

SUSPEK
249.83

KUMULATIF
COVID-19
4.073.8



Laporan Triwulan II

2021

Pimpinan Ombudsman RI Periode 2021 - 2026



Mokhammad Najih, S.H., M.Hum., Ph.D.
Ketua Ombudsman RI



Ir. Bobby Hamzar Rafinus, MIA.
Wakil Ketua Ombudsman RI



Dadan Suparjo Suharmawijaya
Anggota Ombudsman RI



Hery Susanto, S.Pi., M.Si.
Anggota Ombudsman RI



Indraza Marzuki Rais
Anggota Ombudsman RI



Jemsly Hutabarat
Anggota Ombudsman RI



Dr. Johanes Widijantoro, S.H., M.H.
Anggota Ombudsman RI



Robert Na Endi Jaweng, S.I.P., M.A.P.
Anggota Ombudsman RI

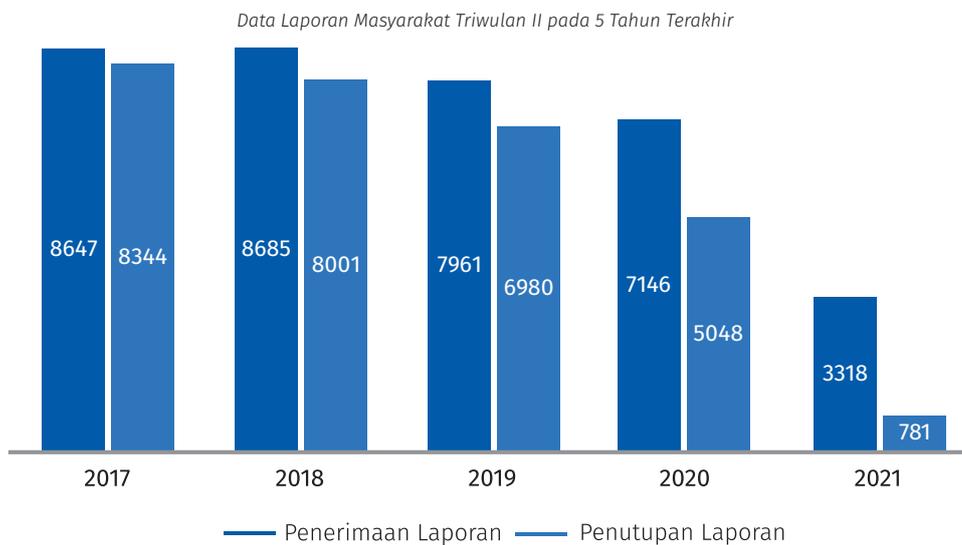


Yeka Hendra Fatika
Anggota Ombudsman RI



Ikhtisar Kinerja Utama

Ombudsman RI pada triwulan II tahun 2021 menerima laporan/ pengaduan masyarakat atas dugaan maladministrasi pelayanan publik sebanyak 3.318 laporan/pengaduan. Dari jumlah pengaduan tersebut, terdapat 1.425 laporan yang merupakan laporan masyarakat, 201 laporan merupakan Respon Cepat Ombudsman, dan 25 laporan investigasi atas prakarsa sendiri, 443 tembusan, dan 1.224 yang merupakan konsultasi non laporan. Pada periode yang sama laporan yang telah diselesaikan/ditutup adalah sebanyak 781 laporan/pengaduan.



Sepanjang triwulan II, cara penyampaian laporan masyarakat terbanyak disampaikan melalui surat (42%), datang langsung (23%), dan *Whatsapp* (12%). Sebaran laporan yang termasuk dalam urutan 3 (tiga) terbanyak adalah Ombudsman RI (Pusat) sebanyak 355 laporan, Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung sebanyak 82 laporan, dan Perwakilan Jakarta Raya sebanyak 78 laporan dengan Substansi laporan yang paling banyak diadakan adalah Substansi Agraria/Pertanahan (353 laporan), Kepolisian (160 laporan), dan Pendidikan (148 laporan).

Pada Triwulan II Tahun 2021 Ombudsman RI telah melaksanakan 1 (satu) kegiatan penjaminan mutu penyelesaian laporan dan pencegahan maladministrasi yaitu Evaluasi Mutu di Kantor Perwakilan Jakarta Raya. Sedangkan terkait Pencegahan Maladministrasi, pada Triwulan II tahun 2021 terdapat kegiatan sosialisasi/ diseminasi sebanyak 6 kegiatan, Kerjasama, Koordinasi dan Konsolidasi sebanyak 14 kegiatan, Penilaian Kepatuhan kepada 11 Kantor Pemerintah Daerah dan Pengawasan PPDB pada 3 Kantor Pemerintah Daerah.

Pada periode April-Juni tahun 2021, Ombudsman RI telah melaksanakan monitoring dengan melakukan koordinasi tertulis, koordinasi lisan dan pertemuan virtual/*online* (*zoom meeting*) agar rekomendasi yang dikeluarkan oleh Ombudsman RI dapat ditindaklanjuti sebanyak 80 laporan.

Dari segi anggaran, realisasi sampai dengan Triwulan II tahun 2021 adalah sebesar Rp91,44 miliar (45,13%). Pada realisasi Program Pengawasan Pelayanan Publik telah tercapai sebesar Rp9,21 miliar (25,87%), sedangkan Program Dukungan Manajemen sudah terealisasi sebesar Rp82,22 miliar (49,24%).

Grafik Realisasi Anggaran Triwulan II Tahun 2021





Sambutan Pimpinan

“ Lebih dari satu tahun masa pandemi Covid-19 ini berlangsung di Indonesia, Ombudsman RI pun mendorong transformasi tata kelola pemerintahan khususnya penyelenggaraan pelayanan publik melalui kegiatan penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat, pencegahan maladministrasi, dan penjaminan mutu layanan Ombudsman RI. ”



MOKHAMMAD NAJIH

Ketua Ombudsman Republik Indonesia

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

Lebih dari satu tahun masa pandemi Covid-19 ini berlangsung di Indonesia, Ombudsman RI pun mendorong transformasi tata kelola pemerintahan khususnya penyelenggaraan pelayanan publik melalui kegiatan penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat, pencegahan maladministrasi, dan penjaminan mutu layanan Ombudsman RI. Ombudsman RI sebagai lembaga pengawasan pelayanan publik secara berkelanjutan mendorong institusi untuk meningkatkan pelayanan publik yang beradaptasi dengan kondisi pandemi. Guna mempercepat layanan Ombudsman RI melakukan inovasi layanan daring dalam penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat.

Ombudsman RI berupaya merespon cepat laporan masyarakat dan berkoordinasi dengan penyelenggara layanan publik. Laporan pengaduan masyarakat atas dugaan maladministrasi yang diterima Ombudsman RI pada triwulan II tahun 2021 sebanyak 3.318 laporan. Pada periode yang sama, telah menyelesaikan 781 laporan.

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

Atas nama Ombudsman RI, kami sampaikan terima kasih kepada seluruh pemangku kepentingan sehingga Ombudsman RI dapat melaksanakan fungsi dan kewenangan mendukung pencapaian target Pemerintah. Ombudsman RI berkomitmen mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia sebagai bagian pemenuhan kesejahteraan warga negara.

Ketua Ombudsman Republik Indonesia,

Mokhammad Najih

“ Di tengah upaya mendorong pemenuhan hak masyarakat akan pelayanan publik tersebut, Ombudsman RI melakukan langkah perlindungan kepada insan Ombudsman yang terus menjalankan tugasnya seperti menyelesaikan laporan dan aduan masyarakat serta survey kepatuhan. Perlindungan tersebut antara lain dalam bentuk tes antigen secara reguler, program vaksinasi, hingga bakti sosial. ”



BOBBY HAMZAR RAFINUS

Wakil Ketua Ombudsman Republik Indonesia

Puji syukur atas rahmat Allah SWT yang telah melindungi insan Ombudsman menjalankan tugas di tengah masa pandemi Covid-19. Sebagai bentuk transparansi dan akuntabilitas pelaksanaan tugas tersebut, Ombudsman RI menyajikan Laporan Triwulan II-2021 ini kepada seluruh pemangku kepentingan. Laporan ini memuat pelaksanaan program dan kegiatan serta hasil-hasil pengawasan pelayanan publik selama triwulan II-2021.

Selama triwulan II yang lalu, kasus positif Covid-19 mengalami kenaikan yang signifikan di Indonesia dan di banyak negara. Kenaikan ini didorong oleh varian Delta Covid-19 yang memiliki efek penyebaran lebih cepat dan luas daripada varian awal Covid-19 asal Wuhan Tiongkok. Jumlah kasus positif terus naik selama triwulan II hingga 21.807 pada tanggal 30 Juni 2021 dan mencapai puncak hingga 54.517 pada 14 Juli 2021 di tanah air.

Lonjakan kenaikan jumlah kasus positif yg asimtotik tersebut menyebabkan tidak terpenuhinya kebutuhan akan fasilitas kesehatan dan obat-obatan. Pemerintah bersama organisasi masyarakat di banyak wilayah mengupayakan tambahan fasilitas isolasi mandiri, ruang rawat inap dan ruang ICU darurat. Selain itu juga melakukan langkah untuk mencukupi kebutuhan akan tabung oksigen dan obat-obatan. Dalam upaya pemenuhan tersebut, ORI berperan sebagai katalisator melalui kegiatan Posko Pengaduan bagi masyarakat yang terdampak Covid-19 selama periode April-Juli 2021. Aduan yang masuk diproses dengan skema Reaksi Cepat

Ombudsman untuk sebanyak 1600 Laporan Masyarakat. Ditengah upaya mendorong pemenuhan hak masyarakat akan pelayanan publik tersebut, Ombudsman RI melakukan langkah perlindungan kepada insan Ombudsman yang terus menjalankan tugasnya seperti menyelesaikan laporan dan aduan masyarakat serta survey kepatuhan. Perlindungan tersebut antara lain dalam bentuk tes antigen secara reguler, program vaksinasi, hingga bakti sosial.

Tantangan kemanusiaan yang memuncak dalam masa pandemi di pertengahan tahun 2021 ini memberikan hikmah pentingnya kegotongroyongan yang terorganisir untuk keluar dari kondisi pelayanan publik yang sangat tertekan. Ombudsman memberikan apresiasi kepada para pihak, khususnya pimpinan pemerintahan, tokoh masyarakat, ahli dan tenaga kesehatan yang telah bekerja sama mengedepankan pemenuhan pelayanan publik dengan mengatasi keterbatasan yang ada. Semoga Allah SWT memberikan perlindungannya.

Wakil Ketua Ombudsman Republik Indonesia,

Bobby Hamzar Rafinus



Daftar Isi

Pimpinan Ombudsman RI Periode 2021 - 2026	ii
Ikhtisar	iii
Sambutan Ketua Ombudsman RI	iv
Sambutan Wakil Ketua Ombudsman RI	v
Daftar Isi	vi
BAB I Pendahuluan	1
BAB II Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat	7
BAB III Pencegahan Maladministrasi	20
BAB IV Risalah Perwakilan	25
BAB V Dukungan Manajemen	30
BAB VI Rencana Kerja	35
BAB VII Penutup	37
Agenda Pimpinan	39



BAB I

Pendahuluan

Profil Lembaga



VISI

“Pengawasan Pelayanan Publik yang Efektif dan Berkeadilan”



MISI

1. Memperkuat Kelembagaan.
2. Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ombudsman RI.
3. Mendorong Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.

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

Undang Nomor 9 Tahun 2015. 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

Pelayanan Publik dan Pandemi

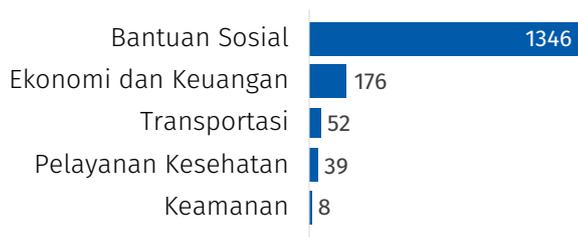
Tatanan perilaku dunia seketika berubah, sejak munculnya virus Corona di Wuhan, China pada akhir tahun 2019 yang lalu. Penyebaran virus corona yang sangat cepat dan kemudian mendunia, tak terkecuali Indonesia, juga mengalami dampak yang luar biasa. Pada bulan Maret 2020, tercatat temuan kasus pertama paparan virus Corona di Kota Depok, Jawa Barat. Seiring juga dengan Organisasi Kesehatan Dunia (*WHO-World Health Organization*) menyatakan bahwa dunia sedang dalam situasi pandemi karena sebaran *Corona Virus Disease 19 (COVID19)*. Tak menunggu lama, pemerintah mulai membentuk Gugus Tugas PC19 dan pemberlakuan PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) secara nasional.

Regulasi penanganan pandemi diterbitkan, Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2020 tentang Kebijakan Keuangan Negara dan Stabilitas Sistem Keuangan Untuk Penanganan Pandemi COVID19 bertujuan untuk memberikan perlindungan bagi kehidupan masyarakat yang secara nyata terdampak akibat penyebaran COVID19. Pemerintah menggabungkan dua sektor penting yaitu kesehatan dan ekonomi sebagai strategi penanganan pandemi. Di tingkat pemerintah pusat, mekanisme koordinasi berjalan baik. Situasi pandemi memaksa sebagian besar kita untuk kemudian mengoptimalkan sarana daring, sehingga memudahkan bagi masyarakat untuk dapat memperoleh informasi mengenai perkembangan penanganan COVID19. Selain upaya di atas, Pemerintah juga melakukan upaya percepatan herd immunity dengan penyediaan dan pelaksanaan vaksinasi bagi warga. Penyediaan dilakukan antar Negara ataupun melalui hibah luar negeri, sementara Indonesia masih dalam tahap penelitian untuk dapat memproduksi vaksin buatan sendiri.

Pelayanan Publik Terdampak

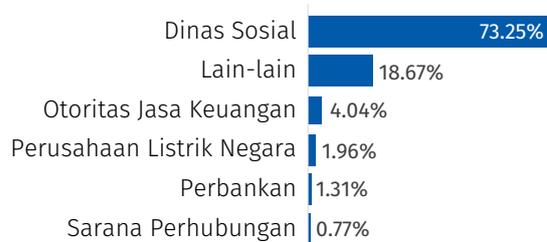
Di tahun 2020 yang lalu, Ombudsman sempat membuka Posko Pengaduan Daring Untuk Dampak Pandemi COVID19 yang dialami masyarakat. Secara umum, laporan masyarakat terbanyak disampaikan untuk isu Bantuan Sosial dan isu ekonomi keuangan.

Grafik 1.1
Jumlah Pengaduan per Sektor



Tak luput, pelayanan publik lain pun terdampak signifikan. Sebagai contoh pelayanan kesehatan, minimnya akses informasi masyarakat untuk mengetahui alur pelayanan kesehatan, keterbatasan sarana dan prasarana kesehatan, koordinasi tingkat pusat dan daerah dalam upaya pencegahan penyebaran virus. Sektor ekonomi dan keuangan, ketidakjelasan kebijakan relaksasi kredit, pemutusan hubungan kerja dari perusahaan kepada karyawan yang menimbulkan dampak meningkatnya jumlah pengangguran, kendala pemenuhan kebutuhan hidup bagi pekerja harian, kendala penyaluran bantuan sosial dan sebagainya.

Grafik 1.2
5 (lima) Instansi Terbanyak Dilaporkan

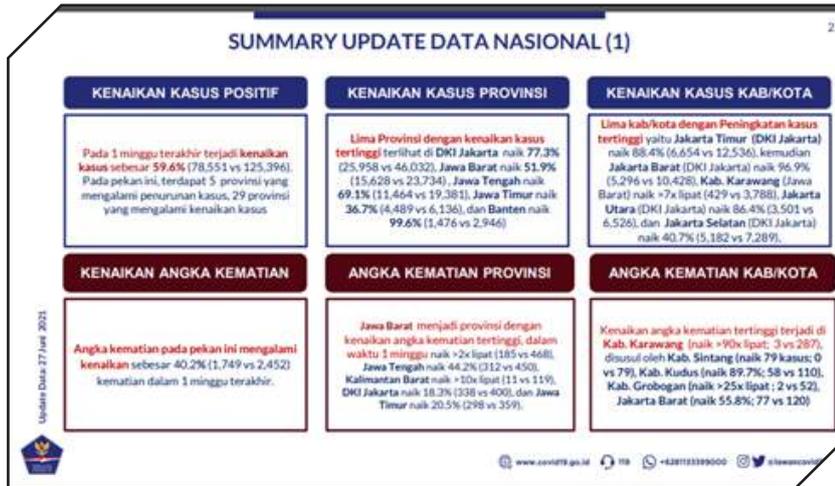


Kondisi pandemi merupakan situasi luar biasa yang penanganannya tidak bisa dilakukan secara biasa-biasa saja. Perlu inovasi bagi penyelenggara pelayanan publik dalam hal menjamin pemenuhan penyelenggaraan pelayanan publik yang optimal kepada masyarakat, termasuk di saat kondisi pandemi. Berbagai inovasi yang perlu dilakukan adalah pemanfaatan teknologi dalam pemberian pelayanan, peningkatan kompetensi SDM pelayanan, penyesuaian sarana dan prasarana pendukung pelayanan sehingga memudahkan masyarakat dalam mengakses pelayanan.

Grafik 1.3
Tindak Lanjut Pengaduan



Pengawasan Penanganan Pandemi



Virus COVID19-pun terus mengalami mutasi, tercatat sudah ada mutasi virus corona dengan berbagai macam varian seperti *Alpha*, *Beta*, *Gamma*, dan *Delta*. Eksistensi COVID19 varian delta di Indonesia, dimulai dari pernyataan Ketua pokja Genetik FKKMK UGM, dr Gunadi, Sp.BA yang menjelaskan bahwa dari 34 sampel yang diperiksa, terdapat 28 sampel yang diantaranya terkonfirmasi sebagai varian *Delta* Pada bulan Mei. Menyebarnya varian delta ini disinyalir menjadi asal muasal serangan gelombang kedua pandemi COVID19 di Indonesia.

Berdasarkan Analisis Data COVID19 Indonesia dari Satgas PC19 per tanggal 27 Juni 2021 bahwa pada satu minggu terakhir terjadi kenaikan kasus positif sebesar 59,6% (78.551 vs 125.396), lima provinsi dengan kenaikan kasus tertinggi terlihat yaitu DKI Jakarta, Jawa Barat, Jawa Tengah, Jawa Timur dan Provinsi Banten. Sedangkan angka kematian mengalami kenaikan sebesar 40,2% (1.749 vs 2.452), Kab. Karawang Provinsi Jawa Barat menjadi daerah dengan angka kematian tertinggi

Ombudsman secara parsial telah merespons isu tersebut baik di tingkat pusat maupun di kantor Perwakilan. Berbagai permasalahan pelayanan publik menjadi sorotan, seperti sektor kesehatan, jaminan sosial, keamanan dan sebagainya. adapun permasalahan yang kerap muncul antara lain:

- Keterbatasan jumlah tempat tidur di fasilitas kesehatan (*Bed Occupancy Rate*), yang mengakibatkan meningkatnya angka kematian pasien COVID19 yang menjalankan isolasi mandiri lantaran tidak dapat tertampung oleh rumah sakit atau sarana fasilitas kesehatan lainnya. Terdapat laporan kasus pasien yang meninggal di perjalanan, serta meninggal di rumah karena ditolak rumah sakit. Informasi ketersediaan Rumah Sakit yang disediakan sangat terbatas dan tidak update seiring terus bertambahnya jumlah pasien yang masuk sehingga sangat menyulitkan masyarakat yang membutuhkan. Jika pun dapat ditampung oleh rumah sakit atau faskes lain, banyak didapati

pasien harus mengantri diluar ruang UGD/IGD untuk dapat memperoleh penanganan.

- Kelangkaan Tabung Oksigen. Sempat diprediksi bahwa situasi Indonesia akan mirip dengan yang dialami oleh Negara India, dimana oksigen menjadi sangat langka dan terbatas produksi karena tingginya permintaan. Tabung oksigen dapat dibeli dengan mudah, tanpa harus ada resep dari dokter. Namun tingginya permintaan tabung dengan ketersediaan stock, tidak seimbang. Bahkan di awal kabar terbatasnya tabung oksigen, terjadi *panic buying* dimana masyarakat berbondong-bondong memborong tabung oksigen dengan motif berjaga-jaga, sehingga mengakibatkan orang yang sebenarnya lebih prioritas membutuhkan justru tidak terlayani. Dari segi produksi-pun terbatas, hal ini belum diantisipasi sebelumnya. Dan juga masih maraknya peredaran tabung oksigen palsu yang dilakukan oleh oknum penjual tabung.
- Kelangkaan Obat-Obatan Khusus COVID19. Ketika situasi sedang tidak kondusif dan kepanikan masyarakat, tersiar kabar bahwa obat-obatan khusus pasien COVID19 pun jumlahnya menipis, *panic buying* tak dapat pula dihindarkan. Kebutuhan akan obat khusus covid19 juga meningkat seiring dengan meningkatnya jumlah pasien COVID19. Kelangkaan bahan baku obat, menyebabkan produksi obat menipis.
- Terbatasnya jumlah tenaga kesehatan. Peningkatan jumlah pasien, menuntut pula adanya penambahan jumlah tenaga kesehatan guna memastikan perawatan pasien dapat berjalan dengan baik. Banyaknya nakes yang terpapar bahkan sampai meninggal dunia, serta keterlambatan pembayaran insentif belakangan ini menjadi isu hangat di publik, bahkan tak jarang ada nakes yang mengundurkan diri dari tugas.

Hal lain yang menjadi sorotan, adalah upaya akselerasi pelaksanaan vaksinasi sebagai salah satu cara meningkatkan percepatan herd immunity. Pada mulanya jumlah vaksin dunia jumlahnya memang terbatas, namun seiring waktu, produksi vaksin sudah mulai massal dilakukan, distribusi-pun dilakukan lintas Negara. Pemerintah Indonesia mengklaim bahwa jumlah vaksin yang ada, dengan distribusi dan pelaksanaan yang sesuai rencana dapat menciptakan herd immunity pada penghujung tahun 2021 mendatang. Problem dilapangan, stock vaksin sangat terbatas, vaksin masih terbatas dilakukan di beberapa sentra vaksin, tidak mudah bagi masyarakat melakukan pendaftaran, distribusi vaksin terhambat, pun jika akhirnya terdaftar maka akan terjadi penumpukan calon penerima vaksin di sentra vaksinasi.

“Deteksi dan penelusuran penularan Covid-19 juga menjadi perhatian dari Ombudsman, mulai dari harga Rapid Test, Tes Antigen hingga PCR yang cukup mahal menjadi kendala dalam deteksi yang dilakukan, dan juga aspek validitas dan keamanan serta penggunaan hasil tes, juga dikritis oleh Ombudsman RI.”

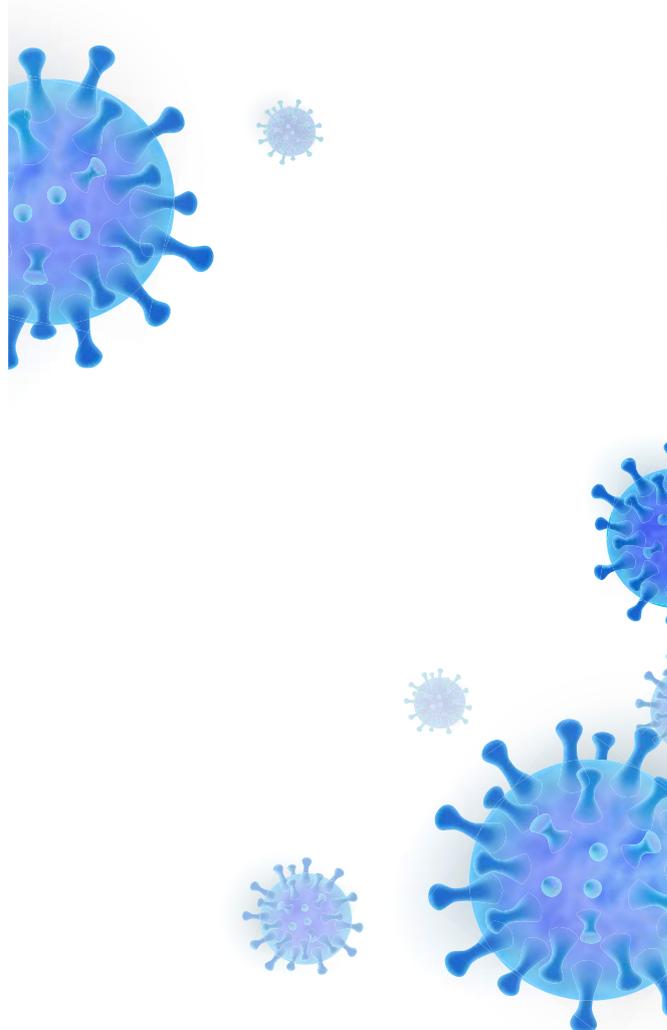
Permasalahan lain yang juga muncul ke permukaan adalah penyaluran Bantuan Sosial baik oleh Pemerintah Pusat maupun Daerah. Pada dasarnya Bansos ini merupakan program regular pemerintah (tak hanya di masa pandemi), kemudian Pemerintah menambah jumlah bantuan kepada keluarga pra sejahtera untuk memperoleh bantuan sosial. Bansos bagi warga dapat di cek melalui cekbansos.kemensos.go.id Kementerian Sosial untuk bantuan antara lain Program Keluarga Harapan (PKH), Program Kartu Sembako (Bantuan Pangan Non Tunai), Bantuan Sosial Tunai (BST) dan Bantuan Beras. Implementasi di lapangan, tak selamanya berjalan mulus. Bansos yang dipotong, kualitas bantuan beras yang dinilai sudah tidak layak, data ganda dan data tidak mutakhir seolah menjadi polemik yang tak berkesudahan.

Pelayanan Sektor Pendidikan, juga mengalami perubahan yang signifikan. Penerapan pembelajaran jarak jauh (PJJ) atau sekolah yang dilakukan dari rumah baik secara daring melalui teknologi informasi maupun dengan pemberian tugas dari sekolah, memberikan warna baru bagi metode pembelajaran, di satu sisi para tenaga pendidik diharuskan untuk bisa inovatif dalam mengajar sehingga peserta didik dapat menerima dengan mudah. Di sisi lain, tak jarang pembelajaran jarak jauh ini mengalami banyak hambatan baik dari segi para pelaksana (tenaga pendidik dan peserta didik), orang tua peserta didik merasa kesulitan ketika harus mendampingi anaknya belajar; serta dari segi sarana dan prasarana (ketersediaan gawai dan internet yang belum merata di seluruh Indonesia) sehingga berpotensi kesenjangan kualitas capaian belajar, resiko learning loss serta terganggunya mentalitas pada anak.

Melalui Surat Edaran Ketua Ombudsman No 19 Tahun 2021 tentang Pengawasan Pelayanan Publik Sektor Pendidikan Di Masa Pandemi Covid-19 Terkait Pelaksanaan Pembelajaran Tatap Muka Dan Penerimaan Peserta Didik Baru Tahun 2021 yang dilaksanakan sejak tanggal 27 April 2021 sampai dengan 31 Juli 2021. Ombudsman RI sebagai pengawas pelayanan publik perlu menjalankan fungsinya guna memastikan pelayanan publik sektor Pendidikan sebagai salah satu hak dasar masyarakat dapat dilaksanakan dan diterima dengan baik. Pengawasan berfokus antara lain pada kejelasan prosedur pembelajaran tatap muka; pemenuhan kebutuhan vaksinasi bagi setiap tenaga pendidik; monitoring pemenuhan Daftar Periksa Kesiapan Sekolah; upaya mitigasi untuk kasus

terkonfirmasi positif Covid-19 di lingkungan sekolah; Optimalisasi pengelolaan pengaduan; dan Edukasi secara berkala di lingkungan sekolah. Sedangkan untuk isu PPDB, fokus pengawasan pada kejelasan informasi tentang prosedur PPDB; Daya Tampung dan Penetapan Zonasi; Dugaan percaloan dan pungli; Kuota peserta penyandang disabilitas; serta Pengelolaan Pengaduan di setiap sekolah.

OmbudsmanRI sebagai pengawas pelayanan publik, tak hanya secara aktif menindaklanjuti laporan masyarakat atas dugaan maladministrasi dari penyelenggara pelayanan publik, namun juga dapat melakukan pemeriksaan atas inisiatif sendiri termasuk berkenaan dengan permasalahan pelayanan publik yang muncul akibat pandemi COVID19. Ombudsman akan melakukan serangkaian pemeriksaan inisiatif guna menemukan potensi maladministrasi berdasarkan data dilapangan dan pemeriksaan kepada para pengambil kebijakan berkaitan dengan penanganan pandemi COVID19 di Indonesia.





Ombudsman RI menjadi salah satu narasumber dalam Webinar Internasional *"The Ombudsman's Role During and Post Covid 19 Pandemic"* yang diselenggarakan oleh Ombudsman Thailand secara daring.

Pandemi COVID-19 menjadi tantangan tersendiri dalam pengawasan pelayanan publik di Indonesia. Ombudsman RI harus menjadi yang pertama dan terdepan sebagai mitra Pemerintah yang memastikan kebijakan pelayanan publik, khususnya terkait penanganan COVID-19, adalah keputusan yang terbaik dan akuntabel dalam pelaksanaannya.

Ombudsman RI juga harus menjadi yang terdepan dalam menjamin pemenuhan hak masyarakat atas pelayanan publik yang baik, secara khusus dalam hal menindaklanjuti keluhan masyarakat, terutama yang menyangkut pelayanan publik di masa dan sesudah pandemi COVID-19.

Ombudsman harus menjadi *"Magistrature of Influence"* dalam menyelesaikan keluhan masyarakat dan menjadi 'lembaga pemberi sinyal' ketika kebijakan Pemerintah perlu menjadi perhatian agar dilakukan perbaikan.

Dalam menjalankan tugasnya, Ombudsman RI melakukan sejumlah penyesuaian dalam menerima laporan masyarakat dan penanganan laporan, salah satunya mengoptimalkan kanal pengaduan daring.

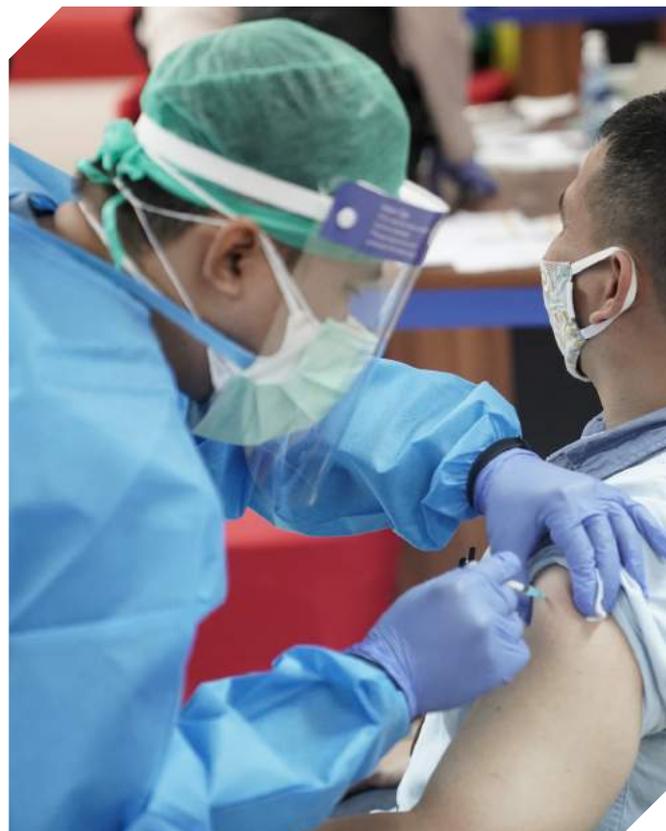
"Secara khusus, pada bulan April hingga Juli 2020, Ombudsman RI telah membuka Posko Pengaduan bagi masyarakat yang terdampak COVID-19 agar mudah dalam menyampaikan keluhan berkaitan dengan layanan pada masa pandemi. Selama kurang lebih 4 (empat) bulan Posko Pengaduan berjalan, Ombudsman RI menerima lebih dari 1600 Laporan masyarakat."

Terbanyak yang dilaporkan adalah mengenai Bantuan Sosial sebesar 83%, diikuti Laporan mengenai Ekonomi dan Keuangan sebesar 10,9%, Transportasi 3,2%, Layanan Kesehatan 2,4%, dan Keamanan 0,5%.

Dengan adanya pembatasan, Ombudsman melakukan penyesuaian metode pemeriksaan dengan prioritas menggunakan mekanisme daring. Guna memaksimalkan hasil pemeriksaan, kami mengupayakan untuk memanfaatkan jaringan focal point yang kami bentuk bersama dengan instansi terlapor.

Pada lingkup internal, Ombudsman RI memastikan untuk dapat meminimalisir resiko pegawai terinfeksi virus COVID-19 salah satunya dengan melakukan pembatasan jumlah pegawai untuk bekerja di kantor. Pembentukan Tim Satuan Tugas Pencegahan dan Penanganan COVID-19 di lingkup Ombudsman RI.

Pada pertengahan bulan Maret lalu, Tim Satuan Tugas telah berhasil melaksanakan vaksinasi COVID-19 dosis pertama bagi seluruh pimpinan dan pegawai di lingkungan Ombudsman RI, termasuk kantor perwakilan di 34 provinsi di Indonesia.





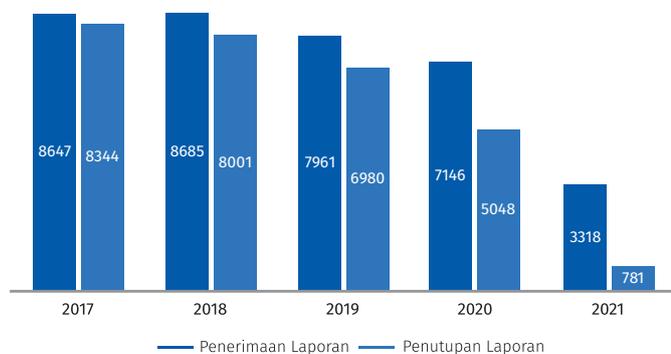
BAB II

PENYELESAIAN LAPORAN/ PENGADUAN MASYARAKAT

Pengaduan Masyarakat

Ombudsman RI pada triwulan II tahun 2021 menerima laporan/pengaduan masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik sebanyak 3.318 laporan/pengaduan. Dari jumlah pengaduan tersebut, terdapat 1.425 laporan yang merupakan laporan masyarakat, 201 laporan merupakan Respon Cepat Ombudsman, dan 25 laporan investigasi atas prakarsa sendiri, 443 tembusan, dan 1.224 yang merupakan konsultasi non laporan. Pada periode yang sama laporan yang telah diselesaikan/ditutup adalah sebanyak 781 laporan/pengaduan. Sebagai gambaran tren laporan/pengaduan masyarakat lima tahun terakhir (2017 – Triwulan II 2021), dipaparkan sebagai berikut:

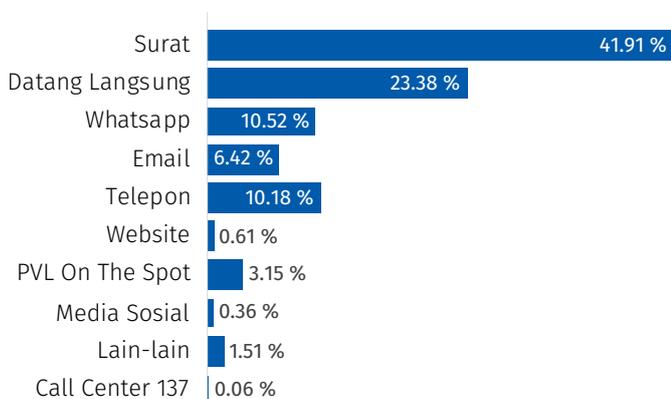
Grafik 2.1
Data laporan periode 2017 - 2021 Triwulan II 2021



Adapun 1.651 pengaduan masyarakat yang diterima pada Triwulan II Tahun 2021, merupakan Laporan Masyarakat (reguler), Respon Cepat Ombudsman, dan Investigasi atas Prakarsa Sendiri dengan rincian sebagai berikut:

Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Cara Penyampaian

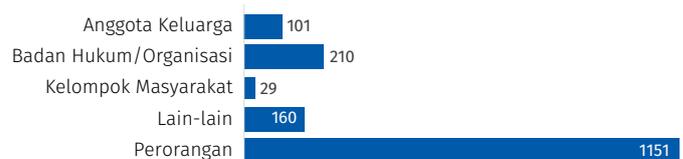
Grafik 2.2
Laporan Masyarakat berdasarkan Cara Penyampaian



Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Klasifikasi Pelapor

Berdasarkan data klasifikasi Pelapor menunjukkan bahwa pelapor perorangan yang paling banyak menyampaikan pengaduan. Kondisi ini menunjukkan meningkatnya kesadaran individu untuk mendapatkan hak atas pelayanan yang publik dan berani menyampaikan pengaduan.

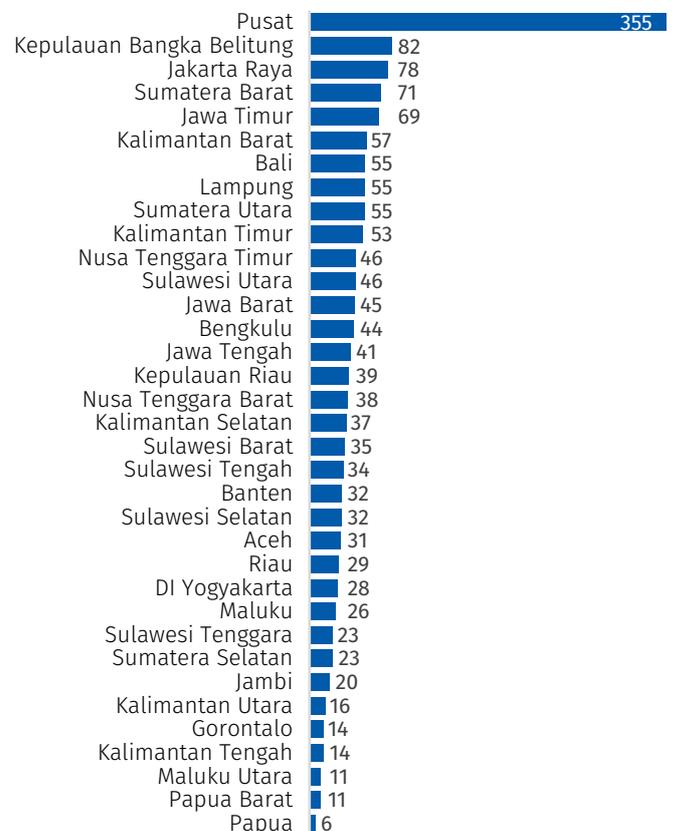
Grafik 2.3
Laporan Masyarakat berdasarkan Klasifikasi Pelapor



Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Wilayah Kerja

Sebaran Laporan yang termasuk dalam urutan 3 (tiga) terbanyak adalah Ombudsman RI (Pusat) sebanyak 355 laporan, Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung sebanyak 82 laporan, dan Perwakilan Jakarta Raya 78 laporan. Data lengkap sebagai berikut:

Grafik 2.4
Sebaran Laporan Ombudsman RI



Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Substansi Laporan

Laporan masyarakat berdasarkan Substansi Laporan, yang paling banyak diadukan adalah Substansi Agraria/ Pertanahan sebanyak 353 laporan. Data Substansi Laporan disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 2.1
Laporan Masyarakat berdasarkan Substansi Laporan

SUBSTANSI	LAPORAN	SUBSTANSI	LAPORAN
Agraria	353	Kejaksaan	20
Kepolisian	160	Lingkungan Hidup	20
Pendidikan	148	Pajak	18
Kepegawaian	138	Telekomunikasi dan Informatika	17
Pedesaan	85	Perdagangan, Industri dan Logistik	14
Peradilan	77	Lain-lain	9
Hak Sipil dan Politik	66	Asuransi	7
Perhubungan dan Infrastruktur	65	Keagamaan	7
Perbankan	52	Lembaga Pemasarakatan	4
Kesehatan	46	Koperasi	3
Ketenagakerjaan	41	Penanaman Modal	3
Air	37	Pertahanan	3
Energi dan Kelistrikan	36	Pertanian dan Pangan	3
Jaminan Sosial	36	Hak Kekayaan Intelektual	2
Kesejahteraan Sosial	35	Kedaruratan	2
Administrasi Kependudukan	29	Keimigrasian	2
Perizinan	29	Bea dan Cukai	1
Pengadaan Barang, Jasa, dan Lelang	27	Kehutanan	1
Permukiman dan Perumahan	27	Pegadaian	1
Pertambangan	26	Perikanan	1

Isu Berdasarkan Sektor

Sektor pemeriksaan laporan/pengaduan masyarakat di Ombudsman RI terbagi menjadi 3 lingkup yaitu Sektor Hukum, Politik, Keamanan dan Pertahanan, Sektor Ekonomi dan Lingkungan, dan Sektor Sosial, Pendidikan, dan Kebudayaan. Pada masing-masing sektor terbagi kedalam beberapa substansi yang dijabarkan sebagai berikut:

Hukum, Politik, Keamanan dan Pertahanan

Sektor Hukum, Politik, Keamanan, dan Pertahanan memiliki beberapa substansi laporan/pengaduan masyarakat yaitu Peradilan, Keimigrasian, Lembaga Pemasyarakatan, Hak Sipil dan Politik, Hak Kekayaan Intelektual, Kepolisian, Kejaksaan, Pertahanan, dan Kedaruratan. Ombudsman RI mengangkat isu-isu menonjol terkait sektor ini yaitu sebagai berikut:

Irwasda Polda Jawa Tengah Akan Tindak Tegas Bagi Personil yang “Bandel”

Pada 28 Mei 2021 Polda Jawa Tengah menegaskan pihaknya akan meminta Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah menjadi jembatan masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dilingkup Kepolisian terutama dalam pelayanan SIM. Meminta data perilaku personil anggota yang menyimpang, kalau memang terbukti salah kita akan tindak tegas. Karena dari unsur pimpinan dan jajaran sudah berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan dipastikan kalau ada anggota yang menyimpang pasti akan ditindak.

Jalanan hubungan yang sangat baik dengan Polda Jawa Tengah, Ombudsman RI menyampaikan langsung terkait laporan masyarakat dan memberikan saran perbaikan. Salah satu saran yang kami sampaikan adalah pemasangan CCTV pada loket-loket pelayanan di Samsat.



“Ombudsman RI mengembangkan metode mendengar progresif partisipatif dari masyarakat, jadi dalam menindaki laporan masyarakat lebih cepat dan berkualitas dalam memberikan usulan-usulan korektif kepada instansi terkait.”

Ombudsman RI terus bermitra dengan instansi-instansi untuk meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas dengan memberikan saran dan korektif kepada instansi pemerintahan agar masyarakat mendapatkan pelayanan yang prima.

Ekonomi dan Lingkungan

Sektor Ekonomi dan Lingkungan memiliki beberapa substansi laporan/pengaduan masyarakat yaitu Perdagangan, Industri dan Logistik, Pertanian dan Pangan, Perikanan, Penanaman Modal, Pajak, Bea dan Cukai, Perbankan, Perizinan, Asuransi, Pegadaian, Pengadaan Barang, Jasa dan Lelang, Koperasi, Agraria, Pemukiman dan Perumahan, Transmigrasi, Pertambangan, Energi dan Kelistrikan, Air, Lingkungan Hidup, Kehutanan, Perhubungan dan Infrastruktur, dan Telekomunikasi dan Informatika. Ombudsman RI mengangkat isu-isu menonjol terkait sektor ini yaitu sebagai berikut:

Kepemilikan dan Ganti Rugi Tanah

Daring Tematik "Kepemilikan dan Ganti Rugi Tanah" adalah untuk peningkatan pengetahuan dan pemahaman, khususnya dalam sektor agraria/pertanahan pada 6 April 2021.

Salah satu tantangan saat ini adalah kompleksnya persoalan pelayanan publik, khususnya terkait pelayanan di bidang agraria/pertanahan yang merupakan laporan masyarakat dengan kategori lima besar terbanyak selama beberapa tahun ini. Untuk itu, pendapat kalangan akademisi atau ahli sangat diharapkan untuk menambah ilmu dan pengetahuan Insan Ombudsman guna memiliki prespekif dan pemahaman yang semakin luas khususnya dalam pelaksanaan tugas penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat.

Ombudsman RI perlu mendapatkan masukan dari ahli yang berkompeten terkait permasalahan agraria mengenai penanganan tiga laporan masyarakat dengan beberapa substansi. Diantaranya adalah Rekomendasi Ombudsman yang telah diterbitkan kepada 5 (lima) Kantor Pertanahan di Wilayah Provinsi DI Yogyakarta, tindak lanjut LAHP terhadap Laporan Masyarakat di Sumatera Utara dan tindak lanjut LAHP terkait ganti

rugi tanah Dinas SDA Provinsi DKI Jakarta dalam proyek Waduk Rawa Lindung, Jakarta Selatan.

Diskusi terbatas dengan menghadirkan ahli yang berkompoten dari kalangan akademisi ini, dapat memberikan bekal ilmu dan pemahaman dalam menyelesaikan laporan masyarakat di Ombudsman RI.



Dalam kegiatan yang diikuti oleh kurang lebih 100 peserta ini, hadir sebagai narasumber Prof. Maria S.W. Sumardjono, Guru Besar Hukum Agraria Universitas Gadjah Mada dan Kepala Keasistenan Utama Resolusi Dan Monitoring Ombudsman RI.

Ekspor Benih Lobster Disahkan

Ombudsman RI menyampaikan hasil *Rapid Assessment* Ombudsman RI terkait Tata Kelola Ekspor Benih Bening Lobster (BBL) sesuai Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 12 Tahun 2020 tentang Pengelolaan Lobster, Kepiting dan Rajungan di Wilayah Indonesia, kepada Kementerian Kelautan dan Perikanan pada 8 April 2021.

Latar belakang dilaksanakannya kajian ini adalah hasil deteksi dini dan penelusuran informasi oleh Ombudsman RI, yang mengarah pada munculnya empat potensi maladministrasi.

Empat potensi maladministrasi yang ditemukan yaitu: (1) adanya diskriminasi pemenuhan kriteria sebagai nelayan penangkap BBL serta proses penetapan eksportir BBL dan nelayan BBL; (2) adanya permintaan imbalan pada pemenuhan persyaratan teknis penetapan eksportir BBL dan penetapan nelayan penangkap BBL; (3) adanya tindakan sewenang-wenang dari eksportir BBL dalam penentuan skema kerja sama atau pola kemitraan dengan nelayan penangkap BBL;

dan (4) Ombudsman menemukan penyalahgunaan wewenang dari Direktorat Jenderal Perikanan Tangkap KKP dan eksportir BBL atas penetapan harga BBL yang menggunakan kriteria harga patokan terendah.

Hasil temuan kajian dan menyampaikan dua opsi Saran Ombudsman kepada pihak KKP. Opsi pertama yang Ombudsman sarankan adalah mencabut atau merevisi Peraturan Menteri KP Nomor 12 Tahun 2020 dan merancang peraturan baru yang mengatur ekspor BBL dalam batas waktu 3 tahun dengan evaluasi per tahun oleh BUMN Perikanan, serta mengatur peruntukan sebagian keuntungan untuk pengembangan budidaya, dan opsi kedua Saran Ombudsman adalah agar merevisi Peraturan Menteri KP Nomor 12 Tahun 2020 dengan membatasi ekspor hanya untuk lobster hasil budidaya oleh pelaku swasta serta mengkaji dan membentuk Sovereign Wealth Fund khusus untuk komoditi hasil laut dan memanfaatkan dananya untuk mendanai riset dan pengembangan budidaya lobster dan produk perikanan lainnya.



Menanggapi hal tersebut, Kepala Badan Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan KKP, Dr. Ir. Rina, M.Si mengatakan, bahwa Menteri KKP telah memutuskan bahwa saat ini sudah tidak mengizinkan ekspor benih lobster dan hanya memperbolehkan ekspor lobster serta tangkapan laut dengan standar ukuran konsumsi. Sehingga yang dipilih adalah opsi kedua saran dari Ombudsman, yaitu merevisi Peraturan Menteri KP Nomor 12 Tahun 2020. Kami juga akan mengarah pada penggunaan teknologi yang lebih baik sehingga Indonesia dapat menjadi pemain lobster kelas dunia.

Sesuai prosedur Ombudsman RI akan melakukan monitoring tindak lanjut pelaksanaan Saran Ombudsman RI. Dalam dua bulan ke depan akan dilaksanakan serangkaian diskusi publik terkait monitoring revisi Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 12 Tahun 2020 tentang Pengelolaan Lobster, Kepiting dan Rajungan di Wilayah Indonesia.

Penyusunan Peraturan Direksi PLN Harus Aspiratif

Dalam menjalankan fungsinya sebagai pengawas penyelenggaraan pelayanan publik khususnya dalam substansi kelistrikan, Ombudsman RI memberikan saran perbaikan dalam penyusunan Peraturan Direksi PT Perusahaan Listrik Negara (PLN) Tentang Penyesuaian Perhitungan Pemakaian Tenaga Listrik (P3TL) dan Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL).

Saran perbaikan Ombudsman RI kepada PT PLN dalam pengelolaan kelistrikan, yakni : pertama, PLN diminta untuk meningkatkan kualitas pengelolaan pengaduan pelayanan publik; kedua, transparansi dalam regulasi dan SOP PT PLN di unit pelayanan melalui websitenya; ketiga, meningkatkan pelayanan transmisi jaringan untuk mencegah pemadaman listrik; keempat, sosialisasi ke publik untuk memperoleh kompensasi persyaratan dan mekanisme hak publik yang dirugikan atas pemakaian listrik; kelima, integrasi data masyarakat penerima subsidi kelistrikan dengan kementerian/Lembaga dan pemerintah daerah provinsi/kabupaten/kota; keenam, evaluasi penyelesaian laporan Penertiban Penggunaan Tenaga Listrik (P2TL) dengan melibatkan partisipatif publik dan kerjasama dengan para pihak terkait; ketujuh, PT PLN tidak mendominasi dalam P2TL.

Dalam draft Perdir tersebut tertuang frasa mengganti kata "barang bukti" menjadi "hasil pemeriksaan". Tata cara pelaksanaan P2TL di lapangan dan memberi penekanan bahwa aset bukan milik PLN yang menjadi temuan P2TL harus diambil oleh penyidik. Penyambungan langsung dalam kondisi pemutusan sementara yang APP-nya telah diambil petugas PLN (atau yang dibongkar rampung) ditetapkan sebagai penyalahgunaan mempengaruhi energi dan batas daya. Tidak mengenakan sanksi/denda namun memberikan peringatan kepada Konsumen yang membantu *levering* menggunakan instalasi miliknya ke Konsumen yang masih dalam proses P2TL Perubahan jenis dan golongan pelanggan pada P II, PIII, dan P IV.

Adapun perubahan pelayanan bagi pelanggan listrik yakni sebagai berikut: pertama, memindahkan meter dalam satu persil, bukan lagi ditetapkan sebagai pelanggaran penyalahgunaan energi listrik, selama pemakaian energinya masih tetap terukur. PT PLN akan memberikan sosialisasi bahwa hal tersebut harus dilakukan oleh petugas yang memiliki kompetensi; kedua, pelanggan yang sudah dilakukan pemutusan sementara karena tunggakan rekening listrik lalu dengan sengaja menyambung kembali tanpa ijin PLN, bukan lagi ditetapkan sebagai pelanggaran penyalahgunaan energi listrik, selama pemakaian energinya masih tetap terukur; Ketiga, bahwa jawaban atas surat pengajuan keberatan, pelanggan memperoleh kepastian atas surat keberatan karena sudah ditetapkan waktu maksimal yang harus direspon oleh PLN, dari 30 hari kerja menjadi paling cepat maksimal 15 hari kerja.

PT PLN telah membangun tradisi baru yang aspiratif dan kolaboratif dalam korporasi BUMN kelistrikan itu. Dimana dalam penyusunan Perdir perusahaan BUMN tersebut melibatkan secara langsung para pihak terkait

dan masyarakat guna memberikan masukan dalam penyusunan regulasi PT PLN. Regulasi itu tentunya berimplikasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik khususnya di substansi kelistrikan.

Kegiatan yang dilakukan PT PLN ini merupakan terobosan positif yang aspiratif dan kolaboratif dengan para pihak terkait khususnya elemen masyarakat. Ini harus diikuti oleh para penyelenggara pelayanan publik lainnya. Pihaknya akan menyampaikan kepada kementerian/Lembaga guna melakukan langkah tersebut.

Peran yang berbeda antara masyarakat dengan Ombudsman RI bukanlah saling bertentangan, melainkan melengkapi satu sama lain dalam rangka pengawasan eksternal terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Partisipasi masyarakat merupakan salah satu unsur yang dapat menunjang terlaksananya fungsi, tugas dan kewenangan Ombudsman RI sebagai lembaga pengawas penyelenggaraan pelayanan publik. Hal itu tentunya berlaku juga bagi penyelenggara pelayanan publik khususnya PT PLN.

Tanpa partisipasi masyarakat dapat dipastikan bahwa pengawasan dan penyelenggaraan pelayanan publik tidak akan maksimal sebagaimana harapan banyak kalangan. Permasalahan pelayanan publik yang sering dilaporkan masyarakat dalam substansi kelistrikan yakni : Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL), kenaikan biaya tarif/ tagihan listrik, permohonan sambungan baru, kasus pungutan liar dan pemadaman listrik.

Tata Kelola Energi Masuk Dalam Dimensi Pelayanan Publik

Tata kelola energi masuk ke dalam dimensi pelayanan publik karena menyangkut hajat hidup orang banyak. Hal tersebut disampaikan dalam Diskusi Publik dengan tema "Membangun Tata Kelola Energi Dalam Perspektif Penyelenggaraan Pelayanan Publik". Sudah menjadi tanggung jawab negara untuk mewujudkan kemakmuran rakyat sehingga Ombudsman perlu melakukan pengawasan.

Ombudsman RI memiliki tiga peran dalam tata kelola energi, Pertama dengan menindaklanjuti laporan masyarakat pada sektor energi, kedua melakukan pemeriksaan inisiatif dan ketiga dengan melakukan pencegahan maladministrasi dalam sektor energi.

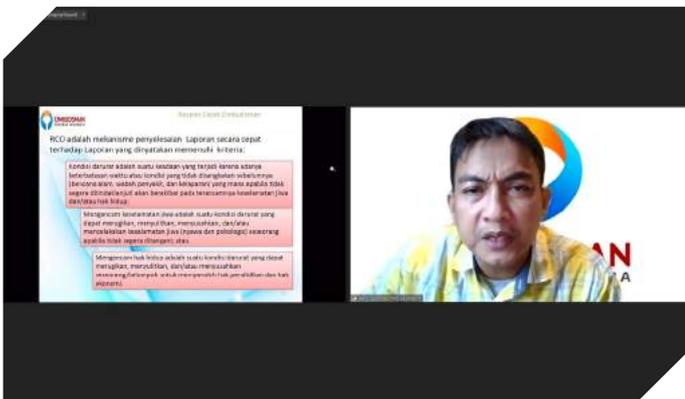
Saat ini Ombudsman RI tengah mengkaji adanya isu-isu maladministrasi dalam tata kelola energi salah satu yang menjadi sorotan adalah dalam pengelolaan kilang minyak Balongan Indramayu dan Cilacap.

Ombudsman RI mendorong partisipasi masyarakat untuk menyampaikan laporan apabila terjadi maladministrasi dalam pelayanan publik dalam sektor energi melalui Respons Cepat Ombudsman (RCO). Penerimaan laporan melalui *WhatsApp* sebagai langkah cepat, kami merespons informasi tersebut dan tentunya akan kami klarifikasi kebenarannya. Sehingga diharapkan melalui laporan dari masyarakat tersebut dapat meningkatkan koordinasi antara Ombudsman RI dengan instansi penyelenggara publik khususnya dalam sektor energi.

Sosial, Pendidikan, dan Kebudayaan

Sektor Sosial, Pendidikan, dan Kebudayaan memiliki beberapa substansi laporan/pengaduan masyarakat yaitu Ketenagakerjaan, Kepegawaian, Jaminan Sosial, Pedesaan, Pendidikan, Kesehatan, Administrasi Kependudukan, Keagamaan, dan Kesejahteraan Sosial. Ombudsman RI mengangkat isu-isu menonjol terkait sektor ini yaitu sebagai berikut:

Respon Cepat Ombudsman dalam Pengaduan BPJS Kesehatan



Program Respons Cepat Ombudsman (RCO) dapat mengakomodir keluhan masyarakat dalam pelayanan BPJS Kesehatan selama pandemi Covid 19. Hal tersebut diungkapkan dalam acara “Diskusi Publik Layanan Program BPJS Kesehatan yang Responsif, Cepat, Efektif dan Berkeadilan” yang dilaksanakan secara daring pada 7 April 2021.

Acara tersebut diselenggarakan oleh elangnews.com bersama BPJS Kesehatan dan Ombudsman RI. Dihadiri oleh Anggota Komisi IX DPR Dr. Suir Syam M.Kes, Dirut BPJS Kesehatan Prof. Dr. dr. Ali Ghufron Mukti, Deputi Direksi BPJS Bidang Pelayanan Arief Syaefuddin, Anggota Dewan Jaminan Sosial Nasional RI Subiyanto dan dimoderatori oleh Staf Ahli DPR RI Dedi Supratman S.

Salah satu keluhan yang paling banyak diadukan masyarakat yakni terkait kesulitan dalam membayar tunggakan BPJS pasca Pemutusan Hubungan Kerja (PHK). Angka PHK yang besar akan memicu kemiskinan baru. Biasanya peserta dibayar oleh perusahaan tapi karena diberhentikan maka menimbulkan pelayanan BPJS kesehatan tidak bisa diakses. Mereka masih terdaftar dalam pekerja penerima upah. Harusnya BPJS menjadikan peserta penerima iuran.

Selain tunggakan pembayaran BPJS, beberapa permasalahan lainnya yang sering dikeluhkan oleh masyarakat diantaranya antrian pelayanan, penolakan dari rumah sakit/faskes, stok obat atau darah yang kosong sehingga ada pembebanan biaya tertentu ke pasien dan sering berubahnya peraturan dalam pelayanan JKN (Jaminan Kesehatan Nasional)

Ketidaktahuan harus melapor kemana menjadi tantangan umum pengelolaan pengaduan pelayanan publik. RCO hadir sebagai sarana perbaikan pelayanan publik demi meningkatkan kepercayaan masyarakat dan terbangunnya sistem pelayanan publik yang transparan, partisipatif, resposif dan akuntabel.

Cara melapor dengan menulis kronologi kasus yang dialami. Kirim kartu BPJS kemudian kirim bukti yang dimiliki misalnya kwitansi, situasi kejadian di faskes atau RS. Tulis no HP dan kirim ke nomor Ombudsman RI.

Deputi Direksi BPJS Bidang Pelayanan, Arief Syaefuddin juga menambahkan BPJS perlu memastikan proses layanan administrasi dapat berjalan semestinya. Selama pandemi Covid 19 ini BPJS juga memiliki berbagai platform dalam menampung keluhan masyarakat seperti adanya Mobile JKN dan “PANDAWA”. BPJS terus mendorong agar tidak alergi dengan pengaduan dan sepakat untuk mengedukasi agar menjadi peserta yang cerdas untuk tidak ragu melapor”.

Saat ini di daerah sudah sering berkolaborasi antara BPJS dengan perwakilan Ombudsman RI. *Support* penuh (RCO) dan Kerjasama. Beberapa pengaduan label merah 1x24 jam bisa diselesaikan.

Harapan Ombudsman RI agar masyarakat tidak ragu melapor dan bersama mewujudkan mimpi bangsa untuk mendapatkan jaminan kesehatan yang sesuai dengan UUD.

Laporkan Maladministrasi Pembelajaran Tatap Muka dan PPDB

Ombudsman RI menilai adanya potensi maladministrasi dalam penyelenggaraan Pembelajaran Tatap Muka (PTM) dan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) tahun 2021. Ombudsman RI meminta masyarakat untuk aktif mengawasi dan melaporkan jika menemukan dugaan maladministrasi pada pelaksanaan pembelajaran tatap muka dan PPDB 2021.

Hal yang menjadi perhatian Ombudsman adalah implementasi Surat Keputusan dan Surat Edaran Bersama 4 Menteri tentang Panduan Penyelenggaraan Pembelajaran di Masa Pandemi Covid-19. Ombudsman RI menekankan pada pengawasan pemenuhan daftar periksa kesiapan sekolah sebagaimana tertuang dalam SKB 4 Menteri tersebut.

Daftar periksa kesiapan sekolah di antaranya identifikasi kesiapan sarana sanitasi di sekolah, seperti toilet yang bersih dan layak, sarana cuci tangan beserta sabun dengan air mengalir, *hand sanitizer* di beberapa titik serta ketersediaan disinfektan. Selain itu, identifikasi ketersediaan fasilitas pelayanan kesehatan di sekolah



serta identifikasi kesiapan satuan pendidik untuk penerapan protokol kesehatan dengan mewajibkan pemakaian masker.

Selain itu, Ombudsman RI juga menyoroti kejelasan prosedur pembelajaran tatap muka seperti pemenuhan sarana prasarana sekolah, jumlah jam belajar, metodeshift, dan pelaksanaan belajar mengajar di dalam kelas.

Hal lain yang menjadi perhatian Ombudsman RI adalah pemenuhan kebutuhan vaksinasi bagi setiap tenaga pendidik. Perlu adanya upaya pembentukan Satgas Covid-19 di setiap sekolah untuk memastikan penerapan protokol kesehatan. Apabila muncul kasus terkonfirmasi positif Covid-19 di lingkungan sekolah, Indraza menegaskan perlunya upaya mitigasi penanganannya, di samping edukasi secara berkala di lingkungan sekolah.

Sementara itu, terkait pelaksanaan PPDB, agar tidak terjadi maladministrasi Ombudsman RI menilai perlu adanya kejelasan informasi tentang prosedur PPDB, daya tampung dan penetapan zonasi secara transparan, informasi kuota peserta penyandang disabilitas serta pengelolaan pengaduan di setiap sekolah.

Sesuai tugas dan fungsi Ombudsman RI dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, Ombudsman RI akan melakukan pengawasan guna memastikan bahwa pelayanan publik terkait pelaksanaan Pembelajaran Tatap Muka dan Penerimaan Peserta Didik Baru telah dilaksanakan dan diterima dengan baik oleh masyarakat.

Adapun bentuk pengawasan Ombudsman RI dilaksanakan melalui pemantauan langsung di 34 kantor perwakilan Ombudsman di Indonesia dengan menggunakan metoderandom sampling. Pemantauan dilakukan pada beberapa sekolah di setiap satuan pendidikan pada tingkat SD/MI, SMP/MTs, dan SMA/SMK/MA.

Ombudsman RI juga melakukan optimalisasi berbagai kanal pengaduan di setiap Kantor Perwakilan, Melakukan Respons Cepat Ombudsman (RCO) atau Inisiatif Ombudsman (IN) jika dianggap telah memenuhi ketentuan, maupun membentuk posko pengaduan pelayanan pendidikan di Kantor Perwakilan jika dianggap perlu.

Ombudsman RI mendorong para penyelenggara pelayanan publik untuk senantiasa menindaklanjuti laporan atau pengaduan bahkan sekedar permintaan informasi dari masyarakat berkaitan dengan kondisi pandemi ini. Serta untuk mulai membangun mekanisme pengelolaan pengaduan secara berjenjang di instansi. Berdasarkan hasil pantauan di lapangan, Ombudsman juga akan menyampaikan saran perbaikan atau tindakan korektif yang harus dilaksanakan oleh instansi terkait.

Ombudsman RI meminta kepada masyarakat agar turut berpartisipasi aktif dalam mengawasi dan melaporkan kepada Ombudsman RI apabila ditemukan pelanggaran-pelanggaran dalam pelaksanaan pembelajaran tatap muka dan PPDB. Ombudsman RI membuka akses seluas-luasnya kepada masyarakat selaku pengguna layanan untuk menyampaikan aduan sesuai dengan mekanisme yang berlaku.

Respon Cepat Ombudsman (RCO) Selamatkan Klaim Jaminan Kematian Pekerja

Ombudsman RI sebagai lembaga negara yang bertugas dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia menerapkan pola Respons Cepat Ombudsman (RCO). Terkini, Ombudsman RI menerima laporan pengaduan masyarakat melalui *WhatsApp* yang melaporkan penolakan pembayaran klaim Jaminan Kematian (JKM) Rp. 42 juta untuk masing-masing peserta melalui ahli waris oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan/BP Jamsostek. Kasus ini dialami ahli waris para pekerja dari Pasar Porong, Pasar Prambon Sidoarjo dan Pasuruan Jawa Timur.

Awalnya, kasus ini mencuat saat puluhan orang yang tergabung dalam peserta/ahli waris Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BP Jamsostek) sektor informal.

Massa aksi yang diterima Komisi E DPRD Provinsi Jawa Timur, menuntut pemenuhan hak ahli waris berupa pencairan santunan Jaminan Kematian dan diaktifkannya kembali kepesertaan yang sempat diputus sepihak oleh BP Jamsostek pada peserta sektor informal.

Ombudsman RI mengatakan laporan pengaduan warga ke Ombudsman RI dilakukan dengan pola berkiriman pesan *WhatsApp* ke kanal pengaduan Reaksi Cepat Ombudsman (RCO) pada 18 April 2021 lalu dan segera menindaklanjuti laporan itu ke penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini pihak BPJS Ketenagakerjaan pusat dan wilayah Jawa Timur. RCO wajib direspon oleh pihak penyelenggara pelayanan publik. Tidak berapa lama sekitar 11 hari tepatnya 29 April ini diselesaikan oleh BPJS Ketenagakerjaan.

Para ahli waris pekerja melaporkan klaim atas jaminan kematian mereka ditolak pihak BPJS. Penolakan itu akibat adanya tuduhan fraud yang dilakukan oleh oknum agen perisai yang merupakan jejaring BPJS Ketenagakerjaan dalam rekrutmen kepesertaan. Padahal pekerja tersebut sudah teregister dan rutin membayar iuran BP Jamsostek setiap bulannya.

“Ombudsman RI menilai tidak dibayarnya klaim pekerja tersebut hingga berbulan-bulan itu justru sedikitnya ada tiga indikasi kuat adanya maladministrasi yakni penundaan berlarut, tidak patut dan tidak profesional.”

Karenanya Ombudsman RI memberikan saran kepada BPJS Ketenagakerjaan untuk segera membayarkan klaim JKM pekerja.

Agar tidak terjadi pengulangan dan praktek maladministrasi dari pelayanan klaim BPJS Ketenagakerjaan, Ombudsman RI akan melakukan investigasi untuk saran perbaikan terkait regulasi BPJS Ketenagakerjaan.

Pengawasan Terhadap Pemberian THR 2021 Bagi Pekerja/Buruh



Ombudsman RI melakukan pengawasan dalam pelaksanaan pemberian Tunjangan Hari Raya (THR) 2021 bagi pekerja/buruh. Ombudsman RI menilai potensi maladministrasi bisa terjadi jika Pemerintah tidak mampu melaksanakan ketentuan-ketentuan dalam SE Menteri Ketenagakerjaan RI Nomor M/6/HK.04/IV/2021 tentang Pelaksanaan Pemberian THR Keagamaan 2021, seperti pengabaian kewajiban hukum, penundaan berlarut, dan penyimpangan prosedur dalam pelaksanaan dan pengawasan THR 2021.

Tantangan dalam pelaksanaan pemberian THR, salah satunya adalah minimnya sosialisasi oleh Pemerintah terhadap peraturan pelaksanaan THR. Hal ini dapat berdampak terhadap pengabaian kewajiban oleh Perusahaan dan tidak diterimanya hak-hak normatif para pekerja/buruh.

Pentingnya mekanisme pembuktian catatan keuangan perusahaan yang valid. Tidak adanya mekanisme atau jaminan pembuktian yang valid akan merugikan pihak pekerja dan buruh. Mengingat, sesuai regulasi, perusahaan yang masih terdampak pandemi Covid-19 dan berakibat tidak mampu memberikan THR tepat waktu diharuskan membuktikan laporan keuangan

secara transparan, berunding dengan pekerja/buruh serta melaporkan hasil kesepakatan kepada dinas ketenagakerjaan setempat.

Sedangkan dari sisi pengawasan, dibutuhkan peran serius kepala daerah untuk mengawasi pelaksanaan THR. Pemerintah harus mampu bertindak tegas, akomodatif, dan dapat menjamin kepastian hukum terhadap pihak perusahaan dan pekerja atau buruh.

Ombudsman RI menghimbau pemerintah untuk memberikan respons yang jelas terhadap setiap pelanggaran dalam pelaksanaan THR 2021 dengan memperhatikan hasil rekomendasi dan pemeriksaan pengawas baik internal dan eksternal.

Terkait dengan peran pengawasan Ombudsman RI, masyarakat dapat melapor ke Ombudsman Pusat maupun 34 Kantor Perwakilan Ombudsman di tingkat provinsi, jika terjadi pelanggaran maupun dugaan maladministrasi dalam pemberian THR 2021 bagi pekerja dan buruh. Ombudsman RI siap menerima dan menindaklanjuti setiap laporan yang ada. Termasuk melalui mekanisme Respons Cepat Ombudsman (RCO) jika laporan dimaksud mempunyai indikasi kedaruratan dan membutuhkan penyelesaian cepat. Ombudsman RI berwenang untuk memberikan saran serta tindakan korektif terhadap Pemerintah jika ditemukan adanya maladministrasi dalam pelaksanaan THR 2021.

Terima Audiensi KPK, Ombudsman RI Bekerja Sesuai Prosedur

Ombudsman RI menerima audiensi Pegawai Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) terkait pembahasan dugaan maladministrasi tidak lolosnya 75 pegawai KPK di Tes Wawasan Kebangsaan (TWK). Dalam keterangan pers ke media menerangkan bahwa Ombudsman RI telah menerima audiensi dari KPK. Prinsipnya bahwa pertemuan ini bersifat silaturahmi sekaligus menyampaikan apa yang menjadi harapan dari para pegawai KPK berkaitan dengan peristiwa yang sedang dialami.



Menjawab pertanyaan terkait apakah Ombudsman akan menyelesaikan pemeriksaan dalam waktu singkat sesuai dengan harapan Pelapor, Ombudsman RI menyatakan bahwa akan mendalami laporan sesuai dengan prosedur dan kewenangan yang berlaku.

Laporan yang disampaikan oleh Pegawai KPK akan melewati prosedur sesuai ketentuan. Ombudsman RI akan bekerja secara tegak lurus sesuai dengan prosedur internal dan tidak bekerja atas desakan waktu pihak manapun. Kami akan bekerja cepat namun tidak tergesa-gesa karena Ombudsman tidak bekerja di bawah harapan untuk dicepat-cepatkan.

Perwakilan pegawai KPK menyampaikan, bahwa pihaknya telah membuat pelaporan resmi terkait dengan proses TWK yang dilakukan oleh KPK dan menyampaikan ucapan terima kasih kepada Ombudsman RI yang telah memberikan pengarahannya terkait dengan proses yang kami laporkan.

Resolusi dan Monitoring Laporan/ Pengaduan

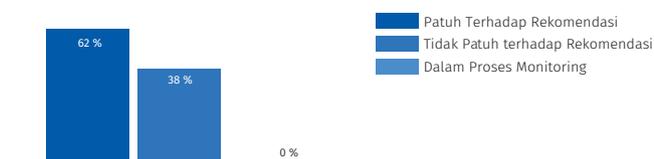
Resolusi dan Monitoring di Ombudsman RI bertujuan untuk mengorganisir, melaksanakan dan mengoordinasikan dan/atau melaksanakan proses konsultasi, mediasi, ajudikasi dan/atau Rekomendasi terhadap laporan masyarakat setelah menerima hasil pemeriksaan dari unit pemeriksaan, serta melakukan monitoring.

Pada triwulan II tahun 2021 Ombudsman RI menerima penyerahan LAHP sebanyak 14 laporan. Laporan tersebut ditindaklanjuti setelah dilakukan telaah kelengkapan data dan substansi yang dilaporkan.

Pada periode April-Juni tahun 2021, dalam memberikan pelayanan yang prima, Ombudsman RI telah melakukan koordinasi tertulis, koordinasi lisan dan pertemuan *virtual/online (zoom meeting)* agar rekomendasi yang dikeluarkan oleh Ombudsman RI dapat ditindaklanjuti sebanyak 80 laporan.

Pelaksanaan Rekomendasi Ombudsman RI Hingga tahun 2021, status pelaksanaan Rekomendasi Ombudsman RI selama 5 tahun terakhir digambarkan sebagai berikut:

Grafik 2.5
Status Pelaksanaan Rekomendasi Tahun 2016-2021



Jika dicermati tingkat kepatuhan Instansi Terlapor, masih cukup banyak yang menjalankan rekomendasi Ombudsman, baik secara keseluruhan, sebagian, maupun yang tidak dilaksanakan dengan alasan yang dapat diterima.

Manajemen Mutu

Pelaksanaan Manajemen Mutu Pelayanan Ombudsman RI salah satunya adalah pemeriksaan terhadap pengaduan terkait pelaksanaan tugas penanganan laporan masyarakat dan pencegahan maladministrasi yang merupakan tindak lanjut proses penerimaan dan penelaahan pengaduan sebagaimana diatur dalam ketentuan *Whistle Blowing System (WBS)*

Pengaduan yang diterima, dilakukan penelaahan untuk ditentukan jenis dan langkah tindakan selanjutnya, yaitu ditindaklanjuti dengan pemeriksaan; tidak ditindaklanjuti dengan pemeriksaan; ditindaklanjuti dengan proses penegakan etik; atau ditindaklanjuti dengan pembinaan. Pengaduan merupakan pokok permasalahan yang diajukan oleh Pengadu. Adapun jenis pengaduan terkait pelaksanaan tugas penanganan laporan dan pencegahan maladministrasi terdiri dari:

a. Pengaduan Atas Laporan Masyarakat yang berstatus Masih Dalam Proses

Merupakan pengaduan mengenai pelaksanaan tugas pokok Ombudsman dalam melaksanakan kegiatan penanganan laporan masyarakat, investigasi atas prakarsa sendiri maupun pencegahan maladministrasi yang disampaikan saat kegiatan masih berlangsung dan belum terbit produk akhir Ombudsman RI.

b. Pengaduan Atas Laporan Masyarakat yang berstatus telah Diselesaikan/ Ditutup

Merupakan pengaduan mengenai pelaksanaan tugas pokok Ombudsman dalam melaksanakan kegiatan penyelesaian laporan, investigasi atas prakarsa sendiri maupun pencegahan maladministrasi yang disampaikan setelah terbit produk akhir Ombudsman RI.

Dinamika Pengaduan Internal yang diterima Ombudsman RI sampai dengan triwulan II tahun 2021 adalah sebanyak 46 aduan.

Pengendalian Mutu Penyelesaian Laporan Masyarakat dan Pencegahan Maladministrasi

Merupakan kegiatan evaluasi mutu dan standar kerja Ombudsman RI, yaitu serangkaian kegiatan pengukuran terhadap suatu proses dan produk, agar proses dan produk yang dihasilkan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, dan untuk memastikan bahwa kualitas pemeriksaan terhadap laporan masyarakat dan pencegahan maladministrasi yang dilakukan di pusat dan perwakilan telah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Ombudsman RI. Kegiatan evaluasi mutu dilakukan di pusat dan di perwakilan.

Monitoring mutu proses dan standar kerja penyelesaian laporan dilakukan melalui kegiatan penjaminan mutu dengan melakukan pengukuran penyelesaian laporan dan kegiatan pencegahan

maladministrasi pada Ombudsman RI Pusat maupun Perwakilan Ombudsman RI di daerah. Monitoring mutu proses dan standar kerja penyelesaian laporan dilakukan melalui pengukuran penyelesaian laporan pada kantor Perwakilan, yang dilakukan dengan memeriksa pelaksanaan standar mutu dan standar kerja. Adapun monitoring mutu proses dan standar kerja kegiatan pencegahan maladministrasi pada kantor Perwakilan dilakukan dengan menginventarisasi kegiatan-kegiatan pencegahan maladministrasi yang merupakan inisiasi kantor Perwakilan maupun non-inisiasi dari kantor Perwakilan.

Tujuan Penjaminan Mutu adalah:

1. Melakukan pemetaan terhadap kegiatan penyelesaian laporan dan pencegahan yang telah dilakukan Ombudsman RI
2. Melakukan pengukuran terhadap kualitas penyelesaian laporan dan pencegahan yang telah dilakukan Ombudsman RI
3. Memberikan saran perbaikan untuk meningkatkan efektivitas kinerja Ombudsman RI, khususnya dalam penyelesaian laporan dan pencegahan maladministrasi.

Pada Triwulan II Tahun 2021 Ombudsman RI telah melaksanakan 1 (satu) kegiatan penjaminan mutu penyelesaian laporan dan pencegahan maladministrasi yaitu Evaluasi Mutu di Kantor Perwakilan Jakarta Raya.

Tindakan Korektif

Adanya Tindakan Korektif yang dilakukan Ombudsman RI merupakan upaya penguatan pelaksanaan Rekomendasi Ombudsman. Selama triwulan II beberapa Tindakan Korektif Ombudsman sebagai berikut:

NO	TINDAKAN KOREKTIF
1.	klaim asuransi AXA Mandiri dan dana premi asuransi pelapor direfund
2.	keberatan atas Tindakan PT. Berdikari (Persero) yang tidak memenuhi kewajiban berdasarkan Perjanjian Kerjasama maka PT. Berdikari (Persero) bersepakat melakukan pengiriman DOC dan pakan kepada pelapor
3.	tanggapan pengaduan OJK mengenai penyalahgunaan identitas pribadi yang berakibat pada penyalahgunaan kartu kredit maka adanya indikasi tindak pidana dan laporan dapat dilanjutkan kepada aparat penegak hukum
4.	penundaan berlarut oleh OJK terkait pengembalian dana nasabah/pemegang Unit Penyertaan Reksa Dana PT. Minna Padi Aset Manajemen; (5) belum ditindaklanjuti aduan terkait polis asuransi yang asli yang tidak diberikan kepada konsumen dan klausula baku yang memberatkan konsumen oleh BPKN sehingga BPKN sudah menindaklanjuti pengaduan pelapor tersebut

5.	belum ditindaklanjuti aduan terkait polis asuransi yang asli yang tidak diberikan kepada konsumen dan klausula baku yang memberatkan konsumen oleh BPKN sehingga BPKN sudah menindaklanjuti pengaduan pelapor tersebut
6.	keberatan atas lamanya koreksi perbaikan kata "Air Baku" pada Rekomendasi Teknis Izin Pengusahaan Sumber Daya Air Minum Dalam Kemasan (AMDK) dan Penjualan Air Baku CV Elmas Sentosa Abadi oleh Direktorat Jenderal Sumber Daya Air, Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat sehingga masalah tersebut mendapatkan penyelesaian dari pihak Direktorat Jenderal SDA Kementerian PUPR dengan diterbitkannya Rekomendasi tersebut
7.	dugaan penundaan berlarut yang dilakukan oleh Dirjen Industri Agro, Kementerian Perindustrian RI terkait dengan permohonan rekomendasi ekspor pulp dan/atau kertas berbahan baku kertas bekas dan/atau kayu atas nama PT Bonindo Abadi sehingga pelapor mendapatkan penyelesaian atas permasalahan tersebut dengan diterbitkannya surat rekomendasi



Testimoni Pelapor

Yang Terhormat :
Ombudsman Sulawesi Barat
di Mamuju

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

Bantuan dan perhatian dari Bapak sangat berarti untuk Kami.

Hormat Kami,

Alam Darmawan Darwis

Yang Terhormat :
Ombudsman Sulawesi Barat
di Mamuju

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

Bantuan dan perhatian dari Bapak sangat berarti untuk Kami.

Hormat kami

Subulussalam, 30 Juli 2021

Kepada Yang Terhormat,
Kepala Ombudsman RI
Perwakilan Aceh

Hai : Ucapan Terima Kasih

Assalamualaikum wa rahmatullahi wa barakatuh.

Dengan Hormat,

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

Awalnya saya sempat pesimis dengan masalah tersebut dan mencoba "curhat" dengan salah satu pegawai di Ombudsman Aceh. Selanjutnya saya diarahkan untuk membuat laporan resmi. Alhamdulillah. Terima kasih berkat Ombudsman yang langsung gerak cepat akhirnya masalah kami mendapat solusi terbaik.

Hampan kedepannya semoga tetap amahak bapak-bapak dan ibu-ibu Ombudsman. Semoga Tuhan Yang Maha Kuasa senantiasa memberikan petunjuk, bimbingan, serta lindungan-Nya kepada kita semua.

Wassalam,
Hana Marlina

UCAPAN BUKTI OMBUDSMAN

Bismillah
Yang kedua saya ucapkan syukur pada Allah SWT Ombudsman yang telah membantu program kerja ini sehingga saya terbebas dari masalah yang dihadapi dan itu sangat membantu saya untuk melanjutkan dengan bantuan dari Ombudsman tahun 2017 ini. Belum juga jadi kemudian baru 30/3/2021 saya dapat surat undangan dari kelurahan bahwa akan ada pertemuan masyarakat dan Ombudsman tentang masalah kelurahan kendalanya penting jika pertanyaan dan pertanyaan warga di sebahkan pada Ombudsman untuk membantu menyelesaikan masalahnya dengan bantuan Ombudsman sebagai alat pertolongan saya dan kepada Ombudsman dan keluarga yang sangat saya ucapkan banyak-banyak terima kasih dan semoga keluarga besar Ombudsman di beri kebahagiaan dan semoga pekerjaan agar dapat menyelesaikan masalah yang dihadapi dan semoga hari ini yang saya sampaikan Ombudsman.

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

Baik pak. Terimakasih telah menyampaikan pengaduan kpd Ombudsman RI Perwakilan Kalteng

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

Dengan Hormat

Assalamu alaiyha wa rahmatullahi wa barakatuh. Saya telah menerima kabar baik dari BKPSDM Kota Subulussalam terkait dengan masalah pendaftaran CPNS 2021 yang saya dan teman-teman alami. Awalnya saya sempat pesimis dengan masalah tersebut dan mencoba "curhat" dengan salah satu pegawai di Ombudsman Aceh. Selanjutnya saya diarahkan untuk membuat laporan resmi. Alhamdulillah. Terima kasih berkat Ombudsman yang langsung gerak cepat akhirnya masalah kami mendapat solusi terbaik. Hampan kedepannya semoga tetap amahak bapak-bapak dan ibu-ibu Ombudsman. Semoga Tuhan Yang Maha Kuasa senantiasa memberikan petunjuk, bimbingan, serta lindungan-Nya kepada kita semua.

Salam hormat kami
Ahmad

Kegiatan Penyelesaian Laporan



Penyerahan LAHP Pengelolaan Sampah Kota Ternate oleh Perwakilan Provinsi Maluku Utara



Pembukaan Posko Pengaduan Ombudsman Perwakilan Provinsi Bangka Belitung di Kantor Pos Pangkal Pinang



Perwakilan Provinsi Lampung Melakukan Koordinasi kepada Walikota Metro terkait Penyelesaian Laporan



Kegiatan PVL on The Spot di Pasar Jatimulyo, Lampung Selatan, tanggal 29 April 2021



PVL On the Spot di Bandara Fatmawati Soekarno AP II Bengkulu



BAB III

PENCEGAHAN MALADMINISTRASI

Pencegahan Maladministrasi

Dalam rangka mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan publik, Ombudsman RI melaksanakan kegiatan pencegahan maladministrasi selama tahun 2021 sebagai berikut:

Perkembangan Penilaian Persepsi Maladministrasi dan Penilaian Kepatuhan

Info	Penilaian Persepsi Maladministrasi	Penilaian Kepatuhan
Maksud	Untuk mendapatkan data primer dari masyarakat pengguna layanan yang berdasarkan pengetahuan dan pengalamannya dalam memenuhi kebutuhan layanan dasarnya	Untuk mendorong kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dalam rangka mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik
Tujuan	Untuk melakukan perbaikan pelayanan publik, bukan untuk memberikan nilai pada instansi yang memberikan pelayanan serta mengukur persepsi maladministrasi standar pelayanan pada pelayanan substansi adminduk, Kesehatan, Pendidikan dan perizinan di wilayah yang menjadi objek penilaian persepsi Maladministrasi	Perbaikan peningkatan kualitas pelayanan publik serta pencegahan maladministrasi melalui implementasi komponen standar pelayanan pada tiap unit pelayanan publik di Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah sebagaimana telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
Provinsi yang disurvei	7 Provinsi (Bali, D.I Yogyakarta, Kalimantan Selatan, Kalimantan Utara, NTB, Kalimantan Timur dan Riau)	<ul style="list-style-type: none"> • 24 KEMENTERIAN • 15 LEMBAGA • 548 PROVINSI, KABUPATEN DAN KOTA
Jumlah sampel yang diambil	4 Substansi (Kesehatan, Pendidikan, Perizinan dan Adminduk) Pengambilan responden di 1 kota dan 2 kabupaten dalam setiap Provinsi dan 16 responden di setiap substansi, sehingga total 1.344 responden	5 Substansi terdiri Perizinan Ekonomi (10 Produk), Perizinan Non Ekonomi (30 produk), Pendidikan (10 produk), Kesehatan (10 produk)
Metode pengambilan data	Metode survei dengan melakukan wawancara kepada masyarakat sebagai pengguna layanan	Metode survei dengan langsung mendatangi unit layanan dan melakukan penilaian dengan melihat ketampakan fisik standar pelayanan publik

Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan

Kajian dilakukan berdasarkan pada potensi maladministrasi atau maladministrasi yang berulang dalam bentuk kajian cepat dan tinjauan sistemik. Kajian cepat dilakukan dengan jangka waktu singkat berdasarkan pada potensi maladministrasi dengan faktor penyebab yang berada pada satuan penyelenggara pelayanan. Tinjauan sistemik dilakukan dengan jangka waktu tertentu berdasarkan tindakan, perilaku, dan kebijakan yang berpotensi maladministrasi atau maladministrasi yang berulang dengan faktor penyebab yang berada pada lingkungan eksternal satuan penyelenggara pelayanan. Tahapan kegiatan kajian yaitu Deteksi, Analisis, dan Perlakuan Pelaksanaan Saran sebagai berikut:

Deteksi

Berupa kegiatan inventarisasi, identifikasi, dan pemutakhiran permasalahan pelayanan publik dalam menentukan terjadinya potensi maladministrasi. Deteksi dilakukan untuk mengetahui potensi maladministrasi yang dilakukan pihak terkait untuk mengidentifikasi isu permasalahan untuk perbaikan.

Concept Notes (Konsep Tema Kajian) yang telah diusulkan sebelumnya sedang melalui tahapan kajian regular. Hingga triwulan II konsep tema kajian regular yang masih berada pada tahap deteksi adalah sebanyak 26 konsep tema kajian, yang masuk pada tahap analisis adalah sebanyak 7 konsep tema kajian, mulai menuju ke tahap perlakuan pelaksanaan saran 1 konsep tema kajian, yang tidak dilanjutkan adalah sebanyak 2 konsep tema kajian. Selain itu kajian terkait vaksinasi Covid-19 sebanyak 10 konsep tema kajian, yang masuk ke tahap analisis sebanyak 6 konsep tema kajian, tahap perlakuan pelaksanaan saran sebanyak 2 konsep tema kajian, dan yang tidak ditindaklanjuti sebanyak 1 konsep tema kajian.

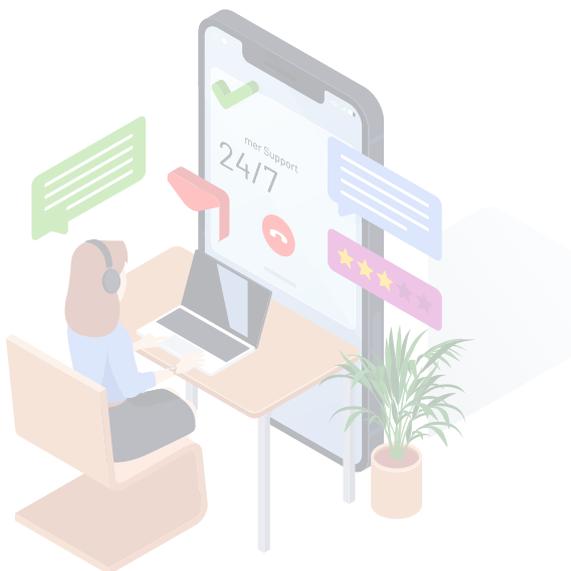
Analisis

Tahapan Analisis merupakan kegiatan pengumpulan data, penelaahan, dan perumusan saran. Analisis dilakukan untuk memastikan telah terjadi maladministrasi, mengidentifikasi penyebab maladministrasi, dan memperbaiki pelaksanaan dengan memberikan saran.

Perlakuan Pelaksanaan Saran

Serangkaian kegiatan dalam rangka menyampaikan dan upaya memastikan saran Ombudsman dilaksanakan oleh pemangku kepentingan terkait.

Kegiatan pelaksanaan perlakuan saran hingga triwulan II telah melaksanakan monitoring terhadap kajian oleh Kantor Pusat sebanyak 12 konsep tema kajian dan Kantor Perwakilan sebanyak 31 konsep tema kajian.



Kajian 2020

4 Perwakilan + 1 Pusat

1. DI Yogyakarta
2. Kepulauan Riau
3. Sulawesi Selatan
4. Sulawesi Tenggara
5. Keasistenan Utama III

TAHAP ANALISIS

Pusat :

1. Keasistenan Utama I
2. Keasistenan Utama II (BTN)

Perwakilan :

1. Kalimantan Selatan
2. Kalimantan Timur 1*
3. Kalimantan Timur 2*
4. Maluku Utara
5. Sulawesi Barat
6. Sulawesi Utara

TAHAP MONITORING

1. Kalimantan Utara
2. Nusa Tenggara Timur
3. Papua Barat
4. Sulawesi Tengah
5. Nusa Tenggara Barat

TAHAP PENDAMPINGAN

Saran Dilaksanakan Seluruhnya :

1. Aceh
2. Bengkulu
3. Gorontalo
4. Gorontalo
5. Gorontalo
6. Jawa Barat
7. Jawa Barat
8. Jawa Timur
9. Kalimantan Barat
10. Kalimantan Tengah
11. Kepulauan Bangka Belitung
12. Kepulauan Bangka Belitung
13. Lampung
14. Maluku Utara
15. Papua
16. Riau
17. Sulawesi Utara
18. Sumatera Barat
19. Sumatera Utara
20. Keasistenan Utama III (Lobster)
21. Keasistenan Utama IV
22. Keasistenan Uatama VII

TAHAP LPPS

Saran Dilaksanakan Sebagian :

1. Banten
2. Keasistenan Utama VI

TIDAK KAJIAN

1. Keasistenan Utama II
2. Keasistenan Utama V
3. Bali
4. Jakarta Raya
5. Jambi
6. Sumatera Selatan

- Total Kajian yang dilaksanakan = 42 Kajian (Pusat Perwakilan)
- % Pelaksanaan Saran (Dilaksanakan Seluruhnya, Sebagian, Potensi) = 28 dari 42 Kajian > 67 %
- Data Masih dapat berubah

Lembaga yang Didampingi oleh Ombudsman RI dalam Pemenuhan Standar Pelayanan Publik

Pusat

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik, Ombudsman RI mendorong penyelenggaraan pelayanan publik untuk mematuhi amanat Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Kegiatan pendampingan dalam pemenuhan standar pelayanan publik sesuai Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dilaksanakan secara daring pada tanggal 4 Juni 2021 dengan mengundang 39 Kementerian dan Lembaga.

Perwakilan

Kegiatan Pendampingan dilaksanakan dalam acara Workshop Survei Kepatuhan kepada Pemda yang akan disurvei pada bulan Mei oleh 34 Perwakilan kepada 548 Pemda.

Penyelenggara Pelayanan Publik bagi Kelompok Marjinal dan bagi Masyarakat di Daerah Terluar, Terdepan, Tertinggal (3T) yang Dilakukan

Kegiatan ini bertujuan untuk memastikan penyelenggara pelayanan publik di daerah 3T telah menyelenggarakan pelayanan publik sesuai amanat UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik. Istilah marjinal digunakan untuk daerah dan kelompok yang selama ini kurang mendapatkan akses pembangunan secara memadai seperti kaum miskin kota, penduduk desa tertentu, kelompok adat, TKI/TKW dan minoritas serta difabel yang kurang memperoleh akses pembangunan.

Fokus kegiatan ini adalah pengawasan pada aspek pelayanan dasar seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, administrasi kependudukan dan infrastruktur. Indikator pelayanannya adalah ketersediaan, aksesibilitas, kualitas serta penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik bagi kelompok marjinal dan masyarakat di daerah 3T. Kegiatan pengawasan ini diharapkan dapat mendorong penyelenggara pelayanan publik di daerah 3T memberikan pelayanan sesuai standar pelayanan bagi kelompok marjinal dan masyarakat di daerah 3T. Sehingga mereka dapat hidup setara dan tidak berada di bawah garis marjin standar pelayanan.

Pada triwulan II kegiatan yang dilakukan adalah Pembahasan Rancangan Panduan Pengawasan Pelayanan Pendidikan di Daerah dan Kelompok Marjinal di Jakarta dengan melibatkan pihak penggiat dari Komunitas Relawan Kampung.

Survei Indeks Persepsi Maladministrasi

Pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap

warga Negara atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam pelaksanaannya harus berdasarkan standar pelayanan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Standar pelayanan tersebut menjadi acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Kualitas pelayanan publik ditentukan oleh kesesuaian jenis pelayanan yang diberikan, ketepatan waktu pelayanan, dan kewajaran harga pelayanan. Ketiga hal tersebut ditetapkan melalui standar pelayanan pada masing-masing unit penyelenggara layanan, yang dituangkan dalam panduan pelayanan. Panduan pelayanan inilah yang digunakan sebagai dasar dalam pemberian layanan dan penyelenggara layanan wajib untuk menginformasikan secara terbuka kepada masyarakat agar masyarakat memahami hak dan kewajiban yang harus dipenuhi untuk memperoleh pelayanan publik.

Saat ini Indonesia tengah mengalami pandemi Covid-19. Adanya pandemi ini membuat perubahan secara signifikan dalam berbagai sektor kehidupan bermasyarakat. Diantaranya, termasuk dalam hal pemberian layanan oleh penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat yang menjadi terbatas. Penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk melakukan inovasi dan penyesuaian dalam pemberian layanan baik secara tatap muka langsung maupun secara elektronik, agar tetap berjalan sebagaimana mestinya.

Perbaikan pelayanan publik dari masa ke masa merupakan harapan seluruh masyarakat. Harapan tersebut dapat terwujud bila ada perubahan pada sistem dan prosedur pelayanan menjadi efisien, cepat, terbuka, tidak diskriminatif, serta budaya melayani. Selain itu, rendahnya partisipasi masyarakat dalam menggerakkan fungsi-fungsi pelayanan mengakibatkan tidak adanya pengukuran kepuasan pelayanan yang jelas sehingga membuat penyelenggara layanan tidak melakukan perbaikan dalam pemberian layanan.

Pada periode Triwulan II Tahun 2021, Ombudsman RI telah mempersiapkan beberapa tahapan dalam melaksanakan Survei Indeks Persepsi Maladministrasi diantaranya: (1) pengambilan data Penilaian Persepsi Maladministrasi oleh beberapa Kantor Perwakilan; (2) control kualitas oleh Tim Pusat; dan (3) pengolahan data dan penyusunan laporan oleh Tim Pusat.

Data dan Informasi Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik sudah memenuhi standar pelayanan, namun karena pelayanan bersifat dinamis dalam artian terus berkembang dan sangat dipengaruhi oleh kondisi dan regulasi yang ada, sehingga persoalan pelayanan publik berpeluang untuk terus terjadi. Hal ini dapat dilihat dari jumlah pengaduan yang diterima oleh setiap institusi penyelenggara layanan maupun pengaduan yang disampaikan masyarakat kepada Ombudsman RI.

Data dalam pelayanan publik baik itu data pelayanan administrasi, data pelayanan jasa maupun data pelayanan barang memiliki peranan penting, jika pemerintah akan melahirkan sebuah kebijakan atau regulasi yang akan mengatur penyelenggaraan negara. Faktanya pada saat ini belum terdapat data yang terintegrasi tentang pelayanan publik sehingga mengakibatkan kebijakan yang diterbitkan tidak sinkron dan tidak jarang juga justru menimbulkan dampak berupa terjadinya pengaduan masyarakat.

Dalam rangka mendorong terwujudnya penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, ketepatan dan jumlah data perlu menjadi perhatian. Tata kelola data dan pemanfaatannya merupakan penentu keberhasilan manajemen pencegahan maladministrasi. Satu data pelayanan publik terkait pelayanan dasar pada layanan pendidikan merupakan pilihan Ombudsman RI untuk dibangun dalam tahun anggaran ini.

Kegiatan Pencegahan Maladministrasi



Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan dalam Diskusi Tematik Pelayanan Publik tentang Bantuan Sosial



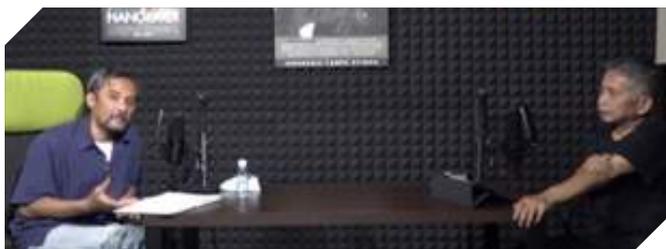
Perwakilan Provinsi Lampung Melaksanakan pengambilan Data terkait Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik



Perwakilan Provinsi Bengkulu Melaksanakan Pendampingan Kepatuhan di Pemerintah Kabupaten Kepahiang



Perwakilan Kalimantan Tengah dalam Agenda Pengambilan Data terkait Kajian Limbah Vaksinasi Covid-19



Perwakilan Jawa Barta menjadi Tamu di *Podcast Indonesia Tanpa Stigma* bersama Rumah Cemara



Kegiatan Pendampingan Kepatuhan melalui *Zoom Meeting* oleh Perwakilan Provinsi Bangka Belitung



BAB IV

**RISALAH
PERWAKILAN**

Risalah Perwakilan

Dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif, Kantor Ombudsman RI terbagi kedalam 34 Perwakilan yang berada di Provinsi seluruh Indonesia. Masing-masing Kantor Perwakilan dalam menjalankan tugasnya, tentu memiliki tingkat kompleksitas yang beragam berdasarkan kondisi geografis, sosial, dan budaya.

Percepatan Penyelesaian Laporan/ Pengaduan Masyarakat

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

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

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

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

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

Upaya Pencegahan Maladministrasi

Pengawasan di Tengah Pandemi di Perwakilan Provinsi Bengkulu

Dampak dari situasi pandemi saat ini mendorong semua pihak agar dapat melakukan terobosan inovasi agar dapat mandiri, tumbuh, dan berkembang dalam menghadapi pandemi itu sendiri. Begitu halnya oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bengkulu yang melaksanakan strategi pengawasan di tengah pandemi Covid-19. Sama halnya dengan Ombudsman RI Perwakilan lainnya yang memiliki strategi pengawasan dalam pencegahan maladministrasi.

Ombudsman RI selalu berupaya menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktek-praktek maladministrasi, diskriminasi, kolusi, kolusi serta nepotisme, serta meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat dan supermasi hukum yang berintikan kebenaran serta keadilan.

Bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL):

Dapat kami sampaikan kegiatan bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan TW II (April – Juni) Tahun 2021, sebagai berikut, penerimaan laporan masyarakat 43 dengan rincian 4 tutup di PVL dan 39 naik ke bagian pemeriksaan, konsultasi 39 dan surat tembusan sebanyak 5;

Bidang Pemeriksaan :

Dapat kami sampaikan uraian singkat kegiatan bidang Penyelesaian Laporan TW II (April – Juni) Tahun 2021 sebagai berikut, jumlah laporan masyarakat yang di proses 73 dan selesai/*case closed* 43 sisa 28 masih berproses.

Bidang Pencegahan:

Dapat kami sampaikan uraian singkat kegiatan bidang Penyelesaian Laporan TW II (April – Juni) Tahun 2021 sebagai berikut, kegiatan sosialisasi/diseminasi 6 giat, Kerjasama, Koordinasi dan Konsolidasi 14 giat dan Penilaian Kepatuhan 11 Pemda, Pengawasan PPDB 3 Pemda, Partisipasi Publik 3 orang mahasiswa magang.

Bidang Kesekretariatan :

Realisasi penyerapan anggaran TW II tahun 2021 (April – Juni) sebesar 56,51% dapat kami sampaikan sebagai berikut, bidang dukungan manajemen 60,92% dan bidang wasyanlik 49,78%;

Simpulan Kinerja TW II 2021

Capaian masing-masing bidang sudah on the track di tengah masih ganasnya pandemik C-19.

Pemda Prov/Kab/Kota belum sepenuhnya mematuhi UU 25/2009 Tentang Pelayanan Publik, terbukti dengan belum semua Standar Pelayanan dan Unit Pengelolaan Pengaduan ada di OPD-OPD;

Kemampuan dan kinerja pegawai/pelaksana pelayanan publik atau mindset melayani masih kurang dan perlu terus didorong untuk perbaikannya;

Sosialisasi Regulasi, Program Bidang Pencegahan dalam bentuk sosialisasi atau diseminasi perlu ditingkatkan oleh penyelenggara sendiri dan idealnya disupport oleh Ombudsman RI Perwakilan Bengkulu dengan berbagai kegiatan pada Bagian Pencegahan,. Ombudsman Perwakilan Bengkulu, telah dan akan terus melakukan berbagai langkah agar unit-unit pelayanan di Pemerintah Daerah terpacu untuk segera mematuhi UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik terutama pemenuhan ketersediaan Standar Pelayanan Publik (SPP).

Selain itu walau di tengah Pandemi kegiatan reguler tetap terlaksana dengan Prokes ketat seperti kegiatan Seleksi calon Taruna Taruni Poltekip dan Poltekim Kementerian Hukum dan HAM, Pencanangan Zona Integritas menuju WBK dan WBBM di beberapa Instansi Vertikal.

Kegiatan Penilaian Kepatuhan terhadap UU No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di Perwakilan Bengkulu memeing dirancang dilaksanakan lebih awal mulai bulan Juni hal ini cukup beralasan karena kami mengkhawatirkan tingkat laju Paandemik yang belum menunjukkan penurunan, dan hal tersebut terbukti dengan kondisi di bulan Juni dimana mulai di trapkan PPKM Mikro dilanjutkan dengan Darurat/Level 4 yang jelas membuat terbatasnya kegiatan.

Kantor Perwakilan Bengkulu mulai menerapkan WFH dengan formasi 25 : 75 % dan diakhir Juli menrapkan 100% dan kembali mengalihkan layanan-layanan pengaduan, konsultasi ke mekanisme Daring.

Kondisi di Provinsi Bengkulu terkait penyebaran Covid-19 yaitu :

- Kota Bengkulu Level 4
- 8 Kab Level 3
- Kab Level 2

Insan Ombudsman RI Pwk Bengkulu pada pertengahan Juli terpapar sebanyak 5 orng, dan Alhamdulillah setelah Isoman di akhir Juli semua sdh kembali ke *negative* hasil swabnya.

*HP 06/08/21

Isu Perwakilan

PPDB 2021 Tanpa Maladministrasi di Perwakilan Provinsi Bangka Belitung

Penyelenggaraan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) menjadi sorotan penting pada jelang pertengahan tahun seperti ini. Tidak cuma penting bagi para calon peserta didik, penyelenggara Pendidikan (sekolah), perangkat daerah teknis (dinas pendidikan), dan para orang tua tapi juga jadi momen penting untuk lembaga pengawas eksternal seperti Ombudsman.

Ombudsman RI memiliki kepentingan dalam hal tersebut karena sebagaimana fungsinya yaitu mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan baik di pusat maupun di daerah 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 (Pasal 6 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI).

Kenapa harus PPDB yang diawasi? Karena PPDB merupakan salah satu penyelenggaraan layanan dari lingkup jasa publik, yaitu penyelenggaraan pelayanan Pendidikan yang merupakan hak dasar setiap warga negara (Pasal 31 UUD 1945). Tentu saja, perkara PPDB hanya salah satu dari sekian kegiatan penyelenggaraan layanan pendidikan yang diawasi karena secara umum setiap penyelenggaraan pendidikan juga menjadi kewenangan Ombudsman untuk ikut mengawasi.

Potensi Maladministrasi dalam PPDB

Berdasarkan data Sistem Manajemen Informasi Penyelesaian Laporan (SIMPeL) 3.0 Ombudsman RI, pada tahun 2020 lalu substansi Pendidikan menempati posisi kedua dengan jumlah aduan terbanyak di Kantor Perwakilan Ombudsman Babel, sebanyak 64 aduan. Salah satu pokok permasalahan yang diadukan adalah terkait dugaan maladministrasi penyelenggaraan pelayanan PPDB dengan jumlah 24 aduan.

Oleh karena itu pada tahun 2020, Ombudsman menjadikan potensi maladministrasi PPDB menjadi laporan atas prakarsa sendiri sebagaimana tugasnya yang secara eksplisit disebutkan pada Pasal 7 huruf d Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI, bahwa Ombudsman dapat melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Ada lima laporan atas prakarsa sendiri yang dilakukan Ombudsman Babel pada tahun 2020 terkait PPDB.

Hasil akhir pemeriksaannya berupa penyelesaian dari masing-masing Terlapor berupa pelaksanaan poin-poin tindakan korektif sebagai evaluasi dan perbaikan hingga pengembalian uang kepada orang tua calon siswa.

Dugaan maladministrasi pada tahun 2020 dalam PPDB adalah penyimpangan prosedur, penyalahgunaan wewenang, konflik kepentingan, permintaan imbalan berupa uang dan berpihak. Hal tersebut ditemukan terjadi pada saat proses penyelenggaraan, pengumuman rombel dan kuota penerimaan, hingga pelaporan hasil penyelenggaraan ke instansi terkait. Untuk itu diperlukan perencanaan teknis yang matang oleh stakeholder terkait agar temuan maladministrasi tahun 2020 lalu tidak berulang pada tahun 2021.

Pengawasan Ombudsman dalam PPDB

Dalam penyelenggaraan PPDB di daerah, ada beberapa pihak yang mengambil peran penting sebagai penyelenggara secara langsung, yaitu Dinas Pendidikan provinsi/kabupaten/kota dan sekolah. Dinas pendidikan sebagai perangkat daerah teknis memiliki kewajiban dalam menentukan regulasi teknis yang tentunya tidak boleh bertentangan pada peraturan perundang-undangan yang lebih tinggi, mulai dari rencana jadwal pelaksanaan, tahapan dan prosedur pelaksanaan, jumlah rombel hingga kuota siswa. Kemudian akan menjadi pedoman setiap sekolah menyelenggarakan PPDB.

Di samping mengawasi tahapan/mekanisme dan prosedur penyelenggaraan PPDB agar sesuai regulasi, Ombudsman juga tentu melakukan pengawasan terhadap subjek yang terlibat didalamnya. Adapun subjek tersebut mulai dari panitia pelaksana pada setiap sekolah, kepala sekolah hingga kepala dinas pendidikan, karena pihak-pihak tersebut menjadi subjek langsung yang punya peran penting dalam pelaksanaannya.

Dalam melaksanakan tugas pengawasan PPDB, Ombudsman tidak saja pasif menunggu aduan ataupun laporan dugaan maladministrasi. Setiap tahunnya kantor perwakilan Ombudsman di daerah juga aktif melakukan pengawasan dengan metode pengamatan langsung ke sekolah, koordinasi ke stakeholder terkait hingga membuka posko pengaduan khusus PPDB serta optimalisasi penanganan laporan dengan tindak lanjut melalui Reaksi Cepat Ombudsman (RCO) ataupun Inisiatif Ombudsman (IN).

Kolaborasi Ombudsman RI dan Masyarakat dalam Mengawasi

Orang tua tentu selalu ingin memberi yang terbaik untuk pendidikan anak-anaknya sehingga masih ada doktrin di masyarakat bahwa pendidikan terbaik hanya bisa didapat dari sekolah yang terbaik. Walaupun mungkin, label sekolah terbaik bisa jadi salah satu indikator untuk dapat pendidikan terbaik tersebut namun menurut penulis bukan jadi faktor penentu. Inilah masalahnya sehingga saat ini kita temukan fakta adanya kecenderungan sekolah tertentu memiliki siswa di luar standar minimal per rombel (terkesan dipaksakan) dan tidak meratanya dukungan fasilitas pendidikan pada setiap sekolah. Untuk itulah jalur zonasi dimasukkan dalam PPDB, walaupun masih ada pro kontra dalam penerapan di daerah.

Orang tua sebagai masyarakat juga punya peran penting demi terwujudnya penyelenggaraan pelayanan PPDB berkualitas dan diharapkan bisa memahami regulasi yang menjadi dasar pelaksanaannya. Walaupun pada akhirnya karena aturan tersebut berakibat tidak masuknya calon siswa ke sekolah yang diharapkan. Justru dengan tidak adanya lagi sekolah favorit atau sekolah unggulan maka pemerintah harus bisa adil dalam memberi dukungan, baik berupa bantuan sarana/prasarana, sumber daya manusia hingga alokasi anggaran di setiap sekolah. Sehingga para orang tua juga merasa yakin untuk menyekolahkan anaknya di sekolah manapun tanpa harus mencari historis maupun track record sekolah mana yang dulunya sekolah unggulan sebagai dasar pemilihan sekolah

Lalu, bagaimana Ombudsman melihat fenomena tersebut? Tujuan pengawasan Ombudsman adalah mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih, serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme serta meningkatkan mutu pelayanan negara di segala bidang agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan yang semakin baik (Pasal 4 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI). Terhadap temuan dalam pengawasan tentu ditindaklanjuti sesuai regulasi dan tidak memihak Pelapor maupun Terlapor (imparsial). Termasuk dalam penyelenggaraan PPDB di setiap daerah. Jadi penetapan penerimaan siswa harus konsisten dengan kuota yang ditetapkan dan harus sesuai jalur penerimaan sebagaimana ketentuan yang berlaku, tanpa terkecuali dan syarat tambahan diluar regulasi.

Namun tujuan tersebut tidak akan terlaksana dengan Ombudsman sendiri. Perlu dukungan dan peran aktif masyarakat dalam mewujudkannya, khususnya para orang tua. PPDB berkualitas tentu jadi idaman kita semua, karena hal tersebut jadi langkah pertama para anak-anak memulai pendidikan di jenjang selanjutnya. Tolok ukur kualitas tentu harus sesuai ketentuan maka kita semua wajib mengikutinya dengan tidak mengabaikan hak dasar memperoleh pendidikan bagi setiap anak bangsa.

Untuk itu, Ombudsman sebagai pengawas juga sangat terbuka menerima konsultasi dari para orang tua dalam proses PPDB dan menerima laporan jika ditemukan indikasi maladministrasi pada tahapannya, identitas Pelapor bisa dirahasiakan (Pasal 24 ayat (2) Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI). Kolaborasi mengawasi tentu tidak selalu dengan laporan dan konsultasi, sekadar informasi pun juga bisa jadi berarti. Mari bersama kita awasi, bersama wujudkan penyelenggaraan pelayanan PPDB tanpa maladministrasi agar hak pendidikan setiap anak bisa terpenuhi.

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



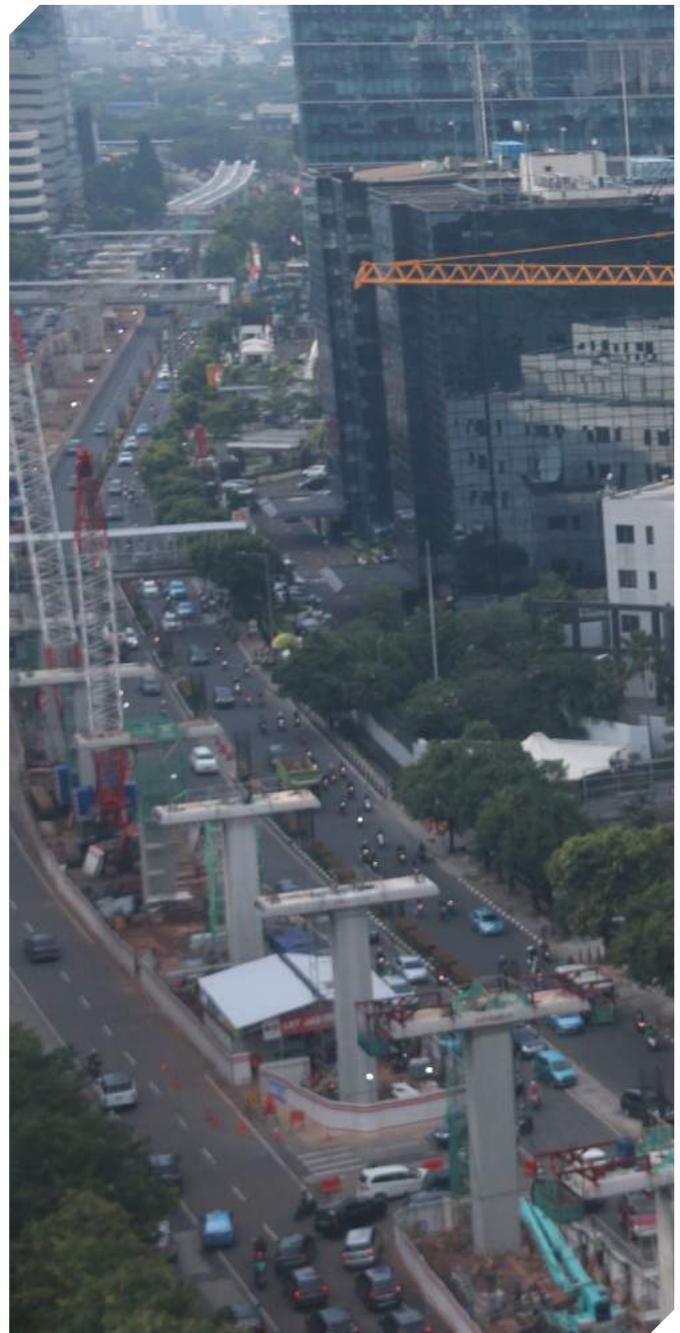
Pandemi Covid-19 mempengaruhi penyelenggaraan pelayanan publik, salah satunya di bidang Pendidikan. Sejak Covid-19 dinyatakan sebagai pandemi, pembelajaran dilakukan secara dalam jaringan (daring). Setelah beberapa bulan dilakukan pembelajaran secara daring tersebut, Pemerintah melalui Menteri Pendidikan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

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

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

Memperhatikan temuan tersebut, Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Utara menyampaikan beberapa saran terkait dengan kesiapan Pelaksanaan Pembelajaran Tatap Muka yang akan dilakukan oleh

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





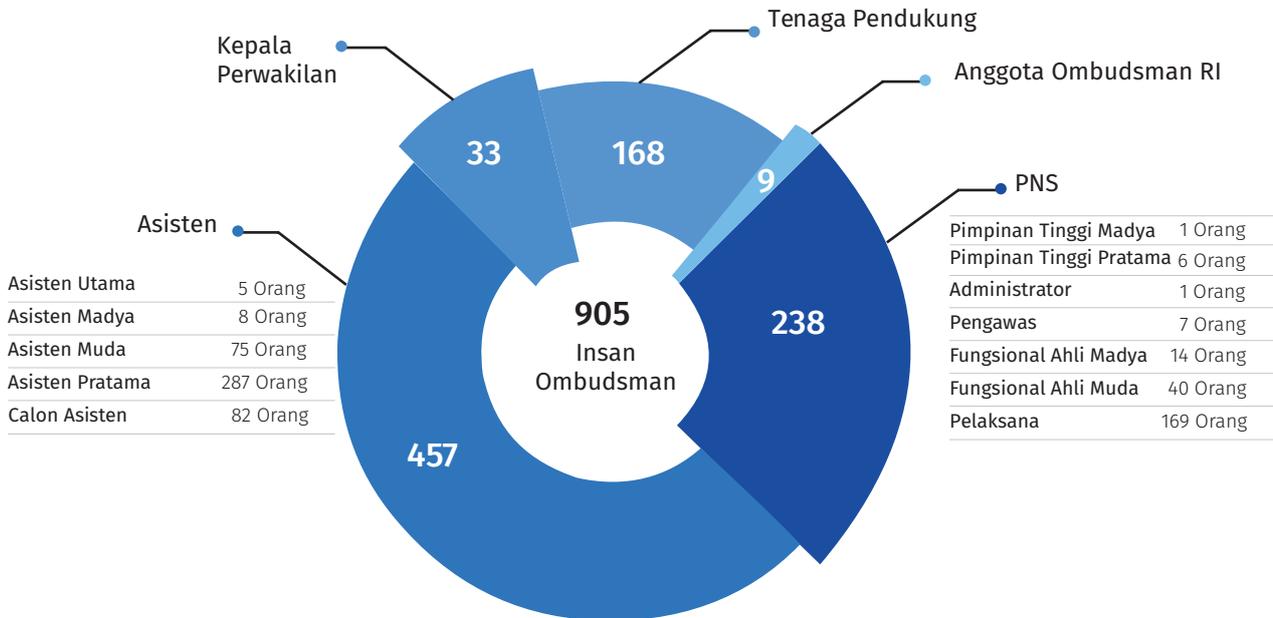
BAB V

DUKUNGAN MANAJEMEN

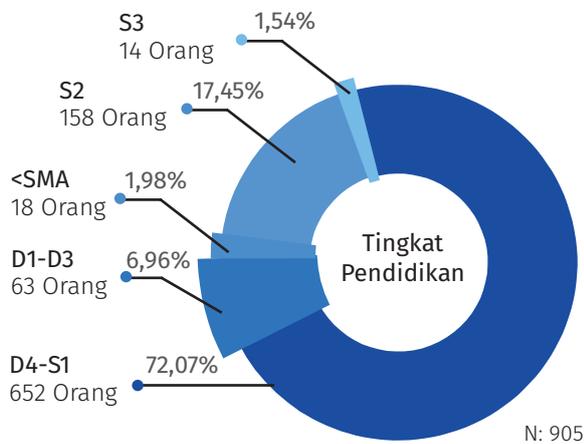
Profil Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia merupakan salah satu faktor penting penunjang aktivitas organisasi. Sumber Daya Manusia Ombudsman RI hingga bulan Juni 2021 berjumlah 1.110 pegawai yang didistribusi di Pusat dan seluruh Perwakilan. Komposisi SDM disajikan dalam grafis berikut:

Grafik 5.1
Komposisi Sumber Daya Manusia Ombudsman RI



Grafik 7.7 Jumlah Insan Ombudsman



Grafik 7.8 Tingkat Pendidikan Pegawai



Usia

Kelompok usia produktif yang mendominasi SDM di lingkungan Ombudsman RI per tahun 2020 sebesar 85,34% dari keseluruhan jumlah pegawai yaitu kelompok usia 20-44 tahun.

Generasi Baby Boomers (1946-1964)	3,25% 29 Orang
Generasi X (1965-1980)	23,44% 212 Orang
Generasi Y (1981-1994)	68% 616 Orang
Generasi Z (1995-2010)	5,41% 48 Orang

Grafik 7.9 Usia Pegawai

Jenis Kelamin



Pria

65,86%
596 orang



Wanita

34,14%
309 orang

Grafik 7.10 Jenis Kelamin Pegawai

Keuangan

Anggaran Ombudsman RI tahun 2021 adalah Rp202,59 miliar dengan realisasi sampai dengan Triwulan II tahun 2021 Rp91,44 miliar (45,13%). Realisasi Program Pengawasan Pelayanan Publik: Rp9,21 miliar (25,87%), sedangkan Program Dukungan Manajemen: Rp82,22 miliar (49,24%). Rekapitulasi disajikan pada tabel berikut:

Tabel 5.1
Anggaran dan Realisasi Triwulan II tahun 2021

PROGRAM/KEGIATAN	PAGU	REALISASI	%
Ombudsman RI	202.593.182.000	91.435.463.980	45,13%
Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	35.623.051.000	9.214.443.734	25,87%
Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat	15.195.703.000	3.714.937.980	24,45%
Pencegahan Maladministrasi	20.039.002.000	5.431.291.299	27,10%
Penjaminan Mutu	388.346.000	68.214.455	17,57%
Program Dukungan Manajemen	166.970.131.000	82.221.020.246	49,24%
Perencanaan dan Keuangan	1.828.317.000	738.418.678	40,39%
Fasilitasi Pelayanan Teknis Pengawasan Pelayanan Publik	511.874.000	167.905.687	32,80%
Kehumasan, Data dan Sistem, dan Teknologi Informasi	2.285.728.000	543.977.647	23,80%
Pengawasan Internal	435.956.000	116.398.525	26,70%
Hukum, Kerja Sama, Organisasi, dan Reformasi Birokrasi	1.743.869.000	606.127.693	34,76%
Sumber Daya Manusia, Perlengkapan, dan Kerumahtangaan	160.164.387.000	80.048.192.016	49,98%

*laporan realisasi per 30 Juni 2021

Inspektorat

Inspektorat Sekretariat Jenderal Ombudsman RI yang dalam tugas dan fungsinya berperan sebagai APIP yang melaksanakan tugas Pengawasan Internal di lingkungan Ombudsman RI berdasarkan Program Kerja Pengawasan Tahunan yang dirumuskan di awal Tahun 2021. Program Kerja Pengawasan Tahunan ini dirumuskan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelaksanaan pengawasan dalam rangka mendukung capaian kinerja Inspektorat. Pada Triwulan II, Inspektorat memiliki beberapa kegiatan yaitu pemantauan TLHA Internal, pengelolaan LHKASN, penegakan Kode Etik, evaluasi IACM, eviu RKAKL, audit operasional, pemantauan TLHP, dan kegiatan Pengawasan Lainnya serta pengelolaan Tata Usaha di internal Inspektorat.

Pada Triwulan II Tahun 2021 Inspektorat telah melaksanakan program dan kegiatan yang sesuai dengan visi misi, tujuan, serta sasaran kegiatan Inspektorat. Capaian kinerja Inspektorat sepanjang Triwulan II Tahun 2021 yaitu 70% dari target sebesar 100%. Dimana target 19 Laporan pada kegiatan pengelolaan SPIP dan Administrasi Umum telah terealisasi sebanyak 14

laporan atau capaian 74%. Sementara untuk kegiatan pengelolaan Tata Usaha Inspektorat telah terpenuhi sebesar 50% dari target 100%.

Adapun kegiatan yang dilakukan oleh Inspektorat Ombudsman pada periode April-Juni 2021 antara lain melakukan Pemantauan TLHA Internal dimana pada bulan April Inspektorat melakukan kegiatan Pemantauan TLHA ke Kantor Perwakilan Gorontalo, pemantauan ini dilakukan sebagai wujud tindak lanjut audit operasional yang telah dilaksanakan sebelumnya di Kantor Perwakilan Gorontalo. Selain itu kegiatan ini juga disertai studi banding ke Pemerintah Kota Gorontalo mengenai tindak lanjut Tuntutan Ganti Rugi dan juga Sosialisasi Gratifikasi di kantor perwakilan. Selain Pemantauan TLHA, Inspektorat juga melakukan Evaluasi IACM, berisi tentang informasi yang mengukur kapabilitas APIP sebagai pengawas internal yang efektif pada Inspektorat di Lingkungan Ombudsman RI. Pada tahun ini Inspektorat memiliki target nilai IACM pada level 3, kegiatan Evaluasi meliputi penilaian mandiri berupa pengisian matriks lembar kerja Evaluasi yang nantinya akan dilakukan penilaian oleh Tim BPKP.

Selanjutnya Pemantauan TLHP juga dilakukan, berisi tentang perkembangan atas tindak lanjut rekomendasi dari BPK yang telah dilaksanakan. Pada Bulan Juni Tahun 2021 BPK melakukan tindak lanjut hasil pemeriksaan

yang telah dilaksanakan Ombudsman RI sampai dengan Semester I Tahun 2021, hasil dari pembahasan Bersama terdapat sebanyak 24 rekomendasi yang telah berubah menjadi Status 1 atau “Telah ditindaklanjuti Sesuai dengan Rekomendasi”.

Pada periode Triwulan II, sehubungan adanya Refocusing Anggaran K/L, sebagaimana fungsi Inspektorat dalam pengawasan internal, telah melakukan telaah atas penyusunan dokumen rencana keuangan Ombudsman RI yang bersifat tahunan berupa Reviu RKAKL oleh auditor Inspektorat dalam rangka memberikan keyakinan terbatas bahwa RKAKL telah disusun berdasarkan RKP, Renja dan Pagu Anggaran serta kelayakan anggaran terhadap sasaran kinerja yang direncanakan. Dan masih banyak lagi kegiatan yang telah dilakukan oleh Inspektorat sebagai bentuk penguatan kelembagaan antara lain penegakan kode etik, persiapan penjaminan mutu atas Kapabilitas Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (IACM) serta audit operasional lainnya.

Produk

Ombudsman RI memberikan pelayanan dokumentasi dan informasi hukum yang terdiri dari beberapa koleksi peraturan perundang-undangan dan produk hukum lainnya dengan jumlah total 67 dalam bentuk hardcopy dan digital yang terdapat pada *website* JDIH Ombudsman sebagai berikut:

Tabel 5.2
Produk Hukum Ombudsman RI

PRODUK	JUMLAH
Peraturan Sekretaris Jenderal Ombudsman	2 Produk
Keputusan Ketua Ombudsman	42 Produk
Keputusan Kepala Perwakilan Ombudsman	1 Produk
Surat Edaran Ketua Ombudsman	6 Produk
Surat Edaran Sekretaris Jenderal Ombudsman	5 Produk
Nota Kesepahaman	14 Produk
Perjanjian Kerjasama	3 Produk

Telaah Data Waktu Laporan Masyarakat Berdasarkan Klasifikasi

Klasifikasi laporan masyarakat adalah penetapan kategori laporan masyarakat yang didasarkan atas perolehan total nilai setiap laporan. Kategori klasifikasi ditetapkan dalam Keputusan Ketua Ombudsman RI Nomor 67 Tahun 2020 tentang Pedoman Klasifikasi Laporan Masyarakat di Lingkungan Ombudsman RI. Indikator dalam menentukan klasifikasi terdiri atas: jumlah Terlapor dan/atau pihak terkait, jumlah permasalahan pelayanan publik, lokasi instansi terlapor, pihak terkait dan/atau objek laporan masyarakat tempat terjadinya dugaan maladministrasi, dan penerima manfaat atau masyarakat yang terdampak langsung.

Klasifikasi laporan masyarakat dibagi menjadi 3 kategori, yaitu: laporan sederhana, laporan sedang, dan laporan berat.

Telaah data waktu penyelesaian laporan masyarakat berdasarkan klasifikasi secara periodik sebagai bahan monitoring dan evaluasi proses penyelesaian laporan. Selama Triwulan II telaah data telaah dilaksanakan sebanyak 13 telaah data.

Kelembagaan

Pelantikan Pejabat Fungsional

Sekretaris Jenderal Ombudsman RI melantik dan mengangkat sumpah janji 24 Jabatan Fungsional Pranata Keuangan APBN dan Jabatan Fungsional Arsiparis yang berasal dari staf di lingkungan Sekretariat Jenderal Ombudsman RI.

Pelantikan dan pengangkatan sumpah janji jabatan fungsional sebelumnya juga telah dilakukan melalui penyetaraan dari jabatan administrasi di lingkungan Ombudsman RI. Pelantikan dan pengambilan sumpah jabatan dilaksanakan secara simbolis, hanya para pejabat yang ditunjuk sebagai perwakilan untuk hadir secara langsung di tempat kegiatan. Sedangkan para pejabat dilantik lainnya mengikuti di ruangan kerja masing-masing.

Pelantikan dan pengambilan sumpah janji tersebut disiarkan secara virtual (*video conference*) melalui aplikasi *zoom meeting* untuk dapat disaksikan dan diikuti oleh seluruh Insan Ombudsman RI baik di kantor Pusat maupun di Kantor Perwakilan. Turut hadir secara langsung Anggota Ombudsman RI Indraza Marzuki Rais dan secara daring Wakil Ketua Ombudsman RI Bobby Hamzar Rafinus, Anggota Ombudsman RI Jemsly Hutabarat, Anggota Ombudsman RI Johannes Widijantoro.

Pada tahun 2019 Ombudsman RI ada masuk di ranking 10 besar Pengelola APBN terbaik. Kolaborasi yang baik lingkungan Ombudsman RI dan berhasil nomor satu terbaik mengelola APBN Pusat untuk Pagu Anggaran Kecil.

Penguatan Kelembagaan sebagai Pengawas Pelayanan Publik

Ombudsman RI mengadakan Rapat Pimpinan Nasional (Rapimnas) pada hari Kamis (22/4/2021) di Jakarta secara luring dan daring. Dihadiri oleh Ketua, Wakil Ketua, Anggota Ombudsman, JPT, Keasistenan Utama serta Kepala Perwakilan Ombudsman dari 34 Provinsi di Indonesia.

Rapimnas dibuka oleh sambutan Ketua Ombudsman RI yang menyampaikan upaya untuk terus melakukan pengembangan secara kelembagaan. Secara dinamis

Ombudsman telah membentuk Tim untuk mengkaji potensi usulan perbaikan dan perubahan terhadap UU No. 37 Tahun 2008. Serta usulan terhadap perubahan UU No. 5 Tahun 2014 tentang ASN.

Asisten menjadi target awal penguatan kelembagaan Ombudsman, terutama pada aspek status keasistenan sebagai pegawai tetap yang nanti akan disamakan dengan ASN dengan usulan Ombudsman sebagai pegawai lembaga negara tetap non-PNS. Mengupayakan program kegiatan untuk melakukan *repositioning* terhadap substansi. Mengupayakan maksimalisasi program kegiatan peran lewat usaha untuk melakukan *repositioning* terhadap substansi, yang kemudian akan dikaitkan dengan peran koordinasi dan sektor sehingga dalam waktu tidak lama akan terbit pusat baru tentang pembedaan substansi mengenai kawasan yang sebelumnya telah dijelaskan pada rapat koordinasi.

Ombudsman RI berharap Rapimnas ini akan menghasilkan kesepakatan dan usulan dalam menyusun kerangka kerja yang lebih baik kedepannya, serta berharap bahwa semua perwakilan dapat menyampaikan capaian, tindak lanjut, dan rencana kerja tahun 2021, serta permasalahan yang dihadapi.

Penerimaan laporan masyarakat terjadi penurunan dari tahun 2018 sampai dengan tahun ini. Dari penutupan juga terjadi penurunan dari tahun 2019 sampai tahun ini sehingga tunggakan atau selisih laporan masyarakat yang tidak diselesaikan belum bertambah sejak tahun 2020. Perlu dilakukan langkah untuk dapat menurunkan tunggakan penyelesaian laporan masyarakat.

Ombudsman RI memberikan target untuk tahun 2021 pada penutupan laporan di perwakilan daerah seperti, Perwakilan Aceh diharapkan meningkat dari 114 Laporan menjadi 123 Laporan, untuk Perwakilan Maluku dari 217 Laporan menjadi 292 Laporan demikian juga dengan perwakilan daerah yang cukup tinggi yaitu Sulawesi Selatan dari 593 Laporan menjadi 640 Laporan.

Kebijakan yang diusulkan Ombudsman dalam waktu dekat yaitu, gagasan kebijakan akselerasi penurunan tunggakan penyelesaian laporan masyarakat. Gagasan pertama adalah pengaturan perjalanan dinas yang produktif mulai 1 Mei 2021. Antara lain hanya akan boleh dilakukan sebanyak 2 orang jika lebih dari 2 orang maka diperlukan kejelasan dan didorong untuk semaksimal mungkin. Kedua, adalah penerepan ketentuan penyelesaian laporan masyarakat 180 hari melalui supervisi yang ketat oleh para pengampu dan kepala perwakilan dengan ketatanan penyelesaian laporan. Ketiga, yaitu pelaksanaan program pemutihan laporan masyarakat periode 2018-2020. Keempat, yaitu peningkatan prasarana dan sarana kerja. Kelima, penerimaan asisten baru yang direncanakan 100 orang pada tahun ini dan tahun depan. Keenam, penyempurnaan sistem informasi manajemen penyelesaian laporan masyarakat (SIMPeL 4.0) dan integrasi dengan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)-Layanan Aspirasi dan pengaduan online (LAPOR).

Kehumasan

Selama periode 1 April - 30 Juni 2021 terpantau pemberitaan terkait Ombudsman RI muncul dalam 5.919 artikel berita dengan sebaran 5.661 artikel berita dari media online, 216 artikel berita dari media cetak dan 47 artikel berita dari media TV.

Isu utama yang muncul yakni seputar Ombudsman Umumkan Hasil Investigasi Kebakaran Kilang Balongan 169 berita pada bulan April, isu terkait Dugaan Maladministrasi Assesment TWK KPK 679 berita pada bulan Mei, dan isu terkait Proses Penanganan Laporan Pegawai KPK 371 berita pada bulan Juni.

Pantauan Internal dalam Menghadadapi Pandemi

Kebijakan Pemerintah tentang Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) membuat Ombudsman RI merubah langkah-langkah upaya dalam kondisi lingkungan kerja. Salah satunya menerapkan Work From Home 100% bagi pegawai Ombudsman RI menjadi langkah antisipatif menekan penyebaran Covid-19. Hal ini yang membuat insan ombudsman RI beradaptasi dengan tatanan normal baru, pola kerja baru serta menerapkan protokol kesehatan.

Ombudsman RI dalam menghadapi kondisi pandemi ini telah membentuk satuan tugas dalam rangka pencegahan covid-19. Dalam hal ini satgas melakukan tindakan antisipatif melalui penyebaran informasi edukasi tentang pencegahan dan pengendalian serta penanganan penyebaran *Corona Virus Disease* (COVID-19), dan mengakomodir kebutuhan bagi insan ombudsman yang terkonfirmasi positif covid-19.

Tentunya Satgas covid melakukan pantauan internal kepada seluruh Insan Ombudsman RI, apabila terkonfirmasi positif covid-19. Dan pula melakukan pemetaan dan *tracing* kepada pegawai yang sempat kontak langsung dengan yang terkonfirmasi positif covid-19. Meminimalisir hal tersebut merupakan langkah antisipatif dalam upaya mencegah dan memutus mata rantai penyebaran Covid-19 khususnya di lingkungan Ombudsman RI dan keluarga pegawai. Ombudsman RI memberikan dukungan kepada pegawai yang terkonfirmasi positif seperti akses kepada fasilitas kesehatan, pemberian vitamin, dan dukungan moril.



BAB VI

RENCANA KERJA

Rencana Kerja Penyelesaian Laporan/ Pengaduan

Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI yang diselesaikan

Ombudsman RI melaksanakan kegiatan secara rutin menerima dan verifikasi, memeriksa, dan monitoring laporan masyarakat. Proses penguatan sistem pengaduan pelayanan publik sedang dalam tahap persiapan.

Akses Pengaduan Pelayanan Publik

Pembukaan gerai pengaduan dan konsultasi Pelayanan Publik di Wilayah yang masih rendah akses Pengaduan Pelayanan Publik untuk mendekatkan akses pengaduan kepada masyarakat

Rencana Kerja Pencegahan

Survei Kepatuhan

Kegiatan Survei Kepatuhan pada triwulan selanjutnya akan menjalankan beberapa progress yaitu: (1) melaksanakan bimbingan teknis kepada petugas survei di masing-masing Perwakilan.; (2) melakukan survei kepada penyelenggara pelayanan publik.

Jaringan Pengawasan Pelayanan Publik

1. Pelaksanaan baseline assessment
2. Pertemuan koordinasi dengan para inspektorat di K/L/D dalam rangka penyusunan peta jalan bersama dan monitoring

Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik

Di Triwulan II berada pada tahap pengumpulan data, kegiatan untuk mendapatkan informasi, dokumen, dan bukti mengenai permasalahan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih mendalam.

Indeks Persepsi Maladministrasi

1. Penyusunan rencana kerja dan tim
2. Merancang metode penelitian, dan konsultasi dengan narasumber yang ahli dibidang penelitian Satu Data Pelayanan Publik Terkait Pelayanan Dasar

Rencana triwulan II, kegiatan satu data berada dalam tahap perencanaan yaitu penyiapan bimbingan teknis, pemetaan data, penyiapan regulasi dan perangkat teknis.

Rencana Kerja Penjaminan

Layanan Penyelesaian Aduan terkait Pelayanan Publik Ombudsman RI

Kegiatan yang dilakukan pada triwulan selanjutnya masih sama seperti periode sebelumnya yaitu penyelesaian pengaduan dan pelaksanaan monitoring serta evaluasi terkait penyelesaian terhadap aduan masyarakat baik di Pusat maupun Perwakilan yang bersifat kompleks/rumit dengan melakukan pertemuan kepada Pengadu/Teradu untuk mengetahui dan memastikan permasalahan terkait aduan yang telah ditindaklanjuti.



BAB VII

PENUTUP

Penutup

Pelayanan publik di masa pandemi Covid-19 ini merupakan tantangan besar bagi penyelenggara layanan publik. Diperlukan inovasi dalam rangka mendekatkan layanan terhadap masyarakat yang dapat dijangkau dengan mudah dan tepat.

Pada triwulan II tahun 2021 menerima laporan/pengaduan masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik sebanyak 3.318 laporan/pengaduan. Dari jumlah pengaduan tersebut, terdapat 1.425 laporan yang merupakan laporan masyarakat, 201 laporan merupakan Respon Cepat Ombudsman, dan 25 laporan investigasi atas prakarsa sendiri, 443 tembusan, dan 1.224 yang merupakan konsultasi non laporan. Pada periode yang sama laporan yang telah diselesaikan/ditutup adalah sebanyak 781 laporan/pengaduan

Anggaran Ombudsman RI tahun 2021 adalah Rp202,59 miliar dengan realisasi sampai dengan Triwulan II tahun 2021 Rp91,44 miliar (45,13%). Realisasi Program Pengawasan Pelayanan Publik: Rp9,21 miliar (25,87%), sedangkan Program Dukungan Manajemen: Rp82,22 miliar (49,24%).

Perencanaan kerja Ombudsman RI pada triwulan berikutnya tergambar pada laporan ini. Hal ini dapat diartikan bahwa Ombudsman RI memiliki rencana kerja yang terarah, teratur, dan independen.

Demikian laporan triwulan II Tahun 2021, semoga dapat memberikan gambaran hasil kerja Ombudsman RI kepada para pihak.

Agenda Pimpinan



06 April 2021

Wakil Ketua Ombudsman RI, Bobby Hamzar Rafinus membuka kegiatan Diskusi Daring Tematik "Kepemilikan dan Ganti Rugi Tanah"



06 April 2021

Ketua Ombudsman RI, Mokhammad Najih menjadi Narasumber Podcast Akbar Faizal Uncensored



07 April 2021

Anggota Ombudsman RI Johanes Widijantoro Menjadi Panelis atau Narasumber dalam Diklat SESKO TNI Bandung TA 2021



08 April 2021

Anggota Ombudsman RI Jemsly Hutabarat menjadi Narasumber Peningkatan Kapasitas SDM Kemenkopolkukam



08 April 2021

Ketua Ombudsman RI, Mokhammad Najih wawancara dengan Tempo



14 April 2021

Anggota Ombudsman RI, Hery Susanto menyampaikan hasil Investigasi Ombudsman RI terkait Kebakaran Tangki Pertamina RU VI Balongan, Kabupaten Indramayu dalam Konferensi Pers secara daring



27 April 2021

Anggota Ombudsman RI, Indraza Marzuki Rais dalam Konferensi Pers terkait penyelenggaraan Pembelajaran Tatap Muka (PTM) dan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) tahun 2021



30 April 2021

Anggota Ombudsman RI Jemsly Hutabarat melakukan pemantauan terkait perlintasan terhadap warga asing dan Indonesia yang berasal dari luar negeri yang masuk ke wilayah Indonesia pada masa pandemi Covid-19 di Bandara Soekarno-Hatta



05 Mei 2021

Anggota Ombudsman RI Robert Na Endi Jaweng dalam konferensi pers daring terkait Pengaduan Layanan Jaminan Sosial dan Pemberian Tunjangan Hari Raya (THR) bagi Pekerja/Buruh secara daring



20 April 2021

Pimpinan Ombudsman RI bersama Deputi Bidang Pemantauan, Evaluasi, dan Pengendalian Pembangunan Bappenas Dr. Ir. Taufik Hanafi, MUP dalam Rapat Koordinasi "Strategi Perencanaan dan Penganggaran Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Program Dukungan Manajemen" di Hotel Putri Doyung Ancol



20 Mei 2021

Ketua Ombudsman RI, Mokhammad Najih didampingi Wakil Ketua, Bobby Hamzar Rafinus dan Anggota, Jemsly Hutabarat menghadiri International Ombudsman Institute (IOI) Asian Regional Meeting secara virtual



17 Mei 2021

Pimpinan Ombudsman RI melakukan pertemuan dengan Menteri Koordinator Bidang Kemaritiman dan Investasi Luhut Binsar Pandjaitan di Gedung Kementerian Koordinator Bidang Kemaritiman dan Investasi, Jakarta Pusat



18 Mei 2021

Pimpinan Ombudsman RI melakukan audiensi dengan Menteri Koordinator bidang Perekonomian Airlangga Hartanto di Gedung Kementerian Koordinator bidang Perekonomian



19 Mei 2021

Ketua Ombudsman RI Mokhammad Najih bersama Anggota Ombudsman RI Robert Na Endi Jaweng, Indraza Marzuki dan Direktur Pembinaan Jaringan Kerja Antar Komisi dan Instansi (PJKAKI) KPK, Sujanarko memberikan Keterangan Pers usai menerima laporan/pengaduan perwakilan Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) terkait pembahasan dugaan maladministrasi pada Tes Wawasan Kebangsaan (TWK)



05 Mei 2021

Ketua Ombudsman RI Mokhammad Najih menjadi narasumber dalam program Mata Najwa



02 Juni 2021

Anggota Ombudsman RI Dadan S Suharmawijaya yang didampingi Kepala Perwakilan Ombudsman RI Lampung Nur Rakhman Yusuf memberikan sambutan sekaligus membuka Workshop Pembentukan dan Optimalisasi peran Pejabat Penghubung (Focal Point) untuk peningkatan kualitas pelayanan publik dan percepatan penyelesaian laporan masyarakat di Provinsi Lampung dan disertai penandatanganan komitmen bersama Inspektorat se-Provinsi Lampung



09 Juni 2021

Anggota Ombudsman RI Yeka Hendra Fatika menerima kunjungan Duta Besar Kazakhstan untuk Indonesia, H.E. Mr. Daniyar Sarekenov di kantor Ombudsman Republik Indonesia



10 Juni 2021

Anggota Ombudsman RI, Robert Na Endi Jaweng dalam konferensi pers daring terkait update publik proses penanganan laporan pegawai KPK di Kantor Ombudsman RI, Jalan HR Rasuna Said Jakarta Selatan. Konpers digelar usai pertemuan klarifikasi dengan Wakil Ketua KPK Nurul Ghufron



25 Juni 2021

Anggota Ombudsman RI, Yeka Hendra Fatika menjadi salah satu pembahas dalam kegiatan Bedah Buku dengan judul Platform Perikanan Nasional untuk Mencapai SDG's 14 karya Dr. Nimmi Zulbainarni, S.Pi, M.Si di Ruang Abdul Muis, Gedung Nusantara, Gatot Subroto



08 Juni 2021

Pimpinan Ombudsman RI menghadiri RDP dengan Komisi II DPR RI di Gedung Nusantara, Senayan



OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA

 (021) 2251 3737
137 (Call Center)

   
OmbudsmanRI137