.000	367.253.152	4,96
Penilaian Kepatuhan Hukum	600.000.000	-	0,00
Peningkatan Kualitas Pelayanan Marginal	700.000.000	18.200.000	2,60
Penguatan Pemberantasan dan Pencegahan Maladministrasi dan Korupsi	1.815.000.000	83.491.676	4,60
Penjaminan Mutu	690.000.000	51.276.000	7,43
Penegakan Integritas dan Manajemen Mutu Pelayanan Ombudsman RI	690.000.000	51.276.000	7,43

C. Rapat Kerja Nasional

Dalam acara pembukaan Rapat Kerja Nasional (Rakernas), pimpinan Ombudsman RI memberikan apresiasi sebagai bentuk penghargaan kepada Insan Ombudsman yang berprestasi baik di Kantor Pusat maupun Perwakilan.

Ombudsman RI menggelar Rakernas di Palembang, 12-13 Maret 2019 dengan tema "Integrasi Program Kerja Ombudsman RI untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik" untuk meningkatkan kualitas pelayanan dimana dibutuhkan

perencanaan yang matang, terarah, dan terukur. Ombudsman RI senantiasa berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanannya dengan merencanakan program kerja. Poin penting yang dibahas dalam dalam Rakernas tersebut adalah strategi mencapai target Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) tahun 2015-2019. Untuk mencapai target RPJMN, Ombudsman RI memprioritaskan kegiatan yang menjadi tugas dengan memacu pada visi dan misi Ombudsman yaitu perbaikan pelayanan publik dan reformasi birokrasi.



Gambar 5.1

Insan Ombudsman dalam acara Rapat Kerja Nasional di Palembang



Gambar 5.2

Pimpinan Ombudsman RI dalam acara Rapat Kerja Nasional Tahun 2019

Kebijakan umum yang harus dilaksanakan pada tahun 2019 diantaranya memperkuat posisi kelembagaan sebagai pengawas pelayanan publik dengan penguatan landasan hukum pembentukannya melalui Revisi Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI serta beberapa ketentuan peraturan perundang-undangan pendukung.

Inovasi pengawasan pelayanan publik untuk perbaikan kualitas pelayanan dan efektivitas kinerja Ombudsman RI semakin berkembang diantaranya dengan adanya integrasi data dan penyelesaian laporan dan pencegahan untuk evaluasi dengan dukungan sistem teknologi informasi.

Ombudsman RI juga harus mampu menyesuaikan diri dengan berbagai perubahan yang dinamis serta secara aktif menjalin kerja sama dengan berbagai instansi strategis, baik di dalam maupun di luar negeri, guna meningkatkan peran serta Ombudsman RI dalam forum nasional maupun internasional. Ombudsman RI juga mendorong peningkatan partisipasi masyarakat dalam rangka memperbaiki kualitas pelayanan publik.

BAB VI

PENUTUP

Pelayanan merupakan bagian integral dan strategis bagi pengembangan tugas dan fungsi pelayanan pemerintahan serta pemenuhan pelayanan publik. Keberhasilan birokrasi dan pelayanan yang berkualitas merupakan harapan masyarakat. Kesadaran masyarakat terhadap hak untuk memperoleh pelayanan yang baik, salah satunya diwujudkan dalam memudahkan dan mendekatkan akses masyarakat kepada Ombudsman RI.

Perkembangan laporan masyarakat yang cenderung meningkat, berdasarkan target Rencana Kerja Pemerintah (RKP) Tahun 2019 untuk penyelesaian laporan 90%, hingga triwulan I tahun 2019 dengan realisasi sebesar 53,55% laporan yang diselesaikan. Ombudsman RI telah meningkatkan koordinasi serta sinergi dengan instansi strategis seperti penandatanganan Nota Kesepahaman.

Pengembangan kelembagaan Ombudsman RI terus diupayakan untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Pimpinan beserta jajaran terus melaksanakan Penyusunan Transformasi Kelembagaan Ombudsman RI yang bertujuan untuk penguatan internal menuju Ombudsman RI menjadi lembaga pengawas berwibawa, efektif, dan adil.

Demikian laporan triwulan I Tahun 2019, semoga dapat memberikan gambaran hasil kerja Ombudsman RI kepada para pihak.