

Laporan Tahunan 2021

MENGAWASI KEPATUHAN DAN KESIGAPAN PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK DALAM MENGHADAPI KETIDAKPASTIAN



Tema

“Mengawasi Kepatuhan dan Kesigapan Penyelenggara Pelayanan Publik dalam Menghadapi Ketidakpastian”

Gagasan Tema Tahun 2021 tersebut melihat kondisi Global dan Nasional akibat Pandemi Covid-19 yang berdampak kepada penerapan kebijakan pelayanan publik yang sering berubah menyesuaikan dengan kondisi penanganan pandemi Covid-19.



Daftar Isi

Tema	2	Rekomendasi Ombudsman RI	41
Daftar Isi	4	Yang Dilaksanakan Sebagian Tahapan Rekomendasi Ombudsman RI	42
Sambutan Pimpinan	8	Rekomendasi Yang Dilaksanakan dan Tidak Dilaksanakan	41
Ringkasan Eksekutif	10	Rekomendasi Ombudsman RI Yang Tidak Dilaksanakan	41
Peristiwa Penting	18		
01 			
Profil Ombudsman RI	21		
Visi dan Misi	22		
Profil Pimpinan	23		
Penghargaan	28		
Komponen Sumber Daya Manusia	29		
Struktur Organisasi	30		
Sejarah	32		
02 			
Penyelesaian Laporan/ Pengaduan Masyarakat	36		
Penyelesaian Laporan Masyarakat	36		
Laporan/ Pengaduan Masyarakat Yang Diterima dan Ditangani	36		
Penutupan Laporan/ Pengaduan Masyarakat	36		
Laporan Masyarakat Berdasarkan Klasifikasi Pelapor	36		
Laporan Masyarakat Berdasarkan Cara Penyampaian	37		
Laporan Masyarakat Berdasarkan Dugaan Maladministrasi	37		
Laporan Masyarakat Berdasarkan Instansi Terlapor	37		
Laporan Masyarakat Berdasarkan Substansi	38		
Sebaran Laporan Masyarakat	39		
Jumlah dan Jenis Laporan Masyarakat yang Ditolak	39		
Tindak Lanjut Laporan Hasil Akhir Pemeriksaan	40		
Tindak Lanjut Laporan Hasil Akhir Pemeriksaan pada Tahap Resolusi	40		
Tindak Lanjut Laporan Hasil Akhir Pemeriksaan Yang Dilaksanakan dan Tidak Dilaksanakan	40		
03 			
Pencegahan Maladministrasi	64		
Penilaian Kepatuhan	66		
Indeks Persepsi Maladministrasi	68		
Opini Pengawasan Pelayanan Publik	70		
Saran Perbaikan Kebijakan	72		
04 			
Penjaminan Mutu	78		
Penjaminan Mutu Penyelesaian Laporan/ Pengaduan Masyarakat	81		
Perumusan Paket Kebijakan Manajemen Mutu	81		
Pengawasan Pelayanan Publik	81		
Penjaminan Mutu Pencegahan Maladministrasi	82		
05 			
Dukungan Manajemen	83		
Laporan Keuangan	84		
Produk Regulasi	85		
Pengembangan Kompetensi	85		
Kehumasan	86		
Kearsipan	86		
Inspektorat	87		
Kerja Sama dan Forum Internasional	88		
06 			
Penutup	89		
Lampiran	92		
Tim Penyusun	104		

Daftar Grafik

Grafik 1.1	29
Jumlah Insan Ombudsman	
Grafik 1.2	29
Tingkat Pendidikan Pegawai	
Grafik 1.3	29
Usia Pegawai	
Grafik 1.4	29
Jenis Kelamin Pegawai	
Grafik 2.1	36
Penutupan Laporan perbulan	
Grafik 2.2	36
Laporan Masyarakat Berdasarkan Klasifikasi Pelapor	
Grafik 2.3	37
Laporan Masyarakat Berdasarkan Cara Penyampaian	
Grafik 2.4	37
Laporan Masyarakat Berdasarkan Dugaan Maladministrasi	
Grafik 2.5	37
Laporan Masyarakat Berdasarkan Instansi Terlapor	
Grafik 2.6	38
Laporan Masyarakat Berdasarkan Substansi Pengaduan	
Grafik 2.7	39
Sebaran Laporan Masyarakat	
Grafik 2.8	39
Jumlah Laporan Yang Ditolak Pada Tahap Verifikasi Materil	
Grafik 2.9	39
Jumlah Laporan Yang Ditolak Pada Tahap Verifikasi Formil	
Grafik 2.10	42
Tahapan Rekomendasi Ombudsman RI	
Grafik 3.1	67
Sebaran Nilai Kepatuhan di Pemerintah Provinsi	
Grafik 3.2	67
Sebaran Nilai Kepatuhan di Kementerian	
Grafik 3.3	67
Sebaran Nilai Kepatuhan di Lembaga	
Grafik 3.4	67
Sebaran Nilai Kepatuhan di Pemerintah Provinsi	
Grafik 3.5	67
Sebaran Nilai Kepatuhan di Pemerintah Kota	
Grafik 4.1	79
Total dan Jenis Aduan Tahun 2021	
Grafik 4.2	80
Dinamika Aduan Perbulan Tahun 2021	
Grafik 4.3	80
Sebaran Jumlah Aduan	

Daftar Tabel

Tabel 3.1	69
Lokasi Pengambilan Data Penilaian Persepsi Maladministrasi	
Tabel 3.2	69
Nilai Persepsi Maladministrasi (Distribusi Normal)	
Tabel 3.3	69
Nilai Indeks Persepsi Maladministrasi	
Tabel 3.4	70
Kategori Penilaian Opini	
Tabel 3.5	70
Hasil Penilaian	
Tabel 5.1	84
Laporan Keuangan Tahun 2021	
Tabel 5.2	85
Produk Regulasi	
Tabel 5.3	85
Pengembangan Kompetensi SDM	





MOKHAMMAD NAJIH

Ketua Ombudsman Republik Indonesia

Puji syukur atas rahmat Tuhan Yang Maha Esa, kami telah menyelesaikan tahun 2021 dalam melaksanakan amanat mengawasi pelayanan publik. Ombudsman RI hadir dengan tujuan agar pelayanan publik di Indonesia lebih baik.

Sudah 2 (dua) tahun terakhir masa pandemi Covid-19 ini berlangsung di Indonesia, Ombudsman RI pun mendorong transformasi tata kelola pemerintahan khususnya penyelenggaraan pelayanan publik melalui kegiatan penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat, pencegahan maladministrasi, dan penjaminan mutu layanan Ombudsman RI.

Ombudsman RI sebagai lembaga pengawasan pelayanan publik secara berkelanjutan mendorong institusi untuk meningkatkan pelayanan publik yang beradaptasi dengan kondisi pandemi. Guna mempercepat layanan Ombudsman RI melakukan inovasi layanan daring dalam penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat.

Ombudsman RI berupaya merespon cepat laporan masyarakat dan berkoordinasi dengan penyelenggara layanan publik. Laporan pengaduan masyarakat atas dugaan maladministrasi yang diterima Ombudsman RI pada tahun 2021 sebanyak 7.186 laporan.

Laporan tersebut terdiri dari 6.176 Laporan Reguler, 835 laporan Respon Cepat, dan 175 laporan Investigasi atas Prakarsa Sendiri. Selain laporan tersebut, Ombudsman RI menerima konsultasi yang merupakan non laporan yang meningkat sebesar 35,71% dibandingkan dengan tahun sebelumnya.

Ombudsman RI melaksanakan penilaian kepatuhan kepada penyelenggara layanan publik, agar pemenuhan standar layanan dapat segera terpenuhi. Selain itu, Ombudsman RI meninjau isu-isu terkini terkait pelayanan publik yang berdampak sistemik, untuk mempercepat perbaikan kebijakan pelayanan publik.

Atas nama Ombudsman RI, kami sampaikan terima kasih kepada seluruh pemangku kepentingan sehingga Ombudsman RI dapat melaksanakan fungsi dan kewenangan mendukung pencapaian target Pemerintah.

Ombudsman RI berkomitmen mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia sebagai bagian pemenuhan kesejahteraan warga negara.

Ketua Ombudsman Republik Indonesia,

Mokhammad Najih

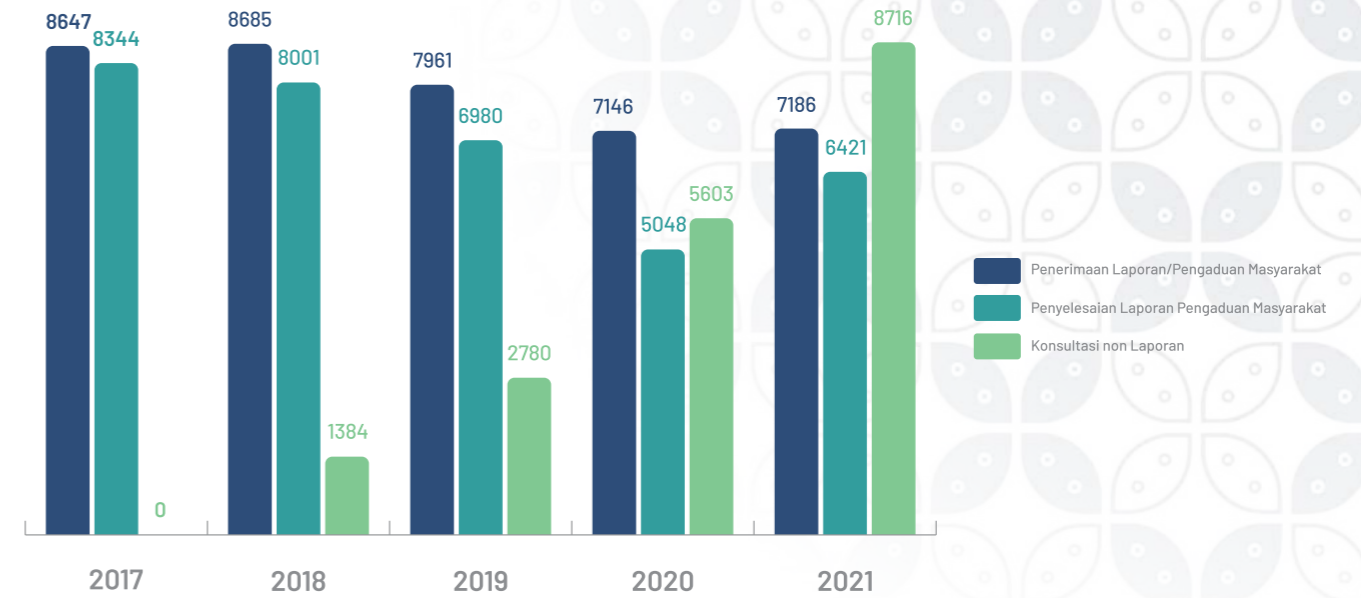
RINGKASAN

Eksekutif

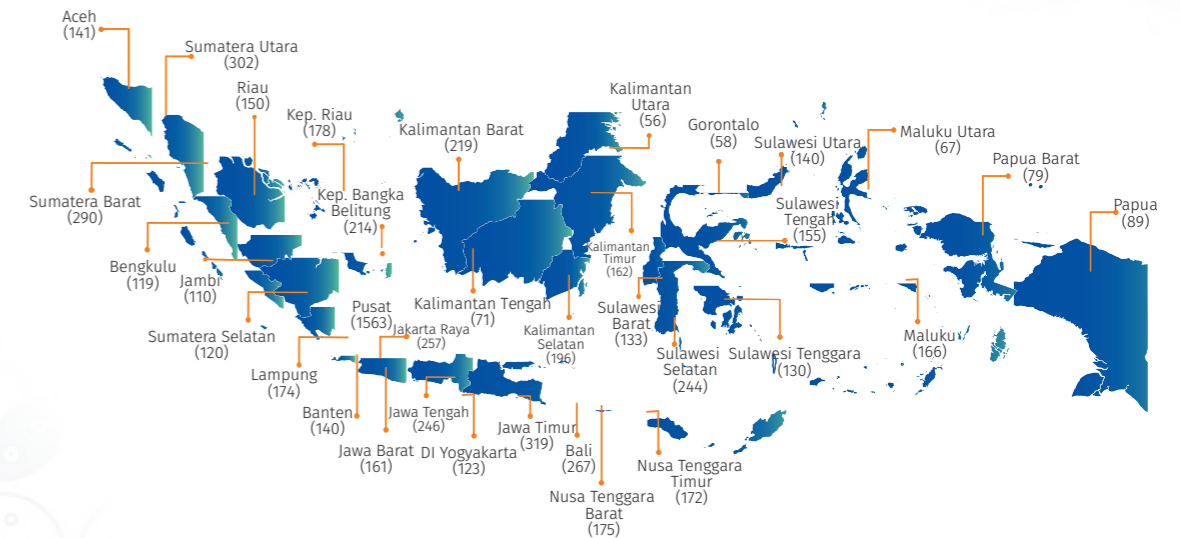


Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat

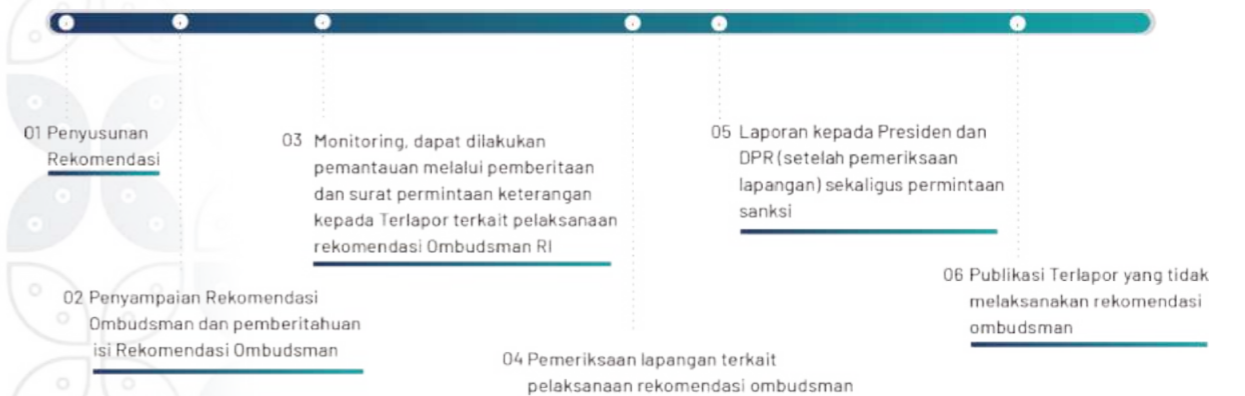
Laporan/ Pengaduan Masyarakat



Sebaran Laporan/ Pengaduan Masyarakat



Tahapan Rekomendasi Ombudsman RI



Tindakan Korektif Cegah Potensi Maladministrasi

Ombudsman RI sepanjang tahun 2021 telah melakukan upaya tindakan korektif berupa saran perbaikan kepada Pemerintah maupun instansi terkait. Adapun beberapa tindakan korektif yang telah disampaikan seperti:

01 Tata Kelola Beras
 Ombudsman RI mencatat setidaknya 12 temuan pada proses perencanaan, penetapan, pengadaan, perawatan penyimpanan, penyaluran, pelepasan dan pembiayaan Cadangan Beras Pemerintah (CBP).

02 Tata Kelola Pupuk Bersubsidi
 Melalui hasil Kajian Sistemik Ombudsman RI tentang Pencegahan Maladministrasi dalam Tata Kelola Pupuk Bersubsidi. Ombudsman RI mencatat lima potensi maladministrasi

03 Pembelajaran Tatap Muka dan PPDB Tahun 2021
 Ombudsman RI menekankan pada pengawasan pemenuhan daftar periksa kesiapan sekolah sebagaimana tertuang dalam SKB 4 Menteri. PPDB, menyoroti kejelasan informasi tentang prosedur PPDB, daya tampung dan penetapan zonasi secara transparan, informasi kuota peserta penyandang disabilitas serta pengelolaan pengaduan di setiap sekolah.

04 Tata Kelola dan Pengawasan Izin Pinjam Pakai Kawasan Hutan
 Ombudsman RI menekankan pada pengawasan pemenuhan daftar periksa kesiapan sekolah sebagaimana tertuang dalam SKB 4 Menteri. PPDB, menyoroti kejelasan informasi tentang prosedur PPDB, daya tampung dan penetapan zonasi secara transparan, informasi kuota peserta penyandang disabilitas serta pengelolaan pengaduan di setiap sekolah.

05 Maladministrasi dalam Proses Alih Status Pegawai KPK
 Ombudsman RI menemukan setidaknya 5 potensi maladministrasi dan Ombudsman RI memberikan Saran Perbaikan / Tindakan Korektif kepada 5 Kementerian.

Resolusi dan Monitoring

Rekapitulasi Penutupan yang dilakukan pada Resolusi dan Monitoring pada tahun 2019 sebanyak 63 Laporan, tahun 2020 sebanyak 42 laporan, dan tahun 2021 sebanyak 32 laporan.

Selengkapnya di :



Manajemen Pencegahan Maladministrasi

Peringkat 5 (Lima) Besar Survei Kepatuhan



Kategori Kementerian

1. Kementerian Luar Negeri
2. Kementerian Keuangan
3. Kementerian Perhubungan
4. Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan
5. Kementerian Ketenagakerjaan

Kategori Lembaga

1. Badan Pengawas Obat dan Makanan
2. Konsil Kedokteran Indonesia
3. Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah
4. Badan Tenaga Nuklir Nasional
5. Badan Standardisasi Nasional

Kategori Provinsi

1. Riau
2. Kalimantan Barat
3. DI Yogyakarta
4. Bengkulu
5. Kepulauan Bangka Belitung

Kategori Kabupaten

1. Kampar
2. Deli Serdang
3. Rokan Hilir
4. Landak
5. Kutai Kartanegara

Kategori Kota

1. Balikpapan
2. Pontianak
3. Bima
4. Bekasi
5. Bitler

Survei Indeks Persepsi Maladministrasi

Nilai Indeks Persepsi Maladministrasi tahun 2021 adalah 3.21. Nilai ini belum dipublikasikan, menunggu laporan survei selesai dan final. Rincian Nilai Persepsi Maladministrasi tiap provinsi sebagai berikut

Provinsi	Nilai Persepsi Maladministrasi Provinsi	Kategorisasi Interval Nilai Persepsi Maladministrasi
D.I Yogyakarta	2.81	Maladministrasi Rendah
Riau	2.98	Maladministrasi Rendah
Bali	3.12	Maladministrasi Rendah
Kalimantan Timur	3.22	Maladministrasi Rendah
Kalimantan Selatan	3.38	Maladministrasi Rendah
Nusa Tenggara Barat	3.45	Maladministrasi Rendah
Kalimantan Utara	3.49	Maladministrasi Rendah

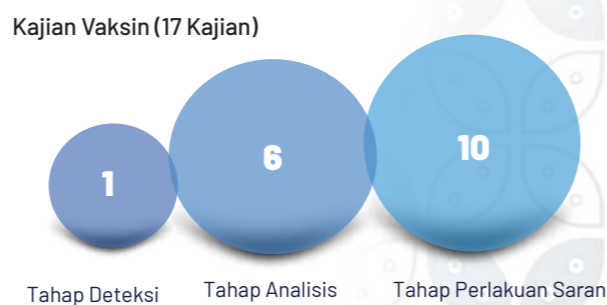
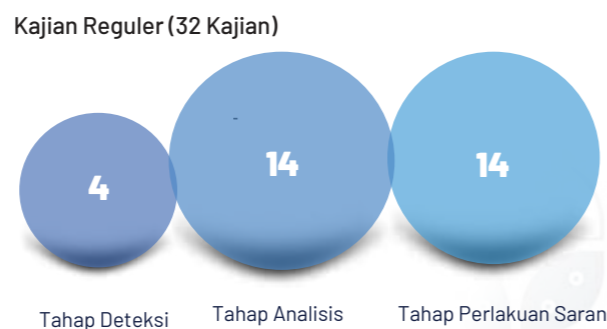
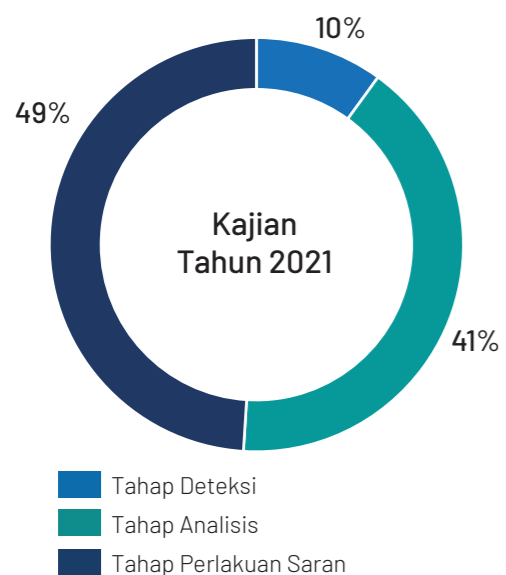


Opini Pengawasan Pelayanan Publik

Provinsi	Nilai Persepsi Maladministrasi Provinsi	Kategorisasi Interval Nilai Persepsi Maladministrasi	Nilai Kepatuhan	Zonasi Kepatuhan	Kepatuhan	Kategori Opini
D.I Yogyakarta	2.81	Maladministrasi Rendah	97.05	Hijau	Tinggi	A
Riau	2.98	Maladministrasi Rendah	98.12	Hijau	Tinggi	A
Bali	3.12	Maladministrasi Rendah	77.78	Kuning	Sedang	B
Kalimantan Timur	3.22	Maladministrasi Rendah	53.04	Kuning	Sedang	B
Kalimantan Selatan	3.38	Maladministrasi Rendah	78.31	Kuning	Sedang	B
Nusa Tenggara Barat	3.45	Maladministrasi Rendah	83.89	Hijau	Tinggi	A
Kalimantan Utara	3.49	Maladministrasi Rendah	81.47	Hijau	Tinggi	A

Saran perbaikan kebijakan

Pada tahun 2021 Ombudsman RI telah melakukan kajian di Pusat dan Perwakilan yang menghasilkan saran perbaikan kebijakan bagi Instansi penyelenggara pelayanan publik, dengan rincian sebagai berikut:



Penjaminan Mutu

Sebaran Jumlah Aduan Setiap Provinsi



Dukungan Manajemen

Kerja Sama dan Forum Internasional

Forum Internasional yang aktif hingga saat ini

- Office of Commonwealth Ombudsman, terkait peningkatan kapasitas
- Danish Parliamentary Ombudsman, terkait isu disabilitas
- Netherlands Ombudsman (melalui CILC, terkait pengembangan Propartif)
- Vrije University (melalui Nuffic, terkait pengembangan Propartif)
- NSLIC/Pemerintah Kanada, terkait pengawasan di bidang ketenagakerjaan dan perizinan

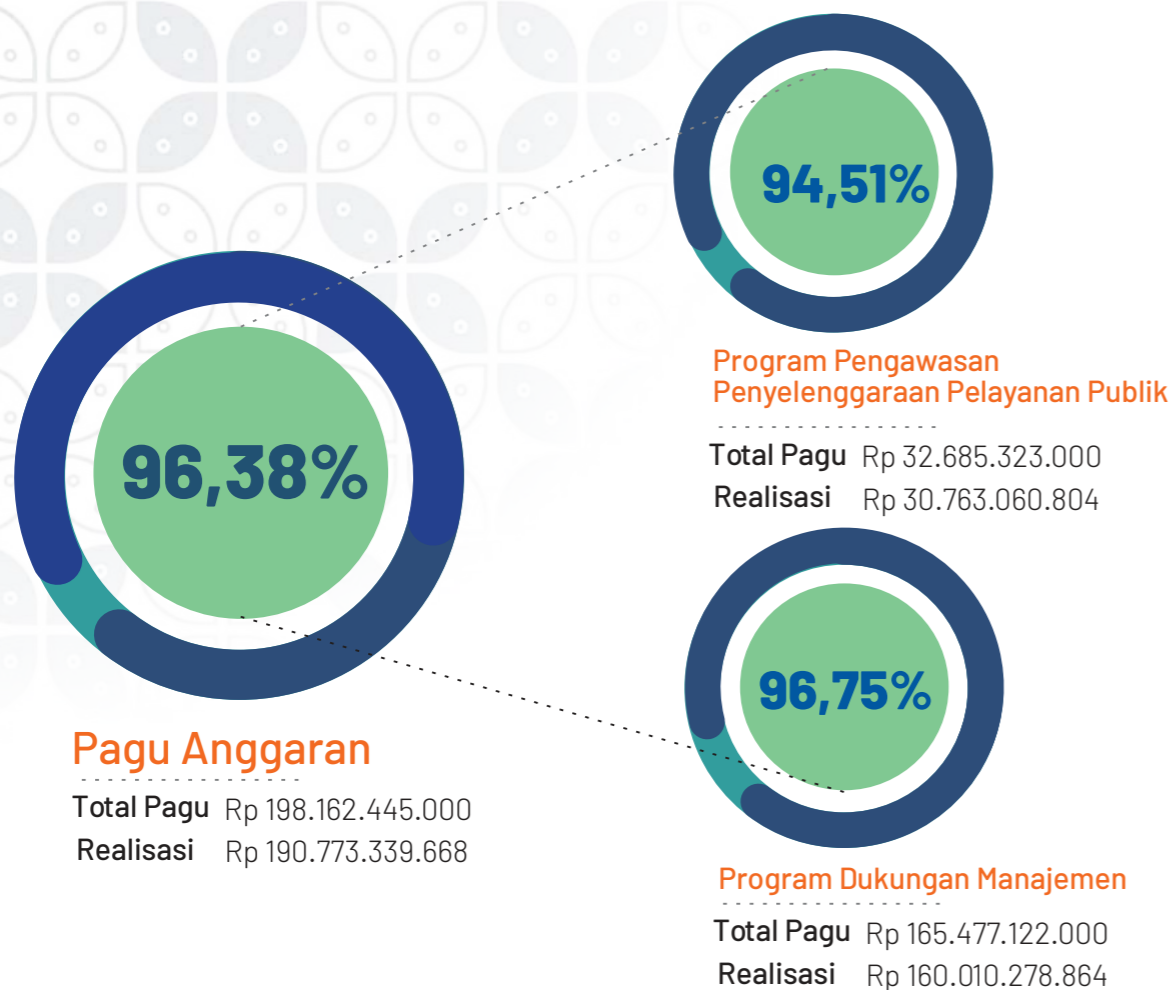
Kerja Sama oleh Pusat

- Kementerian : 1
- Lembaga : 4
- Universitas : 20
- Media : 1
- Pemerintah Daerah : 11

Kerja Sama oleh Perwakilan

- Kementerian : 6
- Kepolisian : 2
- Universitas : 4
- Pemerintah Daerah : 1

Laporan Keuangan

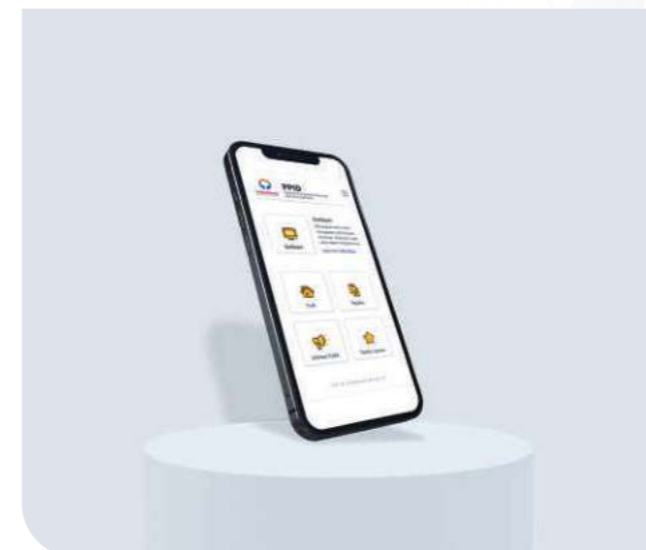


sumber : realisasi anggaran bersifat *netto* dan *unaudited*

Kehumasan

Pengembangan Aplikasi PPID Berbasis iOS

Ombudsman RI mampu melahirkan inovasi dalam keterbatasan untuk mempermudah akses pelayanan informasi yaitu dengan dikembangkannya Aplikasi PPID berbasis iOS



Layanan Pojok Baca Digital

Perpustakaan Ombudsman RI terus berupaya dalam meningkatkan pelayanan perpustakaan berupa Pojok Baca Digital (POCADI) di Kantor Pusat Ombudsman RI pada akhir tahun 2021.



Peristiwa Penting


01

Pelantikan Kepala Perwakilan (Kaper) Ombudsman yakni Hadi Rahman selaku Kaper Kalimantan Selatan, Shulby Yozar Ariadhy selaku Kaper Kepulauan Bangka Belitung, Dan Satriana selaku Kaper Jawa Barat, Agus Muttaqin selaku Kaper Jawa Timur dan Meilany Fransisca Limpas selaku Kaper Sulawesi Utara pada Senin (4/1/2021)



02

Presiden RI Joko Widodo mengapresiasi langkah Ombudsman RI yang terus mengawal dan melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. "Apa yang telah dilakukan Ombudsman selama ini telah membantu meningkatkan kualitas pelayanan publik di Negara kita," tutur Presiden saat memberikan sambutan dalam Peluncuran Laporan Tahunan Ombudsman RI Tahun 2020 pada Senin (8/2/2021) yang dilaksanakan secara daring dan luring.



03

Presiden RI Joko Widodo menyaksikan pengucapan sumpah/janji jabatan Anggota Ombudsman RI Masa Jabatan 2021-2026, Senin (22/2/2021) di Istana Negara. Pengangkatan keanggotaan Ombudsman ini berdasarkan Keputusan Presiden Republik Indonesia (Keppres) Nomor 36/P Tahun 2021 tentang Pengangkatan Keanggotaan Ombudsman Republik Indonesia Masa Jabatan Tahun 2021-2026 yang ditetapkan di Jakarta pada 19 Februari 2021.



04

Sebanyak 377 pegawai Ombudsman RI di Pusat dan Kantor Perwakilan Jakarta Raya mendapatkan vaksinasi Covid-19 dosis pertama pada Senin (15/3/2021) di Kantor Ombudsman, Jakarta Selatan. Ketua Ombudsman RI, Mokhammad Najih menjelaskan, selain pegawai di Pusat, sebanyak 80 persen dari 34 Kantor Perwakilan di Ombudsman di tingkat provinsi telah melaksanakan vaksinasi Covid-19.




05

Anggota Ombudsman RI Jemsly Hutabarat melakukan inspeksi mendadak (sidak) ke Bandara Internasional Soekarno Hatta di Cengkareng (29/4/2021). Sidak ini dilakukan guna memantau perlintasan kedatangan orang dari luar negeri melalui bandara.



06

Konferensi Pers Ombudsman RI terkait pengawasan dalam pelaksanaan pemberian Tunjangan Hari Raya (THR) 2021 bagi pekerja/buruh (5/5/2021). Ombudsman RI menilai potensi maladministrasi bisa terjadi jika Pemerintah tidak mampu melaksanakan ketentuan-ketentuan dalam SE Menteri Ketenagakerjaan RI Nomor M/6/HK.04/IV/2021 tentang Pelaksanaan Pemberian THR Keagamaan 2021.



07

Ombudsman RI secara resmi meluncurkan Computer Security Incident Response Team (CSIRT) yang dibentuk sebagai target Rencana Kerja Pemerintah Prioritas Nasional Tahun 2021. Acara tersebut berlangsung di Hotel Royal, Kuningan, Jakarta (24/6/2021). CSIRT sendiri merupakan sebuah organisasi atau tim yang bertanggung jawab untuk menerima, meninjau, dan menanggapi laporan atas aktivitas insiden keamanan siber.



08

Ombudsman RI membagikan paket sembako sebagai salah satu rangkaian peringatan HUT RI ke-76 (14/8/2021). Paket sembako ini dibagikan kepada 113 orang di lingkungan Ombudsman RI yang terdiri dari pramubakti, pengemudi, satpam, office boy, dan petugas call center. Sementara 100 paket lainnya dibagikan ke warga RT 02, RT 05, dan RT 07 Kel. Karet, Setiabudi.



09

Ketua Ombudsman RI, Mokhammad Najih bersama Dirut LKBN Antara, Meidyatama Suryodiningrat menandatangani nota kesepahaman bersama terkait penyebarluasan informasi dalam upaya meningkatkan pelayanan publik pada Selasa (7/9/2021) di Wisma Antara, Jakarta Pusat. Tujuan dari nota kesepahaman ini adalah dalam rangka penyebarluasan informasi melalui media digital dalam ruang dan luar ruang, pemanfaatan sumber daya bersama serta penguatan pengawasan pelayanan publik.



10

Ombudsman RI telah menyelesaikan investigasi atas prakarsa sendiri mengenai Perbaikan dalam Tata Kelola Cadangan Beras Pemerintah (CBP). Ombudsman mencatat setidaknya 12 temuan pada proses perencanaan, penetapan, pengadaan, perawatan penyimpanan, penyaluran, pelepasan dan pembiayaan CBP. Hasil investigasi atau Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) disampaikan secara langsung kepada Menteri Perdagangan, Muhammad Lutfi, dan instansi terkait lainnya di Kantor Ombudsman RI, Kuningan Jakarta Selatan (18/10/2021).



11

PENGEMBANGAN KAPASITAS SDM PENGAWAS PELAYANAN PUBLIK OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Manusia (SDM) Pengawas Pelayanan Publik Ombudsman RI pada Selasa (16/11/2021) di Cianjur, Jawa Barat. Kegiatan ini dilakukan sebagai bentuk koordinasi dan perkenalan antara Pimpinan Ombudsman RI periode 2021-2026 dan seluruh Kepala Perwakilan atau jajaran untuk bertemu secara langsung pertama kali di tahun 2021 atau selama Pimpinan Ombudsman RI periode tersebut menjabat.



12

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 (29/12/2021) di Jakarta Pusat. Pengambilan data Kementerian dan Lembaga dilakukan oleh Kantor Pusat, sedangkan pengambilan data Pemerintah Provinsi, Kota, Kabupaten dan Instansi Vertikal dilakukan oleh Kantor Perwakilan Ombudsman.





01

Profil

Ombudsman RI

Profil Ombudsman RI

VISI

“Lembaga Pengawas yang Efektif, Dipercaya, dan Berkeadilan guna Mewujudkan Pelayanan Publik yang Berkualitas”

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 RI.

Fungsi, tugas, dan wewenang Ombudsman RI semakin 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.

MISI

1. Mewujudkan **Profesionalisme** fungsi pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Mewujudkan **Kepatuhan** penyelenggara pelayanan publik terhadap hasil pengawasan Ombudsman.
3. Mewujudkan pelayanan publik yang **Inklusif** bagi seluruh rakyat Indonesia.

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 RI).

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

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



PROFIL PIMPINAN OMBUDSMAN RI PERIODE 2021 - 2026



“Setiap gerak dan detak nadi penyelenggara negara dan pemerintahan adalah pelayanan publik”.

Mokhammad Najih
Ketua Ombudsman RI

“Ombudsman RI bekerja profesional, adil, berintegritas untuk memastikan penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, terjangkau, dan terukur”.

Bobby Hamzar Rafinus
Wakil Ketua Ombudsman RI





“Ombudsman RI tidak sekedar menegakkan pilar *normative* tetapi juga pilar *value* dalam mewujudkan keadilan”

Dadan Suparjo Suharmawijaya
Anggota Ombudsman RI



“Ombudsman RI merajut kebermanfaatan dan keterjangkauan pelayanan publik, dengan senantiasa menjaga keseimbangan hak dan kewajiban seluruh pemangku kepentingan”

Indraza Marzuki Rais
Anggota Ombudsman RI

“Ombudsman RI utamakan koordinasi dan kerja sama pengawasan”

Hery Susanto
Anggota Ombudsman RI



“Layanan prima dalam segala lapisan masyarakat”

Jemsly Hutabarat
Anggota Ombudsman RI





“Ombudsman RI hadir untuk peningkatan akses keadilan masyarakat dan kualitas pelayanan publik”

Johanes Widiantoro
Anggota Ombudsman RI



“Pelayanan Publik merupakan wujud kehadiran negara dan pelayanan publik pada *silent citizen* merupakan perlindungan negara”

Yeka Hendra Fatika
Anggota Ombudsman RI



“Dari Ombudsman RI untuk Indonesia yang lebih baik”

Robert Na Endi Jaweng
Anggota Ombudsman RI

“Dengan integritas akan membuat kita profesional dan adil dalam bekerja”

Suganda Pandapotan Pasaribu
Sekretaris Jenderal Ombudsman RI



Penghargaan 2021



Peringkat Pertama Kinerja Anggaran Tahun Anggaran 2020

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 Sistem Merit Manajemen ASN

Penerimaan Penghargaan atas keberhasilannya Ombudsman RI dalam menerapkan Sistem Merit dalam Manajemen Aparatur Sipil Negara (ASN) dengan predikat "Sangat Baik"

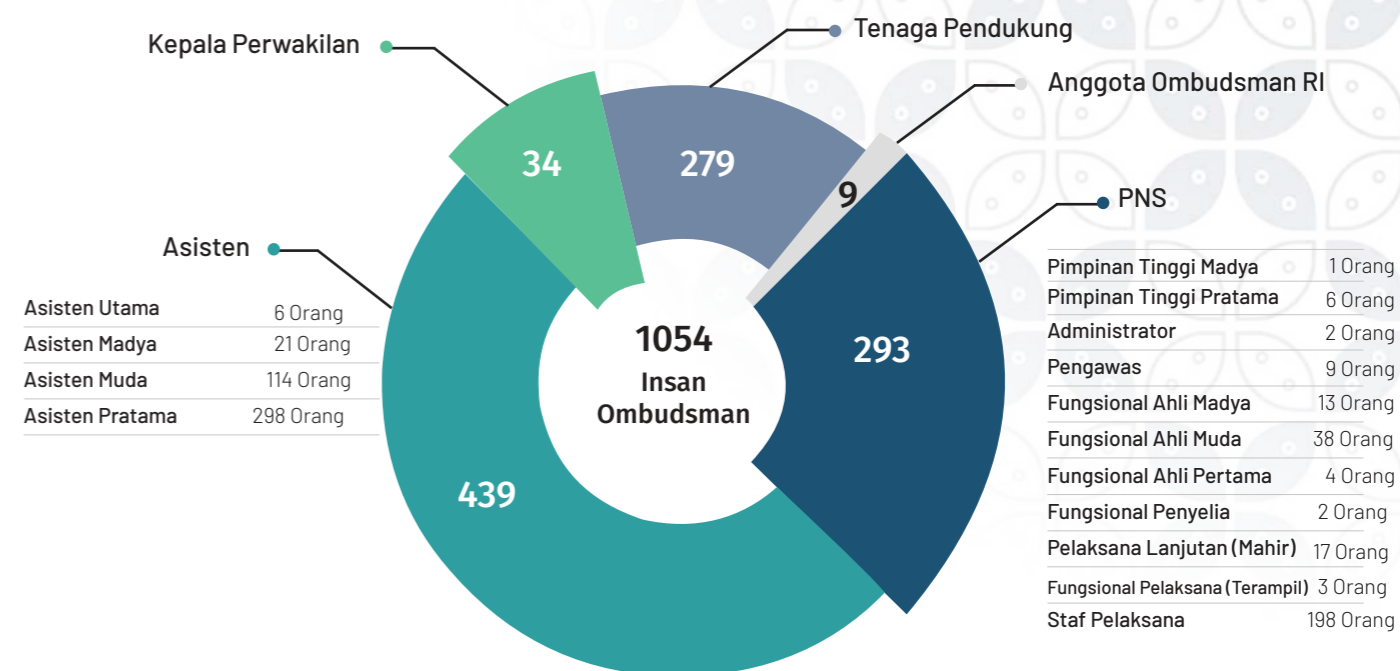


Peserta Terbaik CSIRT

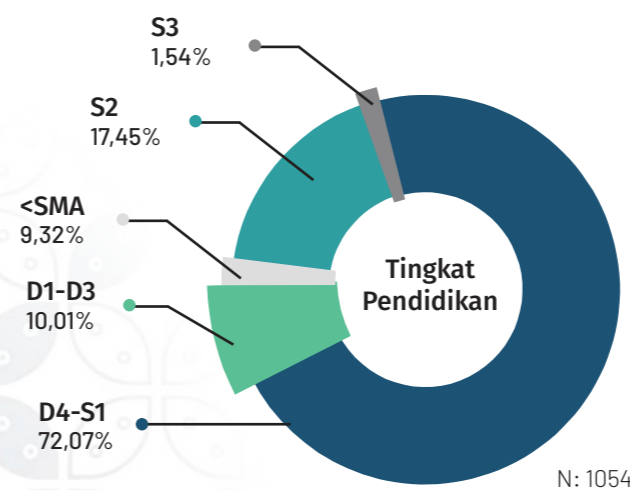
Ombudsman RI meraih penghargaan pada acara yang diselenggarakan oleh Badan Siber dan Sandi Negara kegiatan "Workshop Pengelolaan CSIRT dan Latihan Kesiapsiagaan Teknis Insiden Keamanan Siber" yang diadakan pada tanggal 20 November 2021



Profil Sumber Daya Manusia



Grafik 1.1 Jumlah Insan Ombudsman



Grafik 1.2 Tingkat Pendidikan Pegawai

Usia

Kelompok usia produktif yang mendominasi SDM di lingkungan Ombudsman RI per tahun 2021 sebesar 85,34% dari keseluruhan jumlah pegawai yaitu kelompok usia 20-44 tahun.

Generasi Baby Boomers (1946-1964) 3,25%

Generasi X (1965-1980) 23,44%

Generasi Y (1981-1994) 68%

Generasi Z (1995-2010) 5,41%

Grafik 1.3 Usia Pegawai

Jenis Kelamin

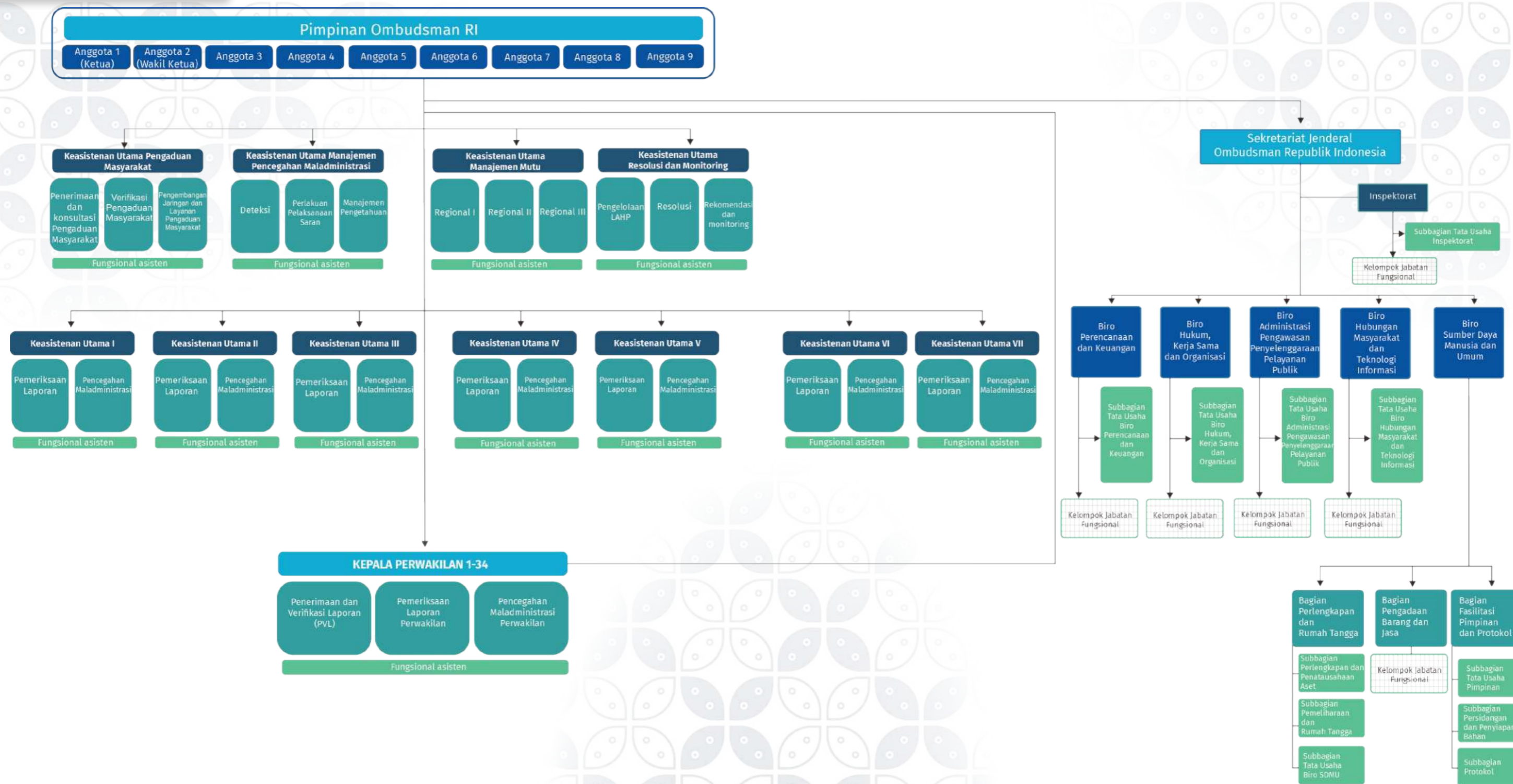


Pria 66,35%

Wanita 33,65%

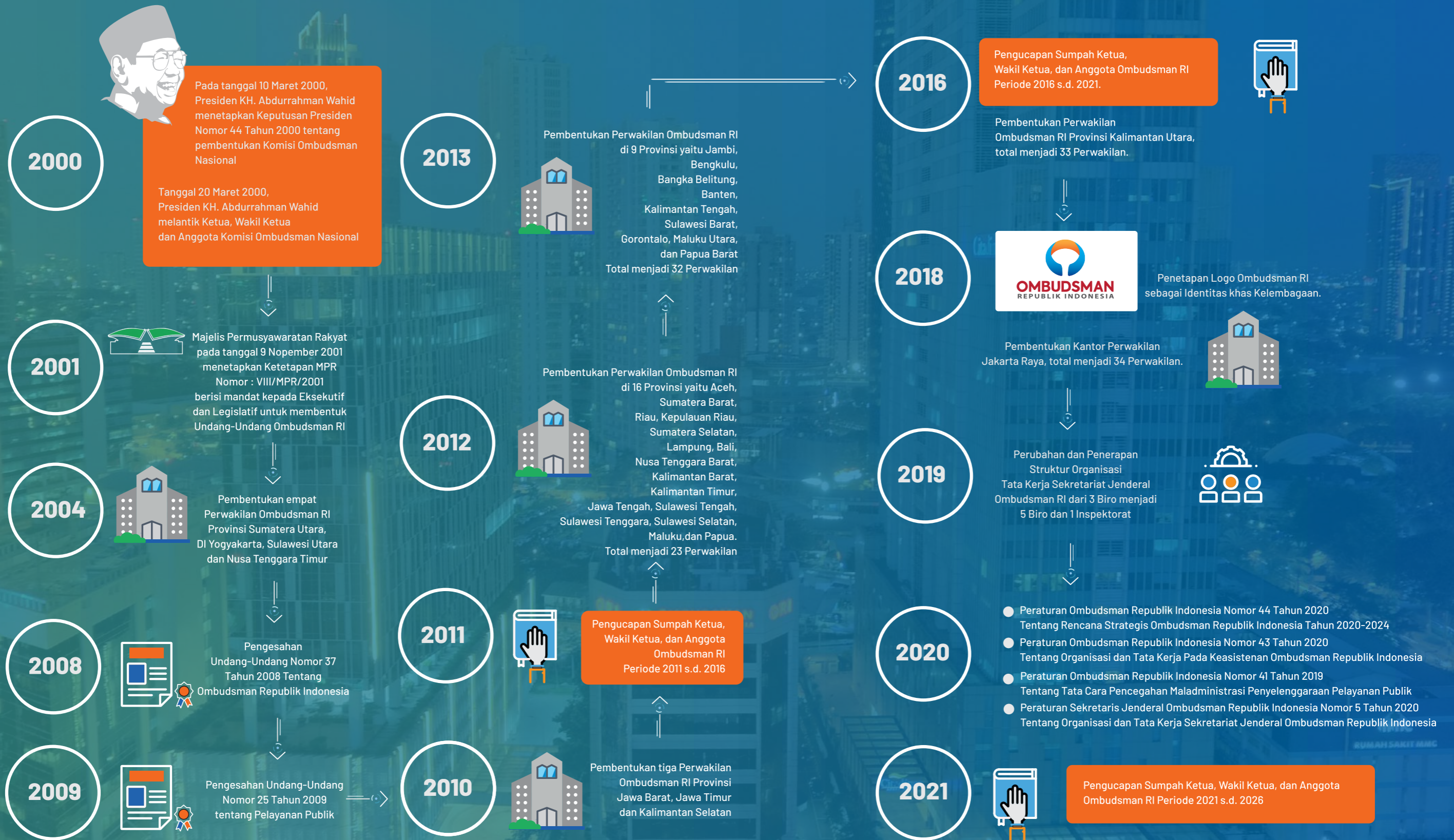
Grafik 1.4 Jenis Kelamin Pegawai

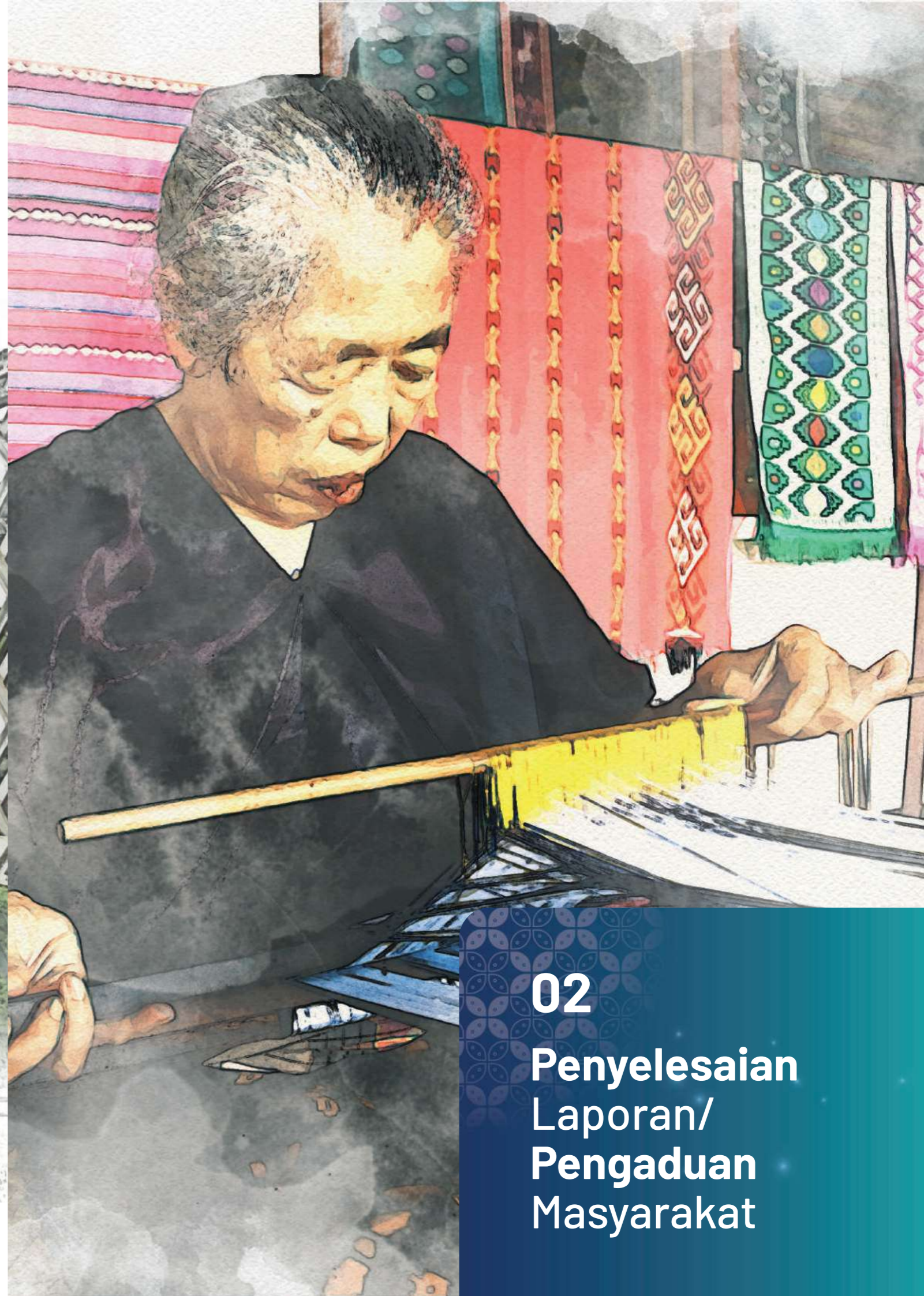
STRUKTUR ORGANISASI OMBUDSMAN RI



Sumber : 1. Peraturan Ombudsman RI Nomor 43 Tahun 2020
2. Peraturan Sekretaris Jenderal Ombudsman RI Nomor 4 Tahun 2021

Sejarah Ombudsman RI





02

Penyelesaian
Laporan/
Pengaduan
Masyarakat



PENYELESAIAN LAPORAN/PENGADUAN MASYARAKAT

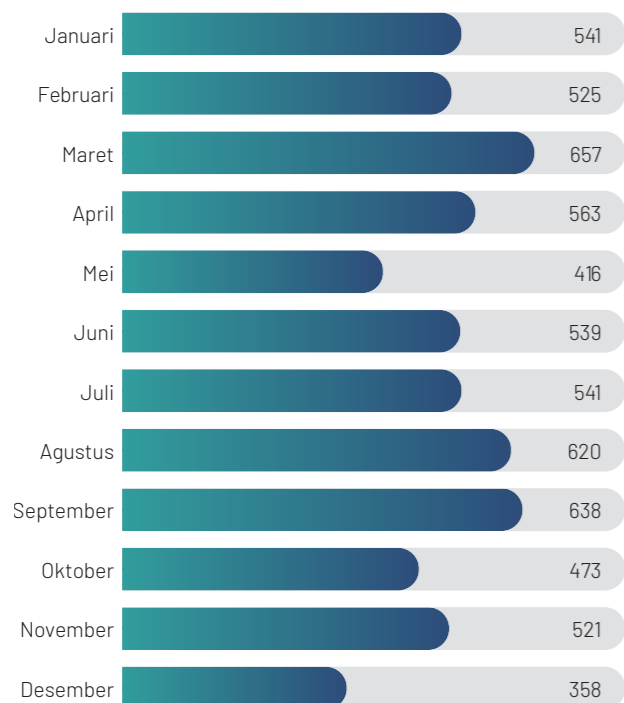
Sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 pasal 7, Ombudsman RI mempunyai tugas dalam menerima, melakukan pemeriksaan, menindaklanjuti dan investigasi atas prakarsa sendiri laporan masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman RI. Tidak hanya hal tersebut, Ombudsman RI juga berwenang meminta keterangan secara lisan dan/atau tertulis dari pelapor, terlapor atau pihak lain mengenai laporan yang disampaikan. Memeriksa keputusan, meminta klarifikasi, melakukan pemanggilan terhadap pelapor, terlapor dan pihak lain serta dapat membuat rekomendasi yang dapat di publikasikan kepada publik.

Laporan/ Pengaduan Masyarakat Yang Diterima dan Ditangani

Pada tahun 2021 Ombudsman RI telah menerima Laporan/ Pengaduan Masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik sebanyak 7.186 laporan. Laporan tersebut terdiri dari 6.176 Laporan Reguler, 835 laporan Respon Cepat, dan 175 laporan Investigasi atas Prakarsa Sendiri. Selain laporan tersebut, Ombudsman RI menerima konsultasi yang merupakan non laporan yang meningkat sebesar 35,71% dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Hal ini memperlihatkan bahwa masyarakat mulai memiliki kesadaran untuk lebih proaktif dalam menyampaikan permasalahan pelayanan publik yang dialami secara langsung oleh Pelapor, dengan terlebih dahulu meminta saran dari Ombudsman RI.

Penutupan Laporan/ Pengaduan Masyarakat

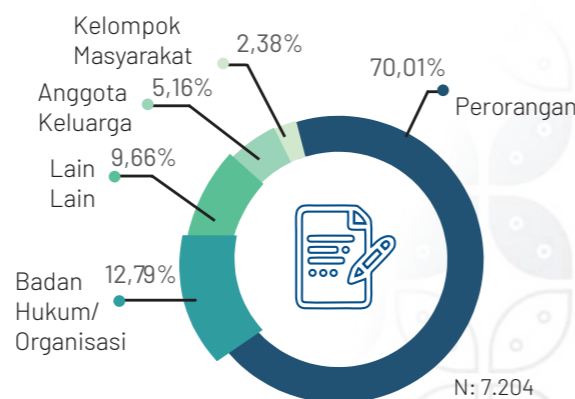
Tercatat bahwa total laporan/pengaduan masyarakat yang telah diselesaikan sebesar 6.421 laporan sebagai berikut:



Grafik 2.1 Penutupan Laporan perbulan

Laporan Masyarakat Berdasarkan Klasifikasi Pelapor

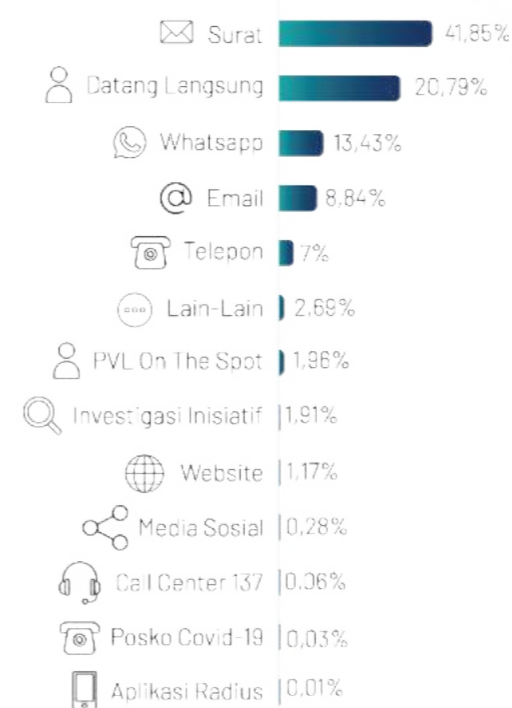
Berdasarkan data klasifikasi pelapor menunjukkan bahwa masyarakat yang paling banyak melaporkan pengaduan relatif tetap sebagaimana laporan-laporan sebelumnya yaitu Perorangan sebesar 70,01%. Kondisi ini menunjukkan meningkatnya kesadaran masyarakat untuk mendapatkan hak atas pelayanan publik dan berani menyampaikan aduan.



Grafik 2.2 Laporan Masyarakat Berdasarkan Klasifikasi Pelapor

Laporan Masyarakat Berdasarkan Cara Penyampaian

Berdasarkan data substansi laporan menunjukkan bahwa masyarakat yang paling banyak menyampaikan pengaduan melalui surat sebesar 41,85% diikuti datang langsung sebesar 20,79%, dan Whatsapp 13,43%. Situasi pandemi covid-19 telah mendorong perubahan kecenderungan masyarakat dalam menyampaikan laporan /pengaduan kepada Ombudsman RI. Hal ini dapat terlihat dari peningkatan laporan/ pengaduan melalui whatsapp dan email dibandingkan tahun-tahun sebelumnya.



Grafik 2.3 Laporan Masyarakat Berdasarkan Cara Penyampaian

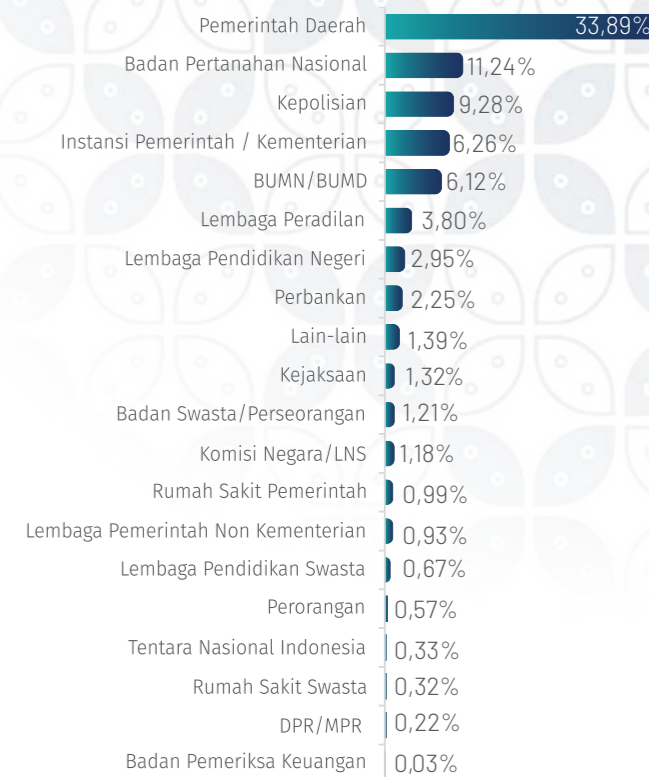
Laporan Masyarakat Berdasarkan Dugaan Maladministrasi



Grafik 2.4 Laporan Masyarakat Berdasarkan Dugaan Maladministrasi

Laporan Masyarakat Berdasarkan Instansi Terlapor

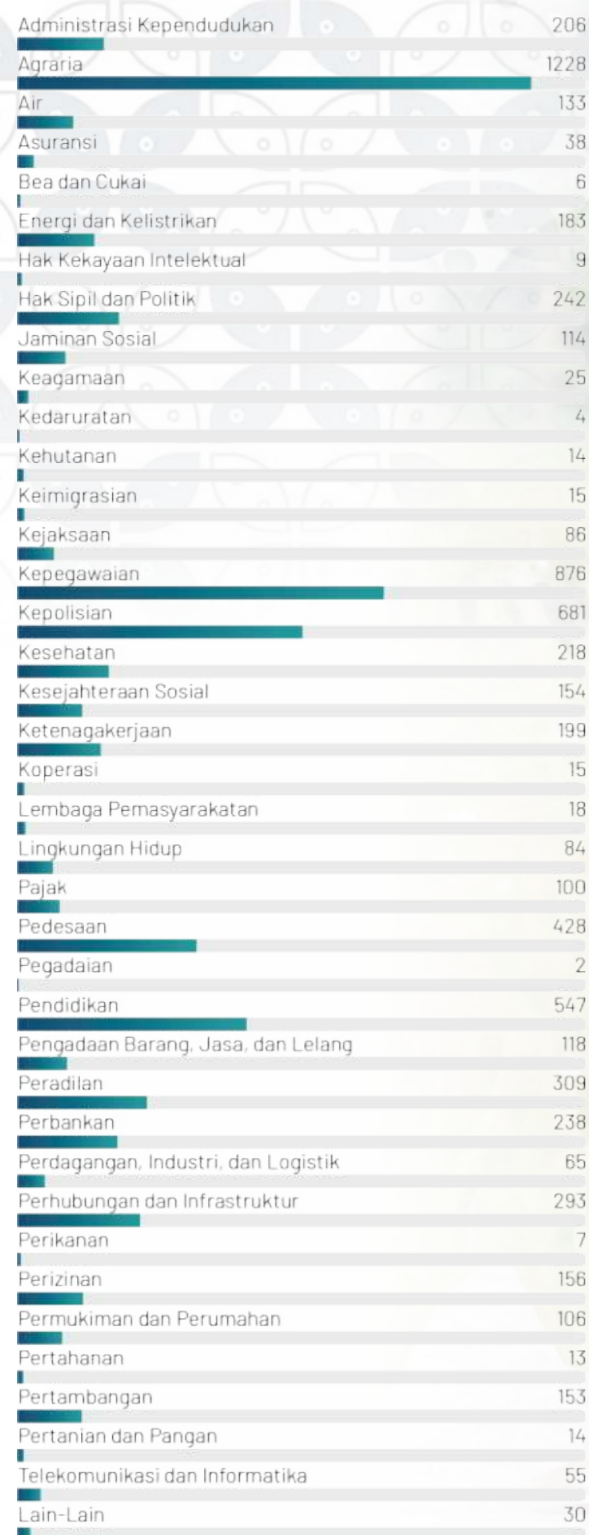
Berdasarkan data Instansi Terlapor, Instansi yang menempati urutan 3 (tiga) terbanyak yang dilaporkan adalah Pemerintah Daerah 33,89%, Badan Pertanahan Nasional 11,24%, Kepolisian 9,28%, Badan Pertanahan Nasional 11,24%, dan Kepolisian 9,28%.



Grafik 2.5 Laporan Masyarakat Berdasarkan Instansi Terlapor

Berdasarkan Substansi Pengaduan

Laporan/ Pengaduan dilihat berdasarkan substansi pengaduan tertinggi yaitu Agraria 1.228 laporan, Kepegawaian 876 laporan, dan Kepolisian sebanyak 681 laporan.

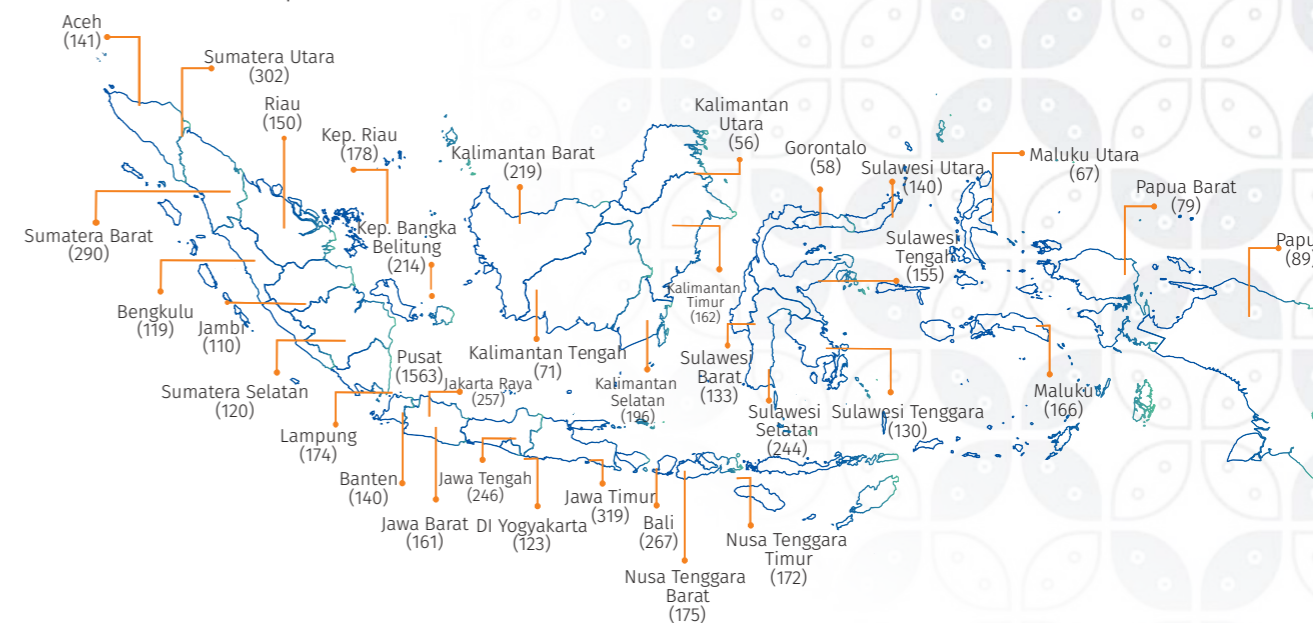


Grafik 2.6
Laporan Masyarakat Berdasarkan Substansi Pengaduan



Sebaran Laporan Masyarakat

Berdasarkan sebaran Laporan, 3 (tiga) unit yang paling banyak menerima laporan/pengaduan masyarakat yaitu: Ombudsman RI Pusat (1.563 laporan), Perwakilan Provinsi Jawa Timur (319 laporan), dan Perwakilan Provinsi Sumatera Utara (302 laporan).



Grafik 2.7
Sebaran Laporan Masyarakat

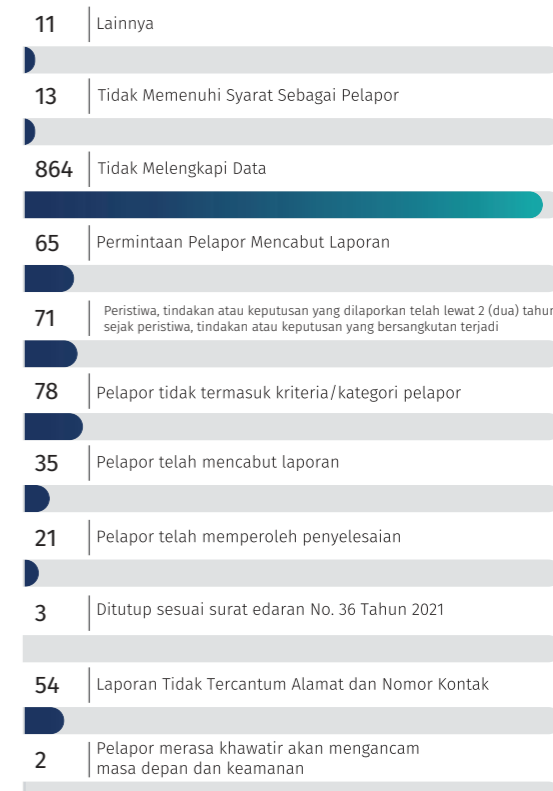
Jumlah dan Jenis Laporan/ Pengaduan Masyarakat yang Ditolak

Pada tahap verifikasi materiil, terdapat Laporan yang ditolak sebanyak 697 laporan.



Grafik 2.8
Jumlah Laporan Yang Ditolak Pada Tahap Verifikasi Materiil

Pada tahap verifikasi formil terdapat Laporan yang ditolak sebanyak 1.206 laporan.



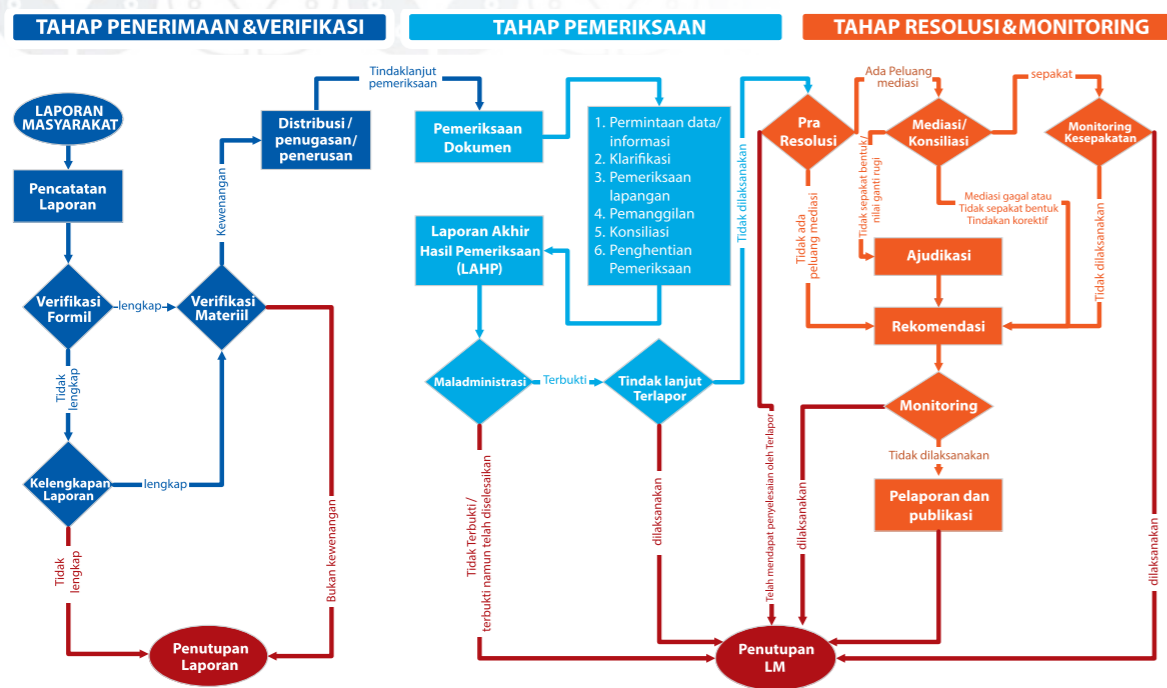
Grafik 2.9
Jumlah Laporan Yang Ditolak Pada Tahap Verifikasi Formil



TINDAK LANJUT LAPORAN AKHIR HASIL PEMERIKSAAN (LAHP)



REKOMENDASI YANG DILAKSANAKAN DAN TIDAK DILAKSANAKAN



Tindak lanjut LAHP yang dilaksanakan pada tahap Resolusi

1. Kementerian Keuangan: 6 LAHP dan 8 Laporan Masyarakat.
2. Kementerian ATR/BPN: 15 Laporan Masyarakat.
3. Kepolisian: 3 Laporan Masyarakat
4. Pemerintah Daerah (Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kota, dan Pemerintah Kabupaten): 31 Laporan Masyarakat

Tindak Lanjut LAHP yang Dilaksanakan dan Tidak Dilaksanakan

Pejabat yang melaksanakan LAHP

Ketua Komisi Yudisial, terkait dugaan belum diterimanya salinan sidang pleno. Ketua Komisi Yudisial telah menindaklanjuti tindakan korektif dengan menyampaikan ulang Salinan putusan sidang pleno kepada pelapor.

Pejabat yang tidak melaksanakan LAHP

Menteri Keuangan tidak melaksanakan 3 (tiga) LAHP.

Pejabat yang sedang dalam proses pelaksanaan LAHP

1. Menteri PAN & RB, saat ini Kementerian PAN & RB sedang membahas aturan tentang pelaksanaan seleksi pimpinan Lembaga Negara.
2. Panitia seleksi CASN Bawaslu sedang dalam proses tindakan korektif.
3. Ketua Komisi Yudisial sedang dalam proses tindakan korektif.



Rekomendasi Ombudsman RI adalah kesimpulan, pendapat, dan saran yang disusun berdasarkan hasil investigasi Ombudsman RI kepada atasan terlapor untuk dilaksanakan dan/ ditindaklanjuti dalam rangka peningkatan mutu penyelenggaraan administrasi pemerintahan yang baik.

Ombudsman RI merupakan Lembaga pemberi pengaruh maka dari itu Rekomendasi Ombudsman RI wajib dilaksanakan dengan tujuan untuk memperbaiki penyelenggaraan pelayanan publik.

Rekomendasi yang dilaksanakan

1. Maladministrasi oleh Pemerintah Kabupaten Polewali Mandar dalam Pelayanan Izin Lingkungan dan Izin Mendirikan Bangunan untuk Kegiatan Pembangunan Stasiun Pengisian Bulk Elpiji atas nama PT. Anugrah Djam Sejati.
2. Maladministrasi Atas Belum Terlaksananya Pendaftaran Peralihan Hak Milik Atas Tanah oleh Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul, Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Kulon Progo, Kepala Kantor Pertanahan Kota Yogyakarta, Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Gunungkidul, dan Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman.
3. Maladministrasi Pada Pengalihan Pegawai Komisi Pemberantasan Korupsi Menjadi Pegawai Aparatur Sipil Negara.

Rekomendasi Ombudsman RI yang tidak dilaksanakan

1. Maladministrasi dalam penyetaraan ijazah doktor (S3) luar negeri dan kenaikan jabatan fungsional dari dosen menjadi guru besar atas nama JPAR oleh Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi; (Diterbitkan Tahun 2018).
2. Maladministrasi dalam penyelesaian permasalahan penyelenggaraan Universitas Lakidende oleh Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi dan Koordinator Koordinasi Perguruan Tinggi Swasta Wilayah IX; (Diterbitkan Tahun 2018).
3. Maladministrasi oleh Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia

dalam penanganan dugaan plagiat karya ilmiah oleh Sdr. MZF; (Diterbitkan Tahun 2018).

4. Maladministrasi Atas Belum Terlaksananya Pendaftaran Peralihan Hak Milik Atas Tanah oleh Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul, Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Kulon Progo, Kepala Kantor Pertanahan Kota Yogyakarta, Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Gunungkidul, dan Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman; (Diterbitkan Tahun 2020).
5. Maladministrasi Pada Pengalihan Pegawai Komisi Pemberantasan Korupsi Menjadi Pegawai Aparatur Sipil Negara. (Diterbitkan Tahun 2021).

Bahwa terkait Rekomendasi pada angka 1 s.d. 4 di atas, Ombudsman RI telah menyampaikan Laporan kepada Presiden dan DPR RI, serta telah melakukan Publikasi, sebagaimana amanat Pasal 38 ayat(4) Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI.

Rekomendasi Ombudsman RI yang dilaksanakan sebagian dengan alasan yang dapat diterima

- Maladministrasi oleh Pemerintah Kabupaten Polewali Mandar dalam Pelayanan Izin Lingkungan dan Izin Mendirikan Bangunan untuk Kegiatan Pembangunan Stasiun Pengisian Bulk Elpiji atas nama PT. Anugrah Djam Sejati. (Diterbitkan Tahun 2019)

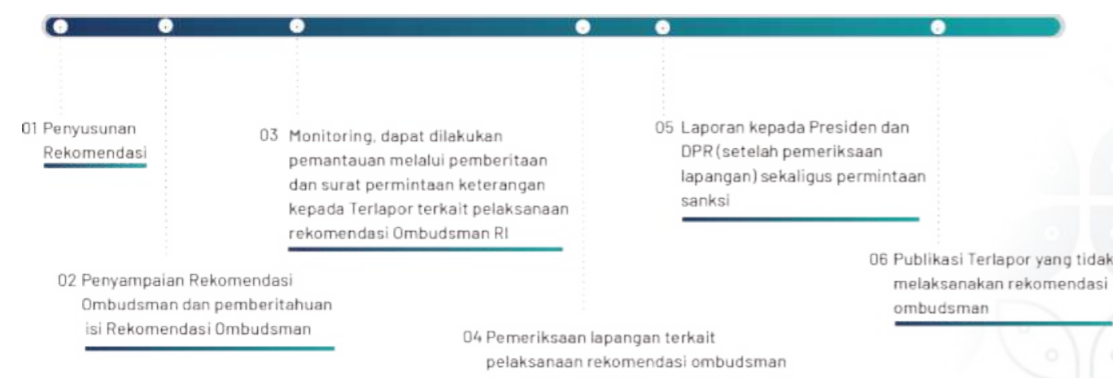
Pada tahun 2021, pada proses Resolusi dan Monitoring telah menerbitkan satu Rekomendasi Ombudsman RI, hal ini dikarenakan sebagian besar laporan masyarakat telah diselesaikan pada tahap Pemeriksaan dan Resolusi sehingga tidak perlu menerbitkan Rekomendasi Ombudsman RI yang adalah mahkota Ombudsman RI atau ultimum remedium dari tahapan penyelesaian laporan masyarakat di Ombudsman RI.



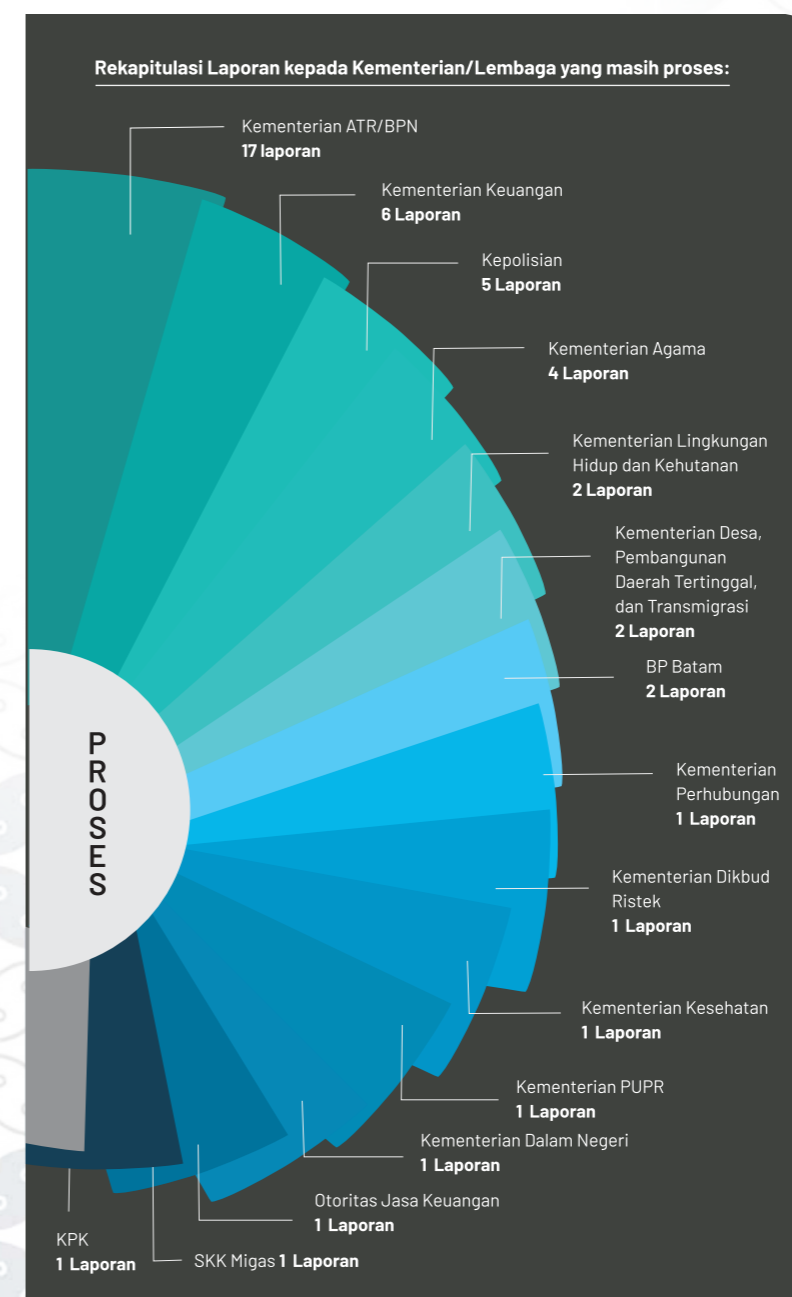
RESOLUSI DAN MONITORING

Penyelesaian Laporan tahap Resolusi dan Monitoring merupakan ujung dari tahapan penanganan laporan setelah adanya proses Penerimaan dan Verifikasi Laporan serta Pemeriksaan Laporan yang ditandai dengan adanya Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) dengan Tindakan korektif kepada Instansi/ pihak terlapor. Apabila tidak dilaksanakan dalam waktu yang ditentukan, maka penanganan laporan akan masuk ke tahapan Resolusi dan monitoring.

Tahapan ini merupakan koordinasi/fasilitasi dan Mediasi/Konsiliasi dengan Pelapor, Terlapor, dan Pihak Terkait. Apabila Laporan tersebut belum terselesaikan, Ombudsman RI dapat menerbitkan Rekomendasi Ombudsman yang wajib dilaksanakan oleh Atasan Terlapor dan Terlapor.



Grafik .10
Tahapan Rekomendasi Ombudsman RI



Rekapitulasi Penutupan yang dilakukan pada Resolusi dan Monitoring

2019: 63 Laporan
2020: 42 Laporan
2021: 32 Laporan

Tindak Lanjut Tahap Resolusi

Pada tahap Resolusi dan Monitoring, Ombudsman RI pada tahun 2018 s.d. 2021, telah menerima 179 (seratus tujuh puluh sembilan) penyerahan tindak lanjut Laporan dari Tim Pemeriksa, baik di Pusat maupun Perwakilan. Dari total Laporan tersebut, total hingga tahun 2021, pada proses Resolusi dan Monitoring telah menyelesaikan 94 (Sembilan puluh empat) Laporan.

Rekapitulasi Laporan kepada Provinsi dan Kota yang masih proses:



Rekapitulasi Laporan kepada Kabupaten yang masih proses:

Kabupaten	Laporan	Kabupaten	Laporan	Kabupaten	Laporan
Lampung Barat	1	Mimika	1	Kotawaringin Timur	1
Halmahera Barat	1	Pulau Murotai	1	Subang	1
Bungo	1	Deli Serdang	1	Jeneponto	1
Penukal Abab Lematang Ilir	1	Pasangkayu	1	Kediri	1
Kepulauan Yapen	2	Klaten	1	Sula	3

Rekapitulasi Laporan kepada BUMN dan BUMD yang masih proses:

PTPN IV 1 Laporan	PT Pertamina 2 Laporan	PDAM Jayapura 1 Laporan	PT Transjakarta 1 Laporan
Bank BTN 1 Laporan	PDAM Agam 1 Laporan	RSUD Abepura 1 Laporan	

Grafik 2.11
Rekapitulasi Laporan BUMN dan BUMD



TINDAKAN KOREKTIF CEGAH POTENSI MALADMINISTRASI

Tindakan Korektif

Ombudsman RI sepanjang tahun 2021 telah melakukan upaya tindakan korektif berupa saran perbaikan kepada Pemerintah maupun instansi terkait. Adapun beberapa tindakan korektif yang telah disampaikan yaitu:

Pembelajaran Tatap Muka dan PPDB Tahun 2021

Temuan Ombudsman RI menekankan pada pengawasan pemenuhan daftar periksa kesiapan sekolah sebagaimana tertuang dalam SKB 4 Menteri. Daftar periksa kesiapan sekolah di antaranya identifikasi kesiapan sarana sanitasi di sekolah, seperti toilet yang bersih dan layak, sarana cuci tangan beserta sabun dengan air mengalir, *hand sanitizer* di beberapa titik serta ketersediaan disinfektan.

Selain itu, identifikasi ketersediaan fasilitas pelayanan kesehatan di sekolah serta identifikasi kesiapan satuan pendidik untuk penerapan protokol kesehatan dengan mewajibkan pemakaian masker.

Ombudsman RI juga menyoroti kejelasan prosedur pembelajaran tatap muka seperti pemenuhan sarana prasarana sekolah, jumlah jam belajar, metodeshift, dan pelaksanaan belajar mengajar di dalam kelas. Ombudsman juga menyarankan pembentukan Satgas Covid-19 di setiap sekolah.

Dalam hal PPDB, Ombudsman RI juga menyoroti kejelasan informasi tentang prosedur PPDB, daya tampung dan penetapan zonasi secara transparan, informasi kuota peserta penyandang disabilitas serta pengelolaan pengaduan di setiap sekolah.

Kasus Kebakaran Tangki Pertamina di Balongan Indramayu



Peristiwa kebakaran dan meledaknya tangki Pertamina Balongan ini berdampak terhadap setidaknya 2.788 rumah warga sekitar dan telah diverifikasi sebanyak 1.313 rumah. Jumlah korban dilaporkan mencapai 895 jiwa yang terdiri dari 353 kepala keluarga.

Insiden kebakaran ini tidak mempengaruhi pasokan BBM hanya 7% dari seluruh tangki Pertamina di Balongan.

Adapun saran yang diutarakan oleh Ombudsman RI: Pertama, investigasi mengenai akar penyebab terjadinya kebakaran empat tangki Pertamina Balongan dan menyampaikannya secara transparan kepada publik sebagai bahan evaluasi dan perbaikan kedepan. Kedua, mitigasi bencana dengan *early warning system* dan penanganan bencana dapat dilakukan secara optimal.

Ketiga, menyelesaikan verifikasi bangunan rusak dan berkoordinasi dengan pihak PT Pertamina untuk memberikan ganti rugi. Terakhir, menetapkan zona aman bagi warga atau penduduk dilingkungan Pertamina.



Pemenuhan Akomodasi yang Layak Bagi Disabilitas dalam Proses Penydikan Polri

Berdasarkan hasil kajian dan temuan Ombudsman RI di lapangan, sebagai berikut: *Pertama*, belum adanya petugas/penyidik di Polri yang memiliki kualifikasi tertentu dalam proses pemeriksaan terhadap penyandang disabilitas. *Kedua*, kurangnya pemahaman dan sensitivitas penyidik terhadap penyandang disabilitas;

Ketiga, belum adanya standar pemeriksaan dalam penanganan laporan Polisi terkait penyandang disabilitas. *Keempat*, belum adanya unit khusus di Polri yang menangani laporan terkait penyandang disabilitas. *Kelima*, Kepolisian belum berperan aktif dalam menyediakan pendamping bagi penyandang disabilitas yang berhadapan dengan hukum, sehingga pada beberapa daerah pendamping dilakukan oleh keluarga/orang terdekat. Selain itu, pada beberapa satuan kerja Polri, pendamping harus memenuhi kualifikasi tertentu,

Keenam, belum terpenuhinya sarana dan prasarana bagi penyandang disabilitas, seperti belum adanya ruang khusus pemeriksaan bagi penyandang disabilitas serta media atau alat bantu lainnya. *Ketujuh*, kurangnya koordinasi/belum adanya kerjasama antara satuan kerja Polri di daerah dengan Pemda, OPD, jejaring/organisasi disabilitas guna melakukan pendampingan ataupun kerjasama terkait pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas pada saat berhadapan dengan hukum. *Kedelapan*, belum adanya anggaran yang dialokasikan khusus terkait pemenuhan akomodasi yang layak bagi penyandang disabilitas di Polri.

Adapun saran yang Ombudsman RI berikan yaitu: *Pertama*, membuat peraturan internal di Polri mengenai standar pemeriksaan terhadap penyandang disabilitas dalam proses penyidikan.

Kedua, menyiapkan penyidik yang memiliki kualifikasi tertentu untuk melakukan pemeriksaan terhadap penyandang disabilitas di tingkat Mabes Polri dan satuan wilayah.

Ketiga, meningkatkan pemahaman dan sensitivitas penyidik ketika berhadapan dengan pelaku, saksi maupun korban yang merupakan penyandang disabilitas. Hal ini diharapkan mampu menciptakan etika/sikap dan pola komunikasi yang efektif antara penyidik dengan penyandang disabilitas. *Keempat*, menyediakan pendamping disabilitas dan penerjemah dalam proses penyidikan di tingkat Mabes Polri dan satuan wilayah. Dalam hal penyediaan pendamping dan penerjemah, Polri diharapkan berkoordinasi dan bekerjasama dengan pemerintah daerah, lembaga/organisasi penyandang disabilitas yang memiliki pemahaman terhadap kebutuhan serta hambatan yang dialami penyandang disabilitas.

Kelima, menyediakan ruang pemeriksaan khusus bagi penyandang disabilitas, aksesibel serta fasilitas bangunan gedung dengan memperhatikan ragam penyandang disabilitas. Selain itu, Polri juga harus fokus pada penyediaan sarana prasarana *pro justitia*, seperti dokumen administrasi penyidikan yang dapat dibaca atau dimengerti, serta media atau alat bantu lain yang dapat mempermudah penyandang disabilitas memberikan keterangan atau informasi selama proses penyidikan.

Keenam, mengembangkan metode komunikasi audio visual jarak jauh dengan mempertimbangkan hambatan penyandang disabilitas untuk menghadiri proses penyidikan. *Ketujuh*, menyediakan anggaran secara berkesinambungan agar pemenuhan kewajiban Polri sebagaimana diamanatkan oleh PP No.70 Tahun 2019 dan PP No. 39 Tahun 2020 dapat dilaksanakan secara bertahap dan terukur.

Foto : Humas Ombudsman RI

Maladministrasi dalam Proses Arah Status Pegawai KPK

Dalam kerangka pemeriksaan, Ombudsman RI menelaah berbagai dokumen dan meminta keterangan Pihak Terlapor (KPK dan BKN), dan Pihak Terkait (Kementerian Hukum dan HAM, serta Kementerian PAN-RB). Adapun fokus pemeriksaan adalah perihal penyusunan regulasi, proses pelaksanaan, dan penetapan hasil dari asesmen TWK dalam tahap penyusunan regulasi telah terjadi maladministrasi berupa penyimpangan prosedur dan penyalahgunaan wewenang terkait harmonisasi terakhir Peraturan KPK No.1 Tahun 2021.

Ombudsman RI berpendapat, KPK melakukan maladministrasi berupa penyimpangan prosedur, yakni tidak menyebarluaskan informasi ihwal rancangan Peraturan KPK pada sistem informasi internal setelah dilakukan proses perubahan hingga 6 (enam) kali rapat harmonisasi terhadap rancangan Peraturan KPK tersebut. Penyalahgunaan wewenang terjadi dalam hal penandatanganan berita acara pengharmonisasian yang dilakukan oleh pihak yang justru tidak hadir pada rapat harmonisasi tersebut: Kepala Biro Hukum KPK dan Direktur Pengundangan, Penerjemahan dan Publikasi Peraturan Perundang-undangan Ditjen Peraturan Perundang-undangan Kementerian Hukum dan HAM.

Pada tahapan pelaksanaan asesmen TWK, ditemukan maladministrasi di mana BKN tidak berkompeten dalam melaksanakan asesmen TWK. Dalam pelaksanaannya, BKN ternyata tidak memiliki alat ukur, instrumen dan asesor untuk melakukan asesmen. Kemudian, tahapan penetapan hasil asesmen TWK: pertama, Ketua KPK telah melakukan perbuatan tidak patut dalam menerbitkan SK No. 652 Tahun 2021 tentang Hasil Asesmen TWK Pegawai yang Tidak Memenuhi Syarat (TMS) Dalam Rangka Pengalihan Pegawai KPK menjadi Pegawai ASN karena merugikan hak pegawai KPK untuk diangkat menjadi ASN dengan alasan apapun sesuai Putusan MK Nomor 70/PUU-XVII/2019.

Kedua, terjadi Pengabaian KPK sebagai Lembaga Negara yang masuk dalam rumpun kekuasaan eksekutif terhadap pernyataan Presiden tanggal 17 Mei 2021, yang

menegaskan bahwa "hasil TWK hendaknya menjadi masukan untuk langkah-langkah perbaikan terhadap individu maupun institusi KPK; tidak serta merta dijadikan dasar untuk memberhentikan 75 pegawai KPK yang dinyatakan tidak lolos tes. Ketiga, telah terjadi maladministrasi Pengabaian terhadap pernyataan Presiden tanggal 17 Mei 2021 dan penyalahgunaan wewenang oleh Menteri PAN-RB, Menteri Hukum dan HAM, Kepala BKN, 5 (lima) Pimpinan KPK, Ketua KASN dan Kepala LAN, terkait kepastian status Pegawai KPK dan hak memperoleh perlakuan adil dalam hubungan kerja (Pasal 28D ayat (2) UUD Tahun 1945) bagi 75 pegawai KPK, dengan menandatangani Berita Acara Rapat Koordinasi Tindak Lanjut Hasil Asesmen TWK Dalam Rangka Pengalihan Pegawai KPK menjadi Pegawai ASN tertanggal 25 Mei 2021.

Tindakan korektif kepada KPK dan BKN, sebagai berikut: *Pertama*, memberikan penjelasan kepada pegawai KPK perihal konsekuensi pelaksanaan asesmen TWK dan hasilnya dalam bentuk informasi atau dokumen sah. *Kedua*, hasil asesmen TWK hendaknya menjadi bahan masukan untuk langkah-langkah perbaikan, baik terhadap individu maupun institusi KPK dan tidak serta merta dijadikan dasar untuk memberhentikan 75 (tujuh puluh lima) pegawai KPK yang dinyatakan TMS.

Ketiga, Terhadap Pegawai KPK yang dinyatakan TMS diberikan kesempatan untuk memperbaiki melalui pendidikan kedinasan tentang wawasan kebangsaan.

Keempat, Hakikat peralihan status pegawai KPK menjadi ASN sesuai dengan Undang-Undang Nomor 19 tahun 2019 dan Peraturan Pemerintah Nomor 41 tahun 2020, Putusan MK Nomor 70/PUU-XVII/2019, Pernyataan Presiden Jokowi pada tanggal 17 Mei 2021, serta maladministrasi dalam proses penyusunan Peraturan KPK Nomor 1 tahun 2021, proses pelaksanaan asesmen TWK dan penetapan hasil asesmen TWK sebagaimana yang telah dijelaskan di atas, maka terhadap 75 (tujuh puluh lima) Pegawai KPK tersebut dialihkan statusnya menjadi pegawai ASN sebelum tanggal 30 Oktober 2021.

Tata Kelola Beras

Ombudsman RI mencatat setidaknya 12 temuan pada proses perencanaan, penetapan, pengadaan, perawatan penyimpanan, penyaluran, pelepasan dan pembiayaan Cadangan Beras Pemerintah (CBP).

Pada tahap perencanaan dan penetapan CBP dua temuan yaitu tidak adanya perencanaan pangan nasional terkait tata kelola CBP dan tidak adanya penetapan besaran jumlah CBP. Pada tahap pengadaan CBP, Ombudsman RI mencatat tiga temuan yaitu tidak memadainya teknologi pendukung pasca panen, tidak optimalnya pengadaan beras dalam negeri, dan tidak adanya standar terkait indikator dalam pengambilan keputusan importasi beras.

Pada ruang lingkup perawatan dan penyimpanan cbp dua temuan yaitu tidak cermatnya pencatatan perawatan (spraying dan fumigasi) CBP, serta tidak teraturnya penyimpanan CBP di gudang Perum Bulog.

Pada tahap penyaluran dan pelepasan CBP, menemukan empat temuan yaitu tidak efektifnya implementasi kebijakan harga eceran terendah (HET), tidak adanya captive market dalam penyaluran CBP, tidak ditindaklanjutinya permohonan pelepasan CBP dan tidak efektifnya penyelesaian penggantian disposal stock.

Ada ruang lingkup pembiayaan CBP, Ombudsman mencatat permasalahan kebijakan pembiayaan cadangan beras pemerintah tidak mendukung tata kelola cadangan beras pemerintah saran kepada Menteri Koordinator Bidang Perekonomian Ombudsman RI meminta untuk dilaksanakan optimalisasi fungsi *monitoring* dan evaluasi dalam penetapan besaran jumlah CBP serta menyusun standar terkait indikator pengambilan keputusan impor beras dalam bentuk Peraturan Menteri Koordinator Bidang Perekonomian, yang kemudian digunakan sebagai acuan penetapan impor beras atau Cadangan Beras Pemerintah, dengan merujuk pada UU Nomor 18 Tahun 2012 tentang Pangan.

Saran berikutnya yaitu mengoordinasikan penyusunan Rencana Pangan Nasional dalam bentuk Peraturan Pemerintah, khususnya terkait perencanaan tata kelola CBP serta memastikan penyederhanaan skema pembiayaan CBP menjadi lebih efektif dan efisien dengan tetap mengedepankan prinsip akuntabilitas.

Menteri Pertanian meminta langkah perbaikan di antaranya menerbitkan surat penetapan besaran jumlah CBP dan melaksanakan optimalisasi dalam implementasi Permentan Nomor 9 Tahun 2020 tentang Komando Strategi Penggilingan Padi, melalui pemberian bantuan sarana pengeringan padi dan/atau penggilingan padi. merevisi Peraturan Menteri Pertanian Nomor 38/PERMENTAN/KN.130/8/2018 dengan memuat ketentuan terkait kepastian waktu pelepasan stok Cadangan Beras Pemerintah dalam rangka pencegahan beras turun mutu.

Menteri Perdagangan RI Ombudsman meminta dilaksanakan evaluasi terhadap implementasi Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 57/M-DAG/PER/8/2017 tentang Harga Eceran Tertinggi Beras sebagai instrumen stabilitas harga beras. melakukan evaluasi terhadap metode pengambilan data harga beras yang dipantau oleh Kementerian Perdagangan, untuk data yang lebih akurat.

Perum Bulog untuk melakukan langkah perbaikan di antaranya agar melakukan evaluasi dan pengawasan dalam pelaksanaan SOP Pengelolaan Hama Gudang Terpadusehingga dapat mencegah terjadinya penurunan mutu beras. Kedua, melakukan evaluasi pada sistem pendataan CBP, perbaikan dan mengintegrasikan data pengadaan dan penyaluran CBP, dengan data neraca stok. Ketiga, menyusun perencanaan revitalisasi sistem pengadaan CBP dalam Negeri dan sistem pergudangan Perum Bulog yang modern dan akuntabel berbasis teknologi informasi.

Ombudsman RI Selamatkan Potensi Kerugian Masyarakat Rp26,8 M

Ombudsman RI menyelamatkan potensi kerugian masyarakat akibat malaadministrasi di sektor perekonomian pada 2021 senilai Rp26,8 miliar. Nilai itu didapatkan berdasarkan jumlah kerugian materiel pada pengaduan masyarakat kepada Ombudsman di sektor perekonomian.

Anggota Ombudsman RI, Yeka Hendra Fatika memaparkan nilai penyelamatan itu didapat dari 27 laporan yang telah diselesaikan ataupun ditutup kasusnya oleh Ombudsman RI.

Dari 60 laporan yang diterima lembaga yang paling banyak diadukan ke Ombudsman RI yaitu Otoritas Jasa Keuangan (OJK), yakni 23 jenis aduan. Namun, dari 23 jenis aduan tersebut, OJK baru menyelesaikan 13 kasus dan mesti diselesaikan pada 2022.

Ombudsman RI tetap berpegang pada prinsip adanya kerugian, baik materi maupun nonmateri, dari pelayanan publik yang tidak dilakukan dengan baik. Karena itu, dia menekankan pentingnya pembenahan tata kelola di tiap instansi, lembaga, maupun badan usaha milik negara untuk terus memperbaiki tata kelola.

Pada kesempatan yang sama, Wakil Aduan dugaan malaadministrasi terkait dengan perbankan ada 239 aduan, perhubungan dan infrastruktur 293 laporan, serta asuransi yang masuk ke kategori lain-lain.

Banyak kasus besar asuransi yang dilaporkan, demikian juga perbankan. Dalam setiap bulan selalu ada masyarakat yang menyampaikan aduan laporan menyangkut perbankan, asuransi, dan kadang-kadang ada juga menyangkut masalah dana pensiun dan sebagainya.

“Dari 60 Laporan yang diterima, lembaga yang paling banyak diadukan ke Ombudsman RI yaitu Otoritas Jasa Keuangan (OJK), yakni 23 Jenis Aduan.”

Tata Kelola dan Pengawasan Izin Pinjam Pakai Kawasan Hutan

Ombudsman RI menemukan setidaknya 5 potensi maladministrasi, yakni: 1) penundaan berlarut dalam IPPKH, 2) tidak seragamnya persyaratan permohonan rekomendasi Gubernur daerah mengenai IPPKH, 3) kurangnya aksesibilitas informasi proses permohonan IPPKH dan belum optimalnya penggunaan sistem Online Single Submission (OSS) IPPKH/P2KH, 4) belum adanya penyebaran informasi Geospasial Tematik (IGT) Kehutanan terkait peta IPPKH dalam Kebijakan Satu Peta (KSO) dan informasi real time kuota IPPKH dan 5) sosialisasi yang belum menyeluruh terkait perubahan kebijakan dan prosedur teknis pada kebijakan yang baru.

Ombudsman RI memberikan Saran Perbaikan/Tindakan Korektif kepada 5 Kementerian, sebagai berikut: *Pertama*, Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan (LHK) dan Kementerian Investasi/BKPM agar secara intensif berkoordinasi untuk :

a) Menetapkan persyaratan yang spesifik, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan sesuai ketentuan yang berlaku P2KH yang dituangkan dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) pada setingkat Provinsi melalui DMPTSP; b) Melakukan harmonisasi SOP terutama mengenai jangka waktu pelayanan terkait pertimbangan teknis dan telaah fungsi kawasan dalam rangka integrasi dan transformasi menisme perizinan ke sistem OSS; c) Melakukan percepatan proses tranformasi dan integrasi IPPKH/P2KH ke dalam ISS yang dapat diakses secara transparan dan mudah oleh pemohon; d) Mempercepat tahapan sosialisasi terkait teknis pelayanan P2KH berdasarkan ketentuan dan

kebijakan yang baru ditunjuk bagi pelaksana di lapangan.

Kedua, Kementerian LHK dan Badan Informasi Geospasial, untuk berkoordinasi secara intensif dalam melakukan percepatan penyediaan dan penyebaran Informasi Geospasial Tematik (IGT) Peta IPPKH

Ketiga, Kementerian LHK dan Kementerian Keuangan, untuk berkoordinasi secara intensif untuk menyediakan kembali alokasi dana dekonsentrasi yang memadai bagi Dinas Kehutanan

Keempat, Kementerian LHK dan Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral untuk: (a) Melakukan evaluasi dan monitoring efektifitas pelaksanaan MoU/Nota Kesepakatan tentang Peningkatan Koordinasi Pelaksanaan Tugas Bidang Lingkungan dan Kehutanan dan Bidang Eenergi Dan Sumber Daya Mineral; (b) Menindaklanjuti MoU dengan membuat rencana kerja per bidang guna memperkuat koordinasi dan kolaborasi mengenai sharing data kewilayahan.

Kelima, Kementerian LHK untuk: (a) Memperjelas makna kalimat sumber dana lain yang tidak mengikat pada Pasal 415 ayat (2) dan 418 ayat (4) Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan RI Nomor 7 Tahun 2021; (b) Menyusun rencana strategi dengan melakukan koordinasi dan rekonsiliasi serta permutakhiran data IPPKH/P2KH beserta kewajiban yang melekat di dalamnya; (c) Meningkatkan kepatuhan pemegang IPPKH/P2KH untuk melaksanakan penanaman dalam rangka rehabilitasi DAS dengan optimasi tugas kewenangan dan dimiliki BPDASHL.

Kebijakan dan Tata Kelola Tenaga Honorer pada Instansi Pemerintah

Ombudsman RI berikan opsi Saran Perbaikan Terkait Kebijakan dan Tata Kelola Tenaga Honorer pada Instansi Pemerintah. Potensi maladministrasi dalam 5 (lima) rantai proses terkait status, perencanaan/pengadaan, kondisi kerja, pengembangan kompetensi dan pasca kerja bagi tenaga honorer. Hasilnya ditemukan yaitu; 1) Terdapat perbedaan aturan terhadap status tenaga honorer; 2) Perekrutan tenaga honorer tetap dilakukan tanpa standar yang baku dan jelas untuk memenuhi kebutuhan pegawai; 3) Tidak ada standar pengupahan bagi tenaga honorer sehingga berbeda antara di pusat dan daerah, serta hampir sebagian besar tenaga honorer tidak diberikan jaminan sosial; 4) Pemerintah tidak mempunyai perencanaan dalam penganggaran pengembangan kompetensi bagi tenaga honorer; dan 5) Tidak ada jaminan pasca kerja bagi tenaga honorer.

Adapun opsi saran perbaikan yaitu :Opsi pertama, mengalihkan tenaga honorer menjadi ASN sesuai dengan UU Nomor 5 Tahun 2014 tentang ASN dimana agar pemerintah segera merumuskan kebijakan afirmatif pengalihan secara administrasi baik pendataan, pemberkasan, verifikasi dan validasi tenaga honorer ke ASN.

Opsi kedua, memperlakukan tenaga honorer selayaknya karyawan berdasarkan UU Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan dengan segera merumuskan kebijakan pengupahan berdasarkan skala dan struktur upah (bagi tenaga honorer yang bekerja di atas satu tahun) dan standar UMR di daerah yang bersangkutan (bagi tenaga honorer yang bekerja kurang dari satu tahun), pemerintah sebagai pemberi kerja perlu memberikan perlindungan berupa jaminan sosial kesehatan maupun ketenagakerjaan kepada tenaga honorer sebagai Peserta Penerima Upah (PPU) dan memberikan perhatian kelayakan dalam hubungan pasca kerja dengan membuat kebijakan terhadap pasca kerja (Jaminan Hari Tua, Jaminan Pensiun, Pesangon).

Opsi ketiga, melakukan penghapusan bersyarat tenaga honorer dengan menyusun Peraturan Presiden terkait pemberhentian semua tenaga honorer di seluruh Kementerian/Lembaga dan Pemda hingga masa transisi tahun 2023 sesuai dengan PP Nomor 49 Tahun 2018.

Opsi keempat, membiarkan dan melanjutkan saja segala proses biasa sebagaimana adanya saat ini (*do nothing*).

Adapun opsi yang dipilih oleh Ombudsman RI adalah memberlakukan tenaga honorer selayaknya karyawan dengan meminta kepada DPR RI agar merevisi UU ASN untuk mengamodir keberadaan tenaga honorer sebagai salah satu pegawai pemerintahan.



Tata Kelola Pupuk Bersubsidi

Melalui hasil Kajian Sistemik Ombudsman RI tentang Pencegahan Maladministrasi dalam Tata Kelola Pupuk Bersubsidi. Lima potensi maladministrasi yaitu pertama, tidak dituangkannya kriteria secara detil petani penerima pupuk bersubsidi dalam Peraturan Menteri Pertanian Nomor 49 Tahun 2020 tentang Alokasi dan Harga Eceran Tertinggi Sektor Pertanian Tahun Anggaran 2021. Kedua, ditemukan ketidakakuratan data petani penerima pupuk bersubsidi.

Ketiga, terbatasnya akses bagi petani untuk memperoleh Pupuk Bersubsidi serta permasalahan transparansi proses penunjukan distributor dan pengecer resmi. Keempat, mekanisme penyaluran pupuk bersubsidi yang belum selaras dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik dan prinsip 6T yakni tepat jenis, tepat jumlah, tepat harga, tepat tempat, tepat waktu, dan tepat mutu. Serta kelima, belum efektifnya mekanisme pengawasan pupuk bersubsidi.

Ombudsman RI menyampaikan saran perbaikan di antaranya mengenai perbaikan kriteria petani penerima pupuk bersubsidi dengan beberapa opsi misalnya pupuk bersubsidi alokasinya diberikan 100% kepada petani tanaman pangan dan hortikultura sesuai kebutuhan lahannya dengan luas lahan garapan di bawah 0,1 hektar.

Kemudian, mengenai akurasi pendataan petani penerima pupuk bersubsidi, Ombudsman RI menyarankan agar dilaksanakan pendataan penerima pupuk subsidi dilakukan setiap lima tahun sekali dengan evaluasi setiap tahun. Selain itu dapat dilaksanakan penyusunan mekanisme pelibatan Aparatur Desa dalam pendataan, verifikasi dan validasi rencana definitif kebutuhan kelompok (RDKK) Pupuk Bersubsidi.

Penyaluran Bansos Kerap Bermasalah

Dalam Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) Ombudsman RI ini terdapat empat fokus utama pengawasan Bansos, yakni ketepatan data sasaran penerima bantuan sosial, pemerataan keberadaan mitra penyalur bansos, mekanisme penyaluran bansos, dan kemudahan akses informasi publik terkait standar pelayanan Bansos dan mekanisme pengelolaan pengaduan.

Ombudsman RI telah menerima laporan pengaduan masyarakat sebanyak 275 dan 691 permintaan konsultasi non-laporan dari masyarakat pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial. Dengan latar belakang diatas maka Ombudsman RI melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap penyaluran bansos khususnya di masa Pandemi COVID-19.

Temuan Ombudsman RI: Pertama, Ombudsman RI masih menemukan bahwa data penerima sasaran (DTKS-Data Terpadu Kesejahteraan Sosial) belum sepenuhnya valid. Kedua, keberadaan mitra penyalur Bansos tidak

Pelapor mendapatkan haknya ± senilai Rp 800 juta dari Terlapor (PT ASDP Indonesia Ferry)

Pada intinya pelapor melaporkan mengenai dugaan penundaan berlarut pembayaran biaya perbaikan Aquamaster (Azimuth prop) KMP Portlink VII dan pekerjaan rekondisi Engine Block AE kanan CAT 3408 B KMP Portlink VII oleh PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Lembar dan penundaan berlarut pembayaran biaya pekerjaan pengadaan Investasi Safety Device 5 Kapal oleh PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Balikpapan.

Pelapor merupakan pihak yang melakukan perbaikan terhadap mesin kapal pada PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Lembar dan PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Balikpapan. Pelapor telah melakukan perbaikan terhadap semua unit mesin kapal pada kedua cabang ASDP tersebut, namun pihak ASDP tidak kunjung melakukan pembayaran atas tagihan biaya perbaikan yang dilakukan oleh Pelapor.

Pelapor sejak tahun 2018 s.d. 2021 atau kurang lebih selama tiga tahun telah berulang kali mengajukan tagihan kepada pihak ASDP, namun pihak ASDP tidak kunjung melakukan pembayaran. Oleh karena itu Pelapor menyampaikan laporan/pengaduan tersebut kepada

merata di sejumlah desa. Ketiga, belum adanya solusi yang tepat terhadap kendala penyaluran bantuan sosial ke wilayah terluar, terpencil dan tertinggal (3T). Alur pendaftaran yang rumit dan cenderung berlarut, keterbatasan anggaran dan kompetensi SDM pelaksana yang dinilai tidak memadai serta minimnya akses dan informasi terkait jenis dan mekanisme bantuan sosial yang mudah dijangkau oleh masyarakat.

Keempat, unit pengelolaan pengaduan baik yang konvensional maupun yang telah menggunakan sistem teknologi informasi pun dinilai tidak optimal bahkan banyak masyarakat yang belum mengetahui keberadaannya.

Temuan Ombudsman RI ini akan menjadi koreksi dan perbaikan bagi Kementerian Sosial dalam rangka memberikan pelayanan yang lebih baik khususnya bagi keluarga penerima manfaat.

Ombudsman RI. Tim Pemeriksa selanjutnya melakukan pemeriksaan kepada pihak Pelapor dan Terlapor yaitu PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Kantor Pusat, Kantor Cabang Balikpapan dan Kantor Cabang Lembar.

Berdasarkan hasil pemeriksaan yang dilakukan oleh Tim Pemeriksa, ditemukan penyelesaian dan titik solusi, dimana pihak ASDP berkomitmen untuk segera melakukan pembayaran kepada Pelapor. Tidak lebih dari satu bulan sejak awal pemeriksaan yang dilakukan oleh Tim Pemeriksa, pihak PT ASDP Indonesia Ferry melakukan pembayaran kepada pihak Pelapor.

Hal di atas menunjukkan bahwa penanganan laporan yang dilakukan oleh Tim Pemeriksa telah membuahkan hasil dan sangat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Dimana Pelapor telah menerima pembayaran tagihan senilai Rp 813.673.109,- (delapan ratus tiga belas enam ratus tujuh puluh tiga ribu seratus sembilan puluh sembilan rupiah) dari pihak PT ASDP Indonesia Ferry. Atas penanganan laporan masyarakat yang dilakukan oleh Tim Pemeriksa Ombudsman RI pada akhirnya Pelapor memperoleh penyelesaian dari Instansi yang dilaporkannya.

Pengembalian dana atas kesalahan metode pemasaran asuransi unitlink (AIA Financial dan AXA Mandiri)

Konsumen merupakan pihak yang rentan dirugikan apabila tidak memahami dengan baik produk yang dibelinya. Melalui beberapa pertemuan terkait pembahasan permasalahan serupa, OJK menyatakan bahwa penerbitan polis merupakan bukti bahwa konsumen telah memahami dan menyetujui detail dari produk asuransi yang diberinya. Kedudukan konsumen tetap rentan meskipun saat ini OJK telah mewajibkan Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) untuk melakukan perekaman saat petugas menghubungi konsumen melalui welcome call guna memastikan pemahaman konsumen sebelum diterbitkannya polis.

Meskipun demikian, beberapa di antara permasalahan dimaksud telah memperoleh penyelesaian berupa pengembalian dana utuh dari PUJK, diantaranya yang terjadi pada Sdr. Achmadi, Sdr. Puteri Maharhani dan Sdr. Sacha Suryaningrat. Dalam hal ini PUJK menyadari terjadinya kesalahan dan beritikad baik menindaklanjuti pengaduan Pelapor

dengan memberikan ganti rugi berupa pembayaran utuh sejumlah premi yang telah dibayarkan kepada Sdr. Achmadi senilai Rp 25.971.864, Sdr. Puteri Maharhani senilai Rp 15.625.968,- dan Sdr. Sacha Suryaningrat senilai Rp 32.200.000,-

Terdapat mekanisme pengembalian dana yang dilakukan PUJK jika terbukti terjadi kesalahan dan kekeliruan dalam prosedur penjualan produk dimaksud. Hal tersebut sesuai dengan Pasal 38 POJK No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, dalam hal berdasarkan pemeriksaan pengaduan konsumen terbukti benar, maka PUJK wajib menyampaikan pernyataan maaf dan menawarkan ganti rugi (redress/remedy) atau perbaikan produk dan atau layanan. Penerapan mekanisme ini dapat menjadi solusi dan penyelesaian permasalahan serupa. Sehingga dengan demikian, pelayanan publik di sektor keuangan dapat semakin membaik dan kepercayaan masyarakat dapat meningkat.

Kepastian hukum melalui pembentukan Tim Penyelesai Pembubaran Koperasi (Kementerian Koperasi & UKM c.q Dinas Perdagangan, Koperasi, dan Usaha Mikro Kabupaten Ponorogo)

Laporan masyarakat terkait koperasi dan satu diantaranya adalah laporan masyarakat atas nama Sdr. Arifin Purwanto kuasa dari Sdr. Triono Trio selaku nasabah Koperasi Palapa Mandiri Ponorogo yang keberatan dengan lamanya proses pembentukan Tim Penyelesai Pembubaran Koperasi untuk penyelesaian permasalahan pembubaran dan pengembalian uang Anggota Koperasi Palapa Mandiri (KPM) Ponorogo.

Sdr. Triono Trio menjadi nasabah KPM Ponorogo sejak tahun 2004 dan selama kurun waktu 4 (empat) tahun hingga tahun 2008 nasabah terus menyetorkan tabungan ke KPM Ponorogo hingga saldo tabungan terkumpul sebesar Rp147.407.204,00. Namun, pada tahun 2008 tersebut nasabah tidak dapat melakukan penarikan dana karena KPM Ponorogo tidak memiliki dana sehingga yang bersangkutan tidak melanjutkan setor tabungan.

Beberapa tahun tidak ada perkembangan, pada tanggal 24 Juli 2017 terbit Keputusan Menteri Koperasi dan UKM tentang Pembubaran Koperasi yang didalamnya menyebutkan bahwa Koperasi Palapa Mandiri Ponorogo termasuk salah satu koperasi yang dibubarkan dan keputusan tersebut mengamanatkan agar dibentuk Tim Penyelesai, tetapi hingga tahun 2019 tidak kunjung ada kejelasan terkait Tim Penyelesai tersebut.

Atas permasalahan yang berlarut tersebut, Sdr. Triono Trio melalui kuasanya melapor kepada Kementerian Koperasi dan UKM pada tahun 2020 namun juga tidak kunjung mendapatkan tanggapan.

Setelah laporan tersebut masuk ke Ombudsman RI, Tim Pemeriksa melakukan permintaan klarifikasi kepada Kementerian Koperasi dan UKM baik tertulis maupun langsung secara daring. Pada proses pemeriksaan tersebut diperoleh informasi yang melatarbelakangi lambatnya pembentukan Tim Penyelesai Pembubaran Koperasi tersebut diantaranya: 1) KPM Ponorogo tersangkut kasus hukum tentang penggelapan dana nasabah, 2) anggaran operasional kegiatan pembubaran koperasi tidak teralokas khusus, dan 3) tingginya rotasi pejabat di dinas yang membidangi koperasi baik di tingkat provinsi maupun kabupaten/kota.

Setelah melalui proses pemeriksaan oleh Tim Pemeriksa, Kementerian Koperasi dan UKM secara intensif memberikan atensi pada permasalahan tersebut dan meningkatkan koordinasi dengan Dinas Perdagangan, Koperasi, dan Usaha Mikro Kabupaten Ponorogo hingga akhirnya pada tanggal 3 Mei 2021 Tim Penyelesai Pembubaran Koperasi terbentuk. Dengan terbentuknya Tim Penyelesai merupakan kemajuan yang positif mengingat keberadaan Tim Penyelesai tersebut sangat penting karena proses pembubaran koperasi hingga penghitungan aset-aset koperasi tidak dapat berjalan jika Tim Penyelesai tidak ada. Atas hal tersebut, artinya permasalahan Pelapor sedang dalam proses penyelesaian oleh instansi yang dilaporkannya.

Kepastian terhadap kepemilikan Sertifikat Hak Milik

Setelah melakukan Kredit Kepemilikan Rumah (KPR) bertahun-tahun, pasti setiap konsumen ingin mendapatkan Sertifikat Hak Milik (SHM) di tangan. Sebab, SHM adalah alat bukti kepemilikan yang paling kuat. Namun ternyata bank malah tidak dapat memberikan SHM konsumen yang telah lunas dengan berbagai alasan, hal ini juga terjadi dengan beberapa Pelapor di Ombudsman.

Salah satu Pelapor Ombudsman yang menandatangani Perjanjian Kredit Pemilikan Rumah tanggal 24 Agustus 1998, dan melakukan pelunasan kredit tanggal 30 Juni 2008, sejak pelunasan kredit melalui setoran tunai ke BTN kantor Cabang Surabaya dan sampai dengan saat ini tahun 2021 belum memperoleh Sertifikat Hak Milik. Pelapor telah berkomunikasi dengan pihak perbankan untuk meminta menunjukkan sertipikat atas nama Pelapor, namun pihak perbankan menyatakan masih mencari keberadaan Developer (tanpa memberikan kepastian kapan pencarian developer itu akan berhenti) dan meminta kepada Pelapor untuk mengajukan gugatan melalui Pengadilan Negeri kepada PT Griya Permata Persada (GPP) dengan mengajukan sita jaminan (*Conservatoir Beslag*) atas harta milik PT GPP yang saat ini beberapa sertipikat induk masih dikuasai Kantor Cabang Surabaya sebagai sumber pembayaran ganti rugi.

Kembalinya dana premi asuransi Pelapor yang telah direfund oleh Axa Mandiri sebesar Rp. 200.000.000

Pelapor adalah Pemegang Polis Asuransi Program Asuransi Mandiri Sejahtera Mapan AXA Mandiri, Pelapor menerima Polis dan mendapati perbedaan informasi antara buku polis dengan informasi yang disampaikan *Financial Advisor* yakni jangka waktu 100 tahun merupakan masa pembayaran premi, bukan usia perlindungan. Pelapor kembali melakukan konfirmasi kepada *Financial Advisor* dan mendapatkan informasi yang sama bahwa premi cukup dibayar 2 (dua) kali saja, serta tahun kedua dan berikutnya tidak perlu melakukan pembayaran premi kembali. Adapun program ini dinamakan program Dynamic Money Rupiah, *Financial Advisor* menyampaikan kepada Pelapor untuk melakukan cuti premi ke kantor AXA Mandiri pusat pada tahun ketiga. Pelapor kembali melakukan pembayaran premi tahap kedua Februari 2018 sebesar Rp. 100.000.000,- (Seratus juta rupiah).

Oktober 2018 Pelapor mendapatkan laporan dari AXA Mandiri bahwa saldo investasi Pelapor berjumlah Rp. 150.000.000,- dan mendapatkan informasi kembali dari *Financial Advisor* bahwa hal tersebut terjadi karena tren sedang turun dan pada tahun ketiga akan naik kembali. Pada tanggal 21 Maret 2019 Pelapor mengajukan permohonan untuk melakukan cuti premi di kantor AXA Mandiri Pusat. Pelapor mendapatkan informasi

Ombudsman RI melakukan pemeriksaan secara tertulis, pemeriksaan langsung dan pemeriksaan ke lapangan. Ironisnya pada saat dilakukan pemeriksaan pihak perbankan menyatakan permasalahan belum diserahkan agunan/jaminan kepada nasabah/Debitur yang telah melakukan pelunasan Kredit Pemilikan Rumah oleh PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk dianggap hal biasa dan sulit untuk dilakukan, bahkan belum pernah ada yang bisa mendapatkan Sertipikat Hak Milik seperti yang di harapkan Masyarakat pada umumnya.

Pada saat pertemuan langsung dilakukan, Ombudsman menyampaikan bahwa ada Surat Edaran dari Direksi PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Nomor 58/DIR/LGD/2016 yang ditujukan kepada Seluruh Pejabat dan Pegawai PT Tabungan Negara (Persero) Tbk Perihal Petunjuk Pelaksanaan Pengelolaan Dokumen Kredit, maka terkait permasalahan ini dapat dilakukan penyelesaian dengan mengacu kepada Surat Edaran tersebut. Berdasarkan hal tersebut OJK dan BTN menyatakan terima kasih atas informasi yang mereka terima sehingga mereka dapat mengambil keputusan bahwa akan dilakukan gugatan pengadilan yang dilakukan oleh Bank BTN (Persero) Tbk.

dari Petugas AXA Mandiri Pusat bahwa Pelapor wajib membayar premi sampai usia 100 tahun. Atas informasi tersebut Pelapor menyampaikan pengaduan melalui Formulir keluhan Nasabah. Pelapor menyampaikan keluhannya mengenai perbedaan penjelasan antara *Financial Advisor* dan Petugas AXA Mandiri Pusat, yang mana *Financial Advisor* tidak memberikan penjelasan risiko dan kewajiban apabila dilakukan pengambilan cuti premi dan Pelapor meminta pengembalian dana 100%. Pelapor juga mengirimkan Surat pengaduan Klaim Pengembalian Dana Investasi di AXA Mandiri kepada Otoritas Jasa Keuangan.

Ombudsman RI melakukan Permintaan Klarifikasi secara tertulis dan melakukan Permintaan Klarifikasi secara langsung untuk menangani permasalahan ini. Pada tanggal 7 Oktober 2020 Pelapor mengirim email kepada Ombudsman RI dan menyampaikan bahwa dana premi asuransi Pelapor telah direfund 100% oleh AXA Mandiri pada tanggal 6 Oktober 2020.



KABAR PERWAKILAN

Percepatan Penyelesaian Laporan/ Pengaduan Masyarakat

Ganti Rugi Terkena Proyek Kereta Api Cepat Jakarta-Bandung



Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Barat menerima laporan masyarakat mengenai dugaan penundaan berlarut terkait tidak adanya kejelasan dari Kepala Desa Jatiluhur terhadap permasalahan ganti rugi tanah Saudara Engkay yang terkena proyek Kereta Api Cepat Jakarta-Bandung (KCJB) di Kabupaten Purwakarta. Berkenaan dengan hal tersebut, Tim Pemeriksaan Laporan Masyarakat telah melakukan serangkaian tindak lanjut berupa permintaan penjelasan/klarifikasi kepada berbagai pihak.

Dari hasil pemeriksaan berbagai pihak diketahui, bahwa persoalan laporan mengenai ganti rugi tanah seluas 4.774 m² tidak linear sebagaimana disampaikan Pelapor. Tanah seluas 4.744 m² milik Saudara Engkay ternyata tidak jadi digunakan untuk trase proyek KCJB. Proyek KCJB kemudian menggunakan tanah milik Pemerintah Desa Jatiluhur seluas 4.025 yang proses penggantinya sudah selesai dengan cara mengganti tanah tersebut dengan tanah milik warga lain.

Dalam proses temuan pemeriksaan selanjutnya ditemukan beberapa fakta lain yang berkaitan dengan

Pelapor. Pertama, di atas tanah desa yang terdampak Proyek KCJB terdapat bangunan rumah seluas 551 m² atas nama Engkay bersama 2 rumah lain, yang telah mendapatkan penyelesaian berupa pemberian uang kerohiman sebagai pengganti bangunan di atas tanah desa yang terdampak trase pembangunan proyek KCJB.

Berdasarkan temuan pemeriksaan tersebut dan berbagai upaya penyelesaian yang telah dilakukan, sebenarnya laporan yang disampaikan kepada Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Barat telah mendapatkan upaya penyelesaian dari Terlapor. Namun rupanya ada temuan lain, bahwa ada 3 rumah lain milik Pelapor yang berada diluar trace proyek KCJB dan terkena dampak kerusakan akibat pekerjaan pembangunan proyek KCJB.

Berkaitan dengan itu Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Barat belum menutup laporan dan melanjutkan klarifikasi terhadap kompensasi terhadap 3 rumah Pelapor yang berada di luar trace tersebut. Berdasarkan klarifikasi dari Terlapor, memang ada tanggung jawab kontraktor terhadap lingkungan di sekitar pembangunan proyek, termasuk 3 rumah Pelapor yang berada diluar trace. Untuk itu PT. Wika selaku kontraktor pembangunan Kereta Cepat Jakarta Bandung akan melakukan kajian mengenai kelayakan untuk mendapatkan kompensasi atau tidak.

Tindak lanjut dari perkembangan pemeriksaan tersebut, PT. Wika sebagai kontraktor telah memberikan laporan hasil kajian kerusakan rumah Pelapor yang pada dasarnya menyatakan bahwa kerusakan pada rumah Pelapor bukan sepenuhnya akibat pekerjaan Konstruksi yang berada di lingkungan rumah. Namun kontraktor akan tetap melakukan perbaikan pada rumah-rumah Pelapor. Sampai akhirnya pihak kontraktor menyampaikan kepada Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Jawa Barat, bahwa proses penggantian terhadap 3 rumah tersebut diatas telah dilaksanakan.

Berdasarkan pengalaman pemeriksaan laporan masyarakat di atas, pendekatan Ombudsman RI tidak sekedar memberikan pendapat dan kesimpulan terhadap substansi dari laporan masyarakat. Di dalam pemeriksaan Ombudsman RI melakukan penggalian fakta mengenai laporan maupun permasalahan yang berkaitan langsung atau tidak langsung dengan permasalahan yang dihadapi Pelapor.

Peningkatan Aduan Perizinan Tambang Pasca Penetapan UU 3 Tahun 2020 di Perwakilan Provinsi Kalimantan Tengah

Pemberlakuan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2009 tentang Pertambangan Mineral Dan Batubara membuat perubahan yang cukup signifikan pada beberapa lini, diantaranya adalah kewenangan perizinan yang sebelumnya ada di Pemerintah Daerah beralih mejadi kewenangan Pemerintah Pusat.

Berkenaan dengan hal tersebut, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Tengah mendapatkan peningkatan jumlah aduan perusahaan yang pengajuan perpanjangan atau peningkatan izinnya tidak terlayani. Menanggapi hal tersebut, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Tengah telah melakukan upaya-upaya penanganan sesuai kewenangan untuk mencari tahu dimana titik permasalahan yang ada yang menyebabkan masyarakat tidak terlayani dengan baik. Melalui upaya yang telah dilakukan sebelumnya, ditemukan bahwa terdapat kelalaian dari para pihak dimana hal tersebut memperlambat proses keluarnya izin pertambangan yang diajukan.

Fenomena ini setidaknya memberikan gambaran bahwa dalam proses perizinan di Kalimantan Tengah, khususnya bidang pertambangan, selama ini dirasakan oleh beberapa pihak (perusahaan) saat berproses mengajukan perijinan, peningkatan atau perpanjangan izin pertambangannya tidak terlayani dengan baik sehingga perusahaan tersebut terkendala untuk melanjutkan usahanya.

Hasil klarifikasi yang telah dilakukan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Tengah menyimpulkan beberapa pengaduan ini terbukti maladministrasi, sehingga perlu menjadi perhatian profesionalitas penyelenggara pelayanan publik di Kalimantan Tengah terkait kewajiban melayani masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku sehingga potensi maladministrasi dapat ditekan dan hak masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik yang transparan, profesional, dan tepat waktu sesuai yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.



Upaya Pencegahan Maladministrasi



Pengawasan Seleksi CPNS 2021 di Provinsi Jawa Timur

Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Timur memberikan perhatian khusus terhadap pengawasan seleksi CPNS 2021 dengan membuka posko pengaduan sejak 23 Juli 2021. metode penanganan laporan dilakukan melalui Reaksi Cepat Ombudsman (RCO). Selain itu, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Timur juga mengadakan pengawasan langsung dengan melakukan kunjungan di beberapa titik lokasi pelaksanaan Seleksi Kompetensi Dasar (SKD), Pengawasan mendadak dan terbuka, serta mystery Shopping. Selama proses berlangsung hingga bulan September 2021, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Timur menerima 12 laporan yang sebaran dugaan maladministrasinya yakni 5 Laporan penyimpangan prosedur dan 7 Laporan tidak patut dengan hasil tindak lanjut 6 laporan atau 50% mendapatkan penyelesaian dan 6 laporan atau 50% sisanya tidak ditemukan maladministrasi.

Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Timur memberikan saran perbaikan kepada penyelenggara agar memberikan pengumuman persyaratan administrasi yang disusun secara detail, jelas, dan konsisten, penempatan petugas helpdesk yang kompeten, mengoptimalkan kanal sosialisasi yang bersifat dialogis, memastikan jaringan internet yang stabil, menjaga ketenangan dan kenyamanan peserta ujian seleksi, serta menyediakan sarana dan prasarana yang menunjang.

Pelaksanaan pengawasan tersebut telah dilakukan kegiatan diseminasi pada awal bulan Oktober dengan mengundang para wartawan baik media cetak maupun online di Jawa Timur.

Upaya pencegahan seleksi penerimaan CPNS ini juga dilakukan di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat dengan mengadakan Webinar Talkshow Bersama Kemenpan, BKN Regional XII, dan BKD Provinsi Sumatera Barat.

Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat juga mengadakan *Talkshow* serupa dengan tema pengawasan seleksi CASN mengingat besarnya potensi maladministrasi yang mungkin terjadi jika tidak diawasi pelaksanaannya. Selain itu juga beberapa *success story* diantaranya: dugaan tidak memberikan pelayanan oleh Pemerintah Kabupaten Solok Selatan Cq BKPSDM Kabupaten Solok Selatan dengan membatasi jumlah pelamar CASN tahun 2021 sebanyak 2000 untuk pelamar pertama yang memenuhi syarat administrasi. Setelah dilakukan pemeriksaan ditemukan bahwa pembatasan jumlah pelamar dikarenakan keterbatasan anggaran, namun hal tersebut telah diatasi dengan mengajukan penambahan anggaran. Maka terlapor ditemukan tidak memperhatikan prinsip dalam pengadaan CASN diantaranya adil dan transparan dimana penyelenggara tidak boleh membatasi hak masyarakat untuk berpartisipasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelaksanaan Tatap Muka di Sekolah juga tidak lepas dari pantauan yang diawasi pelaksanaannya. Dapat dilinat di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang telah berhasil menangani aduan CASN tahun 2021 dimana pelapor telah melakukan tahapan sanggah namun permohonan tidak diakomodir maka dari itu Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung segera merespon aduan dari pelapor tersebut. Dalam hal ini Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung mengapresiasi atas respon cepat dalam memberikan penyelesaian dari masalah yang telah disanggah pelapor. Hal ini merupakan sinergi antara pihak penyelenggara dengan pengawas eksternal dalam upaya perbaikan pelayanan publik.



Pengawasan Pelayanan Publik di Wilayah Perbatasan

Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan melakukan pantauan kondisi pelayanan publik di wilayah perbatasan Kabupaten Tabalong – Kabupaten Paser, dan perbatasan Sengayam – Tanah Grogot. Dikarenakan Sebagian besar warga yang ditemui tim mengeluhkan pelayanan dasar seperti administrasi kependudukan, kesehatan, Pendidikan, dan layanan desa yang merupakan masih belum optimal dukungan dari Pemerintah Daerah.

Dari aspek layanan administratif, masyarakat masih merasakan kesulitan dalam hal akses dan kemudahan layanan. Hal ini disebabkan jarak dan ketiadaan Unit Pelaksana Teknis (UPT) layanan administrasi di daerah perbatasan. Permasalahan ini memaksa warga perbatasan pada umumnya lebih memilih menjadi penduduk provinsi “seberang” daripada menjadi warga Provinsi Kalimantan Selatan.

Selain dari warga masyarakat di daerah perbatasan, Ombudsman RI juga menyerap aspirasi mengenai hambatan atau keluhan yang dihadapi oleh instansi atau petugas penyelenggara pelayanan publik di daerah perbatasan. Berdasarkan keterangan yang diperoleh, diakui bahwa sinergitas atau kolaborasi antar provinsi memang masih sangat minim.

Diharapkan dengan adanya kolaborasi antar daerah yang optimal, dapat mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan publik, memperkuat keamanan dan stabilitas wilayah, dan pada akhirnya dapat meningkatkan kesejahteraan dan kenyamanan warga yang tinggal di perbatasan. Selain itu, secara spesifik, dapat pula memperbaiki penanganan potensi konflik, pengaturan tata ruang, penanggulangan bencana, hingga pada penanggulangan kemiskinan. Termasuk pula upaya kontrol dan pengawasan terhadap risiko pencurian sumber daya alam yang pada akhirnya dapat merugikan negara. Terdapat beberapa kesimpulan dan saran dari Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan dari hasil pemantauan daerah perbatasan yang kemudian disampaikan kepada pemerintah daerah, yaitu Pemerintah Daerah hendaknya menggunakan prinsip-prinsip *new public services* dalam membangun pelayanan publik di daerah perbatasan. Salah satunya melalui upaya *Seek the Public Interest*, dengan mengakomodir semua kepentingan khususnya kepentingan publik dan membangun kerjasama serta tanggung jawab bersama.

Potret Buruk Penyelenggaraan Pelayanan Pelabuhan di Jawa Tengah

Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah temukan potret buruk penyelenggaraan pelayanan di 3 (tiga) pelabuhan, yakni Pelabuhan Kendal, Pelabuhan Juwana dan Pelabuhan Tanjung Emas. Buruknya potret pelabuhan tersebut ditinjau dari berbagai aspek pelayanan publik berupa sarana prasarana yang buruk, ruang tunggu yang tergenang air saat banjir, ketidaktersediaan air pada toilet, minimnya penerapan protokol kesehatan, hingga praktik pungli di lingkungan Pelabuhan.

Dalam rangka perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik di 3 (tiga) pelabuhan tersebut, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah menyampaikan saran perbaikan kepada petugas di pelabuhan untuk melakukan perbaikan sarana prasarana. Sedangkan, terkait penerapan protokol kesehatan di lingkungan Pelabuhan, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah telah menyampaikan saran perbaikan kepada Kantor Kesehatan Pelabuhan.

Maladministrasi Penundaan Berlarut oleh Kepala Dinas Kesehatan Kota Medan dalam membayarkan insentif tenaga kesehatan penanganan Pasien Covid-19 RSUD Pirngadi dan Lingkungan Kerja Pemerintah Kota Medan

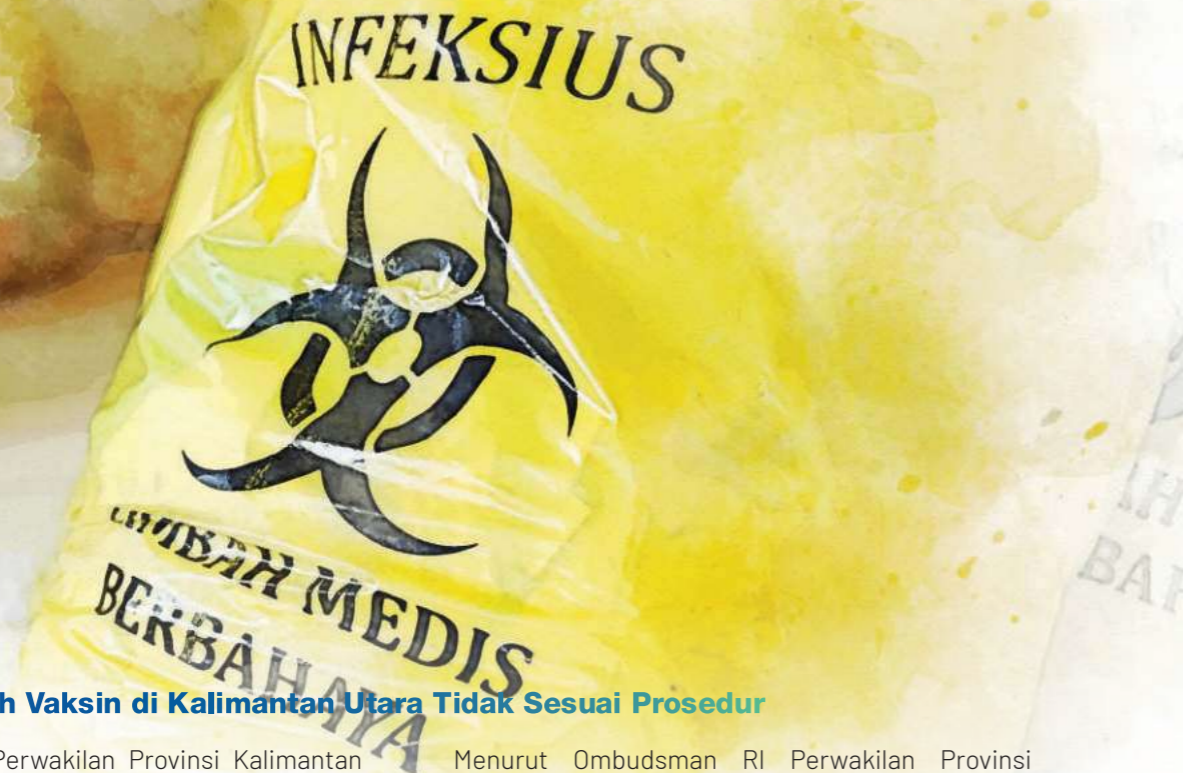
Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara telah melakukan serangkaian pemeriksaan terkait Maladministrasi Penundaan berlarut pembayaran insentif tenaga kesehatan penanganan Pasien Covid-19 di RSUD Pirngadi dan Lingkungan Kerja Pemerintah Kota Medan. Berdasarkan hasil pemeriksaan disimpulkan bahwa Kepala Dinas Kesehatan Kota Medan telah melakukan Maladministrasi sebagai berikut: (1) Penundaan berlarut dalam pembayaran insentif tenaga Kesehatan penanganan Covid-19 di lingkungan Pemerintah Kota Medan pasca penyaluran dana BOK Tambahan pada Tahap I, II dan III Tahun 2020; (2) Maladministrasi dalam bentuk Tidak Kompeten sehingga terjadi ketidaksesuaian Lampiran SPD dengan usulan insentif dari Dinas Kesehatan Kota Medan sehingga menimbulkan terhambatnya pembayaran insentif tenaga kesehatan penanganan Covid-19 di lingkungan Pemerintah Kota Medan; (3) Maladministrasi Penyimpangan Prosedur terhadap Pemotongan Pajak Insentif tenaga Kesehatan yang menangani Pasien COVID-19 yang tidak sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 29 Tahun 2020 tentang Fasilitas Pajak Penghasilan dalam Rangka Penanganan Virus Covid-19.

Walikota Medan dan Kepala Dinas Kesehatan Kota Medan agar melakukan tindakan korektif diantaranya sebagai berikut:

- (1) Walikota Medan melakukan pembayaran insentif tenaga Kesehatan penanganan Covid-19 baik di RSUD Pirngadi dan lingkungan kerja Pemerintah Kota Medan yang belum terbayarkan pada Tahun 2020 dengan didahului adanya audit Inspektorat Kota Medan selaku Aparatur Pengawas Internal Pemerintah;
- (2) menerbitkan Peraturan Walikota Medan terkait Penjabaran APBD untuk Pergeseran anggaran insentif tenaga kesehatan yang menangani Covid-19 yang belum terbayarkan;
- (3) Walikota Medan melakukan koordinasi dengan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Provinsi Sumatera Utara terkait pemotongan pajak yang telah dilakukan terhadap insentif tenaga Kesehatan RSUD Pirngadi Medan pada bulan Maret dan April 2020 serta tenaga Kesehatan Puskesmas di bulan Maret, April dan Mei 2020;
- (4) Kepala Dinas Kesehatan Kota Medan memberikan Salinan dokumen berdasarkan Surat Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sumatera Utara Nomor B/0122/LM.13-02/0034.2021/II/2021 Hal Permintaan Informasi tanggal 22 Februari 2021; dan
- (5) Memperbaiki Tata Kelola Kinerja di Dinas Kesehatan Kota Medan agar tercapainya Pemerintahan yang baik kedepannya.



Isu Perwakilan



Tata Kelola Limbah Vaksin di Kalimantan Utara Tidak Sesuai Prosedur

Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara sedang melakukan rapid assessment atau kajian terkait pelaksanaan vaksinasi di Kalimantan Utara. Kajian tersebut dilakukan dengan pemantauan pada saat proses penyuntikan, pengaduan kejadian ikutan pasca imunisasi (KIPI) hingga pembuangan limbahnya.

Pada pemantauan di RS Akhmad Berahim Kabupaten Tana Tidung, Kepala Keasistenan Bidang Pencegahan Maladministrasi, Bakuh Dwi Tanjung menyampaikan bahwa ditemukan tumpukan limbah vaksinasi di belakang Rumah Sakit tersebut. Sejak 2007 hingga awal 2020, tumpukan limbah tersebut belum diambil dan dikelola. Pihak Rumah Sakit baru bekerja sama dengan pihak ketiga untuk pengelolaan limbah pada Maret 2020. Tumpukan limbah yang ditemukan tersebut merupakan sisa limbah yang belum diambil oleh Pihak Ketiga. Padahal limbah vaksinasi tersebut termasuk dalam limbah B3 yang perlu segera dimusnahkan.

Berdasarkan informasi yang diperoleh, sistematisasi pengambilan limbah tersebut menggunakan transportasi darat, dan menunggu beratnya mencapai 50 kg baru dapat diambil oleh pihak ketiga. Padahal di Kabupaten Tana Tidung memiliki incinerator, yaitu alat yang digunakan untuk membakar limbah dalam bentuk padat dan dioperasikan dengan memanfaatkan teknologi pembakaran. Namun alat itu tidak bisa difungsikan karena rusak, perizinan yang belum ada, dan kekurangan personel SDM yang berkompeten untuk menggunakan. Tidak berfungsinya incinerator sangat disayangkan dan menyebabkan ketergantungan dengan pihak ketiga. Sementara, pihak ketiga tidak bisa mengambil setiap hari sehingga terjadi penumpukan limbah tersebut

Menurut Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara, dalam pelaksanaan vaksinasi, untuk pengelolaan limbah infeksius timbunan dari vaksinasi yang tidak diambil oleh pengelola lebih dari dua hari, harus ada tempat penyimpanan sementara (TPS) yang dilengkapi pengatur suhu hingga kurang dari nol derajat. Hasil temuandi Kabupaten Tana Tidung, ternyata fasilitas kesehatan (faskes) yang melakukan vaksinasi tidak punya tempat pembuangan sampah (TPS) sementara yang memenuhi persyaratan. Hanya mempersiapkan gudang kecil untuk menaruh limbah timbunannya.

Hal ini menjadi catatan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara dalam kajian yang akan dilakukan di Kota Tarakan, Kabupaten Bulungan dan Kabupaten Tana Tidung nanti untuk diserahkan kepada Pemerintah Daerah agar mempersiapkan tempat penyimpanan sementara sambil menunggu limbah diambil oleh pihak ketiga. Setelah memberikan saran perbaikan kepada Pemerintah Daerah, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara akan memberikan waktu 3 bulan untuk melakukan perbaikan. Jika tidak dilakukan, maka akan lakukan pendekatan secara persuasif untuk menekan pemerintah daerah menjalankan saran perbaikan hasil kajian yang telah dibuat. Tentu ada sanksi administratif jika setelah diberikan saran perbaikan namun tidak dilakukan. Karena terdapat aturan pengelolaan Limbah medis ini, sehingga apabila salah kelola ada sanksi pidananya.

Honor Belum Dibayar, Eks Tenaga Kontrak Laport Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung

APJ yang merupakan eks Tenaga Kontrak di Dinas Pariwisata Kabupaten Lampung Tengah melaporkan terkait belum dibayarkannya honor sebesar Rp. 800.000. Terkait hal tersebut, APJ beberapa kali menghubungi bendahara Dinas tersebut dalam kurun waktu tahun 2020 sampai dengan 2021, namun tidak kunjung mendapatkan penyelesaian. Dalam klarifikasi tertulisnya, Kepala Dinas Pariwisata Kabupaten Lampung Tengah menyampaikan bahwa benar terdapat hak honor yang belum dibayar dikarenakan masih terpakai tetapi pengguna anggaran bersedia menyelesaikan seluruh kekurangan Pembayaran.

Tim Pemeriksa kemudian meminta klarifikasi lanjutan secara langsung kepada pihak terlapor. Dalam keterangannya bahwa telah melunaskan honor pelapor tersebut dengan cara mengirimkan melalui rekening pelapor. Hal tersebut telah tekronfirmasi dari pelapor yang kemudian menyampaikan terima kasih kepada Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung.

Persiapan Pembelajaran Tatap Muka di Masa Pandemi Covid-19 di Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara

Pandemi Covid-19 mempengaruhi penyelenggaraan pelayanan publik, salah satunya di bidang Pendidikan. Sejak Covid-19 dinyatakan sebagai pandemi, pembelajaran dilakukan secara dalam jaringan (daring). Setelah beberapa bulan dilakukan pembelajaran secara daring tersebut, Pemerintah melalui Menteri Pendidikan dan Kebudayaan, Menteri Agama, Menteri Kesehatan dan Menteri Dalam Negeri menerbitkan Surat Keputusan Bersama (SKB) 4 Menteri terkait Panduan Penyelenggaraan Pembelajaran Pada Tahun Ajaran 2020/2021 Dan Tahun Akademik 2020/2021 Di Masa Pandemi Coronavirus Disease 2019 (Covid-19). Surat Keputusan Bersama tersebut diharapkan dapat memberikan solusi agar pembelajaran dapat terlaksana dengan baik walaupun kondisi pandemi yang belum berakhir.

Menindaklanjuti SKB tersebut, Provinsi Kalimantan Utara khususnya Kota Tarakan mulai mempersiapkan penyelenggaraan pembelajaran pada tingkat satuan pendidikan TK (Taman Kanak-Kanak) hingga SMP (Sekolah Menengah Pertama), yaitu dengan melakukan simulasi Pembelajaran Tatap Muka (PTM). Simulasi ini dilakukan oleh masing-masing satuan pendidikan yang sebelumnya telah diverifikasi oleh Dinas Pendidikan Kota Tarakan dan Dinas Kesehatan Kota Tarakan. Pada pelaksanaan simulasi PTM di satuan pendidikan menghadirkan pihak Dinas Pendidikan, Dinas Kesehatan yang diwakili Puskesmas di wilayah satuan pendidikan, DPRD Kota Tarakan dan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Utara.

Setelah mengawasi simulasi tersebut, terdapat beberapa temuan oleh Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Utara. Diantaranya, pihak sekolah belum sepenuhnya menerapkan protokol kesehatan sesuai dengan prosedur pembelajaran tatap muka di satuan Pendidikan yang tercantum dalam SKB 4 Menteri. Serta adanya satuan pendidikan yang menetapkan syarat wajib menunjukkan hasil swab antigen apabila peserta didik akan mengikuti PTM, hal tersebut diluar dari ketentuan PTM.

Memperhatikan temuan tersebut, Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Utara menyampaikan beberapa saran terkait dengan kesiapan Pelaksanaan Pembelajaran Tatap Muka yang akan dilakukan oleh satuan pendidikan. Pertama, Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Utara meminta satuan Pendidikan dan instansi terkait untuk memastikan pelaksanaan PTM sesuai dengan prosedur yang tertuang dalam SKB 4 Menteri terutama kesiapan satuan pendidikan terkait pemenuhan daftar periksa. Kedua, Memastikan seluruh pihak terkait dalam pelaksanaan PTM memahami prosedur, tugas dan fungsi. Ketiga, Memastikan simulasi memuat seluruh prosedur penanganan per kejadian sesuai dengan prosedur yang berlaku. Keempat, memastikan dan mengingatkan tenaga pendidik dan tenaga kependidikan telah divaksinasi. Kelima, satuan Pendidikan agar dapat menerapkan protokol kesehatan sesuai dengan ketentuan. Keenam, satuan Pendidikan menjalin komunikasi dengan orang tua/wali peserta didik dan koordinasi dengan instansi terkait mengenai hal-hal yang berkaitan dengan pelaksanaan PTM dan yang harus dilakukan apabila terdapat peserta didik yang mengalami gejala Covid-19 di sekolah.



TESTIMONI

Terimakasih informasinya pak, kami akan menutup laporannya ke Ombudsman. Salam

Yth Ombudsman RI pusat kami sampaikan bahwa penyerahan dilakukan melalui NO Rekening dengan jumlah Rp 196,625,100

Terimakasih pak, ombudsman akan menutup laporan minggu depan. Asemga sehat dan dalam lindungan yang maha

Alhamdulillah hari ini dapat kiriman bukti bahwa Sertifikat baik nama ke Pak Agusalam telah diselesaikan oleh BPN Polman, sehingga segera mengambil sertifikat tanah yg telah di baik Nama di Kantor BPN Polman pada setiap hari kerja... Alhamdulillah Case Closed.

Yang Terhormat :
Ombudsman Sulawesi Barat
di Mamuju

Terimakasih untuk Tim Ombudsman yang telah menyelesaikan persoalan gaji Bapak saya Muk. Darwis Saldi yang tertunda selama 5 Tahun di Taspen Mamuju, perihal dari pihak Bank Mandiri tidak memberikan file copyan SK PUS yang kami jadikan agunan atas pengambilan Kredit sebelumnya.

Bantuan dan perhatian dari Bapak sangat berarti untuk kami.

Hormat kami,

Banda Aceh, 16 Juli 2021

Yth Ombudsman RI pusat kami sampaikan bahwa penyerahan dilakukan melalui NO Rekening dengan jumlah Rp 196,625,100

Rabu, 21 Juli 2021

Terimakasih pak..ombudsman akan menutup laporan minggu depan. Asemga sehat dan dalam lindungan yang maha

Masukkan pesan

Yang Terhormat :
Ombudsman Sulawesi Barat
di Mamuju

Terimakasih untuk Tim Ombudsman yang telah menyelesaikan persoalan gaji Bapak saya Muk. Darwis Saldi yang tertunda selama 5 Tahun di Taspen Mamuju, perihal dari pihak Bank Mandiri tidak memberikan file copyan SK PUS yang kami jadikan agunan atas pengambilan Kredit sebelumnya.

Bantuan dan perhatian dari Bapak sangat berarti untuk kami.

Hormat kami,

Alam Darwanan Darwis

Subulussalam, 30 Juli 2021

Kepada Yang Terhormat,
Kepala Ombudsman RI
Perwakilan Aceh

Hal : Ucapan Terima Kasih

Assalamualaikum wa rahmatullahi wa barakatuh.

Dengan Hormat,

Saya telah menerima kabar baik dari BKPSDM Kota Subulussalam terkait dengan masalah pendaftaran CPNS 2021 yang saya dan teman-teman alami.

Awalnya saya sempat panik dengan masalah tersebut dari mencoba "cutout" dengan salah satu pegawai di Ombudsman Aceh. Selanjutnya saya diarahkan untuk membuat laporan resmi. Alhamdulillah. Terima kasih bokat Ombudsman yang langsung perik cepat akhirnya masalah kami mendapat solusi terbaik.

Harapan kedepannya semoga tetap amanah bapak-bapak dan ibu-ibu Ombudsman. Semoga Tuhan Yang Maha Kuasa senantiasa memberikan petunjuk, bimbingan, serta lindungannya kepada kita semua.

Wassalam,
Wina Marlina

UCAPAN BUAT DINDUSTRIAN

Bismillah...
AS WR 1 periode 2011-2012...
DINDUSTRIAN yang telah membantu program...
Saya ucapkan banyak terima kasih...
Semoga bapak berlimpah...
DINDUSTRIAN

Assalamualaikum...
Saya ucapkan banyak terima kasih...
Semoga bapak berlimpah...
DINDUSTRIAN

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

Baik pak, Terimakasih telah menyampaikan pengaduan kpd Ombudsman RI Perwakilan Kateng

Lampung, 17 Sept 2021

Yth Ombudsman RI Perwakilan Lampung beserta keluarga dalam keadaan sehat dengan ALLAH SWT, Aminun.

Perihal: Pemberitahuan Hasil Musyawarah

Dengan hormat,

Sehubungan dengan permasalahan atas pendirian menara telekomunikasi milik... kepada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten, yang telah dilaporkan oleh... Telekomunikasi tersebut telah diselesaikan secara berkeluarga dan karenanya antara saya dengan pendirian Menara Telekomunikasi tersebut sudah terjadi perdamaian dan saya sudah tidak berkeberatan lagi atas proses pengurusan dan penerbitan Izin Mendirikan Bangunan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Selanjutnya kami sampaikan juga kepada Ombudsman Republik Indonesia Pusat bahwa atas laporan yang telah memperoleh penyelesaian tersebut, kami mengucapkan terima kasih atas penanganan yang telah dilakukan selama ini.

Demikianlah hal ini kami sampaikan, atas perhatian yang diberikan kami mengucapkan terima kasih.

Hormat kami,
Pelapor

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

Baik pak, Terimakasih telah menyampaikan pengaduan kpd Ombudsman RI Perwakilan Kateng

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

Baik pak, Terimakasih telah menyampaikan pengaduan kpd Ombudsman RI Perwakilan Kateng

Jakarta, 3 Agustus 2021

Kepada Yth,
Ombudsman Republik Indonesia
Jalan H.R. Rasuna Said Kav. C-19
Jakarta Selatan 12920

Perihal: Pemberitahuan Hasil Musyawarah

Dengan hormat,

Sehubungan dengan permasalahan atas pendirian menara telekomunikasi milik... kepada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten, yang telah dilaporkan oleh... Telekomunikasi tersebut telah diselesaikan secara berkeluarga dan karenanya antara saya dengan pendirian Menara Telekomunikasi tersebut sudah terjadi perdamaian dan saya sudah tidak berkeberatan lagi atas proses pengurusan dan penerbitan Izin Mendirikan Bangunan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

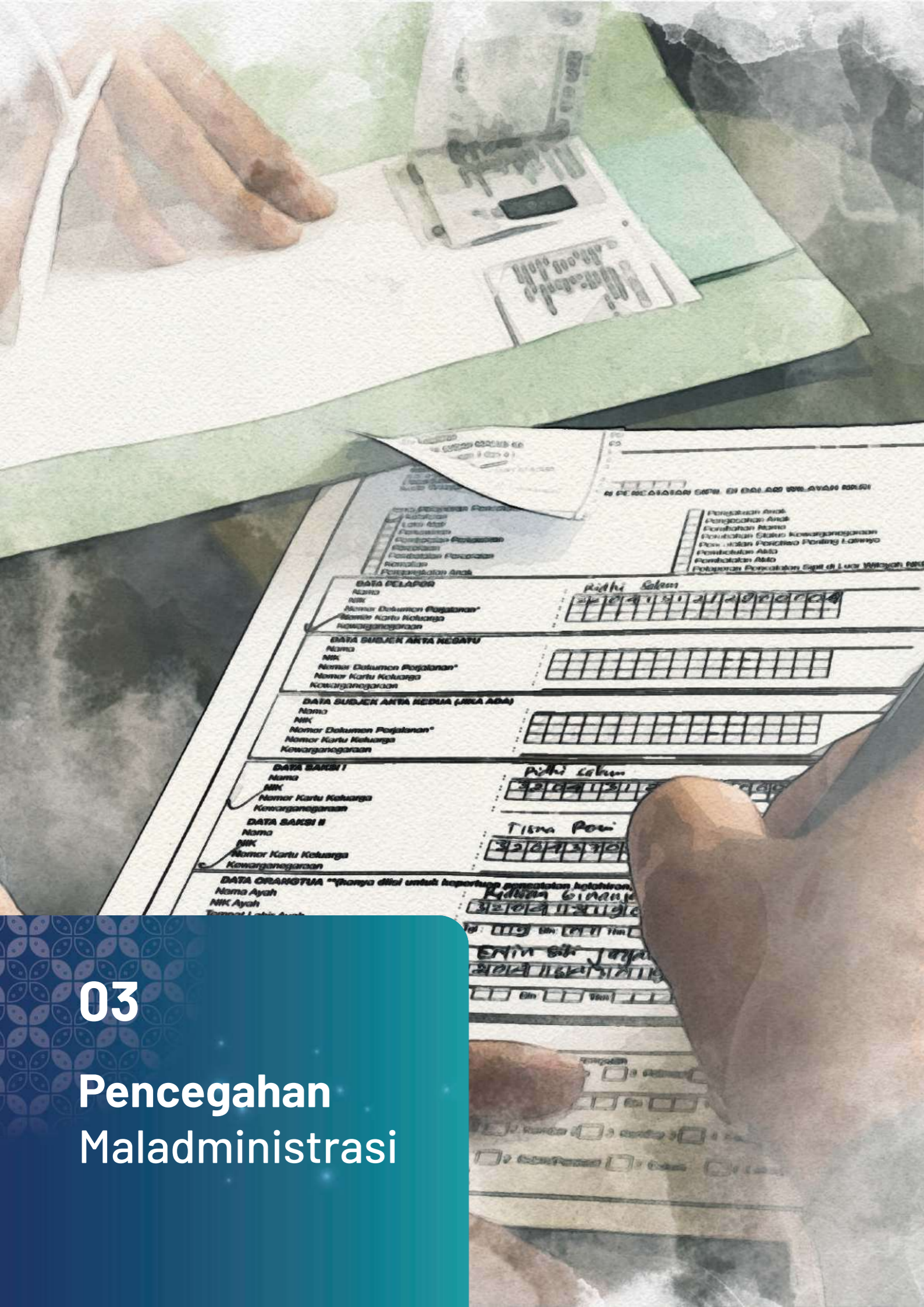
Selanjutnya kami sampaikan juga kepada Ombudsman Republik Indonesia Pusat bahwa atas laporan yang telah memperoleh penyelesaian tersebut, kami mengucapkan terima kasih atas penanganan yang telah dilakukan selama ini.

Demikianlah hal ini kami sampaikan, atas perhatian yang diberikan kami mengucapkan terima kasih.

Hormat kami,
Pelapor

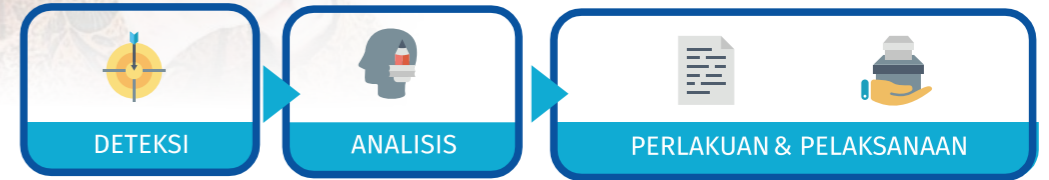
Selamat sore pak, saya ingin mengkonfirmasi bahwa THR sudah masuk, saya menyampaikan ribuan terima kasih dari seluruh CPNS yang sudah bapak bantu dalam proses pencairan THR kami. Semoga Ombudsman semakin berjaya dan selalu memihak rakyat lemah yang tidak memiliki otoritas untuk menuntut hak.

Baik pak, Terimakasih telah menyampaikan pengaduan kpd Ombudsman RI Perwakilan Kateng



MANAJEMEN PENCEGAHAN MALADMINISTRASI

Tidak hanya menindaklanjuti laporan masyarakat, berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 pasal 7, Ombudsman RI dapat melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pencegahan Maladministrasi adalah proses, cara, atau tindakan yang dilakukan oleh Ombudsman RI secara aktif melalui Deteksi, Analisis dan Perlakuan Pelaksanaan Saran agar Maladministrasi tidak terjadi atau berulang. Kegiatan Pencegahan Maladministrasi ini seperti Survei Kepatuhan Pemerintah dan Daerah terhadap Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Saran Perbaikan Kebijakan, Survei Indeks Persepsi Maladministrasi, Opini Pengawasan pelayanan publik.



	DETEKSI	ANALISIS	PERLAKUAN & PELAKSANAAN
TUJUAN	Mengidentifikasi Potensi Maladministrasi dan pihak terkait.	Mengidentifikasi Penyebab Maladministrasi dan merumuskan saran perbaikan.	<ul style="list-style-type: none"> Memastikan saran dilaksanakan dilaksanakan oleh penyelenggara atau instansi. Menjaga mutu pelaksanaan pencegahan.
LINGKUP	<ul style="list-style-type: none"> Agregasi data dan kompilasi survei Pemetaan Regulasi dan Rantai Pelayanan Pemetaan para pihak 	<ul style="list-style-type: none"> Internal Penyelenggara (RA) Eksternal Penyelenggara (SR) Survei 	<ul style="list-style-type: none"> Pelaksanaan saran perbaikan Ombudsman oleh penyelenggara pelayanan Pemantauan pelaksanaan setiap tahapan pencegahan. Publikasi capaian Evaluasi & masukan terhadap proses
TAHAPAN	<ul style="list-style-type: none"> Melakukan inventarisasi Mengidentifikasi Memutakhirkan Menyusun hasil deteksi 	<ul style="list-style-type: none"> Memverifikasi potensi Maladministrasi Mengidentifikasi Penyebab Merumuskan saran perbaikan. 	<ul style="list-style-type: none"> Penyampaian laporan hasil analisis Publikasi saran Pendampingan Mengumpulkan dokumen Pertemuan dengan tim Pertemuan dengan pemangku kepentingan
PRODUK	Laporan Hasil Deteksi	<ul style="list-style-type: none"> Laporan Hasil Analisis Policy Brief Alat Presentasi 	<ul style="list-style-type: none"> Laporan Hasil Pelaksanaan Saran Laporan Monitoring dan Evaluasi

03 Pencegahan Maladministrasi

PENILAIAN KEPATUHAN

Survei Kepatuhan Pemerintah dan Daerah terhadap Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik



Penilaian Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Survei Kepatuhan merupakan salah satu indikator untuk mengukur kualitas pelayanan publik dan meminimalisir perilaku maladministrasi penyelenggara layanan publik. Survei kepatuhan menilai kepatuhan penyelenggara layanan dalam pemenuhan standar pelayanan dalam UU 25 Tahun 2009 seperti: persyaratan, sistem mekanisme prosedur, produk pelayanan, jangka waktu penyelesaian, biaya/tarif. Pengamatan dilakukan terhadap produk layanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara. Produk yang dinilai dalam survei kepatuhan adalah produk administratif: perizinan dan non-perizinan. Pada tahun 2021 Ombudsman RI Perwakilan melaksanakan pengambilan data survei kepatuhan pada 587 Instansi di 24 Kementerian, 15 Lembaga, 34 Provinsi, 98 Kota, dan 416 Kabupaten.

Teknis pengerjaan survei, Ombudsman RI memposisikan diri sebagai masyarakat pengguna layanan yang ingin mengetahui berbagai informasi

layanan. Maka, kegiatan dilapangan dilakukan tanpa pemberitahuan terlebih dahulu agar bisa melihat kenyataan empiric dan otentik ihwal kepatuhan penyelenggaraan layanan. Pada sisi lain, mengingat pandemi Covid-19 masih melanda berbagai daerah, sebagian kegiatan dilakukan secara virtual lewat platform digital yang tersedia

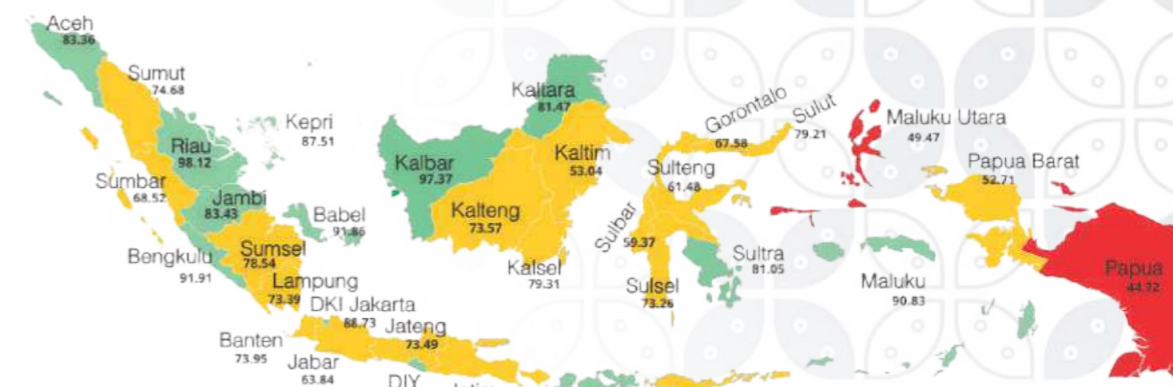
Produk layanan yang diakses langsung oleh masyarakat, menjadi sumber data untuk survei ini. Ditingkat Kementerian/Lembaga dinilai tidak berdasarkan atas substansi, karena produk tiap K/L berbeda-beda sehingga produk menyesuaikan dengan produk yang diselenggarakan oleh tiap K/L. Penilaian ditingkat Provinsi/Kab/Kota dilakukan atas 4 Substansi yaitu : perizinan pada PTSP, Adminduk pada Disdukcapil, Kesehatan pada Dinkes dan Pendidikan pada Disdik. Serta dilakukan penilaian pada K/L vertikal yaitu kepolisian resort dan kantor pentanahan kota/kab.

Penilaian di pemerintah daerah (provinsi, Kota dan Kabupaten) didasarkan atas 4 substansi yaitu Perizinan (ekonomi dan non ekonomi, Kesehatan, Administrasi Kependudukan dan Pendidikan dengan jumlah produk Pemerintah Daerah yang dinilai sejumlah 219 produk. Untuk Total keseluruhan jumlah produk adalah 29.719 dengan rincian adminduk 5135, pendidikan 5253, perizinan ekonomi 6805, perizinan non ekonomi 9225 dan kesehatan 3761.

Sedangkan produk yang dinilai pada setiap polres berjumlah 5 produk sedangkan produk yang dinilai pada setiap kantor pertanahan berjumlah 2 produk. Sehingga jumlah data produk layanan keseluruhan yang telah dinilai sebanyak 37.202 yang terdiri dari data produk layanan Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah.



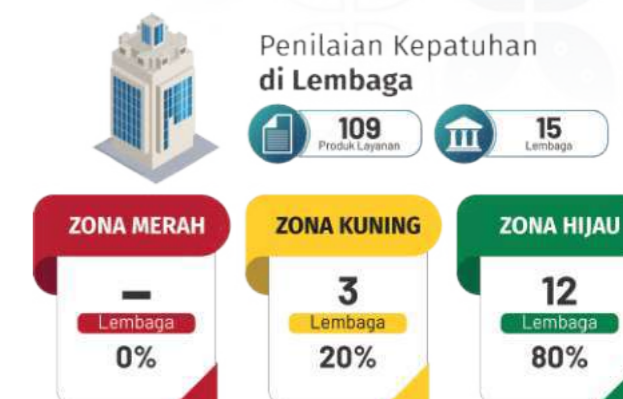
Hasil Penilaian Kepatuhan



Grafik 3.1 Sebaran Nilai Kepatuhan di Pemerintah Provinsi



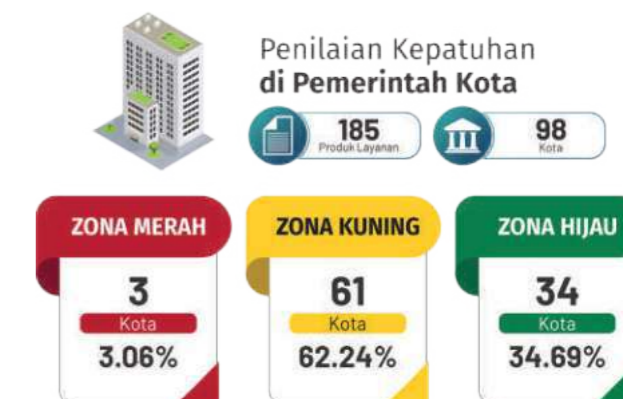
Grafik 3.2 Sebaran Nilai Kepatuhan di Kementerian



Grafik 3.3 Sebaran Nilai Kepatuhan di Lembaga



Grafik 3.4 Sebaran Nilai Kepatuhan di Pemerintah Provinsi



Grafik 3.5 Sebaran Nilai Kepatuhan di Pemerintah Kota

Hasil penilaian : Survei Kepatuhan terhadap amanat UU No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan salah satu output prioritas dalam RKP tahun 2021 terkait Ombudsman RI



INDEKS PERSEPSI MALADMINISTRASI

Survei Indeks Persepsi Maladministrasi atau (Inperma) telah dilakukan oleh Ombudsman RI sejak tahun 2017. Pada tahun 2021 nama kegiatan survei ini disebut sebagai Penilaian Persepsi Maladministrasi (PPM). Perbaikan pelayanan publik dari waktu ke waktu merupakan harapan seluruh masyarakat. Harapan tersebut dapat terwujud apabila ada perubahan pada sistem dan prosedur pelayanan menjadi efisien, cepat, terbuka, tidak diskriminatif, serta budaya melayani. Selain itu, rendahnya partisipasi masyarakat dalam menggerakkan fungsi-fungsi pelayanan mengakibatkan tidak adanya pengukuran kepuasan pelayanan yang jelas sehingga membuat penyelenggara layanan tidak melakukan perbaikan dalam pemberian layanan.

Berbeda dengan Penilaian Kepatuhan, yang melihat pada standar pelayanan, survei PPM melihat persepsi masyarakat terhadap layanan yang telah diperoleh dari penyelenggara layanan. Dengan harapan, hasil survei PPM dapat menggambarkan kemungkinan terjadinya maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Survei PPM merupakan salah satu upaya Ombudsman RI untuk mengukur kinerja penyelenggara layanan dengan memperhatikan hal-hal berikut:

Penyusunan Standar Pelayanan

Penyusunan standar pelayanan idealnya melalui komunikasi dua arah, yakni antara penyelenggara layanan dengan penerima layanan atau masyarakat. Peran masyarakat sangat dibutuhkan pada setiap tahap pembentukan kebijakan terkait standar pelayanan. Hal tersebut dilakukan guna mengetahui tanggapan serta mencari masukan, yang berkaitan dengan kebijakan penerapan standar pelayanan di masing-masing unit penyelenggara layanan. Selain itu agar masyarakat mengetahui prosedur dan mekanisme yang akan diterapkan pada sebuah unit layanan. Penyusunan standar pelayanan seyogyanya dibuat sederhana mungkin, agar mudah dipahami baik secara bahasa maupun alur yang dibuat, serta mudah diakses oleh masyarakat.

Pengujian Kelengkapan dan Transparansi Standar Pelayanan

Pada tahapan ini dilakukan pengumpulan informasi dari masyarakat pengguna layanan. Informasi tersebut berdasarkan pengetahuan dan pengalaman pribadi masyarakat mengenai kelengkapan serta adanya transparansi standar pelayanan di suatu unit layanan setelah selesai mengakses suatu layanan.

Pengukuran Persepsi Maladministrasi Standar Pelayanan

Tujuan dari tahapan pengukuran persepsi maladministrasi ini yaitu untuk mengetahui kenyamanan masyarakat dalam memperoleh informasi tentang suatu standar layanan. Terdapat empat layanan dasar yang menjadi fokus yaitu layanan: administrasi kependudukan, kesehatan, pendidikan, dan perizinan.

Tahapan Kegiatan Survei Indeks Persepsi Maladministrasi yang telah dilaksanakan

- Bimtek Penilaian Persepsi Maladministrasi pada tanggal 25 Maret 2021 secara daring untuk petugas survei dari Kantor Perwakilan.
- Pengambilan data Penilaian Persepsi Maladministrasi pada bulan April 2021 oleh Kantor Perwakilan: Bali, DI Yogyakarta, Kalimantan Selatan, Kalimantan Utara, Nusa Tenggara Barat, Kalimantan Timur, Riau.
- Kontrol kualitas oleh tim Pusat pada bulan Mei 2021 di Provinsi DI Yogyakarta dan Nusa Tenggara Barat.
- Pengolahan data dan penyusunan laporan oleh tim Pusat. Sampai dengan triwulan III tahun 2021 laporan survei PPM belum final karena masih perlu penajaman dengan mengundang narasumber ahli serta diskusi dengan Pimpinan.



Lokasi Pengambilan Data Penilaian Persepsi Maladministrasi

Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi	Lokus Layanan		
	Layanan tingkat Kota	Layanan tingkat Kabupaten (1)	Layanan tingkat Kabupaten (2)
Bali	Denpasar	Tabanan	Bangli
D.I Yogyakarta	Yogyakarta	Bantul	Sleman
Kalimantan Selatan	Banjarmasin	Barito Kuala	Banjar
Kalimantan Utara	Tarakan	Bulungan	Tana Tidung
Nusa Tenggara Barat	Mataram	Lombok Tengah	Lombok Barat
Kalimantan Timur	Samarinda	Kutai Kartanegara	Kutai Timur
Riau	Pekanbaru	Rokan Hulu	Siak

Tabel 3.1
Lokasi Pengambilan Data Penilaian Persepsi Maladministrasi

Nilai persepsi maladministrasi menggunakan distribusi normal sebagai kondisi ideal, dengan interval

Nilai Interval	Kategori
0.01 - 4.00	Maladministrasi Rendah
4.01 - 5.00	Maladministrasi Sedang
5.01 - 6.00	Maladministrasi Tinggi
6.01 - 10.10	Maladministrasi Sangat Tinggi

Tabel 3.2
Nilai Persepsi Maladministrasi (Distribusi Normal)

Nilai Indeks Persepsi Maladministrasi tahun 2021 adalah 3,21. Nilai ini belum dipublikasikan, menunggu laporan survei selesai dan final. Rincian Nilai Persepsi Maladministrasi tiap provinsi sebagai berikut:

Provinsi	Nilai Persepsi Maladministrasi Provinsi	Kategorisasi Interval Nilai Persepsi Maladministrasi
D.I Yogyakarta	2.81	Maladministrasi Rendah
Riau	2.98	Maladministrasi Rendah
Bali	3.12	Maladministrasi Rendah
Kalimantan Timur	3.22	Maladministrasi Rendah
Kalimantan Selatan	3.38	Maladministrasi Rendah
Nusa Tenggara Barat	3.45	Maladministrasi Rendah
Kalimantan Utara	3.49	Maladministrasi Rendah

Tabel 3.3
Nilai Indeks Persepsi Maladministrasi



OPINI PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK

Penilaian Opini Pengawasan Pelayanan Publik dilakukan dengan memadukan 3 (tiga) hasil penilaian pengawasan pelayanan publik yang telah ada, yaitu indikator patuh bersumber dari hasil Survei Kepatuhan Standar Pelayanan Publik, bersih bersumber dari penilaian Indeks Persepsi Maladministrasi dan baik bersumber dari Survei Kompetensi Penyelenggara Pelayanan Publik. Masing-masing hasil penilaian tersebut terbagi dalam 3 (tiga) kategorisasi yaitu kepatuhan tinggi, kepatuhan sedang dan kepatuhan rendah dari survei kepatuhan terhadap standar pelayanan publik. Kategori maladministrasi rendah, maladministrasi sedang dan maladministrasi tinggi untuk Indeks persepsi maladministrasi serta kategori kompetensi tinggi, kompetensi sedang dan kompetensi rendah untuk survei kompetensi penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat 4 (empat) Kategori Penilaian Opini:

Kategori	Keterangan
A	Maladministrasi Rendah dan Kepatuhan Tinggi
B	Maladministrasi Sedang dan Kepatuhan Sedang Maladministrasi Rendah dan Kepatuhan Sedang
C	Maladministrasi Sedang dan Kepatuhan Rendah Maladministrasi Rendah dan Kepatuhan Rendah
D	Maladministrasi Tinggi dan Kepatuhan Rendah Maladministrasi Sangat Tinggi dan Kepatuhan Rendah

Tabel 3.4
Kategori Penilaian Opini

Penilaian opini pengawasan pelayanan publik pada Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah dalam rangka mewujudkan kualitas pelayanan publik yang lebih baik. Opini dikembangkan dengan fokus pada data sekunder survei yang dilakukan oleh Ombudsman RI sebagai berikut: (a) Survei Kepatuhan, survei ini melihat pelayanan publik dari sisi sarana dan prasarana. (b) Survei Kompetensi Penyelenggara Pelayanan Publik, survei ini melihat pelayanan publik dari sisi kompetensi penyelenggara layanan. (c) Survei Indeks Persepsi Maladministrasi, survei ini melihat pelayanan publik dari sisi pengguna layanan.

Hasil penilaian persepsi maladministrasi dan penilaian kepatuhan Tahun 2021 di 7 (tujuh) Provinsi

Provinsi	Nilai Persepsi Maladministrasi Provinsi	Kategorisasi Interval Nilai Persepsi Maladministrasi	Nilai Kepatuhan	Zonasi Kepatuhan	Kepatuhan	Kategori Opini
D.I Yogyakarta	2.81	Maladministrasi Rendah	97.05	Hijau	Tinggi	A
Riau	2.98	Maladministrasi Rendah	98.12	Hijau	Tinggi	A
Bali	3.12	Maladministrasi Rendah	77.78	Kuning	Sedang	B
Kalimantan Timur	3.22	Maladministrasi Rendah	53.04	Kuning	Sedang	B
Kalimantan Selatan	3.38	Maladministrasi Rendah	79.31	Kuning	Sedang	B
Nusa Tenggara Barat	3.45	Maladministrasi Rendah	83.89	Hijau	Tinggi	A
Kalimantan Utara	3.49	Maladministrasi Rendah	81.47	Hijau	Tinggi	A

Tabel 3.5
Hasil Penilaian

Penjelasan hasil Kategori Opini pada setiap Provinsi:

1. Provinsi DI Yogyakarta

Ombudsman RI berpendapat bahwa bahwa layanan yang diterima oleh masyarakat pada Provinsi DI. Yogyakarta untuk substansi administrasi kependudukan, pendidikan, kesehatan, dan perizinan dipersepsikan mempunyai tingkat maladministrasi rendah. Hal ini didukung juga dengan hasil kepatuhan terhadap standar pelayanan yang tinggi pada keempat substansi tersebut. Sehingga berdasarkan kategori yang ada, dapat dikatakan bahwa Provinsi DI. Yogyakarta termasuk dalam kategori A.

2. Provinsi Riau

Ombudsman RI berpendapat bahwa bahwa layanan yang diterima oleh masyarakat pada Provinsi Riau dipersepsikan mempunyai tingkat maladministrasi rendah. Hal ini didukung juga dengan hasil kepatuhan terhadap standar pelayanan yang tinggi pada substansi administrasi kependudukan, pendidikan, kesehatan, dan perizinan. Sehingga berdasarkan kategori yang ada, dapat dikatakan bahwa Provinsi Riau termasuk dalam kategori A.

3. Provinsi Bali

Ombudsman RI berpendapat bahwa bahwa layanan yang diterima oleh masyarakat pada Provinsi Bali dipersepsikan mempunyai tingkat maladministrasi rendah. Akan tetapi Provinsi Bali berada dalam kategori zona kuning atau kepatuhan sedang terhadap standar pelayanan publik. Dalam hal ini perlu dicermati bahwa kemungkinan masih terdapat beberapa standar pelayanan yang belum terpenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sehingga berdasarkan kategori yang ada, dapat dikatakan bahwa Provinsi Bali termasuk dalam kategori B.

4. Provinsi Kalimantan Timur

Ombudsman RI berpendapat bahwa bahwa layanan yang diterima oleh masyarakat pada Provinsi Kalimantan Timur dipersepsikan mempunyai tingkat maladministrasi rendah. Akan tetapi Provinsi Kalimantan Timur berada dalam kategori zona kuning atau kepatuhan sedang terhadap standar pelayanan publik. Dalam hal ini perlu dicermati bahwa kemungkinan masih terdapat beberapa standar pelayanan yang belum terpenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sehingga berdasarkan kategori yang ada, dapat dikatakan bahwa Provinsi Kalimantan Timur termasuk dalam kategori B.

5. Provinsi Kalimantan Selatan

Ombudsman RI berpendapat bahwa bahwa layanan yang diterima oleh masyarakat pada Provinsi Kalimantan Selatan dipersepsikan mempunyai tingkat maladministrasi rendah. Akan tetapi Provinsi Kalimantan Selatan berada dalam kategori zona kuning atau kepatuhan sedang terhadap standar pelayanan publik. Dalam hal ini perlu dicermati bahwa kemungkinan masih terdapat beberapa standar pelayanan yang belum terpenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sehingga berdasarkan kategori yang ada, dapat dikatakan bahwa Provinsi Kalimantan Selatan termasuk dalam kategori B.

6. Provinsi Nusa Tenggara Barat

Ombudsman RI berpendapat bahwa bahwa layanan yang diterima oleh masyarakat pada Provinsi Nusa Tenggara Barat dipersepsikan mempunyai tingkat maladministrasi rendah. Hal ini didukung juga dengan hasil kepatuhan terhadap standar pelayanan yang tinggi pada substansi administrasi kependudukan, pendidikan, kesehatan, dan perizinan. Sehingga berdasarkan kategori yang ada, dapat dikatakan bahwa Provinsi Nusa Tenggara Barat termasuk dalam kategori A.

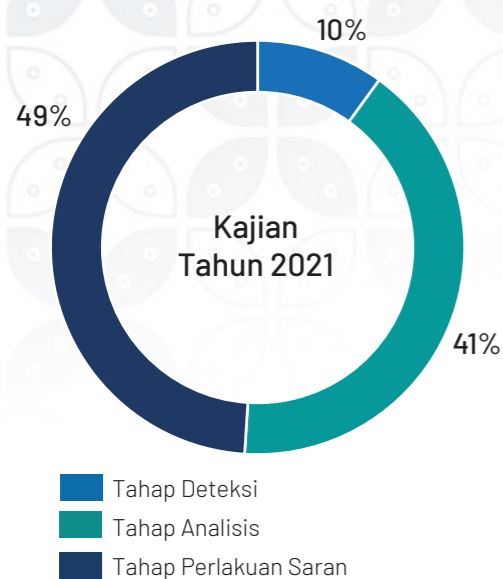
7. Provinsi Kalimantan Utara

Ombudsman RI berpendapat bahwa bahwa layanan yang diterima oleh masyarakat pada Provinsi Kalimantan Utara dipersepsikan mempunyai tingkat maladministrasi rendah. Hal ini didukung juga dengan hasil kepatuhan terhadap standar pelayanan yang tinggi pada substansi administrasi kependudukan, pendidikan, kesehatan, dan perizinan. Sehingga berdasarkan kategori yang ada, dapat dikatakan bahwa Provinsi Kalimantan Utara termasuk dalam kategori A.

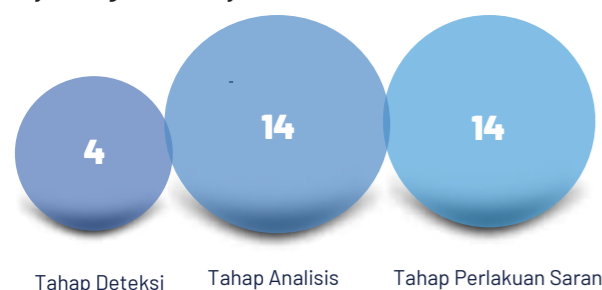
SARAN PERBAIKAN KEBIJAKAN



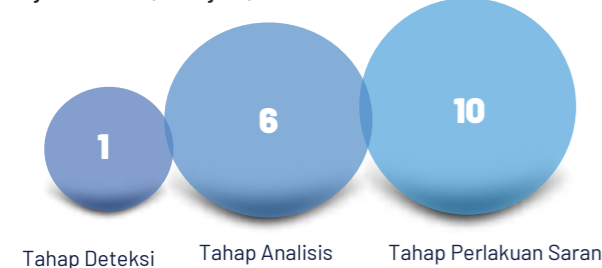
Pada tahun 2021 Ombudsman RI telah melakukan kajian di Pusat dan Perwakilan yang menghasilkan saran perbaikan kebijakan bagi Instansi penyelenggara pelayanan publik, dengan rincian sebagai berikut:



Kajian Reguler (32 Kajian)



Kajian Vaksin (17 Kajian)



Kajian oleh Perwakilan (n=42)		
1	Kesehatan (Vaksinasi)	16
2	Pedesaan	4
3	Pertanian dan Pangan	3
4	Kesejahteraan Sosial	3
5	Perhubungan & Infrastruktur	3
6	Air	2
7	Ketenagakerjaan	2
8	Kepolisian	1
9	Energi dan Kelistrikan	1
10	Admindak	1
11	Agraria	1
12	Pendidikan	1
13	Keagamaan	1
14	Perizinan	1
15	Pemukiman & Perumahan	1
16	Kedaruratan	1

Kajian oleh Pusat (n=7)		
1	Imigrasi	1
2	Kepolisian	1
3	Pertanian dan Pangan	1
4	Agraria	1
5	Kehutanan	1
6	Ketenagakerjaan	1
7	Kesehatan (Vaksinasi)	1

Rekomendasi Kebijakan Perbaikan Pelayanan Publik Ombudsman RI

Pengawasan pelintasan terhadap orang yang masuk ke wilayah Indonesia pada masa pandemi

Permasalahan:

1. Bagaimana substansi muatan kebijakan Perlintasan Kedatangan Orang Asing ke Wilayah Indonesia di Masa Pandemi yang dikeluarkan oleh Kementerian Hukum dan HAM?
2. Bagaimana sinkronisasi kebijakan Perlintasan Kedatangan Orang Asing ke Wilayah Indonesia di Masa Pandemi yang dikeluarkan oleh Kementerian Hukum dan HAM dengan instansi lainnya?
3. Bagaimana implementasi kebijakan Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 26 Tahun 2020 Tentang Visa Dan Izin Tinggal Dalam Masa Adaptasi Kebiasaan Baru sebagai upaya mendeteksi potensi Maladministrasi dan penguatan pelaksanaan substansi Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 27 Tahun 2021 tentang Pembatasan Orang Asing Masuk ke Wilayah Indonesia Dalam Masa Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) Darurat

Saran:

1. Menteri Hukum dan HAM perlu memperketat permohonan penerbitan visa dengan cara:
 - Membuat ketentuan yang mengatur terkait pihak Penjamin;
 - Melakukan evaluasi kinerja para petugas Imigrasi yang terkait proses penerbitan visa.
2. Menteri Hukum dan HAM perlu melakukan pembinaan dan peningkatan kompetensi petugas penginput data perlintasan di Tempat Pemeriksaan Imigrasi.
3. Menteri Hukum dan HAM perlu membangun suatu sistem teknologi informasi yang mengintegrasikan data perlintasan WNA yang masuk ke Indonesia, izin tinggal, dan permohonan paspor.

Pencegahan Maladministrasi dalam Tata Kelola Pupuk Bersubsidi

Permasalahan:

1. Kriteria dan syarat petani penerima Pupuk Bersubsidi sebagaimana diatur dalam Permentan 49/2020 tidak mengatur detail kriteria penerima Pupuk Bersubsidi dengan berdasarkan UU 19/2013 tentang Perlindungan dan Pemberdayaan Petani dan UU 22/2020 tentang Sistem Budidaya Pertanian Berkelanjutan, serta UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Pendataan petani penerima Pupuk Bersubsidi dilakukan setiap tahun dengan proses yang lama dan berujung dengan ketidakakuratan pendataan. Jika kondisi ini dibiarkan terus menerus, Ombudsman RI melihat adanya potensi Maladministrasi dalam proses pendataan, yang berakibat pada buruknya perencanaan dan kisruhnya penyaluran Pupuk Bersubsidi.
3. Terbatasnya akses bagi Petani untuk memperoleh Pupuk Bersubsidi serta permasalahan transparansi proses penunjukan distributor dan pengecer resmi.
4. Mekanisme penyaluran Pupuk Bersubsidi yang belum selaras dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik dan prinsip 6 tepat.

Saran:

1. Perbaikan Kriteria Petani Penerima Pupuk Bersubsidi

Ombudsman RI memberikan saran perbaikan kepada Kementerian Pertanian terkait Petani penerima pupuk bersubsidi, dengan opsi sebagai berikut:

- a. Pupuk Bersubsidi alokasinya diberikan 100% kepada Petani tanaman pangan dan hortikultura sesuai kebutuhan lahannya dengan luas lahan garapan di bawah 0,1 hektar;
- b. Pupuk Bersubsidi alokasinya diberikan 100% kepada Petani padi dan jagung sesuai kebutuhan lahannya dengan luas lahan garapan di bawah 0,5 hektar;

- c. Pupuk Bersubsidi alokasinya diberikan kepada Petani dengan luas lahan garapan di bawah 1 hektar dengan komoditas strategis dan rasio alokasi dengan kebutuhan pupuk minimal 60%.

2. Akurasi Pendataan Petani Penerima Pupuk Bersubsidi

Dalam rangka perbaikan pendataan Petani Penerima Pupuk Bersubsidi dan akurasi data e-RDKK, Ombudsman RI memberikan saran perbaikan kepada Kementerian Pertanian sebagai berikut:

- Melakukan pendataan penerima pupuk subsidi setiap 5 (lima) tahun sekali dengan evaluasi setiap tahun. Kementerian Pertanian, tidak hanya merekap kebutuhan pupuk petani akan tetapi juga harus menetapkan alokasi penerima Pupuk Bersubsidi hingga ke level petani.
- Membuat mekanisme pelibatan Aparatur Desa dalam pendataan, verifikasi dan validasi RDKK Pupuk Bersubsidi. Mekanisme pendataan RDKK pada tingkat desa selanjutnya dilakukan dengan tahapan sebagai berikut:

- Penandatanganan pakta integritas keabsahan data dan informasi RDKK antara Ketua Kelompok Tani, Penyuluh Pertanian dan Pemerintah Desa di hadapan Aparatur Penegak Hukum;
- Penyusunan RDKK Pupuk Bersubsidi oleh Ketua Kelompok Tani dan Penyuluh Pertanian;
- Verifikasi dan validasi RDKK Pupuk Bersubsidi oleh Aparatur Pemerintah Desa;
- Melaksanakan Musyawarah Desa untuk menetapkan RDKK Pupuk Bersubsidi;
- RDKK Pupuk Bersubsidi ditandatangani oleh Ketua Kelompok Tani, Penyuluh Pertanian dan Kepala Desa.

- Perubahan basis data Simultan dari individu ke Kelompok Tani (e-RDKK Poktan), sedangkan data Anggota Kelompok Tani yang tercantum dalam RDKK Pupuk Bersubsidi dijadikan sebagai lampiran dalam Simluhtan.
- Melakukan pendataan kebutuhan lahan atas pupuk setiap Petani dengan menggunakan perangkat uji tanah terstandardisasi sesuai karakteristik lahan.

3. Peningkatan Akses Pupuk Bersubsidi Serta Transparansi Penunjukkan Distributor dan Pengecer Pupuk Bersubsidi

Ombudsman RI memberikan saran perbaikan kepada Menteri Perdagangan dan PT Pupuk Indonesia (Persero), sebagai berikut:

Memperluas kewajiban distributor untuk memiliki pengecer setiap desa melalui kerja sama dengan Bumdes dan/atau Koperasi. Mempublikasikan informasi prosedur, mekanisme dan persyaratan rekrutmen distributor baru dan pengecer baru di kanal media PT Pupuk Indonesia (Persero) yang dapat diakses oleh publik. Penyempurnaan skema penunjukkan pengecer khususnya pada persyaratan yang berkaitan dengan penguasaan sarana pendukung dan kepemilikan modal guna memastikan pengecer mempunyai kekuatan finansial dan sarana pendukung yang memadai guna kelancaran penyaluran pupuk bersubsidi kepada Poktan/Petani. Memenuhi standar pelayanan sesuai ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

4. Efektivitas Penyaluran Pupuk Bersubsidi

Kementerian Perdagangan, Kementerian Pertanian dan PT Pupuk Indonesia (Persero), perlu melakukan upaya perbaikan dalam rangka efektivitas pengadaan dan penyaluran pupuk bersubsidi, diantaranya sebagai berikut:

- Membangun sistem informasi tentang ketersediaan stok di setiap gudang distributor dan pengecer yang dapat diakses oleh publik.
- PT. Pupuk Indonesia merupakan pihak yang paling bertanggung jawab atas pelepasan Pupuk Bersubsidi ke Petani di tingkat pengecer. Oleh karena itu, administrasi Pupuk Bersubsidi perlu disederhanakan dengan mengedepankan aspek transparansi dan akuntabilitas melalui utilisasi teknologi digital saat ini. Diperlukan integrasi data antara PIHC, Himbara dan Kementerian Pertanian (Data Alokasi Penerima Pupuk Bersubsidi)
- Pengambilan pupuk bersubsidi dari pengecer dilakukan oleh Ketua Kelompok Tani.
- Penggunaan Kartu Tani tidak boleh dipaksakan. Prioritas penggunaan Kartu Tani hanya pada wilayah yang telah siap, dengan kriteria kesadaran digital Petani pada wilayah tersebut tinggi, jaringan internet pada wilayah tersebut memadai, kehandalan kartu tani, ketersediaan perangkat penunjang (EDC) yang berfungsi dengan baik, serta sistem yang mempermudah mengatasi kerusakan kartu tani dan mesin EDC.

- Mendorong penyediaan kartu tani melalui satu operator pelaksana yaitu Bank BRI untuk meningkatkan efektivitas penyaluran pupuk bersubsidi.
- Meningkatkan utilisasi teknologi digital yang telah ada dalam penyaluran Pupuk Bersubsidi. Teknologi kartu tani saat ini sudah mulai ketinggalan jaman. Konsep sub kartu elektronik seperti Kartu Tani ini, kedepannya akan banyak ditinggalkan dan berubah menjadi kartu digital seperti e-wallet, m-banking dll. Penggunaan teknologi digital dalam penyaluran Pupuk Bersubsidi saat ini memerlukan perbaikan, terutama dalam hal perbaikan integrasi data kependudukan dengan data petani dan integrasi data perbankan dengan single identity number e-KTP. Dengan perbaikan ini, Kartu Tani menjadi Kartu Tani Digital, dan dalam penebusannya, petani cukup menggunakan eKTP sebagai bukti sah penerimaan Pupuk Bersubsidi. Kartu Tani Digital merupakan data elektronik penerima Pupuk Bersubsidi yang berisikan data NIK, kuota Pupuk Bersubsidi dan Nomor Rekening Bank.

5. Efektivitas Fungsi Pengawasan Pupuk Bersubsidi

Perbaikan dalam rangka efektivitas fungsi pengawasan pupuk bersubsidi, sebagai berikut:

- Perlu dibentuk Tim Pengawas Pupuk Bersubsidi secara khusus untuk memperkuat fungsi pengawasan dan penindakan, yang terdiri dari Kementerian Pertanian, Kementerian Perdagangan, Kementerian Dalam Negeri, Polri, dan Kejaksaan Agung RI. Melalui diterbitkannya peraturan bersama antara Menteri Pertanian, Menteri Pedagangan, Menteri Dalam Negeri, Kapolri dan Jaksa Agung, untuk merumuskan: (1) Tugas, fungsi, tanggung jawab dan koordinasi masing-masing instansi; (2) Mekanisme penanganan pengaduan, pengawasan dan penindakan; (3) Mekanisme pelaporan kegiatan penanganan pengaduan, pengawasan dan penindakan; (4) Mekanisme penyusunan biaya/anggaran dalam pelaksanaan pengawasan pupuk bersubsidi ditingkat pusat, provinsi dan kabupaten/kota. Secara khusus perlu pelibatan Menteri Dalam Negeri dalam penerbitan peraturan bersama untuk mendukung pengalokasian anggaran Tim Pengawas Pupuk Bersubsidi di tingkat Provinsi dan Kabupaten/Kota, karena Mendagri memiliki peran sebagai Pembina keuangan daerah; (5) Pembentukan Tim Pengawas Pupuk Bersubsidi pada tingkat Provinsi dan Kabupaten/Kota.
- Mendorong setiap penyelenggara pelayanan publik (Kementerian Pertanian, Kementerian

Perdagangan, Dinas Pertanian dan Dinas Perdagangan Kab/Kota/Prov dan PT Pupuk Indonesia) untuk membentuk dan/atau mengoptimalkan pengelolaan pengaduan, dengan merujuk ketentuan dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Melalui pengelolaan pengaduan yang baik, maka akan memperkuat pengawasan internal, meningkatkan citra positif lembaga, mencegah munculnya pengaduan berulang atas permasalahan yang sama, meningkatkan kepercayaan publik dan mencegah segala bentuk tindakan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik pupuk bersubsidi.

- Mendorong setiap penyelenggara pelayanan publik (Kementerian Pertanian, Kementerian Perdagangan, Dinas Pertanian dan Dinas Perdagangan Kab/Kota/Prov dan PT Pupuk Indonesia) untuk dapat memenuhi dan menerapkan standar pelayanan publik sesuai ketentuan Pasal 15 dan Pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik



Tata Kelola dan Pengawasan Proses Pinjam Pakai Kawasan Hutan/ Persetujuan Penggunaan Kawasan Hutan bagi Izin Usaha Pertambangan

Permasalahan:

1. Potensi penundaan berlarut (*Undue delay*)

Terlihat pada proses awal yaitu proses permohonan rekomendasi IPPKH/P2KH dari Gubernur sebagai pimpinan daerah. Standar waktu yang ditetapkan dalam perizinan terpadu tidak dapat dipenuhi atau lewat waktu. Hal tersebut dikarenakan adanya kendala di Dinas Kehutanan maupun Balai Penetapan Kawasan Hutan (BPKH) terkait permohonan pertimbangan teknis maupun aspek kewilayahan.

2. Potensi pungutan liar

terdapat pada semua aspek pelayanan publik, termasuk pada pelayanan permohonan atau perpanjangan IPPKH/P2KH. Salah satunya dalam tahapan pengawasan berupa monitoring dan evaluasi.

3. Disparitas Pelayanan

terlihat pada tahap awal pengajuan melalui DPMPTSP yang dapat menimbulkan ketidaksetaraan dalam pelayanan pengajuan rekomendasi penerbitan IPPKH dari Gubernur.

4. Kurangnya transparansi dan aksesibilitas terhadap proses tindak lanjut pengajuan IPPKH/P2KH

Berakibat pada proses perizinan PPKH/P2KH yang belum terintegrasi secara sempurna ke dalam mekanisme perizinan OSS.

Saran:

1. Kepada Kementerian Lingkungan Hidup & Kehutanan dan Kementerian Investasi/Kepala BKPM agar secara intensif berkoordinasi untuk Menetapkan persyaratan yang spesifik, mudah dipahami, mudah dilaksanakan sesuai ketentuan yang berlaku terkait P2KH yang diselaraskan dengan standar Operasional Prosedur (SOP) di tingkat provinsi melalui DPMPTSP dan berlaku sama di setiap daerah. Melakukan harmonisasi Standar Operasional Prosedur (SOP) terutama mengenai jangka waktu pelayanan mengingat adanya dengan integrasi transformasi mekanisme perizinan ke dalam sistem OSS. Melakukan percepatan proses transformasi dan integrasi IPPKH/P2KH ke dalam sistem OSS yang dapat diakses secara transparan dan mudah oleh pemohon dan instansi terkait. Mempercepat tahapan sosialisasi tentang teknis pelayanan P2KH berdasarkan ketentuan dan kebijakan yang baru yang ditunjukkan bagi pelaksana di lapangan baik dari unsur Kementerian LKH maupun pemerintah daerah. Melakukan sosialisasi dan desiminasi secara menyeluruh

dan berkesinambungan bagi pemohon/pemegang IPPKH/P2KH dengan menyediakan sarana dan perangkat sosialisasi yang memadai baik yang berbasis web, elektronik maupun manual dengan memaksimalkan peran asosiasi terkait dan organisasi non pemerintah.

2. Kepada Kementerian LKH dan Badan Informasi Geospasial untuk berkoordinasi secara intensif melakukan percepatan penyediaan dan penyebarluasan Informasi Geospasial tematik (IGT) IPPKH agar dapat diakses guna pengelolaan tata ruang tata wilayah secara terpadu dan selaras.
3. Kepada Kementerian LKH & Kehutanan dan Kementerian Keuangan agar berkoordinasi secara intensif untuk menyediakan alokasi dana dekonsentrasi yang memadai bagi Dinas Kehutanan yang memiliki kewajiban melakukan monitoring dan evaluasi IPPKH/P2KH sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
4. Kepada Kementerian Lingkungan Hidup & Kehutanan agar mengoptimalkan pengawasan dan pembinaan kepada pemegang IPPKH/P2KH, dengan : a. Memastikan bahwa tidak ada penundaan pelayanan evaluasi dan monitoring terkait IPPKH/P2KH pada Dinas Kehutanan dan BPKH dengan membangun sistem pemantauan pelayanan tersebut yang dapat dimonitoring dan dikendalikan. b. Memperjelas makna kalimat sumber dana lain yang tidak mengikat pada Pasal 415 ayat (2) dan 418 ayat (4) Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Republik Indonesia nomor 7 Tahun 2021 tentang Perencanaan Kehutanan, Perubahan Peruntukan Kawasan Hutan dan Perubahan Fungsi Kawasan Hutan Serta Penggunaan Kawasan Hutan dengan membuat secara spesifik dan jelas sumber dana yang diperbolehkan dan yang tidak diperbolehkan, jika diperbolehkan menggunakan dana dari pemohon, maka perlu dibuat suatu aturan dan standar biaya permohonan monitoring dan evaluasi sebelum diterapkan.

Tata Kelola Tenaga Honorer pada Instansi Pemerintah

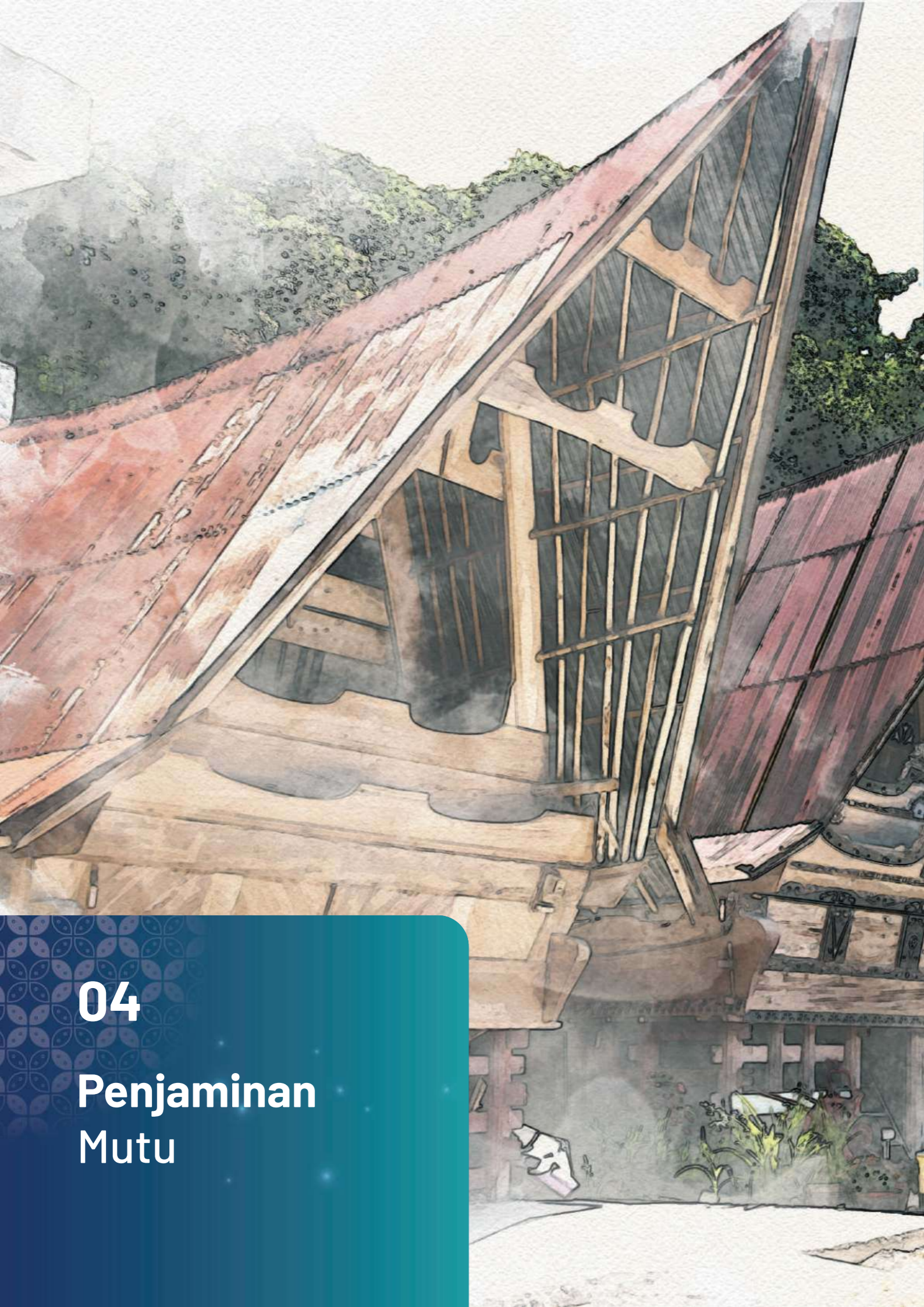
Permasalahan:

1. Berkaitan dengan status: potensi maladministrasi ditemukan berupa penyalahgunaan wewenang, penyimpangan prosedur, dan diskriminasi yang dilakukan oleh pejabat pembuat SK dan pejabat yang membuat perjanjian kerja;
2. Berkaitan dengan perencanaan dan pengadaan: potensi maladministrasi berupa penyimpangan prosedur oleh instansi dalam pengadaan tenaga honorer yang disebabkan tidak adanya standar norma prosedur dan kriteria;
3. Berkaitan dengan kondisi kerja: potensi maladministrasi berupa pengabaian kewajiban hukum oleh pemerintah terhadap hak atas pekerjaan serta imbalan dan perlakuan yang adil dalam hubungan kerja;
4. Berkaitan dengan pengembangan kompetensi: wujud maladministrasi berupa tindakan diskriminatif karena pemerintah tidak memberikan kesempatan yang sama bagi honorer di instansi;
5. Berkaitan dengan pasca kerja: pemerintah abai terhadap jaminan bagi kelayakan dalam aspek kesejahteraan dan hubungan pasca kerja.

Saran:

1. Saran Kepada DPR:
 - Merevisi Undang-Undang No 5 Tahun 2014 untuk mengakomodir keberadaan tenaga honorer sebagai salah satu jenis pegawai pemerintahan.
2. Saran Kepada Pemerintah:
 - a. Merumuskan kebijakan pengupahan berdasarkan skala dan struktur upah (bagi tenaga honorer yang bekerja di atas satu tahun) dan standar UMR di daerah yang bersangkutan (bagi tenaga honorer yang bekerja kurang dari satu tahun).
 - b. Pemerintah sebagai pemberi kerja perlu memberikan perlindungan berupa jaminan sosial kesehatan maupun ketenagakerjaan kepada tenaga honorer sebagai Peserta Penerima Upah (PPU).
 - c. Memberikan perhatian kelayakan dalam hubungan pasca kerja dengan membuat kebijakan terhadap pasca kerja (Jaminan Hari Tua, Jaminan Pensiun, Pesangon).





MANAJEMEN MUTU

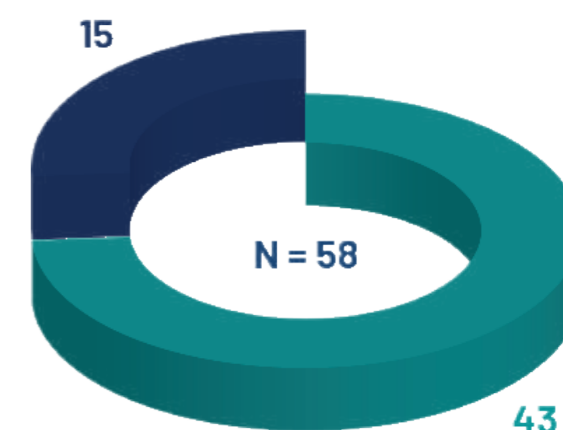
Kebijakan dan prosedur pengawasan pelayanan publik oleh Ombudsman RI, maka perlu dilakukan evaluasi kepatuhan terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi Ombudsman RI sesuai ketentuan peraturan yang berlaku. Evaluasi yang dimaksud melalui serangkaian kegiatan yang mencakup: pemeriksaan aduan internal, penjaminan mutu dan kegiatan lain terkait pengawasan mutu pengawasan pelayanan publik.

Pemeriksaan Aduan Internal

Pengelolaan terhadap pengaduan di Ombudsman RI, baik dari internal maupun eksternal terkait pelaksanaan tugas dan fungsi Ombudsman RI sebagai wujud penegakan integritas Insan Ombudsman telah diatur dalam Peraturan Ombudsman Nomor 27 Tahun 2017 tentang Sistem Pelaporan dan Penanganan Pelanggaran Internal (*Whistleblowing System*) di Lingkungan Ombudsman RI. Peraturan tersebut sampai saat ini digunakan sebagai dasar hukum dan pedoman dalam mengelola dan menangani pengaduan terhadap pelayanan oleh Ombudsman RI, terkait dugaan adanya pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan, kode etik dan/atau kebijakan yang berlaku di lingkungan Ombudsman RI yang dapat menimbulkan kerugian negara berupa finansial, maupun non-finansial, termasuk hal-hal yang dapat merusak citra organisasi. Dalam hal hasil penelaahan diputuskan bahwa aduan terkait pelaksanaan tugas pengawasan pelayanan publik oleh Ombudsman dalam bentuk penanganan laporan masyarakat dan pencegahan maladministrasi.

Pengaduan internal yang ditindaklanjuti selama kurun waktu 2021 adalah sebanyak 58 (lima puluh delapan) aduan terkait kinerja penyelesaian laporan masyarakat. Dari 58 (lima puluh delapan) aduan, 43 (empat puluh tiga) diantaranya adalah kategori aduan mengenai laporan yang telah terbit produk seperti penolakan laporan, Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP), penutupan laporan dan Rekomendasi Ombudsman RI, sedangkan 15 (lima belas) aduan termasuk kategori laporan masyarakat yang masih dalam proses di Ombudsman RI, baik di tahap verifikasi, pemeriksaan dan resolusi.

Aduan yang telah terbit produk tiga belas diantaranya terdapat temuan, dan 30 (tiga puluh) diantaranya tidak ada temuan. Sedangkan dari 15 (lima belas) aduan mengenai laporan yang masih dalam proses terdapat 13 (tiga belas) temuan dan 2 (dua) lainnya tidak ada temuan, sehingga total temuan atas pemeriksaan aduan sejumlah 26 (dua puluh enam). Secara substansi permasalahan yang ditemukan terkait kekeliruan dalam menentukan dugaan maladministrasi dan menyimpulkan kewenangan Ombudsman RI atas laporan masyarakat, kemudian lamanya proses dan tidak adanya informasi perkembangan atas penanganan laporan merupakan temuan prosedural, sedangkan dari segi produk biasanya terjadi kesalahan penulisan dan tidak dibubuhkannya tanda tangan dan/atau nama pada produk-produk penyelesaian laporan.

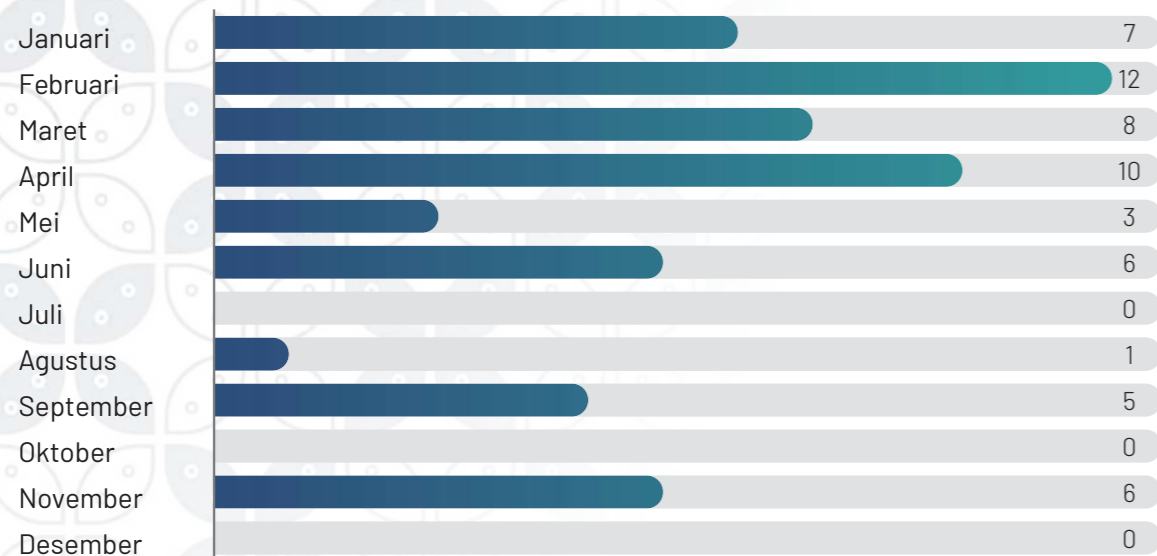


Grafik 4.1
 Total dan Jenis Aduan Tahun 2021

04

Penjaminan Mutu

Dinamika Aduan Perbulan Tahun 2021



Grafik 4.2
Dinamika Aduan Perbulan Tahun 2021

Sebaran Jumlah Aduan



Grafik 4.3
Sebaran Jumlah Aduan

Efisiensi Waktu Penyelesaian Aduan

Lima puluh delapan aduan yang ditangani terkait penyelesaian laporan masyarakat sebesar 0,827% dari total laporan masyarakat yang diterima oleh Ombudsman RI, yang mana target Ombudsman RI sebagaimana tercantum di dalam Rencana Strategis Ombudsman RI tahun 2020 - 2024 dan Rencana Kerja Pemerintah (RKP) 2021 Ombudsman bahwa indikator kinerja mengenai presentase aduan terhadap jumlah laporan masyarakat maksimal 2,8%, hal tersebut merupakan indikator negatif, sehingga semakin kecil presentase maka semakin baik kinerja Ombudsman RI.

Kemudian rata-rata lama waktu penyelesaian aduan adalah selama 51,10 (lima puluh satu koma sepuluh) hari, yang mana lebih cepat dari target tahun 2021 yaitu 63 (enam puluh tiga) hari, hal ini apabila diukur dari selisih rata-rata waktu penyelesaian aduan tahun 2021 dengan tahun sebelumnya maka capaian efisiensi waktu penyelesaian aduan mencapai 20,50 % dibandingkan dengan targetnya yang hanya 1,56%. Sedangkan, jumlah penyelesaian 58 (lima puluh delapan) aduan tersebut, telah melebihi target penyelesaian pengaduan

Sektor Penggerak Percepatan Penanganan Laporan yang berstatus Backlog

Dalam pelaksanaan tugas penyelesaian laporan, masih banyak kendala dan hambatan yang ditemui, sehingga banyak laporan masyarakat yang penanganannya memakan waktu cukup lama melewati baku mutu waktu yang telah ditentukan dan belum memperoleh penyelesaian (*backlog*). Data laporan *backlog* selama periode tahun 2014 sampai dengan September 2021 berjumlah 3164. Menindaklanjuti permasalahan diatas, Ombudsman RI mengeluarkan kebijakan berupa Surat Edaran Nomor 36 Tahun 2021 tentang Percepatan Penyelesaian Laporan Yang Berstatus Backlog Dari 1 Januari Tahun 2014 Sampai Dengan 30 September Tahun 2020 Di Lingkungan Ombudsman RI yang bertujuan untuk percepatan penyelesaian laporan *backlog*, sehingga terdapat kepastian status penanganan laporan yang ditangani oleh Ombudsman RI sebagai komitmen Ombudsman RI dalam menyelesaikan permasalahan dimaksud. Sektor penggerak Kebijakan percepatan penyelesaian laporan

masyarakat yang berstatus *backlog* bekerjasama dengan unit-unit kerja terkait di lingkungan Ombudsman RI telah membuahkan hasil, walaupun belum sepenuhnya memenuhi harapan. Data per tanggal 31 Desember 2021 menunjukkan bahwa sisa laporan *backlog* sejumlah 1399 atau sebesar 44,2 % dari jumlah *backlog* awal.

Penguatan Mekanisme Kerja

Untuk mendukung efektivitas pelaksanaan Manajemen Mutu Pengawasan Pelayanan Publik di lingkungan Ombudsman RI, selama tahun 2021 disusun Pedoman Penjaminan Mutu Penyelesaian Laporan Tahun 2021 sebagai salah satu rangkaian petunjuk pengelolaan kualitas pengawasan pelayanan publik di Ombudsman RI sebagaimana amanat Peraturan Ombudsman RI Nomor 51 Tahun 2021. Selain itu, juga dikembangkan Aplikasi Pengaduan Internal, wbs2.ombudsman.go.id sebagai pengembangan dari aplikasi WBS sebelumnya yang ada di Ombudsman RI guna mempermudah dan mempercepat penanganan aduan internal.

PENJAMINAN MUTU PENYELESAIAN LAPORAN/ PENGADUAN MASYARAKAT

Penjaminan Mutu merupakan upaya untuk memastikan bahwa sistem, proses, prosedur dan sumber daya sesuai dengan standar, harapan, atau rencana yang ditetapkan dengan tujuan untuk memberi keyakinan bahwa seluruh aspek pelaksanaan tugas dan fungsi menghasilkan produk dan jasa pelayanan sesuai standar mutu dan peraturan yang berlaku.

Tujuan dari penjaminan mutu penyelesaian laporan masyarakat adalah memberikan keyakinan pada seluruh pemangku kepentingan bahwa kualitas hasil penyelesaian laporan sesuai dengan standar dan

peraturan yang telah ditetapkan, mengidentifikasi hambatan yang dihadapi oleh Ombudsman RI dalam pelaksanaan penyelesaian laporan dan memberikan saran perbaikan bagi kegiatan penyelesaian laporan yang dilakukan. Dalam penyelesaian laporan yang berhasil diidentifikasi diantaranya: jangka waktu penanganan melewati baku mutu waktu penyelesaian, ketidaktelitian dalam menandatangani dokumen pemeriksaan laporan, ketidaktelitian dokumen terkait pemeriksaan

PENJAMINAN MUTU PENCEGAHAN MALADMINISTRASI

Pengawasan pelayanan publik dilakukan oleh Ombudsman RI juga dilakukan dengan upaya pencegahan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Selanjutnya yang dimaksud Pencegahan Maladministrasi adalah proses, cara, atau tindakan yang dilakukan oleh Ombudsman RI secara aktif melalui deteksi, analisis, dan Perlakuan Pelaksanaan Saran agar Maladministrasi tidak terjadi atau berulang. Kemudian selanjutnya bentuk kegiatan yang dilakukan berdasarkan pada potensi Maladministrasi atau Maladministrasi yang berulang disebut dengan kajian.

Sebagai upaya memastikan mutu dari kegiatan pencegahan maladministrasi Ombudsman RI melakukan tinjauan terkait pelaksanaan saran perbaikan dari produk kajian yang telah dihasilkan terhadap perbaikan pelayanan publik sebagai bahan dalam mengidentifikasi mutu yang diharapkan oleh dari setiap produk kajian, dan mengidentifikasi

potensi kegagalan dalam pencapaian mutu dari setiap produk Kajian. Tinjauan tersebut dilaksanakan dalam bentuk kegiatan Survei atas Pelaksanaan Saran Kajian Ombudsman RI oleh Instansi Terkait. Adapun tujuan dari survei tersebut adalah mengukur keterlaksanaan Saran Kajian Ombudsman RI terhadap perbaikan pelayanan publik, mengidentifikasi faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi keterlaksanaan Saran Kajian SR Ombudsman RI terhadap perbaikan pelayanan publik dan sebagai evaluasi untuk bahan masukan bagi unit kerja dalam rangka peningkatan mutu Saran Kajian Kegiatan penjaminan mutu pencegahan maladministrasi selama Tahun 2021 melalui kegiatan Survei Pelaksanaan Saran Kajian Ombudsman RI oleh Instansi Terkait dilakukan atas 4 (empat) kajian yang dilakukan oleh Ombudsman RI selama kurun waktu 2018 - 2019, yang mencakup kajian

- a. Penyelenggaraan Pelayanan Pemadam Kebakaran di Indonesia
- b. Pengelolaan Administrasi dan Keselamatan Angkutan Perairan di Indonesia
- c. Kebijakan Nasional terkait penyelenggaraan pelayanan parkir di lokasi pelayanan publik sebagai bagian dari kelengkapan fasilitas pelayanan publik;
- d. Kalibrasi alat kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan publik di Puskesmas

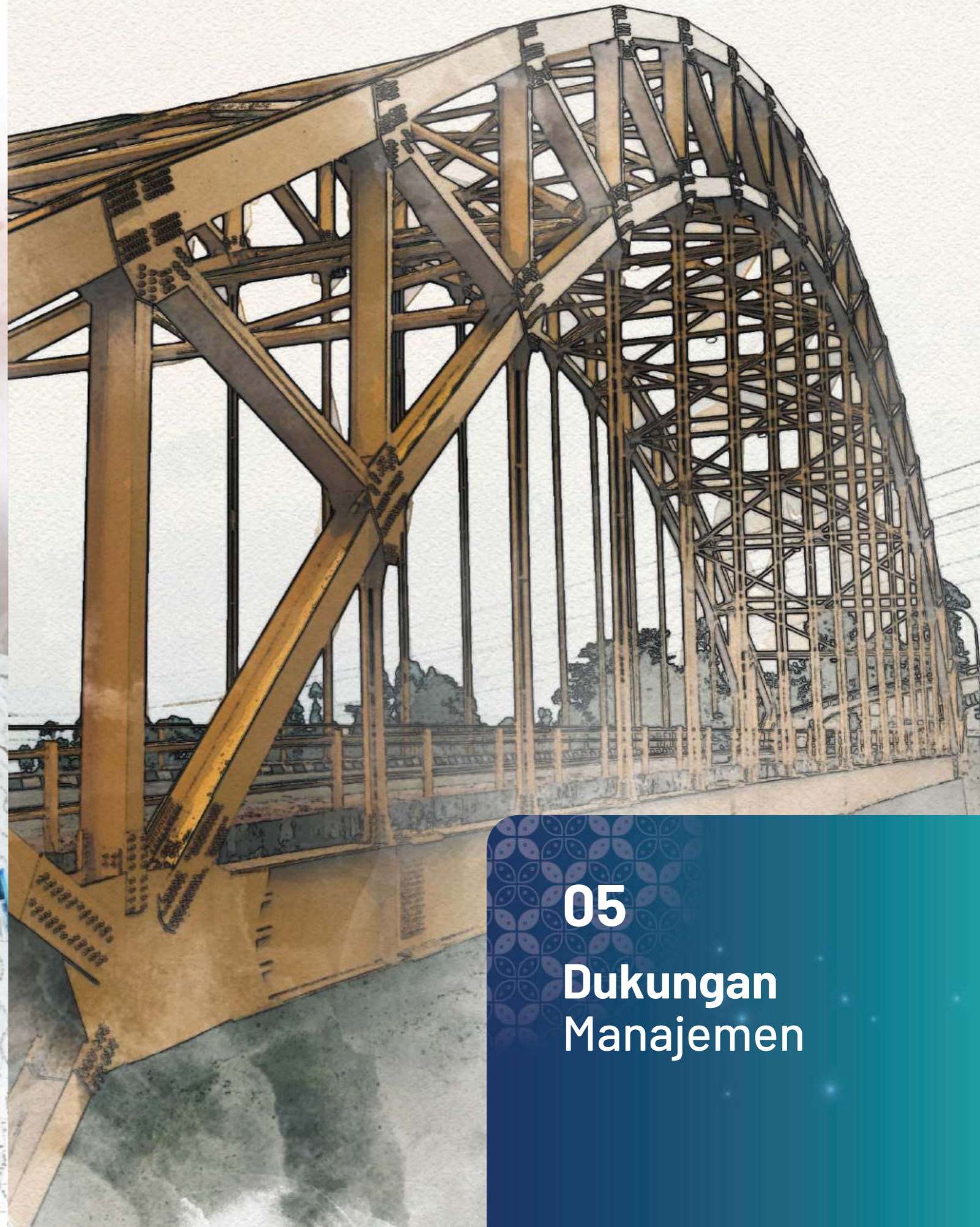
Survei telah mengidentifikasi beberapa permasalahan pada mutu kajian pencegahan maladministrasi Ombudsman RI, telah disampaikan saran perbaikan mutu atas permasalahan tersebut unit kerja terkait di lingkungan Ombudsman RI untuk ditindaklanjuti sebagai langkah dalam meningkatkan mutu pencegahan maladministrasi.

PERUMUSAN PAKET KEBIJAKAN MANAJEMEN MUTU PENGAWASAN

Sebagai tindak lanjut atas identifikasi permasalahan yang timbul dalam penyelesaian laporan dan pencegahan maladministrasi yang berhasil dipetakan melalui pemeriksaan aduan, penjaminan mutu dan tugas-tugas lainnya, telah dirumuskan saran yang mencakup langkah-langkah solutif untuk mengatasi permasalahan dimaksud ke dalam 4 (empat) paket kebijakan manajemen mutu pengawasan pelayanan publik yang perlu dilaksanakan oleh lintas unit kerja di Ombudsman RI pada tahun 2022. Adapun keempat paket kebijakan tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Pengembangan Teknologi Digital;
- b. Review dan Penyusunan Kebijakan Bidang Penyelesaian Laporan Masyarakat dan Pencegahan Maladministrasi;
- c. Peningkatan Kepatuhan Instansi Terlapor dan/atau Instansi Terkait terhadap Ombudsman RI; dan
- d. Peningkatan Kompetensi Asisten Ombudsman RI.

Melalui keempat paket kebijakan manajemen mutu diharapkan tugas penyelesaian laporan masyarakat dilaksanakan sesuai dengan prosedur dan peraturan yang berlaku di Ombudsman RI dan hasilnya efektif dan berkeadilan sehingga Ombudsman RI dipercaya sebagai Lembaga negara pengawas pelayanan publik dalam mendorong perwujudan kualitas pelayanan publik di Indonesia dan jumlah pengaduan atas kinerja penyelesaian laporan masyarakat secara berkesinambungan semakin menurun. Sedangkan pada ranah pencegahan maladministrasi dapat dilaksanakan sesuai dengan prosedur dan peraturan yang berlaku di Ombudsman RI dan hasilnya efektif untuk mencegah terjadinya potensi maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga birokrasi di Indonesia semakin efisien, bersih dari perilaku koruptif serta mampu mendorong perwujudan kualitas pelayanan publik.



05

Dukungan
Manajemen

DUKUNGAN MANAJEMEN

Laporan Keuangan

Anggaran Ombudsman RI tahun 2021 adalah Rp198.162 miliar dengan realisasi sampai tahun 2021 Rp190.777 miliar (96,27%). Realisasi Program Dukungan Manajemen: Rp159,761 miliar (96,55%), sedangkan Program Pengawasan Pelayanan Publik: Rp31,015 miliar (94,89%). Rekapitulasi disajikan pada tabel berikut:

Program/Kegiatan	Pagu	Realisasi	%
Program Dukungan Manajemen	165.477.122.000	160.010.278.864	96,75%
Perencanaan dan Keuangan	1.704.527.000	1.651.689.186	96,92%
Fasilitasi Pelayanan Teknis Pengawasan Pelayanan Publik	397.401.000	387.288.890	97,46%
Kehumasan, Data dan Sistem, dan Teknologi Informasi	2.158.247.000	2.134.133.383	98,88%
Pengawasan Internal	380.309.000	371.932.096	97,81%
Hukum, Kerja Sama, Organisasi, dan Reformasi Birokrasi	1.578.588.000	1.547.377.952	98,02%
Sumber Daya Manusia, Perlengkapan, dan Kerumahtangaan	159.258.050.000	153.917.857.357	96,71%
Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	32.685.323.000	30.763.060.804	94,51%
Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat	13.660.451.000	12.870.276.755	94,39%
Pencegahan Maladministrasi	18.677.020.000	17.566.652.466	94,61%
Penjaminan Mutu	347.852.000	326.131.583	93,76%
Total	198.162.445.000	190.773.339.668	96,38%

Tabel 5.1
Laporan Keuangan Tahun 2021



sumber : realisasi anggaran bersifat *netto* dan *unaudited*

Produk Regulasi

Ombudsman RI memberikan pelayanan dokumentasi dan informasi hukum yang terdiri dari beberapa koleksi peraturan perundang-undangan dan produk hukum lainnya dalam bentuk *hardcopy* dan digital yang terdapat pada website JDIH Ombudsman RI sebagai berikut:

Peraturan Pemerintah	1 Produk
Peraturan Ombudsman RI	5 Produk
Peraturan Sekretaris Jenderal Ombudsman RI	5 Produk
Keputusan Ketua Ombudsman RI	75 Produk
Keputusan Sekretaris Jenderal Ombudsman RI	16 Produk
Keputusan Kepala Perwakilan Ombudsman RI	1 Produk
Surat Edaran Ketua Ombudsman RI	38 Produk
Surat Edaran Sekretaris Jenderal Ombudsman RI	7 Produk
Rekomendasi	1 Produk
Nota Kesepahaman	64 Produk
Perjanjian Kerja Sama	47 Produk
Putusan Mahkamah Konstitusi	1 Produk
Monografi Hukum	18 Produk

Tabel 5.2
Produk Regulasi

Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Manusia

Nama Pengembangan Kompetensi	Jumlah Orang
Pelatihan Penjurusan Asisten Pratama - Muda	113
Pelatihan Investigasi Dasar	85
Pelatihan Investigasi Lanjutan	82
Pelatihan Teknis (Klasikal/Non-klasikal) berdasarkan Hasil HCDP dan Hasil Uji Kompetensi	60
Pelatihan Dasar CPNS	55
Pelatihan Fungsional (Analisis Kebijakan, Analisis Kepegawaian, Arsiparis, Pranata Humas, Pranata Komputer, Auditor, dan fungsional lainnya)	20
Uji Kompetensi	20
Training of Trainers Basic Investigation Training	18
Orientasi Calon Pimpinan Terpilih Ombudsman R	9
Pelatihan Induksi Kepala Perwakilan	5
Pendidikan Jenjang Magister (S2) Asisten Utama	3
Pelatihan Kepemimpinan Pengawas	2
Program Pelatihan Reguler Lemhanas	1
Program Pendidikan Singkat Lemhanas	1

Tabel 5.3
Pengembangan Kompetensi SDM

Dalam rangka meningkatkan kompetensi dan profesionalitas pegawai yang mampu mendukung tercapainya visi organisasi, diperlukan pengembangan kompetensi kepada para pegawai. Diantaranya melalui pendidikan dan pelatihan seminar, kursus, serta penataran. Bentuk Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) bisa secara klasikal dan non klasikal. Untuk itu diperlukan perencanaan pengembangan kompetensi yang cermat sehingga sesuai dengan kebutuhan pegawai dan turut mendukung peningkatan kinerja organisasi secara keseluruhan.



Kehumasan

Pengembangan Aplikasi PPID Berbasis iOS

Sesuai dengan amanat Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, Ombudsman RI selaku Badan Publik berkewajiban menyelenggarakan pelayanan informasi. Di tengah wabah pandemi Covid-19 yang masih melanda seperti saat ini, tidak menjadikan pelayanan informasi di lingkungan Ombudsman RI berhenti. Justru dalam keterbatasan ini, mampu melahirkan inovasi dalam mempermudah akses pelayanan informasi.

Sebelumnya Ombudsman RI telah memiliki aplikasi PPID berbasis Android, di tahun 2021 dikembangkan dengan aplikasi PPID berbasis iOS. Aplikasi ini dapat diunduh di perangkat Apple melalui App Store. Dengan adanya aplikasi PPID berbasis Android dan iOS ini pemohon dapat lebih mudah mengajukan permohonan informasi publik, mengajukan keberatan, ataupun mengakses informasi publik lainnya tentang Ombudsman RI.

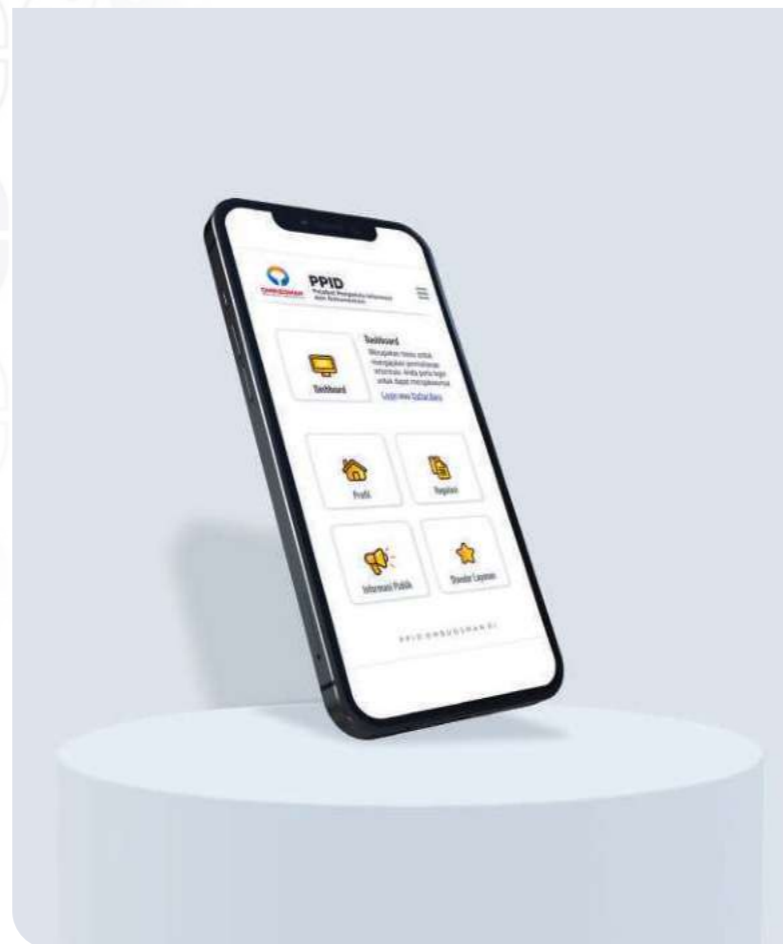
Layanan Pojok Baca Digital



Perpustakaan Ombudsman RI terus berupaya dalam meningkatkan pelayanan perpustakaan. Hal ini menjadi salah satu faktor pendorong untuk menjalin kerja sama yang erat dengan instansi pembina, yaitu Perpustakaan Nasional RI.

Kerja sama ini diwujudkan dengan adanya nota kesepahaman antara Ombudsman RI dengan Perpustakaan yang telah ditandatangani pada tahun 2020. Bentuk implementasi dari kerja sama tersebut adalah bantuan dari Perpustakaan berupa Pojok Baca Digital (POCADI) di Kantor Pusat Ombudsman RI pada akhir tahun 2021.

POCADI menyediakan koleksi buku tercetak dan digital yang dapat diakses melalui aplikasi iPusnas dan didukung dengan server lokal untuk penyimpanan kontennya. Dengan demikian, pengguna layanan POCADI dapat mengakses bahan bacaan digital secara daring maupun luring melalui perangkat komputer yang juga telah disediakan.



Kearsipan

Arsip Memori Kolektif Bangsa

Dalam rangka meningkatkan kapasitas pengelola arsip diselenggarakan seminar nasional "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Kearsipan". Fasilitas koordinasi, *monitoring*, pemeliharaan, dan evaluasi melalui media elektronik dan/atau secara langsung. Sebagai bahan evaluasi dilaksanakan praktik dan studi banding ke unit kearsipan instansi eksternal. Peningkatan sarana dan prasarana meliputi penyediaan loket layanan, penelusuran arsip, dan renovasi/pelengkapan ruang arsip. Untuk menjaga keutuhan arsip dilaksanakan fumigasi arsip terutama yang terserang hama/rusak karena rayap. Monitoring pengelolaan arsip dilakukan secara berkala. Ombudsman RI mendukung kelancaran koordinasi pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik antar Keasistenan dengan Pelapor, Terlapor, dan Pihak Terkait via elektronik dan tatap muka (terbatas). Program digitalisasi dirintis dengan alih media arsip terpilah. Digitalisasi arsip ditujukan untuk mendukung arsip sebagai memori kolektif bangsa.



Inspektorat

Pengawasan Internal

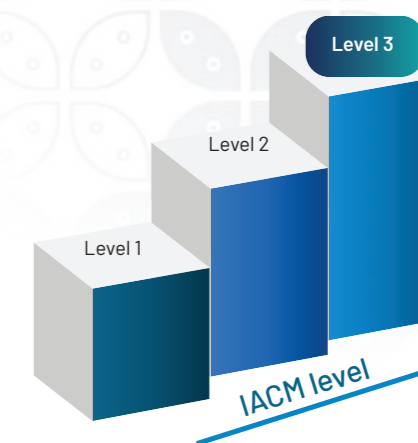
Inspektorat Ombudsman RI yang dalam tugas dan fungsinya berperan sebagai APIP melaksanakan tugas pengawasan internal di lingkungan Ombudsman RI. Kegiatan pada Inspektorat Ombudsman RI dilakukan dengan cara audit, reviu, evaluasi, pemantauan, dan kegiatan pengawasan lain terhadap penyelenggaraan

tugas dan fungsi organisasi dalam rangka memberikan keyakinan yang memadai bahwa kegiatan telah dilaksanakan sesuai dengan tolak ukur yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien untuk kepentingan pimpinan dalam mewujudkan tata pemerintahan yang baik.

Beberapa capaian dalam pengawasan internal yaitu :

1. Internal Audit Capability Model (IACM)

Hasil penilaian mandiri kapabilitas APIP Inspektorat Ombudsman RI Tahun 2021 berada pada "Level 3" sedangkan hasil *Quality Assurance* oleh Tim QA Direktorat Pengawasan Bidang Politik dan Penegakan Hukum BPKP menyimpulkan bahwa Inspektorat Ombudsman RI berada pada "Level 3 dengan catatan".



2. SPIP

Salah satu kegiatan pengawasan yang penting untuk dilaksanakan oleh Inspektorat guna mendukung pencapaian tujuan organisasi adalah melakukan evaluasi atas penyelenggaraan SPIP. Evaluasi dapat dilaksanakan apabila manajemen telah mengelola risiko-risiko yang ada dengan baik.

Hasil penilaian baseline maturitas penyelenggaraan SPIP adalah 3,567.

Dalam rangka meningkatkan kapasitas Inspektorat dalam mengevaluasi, telah dilaksanakannya penilaian baseline maturitas penyelenggaraan SPIP Terintegritasi.

3. Pengelolaan WBS

Pengelolaan *Whistleblowing System* (WBS) berisi tentang pengelolaan pelaporan pelanggaran internal di lingkungan Ombudsman RI. Inspektorat membuat laporan pengelolaan WBS per bulan, Ombudsman RI sedang melaksanakan pengembangan aplikasi pengaduan internal melalui aplikasi WBS 2.0.

Selama bulan Januari hingga Desember Tahun 2021, Inspektorat telah menerima 129 aduan internal

Penilaian dilihat dari beberapa aspek, yaitu penetapan tujuan, struktur dan proses serta pencapaian tujuan SPIP. Selain itu, terdapat penghitungan nilai indeks penerapan manajemen risiko dari hasil baseline dan nilai Indeks Efektivitas Pencegahan Korupsi (IEPK).

Hasil penilaian baseline maturitas penyelenggaraan SPIP adalah 3,567. Untuk nilai Indeks Penerapan Manajemen Risiko Hasil Baseline adalah 3,19 dan nilai IEPK adalah 2,76.

dan telah ditelaah sebanyak 77 aduan. Sedangkan untuk aduan internal yang masih dalam proses penelaahan oleh Inspektorat terdapat 11 aduan.



Kerja Sama dan Forum Internasional

Forum Internasional yang aktif hingga saat ini

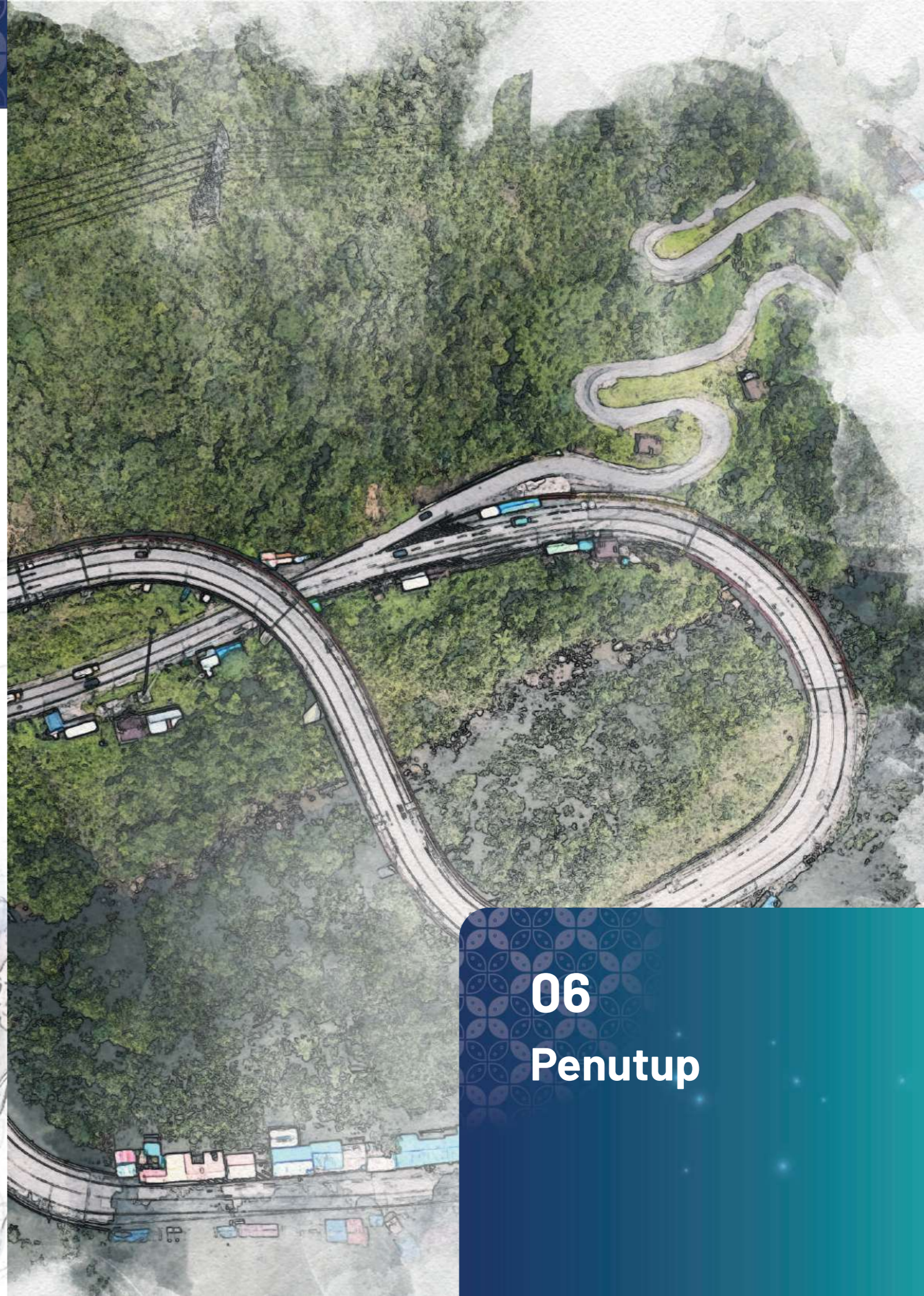
- 1. Office of Commonwealth Ombudsman, terkait peningkatan kapasitas
- 2. Danish Parliamentary Ombudsman, terkait isu disabilitas
- 3. Netherlands Ombudsman (melalui CILC, terkait pengembangan Propartif)
- 4. Vrije University (melalui Nuffic, terkait pengembangan Propartif)
- 5. NSLIC/Pemerintah Kanada, terkait pengawasan di bidang ketenagakerjaan dan perizinan

Kerja Sama oleh Pusat

- Kementerian : 1
- Lembaga : 4
- Universitas : 20
- Media : 1
- Pemerintah Daerah : 11

Kerja Sama oleh Perwakilan

- Kementerian : 6
- Kepolisian : 2
- Universitas : 4
- Pemerintah Daerah : 1





PENUTUP

Pelayanan publik di masa pandemi Covid-19 ini merupakan tantangan besar bagi penyelenggara layanan publik. Ketidakpastian yang dihadapi tahun 2021 menjadi tantangan dalam merubah kebijakan pelayanan publik ke arah yang lebih baik. Imbas pandemi yang bertransmisi kepada layanan membuat penyelenggara layanan publik berinovasi agar aktivitas masyarakat dapat terlayani dengan mudah, cepat dan terjangkau.

Tidak terlepas dari itu, Ombudsman RI merespon dengan perubahan pola kerja dengan memanfaatkan teknologi agar layanan masyarakat dapat terlayani dengan baik. Seperti halnya adaptasi yang dilakukan pada penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat dengan mengurangi tatap muka, transformasi teknologi dalam pengambilan data survei kepatuhan, serta platform berbasis digital lainnya untuk pengoptimalan layanan.

Strategi kedepan, Pengawasan pelayanan publik yang dilakukan Ombudsman RI tentunya mendorong kepatuhan kepada penyelenggara pelayanan publik. Fokus utama yaitu memperbaiki tatanan kebijakan pelayanan publik, penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat, melakukan monitoring terhadap saran perbaikan kebijakan, dan meningkatkan kepatuhan standar pelayanan publik.

Melalui momentum tingkat pemulihan ekonomi yang baik dan Indonesia menuju endemi, Ombudsman RI berharap penguatan pengawasan pelayanan publik dapat mewujudkan pelayanan publik yang inklusif bagi masyarakat. Ucapan terima kasih tak terlepas kami sampaikan kepada para pemangku kepentingan atas kepercayaan, aspirasi dan dukungan yang memberikan kontribusi positif atas pencapaian hasil kerja tahun 2021 untuk perbaikan pelayanan publik dimasa depan.



LAMPIRAN

TABEL JUMLAH LAPORAN BERDASARKAN INSTANSI TERLAPOR DAN TAHAPAN TINDAK LANJUT LAPORAN

INSTANSI TERLAPOR	Ditolak pada Tahap Verifikasi (Tidak Memenuhi Syarat Formil/Materiil)	Tahap Pemeriksaan	Tahap Resolusi dan Monitoring	JUMLAH
Badan Pemeriksa Keuangan	0	4	0	4
Badan Pemeriksa Keuangan	0	2	0	2
Perwakilan Badan Pemeriksa Keuangan	0	2	0	2
Badan Pertanahan Nasional	239	570	0	809
Kementerian ATR/Badan Pertanahan Nasional RI	9	25	0	34
Kantor Wilayah Pertanahan	19	33	0	52
Kantor Pertanahan	210	512	0	722
Lain-lain	1	0	0	1
Badan Swasta	71	19	0	90
Sektor Jasa	13	7	0	20
Sektor Kesehatan	2	1	0	3
Sektor Keuangan	15	3	0	18
Sektor Komoditas	7	0	0	7
Sektor Pendidikan	0	2	0	2
Sektor Transportasi	3	0	0	3
Lain-lain	31	6	0	37
BUMN/BUMD	91	453	0	544
PDAM	9	99	0	108
Perum Jasa Tirta II	0	4	0	4
Perum Perhutani	1	0	0	1
Perum Perikanan Indonesia	0	1	0	1
PT Adhi Karya Tbk	0	1	0	1
PT Amarta Karya (Persero)	0	1	0	1
PT Angkasa Pura I	1	1	0	2
PT Angkasa Pura II (PERSERO)	0	6	0	6
PT ASABRI (Persero)	0	1	0	1
PT ASDP Indonesia Ferry	0	2	0	2
PT Asuransi Jasa Indonesia	0	1	0	1
PT Asuransi Jiwasraya	0	3	0	3
PT Asuransi Kerugian Jasa Raharja	0	1	0	1
PT Hutama Karya	0	1	0	1
PT Garuda Indonesia Tbk	0	1	0	1
PT Kawasan Industri Wijayakusuma	1	0	0	1
PT Kereta Api Indonesia	3	3	0	6
PT Kimia Farma (Persero) Tbk	1	1	0	2
PT Krakatau Steel Tbk	0	1	0	1
PT Len Industri (Persero)	0	1	0	1
PT Pegadaian	1	1	0	2
PT Pelabuhan Indonesia II	1	1	0	2
PT Pelabuhan Indonesia III (Persero)	1	1	0	2
PT Pelayaran Nasional Indonesia	1	1	0	2
PT Perkebunan Nusantara	3	4	0	7
PT Permodalan Nasional Madani	0	6	0	6
PT Pertamina	7	10	0	17
PT Perusahaan Gas Negara Tbk	0	3	0	3
PT Perusahaan Listrik Negara/PLN (Persero)	23	142	0	165
PT Pos Indonesia (Persero)	0	3	0	3
PT Pupuk Kaltim	1	0	0	1
PT Sang Hyang Seri	0	1	0	1

INSTANSI TERLAPOR	Ditolak pada Tahap Verifikasi (Tidak Memenuhi Syarat Formil/Materiil)	Tahap Pemeriksaan	Tahap Resolusi dan Monitoring	JUMLAH
Instansi Pemerintah/Kementerian	134	490	0	623
Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian	0	4	0	4
Kementerian Koordinator Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan	0	1	0	1
Kementerian Agama	17	49	0	66
Kementerian Badan Usaha Milik Negara	0	5	0	5
Kementerian Dalam Negeri	4	17	0	21
Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi	0	13	0	13
Kementerian Energi & Sumber Daya Mineral	22	46	0	68
Kementerian Hukum & HAM	10	52	0	62
Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal	0	4	0	4
Kementerian Kehutanan	0	3	0	3
Kementerian Kelautan & Perikanan	0	4	0	4
Kementerian Kesehatan	5	18	0	23
Kementerian Ketenagakerjaan	1	2	0	3
Kementerian Keuangan	11	22	0	33
Kementerian Komunikasi & Informatika	5	8	0	13
Kementerian Koperasi & KUKM	0	5	0	5
Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan	7	13	0	20
Kementerian Luar Negeri	2	1	0	3
Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Bekraf	1	1	0	2
Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat	10	46	0	56
Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	0	1	0	1
Kementerian Pemuda dan Olahraga	0	2	0	2
Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi	1	4	0	5
Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi	15	115	0	130
Kementerian Perdagangan	0	4	0	4
Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Bappenas	0	1	0	1
Kementerian Perhubungan	10	30	0	40
Kementerian Perindustrian	2	3	0	5
Kementerian Pertahanan	0	1	0	1
Kementerian Pertanian	2	3	0	5
Kementerian Sekretariat Negara	1	1	0	2
Kementerian Sosial	4	6	0	10
Kementerian Tenaga Kerja & Transmigrasi	2	2	0	4
Lain-lain	2	2	0	4
Kejaksaan	49	51	0	100
Kejaksaan Agung	5	3	0	8
Kejaksaan Tinggi	7	16	0	23
Kejaksaan Negeri	37	32	0	69
Kepolisian	284	395	0	679
Markas Besar Kepolisian RI	10	16	0	26
Kepolisian Daerah	101	112	0	213
Kepolisian Resor	85	140	0	225
Kepolisian Resor Kota	42	67	0	109
Kepolisian Wilayah Kota Besar	11	14	0	25
Kepolisian Sektor	35	46	0	81

INSTANSI TERLAPOR	Ditolak pada Tahap Verifikasi (Tidak Memenuhi Syarat Formil/Materiil)	Tahap Pemeriksaan	Tahap Resolusi dan Monitoring	JUMLAH
Komisi Negara/Lembaga Negara Non Struktural	24	73	0	97
Badan Amil Zakat Nasional (Baznas)	0	2	0	2
Badan Pengatur Hilir Minyak dan Gas (BPH Migas)	0	1	0	1
Badan Pengawas Pemilihan Umum	4	11	0	15
Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam	6	20	0	26
Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Sabang	0	1	0	1
Badan Perlindungan Konsumen Nasional	0	4	0	4
Dewan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam	0	1	0	1
Kantor Staf Presiden (KSP)	0	2	0	2
Komisi Aparatur Sipil Negara (KASN)	1	7	0	8
Komisi Informasi Pusat (KIP)	3	5	0	8
Komisi Kepolisian Nasional (Kopolnas)	1	0	0	1
Komisi Nasional Hak Asasi Manusia (Komnas HAM)	0	1	0	1
Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (KPK)	1	6	0	7
Komisi Pemilihan Umum (KPU)	3	1	0	4
Komisi Pengawas Persaingan Usaha (KPPU)	1	1	0	2
Komisi Penyiaran Indonesia (KPI)	2	3	0	5
Komisi Perlindungan Anak Indonesia	1	0	0	1
Komite Nasional Keselamatan Transportasi (KNKT)	1	0	0	1
Komisi Yudisial	0	3	0	3
Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban (LPSK)	0	1	0	1
Ombudsman RI	1	0	0	1
Otoritas Jasa Keuangan	0	1	0	1
Lain-lain	1	2	0	3
Lembaga Pemerintah Non Kementerian	16	83	0	99
Badan Intelijen Negara	0	2	0	2
Badan Kepegawaian Negara	4	25	0	29
Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional (BKKBN)	1	2	0	3
Badan Narkotika Nasional (BNN)	2	0	0	2
Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB)	0	1	0	1
Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BNP2TKI)	1	3	0	4
Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP)	1	1	0	2
Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan)	1	21	0	22
Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS Ketenagakerjaan)	1	11	0	12
Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP)	0	1	0	1
Lain-lain	3	2	0	5
Lembaga Pendidikan Negeri	70	227	0	297
Perguruan Tinggi/Sekolah Tinggi/Akademi/Politeknik	29	53	0	82
Sekolah Menengah Atas/SMK/Madrasah Aliyah	19	90	0	109
Sekolah Menengah Pertama/Madrasah Tsanawiyah	7	25	0	32
Sekolah Dasar/Madrasah Ibtidaiyah	4	26	0	30
Taman Kanak-Kanak/PAUD	11	32	0	43
Lain-lain	10	32	0	42
Lembaga Pendidikan Swasta	15	53	0	68
Perguruan Tinggi/Sekolah Tinggi/Akademi/Politeknik	5	14	0	19
Sekolah Dasar/Madrasah Ibtidaiyah	3	8	0	11
Sekolah Menengah Atas/SMK/Madrasah Aliyah	4	18	0	22
Sekolah Menengah Pertama/Madrasah Tsanawiyah	3	12	0	15
Taman Kanak-Kanak/PAUD	0	1	0	1

INSTANSI TERLAPOR	Ditolak pada Tahap Verifikasi (Tidak Memenuhi Syarat Formil/Materiil)	Tahap Pemeriksaan	Tahap Resolusi dan Monitoring	JUMLAH
Lembaga Peradilan	167	107	0	274
Mahkamah Agung	18	22	0	40
Mahkamah Konstitusi	2	0	0	2
Mahkamah Militer	0	1	0	1
Pengadilan Tinggi	8	4	0	12
Pengadilan Agama	10	9	0	19
Pengadilan Negeri	120	67	0	187
Pengadilan Tata Usaha Negara	8	4	0	12
Lain-lain	1	0	0	1
Pemerintah Daerah	735	2204	8	2947
Pemerintah Provinsi	128	427	2	557
Pemerintah Kota/Kabupaten	390	1306	4	1700
Kecamatan	30	72	0	102
Kelurahan	50	125	1	176
Desa	136	272	1	409
Lain-lain	1	2	0	3
Perbankan	54	134	0	188
Otoritas Jasa Keuangan	11	35	0	46
Perwakilan Otoritas Jasa Keuangan	3	0	0	3
Perwakilan Bank Indonesia	2	0	0	2
Bank BUMD	7	21	0	28
Bank BUMN	30	77	0	107
Lain-lain	1	1	0	2
Perorangan	42	0	0	42
Perorangan	42	0	0	42
Rumah Sakit Pemerintah	20	83	1	104
RSUP	2	12	0	14
RSUD	14	51	1	66
Rumah Sakit Militer	0	2	0	2
Rumah Sakit Polisi	1	1	0	2
Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)	3	17	0	20
Rumah Sakit Swasta	5	21	0	26
Rumah Sakit Swasta	5	21	0	26
Tentara Nasional Indonesia	10	17	0	27
Tentara Nasional Indonesia (Markas Besar AD/AU/AL)	6	6	0	12
Komando Daerah Militer	2	9	0	11
Komando Resor Militer	1	0	0	1
Komando Distrik Militer	1	1	0	2
Komando Rayon Militer	0	1	0	1
Lain-lain	83	82	0	165
Lain-lain	83	82	0	165
Grand Total	2113	5062	9	7186

LAMPIRAN

TABEL JUMLAH LAPORAN BERDASARKAN SUBSTANSI DAN POKOK PERMASALAHAN

SUBSTANSI DAN POKOK PERMASALAHAN	JUMLAH
Administrasi Kependudukan	206
Akte Kelahiran	7
Akte Kematian	11
Akte Perceraian	2
Akte Perkawinan	6
KK (Kartu Keluarga)	46
KTP (Kartu Tanda Penduduk)	77
Pembatalan Perkawinan	1
Lain-lain	56
Agraria	1228
Layanan Program Pertanahan Non Reguler (Prona, PTSL, SKT, Izin Membuka Tanah, Izin Lokasi, Tanah Garapan)	132
Pencatatan dan Informasi Pertanahan (pencatatan sita, blokir, pengangkatan sita, pengecekan sertifikat, Surat Keterangan Pendaftaran Tanah, Informasi peta)	99
Pendaftaran Tanah Pertama Kali (penerbitan hak atas tanah SHM, HGB, HGU, Hak Pakai, Hak Pengelolaan, Wakaf, Pendaftaran HM Sarusun)	204
Penerbitan Dokumen Berdasarkan Putusan Pengadilan	5
Pengadaan Tanah Non Pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi)	17
Pengadaan Tanah Pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi)	89
Pengelolaan Pengaduan	53
Pengukuran Bidang Tanah (pengembalian batas, pengukuran atas permintaan instansi dan/atau masyarakat untuk mengetahui luas)	53
Penyelesaian Kasus Pertanahan (sengketa, konflik, perkara, mediasi, gelar kasus pertanahan)	173
Permasalahan Objek Tanah	75
Perpanjangan Izin	1
Perubahan Hak atas Tanah (Peralihan Hak (jual beli, waris, hibah, lelang, merger), Ganti Nama Sertifikat, Perpanjangan jangka waktu, Pembaharuan hak, Pemecahan, Penggabungan, Pemisahan, Sertifikat pengganti))	115
Lain-lain	212
Air	133
Denda	2
Distribusi Air	49
Kelayakan Air	6
Pemasangan Meter Air	10
Pemutusan	7
Perpipaan Air (Kebocoran, Pemasangan, Penggantian)	8
Sanksi	1
Tagihan Air Minum	29
Lain-lain	21

SUBSTANSI DAN POKOK PERMASALAHAN	JUMLAH
Asuransi	38
Pelayanan OJK	12
Pelayanan Pengaduan Asuransi	14
Lain-lain	12
Bea dan Cukai	6
Layanan Petugas	3
Penerbitan Surat Perintah Pengeluaran Barang/SPPB	1
Prosedur Pemeriksaan Barang	1
Regulasi/Kebijakan Bea dan Cukai	1
Energi dan Kelistrikan	183
Distribusi BBM	5
Distribusi Gas	2
Ganti Kerugian/Kompensasi	9
P2TL/Penertiban listrik	27
Pemasangan Listrik	41
Pembangunan Jaringan	7
Pembangunan Pembangkit	2
Pencabutan Aliran Listrik	16
Permasalahan Tagihan Listrik	16
Lain-lain	58
Hak Kekayaan Intelektual	9
Hak Cipta	2
Hak Merek	4
Hak Paten	1
Lain-lain	2
Hak Sipil dan Politik	242
Keterbukaan Informasi	66
Pelayanan Pengaduan Instansi	81
Pemilu dan Pilkada	8
Permintaan Data	12
Transparansi Keuangan	15
Lain-lain	60

SUBSTANSI DAN POKOK PERMASALAHAN	JUMLAH
Jaminan Sosial	114
Bantuan Sosial (PKM, dll)	11
Jaminan Kesehatan (BPJS, dll)	45
Jaminan Ketenagakerjaan (BPJSTK, dll)	27
Lain-lain	31
Keagamaan	25
Tempat Ibadah	13
Lain-lain	12
Kedaruratan	4
Pelayanan Penanggulangan Bencana Alam	1
Pelayanan Pencarian dan Pertolongan	1
Pelayanan Rehabilitasi Bencana Alam	1
Lain-lain	1
Kehutanan	14
Ijin Pinjam Pakai Kawasan Hutan (IPPKH)	1
Pelepasan Kawasan Hutan	2
Perhutanan Sosial	1
Perubahan, Peruntukan dan Fungsi Kawasan Hutan	3
Tukar Menukar Kawasan Hutan	1
Tumpang Tindih Ijin Pengusahaan Hutan dengan Ijin Perkebunan	1
Lain-lain	5
Keimigrasian	15
Kartu Ijin Tinggal Sementara/KITAS	1
Kartu Ijin Tinggal Tetap/KITAP	1
Paspor	1
Penerbitan Visa	3
Lain-lain	9
Kejaksaan	86
Barang Bukti Kejaksaan	3
Barang Sitaan Kejaksaan	2
Dakwaan/Penuntutan	13
Eksekusi Pidana	8
Penahanan Kejaksaan	6
Penyidikan Tindak Pidana Korupsi	16
Lain-lain	38

SUBSTANSI DAN POKOK PERMASALAHAN	JUMLAH
Kepegawaian	876
Administrasi Pegawai	29
Disiplin Pegawai	50
Hak Pegawai (Gaji, Insentif, Honor, Tunjangan, Cuti)	132
Honorar/Pegawai Tidak Tetap	29
Informasi Kepegawaian	13
Jabatan Fungsional	6
Kenaikan Pangkat dan Golongan	14
Kinerja Pegawai	36
Pelaksanaan Putusan	3
Pengisian Jabatan/Open Bidding	50
Pensiun	34
Perceraian	14
Promosi/Rotasi/Mutasi Jabatan	55
Seleksi CPNS/Pegawai Baru	334
Lain-lain	77
Kepolisian	681
Kode Etik dan SDM (rekrutmen polisi, pelatihan, pendidikan, pembinaan karier, pensiun)	29
Logistik (pemeliharaan aset)	1
Penegakan Lalu Lintas	6
Penerimaan Laporan (Krimum, Krimus, Propam)	162
Penindakan Huru-Hara	2
Penyelidikan, penyidikan, penetapan tersangka, dpo, visum, labkrim (SP2HP, SPDP, P21)	363
SPKT (sim, skck, stnk, bpkb, ijin keramaian)	26
Tindakan Tegas (penembakan, penahanan, penyitaan, penggeledahan, penganiayaan)	12
Lain-lain	80
Kesehatan	218
Pelayanan Medik dan Penunjang Medik	92
Pelayanan Non Medik/Administrasi Pelayanan Kesehatan	72
Lain-lain	54
Kesejahteraan Sosial	154
Bantuan Sosial (PKM, dll)	133
Marjinal (Difabel, Lanjut Usia, dll)	8
Orang Terlantar (Yatim Piatu, Pengemis/Gelandangan, ODGJ)	2
Lain-lain	11

SUBSTANSI DAN POKOK PERMASALAHAN	JUMLAH
Ketenagakerjaan	199
Akses Informasi TKI	1
Asuransi TKI	1
Batal Berangkat	1
Hak Pekerja	98
Kontrak Kerja	15
Pemulangan TKI	1
Pemutusan Hubungan Kerja/PHK	41
Permasalahan di Negara Penempatan (deportasi)	1
Lain-lain	40
Koperasi	15
Pembinaan	3
Pengawasan	7
Lain-lain	5
Lembaga Pemasyarakatan	18
Hak Warga Binaan	4
Kinerja Petugas LAPAS	5
Masa Penghukuman	3
Sarana dan Prasarana LAPAS	1
Lain-lain	5
Lingkungan Hidup	84
AMDAL	6
Pelayanan Pencegahan Pencemaran Air	9
Pelayanan Pencegahan Pencemaran Udara Dari Sumber Tidak Bergerak	3
Perizinan Lingkungan Hidup	17
Lain-lain	49
Pajak	100
PBB	20
Pemungutan Pajak	19
Penerbitan SKPKB/Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar	2
Penerbitan SPPT/Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang	8
Lain-lain	51

SUBSTANSI DAN POKOK PERMASALAHAN	JUMLAH
Pedesaan	428
Dana Desa	48
Pelayanan Desa	103
Pengelolaan Desa	37
Pilkades	52
Seleksi, Pengangkatan dan Pemberhentian Perangkat Desa	133
Lain-lain	55
Pegadaian	2
Pelayanan Pegadaian	1
Penanaman Modal	4
Pengawasan OJK	1
Perdagangan Berjangka Komoditi	2
Perdagangan Saham	1
Lain-lain	1
Pendidikan	547
Akreditasi/BAN-PT	1
Beasiswa	21
Dana BOS	25
Ijasah/Gelar	55
Kekerasan	2
Pelayanan Pendidikan PAUD	2
Pembelajaran Tatap Muka	2
Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB)	115
Perguruan Tinggi	64
Pungutan	76
SD/Madrasah Ibtidaiyah (MI)	28
SMA/Madrasah Aliyah (MA)	37
SMP/SLTP/MTs	15
Lain-lain	104
Pengadaan Barang, Jasa, dan Lelang	118
Eksekusi Lelang	7
Proses Lelang	34
Proses Pengadaan Barang dan Jasa	39
Lain-lain	38

SUBSTANSI DAN POKOK PERMASALAHAN	JUMLAH
Peradilan	309
Eksekusi Putusan Hakim	109
Keberatan atas Putusan Hakim	14
Kinerja Panitera	33
Pengawasan Peradilan	25
Proses Persidangan	12
Salinan Putusan	29
Lain-lain	21
Perbankan	238
Eksekusi Jaminan	66
Lelang Jaminan	5
Pelunasan Kredit	12
Pembayaran Kredit	40
Pembuatan Rekening	31
Pengajuan Kredit	1
Pengalihan Kredit	2
Pengawasan OJK	2
Penggunaan Rekening	27
Lain-lain	12
Perdagangan, Industri dan Logistik	65
Ekspor & Impor	106
Pengelolaan Pasar dan Lapak	2
Revitalisasi Pasar	29
Usaha Kecil Mikro dan Menengah/UKM	9
Lain-lain	6
Perhubungan dan Infrastruktur	293
Bendungan (Waduk, Dam, Situ)	19
Ganti rugi dan Kompensasi (Tiket, dsb)	5
Infrastruktur (Jalan Raya, Jalan Tol, Jalan Rusak)	8
Jembatan penyebrangan & Pedestrian	106
Keamanan Transportasi	13
Pelabuhan & Terminal (Airport, Pelabuhan, Terminal)	15
Perizinan Kelautan	19
Transportasi Umum (Darat, Air, Udara)	1
Lain-lain	16
	110

SUBSTANSI DAN POKOK PERMASALAHAN	JUMLAH
Perikanan	7
Peraturan/Regulasi/Surat Keputusan	2
Subsidi Nelayan	1
Lain-lain	4
Perizinan	156
Pencabutan Izin	13
Penerbitan Izin	81
Pengawasan Izin	25
Perpanjangan Izin	14
Lain-lain	23
Permukiman dan Perumahan	106
Fasum-Fasos	25
Izin Lokasi	7
Pelayanan Hak Milik Satuan Rumah Susun	1
Pengelolaan Rumah Susun	7
Perjanjian Perikatan Jual Beli (PPJB)	8
Rencana Tata Ruang Wilayah (RT RW)	8
Rumah Negara	7
Sertifikat Kelayakan Bangunan dan Gedung	1
Lain Lain	42
Pertahanan	13
Tentara Nasional Indonesia (TNI)	12
Lain-lain	1
Pertambangan	153
Lelang Wilayah Usaha Pertambangan	1
Pencabutan IUP	5
Pencatatan IUP dalam Database Ditjen Minerba	30
Penerbitan IUP	15
Peningkatan Status IUP	50
Peralihan Kepemilikan IUP	1
Perpanjangan IUP	36
Tumpang Tindih IUP	2
Lain-lain	13

SUBSTANSI DAN POKOK PERMASALAHAN	JUMLAH
Pertanian dan Pangan	14
Distribusi Input Pertanian (Pupuk, dll)	2
Kelompok Tani (Akses Bantuan, Kouta Impor, Bantuan Alat)	2
Tanah Garapan Pertanian	4
Lain-lain	6
Telekomunikasi dan Informatika	55
Ganti Kerugian/Kompensasi	1
Internet	27
Menara BTS	4
Permintaan Data dan Informasi	5
Telekomunikasi	6
Lain-lain	12
Lain-lain	30
Lain-lain	30
Grand Total	7186

LAMPIRAN

TABEL JUMLAH LAPORAN SUBSTANSI AGRARIA BERDASARKAN POKOK PERMASALAHAN DAN PROVINSI TERLAPOR

POKOK PERMASALAHAN SUBSTANSI AGRARIA	PROVINSI TERLAPOR										
	Aceh	Bali	Banten	Bengkulu	DIY	DKI Jakarta	Goron- talo	Jambi	Jawa Barat	Jawa Tengah	Jawa Timur
Layanan Program Pertanahan Non Reguler (Prona, PTSL, SKT, Izin Membuka Tanah, Izin Lokasi, Tanah Garapan)	1	1	1	1	1	4	1	0	5	2	5
Pencatatan dan Informasi Pertanahan (pencatatan sita, blokir, pengangkatan sita, pengecekan sertifikat, Surat Keterangan Pendaftaran Tanah, Informasi peta)	2	5	8	0	0	6	0	1	16	8	11
Pendaftaran Tanah Pertama Kali (penerbitan hak atas tanah SHM, HGB, HGU, Hak Pakai, Hak Pengelolaan, Wakaf, Pendaftaran HM Sarusun)	2	1	15	0	5	14	0	3	12	9	15
Penerbitan Dokumen Berdasarkan Putusan Pengadilan	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Pengadaan Tanah Non Pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi)	3	0	1	0	0	4	0	0	1	0	0
Pengadaan Tanah Pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi)	1	0	1	0	1	16	1	0	6	6	2
Pengelolaan Pengaduan	0	0	2	0	1	8	0	0	2	7	5
Pengukuran Bidang Tanah (pengembalian batas, pengukuran atas permintaan instansi dan/atau masyarakat untuk mengetahui luas)	1	0	1	1	0	0	1	2	2	0	1
Penyelesaian Kasus Pertanahan (sengketa, konflik, perkara, mediasi, gelar kasus pertanahan)	5	0	6	2	1	20	0	4	16	5	14
Permasalahan Objek Tanah	2	3	0	0	0	9	0	0	7	3	6
Perpanjangan Izin	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Perubahan Hak atas Tanah (Peralihan Hak (jual beli, waris, hibah, lelang, merger), Ganti Nama Sertifikat, Perpanjangan jangka waktu, Pembaharuan hak, Pemecahan, Penggabungan, Pemisahan, Sertifikat pengganti)	1	0	4	0	3	8	1	6	15	6	5
Lain-lain	4	3	2	3	1	23	1	2	9	3	29
Grand Total	24	13	41	7	13	112	5	18	91	50	95

POKOK PERMASALAHAN SUBSTANSI AGRARIA	PROVINSI TERLAPOR											
	Kalimantan Barat	Kalimantan Selatan	Kalimantan Tengah	Kalimantan Timur	Kalimantan Utara	Kepulauan Bangka Belitung	Kepulauan Riau	Lampung	Maluku	Maluku Utara	NTB	NTT
Layanan Program Pertanahan Non Reguler (Prona, PTSL, SKT, Izin Membuka Tanah, Izin Lokasi, Tanah Garapan)	1	3	1	8	7	63	1	14	0	0	1	4
Pencatatan dan Informasi Pertanahan (pencatatan sita, blokir, pengangkatan sita, pengecekan sertifikat, Surat Keterangan Pendaftaran Tanah, Informasi peta)	4	3	1	0	0	2	1	1	1	0	2	2
Pendaftaran Tanah Pertama Kali (penerbitan hak atas tanah SHM, HGB, HGU, Hak Pakai, Hak Pengelolaan, Wakaf, Pendaftaran HM Sarusun)	29	4	2	2	2	1	3	2	3	1	3	11
Penerbitan Dokumen Berdasarkan Putusan Pengadilan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Pengadaan Tanah Non Pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi)	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1
Pengadaan Tanah Pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi)	8	0	1	2	3	0	2	3	0	0	2	0
Pengelolaan Pengaduan	1	0	1	0	0	0	0	0	2	1	0	5
Pengukuran Bidang Tanah (pengembalian batas, pengukuran atas permintaan instansi dan/atau masyarakat untuk mengetahui luas)	15	3	0	2	0	0	0	1	0	0	2	3
Penyelesaian Kasus Pertanahan (sengketa, konflik, perkara, mediasi, gelar kasus pertanahan)	8	2	3	1	0	2	8	5	9	0	4	4
Permasalahan Objek Tanah	3	0	1	5	1	0	0	1	1	2	0	0
Perpanjangan Izin	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Perubahan Hak atas Tanah (Peralihan Hak (jual beli, waris, hibah, lelang, merger), Ganti Nama Sertifikat, Perpanjangan jangka waktu, Pembaharuan hak, Pemecahan, Penggabungan, Pemisahan, Sertifikat pengganti)	23	2	3	1	0	1	4	2	1	3	1	4
Lain-lain	5	2	4	1	1	6	5	2	6	1	3	4
Grand Total	98	19	17	22	14	76	25	31	23	8	18	38

POKOK PERMASALAHAN SUBSTANSI AGRARIA	PROVINSI TERLAPOR												JUMLAH SELURUH KANTOR PERWAKILAN
	Papua	Papua Barat	Riau	Sulawesi Barat	Sulawesi Selatan	Sulawesi Tengah	Sulawesi Tenggara	Sulawesi Utara	Sumatera Barat	Sumatera Selatan	Sumatera Utara	Lain-lain	
Layanan Program Pertanahan Non Reguler (Prona, PTSL, SKT, Izin Membuka Tanah, Izin Lokasi, Tanah Garapan)	0	0	2	1	1	0	1	0	1	1	0	0	132
Pencatatan dan Informasi Pertanahan (pencatatan sita, blokir, pengangkatan sita, pengecekan sertifikat, Surat Keterangan Pendaftaran Tanah, Informasi peta)	2	1	1	1	1	2	0	4	3	2	6	2	99
Pendaftaran Tanah Pertama Kali (penerbitan hak atas tanah SHM, HGB, HGU, Hak Pakai, Hak Pengelolaan, Wakaf, Pendaftaran HM Sarusun)	8	2	4	2	8	2	4	3	19	8	3	2	204
Penerbitan Dokumen Berdasarkan Putusan Pengadilan	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	5
Pengadaan Tanah Non Pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi)	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	1	1	17
Pengadaan Tanah Pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi)	4	1	4	0	3	1	1	3	2	3	3	9	89
Pengelolaan Pengaduan	0	0	5	0	9	0	0	2	1	0	0	1	53
Pengukuran Bidang Tanah (pengembalian batas, pengukuran atas permintaan instansi dan/atau masyarakat untuk mengetahui luas)	0	1	0	2	5	0	1	3	1	1	2	2	53
Penyelesaian Kasus Pertanahan (sengketa, konflik, perkara, mediasi, gelar kasus pertanahan)	2	0	4	1	11	2	5	0	5	3	5	16	173
Permasalahan Objek Tanah	3	0	1	2	3	1	1	3	4	2	5	6	75
Perpanjangan Izin	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Perubahan Hak atas Tanah (Peralihan Hak (jual beli, waris, hibah, lelang, merger), Ganti Nama Sertifikat, Perpanjangan jangka waktu, Pembaharuan hak, Pemecahan, Penggabungan, Pemisahan, Sertifikat pengganti)	1	0	2	2	3	1	3	0	2	0	4	3	115
Lain-lain	7	1	2	1	21	0	10	3	5	4	6	32	212
Grand Total	27	6	25	12	67	9	26	21	44	24	35	74	1228

LAMPIRAN

TABEL JUMLAH LAPORAN BERDASARKAN WILAYAH PROVINSI TERLAPOR

WILAYAH TERLAPOR	JUMLAH
Aceh	149
Kab. Aceh Barat	3
Kab. Aceh Barat Daya	1
Kab. Aceh Besar	16
Kab. Aceh Jaya	2
Kab. Aceh Selatan	3
Kab. Aceh Singkil	2
Kab. Aceh Tamiang	3
Kab. Aceh Tengah	3
Kab. Aceh Tenggara	8
Kab. Aceh Timur	2
Kab. Aceh Utara	8
Kab. Bireuen	8
Kab. Gayo Lues	2
Kab. Pidie	10
Kab. Pidie Jaya	4
Kab. Simeulue	3
Kota Banda Aceh	55
Kota Langsa	1
Kota Lhokseumawe	5
Kota Sabang	3
Kota Subulussalam	3
Lain-lain	4
Bali	270
Kab. Badung	27
Kab. Bangli	16
Kab. Buleleng	21
Kab. Gianyar	21
Kab. Jembrana	14
Kab. Karangasem	8
Kab. Klungkung	8
Kab. Tabanan	11
Kota Denpasar	140
Lain-lain	4
Banten	171
Kab. Lebak	6
Kab. Pandeglang	12
Kab. Serang	13
Kab. Tangerang	38
Kota Cilegon	9
Kota Serang	50
Kota Tangerang	20
Kota Tangerang Selatan	23

WILAYAH TERLAPOR	JUMLAH
Bengkulu	124
Kab. Bengkulu Tengah	10
Kab. Bengkulu Utara	4
Kab. Kaur	3
Kab. Kepahiang	7
Kab. Lebong	5
Kab. Rejang Lebong	6
Kab. Seluma	7
Kota Bengkulu	81
Kab. Bengkulu Selatan	1
DI Yogyakarta	126
Kab. Bantul	17
Kab. Kulon Progo	4
Kab. Sleman	49
Kota Yogyakarta	48
Lain-lain	1
Kab. Gunung Kidul	7
DKI Jakarta	879
Kota Adm. Jakarta Barat	42
Kota Adm. Jakarta Pusat	360
Kota Adm. Jakarta Selatan	324
Kota Adm. Jakarta Timur	80
Kota Adm. Jakarta Utara	26
Lain-lain	47
Gorontalo	57
Kab. Boalemo	4
Kab. Bone Bolango	16
Kab. Gorontalo	11
Kab. Gorontalo Utara	4
Kab. Pahuwato	2
Kota Gorontalo	20
Jambi	124
Kab. Kerinci	6
Kab. Muaro Jambi	9
Kab. Batanghari	1
Kab. Bungo	8
Kab. Sarolangun	4
Kab. Tanjung Jabung Barat	2
Kab. Tanjung Jabung Timur	2
Kab. Tebo	4
Kota Jambi	85
Kota Sungai Penuh	3

WILAYAH TERLAPOR	JUMLAH
Jawa Tengah	272
Kab. Banyumas	6
Kab. Batang	6
Kab. Blora	11
Kab. Boyolali	4
Kab. Brebes	3
Kab. Cilacap	5
Kab. Demak	9
Kab. Grobogan	10
Kab. Jepara	5
Kab. Karanganyar	3
Kab. Kebumen	4
Kab. Kendal	10
Kab. Klaten	11
Kab. Kudus	5
Kab. Magelang	9
Kab. Pati	19
Kab. Pekalongan	6
Kab. Pemalang	2
Kab. Purbalingga	4
Kab. Purworejo	1
Kab. Rembang	4
Kab. Semarang	4
Kab. Sragen	3
Kab. Sukoharjo	8
Kab. Tegal	5
Kab. Temanggung	1
Kab. Wonogiri	2
Kab. Wonosobo	1
Kota Magelang	4
Kota Pekalongan	4
Kota Salatiga	2
Kota Semarang	84
Kota Surakarta	12
Kota Tegal	5

WILAYAH TERLAPOR	JUMLAH
Jawa Barat	374
Kab. Bandung	23
Kab. Bandung Barat	9
Kab. Bekasi	32
Kab. Bogor	41
Kab. Ciamis	1
Kab. Cianjur	6
Kab. Cirebon	20
Kab. Garut	15
Kab. Indramayu	7
Kab. Karawang	16
Kab. Majalengka	5
Kab. Purwakarta	4
Kab. Subang	5
Kab. Sukabumi	4
Kab. Sumedang	6
Kab. Tasikmalaya	2
Kota Bandung	79
Kota Banjar	2
Kota Bekasi	36
Kota Bogor	19
Kota Cimahi	3
Kota Cirebon	3
Kota Depok	26
Kota Sukabumi	3
Kota Tasikmalaya	5
Lain-lain	2

WILAYAH TERLAPOR	JUMLAH
Jawa Timur	425
Kab. Bangkalan	5
Kab. Banyuwangi	4
Kab. Blitar	7
Kab. Bojonegoro	5
Kab. Bondowoso	6
Kab. Gresik	22
Kab. Jember	22
Kab. Jombang	5
Kab. Kediri	10
Kab. Lamongan	4
Kab. Lumajang	4
Kab. Madiun	3
Kab. Magetan	3
Kab. Malang	5
Kab. Mojokerto	10
Kab. Nganjuk	4
Kab. Ngawi	1
Kab. Pamekasan	9
Kab. Pasuruan	9
Kab. Ponorogo	2
Kab. Probolinggo	11
Kab. Sampang	1
Kab. Sidoarjo	43
Kab. Situbondo	2
Kab. Sumenep	6
Kab. Trenggalek	2
Kab. Tuban	5
Kab. Tulungagung	26
Kota Batu	4
Kota Blitar	1
Kota Kediri	8
Kota Madiun	1
Kota Malang	16
Kota Mojokerto	6
Kota Pasuruan	7
Kota Probolinggo	7
Kota Surabaya	135
Lain-lain	4

WILAYAH TERLAPOR	JUMLAH
Kalimantan Barat	226
Kab. Bengkayang	4
Kab. Kapuas Hulu	2
Kab. Kayong Utara	2
Kab. Ketapang	7
Kab. Kubu Raya	52
Kab. Landak	1
Kab. Melawi	1
Kab. Mempawah	9
Kab. Sambas	5
Kab. Sanggau	36
Kab. Sekadau	1
Kab. Sintang	9
Kota Pontianak	89
Kota Singkawang	8
Kalimantan Selatan	207
Kab. Balangan	2
Kab. Banjar	56
Kab. Barito Kuala	17
Kab. Hulu Sungai Selatan	5
Kab. Hulu Sungai Tengah	1
Kab. Hulu Sungai Utara	4
Kab. Kotabaru	4
Kab. Tabalong	3
Kab. Tanah Bumbu	3
Kab. Tanah Laut	6
Kab. Tapin	2
Kota Banjarbaru	29
Kota Banjarmasin	74
Lain-lain	1

WILAYAH TERLAPOR	JUMLAH
Kalimantan Tengah	76
Kab. Barito Timur	4
Kab. Barito Utara	1
Kab. Kapuas	5
Kab. Katingan	1
Kab. Kotawaringin Barat	7
Kab. Kotawaringin Timur	6
Kab. Pulang Pisau	1
Kab. Sukamara	2
Kota Palangkaraya	47
Lain-lain	2
Kalimantan Timur	163
Kab. Berau	5
Kab. Kutai Barat	6
Kab. Kutai Kartanegara	7
Kab. Kutai Timur	3
Kab. Mahakam Ulu	3
Kab. Paser	3
Kab. Penajam Paser Utara	7
Kota Balikpapan	23
Kota Bontang	4
Kota Samarinda	102
Kalimantan Utara	57
Kab. Bulungan	16
Kab. Malinau	2
Kab. Nunukan	2
Kota Tarakan	37
Kepulauan Bangka Belitung	218
Kab. Bangka	46
Kab. Bangka Barat	53
Kab. Bangka Selatan	15
Kab. Bangka Tengah	18
Kab. Belitung	11
Kab. Belitung Timur	2
Kota Pangkal Pinang	72
Lain-lain	1

WILAYAH TERLAPOR	JUMLAH
Kepulauan Riau	182
Kab. Bintan	3
Kab. Karimun	17
Kab. Kepulauan Anambas	2
Kab. Lingga	5
Kab. Natuna	4
Kota Batam	114
Kota Tanjung Pinang	37
Lain-lain	332
Lain-lain	332
Lampung	187
Kab. Lampung Barat	3
Kab. Lampung Selatan	36
Kab. Lampung Tengah	17
Kab. Lampung Timur	5
Kab. Lampung Utara	12
Kab. Mesuji	2
Kab. Pesawaran	7
Kab. Pesisir Barat	3
Kab. Pringsewu	2
Kab. Tanggamus	9
Kab. Tulang Bawang	1
Kab. Tulang Bawang Barat	1
Kab. Way Kanan	2
Kota Bandar Lampung	80
Kota Metro	5
Lain-lain	2
Maluku	162
Kab. Buru	2
Kab. Kepulauan Aru	6
Kab. Kepulauan Tanimbar	1
Kab. Maluku Tengah	28
Kab. Maluku Tenggara	6
Kab. Seram Bagian Barat	14
Kab. Seram Bagian Timur	1
Kota Ambon	97
Kota Tual	3
Lain-lain	4

WILAYAH TERLAPOR	JUMLAH
Maluku Utara	71
Kab. Halmahera Barat	4
Kab. Halmahera Selatan	7
Kab. Halmahera Tengah	5
Kab. Halmahera Timur	4
Kab. Halmahera Utara	3
Kab. Kepulauan Sula	3
Kab. Pulau Morotai	5
Kab. Pulau Taliabu	5
Kota Ternate	22
Kota Tidore Kepulauan	13
Nusa Tenggara Barat	173
Kab. Bima	5
Kab. Dompu	4
Kab. Lombok Barat	20
Kab. Lombok Tengah	32
Kab. Lombok Timur	28
Kab. Lombok Utara	10
Kab. Sumbawa	5
Kota Bima	3
Kota Mataram	65
Lain-lain	1
Nusa Tenggara Timur	181
Kab. Timor Tengah Selatan	6
Kab. Alor	7
Kab. Belu	6
Kab. Ende	3
Kab. Flores Timur	8
Kab. Kupang	30
Kab. Lembata	3
Kab. Malaka	3
Kab. Manggarai	2
Kab. Manggarai Barat	3
Kab. Nagekeo	2
Kab. Rote Ndao	2
Kab. Sabu Raijua	5
Kab. Sikka	2
Kab. Sumba Timur	3
Kab. Timor Tengah Utara	7
Kota Kupang	89

WILAYAH TERLAPOR	JUMLAH
Papua	99
Kab. Biak Numfor	4
Kab. Jayapura	6
Kab. Jayawijaya	3
Kab. Keerom	4
Kab. Kepulauan Yapen	2
Kab. Lanny Jaya	5
Kab. Mamberamo Raya	1
Kab. Mappi	1
Kab. Merauke	14
Kab. Sarmi	1
Kab. Waropen	1
Kab. Yahukimo	1
Kab. Yalimo	2
Kota Jayapura	54
Papua Barat	79
Kab. Fak Fak	4
Kab. Kaimana	1
Kab. Manokwari	54
Kab. Sorong	2
Kab. Sorong Selatan	3
Kab. Tambrau	1
Kab. Teluk Wondama	1
Kota Sorong	12
Kab. Pegunungan Arfak	1
Riau	159
Kab. Pelalawan	10
Kab. Rokan Hilir	14
Kab. Rokan Hulu	2
Kab. Siak	3
Kab. Bengkalis	12
Kab. Indragiri Hilir	5
Kab. Indragiri Hulu	6
Kab. Kampar	12
Kab. Kepulauan Meranti	2
Kab. Kuantan Singingi	2
Kota Dumai	5
Kota Pekanbaru	84
Lain-lain	2

WILAYAH TERLAPOR	JUMLAH
Sulawesi Barat	134
Kab. Majene	8
Kab. Mamasa	7
Kab. Mamuju	87
Kab. Mamuju Tengah	7
Kab. Pasangkayu	6
Kab. Polewali Mandar	18
Lain-lain	1
Sulawesi Selatan	275
Kab. Bantaeng	5
Kab. Barru	5
Kab. Bone	10
Kab. Bulukumba	13
Kab. Gowa	13
Kab. Jeneponto	11
Kab. Kepulauan Selayar	3
Kab. Luwu	4
Kab. Luwu Timur	4
Kab. Maros	11
Kab. Pangkajene Kepulauan	4
Kab. Pinrang	16
Kab. Sidenreng Rappang	3
Kab. Sinjai	2
Kab. Takalar	10
Kab. Tana Toraja	4
Kab. Toraja Utara	2
Kab. Wajo	9
Kota Makassar	129
Kota Palopo	11
Kota Pare Pare	3
Lain-lain	3
Sulawesi Tengah	157
Kab. Banggai	3
Kab. Buol	2
Kab. Donggala	12
Kab. Morowali	6
Kab. Morowali Utara	27
Kab. Parigi Moutong	13
Kab. Poso	5
Kab. Sigi	12
Kab. Tojo Una Una	2
Kab. Toli Toli	6
Kota Palu	68
Lain-lain	1

WILAYAH TERLAPOR	JUMLAH
Sulawesi Tenggara	141
Kab. Buton	3
Kab. Buton Selatan	4
Kab. Buton Tengah	3
Kab. Buton Utara	12
Kab. Kolaka	4
Kab. Kolaka Utara	4
Kab. Konawe	4
Kab. Konawe Kepulauan	4
Kab. Konawe Selatan	5
Kab. Konawe Utara	3
Kab. Muna	5
Kab. Wakatobi	18
Kota Bau Bau	6
Kota Kendari	66
Sulawesi Utara	127
Kab. Bolaang Mongondow	5
Kab. Kepulauan Sangihe	2
Kab. Kepulauan Talaud	2
Kab. Minahasa	12
Kab. Minahasa Selatan	13
Kab. Minahasa Tenggara	3
Kab. Minahasa Utara	10
Kota Bitung	2
Kota Kotamobagu	5
Kota Manado	55
Kota Tomohon	5
Lain-lain	9
Kab. Bolaang Mongondow Selatan	3
Kab. Bolaang Mongondow Utara	1

WILAYAH TERLAPOR	JUMLAH
Sumatera Barat	290
Kab. Agam	16
Kab. Dharmasraya	2
Kab. Kepulauan Mentawai	9
Kab. Lima Puluh Kota	7
Kab. Padang Pariaman	3
Kab. Pasaman	2
Kab. Pasaman Barat	27
Kab. Pesisir Selatan	17
Kab. Sijunjung	4
Kab. Solok	18
Kab. Solok Selatan	16
Kab. Tanah Datar	9
Kota Bukittinggi	8
Kota Padang	126
Kota Padang Panjang	2
Kota Pariaman	5
Kota Payakumbuh	4
Kota Sawahlunto	7
Kota Solok	3
Lain-lain	5
Sumatera Selatan	150
Kab. Banyuasin	15
Kab. Lahat	5
Kab. Muara Enim	7
Kab. Musi Banyuasin	5
Kab. Musi Rawas	4
Kab. Ogan Ilir	15
Kab. Ogan Komering Ilir	8
Kab. Ogan Komering Ulu	11
Kab. Penukal Abab Lematang	1
Kota Lubuk Linggau	2
Kota Pagar Alam	1
Kota Palembang	70
Kota Prabumulih	1
Lain-lain	6
Kab. Ogan Komering Ulu Selatan	1

WILAYAH TERLAPOR	JUMLAH
Sumatera Utara	367
Kab. Asahan	6
Kab. Batu Bara	5
Kab. Dairi	6
Kab. Deli Serdang	41
Kab. Humbang Hasundutan	1
Kab. Karo	2
Kab. Langkat	7
Kab. Mandailing Natal	4
Kab. Nias	2
Kab. Nias Barat	1
Kab. Nias Selatan	4
Kab. Nias Utara	3
Kab. Padang Lawas	5
Kab. Padang Lawas Utara	3
Kab. Pakpak Bharat	1
Kab. Samosir	2
Kab. Serdang Bedagai	7
Kab. Simalungun	8
Kab. Tapanuli Selatan	1
Kab. Tapanuli Tengah	3
Kab. Tapanuli Utara	4
Kab. Toba Samosir	8
Kota Binjai	4
Kota Gunungsitoli	5
Kota Medan	199
Kota Padangsidimpuan	2
Kota Pematang Siantar	5
Kota Tanjung Balai	6
Kota Tebing Tinggi	4
Lain-lain	7
Kab. Labuhan Batu	9
Kab. Labuhan Batu Utara	1
Kab. Labuhan Batu Selatan	1
Grand Total	7186

Tim Penyusun Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2021

Pengarah	: Bobby Hamzar Rafinus Indraza Marzuki Rais
Penanggungjawab	: Suganda Pandapotan Pasaribu
Koordinator	: Amran
Wakil Koordinator	: Wanton Sidauruk
Kontributor Isi	: Kepala Perwakilan Kepala Biro dan Inspektur Kepala Keasistenan Utama
Editor	: Royana Monoarfa Nurul Imam Perkasa Zilfia
Desain	: Fuad Mushofa Muhammad Ridho
Foto	: Humas Ombudsman RI

Laporan Tahunan 2021
dapat diunduh pada
www.ombudsman.go.id



PENERBIT
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA,
JL. HR. RASUNA SAID KAV. C-19 KUNINGAN, JAKARTA SELATAN 12920



OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA

Kantor Pusat

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



(021) 2251 3737

137 (Call Center)

www.ombudsman.go.id



OmbudsmanRI137