

Kinerja Ombudsman RI pada Kuartal 2 tahun 2023

Ombudsman Republik Indonesia, menerima aduan sebanyak **2.070 laporan pada kuartal kedua (April-Juni) tahun 2023**. Aduan berasal dari masyarakat yang mengalami dugaan maladministrasi ketika menggunakan layanan publik.

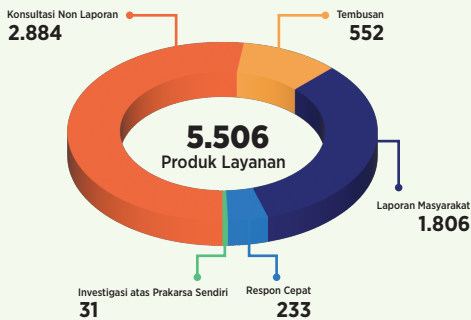
Maladministrasi, sebagaimana disebutkan dalam Undang-Undang No. 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan.

Ombudsman Republik Indonesia merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara, pemerintah, BUMN, BUMD, atau Badan Hukum Milik Negara, ataupun badan swasta atau perorangan yang sumber pendanaannya berasal dari pendapatan dan belanja negara atau daerah.

Penyelesaian Aduan Masyarakat

Pada kuartal II tahun 2023, sebanyak 1.491 aduan masyarakat diselesaikan. Aduan masyarakat terbagi ke dalam tiga produk pelayanan, yakni Laporan Masyarakat (LM), Respon Cepat Ombudsman (RCO), dan Investigasi atas Prakarsa Sendiri (IAPS).

Pada kuartal II tahun 2023, sebanyak 1.394 Laporan Masyarakat diselesaikan. Sebanyak 615 Laporan Masyarakat mengalami penutupan pada tahap penerimaan dan verifikasi syarat formil serta verifikasi syarat materiil. Sementara, 779 lainnya ditutup pada tahap pemeriksaan.



*Grafik Aduan berdasarkan Produk Layanan.

Adapun dari segi penerimaan aduan, Laporan Masyarakat diterima dengan jumlah terbanyak, yakni 1.806 aduan, atau 87,2% dari keseluruhan aduan.

Pada produk layanan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri, pada kuartal kedua tahun 2023 ini, dilaksanakan pengawasan antara lain terhadap Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) 2023 dan pengawasan Posko Satgas terkait pemberian Tunjangan Hari Raya Idul Fitri 2023.

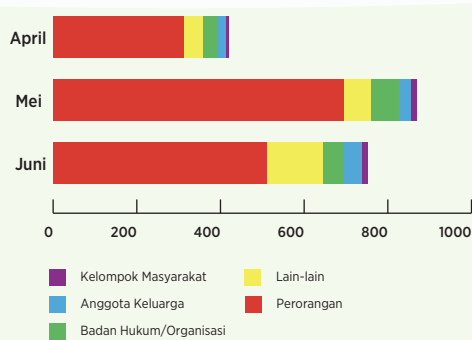
Pengawasan pelaksanaan PPDB menjadi salah satu agenda rutin Ombudsman Republik Indonesia. Dan pada tahun ini, pengawasan terhadap pelaksanaan PPDB menghimpun data baik dari proses wawancara, formulir self-assesment, dan melibatkan reponden dari kalangan orangtua atau wali siswa hingga panitia PPDB.

Laporan yang diterima oleh Ombudsman Republik Indonesia juga terklasifikasi ke dalam jenis dugaan maladministrasi, yakni Tidak Memberikan Pelayanan, Penundaan Berlarut, Penyimpangan Prosedur, Permintaan Imbalan Uang, Barang, Tidak Patut, Tidak Kompeten, Berpihak, dan Penyalahgunaan Wewenang. Pada kuartal II tahun 2023, Tidak Memberikan Pelayanan menempati urutan teratas dari 10 dugaan maladministrasi yang dilaporkan.

Laporan dugaan maladministrasi juga terdiri dari beragam substansi. Pada kuartal II tahun 2023, substansi agraria,

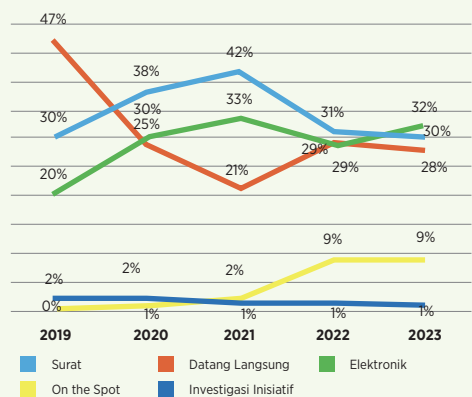
perdesaan, pendidikan dan kepegawaian menjadi yang paling sering dilaporkan kepada Ombudsman Republik Indonesia.

Sementara, mayoritas pelapor melaporkan aduan kepada Ombudsman Republik Indonesia secara perorangan, yakni sekitar 73,11% dari total keseluruhan kategori pelapor.



*Grafik Aduan Berdasarkan Klasifikasi Pelapor.

Selain penerimaan dan pemeriksaan laporan, pelayanan Ombudsman Republik Indonesia juga mencakup layanan konsultasi, di mana pada kuartal II tahun 2023, terdapat 2.884 konsultasi diberikan kepada pelapor.



*Grafik Aduan berdasarkan Cara Penyampaian

Pencegahan Maladministrasi

Tugas lain Ombudsman Republik Indonesia adalah pencegahan maladministrasi, yakni melalui kegiatan kajian terhadap isu pelayanan publik yang berpotensi maladministrasi. Dalam kuartal kedua tahun 2023, Ombudsman Republik Indonesia menindaklanjuti sejumlah kajian yang mengusulkan sejumlah saran perbaikan kepada penyelenggara pelayanan publik.

Kajian yang ditindaklanjuti pada kuartal kedua tahun 2023 berfokus pada isu penting yakni penyediaan akses internet di wilayah 3T, pengawasan pelayanan publik dalam penanggulangan bencana, penyelenggaraan pelayanan pemeliharaan data pendaftaran tanah, tata kelola pelayanan balai rehabilitasi sosial bagi penyandang disabilitas mental, dan penanganan anak putus sekolah di Provinsi Bangka Belitung.

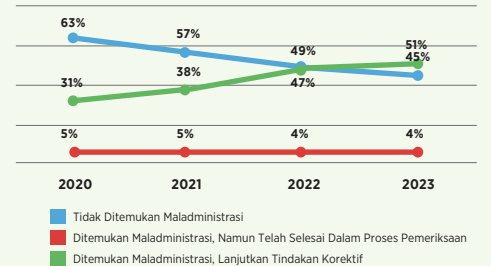
Salah satu kegiatan tindak lanjut kajian, seperti penyediaan akses internet di kawasan 3T, mengusulkan sejumlah saran perbaikan kepada Badan Aksesibilitas Telekomunikasi dan Informasi (BAKTI) Kominfo selaku penyelenggara proyek, antara lain untuk merevisi Standar Operasional Prosedur PASTI, mendesain model komunikasi dan koordinasi dengan Diskominfo di daerah (provinsi/kabupaten/kota), dan merencanakan penambahan kapasitas dan kecepatan akses internet.

Melalui pemberian saran perbaikan, Ombudsman Republik Indonesia mendorong instansi terkait melaksanakan saran yang diberikan untuk penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih berkualitas.

Kualitas Meningkat

Penyelesaian laporan masyarakat oleh Ombudsman semakin berkualitas. Hal ini diperlihatkan dengan tren peningkatan persentase laporan yang terbukti maladministrasi pada semester pertama tahun 2023.

Pada semester I tahun 2023, sebanyak 482 laporan yang melalui tahap pemeriksaan ditemukan maladministrasi dan telah selesai tahap pemeriksaan. Sementara 36 laporan ditemukan maladministrasi dan telah dilanjutkan tindakan korektif.



*Grafik Persentase jumlah laporan masyarakat dari tahun ke tahun yang ditemukan maladministrasi.

Resolusi dan Monitoring

Laporan yang terbukti maladministrasi berlanjut pada tahap resolusi dan monitoring, melalui pemberian tindakan korektif kepada pihak terlapor. Sampai akhir Juni 2023, Ombudsman Republik Indonesia telah menyelesaikan 174 laporan dari 275 laporan yang masuk pada tahap resolusi dan monitoring.

Pada periode ini, terdapat penyelesaian laporan kompleks, seperti antara lain permasalahan penentuan zonasi PPDB, pembayaran kekurangan honorarium dosen luar biasa, dan belum dibayarkannya ganti rugi tanah oleh BUMD.

Realisasi Anggaran

Pada kuartal dua tahun 2023, realisasi anggaran Ombudsman RI adalah sebesar Rp100,89 miliar dari pagu anggaran sebesar Rp 230,324 miliar. Ketiga realisasi anggaran dikaji melalui tiga program di Ombudsman RI yaitu Program Pengawasan Pelayanan Publik, Program Dukungan Manajemen, dan Biaya Operasional, Sarana-Prasarana, dan Layanan SDM.

Biaya Operasional, Sarana Prasarana, dan Layanan SDM.



Program Dukungan Manajemen.



Program Pengawasan Pelayanan Publik.



*Grafik Pagu dan Realisasi Anggaran

Anggaran pada Program Pengawasan Pelayanan Publik terealisasi sebesar Rp10,274 miliar (30,16%) dari pagu anggaran Rp34,070 miliar; anggaran pada Program Dukungan Manajemen terealisasi Rp3,314 miliar (39,53%) dari pagu anggaran Rp8,384 miliar; dan anggaran untuk Biaya Operasional, Sarana-Prasarana, dan Layanan SDM terealisasi sebesar Rp87,307 miliar (46,47%) dari pagu anggaran Rp187,869 miliar.

Kegiatan yang telah terlaksana antara lain Akses Pengaduan Pelayanan Publik ke sejumlah daerah yakni Takalar, Asahan, Gunung Kidul, dan Pandeglang, serta pemantauan arus mudik Idul Fitri 2023