



LAPORAN TRIWULAN II 2022

Kata Pengantar,

Alhamdulillah, puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah, Tuhan Yang Maha Kuasa, atas rahmat-Nya, kami telah menyelesaikan Triwulan II tahun 2022 sebagai pertanggungjawaban laporan berkala yang diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Ombudsman RI hadir melayani masyarakat memperkuat transparansi dan akuntabilitas dengan tujuan agar pelayanan publik di Indonesia lebih berkualitas. Ombudsman RI secara bersungguh-sungguh menjalankan visi-misi dalam rangka menyelenggarakan pengawasan pelayanan publik yang semakin baik. Adapun visi misi Ombudsman RI adalah sebagai berikut:

VISI

Lembaga Pengawas yang Efektif, Dipercaya, dan Berkeadilan Guna Mewujudkan Pelayanan Publik yang Berkualitas

MISI

1. Mewujudkan **Profesionalisme** fungsi pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Mewujudkan **Kepatuhan** penyelenggara pelayanan publik terhadap hasil pengawasan Ombudsman.
3. Mewujudkan pelayanan publik yang **Inklusif** bagi seluruh rakyat Indonesia.

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.

Sesuai dengan visi Ombudsman dalam mewujudkan Pelayanan Publik yang Berkualitas, Ombudsman RI melaksanakan 2 (dua) program yaitu Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Program Dukungan Manajemen. Dalam halnya fungsi pengawasan, Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik mempunyai peran penting dalam tugas dan peran Ombudsman RI. Program tersebut terdapat beberapa kegiatan yang masuk dalam salah satu Prioritas Nasional Rencana Kerja Pemerintah (RKP) Tahun 2022 yaitu memperkuat stabilitas Polhukam dan transformasi pelayanan publik.

Tidak hanya program pengawasan, Program Dukungan Manajemen dibawah Sekretariat Jenderal mempunyai tugas dukungan administratif kepada Ombudsman Republik Indonesia. Program tersebut meliputi (a) pelayanan administrasi perencanaan penyusunan laporan, dan keuangan; (b) pelayanan administrasi hukum, organisasi, dan kerja sama dengan lembaga pemerintah dan lembaga nonpemerintah terkait, baik di dalam negeri maupun di luar negeri; (c) pelayanan kehumasan, teknologi informasi, pengumpulan, pengolahan, dan penyajian data, serta kepustakaan; (d) penyelenggaraan kegiatan administrasi pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik; (e) penyelenggaraan administrasi kepegawaian, keprotokolan, tata usaha, sarana dan prasarana Ombudsman Republik Indonesia; dan (f) penyelenggaraan pengawasan internal.



Tim Penyusun,

Pengarah

1. Bobby Hamzar Rafinus
2. Indraza Marzuki Rais
3. Robert Na Endi Jaweng

Penanggungjawab

Suganda Pandapotan Pasaribu

Ketua

Amran

Wakil Ketua

Wanton Sidauruk

Kontributor Bidang Penyelesaian Laporan/ Pengaduan Masyarakat

1. Patnuaji Indrarto
2. Para Kepala Keasistenan Utama I-VII

Kontributor Bidang Resolusi dan Monitoring

Dominikus Dalu

Kontributor Bidang Pencegahan Maladministrasi

Herru Kriswahyu

Kontributor Bidang Penjaminan Mutu

Awidya Mahadewi

Kontributor Bidang Dukungan Manajemen

Para Kepala Biro dan Inspektur

Kontributor Bidang Perwakilan

Para Kepala Perwakilan

Tim Penulis

1. Muhammad Firhansyah
2. Arina Marta Setya Putri
3. Noer Adhe Purnama
4. Zayanti Mandasari
5. Amirullah B

Editor

1. Nurul Imam Perkasa
2. Zilfia

Foto dan Dokumentasi

1. Maharandy F Monoarfa
2. Fuad Mushofa
3. Muhammad Fatra Dasa Mura
4. Hasti Aulia Nida

Layout dan Desain Grafis

Muhammad Ridho

Proof-reader

Tri Astanto

Launching Team

1. Tim Humas
2. Tim Perencanaan

Diterbitkan Oleh:

Ombudsman RI

Jl. H. R. Rasuna Said, RT.6/RW.7, Karet Kuningan,
Kecamatan Setiabudi, Kota Jakarta Selatan,
Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12940

Daftar Isi,

Kata Pengantar	2
Visi dan Misi	2
Tim Penyusun	4
Daftar Isi	5
Laporan Pengaduan Masyarakat	6
Investigasi Atas Prakarsa Sendiri	13
Respon Cepat Ombudsman	25
Testimoni	36
Resolusi dan Monitoring	37
Pencegahan Maladministrasi	41
Penjaminan Mutu	48
Dukungan Manajemen	51
Berita Perwakilan	61
Peristiwa Penting	65
Penutup	70
Lampiran	71

Laporan Pengaduan Masyarakat

APA : Ombudsman hadir untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah yang di dalamnya termasuk BUMN serta badan swasta maupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu

SIAPA : Siapapun orang perseorangan, kelompok masyarakat memiliki hak untuk melaporkan tindakan maladministrasi dalam pelayanan publik

KAPAN : Masyarakat dapat mengadukan maladministrasi pelayanan publik yang dialaminya setelah menyampaikan terlebih dahulu masalahnya kepada institusi/Lembaga pelayanan publik.

KENAPA : Melapor kepada Ombudsman adalah salah adalah suatu bentuk partisipasi masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta melindungi hak-hak masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik yang baik

BAGAIMANA : Penerimaan dan verifikasi laporan yang terdiri dari tahapan penerimaan laporan yang kemudian diverifikasi dengan syarat formil dan syarat materiil laporan.

Pemeriksaan laporan yang terdiri dari: Maladministrasi; pemeriksaan dokumen; klarifikasi dan pemanggilan; pemeriksaan lapangan; laporan akhir hasil pemeriksaan; respon cepat Ombudsman;

Penyelesaian laporan yang terdiri dari: penutupan laporan; mediasi dan konsiliasi; rekomendasi; adjudikasi khusus;

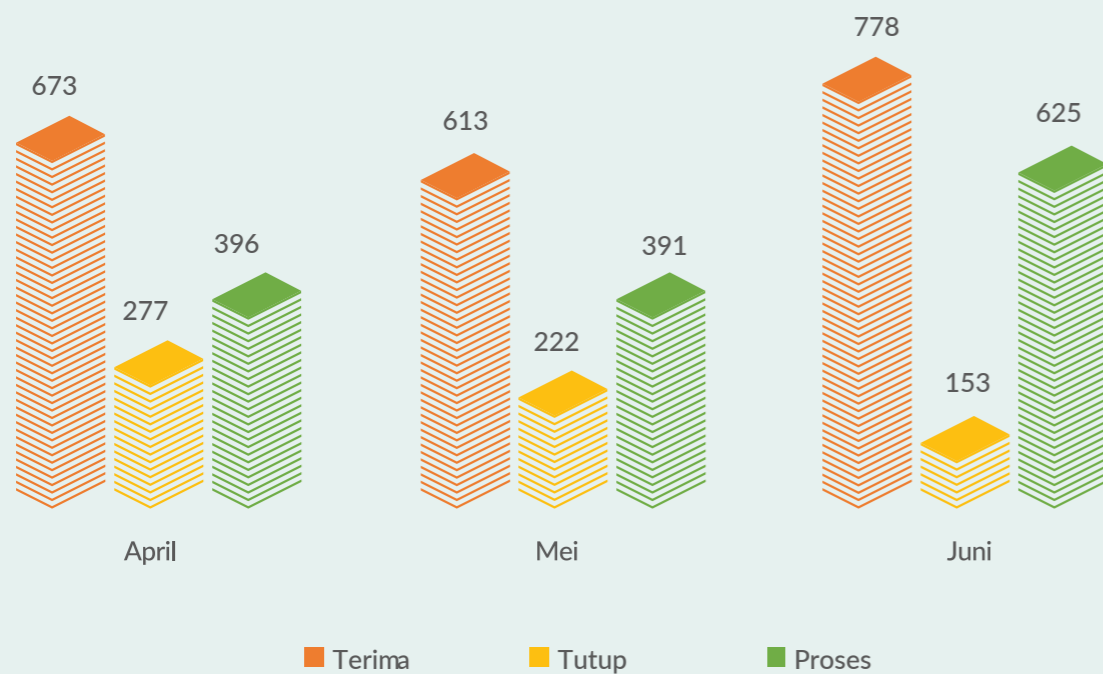
Monitoring dan penyelesaian laporan yang terdiri dari: Bentuk monitoring Ombudsman; monitoring pelaksanaan rekomendasi; monitoring pelaksanaan hasil kesepakatan mediasi/konsiliasi;

Jumlah Laporan Masuk

2,064

1) Jumlah akses masyarakat kepada Ombudsman pada periode Triwulan II Tahun 2022 secara akumulatif lebih sedikit dibandingkan dengan periode Triwulan I.

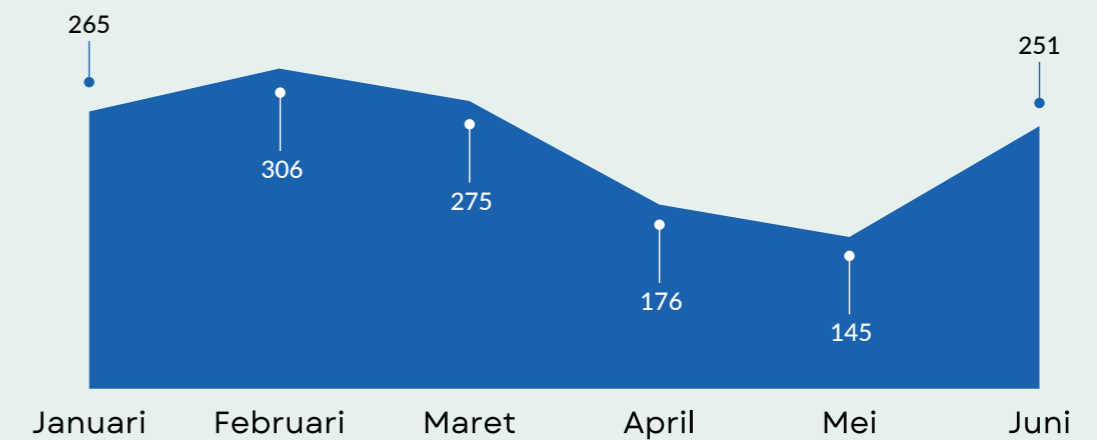
652 — Penutupan Laporan
1,412 — Dalam Proses



Gambar 1. 1 Jumlah Laporan Masyarakat pada Triwulan 2

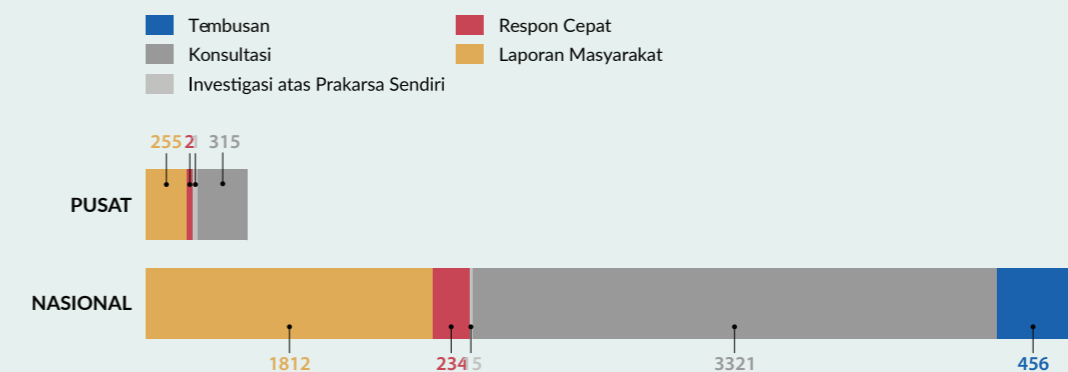
Pembukaan posko pengaduan terkait rekrutmen Calon Aparatur Sipil Negara (CASN) yang dibuka sejak November 2021 hingga akhir Maret 2022 menjadi pembeda dalam perbandingan jumlah akses antara periode Triwulan I dan Triwulan II. Laporan yang diterima pada posko pengaduan tersebut termasuk dalam kategori Respons Cepat Ombudsman. Meski pun demikian, data pada aplikasi SIMPeL ver. 3.0 mencatat bahwa akses masyarakat pada bulan Juni 2022 mengalami kenaikan dibandingkan pada bulan April dan Mei.

Jumlah Akses Masyarakat ke Ombudsman

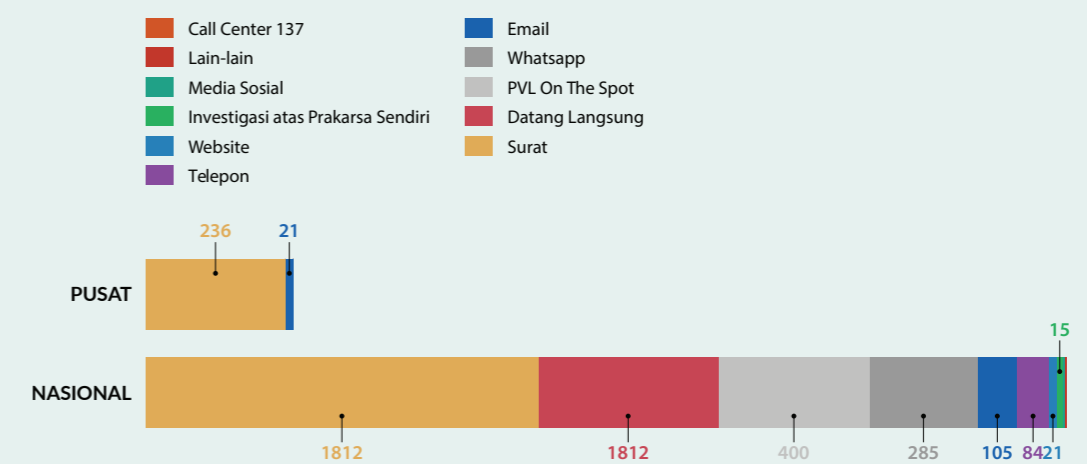


Gambar 1. 2 Jumlah Akses Masyarakat ke Ombudsman

Jumlah Akses Masyarakat ke Ombudsman Berdasarkan Jenis



Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Cara Penyampaian



Sebagaimana periode Triwulan I 2022, jumlah akses periode Triwulan II 2022 didominasi oleh Konsultasi yaitu sebanyak 315 (tiga ratus lima belas), diikuti Laporan Masyarakat sebanyak 254 (dua ratus lima puluh empat), 2 (dua) Respons Cepat Ombudsman, dan 1 (satu) Investigasi atas Prakarsa Sendiri.

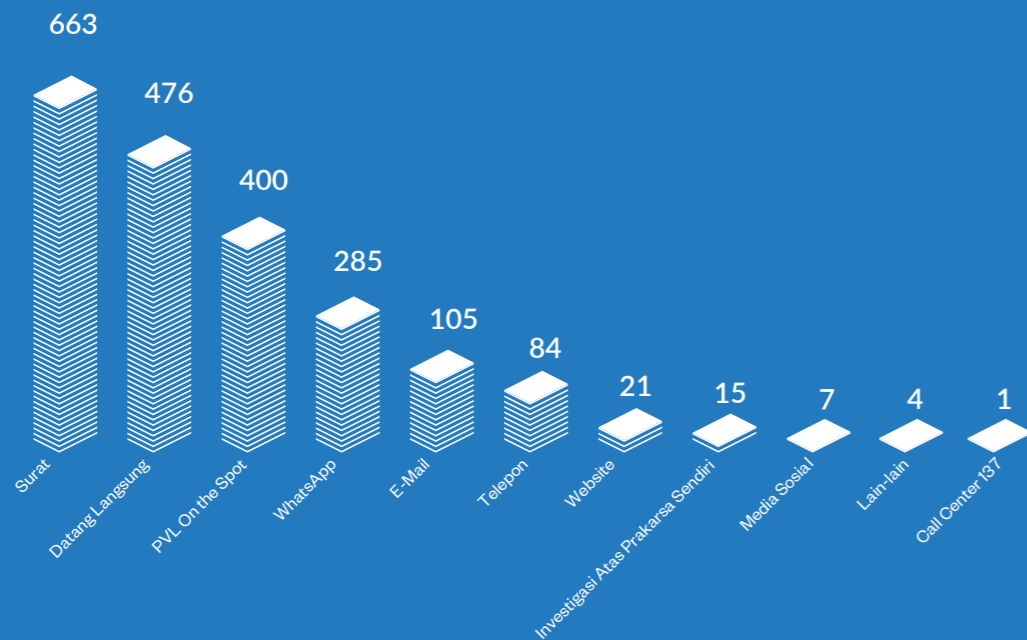
Penerimaan dan Konsultasi Laporan

1. Konsultasi

Jumlah Konsultasi di Ombudsman RI Pusat yang tercatat hingga Triwulan II tahun 2022 sebanyak 767 (tujuh ratus enam puluh tujuh) melalui email, datang langsung ke kantor Ombudsman, website, telepon, media sosial, WhatsApp, dan lain-lain.

Tren sumber konsultasi pada Triwulan II tahun 2022 masih sama dengan periode Triwulan I tahun 2022. Tren konsultasi yang paling banyak diterima Ombudsman pada periode Triwulan II tahun 2022 adalah melalui website yaitu sebanyak 340 (tiga ratus empat puluh) konsultasi, disusul oleh email sebanyak 315 (tiga ratus lima belas) konsultasi.

Tabel Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Cara Penyampaian



Grafik di atas menunjukkan bahwa akses masyarakat ke Ombudsman sudah menuju digitalisasi yaitu melalui gawai yang dimiliki masing-masing. Hal tersebut akan mempercepat, memudahkan dan memangkas biaya untuk mengakses Ombudsman. Selain itu, tren tersebut sesuai dengan program pemerintah mengenai transformasi digital.

Jumlah konsultasi pada Triwulan II tahun 2022 sebesar 85,22% dari target yang harus dicapai Ombudsman RI Pusat di tahun 2022 yaitu sebanyak 900 (sembilan ratus) konsultasi.

2. Ombudsman On The Spot



Kegiatan Ombudsman On The Spot oleh Pusat telah dilaksanakan sebanyak 4 (empat) kali sebagaimana jadwal berikut:

- Kabupaten Gianyar, Bali, pada tanggal 23-26 Mei 2022.
- Kabupaten Pandeglan, Banten, pada tanggal 24-25 Mei 2022.
- Kabupaten Lombok Barat, Nusa Tenggara Barat, pada tanggal 30-31 Mei 2022.
- Kota Tangerang Selatan, pada tanggal 23 Juni 2022.

Kesimpulan hasil Ombudsman On the Spot yang dilaksanakan oleh Keasisenan Utama Pengaduan Masyarakat adalah telah disosialisasikan tugas dan kewenangan Ombudsman kepada masyarakat yang belum mengetahui Ombudsman. Selain itu, bagi yang melakukan konsultasi diberikan informasi mengenai syarat formil dan meteriil melapor ke Ombudsman. Selain dari pada sosialisasi dan konsultasi, juga dilakukan penerimaan laporan khususnya untuk kegiatan yang dilaksanakan di Kabupaten Lombok Barat, Nusa Tenggara Barat.

Adapun untuk target secara unit sudah terpenuhi yaitu 2 (dua) kali kegiatan di luar kota. Sementara untuk kegiatan di dalam kota belum terpenuhi karena mengingat status PPKM di Provinsi DKI Jakarta dan kondisi pandemi COVID-19 yang kembali meningkat.

3. Akses Pelayanan Publik

Program Akses Pelayanan Publik Tahun 2022 telah diselenggarakan oleh 5 (lima) Kantor Perwakilan Ombudsman terhadap Kabupaten/Kota dengan kategori akses sangat rendah (di bawah 20 akses ke Ombudsman), yaitu:

- Perwakilan Jawa Barat
 - Kab. Pangandaran (17-18 Mei 2022)
 - Kab. Ciamis (19-20 Mei 2022)
- Perwakilan Bengkulu
 - Kab. Kaur (14-17 Juni 2022)
 - Kab. Mukomuko (28 Juni-1 Juli 2022)
- Perwakilan Nusa Tenggara Timur
 - Kab. Malaka (20-22 April 2022)
 - Kab. Sumba Tengah (18-20 Mei 2022)
- Perwakilan Sulawesi Tengah;
 - Kab. Poso (14-17 Maret 2022)
 - Kab. Morowali Utara (23-26 Maret 2022)
- Perwakilan Kalimantan Utara;
 - Kab. Bulungan (23-26 Mei 2022)
 - Kab. Malinau (7-10 Juni 2022)

Kesimpulan hasil pelaksanaan peningkatan akses pelayanan publik adalah target telah tercapai sebanyak 100% pada Triwulan II ini, yaitu 5 (lima) Layanan. Dari kelima Kantor Perwakilan pelaksanaan kegiatan dengan jumlah 10 (sepuluh) Kabupaten/Kota, telah berhasil ditingkatkan kategori akses masyarakat di Kabupaten/Kota tersebut yaitu dari kategori sangat rendah menjadi rendah dan sedang terhadap 6 (enam) Kabupaten/Kota.

Kabupaten/Kota tersebut adalah Kabupaten Pangandaran, Kabupaten Ciamis, Kabupaten Bulungan, Kabupaten Malaka, Kabupaten Kaur, Kabupaten Mukomuko. Sementara 4 (empat) Kabupaten/Kota lainnya meningkat aksesnya secara jumlah akan tetapi masih tetap berada dalam kategori sangat rendah.

Substansi Pengaduan Masyarakat

Substansi pengaduan masyarakat dikategorikan ke dalam beberapa kategori dan sub kategori untuk memudahkan proses investigasi dan pengelompokan masalah. Untuk itu beberapa substansi yang memiliki jumlah aduan terbanyak yaitu:

Agraria



Jumlah laporan pada substansi ini berjumlah 208. Laporan terkait dengan kepegawaian ini lebih banyak terkait dengan permasalahan pendapatan (gaji, honor dan tunjangan).

Substansi agraria merupakan salah satu substansi yang banyak dilaporkan oleh masyarakat. Laporan terkait agraria ini terkait dengan proses administrasi dan kejelasan status tanah dan permasalahan agraria yang terjadi di beberapa kantor perwakilan. Substansi Laporan ini dilaporkan sebanyak 339 laporan.

Pendidikan



Ditengah permasalahan PPDB yang masih menjadi permasalahan yang cukup rumit di dunia Pendidikan Indonesia menjadikan laporan masyarakat terkait Pendidikan ini juga menjadi substansi laporan tertinggi kedua setelah agraria.

Kepegawaian



Kepolisian



Laporan kepolisian yang masuk dalam ke Ombudsman sejumlah 176 menjadi laporan terbanyak ketiga. Laporan terkait kepolisian ini lebih banyak mengenai proses penetapan kasus yang berjalan. Serta beberapa macam dugaan kasus maladministrasi.

Pedesaan



Laporan Pedesaan yang masuk pada Ombudsman Republik Indonesia merupakan laporan yang lebih banyak terkait dengan proses seleksi dan pemilihan kepala desa. Substansi tersebut banyak terjadi pada kasus-kasus administratif di berbagai daerah.

Investigasi Atas Prakarsa Sendiri

Apa

Investigasi atas Prakarsa Sendiri adalah kegiatan pemeriksaan atas Dugaan Maladministrasi Berdasarkan inisiatif Ombudsman RI.

Kapan

Ombudsman melakukan Investigasi atas Prakarsa Sendiri berdasarkan informasi mengenai adanya kegiatan penyelenggaraan Pelayanan Publik yang diduga terjadi Maladministrasi dan tanpa didahului oleh proses verifikasi formil

Bagaimana

Investigasi atas Prakarsa Sendiri terdiri atas Pemeriksaan inisiatif pemeriksaan khusus. Pemeriksaan inisiatif dilakukan oleh Keasistenan Substansi atau Keasistenan Perwakilan terhadap Dugaan Maladministrasi penyelenggaraan Pelayanan Publik yang menjadi perhatian publik, berdampak pada masyarakat dan/atau menimbulkan kerugian materil dan/atau imateriil.

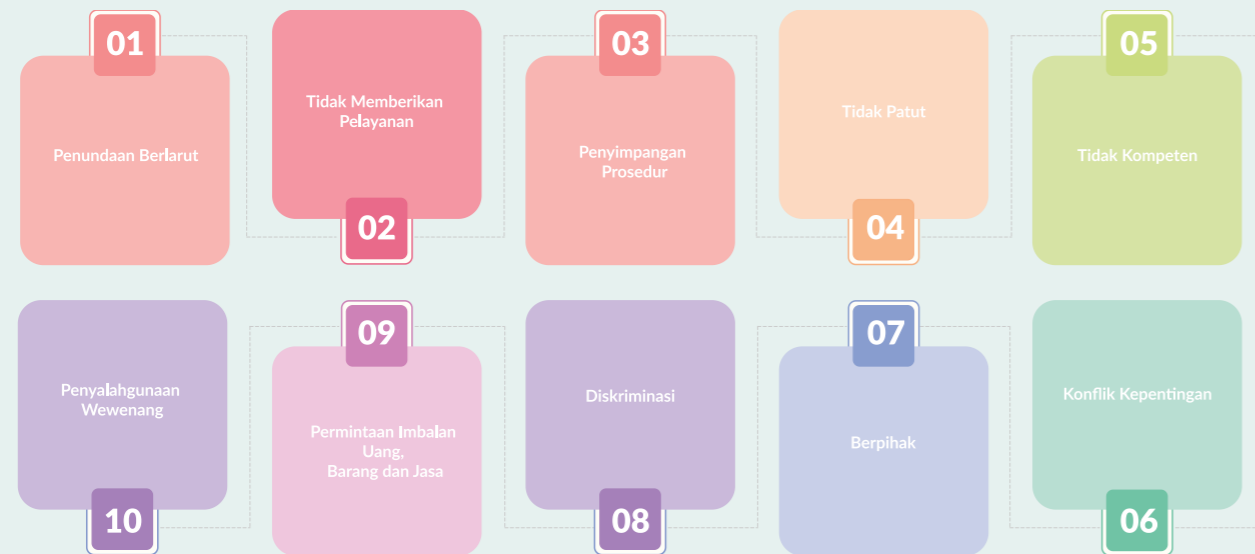
Investigasi Atas Prakarsa Sendiri Mencakup Tahapan:

1. Pengumpulan Informasi
2. Penyusunan Laporan Informasi
3. Registrasi Laporan Inisiatif; dan
4. Pemeriksaan.



Proses Pemeriksaan Laporan

Proses penyelesaian laporan dikaitkan dengan tindakan maladministrasi. Terdapat 10 tindakan maladministrasi yang dikategorikan dalam jenis laporan masyarakat di Ombudsman yaitu:



Pembuktian dugaan Maladministrasi dalam proses Pemeriksaan Laporan dilakukan untuk menemukan bukti materiil dan/ atau formil yang mendukung terpenuhinya unsur Maladministrasi. Dalam proses pemeriksaan laporan Ombudsman Republik Indonesia memiliki 7 Keasistenan Utama yang berfungsi untuk memeriksa terkait laporan masyarakat yang diklasifikasikan pada tabel di bawah ini:

Keasistenan Utama I

- Hak Sipil dan Politik (Hak Asasi Manusia, Hak atas Kekayaan Intelektual, dan Keimigrasian).
- Hukum (administrasi hukum dan non peradilan).
- Komunikasi dan Informatika.
- Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- Statistik, Persandian, dan Kearsipan.

Keasistenan Utama II

- Yustisi (Penegakan Hukum dan istem Peradilan)
- Ketentraman, Ketertiban Umum, dan Perlindungan
- Masyarakat
- Pertahanan
- Keamanan
- Kebencanaan dan Kedaruratan

Keasistenan Utama III

- Perdagangan, Perindustrian dan Logistik
- Pertanian dan Pangan
- Perbankan, Perasuransian dan Penjaminan
- Pengadaan Barang dan Jasa
- Perpajakan, Kepabeanaan dan Percukaian

Keasistenan Utama IV

- Pertanahan dan Tata Ruang
- Pemberdayaan Masyarakat Desa dan Transmigrasi
- Perumahan dan Permukiman
- Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah
- Perdesaan

Keasistenan Utama V

- Energi dan Sumber Daya Mineral (Pertambangan Air dan Kelistrikan)
- Kehutanan dan Lingkungan Hidup
- Perhubungan
- Pekerjaan Umum dan Infrastruktur
- Pariwisata dan Ekonomi Kreatif
- Penanaman Modal dan Investasi

Keasistenan Utama VI

- Ketenagakerjaan
- Jaminan Sosial
- Kepegawaian
- Kesehatan
- Sosial

Keasistenan Utama VII

- Pendidikan
- Kebudayaan
- Keagamaan
- Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak
- Kepemudaan dan Olahraga
- Kelompok Rentan dan Difabel
- Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana

Minyak Goreng

Pokok Permasalahan

Minyak goreng merupakan salah satu bahan pokok penting merujuk pada Peraturan Presiden Nomor 71 Tahun 2015 tentang Penetapan dan Penyimpanan Barang Kebutuhan Pokok dan Barang Penting sebagaimana diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 59 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 71 Tahun 2015 tentang Penetapan dan Penyimpanan Barang Kebutuhan Pokok dan Barang Penting. Fenomena kenaikan harga minyak goreng pada bulan Agustus 2021 hingga langkanya komoditas minyak goreng pada akhir Februari 2022 menjadi dasar Ombudsman Republik Indonesia untuk melaksanakan investigasi atas prakarsa sendiri atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana tercantum dalam Pasal 7 huruf d Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Tawaran Solusi

Pemerintah perlu memiliki stok minyak goreng yang diperlukan sebagai instrumen stabilisasi. Perlu melakukan inventarisasi jumlah produsen minyak goreng yang terintegrasi dengan luasan wilayah perkebunan kelapa sawit di Indonesia untuk menentukan jumlah/volume stok minyak goreng domestik. Di sisi lain, Pemerintah harus memperkuat BUMN yang mempunyai otoritas dalam menjamin rantai pasok minyak goreng dan bahan pokok penting lainnya. Penataan regulasi yang berfokus pada pemberdayaan petani sawit mandiri, agar mampu untuk membangun industri pengolahan minyak goreng skala kecil dan menengah.

Pola-pola tawaran solusi dari Ombudsman RI dapat diimplementasikan melalui harmonisasi regulasi dan pengawasan berkala.

Proyeksi Pengelolaan Komoditas Minyak Goreng

Dengan disusunnya neraca komoditas minyak goreng yang didalamnya terdapat komponen stok dalam negeri diharapkan mampu menjaga stabilitas

harga minyak goreng di pasaran sesuai dengan daya beli masyarakat. Stok domestik tersebut bersifat dinamis sehingga tidak mengalami penurunan baku mutu produknya.

Simpulan Ombudsman RI dan Rencana Tindak Lanjut



Kementerian Perdagangan Menyusun 21 (dua puluh satu) regulasi terkait dengan minyak goreng dalam kurun waktu kurang dari 6 (enam) bulan, hal ini menunjukkan bahwa penyusunan regulasi tersebut dilaksanakan dalam waktu yang tidak memadai, sehingga tidak memperhitungkan analisis risiko. Pemerintah tidak mampu mengintervensi harga komoditas minyak goreng karena tidak mempunyai instrument intervensi yakni stok minyak goreng nasional.

Ombudsman RI akan menyampaikan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan kepada Kementerian Perdagangan, Kementerian Perindustrian, Kementerian Pertanian, Kementerian Keuangan, Badan Pengelola Dana Perkebunan Kelapa Sawit (BPDPKS) guna ditindaklanjuti oleh masing-masing Kementerian dan Lembaga tersebut.

Penjabat Kepala Daerah

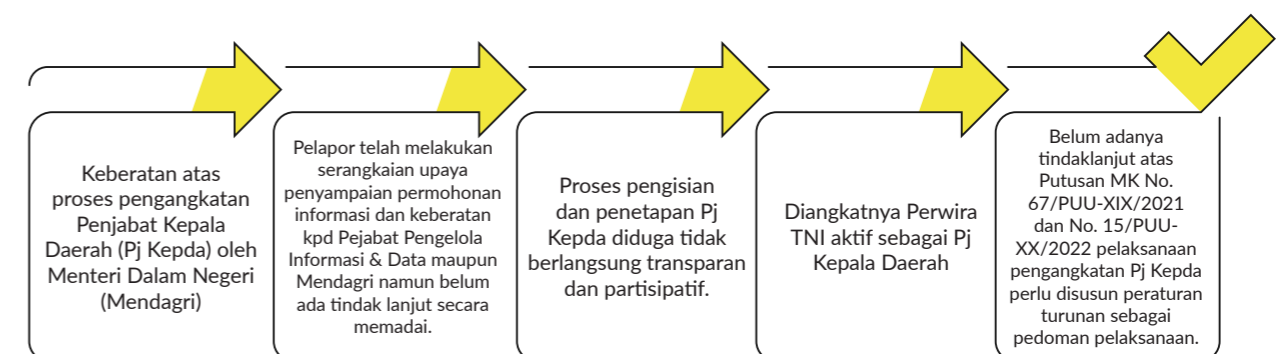


Kondisi kekosongan jabatan Kepala Daerah terjadi karena akan berakhirnya masa jabatan kepala Daerah dan/atau adanya permasalahan hukum sehingga perlu adanya pengangkatan Penjabat sebagai pengganti Kepala Daerah. Kewenangan Penjabat (selanjutnya disebut Pj) sendiri memiliki batasan kewenangan yang telah ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan

Mendagri Tito Karnavian dilaporkan dengan dugaan maladministrasi terkait dengan penentuan Pj kepala daerah oleh kelompok masyarakat yang tergabung dalam KontraS, ICW, dan Perludem. Para pelapor menilai proses penunjukan Pj kepala daerah itu jauh dari partisipasi publik, transparansi, sebagai maladministrasi pertama. Pelapor meminta pemerintah memberikan penjelasan dengan menyurati Mendagri untuk membuka dokumen pengangkatan Pj. Namun Ombudsman menilai hingga kini tidak ada penjelasan terkait hal itu dari Kemendagri.

Maladministrasi kedua, penyimpangan prosedur dalam pengangkatan penjabat kepala daerah. Misalnya, pengangkatan yang berasal dari unsur TNI aktif. Ombudsman menilai pada prinsipnya anggota aktif TNI hanya dapat menduduki jabatan di 10 bidang atau instansi. Sementara pengangkatan pada jabatan di luar itu, termasuk dalam jabatan sebagai penjabat kepala daerah, perlu merujuk aturan lengkap esensi UU TNI dan UU ASN tentang status kedinasan.

Maladministrasi ketiga, maladministrasi dalam pelaksanaan Putusan Mahkamah Konstitusi sebagai momentum untuk penataan regulasi turunan. Diketahui, putusan MK Nomor 67/PUU-XIX/2021 berimplikasi kepada keterikatan pemerintah akan sejumlah poin, antara lain namun tak terbatas pada pengisian kekosongan jabatan kepala daerah masih dalam ruang lingkup pemaknaan secara demokratis; penerbitan Peraturan pelaksana sebagai tindak lanjut Pasal 201 UU No 10 Tahun 2016; pengunduran diri dari dinas aktif, berstatus pejabat pimpinan tinggi bagi Polri dan TNI; pemberian kewenangan Penjabat yang sama dengan Kepala Daerah definitif; pemenuhan kualifikasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi seseorang yang diangkat sebagai Pj Kepala Daerah. Berikut penjelasan beberapa maladministrasi tersebut secara grafis.



Pengisian jabatan Kepala Daerah bukanlah suatu pengisian jabatan biasa atau jabatan administrasi semata yang prosesnya serupa pengangkatan Pelaksana Tugas (Plt) maupun Pejabat Sementara (Pjs) Kepala Daerah pada tahun-tahun sebelumnya. Pertama kali dalam sejarah ketatanegaraan dimana begitu banyak (jumlah) dan lama (durasi) jabatan Kepala Daerah diisi Penjabat (Pj) Sepatutnya persiapan regulasi hingga operasional dilakukan khusus dan sistematis.

Kepatuhan atas prinsip tata pemerintahan (democratic-governance) dan ketaatan pada tata aturan hukum. Prinsip pertama belum terlihat optimal pada proses pengisian jabatan yang kurang terbuka (kompetisi), transparan (pertimbangan), dan partisipatif (pelibatan stakeholders di daerah) semangat desentralisasi-demokratis & sepatutnya menjadi prinsip utama dari pengisian jabatan kepemimpinan lokal yang Sesuai dengan Pasal 18 ayat(4) UUD 1945.

Terkait prinsip constitutional-state pertimbangan MK sebagai ratio decidendi patut tetap dimaknai secara integral dalam satu-kesatuan putusan MK sebagai bentuk produk hukum final dan mengikat. Membaca Putusan MK Nomor 67/PUU-XIX/2021 jelas berimplikasi kepada keterikatan pemerintah akan sejumlah poin, antara lain namun tak terbatas pada:

Pengisian kekosongan jabatan Kepala Daerah masih dalam ruang lingkup pemaknaan secara demokratis;

1. Penerbitan peraturan pelaksana sebagai tindak lanjut Pasal 201 UU No 10 Tahun 2016;
2. Pengunduran diri dari dinas aktif, berstatus pejabat pimpinan tinggi bagi POLRI dan TNI;
3. Pemberian kewenangan Penjabat yang sama dengan Kepala Daerah defenitif;

Pemenuhan kualifikasi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan bagi seseorang yang diangkat sebagai Penjabat kepala Daerah. Berbagai poin yang sejalan dengan prinsip democratic-governance di atas itu semestinya semakin memperkuat keterikatan

pemerintah kepada prinsip constitutional-statese bagaimana yang semestinya dimaknai atas setiap putusan MK.

Pada prinsipnya, anggota aktif TNI hanya dapat menduduki jabatan pada sejumlah bidang/instansi dimana pengangkatan pada jabatan di luar itu Penjabat Kepala Daerah perlu merujuk secara lengkap esensi UU TNI & UU ASN terkait status kedinasan yang bersangkutan.

Selepas tahap pengangkatan, permasalahan juga berpotensi terjadi saat Penjabat Kepala Daerah menjalankan tugas lantaran lingkup dan Batasan kewenangan belum jelas. Informasi publik terkait pengangkatan Penjabat Kepala Daerah tanpa kejelasan standar layanan dan informasi terbuka atas perkembangan tindak lanjut (proses pelayanan) dimana public tidak didengarkan keberatannya (*right to be heard*), dipertimbangkan isi keberatan (*right to be considered*) dan diberikan penjelasan atas respon terhadap keberatan tersebut (*right to be explained*).



Setelah melakukan pemeriksaan, Ombudsman telah menyampaikan LAHP kepada Menteri Dalam Negeri, yang berisi beberapa saran tindakan korektif sebagai berikut :

1. Menindaklanjuti surat pengaduan dan substansi keberatan dari pihak Pelapor.
2. Memperbaiki proses pengangkatan Penjabat Kepala Daerah dari unsur prajurit TNI aktif.
3. Menyiapkan naskah usulan pembentukan PP terkait proses pengangkatan, lingkup kewenangan, evaluasi kinerja hingga pemberhentian Penjabat Kepala Daerah.

Evaluasi Seleksi CASN



Salah satu bentuk pengawasan Ombudsman RI dalam proses seleksi penerimaan CASN 2021-2022 adalah dengan membuka Posko Pengaduan Seleksi CASN. Ombudsman RI pertama kali membuka posko pengaduan Seleksi Penerimaan CASN pada tahun 2018, kemudian dilanjutkan pada tahun 2021. Penyelesaian pengaduan masyarakat melalui Posko Seleksi Penerimaan CASN TA 2021 menggunakan mekanisme Respon Cepat Ombudsman (RCO).

Tingginya laporan yang diterima Ombudsman RI selama membuka Posko Pengaduan Seleksi CASN TA 2021 menunjukkan belum memadainya responsifitas Panselnas dan Panselda dalam mengindikasikan pengaduan dari masyarakat. Jumlah pengaduan yang diterima Ombudsman RI di Pusat maupun Daerah menunjukkan penyelenggaraan seleksi penerimaan CASN masih membutuhkan pengawasan dan perbaikan. Berdasarkan data laporan yang diterima oleh Ombudsman Panselda Kabupaten/Kota menjadi instansi terlapor dengan prosentase tertinggi yakni 41% disusul kemudian oleh Kemendikbud 32%.

Problem penyelenggaraan Seleksi CASN umumnya terkait erat dengan kurangnya kualitas SDM Panselda Kab/kota dan minimnya pengawasan. Kurangnya pemetaan atas potensi pengaduan lantaran kebutuhan formasi jabatan CASN (CPNS maupun PPPK) yang banyak jumlahnya pada Instansi Kemendikbudristek dan banyaknya Pelamar yang mendaftar. Namun hal tersebut tidak diimbangi dengan kesiapan SDM

dalam mengelola pengaduan sehingga berpotensi pada terjadinya penundaan berlarut dan keterbatasan penyampaian informasi yang menyeluruh pada media sanggah. Sedangkan instansi terlapor Kemendikbud memiliki dominasi substansi belum sinkronnya antara regulasi dan sistem yang dibangun. Dalam pelaksanaannya responsifitas K/L/D menindaklanjuti laporan yang disampaikan Ombudsman relatif memadai. Hanya perlu perubahan pola kerja dimana K/L/D harus cepat memberikan respon terhadap aduan masyarakat tanpa harus menunggu laporan masuk dari Ombudsman.

Untuk periode selanjutnya Ombudsman RI akan menutup posko pengaduan CASN dan akan lebih memaksimalkan pengawasan dan pendampingan. Ombudsman akan lebih berfokus untuk menyelesaikan masalah-masalah yang berulang dalam CASN dengan melakukan langkah pencegahan dan koordinasi penyelesaian secara sistemik bersama Kemenpan-RB, BKN, dan Instansi terkait lainnya.

Dalam proses pelaksanaannya, diduga terdapat maladministrasi dalam proses Seleksi CASN 2021-2022. Beberapa dugaan maladministrasi tersebut adalah berkaitan dengan penyimpangan prosedur, tidak kompeten, tidak patut, tidak memberikan pelayanan, penyalahgunaan wewenang, penundaan berlarut, diskriminasi dan keberpihakan. Berikut merupakan grafik sebaran dugaan maladministrasi.

Substansi pengaduan didominasi oleh permasalahan nilai afirmasi dalam PPPK Guru yang disebabkan mismatch antara sistem DAPODIK dan sistem di BKN. Tidak adanya standar yang sama mengenai persyaratan pendidikan pada formasi jabatan, mengakibatkan linieritas pendidikan dipersoalkan dalam tahapan pengumuman hasil seleksi administrasi dan pengumuman hasil kelulusan. Tidak adanya juklak dan juknis yang jelas dan terstandar dalam penyusunan penetapan formasi, jumlah dan kualifikasi CPNS beserta persyaratan administrasinya.

Dalam pelaksanaan Seleksi CASN 2021-2022 ditemukan beberapa permasalahan. Permasalahan tersebut terdapat khususnya pada dua tahapan proses seleksi ini yakni, Pada Tahap Perencanaan, Pengumuman Formasi Dan Pelamaran dan Pada Tahap Pelaksanaan Dan Pengumuman Hasil Seleksi. Berikut daftar beberapa permasalahan yang ditemukan pada masing-masing tahap.

1. Pada Tahap Perencanaan, Pengumuman Formasi dan Pelamaran

Seleksi CASN 2021-2022 juga teridentifikasi permasalahan dalam pelaksanaannya. Beberapa permasalahan yang ditemukan khususnya pada tahap perencanaan, pengumuman formasi dan pelamaran adalah seperti,

- Penetapan alokasi formasi, jumlah, dan kualifikasi (umur, pendidikan dan akreditasi kampus) pelamar CPNS di beberapa daerah tidak sesuai dengan NSPK yang ditetapkan oleh Kemenpan-RB.
- Penjelasan persyaratan yang dikeluarkan oleh K/L/D cenderung rumit dan bias penafsiran sehingga membuat pendaftar mengalami kegagalan administrasi.

- Keterlambatan pengumuman pembukaan formasi/lowongan.
- Helpdesk tidak berperan secara maksimal dalam menjelaskan kualifikasi dan pemenuhan kelengkapan persyaratan.

2. Pada Tahap Pelaksanaan dan Pengumuman Hasil Seleksi

- Pelaksanaan Tes CAT SKD di beberapa Pemkab. minim fasilitas dan tidak ramah difabel dan ibu hamil dan menyusui.
- Pelaksanaan CAT SKD di beberapa wilayah terkendala oleh jaringan yang tidak stabil dan spesifikasi perangkat komputer yang tidak mendukung sehingga merugikan Peserta saat melaksanakan tes.
- Keamanan dan kerahasiaan dalam pelaksanaan CAT SKD tidak terjaga dengan baik. Sehingga memunculkan tindakan penyimpangan baik oleh peserta dan oknum penyelenggara teknis di lapangan untuk mencurangi system.



Selain permasalahan pada tahapan-tahapan diatas, ditemukan juga kasus lain yang kemudian dikategorikan kedalam kasus khusus. Kasus khusus ini berkaitan dengan Pelaksanaan Seleksi PPPK Guru Tahap 1 dan 2. Beberapa permasalahan dalam kasus khusus ini adalah seperti, lemahnya penerapan system otomatis dalam pemberian nilai tambahan, pemberian hak khusus melamar di sekolah induk, dan pelarangan bagi pelamar dari sekolah lain, adanya indikasi tindakan tidak patut oleh operator sekolah dan dinas dalam melakukan updating data Dapodik termasuk memasukkan nama dan menghapus nama, live scoring yang terkendala di beberapa daerah.

Persoalan lain yang juga ditemukan dan masih berkaitan dengan kasus khusus ini adalah penyebab terjadinya Status Tidak Memenuhi Syarat (TMS). Status Tidak Memenuhi Syarat (TMS) terjadi apabila ijazah Pelamar dengan kualifikasi pendidikan yang disyaratkan tidak sesuai. Atas hal tersebut Ombudsman menemukan sumber permasalahannya yang antara lain:

1. Coaching Clinic analisis kebutuhan SDM CASN yang dilakukan oleh KemenPAN-RB bersama OPD tidak berjalan efektif sehingga tidak ada penetapan standar kualifikasi pendidikan antar instansi dalam penyediaan jabatan/posisi yang sama.
2. Adanya diskriminasi yang dilakukan oleh PPK K/L/D dalam penentuan kualifikasi lulusan tertentu dalam penyediaan formasi CASN.
3. Adanya Institusi Perguruan Tinggi (PT) yang belum melakukan penyesuaian/penyetaraan nomenklatur gelar sehingga menyulitkan lulusannya dalam proses seleksi CASN.
4. Terdapat Verifikator di K/L/D yang tidak cermat dan teliti dalam melakukan verifikasi berkas pelamar CASN. Komposisi jumlah verifikator tidak berimbang dengan jumlah dokumen pelamar yang masuk. Selain itu,

hari pelaksanaan verifikasi yang relatif pendek juga memberikan kontribusi terhadap kelalaian verifikator.

Dari hasil identifikasi dan analisa yang telah dilakukan sebelumnya, dibuatlah beberapa catatan yang juga sekaligus dijadikan sebagai dasar perumusan saran perbaikan. Beberapa catatan tersebut adalah seperti,

- (a) Perencanaan dan pengadaan penerimaan seleksi CASN oleh Pemerintah Pusat dan Daerah tidak terlaksana dengan baik
- (b) Pengadaan seleksi CASN cenderung terbatas minimnya anggaran sehingga tidak sesuai dengan kebutuhan Pemerintah Pusat dan Daerah
- (c) Tidak optimalnya peran helpdesk atau petugas pengelola pengaduan dalam menjalankan tugas
- (d) Minimnya kualitas dan kuantitas verifikator administrasi, sehingga hasil verifikasi pada setiap instansi tidak memiliki standarisasi yang sama
- (e) Tidak adanya standarisasi perangkat dan fasilitas ujian.

Selain beberapa catatan diatas, juga dirumuskanlah saran perbaikan yang dikategorikan dalam tiga kategori yakni, Perencanaan, Pengumuman Lowongan dan Pelamaran, Seleksi dan Pengumuman Hasil Seleksi, Pengangkatan Calon PNS dan Pengangkatan menjadi PNS. Secara detail berikut merupakan saran perbaikan pada masing-masing kategori :

1. Perencanaan, Pengumuman Lowongan dan Pelamaran

Seleksi CASN 2021-2022 juga teridentifikasi permasalahan dalam pelaksanaannya. Beberapa

permasalahan yang ditemukan khususnya pada tahap perencanaan, pengumuman formasi dan pelamaran adalah seperti,

- Penetapan alokasi formasi, jumlah, dan kualifikasi (umur, pendidikan dan akreditasi kampus) pelamar CPNS di beberapa daerah tidak sesuai dengan NSPK yang ditetapkan oleh Kemenpan-RB
- Penjelasan persyaratan yang dikeluarkan oleh K/L/D cenderung rumit dan bias penafsiran sehingga membuat pendaftar mengalami kegagalan administrasi.
- Keterlambatan pengumuman pembukaan formasi/lowongan.
- Helpdesk tidak berperan secara maksimal dalam menjelaskan kualifikasi dan pemenuhan kelengkapan persyaratan.

2. Pada Tahap Pelaksanaan Dan Pengumuman Hasil Seleksi

- Pelaksanaan Tes CAT SKD di beberapa Pemkab. minim fasilitas dan tidak ramah difabel dan ibu hamil dan menyusui.
- Pelaksanaan CAT SKD di beberapa wilayah terkendala oleh jaringan yang tidak stabil dan spesifikasi perangkat komputer yang tidak mendukung sehingga merugikan Peserta saat melaksanakan tes.
- Keamanan dan kerahasiaan dalam pelaksanaan CAT SKD tidak terjaga dengan baik. Sehingga memunculkan tindakan penyimpangan baik oleh peserta dan oknum penyelenggara teknis di lapangan untuk mencurangi system.

Selain permasalahan pada tahapan-tahapan diatas, ditemukan juga kasus lain yang kemudian dikategorikan kedalam kasus khusus. Kasus khusus ini berkaitan dengan Pelaksanaan Seleksi PPPK Guru

Tahap 1 dan 2. Beberapa permasalahan dalam kasus khusus ini adalah seperti, lemahnya penerapan system otomatis dalam pemberian nilai tambahan, pemberian hak khusus melamar di sekolah induk, dan pelarangan bagi pelamar dari sekolah lain, adanya indikasi tindakan tidak patut oleh operator sekolah dan dinas dalam melakukan updating data Dapodik termasuk memasukkan nama dan menghapus nama, live scoring yang terkendala di beberap daerah.

Persoalan lain yang juga ditemukan dan masih berkaitan dengan kasus khusus ini adalah penyebab terjadinya Status Tidak Memenuhi Syarat (TMS). Status Tidak Memenuhi Syarat (TMS) terjadi apabila ijazah Pelamar dengan kualifikasi pendidikan yang disyaratkan tidak sesuai. Atas hal tersebut Ombudsman menemukan sumber permasalahannya yang antara lain:

1. Coaching Clinic analisis kebutuhan SDM CASN yang dilakukan oleh KemenPAN-RB bersama OPD tidak berjalan efektif sehingga tidak ada penetapan standar kualifikasi pendidikan antar instansi dalam penyediaan jabatan/posisi yang sama.
2. Adanya diskriminasi yang dilakukan oleh PPK K/L/D dalam penentuan kualifikasi lulusan tertentu dalam penyediaan formasi CASN.
3. Adanya Institusi Perguruna Tinggi (PT) yang belum melakukan penyesuaian/penyetaraan nomenklatur gelar sehingga menyulitkan lulusannya dalam proses seleksi CASN.
4. Terdapat Verifikator di K/L/D yang tidak cermat dan teliti dalam melakukan verifikasi berkas pelamar CASN. Komposisi jumlah verifikator tidak berimbang dengan jumlah dokumen pelamar yang masuk. Selain itu, hari pelaksanaan verifikasi yang relatif pendek juga memberikan kontribusi terhadap kelalaian verifikator.

Dari hasil identifikasi dan analisa yang telah dilakukan sebelumnya, dibuatlah beberapa catatan yang juga sekaligus dijadikan sebagai dasar perumusan saran perbaikan. Beberapa catatan tersebut adalah seperti,

- (a) Perencanaan dan pengadaan penerimaan seleksi CASN oleh Pemerintah Pusat dan Daerah tidak terlaksana dengan baik.
- (b) Pengadaan seleksi CASN cenderung terbatas minimnya anggaran sehingga tidak sesuai dengan kebutuhan Pemerintah Pusat dan Daerah.
- (c) Tidak optimalnya peran helpdesk atau petugas pengelola pengaduan dalam menjalankan tugas.
- (d) Minimnya kualitas dan kuantitas verifikator administrasi, sehingga hasil verifikasi pada setiap instansi tidak memiliki standarisasi yang sama.
- (e) Tidak adanya standarisasi perangkat dan fasilitas ujian.

Selain beberapa catatan diatas, jugadirumuskanlah saran perbaikan yang dikategorikan dalam tiga kategori yakni, Perencanaan, Pengumuman Lowongan dan Pelamaran, Seleksi dan Pengumuman Hasil Seleksi, Pengangkatan Calon PNS dan Pengangkatan menjadi PNS. Secara detail berikut merupakan saran perbaikan pada masing-masing kategori :

1. Perencanaan, Pengumuman Lowongan dan Pelamaran

- a. Memastikan formasi yang telah ditetapkan oleh Menpan mempertimbangkan prioritas kebutuhan setiap instansi.
- b. Menetapkan standarisasi kualifikasi pendidikan di setiap formasi.
- c. Menyusun dan melakukan coaching clinic terkait juklak dan juknis dalam penyusunan penetapan formasi, jumlah dan kualifikasi CPNS.

2. Seleksi dan Pengumuman Hasil Seleksi

- a. Melakukan coaching clinic terhadap verifikator dan petugas pengelola pengaduan
- b. Menetapkan standarisasi perangkat dan fasilitas ujian.

3. Pengangkatan Calon PNS dan Pengangkatan menjadi PNS



- a. Menyusun regulasi terhadap formasi yang ditinggalkan peserta setelah keluar penetapan NIP. Hal ini bertujuan agar kebutuhan pemenuhan SDM CASN tetap terpenuhi dan sesuai perencanaan.
- b. Masing-masing instansi menyusun dan menetapkan standarisasi sanksi terhadap peserta yang mengundurkan diri.

Rencana Penghapusan Tenaga Honorer Tahun 2020



Terkait rencana penghapusan tenaga honorer tahun 2022, Ombudsman juga telah melakukan kajian dan analisis dengan maksud untuk merespon hal tersebut. Pada tahun 2021 Ombudsman RI telah menyelesaikan kajian Kebijakan dan Tata Kelola Tenaga Honorer pada Instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah dan telah menyampaikan laporan hasil kajian tersebut secara langsung kepada Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi pada tanggal 12 Januari 2022. Ombudsman telah memberikan 4 (empat) opsi langkah penyelesaian kepada Menpan RB, yakni:

- Mengalihkan tenaga honorer menjadi ASN.
- Memperlakukan tenaga honorer selayaknya karyawan.
- Melakukan penghapusan bersyarat tenaga honorer.
- Membiarkan sebagaimana adanya saat ini (*Do Nothing*).

Dari 4 (empat) opsi langkah penyelesaian tersebut diatas yang telah direkomendasikan oleh Ombudsman, Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah memilih satu dari 4 (empat) opsi tersebut, yakni penghapusan bersyarat tenaga honorer. Atas opsi yang dipilih oleh Menpan RB tersebut, selanjutnya Ombudsman meminta Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi melakukan hal-hal sebagai berikut:

- Menyusun Peraturan Presiden terkait pemberhentian semua tenaga honorer di seluruh Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah (masa transisi hingga tahun 2023 sesuai dengan PP Nomor 49 Tahun 2018);
- Menyusun Peraturan Presiden terkait pemberhentian semua tenaga honorer di seluruh Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah (masa transisi hingga tahun 2023 sesuai dengan PP Nomor 49 Tahun 2018);
- Memberlakukan pengendalian dan penegakan sanksi fiskal dan administratif terhadap PPK atau Pejabat lain yang masih mengangkat tenaga honorer.
- Menyampaikan Hasil Penyusunan Kebutuhan Jumlah dan Jenis Jabatan PNS berdasarkan analisis jabatan dan analisis beban kerja secara nasional sebagai Rencana Strategis Instansi Pemerintah sesuai dengan Pasal 5 dari Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen PNS, sebagai bagian dari transparansi kebijakan atas penghapusan tenaga honorer.

Respon Cepat Ombudsman

Apa

RCO (Reaksi Cepat Ombudsman) merupakan salah satu metode penyelesaian laporan masyarakat yang cepat, tentunya dengan memenuhi syarat dan ketentuan melapor ke Ombudsman

Kenapa

Terbagai kondisi permasalahan yang dilaporkan kepada Ombudsman RI untuk segera direspon sesegera mungkin, maka kemudian untuk peristiwa/kondisi atau kejadian tertentu, dilakukan mekanisme respon cepat

Bagaimana

Mekanisme respon cepat adalah langsung menghubungi para pihak yang dilaporkan, agar Pelapor segera mendapat pelayanan. Berikut beberapa kriteria RCO :

- Adanya Kondisi Darurat;
- Adanya Kondisi Mengancam Keselamatan Jiwa;
- Adanya Kondisi Mengancam Hak hidup.

Laporan dengan tindakan RCO dapat berasal dari penyampaian melalui media sosial Ombudsman RI atau aplikasi pesan singkat, yang dapat diberkaskan/proses kelengkapan administrasi pada kesempatan pertama setelah terlebih dahulu dilakukan tindakan penanganan yang diperlukan, dengan tetap memperhatikan kebenaran data/informasi.

Jumlah akses masyarakat kepada Ombudsman pada periode Triwulan II Tahun 2022 secara akumulatif lebih sedikit dibandingkan dengan periode Triwulan I. Pembukaan posko pengaduan terkait rekrutmen Calon Aparatur Sipil Negara (CASN) yang dibuka sejak November 2021 hingga akhir Maret 2022 menjadi pembeda dalam perbandingan jumlah akses antara periode Triwulan I dan Triwulan II. Laporan yang diterima pada posko pengaduan tersebut termasuk dalam kategori Respons Cepat Ombudsman. Meski pun demikian, data pada aplikasi SIMPeL ver. 3.0 mencatat bahwa akses masyarakat pada bulan Juni 2022 mengalami kenaikan dibandingkan pada bulan April dan Mei.



Penyelenggaraan PPDB



Penyelenggaraan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) terus berjalan setiap tahun ajaran baru. Penyelenggaraan PPDB diupayakan semaksimal dan semudah mungkin, baik oleh Kementerian Pendidikan, Dinas Pendidikan Provinsi/Kabupaten/Kota, serta sekolah-sekolah yang menjadi bagian utama dalam penyelenggaraan PPDB. Sistem PPDB didesain sedemikian rupa, untuk menjadi sarana pintu masuk pemenuhan akses terhadap layanan pendidikan. Meskipun dilaksanakan setiap tahun, PPDB masih menyisakan problem. Tak terkecuali problem terhadap penyelenggaraan PPDB Tahun 2022.

Pertama, terjadi gangguan sistem PPDB online. Semenjak sistem PPDB beralih ke sistem online, pengaduan/keluhan terkait terjadinya gangguan sistem PPDB kerap terjadi, bahkan hingga menimbulkan keresahan/kepanikan di lingkungan orangtua/calon peserta didik. Seperti yang terjadi di DKI, ataupun di Kalimantan Utara.

Kedua, adanya intervensi dari pihak eksternal. Hal ini kerap terjadi dalam proses PPDB, pada PPDB 2022 di Bandung misalnya, beredar surat rekomendasi dari anggota DPRD yang tertuju pada Dinas Pendidikan Jawa Barat, yang berisi permohonan agar pihak Dinas Pendidikan menerima siswa untuk masuk ke sejumlah SMK Negeri di Bandung.

Ketiga, minimnya sosialisasi proses PPDB dari jenjang sekolah sebelumnya (misal dari SD ke SMP, SMP ke SMA/SMK), hal ini menyebabkan calon peserta

didik/orangtua hanya memilih satu tujuan sekolah, melalui sistem PPDB online, sehingga calon peserta didik tidak memiliki alternatif lain, jika tidak diterima di sekolah pilihan.

Keempat, permasalahan terkait pembatasan kuota jalur afirmasi pada PPDB SMA dan SMK sebesar 15 % (lima belas persen). Pembatasan kuota ini terjadi di Provinsi Kalimantan Selatan. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 1 Tahun 2021 tentang Penerimaan Peserta Didik Baru Pada Taman Kanak-Kanak, Sekolah Dasar, Sekolah Menengah Pertama, Sekolah Menengah Atas, Dan Sekolah Menengah Kejuruan, disebutkan bahwa Jalur afirmasi paling sedikit 15% (lima belas persen) dari daya tampung sekolah. Selain itu SMK harus memprioritaskan calon peserta didik yang berasal dari keluarga ekonomi tidak mampu dan/atau penyandang disabilitas paling sedikit 15% (lima belas persen) dari daya tampung sekolah.

Pembatasan kuota penerimaan siswa baru melalui jalur afirmasi sebesar 15 % tersebut menyempitkan makna terhadap aturan yang lebih tinggi, bahkan cenderung bertentangan, jika aturan yang lebih tinggi sebagaimana poin 1 dan 2 menyebutkan paling sedikit 15 % (lima belas persen), maka jika jumlah calon peserta didik melalui jalur afirmasi mendaftar lebih dari 15 %, masih akan dapat diterima oleh pihak sekolah, namun akibat penyempitan dan pembatasan dengan klausa "sebesar 15 % (lima belas persen), maka

konsekuensinya, jika jumlah calon peserta didik yang mendaftarkan jalur afirmasi lebih dari 15%, maka sisanya tidak akan dapat melanjutkan sekolah di tempat yang ditujunya.

Kelima, permasalahan terkait indikator gugur/tidak lolos pada calon siswa jalur afirmasi, yang menggunakan indikator Umur sebagai penentu. Calon peserta didik yang mendaftar melalui jalur afirmasi melampaui jumlah kuota jalur afirmasi yang ditetapkan oleh Pemerintah Daerah setempat, maka penentuan peserta didik dilakukan dengan memprioritaskan jarak tempat tinggal calon peserta didik yang terdekat dengan sekolah. Selain itu seleksi calon peserta didik baru kelas 10 (sepuluh) SMK dapat memprioritaskan calon peserta didik yang berdomisili terdekat dengan sekolah paling banyak 10% (sepuluh persen) dari daya tampung sekolah. Syarat calon peserta didik baru kelas 10 (sepuluh) SMA atau SMK yaitu:

- Berusia paling tinggi 21 (dua puluh satu) tahun pada tanggal 1 Juli tahun berjalan; dan
- Telah menyelesaikan kelas 9 (sembilan) SMP atau bentuk lain yang sederajat.

Dalam peraturan yang diterbitkan oleh pemerintah tidak terdapat ketentuan mengenai syarat gugur/tidak lolos adalah umur, dalam konteks pelaksanaan PPDB jalur afirmasi di Kalsel, jika terdapat kelebihan jumlah calon siswa pendaftar khususnya jalur afirmasi, maka pihak sekolah melihat umur calon siswa, jika ada calon siswa yang mempunyai umur lebih muda, maka dia akan gugur/tidak lolos.

Keenam, permasalahan terkait dengan penentuan titik sekolah pada jalur PPDB Zonasi. Jalur zonasi dilakukan dengan menghitung jarak terdekat domisili calon peserta didik ke sekolah yang dituju menggunakan teknologi informasi. Di salah satu SMA di Kota Banjarbaru, ditemukan penentuan titik yang tidak sesuai disebabkan adanya perpindahan tempat belajar mengajar ke bangunan sekolah yang baru, sehingga merugikan calon siswa di sekitar SMA tersebut.

Ketujuh, permasalahan terhadap akses pengaduan PPDB. Sarana pengaduan ini belum menunjukkan respon yang cepat terhadap kebutuhan penanganan pengaduan yang cepat dan responsif terkait kendala dan pengaduan PPDB. Penyelenggara dan pihak lain wajib mencantumkan alamat tempat mengadu dan sarana untuk menampung keluhan masyarakat yang mudah diakses.

Kedelapan, informasi yang berbeda antara juknis PPDB SMA/SMK dengan informasi yang tertera pada website sekolah tujuan. Pada website sekolah tertentu, memublikasikan informasi bahwa, kuota jalur afirmasi diperuntukan bagi calon peserta didik dari keluarga tidak mampu. Paling sedikit 15% (lima belas persen) dari jumlah daya tampung sekolah. Sehingga terdapat informasi yang berbeda, sehingga tidak mencerminkan memberikan kepastian informasi dalam pelayanan publik sebagaimana Pasal 21 Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Kesembilan, jumlah kuota daya tampung yang tertera dalam website PPDB sekolah, tidak sesuai dengan jumlah pengumuman siswa diterima.

Kesepuluh, sekolah menerima calon peserta didik melebihi kuota yang diumumkan pada saat PPDB untuk jenjang SMA.



Kompleksibilitas Kendala Aksesibilitas Pelayanan Publik Penyandang Disabilitas Kalimantan Selatan



Perwakilan dari 33 keluarga penyandang disabilitas, yang tinggal di Rumah Disabilitas Banjarbaru, menyampaikan keluhan dan pengaduan terkait sulitnya mengakses berbagai jenis pelayanan publik. Hal ini karena sebagian besar penghuni rumah disabilitas merupakan penyandang disabilitas netra. Masalah tersebut terdiri dari pertama, sebagian besar dari mereka sulit mengakses layanan kesehatan dan belum mendapatkan jaminan kesehatan dari pemerintah dalam program BPJS. Padahal jika merujuk pada Pasal 12 Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan, bagi penduduk yang belum terdaftar sebagai Peserta Jaminan Kesehatan dapat didaftarkan pada BPJS Kesehatan oleh Pemerintah Daerah Provinsi atau Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota. Kedua, warga disabilitas belum mendapatkan bantuan sosial, padahal

sebagaimana Pasal 1 angka 7 Peraturan Menteri Sosial Nomor 20 Tahun 2019 Tentang Penyaluran Bantuan Pangan Nontunai, penyandang disabilitas masuk dalam kategori Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) yang berhak mendapatkan bantuan sosial. Sehingga terkadang memaksa mereka 'turun ke jalan' untuk meminta-minta dipersimpangan lampu lalu lintas, demi mencukupi kebutuhannya sehari-hari.

Ketiga, walaupun sudah difasilitasi tempat tinggal oleh pemerintah daerah setempat, warga disabilitas juga mengalami kesulitan dalam beraktifitas, karena belum semua jalan dilengkapi dengan guiding block sebagai penunjuk jalan/arah, beberapa saluran drainase juga belum dilengkapi dengan penutup, sehingga beberapa kali warga jatuh terperosok (lingkungan belum aman). Keempat, warga disabilitas mengalami

kesulitan mengakses layanan administratif, khususnya untuk mengurus dan memenuhi syarat pendukung layanan administratif, sehingga tidak memiliki akta kelahiran, perpindahan domisili tempat tinggal. Kelima, sebagian besar pernikahan warga disabilitas belum tercatat (nikah di bawah tangan/siri), dan ada yang belum cerai secara resmi, namun telah menikah lagi. Sehingga harus dilakukan isbat nikah, dan/atau isbat cerat/talak/gugat. Agar pernikahannya dapat tercatat dan dapat dimuat pada akta kelahiran anak. Keenam, hampir warga rumah Disabilitas Banjarbaru masuk dalam kategori kurang mampu secara finansial. Karena ditempatkan dalam satu perumahan, maka sebagian besar dari mereka, memiliki mata pencaharian utama yang sama, yakni sebagai penyedia jasa pijat tuna netra, namun penghasilan dari usaha pijat tersebut kurang memadai dan belum mencukupi kebutuhan sehari-hari warga rumah disabilitas.

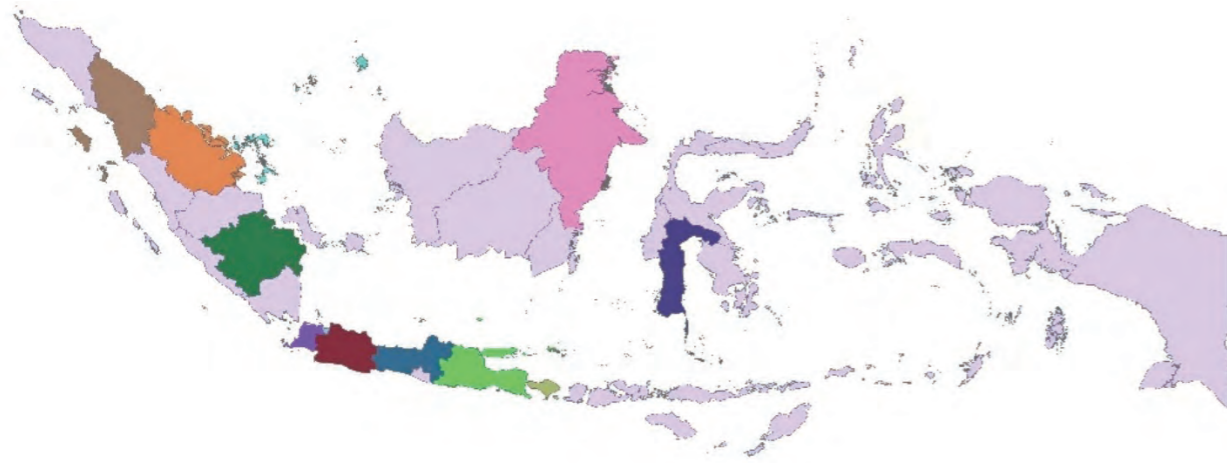
Berdasarkan informasi tersebut, tergambar jelas bahwa aksesibilitas pelayanan publik bagi warga disabilitas netra belum terwujud, masih terdapat banyak kendala yang perlu diselesaikan dan ditindaklanjuti secara komperhensif, karena terkait dengan berbagai pihak penyelenggara pelayanan publik. Mengingat kompleksnya permasalahan pelayanan publik yang dihadapi oleh warga disabilitas, maka Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan, melalui keasistenan pemeriksaan laporan, menerapkan konsep Ombudsman On the Spot, untuk menyelesaikan beragam permasalahan pelayanan publik warga disabilitas tersebut, dengan cara menghadirkan penyelenggara pelayanan publik terkait, di lingkungan rumah disabilitas, secara bersamaan, seperti pertama, Dinas Sosial (untuk menindaklanjuti masalah bantuan sosial dan jaminan kesehatan). Kedua, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (untuk menindaklanjuti masalah administratif/kependudukan). Ketiga, Pengadilan Agama (untuk proses Isbat Nikah agar pernikahannya dapat tercatat). Keempat, Kementerian Agama dan KUA setempat (untuk menindaklanjuti pencatatan pernikahan pasca Isbat Nikah). Kelima, Kantor Kelurahan (untuk mendata

warga dan mengusulkan warga yang kurang mampu secara ekonomi dalam DTKS bekerjasama dengan Dinas Sosial). Keenam, pihak Bidang Kesejahteraan Pemerintah Daerah, dan Ketujuh, Asisten Bidang Pemerintahan (untuk menindaklanjuti permasalahan secara komperhensif, melalui rencana strategis daerah, khususnya dalam konteks aksesibilitas pelayanan publik bagi warga disabilitas).

Melalui metode penyelesaian laporan Ombudsman On the Spot, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan berhasil menindaklanjuti dan menyelesaikan berbagai permasalahan warga disabilitas dalam waktu yang cepat dan efektif, sehingga menghasilkan wujud nyata hadirnya pelayanan publik, dalam bentuk: 13 warga disabilitas telah didaftarkan dalam program sembako/BPNT, 7 warga dimasukkan dalam program Jaminan Kesehatan Nasional yang dibiayai APBD, 4 warga disabilitas diaktifkan Jaminan Kesehatan Nasional dengan dimutasi ke fasilitas layanan kesehatan/puskesmas terdekat (Guntung Manggis), 9 akta kelahiran warga disabilitas sedang dalam proses tindak lanjut, 1 warga disabilitas mendapatkan penyelaras identitas di KTP dan Akta Kelahiran, 6 pasang warga disabilitas didaftarkan untuk isbat nikah, serta 3 pasang warga disabilitas didaftarkan untuk proses isbat cerai gugat/talak.

Uniknya, tak hanya warga disabilitas yang merasa terbantu dengan metode penyelesaian Ombudsman On the Spot, namun pihak penyelenggara pelayanan publik di atas, juga merasa sangat terbantu, karena dapat memetakan masalah pelayanan publik yang dihadapi warga disabilitas dan menyelesaikannya dengan langkah nyata, dalam waktu singkat, dan tepat sasaran. Pihak penyelenggara juga menyampaikan apresiasi dan terimakasih kepada Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan, yang telah aktif menginsiasi dan membuka ruang kolaborasi penyelesaian laporan/pengaduan warga disabilitas, demi terwujudnya aksesibilitas pelayanan publik bagi warga disabilitas di Banjarbaru.

Iuran BPJS



Gambar 1. 7 Peta persebaran daerah yang telah dilakukan kajian terkait BPJS

Sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah dibentuknya badan hukum untuk menyelenggarakan program jaminan sosial, yaitu melakukan perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak dengan asas kemanusiaan, manfaat dan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia, maka dibentuklah BPJS Ketenagakerjaan sebagai penyelenggara program Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Hari Tua, Jaminan Kematian dan Jaminan Pensiun, kemudian BPJS Kesehatan sebagai penyelenggara program jaminan kesehatan.

Keikutsertaan perusahaan dan seluruh pekerja perusahaan baik swasta maupun Badan Usaha Nasional (BUMN) dalam program BPJS Ketenagakerjaan dan BPJS Kesehatan merupakan amanat Undang-Undang Nomor 24 tahun 2011 tentang BPJS, disebutkan dalam Pasal 14 UU 24 / 2011 menyatakan, setiap orang, termasuk orang asing yang bekerja paling singkat enam bulan di Indonesia, wajib menjadi peserta program jaminan sosial, berikutnya disebutkan dalam Pasal 15 UU yang sama, ayat (1) menyatakan, pemberi kerja secara bertahap wajib mendaftarkan dirinya dan pekerjanya sebagai peserta pada BPJS sesuai dengan program jaminan sosial yang diikuti.

Kajian yang dilakukan di 12 (dua belas) wilayah di Indonesia yaitu Provinsi DKI Jakarta, Sumatera Utara, Sumatera Selatan, Riau, Kepulauan Riau, Banten, Jawa Barat, Jawa Tengah, Jawa Timur, Kalimantan Timur, Bali dan Sulawesi Selatan dengan objek atau partisipan penelitiannya yaitu 11 (sebelas) Kantor Wilayah BPJS Ketenagakerjaan, 12 (dua belas) Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan, HRD Perusahaan, Serikat Pekerja atau peserta BPJS Ketenagakerjaan.

Investigasi Atas Prakarsa Sendiri ini menitikberatkan pada dugaan dalam tata kelola pelayanan kepesertaan dan penjaminan sosial oleh BPJS Ketenagakerjaan. Tata Kelola yang dimaksud Sarana dan Prasarana, SDM Pelayanan, Pengelolaan Pengaduan, Regulasi Data Kepesertaan, SDM Pelayanan Kepesertaan, Regulasi Penjaminan Sosial Ketenagakerjaan, SDM Pelayanan Penjaminan Sosial Ketenagakerjaan, Pengelolaan Pengaduan Penjaminan Sosial Ketenagakerjaan. Selain itu, terdapat berbagai pihak terkait dalam tata kelola pelayanan kepesertaan dan penjaminan sosial oleh BPJS Ketenagakerjaan Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan dan Dewan Jaminan Sosial Nasional.

Berdasarkan hasil pemeriksaan/ Investigasi Atas Prakarsa Sendiri mengenai dugaan Maladministrasi Dalam Pelayanan Kepesertaan Dan Penjaminan Sosial Oleh BPJS Ketenagakerjaan, Tim Pemeriksa menguraikan ke dalam 3 (tiga) bagian pendapat. Bagian Pertama terkait Regulasi. Bagian Kedua terkait Kepesertaan yaitu mengenai Akuisisi Kepesertaan Sektor Tenaga Kerja Informal (BPU) Tidak Optimal. Bagian Ketiga terkait Penjamin Sosial Ketenagakerjaan.

Terkait pelayanan BPJS Ketenagakerjaan dalam hal kepesertaan dan penjaminan sosial mempunyai potensi Maladministrasi akibat dari kekosongan dan tidak efektifnya regulasi, yaitu Berdasarkan hasil pemeriksaan dokumen terkait regulasi kepesertaan bahwa berdasarkan Pasal 5 Peraturan Pemerintah Nomor 44 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Kecelakaan Kerja dan Jaminan Kematian menyatakan Peserta program JKK dan JKM terdiri dari Peserta penerima Upah yang bekerja pada Pemberi Kerja selain penyelenggara negara dan Peserta bukan penerima Upah. Berdasarkan Instruksi Presiden Nomor 2 Tahun 2021 tentang Optimalisasi Pelaksanaan Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan bagi Pegawai Non-ASN yang bekerja di instansi pemerintahan untuk menjadi peserta aktif BPJS Ketenagakerjaan, hal ini tentu membutuhkan tindak lanjut kebijakan dan peraturan agar proses akuisisi kepesertaan dari unsur pegawai di lingkungan instansi pemerintah atau penyelenggara negara dapat dilaksanakan dengan baik.

BPJS Ketenagakerjaan masih terkesan lamban dan tidak menunjukkan kenaikan jumlah peserta yang signifikan, hal tersebut terjadi karena potensi kepesertaan pada sektor BPU belum dilakukan upaya serius dalam hal sosialisasi, edukasi dan program akuisisi yang berdampak terhadap signifikansi kenaikan jumlah peserta dari sektor BPU.

Dalam hal pelaksanaan Penjaminan Sosial Ketenagakerjaan, masih terjadi kendala yang dialami oleh peserta dalam proses pencairan klaim manfaat tersebut, terdapat potensi permintaan imbalan dari

proses klaim kolektif yang diwakilkan kepada seseorang (diduga petugas HRD Perusahaan), padahal hubungan kepesertaan adalah antara kedua belah pihak yaitu antara pihak BPJS Ketenagakerjaan dengan peserta, maka proses klaim seharusnya dilakukan oleh kedua belah pihak. Selain itu, pengawasan dan pengendalian penjaminan sosial oleh pihak DJSN dan Dewas BPJS tidak berjalan maksimal dan perbedaan penetapan usia pensiun antara BPJS dan Badan Usaha sehingga merugikan peserta dalam melakukan klaim JHT dan JP, yaitu pihak BPJS Ketenagakerjaan menetapkan usia pensiun adalah 57 tahun, sedangkan beberapa perusahaan menetapkan kebijakan usia pensiun adalah 55 tahun, maka terjadi kekosongan pelayanan manfaat pensiun selama 2 tahun yang berpotensi merugikan peserta.

Kemudian, dalam hal pengelolaan keuangan yaitu penempatan dana investasi yang belum dilakukan secara transparan terperinci, juga tidak ada bentuk akuntabilitas yang memadai untuk dapat diakses oleh peserta atau publik, yaitu nominal distribusi dan penempatan investasi dana JHT, JKK, JK dan JP;



Reforma Agraria

Reforma agraria merupakan suatu program inisiasi Pemerintah dalam merestrukturisasi kepemilikan dan penguasaan atas tanah bagi rakyat Indonesia. Pada saat Indonesia memproklamkan kemerdekaan dari penjajahan ketimpangan pemanfaatan dan pemilikan sumber-sumber agraria pada saat itu terasa sangat melebar, keberpihakan kepada tuan-tuan tanah dan kepentingan para penjahat akan hasil sumber daya agraria kita menjadi pemandangan yang biasa pada saat itu. Sehingga inisiasi penataan ulang sumber-sumber agraria salah satunya melalui penataan ulang kepemilikan, penguasaan, pemanfaatan, dan penggunaan tanah bagi masyarakat merupakan kebijakan dan langkah yang tepat dalam membangun fondasi negara.

Perjalanan reforma agraria di Indonesia yang telah dilalui selama tiga periode yaitu Landreform (1963-1965), Program Pembaruan Agraria Nasional (PPAN) (2007-2014), dan Reforma Agraria (2017-2019) telah banyak menghasilkan berbagai regulasi-regulasi, sistem, dan peraturan-peraturan yang mengatur secara langsung maupun peraturan-peraturan yang menguatkan dan mendukung jalannya pelaksanaan reforma agraria di Indonesia. Namun terdapat beberapa permasalahan sengketa tanah yang terjadi. Permasalahan sengketa tanah terdiri dari:

1. Masalah atau persoalan yang menyangkut prioritas untuk dapat diterapkan sebagai pemegang hak yang sah atau tanah yang berstatus hal, atau atas tanah yang belum ada haknya.
2. Bantahan terhadap suatu alas bukti/ bukti perolehan yang digunakan sebagai dasar pemberian hak (perdata).
3. Kekeliruan atau kesalahan pemberian hak yang disebabkan penerapan peraturan yang kurang atau tidak benar
4. Sengketa atau masalah lain yang mengandung aspek-aspek sosial praktis/ bersifat strategis Dengan semakin luas dan

kompleksnya dimensi konflik agraria, saka salah satu arah kebijakan

Pembaharuan yang tertera pada ketetapan MPRRI Nomor IX/MPR/2001 tentang pembaharuan agrarian yaitu dengan dan Pengelolaan Sumberdaya Alam dimana terdapat ketentuan yang menegaskan bahwa arah kebijakan pembaharuan agraria yaitu penyelesaian konflik-konflik yang berkenaan dengan sumber daya agrarian yang timbul selama ini juga mengantisipasi potensi konflik di masa mendatang untuk menjamin terlaksananya penegakan hukum dengan didasarkan atas prinsip-prinsip pembaharuan agrarian dan sumber daya alam. Selanjutnya pada Peraturan Presiden Nomor 86 Tahun 2018 tentang Reforma Agraria menjelaskan tentang beberapa hal yang berkaitan dengan konflik agraria dimana penanganan sengketa dan konflik yang dilaksanakan dengan berdasarkan pada prinsip kepastian hukum dan keadilan sosial.

Aspek yang dianalisis oleh Ombudsman antara lain:

1. Regulasi atau kebijakan penyelesaian konflik agraria tidak komprehensif
2. Belum adanya skema layanan administrasi dalam penentuan subjek dan objek TORA
3. Belum Optimalnya penyelesaian konflik agrarian berkaitan dengan asset BUMN/ kekayaan negara yang dipisahkan dan Kawasan Hutan
4. Terbatasnya Kewenangan GTRA dalam penyelesaian konflik agrarian
5. Belum adanya resolusi konflik dalam kerangka reforma agraria
6. Lemahnya koordinasi antar instansi
7. Penyelesaian konflik belum menjadi indikator keberhasilan reforma agraria

Berdasarkan data, keterangan dan analisis sebagaimana diuraikan di atas disimpulkan bahwa dalam implementasinya, reforma agraria masih belum dapat menyelesaikan konflik agrarian dan redistribusi tanah. Terdapat beberapa kendala dalam penyelesaian konflik agrarian. Pertama, regulasi atau kebijakan penyelesaian konflik agrarian tidak komprehensif. Kedua, belum adanya skema layanan administrasi dalam penentuan subjek dan objek TORA. Ketiga, belum optimalnya penyelesaian penyelesaian konflik agraria yang berkaitan dengan asset BUMN/kekayaan negara yang dipisahkan dan kawasan hutan. Keempat, terbatasnya kewenangan GTRA dalam penyelesaian konflik agraria. Kelima, belum adanya resolusi konflik dalam kerangka reforma agraria. Keenam, lemahnya koordinasi antar instansi. Ketujuh, lemahnya koordinasi antar instansi. Kedelapan, penyelesaian konflik belum menjadi indikator keberhasilan reforma agraria.

Saran yang disampaikan oleh Ombudsman dalam permasalahan reforma agraria kepada Kementerian Perencanaan dan institusi terkait (Kementerian ATR/BPN, kantor Staf Presiden, Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan, Kementerian BUMN, dan Kementerian Keuangan):

1. Melakukan revisi terhadap Peraturan Presiden Nomor 86 Tahun 2018 tentang Reforma Agraria guna memperkuat substansi penyelesaian konflik agraria dalam konteks reforma agraria termasuk penguatan kewenangan GTRA (Gugus Tugas Reforma Agraria) di semua tingkatan dalam penyelesaian konflik
2. Merumuskan skema layanan administrasi dan tata kelola penentuan subjek dan objek TORA (Tanah Objek Reforma Agraria) agar adanya akurasi data subjek dan objek TORA, perlindungan bagi calon penerima/subjek TORA serta demi terwujudnya transparansi dalam proses penentuan subjek dan objek TORA

3. Merumuskan regulasi dan teknis operasional yang komprehensif tentang penyelesaian konflik agraria berkaitan dengan asset negara dan berkaitan dengan kawasan hutan
4. Merumuskan resolusi konflik dalam kerangka reforma agraria agar konflik agraria yang bersifat lintas sectoral dapat diselesaikan dengan cepat dan tepat
5. Meningkatkan koordinasi antar instansi penyelenggara reforma agraria melalui mekanisme kerja bersama sehingga kendala koordinasi dalam implementasi reforma agraria dapat diselesaikan
6. Menjadikan penyelesaian konflik agraria sebagai indikator keberhasilan reforma agraria agar penyelesaian konflik tercapai secara optimal dan terukur.



Dugaan Maladministrasi Dalam Integrasi dan Pengalihan Pegawai Badan Riset dan Inovasi Nasional



Investigasi Atas Prakarsa Sendiri, Ombudsman Republik Indonesia (selanjutnya disebut Tim Pemeriksa Ombudsman) telah melakukan pemeriksaan data dan dokumen yang berkaitan dengan substansi Laporan mengenai penyimpangan prosedur dalam proses integrasi dan pengalihan pegawai oleh Badan Riset dan Inovasi Nasional. Investigasi ini dilakukan dengan beberapa dasar hukum yaitu:

1. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, yang mengatur;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan
4. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2019 tentang Sistem Nasional Ilmu Pengetahuan dan Teknologi
5. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja
6. Peraturan Presiden Nomor 78 Tahun 2021 tentang Badan Riset dan Inovasi Nasional
7. Peraturan Badan Riset dan Inovasi Nasional Nomor 1 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Riset dan Inovasi Nasional
8. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Menpan-RB) Nomor B/601/M.SM.02.03/2021 tentang Pengalihan PNS yang melaksanakan fungsi

Litbangjirap dalam Jabatan Fungsional Peneliti, Perakayasa dan Teknisi Litkayasa pada Kementerian/Lembaga ke BRIN tertanggal 7 Desember 2021

9. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Menpan-RB) Nomor B/295/M.SM.02.03/2021 tentang Pengalihan Peneliti pada Lembaga Penelitian dan Pengembangan Kementerian/Lembaga ke Badan Riset dan Inovasi Nasional (BRIN) tertanggal 22 Juli 2021.

Kesimpulan hasil pemeriksaan bahwa ditemukan terjadinya maladministrasi berupa penyimpangan prosedur dalam proses peralihan pegawai dan aset oleh BRIN yaitu:

1. Pada Proses Peralihan Pegawai

- a. Penyimpangan prosedur oleh pihak BRIN, karena peralihan pegawai merupakan amanat Undang-Undang yang seharusnya merupakan kewenangan Kementerian yang berwenang dalam urusan tata kelola dan pendayagunaan aparatur, selanjutnya dilakukan pengadministrasian oleh lembaga yang mengurus administrasi kepegawaian;
- b. BRIN tidak siap dalam menerima peralihan pegawai dibuktikan dengan banyaknya Peneliti yang tidak dapat melaksanakan kegiatan penelitian karena terkendala aset, struktur organisasi dan anggaran;

2. Proses Peralihan Aset

- a. Dalam proses peralihan aset dari Kementerian atau Lembaga ke BRIN tidak melalui koordinasi kelembagaan yang berwenang dalam urusan pengelolaan aset dan kekayaan negara (Kemenkeu), melainkan langsung dilakukan permintaan oleh BRIN kepada Kementerian atau Lembaga terkait;
- b. Aset atau alat kerja penelitian di beberapa Kementerian dan Lembaga tidak bersedia dialihkan ke BRIN karena alasan masih digunakan dan difungsikan untuk mendukung kerja oleh instansi semula atau asal.

- c. Menjamin atas fasilitas dan dukungan administrasi untuk kegiatan penelitian/riset bagi pegawai BRIN sesuai kebutuhan pada sektor atau bidang masing-masing
- d. Berkoordinasi dengan Kementerian Keuangan dalam hal proses peralihan aset dan alat kerja bagi peneliti yang bekerja di BRIN, agar pendataan dan tata kelola peralihan dilakukan melalui mekanisme pada Ditjen Pengelolaan Aset.
- e. Kepala BRIN agar membuat produk kebijakan dan peraturan dalam untuk pelaksanaannya.

3. Kesejahteraan Pegawai

- a. BRIN tidak optimal dalam pelayanan hak administrasi kepegawaian terhadap pegawai yang sedang berproses naik golongan atau jabatan, sedangkan secara prosedur para pegawai tersebut membutuhkan pengurusan oleh instansi tempat bekerja
- b. Hak normatif kepegawaian tidak dapat diterima kepada pegawai karena kendala administratif oleh pihak BRIN, seperti pemberian THR dan tunjangan lainnya.

Berdasarkan dari hasil pemeriksaan tersebut, perlunya segera dilakukan beberapa tindakan korektif sebagai berikut:

1. Kepala BRIN

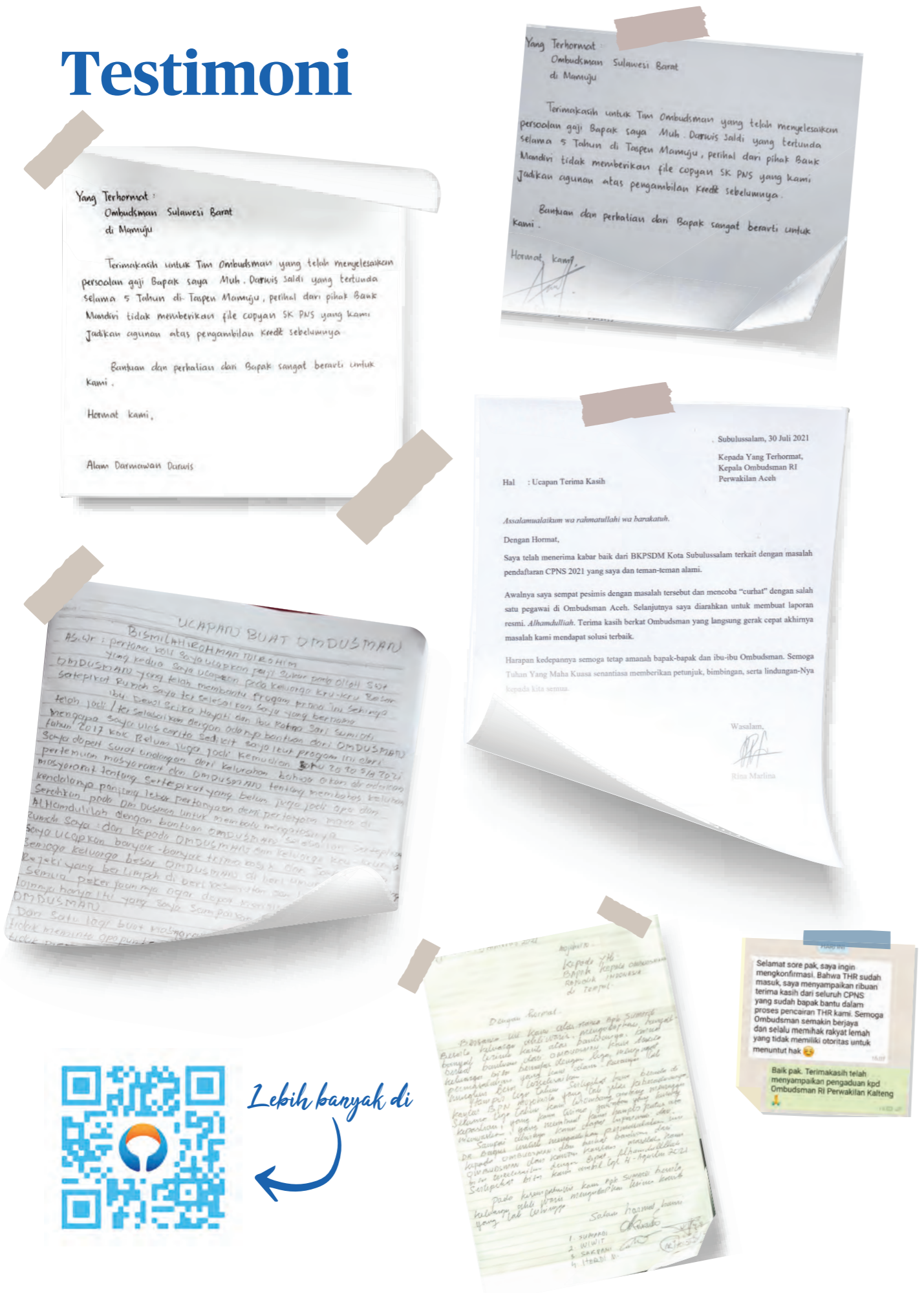
- a. Berkoordinasi dengan KemenPAN RB dan BKN dalam proses peralihan dan pendataan pegawai ke BRIN, untuk disiapkan struktur tata kerja yang memadai dalam menerima peralihan pegawai;
- b. Memastikan agar hak administratif dan hak normatif pegawai dapat diberikan oleh BRIN, yaitu terkait tunjangan, kenaikan golongan, pangkat dan karir serta hak kesejahteraan lainnya sesuai peraturan yang berlaku.

2. Kementerian PAN dan RB

- a. Melakukan koordinasi menyeluruh terhadap Kementerian dan Lembaga yang terdapat pegawai Litbangjirap untuk dialihkan ke BRIN, agar proses peralihan merupakan kebijakan berdasarkan Undang-undang dilakukan melalui mekanisme kewenangan pada KemenPAN RB secara langsung
- b. Bersama BKN melakukan konsolidasi dan pemutakhiran data, agar setiap pegawai yang akan dialihkan ke BRIN tidak mengalami kendala administrasi
- c. Membuat kebijakan dan mekanisme untuk memastikan perlindungan terhadap hak normatif pegawai, termasuk terhadap pegawai yang memilih untuk bertahan di instansi semula/asal dan atau berstatus tugas belajar dan tugas lainnya.

Ombudsman Republik Indonesia memberikan waktu selama 30 (tiga puluh) hari kerja untuk melaksanakan tindakan korektif sejak diterimanya LAHP dan Ombudsman Republik Indonesia akan melakukan monitoring terhadap perkembangan pelaksanaannya.

Testimoni



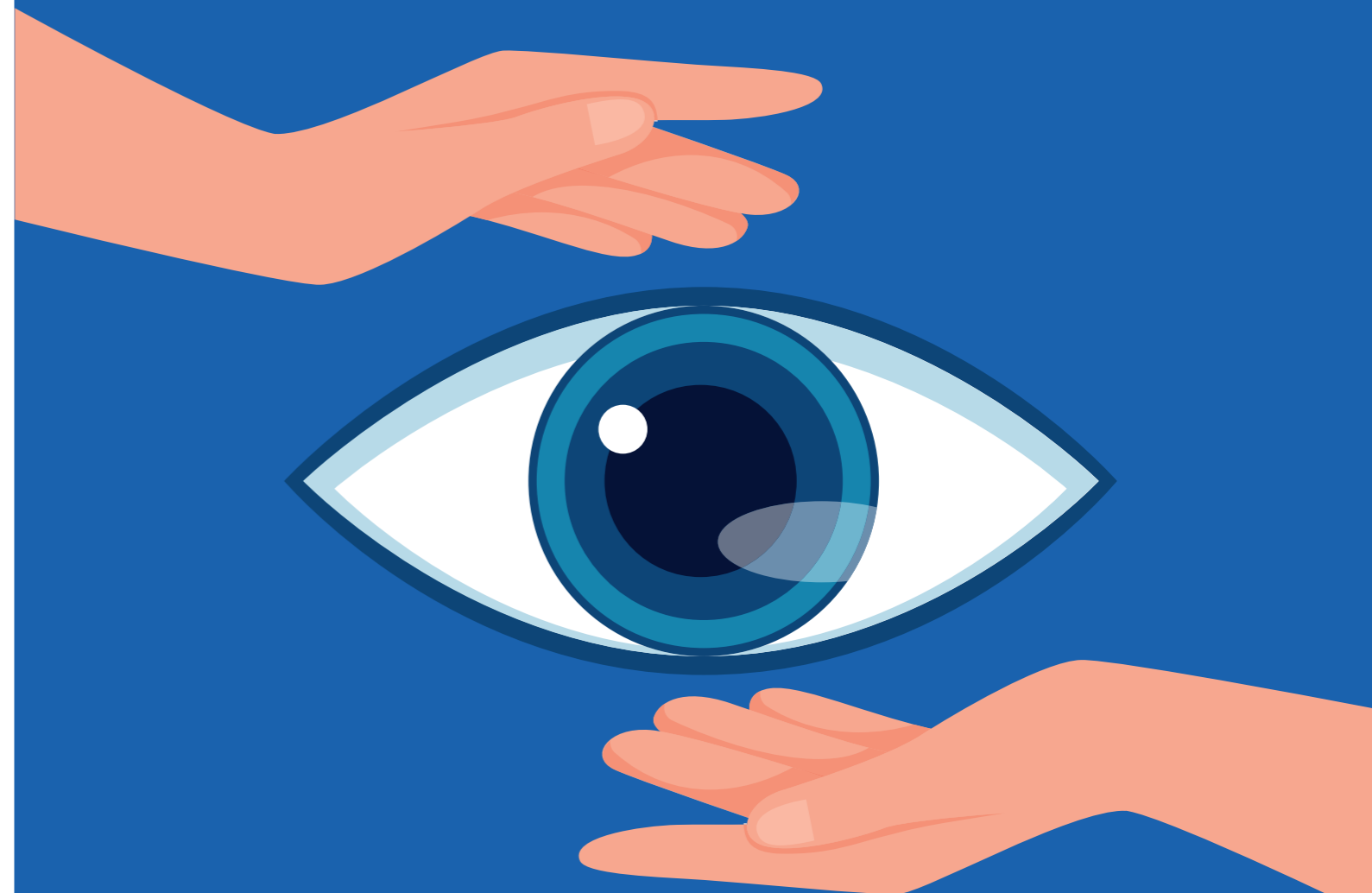
Resolusi dan Monitoring

Apa

Resolusi dan Monitoring adalah unit yang bertugas mengkoordinasikan dan/ atau melaksanakan proses Konsiliasi, Mediasi, ajudikasi dan/atau Rekomendasi terhadap Laporan masyarakat setelah menerima hasil Pemeriksaan dari unit Pemeriksaan serta melakukan proses monitoring terhadap hasil resolusi.

Bagaimana

Mengorganisir, melaksanakan dan Mengkoordinasikan dan/atau melaksanakan proses konsiliasi, mediasi, ajudikasi dan/atau Rekomendasi terhadap laporan masyarakat setelah menerima hasil pemeriksaan dari unit pemeriksaan, serta melakukan monitoring



Resolusi dan Monitoring

Proses penanganan Laporan Masyarakat secara umum di Ombudsman RI sebagaimana Peraturan Ombudsman Nomor 48 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Ombudsman RI Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan, terdapat tiga bagian yaitu:

- Penerimaan dan verifikasi laporan
- Pemeriksaan
- Resolusi dan monitoring.

Berdasarkan Petunjuk Teknis Penyelesaian Laporan Tahap Resolusi dan Monitoring, secara garis besar Keasistenan Utama Resolusi dan Monitoring memiliki tugas untuk mengorganisir, melaksanakan dan mengkoordinasikan dan/atau melaksanakan proses konsiliasi, mediasi, adjudikasi dan/atau Rekomendasi terhadap laporan masyarakat setelah menerima hasil pemeriksaan dari unit pemeriksaan, serta melakukan monitoring. Tujuan dari pembuatan laporan ini adalah untuk menyampaikan laporan kegiatan sebagai pertanggungjawaban dan sebagai gambaran pelaksanaan kegiatan dan bahan untuk kegiatan selanjutnya. Sasaran laporan ini yaitu sebagai laporan kegiatan pada periode Triwulan II Tahun 2022 (April-Juni 2022) dan menjadi acuan atau pedoman untuk kinerja pada periode berikutnya.

Sumber daya merupakan salah satu faktor penting penunjang aktivitas instansi. Sumber Daya Manusia di Keasistenan Utama Resolusi dan Monitoring terdiri dari 9 asisten. Terkait kondisi sarana dan prasarana, telah disediakan komputer atau laptop bagi anggota tim dan perlunya peremajaan komputer bagi beberapa anggota Keasistenan Utama Resolusi dan Monitoring. Dari segi sarana penunjang lain seperti ruang kerja, saat ini memerlukan tambahan ruang kerja dan sarana/perangkat yang dibutuhkan untuk Calon Asisten.

Pada Triwulan II Tahun 2022, Keasistenan Utama Resolusi dan Monitoring menerima penyerahan LAHP dari Tim Pemeriksa sebanyak 10 laporan masyarakat.

Atas penyerahan LAHP tersebut, Keasistenan Utama Resolusi dan Monitoring melakukan pengelolaan LAHP meliputi koordinasi laporan yang diserahkan terkait kelengkapan data dan substansi dengan tim pemeriksa, penyusunan kertas kerja (telaah) kelengkapan administratif dan substantif LAHP, serta melakukan tindak lanjut laporan. Laporan yang diserahkan ke Keasistenan Utama Resolusi dan Monitoring telah dilakukan telaah kelengkapan data dan telaah substansi untuk kemudian ditindaklanjuti.

Posisi laporan masyarakat di Keasistenan Utama Resolusi dan Monitoring pada Triwulan II Tahun 2022 yang dalam tahap sedang proses yaitu sebanyak 92 laporan sejak tahun 2018 hingga Juni 2022. Dalam periode April-Juni 2022, Keasistenan Utama Resolusi dan Monitoring telah melakukan tindak lanjut penyelesaian laporan masyarakat dengan jumlah 43 kegiatan berupa koordinasi tertulis, koordinasi lisan/langsung, dan pertemuan daring (Zoom Meeting).

Sesuai tugasnya, Keasistenan Utama Resolusi dan Monitoring bertanggungjawab pada proses penerbitan Rekomendasi dan proses monitoringnya, hingga pelaporan kepada Presiden dan DPR, permintaan sanksi, serta publikasi. Ombudsman RI telah menerbitkan 14 Rekomendasi sejak tahun 2016. Adapun rincian penerbitan rekomendasi berdasarkan tahun yaitu sejumlah 6 Rekomendasi pada tahun 2016, 2 Rekomendasi pada tahun 2017, 3 Rekomendasi pada tahun 2018, dan tahun 2019 hingga 2021 masing-masing terdapat 1 Rekomendasi.

Berkaitan dengan penyusunan Rekomendasi, Keasistenan Utama Resolusi dan Monitoring telah melakukan pembahasan terhadap beberapa laporan mengenai pelaksanaan putusan pengadilan yang telah berkekuatan hukum tetap oleh Kementerian Keuangan untuk melakukan pembayaran sejumlah uang kepada para Pelapor. Tim telah memastikan beberapa data dan permintaan keterangan narasumber terkait penyusunan Rekomendasi kepada Kementerian Keuangan. Pertama, Tim melakukan

pertemuan permintaan keterangan secara langsung dengan jajaran Bank BNI dalam rangka penyusunan Rekomendasi pada tanggal 29 Juni 2022. Pada intinya, Tim telah mendapatkan keterangan mengenai tindak lanjut dan posisi Bank BNI terkait pelaksanaan putusan pengadilan yang telah berkekuatan hukum tetap mengenai pembayaran sejumlah uang. Kedua, Tim melakukan permintaan keterangan narasumber kepada jajaran Hakim/Panitera MA terkait pelaksanaan putusan pengadilan yang telah berkekuatan hukum tetap oleh instansi pemerintah pada tanggal 15 Juni 2022. Dari permintaan keterangan tersebut, Tim memperoleh keterangan terkait kewajiban pemerintah untuk melaksanakan putusan pengadilan yang telah berkekuatan hukum tetap. Berkaitan dengan koordinasi dan monitoring pelaksanaan Rekomendasi, Keasistenan Utama Resolusi dan Monitoring telah melakukan monitoring terhadap Rekomendasi Ombudsman RI terkait alih status Pegawai KPK menjadi ASN yang mendapatkan informasi dari Presiden terhadap penyelesaian akhir. Bahwa telah terdapat pengangkatan sebagian besar pegawai menjadi ASN POLRI namun sebanyak 12 orang belum diangkat sehingga memerlukan penyelesaian.

Sesuai Peraturan Ombudsman Nomor 48 Tahun 2020 yang menyatakan agar rancangan LAHP yang telah disusun Pemeriksa laporan yang terdapat maladministrasi, maka dikoordinasikan dengan Keasistenan Utama Resolusi dan Monitoring untuk mencermati proses pemeriksaan dan juga tindakan korektif yang diberikan. Hal ini dikarenakan koordinasi LAHP akan berpengaruh ke tindak lanjut resolusi dan monitoring, terlebih lagi hingga ke Rekomendasi Ombudsman.

Keasistenan Utama Resolusi dan Monitoring melakukan koordinasi dan memberi masukan dalam rangka penyempurnaan Draf LAHP yang disusun oleh Tim Pemeriksa Keasistenan Utama Pusat maupun Perwakilan. Upaya bersama ini bertujuan agar tindakan korektif dilaksanakan dan sebagai bentuk koordinasi

dini sebelum nantinya LAHP tidak dilaksanakan dan diserahkan kepada Keasistenan Utama Resolusi dan Monitoring. Kegiatan koordinasi penyusunan LAHP dilakukan melalui surat elektronik dan Zoom Meeting. Selama Triwulan II Tahun 2022, tercatat sebanyak 12 kali kegiatan koordinasi penyusunan LAHP melalui Zoom Meeting. Laporan yang diberikan masukan adalah laporan yang terdapat maladministrasi dan belum selesai, sehingga diberikan tindakan korektif di dalam LAHP Ombudsman RI.



Anggota Tim Resolusi dan Monitoring melakukan tugas lain selain penyelesaian Laporan masyarakat tahap Resolusi dan Monitoring, yaitu:

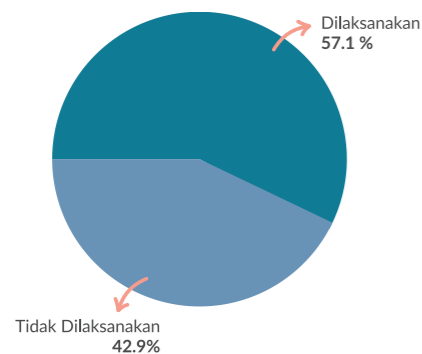
1. Koordinasi pembahasan dengan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, mengenai Rancangan Peraturan Presiden tentang Ganti Rugi Pelayanan Publik sebagai amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Pemateri pelatihan penjenjangan Asisten Ombudsman dari Pratama ke Muda dan pelatihan substansi

3. Trainer pelatihan penanganan penyelesaian pengaduan yang adil dan progresif kepada instansi eksternal yang tergabung dalam SP4N (Kementerian Komunikasi dan Informatika, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Kantor Staf Presiden, Ombudsman RI, dan Kementerian Dalam Negeri)
4. Diskusi tematik “Pelaksanaan Putusan Pengadilan Yang Telah Berkekuatan Hukum Tetap oleh Instansi Pemerintah” dengan narasumber dari Mahkamah Agung dan peserta dari Ombudsman RI Pusat dan Perwakilan

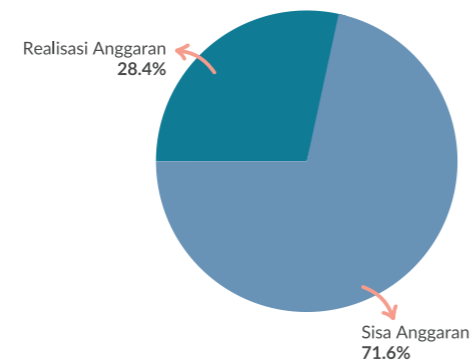
Pada pengelolaan LAHP, Keasistenan Utama Resolusi dan Monitoring melakukan verifikasi atas penyerahan LAHP yang terlaksana dengan lancar dan baik, termasuk komunikasi dengan Tim Pemeriksa. Laporan yang masuk/diserahkan ke Keasistenan Utama Resolusi dan Monitoring pada Triwulan II Tahun 2022 telah dilakukan telaah kelengkapan data dan substansi permasalahan. Koordinasi penyusunan rancangan LAHP dengan Tim Pemeriksa telah terlaksana sebanyak 12 kali dengan masukan dari aspek penulisan maupun substansi rancangan LAHP tersebut. Dari segi anggaran, realisasi anggaran sampai Triwulan II Tahun 2022 adalah sebesar Rp85.357.040 (39,62%) dari anggaran Keasistenan Utama Resolusi dan Monitoring TA 2022 sebesar Rp215.438.000.

Capaian Kinerja

Capaian pelaksanaan Rekomendasi Ombudsman RI sejak tahun 2016 dari total 14 Rekomendasi yaitu 8 laporan yang dilaksanakan (57,14%) dan 6 laporan yang tidak dilaksanakan dengan alasan yang tidak dapat diterima (42,86%).



Dari upaya resolusi, Keasistenan Utama Resolusi dan Monitoring telah melakukan 43 kegiatan pertemuan langsung secara daring melalui Zoom Meeting dengan Terlapor dan Pihak Terkait dalam rangka penyelesaian laporan dengan mekanisme mediasi, konsiliasi, dan koordinasi kepada para pihak. Capaian penyelesaian laporan pada Triwulan II Tahun 2022 yaitu sebanyak 118 laporan yang ditutup dan 92 laporan aktif dari total 210 laporan.



Penyelesaian penanganan laporan pada tahap Resolusi dan Monitoring pada Triwulan II Tahun 2022 sebanyak 26 Laporan melalui mediasi, konsiliasi, dan/atau Rekomendasi. Tingkat pelaksanaan terhadap Rekomendasi Ombudsman selama 5 tahun terakhir yaitu dengan capaian pelaksanaan 57,14% dari total 14 Rekomendasi. Rekomendasi yang tidak dilaksanakan sebesar 42,86% atau 6 Rekomendasi telah disampaikan kepada Presiden/DPR dan dilakukan publikasi sebagai bentuk mekanisme yang diatur Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008. Keasistenan Utama Resolusi dan Monitoring melakukan tindak lanjut Laporan masyarakat melalui 43 kegiatan. Pemberian masukan pada kegiatan koordinasi LAHP dengan Tim Pemeriksa yang terdapat tindakan korektif kepada Terlapor sebanyak 12 laporan.

Pencegahan Maladministrasi

Apa

Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik dimana salah satu tugas utamanya adalah pencegahan maladministrasi. Pencegahan maladministrasi merupakan tindakan yang dilakukan oleh Ombudsman secara aktif agar maladministrasi tidak terjadi atau tidak berulang. Peraturan Ombudsman Nomor 41 Tahun 2019 ditetapkan untuk mengelola kegiatan pencegahan maladministrasi mulai dari tahap Deteksi, Analisis, hingga Perlakuan Pelaksanaan Saran.

Bagaimana

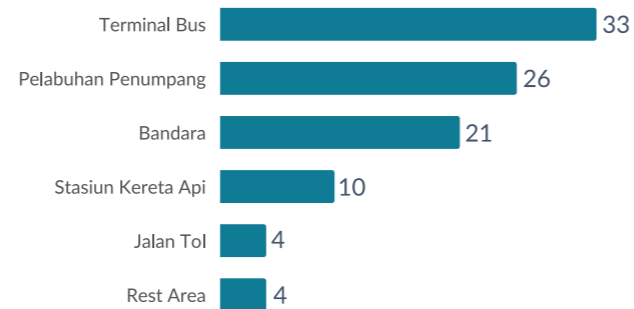
Pencegahan Maladministrasi mempunyai dilakukan dengan merumuskan kebijakan, melakukan koordinasi dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang deteksi, perlakuan pelaksanaan saran, dan manajemen pengetahuan layanan publik dalam rangka pencegahan maladministrasi



Pantauan Mudik 2022



Fokus pemantauan yang dilakukan oleh ombudsman RI yaitu pada penegakan Protokol Kesehatan Covid-19 dan ketersediaan dan kesiapan sarana dan prasarana. Pemantauan mudik tahun 2022 ini dilakukan di beberapa kawasan diantaranya terminal bus, Pelabuhan penumpang, bandara, stasiun kereta api, jalan tol dan rest area.



Grafik Obyek Pengawasan Pemantauan Mudik lebaran 1443 H

Dalam pantauannya, ada beberapa hal yang diamati oleh Ombudsman RI, antara lain bahwa dari sisi penyelenggaraan protokol kesehatan relatif sudah baik meski masih ada kekurangan ketersediaan handsanitizer dan juga kepatuhan dalam menggunakan masker masih perlu ditingkatkan.

Beberapa temuan hasil dari antauan Ombudsman untuk mudik tahun 2022 adalah sebagai berikut:

Kondisi Sarpras Sektor Transportasi/Perhubungan

Transportasi Darat



1. Tidak semua bus dilakukan *ramp check*.
2. Kondisi beberapa terminal bus yang minim fasilitas seperti tidak adanya petunjuk arah,

Memperhatikan arahan yang telah disampaikan oleh Presiden Joko Widodo terkait mudik lebaran tahun 2022 yang menyatakan bahwa Masyarakat diperbolehkan untuk mudik lebaran tahun 2022, namun dengan syarat sudah mendapatkan 2 kali vaksin dan 1 kali booster serta tetap menerapkan protokol Kesehatan Ombudsman Republik Indonesia telah melakukan pemantauan pelaksanaan mudik lebaran yang bertujuan untuk

- Memotret kondisi pelayanan sektor perhubungan/transportasi pada arus mudik lebaran tahun 2022 dalam masa pandemi Covid-19
- Mengetahui upaya penegakan prokes oleh kementerian perhubungan dan K/L terkait di tingkat pusat maupun daerah serta efektivitasnya
- Mengidentifikasi permasalahan atau kendala yang terjadi pada layanan sektor perhubungan/transportasi pada arus mudik 2022
- Memberikan saran atas pelayanan perhubungan/transportasi pada instansi terkait dalam menghadapi arus mudik atau pergerakan/mobilitas masyarakat pada waktu libur Panjang/libur keagamaan seperti nataru

ruang tunggu, akses bagi penyandang disabilitas dan ruang laktasi yang kurang memadai

3. Permasalahan asset dan status tanah terminal yang belum ada kejelasan
4. Mekanisme pemungutan restribusi yang masih manual dan tidak transparan

Pelabuhan Penumpang



1. Telah dilakukan ramp check dan pengecekan masa kadaluarsa ramp check pada kapal yang akan mengangkut penumpang.
2. Terdapat akses untuk penyandang Disabilitas dan kelompok rentan berupa kursi roda dan ram/rambatan tersedia.
3. Terdapat ruang Laktasi meskipun kondisinya berbeda beda.
4. Tanda penunjuk arah jelas dan mudah dipahami.
5. Terdapat petugas pengaturan dan keamanan yang terdiri dari petugas Pelabuhan kementerian/ dinas perhubungan, kepolisian dan TNI.

Stasiun Kereta Api (Transportasi darat)



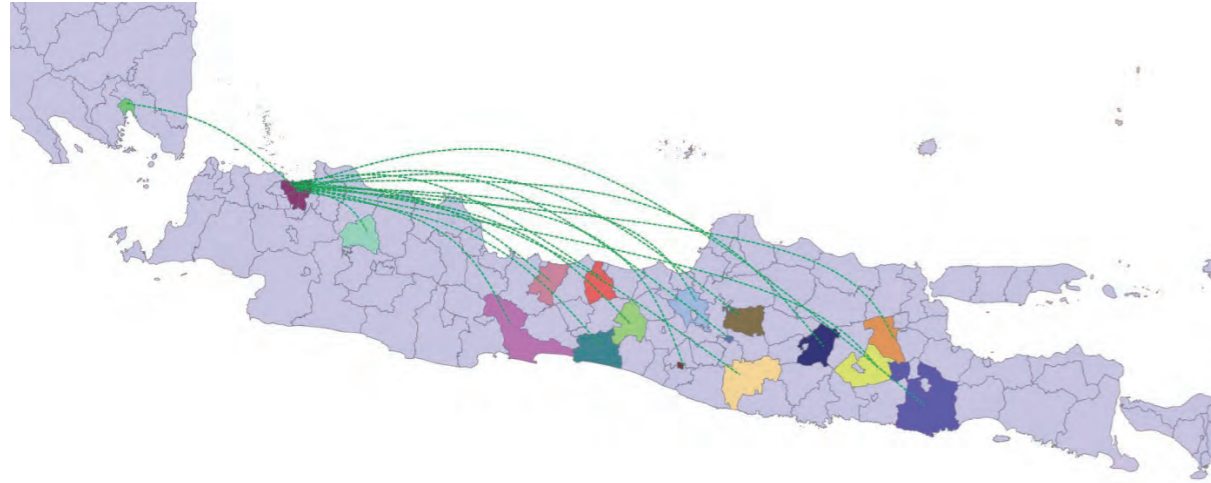
1. Telah dilakukan ramp check pada seluruh kereta api yang akan mengangkut penumpang
2. Terdapat akses untuk penyandang disabilitas dan kelompok rentan berupa kursi roda dan ram/rambatan tersedia.
3. Terdapat ruang Laktasi dengan kondisi yang baik.
4. Tanda penunjuk arah jelas dan mudah dipahami.
5. Terdapat petugas pengaturan dan keamanan yang terdiri dari petugas stasiun, kepolisian dan TNI.
6. Pada masing-masing stasiun, sudah terdapat klinik Kesehatan yang melayani pengecekan Kesehatan awak KA maupun Penumpang.

Bandar Udara (Transportasi udara)



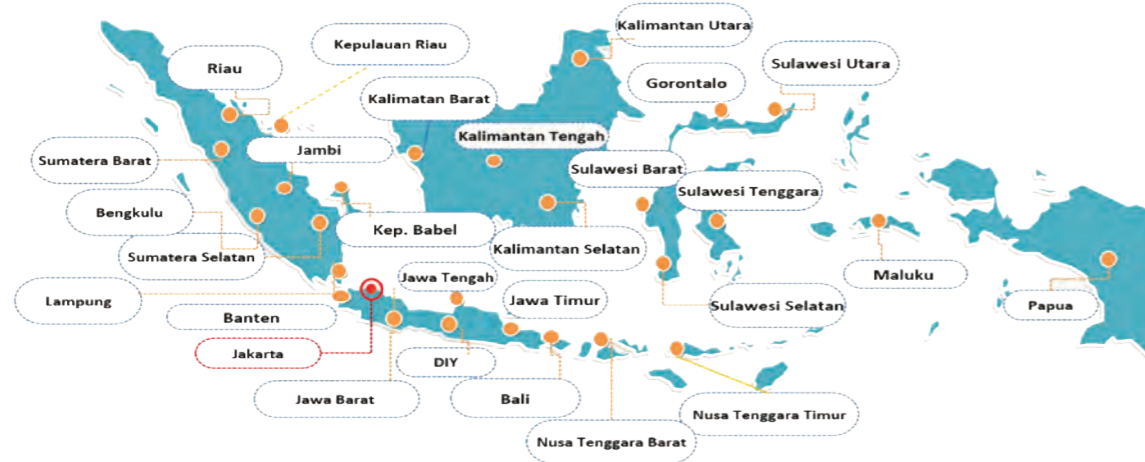
1. Telah dilakukan ramp check pada seluruh pesawat yang akan mengangkut penumpang
2. Terdapat akses untuk penyandang disabilitas dan kelompok rentan berupa kursi roda dan ram/rambatan tersedia.
3. Terdapat ruang Laktasi dengan kondisi yang baik.
4. Tanda penunjuk arah jelas dan mudah dipahami.
5. Terdapat petugas pengaturan dan keamanan yang terdiri dari petugas bandara (angkasapura) kementerian/ dinas perhubungan, kepolisian dan TNI.

Kepala Dinas Perhubungan DKI Jakarta Syafrin Liputo mengatakan Terminal Terpadu Pulogebang melayani keberangkatan peserta mudik gratis yang menggunakan bus, sedangkan truk pengangkut sepeda motor pemudik diberangkatkan dari terminal Pulogadung. Tujuan keberangkatan pemudik ke 17 kota di lima provinsi, meliputi Bandar Lampung, Palembang, Malang, Kediri, Jombang, Kebumen, Yogyakarta, Madiun, Wonogiri, Wonosobo, Sragen, Cilacap, Solo, Purwokerto, Semarang, Pekalongan, dan Tegal.



Persebaran tujuan pemudik dari Terminal Pulogebang berdasarkan pantauan Ombudsman

Perhari ini, sebanyak 292 bus mengangkut 11 ribu peserta mudik gratis dari Terminal Terpadu Pulogebang. Selanjutnya, keberangkatan penumpang arus balik diberangkatkan pada 8 Mei 2022 menuju Terminal Terpadu Pulogebang. Sedangkan untuk arus balik sepeda motor akan dilaksanakan pada 7 Mei 2022 dari lima kota tujuan Pulo Gadung



1 Kantor Ombudsman pusat dan 27 Kantor Ombudsman Perwakilan

JAWA TENGAH

Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Jawa Tengah melakukan pemantauan pelayanan publik sektor perhubungan atau transportasi dalam rangka memastikan kesiapan penyelenggara negara untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat selama arus mudik Lebaran Tahun 2022.

Pemantauan dilaksanakan di beberapa titik yakni Stasiun Semarang Tawang, Bandara Ahmad Yani, Pelabuhan Tanjung Mas, Terminal Mangkang dan beberapa titik Posko Mudik di jalur Pantura maupun ruas Jalan Tol. Tujuan pemantauan pelayanan publik tersebut antara lain untuk memotret kondisi pelayanan sektor perhubungan atau transportasi pada arus mudik lebaran tahun 2022 di masa pandemi Covid-19.

Kegiatan pemantauan dilakukan untuk mengetahui upaya penegakan protokol kesehatan oleh penyelenggara pelayanan publik di sektor perhubungan serta mengidentifikasi kesiapan serta potensi permasalahan atau kendala yang terjadi pada layanan sektor perhubungan/transportasi pada arus mudik tahun 2022.

Beberapa fokus pemantauan Ombudsman pada arus mudik lebaran 2022 antara lain pengawasan protokol kesehatan pada sektor perhubungan dan transportasi, seperti misalnya di stasiun, terminal, bandara, pelabuhan, posko pelayanan mudik ataupun pada moda transportasi.

JAWA BARAT

Sebagai upaya bersama semua pemangku kepentingan mencegah melonjaknya pandemi Covid – 19 varian Omicron khususnya pada arus mudik tahun 2022, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Barat telah melakukan serangkaian pengawasan.

Ombudsman Jawa Barat melakukan pemantauan kepada Terminal Leuwipanjang dan Posko Mudik Terminal Leuwipanjang Kota Bandung untuk memantau langsung persiapan arus mudik. Melakukan rapat koordinasi dengan Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat dalam rangka memantau langsung persiapan arus mudik. Selain itu Ombudsman Jawa Barat juga

melakukan pemantauan kepada Stasiun Bandung dan Bandara Husein Sastranegara untuk memantau langsung persiapan arus mudik.

SULAWESI UTARA

Bandara Internasional Sam Ratulangi Manado

Pemantauan dilakukan sejak dari luar bandara, di dalam bandara, sampai ke dalam pesawat. Tim didampingi oleh Petugas dari Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah VIII dan PT. Angkasa Pura I Cabang Manado. Suasana masih kondusif karena jumlah pemudik di Sulawesi Utara yang menggunakan moda transportasi udara tidak sebanyak yang ada di Jawa, Bali, dan Sumatera walaupun menurut informasi dari petugas bahwa jumlah penumpang lebih ramai dari pada biasanya.

Temuan pada pemantauan di Bandara Sam Ratulangi:

- Pemeriksaan pada penumpang sudah tidak seketat sebelumnya.
- Petugas dari Dinas Perhubungan tidak selalu standby, pada saat pemantauan tidak ada petugas dari Dinas Perhubungan;
- Tidak terdapat sarana prasarana pada Ruang Isolasi (masih kosong)
- Himbauan tentang penerapan prokes secara tertulis, baik berupa poster, tanda jarak antrian, maupun pembatasan jarak di kursi ruang tunggu sudah tidak ada lagi.
- Tidak ada penerapan jaga jarak baik dalam mengantri untuk check-in, boarding, maupun kursi di ruang tunggu sudah tidak ada tanda jaga jarak.
- Awak pesawat baik pilot maupun pramugari sudah tidak di PCR maupun antigen, pemeriksaan kesehatan sebatas pada tensi darah.
- Ada tempat cuci tangan pada saat memasuki bandara, namun air tidak jalan dan tidak ada sabun sehingga tidak dapat digunakan
- Tidak dilakukan pengecekan suhu bagi para penumpang yang masuk kedalam area bandara.

Pemantauan di Pelabuhan Manado

Dalam melakukan pemantauan, petugas PT. Pelindo Regional IV mendampingi Tim Ke Pos Koordinasi Angkutan Laut Lebaran Tahun 2022 (1443H) 17 April 2022 – 18 Mei 2022 dan bertemu dengan Kepala Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Manado, Bapak Sadeli; Dalam kegiatan pemantauan tersebut, Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara diwaktu yang bersamaan juga turut melakukan kunjungan kerja terkait arus Mudik Lebaran. Suasana masih kondusif karena jumlah pemudik di Sulawesi Utara yang menggunakan moda transportasi laut tidak banyak. Menurut informasi Petugas bahwa jumlah penumpang tidak ada peningkatan yang signifikan.

- Pemeriksaan pada penumpang sudah tidak seketat sebelumnya.
- Karena ada kunjungan dari Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara, sempat terjadi penumpukan jumlah petugas di Pos Koordinasi Angkutan Laut Lebaran Tahun 2022 (1443H) 17 April 2022 – 18 Mei 2022.
- Tidak dilakukan pengukuran suhu tubuh karena alat termogun terkunci di laci petugas dan petugas yang menyimpan kunci tidak berada di tempat

Terminal Malayang Tipe A

Tim bertemu dengan petugas dari Kementerian Perhubungan Darat dan Kepala Terminal Malayang Tipe A. Dalam melakukan pemantauan, Tim didampingi oleh Kepala Terminal Malayang Tipe A. Tim melakukan pemantauan di dalam Bus dan mendapati Bus dalam keadaan kosong karena para penumpang masih menunggu di luar, namun barang-barang penumpang sudah di dalam bagasi Bus. Suasana masih kondusif karena penumpang banyak yang menggunakan kendaraan pribadi saat mudik. Tim tidak menemukan tersedianya sarana dan prasarana pendukung dalam penerapan protokol kesehatan, seperti hand sanitizer, termogun.

JAMBI

Untuk memastikan kesiapan pihak penyelenggara terkait dan kepatuhan protokol kesehatan mudik di masa pandemi saat ini, Ombudsman RI Perwakilan Jambi melakukan pemantauan pelayanan dan penerapan prosedur kesehatan Mudik 2022 di Terminal Alam Barajo dan Bandar Udara Sultan Thaha Jambi pada tanggal 27 April 2022.

Hasil pemantauan di Terminal Alam Barajo, ditemukan masih terdapat standar pelayanan publik yang masih belum memadai. Seperti ruang tunggu, fasilitas disabilitas dan ibu hamil, dan informasi kepatuhan protokol kesehatan yang kurang memadai. Sedangkan pemantauan di Bandara Sultan Thaha, standar pelayanan publik dianggap sudah lengkap dan taat protokol kesehatan. Namun saat tim melakukan pantauan pada Posko Mudik di Bandara yang tersedia tidak ditemukan petugas yang berjaga.

Ombudsman meminta agar pihak penyelenggara dapat melakukan perbaikan atas apa yang telah ditemukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Jambi agar pelaksanaan mudik tahun 2022 lebih baik. Selain itu, penyelenggara juga diminta aktif mengawasi protokol kesehatan dan mengutamakan keselamatan baik transportasi darat, laut maupun udara selama Mudik 2022.

BANGKA BELITUNG

Ombudsman RI Perwakilan Bangka Belitung melakukan pengawasan pelayanan publik terkait arus mudik yang terfokus pada penegakan protokol kesehatan Covid-19 di Pelabuhan Pangkal Balam pada tanggal 26 April 2022

Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung menilai secara keseluruhan penyelenggaraan arus mudik Pelabuhan Pangkal Balam sudah cukup baik. Namun, ada beberapa hal yang perlu menjadi perhatian terkait dengan penegakan protokol kesehatan

di Pelabuhan Pangkal Balam, seperti loket tiket penumpang yang tersedia hanya satu menyebabkan penumpukan antrian dan tidak terkontrolnya jarak antar penumpang, serta belum ada tindakan berupa imbauan atau teguran kepada penumpang yang tidak menggunakan masker.

Selain itu, terkait dengan sarana moda transportasi kapal laut sudah menyelenggarakan penegakan protokol kesehatan Covid-19 yang sudah baik. Disamping itu, Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Pangkal Balam juga menegaskan bahwa faktor keselamatan penumpang menjadi prioritas utama.

Selain itu Tim Pemantau Pelayanan Posko Mudik Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung, Nico Natanail Bangun dan Tegi Galla Putra melakukan pengawasan langsung tanpa pemberitahuan ke Posko Pelayanan Mudik yang diselenggarakan oleh Balai Pelaksana Jalan Nasional Bangka Belitung ruas jalan PPK 1.3. Sungailiat-Pangkalpinang

Lukman selaku Petugas Jaga Posko menyampaikan bahwa pihaknya mendapatkan instruksi untuk mendirikan posko pelayanan mudik sesuai arahan dari Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (KemenPUPR) Pusat.

Menanggapi yang disampaikan petugas, Tim Pemantau Pelayanan Posko Mudik Ombudsman RI Babel memberikan apresiasi, namun juga memberikan saran agar menyebarluaskan informasi mengenai Posko Pelayanan Mudik secara lebih efektif.

KALIMANTAN SELATAN

Untuk melakukan pencegahan terjadinya peningkatan penularan virus Covid-19 pada pelaku Mudik Lebaran Tahun 2022, Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan selama dua hari pada hari Senin-Selasa Tanggal 25 dan 26 April 2022. Kegiatan yang dilakukan adalah melaksanakan pemantauan layanan transportasi pada mudik tahun 2022 di Bandar Udara Internasional Syamsudin Noor, Pelabuhan Trisakti, serta Terminal Bus Pal 6 dan Pal 17.

Pemantauan hari pertama dilaksanakan di Bandar Udara Internasional Syamsudin Noor Banjarbaru dan Terminal Bus Pal 17, dalam kegiatan ini Ombudsman RI Kalimantan Selatan menyambangi Posko Terpadu yang disediakan oleh pihak Angkasa Pura Bersama TNI/Polri, Basarnas, dan Dinas Perhubungan Perhubungan dan Kantor Kesehatan Pelabuhan (KKP) Kelas II Banjarmasin.

Dalam persiapan menyambut arus mudik lebaran tahun ini, pihak Angkasa Pura telah menyiapkan beberapa fasilitas pendukung agar lonjakan arus mudik tahun ini tetap dapat berjalan sesuai dengan protokol kesehatan. Diantaranya, melakukan himbuan penggunaan masker dalam area bandara, memeriksa suhu tubuh dan kewajiban mengisi EHAC (Elektronik Health Alert Card) bagi calon penumpang yang ingin bepergian menggunakan transportasi udara.

Sedangkan pemantauan hari ke-dua dilaksanakan di Pelabuhan Trisakti Banjarmasin dan Terminal Bus Pal 6, Ombudsman RI Kalimantan Selatan mendatangi Posko Mudik Pelabuhan, bertemu dengan pihak Pelindo, KSOP Kelas 1 Banjarmasin, Polsek Kawasan Pelabuhan dan Laut (KPL) Banjarmasin, Kodim Banjarmasin, dan Dinas Perhubungan Provinsi dan Kota Banjarmasin. Pihak PELINDO menyatakan bahwa akan disiapkan stand Kimia Farma yang akan dibuka untuk memudahkan para pemudik yang membutuhkan obat disaat melakukan perjalanan mudik.

Sementara itu, Asisten Pemeriksaan Laporan Ombudsman RI Kalimantan Selatan Rizki Arrida, memberikan catatan kepada pihak Dinas Perhubungan di Terminal Bus Pal 6 untuk memisahkan ruang istirahat dan ruang laktasi guna ibu menyusui. Serta menyediakan alat pengukur suhu/termogun di posko mudik agar dapat dilaksanakan pengecekan acak persyaratan perjalanan berdasarkan bukti vaksin.

Kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan Kalimantan Selatan Sopian Hadi, menegaskan untuk seluruh pihak yang bertugas mengawasi arus mudik agar serius dalam melaksanakan tugasnya, mengingat dua tahun terakhir tidak ada mudik karena pandemi Covid-19.

Penjaminan Mutu

Apa

Salah satu tujuan dibentuknya lembaga Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut dengan Ombudsman sebagaimana tersebut dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia adalah meningkatkan mutu pelayanan negara disegala bidang, agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman dan kesejahteraan yang semakin baik.

Bagaimana

Memberikan keyakinan dan menjamin bahwa pelaksanaan tugas dan fungsi penyelesaian laporan masyarakat dan pencegahan maladministrasi sesuai standar mutu dan/atau peraturan yang ditetapkan. Adapun sasaran strategis KUMM adalah terimplementasinya mutu baku dan kinerja pelayanan penyelesaian laporan masyarakat dan pencegahan maladministrasi sesuai dengan peraturan yang berlaku



Layanan Pemeriksaan Aduan Pengawasan Pelayanan Publik

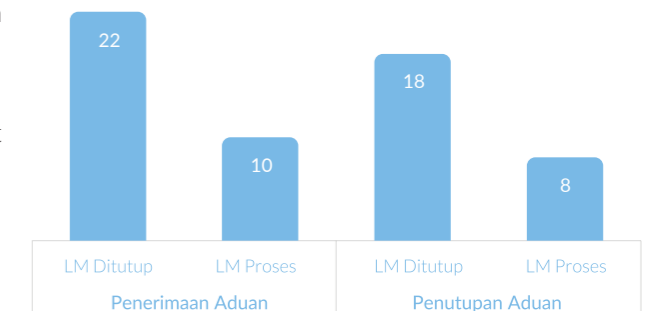
Untuk mencapai sasaran strategisnya kegiatan KUMM sebagaimana Rencana Kerja Ombudsman RI Tahun 2022 melakukan kegiatan Penjaminan Mutu yang terdiri dari 3 (tiga) Komponen Rincian Output yaitu:

1. Penyelesaian Aduan terkait Pengawasan Pelayanan Publik di Ombudsman

Pengelolaan terhadap pengaduan di Ombudsman, baik dari internal maupun eksternal terkait pelaksanaan tugas dan fungsi Ombudsman sebagai wujud penegakan integritas Insan Ombudsman telah diatur dalam Peraturan Ombudsman Nomor 27 Tahun 2017 tentang Sistem Pelaporan dan Penanganan Pelanggaran Internal (Whistleblowing System) di Lingkungan Ombudsman. Peraturan tersebut sampai saat ini digunakan sebagai dasar hukum dan pedoman Ombudsman dalam mengelola dan menangani pengaduan terhadap pelayanan oleh Ombudsman, 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. Pengaduan yang diterima kemudian oleh unit yang melakukan penelaahan, ditelaah untuk ditentukan jenis dan langkah tindakan selanjutnya, yaitu:

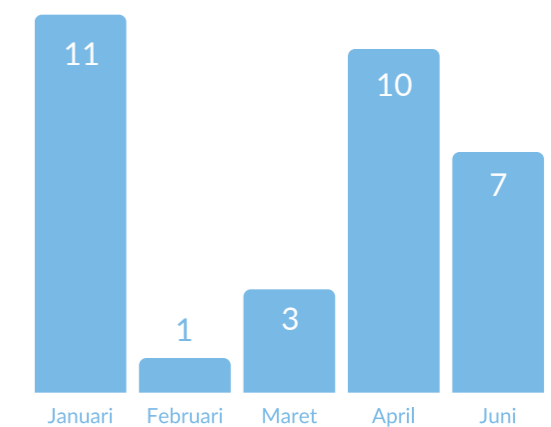
- Ditindaklanjuti dengan pemeriksaan;
- Tidak ditindaklanjuti dengan pemeriksaan;
- Ditindaklanjuti dengan proses penegakan etik; atau
- Ditindaklanjuti dengan pembinaan.

Dalam hal hasil penelaahan diputuskan untuk ditindaklanjuti dengan tahap pemeriksaan, maka pemeriksaan akan dilakukan oleh Tim Pemeriksa. Pengaduan internal yang diterima oleh KUMM sampai dengan Triwulan II tahun 2022 adalah sebanyak 32 aduan dengan status LM ditutup sebanyak 22 dan yang masih dalam proses sebanyak 10.



Jumlah Penerimaan dan Penutupan Aduan Pengawasan Pelayanan Publik Triwulan II Tahun 2022

Dari 32 pengaduan terkait pengawasan pelayanan publik yang diterima sampai dengan Triwulan II Tahun 2022 sejumlah 0,67% dari 4741 total laporan masyarakat yang diterima Ombudsman RI. Dari target penyelesaian 35 Pengaduan, telah diselesaikan 26 pengaduan dengan persentase mencapai 74,28% dari target yang telah ditetapkan. 26 aduan tersebut diselesaikan dengan rata-rata lama waktu penyelesaian 46,36 hari, dimana dalam target yang ditetapkan penyelesaian pengaduan dilakukan dalam rata-rata 50 hari.



Jumlah Aduan Perbulan Triwulan II Tahun 2022

Banyaknya jumlah aduan yang diterima pada bulan Januari 2022 yaitu sebanyak 11 aduan, hal ini dikarenakan aduan yang diterima Inspektorat pada sekitar akhir Desember 2021 baru bisa dinyatakan memenuhi persyaratan aduan WBS pada awal Januari 2022.

Penjaminan Mutu Penyelesaian Laporan Masyarakat

Penjaminan Mutu merupakan upaya untuk memastikan bahwa sistem, proses, prosedur dan sumberdaya sesuai dengan standar, harapan, atau rencana yang ditetapkan dengan tujuan untuk memberi keyakinan bahwa seluruh aspek pelaksanaan tugas dan fungsi menghasilkan produk dan jasa pelayanan sesuai standar mutu dan peraturan yang berlaku.

Peraturan Ombudsman RI Nomor 51 Tahun 2021 tentang Manajemen Mutu Terpadu Ombudsman RI mengatur bahwa penjaminan mutu terhadap kegiatan penyelesaian laporan dijalankan oleh Keasistenan Manajemen Mutu (KUMM). Penjaminan mutu kegiatan penyelesaian laporan dilaksanakan oleh Tim Penjaminan Mutu mulai tahap perencanaan, pelaksanaan dan pelaporan. Tim berwenang untuk mengakses seluruh data dan informasi yang diperlukan sehubungan dengan pelaksanaan tugas penjaminan mutu dari sistem informasi, catatan, dokumentasi, aset dan personil dengan memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Tim bertanggung jawab menjaga kerahasiaan data dan informasi tersebut, kecuali ditentukan lain berdasarkan peraturan perundang-undangan. Kegiatan penjaminan mutu dituangkan dalam bentuk laporan hasil penjaminan mutu. Ruang lingkup penjaminan mutu mencakup proses penanganan penyelesaian laporan masyarakat yang terdokumentasikan dalam nomor registrasi.

Target kegiatan penjaminan mutu penyelesaian laporan yang harus dilaksanakan oleh KUMM sebagaimana Rencana Kerja Ombudsman Tahun 2022 sejumlah 13 (tiga belas) telah dilakukan seluruhnya, bahkan melebihi target dengan pelaksanaan 15 (lima belas) kali dengan capaian 115,38%, sebagaimana yang tercantum pada tabel dibawah ini:

No	Unit Kerja	Tgl. Pelaksanaan
1.	Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sumatera Selatan	17 s.d. 21 Mei 2022

2.	Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Utara	17 s.d. 21 Mei 2022
3.	Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Utara	30 Mei s.d. 3 Juni 2022
4.	Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat	23 - 25 dan 27 Mei 2022
5.	Keasistenan Utama Resolusi dan Monitoring	23 - 25 dan 27 Mei 2022
6.	Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Barat	13 - 17 Juni 2022
7.	Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sumatera Barat	14 - 18 Juni 2022
8.	Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan	14 - 18 Juni 2022
9.	Keasistenan Utama I	18 April 2022
10.	Keasistenan Utama II	20 April 2022
11.	Keasistenan Utama III	25 April 2022
12.	Keasistenan Utama IV	26 April 2022
13.	Keasistenan Utama V	25 April 2022
14.	Keasistenan Utama VI	25 April 2022
15.	Keasistenan Utama VII	18 April 2022

Penjaminan Mutu Pencegahan Maladministrasi

Sebagai amanat pelaksanaan Peraturan Ombudsman Manajemen Mutu Terpadu, dilakukan Penjaminan Mutu di ranah Pencegahan Maladministrasi. Kebutuhan untuk menjamin kualitas terhadap pelaksanaan kegiatan Pencegahan Maladministrasi standar sesuai dengan standar atau peraturan yang berlaku di Ombudsman. Agar kualitas produk kajian Pencegahan dapat terus terjaga maka perlu adanya kegiatan Penjaminan Mutu untuk menemukan kendala dan permasalahan yang digunakan sebagai dasar perbaikan pada tahapan, dasar hukum dan perilaku kerja.

Target kegiatan penjaminan mutu pencegahan maladministrasi yang harus dicapai sebagaimana Rencana Kerja Ombudsman Tahun 2021 sejumlah 3 (tiga), yang direncanakan akan dilaksanakan pada bulan Juli sampai dengan September 2022.

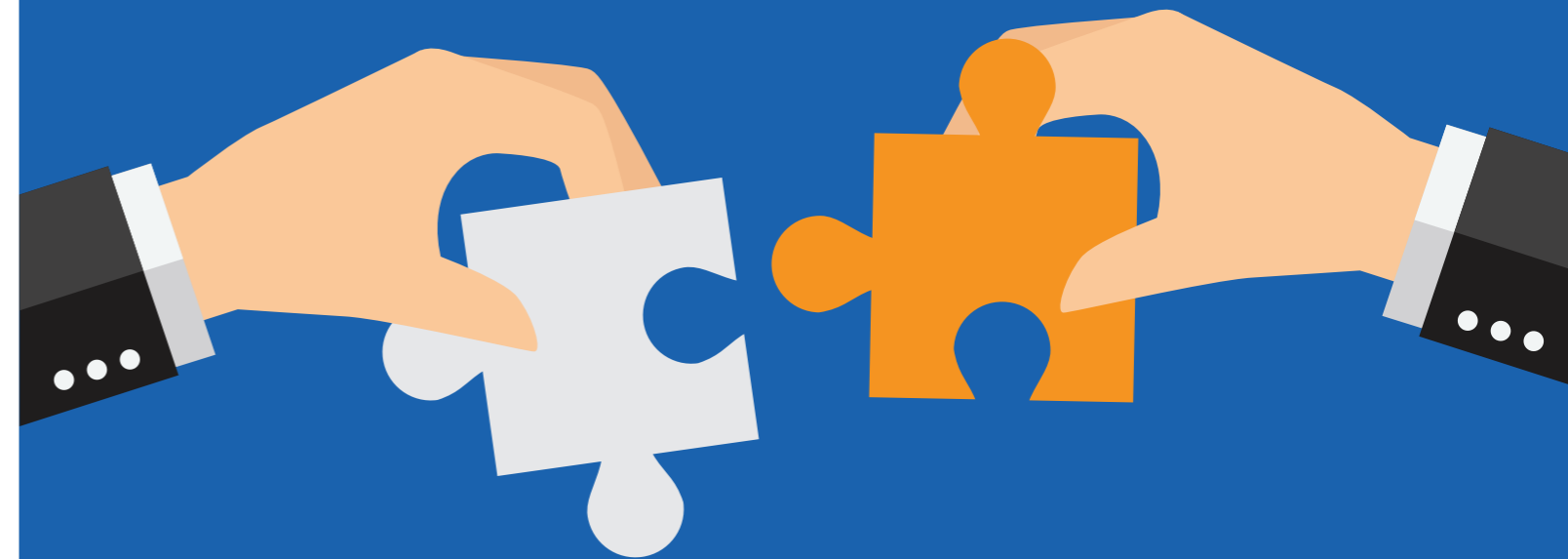
Dukungan Manajemen

Apa

Program yang mendukung pelaksanaan fungsi, tugas dan kewenangan dalam rangka mencapai tujuan Ombudsman Republik Indonesia

Bagaimana

Memberikan dukungan dalam bentuk pengembangan sumber daya manusia, penyediaan anggaran dan keuangan, kerjasama, hukum, teknologi informasi dan hubungan masyarakat serta pengawasan internal



Lingkup Dukungan Manajemen

Ombudsman Republik Indonesia (Ombudsman RI) diberi mandat oleh Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 untuk melakukan pengawasan terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan. Pada pasal 2 Peraturan Sekretaris Jenderal Ombudsman Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia disebutkan bahwa, Sekretariat Jenderal Ombudsman mempunyai tugas menyelenggarakan dukungan administratif kepada Ombudsman Republik Indonesia. Sekretariat Jenderal Ombudsman terdiri atas 6 (enam) Biro, dan 1 (satu) Inspektorat.

Pengembangan Sumber Daya Manusia

Dalam rangka menciptakan Sumber Daya Manusia yang unggul yang berkualitas kegiatan pengembangan kompetensi yang telah dilaksanakan yaitu:

No	Nama Pengembangan Kompetensi	Bulan
1.	Sosialisasi Teknis Pengisian LHKASN	April
2.	e-learning Bendahara Pengeluaran Pembantu Angkatan 5	April
3.	Pelatihan Mediasi Lanjutan	April
4.	Pelatihan Inclusive and Transformative Leadership	April
5.	Pelatihan Penjurangan Asisten Tingkat III Batch 1 Tahun 2022	April
6.	Sosialisasi dan Rapat Koordinasi Kebijakan Kearsipan (TND, Klasifikasi Arsip, JRA, SKKAA, pemberkasan arsip aktif dan Pengelolaan Arsip Dinamis)	April
7.	Microteaching Basic Investigation Training (BIT)	Mei
8.	Pelatihan Penjurangan Asisten Tingkat III Batch 2 Tahun 2022	Mei
9.	Pelatihan Penulisan Berita dan Opini	Mei
10.	Pelatihan Propartif Eksternal	Mei
11.	Pelatihan Propartif Lanjutan (Advance Propartif)	Mei
12.	Webinar Strategi Pencapaian IKPA 2022	Mei
13.	Basic Investigation Training (BIT) - Batch 1	Mei
14.	Basic Investigation Training (BIT) - Batch 2	Juni
15.	Diklat Teknis Pengelolaan Arsip Dinamis Angkatan II	Juni

16.	Kemenkeu Corpu Open Class – Penguatan Kompetensi Pejabat Pembuat Komitmen (PPK) dan Pejabat Pengadaan secara daring	Juni
17.	Pelatihan dan Sertifikasi Certified Risk Management Professional (CRMP)	Juni
18.	Pelatihan Pelayanan Kepada Penyandang Disabilitas	Juni
19.	Pelatihan Sertifikasi Kompetensi Level-1 Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah	Juni
20.	Pelatihan Sertifikasi Pembentukan Auditor Terampil Tahun 2022 – Batch I dengan metode hybrid	Juni
21.	Sosialisasi Permenpan RB Nomor 6 dan 7 Tahun 2022	Juni
22.	Sosialisasi Whistle Blowing System (WBS) pada Biro SDM dan Umum	Juni
23.	Webinar Pelayanan Kepada Penyandang Disabilitas	Juni
24.	Webinar Reformulasi IKPA Tahun 2022	Juni

Tabel Daftar Kegiatan Pengembangan SDM

Seleksi Calas

Dalam rangka mewujudkan sumber daya manusia yang profesional sesuai dengan kompetensi yang mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi Ombudsman Republik Indonesia baik di Kantor Pusat maupun di Kantor Perwakilan, maka perlu untuk mewujudkan kondisi yang ideal pegawai khususnya Asisten yang membantu melaksanakan tugas dan wewenang Ombudsman. Kondisi ideal tersebut dapat dilaksanakan dengan menambah jumlah pegawai melalui seleksi terbuka.

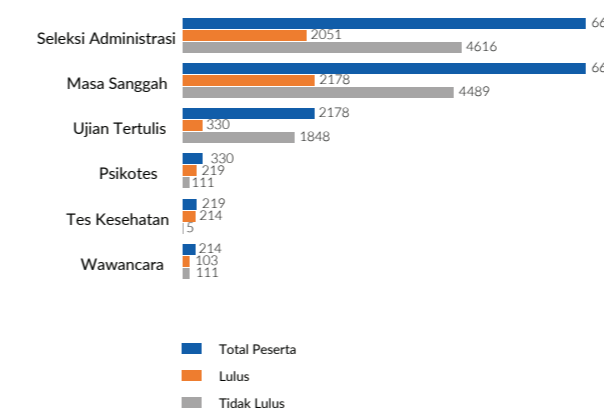
Seleksi Calon Asisten Ombudsman Republik Indonesia yang dilaksanakan pada tahun anggaran 2022 di Kantor Pusat dan 20 Kantor Perwakilan Ombudsman RI. Adapun tahapan seleksi Calon Asisten meliputi pengumuman seleksi, seleksi administrasi, seleksi substansi, tahapan seleksi lainnya, dan pengumuman hasil tahapan seleksi.

Tujuan dilaksanakannya Seleksi Calon Asisten Ombudsman Republik Indonesia ini adalah mendukung pencapaian target kinerja dan memperlancar pelaksanaan fungsi, tugas, dan wewenang Ombudsman Republik Indonesia di Kantor Pusat dan Kantor Perwakilan

No	Nama Kegiatan	Tanggal
1.	Pengumuman Pendaftaran	10 Februari 2022
2.	Pendaftaran	14 Februari 2022 - 7 Maret 2022
3.	Seleksi Administrasi	15 Februari 2022 - 9 Maret 2022
4.	Pengumuman Hasil Seleksi Administrasi	10 Maret 2022
5.	Masa Sanggah	11 - 15 Maret 2022
6.	Jawaban Sanggah	12 - 16 Maret 2022
7.	Pengumuman Hasil Sanggah	17 Maret 2022
8.	Ujian Tertulis	28 Maret 2022
9.	Pengumuman Hasil Ujian Tertulis	1 April 2022
10.	Psikotes	6 - 7 April 2022
11.	Pengumuman Psikotes	25 April 2022
12.	Tes Kesehatan	9 - 10 Mei 2022
13.	Pengumuman Hasil Tes Kesehatan	18 Mei 2022
14.	Ujian Wawancara	23 - 25 Mei 2022
15.	Pengumuman Hasil Seleksi Calon Asisten	31 Mei 2022
16.	TMT Calon Asisten	1 Juli 2022

Tabel Jadwal Seleksi Calas

Peserta Seleksi Calon Asisten Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2022 pada tiap tahapan sebagaimana berikut:



Grafik Jumlah peserta yang lolos di masing-masing tahap

Calon Asisten

Calon Asisten terpilih berjumlah 103 (seratus tiga) orang dengan yang tersebar pada unit kerja sebagai berikut :

No	Unit	Jumlah Calas
1.	Keasistenan Utama Manajemen Mutu	1
2.	Keasistenan Utama Manajemen Pencegahan dan Maladministrasi	3
3.	Keasistenan Utama Resolusi dan Monitoring	3
4.	Keasistenan Utama I	4
5.	Keasistenan Utama II	5
6.	Keasistenan Utama III	5
7.	Keasistenan Utama IV	4
8.	Keasistenan Utama V	6
9.	Keasistenan Utama VI	3
10.	Keasistenan Utama VII	4
TOTAL CALON ASISTEN KANTOR PUSAT		38

Tabel Persebaran jumlah asisten di masing-masing unit keasistenan

No	Unit	Jumlah Calas
1.	Bali	3
2.	Bengkulu	4
3.	Gorontalo	3
4.	Jakarta Raya	1
5.	Jambi	4
6.	Jawa Timur	5
7.	Kalimantan Selatan	3
8.	Kepulauan Riau	5
9.	Lampung	2
10.	Maluku	3
11.	Maluku Utara	3
12.	Nusa Tenggara Barat	1
13.	Nusa Tenggara Timur	2
14.	Papua	4
15.	Riau	2
16.	Sulawesi Selatan	3
17.	Sulawesi Tengah	5
18.	Sulawesi Utara	4
19.	Sumatera Selatan	5
20.	Sumatera Utara	3
TOTAL CALAS KANTOR PERWAKILAN		65

Tabel Persebaran jumlah calas di masing-masing kantor perwakilan

LAPORAN KEUANGAN

Anggaran Ombudsman RI tahun 2022 adalah Rp202,749 miliar dengan realisasi hingga triwulan II tahun 2022 sebesar Rp90,600 miliar (44,69%). Realisasi Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebesar 4,966 miliar (23,66%) sedangkan Program Dukungan Manajemen sebesar Rp85,634 miliar (47,11%). Rekapitulasi disajikan pada tabel berikut:

Program/Kegiatan	Pagu	Realisasi	%
Ombudsman RI	202.749.512.000	90.600.614.416	44,69%
Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	20.990.690.000	4.966.355.557	23,66%
Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat	8.452.388.000	4.113.493.587	48,67%
Pencegahan Maladministrasi	12.257.510.000	703.017.726	5,74%
Penjaminan Mutu	280.792.000	149.844.244	53,36%
Program Dukungan Manajemen	181.758.822.000	85.634.258.859	47,11%
Perencanaan dan Keuangan	1.023.746.000	589.915.026	57,62%
Fasilitasi Pelayanan Teknis Pengawasan Pelayanan Publik	830.930.000	248.318.916	29,88%
Kehumasan, Data dan Sistem, dan Teknologi Informasi	1.454.859.000	544.695.654	37,44%
Pengawasan Internal	276.998.000	81.312.300	29,35%
Hukum, Kerja Sama, Organisasi, dan Reformasi Birokrasi	996.002.000	521.743.314	52,38%
Sumber Daya Manusia, Perlengkapan, dan Kerumahtanggaan	177.176.287.000	83.648.273.649	47,21%

Tabel Laporan Keuangan di Triwulan II



PRODUK REGULASI

Produk Regulasi yang telah dikerjakan selama Triwulan kedua ini adalah

No	Jenis Peraturan	Judul	Penanggung Jawab
1.	Rancangan Undang-Undang	1. Rancangan Undang-Undang tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia	Sekretariat Jenderal dan Unit Kerja Keasistenan
	Rancangan Peraturan Pemerintah	2. Rancangan Peraturan Pemerintah tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 64 Tahun 2012 tentang Sistem Manajemen Sumber Daya Manusia pada Ombudsman Republik Indonesia; dan 3. Rancangan Peraturan Pemerintah tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah;	Sekretariat Jenderal dan Unit Kerja Keasistenan
2.	Rancangan Peraturan Presiden	1. Rancangan Peraturan Presiden tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 15 Tahun 2014 tentang Gaji Asisten Ombudsman Republik Indonesia; dan 2. Rancangan Peraturan Presiden tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 60 Tahun 2017 tentang penghasilan dan Hak-Hak Lain Kepala Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah.	Sekretariat Jenderal dan Unit Kerja Keasistenan
3.	Rancangan Peraturan Ombudsman	1. Rancangan Peraturan Ombudsman tentang Pedoman Kerja Sama di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia 2. Rancangan Peraturan Ombudsman tentang Kode Etik dan Kode Perilaku Insan Ombudsman 3. Rancangan Peraturan Ombudsman tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 tentang Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan/Penggantian 4. Rancangan Peraturan Ombudsman tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Ombudsman Nomor 10 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Peraturan Pemerintah tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah	Biro HKO Inspektorat KU yang membidangi fungsi Pemeriksaan Biro SDMU dan Perwakilan Ombudsman RI

		5. Rancangan Peraturan Ombudsman tentang Organisasi dan Tata Kerja pada Keasistenan Ombudsman Republik Indonesia.	Biro HKO dan Unit Kerja Keasistenan
		6. Rancangan Peraturan Ombudsman tentang Proses Bisnis di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia	Biro HKO
		7. Rancangan Peraturan Ombudsman tentang Satu Data Ombudsman Republik Indonesia	Biro HTI
		8. Rancangan Peraturan Ombudsman tentang Perubahan atas Peraturan Ombudsman Nomor 22 Tahun 2016	KU Manajemen Pencegahan Maladministrasi
		9. Rancangan Peraturan Ombudsman Nomor 41 Tahun 2019 tentang Tata Cara Pencegahan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik	KU Manajemen Pencegahan Maladministrasi
		10. Rancangan Peraturan Ombudsman tentang Manajemen Resiko	Inspektorat
		11. Rancangan Peraturan Ombudsman tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Ombudsman Nomor 35 Tahun 2018 tentang Insentif Asisten Ombudsman Republik Indonesia	Unit Kerja Keasistenan

Produk hukum diluar Program Legislasi Ombudsman RI Prioritas Tahun 2022 yang telah diselesaikan di Triwulan II Tahun 2022, terdiri dari :

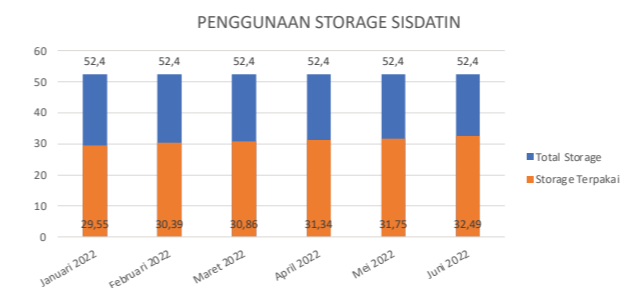


1. 30 (Tiga Puluh Lima) MOU yang telah di reviu.
2. 19 (Sembilan belas) PKS yang telah di reviu.
3. 19 (Sembilan belas) PKS yang telah di reviu.
4. 8 (Delapan) Surat Edaran yang telah dibuat
5. 53 (Lima Puluh Tiga) Surat Keputusan Ketua yang telah dibuat.
6. 15 (Lima Belas) Surat Keputusan Sekretaris Jenderal yang telah dibuat

KEHUMASAN

Kelompok Pengelolaan Data dan Informasi memiliki tugas utama yaitu mengelola data dan informasi yang berasal dari setiap unit di lingkungan Ombudsman Republik Indonesia. Untuk membantu fungsinya tersebut, Kelompok Pengelolaan Data dan Informasi saat ini menggunakan web aplikasi Sisdatin yang beralamat di <http://sisdatin.ombudsman.go.id>.

Berkenaan dengan hal tersebut, seluruh insan Ombudsman Republik Indonesia dapat mengakses Sisdatin dimanapun dan kapanpun dalam hal melaksanakan pekerjaan kantor. Adapun penggunaan Sistem Data dan Informasi (Sisdatin) selama tahun 2022 ini adalah sebagai berikut:



Tingkatkan Kualitas Website, Ombudsman Gelar Pelatihan Menulis Berita dan Opini

Website memiliki peran yang sangat penting sebagai salah satu kanal penyebaran informasi resmi Ombudsman Republik Indonesia. Setiap informasi yang tayang di website membawa kedudukan dan wibawa lembaga. Keakuratan, kerapian, dan keselerasan informasi mutlak diperlukan. Sebagai upaya meningkatkan kualitas website, Biro Humas dan Teknologi Informasi Ombudsman RI menggelar Pelatihan Menulis Berita dan Opini secara daring pada 24-25, 31 Mei dan 2 Juni 2022.

Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan kapasitas sumber daya manusia pengelola website, meningkatkan kualitas tulisan berita yang tayang, menyeragamkan istilah/nomenklatur, menciptakan gaya bahasa (style) penulisan website Ombudsman, dan menyusun Petunjuk Teknis Penulisan Berita.

Menghadirkan Asep Wijaya sebagai pengajar, penulis media online IDN Times dan widyaiswara di Narabahasa, pelatihan ini diikuti oleh 86 Insan Ombudsman dari seluruh Indonesia. Selain memberi pelatihan secara daring, pengajar juga memberikan pendampingan menulis dalam grup Whatsapp. Tulisan peserta dapat dikirimkan melalui grup untuk kemudian disunting oleh pengajar.



24-05-2022 Pelatihan Penulisan Berita dan Opini

Wajah Baru Perpustakaan Ombudsman



POCADI Ombudsman RI

Pada Triwulan II tahun 2022, dilakukan renovasi dan penyesuaian ruang Perpustakaan Ombudsman. Ruangan didesain menyatu dengan Pojok Baca Digital (POCADI) serta mudah diakses oleh masyarakat umum. Hal ini tentunya memudahkan siapa saja untuk mengakses layanan Perpustakaan Ombudsman. Selain itu Perpustakaan Ombudsman juga telah mengaktifkan layanan POCADI secara penuh. Dengan lokasi yang strategis dan fitur yang menarik, POCADI menjadi pilihan pelapor dan pengunjung lainnya untuk singgah sejenak menghilangkan jenuh.

PENGAWASAN INTERNAL

Perpustakaan Ombudsman juga berkesempatan untuk menambah jejaring melalui kegiatan Rapat Koordinasi Teknis Perpustakaan Khusus yang dilaksanakan oleh Perpustakaan Nasional RI pada tanggal 8-10 Juni 2022. Dalam rapat tersebut, dilakukan pembahasan terkait Grand Design Pembinaan dan Pengembangan Perpustakaan Khusus. Diharapkan Perpustakaan Ombudsman dapat menjadi salah satu perpustakaan khusus yang dapat mengembangkan kualitas manajemen dan layanannya searah dengan grand design tersebut.



Rapat Koordinasi Teknis Perpustakaan Khusus

Monitoring pemberitaan Ombudsman RI Periode Triwulan II Tahun 2022

Selama periode 1 April-30 Juni 2022 terpantau pemberitaan terkait Ombudsman RI muncul dalam 5.497 artikel berita dengan sebaran 5.163 artikel berita dari media online, 318 artikel berita dari media cetak, 13 artikel berita media tv dan 3 dimuat dalam media radio. Dengan rincian sebagai berikut:

1. Selama periode 01 – 30 April 2022 terpantau pemberitaan terkait Ombudsman RI muncul dalam 1.613 artikel berita dengan sebaran 1.522 artikel berita dari media online, 81 artikel berita dari media cetak, 9 artikel berita media tv dan media radio 1. Tiga isu yang menjadi fokus utama media yaitu seputar Pekerja Tak Terima THR Bisa Melapor Ke Ombudsman RI, Presiden Jokowi Terima Laporan Tahunan 2021 Ombudsman RI dan Polemik TWK KPK.

2. Selama periode 01 – 31 Mei 2022 terpantau pemberitaan terkait Ombudsman RI muncul dalam 1.292 artikel berita dengan sebaran 1.226 artikel berita dari media online, 63 artikel berita dari media cetak, 2 berita media tv dan 1 siaran media radio. Tiga isu yang menjadi fokus utama media yaitu seputar Ombudsman RI Lakukan Pemeriksaan Maraton Terkait Penyediaan dan Stabilisasi Harga Komoditas Minyak Goreng, Cegah Maladministrasi dan Pelanggaran Manajemen ASN, KASN Bersama Ombudsman Teken Nota Kesepahaman, dan Jelang Pemilu Serentak 2024, Netralitas ASN Jadi Sorotan 3 Lembaga Pengawas
3. Selama periode 01 – 30 Juni 2022 terpantau pemberitaan terkait Ombudsman RI muncul dalam 2.592 artikel berita dengan sebaran 2.415 artikel berita dari media online, 174 artikel berita dari media cetak, 2 berita media tv dan 1 siaran media radio. Tiga isu yang menjadi fokus utama media yaitu seputar Ombudsman Terima 2.706 Aduan Dugaan Malaadministrasi hingga Triwulan I 2022, Ombudsman Nilai Pemerintah Lamban Dalam Pengendalian dan Penanggulangan PMK dan Ombudsman Temukan Potensi Malaadministrasi pada Proses Peralihan Pegawai BRIN.



2. Reviu Laporan Kinerja Ombudsman RI Tahun 2021

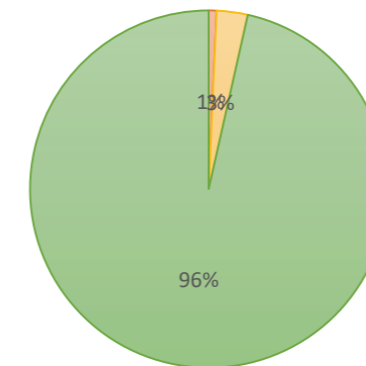
Inspektorat melaksanakan Reviu atas Laporan Kinerja Lembaga Ombudsman RI Tahun Anggaran 2021. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 53 Tahun 2014, reviu Laporan Kinerja Ombudsman RI dilakukan pada 3 (tiga) aspek, yaitu aspek format, mekanisme penyusunan, dan substansi, dan menghasilkan Catatan Hasil Reviu Laporan Kinerja agar dapat dilakukan perbaikan pada penyajian Laporan Kinerja Ombudsman RI TA 2021 sesuai dengan Catatan Hasil Reviu dimaksud.

3. Pendampingan Reviu P3DN Triwulan I TA 2022

Berdasarkan Keputusan Ketua Nomor 128 Tahun 2022, Ombudsman RI telah membentuk Tim Peningkatan Penggunaan Produk Dalam Negeri (P3DN) di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2022 - 2024. Dari hasil pendampingan yang telah dilaksanakan didapatkan hasil antara lain paket RUP telah terverifikasi sebanyak 714 dari 731 paket RUP, paket RUP telah terverifikasi secara lengkap sebanyak 576 dari 731 paket RUP, dan 17 paket RUP belum terverifikasi sama sekali. Untuk realisasi kontrak pada menu monitoring P3DN yang sudah terinput adalah sebanyak 187 paket dari total 731 paket RUP.

Pada Triwulan II Tahun 2022 Inspektorat melaksanakan kegiatan pengawasan menyesuaikan dengan situasi yang saat ini sedang pandemi Covid-19. Dari 25 laporan yang ditargetkan Inspektorat telah berhasil dipenuhi dari target yaitu sebanyak 18 laporan sampai dengan Triwulan II atau dengan kata lain capaian kinerja Inspektorat sampai dengan Triwulan II sebesar 72%. Pagu anggaran Inspektorat pada Tahun 2022 sebesar Rp489.119.000,00 dan telah direalisasikan sebesar Rp81.312.300,00 atau sebesar 16,62%. Dari sisi aspek manfaat target Inspektorat yang telah berhasil dipenuhi sepanjang triwulan I sampai dengan triwulan II ialah nilai RB sebesar 85,81, persentase pelanggaran etik yang telah diselesaikan sebesar 60%, serta Indeks Kepuasan atas Layanan Inspektorat sebesar 82.

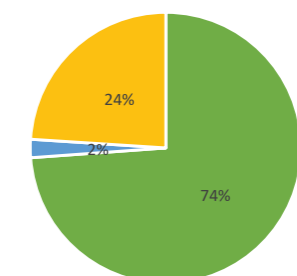
1. Pengelolaan LHKASN



Eselon III Eselon IV Pegawai fungsional

Wajib Laporkan LHKASN

Inspektorat melaksanakan pengelolaan LHKASN Tahun 2022 dengan hasil tingkat kepatuhan pengisian dan pelaporan LHKASN sebesar 100% dan telah dilakukan verifikasi seluruhnya oleh Inspektorat. Terdapat penambahan sebanyak 64 pegawai yang melakukan pelaporan pertama, sehingga jumlah Wajib Laporkan LHKASN pada tahun 2022 sebanyak 284 orang, yang terdiri dari 2 (dua) pegawai Eselon III, 8 (delapan) Eselon IV, dan 274 pegawai fungsional.



■ paket RUP telah terverifikasi secara lengkap
■ paket RUP belum terverifikasi sama sekali.
■ realisasi kontrak pada menu monitoring P3DN yang sudah terinput

Pendampingan Reviu P3DN Triwulan I TA 2022

4. Evaluasi PMPRB

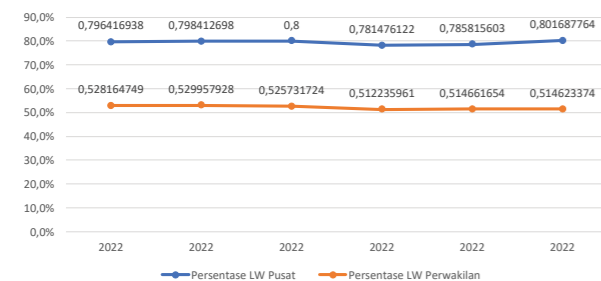
Berdasarkan Surat Tugas Inspektur Nomor 376/PW.03/V/2022, Inspektorat melaksanakan Evaluasi Penilaian Mandiri Pelaksanaan Reformasi Birokrasi tingkat instansi dan unit kerja di lingkungan Ombudsman RI sebagai Tim Penilai Internal. Dari hasil evaluasi yang telah diverifikasi oleh TPI didapatkan hasil rekapitulasi nilai Reformasi Birokrasi tiap unit kerja di lingkungan Ombudsman RI berdasarkan penilaian dari TPI.

5. Penegakan Kode Etik

Inspektorat melaksanakan penegakan kode etik terhadap 1 (satu) aduan sepanjang Triwulan II Tahun 2022.

Keasipan Program Pengawasan

Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik merupakan kewenangan Ombudsman berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008. Dalam melaksanakan kewenangan tersebut, dibentuk Keasipen sebagai pelaksana tugas dan fungsi Ombudsman di bidang penyelesaian laporan, pencegahan maladministrasi, dan penjaminan mutu.



Fluktuasi Persentase LM Lewat Waktu

Klasifikasi laporan masyarakat adalah penetapan kategori laporan masyarakat yang didasarkan atas perolehan total nilai setiap laporan. Kategori klasifikasi ditetapkan dalam Keputusan Ketua Ombudsman Nomor 67 Tahun 2020 tentang Pedoman Klasifikasi Laporan Masyarakat di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia. Indikator dalam menentukan klasifikasi terdiri atas: jumlah Terlapor dan/atau pihak

terkait; jumlah permasalahan pelayanan publik; lokasi instansi terlapor, pihak terkait dan/atau objek laporan masyarakat tempat terjadinya dugaan maladministrasi; dan penerima manfaat atau masyarakat yang terdampak langsung. Klasifikasi laporan masyarakat dibagi dalam 3 (tiga) kategori, yaitu: laporan sederhana, laporan sedang, dan laporan berat.

Pelaksanaan koordinasi dan pengelolaan administrasi kearsipan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik sebagai berikut:

a. Pengelolaan Laporan Masyarakat

Penerimaan dan pemilahan laporan masyarakat melalui surat (dengan kategori baru, lanjutan, tembusan, tanggapan, dan arsip). Laporan masyarakat baru yang diterima, dipilah, diregistrasi, diverifikasi, dan didistribusikan pada bulan April – Juni 2022 adalah 261 laporan. Registrasi surat masuk laporan masyarakat juga dilaksanakan pada laporan dengan kategori tembusan yang diregistrasi (map pink).

b. Pemutakhiran Laporan Masyarakat

Pemutakhiran pada aplikasi AoRA (Archive of Reports Application) terhadap data laporan masyarakat yang diterima oleh Pleno untuk Keasipen Utama I s.d. Keasipen Utama VII, dan data laporan masyarakat yang dilimpahkan dari Perwakilan ke Pusat. Selain pemutakhiran data juga melaksanakan kegiatan pembuatan stiker barcode untuk laporan masyarakat yang diterima Pleno, ditolak Pleno, dilimpahkan dari Perwakilan ke Pusat, dan laporan RCO (Respon Cepat Ombudsman).

c. Dokumentasi Laporan Masyarakat

Kegiatan dokumentasi laporan masyarakat meliputi: penomoran surat tindak lanjut laporan masyarakat berupa surat keluar LM, BAPL, penutupan PVL, pelimpahan LM; alih media laporan masyarakat berupa surat keluar, surat berita acara penutupan, dan surat pelimpahan laporan masyarakat; serta layanan peminjaman & pengembalian arsip laporan masyarakat.

Berita Perwakilan

Apa

Perwakilan Ombudsman mempunyai hubungan hierarkis dengan Ombudsman dan dipimpin oleh seorang Kepala Perwakilan

Dimana

Kantor Perwakilan Ombudsman berada di 34 Provinsi

Bagaimana

Memberikan Kemudahan Bagi Masyarakat Untuk Mengakses Pelayanan Dari Ombudsman Dalam Rangka Meningkatkan Efisiensi Dan Efektivitas Pengawasan Untuk Mewujudkan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Yang Baik



Berita Perwakilan

Sumatra Barat

Dugaan Maladministrasi tidak memberikan layanan yang dilakukan oleh Wali Nagari Bukit Tandang dengan tidak menerbitkan surat keterangan usaha Pelapor karena Badan Usaha milik Nagari (BUMNag) akan membuka usaha yang sama dengan yang dimohonkan oleh Pelapor. Ombudsman melakukan Respon Cepat (RCO) dengan meminta klarifikasi serta mencari kesepakatan penyelesaian permasalahan.

“Ombudsman berhasil meyakinkan pihak Wali Nagari untuk bersedia meninjau ulang kembali penolakannya dengan hasil dapat memberikan surat keterangan usaha kepada Pelapor”

Kepulauan Riau

Penundaan penerbitan Surat Keputusan (SK) pengangkatan CPNS Kabupaten Lingga Formasi Tahun 2021. Sebanyak 207 CPNS yang dinyatakan lulus Memenuhi Syarat (MS) mengalami kesimpangsiuran proses dan keterlambatan pengangkatan akibat proses pemberkasan dan pendataan yang belum cukup jelas. Ombudsman Provinsi Kepulauan Riau menyambungkan koordinasi terhadap beberapa pihak terkait diantaranya Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM (BKPSDM) Kabupaten Lingga, BKN Regional XII, serta pihak pelapor (termasuk seluruh CPNS yang diwakili oleh 8 orang)

“Ombudsman perwakilan berhasil memberikan kepastian dan keadilan bagi pelapor dan ratusan CPNS lainnya sehingga mendapatkan SK Pengangkatan”

Jambi

Sebagai bentuk dukungan nyata terhadap kinerja pemerintah daerah setempat, Ombudsman Perwakilan Provinsi Jambi mendorong dibangunnya Mal Pelayanan Publik Kota Jambi pada periode triwulan II Tahun 2022. Peresmian dilakukan oleh Deputi Pelayanan Publik Kementerian PAN-RB setelah gedung dan seluruh loket pengaduan di MPP tersebut beroperasi.

“Selain apresiasi yang diberikan, Ombudsman Perwakilan Jambi juga turut meminta agar kabupaten/kota lainnya untuk juga dapat menjalankan tugas dan fungsi pelayanan publik yang salah satunya diimplementasikan dalam sentra pelayanan berbentuk Mal Pelayanan Publik sesuai amanat PermenPAN-RB Nomor 23 Tahun 2017 tentang Pelayanan Publik”

Kepulauan Bangka Belitung

Sebanyak 29% dari 444 aduan masyarakat yang ditangani Ombudsman Perwakilan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung pada triwulan I Tahun 2022 berkaitan dengan pemadaman bergilir. Sama seperti periode triwulan I, pada triwulan II laporan/ pengaduan masyarakat masih didominasi substansi energi dan kelistrikan. ORI Babel menindaklanjuti pada triwulan II dengan membuka posko pengaduan khusus pelayanan listrik

“Posko aduan listrik dibuat untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pelaporan serta mampu menjadi pemantik masyarakat untuk berani lapor. Cara ini juga agar masyarakat bisa secara aktif mengawasi layanan publik agar tetap sesuai dengan standar mutunya”

Jawa Barat

Selama triwulan II 2022, Ombudsman Perwakilan Provinsi Jawa Barat menangani 5 isu pokok substansi yang menonjol, diantaranya: 1) Pertanian dan Pangan; 2) Kesejahteraan Sosial; 3) Pemerintahan Desa; 4) Hak Sipil dan Politik; dan 5) Pelayanan Perbankan

Isu pertanian dan pangan berkaitan dengan distribusi bantuan sosial bagi kelompok agraris (petani/ nelayan/peternak). Sementara itu, isu kesejahteraan sosial masih terjadi seputar bantuan yang tidak tepat sasaran. Adapun pada isu pemerintahan desa, masalah yang terjadi adalah penggunaan anggaran dana desa yang kurang transparan serta pengangkatan dan pemberhentian perangkat desa.

Nusa Tenggara Barat

Mengingat banyaknya permasalahan yang menimpa PMI NTB, Ombudsman RI Provinsi Nusa Tenggara Barat melakukan kunjungan ke Kantor ADBMI Foundation untuk memperkuat perlindungan pekerja migran Indonesia dan menilai pentingnya kolaborasi dalam perlindungan sampai dengan pemberdayaan PMI. Perlindungan terhadap PMI harus secara inklusif dalam artian harus mampu menyentuh semua masyarakat.

“Pertukaran buku terkait program yang dilakukan oleh ADBMI dan Ombudsman Provinsi NTB”

Kalimantan Barat

Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Barat melakukan kegiatan Pembukaan Gerai Pengaduan untuk mendekatkan akses pelayanan pengaduan ke masyarakat. Sebelumnya, banyak masyarakat yang tidak mengetahui kemana harus mengadu terkait permasalahan pelayanan publik yang diterima masyarakat. Gerai pengaduan yang dibuka ditempatkan pada Mal Pelayanan Publik terhadap seluruh permasalahan pelayanan publik, mulai dari kesehatan, administrasi kependudukan, pendidikan, dan sebagainya.

“Harapannya gerai yang dibuka banyak diakses oleh masyarakat dan dapat dimanfaatkan dengan baik”

Kalimantan Tengah

Ombudsman Perwakilan Provinsi Kalimantan Tengah melakukan penanganan keluhan masyarakat terkait tidak dilaksanakannya pencairan tunjangan penghasilan pegawai oleh Dinas Pendidikan Provinsi Kalimantan Tengah periode Januari 2022-Mei 2022. Permintaan keterangan secara langsung dilakukan kepada Kepala Dinas Pendidikan Provinsi Kalimantan Tengah. Masalah yang dihadapi adalah adanya keterlambatan proses dikarenakan verifikasi antara

guru yang sudah sertifikasi dan belum sertifikasi memerlukan waktu yang cukup lama.

Pelapor menyampaikan bahwa haknya telah dibayarkan dan merasa lega karena haknya telah terpenuhi

Kalimantan Timur

Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Timur melaksanakan pemantauan PPDB yang pada triwulan II 2022 dikhususkan pada 2 kota, yaitu Balikpapan dan Samarinda. Sebanyak 6 sekolah di Balikpapan dan 11 sekolah di Samarinda (masing-masing terdiri dari SMPN, SMAN, dan SMKN) dimonitor pelaksanaan PPDB-nya untuk menjamin pelaksanaan PPDB yang efektif dan bebas maladministrasi. Monitoring juga dilakukan melalui kerja sama dengan Dinas Pendidikan Provinsi Kalimantan Timur dan dinas pendidikan kota setempat.

“Penyediaan posko/ kanal pengaduan yang disosialisasikan melalui media sosial Ombudsman Perwakilan Provinsi Kalimantan Timur dan tindak lanjut melalui kegiatan Respon Cepat Ombudsman (RCO)”

Kalimantan Selatan

Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan mengambil langkah tindak lanjut koordinasi level teknis, klarifikasi, dan pertemuan kepada terlapor terkait permasalahan distribusi air minum di Kabupaten Banjar. Hal ini dilatarbelakangi akibat laporan pengaduan pelanggan PT. Air Minum Intan Banjar yang mengeluhkan ketidaklancaran distribusi air minum dalam jangka waktu yang cukup lama.

Kesepakatan dan komitmen bersama dalam rangka perbaikan kinerja dan pelayanan air minum di Kabupaten Banjar seperti pengembangan SPAM (Sistem Penyediaan Air Minum) dan penguatan permodalan bagi PT. Air Minum Intan Banjar

Gorontalo

Ombudsman RI Perwakilan Gorontalo pada triwulan II 2022 menekankan pada peningkatan sinergitas antara Ombudsman sebagai lembaga pengawas, para penyelenggara layanan, serta masyarakat sebagai pengguna layanan. Sinergitas tersebut untuk menciptakan sebuah iklim mengawasi-diaawasi yang responsif dan berorientasi solusi. Pada bidang pencegahan, telah dibentuk jejaring Mitra Ombudsmantingkat I yang dibekali dengan kemampuan dasar tentang Ombudsman, Maladministrasi, dan Pelayanan publik.

“Para Mitra ini telah menyatakan dan melakukan komitmen pengawasan bersama Ombudsman”.

Maluku Utara

Ombudsman RI Provinsi Maluku Utara menangani permasalahan PPDB yang menimbulkan 8 potensi maladministrasi. Maladministrasi yang terjadi meliputi pungutan biaya untuk pendataan ulang siswa, pungutan pengambilan ijazah dan penerimaan rapor, pungutan/sumbangan terhadap perpindahan peserta didik, dan pungutan lain seperti pembelian seragam atau buku-buku tertentu.

“Ombudsman RI meminta agar Diknas dapat menyebarluaskan tata cara pengaduan untuk PPDB ini sehingga masyarakat tahu dan berani untuk melapor apabila terjadi masalah. Selain itu Diknas juga perlu menyebarluaskan informasi terkait pelaksanaan PPDB tersebut bahwasanya tidak dipungut biaya sehingga masyarakat juga tahu dan bisa memproteksi diri jika ada oknum yang melakukan permintaan uang/imbalan”.



Peristiwa Penting

Peristiwa Penting,



Keterangan :

Presiden Joko Widodo menerima para pimpinan Ombudsman Republik Indonesia di Istana Merdeka, Jakarta, pada Selasa, 12 April 2022. Dalam pertemuan tersebut, Ombudsman RI menyerahkan laporan tahunan 2021, termasuk menyampaikan beberapa agenda penting di dalam rangka peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia.

Pada laporan tahunan tahun 2021 disampaikan beberapa isu, di antaranya adalah penyelesaian laporan masyarakat, kemudian pencegahan maladministrasi lewat survei kepatuhan pelayanan publik di tingkat daerah dan kementerian/lembaga, kemudian pengembangan kelembagaan. Ombudsman RI juga menyampaikan soal penguatan kelembagaan lewat revisi undang-undang dan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan Ombudsman RI, serta pemenuhan sarana dan prasarana yang lain.

Presiden Jokowi menyambut baik kinerja Ombudsman selama satu tahun dan berharap Ombudsman bisa meningkatkan pengawasannya dengan lebih baik lagi. Presiden juga mengharapkan agar Ombudsman terus bersinergi dengan lembaga negara, kementerian, juga pemerintah daerah. Presiden menyampaikan bahwa Ombudsman sebagai lembaga negara sudah konsisten mengawasi pelayanan publik dan pemerintah akan menyeriusi hasil pengawasan yang disampaikan oleh Ombudsman

Ketua Ombudsman RI juga mengharapkan dukungan dari Presiden agar seluruh kementerian, lembaga negara, dan instansi terkait dengan pengawasan pelayanan publik melakukan kerja sama untuk koordinasi dan bersinergi dalam rangka penyelesaian laporan masyarakat.

Turut mendampingi Presiden Jokowi dalam pertemuan tersebut yaitu Menteri Sekretaris Negara Pratikno dan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Yasonna Laoly.



Keterangan :

“Kerja Sama Ombudsman RI, Danish Parliamentary Ombudsman, dan Dansk Handicap Forbund
“Exchange of Experience on Accessibility and Inclusion of Persons with Disabilities”

Penyandang disabilitas adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental dan/atau sensorik dalam jangka waktu lama yang mengalami hambatan atau kesulitan untuk dapat berinteraksi secara efektif dengan warga negara lainnya. Guna mewujudkan kesamaan hak dan kesempatan bagi penyandang disabilitas untuk memperoleh kehidupan yang sejahtera, mandiri dan tanpa diskriminasi maka penyelenggara pelayanan publik wajib memfasilitasi pemenuhan hak pelayanan publik tersebut.

Selain meratifikasi Convention on The Rights of Persons With Disabilities melalui UU No 19 Tahun 2011, Pemerintah juga telah mengesahkan Undang Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas. Ditambah lagi dengan adanya amanat pada UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dimana disebutkan bahwa penyelenggara pelayanan wajib memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota masyarakat tertentu, sebagaimana asas pelayanan publik antara lain kesamaan hak, persamaan perlakuan dan fasilitas, serta perlakuan khusus bagi kelompok rentan, dalam hal ini termasuk para penyandang disabilitas. Berbagai program telah disusun oleh Pemerintah, minimal untuk jenis pelayanan dasar seperti urusan administrasi kependudukan, kesehatan, pendidikan dan kesejahteraan sosial. Contoh konkritnya seperti adanya kuota CPNS jalur afirmasi bagi penyandang disabilitas, program bantuan sosial untuk disabilitas, program rehabilitasi dan sebagainya.

Ombudsman Republik Indonesia, sebagai pengawas pelayanan publik-pun melakukan survei kepatuhan pemenuhan standar pelayanan publik yang salah satu indikatornya adalah pemenuhan fasilitas pelayanan publik bagi masyarakat berkebutuhan khusus. Berdasarkan hasil Survey Kepatuhan Tahun 2019, bahwa masih minimnya tingkat pemenuhan standar pelayanan publik untuk disabilitas. Contoh, di tingkat Kementerian pemenuhannya hanya sebesar 23,14%, Lembaga 32,21%, Pemerintah Provinsi 35,4%, Pemerintah Kota 56,12% dan Pemerintah Kabupaten 55,09%. Menyikapi minimnya angka pemenuhan standar pelayanan publik tersebut, maka perlu ada upaya afirmasi yang melibatkan baik unsur pemerintah maupun masyarakat untuk senantiasa aktif melakukan pengawasan baik di internal lembaganya maupun optimalisasi pelibatan masyarakat, khususnya masyarakat Disabilitas dalam penyusunan standar pelayanan publik tersebut.

Ombudsman RI bekerjasama dengan Danish Parliamentary Ombudsman (DPO) dan Danish Handicap Forbund (DHF), melalui fasilitasi oleh Kedutaan Besar Denmark di Indonesia, menjalin kerja sama berjudul “Exchange of Experience on Accessibility and Inclusion of Persons with Disabilities”. Fokus program ini terkait pemenuhan pelayanan publik terhadap penyandang disabilitas (khususnya disabilitas fisik, buta dan tuli), secara spesifik dalam layanan yang diberikan oleh Ombudsman RI kepada pelapor dan masyarakat.

Melalui program ini, Ombudsman RI bersama DPO dan DHF menyusun sebuah pedoman internal dalam memberikan pelayanan kepada penyandang disabilitas, berjudul “Panduan Pelayanan Kepada Penyandang Disabilitas”. Selanjutnya dilakukan pelatihan Pelayanan Kepada Penyandang Disabilitas yang diikuti oleh Insan Ombudsman pusat, perwakilan Banten, perwakilan Jakarta Raya, dan perwakilan Jawa Barat.



1. Kunjungan Pimpinan Ombudsman RI ke Wakil DPR RI.



2. Kunjungan Pimpinan Ombudsman RI ke Makassar.



3. Rapat Dengar Pendapat DPR RI.



4. Pantau PPDB 2022, Ombudsman Sulbar Turun Langsung ke Lapangan.



5. Ombudsman Babel Sosialisasikan Pelayanan Publik Melalui Podcast SMAN 1 Manggar



6. Percepat Penyelesaian Laporan Masyarakat, Ombudsman Maluku Gelar Rapat Monitoring dan Penyusunan



7. Ombudsman dan KPK bahas Pencegahan Korupsi Sektor Bisnis di Wilayah Papua Barat.

Penutup

Laporan triwulan II tahun 2022 ini merupakan laporan berkala sebagaimana dimaksud pada pasal 42 ayat 2 UU 37 tahun 2009 tentang Ombudsman RI. Melalui laporan ini ORI menyampaikan pertanggungjawaban pelaksanaan fungsi, tugas dan wewenang Ombudsman RI kepada Presiden, DPR dan masyarakat. Laporan memuat penjelasan tentang produk dan kegiatan Ombudsman antara lain Laporan pengaduan Masyarakat, Pemeriksaan laporan atas Prakarsa sendiri, Respon Cepat Ombudsman, Penjaminan Mutu. Selain itu juga disampaikan testimoni masyarakat yang mendapatkan pelayanan dari Ombudsman. Pada bagian akhir laporan ini juga diuraikan dukungan manajemen seperti Pengembangan SDM, hubungan Masyarakat, Kerjasama, penyusunan anggaran dan keuangan serta pengawasan internal.

Kami sampaikan ucapan terima kasih kepada para pemangku kepentingan atas dukungan yang diberikan dalam penyelesaian laporan ini. Semoga melalui penerbitan laporan ini, masyarakat semakin paham akan kerja Ombudsman RI dan meningkatkan partisipasinya dalam pengawasan pelayanan publik di tanah air.

Lampiran



Tabel 1 Jumlah Akses Berdasarkan Jenis Akses

JENIS AKSES	PUSAT	PERWAKILAN
Laporan Masyarakat	255	1806
Respon Cepat	2	234
Investigasi atas Prakarsa Sendiri	1	15
Konsultasi	315	3321
Tembusan	0	456
JUMLAH	573	5832

Tabel 2 Jumlah Akses Berdasarkan Bulan

BULAN	PUSAT	PERWAKILAN
April	177	1628
Mei	145	1994
Juni	251	2216
JUMLAH	573	5838

Tabel 3 Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Cara Penyampaian

JENIS AKSES	PUSAT	PERWAKILAN
Surat	236	663
Datang Langsung	0	476
PVL On The Spot	0	400
Whatsapp	0	285
Email	21	105
Telepon	0	84
Website	0	21
Investigasi atas Prakarsa Sendiri	1	15
Media Sosial	0	7
Lain-lain	0	4
Call Center 137	0	1
JUMLAH	258	2061

Tabel 4 Persentase Laporan Berdasarkan Dugaan Maladministrasi

DUGAAN MALADMINISTRASI	PERSENTASE
Tidak Memberikan Pelayanan	38,01%
Penundaan Berlarut	34,55%
Penyimpangan Prosedur	11,99%
Tidak Patut	6,50%
Permintaan Imbalan Uang, Barang dan Jasa	3,86%
Tidak Kompeten	3,05%
Penyalahgunaan Wewenang	1,63%
Berpihak	0,20%
Diskriminasi	0,20%
JUMLAH	100%

Tabel 5 Jumlah Laporan Berdasarkan Substansi dan Pokok Permasalahan (1)

SUBSTANSI DAN POKOK PERMASALAHAN	JUMLAH
Administrasi Kependudukan	47
Akte Kelahiran	7
Akte Perkawinan	1
KK (Kartu Keluarga)	12
KTP (Kartu Tanda Penduduk)	18
Lain-lain	9
Agraria	339
Lain-lain	21
Layanan Program Pertanahan Non Reguler (Prona, PTSL, SKT, Izin Membuka Tanah, Izin Lokasi, Tanah Garapan)	147
Pencatatan dan Informasi Pertanahan (pencatatan sita, blokir, pengangkatan sita, pengecekan sertifikat, Surat Keterangan Pendaftaran Tanah, Informasi peta)	8
Pendaftaran Tanah Pertama Kali (penerbitan hak atas tanah SHM, HGB, HGU, Hak Pakai, Hak Pengelolaan, Wakaf, Pendaftaran HM Sarusun)	57
Penerbitan Dokumen Berdasarkan Putusan Pengadilan	3
Pengadaan Tanah Non Pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi)	5
Pengadaan Tanah Pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi)	15
Pengelolaan Pengaduan	6

Tabel 5 Jumlah Laporan Berdasarkan Substansi dan Pokok Permasalahan (2)

Pengukuran Bidang Tanah (pengembalian batas, pengukuran atas permintaan instansi dan/atau masyarakat untuk mengetahui luas)	13
Penyelesaian Kasus Pertanahan (sengketa, konflik, perkara, mediasi, gelar kasus pertanahan)	27
Permasalahan Objek Tanah	18
Perubahan Hak atas Tanah (Peralihan Hak (jual beli, waris, hibah, lelang, merger), Ganti Nama Sertifikat, Perpanjangan jangka waktu, Pembaharuan hak, Pemecahan, Penggabungan, Pemisahan, Pertifikat pengganti))	19
Air	34
Denda	2
Distribusi Air	12
Kelayakan Air	1
Lain-lain	2
Pemasangan Meter Air	4
Pemutusan	1
Perpipaan Air (Kebocoran, Pemasangan, Penggantian)	3
Tagihan Air Minum	9
Asuransi	14
Lain-lain	5
Pelayanan OJK	3
Pelayanan Pengaduan Asuransi	6
Bea dan Cukai	2
Layanan Petugas	1
Penerbitan Surat Perintah Pengeluaran Barang/SPPB	1
Energi dan Kelistrikan	66
Distribusi BBM	5
Distribusi Gas	1
Lain-lain	13
P2TL/Penertiban listrik	8
Pemadaman Listrik	25
Pemasangan Listrik	6
Pembangunan Jaringan	2
Pencabutan Aliran Listrik	1
Permasalahan Tagihan Listrik	5
Hak Kekayaan Intelektual	2
Hak Cipta	1
Lain-lain	1
Hak Sipil dan Politik	85

Tabel 5 Jumlah Laporan Berdasarkan Substansi dan Pokok Permasalahan (3)

Keterbukaan Informasi	15
Lain-lain	28
Pelayanan Pengaduan Instansi	35
Permintaan Data	5
Transparansi Keuangan	2
Jaminan Sosial	39
Bantuan Sosial (PKM, dll)	1
Jaminan Kesehatan (BPJS, dll)	27
Jaminan Ketenagakerjaan (BPJSTK, dll)	5
Lain-lain	6
Keagamaan	13
Haji	1
Layanan Organisasi Keagamaan	1
Pernikahan	11
Kedaruratan	32
Pelayanan Penanggulangan Bencana Alam	32
Kehutanan	4
Ijin Pinjam Pakai Kawasan Hutan (IPPKH)	1
Lain-lain	1
Pelepasan Kawasan Hutan	1
Perhutanan Sosial	1
Kejaksaan	17
Barang Bukti Kejaksaan	1
Dakwaan/Penuntutan	2
Eksekusi Pidana	4
Lain-lain	7
Penyidikan Tindak Pidana Korupsi	3
Kepegawaian	207
Administrasi Pegawai	8
Disiplin Pegawai	21
Hak Pegawai (Gaji, Insentif, Honor, Tunjangan, Cuti)	92
Honorer/Pegawai Tidak Tetap	10
Informasi Kepegawaian	1
Jabatan Fungsional	2
Kenaikan Pangkat dan Golongan	4
Kinerja Pegawai	4
Lain-lain	12
Pelaksanaan Putusan	2

Tabel 5 Jumlah Laporan Berdasarkan Substansi dan Pokok Permasalahan (4)

Pengisian Jabatan/Open Bidding	9
Pensiun	9
Perceraian	4
Promosi/Rotasi/Mutasi Jabatan	13
Seleksi CPNS/Pegawai Baru	16
Kepolisian	176
Kode Etik dan SDM (rekrutmen polisi, pelatihan, pendidikan, pembinaan karier, pensiun)	6
Lain-lain	24
Penerimaan Laporan (Krimum, KrimSus, Propam)	42
Penyelidikan, penyidikan, penetapan tersangka, dpo, visum, labkrim (SP2HP, SPDP, P21)	90
SPKT (sim, skck, stnk, bpkb, ijin keramaian)	8
Tindakan Tegas (penembakan, penahanan, penyitaan, penggeledahan, penganiayaan)	6
Kesehatan	37
Lain-lain	3
Pelayanan Medik dan Penunjang Medik	21
Pelayanan Non Medik/Administrasi Pelayanan Kesehatan	13
Kesejahteraan Sosial	113
Bantuan Sosial (PKM, dll)	98
Marjinal (Difabel, Lanjut Usia, dll)	13
Orang Terlantar (Yatim Piatu, Pengemis/Gelandangan, ODGJ)	2
Ketenagakerjaan	83
Hak Pekerja	24
Kontrak Kerja	3
Lain-lain	5
Pemutusan Hubungan Kerja/PHK	48
Rekrutmen (Pendaftaran, Rekomendasi, Pemeriksaan Kesehatan, Kartu TKI, Proses di Imigrasi, dll)	3
Koperasi	4
Lain-lain	3
Pengawasan	1
Lembaga Pemasyarakatan	6
Hak Warga Binaan	2
Lain-lain	2
Masa Penghukuman	1
Sarana dan Prasarana LAPAS	1
Lingkungan Hidup	20

Tabel 5 Jumlah Laporan Berdasarkan Substansi dan Pokok Permasalahan (5)

AMDAL	1
Lain-lain	11
Pelayanan Pencegahan Pencemaran Air	3
Pengelolaan Sampah	4
Perizinan Lingkungan Hidup	1
Pajak	20
Lain-lain	5
PBB	3
Pemungutan Pajak	9
Penerbitan SPPT/Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang	3
Pedesaan	116
Dana Desa	13
Lain-lain	22
Pelayanan Desa	30
Pengelolaan Desa	3
Pilkades	7
Seleksi, Pengangkatan dan Pemberhentian Perangkat Desa	41
Pegadaian	1
Pelayanan Pegadaian	1
Penanaman Modal	3
Lain-lain	1
Perdagangan Berjangka Komoditi	2
Pendidikan	256
Akreditasi/BAN-PT	1
Beasiswa	33
Dana BOS	1
Ijasah/Gelar	41
Lain-lain	9
Pembelajaran Tatap Muka	1
Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB)	98
Perguruan Tinggi	6
Pungutan	46
SD/Madrasah Ibtidaiyah (MI)	5
SMA/Madrasah Aliyah (MA)	7
SMP/SLTP/MTs	8
Pengadaan Barang, Jasa, dan Lelang	28
Lain-lain	8
Proses Lelang	6

Tabel 5 Jumlah Laporan Berdasarkan Substansi dan Pokok Permasalahan (6)

Proses Pengadaan Barang dan Jasa	14
Peradilan	59
Eksekusi Putusan	18
Hakim	6
Keberatan atas Putusan Hakim	4
Kinerja Panitera	5
Lain-lain	9
Pengawasan Peradilan	5
Proses Persidangan	10
Salinan Putusan	2
Perbankan	39
Eksekusi Jaminan	1
Lain-lain	13
Lelang Jaminan	4
Pelunasan Kredit	5
Pembayaran Kredit	3
Pengajuan Kredit	1
Pengalihan Kredit	2
Pengawasan OJK	5
Penggunaan Rekening	5
Perdagangan, Industri dan Logistik	11
Lain-lain	3
Pengelolaan Pasar dan Lapak	6
Perdagangan Online	1
Usaha Kecil Mikro dan Menengah/UKM	1
Perhubungan dan Infrastruktur	87
Bendungan (Waduk, Dam, Situ)	3
Infrastruktur (Jalan Raya, Jalan Tol, Jalan Rusak)	55
Jembatan Penyebrangan & Pedestrian	1
Keamanan Transportasi	5
Lain-lain	16
Pelabuhan & Terminal (Airport, Pelabuhan, Terminal)	1
Pelayanan PELINDO	1
Penerangan Jalan, Siring Jalan	2
Perizinan Kelautan	2
Transportasi Umum (Darat, Air, Udara)	1
Perikanan	1
Peraturan/Regulasi/Surat Keputusan	1

Tabel 5 Jumlah Laporan Berdasarkan Substansi dan Pokok Permasalahan (7)

Perizinan	22
Lain-lain	2
Pencabutan Izin	7
Penerbitan Izin	10
Pengawasan Izin	2
Perpanjangan Izin	1
Permukiman dan Perumahan	25
Fasum-Fasos	5
Izin Lokasi	1
Lain-lain	11
Pengelolaan Rumah Susun	3
Perjanjian Perikatan Jual Beli (PPJB)	3
Rumah Negara	2
Pertahanan	1
Penegakan/Kode Etik Disiplin Prajurit	1
Pertambangan	22
Lain-lain	3
Pencabutan IUP	2
Pencatatan IUP dalam Database Ditjen Minerba	3
Penerbitan IUP	5
Peningkatan Status IUP	6
Perpanjangan IUP	3
Pertanian dan Pangan	7
Lain-lain	6
Logistik Pangan	1
Telekomunikasi dan Informatika	13
Ganti Kerugian/Kompensasi	1
Internet	5
Lain-lain	5
Menara BTS	1
Telekomunikasi	1
Lain-lain	10
Lain-lain	10
Grand Total	2061

Tabel 6 Jumlah Laporan Berdasarkan Klasifikasi Terlapor (1)

KLASIFIKASI TERLAPOR	JUMLAH
Badan Pemeriksa Keuangan	1
Perwakilan Badan Pemeriksa Keuangan	1
Badan Pertanahan Nasional	235
Kantor Pertanahan	219
Kantor Wilayah Pertanahan	4
Kementerian ATR/Badan Pertanahan Nasional RI	12
Badan Swasta/Perseorangan	14
Lainnya	5
Sektor Jasa	5
Sektor Keuangan	3
Sektor Komoditas	1
BUMN/BUMD	195
BUMN/BUMD	96
Lainnya	7
Perum BULOG	2
Perum Jasa Tirta II	1
PT Adhi Karya Tbk	1
PT ASABRI (Persero)	1
PT Asuransi Jasa Indonesia	1
PT Bio Farma	1
PT Kereta Api Indonesia	6
PT Pegadaian	1
PT Pelabuhan Indonesia III (Persero)	1
PT Perkebunan Nusantara	3
PT Pertamina	7
PT Perusahaan Listrik Negara/PLN (Persero)	52
PT TASPEN (Persero)	6
PT Telkom Tbk	9
Dewan Perwakilan Rakyat/Majelis Pemusyawaratan Rakyat	4
DPRD Tingkat Kota/Kabupaten	3
DPRD Tingkat Provinsi	1
Instansi Pemerintah / Kementerian	99
Kementerian Agama	26
Kementerian Dalam Negeri	1
Kementerian Energi & Sumber Daya Mineral	10
Kementerian Hukum & HAM	11
Kementerian Kesehatan	5

Tabel 6 Jumlah Laporan Berdasarkan Klasifikasi Terlapor (2)

Kementerian Ketenagakerjaan	1
Kementerian Keuangan	9
Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan	5
Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia	14
Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	1
Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi RI	5
Kementerian Perdagangan	2
Kementerian Perhubungan	3
Kementerian Pertanian	1
Kementerian Sosial	2
Kementerian Tenaga Kerja & Transmigrasi	1
Lembaga Pemasyarakatan (Lapas)	1
Rumah Tahanan Negara	1
Kejaksaan	25
Kejaksaan Agung	2
Kejaksaan Negeri	16
Kejaksaan Tinggi	4
Komisi Kejaksaan (Komjak)	3
Kepolisian	175
Kepolisian Daerah	62
Kepolisian Resor	53
Kepolisian Resor Kota	28
Kepolisian Sektor	20
Kepolisian Wilayah Kota Besar	5
Markas Besar Kepolisian RI	7
Komisi Negara/Lembaga Negara Non Struktural	16
Badan Amil Zakat Nasional (Baznas)	1
Badan Olahraga Profesional Indonesia	1
Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam	3
Badan Perlindungan Konsumen Nasional	1
Komisi Aparatur Sipil Negara (KASN)	3
Komisi Informasi Pusat (KIP)	1
Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (KPK)	2
Komisi Pemilihan Umum (KPU)	2
Komisi Perlindungan Anak Indonesia	1
Konsil Kedokteran Indonesia	1
Lain-lain	26

Tabel 6 Jumlah Laporan Berdasarkan Klasifikasi Terlapor (3)

Lain-lain	26
Lembaga Pemerintah Non Kementerian	40
Badan Kepegawaian Negara	7
Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional (BKKBN)	4
Badan Koordinasi Penanaman Modal	3
Badan Meteorologi & Geofisika	1
Badan Narkotika Nasional (BNN)	1
Badan Pengawas Perdagangan Berjangka Komoditi (BAPPEBTI) Kemendag	3
Badan Pengawasan Keuangan & Pembangunan	1
Badan Pengawasan Obat & Makanan	1
Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan)	14
Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS Ketenagakerjaan)	2
Lainnya	2
Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP)	1
Lembaga Pendidikan Negeri	78
Perguruan Tinggi/Sekolah Tinggi/Akademi/Politeknik	10
Sekolah Dasar/Madrasah Ibtidaiyah	9
Sekolah Menengah Atas/SMK/Madrasah Aliyah	41
Sekolah Menengah Pertama/Madrasah Tsanawiyah	13
Sekolah Negeri	4
Taman Kanak-Kanak/PAUD	1
Lembaga Pendidikan Swasta	31
Perguruan Tinggi/Sekolah Tinggi/Akademi/Politeknik	1
Sekolah Dasar/Madrasah Ibtidaiyah	2
Sekolah Menengah Atas/SMK/Madrasah Aliyah	20
Sekolah Menengah Pertama/Madrasah Tsanawiyah	7
Taman Kanak-Kanak/PAUD	1
Lembaga Peradilan	64
Komisi Yudisial RI	1
Mahkamah Agung	6
Pengadilan Agama	18
Pengadilan Negeri	39
Pemerintah Daerah	984
Desa	100
Kecamatan	21
Kelurahan	80
Pemerintah Kota/Kabupaten	560

Tabel 6 Jumlah Laporan Berdasarkan Klasifikasi Terlapor (4)

Pemerintah Provinsi	223
Perbankan	36
Bank BUMD	3
Bank BUMN	25
Otoritas Jasa Keuangan	8
Perorangan	8
Perorangan	8
Rumah Sakit Pemerintah	26
Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)	3
RSUD	21
RSUP	2
Rumah Sakit Swasta	3
Rumah Sakit Swasta	3
Tentara Nasional Indonesia	1
Komando Daerah Militer	1
Grand Total	2061

Tabel 7 Jumlah Laporan Berdasarkan Wilayah Instansi Terlapor (1)

PROVINSI	KABUPATEN/KOTA	JUMLAH
Aceh	Kab. Aceh Jaya	1
	Kab. Aceh Selatan	1
	Kab. Aceh Tamiang	1
	Kab. Bireuen	1
	Kab. Gayo Lues	1
	Kab. Nagan Raya	1
	Kab. Pidie	1
	Kota Banda Aceh	10
	Kota Langsa	1
	Aceh Total	18
Bali	Kab. Badung	3
	Kab. Bangli	2
	Kab. Gianyar	5
	Kab. Jembrana	2
	Kab. Klungkung	1
	Kab. Tabanan	4
	Kota Denpasar	41
Bali Total	58	
Banten	Kab. Lebak	1
	Kab. Pandeglang	7
	Kab. Serang	1
	Kab. Tangerang	15
	Kota Cilegon	1
	Kota Serang	7
	Kota Tangerang	7
	Kota Tangerang Selatan	4
	Banten Total	43
Bengkulu	Kab. Bengkulu Selatan	6
	Kab. Bengkulu Tengah	1
	Kab. Bengkulu Utara	1
	Kab. Kaur	5
	Kab. Kepahiang	1
	Kab. Lebong	4
	Kab. Rejang Lebong	1
	Kab. Seluma	2
	Kota Bengkulu	6
	Bengkulu Total	27

Tabel 7 Jumlah Laporan Berdasarkan Wilayah Instansi Terlapor (2)

DI Yogyakarta	Kab. Bantul	9
	Kab. Gunungkidul	1
	Kab. Kulon Progo	3
	Kab. Sleman	14
	Kota Yogyakarta	12
DI Yogyakarta Total	39	
DKI Jakarta	Kota Adm. Jakarta Barat	4
	Kota Adm. Jakarta Pusat	51
	Kota Adm. Jakarta Selatan	82
	Kota Adm. Jakarta Timur	17
	Kota Adm. Jakarta Utara	3
DKI Jakarta Total	157	
Gorontalo	Kab. Bone Bolango	2
	Kab. Gorontalo	3
	Kab. Gorontalo Utara	2
	Kota Gorontalo	3
Gorontalo Total	10	
Jambi	Kab. Kerinci	1
	Kab. Muaro Jambi	3
	Kab. Bungo	3
	Kab. Sarolangun	6
	Kab. Tebo	3
Kota Jambi	19	
Jambi Total	35	
Jawa Barat	Kab. Bandung	3
	Kab. Bandung Barat	6
	Kab. Bekasi	11
	Kab. Bogor	18
	Kab. Cianjur	1
	Kab. Cirebon	1
	Kab. Indramayu	2
	Kab. Karawang	3
	Kab. Majalengka	2
	Kab. Sukabumi	3
	Kab. Sumedang	1
	Kota Bandung	19
	Kota Bekasi	8
	Kota Bogor	3
	Kota Depok	4
	Kota Sukabumi	1

Tabel 7 Jumlah Laporan Berdasarkan Wilayah Instansi Terlapor (3)

Jawa Barat Total		86
Jawa Tengah	Kab. Banjarnegara	1
	Kab. Batang	1
	Kab. Blora	2
	Kab. Cilacap	1
	Kab. Demak	4
	Kab. Jepara	2
	Kab. Kebumen	1
	Kab. Kendal	2
	Kab. Klaten	4
	Kab. Kudus	2
	Kab. Magelang	3
	Kab. Pati	6
	Kab. Pekalongan	1
	Kab. Purworejo	2
	Kab. Rembang	2
	Kab. Semarang	3
	Kab. Sragen	1
	Kab. Wonosobo	2
	Kota Pekalongan	2
	Kota Semarang	21
Kota Surakarta	2	
Kab. Pemalang	1	
Jawa Tengah Total		66

Tabel 7 Jumlah Laporan Berdasarkan Wilayah Instansi Terlapor (4)

Jawa Timur	Kab. Banyuwangi	1
	Kab. Blitar	2
	Kab. Bojonegoro	2
	Kab. Gresik	6
	Kab. Jember	3
	Kab. Kediri	1
	Kab. Lamongan	2
	Kab. Malang	3
	Kab. Mojokerto	1
	Kab. Nganjuk	1
	Kab. Pamekasan	2
	Kab. Ponorogo	1
	Kab. Probolinggo	3
	Kab. Sampang	1
	Kab. Sidoarjo	5
	Kab. Situbondo	2
	Kab. Sumenep	2
	Kab. Tulungagung	14
	Kota Batu	2
	Kota Blitar	1
Kota Malang	8	
Kota Pasuruan	2	
Kota Probolinggo	1	
Kota Surabaya	29	
Kab. Magetan	1	
Jawa Timur Total		96
Kalimantan Barat	Kab. Ketapang	1
	Kab. Kubu Raya	5
	Kab. Mempawah	77
	Kab. Sambas	3
	Kab. Sekadau	1
	Kota Pontianak	14
	Kota Singkawang	5
Kalimantan Barat Total		106

Tabel 7 Jumlah Laporan Berdasarkan Wilayah Instansi Terlapor (5)

Kalimantan Selatan	Kab. Banjar	1
	Kab. Barito Kuala	5
	Kab. Hulu Sungai Selatan	2
	Kab. Hulu Sungai Tengah	2
	Kab. Tabalong	11
	Kab. Tanah Bumbu	4
	Kab. Tanah Laut	16
	Kab. Tapin	1
	Kota Banjarbaru	55
	Kota Banjarmasin	28
Kalimantan Selatan Total		125
Kalimantan Tengah	Kab. Kapuas	39
	Kab. Kotawaringin Barat	2
	Kab. Kotawaringin Timur	2
	Kab. Sukamara	1
	Kota Palangkaraya	7
Kalimantan Tengah Total		51
Kalimantan Timur	Kab. Kutai Kartanegara	1
	Kab. Kutai Timur	32
	Kab. Paser	2
	Kota Balikpapan	2
	Kota Samarinda	18
Kalimantan Timur Total		55
Kalimantan Utara	Kab. Bulungan	3
	Kab. Nunukan	1
	Kota Tarakan	7
Kalimantan Utara Total		11
Kepulauan Bangka Belitung	Kab. Bangka	3
	Kab. Bangka Selatan	1
	Kab. Bangka Tengah	18
	Kab. Belitung Timur	1
	Kota Pangkal Pinang	63
Kepulauan Bangka Belitung Total		86
Kepulauan Riau	Kab. Bintan	1
	Kab. Karimun	6
	Kab. Lingga	13
	Kota Batam	24
	Kota Tanjung Pinang	2
Kepulauan Riau Total		46

Tabel 7 Jumlah Laporan Berdasarkan Wilayah Instansi Terlapor (6)

Lampung	Kab. Lampung Barat	1
	Kab. Lampung Selatan	7
	Kab. Lampung Tengah	1
	Kab. Pesawaran	1
	Kab. Tulang Bawang	1
	Kota Bandar Lampung	30
	Lampung Total	
Maluku	Kab. Buru	4
	Kab. Buru Selatan	1
	Kab. Kepulauan Aru	1
	Kab. Kepulauan Tanimbar	1
	Kab. Maluku Tengah	5
	Kab. Seram Bagian Barat	7
Kota Ambon	21	
Maluku		40
Maluku Utara	Kab. Halmahera Timur	1
	Kab. Pulau Morotai	1
	Kota Ternate	4
	Kota Tidore Kepulauan	2
Maluku Utara Total		8
Nusa Tenggara Barat	Kab. Bima	2
	Kab. Lombok Barat	76
	Kab. Lombok Tengah	2
	Kab. Lombok Timur	67
	Kab. Sumbawa	1
	Kab. Sumbawa Barat	2
	Kota Bima	1
	Kota Mataram	11
Nusa Tenggara Barat Total		162

Tabel 7 Jumlah Laporan Berdasarkan Wilayah Instansi Terlapor (7)

Nusa Tenggara Timur	Kab Timor Tengah Selatan	2
	Kab. Belu	5
	Kab. Ende	2
	Kab. Flores Timur	5
	Kab. Kupang	9
	Kab. Lembata	3
	Kab. Malaka	2
	Kab. Manggarai Barat	1
	Kab. Ngada	2
	Kab. Sumba Barat	1
	Kab. Sumba Timur	1
	Kab. Timor Tengah Utara	1
	Kota Kupang	28
	Kab. Sabu Raijua	1
Nusa Tenggara Timur Total		63
Papua	Kab. Biak Numfor	4
	Kab. Jayapura	3
	Kab. Jayawijaya	2
	Kab. Keerom	3
	Kab. Merauke	1
	Kab. Mimika	1
	Kab. Sarmi	2
	Kota Jayapura	23
Papua Total		39
Papua Barat	Kab. Kaimana	1
	Kab. Manokwari	58
	Kab. Manokwari Selatan	1
	Kab. Pegunungan Arfak	1
	Kab. Sorong	1
	Kab. Sorong Selatan	2
	Kab. Teluk Bintuni	9
	Kota Sorong	33
Papua Barat Total		106

Tabel 7 Jumlah Laporan Berdasarkan Wilayah Instansi Terlapor (8)

Riau	Kab. Rokan Hilir	1
	Kab. Rokan Hulu	1
	Kab. Siak	2
	Kab. Bengkalis	1
	Kab. Indragiri Hulu	2
	Kab. Kampar	1
	Kota Dumai	4
	Kota Pekanbaru	27
	Kab. Rokan Hilir	1
	Riau Total	
Sulawesi Barat	Kab. Majene	1
	Kab. Mamasa	6
	Kab. Mamuju	18
	Kab. Mamuju Tengah	3
	Kab. Polewali Mandar	6
Sulawesi Barat Total		34
Sulawesi Selatan	Kab. Bantaeng	4
	Kab. Barru	1
	Kab. Bone	1
	Kab. Bulukumba	3
	Kab. Gowa	4
	Kab. Jeneponto	2
	Kab. Luwu	2
	Kab. Maros	3
	Kab. Pangkajene Kepulauan	2
	Kab. Sidenreng Rappang	1
	Kab. Soppeng	1
	Kab. Takalar	3
	Kota Makassar	41
Kota Pare Pare	1	
Kab. Toraja Utara	1	
Sulawesi Selatan Total		70
Sulawesi Tengah	Kab. Donggala	3
	Kab. Parigi Moutong	1
	Kab. Poso	3
	Kab. Sigi	2
	Kab. Toli Toli	1
Kota Palu	16	
Sulawesi Tengah Total		26

Tabel 7 Jumlah Laporan Berdasarkan Wilayah Instansi Terlapor (9)

Sulawesi Tenggara	Kab. Bombana	3
	Kab. Buton Selatan	1
	Kab. Konawe Selatan	2
	Kab. Konawe Utara	1
	Kota Kendari	11
Sulawesi Tenggara Total		18
Sulawesi Utara	Kab. Bolaang Mongondow	2
	Kab. Kepulauan Sangihe	2
	Kab. Kepulauan Talaud	1
	Kab. Minahasa	2
	Kab. Minahasa Selatan	1
	Kab. Minahasa Utara	5
	Kota Bitung	59
	Kota Kotamobagu	2
	Kota Manado	10
	Kota Tomohon	4
	Sulawesi Utara Total	
Sumatera Barat	Kab. Agam	2
	Kab. Kepulauan Mentawai	2
	Kab. Padang Pariaman	3
	Kab. Pasaman	1
	Kab. Pasaman Barat	4
	Kab. Pesisir Selatan	6
	Kab. Solok	1
	Kab. Solok Selatan	2
	Kab. Tanah Datar	3
	Kota Bukittinggi	1
	Kota Padang	33
	Kota Padang Panjang	3
	Kota Payakumbuh	3
	Kota Solok	1
Sumatera Barat Total		65
Sumatera Selatan	Kab. Banyuasin	3
	Kab. Empat Lawang	1
	Kab. Lahat	4
	Kab. Musi Banyuasin	2
	Kab. Musi Rawas	1
	Kab. Ogan Ilir	2
	Kab. Ogan Komering Ulu	1
	Kota Palembang	12

Tabel 7 Jumlah Laporan Berdasarkan Wilayah Instansi Terlapor (10)

Sumatera Selatan Total		26
Sumatera Utara	Kab. Asahan	3
	Kab. Batu Bara	1
	Kab. Deli Serdang	10
	Kab. Labuhanbatu	1
	Kab. Labuhanbatu Selatan	1
	Kab. Labuhanbatu Utara	4
	Kab. Langkat	1
	Kab. Mandailing Natal	1
	Kab. Nias Selatan	3
	Kab. Padang Lawas	2
	Kab. Pakpak Bharat	1
	Kab. Serdang Bedagai	3
	Kab. Simalungun	2
	Kab. Tapanuli Tengah	1
	Kab. Tapanuli Utara	3
	Kab. Toba Samosir	4
	Kota Binjai	2
	Kota Medan	57
	Kota Padangsidimpuan	4
	Kota Pematang Siantar	1
Kota Sibolga	2	
Sumatera Utara Total		107
Lain-lain	Lain-lain	13
Lain-lain Total		13
Grand Total		2061



OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA

 (021) 2251 3737
177 (Call Center)



OmbudsmanRI137

