

# LAPORAN TRIWULAN

Triwulan II - Tahun 2019

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

 **137**

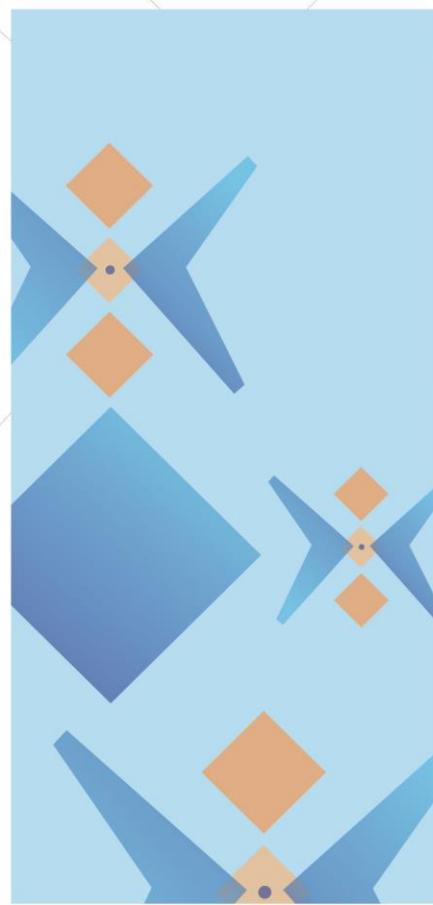
 **[www.ombudsman.go.id](http://www.ombudsman.go.id)**



**OmbudsmanRI137**



**0821 3737 3737**



## Sambutan Ketua Ombudsman RI



Tahun 2019, merupakan tahun keempat kepemimpinan Ombudsman RI masa jabatan 2016-2021 dalam melaksanakan amanat mengawasi pelayanan publik. Secara internal tahun ini, Ombudsman RI melakukan penguatan Sumber Daya Manusia unggul dengan meningkatkan kapasitas melalui pendidikan dan pelatihan pegawai maupun peningkatan jenjang jabatan Asisten.

Penyelenggaraan pemerintahan menuju *Good Governance* sangat penting guna meraih kepercayaan masyarakat. Kepercayaan publik dapat diraih melalui

pelayanan publik yang baik dan dengan menurunkan tingkat maladministrasi. Ombudsman RI secara berkelanjutan mendorong institusi untuk meningkatkan pelayanan publik dengan memenuhi standar layanan sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Ombudsman RI sebagai lembaga pengawasan pelayanan publik, berupaya merespon cepat menindaklanjuti laporan masyarakat dan berkoordinasi langsung dengan penyelenggara layanan publik. Laporan pengaduan masyarakat atas dugaan maladministrasi yang diterima Ombudsman RI triwulan II tahun 2019 sebanyak 3.586 laporan. Diantara laporan tersebut, 2.637 laporan telah diselesaikan dan selebihnya dalam proses penanganan.

Selain mengawasi, Ombudsman RI memberikan diseminasi kepada masyarakat dan penyelenggara layanan publik, agar pemenuhan standar layanan dapat segera terpenuhi. Ombudsman RI juga melakukan kajian isu-isu terkini terkait pelayanan publik yang berdampak sistemik, untuk memberi saran agar arah perubahan kebijakan pelayanan publik lebih baik.

Terima kasih kepada seluruh komponen sehingga Ombudsman RI dapat melaksanakan fungsi dan kewenangan mendukung pencapaian target Pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. 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 .....      | i   |
| DAFTAR ISI.....                        | ii  |
| AGENDA PIMPINAN.....                   | iii |
| BAB I PENDAHULUAN.....                 | 1   |
| BAB II PENYELESAIAN LAPORAN .....      | 2   |
| BAB III ISU MENONJOL .....             | 9   |
| BAB IV PENCEGAHAN MALADMINISTRASI..... | 18  |
| BAB V DUKUNGAN FASILITATIF.....        | 26  |
| BAB VI PENUTUP .....                   | 28  |

## Agenda Pimpinan



Ketua Ombudsman RI dalam Agenda Bakohumas Ombudsman RI



Ketua Ombudsman RI dalam Agenda Pertemuan dengan Ombudsman Denmark

## Agenda Pimpinan



Ketua Ombudsman RI dengan Duta Besar *Taipei Economic and Trade Office* (TETO)



Anggota Ombudsman RI Adrianus Meliala melaksanakan Sidak di Rutan KPK



Ketua dan Anggota Ombudsman RI dalam Acara "*Ngopi Bareng*" Ombudsman RI



Anggota Ombudsman RI Ahmad Alamsyah Saragih melaksanakan Sidak Komoditi di Pasar Induk Kramat Jati

## Agenda Pimpinan



Anggota Ombudsman RI Ahmad Su'adi Dalam Rapat Koordinasi Terkait PPDB di Kominfo



Anggota Ombudsman RI Adrianus Meliala Melakukan Kunjungan Dalam Rangka Pemantauan Layanan Publik di BPHN



Anggota Ombudsman RI Ninik Rahayu melakukan Kunjungan Ke Rumah Alm. Harun Korban Tewas Kerusuhan 21-22 Mei



Anggota Ombudsman RI Ninik Rahayu dalam Agenda Penyelesaian Kasus Hukum Penganiayaan Anak dengan CNN Indonesia



Jajaran Pimpinan Ombudsman RI Dalam Acara Halal Bi Halal Ombudsman



Anggota Ombudsman RI Ninik Rahayu Melaksanakan Rapat dengan TNI dalam Rangka Permintaan Keterangan Terkait Kerusuhan 21-22 Mei

## 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 tentang Ombudsman Republik Indonesia).

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

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

### Visi dan Misi Ombudsman RI Periode 2016-2021

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

#### Visi

“Mewujudkan Ombudsman Republik Indonesia yang Berwibawa, Efektif, dan Adil”

#### Misi

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

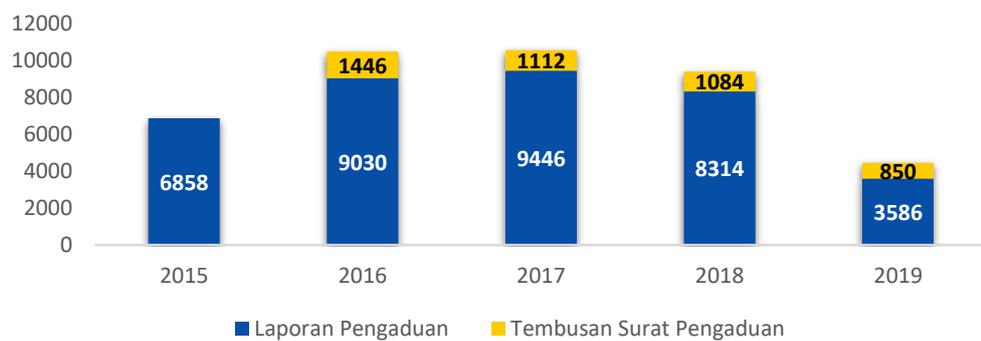
## BAB II

# PENYELESAIAN LAPORAN

### A. Dinamika Laporan/Pengaduan

Ombudsman RI pada tahun 2019 (sampai dengan triwulan II) menerima laporan/pengaduan masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik sebanyak 3.586 laporan. Dari jumlah laporan tersebut, 2.637 laporan telah di-*registrasi* sedangkan sisanya sedang dalam proses pemeriksaan materiil sebagaimana diatur dalam Undang-Undang. Pada periode yang sama, 3.833 laporan telah ditindaklanjuti dan diselesaikan termasuk penyelesaian laporan periode sebelumnya. Untuk mendapatkan gambaran tren laporan/pengaduan masyarakat lima tahun terakhir (2015 – Triwulan II 2019), dipaparkan (*berdasarkan data SIMPel dan Tim PVL hingga 30 Juni 2019*) sebagai berikut:

**Grafik 2.1**  
Data laporan periode 2015 - Triwulan II 2019

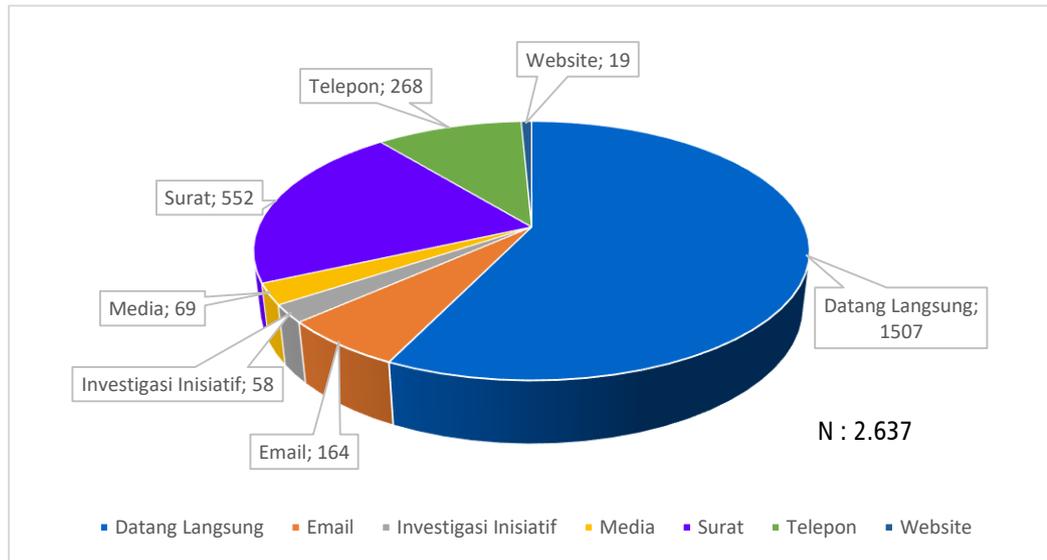


Sumber: Data SIMPel 30 Juni 2019

Untuk lebih memahami data laporan/pengaduan masyarakat yang ter-*register* pada aplikasi SIMPel dan ditindaklanjuti, disampaikan klasifikasi laporan berdasarkan hasil pemeriksaan (Riksa) dengan jumlah 2.637 laporan, sebagai berikut:

1. Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Cara Penyampaian

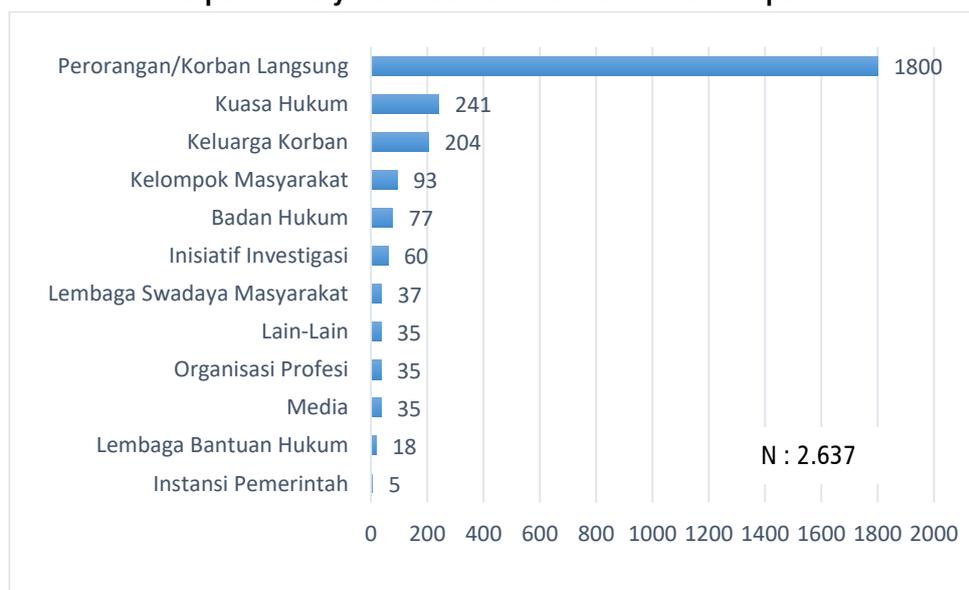
**Grafik 2.2**  
Laporan Masyarakat berdasarkan Cara Penyampaian



2. Klasifikasi Pelapor

Berdasarkan data klasifikasi Pelapor menunjukkan bahwa masyarakat yang paling banyak melaporkan pengaduan relatif tetap sebagaimana laporan-laporan sebelumnya yaitu Perorangan/Korban langsung sebanyak 68,25%. Kondisi ini menunjukkan meningkatnya kesadaran masyarakat untuk mendapatkan hak atas pelayanan yang publik dan berani menyampaikan pengaduan.

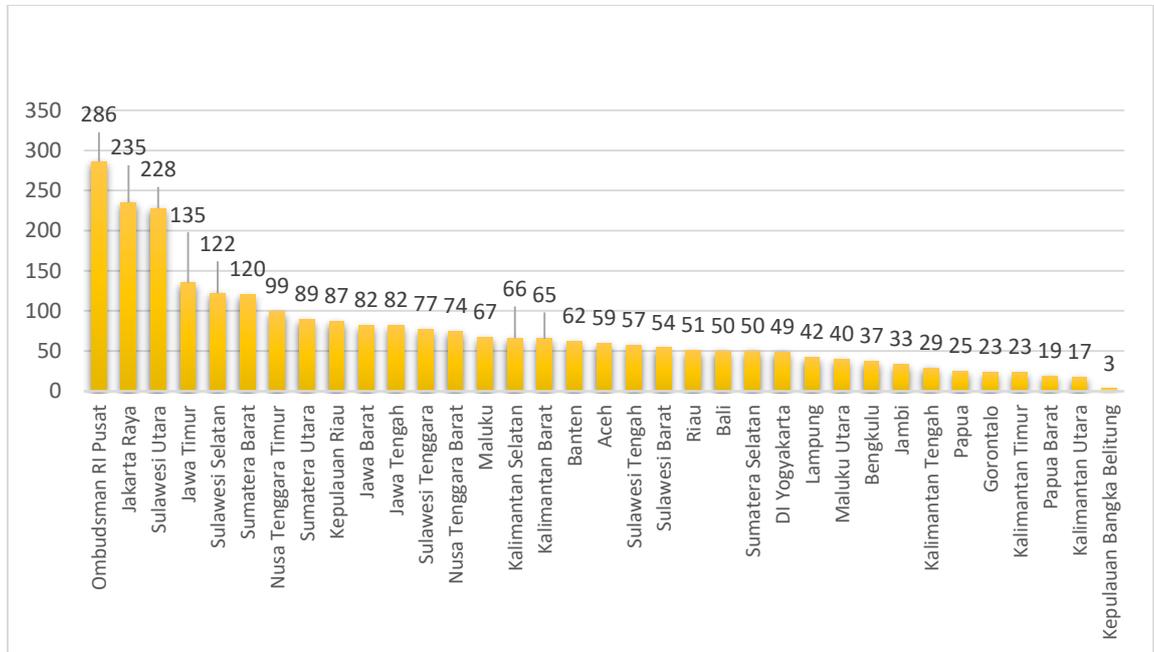
**Grafik 2.3**  
Laporan Masyarakat berdasarkan Klasifikasi Pelapor



### 3. Sebaran Laporan Ombudsman RI

Sebaran Laporan yang termasuk dalam urutan 3 (tiga) terbanyak adalah Ombudsman RI (Pusat) sebanyak 286 laporan, Jakarta Raya sebanyak 235 laporan, dan Sulawesi Utara 228 laporan. Data lengkap sebagai berikut:

**Grafik 2.4**  
**Sebaran Laporan Ombudsman RI\***

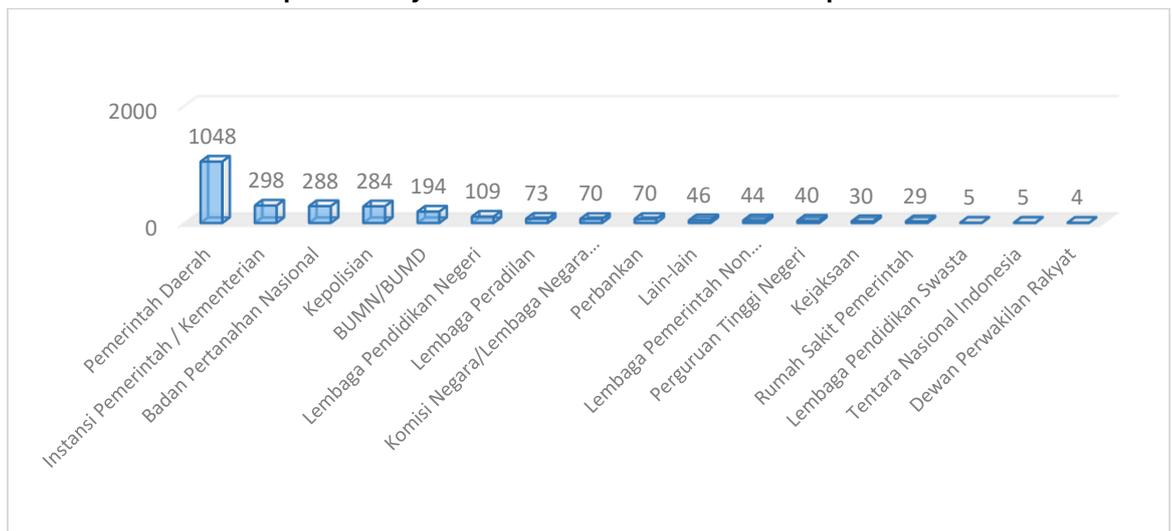


Sumber: SIMPel 30 Juni 2019

### 4. Instansi Terlapor

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

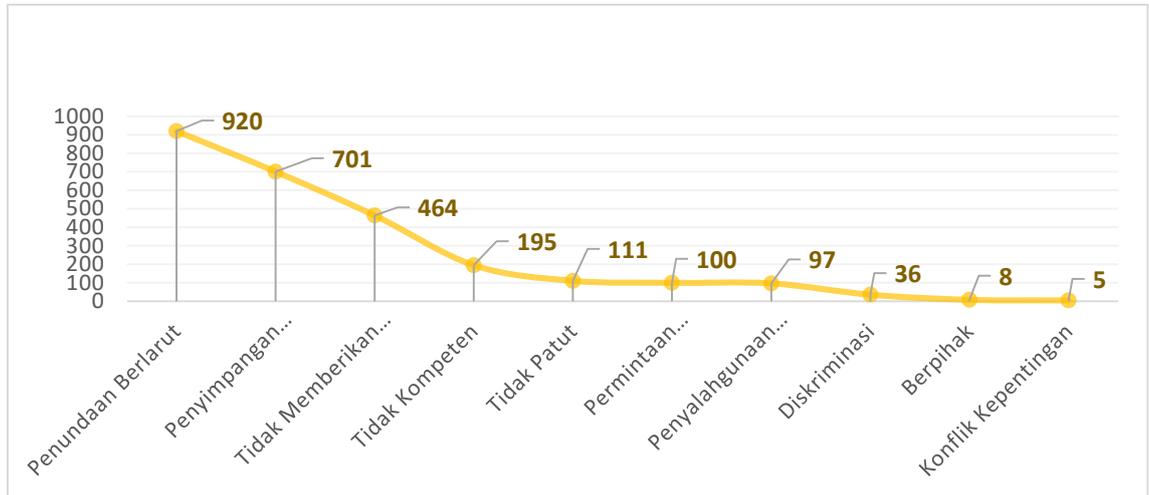
**Grafik 2.5**  
**Laporan Masyarakat berdasarkan Instansi Terlapor**



### 5. Dugaan Maladministrasi

Berdasarkan klasifikasi dugaan maladministrasi, urutan 3 (tiga) terbanyak adalah penundaan berlarut 920 laporan (34,89%), penyimpangan prosedur 701 laporan (26,58%), dan tidak memberikan pelayanan 464 laporan (17,60%). Data dugaan maladministrasi disajikan dalam grafik berikut:

**Grafik 2.6**  
**Laporan Masyarakat berdasarkan Dugaan Maladministrasi**



## B. Monitoring Mutu Penyelesaian Laporan

Untuk menganalisa kualitas produk, Unit Kerja Manajemen Mutu melakukan monitoring terhadap capaian penyelesaian laporan dan proses penyelesaian. Monitoring penjaminan mutu dilakukan dengan memeriksa pelaksanaan standar mutu dan standar kerja dengan tujuan untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan dalam pelaksanaan tugasnya, sehingga dapat digunakan untuk penyempurnaan standar mutu dan standar kinerja yang lebih baik.

Kegiatan monitoring penjaminan mutu dilaksanakan secara berkala setiap minggu terhadap capaian penyelesaian laporan pada Tim Substansi di Ombudsman RI Pusat dan Perwakilan, untuk memastikan *progress* penyelesaian laporan.

Penegakan Kode Etik secara formal-struktural merupakan penegakan terhadap pelanggaran kode etik dilakukan melalui pembentukan Majelis Kehormatan Ombudsman (MKO). Pembentukan MKO diatur dalam Peraturan Ombudsman Nomor 7 Tahun 2011 tentang Kode Etik Insan Ombudsman. Dalam pelaksanaan tugasnya MKO dibantu oleh Unit Keasistenan Manajemen Mutu dan Inspektorat menjadi pendukung utama teknis dan administratif. Selama Triwulan II tahun 2019, Ombudsman RI tidak terdapat aduan dugaan pelanggaran kode etik.

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.

Penanganan aduan internal yang ditindaklanjuti merupakan aduan terkait kinerja tindak lanjut laporan masyarakat. Aduan internal terhadap penanganan laporan masyarakat terdapat 2 (dua) konten, yaitu: (1) aduan terhadap kinerja, dan (2) dugaan pelanggaran kode etik. Pada Triwulan II, aduan internal terkait tindak lanjut laporan masyarakat yang dilakukan pemeriksaan Keasistenan Manajemen Mutu sebanyak 33 (tiga puluh tiga) aduan.

Perwakilan yang paling banyak menerima pengaduan adalah Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Timur sebanyak 3 aduan, sedangkan Unit Keasistenan Substansi di Ombudsman RI Pusat yang paling banyak menerima pengaduan adalah Unit Keasistenan Substansi V sebanyak 2 aduan.

C. Kegiatan Penyelesaian Laporan



Anggota Ombudsman RI Ahmad Alamsyah Saragih Audiensi dengan Almisbath



Permintaan Keterangan Oleh Anggota Ombudsman RI Ninik Rahayu kepada POLRI Terkait Pengamanan Demonstrasi



Permintaan Penjelasan Klarifikasi Langsung oleh Anggota Ombudsman RI Ahmad Su'adi Terhadap Kementerian Agama



Anggota Ombudsman RI Laode Ida dalam Agenda Konferensi Pers Terkait BP Batam



Anggota Ombudsman RI Adrianus Meliala dalam Agenda *Rapid Assesment* Mengenai Responsivitas Saluran Informasi/ Kontak Lembaga Penegak Hukum



Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Papua sedang melakukan Kajian Terkait Kelompok Marginal terhadap Suku Port Numbay di Kota Jayapura



Investigasi Lapas Pelabuhan Kota Jayapura Pada Saat Libur Lebaran oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Papua



Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau Dalam Agenda Pertemuan Tindak Lanjut Penyelesaian Pengaduan Masyarakat Dengan BP Batam



Penyelesaian Laporan Masyarakat Dengan Bupati Kabupaten Gunung Mas oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Tengah



Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan Klarifikasi Dugaan Maladministrasi Yang Dilakukan Oleh Ketua Panitia Satker Seleksi CPNS UIN Alaudin Makassar



Monitoring UN tingkat SMA di Kabupaten Manokwari oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Papua Barat



Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan dalam Peninjauan Investigasi SMKN 2 Kabupaten Gowa atas Dugaan Maladministrasi Penyimpangan Prosedur

## BAB III

### ISU MENONJOL

#### A. Kajian Singkat (*Rapid Assesment*) Mengenai Responsivitas Saluran Informasi/ Kontak Lembaga pada Instansi Penegak Hukum



Gambar 3.1

*Ombudsman RI Serahkan Hasil Kajian Cepat (Rapid Assesment) tentang Responsivitas Saluran Informasi/ Kontak Lembaga untuk Menguji Keterbukaan dan Kemudahan Akses Informasi pada Instansi Penegak Hukum*

Ombudsman RI telah melaksanakan kegiatan Kajian Singkat (*Rapid Assesment*) mengenai responsivitas saluran informasi/ kontak Lembaga pada instansi penegak hukum di 4 (empat) instansi Pusat dan jajaran di bawahnya pada wilayah Jabotabek yaitu Kepolisian Republik Indonesia, Kejaksaan Agung, Mahkamah Agung, dan Kementerian Hukum dan HAM.

Seiring pesatnya perkembangan teknologi saat ini dan perubahan gaya masyarakat yang semakin banyak mengakses sistem berbasis *online*, maka pelayanan publik dengan menggunakan sistem informasi berbasis layanan *online* yang diberikan oleh Penyelenggara pelayanan publik harus semakin ditingkatkan. Saat ini hampir setiap lembaga memiliki dan mencantumkan kanal-kanal informasi berupa *call center* dan akun media *online*, yang dikembangkan dalam rangka menjangkau masyarakat agar terlayani, serta agar informasi yang ingin disampaikan dapat diketahui orang banyak, dan juga menjadi sarana sosialisasi instansi/lembaga tersebut. Namun sejauh mana responsivitas alamat kontak dan media online tersebut

dalam menanggapi permintaan layanan dari masyarakat perlu dikaji dan dinilai, apakah sudah menjawab berbagai kebutuhan informasi bagi masyarakat, terutama dalam bidang penegakan hukum.

Oleh karena hal tersebut, Ombudsman RI ingin mengetahui seberapa berfungsinya alamat kontak dan media sosial tersebut digunakan dalam menjawab kebutuhan masyarakat saat ini. Tujuan dari Kajian Singkat ini yaitu: (1) untuk mengetahui apakah alamat kontak yang dicantumkan instansi berfungsi sebagaimana mestinya sehingga dapat diakses oleh masyarakat, (2) untuk mengetahui apakah ada petugas yang untuk merespon pengaduan atau permohonan informasi dari masyarakat dan yang terakhir adalah untuk Mengetahui apakah petugas berkompeten dalam memberi respon.

Ruang lingkup Kajian Singkat ini untuk di jajaran Kepolisian Republik Indonesia adalah di Mabes Polri yaitu NTMC Polri dan Divisi Humas Polri. Sementara untuk di jajaran Kejaksaan Agung yaitu di Kejati DKI Jakarta, Kejati Banten dan Kejati Jawa Barat. Untuk di jajaran Mahkamah Agung yaitu di Pengadilan Tinggi DKI Jakarta, Pengadilan Tinggi Banten, Pengadilan Tinggi Jawa Barat. Di jajaran Kementerian Hukum dan HAM yaitu di Ditjen PAS, Kanwil DKI Jakarta, dan Kanwil Banten.

Dari hasil kajian dapat dianalisa bahwa Polri mampu memberi respon yang baik dan cepat perihal pemberian informasi kepada masyarakat. Untuk Kejaksaan Agung, perlu memaksimalkan keberfungsian alamat kontak pada berbagai kanal yang disediakan sehingga dapat diakses masyarakat dan memberikan pelayanan informasi dan sebagian besar kanal masih sulit diakses dan tidak ada respon sama sekali dari Petugas, begitu juga terjadi di jajaran di bawah Kejaksaan Agung. Sementara untuk Mahkamah Agung layanan *call center* mampu memberikan respon yang baik namun cukup lama dalam memberikan respon, sedangkan untuk media *online* tidak berfungsi sebagaimana mestinya dan tidak memberikan respon sama sekali, begitu juga jajaran dibawah Mahkamah Agung sebagian besar kanal tidak berfungsi dengan baik dan tidak ada respon dari Petugasnya. Dan untuk di Kementerian Hukum dan HAM dan jajaran dibawahnya memiliki alamat kontak telepon dan akun media sosial yang aktif. Respon petugas cukup baik, hanya saja kompetensi petugas dalam memberikan informasi dirasakan masih kurang, sementara untuk kanal *onlinenya* sebagian besar tidak memberikan respon sama sekali.

Dari hasil analisa diperoleh kesimpulan bahwa: (1) alamat kontak yang dicantumkan Instansi Penegak Hukum tidak sepenuhnya berfungsi dengan baik. Hal ini terlihat dari masih banyaknya kanal yang tidak dapat dihubungi/ diakses sama sekali. Sehingga keberadaan kanal-kanal ini baik *online* maupun *offline* dirasa kurang optimal. (2) kehadiran alamat kontak yang dapat diakses dan memberi respon baik sangat dibutuhkan masyarakat, terlebih dengan seiringnya perkembangan teknologi yang membuat informasi dapat di akses di mana dan kapan saja. (3) instansi harus konsisten ketika mencantumkan alamat kontak dan media sosial, sehingga ketika masyarakat mengakses maka ada petugas yang dapat merespon dengan baik dan kompeten.

Atas temuan dan analisa dari Kajian Singkat ini Ombudsman RI memberikan saran yaitu agar menyediakan petugas yang kompeten dan khusus melayani alamat kontak baik *online* maupun *offline*, kedua, meningkatkan tata kelola konten pada media sosial sehingga lebih informatif, dan ketiga memberikan pengawasan melekat kepada petugas/ pejabat yang lalai dalam mengelola layanan kontak informasi/pengaduan.

## B. *Rapid Assesment* Terkait Meninggalnya Petugas Pemilu



Gambar 3.2

*Anggota Ombudsman RI Berkunjung ke Rumah Duka Petugas KPPS yang Meninggal Pasca Pemilu*

Wakil Ketua Ombudsman RI, Lely Pelitasari Soebekty bersama Anggota Ahmad Alamsyah Saragih pada Kamis malam (25/4) berkunjung ke rumah duka petugas Kelompok Penyelenggara Pemungutan Suara (KPPS) yang meninggal pasca Pemilu, Abdul Rahim di Kelurahan Jatibening, Pondok Gede, Bekasi. Ombudsman RI ingin menyampaikan rasa bela sungkawa dan penghargaan kepada petugas KPPS sebagai garda terdepan pelayanan publik dalam penyelenggaraan Pemilu.

Menurut data KPU per tanggal 24 April 2019, jumlah petugas KPPS yang meninggal dunia pada saat proses Pemilu tercatat sebanyak 144 petugas meninggal, dan 883 petugas sakit yang tersebar di 34 provinsi di Indonesia. Para petugas KPPS mengalami kelelahan fisik selama proses penyelenggaraan Pemilu. Mulai dari persiapan TPS, pendataan pemilih, pendistribusian surat suara, pelaksanaan pemungutan suara, penghitungan suara hingga rekap hasil penghitungan suara.

Ombudsman RI sebagai lembaga pengawas eksternal terus mencermati aspek layanan publik dalam proses Pemilu, untuk selanjutnya memberikan masukan/perbaikan kepada KPU dan Bawaslu.

Ombudsman RI telah menyelesaikan kajian singkat (*rapid assesment*) terkait banyaknya Petugas Pemilu yang meninggal dunia saat atau pasca Pemilu 2019. Ditemukan beberapa fakta bahwa syarat usia dan kondisi kesehatan calon Petugas Pemilu 2019 tidak menjadi perhatian. Dari hasil kajian tersebut didapatkan kesimpulan bahwa secara keseluruhan Negara perlu meminta maaf karena telah melakukan maladministrasi yang mengakibatkan jatuhnya korban petugas Pemilu 2019.

Terdapat indikasi kuat DPR dan Pemerintah selaku perancang Undang-Undang Pemilu menyebabkan terjadinya maladministrasi. Mengingat DPR dan Pemerintah merancang dan mengesahkan Undang-Undang yang terlalu teknis, diselesaikan secara berlarut dan ternyata tidak bisa dijalankan secara normal. Ombudsman RI menemukan indikasi kuat bahwa Pemerintah melakukan maladministrasi khususnya terkait pendanaan Pemilu, yang menjadikan petugas pemilu *ad-hoc* bekerja dengan pendekatan kesukarelaan, tidak menyadari resiko kesehatan dan tidak memperoleh kompensasi yang cukup.

Ombudsman menyoroti Komisi Pemilihan Umum (KPU) terindikasi melakukan maladministrasi karena tidak mengoptimalkan kewenangan dan sumber daya yang dimilikinya untuk melakukan langkah-langkah pencegahan jatuhnya korban pada petugas KPPS. Badan Pengawas Pemilu juga terindikasi melakukan maladministrasi sebagai pengawasan tidak mengingatkan KPU terkait kesehatan para petugas Pemilu serta mencegah jatuhnya korban.

Untuk itu, Ombudsman memberikan saran agar dilakukan perbaikan peraturan terkait penyelenggaraan Pemilu karena sejauh ini Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 terlalu rinci mengatur teknis Pemilu dan diputuskan secara terlambat. Ombudsman menilai harus segera dilakukan diskusi untuk mengadakan model pemilihan umum yang lebih modern berbasis digital guna mengurangi pengerahan sumber daya manusia yang amat besar.

### C. Jemaat HKBP Filadelfia Bekasi Peroleh Tempat Ibadah

Ombudsman RI pada tahun 2012 menerima laporan masyarakat dari Tim Advokasi dan Litigasi HKBP Filadelfia terkait Bupati Bekasi yang tidak melaksanakan Putusan Pengadilan yang telah berkekuatan hukum tetap. Isi Putusan PTUN adalah membatalkan Surat Keputusan Bupati yang memerintahkan Tergugat untuk memproses izin yang telah diajukan Penggugat serta memberikan izin untuk mendirikan rumah ibadah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Namun penyelesaian laporan tersebut sempat *deadlock* karena masing-masing berkeras dengan pertimbangan yang masuk akal. Sementara jemaat HKBP Filadelfia melalui pengacara menawarkan satu pilihan untuk membuka segel tanah untuk mengurus izin pendirian gereja. Sedangkan Pemda Bekasi melalui Bupati tetap menolak membuka segel karena kekhawatiran terjadi konflik.

Pada bulan Maret Tahun 2018, Ombudsman berinisiatif menemui Ephorus HKBP di Kantor Pusat HKBP Pearaja, Tarutung, Sumatera Utara yang dihadiri pula oleh perwakilan Jemaat, Pendeta, Majelis Gereja dan Perwakilan Daerah HKBP Bekasi. Saat itu melalui Ephorus disepakati bahwa prioritas penyelesaian adalah agar jemaat HKBP Filadelfia bisa memperoleh tempat ibadah dan bukan membuka segel gereja. Hal ini adalah langkah maju yang telah macet tahun-tahun sebelumnya. Komunikasi yang mencair dan solusi atas permasalahan hak ibadah ditemukan saat ini.

Kini mereka sudah bisa beribadah di Gedung Serba Guna beralamat Kampung Pulo RT 003/RW 037 Desa Sumber Jaya, Tambun Selatan, Kabupaten Bekasi Provinsi Jawa Barat. Ombudsman menyampaikan terima kasih kepada semua pihak dan masyarakat Muslim sekitar yang bersedia menerima dan menghargai antar sesama.

## D. Pemantauan Pelayanan Kesehatan Pada Masa Libur Lebaran 2019



Gambar 3.4

*Anggota Ombudsman RI dalam Koordinasi Pemantauan Pelayanan Kesehatan Pada Masa Libur Lebaran 2019*

Ombudsman RI melakukan pertemuan dengan Kementerian Kesehatan, BPJS Kesehatan dan Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta di Gedung Ombudsman pada Kamis (23/5). Pertemuan ini bertujuan untuk melihat kesiapan pemerintah dalam melaksanakan pelayanan publik pada masa libur lebaran khususnya di bidang pelayanan kesehatan. Ombudsman RI berkepentingan memastikan instansi penyelenggara pelayanan publik tidak melalaikan kewajibannya. Libur lebaran yang panjang dan padatnya mobilitas sebagian besar orang untuk mudik, menjadikan pelayanan publik berpotensi terjadi maladministrasi. Oleh karena itu sebagai upaya antisipasi dan pencegahan, Ombudsman mengadakan koordinasi awal dengan instansi terkait.

Koordinasi yang dipimpin Anggota Ombudsman Dadan Suparjo Suharmawijaya dihadiri oleh Bidang Kesehatan Klinik Kementerian Kesehatan, Bidang Pelayanan Peserta BPJS Kesehatan dan Bidang Pelayanan Kesehatan Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta. Dalam koordinasi tersebut, Kasi Penunjang Pelayanan Kesehatan Klinik Kementerian Kesehatan menyampaikan bahwa Menteri Kesehatan mengeluarkan Surat Edaran tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Pada Situasi Khusus Libur Keagamaan Tahun 2019 dan Tahun Baru 2020 yang ditujukan kepada Gubernur. Surat Edaran tersebut intinya agar Gubernur menginstruksikan kepada Walikota/Bupati untuk mengkoordinasikan:

1. Pembentukan Tim Penyelenggaraan Kesehatan Mudik dengan melibatkan instansi terkait di kabupaten/kota sebagai wadah meningkatkan jejaring kerja;
2. Pembentukan pos kesehatan yang dikelola oleh Dinas Kesehatan Kabupaten/ Kota;
3. Penyiapan dan kesiagaan fasilitas pelayanan kesehatan dan *Public Safety Center* (PSC) 119;
4. Pemberikan pelayanan kesehatan 24 jam di Puskesmas dan rumah sakit di sepanjang jalur mudik dan lokasi wisata termasuk pelayanan unit UGD rumah sakit pemerintah maupun swasta untuk antisipasi rujukan kasus kecelakaan dan gangguan kesehatan lainnya;
5. Penyiapan Tim Gawat Darurat dan Evakuasi Medik untuk mengantisipasi terjadinya kecelakaan dan kondisi darurat lainnya serta fasilitasi akses ke lokasi keceakaan;

6. Pemeriksaan kesehatan untuk deteksi dini faktor resiko kecelakaan pada pengemudi bus antar kota antar provinsi di terminal bus dan pool pemberangkatan dilakukan oleh tim kesehatan kabupaten/ kota.

Kesiapan fasilitas pelayanan kesehatan di 34 provinsi terdiri dari 4.120 Puskesmas, 144 Rumah Sakit Rujukan, 375 Rumah Sakit sekitar Jalan Pantura, 188 PSC, 207 Kantor Kesehatan Pelabuhan dan 923 pos kesehatan. Pos kesehatan didirikan bekerja sama dengan Dinas Perhubungan. Pada beberapa titik dibuat posko gabungan yang terdiri dari Kementerian Kesehatan, Pemerintah Daerah, Kepolisian, dan Dinas Perhubungan.

BPJS Kesehatan menyampaikan bahwa BPJS Kesehatan menyediakan 3 kanal layanan selama libur lebaran yaitu: (1) Kantor Cabang (KC)/Kantor Layanan Operasional Kabupaten - Kota (KK); (2) Petugas Pemberi Informasi Dan Penanganan Pengaduan (PIPP) Rumah Sakit dan; (3) BPJS Kesehatan *Care Center* 1500 400. KC/KK memberikan pelayanan terhadap pendaftaran bayi baru lahir, pencetakan kartu bayi baru lahir, perbaikan data dan pencetakan kartu PBI yang sedang di rawat inap, re-aktivasi anak PPU yang sedang di rawat inap serta aktivasi peserta (peserta telah membayar iuran/ denda layanan namun status peserta masih tidak aktif). PIPP RS memberi pelayanan berupa Pendaftaran Bayi Baru Lahir (segmen PBP), perhitungan denda layanan, pengaduan terkait status aktivasi peserta.

Sedangkan BPJS Kesehatan *Care Center* 1500 400 melayani informasi ketentuan layanan selama mudik lebaran, pengaduan terkait status aktivasi peserta. Adapun pengaturan piket layanan di KC/KK dilaksanakan selama 3 (tiga) hari yaitu tanggal 3, 4 dan 7 Juni 2019 mulai pukul 08.00 s.d. 12.00. Petugas piket ditetapkan Kepala KC melibatkan seluruh bidang dengan jumlah petugas 3 orang/hari untuk kunjungan di atas 300 orang/ hari dan 2 orang/hari untuk kunjungan di bawah 300 orang/hari. Sedangkan untuk di luar Pulau Jawa kebutuhan pemberian pelayanan terbatas untuk KK dengan mempertimbangkan rata-rata jumlah peserta yang dilayani pada hari biasa, jumlah rumah sakit, jarak kabupaten/kota dengan kantor cabang dan daerah tujuan mudik.

BPJS Kesehatan menerapkan kebijakan pelayanan kesehatan di faskes sebagai berikut:

1. Pemberlakuan kebijakan khusus pelayanan kesehatan selama mudik lebaran mulai H-7 s.d H+7 yaitu mulai tanggal 29 Mei s.d. 13 Juni 2019;
2. Peserta dapat memperoleh pelayanan pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) di tempat peserta terdaftar maupun tidak terdaftar;
3. Apabila FKTP tempat peserta terdaftar tidak beroperasi pada waktu libur lebaran atau peserta berada di luar wilayah domisilinya, maka peserta dapat memperoleh pelayanan kesehatan pada puskesmas/ klinik pratama/ Praktek dokter/ RS D Pratama lain yang membuka pelayanan kesehatan;
4. Apabila tidak terdapat FKTP yang dapat memberikan pelayanan, atau peserta membutuhkan pelayanan di luar jam buka layanan, FKTP maka peserta dapat dilayani di IGD Rumah Sakit untuk mendapatkan pelayanan medis dasar;
5. Daftar FKTP per Kabupaten yang ditunjuk sebagai pengampu pelayanan selama libur lebaran (prioritas di puskesmas/ klinik 24 jam) ditetapkan oleh Kepala Cabang dan dipublikasikan di Aplikasi Mobile JKN dan BPJS Kesehatan *Care Center* 1500 400;
6. Pada keadaan kegawatdaruratan seluruh fasilitas kesehatan wajib memberikan pelayanan kesehatan kepada peserta JKN KIS.

Dari Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta menyampaikan bahwa Dinas Kesehatan memiliki beberapa program pelayanan kesehatan terkait libur lebaran yaitu mendirikan posko kesehatan yang berada di 4 terminal bus utama (Kali Deres - Jakarta Barat, Tanjung Priok - Jakarta Utara, Pulo Gebang - Jakarta Timur, dan Kampung Rambutan - Jakarta Timur) dan 7 terminal bus bantuan (muara angke - Jakarta Utara, Grogol - Jakarta Barat, Lebak Bulus - Jakarta Selatan, Blok M - Jakarta Selatan, Pool Damri Kemayoran - Jakarta Pusat), Rawamangun - Jakarta Timur dan Pinang Ranti - Jakarta Timur), 2 pelabuhan, 6 stasiun (Stasiun Kota, Stasiun Gambir, Stasiun Senen, Stasiun Tanah Abang dan Stasiun Jatinegara), 6 tempat

wisata (Kota Tua, Monas, Ragunan, TMII, Ancol dan Pulau Seribu) dan 10 posko statis Analisa Gas Daerah (AGD) Dinas Kesehatan.

Selain itu Dinas Kesehatan bekerja sama dengan Dinas Perhubungan melakukan pemeriksaan kesehatan terhadap pengemudi bus yang terdiri dari tekanan darah, gula darah, alkohol respirasi dan amfeta min urine. Hal tersebut dimaksudkan untuk mencegah terjadinya kecelakaan yang disebabkan faktor kondisi supir. Cek kesehatan ini dilakukan terhadap seluruh supir yang membawa armada mudik dan menjadi persyaratan layak jalan. Apabila hasil cek kesehatan menunjukkan bahwa supir tertentu tidak layak jalan, maka dinas kesehatan akan menyerahkan hasil tersebut kepada kepala terminal atau Dinas Perhubungan untuk diteruskan kepada perusahaan armada untuk tidak menggunakan supir tersebut.

Ombudsman RI meminta agar setiap instansi terkait dapat melakukan program pelayanan kesehatan pada libur lebaran dengan sebaik - baiknya, terintegrasi, terkoordinasi dan mengacu pada evaluasi tahun tahun sebelumnya. Hal tersebut diperlukan guna mengantisipasi permasalahan yang mungkin timbul. Program-program yang sudah direncanakan agar disebarluaskan kepada publik, sehingga masyarakat mudah mengakses pelayanan yang telah disediakan.

### E. Sidak Pelayanan Publik Saat Libur Lebaran



*Gambar 3.5*

*Anggota Ombudsman RI dalam Sidak Pelayanan Publik Saat Libur Lebaran*

Ombudsman RI menyampaikan beberapa temuan dalam inspeksi mendadak (sidak) atau pemantauan langsung tanpa pemberitahuan di sejumlah penyelenggaraan pelayanan publik pada libur Hari Raya Idul Fitri 2019 yang lalu. Ombudsman RI mengundang sejumlah pihak terkait seperti Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK), Kejaksaan Agung, Direktorat Jenderal Bina Administrasi Kewilayahan Kementerian Dalam Negeri, Direktorat Jenderal Pemasarakatan Kementerian Hukum dan HAM, Direktorat Jenderal Bina Marga Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, Kepolisian Daerah Metro Jaya, PT Pertamina (Persero).

Saat melakukan sidak di Rumah Tahanan KPK, ditemukan bahwa tidak ada pejabat/petugas Rutan yang kompeten dalam memberikan informasi. Selain itu pola koordinasi dalam mengambil tindakan atau

keputusan di lingkungan Rutan KPK terbilang cukup panjang dan lama. Tidak adanya lahan parkir dan akses jalan masuk yang tidak kondusif di Rutan KPK juga menjadi sorotan Ombudsman RI.

Ombudsman RI juga melakukan sidak di Rutan Pondok Bambu dan menemukan tidak adanya *Standard Operational Procedure* (SOP) atau mekanisme penggunaan telepon umum di Rutan tersebut. Selain itu juga ditemukan belum adanya pengawasan yang dilakukan petugas Rutan ketika tahanan menggunakan telepon umum.

Saat melakukan sidak di Rutan Salemba Cabang Kejaksaan Agung, Ombudsman RI menemukan beberapa ruang sel terbuka dan beberapa tahanan keluar masuk sel. Selain itu ditemukan bahwa poliklinik di Rutan dalam kondisi tertutup sehingga akan menyulitkan jika ada tahanan yang sakit.

Selain itu Ombudsman RI juga melakukan sidak di Rutan Detensi Imigrasi Jakarta, Polsek Cempaka Putih dan RTMC Polda Metro Jaya. Tak hanya Ombudsman RI Pusat yang melakukan sidak, Kantor Perwakilan Ombudsman di tingkat provinsi juga melakukan hal yang sama.

Ombudsman menyampaikan beberapa saran kepada para penyelenggara pelayanan publik agar memperbaiki kualitas pelayanan. Perlu adanya kehadiran pejabat atau petugas yang kompeten di rumah tahanan atau lembaga pemasyarakatan untuk mengambil keputusan saat libur hari raya. Juga menekankan perlunya pemenuhan standar pelayanan publik sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

### F. PPDB dan Sistem Zonasi 2019



*Gambar 3.6*  
*Anggota Ombudsman RI dalam Agenda*  
*PPDB dan Sistem Zonasi 2019*

Sehubungan telah dimulainya pelaksanaan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) untuk SMP dan SMA tahun 2019, terdapat beberapa Laporan Masyarakat yang diterima Ombudsman RI baik di Perwakilan maupun di Pusat. Laporan Masyarakat tersebut terbagi kepada dua masalah utama:

1. Berkenaan dengan ketidakpuasan sebagian masyarakat terhadap penerapan sistem zonasi;
2. Kesalahpahaman masyarakat tentang pendaftaran PPDB sehingga di beberapa tempat atau sekolah, sebagian masyarakat harus mengantri dan bahkan hingga bermalam di suatu sekolah.

Mempelajari sejumlah kasus dan Laporan Masyarakat tersebut, Ombudsman RI memberikan tanggapan sebagai berikut:

1. Pengaturan PPDB tahun ini melalui Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan (Permendikbud) No. 51 Tahun 2018 telah mengalami perbaikan, di antaranya:
  - a. Pada tahun-tahun sebelumnya Permendikbud tentang PPDB selalu terbit sebulan sebelum pelaksanaan PPDB sehingga menyulitkan daerah atau Pemprov & Pemkab/Pemkot untuk

- menyesuaikan dengan aturan baru. Sedangkan tahun ini Permendikbud itu sudah terbit setidaknya 6 (enam) bulan sebelum pelaksanaan PPDB. Seharusnya waktu 6 (enam) bulan dapat digunakan untuk persiapan dan sosialisasi kepada masyarakat tentang pelaksanaan PPDB dan perbedaannya dengan tahun-tahun sebelumnya sehingga tidak menimbulkan keributan yang mendadak.
- b. Masalah sistem zonasi juga telah menampung aspirasi kondisi daerah-daerah tertentu karena tidak meratanya jumlah sekolah di berbagai daerah. Hal ini dapat dilakukan dengan melakukan penyesuaian sejauh tidak menyimpang dari tujuan utama zonasi, yaitu pemerataan pendidikan dan penghapusan sistem favoritisme.
2. Beberapa kelemahan masih tampak dalam penerapan zonasi, antara lain:
    - a. Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemendikbud) dan Dinas Pendidikan di daerah kurang gencar dalam mensosialisasikan Permendikbud yang baru sehingga masih menimbulkan kesalahpahaman di tengah-tengah masyarakat;
    - b. Kemendikbud juga kurang berkoordinasi dengan Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) dalam penerapan sistem zonasi sehingga beberapa kepala daerah masih melakukan modifikasi sistem zonasi yang menyimpang dari tujuan utama sistem tersebut;
    - c. Kemendikbud seharusnya tegas dalam menegakkan aturan tentang sistem zonasi tetapi juga komunikatif dengan masyarakat dan Kementerian Dalam Negeri serta Pemerintahan Daerah sehingga tujuan yang baik dalam penerapan zonasi tersebut akan dipahami oleh masyarakat dan Pemerintah Daerah.
  3. Adanya antrian yang menimbulkan kekisruhan, hal itu lebih disebabkan karena kesalahpahaman masyarakat bahwa seolah-olah siapa yang paling duluan membawa berkas ke sekolah akan diterima. Ombudsman RI menyesalkan terjadinya kesalahpahaman tersebut. Pendaftaran sekolah seharusnya telah dilakukan dengan sistem *daring/online* yang telah diatur sesuai dengan zonasinya. Berkas calon siswa dibawa ke sekolah dalam rangka verifikasi data, bukan untuk pendaftaran siapa yang paling duluan. Kemendikbud dan Dinas Pendidikan daerah provinsi dan kab/kota serta sekolah di semua daerah hendaknya lebih gencar memberi penjelasan kepada masyarakat mengenai PPDB.
  4. Mentalitas masyarakat dalam favoritisme sekolah masih kuat sehingga pemerintah secara keseluruhan khususnya Kemendikbud dan Kemendagri agar bekerjasama lebih koordinatif untuk memberikan pengertian kepada masyarakat.
  5. Mentalitas favoritisme itu terutama disebabkan karena kurangnya persebaran dan pemerataan fasilitas dan mutu sekolah di seluruh pelosok Indonesia sehingga sebagian masyarakat mengkhawatirkan akan mutu pendidikan bagi putra-putrinya. Ombudsman RI mendukung sistem zonasi untuk pemerataan pendidikan namun pemerintah perlu segera merealisasikan pemerataan fasilitas dan mutu pendidikan yang lebih kongkrit di seluruh Indonesia.

Pemerintah pusat secara keseluruhan juga perlu bekerjasama lebih koordinatif dengan pemerintah daerah dalam usaha pemerataan fasilitas dan mutu pendidikan tersebut.

## BAB IV

# PENCEGAHAN MALADMINISTRASI

### A. Pengawasan Pemilu 2019



*Gambar 4.1*

*Anggota Ombudsman RI dalam Agenda Rapid Assesment Terkait Meninggalnya Petugas Pemilu*

Tanggung jawab dan hak warga untuk ikut dalam pesta demokrasi Pemilu 2019 telah dilaksanakan. Pemilu 2019 merupakan Pemilu pertama yang dilaksanakan secara serentak, menggabungkan waktu pemilihan legislatif (DPR, DPD dan DPRD) dan eksekutif (Presiden dan Wakil Presiden) sebagai bentuk pelaksanaan UU Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan umum. Warga Negara yang berada di Indonesia dan namanya telah terdaftar, memilih pada tanggal 17 April 2019 sedangkan untuk Warga Negara Indonesia (WNI) yang berada di luar negeri, pemilu dilakukan lebih awal pada tanggal 8-14 April 2019, dan hasilnya akan diumumkan secara resmi oleh KPU pada tanggal 22 Mei 2019.

#### 1. Aspek Pelayanan Publik Penyelenggaraan Pemilu

Cukup banyaknya persoalan yang dikemukakan masyarakat dalam pemilu 2019 ini, perlu dicermati aspek pelayanan publik penyelenggaraan pemilu untuk mengetahui cara yang tepat memberikan masukan/perbaikan. Pelayanan publik sebagaimana ketentuan Pasal 1 UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara

dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Penjelasan terkait jenis pelayanan jasa dijabarkan pada Pasal 5 UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa pelayanan atas jasa publik meliputi Penyediaan jasa publik oleh instansi Pemerintah dan Penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan. Proses penyelenggaraan Pemilu tentu saja menjadi bagian dari proses pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara negara.

Sesuai ketentuan Pasal 1 Ayat (7), UU Nomor 7 tahun 2017 tentang Pemilihan Umum mengatur bahwa Penyelenggara Pemilu adalah lembaga yang menyelenggarakan Pemilu yang terdiri atas Komisi Pemilihan Umum (KPU), Badan Pengawas Pemilu (Bawaslu), dan Dewan Kehormatan Penyelenggara Pemilu (DKPP) sebagai satu-kesatuan fungsi penyelenggaraan Pemilu untuk memilih anggota Dewan Perwakilan Rakyat (DPR), anggota Dewan Perwakilan Daerah (DPD), Presiden dan Wakil Presiden, serta anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) secara langsung oleh rakyat.

UU No. 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum menjelaskan bahwa KPU adalah lembaga Penyelenggara Pemilu yang bersifat nasional, tetap, dan mandiri dalam melaksanakan pemilu (Pasal 1 Ayat 8), Bawaslu adalah lembaga Penyelenggara Pemilu yang mengawasi penyelenggaraan Pemilu di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Pasal 1 Ayat 17), dan DKPP adalah lembaga yang bertugas menangani pelanggaran kode etik Penyelenggara Pemilu (Pasal 1 Ayat 24).

## 2. Aspek pelayanan publik dalam proses Pemilu, sebagai berikut:

### a. Proses kampanye

Pelaksanaan kampanye tidak terlepas dari aspek pelayanan publik yang mana prosesnya perlu diatur. Untuk pengaturan tersebut, KPU telah mengatur mengenai tata cara kampanye, pemasangan atribut kampanye dan waktu berkampanye. Oleh karena itu, proses kampanye yang dilakukan para Calon Presiden (Capres) dan Calon Wakil Presiden (Cawapres) serta Calon Anggota Legislatif (Caleg) tidak boleh bertentangan dengan tata cara proses kampanye yang telah diatur.

### b. Proses pelaksanaan Pemilu

Pelaksanaan Pemilu merupakan proses memilih seseorang untuk mengisi jabatan politik tertentu. Dalam proses pelaksanaan Pemilu, setidaknya ada tiga kegiatan yang perlu dicermati aspek pelayanan oleh instansi Penyelenggara, yaitu pelaksanaan Pemilu di TPS (Tempat Pemungutan Suara), Perhitungan Suara dan Penetapan Hasil Suara. Ketiga proses ini harus dilakukan dengan baik, akuntabel dan transparan sebagai bentuk pelayanan publik yang baik dalam penyelenggaraan Pemilu.

### c. Proses pengawasan dan penanganan dugaan pelanggaran Pemilu

Yang dimaksud dengan pengawasan Pemilu adalah kegiatan mengamati, mengkaji, memeriksa, dan menilai proses penyelenggaraan Pemilu sesuai peraturan perundang-undangan (Pasal 1 Ayat 29 Perbawaslu No. 2 Tahun 2015).

Terkait aspek pelayanan publik dalam pengawasan Pemilu, setidaknya Bawaslu perlu melakukan upaya pengawasan dalam hal: (1) Pencegahan. Untuk proses pencegahan, penyelenggara perlu melakukan sosialisasi aturan dan peringatan disertai larangan dan sanksi kepada stakeholder dan masyarakat pada umumnya, dengan harapan stakeholder dan masyarakat mengetahui dan paham proses penyelenggaraan pemilu; (2) Penindakan pelanggaran. Apabila terdapat pelanggaran, maka dilakukan penegakan hukum sesuai dengan ketentuan yang berlaku (adanya teguran dan proses pidana).

Apabila terdapat pelanggaran kode etik, maka yang berwenang menyelesaikannya adalah DKPP sesuai Pasal 457 UU Nomor 7 tahun 2017 tentang Pemilu. Selain itu, permasalahan terkait sengketa Pemilu dapat digugat melalui Mahkamah Konstitusi (MK). Tugas MK sesuai UU Nomor 24 Tahun 2003 sebagaimana

telah diubah menjadi UU Nomor 8 Tahun 2011 tentang Mahkamah Konstitusi, pada Pasal 10 Ayat 1 menyatakan Mahkamah Konstitusi berwenang mengadili pada tingkat pertama dan terakhir yang putusannya bersifat final; menguji undang-undang terhadap Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945; memutus sengketa kewenangan lembaga negara yang kewenangannya diberikan oleh Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945; memutus pembubaran partai politik; dan memutus perselisihan tentang hasil Pemilu.

#### d. Peran Ombudsman

Ombudsman RI sesuai UU Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, adalah Lembaga Negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan amanat Undang-Undang pada intinya berwenang melakukan penyelesaian laporan masyarakat, melakukan tindakan pencegahan maladministrasi dan juga koordinasi dengan instansi Penyelenggara serta memberikan saran kepada Presiden, DPR dan Kementerian/Lembaga.

Ombudsman RI dalam proses penyelenggaraan Pemilu tidak berkewajiban melakukan pengawasan langsung pada proses Pemilu, karena telah terdapat lembaga yang mengawasi secara langsung yaitu Bawaslu. Selain itu terdapat MK dan peradilan umum yang menangani sengketa pemilu. Namun, Ombudsman RI dalam konteks pengawasan pelayanan publik tetap perlu memperhatikan dan mencermati pelayanan publik dalam penyelenggaraan Pemilu.

Sebagai langkah antisipasi dan sebagai bentuk pengawasan pelayanan publik, Ombudsman RI pada bulan November 2016 telah melakukan Nota Kesepahaman (MoU) dengan KPU dan pada bulan April 2018 juga telah melakukan MoU dengan Bawaslu.

Peran Ombudsman RI secara spesifik adalah menerima dan menindaklanjuti laporan masyarakat terkait Pemilu, berkoordinasi dengan KPU dan BAWASLU untuk penyelesaian laporan masyarakat dan melakukan koordinasi atas tindak lanjut laporan masyarakat oleh KPU dan Bawaslu. Selain itu, Ombudsman RI dapat melakukan langkah inisiatif apabila terdapat permasalahan yang perlu dicermati dalam rangka perbaikan pelayanan publik untuk kemudian memberikan saran kepada instansi terkait dalam penyelenggaraan Pemilu.

## B. Forum Internasional

Ombudsman RI juga turut serta dalam beberapa Forum Internasional antara lain:

### 1. *Indonesian Scholars International Convention (ISIC)*

19<sup>th</sup> *Indonesian Scholars International Convention (ISIC)* tanggal 22-23 Juni 2019 di Nottingham, Inggris, atas undangan University of Nottingham. Dalam kesempatan ini, Wakil Ketua Ombudsman RI, Lely Pelitasari Soebekty hadir sebagai salah satu keynote speaker, bersama Prof. Ali Gufron Mukti (Direktur Jenderal Sumber Daya Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi) dan Dayu Nirma Amurwanti (World Bank Indonesia), dalam sesi bertema "*The General Introduction of Indonesia's Vision, Mission, and Goal*".

### 2. Ombudsman RI dan *Office of Commonwealth Ombudsman*

Kerja Sama Ombudsman RI dan Office of Commonwealth Ombudsman (Australia) telah terjalin sejak tahun 2000. Saat ini kerja sama kedua lembaga berada di bawah program PROSPERA (*Australia Indonesia Partnership for Economic Development*) untuk periode 2018-2023. Kegiatan pada triwulan II tahun 2019 terdiri atas:

- a. Pilot Project: Peningkatan Kualitas Unit Pelayanan Pengaduan Internal di Pemerintah Daerah yaitu:

- Penandatanganan Komitmen Bersama dan Sosialisasi Akselerasi Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik di Provinsi Riau di kota Pekanbaru pada tanggal 20-21 Mei 2019. *Workshop* dihadiri oleh Kepala Daerah dan jajaran se-Provinsi Riau, serta perwakilan *Office of Commonwealth* Ombudsman, dilanjutkan dengan kunjungan ke Dinas terkait di Kota Pekanbaru.
- Penandatanganan Komitmen Bersama dan Sosialisasi Akselerasi Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung di kota Tanjung Pandan pada tanggal 23-24 Mei 2019. *Workshop* dihadiri oleh Kepala Daerah dan jajaran se-Provinsi Bangka Belitung, serta perwakilan *Office of Commonwealth* Ombudsman, dilanjutkan dengan kunjungan ke Dinas terkait di Kabupaten Belitung dan Belitung Timur.

### b. *Internship*

Ombudsman RI mengirim 10 (sepuluh) pegawai yang terdiri atas unsur Asisten dan Sekretariat Jenderal untuk mengikuti *internship* selama 2 minggu di kantor pusat OCO di Canberra dan kantor cabangnya di Melbourne pada tanggal 23 Maret s/d 6 April 2019. Peserta *internship* berasal dari: Ombudsman RI pusat (4 orang) dan Ombudsman RI perwakilan Kalimantan Barat (1 orang), Aceh (1 orang), Kep. Riau (1 orang), Sumatera Selatan (1 orang), Sulawesi Tengah (1 orang), dan Bangka Belitung (1 orang).



Gambar 4.2

*Asisten dan ASN mengikuti Internship di Kantor Pusat OCO (Office of Commonwealth Ombudsman)*

## C. Kerja Sama Dalam Negeri

Untuk meningkatkan koordinasi kelembagaan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik, Ombudsman RI melakukan pengembangan kerja sama dalam negeri, dilanjutkan dengan evaluasi kegiatan dan tindak lanjut kerja sama. Pengembangan kerja sama dalam negeri ditandai dengan penandatanganan Nota Kesepahaman dengan beberapa Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, dan Universitas. Dalam triwulan II tahun 2019 penjabaran Nota Kesepahaman yang sudah dijalin Ombudsman RI dalam rangka kerja sama dalam negeri sebagai berikut:

1. Penandatanganan Nota Kesepahaman dengan Pemerintah Provinsi

a. Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan

Pada tanggal 1 April 2019 menandatangani Nota Kesepahaman dengan Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan, Pemerintah Kota Makassar, dan 22 (Dua Puluh Dua) Pemerintah Kabupaten di Provinsi Sulawesi Selatan dengan tujuan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dan Percepatan Penyelesaian Laporan Masyarakat. Ruang lingkup Nota Kesepahaman meliputi: (1) Percepatan Penanganan Laporan Masyarakat; (2) Pencegahan Maladministrasi; (3) Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan (4) Pertukaran Informasi/ Data.

b. Provinsi Kepulauan Riau dan Sekitarnya

Pada tanggal 26 April 2019 menandatangani Nota Kesepahaman dengan Pemerintah Kabupaten Tanjung Pinang, Pemerintah Kabupaten Lingga, Pemerintah Kabupaten Karimun, Pemerintah Kabupaten Bintan, dan Universitas Maritim Raja Ali Haji dengan tujuan Peningkatan Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Ruang lingkup Nota Kesepahaman meliputi: (1) Percepatan Laporan Masyarakat; dan (2) Pencegahan Maladministrasi.



Gambar 4.3

*Ketua Ombudsman RI dalam Penandatanganan Nota Kesepahaman dengan Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan*

2. Pendatangan Perjanjian Kerja Sama

a. Perjanjian Kerja Sama 5 Lembaga dengan Direktorat Jenderal Pemasarakatan

Pada tanggal 27 April 2019 dalam penandatanganan Perjanjian Kerja Sama dengan Lembaga: KOMNAS HAM, KPAI, KOMNAS Perempuan, LPSK dengan Direktorat Jenderal Pemasarakatan di Lapas Narkotika Cipinang dalam rangka upaya pengawasan dan pencegahan penyiksaan dan perlakuan penghukuman lain yang kejam, tidak manusiawi atau merendahkan martabat terhadap setiap orang yang berada dalam unit pelaksana teknis pemasarakatan di lingkungan Direktorat Jenderal Pemasarakatan. Ruang lingkup Perjanjian Kerja Sama ini meliputi: (1) penyusunan rencana kerja bersama yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Perjanjian Kerja Sama ini; (2) pemberian

akses dan informasi terkait Warga Binaan Pemasyarakatan, Petugas Pemasyarakatan dan Unit Pelaksana Teknis Pemasyarakatan; (3) kunjungan bersama dalam rangka pengawasan dan pemantauan di Unit Pelaksana Teknis Pemasyarakatan; (4) peningkatan kapasitas sumber daya manusia di lingkungan Dirjen PAS dan Unit Pelaksana Teknis; (5) merumuskan rekomendasi berdasarkan hasil pemantauan dan/atau hasil pengawasan; dan (6) diseminasi atas hasil pemantauan dan/atau hasil pengawasan yang disepakati bersama.

b. Perjanjian Kerja Sama dengan 5 Lembaga dengan Direktorat Jenderal Imigrasi

Pada tanggal 27 April 2019 Ombudsman RI telah bergabung dalam penandatanganan Perjanjian Kerja Sama dengan Lembaga: KOMNAS HAM, KPAI, KOMNAS Perempuan, LPSK dengan Direktorat Jenderal Imigrasi di Gedung Komnas HAM dalam rangka upaya pengawasan dan pencegahan penyiksaan dan perlakuan penghukuman lain yang kejam, tidak manusiawi atau merendahkan martabat terhadap setiap orang yang berada di Rumah Detensi Imigrasi dan Ruang Detensi Imigrasi di lingkungan Direktorat Jenderal Imigrasi. Ruang lingkup Perjanjian Kerja Sama ini meliputi: (1) pemberian akses dan informasi kepada deteni di Rumah Detensi Imigrasi dan Ruang Detensi Imigrasi di lingkungan Direktorat Jenderal Imigrasi; (2) kunjungan bersama dalam rangka pengawasan dan pemantauan Rumah Detensi dan Ruang Detensi di lingkungan Direktorat Jenderal Imigrasi; (3) peningkatan kapasitas sumber daya manusia di lingkungan Direktorat Jenderal Imigrasi yang tugas dan fungsinya menangani deteni; (4) merumuskan rekomendasi berdasarkan hasil pemantauan dan/atau hasil pengawasan; dan (5) diseminasi atas hasil pemantauan dan/atau hasil pengawasan yang disepakati bersama.



Kegiatan Pencegahan Maladministrasi



Wakil Ketua Ombudsman RI dalam Agenda Diskusi Publik Bidang Lingkungan Hidup, Perubahan Iklim dan Kehutanan (LPSI)



Anggota Ombudsman Adrianus Meliala sedang melakukan Sidak Fasilitas Pelayanan Kesehatan di Terminal Kampung Rambutan dan TMII



Anggota Ombudsman RI Ahmad Su'adi dalam Focus Group Discussion Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik bagi Kelompok Marginal



Anggota Ombudsman Adrianus Meliala melakukan Kunjungan ke BPHN Dalam Rangka Pemantauan Layanan Publik



Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Tengah Sedang Memberikan Materi Mengenai Tugas Dan Fungsi Ombudsman Kepada Mahasiswa FISIP Universitas Muhammadiyah Palangkaraya



Anggota Ombudsman Adrianus Meliala melakukan Sidak di Polsek Cempaka Putih



Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Barat Sedang Melakukan Inspeksi Harga Sembako Di Pasar Tradisional Mamuju



Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Barat Dalam Agenda Sebagai Narasumber Kegiatan Bimbingan Teknis Standar Pelayanan Publik Di Kabupaten Mamasa



Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan Melakukan Wawancara Dengan Pedagang Di Pasar Pa'baeng Dalam Rangka Inspeksi Bahan Pokok Menjelang Lebaran



Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan Dalam Agenda Presentasi Lomba Essay Antar Mahasiswa Se-Sulawesi Selatan



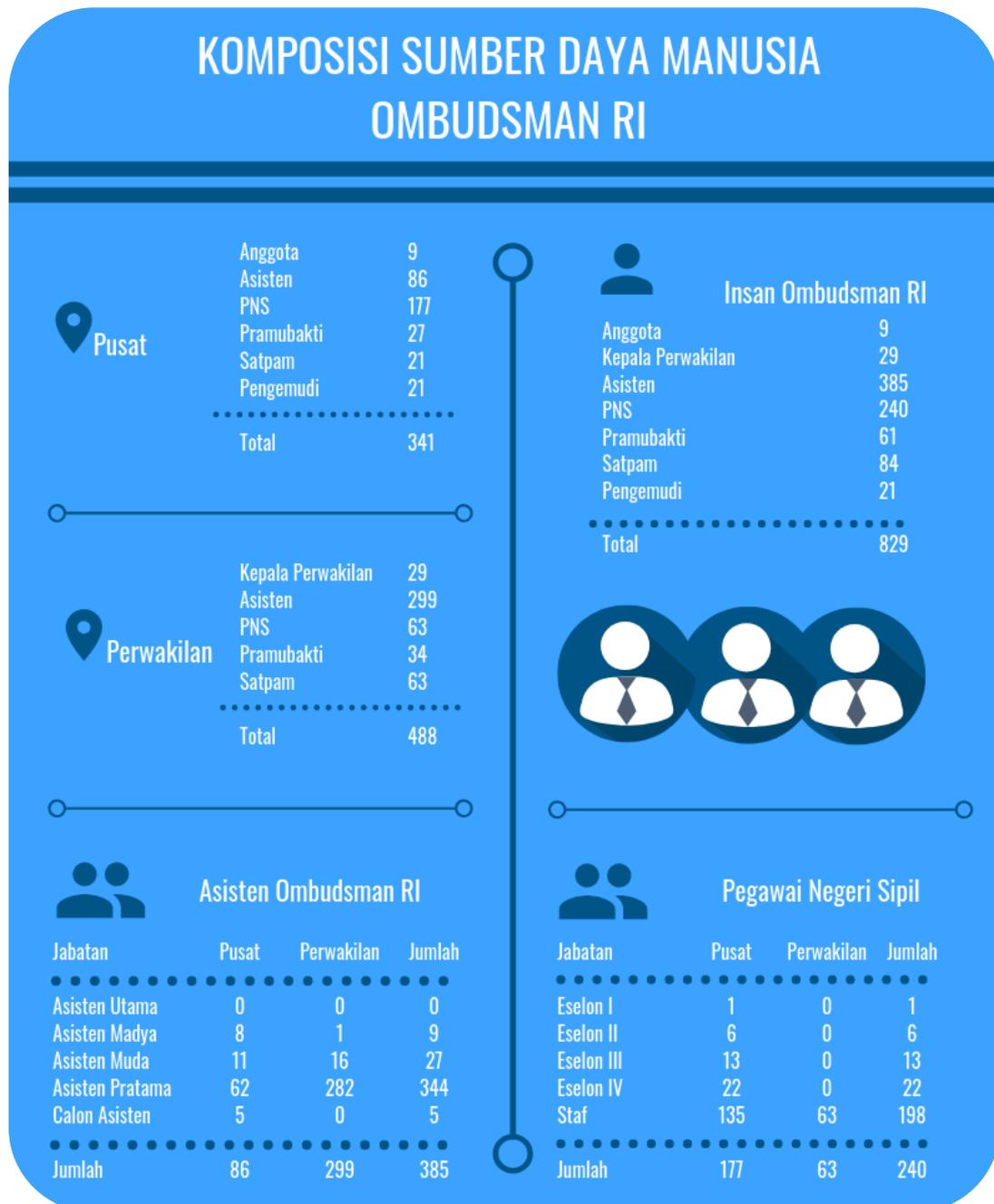
Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh dalam Agenda Audiensi Gerak Aceh SP4N Lapor

## BAB V DUKUNGAN FASILITATIF

### A. Profil Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia merupakan salah satu faktor penting penunjang aktivitas organisasi. Sumber Daya Manusia Ombudsman RI hingga bulan Juni 2019 berjumlah 829 pegawai yang didistribusi di Pusat dan seluruh Perwakilan. Komposisi SDM disajikan dalam grafis berikut:

**Grafis 5.1**  
**Komposisi Sumber Daya Manusia Ombudsman RI**



## B. Anggaran

Anggaran Ombudsman RI tahun 2019 sebesar Rp150.718.755.000,00 realisasi sampai dengan Triwulan II Rp75.664.473.171,00 atau 50,20%. Realisasi pada Program Dukungan Manajemen sebesar Rp62.916.154.943,00 (57,68%), sedangkan untuk Program Pengawasan Pelayanan Publik sebesar Rp12.748.318.228,00 (30,61%). Rekapitulasi realisasi sebagai berikut:

**Tabel 5.1**  
**Anggaran dan Realisasi Triwulan II tahun 2019**

| NAMA PROGRAM/KEGIATAN  | PAGU            | REALISASI      | %     |
|--|-----------------|----------------|-------|
| Ombudsman Republik Indonesia   | 150.718.755.000 | 75.664.473.171 | 50,20 |
| Program Dukungan Manajemen   | 109.068.755.000 | 62.916.154.943 | 57,68 |
| Perencanaan, Pengawasan, dan Kerja Sama  | 4.333.543.000   | 2.172.495.925  | 50,13 |
| Layanan Perencanaan  | 548.841.000     | 284.111.800    | 51,77 |
| Layanan Pemantauan dan Evaluasi  | 1.784.702.000   | 1.288.491.423  | 72,20 |
| Layanan Manajemen Organisasi   | 1.300.000.000   | 428.740.702    | 32,98 |
| Layanan Audit Internal   | 700.000.000     | 171.152.000    | 24,45 |
| Pengelolaan Administrasi Laporan, Kehumasan, dan Sistem Informasi                        | 2.744.800.000   | 1.080.851.420  | 39,38 |
| Layanan Hukum  | 650.000.000     | 275.435.000    | 42,37 |
| Layanan Hubungan Masyarakat dan Informasi  | 500.000.000     | 225.101.840    | 45,02 |
| Layanan Protokoler   | 250.000.000     | 78.718.700     | 31,49 |
| Layanan Data dan Informasi   | 1.344.800.000   | 501.595.880    | 37,30 |
| Pengelolaan Keuangan, Kepegawaian, Perlengkapan, dan Kerumahtanggaan                     | 101.990.412.000 | 59.662.807.598 | 58,50 |
| Layanan Sarana dan Prasarana Internal  | 800.000.000     | 604.885.773    | 75,61 |
| Layanan Manajemen SDM  | 6.400.000.000   | 1.183.841.833  | 18,50 |
| Layanan Manajemen Keuangan   | 650.000.000     | 572.897.811    | 88,14 |
| Layanan Manajemen BMN  | 650.000.000     | 387.576.842    | 59,63 |
| Layanan Umum   | 894.015.000     | 326.283.587    | 36,50 |
| Layanan Perkantoran  | 92.596.397.000  | 56.587.321.752 | 61,11 |
| Program Pengawasan Pelayanan Publik  | 41.650.000.000  | 12.748.318.228 | 30,61 |
| Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat  | 15.594.786.000  | 6.541.773.044  | 41,95 |
| Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat  | 15.594.786.000  | 6.541.773.044  | 41,95 |
| Pencegahan Maladministrasi   | 25.365.214.000  | 5.953.133.141  | 23,47 |
| Survei Kepatuhan atas Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik        | 9.116.764.000   | 2.140.945.745  | 23,48 |
| Rekomendasi Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik   | 4.232.550.000   | 1.342.335.406  | 31,71 |
| Penyempurnaan Implementasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) | 1.502.000.000   | 262.722.296    | 17,49 |
| Peningkatan Partisipasi Masyarakat dalam Pengawasan Pelayanan Publik                     | 7.416.100.000   | 1.680.965.433  | 22,67 |
| Penilaian Kepatuhan Hukum  | 594.850.000     | 24.535.585     | 4,12  |
| Peningkatan Kualitas Pelayanan Marginal  | 700.000.000     | 302.703.100    | 43,24 |
| Penguatan Pemberantasan dan Pencegahan Maladministrasi dan Korupsi                       | 1.802.950.000   | 198.925.576    | 11,03 |
| Penjaminan Mutu  | 690.000.000     | 253.412.043    | 36,73 |
| Penegakan Integritas dan Manajemen Mutu Pelayanan Ombudsman RI                           | 690.000.000     | 253.412.043    | 36,73 |

*\*laporan realisasi per 30 Juni 2019 (unaudited)*

## BAB VI

### PENUTUP

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

Perkembangan laporan masyarakat yang cenderung meningkat, berdasarkan target Rencana Kerja Pemerintah (RKP) Tahun 2019 untuk penyelesaian laporan 90%, hingga triwulan II tahun 2019 dengan realisasi sebesar 106,89% laporan yang diselesaikan. Ombudsman RI telah meningkatkan koordinasi serta sinergi dengan instansi strategis seperti penandatanganan Nota Kesepahaman.

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

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