

LAPORAN TRIWULAN III TAHUN 2020

www.ombudsman.go.id





HUBUNGI KAMI

Telepon : 137
Handphone : 0821 3737 3737
Email : pengaduan@ombudsman.go.id
Media Sosial : OmbudsmanRI137

KANTOR PUSAT

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

Sambutan Ketua Ombudsman Republik Indonesia



Puji syukur atas rahmat Tuhan Yang Maha Esa, kami telah menyelesaikan Triwulan III tahun 2020 yang merupakan tahun terakhir kepemimpinan Ombudsman RI masa jabatan 2016-2021 melaksanakan amanat mengawasi pelayanan publik. Ombudsman RI hadir dengan tujuan agar pelayanan publik di Indonesia lebih baik.

Ombudsman RI 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 dengan menegakkan standar layanan sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Ombudsman RI berupaya merespon cepat laporan masyarakat dan berkoordinasi dengan penyelenggara layanan publik. Laporan pengaduan masyarakat atas dugaan maladministrasi yang diterima Ombudsman RI hingga triwulan III tahun 2020 sebanyak 9.981 laporan. Pada periode yang sama, telah menyelesaikan 4.480 laporan termasuk laporan yang diterima periode sebelumnya. Pada Triwulan III seluruh Indonesia mengalami masa pandemi *Covid-19*. Untuk memudahkan masyarakat melapor, Ombudsman RI membuka kembali Posko Pengaduan Daring *Covid-19*.

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

Ketua Ombudsman Republik Indonesia,

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

Daftar Isi

Sambutan Ketua Ombudsman RI.....	iii
Daftar Isi	iv
Agenda Pimpinan.....	v
BAB I Pendahuluan	1
BAB II Isu Menonjol	2
BAB III Penyelesaian Laporan	16
BAB IV Pencegahan Maladministrasi	21
BAB V Pengawasan Internal dan Manajemen Mutu	29
BAB VI Dukungan Fasilitatif.....	33
BAB VII Penutup	35

Agenda Pimpinan



Wakil Ketua dan Anggota Ombudsman RI Bersama Kepala Ombudsman RI Perwakilan Jakarta Raya dalam Agenda *Ngopi Bareng Ombudsman*



Permintaan Klarifikasi kepada Kejaksaan Agung dan POLRI



Konferensi Pers Ombudsman RI Menyampaikan Temuan Potensi Maladministrasi pada Tata Kelola Kawasan Kampung Arab, Cisarua Bogor oleh Pemerintah Kabupaten Bogor



Peringatan Kemerdekaan RI oleh Para Pimpinan Ombudsman RI dengan Seluruh Insan Ombudsman



Penyampaian Rekomendasi kepada Kementerian ATR/BPN



Ketua Ombudsman RI dalam Agenda Pelantikan Kepala Perwakilan NTT



Upacara Peringatan Kemerdekaan RI



Konferensi Pers Rangkap Jabatan dan Rangkap Penghasilan Komisaris BUMN



Ketua Ombudsman RI Menjadi Narasumber dalam Agenda Sespimti POLRI



Seminar Internasional Pengarusutamaan Diskriminasi sebagai Bentuk Maladministrasi dan Peran Pengawasan Ombudsman RI



Penandatanganan Nota Kesepahaman antara Ombudsman RI dan Universitas Andalas



Rapat Dengar Pendapat (RDP) Ombudsman RI di Kantor DPR RI



Ketua Ombudsman RI dalam Agenda Pertemuan dengan KASAD



Penandatangan MoU antara Ombudsman RI dengan Pemerintah Provinsi Jambi, Kota Jambi, Kabupaten Batang Hari, Kabupaten Bungo, Kabupaten Sarolangun

BAB I

PENDAHULUAN

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

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

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

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

Visi dan Misi Ombudsman RI Periode 2020-2024

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

Visi

“Pengawasan Pelayanan Publik yang Efektif dan Berkeadilan”

Misi

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

BAB II

ISU MENONJOL

A. Posko Pengaduan Ombudsman RI

Ombudsman RI membuka Posko Pengaduan Daring bagi masyarakat terdampak *Covid-19* pada 29 April lalu. Selama dua bulan berjalan, penyaluran Bantuan Sosial menjadi substansi yang paling banyak dilaporkan oleh masyarakat, yakni 1.330 laporan atau 83%.

Posisi ke dua terbanyak yang dilaporkan adalah sektor ekonomi dan keuangan sebanyak 176 pengaduan atau 11%. Menyusul sektor transportasi 52 pengaduan (3%), Pelayanan Kesehatan 38 pengaduan (2%) dan sektor keamanan 8 pengaduan (1%). Jumlah pengaduan yang diterima oleh Posko Ombudsman RI per 30 Juni 2020 sebanyak 1.604 laporan.

Anggota Ombudsman RI menyampaikan jenis bantuan sosial yang diadukan terkait Bantuan Langsung Tunai (BLT) sebanyak 402 pengaduan, Program Keluarga Harapan (PKH) 41 pengaduan, Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) 28 pengaduan, bantuan sembako 17 pengaduan dan Kelompok Penerima Manfaat (KPM) 1 pengaduan.

Dari keseluruhan pengaduan bansos, 22,2 % di antaranya terkait penyaluran bantuan yang tidak merata dalam hal waktu atau wilayah sasaran. Kemudian 21,38% tentang prosedur dan persyaratan untuk menerima bantuan tidak jelas dan 20,89% masyarakat yang kondisinya lebih darurat lapar namun tidak terdaftar.

Di sektor ekonomi dan keuangan, sebesar 31,48% laporan terkait belum tersedianya informasi secara jelas mengenai kebijakan relaksasi kredit kepada masyarakat. Kemudian sebesar 24,07% pengaduan terkait belum adanya layanan secara jelas terkait prosedur dan mekanisme permohonan restrukturisasi kredit bagi masyarakat yang memenuhi kriteria.

Pada sektor pelayanan kesehatan, sebesar 16,22% pengaduan terkait kurangnya informasi tentang alur pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan gejala mirip *Covid-19*. Kemudian 12,16% terkait kurangnya informasi tentang perbedaan klasifikasi pasien *Covid-19* serta sebanyak 10,81% masyarakat melaporkan pihak rumah sakit yang kurang transparan dalam menginformasikan sakit pasien.

Di bidang transportasi, sebanyak 37,2% pengaduan mengenai penumpang tertahan karena penutupan akses di daerah tujuan. Kemudian sebesar 18,6% mengadukan penghentian transportasi umum tanpa menyediakan angkutan alternatif serta 13,9% mengenai ketidakjelasan aturan terkait jam operasional di bandara, stasiun dan terminal.

Terkait jumlah laporan berdasarkan sebaran wilayah, lima provinsi dengan pengaduan terbanyak adalah Provinsi Banten (207 laporan), Sumatera Barat (157 laporan), Kepulauan Bangka Belitung (138 laporan), Jawa Tengah (96 laporan), Jawa Timur (94 laporan).

Tim Posko Daring Ombudsman melaporkan, instansi dengan pengaduan terbanyak adalah Dinas Sosial sebanyak 78,45%, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebanyak 4,33% dan Perusahaan Listrik Negara (PLN) sebanyak 2,07%.

Tindak lanjut laporan masyarakat oleh Ombudsman RI dilakukan berdasarkan Surat Edaran Nomor 20 Tahun 2020 Tentang Posko Pengaduan Daring *Covid-19*. Laporan yang telah divalidasi dan memenuhi syarat akan ditindaklanjuti melalui dua mekanisme yakni pertama, diteruskan kepada instansi K/L/D terkait melalui narahubung yang telah ditunjuk dan selanjutnya dimonitor. Kedua, diselesaikan dengan pola Respon Cepat Ombudsman (RCO).

Progres Penanganan pengaduan oleh Ombudsman, sebanyak 53,8% pengaduan telah diteruskan ke instansi terkait, kemudian 26,6% pengaduan masyarakat telah dinyatakan selesai dan 5,7% masih dalam proses validasi laporan.

Mencermati perkembangan jumlah aduan dan situasi eksternal termasuk di daerah-daerah, Ombudsman telah melakukan evaluasi terkait posko daring. Ombudsman RI menilai bahwa penyampaian aduan terkait *Covid-19* telah dimungkinkan untuk dilakukan lagi melalui saluran reguler seperti surat, *email*, *website* ombudsman.go.id, *call center* Ombudsman 137 serta *WhatsApp center*.

Pengaduan yang sudah masuk melalui posko daring akan tetap diselesaikan dengan mekanisme posko daring hingga 31 Juli 2020, sesuai dengan tenggat waktu yang ditetapkan sebelumnya. Untuk itu, masyarakat tetap dapat melapor melalui posko hingga 6 Juli 2020. Kemudian mulai 7 Juli 2020, pengaduan terkait *Covid-19* melalui posko daring akan dinonaktifkan dan masyarakat dapat melapor ke Ombudsman melalui saluran reguler.

B. Pembaruan Proses Bisnis Pelayanan Publik

Ombudsman RI menyampaikan bahwa diperlukan pembaruan proses bisnis pelayanan publik di antaranya standarisasi proses, persyaratan, kelengkapan, tenggat waktu, alur kerja, dan alur informasi. Hal ini disampaikan dalam FGD Kajian Reformulasi Dimensi Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia yang diselenggarakan Lembaga Administrasi Negara RI melalui *zoom meeting*. Intinya hanya sistemnya saja yang *online*, proses bisnisnya tidak diperbarui. Prosedur operasional baku tidak cepat diubah. Pelayanan masa darurat menggunakan SOP kondisi normal.

Beberapa kendala lain dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada era new normal. Misalnya *call center* tidak berfungsi, petugas lamban merespon komunikasi, jam kerja tidak standar, petugas tidak terampil menggunakan sistem layanan elektronik, infrastruktur layanan elektronik tidak memadai, kurangnya informasi pengguna layanan tentang prosedur pelayanan selama masa kedaruratan, serta kurang memperhatikan perspektif masyarakat berkebutuhan khusus.

Selain itu Ombudsman RI menekankan pentingnya untuk mengurangi ego antar instansi. Salah satu permasalahan fundamental pembaruan pelayanan publik adalah lemahnya pertukaran data lintas unit kerja dan lintas instansi sehingga data tidak menunjukkan kondisi terkini.

Ombudsman menerima banyak pengaduan terkait bantuan sosial dari pemerintah terkait *covid-19*, salah satu penyebabnya karena data yang tidak akurat.

FGD dengan tema Reformulasi Dimensi Pelayanan Publik pada Pemerintah Pusat dan Daerah dalam SANRI, sebagai Respon Dari Perubahan Lingkungan Strategis Bidang Administrasi Negara dibuka oleh Kepala Pusat Kajian Kebijakan Administrasi Negara. Turut hadir sebagai narasumber dari Universitas Sriwijaya dan peneliti-peneliti Pusat Kajian Kebijakan Administrasi Negara sebagai peserta.

C. Diskusi Publik: Eksistensi Lembaga Pengawas Eksternal dalam Sistem Ketatanegaraan dan Penyelenggaraan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik



Ombudsman RI menyelenggarakan Diskusi Publik dengan tema "Eksistensi Lembaga Pengawas Eksternal dalam Sistem Ketatanegaraan dan Penyelenggaraan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik". Acara yang dilaksanakan secara daring ini menghadirkan empat narasumber yakni Ketua Komisi II DPR RI, Anggota III BPK RI, Anggota Komisi Yudisial RI, dan Anggota Ombudsman RI, serta Wakil Ketua Ombudsman RI sebagai moderator.

Dalam pembukaan acara, Ketua Ombudsman RI menyampaikan mengenai teori alat kelengkapan Negara bahwa kesejahteraan negara dapat dicapai dengan kesejahteraan rakyat. Eksistensi lembaga negara dalam upaya mewujudkan *good governance* sangat penting dalam mensejahterakan masyarakat.

DPR RI yang diwakili oleh Ketua Komisi II (DR. H. Ahmad Doli Kurnia Tandjung, S.Si., M.T) menjelaskan sistem pemerintahan yang ada sudah mengenal sistem *check and balance* yakni mengakui pentingnya fungsi pengawasan jalannya satu pemerintahan. Terdapat 3 fungsi pokok DPR RI yakni legislasi, *budgeting*, dan fungsi pengawasan.

BPK RI melalui Anggota III (DR. Achsanul Qosasi, CSFA) menyampaikan bahwa BPK RI berperan untuk memastikan entitas pemerintah melakukan tata kelola keuangan negara yang baik,

memberikan tinjauan masa depan yaitu implikasi jangka panjang dari kebijakan pemerintah, serta memberikan pendapat mengenai program-program, kebijakan, dan operasi yang kinerjanya baik untuk dijadikan acuan.

Komisi Yudisial melalui Prof. DR. Aidul Fitriadi Azhari, S.H., M.Hum menjelaskan bahwa Komisi Yudisial bisa mengintervensi putusan-putusan hakim. Komisi Yudisial fokus ke perilaku hakim, *unprofessional conduct*. Dalam satu putusan Komisi Yudisial bisa memotret kejanggalan perilaku hakim. Hal seperti ini yang bisa disinergikan dengan lembaga pengawas lain.

Anggota Ombudsman RI Ahmad Alamsyah Saragih, SE menyatakan melalui dialog semacam ini akan membuka kerja sama yang bersifat lebih operasional terutama dengan sesama lembaga pengawas eksternal dan internal dari kementerian dan lembaga yang memiliki fungsi sangat dekat dengan pelayanan publik.

Kesimpulan diskusi publik adalah ada beberapa potensi masalah mengenai eksistensi lembaga pengawasan. Pertama adalah masalah eksekusi karena adanya batasan kewenangan, kedua masalah otoritas yang sering dipertanyakan efektivitasnya oleh publik, dan ketiga masalah independensi, terutama terkait sumber daya manusia. Dibutuhkan upaya-upaya ke depan untuk mengatasi masalah ini sehingga masing-masing lembaga pengawas dapat menjalankan fungsi secara optimal. Acara ini diikuti oleh sekitar 470 peserta dari berbagai elemen seperti pemerintahan, akademisi, media dan masyarakat umum.

D. Pemerintah Perlu Hadir dalam Pengendalian dan Pengawasan terhadap Pengelolaan Rumah Susun



Ombudsman RI melakukan kajian sistemik mengenai pengendalian dan pengawasan pemerintah terhadap pengelolaan Rumah Susun Milik oleh Perhimpunan Pemilik dan Penghuni Satuan Rumah Susun (PPPSRS).

Ombudsman RI menerima sebanyak 46 laporan terkait konflik penghunian dan tata kelola rumah susun hingga tahun 2019. Beberapa diantaranya merupakan Apartemen yang berada di Provinsi DKI Jakarta. Permasalahan yang terjadi meliputi persoalan sertipikasi/hak kepemilikan satuan unit; keberatan terkait tarifservice charge/iuran pengelolaan apartemen (IPL), keberatan terkait tarif listrik, monopoli bidang/benda milik bersama, hingga persoalan perikatan jual beli yang tidak seimbang antara pemilik dan pelaku pembangunan/ pengembang.

Beberapa temuan terkait substansi yang sering menjadi permasalahan dalam pengelolaan rumah susun yang dalam hal ini terkait dengan Perhimpunan Pemilik dan Penghuni Satuan Rumah Susun (PPPSRS). Dalam penelusuran data yang dilakukan temuan pada tahapan pra-pembentukan

PPPSRS, yaitu faktor administrasi dan faktor perikatan antara pelaku pembangunan dan pembeli, hal tersebut dikarenakan klausul perikatan dalam Perjanjian Pengikatan Jual Beli (PPJB) yang pada akhirnya melemahkan pihak pembeli.

Tahapan ini cukup krusial mengingat terdapat Apartemen yang telah lama terbangun banyak yang pemilik/penghuninya namun belum terbentuk juga pengurus PPPSRS sesuai dengan mekanisme dan aturan terbaru.

Pada tahap pembentukan PPPSRS, Ombudsman menemukan terdapat dua daerah yang memiliki regulasi yang mengacu pada UU Nomor 20 Tahun 2011 dan Permen PUPR Nomor 23/PRT/M/2018. Daerah tersebut adalah Provinsi DKI Jakarta dengan regulasi Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 132 Tahun 2018. Serta Kabupaten Sleman yang memiliki Peraturan Bupati Nomor 46 Tahun 2015.

Potensi Maladministrasi dalam tahap ini adalah ketidakhadiran pemerintah dalam melakukan pengawasan dan pembinaan pada proses pembentukan PPPSRS, sehingga potensi konflik dan sengketa antarpengurus menjadi semakin besar. Selain itu, masih banyak daerah yang terdapat kekosongan hukum terkait pembinaan dan pengendalian apartemen.

Kemudian pada tahap pengelolaan Rumah Susun Oleh PPPSRS, hingga saat ini belum diterbitkan Pasal 57 UU UU 20 Tahun 2011. Maka terdapat kekosongan hukum atas tata cara penghitungan besarnya biaya pengelolaan yang berakibat pada beragamnya biaya pengelolaan antara rumah susun yang satu dengan yang lainnya.

Berdasarkan temuan-temuan yang telah dikemukakan, Ombudsman RI menyampaikan saran kepada Pemerintah agar segera menyusun Peraturan Pemerintah yang dapat menjadi acuan peraturan di tingkat daerah terkait dengan tata cara perhitungan besaran biaya pengelolaan yang merupakan mandat dari Pasal 57 UU Nomor 20 Tahun 2011 yang diterbitkan oleh Kementerian PUPR.

Selain itu Kementerian Dalam Negeri juga diminta untuk mendorong daerah-daerah yang belum memiliki payung hukum tentang rumah susun dan PPPSRS untuk segera dilakukan fasilitasi bersama penyusunan regulasi tersebut. Pemerintah Daerah di tingkat Kabupaten/ kota dan Provinsi (khusus untuk DKI Jakarta) agar menerbitkan peraturan yang mengatur: 1) Norma standar dalam penyusunan AD/ART PPPSRS yang sedikitnya memuat asas transparansi dan partisipasi serta kewajiban mengundang unsur Pemerintah Daerah dalam Rapat Umum; 2) Penanganan pengaduan tentang sengketa kepengurusan rumah susun dengan memiliki fungsi identifikasi, telaah masalah, dan medias; 3) Pengendalian dan Pengawasan terhadap Pelaku Pembangunan yang tidak bersedia memfasilitasi pembentukan PPPSRS; 4) Pengendalian terkait dengan pemasaran dan jual beli rumah susun dengan mengacu pada Peraturan Menteri PUPR Nomor 11 Tahun 2019.

E. Responsifitas Saluran Informasi pada POLRI dan Ditjen Imigrasi pada Masa PSBB

Ombudsman RI menyampaikan hasil kajian singkat mengenai uji responsifitas saluran informasi/kontak layanan pada Kepolisian RI dan Direktorat Jenderal Imigrasi Kementerian Hukum dan HAM pada masa Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) secara daring. Kegiatan pengujian ini

berfokus pada responsifitas saluran informasi/kontak layanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada saat PSBB.

Seperti diketahui bahwa pada masa PSBB, ruang gerak masyarakat dibatasi oleh berbagai aturan, namun pelayanan tetap tidak boleh terhenti. Instansi penyelenggara layanan perlu memaksimalkan pemanfaatan teknologi. Salah satunya dengan memaksimalkan penggunaan saluran informasi berbasis telepon atau media sosial untuk menyampaikan informasi dan memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pengujian dilakukan pada lima Polres/Polresta dan lima Kantor Imigrasi dalam kurun waktu Juni hingga Juli 2020. Masing-masing Polres dan Kanim dilakukan pengujian terhadap telepon atau medsos yang mereka kelola. Hasilnya saluran medsos Imigrasi sudah baik namun untuk saluran kontak telepon masih perlu peningkatan. Untuk Polri, responsifitasnya masih perlu ditingkatkan karena dari beberapa Satwil ada yang tidak merespon, pesan tidak terkirim, seperti lewat *Whatsapp* dan *Twitter*.

Berdasarkan hasil pengujian, Ombudsman RI menyampaikan beberapa saran perbaikan kepada Kapolri dan Dirjen Imigrasi yaitu dengan meningkatkan responsifitas serta pengawasan saluran kontak layanan/informasi dengan mengoptimalkan layanan yang telah disediakan. Kemudian menutup kontak layanan yang tidak digunakan serta merumuskan kebijakan pengelolaan nomor kontak dan media sosial terpadu dan terintegrasi dengan satker di wilayah.

Dalam tanggapannya, Irwil 5 Itwasum Polri menyampaikan akan melakukan pengecekan terhadap hasil kajian cepat Ombudsman RI pada satwil di daerah dan akan meneruskan masukan ini kepada pimpinan.

Sementara itu Direktur Intelijen Keimigrasian menyampaikan cukup puas dengan hasil kajian cepat Ombudsman RI, dari 5 Kantor Imigrasi yang menjadi sampel sudah cukup responsif. Seluruh Satker Imigrasi, terdapat petugas *helpdesk* atau *customer care* yang tugasnya menampung berbagai macam keluhan. Pada masa pandemi ini Ditjen Imigrasi juga berinovasi melakukan layanan jemput bola (*easy passport*) dengan menggunakan sistem kuota agar menghindari penumpukan kuota dan mengurangi kontak dimana perharinya ada 50-100 orang yang dilayani.

Satuan Tugas Penanganan *Covid-19* menyampaikan apresiasi terhadap upaya yang dilakukan Ombudsman RI terkait pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat di saat Pandemi. Satgas Covid juga mempunyai saluran 119 yang dapat dihubungi dan melalui laman *website covid19.go.id* yang diupdate secara real time setiap hari kepada publik.

Deputi VII Kementerian Koordinator Bidang Politik Hukum dan Keamanan RI, Marsda TNI Rus Nurhadi Sutedjo mengapresiasi Ombudsman RI yang telah melakukan kajian singkat tersebut. Kemenkopolhukam juga akan memfasilitasi untuk melakukan rapat koordinasi apabila diperlukan dalam rangka menindaklanjuti temuan Ombudsman RI.

Ombudsman RI selanjutnya mengharapkan agar saran-saran yang telah disampaikan Ombudsman RI dapat dilaksanakan sebagai upaya untuk meningkatkan penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat.

F. Tata Kelola Kawasan Kampung Arab Bogor Berpotensi Maladministrasi Tindakan pembiaran dan Pengabaian Kewajiban Hukum



Ombudsman RI menemukan sejumlah potensi maladministrasi pada penataan kawasan Kampung Arab di Cisarua Kabupaten Bogor Jawa Barat, yakni tindakan pembiaran dan pengabaian kewajiban hukum.

Hal ini berdasarkan investigasi atas prakarsa sendiri oleh Ombudsman RI yang menghasilkan temuan di antaranya tidak adanya data mengenai jumlah imigran, pekerjaan informal yang dilakukan oleh warga negara asing (WNA), status kepemilikan aset tanah, izin mendirikan bangunan dan tempat usaha yang tidak sesuai, serta status dan administrasi anak hasil perkawinan campuran.

Berdasarkan beberapa temuan tersebut, Ombudsman RI mengatakan Pemerintah Kabupaten Bogor harus segera mengambil langkah pembenahan. Jika tidak, maka dapat berpotensi maladministrasi yaitu tindakan pembiaran. Selain itu, belum dilaksanakannya amanat Perpres Nomor 125 Tahun 2016 mengenai penanganan imigran juga dapat berpotensi maladministrasi berupa tindakan pengabaian kewajiban hukum.

Berkenaan dengan temuan mengenai keberadaan imigran di Kampung Arab Cisarua Bogor, belum terdapatnya data yang pasti mengenai jumlah imigran. Kepada Ombudsman, aparat setempat mengaku kesulitan melakukan pendataan dikarenakan para imigran yang sering berpindah-pindah tempat.

Ombudsman RI juga menyoroti dugaan penyelundupan hukum, dimana tanah/ aset yang dijadikan tempat usaha, khususnya vila diduga dimiliki oleh orang asing dan dikelola oleh penduduk lokal. Secara administratif nama yang tertera di sertifikat adalah nama penduduk lokal, namun pemilik sebenarnya adalah WNA.

Tak hanya itu, Ombudsman RI menemukan terdapat WNA di Kawasan Kampung Arab Cisarua melakukan pekerjaan di sektor informal seperti berdagang di pasar, menjadi tukang pangkas rambut, penjual parfum dan sebagainya. Hal tersebut tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku mengenai penggunaan tenaga kerja asing.

Ombudsman RI juga menemukan terdapat Papan Reklame bertuliskan Arab di sepanjang ruas jalan wilayah Desa Tugu Selatan, hal tersebut dikhawatirkan terdapat penyebutan yang tidak sesuai dan berkesan menyedihkan. Belum terdapat Perda yang mengatur mengenai penggunaan Bahasa Indonesia, sebagaimana telah diatur dalam UU No. 63 Tahun 2019 tentang Penggunaan Bahasa Indonesia.

Imigran yang telah lama menetap di Indonesia, tidak menutup kemungkinan menikah dengan warga sekitar dan memperoleh anak. Berdasarkan investigasi Ombudsman, hingga saat ini

belum terdapat pembuatan akta kelahiran, Kartu Identitas Anak (KIA), dan administrasi kependudukan lainnya untuk anak hasil perkawinan campur.

Berdasarkan hasil kajian tersebut, Ombudsman RI menyampaikan sejumlah saran perbaikan kepada Bupati Bogor agar memerintahkan Camat dan Kepala Desa untuk pengawasan terkait keberadaan WNA, serta melakukan pendataan dan pelaporan setiap bangunan dan tempat usaha yang terindikasi dimiliki orang asing.

Selain itu, Bupati Bogor disarankan berkoordinasi secara aktif dengan Kantor Pertanahan Bogor untuk mengetahui perkembangan terkait status kepemilikan tanah yang terindikasi dimiliki orang asing yang melakukan pelanggaran.

Terkait keberadaan imigran, Ombudsman RI memberikan saran agar Bupati Bogor melakukan pendataan para pencari suaka/imigran secara terpadu guna kemudahan melakukan pengawasan dan mengetahui kepastian jumlah imigran, serta melakukan koordinasi secara aktif dengan instansi pusat yang terkait dengan penanganan imigran. Pemkab Bogor agar segera melokalisir dan menyediakan tempat penampungan bagi para imigran sebagaimana amanat Perpres Nomor 125 Tahun 2016 tentang Penanganan Pengungsi dari luar negeri.

G. Saran kepada Presiden Terkait Rangkap Jabatan dan Rangkap Penghasilan Komisaris BUMN



Ombudsman RI menyampaikan saran perbaikan kepada Presiden Republik Indonesia Joko Widodo terkait polemik rangkap jabatan dan rangkap penghasilan Komisaris BUMN.

Ombudsman RI memberikan saran agar Presiden segera menerbitkan Peraturan Presiden untuk memperjelas batasan dan kriteria dalam penempatan pejabat struktural dan fungsional aktif sebagai Komisaris BUMN serta pengaturan sistem penghasilan tunggal bagi perangkap

jabatan yang tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Ombudsman RI menyebutkan saran lainnya adalah agar Presiden memerintahkan Menteri BUMN untuk melakukan perbaikan terhadap Peraturan Menteri BUMN yang sekurang-kurangnya mengatur secara lebih jelas mengenai penetapan kriteria Calon Komisaris, Sumber Bakal Calon, Tata Cara Penilaian dan Penetapan, Mekanisme serta Hak dan Kewajiban Komisaris di BUMN dan akuntabilitas kinerja para komisaris BUMN.

Saran Ombudsman RI adalah agar Presiden melakukan evaluasi cepat dan memberhentikan para Komisaris Rangkap Jabatan yang terbukti diangkat dengan cara yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Saran perbaikan tersebut merupakan hasil assesmen dan pemantauan Dewan Komisaris dan Dewan Pengawas sebagai pengawas BUMN dan BLU yang dilakukan sejak tahun 2017. Selanjutnya

pada tahun 2020 ini, Ombudsman RI telah melakukan inisiatif pemeriksaan dengan memanggil Kementerian BUMN, Lembaga Administrasi Negara (LAN), dan BPKP, juga berkonsultasi dengan Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) dan melakukan pembahasan bersama KPK. Dari permintaan keterangan diperoleh temuan sementara bahwa sampai dengan tahun 2019 ada 397 Komisararis pada BUMN dan 167 Komisararis pada anak perusahaan BUMN terindikasi rangkap jabatan dan rangkap penghasilan.

Berdasarkan analisis Ombudsman RI bersama KPK terhadap data 2019, dilakukan profiling terhadap 281 komisararis yang masih aktif di instansi asal. Berdasarkan jabatan, rekam jejak karir dan pendidikan ditemukan sebanyak 91 komisararis (32%) berpotensi konflik kepentingan dan 138 komisararis (49%) tidak sesuai kompetensi teknis dengan BUMN dimana mereka ditempatkan.

Ombudsman RI menyimpulkan, bahwa terjadi sejumlah potensi maladministrasi rangkap jabatan pada komisararis BUMN disebabkan adanya benturan regulasi akibat batasan yang tidak tegas sehingga menyebabkan penafsiran yang berbeda dan cenderung meluas, serta adanya pelanggaran terhadap regulasi yang secara eksplisit telah mengatur pelarangan rangkap jabatan.

Dalam rangkap jabatan telah menyebabkan rangkap penghasilan dengan nomenklatur honor dan gaji. Hal ini menyebabkan penerapan prinsip imbalan berdasarkan "beban tambahan (incremental)" menjadi tidak akuntabel dan menimbulkan ketidakadilan.

Ombudsman RI juga menyoroti proses rekrutmen BUMN berdasarkan Peraturan Menteri BUMN Nomor 2 Tahun 2015 tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pengangkatan dan Pemberhentian Anggota Dewan Komisararis dan Dewan Pengawas BUMN masih terdapat kelemahan seperti, potensi konflik kepentingan dalam penjurangan, potensi ketidakadilan proses dalam penilai persyaratan materiil sehingga mempengaruhi Akuntabilitas Kinerja Komisararis BUMN.

Sementara itu, terhadap perkembangan dan pelaksanaan saran perbaikan tersebut, Ombudsman RI akan melakukan pemantauan perkembangan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Ombudsman RI juga akan melanjutkan revidu administratif terhadap proses rekrutmen Komisararis yang dilaksanakan berdasarkan Peraturan Kementerian BUMN.

H. Ombudsman RI Temukan Rupbasan dan Bapas Bermasalah

Ombudsman RI menyampaikan temuan pada penyelenggaraan, penyimpanan dan pemeliharaan barang sitaan Negara pada Rumah Benda Sitaan Negara (Rupbasan). Di antaranya belum adanya standarisasi pengelolaan barang sitaan dan barang rampasan di masing-masing Rupbasan, banyaknya benda sitaan yang tidak bertujuan mengakibatkan kondisi terbelah, serta belum optimalnya koordinasi dengan instansi Penegak Hukum terkait pengelolaan dan status barang. Temuan tersebut berpotensi menimbulkan tindakan maladministrasi berupa Penyimpangan Prosedur.



Sementara itu, terhadap temuan permasalahan yang ditemukan pada Rupbasan, Ombudsman RI memberikan beberapa saran perbaikan, diantaranya agar melakukan standarisasi penataan dan pengelolaan Basan/Baran sesuai Permenkumham Nomor 16 Tahun 2014.

Selain itu juga Dirjen PAS perlu meningkatkan tenaga fungsional penilai dan peneliti dengan melakukan pendidikan dan pelatihan secara berjenjang, meningkatkan koordinasi dengan instansi penegak hukum, meningkatkan sarana dan prasarana sesuai dengan standar kualifikasi Basan dan Baran. Kemudian tak kalah penting, melakukan penyusunan Rancangan Undang-Undang tentang tata kelola benda sitaan dan barang rampasan negara, serta melakukan upaya komunikasi dan koordinasi dengan pihak terkait guna kejelasan status kelembagaan Rupbasan.

Ruang lingkup observasi kajian ini meliputi 4 Wilayah Rumah Benda Sitaan Negara yakni Rupbasan Kelas I Serang, Rupbasan Kelas I Jambi, Rupbasan Kelas I Jakarta Barat, dan Rupbasan Kelas I Bandung.

Ombudsman RI juga sekaligus menyerahkan Hasil Kajian Cepat Penyelenggaraan, Pembimbingan dan Pengawasan Asimilasi dan Integrasi ditengah pandemi *Covid-19*. Sejumlah permasalahan ditemukan diantaranya Petugas Balai Pemasarakatan (Bapas) kesulitan berkomunikasi dengan klien karena kontak yang tidak dapat dihubungi, kesulitan sinyal pada daerah-daerah tertentu, serta klien tidak tinggal sesuai dengan yang tertera di surat keputusan (SK).

Ombudsman RI menemukan di Bapas Pati terdapat 23 orang napi asimilasi yang hilang kontak dikarenakan nomor kontak yang diberikan tidak dapat dihubungi dan beberapa tidak memiliki kontak, kemudian beberapa alamat tidak diketemukan dan tidak sesuai dengan data awal. Kejadian serupa juga dialami oleh Bapas daerah lain.

Untuk itu, Ombudsman RI memberikan beberapa saran perbaikan kepada Direktorat Jenderal Pemasarakatan Kementerian Hukum dan HAM agar meningkatkan kinerja Petugas Pembimbing Kemasyarakatan. Selain itu, perlu adanya pembekalan, pengarahan, dan assessment kepada narapidana yang akan menjalani asimilasi dan integrasi. Sehingga ketika berada di tengah masyarakat, klien lebih patuh terhadap ketentuan asimilasi maupun integrasi sesuai peraturan perundang-undangan.

Ombudsman RI juga menyarankan agar jumlah Petugas Pembimbing Pemasarakatan dapat disesuaikan dengan jumlah klien agar pembinaan dan pengawasan dapat dilakukan secara optimal, dan memberikan dukungan anggaran maupun penambahan sumber daya manusia agar Balai Pemasarakatan dapat menjalankan tugas dan fungsinya dengan optimal.

Dalam situasi pandemi virus *Covid-19* ini, beban petugas pembimbing kemasyarakatan menjadi semakin berat dikarenakan tidak dapat memantau keberadaan dan kondisi secara langsung terhadap klien yang sulit diakses keberadaannya. Ditambah perbandingan jumlah petugas pembimbing kemasyarakatan dengan jumlah klien yang menjalani asimilasi dan integrasi sangat tidak sebanding.

Sebagai informasi, metode pengambilan data dalam kajian ini adalah dengan wawancara dan observasi. Wawancara dilaksanakan secara daring pada tanggal 15 April 2020, diikuti oleh Kepala Rupbasan seluruh wilayah Republik Indonesia dan penjelasan dari beberapa Kepala Balai Pemasarakatan seperti Bapas Jakarta Timur, Jakarta Utara, Bapas Metro Lampung, Bapas Pati Jawa Tengah, Bapas Surakarta, Bapas Makassar, dan Bapas Malang.

I. Soroti Seleksi Mandiri PTN, Ombudsman RI Berikan Saran kepada Mendikbud



Ombudsman RI mencermati proses seleksi mandiri bagi calon mahasiswa baru yang diadakan oleh beberapa Perguruan Tinggi Negeri (PTN). Pengumuman seleksi mandiri yang mendahului hasil Seleksi Bersama Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SBMPTN), mengakibatkan pembayaran uang kuliah harus dibayarkan di awal dan tidak bisa dikembalikan.

Ombudsman RI menerima keluhan dari beberapa orang tua yang merasa keberatan jika uang kuliah yang telah dibayarkan pada hasil seleksi mandiri PTN tidak dapat dikembalikan ketika calon mahasiswa baru ternyata lolos jalur SBMPTN.

Seperti yang diketahui, penerimaan mahasiswa baru tahun ini dilakukan melalui tiga jalur seleksi yaitu Seleksi Nasional Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SNMPTN), Seleksi Bersama Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SBMPTN), dan seleksi Mandiri (SM). Ketiga jalur ini mempunyai kuota masing-masing, yaitu SNMPTN minimum 20 persen, SBMPTN minimum 40 persen, dan seleksi Mandiri maksimum 30 persen.

SNMPTN diseleksi berdasarkan nilai akademik saja atau nilai akademik dan prestasi lainnya yang ditetapkan oleh PTN. Sementara, seleksi SBMPTN berdasarkan hasil UTBK (Ujian Tertulis Berbasis Komputer) dan kriteria lain yang ditetapkan bersama oleh PTN.

Seleksi Mandiri diselenggarakan sesuai dengan jadwal yang ditentukan oleh masing-masing PTN. Menurut Ahmad Suaedy, hal ini yang kemudian dapat dijadikan strategi oleh PTN untuk menerima calon mahasiswa baru melalui proses seleksi mandiri dengan ketentuan tersebut.

Hal ini berbeda dengan tahun-tahun sebelumnya, setelah pengumuman SBMPTN pertama keluar, lalu baru program Mandiri dan setelah itu internasional sehingga pembayaran dilakukan setelah keluar SBMPTN. Dengan ini mereka tidak kehilangan uang muka yang telah dibayarkan untuk program mandiri, sedangkan sekarang uang itu hilang. Jumlahnya bisa puluhan dan ratusan juta.

Ombudsman RI meminta kepada PTN seperti Universitas Indonesia (UI), Universitas Gadjah Mada (UGM), Institut Teknologi Bandung (ITB), Politeknik Bandung (Polban) dan beberapa PTN lainnya untuk membatalkan program pembayaran tersebut. Tidak mengambil kesempatan di masa Pandemi-19 ini untuk eksploitasi rakyat.

Pandemi *Covid-19* ini telah berdampak bagi sebagian besar aktivitas masyarakat dan membuat perekonomian menjadi lesu. Ombudsman RI memberikan saran kepada Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI melakukan evaluasi dan memberikan sanksi tegas kepada PTN yang memanfaatkan proses seleksi masuk PTN seperti ini.

Selain itu, Ombudsman RI juga menyarankan agar biaya kuliah yang sudah dibayarkan pada hasil seleksi mandiri dapat dikembalikan oleh PTN jika calon mahasiswa baru tidak melanjutkan kuliahnya pada PTN dengan jalur seleksi mandiri/internasional dan memilih hasil SBMPTN.

Di samping itu Ombudsman RI juga menyarankan agar Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI memberikan afirmasi bagi calon mahasiswa yang tidak mampu untuk menjangkau Perguruan

Tinggi. Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan RI bersama dengan PTN disarankan memperluas kesempatan pendidikan tinggi bagi mereka yang tidak mampu.

J. Ombudsman Sampaikan Laporan Hasil Pengawasan PPDB Tahun Ajaran 2020/2021

Ombudsman RI menyampaikan hasil pengawasan PPDB Tahun Ajaran 2020/2021 melalui pertemuan secara daring kepada Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan yang diwakili oleh Direktur Jenderal Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Dasar dan Pendidikan Menengah, Jumeri S.TP., M.Si. beserta jajaran dan Kementerian Agama yang diwakili oleh Direktur Kurikulum, Sarana dan Prasarana, Kelembagaan dan Kesiswaan (KSKK).

Setiap tahunnya Ombudsman RI melakukan pengawasan dalam penyelenggaraan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) di seluruh wilayah Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia. Tahun 2020 ini Ombudsman melakukan pemantauan di 31 wilayah Kantor Perwakilan Ombudsman RI.

Pengawasan dalam pelaksanaan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) sangat penting untuk dilakukan mengingat hasil pemantauan tahun lalu masih banyak ditemukan permasalahan yang harus diperbaiki, serta pelaksanaan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Tahun 2020 dilakukan di tengah masa darurat penyebaran Coronavirus Disease (COVID-19).

Bentuk pemantauan penyelenggaraan PPDB yang dilakukan oleh Ombudsman RI setiap tahunnya memfokuskan pada implementasi aturan terkait penyelenggaraan PPDB dan meninjau kembali kebijakan yang diimplementasikan apakah tepat sasaran atau tidak. Hal tersebut dilakukan dengan cara pemantauan secara langsung, melakukan koordinasi dengan Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi atau Kabupaten/Kota dan UPP Saber Pungli, serta membuka kanal pengaduan PPDB maupun menerima pengaduan langsung dari masyarakat.

Dari pemantauan yang sudah dilakukan Ombudsman RI tiap tahunnya, penyelenggaraan PPDB sudah mengalami perbaikan tapi masih belum cukup. Secara umum masih terjadi kekisruhan yg disebabkan belum meratanya sarana pendidikan. Penyelenggaraan PPDB tahun ini terjadi ketidakcukupan akan akses internet. Sehingga metode daring tidak memadai. Belum terintegrasinya data termasuk dengan swasta dan Kementerian Agama juga menjadi salah satu temuan di lapangan.

Dalam pemantauan tersebut, Ombudsman RI mengumpulkan temuan terkait Keterbatasan Daya Tampung dan Fasilitas Pendidikan baik itu pada tingkat Sekolah Dasar (SD), Sekolah Menengah Pertama (SMP), Sekolah Menengah Atas (SMA), maupun Sekolah Menengah Kejuruan (SMK).

Memperhatikan Dapodik tersebut, Pemerintah sudah mempunyai langkah-langkah nyata mengenai mekanisme pelaksanaan PPDB. Sehingga tidak terdapat siswa yang tidak tertampung pada satuan pendidikan lanjutan. Data ini harusnya juga bisa menjadi rujukan dalam melakukan pemerataan fasilitas pendidikan, terutama di daerah *blank spot* atau *remote area*.

Temuan kedua yang didapatkan adalah adanya persebaran sekolah yang belum merata. Seperti ditemukan di Kalimantan Timur, Kalimantan Selatan, Bangka Belitung, Nusa Tenggara Barat, Bali dan daerah lainnya di wilayah perwakilan Ombudsman RI.

Temuan ketiga, adanya penggunaan Surat Keterangan Domisili yang menggugurkan kewajiban penggunaan Kartu Keluarga. Penggunaan Surat Keterangan Domisili sangat berpotensi

terjadi Maladministrasi karena keterangan dalam Surat Keterangan Domisili yang menyebutkan sudah tinggal minimal 1 (satu) tahun tidak didukung dengan pemeriksaan lapangan.

Dalam ketentuan Surat Keterangan Domisili juga ditegaskan bahwa dilegalisir oleh lurah/kepala desa atau pejabat yang berwenang. Hal ini menyebabkan ketidakseragaman pejabat yang melakukan legalisir Surat Keterangan Domisili selain lurah/kepala desa, antara lain oleh Sekretaris, Kasi Pemerintahan, Kasi Pemberdayaan Masyarakat dan lainnya.

Temuan keempat, pada Pasal 19 Permendikbud PPDB tidak mengatur waktu penerbitan surat penugasan seperti pada Kartu Keluarga maupun bukti prestasi. Selain itu, tidak dijelaskan apakah yang dimaksud perpindahan tugas harus dilakukan antarkota/kabupaten atau bisa berasal dari satu kota/kabupaten yang sama.

Temuan kelima, terkait polemik zonasi dan zonasi Bina RW pada PPDB Provinsi DKI Jakarta. Permasalahan terjadi karena jarak rumah yang dekat dengan sekolah namun berbeda RW tidak menjadi prioritas untuk diterima oleh sekolah tersebut.

Sebaran sekolah yang tidak merata pada setiap RW menyulitkan siswa untuk masuk sekolah negeri. Banyaknya pilihan jalur zonasi pada PPDB DKI Jakarta nyatanya tidak menjadikan alternatif penyelesaian. Melainkan menimbulkan permasalahan baru hingga menyulitkan siswa mengikuti proses PPDB. Pemerintah DKI Jakarta dalam membuat aturan kebijakan PPDB harusnya lebih memperhatikan sarana prasarana yang tersedia pada setiap wilayah.

Maladministrasi yang ditemukan selama penyelenggaraan PPDB Tahun Ajaran 2020/2021 adalah masih kurangnya penerapan protokol pencegahan *Covid-19*, gangguan sistem PPDB Online serta kesulitan akses internet di beberapa wilayah, yang berawal dari kurangnya sosialisasi terkait Juknis PPDB.

Berdasarkan temuan-temuan tersebut, Ombudsman RI menyampaikan saran dan masukannya kepada Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI untuk melanjutkan jalur penerimaan peserta didik melalui jalur zonasi dengan perencanaan yang sistematis dan komprehensif serta pengawasan yang lebih ketat. Selain itu pemerataan sekolah di setiap kecamatan di seluruh wilayah Indonesia harus diberi target waktu disertai kesetaraan dan peningkatan mutu.

Sedangkan untuk pelaksanaan anggaran 20% untuk pendidikan di pusat dan daerah harus ditertibkan secara konsisten sesuai dengan regulasi. Selain itu Ombudsman juga menghimbau agar memperluas pengelolaan pendidikan, tidak hanya Sekolah Negeri tetapi secara sinkron dan sistemik dengan Sekolah Swasta dan satuan pendidikan di bawah Kementerian Agama RI.

Dalam perbaikan teknis Ombudsman RI menyarankan agar melakukan uji coba sistem penyelenggaraan PPDB secara daring paling lambat 2 (dua) bulan sebelum pelaksanaan PPDB untuk menghindari kendala dalam sistem, serta menentukan langkah mitigasi jika terjadi kendala dalam sistem, untuk setiap daerah.

Kemendikbud juga dihimbau untuk menginstruksikan seluruh penyelenggara PPDB di tingkat Provinsi maupun Kabupaten/Kota untuk menyediakan sarana dan prasarana yang memadai seperti *bandwidth server* pada *website* PPDB online, koneksi internet dan ketersediaan aplikasi yang *user friendly* bagi calon siswa ataupun orang tua/wali dalam pelaksanaannya; serta bekerjasama dengan lembaga dan kementerian lain termasuk dengan Kementerian Sosial RI mengembangkan aplikasi/sistem PPDB online untuk mengecek keikutsertaan orang tua/wali calon peserta didik dalam program penanganan keluarga tidak mampu (pra sejahtera).

Kepada Menteri Agama RI, Ombudsman RI menyarankan agar melakukan pengkajian ulang mengenai pembiayaan PPDB. Misalnya pungutan dan/atau sumbangan yang terkait dengan pelaksanaan PPDB maupun perpindahan peserta didik, atau pungutan seragam dan/atau buku yang dikaitkan dengan pelaksanaan PPDB dan sumbangan lainnya.

Disisi lain, Kementerian Dalam Negeri RI disarankan untuk memudahkan dalam verifikasi berkas administrasi kependudukan, terutama dalam rangka pengecekan waktu penerbitan Kartu Keluarga agar tidak rentan pemalsuan dokumen serta melakukan beberapa pengaturan terkait PPDB.

Selain itu Menteri Dalam Negeri RI dihimbau untuk bersifat aktif dalam pelaksanaan PPDB kedepannya dengan mendorong setiap Kepala Daerah menjalankan aturan yang dikeluarkan oleh Pemerintah Pusat serta meminta agar implementasi anggaran minimal 20% untuk pendidikan di daerah lebih diarahkan ke pemerataan/persebaran fasilitas dan mutu pendidikan.

Agar Menteri Dalam negeri menginstruksikan kepada setiap kepala daerah untuk tidak mentolelir terjadinya penerimaan siswa di luar mekanisme sesuai peraturan PPDB serta berkoordinasi dengan pihak Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan RI terkait dengan legalitas Kartu Keluarga atau surat keterangan domisili.

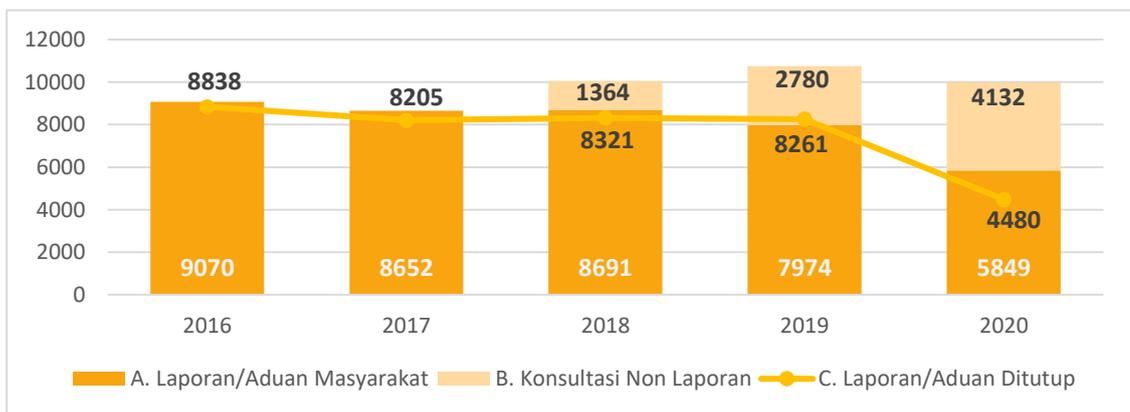
Kepala daerah melakukan sosialisasi awal secara berjenjang terkait pelaksanaan dan mekanisme PPDB sesuai Permendikbud kepada orang tua siswa, baik melalui sekolah, kecamatan, hingga RT/RW dan membuat SOP verifikasi dan validasi data peserta PPDB agar tidak menimbulkan persepsi dan kebijakan baru di luar ketentuan juknis yang ada, agar tidak menerima penambahan penerimaan siswa diluar jalur Permendikbud dan mengingatkan agar verifikator PPDB memperhatikan masa berlaku dan keaslian dari surat keterangan domisili serta menyediakan sarana dan prasarana yang memadai dalam pelaksanaan PPDB online.

BAB III PENYELESAIAN LAPORAN

A. Dinamika Laporan/Pengaduan

Ombudsman RI hingga triwulan III tahun 2020 menerima laporan/pengaduan masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik sebanyak 9.981 pengaduan. Dari jumlah laporan tersebut, terdapat 4.132 laporan masyarakat yang merupakan Konsultasi Non Laporan. Pada periode yang sama laporan yang telah diselesaikan/ditutup adalah sebanyak 4.480 laporan termasuk laporan/pengaduan yang diterima periode sebelumnya. Sebagai gambaran tren laporan/pengaduan masyarakat lima tahun terakhir (2016 – Triwulan III 2020), dipaparkan sebagai berikut:

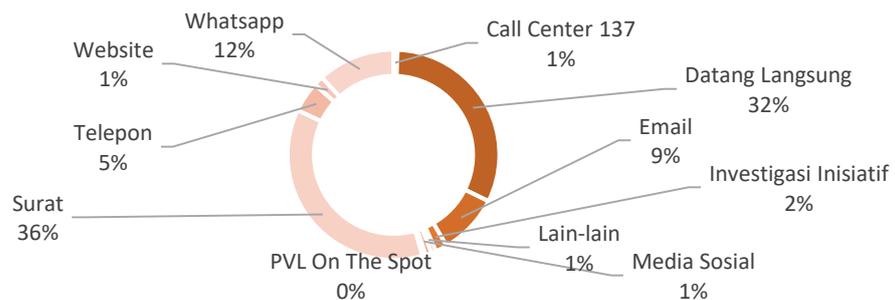
Grafik 3.1
Data laporan periode 2016 - Triwulan III 2020



Adapun 5.849 laporan masyarakat yang diterima hingga Triwulan III Tahun 2020, merupakan Laporan Masyarakat (reguler), Reaksi Cepat, dan Investigasi atas Prakarsa Sendiri dengan rincian sebagai berikut:

1. Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Cara Penyampaian

Grafik 3.2
Laporan Masyarakat berdasarkan Cara Penyampaian

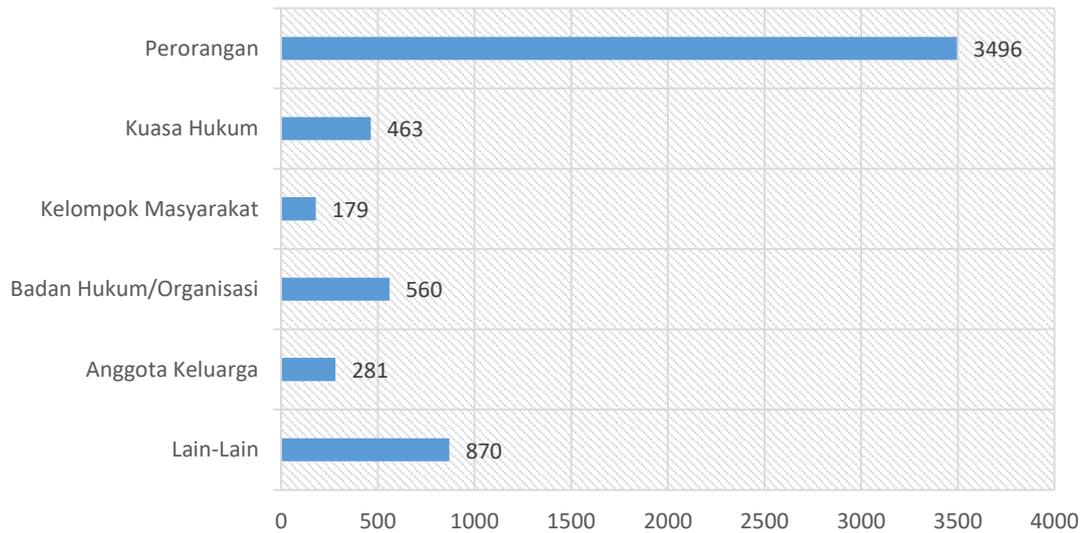


2. Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Klasifikasi Pelapor

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 3.3

Laporan Masyarakat berdasarkan Klasifikasi Pelapor

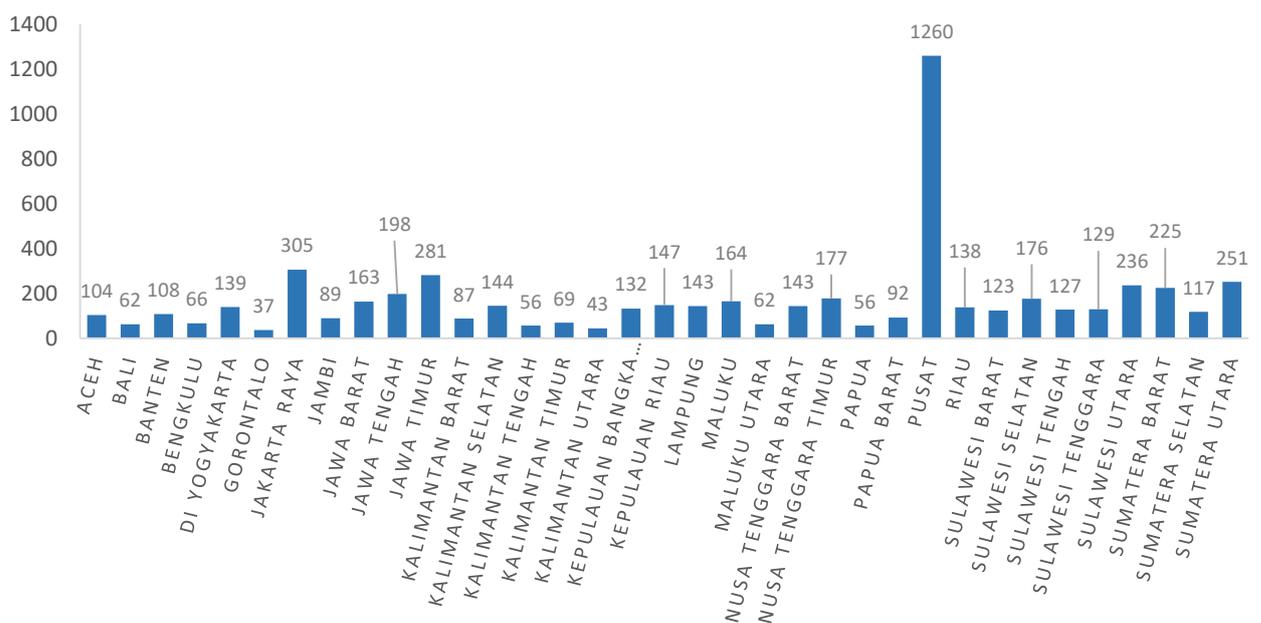


3. Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Wilayah Kerja

Sebaran Laporan yang termasuk dalam urutan 3 (tiga) terbanyak adalah Ombudsman RI (Pusat) sebanyak 1.260 laporan, Perwakilan Jakarta Raya sebanyak 305 laporan, dan Perwakilan Jawa Timur 281 laporan. Data lengkap sebagai berikut:

Grafik 3.4

Sebaran Laporan Ombudsman RI



4. Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Substansi Laporan

Laporan masyarakat berdasarkan Substansi Laporan, yang paling banyak diadukan adalah Substansi Agraria/Pertanahan sebanyak 935 laporan. Data Substansi Laporan disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 3.1
Laporan Masyarakat berdasarkan Substansi Laporan

SUBSTANSI	LAPORAN	SUBSTANSI	LAPORAN
Agraria/Pertanahan	935	Penanaman Modal	2
Lingkungan Hidup	47	Telekomunikasi dan Informatika	24
Kepolisian	576	Asuransi	32
Kepegawaian	517	Hak Sipil dan Politik	24
Desa	327	Kesejahteraan Sosial	35
Pendidikan	364	Informasi Publik	40
Perbankan	200	Agama	18
Jaminan Sosial dan Kesejahteraan Sosial	220	Bea dan Cukai	7
Peradilan	245	Tenaga Kerja Indonesia	1
Ketenagakerjaan	209	Pertanian dan Pangan	11
Administrasi Kependudukan	192	Pertahanan	9
Energi dan Kelistrikan	128	Kehutanan	20
Perizinan (PTSP)	154	Komisi/Lembaga Negara	24
Kesehatan	131	Transportasi	7
Pengadaan Barang, Jasa, dan Lelang	90	Pegadaian	2
Air	64	Koperasi	12
Listrik	72	Hak Kekayaan Intelektual	2
Pemukiman dan Perumahan	78	Quality Assurance	1
Pertambangan	57	Transmigrasi	2
Kejaksaan	72	Lelang	1
Perhubungan dan Infrastruktur	93	Tentara Nasional Indonesia	6
Pajak	60	Perdagangan dan Industri	31
Kelautan	1	Imigrasi	15
Lain-lain	654	Kepatuhan	1
Media	1	Perempuan/Gender/Anak	2
Perikanan	2	Perkebunan	2
Peningkatan dan Pengembangan Sistem Penyelenggaraan Layanan Publik	4		

B. Resolusi dan Monitoring Laporan Masyarakat

Unit kerja Resolusi dan Monitoring memiliki tugas "Mengkoordinasikan dan/atau melaksanakan proses konsiliasi, mediasi, adjudikasi dan/atau Rekomendasi terhadap laporan masyarakat setelah menerima hasil pemeriksaan dari unit pemeriksaan, serta melakukan monitoring hasil resolusi".

Resolusi (Tindak lanjut) Laporan Masyarakat

Unit kerja Resolusi dan monitoring telah menyelesaikan laporan dengan mekanisme mediasi, konsiliasi, dan fasilitasi serta koordinasi dengan para pihak, dengan data berikut:

Tabel 3.2
Laporan Masyarakat berdasarkan Substansi Laporan

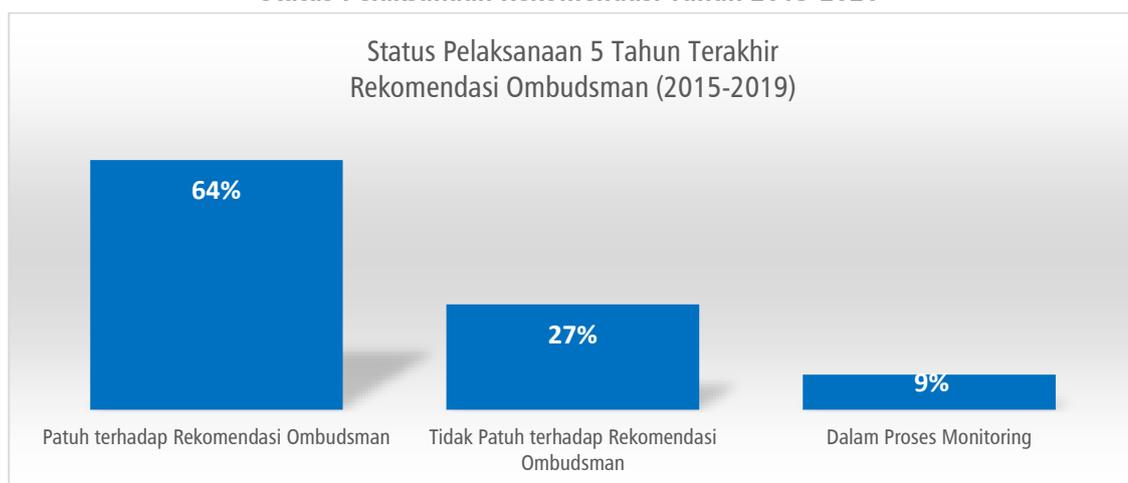
TAHUN	JUMLAH LAPORAN	JUMLAH PENUTUPAN (SELESAI)	PROSES
2018	41 laporan	32 laporan	9 laporan
2019	46 laporan	19 laporan	27 laporan
2020	30 laporan	3 laporan	27 laporan
Total	117 laporan	54 laporan	63 laporan

Laporan yang ditutup hingga triwulan III tahun 2020 adalah laporan yang diregistrasi pada tahun 2018 dan tahun 2019. Unit Kerja Resolusi dan Monitoring mengupayakan proses penyelesaian terhadap semua laporan masyarakat yang masuk, baik laporan lama ataupun yang baru (tahun 2020).

Rekomendasi Ombudsman RI

Hingga tahun 2020, status pelaksanaan Rekomendasi Ombudsman RI selama tahun 2008-2020 digambarkan sebagai berikut:

Grafik 3.5
Status Pelaksanaan Rekomendasi Tahun 2015-2020



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.

C. Kegiatan Penyelesaian Laporan



Permintaan Keterangan kepada Ditjen Imigrasi



Pembahasan Rangkap Jabatan Pembahasan Rangkap Jabatan TNI Polri di Jabatan Sipil KL dengan Perwakilan Kejaksaan Agung



Permintaan Klarifikasi Tambahan Laporan Inisiatif dengan Kementerian Hukum dan HAM



Permintaan Keterangan Ahli Sebagai Narsum terkait kasus Joko S Tjandra yang masuk dalam DPO



Penyampaian Laporan Hasil Kajian Singkat terkait Pelaksanaan Tugas Rutin POLRI dimasa Covid-19



Penyerahan LAHP Kementerian Agama RI

BAB IV

PENCEGAHAN MALADMINISTRASI

A. Ombudsman RI Dorong Pengawasan Pelayanan Publik Bagi Masyarakat Disabilitas

Ombudsman RI dalam Workshop Kemitraan Ombudsman dan Organisasi Penyandang Disabilitas dalam Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang diselenggarakan oleh Pusat Rehabilitasi Yayasan Kristen Untuk Kesehatan Umum (YAKKUM) berkolaborasi dengan Perkumpulan Penyandang Disabilitas Indonesia (PPDI) dan Ombudsman RI melalui Program Peduli yang dikelola oleh The Asia Foundation (TAF) dan didukung Pemerintah Australia (*Australian Government*), ini dilakukan secara daring (*online*).

Program Peduli adalah program kerjasama Pemerintah Indonesia dengan mitra pembangunan sebagai salah satu program berbasis pemberdayaan masyarakat yang mengalami eksklusi sosial. Saat ini, Indonesia telah meratifikasi Konvensi Internasional tentang hak-hak difabel atau yang disebut dengan *The Convention on the Rights of Persons with Disabilities* (CRPD) melalui UU Nomor 19 Tahun 2011. Dengan ratifikasi ini menjadi kewajiban negara untuk pemenuhan hak-hak difabel termasuk aksesibilitas terhadap pelayanan publik dan pengawasannya telah diatur dalam UU No 37 Tahun 2008 tentang pembentukan lembaga Ombudsman RI. Ukuran terpenting negara modern adalah fasilitas bagi masyarakat difabel, tanpa itu negara tidak bisa disebut negara modern. Peraturan atau regulasi di Indonesia sudah cukup lengkap mengakomodir hal tersebut, tetapi masalahnya adalah pada implementasi. Secara regulasi Ombudsman RI adalah Lembaga Negara yang diberi mandat untuk hal tersebut. Secara khusus bahwa semua pelayanan publik harus menyediakan akses untuk mereka yang berkebutuhan khusus.

Ombudsman RI memiliki 2 (dua) program kajian khusus terkait masalah kebutuhan pelayanan publik berkebutuhan khusus. Pertama adalah kajian daerah marjinal, dalam kajian tersebut Ombudsman RI berdiskusi dengan Kementerian atau unit terkait. Misalnya bantuan sosial, Ombudsman RI menerima aduan/laporan terkait penerimaan bansos, termasuk di dalamnya yang diperuntukkan bagi masyarakat difabel. Lalu yang Kedua adalah program Penilaian Kepatuhan, salah satu poin di dalamnya adalah terkait akses pelayanan publik kepada masyarakat berkebutuhan khusus. Mengakomodasi agar seluruh pelayanan publik dapat "ramah" kepada masyarakat difabel.

Secara keseluruhan, akses pelayanan publik masih lemah untuk pelayanan pada kaum difabel, seperti di bandara, kereta api, KRL, Transjakarta, dll itu masih sangat sulit. Ombudsman RI beberapa kali telah memberikan masukan tapi belum ada perubahan, mestinya semua pelayanan publik sudah harus berbenah.

Ombudsman RI menyampaikan beberapa kanal pengaduan untuk memudahkan akses masyarakat dalam melapor ke Ombudsman, diantaranya: Halo Ombudsman 137, melalui sambungan telepon (021) 2251-3737, posel (pengaduan@ombudsman.go.id), WA/LINE/Telegram:

0821-3737-3737, media sosial: @OmbudsmanRI137, atau melalui kirim surat ke alamat Kantor Pusat Ombudsman RI dan juga seluruh Kantor Perwakilan Ombudsman yang ada di 34 Provinsi.

Workshop yang melibatkan keikutsertaan Kepala Perwakilan Ombudsman RI di seluruh Provinsi ini, digelar sekaligus sebagai pemantik perluasan dan mendorong adanya kemitraan antara Ombudsman di daerah-daerah dengan organisasi penyandang disabilitas dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dalam pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas di setiap provinsi.

B. Seminar Virtual Pengarusutamaan Diskriminasi sebagai Maladministrasi

Ombudsman RI menggelar Seminar Virtual Internasional dengan tema "Pengarusutamaan Diskriminasi sebagai Bentuk Maladministrasi dan Peran Ombudsman RI sebagai Pengawas Pelayanan Publik" melalui Zoom Webinar serta disiarkan secara langsung melalui akun Youtube Ombudsman RI. Seminar akan dibuka oleh Ketua Ombudsman RI dan Ketua Ombudsman Belanda.

Narasumber yang mengisi acara adalah Menteri Koordinator Bidang PMK, Irwasum Polri, Ketua Muda Pengawasan Mahkamah Agung RI, Anggota Ombudsman RI, Dosen Universitas Gajah Mada, dan Dosen Van Vollenhoven Institute- Leiden University. Bertindak sebagai moderator adalah Ketua Yayasan Lembaga Bantuan Hukum Indonesia.

Ombudsman RI mengatakan acara ini bertujuan untuk mengembangkan pengetahuan dan kesadaran akan pentingnya penanganan, penyelesaian dan penghilangan diskriminasi dalam pelayanan publik dengan "cara khas" yakni melalui *Ombudsman Way*.

Cara khas itu berupa konsiliasi, mediasi, rekomendasi, saran, dan ajudikasi khusus. Meskipun memiliki cara khas tersebut, melalui forum ini, Ombudsman RI menilai penting untuk mendapatkan berbagai perspektif yang strategis dan masukan dari berbagai pihak dalam mengatasi dan menyelesaikan persoalan diskriminasi secara bersama.

Diskriminasi masih menjadi masalah yang sering muncul dalam pelayanan publik di Indonesia. Hal ini bisa terjadi karena kesadaran para pelayan atau aparat pemerintah yang masih rendah akan kesetaraan, juga disebabkan oleh banyaknya regulasi yang secara eksplisit maupun implisit bersifat diskriminatif.

Seminar virtual internasional ini juga turut mengundang Ombudsman dari negara lain seperti Ombudsman Belanda, Denmark, Thailand, Malaysia, Filipina, Australia, Iran, Korea Selatan, Pakistan dan Turki. Sedangkan peserta kegiatan ini terdiri dari berbagai unsur seperti Pemerintah, masyarakat umum, akademisi, media massa, serta beberapa kantor kedutaan. Untuk informasi lebih lanjut mengenai acara ini, masyarakat dapat mengakses informasi melalui *website* www.ombudsman.go.id dan media sosial resmi Ombudsman RI.

Diskriminasi sebagai bentuk maladministrasi pelayanan publik dibicarakan dalam seminar virtual internasional. Di samping melibatkan pembicara dari Universitas Leiden Belanda, turut berbicara dalam seminar tersebut dari Kepolisian RI, Kementerian Pembangunan Manusia dan Kebudayaan, Mahkamah Agung, dan Direktur Pasca Sarjana CRS UGM serta dari Ombudsman RI sendiri.

Dalam seminar tersebut antara lain disimpulkan bahwa meskipun sudah ada perubahan yang cukup besar sejak reformasi 1998 tentang nasib minoritas dan kaum rentan atau marjinal di Indonesia namun dalam praktiknya hingga kini masih banyak terjadi diskriminasi terhadap mereka dan juga regulasi yang bersifat diskriminatif. Maka untuk menghapuskan diskriminasi terhadap mereka, perlu penguatan terhadap diskriminasi sebagai maladministrasi dan bersinergi bersama antara berbagai pemangku kepentingan, komisi atau lembaga negara serta partisipasi masyarakat.

Salah satu faktor penyebab terjadinya diskriminasi dalam pelayanan publik adalah kesadaran pelayan publik yang masih rendah akan kesetaraan dalam perbedaan. Selain itu, masih terdapat regulasi yang secara eksplisit maupun implisit bersifat diskriminatif.

Dalam Peraturan Ombudsman Nomor 26 2017 terdapat 10 bentuk maladministrasi, salah satunya adalah diskriminasi. Dalam aturan tersebut tercakup baik diskriminasi yang bersifat spasial maupun societal, yakni kaum pinggiran, agama/kepercayaan, etnis, ras, difabel dan sebagainya.

Dalam cakupan tersebut sejak tahun 2014 hingga September 2020, jumlah laporan terkait dugaan maladministrasi diskriminasi sebanyak 687 kasus. Sedangkan laporan terkait diskriminasi terhadap minoritas adat, agama, kepercayaan, disabilitas, marjinal sebanyak 126 laporan masyarakat.

Dari kasus-kasus tersebut sebagian besar diselesaikan dengan konsiliasi dan mediasi ala Ombudsman. Meski demikian masih banyak diskriminasi yang berlangsung di Indonesia baik dalam praktik maupun regulasi. Dalam beberapa kasus diskriminasi minoritas dan kaum rentan dan pinggiran, penyelesaian maladministrasi harus melampaui regulasi karena regulasinya itu sendiri diskriminatif atau menyarankan perubahan regulasi.

Penguatan pemahaman dan sensitivitas tentang hak-hak minoritas dan rentan dalam pengawasan pelayanan publik membutuhkan partisipasi masyarakat yang lebih luas. Ombudsman RI mendorong agar masyarakat tidak takut melapor jika menerima pelakuan diskriminasi dalam pelayanan publik.

Kemenko PMK menyampaikan bahwa instansinya melakukan koordinasi, sinkronisasi, dan pengendalian untuk memastikan program peningkatan kesejahteraan dan pemberdayaan rakyat dapat diakses oleh seluruh penerima manfaat tanpa diskriminasi.

Auditor Utama Bidang Manajemen SDM Polri menjelaskan bahwa dalam menjalankan tugas dan fungsinya, kinerja Polri diawasi oleh Komisi Kepolisian Nasional dan Ombudsman RI. Kapolri selalu menekankan kepada anggotanya apabila ada masalah agar responsive dan ditangani dengan cara yang promotif guna mengeliminir potensi masalah yang berlarut larut.

Hakim Agung Kamar Pidana Mahkamah Agung menyatakan masih ada keterlambatan dalam pelayanan publik disebabkan persoalan masih kurangnya kompetensi maupun jumlah pegawai, sarana dan prasarana serta anggaran yang masih minim.

Sekretaris Eksekutif Asosiasi Ombudsman Asia mengatakan seminar ini membantu negara-negara anggota di Asia untuk memetakan diskriminasi sebagai salah satu bentuk maladministrasi. Karena diskriminasi banyak terjadi di dalam masyarakat. Perlunya koordinasi antar lembaga negara agar tidak terjadi tumpang tindih dalam melakukan tugasnya.

Ombudsman RI menyampaikan bahwa keberhasilan pengarusutamaan diskriminasi sebagai maladministrasi ini membutuhkan beberapa faktor seperti *political will* dari Pemerintah, regulasi yang nondiskriminasi, partisipasi masyarakat serta sosialisasi.

C. Ombudsman RI Sampaikan Temuan Aktivitas Pertambangan Ilegal



Ombudsman RI telah menyelesaikan kajian sistemik terkait pengawasan terintegrasi dalam rangka pencegahan dan penegakan hukum pertambangan ilegal. Adapun temuan Ombudsman RI adalah pertama, mengenai pola aktivitas pertambangan ilegal, kedua pengabaian kewajiban hukum oleh Pemerintah dalam tata kelola Izin Pertambangan Rakyat (IPR) dan ketiga masih lemahnya pengawasan pemerintah dan aparat penegak hukum terhadap pertambangan ilegal.

Hasil tinjauan lapangan Ombudsman RI menemukan beberapa Pola pertambangan ilegal yang dilakukan diantaranya Pertambangan tanpa izin (PETI) oleh masyarakat, pertambangan tanpa izin oleh oknum kelompok masyarakat/ormas, pertambangan ilegal oleh Badan Usaha Pemilik IUP NonC&C, Pertambangan Ilegal di dalam kawasan hutan tanpa Izin Pinjam Pakai Kawasan Hutan (IPPKH).

Terkait dengan maraknya aktivitas pertambangan ilegal oleh masyarakat disebabkan karena sulitnya untuk mendapatkan akses legal terhadap Izin Pertambangan Rakyat (IPR). Anggota Ombudsman RI, Laode Ida menjelaskan terdapat dua permasalahan pokok dalam penerbitan dan tata kelola IPR oleh Pemerintah baik pusat dan provinsi. Pertama, belum adanya peraturan di tingkat Pemprov yang mengatur tentang pedoman pelaksanaan tata kelola IPR. Kedua, mengenai penetapan wilayah pertambangan rakyat (WPR).

Banyaknya pertambangan ilegal yang dilakukan masyarakat karena WPR yang telah ditetapkan pemerintah tidak memiliki kandungan mineral dan batubara. Sehingga banyak yang menambang secara ilegal di wilayah yang memiliki potensi tambang, padahal di dalam ketentuan UU Minerba tepatnya di Pasal 24 dijelaskan bahwa Wilayah atau tempat kegiatan tambang rakyat yang sudah dikerjakan tetapi belum ditetapkan sebagai WPR diprioritaskan untuk ditetapkan sebagai WPR.

Untuk itu, pemerintah perlu melakukan inventarisasi pertambangan yang dilakukan oleh masyarakat dengan diikuti penetapan WPR oleh Menteri ESDM sebagaimana ketentuan Pasal 24 UU Minerba. Selain itu perlu penyederhanaan regulasi dengan mengutamakan kemudahan bagi masyarakat untuk memperoleh IPR. Dengan adanya legalisasi, masyarakat memiliki kepastian dalam usaha serta berkontribusi terhadap pendapatan negara dan penyerapan tenaga kerja.

Maraknya aktivitas pertambangan ilegal juga terjadi karena belum adanya ketentuan mengenai mekanisme pencegahan pertambangan ilegal dalam peraturan perundang-undangan. Berbeda dengan sektor kehutanan yang telah memiliki UU Nomor 18 Tahun 2013 tentang Pencegahan dan Pemberantasan Kerusakan Hutan.

Ombudsman RI juga menemukan lemahnya pengawasan pemerintah dan aparat penegak hukum terhadap pertambangan ilegal. Salah satu temuan Ombudsman di wilayah Molawe Kabupaten Konawe Utara Provinsi Sulawesi Tenggara. Terdapat beberapa perusahaan pemilik Izin Usaha Pertambangan (IUP) yang tetap melakukan aktivitas di lapangan, meskipun berstatus non-Clean and Clear (CnC) karena tidak memenuhi aspek kewilayahan.

Sistem pengawasan dari pihak pemerintah dan aparat penegak hukum yang tidak terintegrasi menjadi penyebab utama kegiatan pertambangan ilegal. Kebijakan khusus pemerintah dirasa perlu dengan cara membentuk tim terpadu dalam rangka melakukan pengawasan secara terintegrasi. Pada saat yang bersamaan juga diperlukan penataan pertambangan untuk memenuhi hak rakyat lokal untuk menambang.

Berdasarkan hasil kajian tersebut, Ombudsman RI menyampaikan saran kepada Presiden agar membentuk tim pencegahan dan penegakan hukum pertambangan ilegal terintegrasi baik di tingkat pusat maupun di tingkat daerah yang dikoordinir oleh Menteri Koordinator Bidang Politik Hukum dan HAM yang terdiri dari unsur Kementerian Koordinator Bidang Maritim dan Investasi, Kementerian Keuangan, Kementerian Dalam Negeri, Kementerian ESDM, Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan, Kepolisian RI.

Tim tersebut bertugas melakukan konsultasi basis data terkait dengan kegiatan usaha pertambangan yang dimiliki oleh anggota tim, menyusun perangkat pengawasan aktivitas pertambangan berbasis teknologi informasi yang terintegrasi, menyusun langkah strategis dalam rangka pencegahan serta penanganan aktivitas pertambangan ilegal serta langkah penegakan hukum.

D. Hasil Kajian Ombudsman RI terkait Pelaksanaan Tugas Rutin Kepolisian RI dalam Percepatan Penanganan *Covid-19*



Ombudsman RI telah menyelesaikan kajian mengenai Pelaksanaan Tugas Rutin Kepolisian RI di Masa Pandemi Dalam Percepatan Penanganan Covid-19. Hasil kajian tersebut disampaikan Ombudsman RI kepada Kemenko Polhukam RI, Kepolisian RI dan Satgas Penanganan *Covid-19*, secara daring.

Berdasarkan hasil kajian tersebut, Ombudsman RI menyampaikan beberapa temuan berfokus pada pelaksanaan

pelayanan administrasi, proses penyidikan saat Covid-19, pelaksanaan keamanan dan ketertiban masyarakat, pelaksanaan PSBB, dan koordinasi antar lembaga yang dilakukan Polri pada masa pandemi Covid-19. Data tersebut diperoleh dari 26 Polda dan 68 Polres di seluruh Indonesia dari April-Mei 2020.

Berdasarkan hasil kajian, beberapa saran perbaikan kepada Polri, antara lain dalam pelayanan administrasi dimasa pandemi yakni memaksimalkan proses pelayanan administrasi yang dapat dilakukan secara online, seperti SIM, STNK, SKCK guna meminimalisir kontak antara petugas dan masyarakat.

Selanjutnya dalam proses penyidikan, agar dibuat edaran resmi dilengkapi dengan Petunjuk Pelaksanaan untuk melakukan pemeriksaan dalam rangka penyidikan dengan menggunakan teknologi digital, tanpa mengurangi kualitas pemeriksaan penyidikan dan tetap memperhatikan hak Tersangka dan Saksi. Serta meningkatkan koordinasi antar penegak hukum, yakni Kejaksaan, Pengadilan, dan Kementerian Hukum dan HAM dalam penyusunan protokol baru terkait penanganan tindak pidana saat masa pandemi *Covid-19*.

Letnan Jenderal TNI Doni Monardo selaku Ketua Satgas Penanganan *Covid-19* dalam tanggapannya memberikan apresiasi terhadap kajian yang telah dilakukan Ombudsman RI. Dalam pertemuan yang dilakukan secara daring, menitikkan pesan, agar Polri melalui Polda dan Polres dapat membantu pemerintah daerah dalam meningkatkan kinerja dan kemampuan Satpol PP. Mulai dari infrastruktur dan SDM agar dapat membantu pelaksanaan kegiatan penanganan *Covid-19* di lapangan. Sehingga diharapkan Satpol PP memiliki tingkat profesionalisme yang lebih tinggi. Doni Monardo juga mengapresiasi peran Bhabinkamtibmas dan Babinsa yang sangat produktif membantu dalam menangani kejadian dan pengamanan di beberapa daerah.

Sementara itu Kabaharkam Polri mewakili Kapolri menyampaikan bahwa Polri telah membentuk Satgas Operasi Aman Nusa II, namun karena bencana *Covid-19* ini bersifat baru, maka dibuat penyesuaian struktur dan inovasi dari tingkat Mabes sampai ke Polres, untuk menangani pandemi. Polri, TNI serta instansi lain perlu bergandengan tangan untuk menangani pandemi ini mulai dari keamanan masyarakat dan ketersediaan pangan. Apa yang menjadi temuan dan saran Ombudsman RI diterima Polri untuk peningkatan pelayanan kepada masyarakat.

Selanjutnya Menteri Polhukam yang diwakili Asdep 2 Deputi V, menyatakan bahwa muncul permasalahan-permasalahan saat pandemi *Covid-19* yang berkaitan dengan proses penegakan hukum. Di antaranya penahanan tersangka, penyidikan yang terkendala dalam hal penyampaian SPDP dan pemeriksaan Saksi. Kemenko Polhukam akan menyampaikan kepada instansi terkait penegakan hukum agar ditemukan solusi yang tepat dan melakukan koordinasi dengan instansi lainnya.

Ketiga lembaga mengapresiasi temuan dan kajian yang telah dilakukan Ombudsman RI sebagai bentuk upaya untuk perbaikan pelayanan publik kepada masyarakat. Ombudsman RI juga mengapresiasi peran dan fungsi yang telah dilakukan Polri sebagai garda terdepan dalam melakukan pengamanan di beberapa daerah dan berharap agar saran-saran yang telah disampaikan Ombudsman RI dapat dilaksanakan sebagai upaya untuk meningkatkan penyelenggaraan pelayanan Polri pada saat pandemi *Covid-19*.

Kegiatan Pencegahan Maladministrasi di Perwakilan



Investigasi Kantor Samsat Banda Aceh



Kegiatan PVL On The Spot di Kantor Pertanahan Kota Palangkaraya



Koordinasi dengan KPU Provinsi Lampung dalam Rangka Sinegritas Pengawasan Penyelenggaraan Pemilihan Kepala Daerah Provinsi Lampung



PVL On The Spot di LPPL Radio Merapi FM Boyolali



Koordinasi Pansus Covid-19 dengan DPRD Kabupaten Lombok Tengah



Koordinasi Pengancaan ZI di Lingkungan BNN Kota Surabaya



Narasumber Dialog di Tarakan TV dakan Editorial Pagi



Sosialisasi di Kantor Pengadilan Tinggi Agama Banjarmasin



Ombudsman RI Perwakilan NTB Memberikan Pemaparan Mengenai Landasan Filosofis dan Yuridis dalam Konstitusi Komitmen Negara Menjamin Pendidikan yang Dapat Diakses oleh Seluruh Masyarakat

BAB V

PENGAWASAN INTERNAL DAN MANAJEMEN MUTU

A. Pengawasan Internal

Pengawasan Internal merupakan seluruh proses kegiatan, audit, revidu, evaluasi, pemantauan, dan kegiatan pengawasan lain terhadap penyelenggaraan tugas dan fungsi organisasi dalam rangka memberikan keyakinan yang memadai bahwa kegiatan telah dilaksanakan sesuai dengan tolak ukur yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien dalam mewujudkan tata pemerintahan yang baik.

Salah satu faktor utama yang dapat menunjang keberhasilan pelaksanaan pengendalian Intern adalah efektivitas peran Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP). Untuk itu, APIP harus terus melakukan perubahan dalam menjalankan proses bisnis guna memberi nilai tambah bagi kementerian negara/lembaga. Hal ini sejalan dengan peran pengawasan internal untuk mendorong peningkatan efektivitas manajemen risiko (*risk management*), pengendalian (*control*) dan tata kelola (*governance*) organisasi. APIP juga mempunyai tugas untuk melakukan pembinaan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP) sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah.

Inspektorat Ombudsman RI sebagai Aparat Pengawasan Internal Pemerintah (APIP) berperan sebagai *Quality Assurance* yaitu menjamin bahwa suatu kegiatan dapat berjalan secara efisien, efektif dan sesuai dengan aturannya dalam mencapai tujuan organisasi. Dari segi fungsi-fungsi dasar manajemen, kedudukan yang setara dengan fungsi perencanaan atau fungsi pelaksanaan. Dari segi pencapaian visi, misi dan program-program pemerintah, Inspektorat menjadi pilar yang bertugas sebagai pengawas sekaligus pengawal dalam pelaksanaan program yang tertuang dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja.

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

Salah satu tugas pengawasan internal adalah pengelolaan WBS. Berdasarkan data di aplikasi WBS, pelanggaran yang diterima oleh Inspektorat Ombudsman RI selama triwulan III adalah sebanyak 34 aduan internal dan telah ditelaah sebanyak 32 aduan, 2 aduan masih dalam proses penelaahan.

B. 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.

Pengaduan internal yang bersifat substansi diterima Ombudsman RI sampai dengan triwulan III tahun 2020 sebagai berikut:

Tabel 5.1
Pengaduan Internal Ombudsman RI

NO	PERWAKILAN/ KEASISTENAN SUBSTANSI	JUMLAH ADUAN	STATUS ADUAN	
			JUMLAH DITUTUP	JUMLAH PROSES Pemeriksaan
1	Jakarta Raya	10	9	1
2	Jawa Timur	8	6	2
3	Jawa Barat	5	5	-
4	Lampung	4	3	1
5	Aceh	4	4	-
6	Sumatera Utara	16	14	2
7	Banten	8	6	2
8	Jawa Tengah	6	2	4
9	Kepulauan Riau	4	4	-
10	DI. Yogyakarta	4	3	1
11	Jambi	4	3	1

NO	PERWAKILAN/ KEASISTENAN SUBSTANSI	JUMLAH ADUAN	STATUS ADUAN	
			JUMLAH DITUTUP	JUMLAH PROSES PEMERIKSAAN
12	Papua	4	4	-
13	Kalimantan Tengah	4	3	1
14	Kalimantan Barat	3	1	2
15	Sulawesi Tenggara	3	1	2
16	Sulawesi Barat	2	2	-
17	Sumatera Barat	2	1	1
18	Sulawesi Selatan	2	2	-
19	Maluku	2	2	-
20	Nusa Tenggara Timur	2	1	1
21	Riau	2	1	1
22	Kalimantan Timur	2	2	-
23	Sumatera Selatan	1	1	-
24	Sulawesi Utara	1	1	-
25	Maluku Utara	1	1	-
26	Keasistenan Utama IV	1	1	-
27	Keasistenan Utama III	1	1	-
28	Keasistenan Utama VII	1	1	-
29	Keasistenan Utama VI	1	-	1
30	Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat	1	-	1
31	Keasistenan Utama II	5	5	-
32	Keasistenan Utama V	5	5	-
33	Keasistenan Utama Resolusi dan Monitoring	4	4	-
	Total	99	77	22

Pengendalian Mutu Penyelesaian Laporan Masyarakat dan Pencegahan Maladministrasi

Merupakan kegiatan evaluasi mutu dan standar kerja Ombudsman, 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 sebagai berikut:

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 III Tahun 2020 Ombudsman RI telah melaksanakan 2 evaluasi mutu yaitu Evaluasi Mutu di Perwakilan Banten dan Perwakilan Yogyakarta.

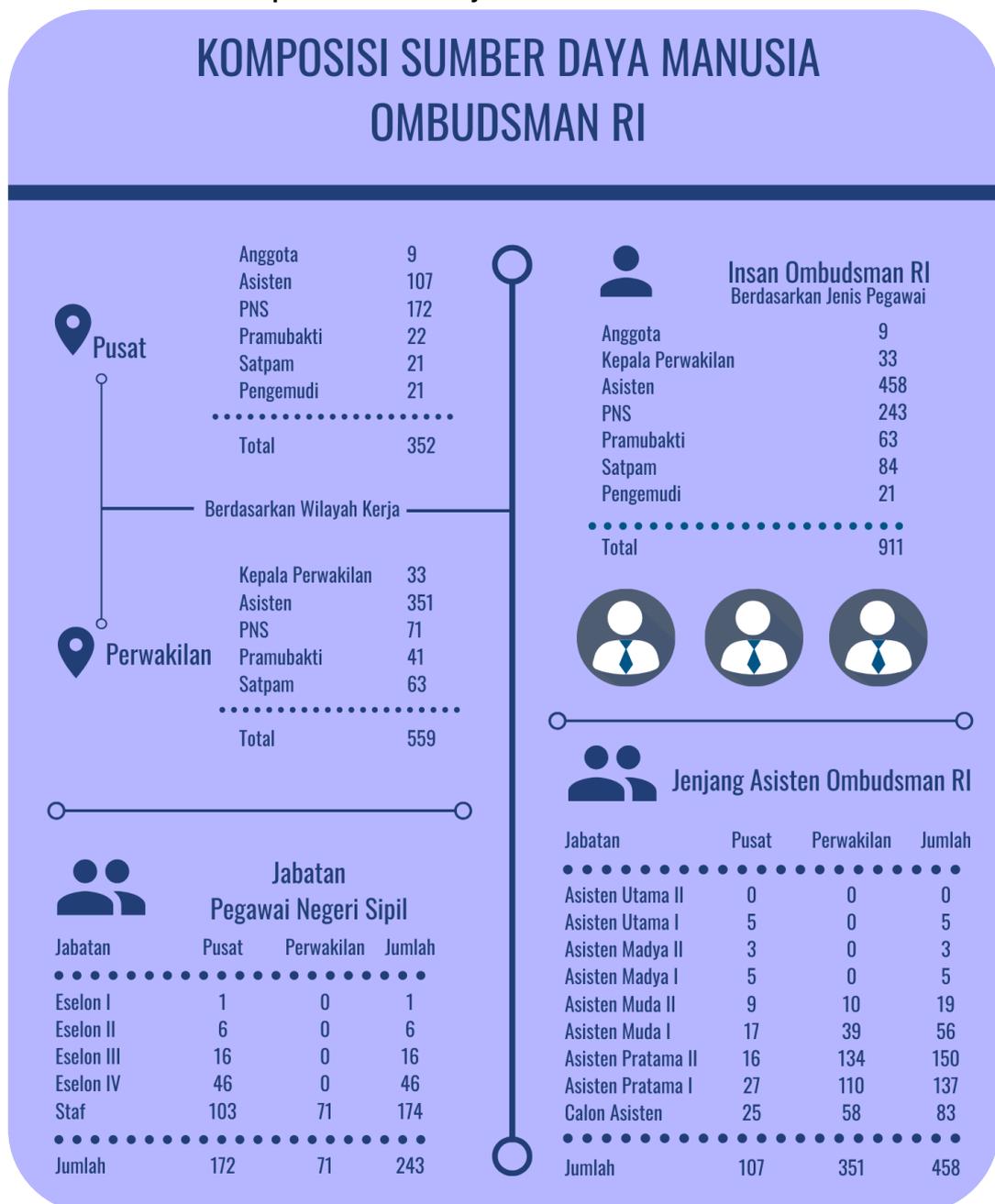
BAB VI DUKUNGAN FASILITATIF

A. Profil Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia merupakan salah satu faktor penting penunjang aktivitas organisasi. Sumber Daya Manusia Ombudsman RI hingga bulan September 2020 berjumlah 911 pegawai yang didistribusi di Pusat dan seluruh Perwakilan. Komposisi SDM disajikan dalam grafis berikut:

Grafik 6.1

Komposisi Sumber Daya Manusia Ombudsman RI



B. Keuangan

Anggaran Ombudsman RI tahun 2020 setelah refocussing menjadi Rp137.839.359.000,00 dengan realisasi sampai dengan Triwulan III tahun 2020 Rp100.503.066.019,00 (72,91%). Realisasi Program Dukungan Manajemen: Rp93.457.686.184,00 (74,38%), sedangkan Program Pengawasan Pelayanan Publik: Rp7.045.379.835,00 (57,82%). Rekapitulasi disajikan pada tabel berikut:

Tabel 6.1
Anggaran dan Realisasi Triwulan III tahun 2020

PROGRAM/KEGIATAN	PAGU	REALISASI	%
OMBUDSMAN RI	137.839.359.000	100.503.066.019	72,91%
Program Dukungan Manajemen	125.655.129.000	93.457.686.184	74,38%
Perencanaan dan Keuangan	1.846.254.000	1.685.157.001	91,27%
Layanan Perencanaan	134.626.000	80.638.500	59,90%
Layanan Pemantauan dan Evaluasi	1.235.712.000	1.234.040.661	99,86%
Layanan Manajemen Keuangan	475.916.000	370.477.840	77,85%
Fasilitasi Pelayanan Teknis Pengawasan Pelayanan Publik	319.598.000	288.950.059	90,41%
Layanan Dukungan Manajemen Satker	319.598.000	288.950.059	90,41%
Kehumasan, Data dan Sistem, dan Teknologi Informasi	2.388.251.000	1.277.563.645	53,49%
Layanan Hubungan Masyarakat dan Informasi	2.143.163.000	1.083.714.645	50,57%
Layanan Umum	80.388.000	54.282.000	67,53%
Layanan Data dan Informasi	164.700.000	139.567.000	84,74%
Pengawasan Internal	244.511.000	100.346.000	41,04%
Layanan Audit Internal	244.511.000	100.346.000	41,04%
Hukum, Kerja Sama, Organisasi, dan Reformasi Birokrasi	658.479.000	432.670.188	65,71%
Layanan Hukum	164.947.000	122.648.264	74,36%
Layanan Manajemen Organisasi	493.532.000	310.021.924	62,82%
Sumber Daya Manusia, Perlengkapan, dan Kerumahtanggaan	120.198.036.000	89.672.999.291	74,60%
Layanan Sarana dan Prasarana Internal	1.611.912.000	594.654.210	36,89%
Layanan Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM)	1.018.870.000	592.423.500	58,15%
Layanan Manajemen Barang Milik Negara (BMN)	117.505.000	87.778.800	74,70%
Layanan Protokoler	269.379.000	203.104.962	75,40%
Layanan Umum	212.545.000	185.833.084	87,43%
Layanan Pendidikan dan Pelatihan	975.463.000	474.173.326	48,61%
Layanan Perkantoran	115.992.362.000	87.535.031.409	75,47%
Program Pengawasan Pelayanan Publik	12.184.230.000	7.045.379.835	57,82%
Penyelesaian Laporan/ Pengaduan Masyarakat	9.897.160.000	6.304.320.955	63,70%
Laporan/ Pengaduan Masyarakat yang Diselesaikan	9.897.160.000	6.304.320.955	63,70%
Pencegahan Maladministrasi	2.051.278.000	629.766.400	30,70%
Survei Kepatuhan K/L/D terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009	269.050.000	266.449.000	99,03%
Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik	1.494.831.000	323.487.400	21,64%
Indeks Persepsi Maladministrasi	1.300.000	1.300.000	100,00 %
Pelayanan Publik pada Instansi Pemerintah di Daerah/ Kelompok Marjinal dan Daerah 3T yang Meningkat	58.097.000	5.650.000	9,73%
Jaringan Pengawasan Pelayanan Publik	228.000.000	32.880.000	14,42%
Penjaminan Mutu	235.792.000	111.292.480	47,20%
Integritas dan Mutu Pelayanan Ombudsman RI	235.792.000	111.292.480	47,20%

**laporan realisasi per 30 September 2020*

BAB VII PENUTUP

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

Mengingat kondisi pandemi *Covid-19*, hingga triwulan III tahun 2020 Ombudsman RI menerima laporan/pengaduan masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik sebanyak 9.981 laporan. Dari jumlah laporan tersebut, terdapat 4.132 laporan masyarakat yang merupakan Konsultasi Non Laporan dan sebanyak 4.480 laporan telah ditutup/diselesaikan.

Demikian laporan triwulan III Tahun 2020, semoga dapat memberikan gambaran hasil kerja Ombudsman RI kepada para pihak.