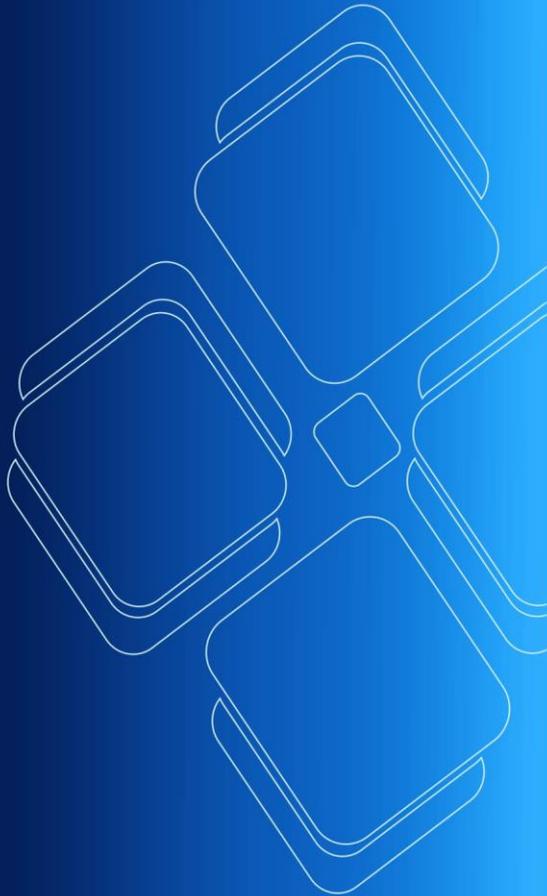




OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA



LAPORAN TRIWULAN

Triwulan III - Tahun 2019

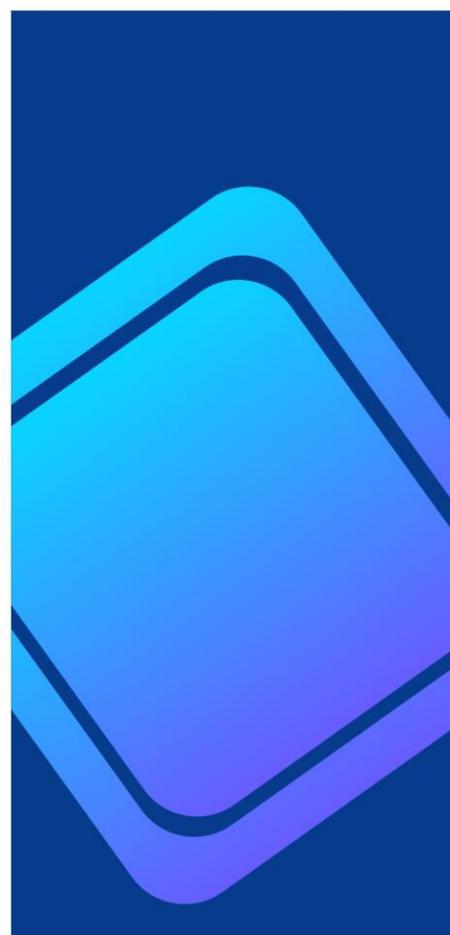
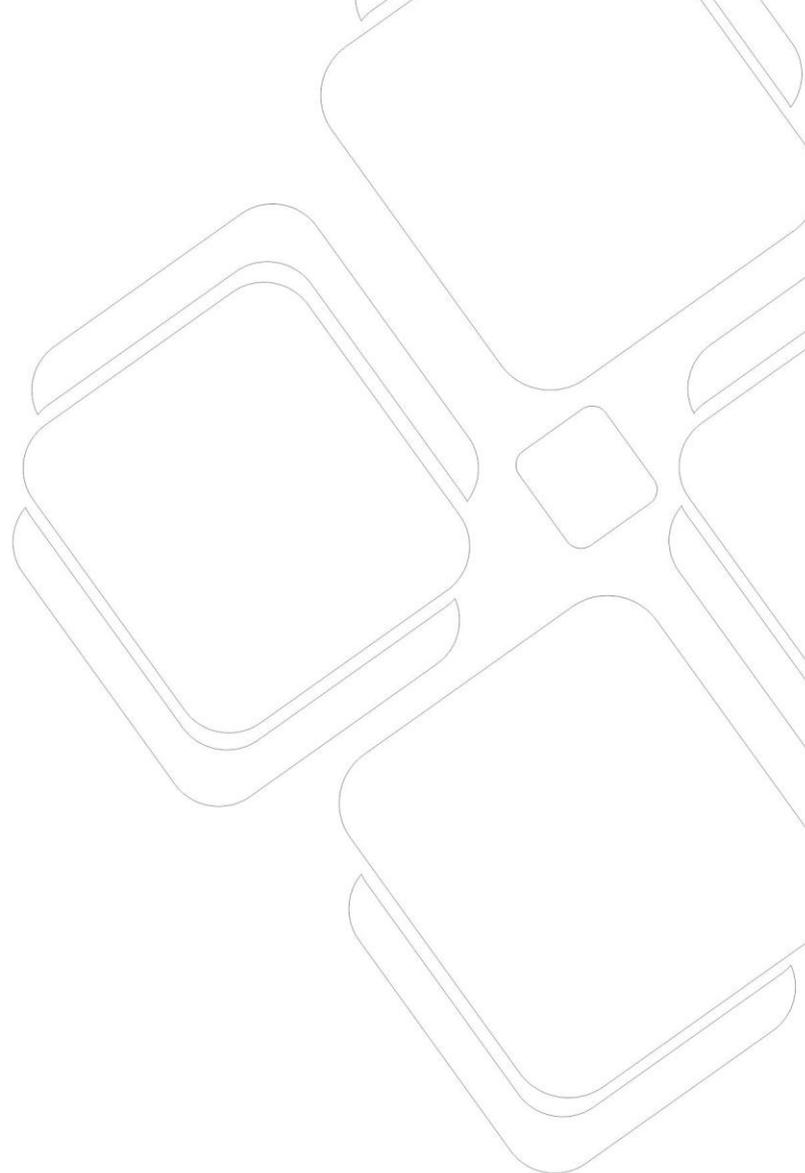
Ombudsman Republik Indonesia
Jl. H.R. Rasuna Said Kav. C-19 Kuningan,
Jakarta Selatan 12920.
Telp : (021) 2251 3737
Fax : (021) 5296 0907 / 5296 0908



OmbudsmanRI137



0821 3737 3737



Sambutan Ketua Ombudsman RI



Puji syukur atas rahmat Tuhan Yang Maha Esa, kami telah menyelesaikan Triwulan III tahun 2019 yang merupakan tahun keempat kepemimpinan Ombudsman RI masa jabatan 2016-2021 dalam melaksanakan amanat mengawasi pelayanan publik. Ombudsman RI hadir dengan harapan agar pelayanan publik di Indonesia lebih baik.

Ombudsman RI mendorong perubahan tata kelola pemerintahan khususnya penyelenggaraan pelayanan publik melalui kegiatan penyelesaian laporan/aduan masyarakat, pencegahan maladministrasi, dan penjaminan mutu layanan Ombudsman RI. Ombudsman RI sebagai lembaga pengawasan pelayanan publik secara berkelanjutan mendorong institusi untuk meningkatkan pelayanan publik dengan menegakkan standar layanan sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Ombudsman RI berupaya merespon cepat untuk menindaklanjuti laporan masyarakat dan berkoordinasi dengan penyelenggara layanan publik. Laporan pengaduan masyarakat atas dugaan maladministrasi yang diterima Ombudsman RI triwulan III tahun 2019 sebanyak 5.838 laporan. Pada periode yang sama, 6.479 laporan telah diselesaikan.

Ombudsman RI melaksanakan diseminasi kepada masyarakat dan penyelenggara layanan publik, agar pemenuhan standar layanan dapat segera terpenuhi. Selain hal itu, Ombudsman RI meninjau isu-isu terkini terkait pelayanan publik yang berdampak sistemik, sehingga dapat mempercepat arah perbaikan kebijakan pelayanan publik.

Atas nama segenap Insan Ombudsman RI, kami sampaikan terima kasih kepada seluruh komponen 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 RI,



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

Daftar Isi

SAMBUTAN PIMPINAN OMBUDSMAN RI.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
AGENDA PIMPINAN.....	iii
BAB I PENDAHULUAN.....	2
BAB II PENYELESAIAN LAPORAN.....	3
BAB III ISU MENONJOL.....	11
BAB IV PENCEGAHAN MALADMINISTRASI.....	27
BAB V DUKUNGAN FASILITATIF.....	35
BAB VI PENUTUP.....	38

Agenda Pimpinan



Pertemuan Ketua Ombudsman RI dengan Menteri Hukum dan HAM



Pertemuan Ketua Ombudsman RI dengan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi



Anggota Ombudsman RI Ahmad Su'adi dalam Acara "Dibalik Kebijakan Zonasi" Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan



Anggota Ombudsman RI Ahmad Su'adi dan Alvin Lie dengan Dirjen Disdukcapil



Anggota Ombudsman RI Adrianus Meliala dan Najwa Shihab dalam Acara Bedah Buku 'Terima Kasih Ombudsman'



Anggota Ombudsman RI Ahmad Su'adi dalam Program Acara Newsroom CNN



Anggota Ombudsman RI Alvin Lie dalam Program Acara Metro TV



Anggota Ombudsman RI Ahmad Alamsyah Saragih dan Dadan Suparjo dalam Diskusi Terbuka 'Rencana Kenaikan Iuran Program JKN-BPJS Kesehatan'



Anggota Ombudsman RI, Ahmad Alamsyah Saragih dalam Diskusi Publik ISHI di Gedung Ombudsman RI



Anggota Ombudsman RI Adrianus Meliala dan Alvin Lie Melakukan Pertemuan dengan Delegasi Ethiopia



Ketua Ombudsman RI dalam Seminar dan Lokakarya 'Pengutamaan Bahasa Negara di Ruang Publik'



Anggota Ombudsman RI Ninik Rahayu dalam Diskusi Jaringan Nasional Anti Tindak Pidana Perdagangan Orang dengan Komnas HAM, Komnas Perempuan, KPAI di Komnas HAM



Ketua Ombudsman RI Menjadi Narasumber pada Kegiatan Kick Off Meeting Projek SP4N di Hotel Grand Hyatt

BAB I

PENDAHULUAN

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

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

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

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

Visi dan Misi Ombudsman RI Periode 2016-2021

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

Visi

“Mewujudkan Ombudsman RI yang Berwibawa, Efektif, dan Adil”

Misi

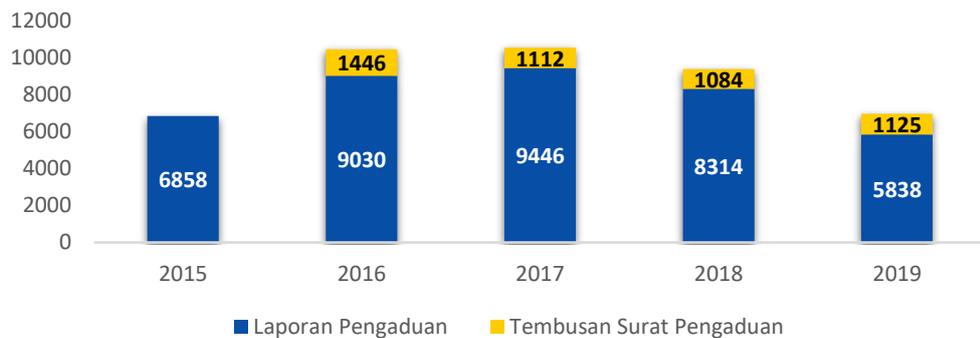
1. Memperkuat Kelembagaan.
2. Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ombudsman RI.
3. Meningkatkan Partisipasi Masyarakat.
4. Mendorong Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.
5. Memperkuat Pemberantasan dan Pencegahan Maladministrasi dan Korupsi.

BAB II PENYELESAIAN LAPORAN

A. Dinamika Laporan/Pengaduan

Ombudsman RI pada tahun 2019 (sampai dengan triwulan III) menerima laporan/pengaduan masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik sebanyak 5.838 laporan. Dari jumlah laporan tersebut, 4.095 laporan telah di-*registrasi* sedangkan sisanya sedang dalam proses pemeriksaan materiil sebagaimana diatur dalam Undang-Undang. Sebanyak 6.479 laporan ditindaklanjuti dan diselesaikan, merupakan penyelesaian laporan periode sampai dengan triwulan III hingga saat ini. Untuk mendapatkan gambaran tren laporan/pengaduan masyarakat lima tahun terakhir (2015 – Triwulan III 2019), dipaparkan sebagai berikut:

Grafik 2.1
Data laporan periode 2015 - Triwulan II 2019

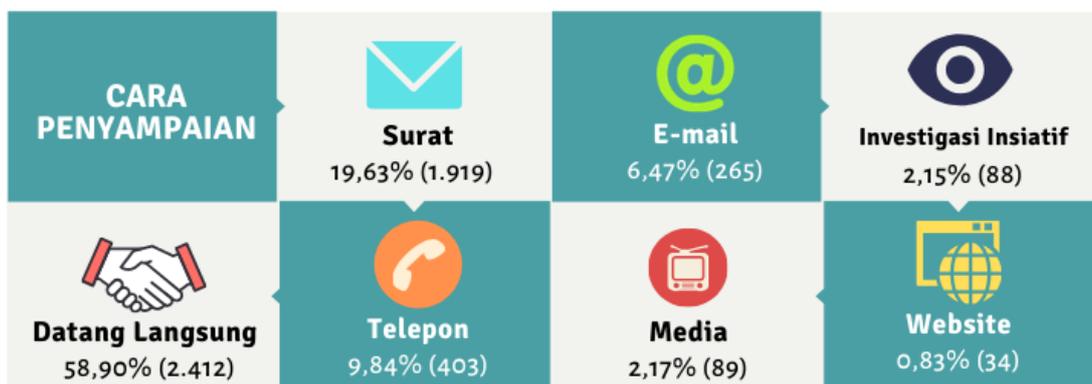


Sumber: Data SIMPel 6 Oktober 2019

Untuk lebih memahami data laporan/pengaduan masyarakat yang ter-*register* pada aplikasi SIMPel dan ditindaklanjuti, disampaikan klasifikasi laporan berdasarkan hasil pemeriksaan (Riksa) dengan jumlah 4.095 laporan, sebagai berikut:

1. Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Cara Penyampaian

Grafik 2.2
Laporan Masyarakat berdasarkan Cara Penyampaian

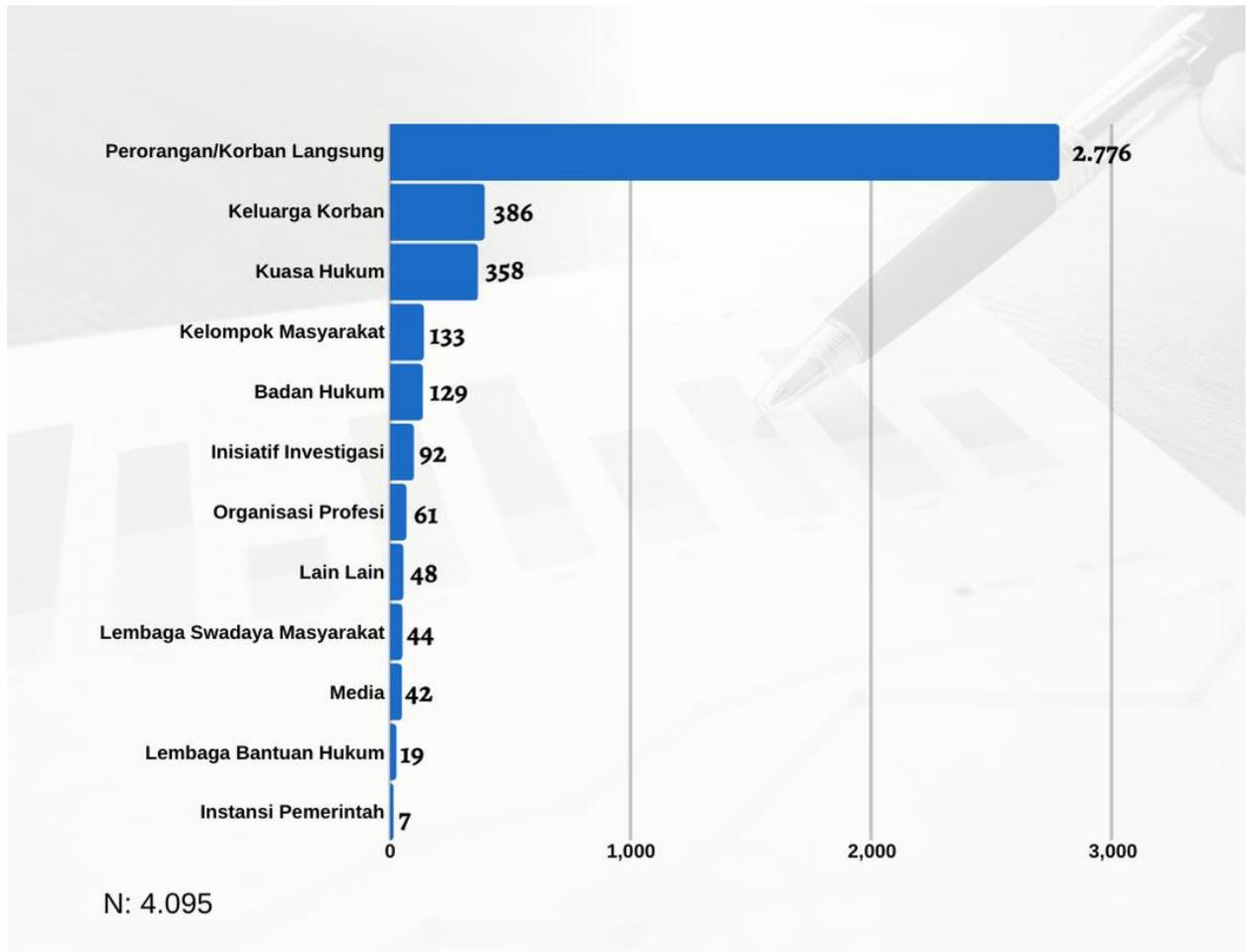


N: 4.095

2. Klasifikasi Pelapor

Berdasarkan data klasifikasi Pelapor menunjukkan bahwa masyarakat yang paling banyak melaporkan pengaduan relatif tetap sebagaimana laporan-laporan sebelumnya yaitu Perorangan/Korban langsung sebanyak 67,79%. Kondisi ini menunjukkan meningkatnya kesadaran masyarakat untuk mendapatkan hak atas pelayanan yang publik dan berani menyampaikan pengaduan.

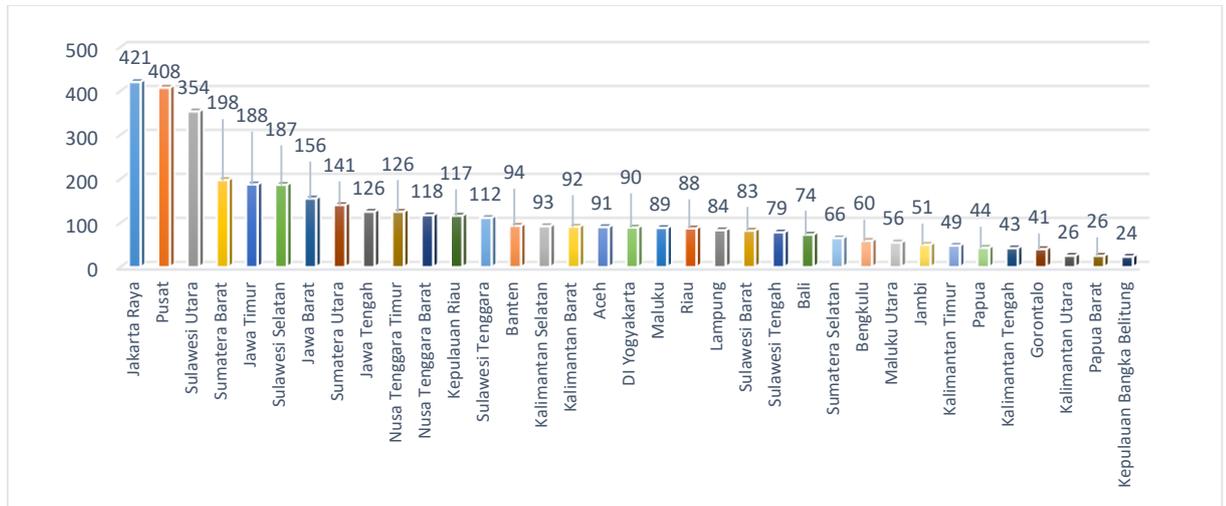
Grafik 2.3
Laporan Masyarakat berdasarkan Klasifikasi Pelapor



3. Sebaran Laporan Ombudsman RI

Sebaran Laporan yang termasuk dalam urutan 3 (tiga) terbanyak adalah Perwakilan Jakarta Raya sebanyak 421 laporan, Ombudsman RI (Pusat) sebanyak 408 laporan, dan Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara 354 laporan. Data lengkap sebagai berikut:

Grafik 2.4
Sebaran Laporan Ombudsman RI*

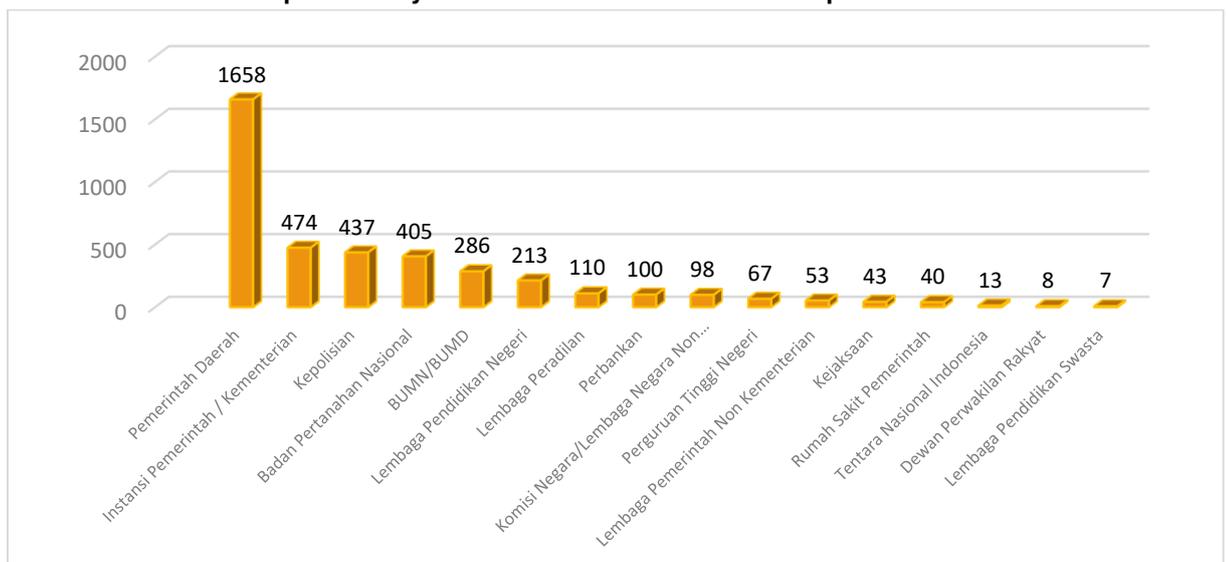


Sumber: SIMPel 6 Oktober 2019

4. Instansi Terlapor

Berdasarkan klasifikasi Terlapor, instansi yang menempati urutan 3 (tiga) terbanyak yang dilaporkan adalah: Pemerintah Daerah 1.048 laporan, Instansi Pemerintah/Kementerian 298 laporan, dan Badan Pertanahan Nasional 288 laporan.

Grafik 2.5
Laporan Masyarakat berdasarkan Instansi Terlapor



5. Dugaan Maladministrasi

Berdasarkan klasifikasi dugaan maladministrasi, urutan 3 (tiga) terbanyak adalah penundaan berlarut 1.375 laporan (33,58%), penyimpangan prosedur 1.179 laporan (28,79%), dan tidak memberikan pelayanan 718 laporan (17,53%). Data dugaan maladministrasi disajikan dalam grafis berikut:

Grafik 2.6
Laporan Masyarakat berdasarkan Dugaan Maladministrasi



B. Kegiatan Penyelesaian Laporan



Pertemuan dengan BI, OJK, dan Bank Mandiri Terkait *Error System*



Penyerahan LAHP Kepada Perum DAMRI



Pembahasan Temuan Pelayanan Publik Dasar di Penda Barania



Audiensi dengan Pelapor



Pertemuan Dengan Dirjen Kementerian Perhubungan Pembahasan Ojek Online Terkait Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 12 Tahun 2019



Konferensi Pers Terkait Temuan Ombudsman RI Terhadap Pelayanan Publik di KPK



Penyerahan Hasil Pantauan Penyelenggaraan PPDB T.A 2019



Penyerahan LAHP kepada Direktur Politeknik Keuangan Negara STAN



Permintaan Klarifikasi Atas Pemadaman Listrik Jawa-Bali 4-5 Agustus kepada PLN, Dirjen Ketenagalistrikan, Kementerian ESDM



Penyerahan LAHP Terkait Kasus Dugaan Penyimpangan Prosedur Oleh Panitia Seleksi Anggota KPI Pusat Periode 2019-2022



Paparan LAHP Terkait Penundaan Berlarut oleh Menteri Keuangan dan Asisten Logistik Kementerian Keuangan



Klarifikasi kepada Kementerian Komunikasi dan Informatika Mengenai Pembatasan Akses Internet di Wilayah Papua dan Papua Barat



Penyerahan LAHP BPS dan Pembahasan Statistik Sektoral di BPS



Penyerahan LHAP terkait Pembuangan Limbah Ke Sungai Cilengi



Pemberian LAHP Kepada Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi dan Kementerian Kesehatan



Konferensi Pers terkait Maladministrasi Demontran



Forum Guru: Orang Tua Laporkan Indikasi Kecurangan PPDB ke Perwakilan Jawa Barat



Permintaan Klarifikasi Langsung di PDAM Mangutama Badung di Perwakilan Bali



Perwakilan Bengkulu Menerima Klarifikasi Pihak Terlapor



Perwakilan Papua Barat dalam Agenda Rapat Kerja Dalam Rangka Percepatan Penyelesaian Laporan



Perwakilan Sulawesi Barat Monitoring Akses Jalan Lingkungan Sese Kecamatan Mamuju



Perwakilan Sumatera Barat Melakukan Pemanggilan Bupati Solok Selatan Terkait Laporan Drg Romi Mengenai Pembatalan Kelulusan CPNS 2018



Perwakilan Papua Klarifikasi Langsung Terkait Laporan Masyarakat Pada Kantor Taspen



PVL On The Spot oleh Perwakilan Sumatera Barat

BAB III

ISU MENONJOL

A. *Wake-Up Call* Potensi Maladministrasi Pemidanaan Kasus Perempuan dan Anak: Belajar Penanganan Kasus Baiq Nuril oleh Mahkamah Agung



Kasus yang menimpa Baiq Nuril kembali mengemuka dan menjadi perhatian publik pasca putusan Peninjauan Kembali (PK) oleh Mahkamah Agung. Meski informasi dari media bahwa dua hari terakhir ini, Pemerintah sedang melakukan upaya amnesti dan DPR sudah menyetujui.

Amnesti menjadi jalan alternatif di luar pengadilan yang dapat diberikan. Pemberian Amnesti merupakan hak prerogatif presiden semata-mata diberikan atas kepentingan Negara. Kepentingan Negara dalam hal ini adalah terkait dengan kewajiban negara untuk perlindungan seluruh warga negara dari ketidakadilan.

Sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 UU Darurat No 11 tahun 1954 bahwa amnesti yang diberikan oleh Presiden kepada orang-orang yang telah melakukan tindak pidana. Dengan konstruksi demikian maka pemberian Amnesti tidak menghapus kesalahan yang disematkan oleh pengadilan Kasasi dan PK berdasarkan putusan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap.

Namun demikian adanya amnesti maka konsekuensi hukum atas putusan bersalah dari pengadilan menjadi dihapuskan. Ombudsman RI akan tetap melihat potensi maladministrasi dalam penanganan kasus Baiq Nuril dan kasus-kasus lainnya yang memiliki dimensi yang sama. Ombudsman RI akan melakukan kajian hukum mulai dari lidik, sidik, penuntutan, sampai dengan putusan.

Dalam proses lidik, apakah selain KUHP, KUHPA dan UU khusus Kepolisian sudah menggunakan Perkap Nomor 10 Tahun 2007 PPA yang melakukan penanganan kasus perempuan dan anak. Pada proses Penuntutan juga akan dilihat, apakah Jaksa mempertimbangkan SE NOMOR 007/A/JA/11/2011 Tentang Penanganan Perkara Tindak Pidana Kekerasan Terhadap Perempuan. Apakah Mahkamah Agung telah menggunakan atau justru mengabaikan produk hukumnya sendiri. Peraturan MA No 3/2017 Tentang Pedoman Mengadili Perkara Perempuan dalam mengadili kasus Baiq. Sebagaimana diketahui bahwa pertimbangan ditetapkannya ketiga kebijakan tersebut diatas karena mempertimbangkan semakin kompleks dan meningkatnya tindak pidana terhadap perempuan dan anak serta untuk memberikan pelayanan dan perlindungan terhadap korban.

Perma Nomor 3 tersebut karena ingin memberikan perlindungan terhadap warga negara dari segala tindakan diskriminasi yang merupakan implementasi dari hak konstitusional sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Apa yang terjadi pada kasus Baiq Nuril dicermati dalam beberapa hal: pertama, terkait dengan prosedur penanganan kasus perempuan dan anak berhadapan dengan hukum, baik sebagai saksi, korban maupun sebagai pihak di setiap proses hukum; kedua, terkait dengan kompetensi antara *judex facti* dan *judex jurist* dalam proses pemeriksaan perkara; ketiga, terkait kemungkinan terjadinya maladministrasi.

Perempuan bukan kelompok rentan, tetapi sampai dengan saat ini diketahui bahwa perempuan menjadi rentan karena diskriminasi gender. Maka Hakim sebagai garda terakhir penegakan hukum dalam

mengadili kasus terkait perempuan dan anak, termasuk kasus Baiq wajib menggali dan mengoreksi yang telah dilakukan Aparat Penegak Hukum sebelumnya terkait kerentanan akibat diskriminasi gender tersebut.

Hakim, tidak cukup hanya mempertimbangkan tuntutan dan dakwaan yang dibuat oleh Jaksa sebagaimana kasus-kasus tindak pidana pada umumnya, melainkan wajib menggali potensi kekerasan berbasis gender yang menjadi sebab peristiwa pidana itu terjadi. Hal tersebut telah termaktub pada pertimbangan Perma tersebut yaitu: *kewajiban negara untuk memastikan bahwa perempuan memiliki akses terhadap keadilan dan bebas dari diskriminasi dalam sistem peradilan.*

Pada kasus Baiq jika dikaitkan dengan Pasal 1 angka 9 Perma no 3 Tahun 2017 adalah bentuk "relasi kuasa yang bersifat hierarkis," dan merugikan pihak dalam hal ini Baiq yang berada dalam posisi lebih rendah. Mengungkap adanya relasi kuasa pada kasus kekerasan seksual, diketahui sebagai kasus yang paling sulit diungkap, terutama karena Posisi dan Kondisi pelaku dengan korban, karena dipicu faktor lokus, tempus saat kejadian.

B. Penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam Proses Rehabilitasi Penyalahgunaan Narkotika Melalui *Voluntary* dan *Compulsary System*

Ancaman terhadap peredaran narkotika terus dan perlu ditanggulangi dengan upaya pencegahan dan pemberantasan melalui proses penegakan hukum. Penegakan hukum pidana narkotika di Indonesia menganut *double track system*, sanksi pidana yang dijatuhkan kepada pecandu narkotika sebagai *self victimizing victims* dengan menjalani masa hukuman dalam penjara, dan sanksi berupa pengobatan yang diselenggarakan dalam bentuk fasilitas rehabilitasi. Sistem pelaksanaannya adalah masa pengobatan dan/atau perawatan dihitung sebagai masa menjalani hukuman.

Tindakan rehabilitasi terhadap penyalahguna narkoba adalah tindakan depenalisasi dan dekriminalisasi yaitu pecandu narkotika dan penyalahgunaan narkotika wajib menjalani rehab. Rehabilitasi dapat dilakukan secara *voluntary* yaitu melaporkan diri secara sukarela dan penetapan rehabilitasi secara *compulsory* yaitu dengan putusan hakim. Kejahatan narkotika dapat dijatuhi pemidanaan rehabilitasi jika sejauh penangkapan dalam kondisi tertangkap tangan oleh penyidik, dan terdapat barang bukti dengan batas minimal diatur dalam SEMA Nomor 4 tahun 2010 kemudian positif menggunakan narkoba dan tidak terbukti sebagai pengedar baru dapat direkomendasikan untuk direhabilitasi.

Ombudsman RI melakukan *Rapid Assessment* pada kedua sistem ini, dalam *System Compulsary*, Ombudsman RI memandang bahwa praktik penegakan hukum, penyidik dalam menentukan peran seseorang menjadi tersangka sebagai pecandu narkotika dan/atau Korban penyalahgunaan narkotika yang dapat diberikan rehabilitasi medis dan/atau rehabilitasi sosial berdasarkan rekomendasi hasil dari Tim Asesmen Terpadu. Tentu didasarkan pada peraturan-peraturan serta pedoman yang mengatur mengenai tata cara penempatan tersangka narkotika ke dalam lembaga rehabilitasi, agar proses pemulihan secara medis dan sosial dapat dipenuhi. Pada proses menjalankan kewenangan inilah Ombudsman RI sedang mendalami potensi maladministrasi dapat terjadi. Bagaimana pelaksanaan rehabilitasi *compulsory* bagi tersangka pada tingkat penyidikan serta mekanisme pencegahan maladministrasi melalui mekanisme pengawasan penyidikan?. Lalu Mengapa diperlukan rehabilitasi *compulsory* dalam upaya pencegahan dan pemberantasan narkotika?. Bagaimana hubungan antara praktik penyidikan narkotika saat ini dengan sistem pemidanaan dan tingkat kepadatan rutan/lapas. Sedangkan pada program rehabilitasi medis melalui *Voluntary System*, telah selesai dilakukan dan saran perbaikan telah diserahkan pada institusi masing-masing. Saat ini Ombudsman RI sedang pada masa *monitoring* pelaksanaan saran. Sebagaimana diketahui bahwa program IPWL telah ditetapkan tidak dipungut biaya sebagaimana diatur dalam Pasal 2 (1) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 50 Tahun 2015 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Wajib Laport dan Rehabilitasi Medis bagi Pecandu, Penyalahguna, dan Korban Penyalahgunaan Narkotika.

Hal tersebut bertolak pada hasil investigasi Ombudsman RI pada Mei 2017 tentang adanya temuan rehabilitasi "berbiaya tinggi" serta "rentan adanya diskriminasi kelas ekonomi" dan "rentan pungli" pada IPWL, hal itu juga tidak sejalan amanat Inpres Nomor 6 tahun 2018 tentang Rencana Aksi Nasional Pencegahan dan Pemberantasan Penyalahgunaan Peredaran Narkotika

Perilaku maladministrasi tersebut bersumber dari aspek perbedaan dalam standar biaya, program rehabilitasi dan pasca rehabilitasi dan integrasi data nasional pasien rehabilitasi. Hasil investigasi tersebut telah disampaikan kepada *Stakeholder* antara lain BNN, Kemenkes, Kemensos, Kemenko PMK, Kemenkopolkum dan Kantor Staf Kepresidenan.

Kepala Badan Narkotika Nasional:

- Meningkatkan intensitas sosialisasi rehabilitasi melalui IPWL tanpa dipungut biaya dengan menerapkan standar pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik.
- Menyusun mekanisme jaminan perlindungan hukum bagi pasien rehabilitasi yang dengan sungguh-sungguh mengikuti program rehabilitasi.
- Bekerjasama dengan Menteri Kesehatan RI dalam mendorong data nasional pasien rehabilitasi menggunakan aplikasi Sirena pada seluruh IPWL.
- Melaksanakan program pasca rehabilitasi bagi seluruh pasien rehabilitasi pada IPWL diluar BNN.
- Melakukan evaluasi pelaksanaan program rehabilitasi guna peningkatan pelayanan serta kapasitas dan kompetensi pelaksana layanan.

Menteri Kesehatan RI:

- Mengevaluasi keberadaan IPWL dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik serta menjamin aksesibilitas publik dalam program rehabilitasi narkotika.
- Memberikan dukungan anggaran bagi pelayanan serta sarana prasarana program rehabilitasi yang mencukupi serta mendukung penyelenggaraan pelayanan publik.
- Bekerja sama dengan BNN dalam integrasi data pasien rehabilitasi serta pelaksanaan program pasca rehabilitasi.

Menteri Sosial RI

- Mengevaluasi pelayanan IPWL baik jumlah IPWL, sumber daya manusia maupun mutu pelayanan di IPWL Pemerintah maupun swasta sehingga tidak ditemukan lagi standar yang berbeda dan potensi penyimpangan (maladministrasi) di kemudian hari.
- Memastikan standar pelayanan publik termasuk di dalamnya mengenai standar biaya di setiap IPWL agar disesuaikan dengan ketentuan.
- Melakukan sinergi dengan Kementerian Kesehatan dan BNN dalam rangka pemahaman bersama akan target pencapaian rehabilitasi narkotika.
- Melakukan optimalisasi terhadap layanan pasca rehabilitasi sebagai wujud dari perlindungan sosial sehingga peserta rehabilitasi mampu untuk kembali ke masyarakat dan dapat mengaktualisasi diri dengan baik

Tindaklanjut *Rapid Assessment* dan *Monitoring* :

- Meminta keterbukaan data dan informasi untuk penyelenggaraan Program Rehabilitasi Narkotika dengan *Compulsary System*.
- Meminta Kemenko PMK, Kemenkopolkum dan Kantor Staf Kepresidenan untuk melakukan langkah-langkah kongrit merujuk saran kepada BNN, Kemenkes, Kemensos

C. Mendeteksi Potensi Maladministrasi dalam Rencana Aksi Nasional Pengurangan dan Penghapusan Merkuri



Sehubungan dengan telah terbitnya Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 21 Tahun 2019 tentang Rencana Aksi Nasional Pengurangan dan Penghapusan Merkuri (RAN-PPM), Ombudsman RI melakukan diskusi terfokus dengan beberapa Kementerian dan Lembaga terkait di Ombudsman RI.

RAN-PPM memuat strategi, kegiatan, serta target pengurangan dan penghapusan merkuri, yang diprioritaskan pada bidang

manufaktur, energi, pertambangan emas skala kecil dan kesehatan.

Dengan berlakunya Perpres ini, Gubernur wajib menyusun dan menetapkan Rencana Aksi Daerah Pengurangan dan Penghapusan Merkuri (RAD-PPM) Provinsi paling lama 1 (satu) tahun sejak peraturan Presiden ini berlaku, dan Bupati/Walikota wajib menyusun dan menetapkan RAD-PPM Kabupaten/Kota paling lama 1 (satu) tahun sejak Peraturan Presiden ini berlaku.

Dalam hal anggaran segala biaya yang timbul dari pelaksanaan Peraturan Presiden ini, menurut Perpres dibebankan pada APBN, APBD, dan sumber lain yang sah dan tidak mengikat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (Pasal 14).

Untuk mencegah potensi maladministrasi, Ombudsman RI mengundang kementerian/lembaga terkait untuk berdiskusi terkait dengan pelaksanaan RAN-PPM dan RAD-PPM. Diskusi terfokus ini akan membahas antara lain instansi yang menjadi *leading* sektor dalam RAN PPM; pengawasan penggunaan anggaran, terutama RAD-PPM; dan apakah diperlukan kelompok kerja atau satuan petugas yang memiliki SOP dalam pelaksanaannya.

Menurut Perpres Nomor 21 tahun 2019, strategi pengurangan merkuri dilakukan melalui enam cara. Pertama, penguatan komitmen, koordinasi, dan kerja sama antar kementerian/lembaga pemerintah non kementerian terkait. Kedua, penguatan koordinasi kerja sama antar pemerintah pusat dan daerah. Ketiga, pembentukan sistem informasi. Keempat, penguatan keterlibatan masyarakat melalui komunikasi, informasi, dan edukasi. Kelima, penguatan komitmen dunia usaha dalam pengurangan merkuri. Keenam, penerapan teknologi alternatif ramah lingkungan.

Adapun strategi penghapusan merkuri dilakukan melalui delapan cara. Pertama, penguatan komitmen, koordinasi, dan kerja sama antar kementerian dan lembaga pemerintah non kementerian terkait. Kedua, penguatan koordinasi kerja sama antar pemerintah pusat dan daerah. Ketiga, peningkatan kapasitas kepemimpinan, kelembagaan, dan sumber daya manusia dalam penghapusan merkuri. Keempat, pembentukan sistem informasi. Kelima, penguatan keterlibatan masyarakat melalui komunikasi, informasi, dan edukasi. Keenam, penerapan teknologi alternatif pengolahan emas bebas merkuri. Ketujuh, pengalihan mata pencaharian masyarakat lokal dan kedelapan, penguatan penegakan hukum.

D. Ombudsman RI Dorong Optimalisasi Peran Komisi Kejaksaan

Ombudsman RI mendorong optimalisasi fungsi dan peran Komisi Kejaksaan dalam mengawasi kinerja Kejaksaan. Anggota Ombudsman RI, Prof. Adrianus Meliala mengatakan bahwa menerima cukup banyak laporan mengenai kinerja Kejaksaan. Jumlah laporan masyarakat yang masuk ke Ombudsman RI terkait Kejaksaan pada tahun 2017 mencapai 118 laporan masyarakat, 2018 sebanyak 80 laporan, dan 2019 sebanyak 30 laporan.

Dari seluruh laporan tersebut, substansi yang paling banyak adalah penundaan berlarut yang mencapai 55 persen. Sisanya meliputi tindakan penyimpangan yang dilakukan oleh Jaksa, tindakan sewenang-wenang dalam proses penyidikan perkara, hingga pelanggaran kode etik yang dilakukan oleh Jaksa. Selain itu ada pula masyarakat yang melaporkan belum ditindaklanjutinya kasus pelanggaran HAM berat, dan belum adanya tindak lanjut atas penanganan perkara korupsi yang dilaporkan masyarakat ke Kejaksaan.

Termasuk proses pemberkasan penuntutan, dan pada banyak kasus, terjadi bolak balik berkas perkara antara Kepolisian dan Kejaksaan dalam rentang waktu yang cukup lama. Banyaknya jumlah laporan terkait Kejaksaan ini, diduga bahwa hal itu diakibatkan tidak atau kurang kuatnya elemen pengawasan menyangkut Kejaksaan Agung, khususnya pengawas eksternal. Dalam hal ini Komisi Kejaksaan perlu meningkatkan pengawasan, pemantauan dan penilaian terhadap kinerja dan perilaku Jaksa dan/atau pegawai kejaksaan dalam menjalankan tugas dan wewenangnya. Apabila Komisi Kejaksaan mampu menjalankan peran pengawasan secara efektif, maka tidak perlu ada pelaporan tentang Kejaksaan kepada Ombudsman RI.



E. Pemerintah Perlu Target Pemerataan Pendidikan



Tahun ini merupakan tahun ketiga dalam penyelenggaraan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Sistem Zonasi Tingkat Sekolah Dasar, Sekolah Menengah Pertama, dan Sekolah Menengah Atas/Sekolah Menengah Kejuruan. Peran Pemerintah menyelenggarakan PPDB memiliki regulasi yang selalu diterbitkan setiap tahunnya guna mendukung penyelenggaraan lebih baik.

Demikian halnya penyelenggaraan PPDB Tahun 2019 berdasarkan Permendikbud Nomor 51 Tahun 2018 tentang Penerimaan Peserta Didik Baru pada Taman Kanak-Kanak, Sekolah Dasar, Sekolah Menengah Pertama, Sekolah menengah Atas, dan Sekolah Menengah Kejuruan sebagaimana diubah dengan Permendikbud Nomor 20 Tahun 2019 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 51 Tahun 2018 tentang Penerimaan

Peserta Didik Baru Pada Taman Kanak-Kanak, Sekolah Dasar, Sekolah Menengah Pertama, Sekolah Menengah Atas, dan Sekolah Menengah Kejuruan. Ombudsman RI melakukan pengawasan PPDB setiap tahun sebagai bentuk pencegahan terjadinya maladministrasi guna mencapai penyelenggaraan pelayanan publik yang prima.

Pada pemantauan pelaksanaan PPDB tahun 2019, Ombudsman RI menemukan telah terjadi dugaan maladministrasi sebagai berikut:

1. Pada pelaksanaan PPDB tingkat SMP ditemukan maladministrasi yaitu tidak ada SOP dan tim verifikasi/validasi untuk calon siswa, terjadi di Jawa Barat, Nusa Tenggara Timur, DKI Jakarta dan Bengkulu;
2. Terdapat intervensi pejabat daerah dalam PPDB di Jawa Timur dan Bali;
3. Calon peserta didik menumpang nama di Kartu Keluarga penjaga sekolah, terjadi di Jawa Barat;
4. Calon peserta didik anak guru diterima di luar jalur PPDB sesuai ketentuan, terjadi di Kalimantan Barat, Sulawesi Barat, dan Jawa Barat;
5. Pungutan liar penerimaan PPDB masih terjadi di Jawa Barat;
6. Penyelenggaraan PPDB SMA tidak menggunakan sistem zonasi, terjadi di Nusa Tenggara Timur, DKI Jakarta dan Sumatera Barat;
7. Ketidaksihonestan titik kordinat pada sistem jaringan online, terjadi di Jambi dan Bali
8. Permintaan sumbangan Rp. 600.000 kepada calon peserta didik terjadi di Kalimantan Barat

Saran Ombudsman RI kepada beberapa Kementerian/Lembaga adalah sebagai berikut:

- Menteri Pendidikan dan Kebudayaan:
 1. Melanjutkan program zonasi dengan perencanaan dan pengawasan lebih ketat dalam pelaksanaan Penerimaan Peserta Didik Baru dari tingkat Taman Kanak-kanak hingga Sekolah Menengah Atas/Kejuruan;
 2. Memenuhi persebaran sekolah di setiap kecamatan di seluruh wilayah Indonesia yang belum tersedia;
 3. Pemerintah harus punya target waktu terkait pemerataan/persebaran fasilitas dan mutu pendidikan sesuai dengan zonasi;
 4. Meminta agar kesiapan sebelum pelaksanaan PPDB terkait alternatif/skenario A,B atau C ketika terjadi gangguan online;
 5. Meminta agar setiap kepala daerah baik Gubernur, Bupati dan Walikota menerbitkan peraturan turunan terkait pelaksanaan PPDB 2 (dua) bulan sebelum pelaksanaan PPDB;
 6. Melakukan identifikasi 1 (satu) bulan sebelum pelaksanaan PPDB di setiap wilayah Indonesia dimana Kepala Daerah yang belum menerbitkan peraturan turunan terkait pelaksanaan PPDB agar dilakukan upaya alternatif;
 7. Meminta kepada Dinas Pendidikan Provinsi/Kabupaten/Kota sesuai kewenangannya dan satuan pendidikan melakukan pendataan kelulusan calon peserta didik yang akan masuk ke jenjang berikutnya minimal 1 (satu) bulan sebelum pelaksanaan PPDB;
 8. Meminta peran aktif Dinas Pendidikan baik Provinsi, Kabupaten dan Kota mengimplementasikan pasal 14 Permendikbud 51 tahun 2018 dan Permendikbud Nomor 20 Tahun 2019 dalam menyalurkan kelebihan calon peserta didik pada Sekolah lain dalam zonasi yang sama atau terdekat;
 9. Memberikan alternatif kepada sekolah swasta di zonasi yang sama dengan adanya bantuan biaya pendidikan;
 10. Memuat pasal alternatif apabila di suatu kecamatan belum memiliki sama sekali suatu jenjang pendidikan dapat dialihkan ke sekolah swasta di zonasi yang sama sebesar 10 % dari lulusan jenjang pendidikan sebelumnya dengan bantuan biaya dari Pemerintah.
- Menteri Dalam Negeri:
 1. Memberikan sanksi kepada kepala daerah yang tidak melaksanakan Permendikbud Nomor 51 Tahun 2018 tentang Penerimaan Peserta Didik Baru pada Taman Kanak-Kanak, Sekolah Dasar, Sekolah Menengah Pertama, Sekolahmenengah Atas, Dan Sekolah Menengah Kejuruan yang telah dirubah menjadi Permendikbud Nomor 20 Tahun 2019 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan Nomor 51 Tahun 2018 tentang Penerimaan Peserta Didik Baru Pada Taman Kanak-

- Kanak, Sekolah Dasar, Sekolah Menengah Pertama, Sekolah Menengah Atas, Dan Sekolah Menengah Kejuruan;
2. Bersifat aktif dalam pelaksanaan PPDB dengan mendorong setiap Kepala Daerah menjalankan aturan yang dikeluarkan oleh Pemerintah Pusat;
 3. Meminta agar implementasi anggaran minimal 20% untuk pendidikan di daerah lebih diarahkan ke pemerataan/persebaran fasilitas dan mutu pendidikan;
 4. Menginstruksikan kepada setiap Kepala Daerah (Kab/Kota) agar tidak mentolerir terjadinya penerimaan siswa di luar mekanisme sesuai peraturan PPDB.

F. Kepatuhan Penyelenggara Negara Terhadap Pengawasan Ombudsman RI



Visi Presiden RI Joko Widodo pada periode kedua khususnya "Reformasi Birokrasi dan Pengembangan SDM", maka hendaknya kepatuhan penyelenggara negara atas pengawasan Ombudsman RI terkait pelayanan publik menjadi perhatian penting dan salah satu penilaian kemajuan Pemerintah.

Dari tahun 2014 hingga tahun 2019, Ombudsman RI telah menangani sebanyak 40.027 laporan dan telah diselesaikan sebanyak 36.947 laporan/pengaduan masyarakat dengan cara klarifikasi, konsiliasi, dan mediasi sesuai UU Nomor 37 tahun 2008. Terhadap laporan yang belum diselesaikan, telah diterbitkan 34 rekomendasi Ombudsman RI kepada Kementerian/Lembaga, dan Kepala Daerah dalam kurun waktu 5 tahun terakhir, dengan respon: 12 rekomendasi Ombudsman RI dilaksanakan secara penuh, 12 rekomendasi Ombudsman RI dilaksanakan sebagian/tidak secara penuh dan 10 rekomendasi Ombudsman RI tidak dilaksanakan. Potret ini menunjukkan masih perlunya peningkatan kecepatan pemerintah dalam merespon dan menyelesaikan pengaduan sebagai bagian tak terpisahkan dari pelayanan publik.

Sejalan dengan visi Presiden RI tersebut, Ombudsman RI dalam kurun waktu 5 tahun terakhir berusaha mendukung perbaikan birokrasi dan pengembangan SDM Penyelenggara Negara yang bersih dan melayani. Hal tersebut dilakukan melalui pelaksanaan tugas dan kewenangan Ombudsman RI melakukan pengawasan pelayanan publik. Instansi yang paling banyak dilaporkan kepada Ombudsman RI adalah pemerintah daerah, kepolisian, instansi pemerintah/kementerian, dan BPN RI, dengan kategori

substansi permasalahan yang paling sering dilaporkan adalah terkait permasalahan agraria/pertanahan, kepolisian, dan kepegawaian.

Atas beberapa laporan yang belum diselesaikan, Ombudsman RI telah mengeluarkan sebanyak 34 rekomendasi kepada Kementerian/Lembaga dan kepala daerah yang wajib dilaksanakan sesuai ketentuan Pasal 38 ayat (1) UU Nomor 37 Tahun 2008. Setelah dilakukan monitoring terhadap pelaksanaan rekomendasi tersebut, diketahui kepatuhan instansi/Penyelenggara Negara terhadap rekomendasi Ombudsman RI sebagai berikut:

1. 35,29 % instansi melaksanakan rekomendasi Ombudsman RI secara penuh (12 rekomendasi);
2. 35,29 % instansi melaksanakan rekomendasi Ombudsman RI sebagian/tidak secara penuh (12 rekomendasi);
3. 29,41 % instansi tidak melaksanakan rekomendasi Ombudsman RI (10 rekomendasi).

Instansi yang melaksanakan rekomendasi Ombudsman RI baik sepenuhnya ataupun sebagian, informasi yang diberikan instansi melewati jangka waktu 60 hari sesuai amanat UU Nomor 37 Tahun 2008.

Selain itu, terdapat juga saran dan tindakan korektif dalam 5 tahun terakhir. Saran Ombudsman RI berasal dari kajian inisiatif yang telah disampaikan kepada instansi terkait, namun belum terdapat informasi pelaksanaan yang disampaikan instansi tersebut kepada Ombudsman RI karena seyogyanya atas saran dari kajian tersebut Instansi terkait memberikan tanggapan sebagai bentuk kepedulian dan tanggung jawab terhadap kemajuan pelayanan publik. Contoh saran tersebut antara lain: hasil kajian pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM), kajian pelayanan rehabilitasi narkoba (IPWL), kajian pelayanan irigasi pertanian, kajian pelayanan fasilitas pejalan kaki (pedestrian), kajian pelayanan penempatan TKI, kajian pelayanan haji dan umrah, kajian pelayanan e-KTP, kajian pelayanan penerimaan peserta didik baru.

Terdapat pula tindakan korektif hasil pemeriksaan Ombudsman RI yang belum memperoleh penyelesaian yang tuntas dari Kementerian/Lembaga. Sebagai contoh: permasalahan ganti rugi tanah untuk pembangunan jalan tol Batang-Kendal, permasalahan sertifikat tanah di Pulau Pari, permasalahan penyelesaian hak 147 KK di Kabupaten Simalungun, Sumatera Utara yang sampai saat ini tanahnya sudah menjadi HGU milik PTPN IV, Medan dan perlakuan diskriminasi atas pendaftaran hak atas tanah di DIY yang dikaitkan dengan etnis tertentu. Terdapat 3 (tiga) rekomendasi Ombudsman RI yang tidak dijalankan oleh Menristekdikti terkait dengan masalah plagiat di UHO Kendari, keabsahan perolehan gelar akademik di UNIMA Manado dan izin penyelenggaraan perguruan tinggi swasta di Konawe, Sulawesi Tenggara.

Tugas Ombudsman RI sebagai Lembaga Pengawas Pelayanan Publik diamanatkan oleh UU Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pencapaian pelayanan publik yang prima oleh pemerintah daerah juga diamanatkan dalam UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah. Pasal 351 UU Nomor 23 Tahun 2014 menyatakan bahwa kepala daerah yang tidak melaksanakan rekomendasi Ombudsman RI dilakukan "pembinaan" oleh Kemendagri. Kemudian telah terdapat pula Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, dimana pada Pasal 37 menyebutkan pemberian sanksi kepada pemerintah daerah yang tidak melaksanakan rekomendasi Ombudsman RI, namun hingga saat ini belum terdapat pejabat daerah yang diberikan sanksi oleh pemerintah, ketika tidak melaksanakan rekomendasi Ombudsman RI. Padahal Ombudsman RI telah menyampaikan daftar rekomendasi Ombudsman RI yang belum dilaksanakan.

Selain itu, Pasal 50 UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa Ombudsman RI bertugas melakukan adjudikasi khusus terkait ganti rugi pelayanan publik. Namun Peraturan Presiden tentang mekanisme dan ketentuan pembayaran ganti rugi masih dalam proses Kemenpan dan reformasi birokrasi hingga saat ini belum selesai. Padahal UU Pelayanan Publik mengamanatkan Peraturan Presiden ini diterbitkan paling lama 6 bulan sejak UU Pelayanan publik disahkan pada tahun 2009.

Untuk itu, melalui rapat koordinasi dengan Kantor Staf Presiden, seluruh Kementerian Koordinator, dan Kementerian Dalam Negeri, dapat menjadi perhatian ke depan terkait pembinaan oleh Kemendagri dan

koordinasi dengan Kementerian Koordinator, KSP dan Pemerintah pusat pada umumnya agar dapat memberikan peringatan yang memadai untuk pelaksanaan rekomendasi Ombudsman RI, saran serta tindakan korektif terkait pelayanan publik.

Hal ini dimaksudkan sebagai pertanggungjawaban dan akuntabilitas Ombudsman RI serta sebagai bentuk laporan melalui publikasi kepada Presiden RI dan DPR, juga masyarakat pada umumnya, karena pelayanan publik adalah satu-satunya aspek yang langsung dirasakan masyarakat dalam pengurusan negara oleh pemerintah.

G. Ombudsman RI Berikan Saran kepada TP4 Agar Independen

Ombudsman RI memberikan tiga saran kepada Kejaksaan Agung usai melakukan *Rapid Assesment* (kajian cepat) tentang Pengawasan dan Pengamanan Pemerintah dan Pembangunan oleh Kejaksaan. Kajian ini dilakukan untuk mengetahui mekanisme, implementasi pelaksanaan tugas oleh Tim Pengawal dan Pengaman Pemerintah dan Pembangunan (TP4) baik di Pusat maupun di daerah, kendala yang dihadapi dan pola koordinasi dengan Pemda setempat.

Tim yang lahir sebagai implementasi Inpres Nomor 1 Tahun 2016 tentang Percepatan Pelaksanaan Proyek Strategis Nasional ini mengawal dan mengamankan proyek pembangunan yang dilakukan Pemerintah. Jenis proyek yang TP4 kawal beragam, mulai dari pembangunan infrastruktur hingga pengadaan barang dan jasa.

Ombudsman RI menilai bahwa latar belakang kajian ini dilakukan karena adanya pemberitaan media mengenai mekanisme TP4. Selain itu muncul persepsi yang berkembang di masyarakat bahwa Tim ini bisa diintervensi pihak lain. Ombudsman RI melakukan kajian untuk mendapatkan data yang valid.

Untuk menjaga independensi TP4, Ombudsman RI menyarankan agar ketika TP4 menemukan bukti adanya dugaan penyimpangan dan ditindaklanjuti oleh Kejaksaan, maka idealnya Jaksa yang menangani perkara bukan lagi dari tim TP4 yang bersangkutan.

Tak hanya itu, Ombudsman RI memandang Kejaksaan Agung perlu melakukan sosialisasi kepada Aparat Penegak Hukum dan Lembaga Pengawas tentang keberadaan TP4 baik pusat maupun di daerah. Perlu juga membangun mekanisme koordinasi dengan APH atau Lembaga Pengawas ketika terdapat temuan atau penyimpangan dalam pelaksanaan kegiatan yang dikawal TP4. Saran selanjutnya yang perlu dilaksanakan adalah Kejaksaan Agung perlu menyusun petunjuk teknis terkait pelaporan pelaksanaan kegiatan TP4 yang berisi setiap tahapan yang sudah dilakukan.

Dari hasil kajian ini dapat disimpulkan bahwa keberadaan TP4 telah membantu pemerintah dalam memperlancar pelaksanaan kegiatan yang menjadi prioritas nasional dan daerah karena dapat memberikan pertimbangan dan rekomendasi atas permasalahan hukum yang dihadapi. Ombudsman RI menemukan fakta bahwa belum ada laporan pelaksanaan kegiatan yang berisi mengenai temuan oleh TP4, saran atau rekomendasi yang diberikan TP4 dan tindak lanjutnya.

Hasil temuan lain dari Ombudsman RI adalah TP4 berhak menghentikan kegiatan pengawasan dan pengamanan (walpam) apabila Pemohon (pemerintah) tidak kooperatif. Misalnya Pemohon tidak transparan terhadap kendala yang ada atau mengabaikan peringatan-peringatan terkait regulasi yang telah disampaikan TP4.

H. LAHP Terkait Dugaan Penyimpangan Prosedur Oleh Panitia Seleksi Anggota KPI Pusat Periode 2019/2022



Ombudsman RI memberikan tiga saran kepada Kementerian Komunikasi dan Informatika RI dan satu saran kepada Komisi I DPR RI dalam Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) terkait dugaan penyimpangan prosedur oleh Panitia Seleksi Anggota KPI Pusat periode 2019/2022. Pemeriksaan ini dilakukan sebagai tindak lanjut Ombudsman RI atas laporan masyarakat No. Reg: 0277/LM/VII/2019/JKT a.n. Sdr. Sapadiyanto dan Sdr. Sapardiyono selaku peserta Seleksi Calon Anggota Komisi Penyiaran Indonesia (KPI) Pusat Periode 2019-2022.

Anggota Ombudsman RI, Prof. Adrianus Meliala menjelaskan terdapat beberapa temuan dalam pemeriksaan laporan ini. Beberapa temuan awal di antaranya tidak adanya petunjuk teknis (juknis) atau SOP mengenai mekanisme seleksi calon anggota KPI Pusat periode 2019-2022, tidak ada standar penilaian baku yang dijadikan rujukan untuk menentukan nama peserta seleksi yang lolos atau lanjut ke tahap berikutnya. Tim Ombudsman RI juga menemukan bahwa tidak adanya standar pengamanan dokumen atau informasi yang memadai agar informasi tidak bocor ke pihak lain yang tidak berkepentingan.

Selain itu, terdapat temuan tambahan yakni Kementerian Komunikasi dan Informatika merupakan penyelenggara pemilihan Panitia Seleksi Anggota KPI Pusat 2019-2022 berdasarkan permintaan Komisi I DPR RI pada saat RDP tanggal 4 September 2019. Kemudian ditemukan ketidakkonsistenan penggunaan Peraturan Komisi Penyiaran Indonesia Nomor 01/P/KPI/07/2014 Tentang Kelembagaan Komisi Penyiaran Indonesia oleh Pansel Anggota KPI.

Dari hasil tersebut, Ombudsman RI menemukan bahwa Panitia Seleksi Anggota KPI Pusat periode 2019/2022 telah terbukti melakukan tindakan maladministrasi berupa melampaui kewenangan dalam proses seleksi anggota Komisi Penyiaran Indonesia (KPI) Pusat periode 2019-2022 yang telah membuat aturan sendiri melalui kesepakatan yang tidak diatur dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2002 tentang Penyiaran.

Untuk itu, Ombudsman RI memberikan saran kepada Komisi I DPR RI untuk memasukkan materi terkait pengaturan seleksi calon anggota KPI dalam pembahasan Revisi UU Nomor 32 Tahun 2002 tentang Penyiaran. Selain itu Ombudsman RI juga memberikan saran kepada Kementerian Komunikasi dan Informasi, sebagai berikut:

1. Terlebih dahulu menyusun petunjuk teknis terkait mekanisme seleksi calon anggota KPI dengan memperhatikan ketentuan dalam UU Nomor 32 Tahun 2002 tentang Penyiaran
2. Menyusun standar baku terhadap peserta yang lolos di setiap tahapan

H. Indikasi Maladministrasi Pada Kasus CPNS Disabilitas

Belajar dari Kasus pembatalan kelulusan CPNS drg. Romi oleh Pemkab Solok Selatan, karena yang bersangkutan disabilitas. Pemerintah perlu menyegerakan pembenahan sistemnya. Mengapa? Karena masih banyak keluhan-keluhan serupa yang belum terdengar oleh media, sehingga pemerintah cenderung lamban dan mengabaikan penyelesaian. Ombudsman RI juga menerima pengaduan kasus yang dialami Ibu Hasnian, disabilitas dari Aceh, bahkan sudah dua kali diajukan status CPNS-nya.

Penyelesaian oleh pemerintah (KSP dan Kemenpan, Kemenkes) dengan mengangkat CPNS drg Romi, tidak serta merta dapat memperbaiki sistem rekrutmennya. Pemerintah Pusat bukan tidak mengetahui kasus ini. Sejak bulan Januari tahun 2019 Pemkab Solok Selatan telah berkonsultasi dengan Kemenkes, Maret 2019 juga konsultasi dengan Panselnas, dan Panselnas menyetujui pembatalan ini.

Oleh karenanya Ombudsman RI Perwakilan Sumbar menganggap penting untuk tetap melakukan pemanggilan Bupati. Hasil pertemuan pada 7 Agustus 2019 lalu diindikasikan Bupati dan Panselda tetap pada pendirian bahwa pembatalan drg. Romi telah sesuai dengan prosedur karena telah sesuai Permenpan RB Nomor 36 Tahun 2018. Panselda menolak dikatakan membatalkan drg. Romi karena yang bersangkutan disabilitas. Meskipun dokumen, notulensi dan surat Dinas Sosial membuktikan bahwa pembatalan drg. Romi karena disabilitas.

Ombudsman RI Perwakilan Sumatra Barat memandang Panselda tidak utuh melihat UU Nomor 8 Tahun 2006 Tentang Disabilitas. Dimana seseorang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental dan/sensorik dalam waktu yang lama dianggap disabilitas, tapi pada saat yang sama mengabaikan ketentuan persamaan hak penyandang disabilitas termasuk perlakuan tidak diskriminasi dalam memperoleh pekerjaan.

Pemkab Solok Selatan mengacu pada Surat Kemenkes dalam membuat keputusan pembatalan CPNS drg. Romi ternyata tidak proporsional, dan sebenarnya memberikan dua opsi: membatalkan atau mengangkat Romi, tapi Bupati memilih membatalkan. Panselda dan Bupati mengabaikan surat keterangan sehat dari RSUD Solok Selatan, RSUP M Djamil, RS Pekanbaru, Keputusan Konsil Kedokteran Indonesia tahun 2006 tentang Pedoman Penerbitan Surat Keterangan Fisik dan Mental bagi Dokter/Dokter gigi yang intinya kesehatan fisik yang ditolerir adalah tidak mengganggu fungsi muskuloskeletal ektrimitas atas yang tidak bisa melakukan tugas profesi, dan juga mengabaikan Surat Tanda Register Tenaga Kesehatan Dokter Gigi yang telah dimiliki drg Romi.

Ombudsman RI mengindikasikan adanya keinginan pemerintah Sumatera Barat agar pelaporan drg. Romi ke Ombudsman RI dihentikan, karena SK CPNS segera diterbitkan. Keinginan tersebut tidak relevan karena ini akan berdampak pada tidak adanya pembelajaran yang utuh untuk proses perbaikan sistem perekrutan CPNS ke depan. Ke depan Pemerintah perlu memperhatikan UU No 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas yang mengatur afirmasi 2% untuk setiap rekrutmen CPNS dengan berbagai formasi. Serta perlu redefinisi pemaknaan sehat rohani dan jasmani, formasi umum dan formasi khusus sehingga tidak menimbulkan diskriminasi bagi penyandang disabilitas.

I. Investigasi Terkait Pelayanan Publik Pengungsi di Nduga Papua

Ombudsman RI melakukan kunjungan ke Jayawijaya dalam rangka monitoring pelayanan publik terhadap pengungsi Nduga di Wamena akibat kekerasan awal Desember 2018 di Kabupaten Nduga. Ombudsman RI bukan hanya menemui pengungsi melainkan juga Pemerintah Daerah Jayawijaya dan Nduga, serta TNI dan Polri. Di Wamena sedikitnya terdapat 40 titik pengungsian. Pada umumnya pengungsi tinggal bersama dengan warga asal Kabupaten Nduga yang berada di Wamena. Ada ratusan anak usia sekolah TK hingga SMA yang ikut mengungsi.

Sejak bulan Maret 2019, telah dibangun sekolah darurat dengan maksud mempersiapkan anak-anak menghadapi ujian. Sekolah darurat difasilitasi oleh relawan kemanusiaan bersama para pendeta, pastur serta dari pihak gereja. Pemerintah Kabupaten Jayawijaya telah mempersiapkan fasilitas untuk proses belajar mengajar, namun belum digunakan, karena masih menunggu koordinasi dari pemerintah kabupaten Nduga.

Ombudsman RI menyayangkan kondisi pelayanan publik dasar di Kab. Nduga. Sejak peristiwa Desember 2018 hingga saat ini (terhitung 8 bulan) pelayanan publik tidak terselenggara dengan baik, karena penyelenggara layanan mengungsi ke Wamena, Jayapura. Sejak bulan Oktober 2018, petugas kesehatan dan para guru telah mengungsi lebih dulu, dan sebagian besar berada di Wamena, kemudian diikuti oleh warga Nduga dari setiap distrik. Dari informasi yang diterima Ombudsman RI, di Wamena setidaknya terdapat 5000 lebih pengungsi dan secara keseluruhan diperkirakan terdapat 45.000 pengungsi tersebar di kabupaten sekitar Nduga. Pengungsi berasal dari 16 distrik, dan 35.000 pengungsi dari 11 distrik yang terparah kondisi pelayanannya ada di Kabupaten Nduga. Terdapat 8 distrik diantaranya yang sama sekali tidak terdapat penduduk karena telah mengungsi antara lain Distrik Yigi, Nirkuri, Inikgal, Kagayem, Mapnduma, Yal, Mam dan Mugi.

Pemerintah Kabupaten Nduga telah meminta pengungsi untuk kembali ke ibukota Kabupaten (Kenyam), terutama untuk anak usia sekolah. Hingga saat ini pengungsi belum bersedia untuk kembali, karena belum tersedia fasilitas pelayanan dasar yang memadai (perumahan, jaringan listrik, pendidikan dan kesehatan) yang disediakan pemerintah, termasuk juga rasa aman untuk beribadah, kembali berkebun dan menjalani hidup sebagaimana sediakala. Selain itu, Pemerintah harus menyediakan pendamping psikologis atau fasilitas traumahealing khususnya untuk anak-anak usia sekolah maupun masyarakat secara umum.

Ombudsman RI memandang bahwa kunci penyelesaian permasalahan Nduga adalah menyelesaikan permasalahan pelayanan dasar, seperti pendidikan, kesehatan, listrik, perumahan yang layak dan layanan trauma healing. Pelayanan tersebut wajib disediakan oleh pemerintah kabupaten sebelum proses pemulangan pengungsi. Pemerintah Kabupaten Nduga, Pemerintah Provinsi Papua dan Pemerintah Pusat harus merencanakan dan mempunyai target berupa tahapan-tahapan untuk mengembalikan pengungsi ke Kabupaten Nduga sebagai wilayah pemerintahan sipil dengan langkah konkrit baik melalui jangka pendek, menengah dan panjang.

Berdasarkan hasil pemantauan pelayanan publik bagi pengungsi Nduga di Kabupaten Jayawijaya, Ombudsman RI memberikan saran kepada pemerintah pusat dan pemerintah daerah. Untuk pemerintah daerah, Ombudsman RI memberikan saran, sebagai berikut:

1. Memastikan bahwa pemerintah Kab. Nduga telah memperbaiki fasilitas pelayanan publik dasar di daerah asal dan telah berfungsi seperti sediakala;
2. Melakukan fasilitasi trauma healing kepada semua pengungsi sebelum dikembalikan ke Kab. Nduga;
3. Mengganti rugi harta benda yang ditinggalkan oleh pengungsi Nduga;
4. Menyediakan fasilitas pelayanan dasar di Kab. Nduga, meliputi:
 - a. Listrik (PLN);

Penyediaan listrik bukan hanya di Kab. Nduga, namun juga di 6 Kabupaten pemekaran Jawawijaya lainnya, yang sudah dilakukan pemekaran sejak tahun 1986.

- b. Pendidikan;
 - c. Kesehatan;
 - d. Infrastruktur jalan antar desa dan antar kecamatan. Dengan penyediaan fasilitas pelayanan publik dasar, diharapkan tidak perlu dilakukan pengamanan dari TNI - Polri non organik.
5. Mendesak pemerintah provinsi dan pemerintah kabupaten untuk menyelesaikan permasalahan pelayanan publik dan proses pengembalian pengungsi Nduga.

Sementara untuk Pemerintah Daerah, Ombudsman RI memberikan saran, sebagai berikut:

1. Pemkab. Nduga segera menyusun, menetapkan dan melakukan penyelesaian masalah Nduga secara bertahap;
2. Pemkab Nduga wajib memastikan pelayanan dasar bagi pengungsi Nduga (rumah layak, listrik, sekolah, puskesmas, rumah sakit, tempat ibadah, dsb) sebelum proses pengembalian pengungsi ke Kabupaten Nduga;
3. Pemkab Nduga wajib melakukan trauma healing terhadap seluruh pengungsi terutama anak-anak sebelum proses pengembalian ke Kab. Nduga;
4. Pemkab Nduga segera melakukan rehabilitasi fasilitas pelayanan publik dan tempat tinggal pengungsi;
5. Penanganan pengungsi Nduga perlu sinergi antara Pemerintah Kabupaten Nduga dengan Pemerintah Kabupaten sekitar yang terdapat pengungsi;
6. Penyelesaian masalah pelayanan dasar di Kabupaten Nduga wajib melibatkan Gereja dan Pendeta secara lebih intensif.

J. Ombudsman RI Temukan Maladministrasi Dalam Penyelenggaraan Ujian Kompetensi Sarjana Kesehatan Masyarakat

Ombudsman RI temukan maladministrasi dalam penyelenggaraan ujian kompetensi sarjana kesehatan masyarakat yang dilakukan oleh Asosiasi Institusi Pendidikan Tinggi Kesehatan Masyarakat Indonesia (AIPTKMI) dan Ikatan Ahli Kesehatan Masyarakat Indonesia (IAKMI). Sejak tahun 2016 Uji Kompetensi Sarjana Kesehatan Masyarakat Indonesia (UKSKMI/UKAKMI) atau Ujian Kompetensi (UKOM) yang dilakukan tidak memiliki dasar hukum. Ujian tersebut wajib diikuti oleh sarjana kesehatan masyarakat guna mendapatkan sertifikat kompetensi. Hal tersebut merupakan salah satu syarat lulusan institusi pendidikan tinggi kesehatan masyarakat dan syarat mengajukan permohonan penerbitan Surat Tanda Registrasi (STR). Biaya untuk mengikuti UKOM diperkirakan mencapai Rp 500.000,- per peserta.

Setelah melakukan serangkaian pemeriksaan, Ombudsman RI menemukan Menteri Kesehatan dan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi melakukan maladministrasi dalam bentuk penyimpangan prosedur terhadap Penyelenggaraan Uji Kompetensi Sarjana Kesehatan Masyarakat Indonesia yang selama ini dilaksanakan oleh IAKMI dan AIPTKMI. Hal tersebut karena penyelenggaraan ujian kompetensi kesehatan masyarakat yang dilakukan oleh perguruan tinggi bersama organisasi profesi yang mendapatkan pengesahan dari Kementerian Kesehatan namun IAKMI dan AIPTKMI bukan organisasi profesi yang mendapatkan pengesahan dari menteri kesehatan.

Bentuk Maladministrasi yang kedua adalah, menteri kesehatan telah melakukan Penyalahgunaan Wewenang dengan membiarkan IAKMI dan AIPTKMI menyelenggarakan ujian kompetensi kesehatan masyarakat dan adanya biaya dibebankan kepada peserta ujian sebesar Rp. 500.000. Di samping itu, besaran biaya yang dikenakan kepada peserta ujian tidak berdasarkan pertimbangan dari Kementerian Keuangan RI bahkan transparansi penerimaan dana tersebut ke penerimaan Negara.

Menteri Kesehatan RI bersama Menteri Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi RI juga telah melakukan Maladministrasi dalam bentuk Tidak Kompeten dengan membiarkan penyelenggaraan Ujian Kompetensi Kesehatan Masyarakat tanpa dilakukannya pengawasan.

Hentikan uji kompetensi sarjana kesehatan masyarakat karena organisasi yang eksis saat ini belum mendapatkan pengesahan sebagai organisasi profesi kesehatan masyarakat. Meniadakan persyaratan Surat Tanda Registrasi (STR) bagi sarjana kesehatan masyarakat dalam proses seleksi penerimaan Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) di lingkungan Kementerian Kesehatan RI.

Ombudsman RI memberikan tindakan korektif kepada Menteri Kesehatan yaitu:

1. Membuat peraturan tentang Organisasi Profesi Kesehatan Masyarakat yang diakui dan berwenang menyelenggarakan Ujian Kompetensi Sarjana Kesehatan Masyarakat Indonesia;
2. Menteri Kesehatan meminta laporan pertanggungjawaban penggunaan anggaran penyelenggaraan UKSKMI yang dilaksanakan oleh IAKMI dan AIPTKMI;
3. Melakukan pendataan terhadap peserta yang dinyatakan lulus UKSKMI oleh IAKMI dan AIPTKMI untuk diserahkan kepada Menteri Kesehatan guna diakomodir jika dikemudian hari Program studi Kesehatan Masyarakat sah secara akademik keilmuan dan peraturan terkait untuk diselenggarakannya uji kompetensi

Ombudsman RI juga meminta kepada Menteri Riset, Teknologi dan Perguruan Tinggi untuk:

1. Melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan ujian kompetensi yang diselenggarakan oleh perguruan tinggi tanpa organisasi profesi;
2. Membuat surat edaran kepada seluruh perguruan tinggi kesehatan dan organisasi kesehatan masyarakat untuk tidak melakukan uji kompetensi sampai adanya pengesahan organisasi profesi kesehatan masyarakat;
3. Meminta Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi bersama Menteri Kesehatan melakukan kajian ilmiah terkait ilmu kesehatan masyarakat, jika ilmu kesehatan masyarakat dipandang perlu untuk dimasukkan sebagai pendidikan profesi atau vokasi maka dilakukan peninjauan ulang substansi mata kuliah atau keilmuan kesehatan masyarakat di setiap pendidikan tinggi disertai dengan inisiasi pembuatan peraturan setingkat undang-undang terkait perkembangan ilmu kesehatan masyarakat sebagai pendidikan profesi atau vokasi sehingga diperlukannya penyelenggaraan ujian kompetensi.
4. Melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan ujian kompetensi yang diselenggarakan oleh perguruan tinggi tanpa organisasi profesi;
5. Membuat surat edaran kepada seluruh perguruan tinggi kesehatan dan organisasi kesehatan masyarakat untuk tidak melakukan uji kompetensi sampai adanya pengesahan organisasi profesi kesehatan masyarakat;
6. Meminta Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi bersama Menteri Kesehatan melakukan kajian ilmiah terkait ilmu kesehatan masyarakat, jika ilmu kesehatan masyarakat dipandang perlu untuk dimasukkan sebagai pendidikan profesi atau vokasi maka dilakukan peninjauan ulang substansi mata kuliah atau keilmuan kesehatan masyarakat di setiap pendidikan tinggi disertai dengan inisiasi pembuatan peraturan setingkat undang-undang terkait perkembangan ilmu kesehatan masyarakat sebagai pendidikan profesi atau vokasi sehingga diperlukannya penyelenggaraan ujian kompetensi.

Di samping memberikan saran perbaikan kepada Menteri Kesehatan dan Menteri Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi, Ombudsman RI memberikan informasi atas hasil pemeriksaan terkait pelaksanaan ujian kompetensi Kesehatan Masyarakat kepada Komisi Pemberantasan Korupsi sebagai tindak lanjut Perjanjian Kerja Sama antara Ombudsman RI dengan KPK. Adapun saran tersebut meminta kepada Deputi Pencegahan KPK untuk melakukan pendampingan kepada Kementerian Kesehatan dan Kementerian Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi terkait pembiaran pelaksanaan ujian kompetensi dengan pungutan biaya tanpa dasar peraturan perundang-undangan.

K. Ombudsman RI Mengundang KPK untuk Penyampaian Hasil Penanganan Laporan Terkait Penggunaan Borgol dan Rompi Tahanan

Ombudsman RI mengundang Komisi Pembentasan Korupsi (KPK) untuk menyampaikan hasil mengenai tindak lanjut laporan dari para tahanan KPK khususnya terkait pemakaian borgol dan rompi tahanan sebagaimana tertuang dalam Peraturan KPK Nomor 3 Tahun 2019.

Pelapor menyampaikan ke Ombudsman RI tentang keberatan ketika berobat, tahanan harus menggunakan borgol dan rompi tahanan karena merasa tidak nyaman. Selain itu adanya pengawal tahanan yang juga masuk ke dalam ruang dokter dan mendengarkan perbincangan penyakit tahanan dengan dokter yang menurut Pelapor merupakan privasi kesehatan Pelapor.

Keluhan lainnya yakni meminta untuk waktu kunjungan keluarga diperlama, karena saat ini kunjungan keluarga hanya dapat dilakukan dua kali seminggu. Selain itu juga berharap agar mendapatkan izin untuk meminta rujukan ke rumah sakit atau ke dokter yang pernah menangani penyakit tahanan sebelumnya.

Menindaklanjuti laporan tersebut, Ombudsman RI menyelenggarakan pertemuan pada 26 Agustus 2019 untuk meminta keterangan terkait SOP pengamanan dan pengawalan tahanan KPK dari Polri, Direktorat Jenderal Pemasarakatan Kementerian Hukum dan HAM serta Kejaksaan Agung. Keterangan dari berbagai sumber ini akan menjadi masukan bagi Ombudsman RI dalam proses penyelesaian laporan masyarakat terkait SOP pengamanan dan pengawalan tahanan KPK.

Hasil Penanganan Ombudsman RI menyebutkan bahwa Peraturan KPK Nomor 3 Tahun 2019 khususnya terkait dengan pemakaian borgol dan rompi tahanan telah sesuai dengan ketentuan yang ada dalam PP 58 Tahun 1999. Aturan pemakaian borgol dan rompi juga diterapkan untuk tahanan di Kepolisian dan Kejaksaan, namun untuk pemakaian borgol khusus untuk tahanan yang dikhawatirkan melarikan diri.

Ombudsman RI juga menegaskan, pengawalan tahanan ketika berobat di luar rutan harus dilakukan oleh Kepolisian, dengan surat permintaan dari instansi yang menahan. Sedangkan untuk fasilitas lainnya disesuaikan dengan ketentuan yang ada di PP 58 Tahun 1999.

L. Ombudsman RI Sampaikan Saran Kepada Presiden terkait Langkah-Langkah Korektif Untuk Memulihkan Kondisi Sosial Politik

Mencermati perkembangan terakhir di tanah air, Ombudsman RI prihatin atas jatuhnya korban, baik dalam peristiwa unjuk rasa maupun kekerasan etnis di Papua. Situasi ini secara nyata telah mengancam kepastian dan keamanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimandatkan oleh UUD 1945.

Ombudsman RI menyadari perkembangan kehidupan bernegara di Republik Indonesia semakin hari semakin kompleks, cepat dan sensitif terhadap benturan kepentingan, baik dalam pembuatan kebijakan, pengelolaan sumber daya maupun hubungan antar lembaga negara.

Ombudsman RI juga bersyukur karena telah berhasil melalui proses panjang politik pemilihan yang menyita energi dan perhatian seluruh elemen bangsa. Tentunya bukan hal yang mudah untuk merawat dan menjaga demokrasi di tengah keragaman latar belakang dan cara pandang, baik bagi seorang Presiden Republik Indonesia maupun Anggota DPR Republik Indonesia yang mengemban kepercayaan rakyat.

Para pendiri negara telah mewariskan tradisi musyawarah dan mufakat untuk mengambil keputusan yang arif dalam bernegara. Untuk itu pula kami meyakini pembentukan suatu Undang-Undang yang bersifat fundamental dalam kehidupan bernegara tak mungkin dilaksanakan tanpa memperhatikan tradisi yang telah diwariskan oleh para pendiri.

Kami juga menyadari bahwa pada prinsipnya semua lembaga negara, termasuk Pemerintah dan DPR, menginginkan suatu kondisi yang terbaik untuk mengelola negara yang bersih dari Korupsi, berdaya saing dan di sisi lain mampu melindungi segenap warga negara dalam mengemukakan pendapat, dan mendapatkan perlakuan hukum yang adil.

Dengan mempertimbangkan perkembangan keadaan sosial politik yang semakin mendesak, memperhatikan secara seksama asas-asas umum pemerintahan yang baik, menjaga agar situasi tidak berdampak buruk terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, dan dengan tetap mempercayai niat baik seluruh elemen bangsa, maka Ombudsman RI dengan ini menyarankan kepada Presiden Republik Indonesia mengambil langkah-langkah korektif untuk memulihkan kondisi sosial politik yang terlanjur memanas akibat serangkaian kebijakan atau sikap politik yang tidak menunjukkan kepekaan terhadap aspirasi masyarakat luas, melalui langkah-langkah strategis sebagai berikut:

1. Apabila dipandang perlu mengupayakan revisi terhadap UU KPK, agar memerintahkan kepada para Menteri Kabinet Periode 2019-2024 untuk secara bersama-sama DPR periode 2019-2024 membahas rancangan revisi Undang-Undang tentang KPK dengan melibatkan partisipasi publik lebih luas sebagai bagian dari pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
2. Memerintahkan Kapolri beserta jajaran untuk menjaga agar tindakan aparat kepolisian tidak bersifat eksekutif, melakukan pencegahan yang bersifat persuasif dalam menghadapi unjuk rasa dan/atau kerusuhan, serta melakukan investigasi yang transparan khususnya dalam peristiwa yang mengakibatkan korban jiwa.
3. Memerintahkan para menteri dan pejabat terkait untuk tidak memberikan pernyataan atau menggunakan diksi-diksi yang berpotensi memancing emosi dan kontroversi publik dalam mengomunikasikan langkah-langkah Pemerintah terhadap situasi yang berkembang.
4. Menerbitkan Instruksi Presiden untuk langkah-langkah strategis pemulihan kondisi akibat konflik di Papua dengan mengutamakan pendekatan sosial budaya; memprioritaskan perbaikan fasilitas layanan publik, dan memastikan terlayannya publik di seluruh wilayah Papua, serta meningkatkan keterbukaan dan intensitas politik internasional yang lebih terstruktur dan terukur.

Demikian saran kebijakan ini disampaikan sebagaimana diatur pada Pasal 8 ayat (1) Undang-Undang No. 37 tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan semata-mata demi terjaganya penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimandatkan oleh UUD 1945.

BAB IV

PENCEGAHAN MALADMINISTRASI

A. Ombudsman RI Bekerjasama dengan Kapolda Kepulauan Riau Cegah Korban *Trafficking* yang akan diberangkatkan dengan Cara Maladministrasi

Polda Kepulauan Riau menyambut baik laporan Ombudsman RI untuk melakukan investigasi dugaan Tindak Pidana Perdagangan Calon Tenaga Kerja Wanita yang akan diberangkatkan secara melawan hukum ke Malaysia. Koordinasi ini ternyata dapat menyelamatkan 27 korban calon TKIW lainnya sejak dini.

Diawali dengan adanya laporan dugaan Tindak Pidana Perdagangan Orang di wilayah Kabupaten Tanjungbalai Karimun di Kepulauan Riau dialami seorang korban perempuan yang telah dipekerjakan sehingga mengalami eksploitasi seksual, eksploitasi ekonomi dan dibatasi kebebasannya.

Salah satu korban AN alias Ani menghubungi seseorang di Jakarta melalui komunikasi *whatsApp*, lalu seseorang tersebut mengkomunikasikan informasi ini kepada Ombudsman RI di Jakarta. Ombudsman RI Pusat berkoordinasi dengan Kepala Perwakilan Ombudsman RI di Kepulauan Riau untuk menindaklanjuti informasi tersebut. Hasil koordinasi tersebut ditindaklanjuti Polda Kepri dan dilakukan penggerebekan Komplek Villa Garden 58 A Kel. Kapling Kec. Tebing Kab. Karimun.

1. Perekrutan: korban direkrut melalui aplikasi *beetalk*, *line*, dan *facebook* dengan mencantumkan nomor *whatsApp* dan lowongan pekerjaan berupa LC (pemandu lagu) dan SPA. Setelah dihubungi oleh korban melalui *whatsApp*, selanjutnya perekrut baru berkomunikasi secara intens dengan mengiming-imingi korban dengan upah yang banyak diantaranya bisa membeli rumah dan mobil.
2. Pengiriman: setelah korban bersedia di berangkatkan ke Tanjung Balai Karimun untuk dipekerjakan selanjutnya oleh perekrut.

Ombudsman RI mencermati bahwa sampai dengan saat ini belum ada *progress* yang merata terkait perbaikan pelayanan publik terhadap pekerja migran dan juga lemahnya penegakan hukum untuk mengatasi persoalan dan penyimpangan yang terjadi, khususnya dalam proses pra penempatan, selama dan setelah penempatan.

Terkait kasus ini pihak aparat Kepolisian diharapkan lebih pro aktif menyisir lokasi-lokasi dugaan terjadinya peristiwa perdagangan orang, selain itu terkait tanggung jawab pemerintah untuk memberikan perlindungan pada pekerja migran, Ombudsman RI telah menyampaikan saran perbaikan dari hasil investigasi yang dilakukan pada tahun 2017 dan 2018, bahwa terdapat indikasi maladministrasi (data dari wilayah Jawa Barat, Jawa Timur, Nusa Tenggara Barat, Nusa Tenggara Timur, Kepulauan Riau dan DKI Jakarta, dan Kalimantan Barat) pada proses pra penempatan, penempatan dan pemulangan. Bentuk maladministrasinya berupa penyimpangan prosedur, tidak kompeten, permintaan imbalan, tidak memberikan pelayanan, penyalahgunaan wewenang, dan perilaku tidak patut.

Disampaikan pula bahwa akibat pelayanan publik yang berindikasi maladministrasi tersebut, mengakibatkan terjadinya kejahatan tindak pidana perdagangan orang. Mirisnya kejadian ini justru setelah diundangkan UU PPMI Tahun 2017. Keseriusan untuk melindungi masyarakat dari korban tindak pidana perdagangan orang sudah seharusnya menjadi agenda prioritas pemerintah, termasuk tindak lanjut PP dan Perpres setelah dikeluarkannya UU PPMI. Respon untuk menindaklanjuti Kebijakan tersebut belum maksimal dilakukan (PP dan Perpres) dengan menyampingkan segala kekurangan dari Undang-Undang ini sampai dengan sekarang belum juga dikeluarkan, bahkan ada kecenderungan untuk menggabungkan/simplifikasi menjadi 3 PP, 2 Perpres, 4 Permenaker dan 3 Perkabad dari yang dimandatkan UU PPMI (12 PP, 1 Perpres, 11 Permenaker dan 3 Perkabad).

B. Potensi Maladministrasi pada Kabinet Mendatang



Pada Kabinet baru mendatang, besar kemungkinan akan terlihat beberapa hal seperti perubahan nomenklatur, pembentukan organisasi baru dan pembentukan formasi bagi pejabat baru. Perubahan nomenklatur yang mungkin terjadi adalah penggabungan Kementerian dengan tupoksi baru, penghapusan Kementerian dan penurunan tupoksi Kementerian menjadi Badan, peningkatan tupoksi dari Badan menjadi Kementerian baru juga perubahan/penambahan/penghapusan tupoksi di Kementerian.

Sebagai produk politik, keputusan pembentukan kabinet kemudian dilanjutkan dengan kerja-kerja administrasi yang rumit, panjang dan melelahkan oleh birokrasi guna menyusun SOTK dan prosedur kerja yang baru. Demikian pula harus segera diselesaikan masalah mulai dari migrasi data, migrasi SDM hingga migrasi asset. Menjadi tidak wajar, apabila dalam prosesnya kemudian terjadi berbagai keterlambatan, kesalahan, pelanggaran, ketidakpatutan dan sebagainya, yang biasa dikenal dengan sebutan "maladministrasi".

Maladministrasi tentu tidak diharapkan terjadi, apalagi bila dilakukan oleh instansi-instansi yang memiliki fungsi penyelenggara pelayanan publik. Adanya keterlambatan, kesalahan, ketidakpatutan hingga yang berujung pada kegagalan memberikan layanan, perlu dihindari oleh Presiden Jokowi.

Berikut ini beberapa situasi yang mungkin terjadi dan berpotensi menimbulkan maladministrasi. Hal-hal di bawah ini seyogyanya dihindari melalui perencanaan yang matang:

1. Apabila Presiden memilih Menteri yang sejauh ini tidak melaksanakan Rekomendasi Ombudsman RI.
2. Apabila Presiden memilih Menteri yang diduga terlibat korupsi, pelanggaran HAM, memiliki kiprah bisnis yang merusak lingkungan atau yang diduga terlibat dalam kasus-kasus pelanggaran etik, administrasi hingga hukum.
3. Apabila perubahan yang terjadi menyangkut Kementerian Negara yang disebutkan dalam UU Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara sebagai tidak boleh diubah atau dibubarkan (Kemenuh, Kemhan, dan Kemendagri).

4. Apabila tidak dilakukan dengan hati-hati, maka pembentukan struktur baru, penghapusan struktur maupun perubahan tupoksi pada struktur yang sudah ada berpotensi menimbulkan tumpang-tindih pada satu sisi dan kekosongan pada sisi yang lain. Saat hal itu disadari, maka kembali dibutuhkan waktu beberapa lama untuk memperbaikinya. Hal tersebut, lagi-lagi, dapat berdampak pada pelayanan publik.
5. Terkait Kementerian yang akan digabung, kemungkinan dapat muncul permasalahan ego sektoral yang menyebabkan sulitnya mengambil keputusan perihal siapa yang berwenang terhadap hal apa, khususnya menyangkut otoritas penyelenggaraan suatu jenis layanan publik.
6. Waktu yang dibutuhkan untuk menghitung ulang kebutuhan anggaran pasca pembentukan kabinet baru ternyata berkepanjangan sehingga mengganggu kegiatan pemberian layanan kepada publik. Ketidakjelasan anggaran juga berpotensi menimbulkan keterlambatan pemberian gaji bagi ASN yang ditempatkan pada suatu instansi.
7. Terkait penempatan ASN, baik pada Kementerian yang digabungkan maupun ASN yang akan ditempatkan pada Kementerian baru, diperkirakan timbul masalah menyangkut ketersediaan formasi pegawai dikaitkan dengan jumlah dan kompetensi pegawai yang ada. Permasalahan juga timbul terkait ASN yang kementeriannya dihapus, khususnya menyangkut penempatan mereka kemudian.
8. Pembentukan, penghapusan ataupun perubahan nomenklatur berpotensi mengacaukan Program Reformasi Birokrasi di banyak Kementerian. Bahkan pada Kementerian yang baru, proses Reformasi Birokrasi harus dimulai dari nol. Perlu diingat, Reformasi Birokrasi adalah program pemerintah sendiri.

C. Ombudsman RI: Jangan Represif untuk Hadapi Aksi Unjuk Rasa

Gelombang unjuk rasa yang terjadi di beberapa wilayah di Indonesia pada pekan ini yang diikuti dengan penangkapan ratusan massa aksi membuat Ombudsman RI sebagai lembaga pengawas pelayanan publik meminta Polri tidak berbuat represif.

Pasalnya, sebagai alat negara yang dilengkapi dengan kemampuan khusus, pasukan yang terlatih serta rantai komando harus mampu meniadakan kekerasan yang seharusnya bisa dihindari sehingga tidak memicu emosi publik bahkan akan menggelar aksi untuk beberapa hari kedepan di wilayahnya masing-masing.

Ombudsman RI mengingatkan terhadap cara bertindak Polri dengan mendasarkan diri bahwa, dalam penanganan aksi unjuk rasa Polri pasti memiliki perencanaan yang dilengkapi dengan informasi dari intelijen. Sehingga mampu untuk mempersiapkan jumlah personel sekaligus cara bertindak untuk menghadapi massa aksi.

Lebih jauh dari itu, tambah Ninik, upaya persuasif untuk mencegah meluasnya unjuk rasa hendaknya lebih dikedepankan. Fungsi Intelijen dan Keamanan Polri memiliki peran tersebut, karena dapat melakukan penggalangan dan pengamanan agar unjuk rasa berjalan tertib. Sehingga tidak perlu memerlukan tindakan dalam rangka penegakan hukum

Dalam kesempatan yang sama, Ombudsman RI meyakini Polri dapat bersikap profesional dengan mengedepankan langkah persuasif dengan menggunakan informasi intelijen yang akurat agar tidak salah dalam mengambil tindakan yang tegas, terukur serta tidak menggunakan opsi tunggal, penegakan hukum semata.

D. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)



Workshop SP4N dan Penandatanganan Komitmen Bersama Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) merupakan layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat Indonesia secara nasional. Secara Tupoksi Keasistenan Manajemen Data dan Informasi Pengawas Pelayanan Publik (MDIPPP) di Ombudsman RI telah mempunyai agenda bersama *stakeholder* dalam Penyempurnaan Implementasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) dengan kegiatan efektivitas Implementasi SP4N. Sebagai salah satu Instrumen SP4N, aplikasi SP4N-LAPOR! saat ini tengah diajukan menjadi aplikasi umum. Hal tersebut sejalan dengan

pengembangan pengelolaan pengaduan nasional yang mengedepankan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) bagaimana diatur dalam Perpres No. 95 Tahun 2018.

Kegiatan selama triwulan III tahun 2019 telah melakukan: a) pembahasan penyempurnaan standar proses bisnis dan standar data aplikasi LAPOR!; b) pembahasan alur kerja SP4N dan LAPOR V.30 yang telah digunakan oleh Pemerintah Daerah; c) pelatihan pengelolaan pengaduan; d) Workshop SP4N-LAPOR! dengan agenda Penguatan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik serta Penandatanganan Komitmen bersama dengan Pejabat Daerah; f) dan Pendampingan Integrasi SP4N.



E. Forum Internasional



Ombudsman RI menghadiri agenda ASEAN Ombudsman Dialog (AOD) yang diadakan pada tanggal 1-4 Juli 2019. Dalam agenda tersebut ada beberapa hal yang dibahas antara lain:

1. Pembahasan *Term Of Reference* sebagai kerangka kerja sama ASEAN Ombudsman Forum (AOF) dan *Memorandum Of Intent (MOI) on the Establishment of ASEAN Ombudsman Forum*. Kegiatan ini diikuti oleh Ombudsman Filipina, *Public Complaints Bureau (PCB)* Malaysia, Inspektorat Pemerintah Vietnam, dan Ombudsman Thailand.
2. Menyetujui penyebutan nama ASEAN Ombudsman Forum menjadi *South East Asian Ombudsman Forum (SEAOF)* dikarenakan ada beberapa pertimbangan yakni hanya ada lima negara anggota ASEAN saat ini yang *confirmed* menjadi anggota forum dan tidak dapat dipastikan bahwa semua 10 (sepuluh) negara anggota ASEAN akan bergabung, untuk memungkinkan negara Asia Tenggara Non ASEAN dapat bergabung ke dalam forum yakni Timor Leste, melihat organisasi sejenis di Asia Tenggara seperti *South East Asia Parties Against Corruption (SEA-PAC)* dan *South East Asia National Human Rights Institution Forum (SEANF)* yang tidak menggunakan nama ASEAN namun South East Asia.

South East Asian Ombudsman Forum (SEAOF) akan menjadi suatu forum kerja sama multilateral diluar kerangka kerja sama ASEAN untuk menjaga independensi SEAOF dalam pengambilan keputusan dari ASEAN dan lembaga-lembaga antar pemerintah lainnya. Anggota SEAOF dapat secara bersama-sama menangani suatu pengaduan melalui pengembangan mekanisme penanganan pengaduan yang efektif dan secara bersama-sama dengan badan publik lain yang melakukan proses investigasi. SEAOF dapat melakukan aktifitas *sharing best practices* dan meningkatkan kapasitas lembaga-lembaga anggotanya di berbagai bidang seperti prosedur dan teknik penanganan komplain melalui pelatihan, seminar, magang, sert atukar-menukar keahlian antar negara-negara anggota. Adapun tujuan dibentuknya SEAOF diantaranya:

1. Meningkatkan kapasitas lembaga-lembaga Ombudsman dan badan-badan pengaduan publik di kawasan Asia Tenggara termasuk pengembangan SDM lembaga dan badan-badan dimaksud dalam menjalankan mandat untuk memperbaiki pelayanan publik.

2. Untuk menyediakan suatu forum multilateral bagi lembaga-lembaga Ombudsman dan badan-badan pengaduan publik di Asia tenggara terkait masalah ke-Ombudsman-an yang dapat memberikan dampak bagi kawasan.
3. Mengembangkan mekanisme bersama dalam penanganan pengaduan diantara lembaga-lembaga Ombudsman dan badan pengaduan publik di Asia Tenggara.

F. Kerja Sama



Untuk meningkatkan koordinasi kelembagaan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik, Ombudsman RI melakukan pengembangan kerja sama dalam negeri, dilanjutkan dengan evaluasi kegiatan dan tindak lanjut kerja sama. Pada triwulan III pengembangan kerja sama dalam negeri ditandai dengan penandatanganan Nota Kesepahaman dengan Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi (Kemenristekdikti) pada tanggal 27 Agustus 2019 dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Kemenristekdikti dalam hal percepatan penyelesaian laporan masyarakat yang diterima dan koordinasi dalam pencegahan maladministrasi.

Kegiatan Pencegahan Maladministrasi



"Ngopi Bareng" Ombudsman pada tanggal 17 Juli 2019



Anggota Ombudsman RI melakukan Sidak Food Station Cipinang



Anggota Ombudsman RI melakukan observasi Tertutup di Stasiun Tanjung Priok-Cikampek Terkait Perhentian Aktifitas Naik Turun di Stasiun Kemayoran



Inspeksi Mendadak Anggota Ombudsman RI ke Stasiun Keramat



Acara "Ngopi Bareng" 12 September 2019



Kegiatan Pekan Pelayanan Publik Sumatera Barat



Perwakilan Provinsi Jawa Barat melakukan kegiatan Koordinasi Pencegahan Maladministrasi di Kepolisian Daerah Jawa Memaparkan Hasil Kajian Cepat (*Rapid Assessment*) Terkait Mekanisme Penerbitan STPL dan SP2HP



Workshop Hasil Diseminasi Kajian Kebijakan Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Utara Terkait Pencatatan Perkawinan Agama Kristen di Lingkup Sinode GMIM



Kegiatan *Training of Trainer* dalam rangka Partisipasi Masyarakat oleh Perwakilan Bali



Diseminasi Hasil *Rapid Assessment* Pelayanan Publik Di Desa Mandiri Bengkulu oleh Perwakilan Bengkulu



Kegiatan Sosialisasi dan Pekan Layanan Tanpa Maladministrasi dalam Acara Public Day Batam 2019 oleh Perwakilan Kepulauan Riau



FGD *Rapid Assessment* Efektivitas Pemberian Tunjangan Guru Daerah Terpencil di Provinsi Papua Barat oleh Perwakilan Papua Barat



Pelatihan *Training Of Trainer* di Perwakilan Papua



Perwakilan Sulawesi Barat Menjadi Narasumber di Kampus STIE Muhammadiyah Mamuju

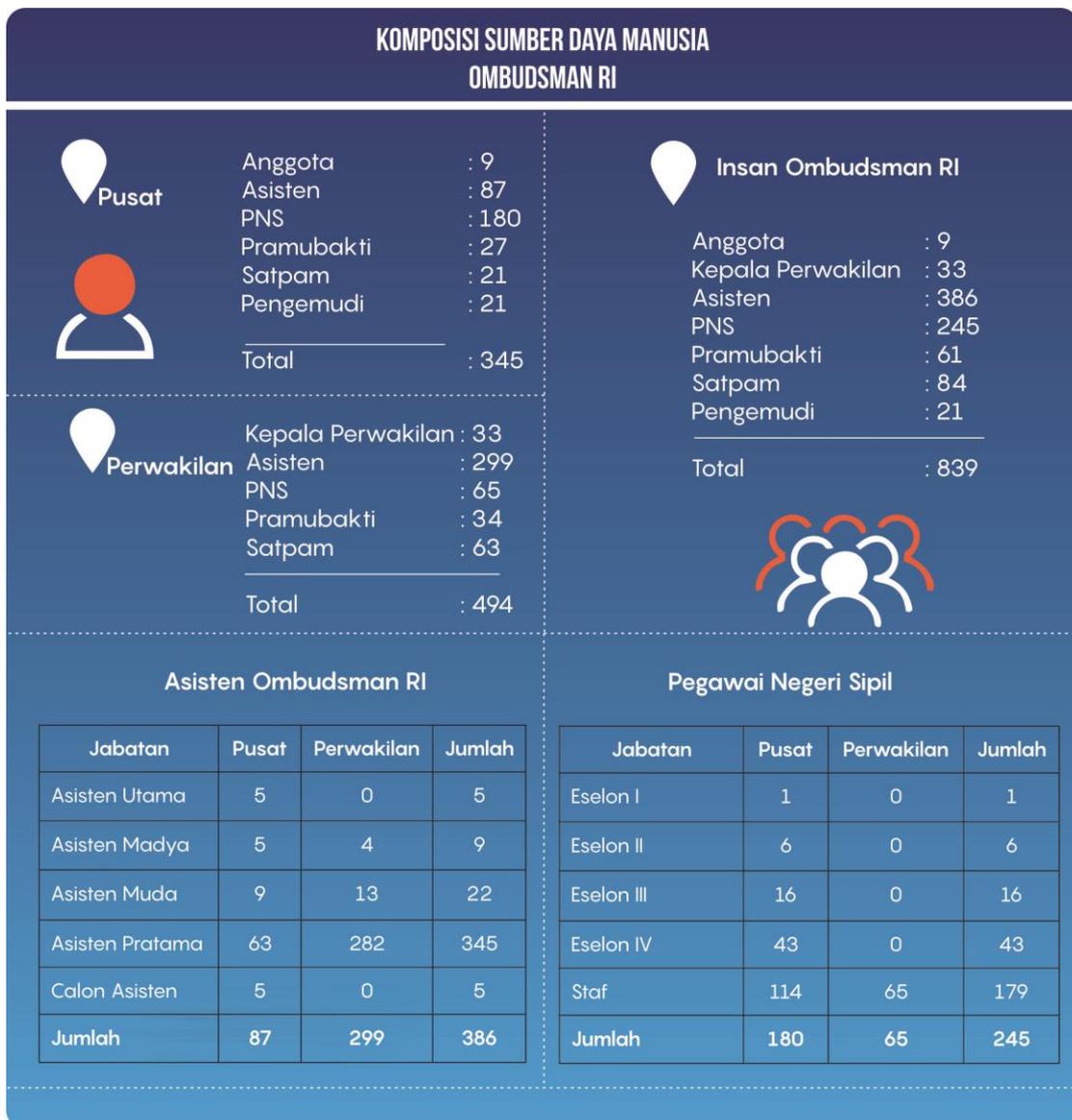
BAB V

DUKUNGAN FASILITATIF

A. Profil Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia merupakan salah satu faktor penting penunjang aktivitas organisasi. Sumber Daya Manusia Ombudsman RI hingga bulan September 2019 berjumlah 839 pegawai yang didistribusi di Pusat dan seluruh Perwakilan. Komposisi SDM disajikan dalam grafis berikut:

Grafis 5.1
Komposisi Sumber Daya Manusia Ombudsman RI



B. Penguatan Pengawasan Internal

Pengawasan Internal adalah kegiatan yang independen dan obyektif dalam bentuk pemberian keyakinan (*assurance activities*) dan konsultasi (*consulting activities*), yang dirancang untuk memberi nilai tambah dan meningkatkan operasional sebuah organisasi (auditi). Kegiatan ini membantu mencapai tujuannya dengan cara menggunakan pendekatan yang sistematis dan teratur untuk menilai dan meningkatkan efektifitas dari proses manajemen resiko, kontrol (pengendalian), dan tata kelola (sektor publik).



Dalam rangka peningkatan manajemen organisasi Ombudsman RI, dilaksanakan penandatanganan Piagam Pengawasan Internal (*Internal Audit Charter*) dalam membangun Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP) di lingkungan Ombudsman RI oleh Ketua, Sekretaris Jenderal, dan Inspektur Ombudsman RI.

Inspektorat Ombudsman RI adalah unsur pengawas internal yang dibentuk dengan tugas melaksanakan pengawasan internal di lingkungan Ombudsman RI.

Inspektorat mempunyai kewenangan untuk mengakses seluruh informasi, sistem informasi, catatan, dokumentasi, aset, dan personil pada instansi/unit kerja di lingkungan Ombudsman RI yang diperlukan sehubungan dengan pelaksanaan tugas dan fungsi pengawasan internal serta kewenangan lain sesuai dengan PP Nomor 60 tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah.

Pasal 4 PP Nomor 60 tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah menyatakan bahwa pimpinan instansi wajib menciptakan lingkungan pengendalian yang baik melalui:

- Penegakan integritas
- Komitmen terhadap kompetensi
- Kepemimpinan yang kondusif
- Pembentukan struktur organisasi yang sesuai dengan kebutuhan
- Pendelegasian wewenang dan tanggung jawab yang tepat
- Penyusunan dan penerapan kebijakan yang sehat tentang pembinaan SDM
- Mewujudkan peran APIP yang efektif, dan
- Hubungan kerja yang baik dengan instansi pemerintah terkait

B. Keuangan

Anggaran Ombudsman RI tahun 2019 sebesar Rp150.718.755.000,00 realisasi sampai dengan Triwulan III Rp117.956.309.787,00 atau 78,26%. Realisasi pada Program Dukungan Manajemen dan Pelaksanaan Tugas Teknis Lainnya Ombudsman RI sebesar Rp92.595.872.557,00 (84,90%), sedangkan untuk Program Pengawasan Pelayanan Publik sebesar Rp25.360.437.230,00 (60,89%). Rekapitulasi realisasi sebagai berikut:

Tabel 5.1
Anggaran dan Realisasi Triwulan III tahun 2019

NAMA PROGRAM/KEGIATAN	PAGU	REALISASI	%
Ombudsman RI	150.718.755.000	117.956.309.787	78,26
Program Dukungan Manajemen	109.068.755.000	92.595.872.557	84,90
Perencanaan, Pengawasan, dan Kerja Sama	4.333.543.000	3.064.209.094	70,71
Layanan Perencanaan	548.841.000	416.034.400	75,80
Layanan Pemantauan dan Evaluasi	1.784.702.000	1.468.493.423	82,28
Layanan Manajemen Organisasi	1.300.000.000	716.688.641	55,13
Layanan Audit Internal	700.000.000	462.992.630	66,14
Pengelolaan Administrasi Laporan, Kehumasan, dan Sistem Informasi	2.744.800.000	1.840.324.927	67,05
Layanan Hukum	650.000.000	465.455.898	71,61
Layanan Hubungan Masyarakat dan Informasi	500.000.000	293.198.440	58,64
Layanan Protokoler	250.000.000	166.265.156	66,51
Layanan Data dan Informasi	1.344.800.000	915.405.433	68,07
Pengelolaan Keuangan, Kepegawaian, Perlengkapan, dan Kerumahtanggaan	101.990.412.000	87.691.338.536	85,98
Layanan Sarana dan Prasarana Internal	800.000.000	789.399.773	98,67
Layanan Manajemen SDM	6.400.000.000	3.540.285.437	55,32
Layanan Manajemen Keuangan	650.000.000	615.164.668	94,64
Layanan Manajemen BMN	650.000.000	584.303.231	89,89
Layanan Umum	894.015.000	459.764.937	51,43
Layanan Perkantoran	92.596.397.000	81.702.420.490	88,23
Program Pengawasan Pelayanan Publik	41.650.000.000	25.360.437.230	60,89
Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat	15.594.786.000	10.364.455.713	66,46
Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat	15.594.786.000	10.364.455.713	66,46
Pencegahan Maladministrasi	25.365.214.000	14.430.951.693	56,89
Survei Kepatuhan atas Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	9.116.764.000	5.933.339.954	65,08
Rekomendasi Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik	4.232.550.000	3.137.335.807	74,12
Penyempurnaan Implementasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)	1.502.000.000	604.617.512	40,25
Peningkatan Partisipasi Masyarakat dalam Pengawasan Pelayanan Publik	7.416.100.000	3.515.229.597	47,40
Penilaian Kepatuhan Hukum	594.850.000	120.815.185	20,31
Peningkatan Kualitas Pelayanan Marginal	700.000.000	470.016.500	67,15
Penguatan Pemberantasan dan Pencegahan Maladministrasi dan Korupsi	1.802.950.000	649.597.138	36,03
Penjaminan Mutu	690.000.000	565.029.824	81,89
Penegakan Integritas dan Manajemen Mutu Pelayanan Ombudsman RI	690.000.000	565.029.824	81,89

**laporan realisasi per 30 September 2019 (unaudited)*

BAB VI

PENUTUP

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

Perkembangan laporan masyarakat yang cenderung meningkat, berdasarkan target Rencana Kerja Pemerintah (RKP) Tahun 2019 untuk penyelesaian laporan 90%, hingga triwulan III tahun 2019 dengan realisasi sebesar 110,97% laporan yang diselesaikan. Ombudsman RI telah meningkatkan koordinasi serta sinergi dengan instansi strategis melalui penandatanganan Nota Kesepahaman.

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

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