

LAPORAN TAHUNAN 2022



MENGAWASI PELAYANAN PUBLIK BAGI PEMULIHAN YANG LEBIH KUAT



MENGAWASI PELAYANAN PUBLIK BAGI PEMULIHAN YANG LEBIH KUAT

Dampak pandemi Covid-19 yang berangsur berkurang pada 2022 telah menimbulkan optimisme pemulihan di semua sektor kegiatan. Dalam hal pelayanan publik, diperlukan strategi pemulihan yang memiliki skala prioritas dan fokus yang jelas, yaitu menjaga kapasitas pelayanan dasar.

Ombudsman melalui kegiatan penyelesaian laporan masyarakat dan pencegahan maladministrasi, mendorong penyelenggara pelayanan publik berbenah meningkatkan kapasitas dan tatakelolanya sepanjang tahun 2022. Dengan strategi ini diharapkan penyelenggara pelayanan publik akan pulih lebih kuat pada tahun 2023.

LAPORAN TAHUNAN

2022

MENGAWASI PELAYANAN PUBLIK BAGI PEMULIHAN YANG LEBIH KUAT

Pengarah	: Bobby Hamzar Rafinus Jemsly Hutabarat Robert Na Endi Jaweng Indraza Marzuki Rais
Penanggung jawab	: Suganda Pandapotan Pasaribu
Ketua	: Indahwati
Editor	: Zilfia
Penulis	: Tim Penulis
Layout dan Desain Grafis	: Tim Penyusun
Data dan Bahan	: Perencanaan Ombudsman RI
Foto dan Dokumentasi	: Humas Ombudsman RI

SEKAPUR SIRIH

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillah, puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah, Tuhan Yang Maha Kuasa, atas rahmat-Nya Ombudsman RI dapat menyelesaikan Laporan Tahunan Tahun 2022 secara transparan dan akuntabel. Laporan Tahunan Ombudsman RI yang bertema: “Mengawasi Pelayanan Publik Bagi Pemulihan Lebih Kuat”. Tema ini mendasarkan pada refleksi pelayanan publik selama 2022 yang bertujuan terwujudnya pemulihan yang lebih kuat melalui pengawasan publik.

Berdasarkan pada berbagai hal tersebut, maka pengawasan pelayanan publik dituntut untuk harus bisa berinovasi bahkan lebih baik dari masa sebelum pandemi. Penguatan pengawasan pelayanan publik ini merupakan tulang punggung untuk meningkatkan “trust” dari masyarakat kepada pemerintah.

Tahun 2022 adalah tahun di mana transformasi pelayanan publik sudah beradaptasi dengan pandemi global. Pelayanan publik harus terus berjalan mengikuti dinamika perubahan global yang masih dalam transisi menuju kebiasaan baru, begitu pun yang dialami oleh masyarakat.

Kita semua harus dapat melakukan adaptasi terhadap terjadinya perubahan dimaksud sehingga harus berbenah diri guna mengikuti perkembangan zaman termasuk memberdayakan penggunaan sarana teknologi dan informasi. Dalam kondisi yang tidak menentu tersebut, diharapkan layanan publik tetap dilaksanakan apalagi di saat kondisi sulit yang dihadapi masyarakat.

Pada kenyataannya masih didapati adanya berbagai kendala dan ketidakpuasan masyarakat untuk mendapatkan haknya dalam pelayanan publik. Hal ini terlihat dari 8.292 laporan masyarakat dugaan maladministrasi pelayanan publik kepada Ombudsman RI selama 2022. Di luar itu masyarakat juga telah berkonsultasi kepada Ombudsman RI sebanyak 11.427 laporan. Sebagian besar yang telah berkonsultasi tersebar di seluruh Indonesia. Hal ini membuktikan bahwa masyarakat sudah mulai sadar dan berhak menerima pelayanan

publik yang lebih baik.

Ombudsman RI terus berinovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang salah satunya adalah peningkatan transformasi digital seiring dengan perkembangan dunia teknologi dan informasi. Di masa sekarang penerapan digitalisasi untuk mengintegrasikan semua kegiatan pelayanan dasar merupakan keniscayaan. Seiring majunya teknologi yang semakin pesat, hal tersebut mendorong Ombudsman RI untuk mengambil langkah guna meningkatkan efisiensi dan lebih produktif dalam melayani masyarakat.

Tercapainya kinerja Ombudsman RI tidak hanya fokus di Pusat saja, namun Perwakilan Ombudsman RI yang tersebar di 34 Provinsi juga turut andil bahkan lebih besar dalam meningkatkan pelayanan publik yang lebih kuat pasca pandemi.

Kami menyadari bahwa selama perjalanan waktu 2022 dalam melakukan pengawasan layanan publik, masih didapati adanya berbagai kendala dan hambatan serta kekurangan. Oleh karena itu, kami mengharapkan adanya dukungan dan kerja sama berbagai pihak agar Ombudsman RI dapat menjalankan tugas, fungsi dan wewenangnya lebih baik dan optimal.

Para Pimpinan Ombudsman RI memberikan apresiasi yang tinggi atas terlaksananya capaian kinerja kepada para pemangku kepentingan, khususnya Insan Ombudsman yang telah bekerja keras dan berkontribusi selama tahun ini. Pimpinan Ombudsman RI mengucapkan terima kasih kepada masyarakat yang telah memberikan kepercayaan kepada kami untuk menyelesaikan laporan pengaduan. Menuju tahun 2023, Ombudsman RI berharap kualitas pelayanan publik semakin berkualitas.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Ketua Ombudsman RI,
Mokhammad Najih



DAFTAR ISI

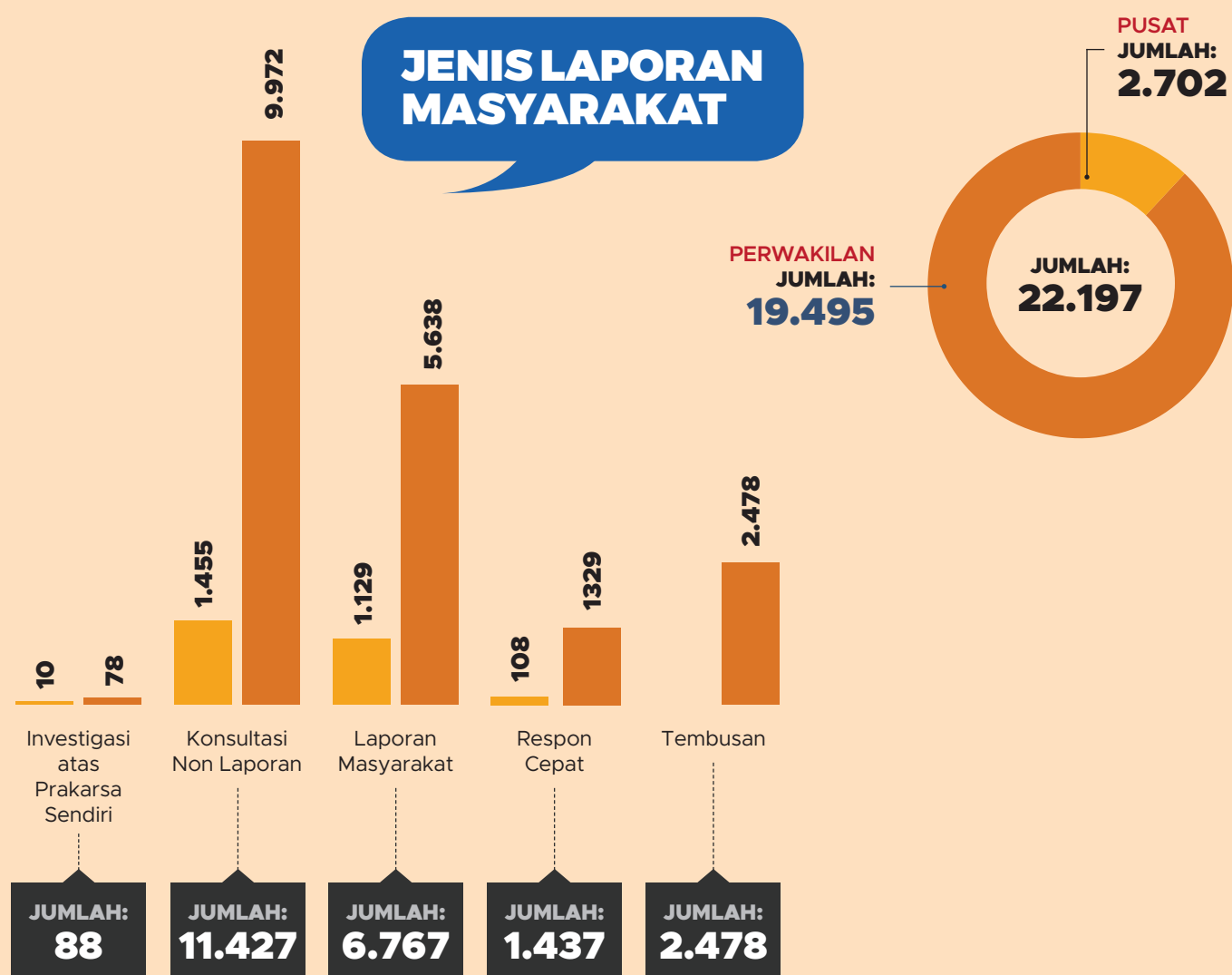
Sekapur Sirih	8
Ringkasan Eksekutif	12
Pendahuluan	16
Bab 1 Gerak Cepat Penyelesaian Laporan Masyarakat	28
Laporan Masyarakat	29
Maladministrasi	32
Pemeriksaan Laporan Masyarakat	42
Tindak Lanjut Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan	44
Investigasi Atas Prakarsa Sendiri	46
Reaksi Cepat Ombudsman	50
Bab 2 Pencegahan Maladministrasi	54
Valuasi Kerugian dan Potensi Penyelamatan Kerugian Masyarakat	55
Penyelenggaraan Pelayanan Publik kepada Kelompok Marjinal dan 3T	57
Penyelesaian Aset Bekas Milik Asing	69
Survei Penilaian Persepsi Maladministrasi	70
Satu Data Pelayanan Publik	74
Penilaian Kepatuhan	76
Kasus-kasus Pencegahan Maladministrasi di Berbagai Daerah	80
Bab 3 Kinerja Perwakilan	90
Bab 4 Penguatan Organisasi	146
Sumber Daya Manusia	146
Kegiatan Penguatan Organisasi	148
Pengawasan Internal	149
Manajemen Teknologi Informasi	152
Kerja Sama	155
Penghargaan	159
Bab 5 Selalu WTP Sejak 2016	160
Penyerapan Anggaran 2022	161
Rencana Anggaran 2023	162
Bab 6 Pelayanan Publik	164
Pusat Informasi dan Komunikasi	164
Alur Layanan	172
Website dan Media Sosial	173
Memasyarakatkan Peran Ombudsman RI	188
Bab 7 Penjaminan Mutu	206
Aduan Masyarakat 2022	206
Penjaminan Mutu Penyelesaian Laporan Masyarakat	210
Penjaminan Mutu Pencegahan Maladministrasi	211
Bab 8 Tantangan 2023	212
Agenda Pimpinan	215
Penutup	220
Lampiran	221

RINGKASAN EKSEKUTIF

PENYELESAIAN LAPORAN MASYARAKAT

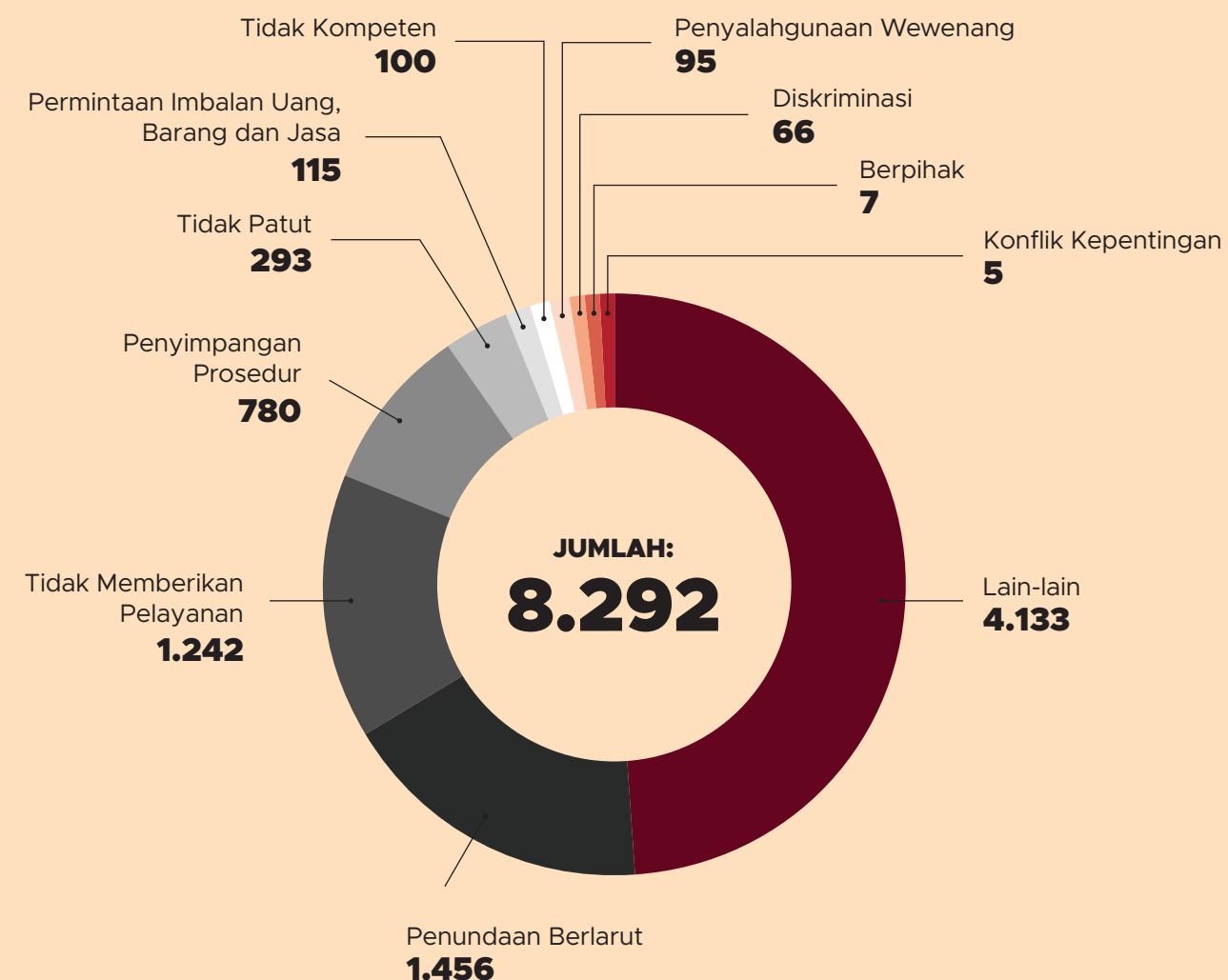
PADA 2022, Ombudsman pusat dan kantor perwakilan secara keseluruhan menangani 22.197 kasus, mulai dari laporan masyarakat sebanyak 6.767, konsultasi non-laporan 11.427, respon cepat sebanyak 1.437, investigasi atas prakarsa sendiri 88, serta tembusan sebanyak 2.478 kasus.

Masyarakat menyampaikan laporan ke kantor pusat maupun kantor perwakilan Ombudsman. Laporan yang masuk melalui kantor perwakilan hampir 10 kali lipat yang diterima pusat.



PENCEGAHAN MALADMINISTRASI

Selain menindaklanjuti laporan masyarakat, Ombudsman juga melakukan pencegahan maladministrasi. Maladministrasi merupakan perilaku atau perbuatan melawan hukum dan etika dalam proses administrasi pelayanan publik. Maladministrasi ada berbagai macam seperti penyimpangan prosedur, penyalahgunaan wewenang, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum, tindakan diskriminatif, permintaan imbalan, dan lainnya.



TINDAK LANJUT LAPORAN AKHIR HASIL PEMERIKSAAN

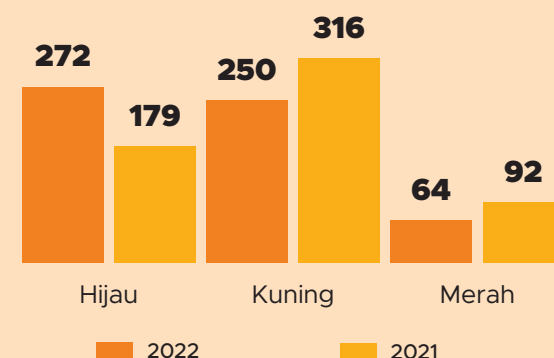
Pada 2022, Ombudsman menangani 22.197 laporan masyarakat, yang menghasilkan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan atau LAHP dengan 8.292 dugaan maladministrasi.

REAKSI CEPAT OMBUDSMAN

Reaksi Cepat Ombudsman atau Respon Cepat Ombudsman (RCO) merupakan salah satu metode penyelesaian laporan masyarakat secara cepat. Sepanjang 2022, Ombudsman RI menerima 8.292 laporan masyarakat yang 1.437 di antaranya ditanggapi dengan reaksi cepat.

SURVEI KEPATUHAN

Survei kepatuhan dilakukan untuk mengukur apakah penyelenggara pelayanan publik sudah melakukan tugas sesuai ketentuan, yaitu memberikan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Dibandingkan dengan 2021, pada 2022 Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah yang masuk ke dalam zona hijau lebih banyak.



LAPORAN KEUANGAN

Pada 2022, Ombudsman RI berhasil melakukan penyerapan anggaran sebesar 95,95 persen dari pagu Rp204.336.998.000, atau terserap Rp196.064.598.606. Pada 2023, Ombudsman RI mendapat pagu anggaran sebesar Rp234.047.920.000

Total Pagu Anggaran 2021	198.162.445.000	Realisasi 190.773.339.668	96,27%
Total Pagu Anggaran 2022	204.336.998.000	Realisasi 196.064.598.606	95,95%
Total Pagu Anggaran 2023	230.324.146.000	*) Dalam Rp	

INVESTIGASI ATAS PRAKARSA SENDIRI

Ombudsman RI melakukan 88 investigasi atas prakarsa sendiri untuk menyelidiki dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Beberapa investigasi yang dilakukan:

1. Format Paspor Tanpa Tanda Tangan
2. Penggunaan Jet Pribadi oleh Brigjen Hendra Kurniawan dalam Kasus Kematian Brigadir J
3. Kasus Kelangkaan Minyak Goreng
4. Pemantauan Pelayanan Mudik 2021
5. Permohonan Konversi dan Perubahan Fungsi Lahan Tukar Kawasan Hutan menukar Kawasan Hutan Gangguan Ginjal Akut Progresif Atipikal (GGAPA) yang menyebabkan 323 anak sakit dengan 190 di antaranya meninggal.
6. Dugaan maladministrasi penyimpangan prosedur pengusulan akses internet di Daerah 3T (Terluar, Tertinggal, Terdepan) pada Badan Aksesibilitas Telekomunikasi dan Informasi (BAKTI).

PENJAMINAN MUTU

Untuk mengawasi kinerja Ombudsman RI dalam melayani pengaduan masyarakat, dilakukan pengawasan internal untuk penjaminan mutu. Ombudsman dalam menangani 8.292 laporan masyarakat atas dugaan maladministrasi, menerima keluhan sebanyak 91 kasus (1,09%), di bawah target maksimal 2,60%. Ini menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat sangat baik. Dari 91 komplain, 83 di antaranya bisa diselesaikan sampai akhir 2022.

PENGHARGAAN

- 1 Peringkat Pertama dalam Kinerja Anggaran TA 2021 pada kelompok Kementerian/Lembaga Pagu Kecil dengan nilai 98,45.
- 2 Peringkat pertama dalam Indikator Kinerja Pelaksanaan Anggaran (IKPA) Periode TA 2021 dengan nilai 97,92 (Sangat Baik) Kategori Pagu Sedang tingkat Satker Lingkup KPPN Jakarta VII.
- 3 Menerima penghargaan kategori Eka Acalapati dari Kementerian Hukum dan Hak Azasi Manusia dalam pengelolaan Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum.
- 4 Pemerintah Republik Indonesia memberikan penghargaan kepada Ombudsman Republik Indonesia atas keberhasilannya Menyusun dan Menyajikan Laporan Keuangan Tahun 2021 dengan Opini Wajar Tanpa Pengecualian dan mendapatkan Opini WTP selama 6 tahun berturut-turut sejak 2016.

Menindaklanjuti Surat Direktur Jenderal Perbendaharaan Nomor S-189/PB/2021 tanggal 13 Juli 2021 tentang Publikasi Laporan Keuangan Kementerian Negara/Lembaga (LKKL) Audited pada Media Massa Cetak Nasional, Ombudsman RI mempublikasikan Laporan Keuangan Tahun 2021 di Media Indonesia.

- 5 Penatausahaan Arsip Keuangan dilakukan oleh Tim Kerja berdasarkan Surat Tugas Kepala Biro Perencanaan dan Keuangan Nomor 924/KU.04/IX/2022 tanggal 12 September 2022 tentang Tim Kerja Penatausahaan Dokumen Keuangan Pelaksanaan Kegiatan dengan masa kerja periode Juli-Desember 2022.

BKN Award

Ombudsman Republik Indonesia mendapat tiga penghargaan, yaitu:

1. Peringkat 1 Penerapan Pemanfaatan Data – Sistem Informasi Dan CAT
 2. Peringkat 4 Penilaian Kompetensi
 3. *Special Mention* - Pilot Project SIASN
- Penghargaan BKN Award Tahun 2022 diterima oleh Sekretaris Jenderal Ombudsman Republik Indonesia Suganda Pandapotan Pasaribu didampingi Kepala Biro SDM dan Umum Ibu Leni Milana pada 5 September 2022 di *Ballroom Pullman*, Kota Jakarta Barat.

PELAYANAN PUBLIK

Pojok Baca Digital

Pojok Baca Digital (Pocadi) berada di Gedung Ombudsman Republik Indonesia. Ruangan perpustakaan didesain menyatu dengan Pocadi agar mudah diakses oleh masyarakat. Keberadaan Pocadi diharapkan akan meningkatkan aksesibilitas dari para insan Ombudsman. Selain di kantor pusat, Pocadi sudah ada di kantor Ombudsman Perwakilan Kalimantan Selatan dan Sumatera Selatan.

Bincang Media

Sarana untuk menyampaikan informasi tentang Ombudsman RI kepada publik melalui media. Acara dilaksanakan dengan mengundang media dalam berbagai kegiatan, di antaranya jumpa pers untuk menjelaskan hasil temuan.

Media Monitoring Pemberitaan Ombudsman

Ombudsman mencatat, pada periode 1 Januari hingga 26 Desember 2022, pemberitaan tentang Ombudsman muncul dalam 22.682 artikel yang terdiri dari 21.016 berita di media daring, 1.539 berita di media cetak, 117 berita di media televisi, dan 10 siaran radio.

Layanan Click to Call dan Free to Call

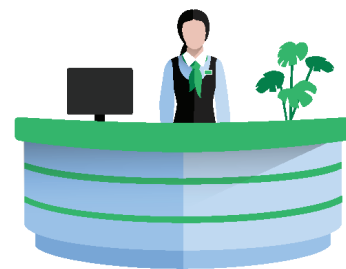
Layanan *Click to Call & Free to Call* untuk memudahkan masyarakat melaporkan keluhan mereka atas pelayanan negara. Layanan ini memberikan fitur video call untuk layanan *Click to Call*, yang dapat diakses melalui [website resmi Ombudsman RI https://ombudsman.go.id/](https://ombudsman.go.id/). Sementara layanan *Free to Call*, yakni panggilan telepon, dapat diakses melalui nomor 0-800-1-137-137.

PENDAHULUAN

OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

UNTUK PUBLIK, UNTUK REPUBLIK

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 Penyelenggaraan Pelayanan Publik terhadap Hasil Pengawasan Ombudsman RI.
- 3 Mewujudkan Pelayanan Publik yang Inklusif bagi Seluruh Rakyat Indonesia.

OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

Mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh:

Penyelenggara negara dan pemerintahan baik di pusat maupun di daerah

Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Badan Hukum Milik Negara

Badan swasta/ perseorangan pelaksana pelayanan publik tertentu dengan sebagian/ seluruh dana bersumber dari APBN/APBD

Pasal 1 UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI



Ombudsman RI bersifat mandiri, tidak memiliki hubungan organik dengan lembaga negara dan instansi pemerintahan lainnya, dan dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya.

Pasal 2 UU No. 37 Tahun 2008
tentang Ombudsman RI



Dalam memeriksa laporan, Ombudsman RI wajib berpedoman pada prinsip **independen**, **non-diskriminasi**, **tidak memihak**, dan **tidak memungut biaya**.

Pasal 29 UU No. 37 Tahun 2008
tentang Ombudsman RI

NILAI-NILAI UTAMA



TUJUAN STRATEGIS

Pasal 4 UU No. 37 Tahun 2008
tentang Ombudsman RI

Ombudsman RI bertujuan:

- 1 Mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil, dan sejahtera;
- 2 Mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih, serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme;
- 3 Meningkatkan mutu pelayanan negara di segala bidang agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan yang semakin baik;
- 4 Membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktik-praktik maladministrasi, diskriminasi, kolusi, korupsi, serta nepotisme, dan;
- 5 meningkatkan Meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat, dan supremasi hukum yang berintikan kebenaran serta keadilan.



Insan Ombudsman RI dalam menjalankan tugas pengawasan senantiasa memastikan pelaksanaan pelayanan publik yang baik oleh penyelenggara negara/pemerintahan, khususnya dalam rangka memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat berdasarkan unsur perilaku dari tiga nilai utama etika yaitu integritas, profesional, dan adil.

TUGAS DAN WEWENANG

TUGAS

- 1** Menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik
- 2** Melakukan pemeriksaan substansi atas laporan
- 3** Menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman RI

- 4** Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik
- 5** Melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan
- 6** Membangun jaringan kerja



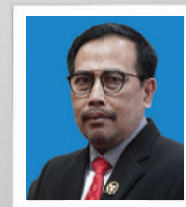
WEWENANG

- M**enyelesaikan laporan masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- M**enyampaikan saran kepada Presiden, kepala daerah, atau pimpinan penyelenggara negara lainnya guna perbaikan dan penyempurnaan organisasi dan/atau prosedur pelayanan publik;
- M**enyampaikan saran kepada DPR dan/atau Presiden, DPRD dan/atau kepala daerah agar terhadap Undang-Undang dan peraturan perundang-undangan lainnya diadakan perubahan dalam rangka mencegah maladministrasi.

- 7** Melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan
- 8** Melakukan tugas lain yang diberikan oleh Undang-Undang.



PIMPINAN **OMBUDSMAN** REPUBLIK INDONESIA PERIODE 2021-2026



**Mokhammad
Najih**
KETUA/ANGGOTA



**Bobby Hamzar
Rafinus**
WAKIL KETUA/
ANGGOTA



Jemsly Hutabarat
ANGGOTA

- Hak Sipil dan Politik (Hak Asasi dan 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

Sektor Politik,
Hukum, dan
Keamanan



**Dadan Suparjo
Suharmawijaya**
ANGGOTA

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

Sektor
Perekonomian



Yeka Hendra Fatika
ANGGOTA

- Perdagangan, Perindustrian, dan Logistik
- Pertanian dan Pangan
- Perbankan, Peransuransian, dan Penjaminan
- Pengadaan Barang dan Jasa
- Perpajakan, Kepabeanan, dan Percukaian

Sektor
Perekonomian



Johanes Widijantoro
ANGGOTA

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

Sektor Politik,
Hukum, dan
Keamanan



Hery Susanto
ANGGOTA

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

Sektor
Kemaritiman



**Robert Na Endi
Jaweng**
ANGGOTA

- Ketenagakerjaan
- Jaminan Sosial
- Kepegawaian
- Kesehatan
- Sosial

Sektor
Pembangunan
Manusia dan
Kebudayaan

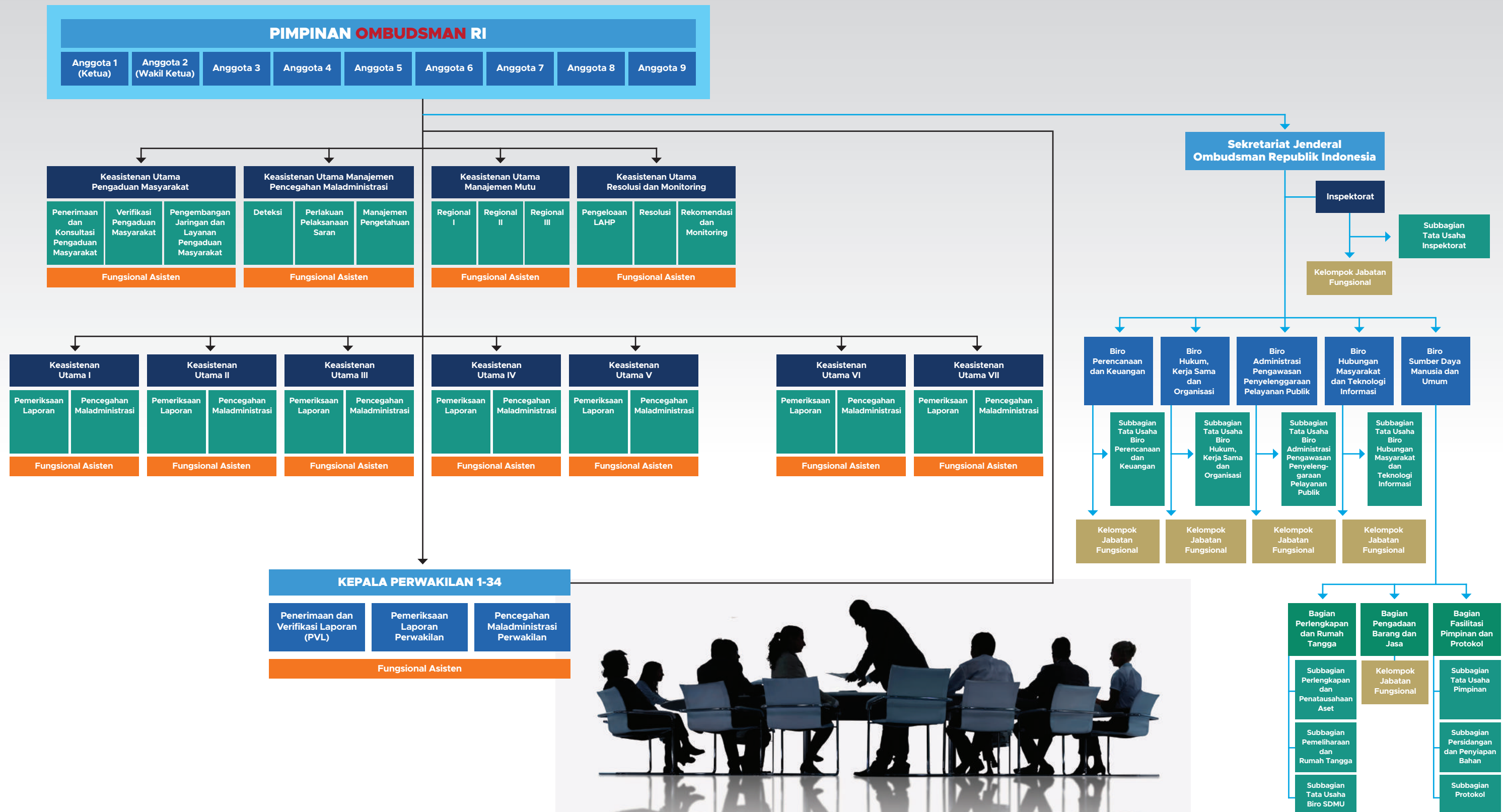


Indraza Marzuki Rais
ANGGOTA

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

Sektor
Pembangunan
Manusia dan
Kebudayaan

BAGAN ORGANISASI



BAB I

GERAK CEPAT PENYELESAIAN LAPORAN

Sepanjang 2022, Ombudsman Republik Indonesia menangani tidak kurang dari 22 ribu kasus pelayanan publik. Yang terbanyak, sekitar separuhnya, berupa konsultasi non-laporan. Sepertiga lainnya berupa laporan masyarakat. **Rata-rata waktu penyelesaian laporan masyarakat 104 hari**, termasuk limpahan kasus 2021, **lebih cepat dari target penyelesaian 120 hari**.

Selain menindaklanjuti laporan masyarakat, Ombudsman RI melakukan kegiatan pencegahan maladministrasi. Maladministrasi adalah perbuatan melawan hukum dan etika dalam proses administrasi pelayanan publik, berupa penyimpangan prosedur, penyal-

ahgunaan wewenang, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum, tindakan diskriminatif, hingga permintaan imbalan. Kegiatan ini berhasil menyelamatkan masyarakat dari kerugian akibat maladministrasi di Sektor Perekonomian I senilai Rp 89,8 miliar, terbesar dari sektor perdagangan, sebanyak Rp 41,7 miliar.

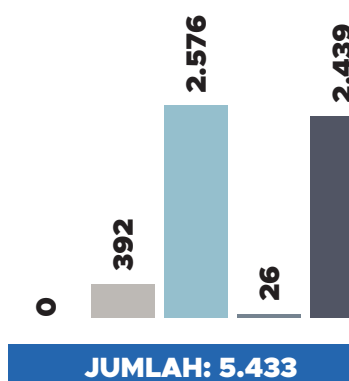
Ombudsman RI juga berinisiatif melakukan investigasi atas prakarsa sendiri, seperti kasus gangguan ginjal akut pada anak yang menyebabkan 159 anak meninggal. Selain itu, Ombudsman RI menurunkan tim investigasi untuk mengungkap dugaan maladministrasi dalam tragedi Stadion Kanjuruhan pada 1 Oktober 2022. Dalam kerusuhan itu, 712 orang menjadi korban—132 orang meninggal, 96 luka berat, 484 luka sedang/ringan. ■

LAPORAN MASYARAKAT

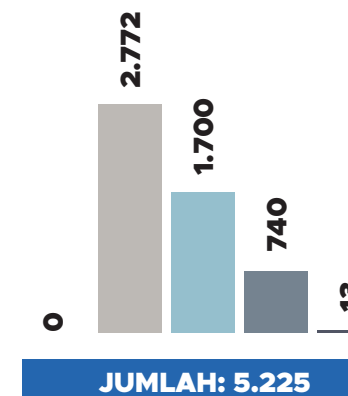
OMBUDSMAN RI menerima berbagai jenis laporan dari masyarakat. Laporan itu disampaikan dalam aneka cara. Bersurat masih yang terpopuler.

JENIS LAPORAN MASYARAKAT DAN CARA PENYAMPAIAN

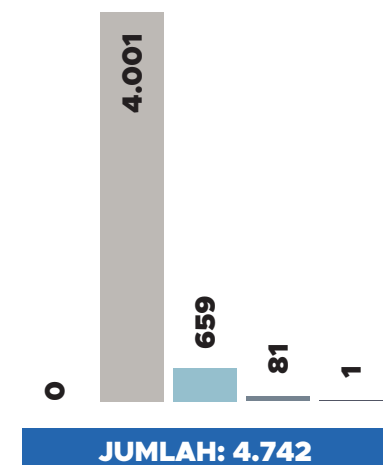
■ SURAT



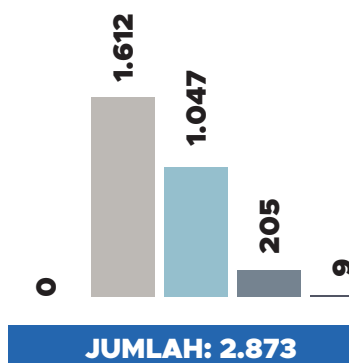
■ DATANG LANGSUNG



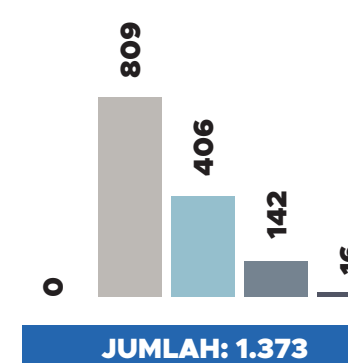
■ PVL ON THE SPOT



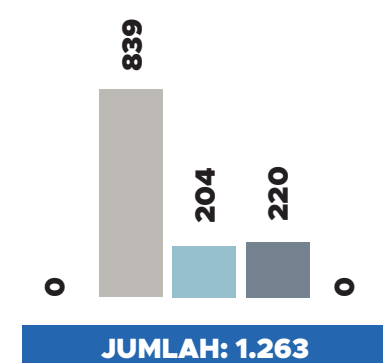
■ WHATSAPP



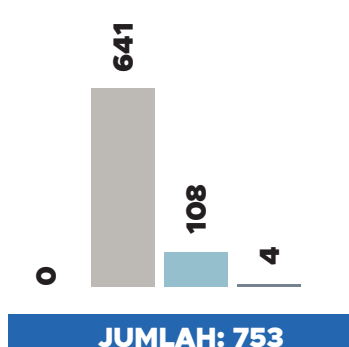
■ EMAIL



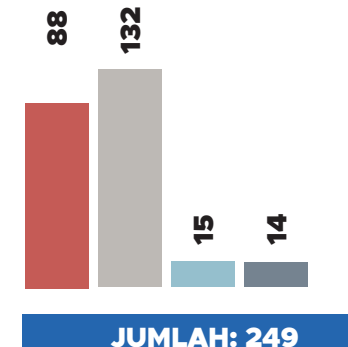
■ TELEPON



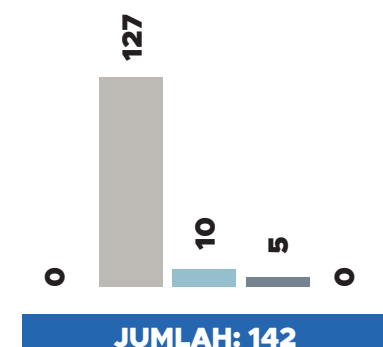
■ WEBSITE



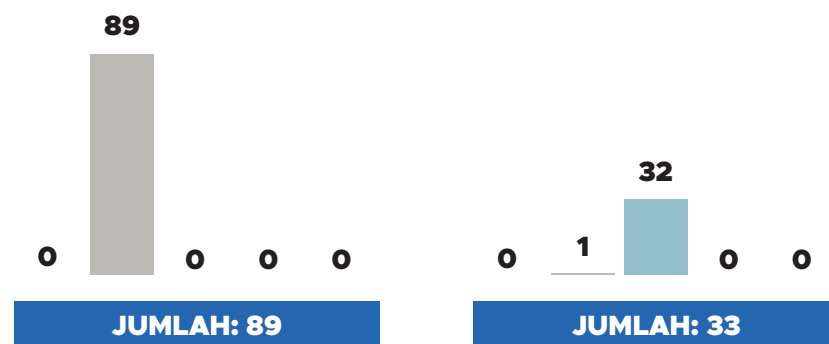
■ LAIN-LAIN



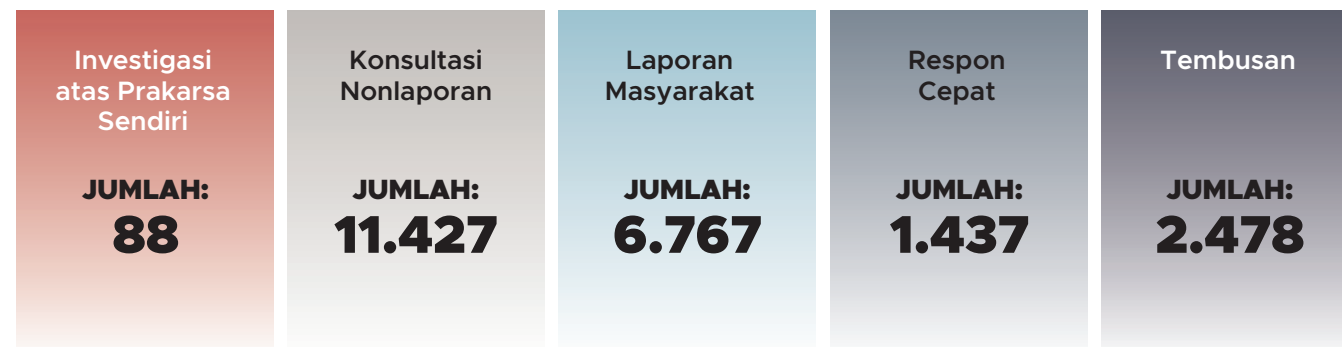
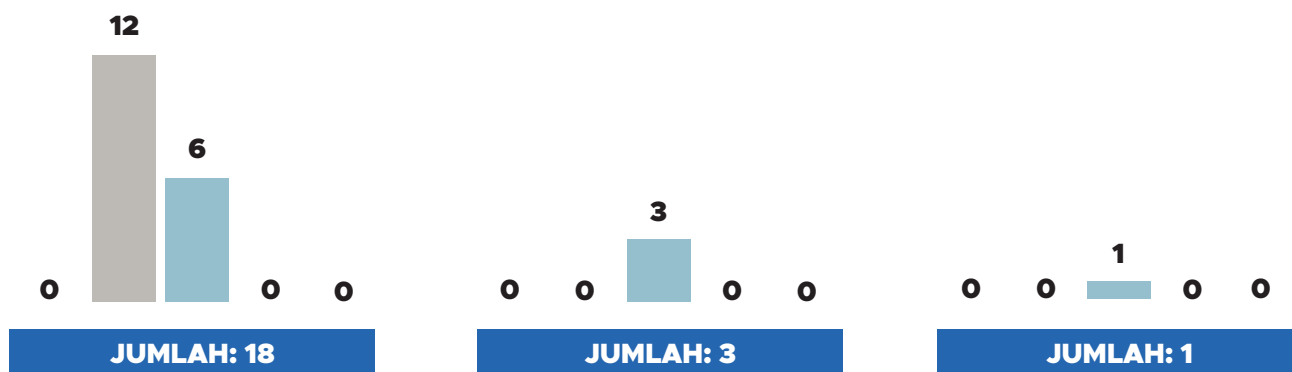
■ MEDIA SOSIAL



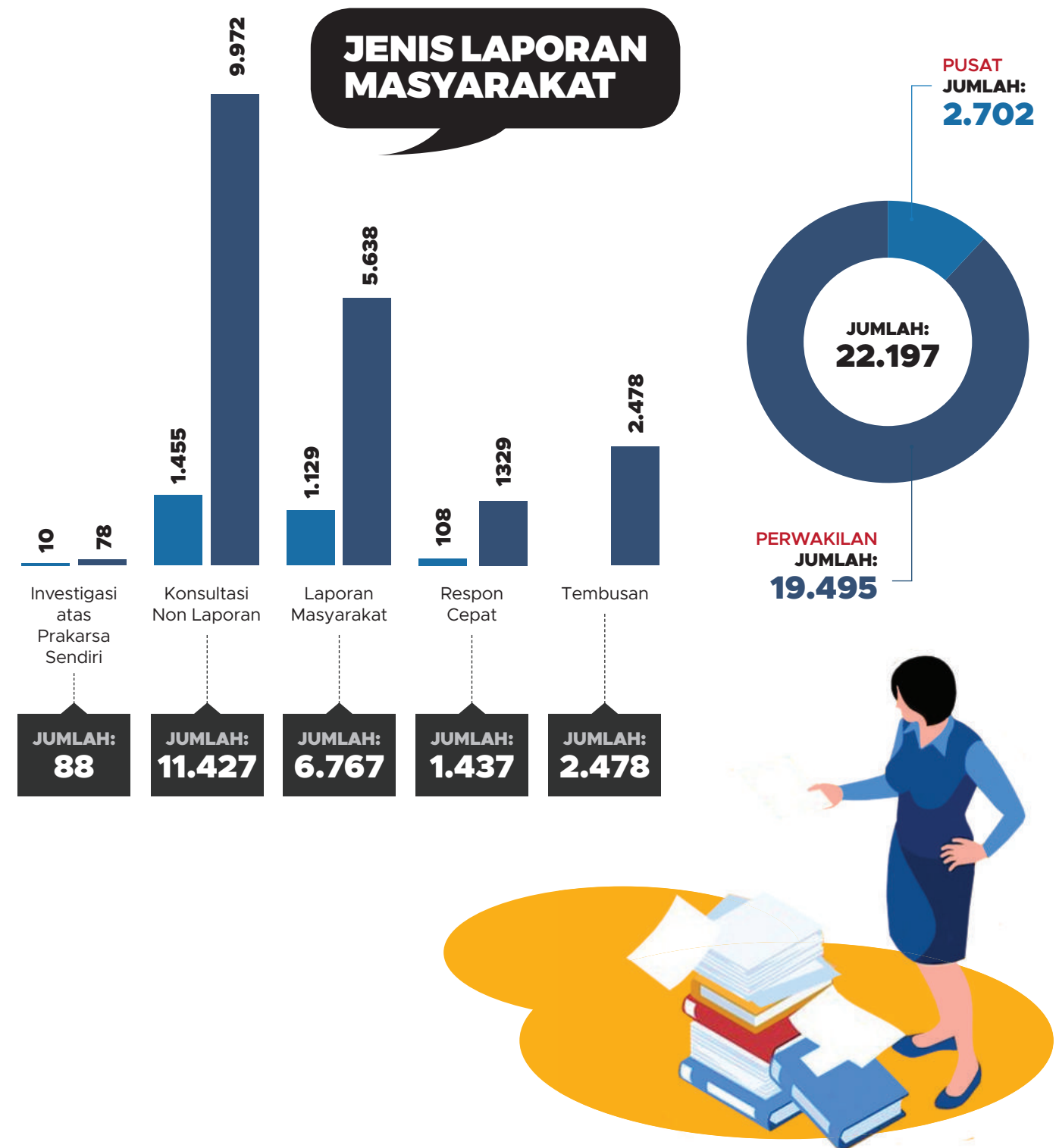
■ KONSULTASI DARING ■ SP4N-LAPOR!



■ CALL CENTER 137 ■ APLIKASI RADIUS ■ INVESTIGASI INISIATIF



Masyarakat menyampaikan laporan ke kantor pusat maupun kantor perwakilan Ombudsman RI. Laporan yang masuk melalui kantor perwakilan **hampir 10 kali lipat** yang diterima pusat.

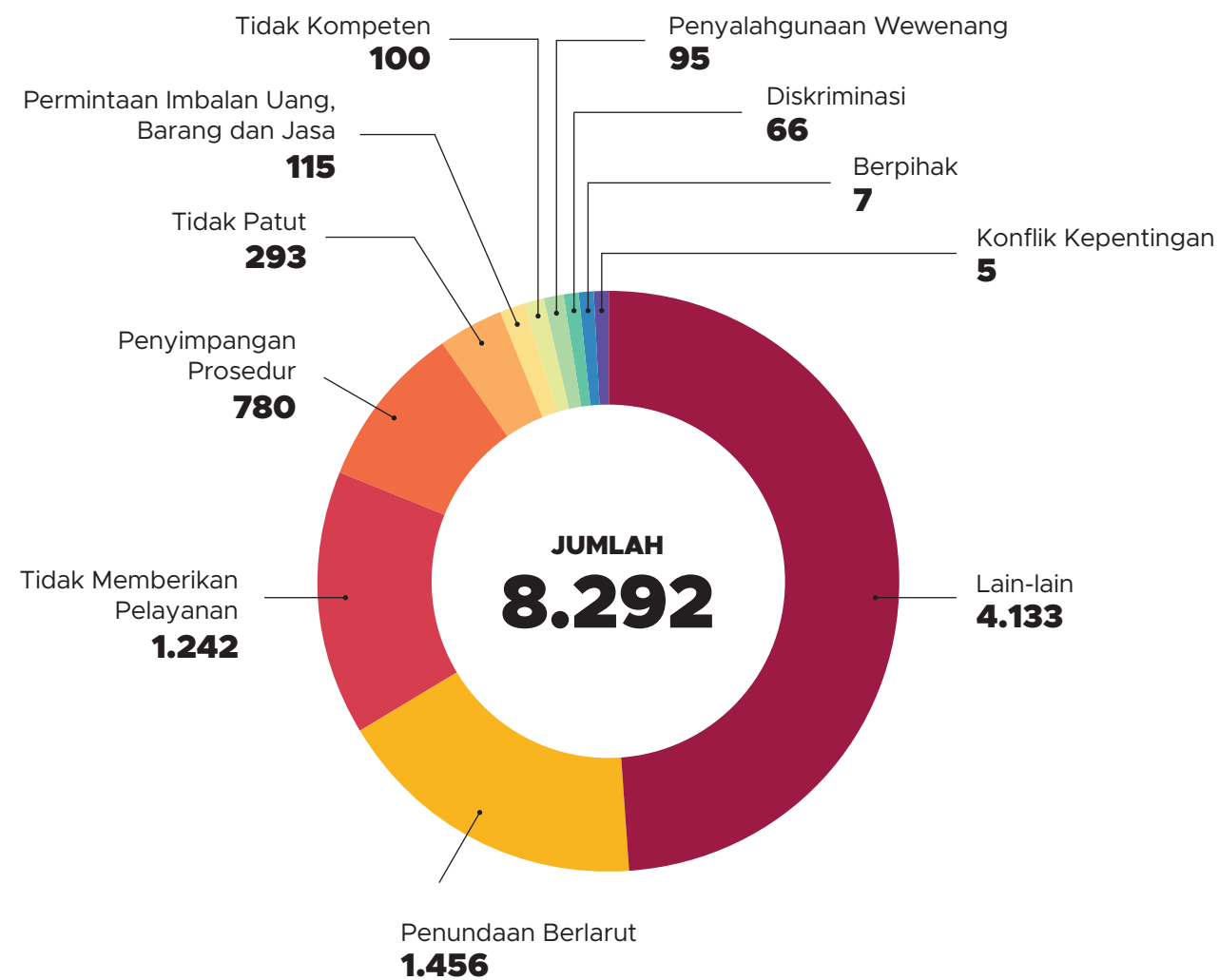




MALADMINISTRASI

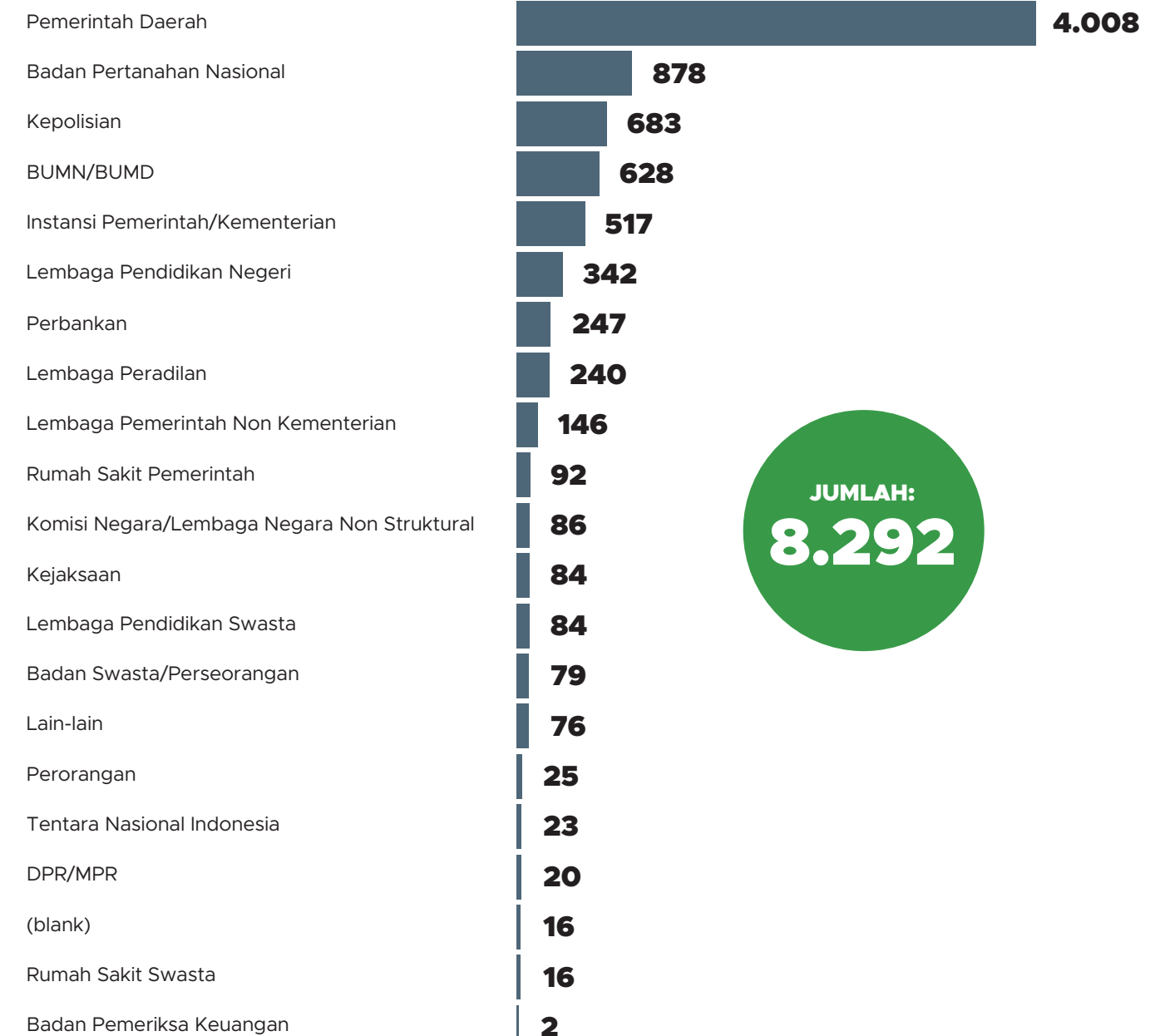
OMBUDSMAN RI menemukan lebih dari 10 jenis maladministrasi sepanjang 2022. Yang terbanyak berupa praktik menunda-nunda dan bahkan tidak memberikan pelayanan. Ada pula pemberi layanan yang meminta cuan.

DUGAAN MALADMINISTRASI



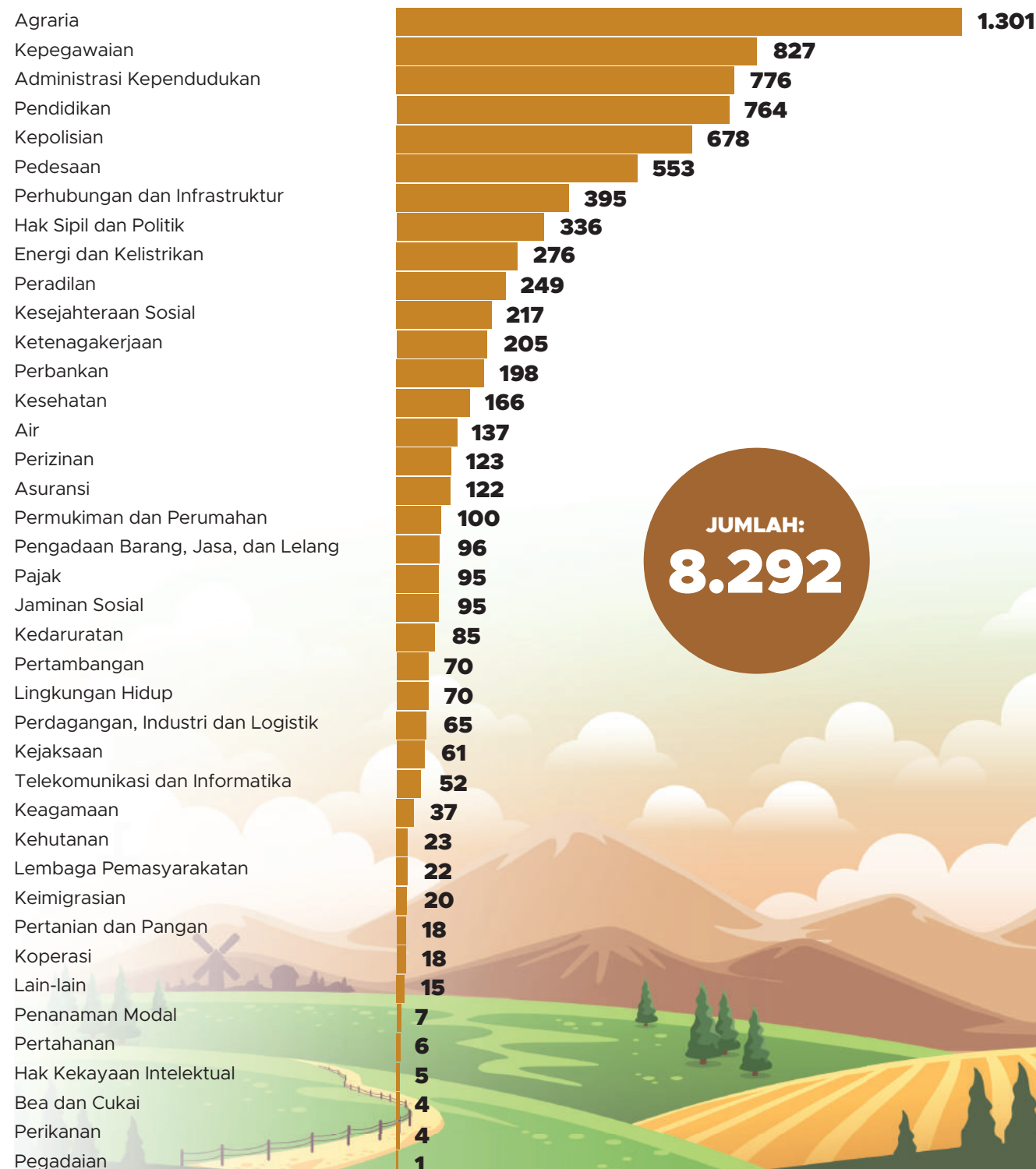
INSTANSI TERLAPOR

INSTANSI yang paling banyak dilaporkan masyarakat dalam masalah pelayanan publik adalah pemerintah daerah, mencakup separuh dari total laporan. Setelahnya Badan Pertanahan Nasional dan Kepolisian.



SUBSTANSI LAPORAN

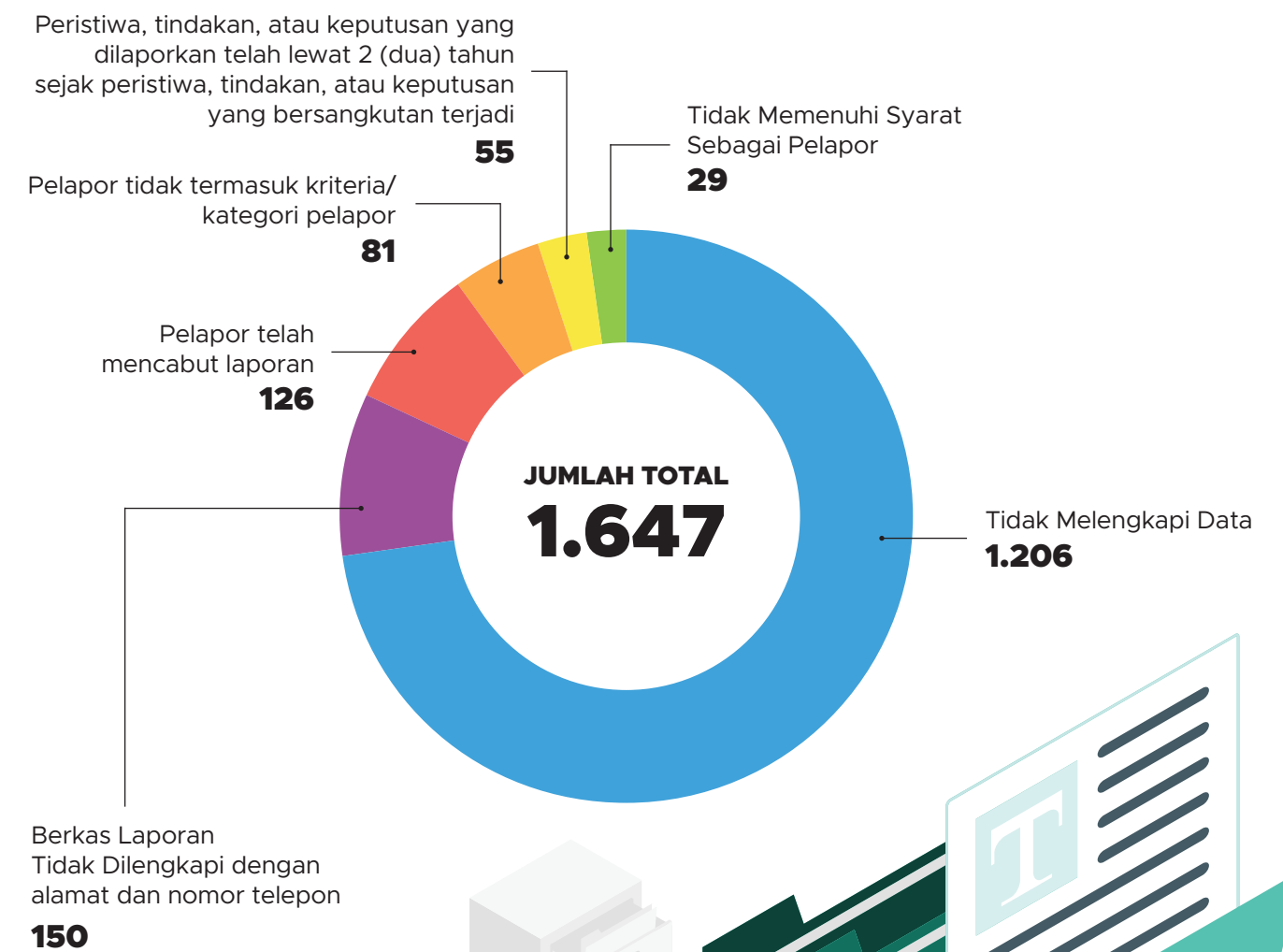
MASYAKARAT mengadukan pelayanan publik untuk beragam urusan kepada Ombudsman RI. Dari soal tanah, lingkungan, hingga pegadaian.



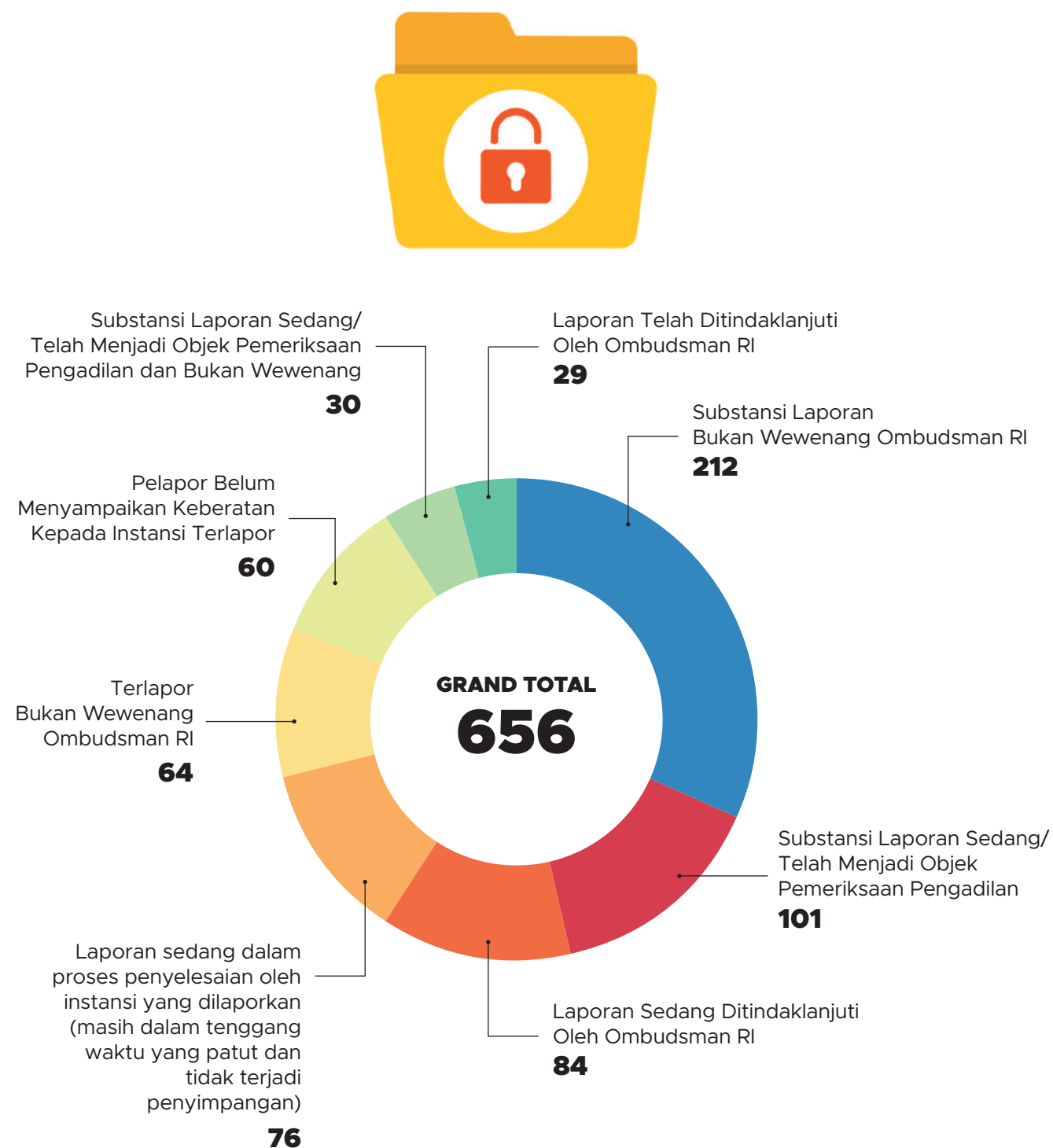
PENUTUPAN LAPORAN MASYARAKAT

OMBUDSMAN RI tak selalu dapat menindaklanjuti laporan masyarakat. Banyak penyebabnya. Ada karena alasan formil, ada yang materil.

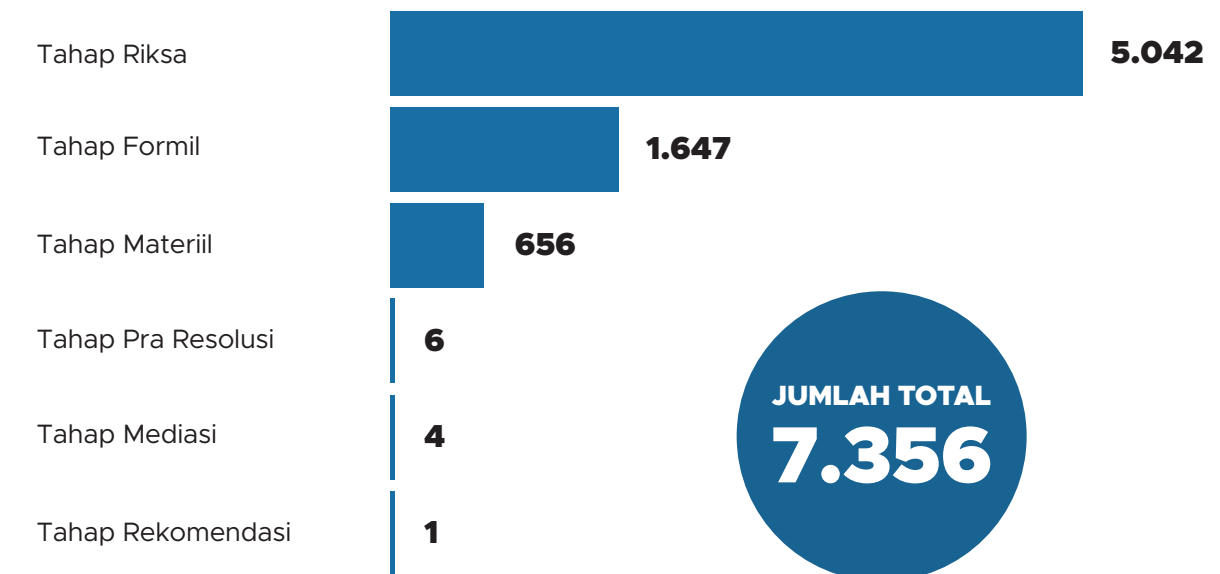
ALASAN PENUTUPAN FORMIL



ALASAN PENUTUPAN MATERIIL



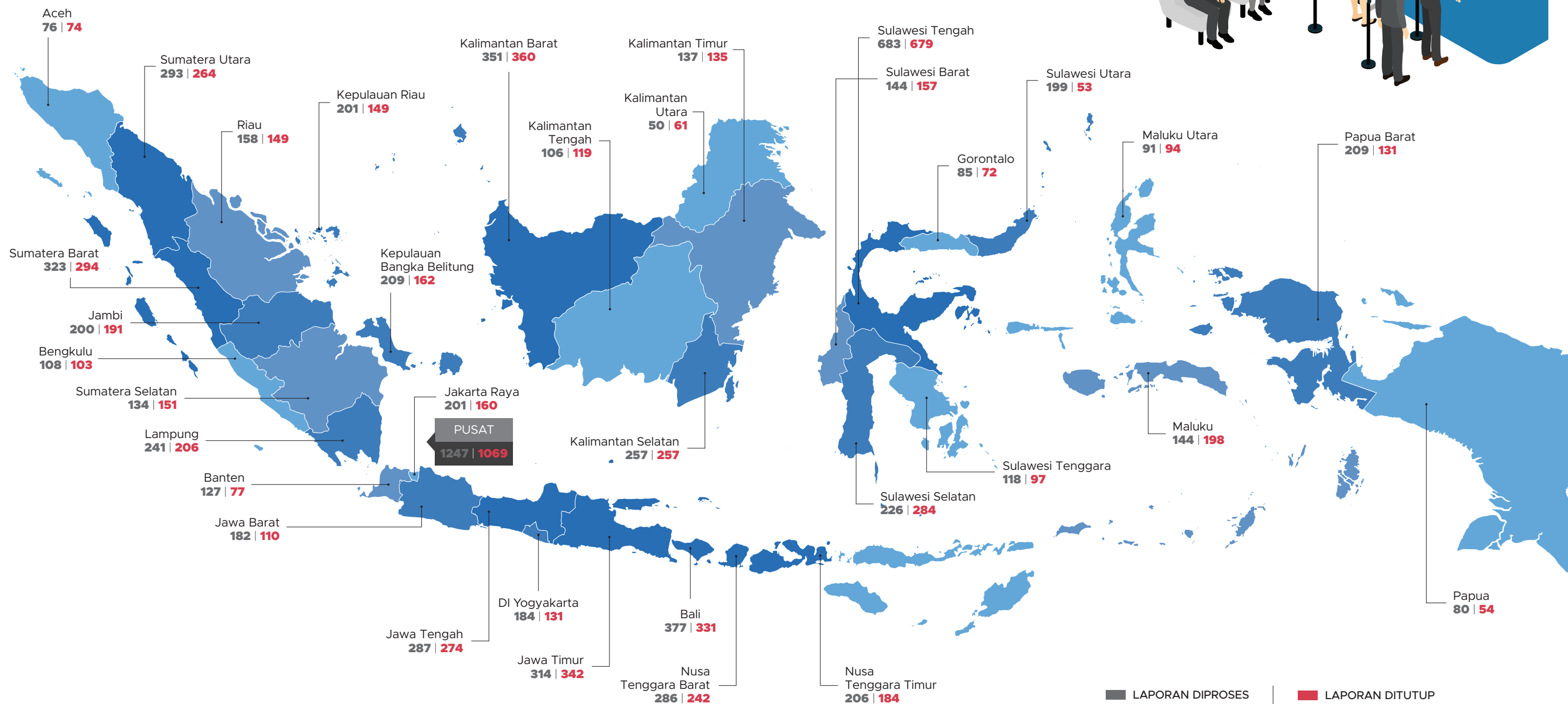
TAHAP PENUTUPAN LAPORAN MASYARAKAT



DARI ACEH HINGGA PAPUA

MASYAKARAT melaporkan masalah pelayanan publik ke kantor pusat dan perwakilan Ombudsman RI. Berikut ini jumlah laporan yang masuk dan yang ditutup karena berbagai sebab.

SEBARAN WILAYAH TERLAPOR



PENERIMAAN DAN VERIFIKASI LAPORAN MASYARAKAT



OMBUDSMAN Republik Indonesia seperti diamanatkan Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008, mempunyai tugas menerima, melakukan pemeriksaan, menindaklanjuti dan menginvestigasi laporan masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh penyelenggara negara.

Dalam menjalankan kewenangannya, Ombudsman RI berhak meminta keterangan secara lisan dan tertulis dari pelapor, terlapor atau pihak lain terkait laporan yang disampaikan. Permintaan keterangan bisa dengan memeriksa keputusan, meminta klarifikasi, melakukan pemanggilan terhadap pelapor, terlapor dan pihak lain serta dapat membuat rekomendasi yang dapat dipublikasikan.

Pada 2022, Ombudsman RI menerima 22.197 laporan masyarakat terdiri atas 88 investigasi atas prakarsa sendiri, 11.427 konsultasi non-laporan, 6.767 laporan masyarakat, 1.437 respons cepat, dan 2.478 tembusan. Dari jumlah laporan masuk, sebanyak 7.356 tidak bisa dilanjutkan karena berbagai sebab, sehingga kasus yang ditangani sebanyak 14.841. ■



SYARAT PENYAMPAIAN LAPORAN SESUAI UNDANG-UNDANG NOMOR 37/2008 TENTANG OMBUDSMAN RI



Pasal 23

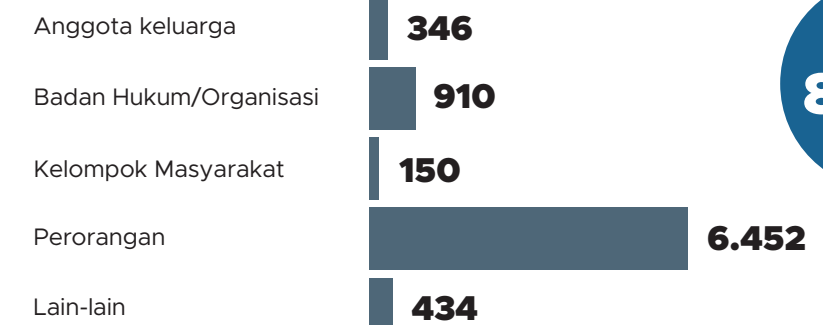
1. Setiap warga negara Indonesia atau penduduk berhak menyampaikan Laporan kepada Ombudsman RI.
2. Penyampaian laporan tidak dipungut biaya.



Pasal 24

1. Laporan harus:
 - a. memuat nama lengkap, tempat dan tanggal lahir, status perkawinan, pekerjaan, dan alamat lengkap Pelapor
 - b. memuat uraian peristiwa, tindakan, atau keputusan yang dilaporkan secara rinci dan
 - c. sudah menyampaikan laporan secara langsung kepada pihak Terlapor atau atasannya, tetapi tidak mendapat penyelesaian.
2. Dalam keadaan tertentu, nama dan identitas Pelapor dapat dirahasiakan.
3. Peristiwa, tindakan atau keputusan yang dikeluhkan atau dilaporkan belum lewat 2 tahun.
4. Dalam keadaan tertentu, penyampaian Laporan dapat dikuasakan kepada pihak lain

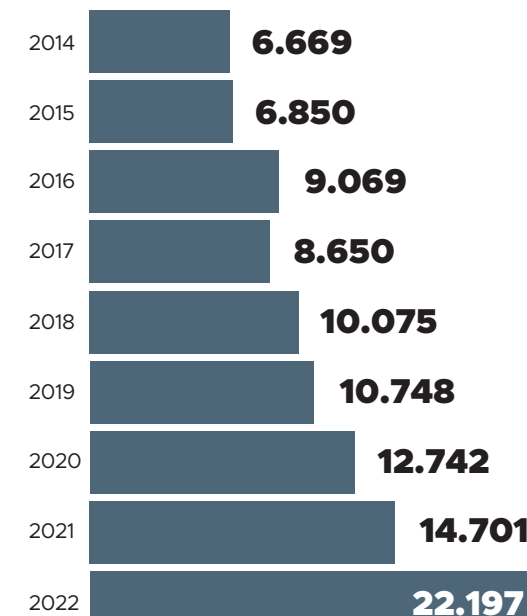
ASAL LAPORAN MASYARAKAT



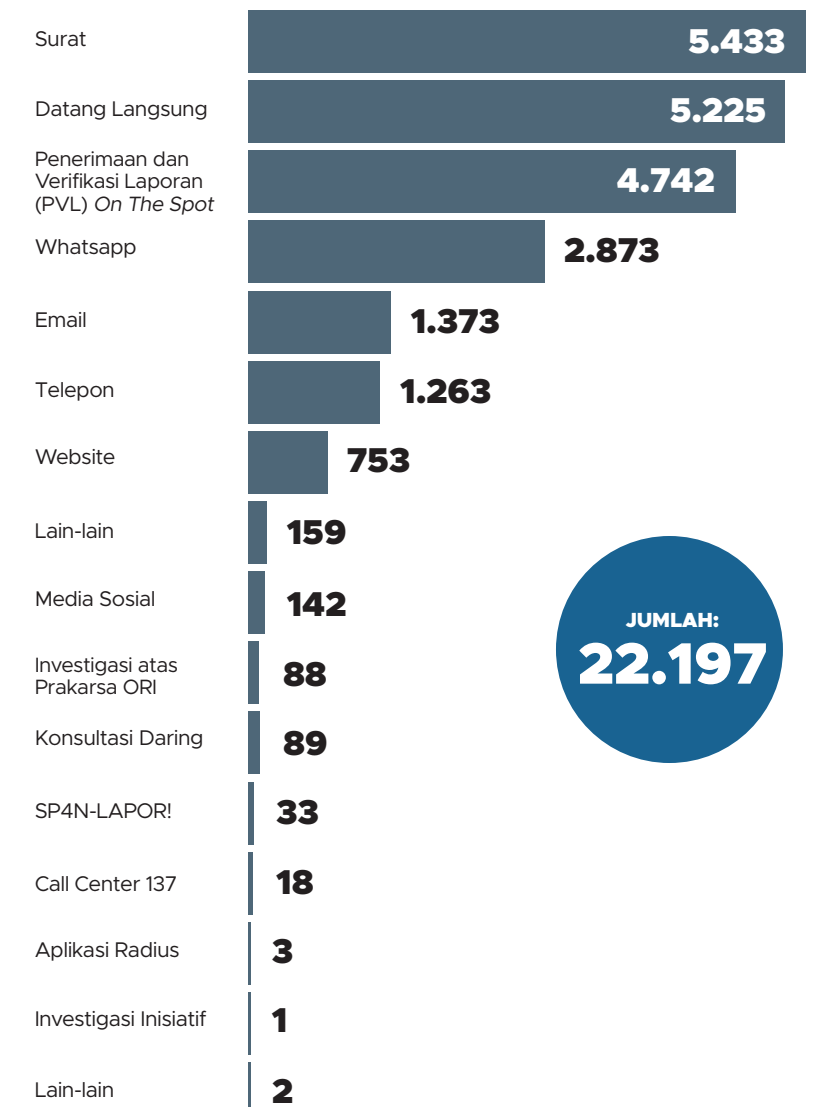
JUMLAH:
8.292



JUMLAH LAPORAN MASYARAKAT DARI TAHUN KE TAHUN



CARA PENYAMPAIAN LAPORAN MASYARAKAT



JUMLAH:
22.197

PEMERIKSAAN LAPORAN MASYARAKAT

3 TAHAP PENANGANAN LAPORAN MASYARAKAT

Setelah laporan masuk, dilakukan proses administrasi pencatatan dan pemeriksaan kelengkapan dokumen (Verifikasi Formil). Jika tidak lengkap, laporan dikembalikan untuk dilengkapi. Jika tidak dilengkapi dalam waktu tertentu, dilakukan pembatalan laporan. Laporan yang lengkap akan diperiksa secara materiil untuk diteruskan ke Tahap Pemeriksaan.

Ombudsman RI dalam pemeriksaan laporan masyarakat akan memanggil terlapor dan saksi ahli untuk dimintai keterangan dan penjelasan secara tertulis, serta melakukan pemeriksaan lapangan jika dianggap perlu.

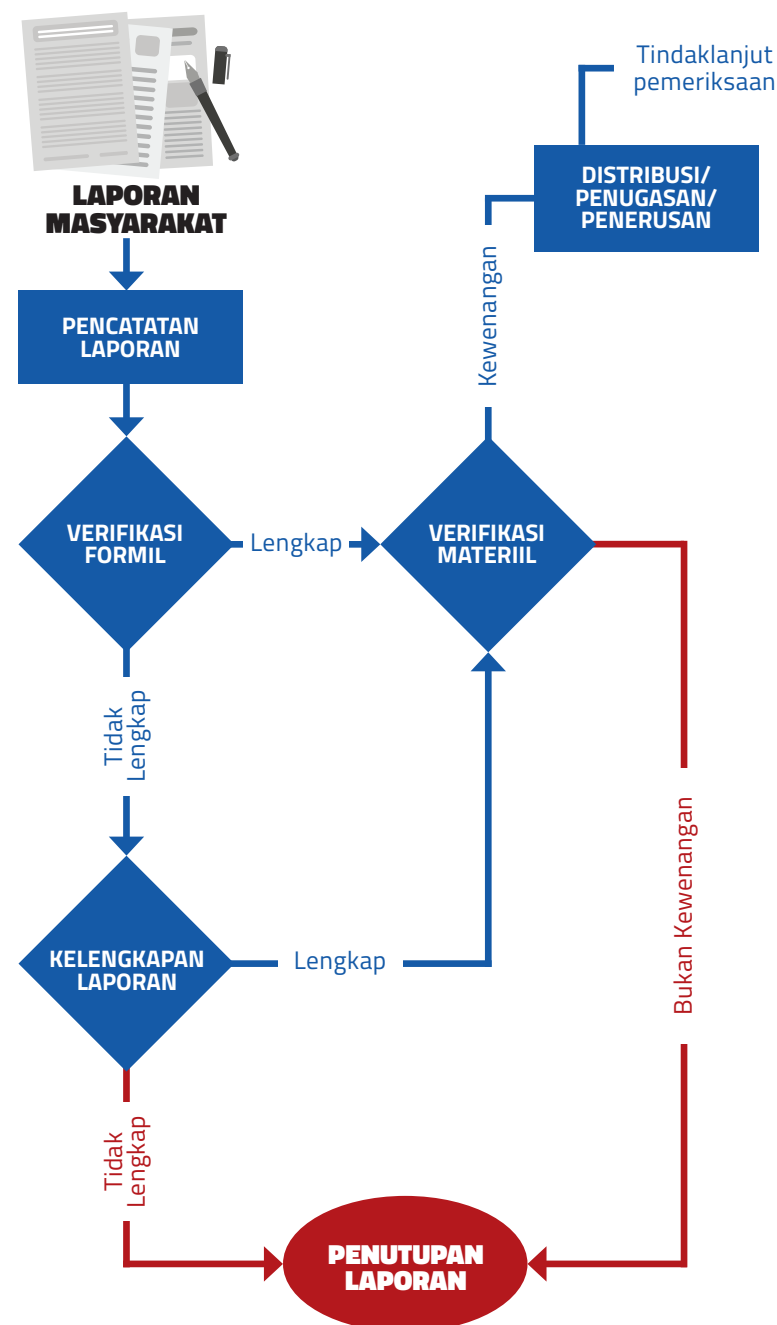
Dalam pemeriksaan, Ombudsman RI akan memegang prinsip independen, non-diskriminasi, tidak memihak dan tidak memungut biaya.

Selain itu, Ombudsman RI wajib mendengarkan dan mempertimbangkan pendapat para pihak serta mempermudah Pelapor dalam menyampaikan penjelasannya.

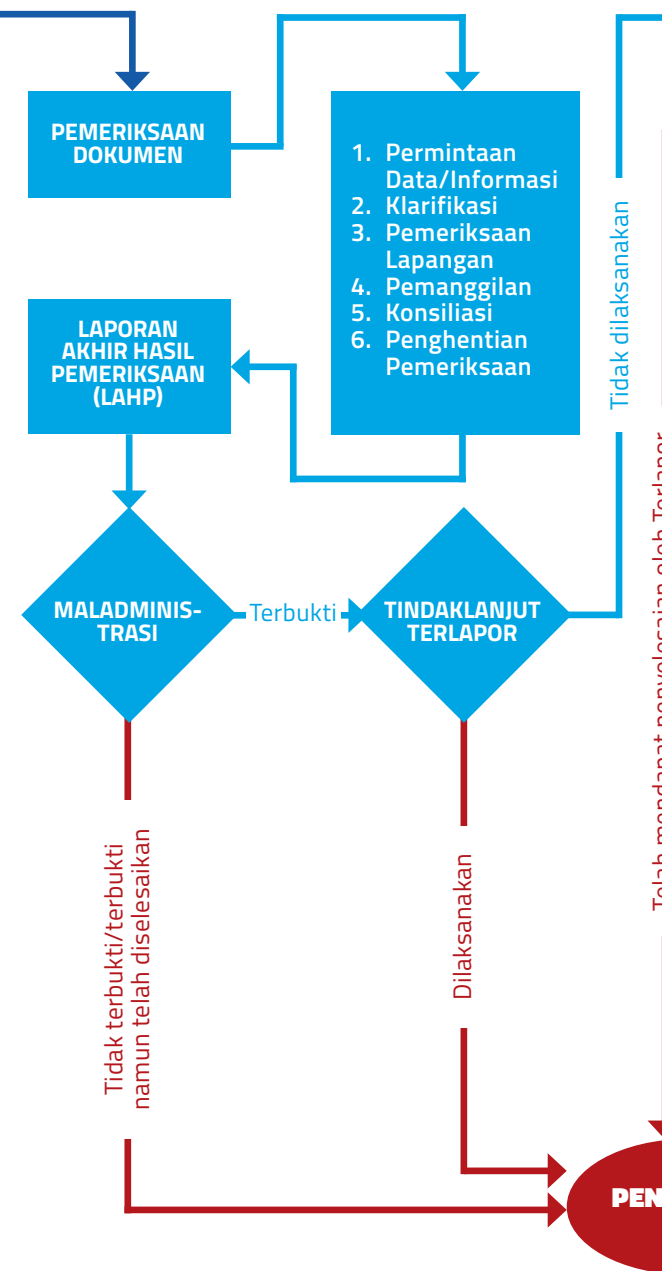
Setelah dilakukan pemeriksaan kepada semua pihak, Ombudsman RI bisa menolak laporan atau menerima dan mengeluarkan rekomendasi jika ditemukan maladministrasi.

Rekomendasi diberikan ke Terlapor dan atasannya untuk dijalankan dalam waktu paling lama 60 hari setelah diterbitkan. Dalam hal rekomendasi tidak dijalankan sebagian atau seluruhnya, Ombudsman RI dapat mempublikasikannya dan melaporkannya ke DPR serta Presiden.

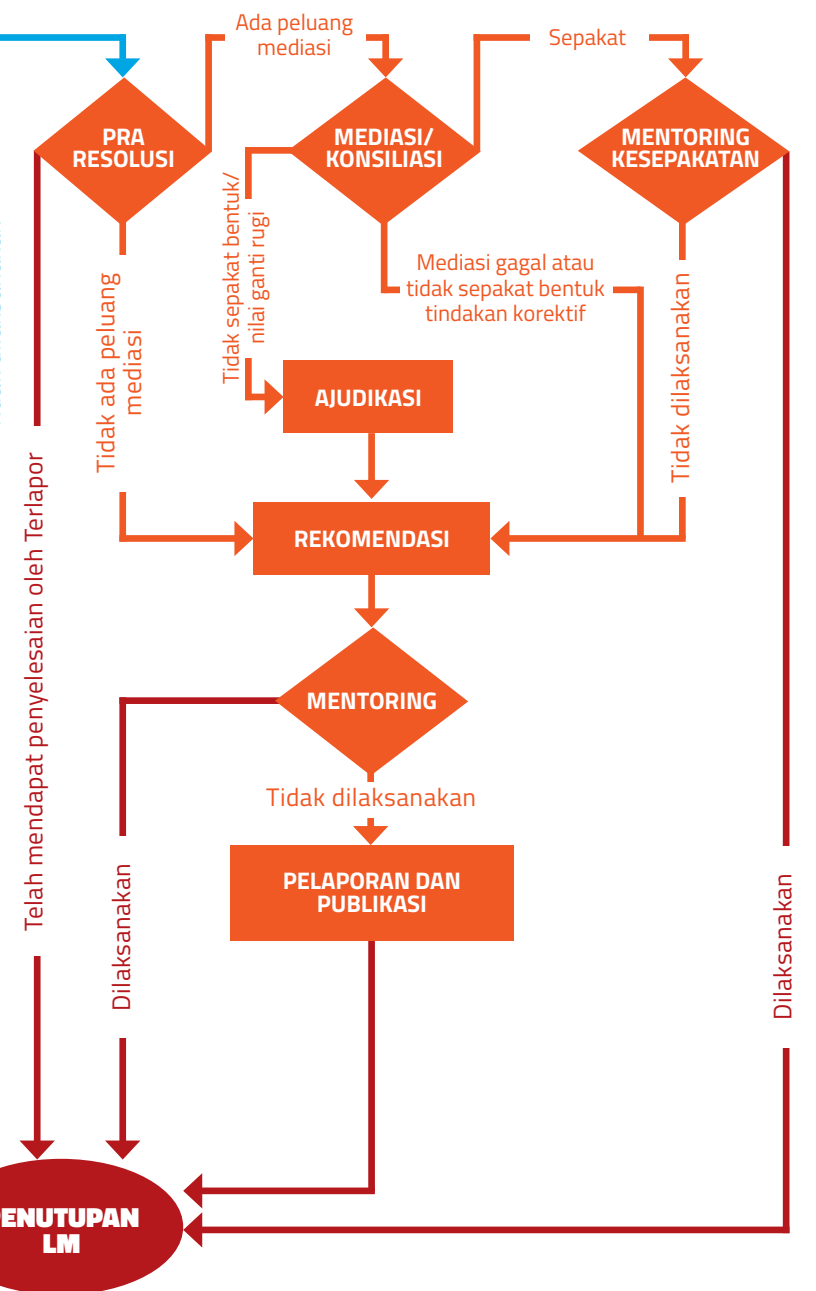
TAHAP PENERIMAAN & VERIFIKASI



TAHAP PEMERIKSAAN



TAHAP RESOLUSI & MONITORING

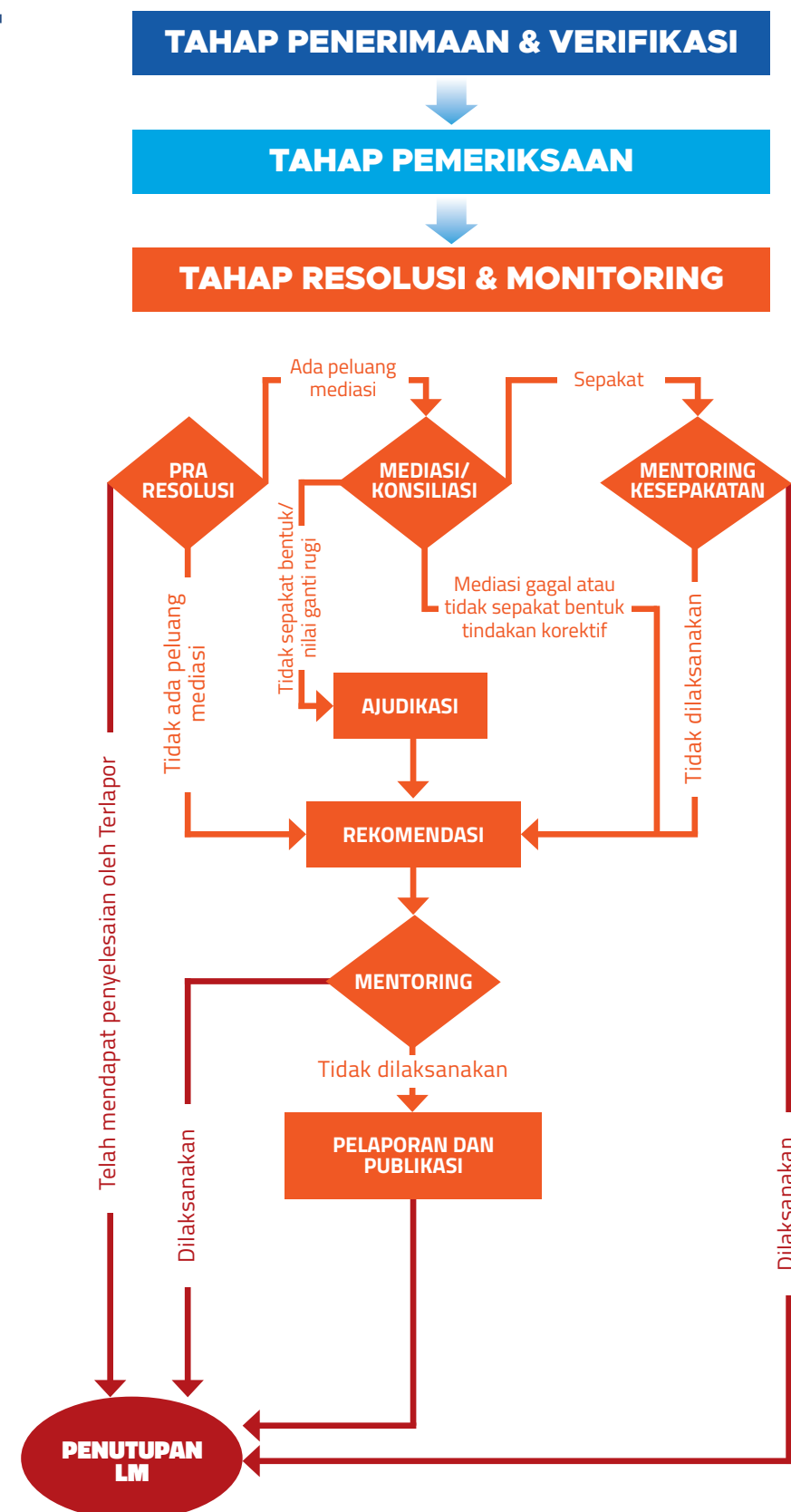


TINDAKLANJUT LAPORAN AKHIR HASIL PEMERIKSAAN

LAPORAN Akhir Hasil Pemeriksaan atau LAHP adalah keseluruhan hasil pemeriksaan laporan yang telah disusun dengan memuat identitas Pelapor, Terlapor dan dugaan maladministrasi, uraian laporan (kronologi), hasil pemeriksaan baik berupa permintaan keterangan, klarifikasi, serta penjelasan para pihak, maupun hasil investigasi, pendapat Ombudsman RI dan kesimpulan. Isi kesimpulan bisa berupa temuan maladministrasi, tidak ditemukan maladministrasi, atau pemeriksaan dihentikan.

Dalam tahapan LAHP yang hasilnya ditemukan maladministrasi maka ada poin-poin tindakan korektif yang juga harus dilakukan Terlapor sekalipun belum tahap Rekomendasi. Jika Terlapor tidak melaksanakan tindakan korektif ini, Ombudsman RI akan menjalankan proses Rekomendasi. Jika Terlapor tidak melaksanakan rekomendasi, maka Ombudsman RI akan menyampaikan laporan ke DPR dan Presiden.

Pada 2022, Ombudsman RI menangani 22.197 laporan masyarakat, yang menghasilkan LAHP dengan 8.292 dugaan maladministrasi. ■



REKOMENDASI OMBUDSMAN RI

Rekomendasi

adalah kesimpulan, pendapat, dan saran yang disusun berdasarkan hasil investigasi Ombudsman RI, kepada atasan Terlapor untuk dilaksanakan dan/atau ditindaklanjuti dalam rangka peningkatan mutu penyelenggaraan administrasi pemerintahan yang baik.

Rekomendasi

dikeluarkan setelah laporan masyarakat melewati Proses Penerimaan dan Verifikasi, Tahap Pemeriksaan, dan tindakan korektif sebagai kesimpulan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan yang menandakan adanya maladministrasi tidak dijalankan.

Rekomendasi

Ombudsman RI adalah kesimpulan, pendapat, dan saran yang disusun berdasarkan hasil investigasi Ombudsman RI kepada atasan Terlapor untuk dilaksanakan dan aau ditindaklanjuti demi peningkatan mutu penyelenggaraan administrasi pemerintahan yang baik. Ombudsman RI merupakan Lembaga pemberi pengaruh maka dari itu Rekomendasi Ombudsman RI wajib dilaksanakan dengan tujuan untuk memperbaiki penyelenggaraan pelayanan publik.

INVESTIGASI ATAS PRAKARSA SENDIRI

PADA 2022, Ombudsman Republik Indonesia di pusat dan kantor perwakilan secara keseluruhan menangani **22.197 kasus**, termasuk **88 investigasi atas prakarsa sendiri**. Penyelidikan ini dilakukan terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, seperti diatur dalam Pasal 7, ayat d, Undang-Undang nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Ombudsman RI berinisiatif untuk melakukan investigasi atas peristiwa yang berhubungan dengan kepentingan publik, di antaranya:

GAGAL GINJAL AKUT PADA ANAK

Ombudsman RI melakukan investigasi kasus Gangguan Ginjal Akut Progresif Atipikal (GGAPA) yang menyebabkan **323 anak sakit dengan 190 di antaranya meninggal**.



Setelah melakukan penyelidikan, Ombudsman RI mengemukakan beberapa pendapat atas dugaan maladministrasi, di antaranya, dalam penanganan kasus GGAPA dan pengawasan obat sirup telah terjadi dugaan **penyimpangan prosedur dan tindakan tidak kompeten** yang dilakukan baik oleh Menteri Kesehatan RI maupun Kepala BPOM RI.

Selain itu terjadi tindakan maladministrasi berupa tidak kompetennya Menteri Kesehatan yang belum menetapkan GGAPA pada anak sebagai Kejadian Luar Biasa (KLB) sehingga berdampak pada pasifnya respons pemerintah dalam menindaklanjuti kasus ini.

Ombudsman RI mengemukakan beberapa pendapat atas dugaan maladministrasi Kementerian Kesehatan RI dan Kepala BPOM RI, di antaranya:

1. Dalam penanganan kasus GGAPA pada anak dan pengawasan obat sirup telah terjadi dugaan penyimpangan prosedur dan tindakan tidak kompeten yang dilakukan oleh Menteri Kesehatan RI yang belum menetapkan GGAPA pada anak sebagai Kejadian Luar Biasa (KLB) sehingga berdampak pada pasifnya respons pemerintah dalam menindaklanjuti kasus ini sebagaimana standar kebijakan dan standar pelayanan dalam penanganan KLB.

2. Ombudsman RI menilai telah terjadi tindakan maladministrasi berupa tidak kompetennya Menteri Kesehatan dalam pengendalian penyakit tidak menular dengan pendekatan surveilans faktor risiko, registri penyakit (pendataan dan pencatatan) dan surveilans kematian mengenai GGAPA pada anak.
3. Adanya tindakan maladministrasi berupa tidak kompetennya Kementerian Kesehatan dalam melakukan pengawasan Kesehatan di tingkat Pusat, Provinsi dan Kabupaten/Kota sesuai Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 10/ 2018 tentang Pengawasan di Bidang Kesehatan agar dapat dilakukan mitigasi awal GGAPA pada anak.
4. Adanya tindakan maladministrasi berupa tidak kompetennya BPOM RI dalam memastikan Farmakovigilans pada Industri Farmasi berjalan efektif melalui Pelaporan Farmakovigilans.
5. Ombudsman RI berpendapat bahwa telah terjadi kelalaian dan pengabaian kewajiban hukum oleh BPOM RI dalam merespons secara cepat peringatan WHO terkait bahaya cemaran Etilen glikol (EG) dan Dietilen glikol (DEG) dalam obat sirup yang mengakibatkan bertambahnya korban jiwa disebabkan GGAPA pada anak. EG dan DEG adalah zat kimia ini sangat mengganggu keseimbangan asam dan basa di dalam tubuh.

Menindaklanjuti temuan tersebut, Ombudsman RI mengeluarkan tindakan korektif yang wajib dilaksanakan oleh instansi terlapor yaitu Kementerian Kesehatan dan BPOM. Kementerian Kesehatan wajib melaksanakan kegiatan peningkatan kapasitas tim surveilans data melalui penyediaan struktur kerja, kualitas dan kuantitas sumber daya manusia, serta standar kerja untuk mendukung tersedianya data yang akurat dan komprehensif.

Kemenkes harus menyempurnakan peraturan tentang Kejadian Luar Biasa (KLB) khususnya terkait cakupan penyakit menular dan tidak menular.

BPOM harus melaksanakan evaluasi laporan farmakovigilans di semua industri farmasi yang memproduksi dan/atau mengedarkan obat sirup serta menindaklanjuti dengan pemeriksaan dan uji sampel.

BPOM juga harus mendata volume penjualan dan area persebaran obat sirup mengandung bahan EG dan DEG dan hasilnya dikoordinasikan dengan Kementerian Kesehatan sebagai bahan penanggulangan GGAPA pada anak.

DATA KEPESERTAAN BPJS TENAGA KERJA

OMBUDSMAN RI menemukan tiga bentuk maladministrasi dalam pelayanan kepesertaan dan penjaminan sosial Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan.

1. Tindakan tidak kompeten

- Pelaksanaan akuisisi kepesertaan Penerima Upah (PU) dan Bukan Penerima Upah (BPU) tidak berjalan optimal.
- Tidak optimal dalam mengawal pelaksanaan Instruksi Presiden Nomor 2 Tahun 2021 Tentang Optimalisasi Pelaksanaan Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan.

2. Penyimpangan prosedur

- Pencairan klaim secara kolektif melalui HRD perusahaan
- Perbedaan penetapan usia pensiun antara perusahaan dan BPJS Ketenagakerjaan
- Belum dilaksanakannya upaya penyaluran regulasi untuk optimalisasi akuisisi kepesertaan dan pelayanan klaim manfaat

3. Penundaan berlarut dalam pelayanan pencairan klaim manfaat yang masih terjadi hambatan

Ombudsman RI menerbitkan tindakan korektif yang

harus dilaksanakan oleh Direktur Utama BPJS Ketenagakerjaan.

1. Melakukan sosialisasi, koordinasi dengan pihak terkait untuk percepatan akuisisi kepesertaan pada sektor PU, BPU, pegawai pemerintah Non-ASN dan termasuk program afirmasi Penerima Bantuan Iuran (PBI), dengan menyusun rencana dan penahapan akuisisi kepesertaan.
2. Menyiapkan struktur organisasi kerja dan SDM yang memadai dari segi kualitas dan kuantitas untuk mendukung terselenggaranya program yang diamanatkan oleh regulasi termasuk dalam merespons tuntutan pelayanan kepesertaan dan penjaminan sosial.



MALADMINISTRASI KASUS MINYAK GORENG

Temuan Ombudsman RI mengenai kasus minyak goreng

- Penyusunan Permendag tidak sesuai kaidah pembentukan Peraturan Perundang-undangan
- Instrumen pengendali ketersediaan dan stabilisasi harga minyak goreng tidak berjalan
- Pengaruh penerapan kebijakan DMO dan DPO yang meliputi kebijakan DMO menyulitkan pelaku usaha, kenaikan tarif bea masuk menyebabkan penurunan harga TBS, dan Tidak ada skema perlindungan terhadap petani sawit rakyat

Perbaikan yang direkomendasikan

- Menteri Perdagangan mencabut kebijakan DMO, melakukan reformulasi kebijakan penjaminan ketersediaan



dan stabilisasi harga migor, dan melarang peredaran minyak goreng curah dan menggantinya dengan minyak goreng kemasan sesuai SNI.

- Menteri Keuangan tidak memberlakukan Bea Keluar sampai Sep-Des tahun 2022.
- Menteri Perindustrian melibatkan K/L lainnya dalam memfasilitasi pembangunan industri pengolahan kelapa sawit berbasis UMKM.
- Menteri Pertanian membentuk Direktorat Perkebunan Sawit dalam rangka optimalisasi pembinaan dan pengawasan usaha perkebunan.
- Menko Bid. Perekonomian akan mengevaluasi kinerja dan pengelolaan dana BDPKPS dan meningkatkan anggaran untuk Program Perkebunan Sawit Rakyat (PPSR).

PEMBANGUNAN PIPA BBM PERTAMINA DI DESA CINTARATU, CIAMIS

Investigasi ini dilakukan untuk mendalami laporan masyarakat melalui Pengurus Paguyuban Warga Berdampak Pertamina (PWBP) atas pemasangan pipa BBM Bandung-Cilacap III (BC III) PT Pertamina (Persero), Tbk di Desa Cintaratu, Kecamatan Lakkok, Kabupaten Ciamis, Jawa Barat, yang merasa tanahnya diambil tanpa mendapat ganti rugi. Sebelumnya pipa direncanakan di bahu jalan, seperti disampaikan dalam sosialisasi.

Langkah Tim Ombudsman RI sebagai berikut:

1. 13 Desember 2022: Mengumpulkan bukti ke lapangan dan wawancara warga secara tertutup
2. 14 Desember 2022: Meminta keterangan Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Ciamis, Dinas PTSP Kabupaten Ciamis, PT Pertamina, Satuan

Polisi Pamong Praja Kabupaten Ciamis, Kepala Desa Cintaratu dan Camat Lakkok.

3. Kunjungan lapangan bersama Pertamina, Pemda Kabupaten Ciamis, warga Desa Cintaratu.
4. Warga meminta agar PT Pertamina memindahkan pipa CB.3 sesuai rencana awal yakni di bahu jalan. Jika tidak dapat dilaksanakan, PT Pertamina wajib menyampaikan hasil kajian teknis berpedoman pada peraturan perundang-undangan serta disahkan oleh pihak berwenang.



3. Penggunaan gas air mata dalam penanganan keamanan di stadion telah dilarang berdasarkan Pasal 19 huruf b FIFA.
4. Terdapat indikasi aparat Kepolisian tidak memedomani tahapan penggunaan kekuatan dalam tindakan kepolisian sebagaimana diatur dalam Pasal 5 Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009.

Tim Ombudsman RI kemudian melakukan pemeriksaan dokumen dan lapangan, permintaan keterangan lisan dan tertulis pada aparat kepolisian, panitia penyelenggara, PT Liga Indonesia, dan penonton/korban.

Hasil pemeriksaan dan analisis Ombudsman RI adalah:

1. Rencana pengamanan oleh Anggota Kepolisian tidak menyesuaikan dengan kondisi lokasi, fasilitas, kemampuan personil, peralatan dan fasilitas.
2. Adanya unsur kelalaian yang dilakukan oleh anggota kepolisian yaitu tidak memastikan setiap gate pada stadion terbuka 15 menit sebelum pertandingan berakhir.
3. Kurangnya sinergitas antara penyelenggara pertandingan, panitia pelaksana dan aparat keamanan.

TRAGEDI KANJURUHAN MALANG

Ombudsman RI melakukan investigasi atas dugaan maladministrasi dalam rangkaian penyelenggaraan pertandingan sepak bola antara Arema dan Persebaya di Stadion Kanjuruhan Malang pada 1 Oktober 2022, yang berakhir ricuh hingga polisi menembakkan gas air mata yang menyebabkan 712 orang menjadi korban, dengan 132 orang meninggal, 96 luka berat, 484 luka sedang/ringan.

Temuan Ombudsman RI sebagai berikut:

1. Pertandingan Arema FC VS Persebaya Surabaya diselenggarakan pada 1 Oktober 2022 pukul 20.00 WIB sesuai jadwal yang disusun PT

Liga Indonesia Baru dalam laga pekan kesebelas Liga 1 2022-2023. Panitia Penyelenggara menyediakan tiket 42 ribu hanya untuk pendukung Arema. Pertandingan berakhir 2-3 untuk tim tamu.

2. Ribuan suporter Arema FC turun ke lapangan untuk melampiaskan kekecewaan, sehingga aparat kepolisian mulai bertindak represif dan akhirnya melepaskan tembakan gas air mata ke arah supporter. Namun tembakan gas air mata justru tidak diarahkan pada massa yang turun ke lapangan, melainkan ke arah tribun penonton.

PENGUNAAN JET PRIBADI OLEH BRIGJEN HENDRA KURNIAWAN

Kepala Biro Pengamanan Internal Divisi Propam Polri, Brigjen Pol. Hendra Kurniawan bersama sejumlah anggota Mabes Polri diduga melakukan tindakan maladministrasi dengan menggunakan jet pribadi dari Jakarta menuju Jambi pada 11 Juli 2022 terkait penanganan kasus pembunuhan Brigadir Nofriansyah Yosua Hutabarat.

Temuan Ombudsman RI:

1. Perjalanan dinas Brigadir Jenderal Polisi Hendra Kurniawan di Jambi untuk menemui keluarga Brigadir Yosua Nofriansyah Hutabarat diduga tidak berkaitan dengan jabatan sebagai Biro Pengamanan Internal Divisi Propam Polri;

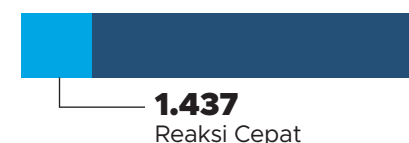
2. Penggunaan pesawat Private Jet yang tidak semestinya digunakan dalam tugas kedinasan;
3. Menerima pemberian fasilitas perjalanan dalam tugas secara cuma-cuma (gratifikasi)/penggunaan transportasi yang melebihi standar biaya pada institusi.
4. Pesawat jet pribadi dengan kode registrasi T7 JAB terdaftar di San Marino.

Tindak lanjut temuan Ombudsman RI:

1. Ombudsman RI dalam proses mengkonstatir keterangan dan dokumen yang telah diperoleh dan hasilnya akan dituangkan dalam bentuk Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan.
2. Bareskrim Polri telah melaksanakan proses penyelidikan terkait dengan adanya dugaan tindak pidana penggunaan *private jet* oleh Brigadir Jenderal Hendra Kurniawan dan tim.

REAKSI CEPAT OMBUDSMAN RI

Reaksi Cepat Ombudsman atau Respons Cepat Ombudsman (RCO) merupakan salah satu metode penyelesaian laporan masyarakat secara cepat. Sepanjang 2022, Ombudsman RI menerima 8.292 laporan masyarakat yang 1.437 di antaranya ditanggapi dengan reaksi cepat.



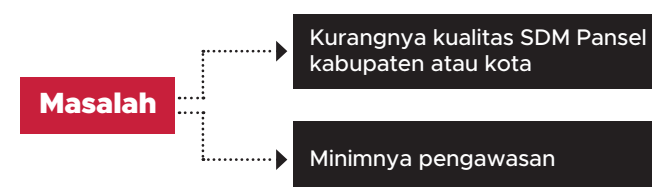
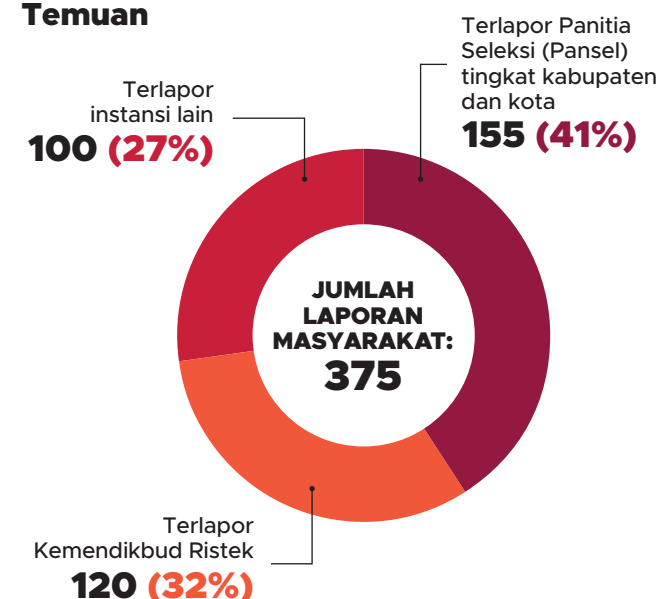
Adapun pertimbangan melakukan reaksi cepat adalah kondisi darurat, serta mengancam keselamatan jiwa dan hak hidup. Di antara kasus yang harus ditangani secara cepat, misalnya terkait bencana, atau pelapor terancam jiwa dan hak hidupnya.

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. ■

SELEKSI PENERIMAAN CALON ASN 2021

Ombudsman RI membuka Posko Pengaduan Seleksi Calon Aparatur Sipil Negara (CASN) tahun anggaran 2021 untuk menerima laporan masyarakat.

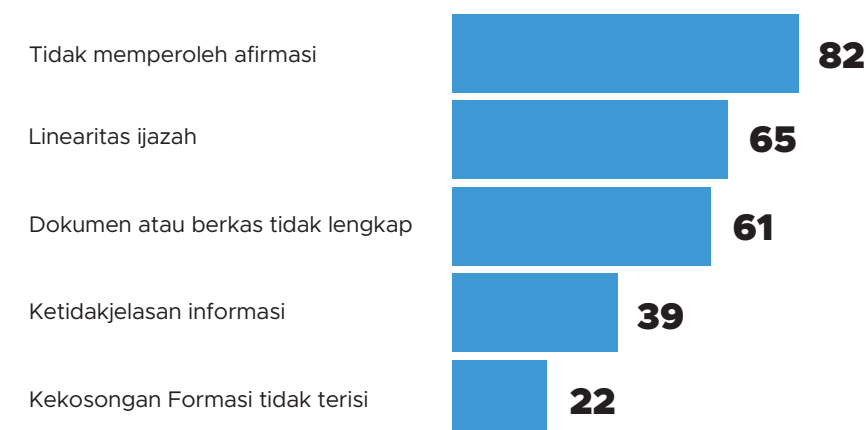
Temuan



Tiga besar dugaan maladministrasi



Substansi Laporan



DUGAAN MALADMINISTRASI PENANGANAN PRODUK IMPOR HORTIKULTURA

Pengimpor produk hortikultura tidak bisa memasukkan barang karena Badan Karantina Pertanian (Barantan) mewajibkan adanya Rekomendasi Impor Produk Hortikultura (RIPH) yang sudah dihapus da-

lam UU Cipta Kerja diganti dengan Surat Persetujuan Impor (SPI) dari Kementerian Perdagangan sesuai dengan ketentuan Permendag Nomor 25 Tahun 2022 jo Permendag Nomor 20 Tahun 2022.

Temuan

Badan Karantina Pertanian menahan produk impor hortikultura di Pelabuhan Tanjung Priok Jakarta, Tanjung Perak Surabaya, dan Belawan Medan. Barantan beralasan penahanan dilakukan karena produk impor hortikultura milik pelapor tidak memiliki RIPH.

Masalah

Kementerian Perdagangan sudah menerapkan UU Cipta Kerja dengan menerbitkan Permendag Nomor 20 Tahun 2021 jo Permendag Nomor 25 Tahun 2022 yang tidak memerlukan Rekomendasi Impor Produk Hortikultura (RIPH), sedangkan Kementerian Pertanian masih menggunakan Permentan Nomor 39 Tahun 2019 Hortikultura jo Permentan Nomor 02 Tahun 2020 yang masih menerapkan RIPH sebagai salah satu persyaratan bagi importir untuk mengimpor produk hortikultura.

Dugaan Maladminsitrasi

- 1 Terdapat disharmoni regulasi pada Kebijakan Impor Produk Hortikultura;



- 2 Adanya kekeliruan dalam penahanan dan penolakan produk impor Hortikultura yang telah memiliki Surat Persetujuan Impor (SPI)
- 3 Adanya inkonsistensi penerapan pengawasan produk impor hortikultura dari *Border* ke *Post Border*, di mana pengawasan dan pemeriksaan terhadap produk hortikultura seharusnya dilakukan di *Post Border*, bukan di *Border*, sebagaimana Intruksi Presiden dalam Paket Kebijakan Ekonomi XV yang mendorong pergeseran pengawasan dari *Border* ke *Post Border*.

Setelah menerima laporan masyarakat, Ombudsman RI membentuk tim reaksi cepat dan pada 14-22 September 2022 meminta keterangan kepada Badan Karantina Pertanian Kementerian Pertanian, Direktorat Jenderal Hortikultura Kementerian Pertanian, Deputi II Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian, Direktorat Jenderal Perdagangan Luar Negeri Kementerian Perdagangan, Badan Pangan Nasional (Bapanas), dan Direktorat Jenderal Peraturan Perundang-Undangan Kementerian Hukum dan HAM. Tim juga melakukan pemeriksaan lapangan ke Pelabuhan Tanjung Priok, Jakarta.

Ombudsman pada 26 September 2022 telah menerbitkan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) dan memberikan tindakan korektif kepada para pihak sebagai berikut:

- 1 Menteri Pertanian c.q. Kepala Badan Karantina Pertanian untuk segera melakukan pengeluaran barang impor Produk Hortikultura milik Pelapor yang telah ditahan mulai 27 Agustus-30 September 2022.
- 2 Menteri Koordinator Bidang Perekonomian, Menteri Pertanian dan Menteri Perdagangan untuk melakukan koordinasi dan harmonisasi kebijakan terkait dengan prosedur dan mekanisme impor-tasi produk hortikultura.
- 3 Menteri Koordinator Bidang Perekonomian agar mengevaluasi pelaksanaan Paket Kebijakan Ekonomi XV, yang terkait dengan pergeseran pemeriksaan *Border ke Post Border* pada Produk Hortikultura, guna mendukung kelancaran arus barang ekspor impor di pelabuhan.

MALADMINISTRASI KASUS PUPUK BERSUBSIDI-KARTU TANI

TEMUAN:	PERBAIKAN:
<ul style="list-style-type: none"> ■ Data e-RDKK Petani penerima pupuk bersubsidi tidak akurat ■ Terbatasnya kompetensi, anggaran dan jumlah SDM Penyuluh Pertanian ■ Kartu Tani belum optimal terdistribusi ■ Belum siapnya Infrastruktur Pendukung Kartu Tani (Mesin EDC, signal/jaringan internet) ■ Penyimpangan prosedur dalam penibusan pupuk bersubsidi oleh Kelompok Tani dan Kios Pengecer 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Perbaiki pendataan RDKK dengan optimalisasi peran Penyuluh, peningkatan kompetensi Penyuluh dan peningkatan anggaran untuk proses pendampingan penyusunan RDKK oleh Penyuluh. ■ Mekanisme penibusan memudahkan Petani. Bisa dilakukan oleh individu atau Kelompok Tani. Penibusan tidak tunggal dengan Kartu Tani saja, selama Kartu Tani dan sistem pendukung lainnya belum tersedia. ■ Diterbitkannya SK Bupati/Walikota se-Indonesia tentang Data Alokasi Petani Penerima Pupuk Bersubsidi TA 2023.



MALADMINISTRASI GULA KRISTAL RAFINASI

TEMUAN:	PERBAIKAN:
<ul style="list-style-type: none"> ■ Penundaan berlarut dalam penerbitan Surat Dukungan Penyalur GKR. ■ Tidak adanya kepastian dalam pemenuhan kelengkapan persyaratan. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Telah dilaksanakan Rapat Anggota Tahunan Luar Biasa oleh koperasi Pemohon sebagai pemenuhan persyaratan ■ Logo Kemen Kop/UKM] Kementerian Koperasi dan UKM RI telah menindaklanjuti saran Ombudsman RI dengan menerbitkan Surat Dukungan untuk memenuhi kebutuhan Koperasi/UMKM sebanyak 4.484 ton/bulan, sehingga kegiatan usaha UMKM kembali berjalan.

PENCEGAHAN MALADMINISTRASI PEMENUHAN SERTIFIKAT KPR BTN

Atas pengaduan masyarakat atas dugaan maladministrasi penerbitan sertifikat konsumen KPR BTN, Ombudsman RI melakukan pemeriksaan mulai dari tahap deteksi dan pemetaan, pengumpulan keterangan, informasi dan data lapangan, sampai dengan tahap finalisasi kajian.

Dalam melaksanakan seluruh rangkaian agenda tersebut, Ombudsman RI minta keterangan kepada pihak terkait seperti Bank BTN, Kementerian ATR/BTN, Ikatan Notaris Indonesia (INI), Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Asosiasi Pengembang (REI, APERSI, HIMPERA), serta keterangan ahli sebagai bahan pertimbangan.

Data lapangan dikumpulkan dari konsumen KPR Bank BTN di Medan, Bandung, Surabaya, Gresik, Manado, Bitung dan Minahasa Utara. Hasilnya, sebanyak

601 nasabah belum memperoleh sertifikat meskipun telah melunasi kredit. Adapun permasalahan yang terjadi di antaranya, proyek mangkrak, ketidaksesuaian proyek dengan rencana lokasi, sertifikat induk hilang, sertifikat induk belum dipecah, pengembang tidak sehat/pailit/terjerat masalah hukum, ketidakjelasan informasi pasca pelunasan kredit, serta pengelolaan pengaduan yang belum berjalan optimal.

Ombudsman mengeluarkan saran perbaikan, yaitu:

1. Mempertegas jangka waktu kepastian penyelesaian permasalahan pemenuhan sertifikat.
2. Memperkuat kelembagaan *Customer Care Division* (CCD) sebagai bagian dari pengelolaan pengaduan masyarakat dan *Credit Operation Division* (COD) untuk percepatan penyelesaian di Kantor Cabang BTN.

PENCEGAHAN MALADMINISTRASI SBMPTN

Ombudsman RI menerima 4 laporan masyarakat terkait kesulitan dalam pendaftaran akun seleksi perguruan tinggi negeri 2022 yang dilakukan oleh Lembaga Tes Masuk Perguruan Tinggi (LTMPPT). Hal ini karena sejumlah pendaftar belum bisa membuat akun terkendala masalah server sampai batas waktu yang ditentukan pada 17 Maret 2022, pukul 15.00 WIB.

Ombudsman RI bergerak cepat dengan berkoordinasi dan meminta klarifikasi kepada LTMPPT dan didapatkan penjelasan masalah akun permanen disebabkan oleh belum lengkapnya data, seperti NPSN, NISN, tanggal lahir, jurusan, status aktif, dan lain-lain.

LTMPPT memutuskan untuk memberikan kesempatan kepada pendaftar yang belum permanen akun untuk dapat menyelesaikan pendaftaran paling lambat 12 April 2022 pukul 15.00 WIB.

PEMANTAUAN ARUS MUDIK

Ombudsman RI melakukan pengawasan dengan tujuan antara lain: memotret kondisi pelayanan sektor transportasi/ perhubungan pada arus mudik lebaran Tahun 2022 di masa pandemi Covid 19.

Hasilnya adalah:

- a. Mekanisme penerapan ramp check yang tidak sesuai prosedur dan minim SDM;
- b. Masih ada pelayanan redistribusi pada terminal yang menggunakan sistem manual tanpa mekanisme pengawasan yang berpotensi maladministrasi;
- c. Sarana dan prasarana yang kurang memadai di beberapa terminal/pelabuhan bagi kaum rentan, disabilitas dan ibu menyusui;
- d. Kurang efektifnya penegakkan proses pada arus mudik.

BAB 2

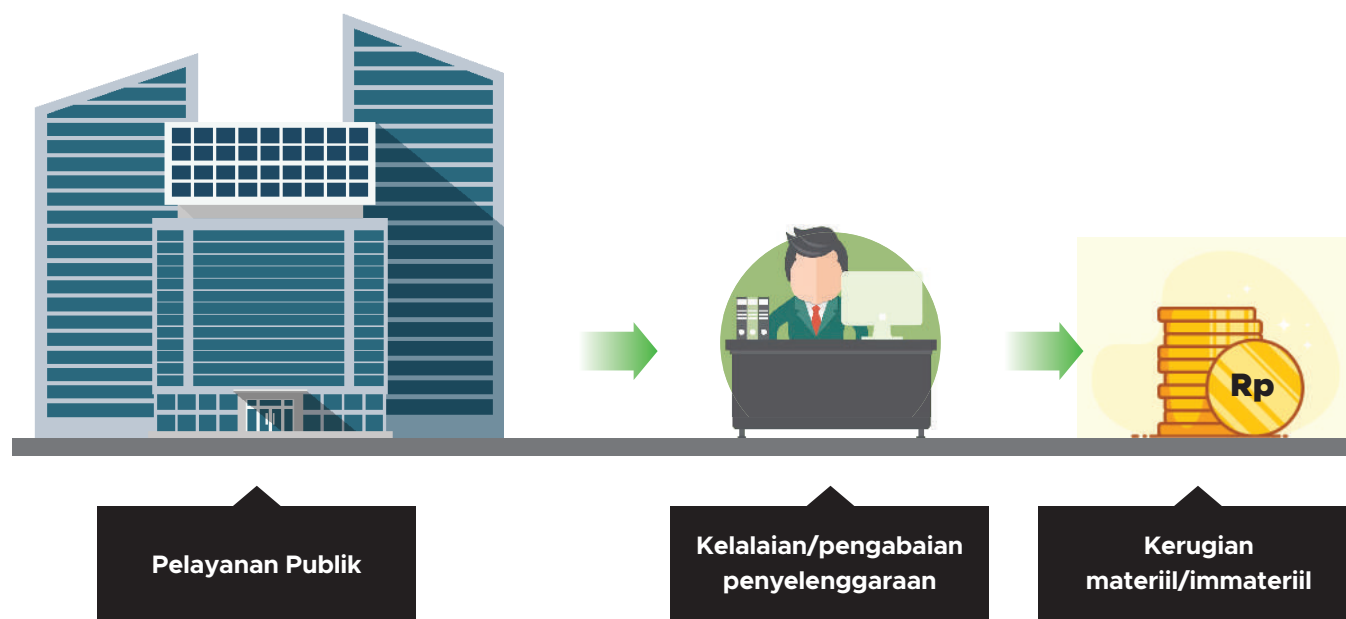
PENCEGAHAN MALADMINISTRASI

Maladministrasi adalah perilaku/perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut.

Ombudsman RI memiliki tugas menyelesaikan la-

poran masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Ombudsman RI bisa berinisiatif melakukan pemeriksaan/ investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan adanya maladministrasi. Ombudsman RI juga bisa melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik berbasis potensi. ■

HAL-HAL YANG TERMASUK DALAM MALADMINISTRASI



VALUASI KERUGIAN DAN POTENSI PENYELAMATAN KERUGIAN

Rp300 juta s.d. Rp17,2 miliar

RENTANG PENYELAMATAN KERUGIAN

PENYELAMATAN TERBESAR PADA PERDAGANGAN

Rp41,7 miliar

DIBANDING TARGET PENYELAMATAN 2022

97,89%

DIBANDING 2021 (Rp26,85 MILIAR), NAIK

234,45%

Total, pada 2022, Ombudsman RI Sektor Perekonomian I berhasil menyelamatkan kerugian masyarakat sebesar Rp89,8 miliar (meningkat 234,45% dibanding 2021 yang Rp26,85 miliar). Penyelesaian terbesar terjadi pada substansi Perdagangan yakni Rp41,7 miliar. Valuasi terendah adalah Rp5,76 juta terkait belum adanya kepastian penyelesaian pengaduan oleh Badan Perlindungan Konsumen Nasional RI. Sedang valuasi terbesar Rp41,73 miliar terkait dugaan penyimpangan prosedur proses impor komoditas hortikultura. Alhasil, capaian realisasi potensi penyelamatan kerugian adalah sebesar 97,89%.

Ditambah dengan penyelamatan yang berhasil dilakukan lima kantor wilayah senilai Rp2,4 miliar, maka total nilainya mencapai Rp92,21 miliar. ■

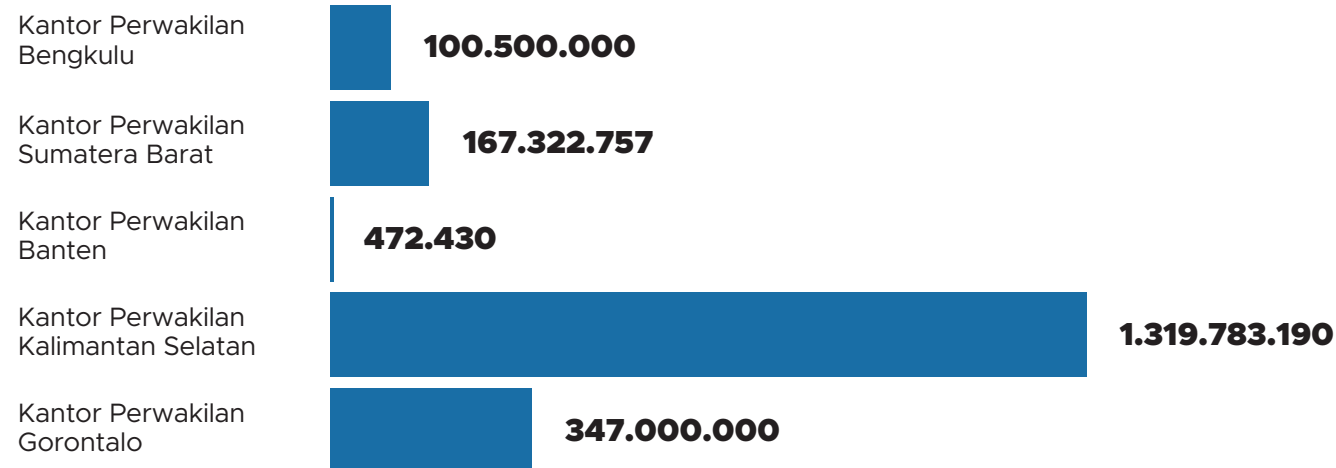
Rp89.8 miliar

TOTAL PENYELAMATAN KERUGIAN MASYARAKAT PADA 2022

Rp92,21 miliar

DITAMBAH PENYELAMATAN DI LIMA KANTOR WILAYAH

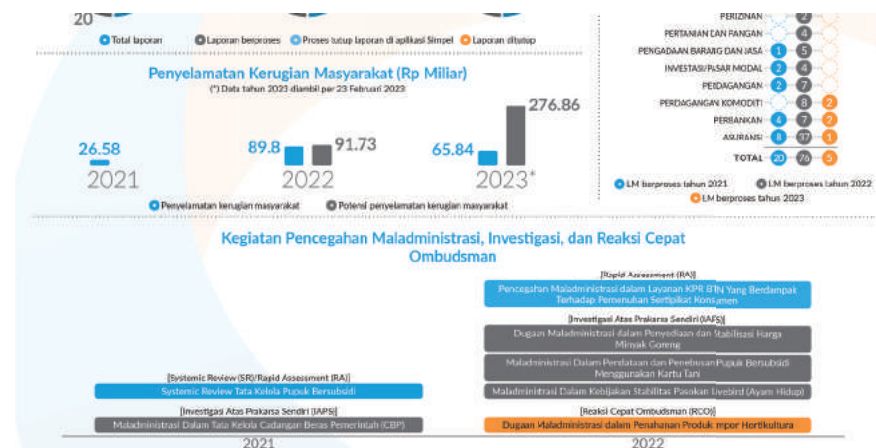
PENYELAMATAN KERUGIAN DI KANTOR WILAYAH (RP)



Kerugian masyarakat adalah kerugian materiil dan/atau immateriil akibat tindakan maladministrasi penyelenggara pelayanan publik. Dalam prosesnya Ombudsman RI masih melakukan kajian guna mematangkan konsep valuasi kerugian masyarakat. Ada pun valuasi terhadap kerugian masyarakat pada 2022 tergambar pada *dashboard* berikut.

Dashboard yang dikembangkan Ombudsman RI tersebut merupakan ringkasan kinerja pengawasan pelayanan publik. Dalam *dashboard* ini bisa disimak tahapan pelaksanaan tugas Ombudsman RI tiga tahun terakhir dalam penanganan tugas di bidang Pertanian dan Pangan, Perdagangan, Perindustrian dan Logistik, Perbankan dan Industri Keuangan Non-Bank. ■

DASHBOARD PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK



TAK BOLEH ADA YANG DITINGGAL



PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK KEPADA KELOMPOK MARJINAL DAN 3T

OMBUDSMAN RI secara khusus melakukan pengawasan terhadap pelayanan publik bagi kelompok marjinal dan di wilayah Tertinggal, Terdepan, Terluar (3T) agar berlangsung baik. Kelompok marjinal ini antara lain penyandang disabilitas dan minoritas. ■

PENCEGAHAN MALADMINISTRASI PROGRAM BAKTI DI KAWASAN 3T

BERDASAR Rencana Strategis Kementerian Komunikasi dan Informasi (Renstra Kemenkominfo) 2020–2024, pemerintah menyediakan akses internet di 121.721 lokasi di wilayah 3T di kawasan prioritas dan lokasi layanan publik. Pelaksana program tersebut adalah Badan Aksesibilitas Telekomunikasi dan Informasi (BAKTI), dengan kewenangan membantu perencanaan, pelaksanaan, monitoring, dan evaluasi penyediaan layanan telekomunikasi dan informasi.

Ombudsman RI mengawasi penyelenggaraan dan melakukan analisa terhadap prosedur usulan akses internet, implementasi penyediaan akses internet dan monitoring serta penanganan keluhan akses internet. ■



Titik yang menjadi pusat penyediaan layanan tersebut di antaranya sekolah, puskesmas, balai latihan kerja, kantor desa, dan kantor kecamatan.

TEMUAN

1 Prosedur Usulan Akses Internet

- a** Skema Pengajuan Usulan BAKTI telah mendorong transformasi pengusulan melalui aplikasi PASTI (Kepdirut BAKTI No. 71 Tahun 2019), namun masih terdapat skema pengajuan usulan dengan proposal/permohonan fasilitasi/FGD oleh Kementerian/Lembaga/Pemda/Ormas.
- b** Ketidakpastian Jangka Waktu SOP Kepdirut BAKTI 71/2019 belum memberikan kepastian waktu bimbingan oleh BAKTI terhadap usulan yang tidak lengkap dan keseluruhan jangka waktu proses dari pengusulan sampai dengan persetujuan.
- c** Ketidakjelasan bentuk surat dukungan SOP Kepdirut BAKTI 71/2019 tidak memberikan kejelasan “bentuk surat dukungan” dari K/L/Pemda sebagai syarat pendaftaran organisasi pengusul akses internet.

2 Implementasi Penyediaan Akses Internet

- a** Ketidaksesuaian hasil *scoring* dan verifikasi dengan kondisi di lapangan
Beberapa lokasi ditemukan sudah terjangkau jaringan operator seluler. Bahkan ada yang belum tersedia listrik. Hal ini menjadi persyaratan utama dalam pengusulan akses internet di daerah 3T
- b** Standarisasi pengamanan aset
Hampir sebagian besar aset di lapangan berupa VSAT dan Router belum dibuatkan standarisasi pengamanan

3 Monitoring dan Penanganan Keluhan

- a** Model penanganan keluhan
Instalasi perangkat akses internet yang disediakan oleh BAKTI di lapangan memiliki informasi prosedur pengaduan keluhan yang berbeda-beda. ditemukan beberapa instansi telah memiliki perangkat yang memiliki informasi penanganan keluhan yang detail namun beberapa instansi yang perangkat akses internetnya tidak memiliki informasi penanganan keluhan yang detail
- b** Skema Monitoring
Model monitoring oleh BAKTI dengan Network Monitoring Sistem (NMS) merupakan praktik baik dalam pengawasan untuk ketercapaian tingkat layanan. Penggunaan modul SLA (Service Level Agreement), Evaluasi dan *Trouble Shoot Ticket* adalah skema tepat dalam merespons keluhan secara cepat.
- c** Monitoring melalui NMS harus dibarengi dengan monitoring di lapangan.
Hasil observasi Ombudsman menemukan belum optimalnya monitoring langsung oleh BAKTI.

- c** Kompetensi PIC lapangan
Hampir seluruh PIC lapangan yang bertanggungjawab terhadap keamanan, penggunaan dan perawatan infrastruktur tidak mempunyai standar kompetensi dan ketidakjelasan tugas/tanggungjawab. Beberapa PIC lapangan sulit dihubungi
- d** Kurangnya Koordinasi dengan Dinas Kominfo Daerah
Keluhan Dinas Kominfo Daerah terkait informasi data pengusulan di wilayah mereka serta pola koordinasi dengan BAKTI yang perlu diperjelas. Keluhan juga mengenai kepastian tugas dan tanggung jawab pengelola akun PASTI di daerah
- e** Keluhan lemahnya Jaringan
Beberapa pengguna mengeluhkan lemahnya jaringan untuk mengakses internet sehingga berdampak pada layanan di fasilitas publik seperti sekolah dan puskesmas

POTENSI MALADMINISTRASI



1. Penyimpangan Prosedur

- Skema pengajuan di luar aplikasi PASTI (Proposal/Fasilitasi/FGD)
- Ketidaksesuaian hasil scoring/verifikasi dengan implementasi di lapangan
- Belum dibuatkan SOP pengamanan aset BMN di lapangan



2. Penundaan Berlarut

- Tidak ada kepastian jangka waktu keseluruhan proses usulan akses internet
- Tidak ada kepastian jangka waktu bimbingan apabila usulan tidak lengkap
- Tidak ada kepastian jangka waktu tugas dan tanggungjawab PIC lapangan



3. Penyalahgunaan Wewenang

Tidak ada kepastian “bentuk surat dukungan” dari pejabat pemerintah terkait kelengkapan pendaftaran organisasi pengusul akses internet



4. Tidak Kompeten

- Pencantuman contoh syarat pendaftaran yang tidak sesuai SOP usulan akses internet
- PIC tidak kompeten dalam memahami tugas dan tanggungjawab di lapangan
- Kurangnya koordinasi dengan pemerintah daerah (Dinas Kominfo)
- Kurangnya kecepatan jaringan internet



SARAN PERBAIKAN

1. Revisi

Melakukan revisi terhadap Keputusan Direktur Utama BAKTI Nomor 71 Tahun 2019 tentang Standar Operasional Prosedur PASTI

2. Sosialisasi dan Migrasi Data

Memperkuat aplikasi PASTI dengan melakukan sosialisasi secara intensif kepada para pihak yang berkepentingan serta melakukan upaya migrasi data pengusulan berbasis proposal/fasilitasi/FGD ke aplikasi PASTI

3. Mengganti contoh SK

Pengelola Aplikasi Permohonan Akses Telekomunikasi dan Informasi menjadi contoh SK Pendaftaran Organisasi pada dashboard aplikasi PASTI

4. Merumuskan dan membuat Standar Operasional Prosedur terkait standarisasi pengamanan, pemeliharaan dan monitoring aset/infrastruktur yang dituangkan dalam keputusan Direktur Utama.

5. Medesain suatu model/bentuk komunikasi dan koordinasi dengan Diskominfo di daerah (Provinsi/kabupaten/kota).

6. Merencanakan penambahan kapasitas dan kecepatan akses internet.



PANDUAN PELAYANAN PENYANDANG DISABILITAS

KEMITRAAN yang terjalin antara Ombudsman Republik Indonesia dengan *Danish Parliamentary Ombudsman* berlangsung sejak tahun 2020. Dengan tajuk *Exchange of experience on accessibility and inclusion of persons with disabilities* (Pertukaran pengalaman tentang aksesibilitas dan inklusi penyandang disabilitas), kemitraan ini bertujuan untuk meningkatkan kapasitas Ombudsman RI dalam hal pemberian pelayanan saat berinteraksi dengan para penyandang disabilitas khususnya motorik (netra, tuli, kursi roda, mental).

Tidak hanya dua pihak, kemitraan ini juga menggandeng ahli dari organisasi disabilitas di Denmark yaitu *The Danish Association of the Physically Disabled/Dansk Handicap Forbund* (DHF), Persatuan Tuna Netra Indonesia (Pertuni) di Indonesia dan Ahli dari Pusat Studi Hukum dan Kebijakan (PSHK). Terselenggaranya kemitraan ini juga atas fasilitasi dari Kedutaan Besar Denmark. ■



Disabilitas adalah suatu kondisi seseorang yang mengalami hambatan karena lingkungan belum dapat mengakomodasi perbedaan atau keunikan secara fisik dan/atau mental pada orang tersebut, sehingga dianggap tidak memiliki kemampuan untuk mandiri.

TUJUAN KEGIATAN

Melalui kegiatan ini, peningkatan kapasitas bagi internal Ombudsman yang diharapkan antara lain:

- Ombudsman dapat memberikan penanganan pengaduan yang inklusif kepada para penyandang disabilitas yang datang ke kantor Ombudsman baik di pusat maupun di kantor perwakilan
- Pemenuhan fasilitas fisik atau sarana dan prasarana yang harus diberikan agar Ombudsman dapat lebih mudah diakses

- Ombudsman dapat berperan dalam pengawasan kemudahan akses gedung publik serta memastikan kesetaraan perlakuan terhadap penyandang disabilitas
- Penyediaan panduan pelayanan kepada para penyandang disabilitas

KEGIATAN

LOKAKARYA DAN WEBINAR



- **Tujuan kegiatan:** Memperoleh pandangan awal terhadap kondisi pelayanan publik yang aksesibel bagi penyandang disabilitas
- **Peserta:** Pemangku kepentingan di pemerintah pusat dan daerah, organisasi penyandang disabilitas
- **Temuan:**
 - Terdapat berbagai tantangan dalam menjawab kemudahan akses bagi disabilitas
 - Hambatan dari kompetensi SDM pemberi pelayanan, baik etika maupun keterampilan
 - Hambatan fisik seperti tidak tersedianya sarana penunjang bagi penyandang disabilitas (ram, toilet khusus, *guiding block*, dsb).

PANDUAN

Penyedia layanan berperan untuk memulai komunikasi dengan cara yang diinginkan oleh penyandang disabilitas, memahami kebutuhan dan siap untuk memberikan pendampingan jika dibutuhkan dan disetujui oleh penyandang disabilitas.

PELATIHAN



- **Peserta:** 30 peserta internal Ombudsman bagian *front-liner* (Asisten Ombudsman, Petugas Keamanan dan Petugas Penerima Tamu)
- **Fasilitator:** PSHK dan HWDI (Himpunan Wanita Disabilitas Indonesia).
- **Kegiatan:** Teori, praktik, dan simulasi lapangan

STUDI BANDING



- **Kegiatan:** Kunjungan Ombudsman Indonesia ke Denmark
- **Tujuan:**
 - Belajar dari Denmark tentang cara pemantauan akses penyandang disabilitas ke gedung publik;
 - Cara untuk memastikan perlakuan yang sama atau setara kepada para penyandang disabilitas dalam hal akses ke layanan publik;
 - Mengetahui peran dan bentuk kemitraan antara Ombudsman Denmark dan Organisasi Penyandang Disabilitas dalam menjamin pemenuhan hak penyandang disabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

GURU AGAMA UNTUK MINORITAS



POTRET akan minimnya perhatian yang diberikan oleh Pemerintah Pusat maupun Daerah kepada siswa/i beragama minoritas dalam menuntut ilmu agama masih ditemukan di beberapa daerah di Indonesia. **Salah satunya seperti yang terjadi di wilayah Kabupaten Bogor di mana orang tua wali murid mengeluhkan belum adanya Guru Agama Protestan di beberapa Sekolah Dasar dan Sekolah Menengah Pertama Negeri di wilayah tersebut.**

Para wali murid telah lama resah, karena selama ini pembelajaran agama Kristen diserahkan kepada gereja yang letaknya cukup jauh dari domisili siswa/i sesuai dengan jadwal ibadah masing-masing, sehingga berdampak pada tidak optimalnya penerapan kurikulum agama yang diperoleh para peserta didik.

Atas laporan masyarakat tersebut, **Keasistenan Utama VII Ombudsman Republik Indonesia** selaku unsur pelaksana tugas pengawasan pelayanan publik di sektor Pendidikan, menindaklanjuti dengan meminta keterangan dan klarifikasi kepada pihak terkait yakni Dinas Pendidikan Kabupaten Bogor dan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bogor.

Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Bogor menyampaikan bahwa ditempatkannya Guru Agama Kristen di Sekolah Dasar dan Sekolah Menengah

Pertama Negeri di wilayahnya telah mengacu pada Peraturan Menteri Agama Nomor 16 Tahun 2010 Tentang Pengelolaan Pendidikan, di mana terdapat ketentuan jumlah minimal siswa agama tertentu sehingga guru agama tersebut baru dapat ditempatkan. Selain itu keterbatasan jumlah guru yang berstatus PNS di lingkungan Kabupaten Bogor khususnya guru dengan kualifikasi Guru Agama Kristen, menyebabkan tidak tersedianya Guru Agama Kristen di beberapa sekolah tersebut.





Para wali murid telah lama resah, karena selama ini pembelajaran agama Kristen diserahkan kepada gereja yang letaknya cukup jauh dari domisili siswa/i sesuai dengan jadwal ibadah masing-masing, sehingga berdampak pada tidak optimalnya penerapan kurikulum agama yang diperoleh para peserta didik.

Pada kesempatan yang sama, Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bogor juga menjelaskan bahwa selama ini telah dilakukan upaya diskresi guna meminimalisir permasalahan pengadaan guru agama tertentu, yakni dengan melakukan pemetaan wilayah agar bisa didapatkan informasi ketersediaan guru yang paling dekat dengan sekolah-sekolah yang masih membutuhkan guru agama tertentu.

Namun Ombudsman menilai bahwa **Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional** telah mengamanatkan setiap Pemerintah dan Pemerintah Daerah wajib memfasilitasi setiap satuan pendidikan dengan pendidik dan tenaga kependidikan yang diperlukan untuk menjamin terselenggaranya pendidikan yang bermutu, sehingga segala keterbatasan yang dialami hari ini tidak terus menerus terjadi tanpa adanya upaya maksimal yang kini justru menyulitkan dan merugikan para murid dalam memperoleh Pendidikan agama yang baik.

Memperhatikan hal tersebut, Ombudsman RI meminta kepada Dinas Pendidikan Kabupaten Bogor dan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bogor untuk segera mengisi kekosongan tenaga pendidik agama tertentu di setiap satuan Pendidikan yang membutuhkan. Sekaligus memberikan saran agar Kementerian Agama Kabupaten Bogor bekerjasama dengan Dinas Pendidikan Kabupaten Bogor dalam melakukan pendataan jumlah siswa serta kebutuhan guru Pendidikan Agama di setiap satuan Pendidikan dan melakukan pemenuhan kebutuhan guru Pendidikan Agama tersebut khususnya di lingkungan Sekolah Dasar dan Sekolah Menengah Pertama Kabupaten Bogor sebagaimana ketentuan Pasal 4 Peraturan Menteri

Kini, orangtua/wali murid dapat sedikit berbahagia dengan telah adanya Guru Pendidikan Agama Kristen di beberapa sekolah Kabupaten Bogor tempat anak mereka meraih ilmu. Meskipun saat ini status guru tersebut masih diperbantukan dari sekolah lain, namun Pemerintah Daerah telah berkomitmen untuk segera menyelesaikan permasalahan pengadaan tenaga pendidik agama tertentu. ■

TANAH ADAT UNTUK SUKU ANAK DALAM 113



MASYARAKAT Suku Anak Dalam 113 di Kabupaten Batanghari dan Muaro Jambi, Provinsi Jambi memiliki riwayat konflik yang panjang dengan PT. BSU, salah satu perusahaan sawit sejak tahun 1989, ketika perusahaan tersebut dalam proses memperoleh Hak Guna Usaha. Masyarakat mengklaim tanah adat yang berada dalam areal yang dikuasai oleh perusahaan termasuk dengan sungai/kali dan areal pemakaman yang menurut mereka seharusnya menjadi haknya, namun oleh negara malah diberikan kepada perusahaan swasta. **Ketika HGU milik PT. BSU tersebut akan berakhir, Masyarakat Suku Anak Dalam 113 mengadakan permasalahannya kepada Ombudsman dengan harapan untuk mendapatkan kembali tanah adat (komunal) tersebut, sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan sosial, budaya, dan ekonomi mereka.**



Ombudsman RI melalui **Keasistenan Utama IV** kemudian melakukan pemeriksaan kepada para Pihak baik Kementerian ATR/BPN RI, Pemerintah Provinsi Jambi, hingga di tingkat Kabupaten seperti Pemerintah Kabupaten Batanghari dan Kabupaten Muaro Jambi. Proses pemeriksaan dilakukan juga melibatkan Pihak Terkait yakni perusahaan pemilik HGU dimaksud yang telah memperoleh pengesahan perpanjangan haknya. **Dengan mediasi dan pengawalan yang dilakukan oleh Tim Pemeriksa Ombudsman**

RI kemudian mengerucut pada satu tujuan: yakni perusahaan bersedia untuk serius menyediakan tanah bagi masyarakat adat. Upaya tersebut didukung oleh Kementerian ATR/BPN RI dan Pemerintah Provinsi Jambi untuk melakukan inventarisasi dan identifikasi subjek penerima tanah dan objek tanah untuk memastikan bahwa penerima objek tanah tepat sasaran mengingat masyarakat adat banyak yang telah tinggal dan berpencar dari tanah tempat kelahiran mereka.

Pokja melalui Gubernur Jambi kemudian menerbitkan SK Gubernur Jambi pada Agustus 2022 yang menetapkan sejumlah 744 KK subjek penerima tanah adat (komunal). Kemudian setelah melalui mediasi dan penanganan oleh tim bersama dan dengan atensi Menteri ATR/BPN RI, akhirnya masyarakat Suku Anak

Dalam telah mendapatkan hak atas tanah mereka dengan dimulainya penerbitan Sertipikat Hak Kepemilikan Bersama Nomor 0076/Singkawang atas nama Abas Subuk dkk tanggal 29 November 2022 sebagai bagian dari areal yang dijadikan kesepakatan penyelesaian antara PT. BSU dan masyarakat SAD 113.

PENYELESAIAN ASET BEKAS MILIK ASING

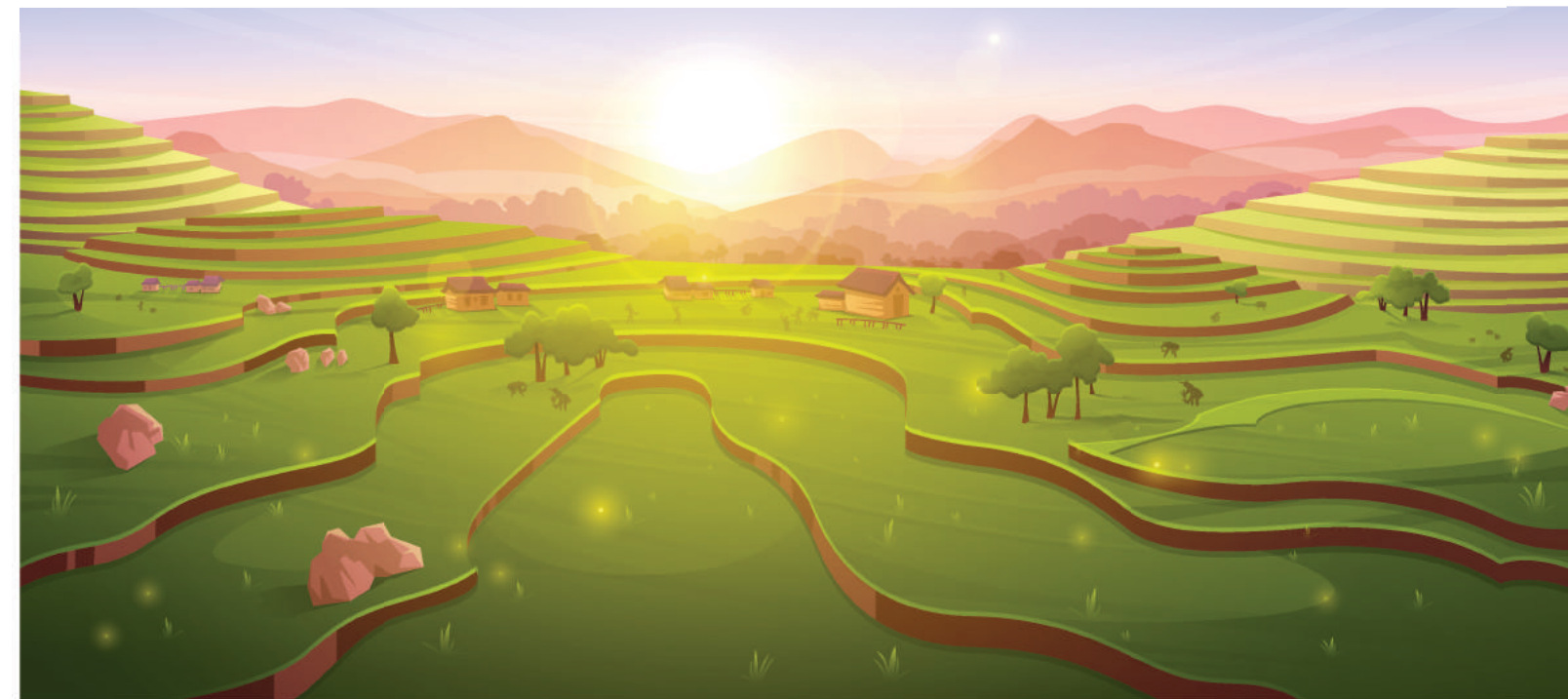
PENYELESAIAN kasus ini berawal dari adanya laporan masyarakat mengenai masalah untuk memanfaatkan lahan yang telah diputus oleh pengadilan. Permasalahan sejak tahun 2016 tersebut telah diupayakan penyelesaiannya oleh masyarakat melalui instansi yang menguasai lahan yaitu TNI AD dan Kementerian Keuangan. Oleh karena tidak adanya penyelesaian atas masalah tersebut akhirnya masyarakat tersebut menyampaikan laporan kepada Ombudsman RI pada tahun 2021.



Ombudsman Jambi Dorong Peran Serta Masyarakat dalam Pengawasan Pelayanan Publik. (DOK. OMBUDSMAN)

Penyerahan sertipikat tersebut dilakukan secara simbolis langsung oleh Presiden Republik, Indonesia di Istana Negara dan disaksikan oleh Menteri ATR/BPN RI pada tanggal 1 Desember 2022. Pelapor yang diwakili oleh Sdr. Nurman dan Sdr. Mahyudin mengikuti langsung agenda penyerahan sertipikat tersebut. Setelah penyerahan dimaksud Pelapor menyampaikan kepada

Tim Pemeriksa Ombudsman RI: "...izin menyampaikan kegiatan penyerahan sertifikat komunal terhadap penyelesaian konflik SAD 113 vs PT. BSU oleh Presiden secara simbolis di Istana Negara. Terima kasih pak. Ini semua tidak terlepas dari dukungan dan peran penting serta pengawalan ketat selama proses mediasi dari Ombudsman Republik Indonesia." ■



Kemudian Ombudsman melakukan serangkaian pemeriksaan. Permintaan keterangan ke sejumlah pihak dilakukan, peninjauan lokasi juga dilakukan dan tidak terkecuali konfirmasi sejumlah dokumen temuan pemeriksaan. Namun selama proses pemeriksaan sejak 2021 sampai Juni 2022. Instansi yang dilaporkan masih melakukan proses penyelesaian.

Kemudian Ombudsman menerbitkan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) dengan tindakan korektif terhadap instansi terlapor agar segera menyelesaikan permasalahan merujuk kepada PMK 62 tahun 2020.

Pada bulan September 2022, Terlapor menyampaikan bahwa tindakan korektif telah dilaksanakan oleh Terlapor merujuk kepada PMK 62 tahun 2020 yang pada intinya mempersilahkan kepada Pelapor untuk memproses haknya kepada Kantor Pertanahan setempat. Pelapor juga telah menyampaikan kepada Ombudsman, bahwa dirinya sudah bisa memanfaatkan lahannya dan menyampaikan ucapan terima kasih atas penyelesaian yang telah dilakukan oleh Ombudsman. Upaya Panjang Pelapor akhirnya berhenti dengan selesainya masalah tersebut atas kontribusi Ombudsman dan instansi Terlapor, instansi terkait lainnya. ■

SURVEI PENILAIAN PERSEPSI MALADMINISTRASI

SURVEI Penilaian persepsi Maladminsitrasi (PPM) **fokus pada pelayanan administratif dan jasa publik.** Substansi yang menjadi lokus penilaian meliputi administrasi kependudukan, kesehatan, pendidikan, perizinan, dan sosial. Khusus untuk ruang lingkup pelayanan jasa publik hanya diambil pada substansi kesehatan.

Survei mengambil sampel di **tujuh provinsi** di Indonesia, yaitu Bali, Jawa Tengah, DI. Yogyakarta, Sumatera Utara, Riau, Jambi, Jawa Barat. Survei ini melihat persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang telah diperoleh dari penyelenggara pelayanan.

Hasil survei ini diharapkan dapat menjadi pijakan instansi/ lembaga dalam menekan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Survei ini merupakan upaya Ombudsman mengukur kinerja penyelenggara pelayanan yang memperhatikan hal-hal berikut:

1. Penyusunan Standar Pelayanan
2. Pengujian Kelengkapan dan Transparansi Standar Pelayanan
3. Pengukuran Persepsi Maladministrasi Standar Pelayanan



Tujuan survei adalah:

1. Mengukur persepsi maladministrasi pada ruang lingkup pelayanan administratif dan jasa publik;
2. Mengukur persepsi maladministrasi pada pelayanan dasar, antara lain, administrasi kependudukan, kesehatan, pendidikan, perizinan, dan sosial di wilayah yang menjadi obyek survei Penilaian Persepsi Maladministrasi;
3. Menghasilkan panduan perbaikan bagi penyelenggara negara untuk mengantisipasi terjadinya maladministrasi.

Ada pun jenis sampling yang digunakan adalah

purposive sampling, dimana sampel yang diambil mempunyai kriteria tertentu. Ada tujuh provinsi yang menjadi target pengambilan sampling, total ada 4.596 responden.

Responden ditemui langsung pada unit pelayanan tanpa pemberitahuan terlebih dahulu. Unit pelayanan yang dituju, antara lain, Kependudukan dan Catatan Sipil, Puskesmas, Dinas Kesehatan, Dinas Sosial, Dinas Pendidikan serta Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Data juga diambil dengan cara meminta data pemohon pelayanan kepada unit pelayanan dan dapat menghubungi responden melalui telepon.

NILAI DAN KATEGORI MALADMINISTRASI

Besaran Nilai Persepsi Maladministrasi terentang antara 1–10, semakin mendekati 10 (sepuluh) semakin tinggi tingkat Maladministrasinya. Berikut nilai interval Persepsi Maladministrasi:

Nilai Interval	Kategori
0.01 – 4.00	Maladministrasi Rendah
4.01 – 5.00	Maladministrasi Sedang
5.01 – 6.00	Maladministrasi Tinggi
6.01 – 10.00	Maladministrasi Sangat Tinggi

ANALISIS DATA

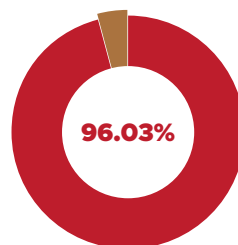
PERSEPSI MALADMINISTRASI BERDASARKAN PROVINSI

Hasil survei menunjukkan bahwa maladministrasi pada penyelenggaraan pelayanan publik adalah rendah. Berikut nilai persepsi maladministrasi pada masing-masing provinsi:

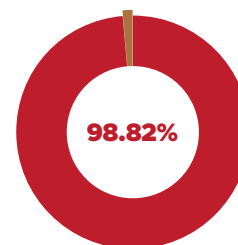
Provinsi	Nilai Persepsi Maladministrasi Provinsi	Kategorisasi Interval Nilai Persepsi Maladministrasi
Bali	0.05	
Jawa Tengah	0.40	
DI. Yogyakarta	1.05	
Sumatera Utara	2.06	
Riau	0.79	
Jambi	0.81	
Jawa Barat	1.17	

Provinsi Sumatera Utara memiliki kategori nilai persepsi maladministrasi rendah dengan nilai paling tinggi yaitu 2.06, sehingga persepsi terjadinya maladministrasi pada penyelenggaraan pelayanan publik di provinsi ini paling tinggi.

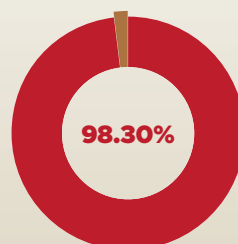
ANALISIS VARIABEL PENILAIAN PERSEPSI MALADMINISTRASI



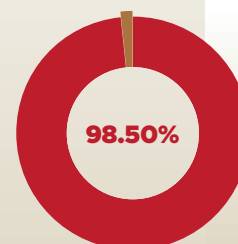
Penundaan Berlarut — **96.03%** responden menyatakan waktu penyelenggaraan pelayanan telah sesuai standar. Sisanya menyatakan tidak sesuai standar pelayanan.



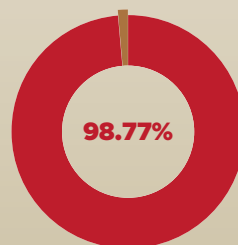
Permintaan Imbalan — **98.82%** responden menyatakan biaya pelayanan sesuai ketentuan dan tidak ada permintaan jasa/barang/uang. Sisanya menyatakan masih terdapat ketidaksesuaian biaya pelayanan dan permintaan jasa/barang/uang.



Penyimpangan Prosedur — **98.30%** responden menyatakan informasi persyaratan dan produk pelayanan, serta sistem dan mekanisme prosedur telah sesuai ketentuan. Sisanya menyatakan pelayanan tidak sesuai prosedur.



Tidak Kompeten — **98.50%** responden menyatakan petugas pelayanan memiliki kompetensi yang sesuai. Sisanya menyatakan petugas tidak memiliki kompetensi sesuai.



Tidak Patut — **98.77%** responden menyatakan petugas pelayanan berperilaku patut. Sisanya menyatakan petugas pelayanan tidak berperilaku patut.



Kesimpulan

1. Persepsi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada ke 7 (tujuh) provinsi yang dinilai seluruhnya masuk ke dalam kategori **maladministrasi rendah**.
2. Nilai persepsi maladministrasi **tertinggi berada pada Provinsi Sumatera Utara**, yaitu 2.06. Sedangkan nilai persepsi maladministrasi **terendah pada Provinsi Bali**, yaitu 0.05.
3. Sebagian besar responden mempunyai persepsi pelayanan publik yang diberikan penyelenggara masuk dalam kategori maladministrasi rendah.
4. **Penundaan berlarut dan penyimpangan prosedur** menurut masyarakat merupakan bentuk maladministrasi yang **paling sering** dialami.

Saran Perbaikan

- Pemerintah Daerah di tujuh provinsi diharapkan selalu meningkatkan kualitas pelayanan dan melakukan evaluasi di setiap organisasi perangkat daerahnya.
- Meski di tujuh provinsi maladministrasi **rendah, bukan berarti sangat kecil** tindakan maladministrasi yang ada di setiap organisasi perangkat daerah. Mungkin ini disebabkan masyarakat yang belum memahami perilaku maladministrasi atau masih ada rasa takut atau merasa tidak aman untuk menyampaikan kondisi adanya maladministrasi
- Setiap pemerintah provinsi perlu memberikan perhatian khusus dalam **peningkatan kualitas layanan, kompetensi dan perilaku penyelenggara serta kemudahan akses bagi masyarakat**.

SATU DATA PELAYANAN PUBLIK

PELAYANAN publik bersifat sangat dinamis. Jadi, **meskipun dalam prakteknya pelayanan publik sudah memenuhi standar, potensi maladminsitrasi masih bisa terjadi**. Sebab hal itu sangat dipengaruhi oleh kondisi serta regulasi.

Data dalam pelayanan publik memegang peranan penting. Data itu bisa berupa data pelayanan administrasi, pelayanan jasa dan data pelayanan barang. **Akurasi dan kualitas data tersebut akan berpengaruh bagi pemerintah dalam melahirkan kebijakan atau regulasi** yang mengatur penyelenggaraan negara.

Faktanya saat ini data-data terkait pelayanan publik **belum terintegrasi baik**. Hal itu mengakibatkan kebijakan yang diterbitkan berpotensi menimbulkan dampak

terhadap pelayanan publik.

Ombudsman berpadangan tata kelola data perlu menjadi perhatian dan terdokumentasi melalui satu kanal berupa Satu Data Pelayanan Publik. Kanal ini nantinya terkait dengan pelayanan dasar seperti pendidikan, kesehatan, sosial serta perumahan rakyat dan pemukiman.

Keasistenan Utama Manajemen Pencegahan Maladministrasi (KUMPM) sebagai produsen data telah **melakukan Survei Kepatuhan Standar Pelayanan Publik dan Kegiatan Pencegahan**. Keasistenan telah memproduksi beberapa rekomendasi saran perbaikan kebijakan memiliki dampak, sasaran, dan mekanisme berbeda berdasar pelayanan di tingkat Kementerian, Lembaga dan Pemerintahan Daerah.



Untuk itu perlu dilakukan penyusunan dan pengolahan hasil survei agar menjadi data yang akurat pada **Satu Data Indonesia (SDI)**. Kebijakan ini bertujuan:

- Acuan pelaksanaan dan pedoman Instansi Pusat dan Daerah dalam pengelolaan data;
- Tersediannya data yang berkualitas serta mudah diakses dan dibagipakaikan antar Instansi Pusat dan Daerah;
- Mendukung keterbukaan dan informasi data;
- Mendorong sistem statistik nasional.

SDI harus dilakukan berdasarkan prinsip yaitu:

- Data yang dihasilkan oleh Produsen Data harus memenuhi Standar Data;
- Data yang dihasilkan oleh Produsen Data harus memiliki Metadata;
- Data yang dihasilkan oleh Produsen Data harus memenuhi kaidah

Interoperabilitas Data;

- Data yang dihasilkan oleh Produsen Data harus menggunakan Kode Referensi dan/atau Data Induk.

Dalam rangka menghasilkan produksi data yang memenuhi kaidah-kaidah serta tujuan SDI, maka ORI telah melakukan serangkaian kegiatan sebagai berikut:

- Pembentukan **tim penyusun Satu Data Pelayanan Publik Terkait Pelayanan Pendidikan**, yang dalam hal ini Keputusan Ketua Ombudsman Republik Indonesia Nomor 257 Tahun 2022 Tentang Tim Penyusun Satu Data Pelayanan Publik Terkait Pelayanan Pendidikan Tahun Anggaran 2022;
- Tim Penyusun Satu Data Pelayanan Publik melakukan koordinasi dengan Tim Walidata Ombudsman Republik Indonesia untuk berkoordinasi dengan pembina data SDI.

- Melakukan koordinasi dengan Badan Pusat Statistik (BPS) sebagai pembina data statistik serta Badan Informasi Geospasial (BIG) sebagai pembina data spasial;
- Melaksanakan koordinasi dengan Tim SATU DATA dari Perpustakaan Nasional dan Perpustakaan Daerah Provinsi DKI Jakarta untuk mengetahui metode pembangunan Standar Data dan Metadata untuk produk yang bersifat kualitatif;
- Melakukan koordinasi dengan Ombudsman RI Perwakilan DIY terkait hasil kajian pada substansi pendidikan;
- Melakukan kolaborasi dengan Tim Pengawas Pengawasan Pelayanan Pendidikan Bagi Kelompok Marjinal dan Bagi Masyarakat di 3T dalam pengambilan data.
- Mengadakan diskusi dengan beberapa Narasumber yang mendalami substansi *data science*, *data analyst* dan *data engineering*.



Kesimpulan

- Berdasarkan kegiatan Tim Penyusun Satu Data Pelayanan Publik Terkait Pelayanan Pendidikan Tahun Anggaran 2022, yang sudah bisa menjadi data di SDI adalah data hasil **Survei Kepatuhan Standar Pelayanan Publik** karena sudah bersifat data statistik.
- Terkait pembentukan SDI terkait pelayanan pendidikan masih memerlukan upaya lebih lanjut karena harus menyusun terlebih dahulu Daftar Konsep, Standar Data dan Metadata yang terkait dengan substansi Pendidikan.

PENILAIAN KEPATUHAN

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mewajibkan setiap penyelenggara pelayanan publik mematuhi standar pelayanan. Standar tersebut merupakan pedoman penyelenggaraan layanan dan menjadi tolak ukur penilaian kualitas pelayanan. Kualitas itu meliputi **cepat, mudah, terjangkau dan terukur**.

Pada 2021 dilakukan **penilaian terhadap 24 Kementerian, 16 Lembaga dan 548 Pemerintah Daerah** (Provinsi, Kota dan Kabupaten). Hasil penilaian digolongkan dalam tiga kategori: Tingkat Kepatuhan Tinggi (**Zona Hijau**), Tingkat Kepatuhan Sedang (**Zona Kuning**), dan Tingkat Kepatuhan Rendah (**Zona Merah**).

Pada 2022 Ombudsman melakukan penyempurnaan penilaian

dan diperluas kepada pengukuran kompetensi penyelenggara, pemenuhan sarana dan prasarana, standar pelayanan serta pengelolaan pengaduan. Semua komponen tersebut, menjadi bagian dari Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2022.

Penilaian ini diharapkan menjadi lebih komprehensif dalam menakar mutu pelayanan publik, karena yang dicermati dalam rentang dimensi input dan proses (*service manufacturing*) hingga output dan dampak (*impactful public service*). Perbaikan konsep penilaian tersebut diharapkan dapat memperkuat pengawasan Ombudsman dalam mencegah maladministrasi. Profil yang lengkap dan gambaran situasi lebih detail tentu penting dalam mengembangkan perbaikan program lebih lanjut. Perbaikan itu mulai dari sisi pencegahan (pendampingan) maupun antisipasi pelaksanaan fungsi pemeriksaan terhadap laporan masyarakat.

Maksud dan Tujuan

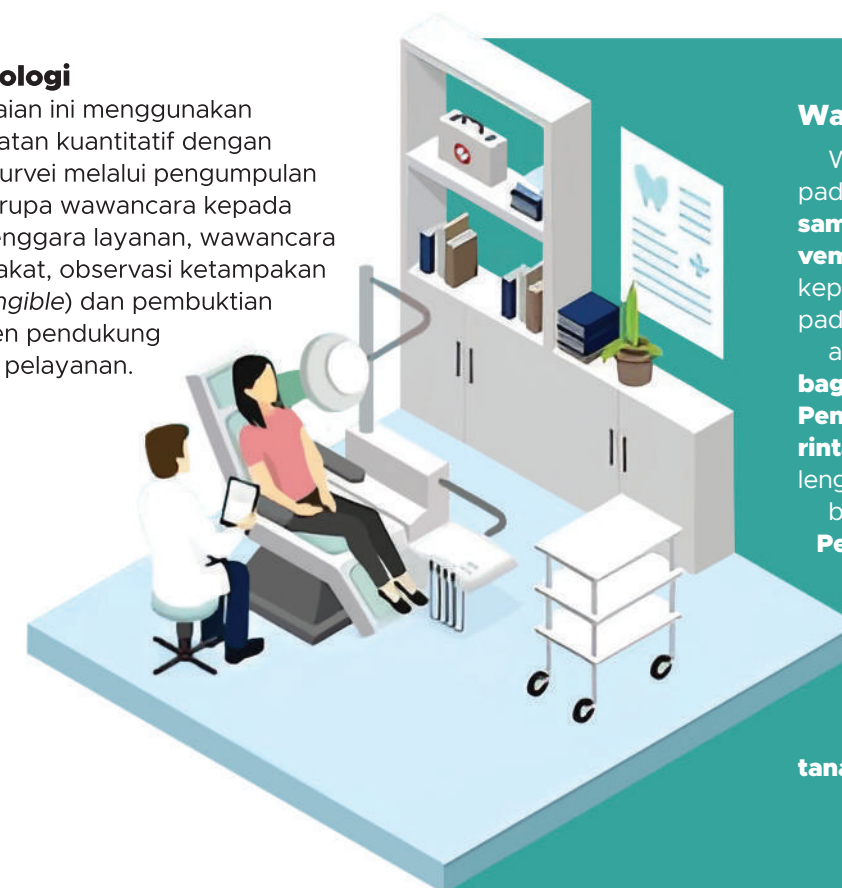
- Mendorong pemerintah pusat dan pemerintah daerah untuk meningkatkan **kualitas pelayanan publik baik** dari pemenuhan standar pelayanan, sarana prasarana, kompetensi penyelenggara layanan dan pengelolaan pengaduan.
- Mengidentifikasi tingkat kompetensi penyelenggara pelayanan publik, mengidentifikasi kecukupan pemenuhan sarana dan prasarana pelayanan, mengidentifikasi pemenuhan komponen standar pelayanan publik, dan mengidentifikasi pengelolaan pengaduan dalam instansi penyelenggara pelayanan publik.

KATEGORI PENILAIAN



Metodologi

Penilaian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik survei melalui pengumpulan data berupa wawancara kepada penyelenggara layanan, wawancara masyarakat, observasi ketampakan fisik (*tangible*) dan pembuktian dokumen pendukung standar pelayanan.

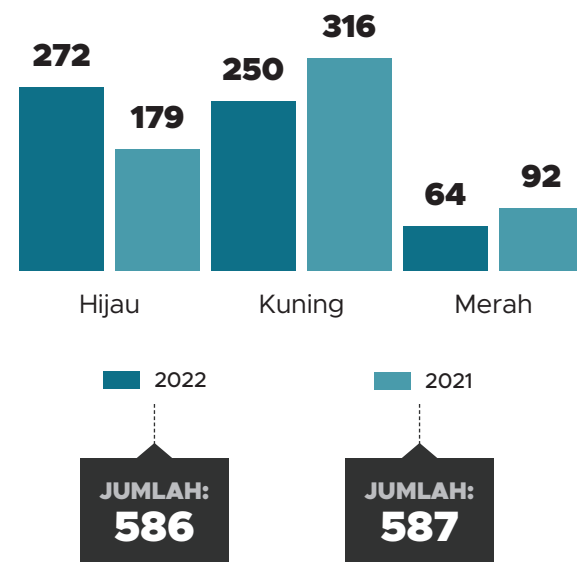


Waktu dan Lokus Penilaian

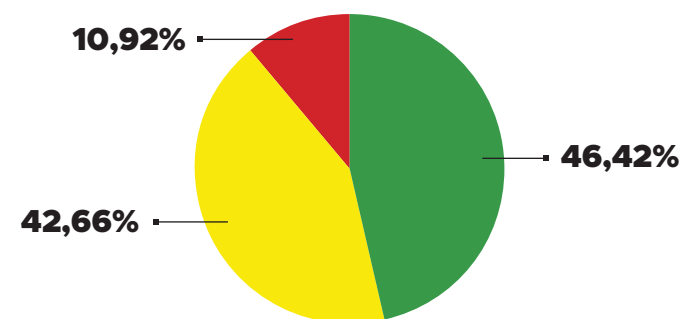
Waktu penilaian dilakukan pada **minggu ke 2 bulan Agustus sampai minggu ke 2 bulan November**. Adapun lokus penilaian kepatuhan tahun 2022 di batasi pada:

- 25 Kementerian, 14 Lembaga, 34 Pemerintah Provinsi, 98 Pemerintah Kota dan 415 Pemerintah Kabupaten** yang menyelenggarakan produk administratif.
- Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP)** pada Kota dan Kabupaten yang menyelenggarakan produk jasa. Penilaian instansi vertikal dilakukan pada **unit pelayanan Kepolisian Resort (Polres) dan Kantor Pertanahan**.

Hasil Penilaian Kepatuhan*



*) Pada 2022 jumlah lembaga yang dinilai berkurang 1. Pada tahun 2022 terdapat 4 (empat) Lembaga yang tidak dinilai karena telah bergabung menjadi BRIN, yaitu: Badan Standarisasi Nasional, Badan Tenaga Nuklir Nasional, Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia, Badan Pengkajian dan Penerapan Teknologi.



Kesimpulan

- Dari perbandingan hasil penilaian tahun 2021 dan tahun 2022 bahwa di tahun 2022 Kementerian, **Lembaga dan Pemerintah Daerah yang masuk ke dalam zona hijau lebih banyak dibanding tahun 2021** dengan konsep yang lebih disempurnakan jumlah zona hijau tidak mengalami penurunan.
- Hal ini dapat disebabkan Pejabat pada Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah memiliki **komitmen dan keinginan untuk berubah** sehingga pelayanan publik di setiap unit layanannya dilakukan peningkatan kualitas dengan memenuhi, memahami standar pelayanan dan menjalankan pengelolaan pengaduan dengan baik.

Beberapa Hasil Survei

1. Pemerintah **Provinsi Sulawesi Utara pada 2021** masuk ke dalam zona kuning dengan nilai 79,21, namun pada **2022 masuk ke dalam zona hijau** dengan nilai 98,15. Hal ini dikarenakan Kepala Daerah Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara memiliki komitmen mengubah dan melakukan pemenuhan standar pelayanan di setiap unit layanan. **Strategi yang dilakukan adalah mendorong inovasi pelayanan publik pada setiap perangkat daerah sebagaimana dijabarkan dalam RPJMD Tahun 2021- 2026.**

2. **Kota Magelang pada 2021** masuk ke dalam **zona kuning** dengan nilai 61,24, **namun pada 2022** berhasil mencapai nilai 95,10 dan masuk ke dalam **zona hijau**. Hal ini disebabkan usaha Kepala Daerah Kota Magelang memberikan penekanan kepada para Kepala Organisasi Perangkat Daerah untuk memenuhi standar pelayanan publik sesuai amanat Undang-Undang Nomor 25/2009. Terdapat **tiga kunci keberhasilannya**, yaitu; i) komitmen dan dorongan Kepala Daerah dalam memberikan layanan kepada masyarakat, ii) bagian organisasi Setda berperan aktif mendorong Organisasi Perangkat Daerah untuk pemenuhan standar pelayanan publik dan iii) agen perubahan Reformasi Birokrasi pada masing-masing dinas berperan aktif. Inovasi yang sangat menonjol adalah **layanan Si Bulan (Aksi Ibu Pulang Bawa Akta Kelahiran)**, dimana seorang ibu se habis melahirkan otomatis akan mendapatkan Akta Kelahiran.
3. **Pada 2021 Kabupaten Grobogan** memperoleh nilai 71,23 masuk kepada **zona kuning**, namun di **2022** memperoleh nilai sangat baik (98,02) dan masuk ke dalam **zona hijau**. Hal itu tidak terlepas dari usaha Kepala Daerah dengan melakukan koordinasi kepada semua jajaran Organisasi Perangkat Daerah. Beberapa Langkah dilakukan dengan **kunjungan lapangan** ke perangkat daerah serta melakukan ekspose terkait perbaikan standar

pelayanan.

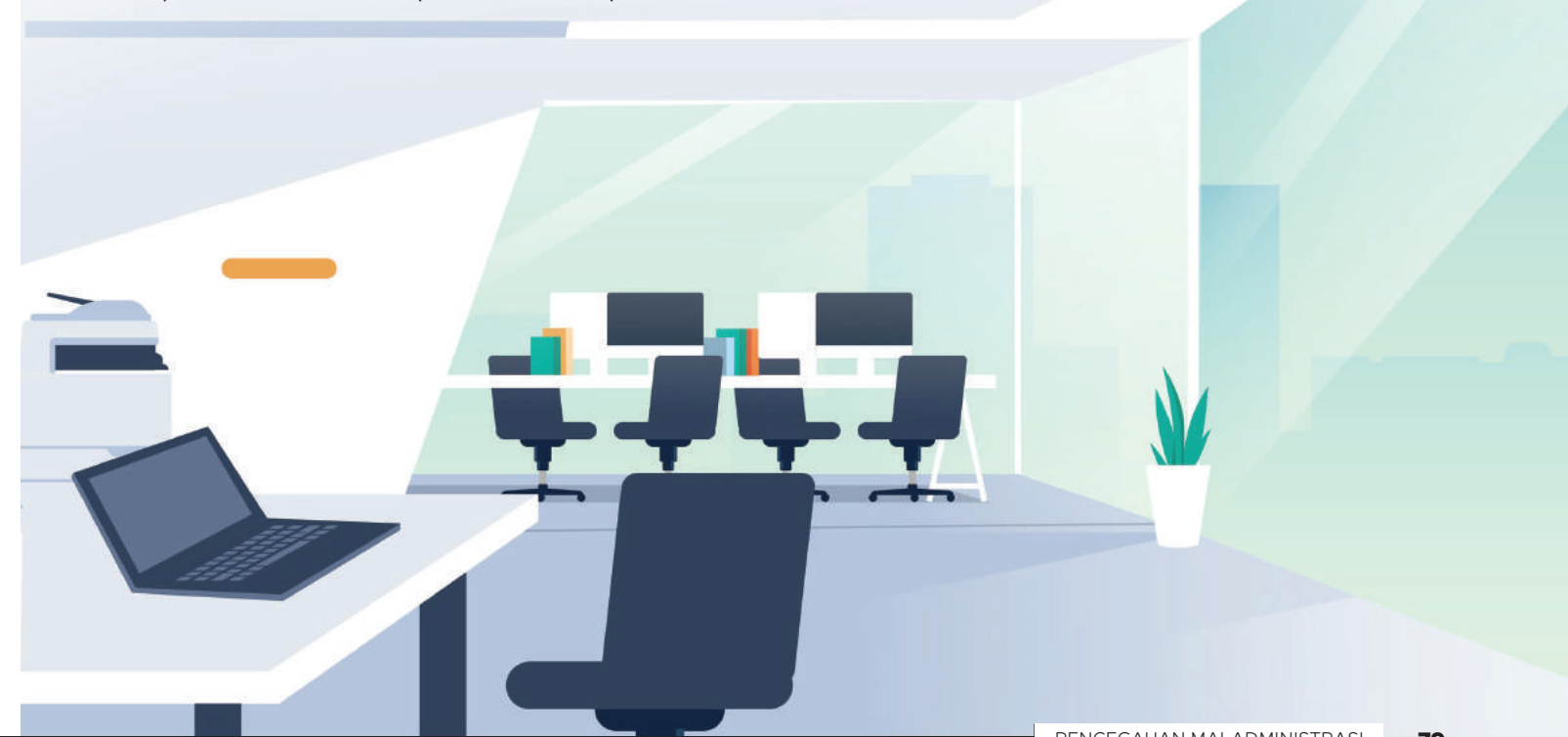
Tiga kunci utama perbaikan, adalah (i) komitmen Kepala Daerah dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, (ii) Peran pimpinan dalam memfasilitasi dan mendorong Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dalam tertib penyusunan standar pelayanan dan SOP, (iii) Komitmen Unit Penyelenggara Pelayanan Publik untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat

Inovasi unggulan yang telah dilakukan untuk pelayanan ke masyarakat adalah:

- **Mencari kekasihku** (menikah atau cerai KK dan KTP seketika itu kumiliki)
- **Pos Pakde** (Pos Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa/Kelurahan)
- **Beramal** (Berikan Akta kematian dan Akta kelahiran)
- **Jempol Premium** (Jemput Bola Layanan Perizinan Usaha Mikro).

Saran Perbaikan Kebijakan Layanan Publik

1. Penundaan Berlarut dan Penyimpangan Prosedur adalah jenis maladministrasi yang paling banyak dilaporkan masyarakat atas kinerja dan pelayanan penyelenggara pelayanan publik.
2. Asuransi dan perbankan menjadi substansi Laporan Masyarakat paling banyak yang diajukan pada Sektor Perekonomian I. Upaya penyelesaian permasalahan substansi asuransi memerlukan perhatian khusus dan peran serta dari pemerintah
3. Substansi Perdagangan dan Pertanian menjadi kasus maladministrasi yang memiliki atensi publik tinggi, karena berdampak luas pada masyarakat. Pemerintah perlu memastikan bahwa suatu kebijakan dibuat dengan mengedepankan kepentingan masyarakat. Selain itu kebijakan juga dibuat sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
4. Otoritas Jasa Keuangan dan Bappebti adalah instansi terlapor paling banyak diajukan masyarakat pada Sektor Perekonomian I. Instansi terlapor cukup kooperatif dalam setiap proses penanganan Laporan Masyarakat yang dilakukan ORI. Namun, ada beberapa hal yang masih perlu menjadi perhatian dalam penyelesaian pengaduan masyarakat.
5. Pemerintah (Kementerian/Lembaga) perlu mendorong upaya perbaikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan pengelolaan pengaduannya dengan mengacu pada peraturan perundang-undangan.
6. Kinerja dan peran ORI melalui Keasistenan Utama di Kantor Pusat dan kantor perwakilan di Provinsi Bengkulu, Sumatera Barat, Banten, Kalimantan Selatan dan Gorontalo dalam pengawasan pelayanan publik di Sektor Perekonomian I pada Tahun 2022 telah memberikan dampak positif dalam penyelamatan potensi kerugian masyarakat dari maladministrasi.



KASUS-KASUS PENCEGAHAN MALADMINISTRASI DI BERBAGAI DAERAH

Sulawesi Tenggara

Respon Cepat Mengurai Kekusutan Lonjakan Tagihan Listrik Pelanggan PLN



Waktu menunjukkan pukul 10.00. Seorang wanita berhijab dan berkacamata duduk di ruang tunggu kantor Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Tenggara. Lima menit sebelumnya ia datang dan menyampaikan maksudnya kepada resepsionis: ingin menyampaikan aduan.

Ia kemudian diarahkan masuk ke ruang kepala perwakilan. Di ruang 4x4 meter tersebut, Waode Rulia, nama perempuan ini, mengutarakan permasalahan yang sedang ia alami kepada kepala perwakilan dan asisten penerimaan verifikasi laporan. Ia bercerita sangat terkejut saat membayar tagihan listrik di kantor pos. Petugas loket pembayaran memberitahu bahwa tagihan penggunaan listrik Desember 2021 adalah Rp. 1.423.718 atau sebanyak 890 kWh. Ia memutuskan tak membayar dulu karena ingin menyampaikan keberatan kepada PLN.

Waode Rulia lalu melayangkan keberatan melalui layanan pelanggan di nomor telepon 123. Dua hari kemudian petugas PLN datang ke kediaman Pelapor dan menyampaikan terjadi kesalahan pencatatan pemakaian listrik selama 6 (enam) bulan. Petugas menyarankan ia tetap membayar tagihan dengan cara diangsur. Pelanggan diarahkan datang di Kantor PT PLN (Persero) Rayon Benu-Benu pada 10 Januari 2022 untuk mendapat informasi lebih lanjut.

Waode Rulia tidak puas dengan penjelasan petugas tersebut. Ia berpendapat **pencatatan semata dilakukan petugas PLN sehingga jika terjadi kesalahan, dampaknya tak**

dapat dibebankan kepada pelanggan. Dia juga menginginkan PLN menghitung detail dan akurat kenapa tagihan bisa mencapai Rp. 1.423.718 atau terjadi pemakaian listrik sebanyak 890 kWh.

Waode Rulia pun memutuskan **mengadu ke Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Tenggara.** Ia berharap mendapat informasi akurat tentang melonjaknya tagihan listrik. Dan apabila terjadi maladministrasi oleh petugas PLN, yang bersangkutan dikenai sanksi sesuai aturan yang berlaku.

Tim Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) meregistrasi laporan Waode Rulia. Setelah itu tim berkoordinasi dengan Kepala Perwakilan dan diputuskan **laporan ini dikategorikan dalam Laporan RCO (Reaksi Cepat Ombudsman).** **Pertimbangannya adalah apabila tidak segera ditindaklanjuti listrik rumah Waode Rulia akan diputus PLN.**

Tim Pemeriksa dari Keasistenan Pemeriksaan Laporan kemudian melakukan rapat persiapan tindak lanjut Laporan RCO. Setelah itu tim bergegas mengklarifikasi kepada Terlapor, yakni PLN Rayon Benu-Benu pada 19 Januari 2022. Dari klarifikasi itu tim memperoleh informasi bahwa tugas pencatatan dilakukan oleh biller pihak ketiga, yakni PT Pelayanan Listrik Nasional Tarakan. "Kesalahan pencatatan pemakaian tenaga listrik terhadap meteran milik pelanggan Waode Rulia oleh biller terjadi selama enam bulan terakhir," kata Irfan Moidadi selaku SPV Transaksi Energi PT PLN (Persero) ULP Benu-Benu.

Akibat kesalahan tersebut PLN Rayon Benu-Benu menemukan pemakaian listrik oleh Waode Rulia selama Juli hingga Desember 2021 adalah sebesar 1343 kWh. Sementara Waode Rulia baru membayar pemakaian tenaga listrik sebesar 713 kWh sehingga muncul jumlah kurang bayar sebesar 630 kWh. Dengan begitu Waode Rulia mesti membayar pemakaian listrik sebesar 630 kWh ditambah pemakaian bulan Desember 2021 sebanyak 264 kWh, total tagihan pemakaian menjadi 894 kWh.

Setelah itu Tim Pemeriksa meminta pandangan Pelapor atas penjelasan yang disampaikan Terlapor. Kepala Perwakilan lalu meminta Asisten Pemeriksa Rahmat Ramadhan untuk mengundang Waode ke kantor agar bisa memberikan perhitungan pemakaian tenaga listrik pelanggan.

Rapat antara Pelapor dan Tim Pemeriksa pun terjadi pada 20 Januari 2021. Setelah mendengarkan penjelasan Pelapor, **Tim Pemeriksa mengundang Pelapor, Terlapor serta Pihak Terkait untuk hadir dalam Konsiliasi pada 26 Januari di Kantor PT PLN (Persero) UP3 Kendari.**

Pertemuan pun terlaksana di waktu dan tempat yang ditentukan oleh Tim Pemeriksa. Kepala Perwakilan bertindak sebagai Konsiliator, menengahi para pihak yakni Pelapor Waode Rulia, Terlapor pihak PT PLN (Persero) ULP Benu-Benu dan Pihak Terkait yakni PT Pelayanan Listrik Nasional Tarakan dan PT PLN (Persero) UP3 Kendari.

Konsiliator membuka pertemuan dengan meminta kesediaan para pihak untuk ditengahi alias dikonsiliasi. Setelah mendapatkan persetujuan para pihak, Konsiliator mendedah penyebab utama melonjaknya tagihan listrik Pelapor. Terungkap bahwa kesalahan pencatatan oleh petugas pencatat dari pihak ketiga PT Pelayanan Listrik Nasional Tarakan yang menjadi penyebab utama. "Saya salah catat, meteran tetangga ibu Rulia yang saya catat setiap bulannya bukan meteran milik ibu Rulia", ujar Nur Anton, biller PT Pelayanan Listrik Nasional Tarakan. Terekam bahwa pada periode pencatatan bulan Juli, September dan Oktober 2021 biller mencatat pemakaian Pelapor sebesar 0 kWh yang menyebabkan Pelapor diwajibkan membayar biaya beban sebesar Rp. 139.847 atau setara 88 kWh pada masing-masing bulan tagihan tersebut.

Namun begitu, perhitungan yang dilakukan Terlapor tidak memasukkan angka 88 kwh pada bulan Juli, September dan Oktober sebagai tagihan listrik yang telah dibayar Pelapor dan tetap menghitung Pelapor membayar 0 kWh. Di sinilah titik mufakat antara para pihak dipertemukan. Para pihak dengan bantuan Konsiliator akhirnya mencapai kesepakatan dengan uraian sebagai berikut:

"Bahwa dari total tagihan untuk pemakaian bulan Desember 2021 sebesar Rp. 1.420.718,- dan biaya keterlambatan Rp. 10.000,- serta biaya Admin Bank Rp. 3.000,-, maka pihak mitra PT PLN (Persero) ULP Benu-Benu yaitu PT Pelayanan Listrik Nasional Tarakan bersedia menanggung sebagian tagihan listrik pemakaian bulan Desember 2021 yaitu sebesar Rp. 844.000,- dan tagihan sisanya yaitu Rp. 590.000,- dibayar oleh Pelapor". Angka-angka tersebut muncul dan disepakati setelah penyampaian argumen dan perhitungan matematis yang alot di ruang pertemuan.

Satu hal yang dapat dijadikan **pembelajaran, Pelanggan sebagai masyarakat pengguna pelayanan publik sewaktu-waktu dapat menjadi korban atas keputusan penyelenggara pelayanan publik yang tidak tepat. Untuk itu masyarakat dapat menggunakan hak komplain guna memperoleh penjelasan yang terang dan mendapatkan perlakuan yang adil.** ■

Papua

Menyelamatkan Hak Pensiun Janda Anggota Polri



Tanggal 18 Oktober 2022 mungkin merupakan hari paling bahagia bagi Silpa Eta Ronsumbre, istri almarhum AKP Yance Amsamsium yang semasa hidupnya adalah anggota Biddokes Polda Papua. Pada tanggal tersebut terbit surat **Keputusan Kapolda Papua Nomor : Kep/653/X/2022 tentang Pemberian Pensiun Warakawuri/Duda Mantan Anggota Polri**. Surat ini baru terbit 9 tahun setelah kematian suaminya pada 03 Agustus 2012 karena sakit.

Silpa tidak segera menerima surat dan tunjangan pensiun sebagai janda, karena menurut

catatan Polda Papua yang bersangkutan bukan istri sah dari almarhum AKP Yance Ronsumbre.

Silpa lalu melaporkan masalah tersebut ke Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Papua pada 08 Juli 2015.

Ombudsman selanjutnya melakukan pemeriksaan sesuai prosedur yang berlaku. Dalam proses ini **Silpa tak bisa menunjukkan dokumen-dokumen resmi yang menyatakan dirinya adalah istri sah almarhum**. Dokumen tersebut, menurut Silpa, disimpan suaminya ketika masih hidup.

Ombudsman kemudian menelusuri salinan akta

perwakinan di Dinas Dukcapil Kota Jayapura. Di sana ditemukan akta perkawinan antara Silpa Eta Ronsumbre dan Yance Amsamsium dengan Nomor 474.2/153 tanggal 06 Juni 1987. Ditemukan juga salinan Kartu Keluarga dengan Nomor 917102xxxx yang di dalamnya terdapat nama Silpa Eta Ronsumbre, Yance Amsamsium dan kedua anaknya.

Selanjutnya juga dilakukan **penelusuran ke SMP YPK Kotaraja untuk mendapatkan salinan ijazah atas nama anak-anak mereka, yaitu Venni Amsamsium dan Steven Amsamsium**. Dalam ijazah tersebut tertulis nama kedua orang tua, yaitu Silpa Eta Ronsumbre dan Yance Hamsamsium. Ditemukan juga surat baptis dari Gereja Kristen Injili (GKI) di Irian Jaya Jemaat Immanuel Hamadi yang di dalamnya tercantum nama kedua orang tua, yaitu Silpa Eta Ronsumbre dan Yance Hamsamsium.

Ombudsman kemudian menerbitkan tindakan korektif melalui Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) yang disampaikan kepada Kepala Kepolisian Daerah Papua dan Kepala Kepolisian Resor Waropen pada 19 Juli 2021. Setelah melalui beberapa kali proses monitoring, Silpa Eta Ronsumbre akhirnya menerima Surat Keputusan Tentang Pemberian Pensiun.

Lamanya proses pemeriksaan hingga dikeluarkannya LAHP karena Ombudsman harus menelusuri dokumen satu-persatu dengan menemui berbagai pihak, seperti Kapolda Papua, Irwasda Polda Papua, Kapolres Waropen, Kepala Biddokes Polda Papua, KPPN Provinsi Papua, KPPN Serui, Dinas Dukcapil Kota Jayapura, SMP YPK Kotaraja dan GKI Immanuel Hamadi. Ombudsman juga melakukan koordinasi dengan Kantor Perbendaharaan Negara dan Asabri.

Hambatan lainnya adalah **semasa hidupnya AKP Yance Amsamsium pernah melaporkan kepada atasannya (Polres Waropen) bahwa istrinya yang sah telah meninggal dunia di Waropen**. Laporan itu disertai dengan surat kematian. Namun, Setelah ditelusuri ternyata yang meninggal merupakan istri kedua, sehingga pada saat AKP. Yance Hamsamsium meninggal, menurut catatan kepolisian, ia berstatus duda.

Kesimpulan yang diambil oleh Ombudsman adalah telah terjadi maladministrasi oleh **Kepolisian Resor Waropen dalam penetapan status duda kepada almarhum AKP**. Yance Amsamsium NRP 59060xxx. Maladministrasi ini berdampak pada pengurusan pensiun warakawuri atas nama Silpa Eka Ronsumbre. ■



Aceh

Bersama Komnas HAM, BP3MI, dan Rumoh Transparansi Mengawasi Rekrutmen Pekerja Migran Kapal Ikan



Pekerja migran merupakan salah satu pilar yang menopang pertumbuhan perekonomian nasional. Mereka berkontribusi secara nyata bagi pendapatan negara. Pemerintah berkewajiban memberi jaminan perlindungan bagi mereka, tidak hanya untuk memenuhi hak sebagai Warga Negara Indonesia, juga sebagai penyumbang devisa negara. Bentuk perlindungan yang dapat dilakukan adalah dengan mengoptimalkan pelayanan yang baik bagi pekerja migran. Namun ternyata, fakta yang terjadi belum demikian. Direktur Rumoh Transparansi menemukan adanya **praktik perbudakan terhadap awak kapal asal Aceh yang bekerja pada kapal asing, baik pada awak kapal perikanan (AKP) maupun kapal niaga. Praktik perbudakan ini meningkat drastis ketika terjadi pandemi Covid-19 sejak akhir 2019.**

Mekanisme perekrutan awak kapal ini **tidak saja terjadi di Aceh, namun juga di daerah lain, di antaranya Tegal, Pemalang, Jakarta, Surabaya dan**

Cirebon. Dalam mekanisme perekrutan ditemukan adanya potensi maladministrasi yang dilakukan beberapa instansi negara dan dinilai non-prosedural. **Potensi maladministrasi** itu muncul mulai dari penerbitan berbagai izin untuk perusahaan perekrut, proses pengurusan izin kerja, proses pembuatan kontrak kerja, hingga pengawasan ketika awak kapal berada di atas kapal asing. Selain itu ditemukan juga adanya **kontrak di atas kontrak, seperti yang terjadi di Peru.**

Seluruhnya ada 39 awak kapal yang menjadi narasumber Rumoh Transparansi. Temuan ini terjadi diduga karena lemahnya pencegahan, penindakan dan pengawasan dari berbagai pihak terkait.

Menyikapi hal itu, **Ombudsman RI Perwakilan Aceh menginisiasi untuk menggelar rapat koordinasi bersama Komnas HAM Perwakilan Aceh, Badan Pelayanan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia (BP3MI) Aceh, serta Rumoh Transparansi.** Rapat Koordinasi bertempat di Kantor Ombudsman RI.



BP3MI Aceh mengakui timbulnya permasalahan ini menandakan bahwa negara belum sepenuhnya hadir untuk melindungi Pekerja Migran Indonesia (PMI). Padahal mereka adalah penyumbang devisa negara kedua tertinggi setelah migas. Oleh karena itu, mengingat kewenangan penanganan masalah tersebar pada lintas sektoral, maka perlu koordinasi bersama dengan seluruh pihak terkait.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2017 tentang Pelindungan Pekerja Migran Indonesia (PMI) tercantum kewenangan dan tanggung jawab Pemerintah Daerah. Pada Pasal 40 mengatur kewenangan Provinsi, Pasal 41 kewenangan Pemerintah Kabupaten/Kota, dan Pasal 42 mengatur kewenangan Pemerintah Desa. Namun ternyata, setelah lima tahun UU tersebut disahkan, masih banyak Pemerintah Kabupaten/Kota yang belum menetapkan juknis lebih lanjut untuk perlindungan pekerja migran.

BP3MI menyampaikan baru empat kabupaten/kota di Aceh yang membuat MoU dengan BP3MI yaitu Aceh Tamiang, Aceh Utara, Aceh Barat dan Aceh Tengah. Beberapa Pemerintah Kabupaten/Kota masih berproses melakukan koordinasi dan pembahasan.

Komnas HAM Perwakilan Aceh mengatakan koordinasi antar lembaga untuk menangani masalah ini adalah langkah yang tepat, karena memerlukan

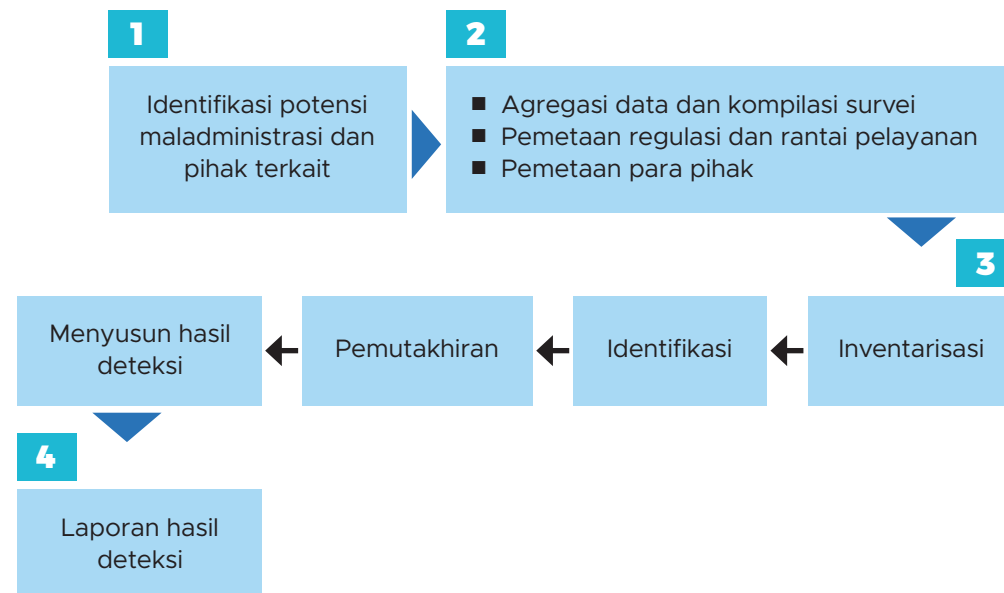
perhatian dan upaya perbaikan dari semua pihak. PP Nomor 22 Tahun 2022 tentang Penempatan dan Pelindungan Awak Kapal Niaga Migran dan Awak Kapal Perikanan Migran perlu segera ditindaklanjuti. Untuk itu harus ada kesepakatan bersama yang tidak hanya mencakup penegakan atau penyelesaian kasus, namun juga dimulai dari aspek pencegahannya. Komnas HAM Perwakilan Aceh, Ombudsman RI Perwakilan Aceh dan BP3MI Aceh bisa melakukan diseminasi bersama.

Ombudsman RI Perwakilan Aceh mendukung kerjasama antar-lembaga sesuai kewenangan masing-masing. Ombudsman akan melihat aspek maladministrasi. Komnas HAM Perwakilan Aceh menjalankan fungsi pemantauan/penyelidikan, pengkajian dan penyuluhan. BP3MI Aceh melakukan diseminasi dan pengkajian terkait berbagai SOP yang ada dengan didukung data-data dari pihak lain termasuk Rumoh Transparansi.

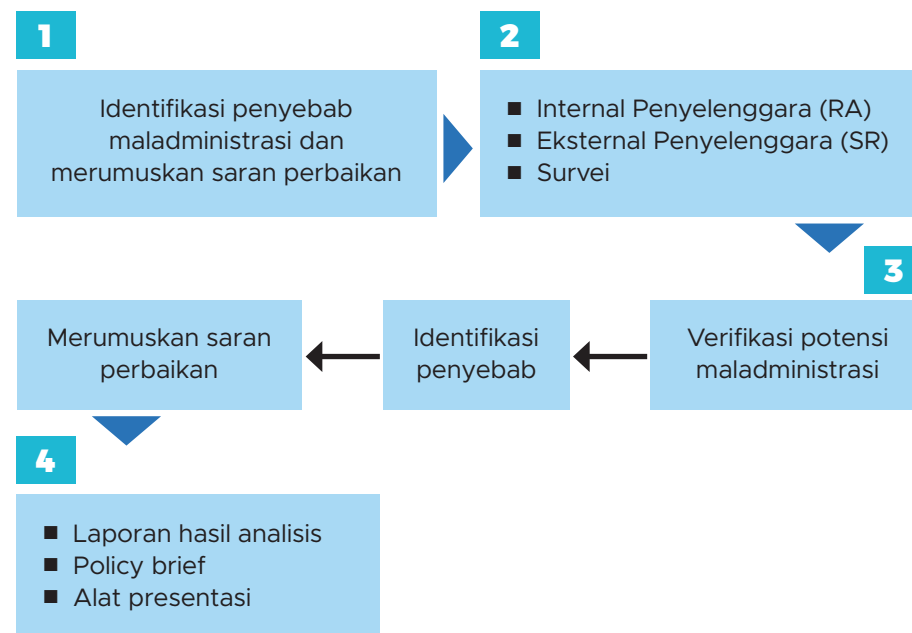
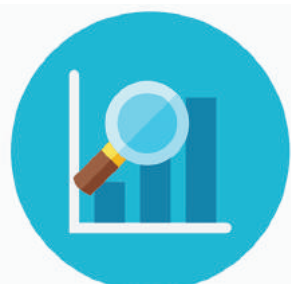
Isu pekerja migran awak kapal, baik kapal perikanan maupun kapal niaga merupakan isu pelayanan publik yang belum pernah dicermati khusus oleh Ombudsman RI Perwakilan Aceh. Ombudsman RI akan fokus menindaklanjuti permasalahan tersebut melalui narahubung pada pemerintah daerah guna memastikan MoU dan PKS dengan Kepala Daerah dapat segera dilakukan. ■

BAGAIMANA MALADMINISTRASI DICEGAH?

DETEKSI



ANALISIS



PERLAKUAN DAN PELAKSANAAN



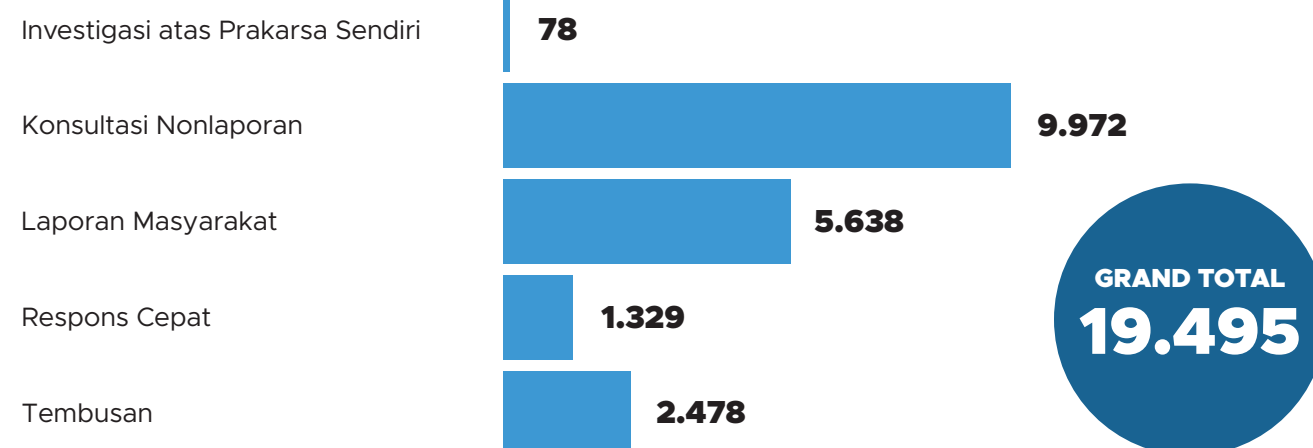
BAB 3

KINERJA PERWAKILAN



Kantor Perwakilan Ombudsman RI memegang peranan penting dalam menerima laporan pengaduan masyarakat. Hal itu dapat dilihat dari jumlah laporan masyarakat sepanjang 2022. Dari total 22.197 laporan yang masuk ke Ombudsman, 19.495 di antaranya melalui kantor perwakilan. Sisanya, 2.702 laporan, masuk melalui kantor Ombudsman RI Pusat. ■

JENIS AKSES PELAPORAN



● ACEH

KINERJA DAN KESETARAAN PELAYANAN PUBLIK JAUH DARI HARAPAN



OMBUDSMAN RI menilai **ada peningkatan kepatuhan pada standar pelayanan publik di Aceh pada 2022**. Namun kinerja dan kesetaraan dalam pelayanan publik masih harus menjadi perhatian semua lembaga dan aparatur pemberi pelayanan publik.

Pada 2022, Ombudsman RI menyempurnakan penilaian kepatuhan pada standar pelayanan publik. Penilaian diperluas pada pengukuran kompetensi penyelenggara, pemenuhan sarana dan prasarana, standar pelayanan, serta pengelolaan pengaduan dengan harapan penilaian dapat menjadi lebih komprehensif dalam menakar mutu pelayanan publik baik dalam dimensi input dan proses hingga *output* serta dampaknya kepada masyarakat.

Komponen **yang diperiksa di antaranya fasilitas pelayanan publik** di kantor-kantor pemerintah yang memberikan pelayanan publik seperti dinas pendidikan, dinas sosial, dinas penanaman modal, polres, dan puskesmas. Komponen tersebut sudah semakin baik, tetapi fasilitas sarana dan prasarana yang baik perlu diikuti dengan sikap, perilaku, dan tata kelola pelayanan yang baik pula.





Posisi IDI Aceh cukup baik dengan skor 80,92 (dari 100), yang merupakan tertinggi di Sumatera.

Indikasi dalam temuan-temuan Ombudsman RI juga tergambar pada hasil pengukuran Indeks Demokrasi Indonesia (IDI) 2021 yang dipublikasikan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) pada 2022. Laporan ini menunjukkan perlunya perhatian pada peningkatan kinerja dan kesetaraan dalam pelayanan publik di Aceh.

IDI adalah sebuah indeks komposit yang diukur oleh BPS dengan metode campuran kuantitatif dan kualitatif. IDI mengukur 3 aspek dengan 22 indikator yaitu aspek kebebasan (7 indikator), kesetaraan (7 indikator), dan kinerja (8 indikator).

Posisi IDI Aceh cukup baik dengan **skor 80,92 (dari 100), yang merupakan tertinggi di Sumatera**. Namun, jika diperiksa lebih lanjut, skor Aceh masih relatif rendah untuk indikator 14 kesetaraan dalam pelayanan dasar pada aspek kesetaraan, dan indikator 21 kinerja birokrasi dalam pelayanan publik pada aspek kinerja. Keduanya termasuk indikator yang terendah dengan skor masing-masing 73,83 dan 72,60.

Pengukuran pada indikator yang berbeda dengan metode yang berbeda hasilnya juga tidak akan sama. Namun dalam tema yang sama, yaitu pelayanan publik, semua indikator yang relevan bisa digunakan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sehingga, ketika Opini Pengawasan Pelayanan yang disampaikan oleh Ombudsman RI sejalan dengan temuan dalam survei IDI, hal ini menjadi catatan perbaikan untuk memperkuat pelayanan publik di Aceh pada 2023 dan tahun-tahun selanjutnya. ■



OMBUDSMAN RI Perwakilan Bali sukses mendongkrak pelayanan publik pada 2022. Hal ini terungkap dalam penganugerahan Predikat Kepatuhan (Opini Pengawasan) pada 22 Desember 2022 di Jakarta.

Sepuluh pemerintah daerah di Bali, yang meliputi **8 pemerintah kabupaten, 1 pemerintah kota, dan 1 pemerintah provinsi, meraih nilai terbaik Predikat Hijau dengan Opini Kualitas Tertinggi**. Rinciannya, 7 pemerintah daerah berhasil masuk top 10 nasional. Bahkan Pemerintah Provinsi Bali dan Pemerintah Kabupaten Badung menempati posisi terbaik kedua.

Hasil ini berbeda dengan penilaian pelayanan publik pada tahun lalu, di mana hanya tiga daerah yang mampu meraih nilai hijau, sementara sisanya meraih nilai kuning.

Penilaian tersebut didapatkan setelah tim Pencegahan Ombudsman Bali melakukan Pembinaan Penilaian Kepatuhan pelayanan publik. Pengambilan data penilaian berlangsung pada Agustus-November 2022.

Kepala Perwakilan Ombudsman Provinsi Bali, Ni Nyoman Sri Widhiyanti, mengatakan penilaian kepatuhan standar pelayanan publik 2022 berbeda





Sepuluh pemerintah daerah di Bali meraih nilai terbaik Predikat Hijau dengan Opini Kualitas Tertinggi.

dengan penilaian tahun-tahun sebelumnya. Penilaian tahun ini meliputi 4 dimensi, yaitu dimensi input (kompetensi penyelenggara), dimensi proses (kepatuhan standar pelayanan publik), dimensi *output* (persepsi pengguna layanan terhadap maladminitrasi), dan dimensi pengaduan (pengelolaan pengaduan).

Widhiyanti juga menyebutkan ada beberapa organisasi perangkat daerah (OPD) dan instansi vertikal yang dinilai yaitu dinas penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu (DPMPTSP), dinas kependudukan dan catatan sipil (Disdukcapil), dinas pendidikan, dinas sosial, 2 puskesmas, badan pertanahan, dan Polres seluruh kota/kabupaten di Bali.

Kesuksesan pemerintah daerah di Bali dalam memberikan pelayanan publik terbaik tidak lepas dari peran sentral Keasistenan Bidang

Pencegahan Ombudsman Bali yang getol memperhatikan pelayanan di setiap instansi.

Adapun Kepala Keasistenan Bidang Pencegahan Ombudsman Perwakilan Bali, Ida Bagus Kade Oka Mahendra, mengatakan keberhasilan ini tidak terlepas dari komitmen kepala daerah yang serius meningkatkan pelayanan publik dengan memberikan alokasi anggaran lebih untuk meningkatkan sarana pelayanan publik.

Dia berharap masyarakat ikut berperan aktif mengawasi pelayanan publik dengan cara menyampaikan laporan/pengaduan apabila pelayanan tidak sesuai standar. Banyaknya pengaduan bukan indikator jeleknya pelayanan publik.

Pelayanan publik yang baik justru membuka ruang pengaduan sehingga akan banyak masukan demi pelayanan publik yang lebih baik. ■

KOLABORASI PPDB BERSIH DAN PELAYANAN PUBLIK DI DESA

● BANTEN



OMBUDSMAN Perwakilan Banten dalam pengawasannya terhadap penyelenggaraan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) tingkat SMA/SMK di Provinsi Banten menemukan **adanya siswa titipan, jual-beli kursi, dan pungutan liar**. Praktik-praktik culas tersebut terjadi secara berulang. Pemicunya adalah persoalan mendasar seperti minimnya kursi SMA/SMK Negeri dibanding jumlah siswa lulusan SMP sederajat.

Temuan itu menunjukkan bahwa kesemrawutan penyelenggaraan PPDB terjadi karena **pejabat di Banten, mulai dari aparat penegak hukum hingga instansi yang berkaitan langsung dengan PPDB, belum berkomitmen menegakkan asas pelaksanaan PPDB yang objektif, transparan, akuntabel, dan nondiskriminasi**. Akibatnya, terjadi penyelewengan wewenang, praktik pungli, hingga menambah jalur penerimaan di luar PPDB untuk mengakomodasi siswa-siswa yang punya kepentingan politik dan materi.

Praktik itu membuat siswa menjadi pihak yang paling dirugikan. Pelanggaran itu sangat mempengaruhi kualitas standar pelayanan sekolah. Dampaknya, siswa tidak bisa menerima proses pembelajaran yang ideal karena kelas kelebihan siswa.

Untuk membenahi dan mencegahnya, Ombudsman mendorong kolaborasi dengan pelbagai pihak





KINERJA OMBUDSMAN BENGKULU MELAMPAUI TARGET



OMBUDSMAN Bengkulu selalu meningkatkan upaya pencegahan praktik maladministrasi, pengelolaan pengaduan, partisipasi masyarakat, serta mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik. Ombudsman memprioritaskan sosialisasi dan kemitraan untuk peningkatan pelayanan publik di seluruh jajaran pemerintah daerah baik provinsi maupun kabupaten/kota.

Dengan kondisi **pelayanan publik di Bengkulu yang belum sangat baik tetapi juga tidak sangat buruk**, Ombudsman berperan penting dalam mengawasi pembenahan ke arah yang lebih baik.

Dalam penyelesaian laporan masyarakat, Ombudsman Bengkulu membagi mekanismenya menjadi dua yaitu penerimaan dan verifikasi laporan serta pemeriksaan laporan. Untuk penerimaan dan verifikasi laporan, dari dua target yang dibebankan, semuanya melampaui target. **Konsultasi terealisasi 102 persen** dan **penerimaan laporan terealisasi 108 persen**. Sedangkan penerimaan dan **verifikasi laporan on the spot (PVL OTS) terealisasi 114,2 persen**.

Di Bidang Penyelesaian Laporan, capaian **laporan selesai dan ditutup (case closed) mencapai 108,3 persen** dan tidak menyisakan *backlog* laporan tahun lalu. Ombudsman Bengkulu berada di posisi kelima perwakilan yang menyelesaikan laporan tepat waktu.

Ombudsman Banten merangkul lembaga swadaya masyarakat, mahasiswa, hingga Klub Jurnalis Investigatif.

yang memiliki kepedulian menjaga PPDB bersih, adil, transparan, dan akuntabel. Tak hanya melibatkan instansi pemerintah, Ombudsman juga merangkul lembaga swadaya masyarakat seperti Banten Bersih, mahasiswa, Klub Jurnalis Investigatif, serta penguatan peran Tim Sapu Bersih Pungli yang digawangi tim Inspektorat Pengawasan Daerah Polda Banten.

Ombudsman juga mengkaji pengelolaan pengaduan di desa-desa untuk mengetahui sejauh mana pemerintah desa menerapkan pengelolaan pengaduan pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

Dalam kajian yang dilakukan di Kabupaten Lebak, Kabupaten Pandeglang, Kabupaten Serang, dan

Kabupaten Tangerang, Ombudsman menemukan **banyak pemerintah desa belum menerapkan pengelolaan pengaduan pelayanan publik sesuai aturan**. Masyarakat masih menghadapi kendala dalam mengadu, seperti tidak ada mekanisme yang jelas untuk mengadu, tidak ada cukup informasi tentang cara mengadu, dan tidak ada tanggapan atau solusi terhadap pengaduan.

Karena itu, Ombudsman memberikan saran-saran kepada pemerintah daerah untuk segera mengatasi kendala yang dihadapi masyarakat tersebut. Setelah dievaluasi, ternyata **pemerintah daerah hanya melaksanakan sebagian saran tersebut**. Ombudsman mengharapkan pemerintah daerah lebih serius dan berkomitmen dalam menerapkan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di desa-desa. ■





Dengan pelayanan publik yang belum sangat baik tetapi juga tidak sangat buruk, Ombudsman berperan penting dalam pembenahan agar lebih baik.

Untuk Bidang Pemeriksaan Laporan, laporan masyarakat yang masuk Tim Pemeriksaan dari Tim Penerimaan dan Verifikasi Laporan (lolos verifikasi formal dan materiel) sebanyak **102 dan diselesaikan 91 laporan** per 31 Desember 2022.

Dalam pencegahan maladministrasi, dilaksanakan sejumlah kegiatan yang meliputi pengambilan data kajian kebijakan pelayanan publik seperti pemantauan harga barang pokok, pemantauan layanan transportasi mudik di masa pandemi Covid-19, efektivitas penerapan aplikasi My Pertamina dalam penyaluran BBM bersubsidi, alokasi dan distribusi pupuk bersubsidi, serta efektivitas dan pemantauan Balai Rehabilitasi Sosial. Kegiatan lainnya adalah penilaian

pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik (Opini Pelayanan Publik), dan diseminasi pelayanan publik.

Adapun untuk kinerja dan kegiatan Bidang Kesekretariatan meliputi pengarsipan laporan selesai pada aplikasi AORA dengan persentase 100 persen; kontrol barang milik negara (yang telah diberi *barcode*) dengan persentase 100 persen; pengelolaan persediaan dan pengelolaan sistem data terintegrasi pada aplikasi Sisdatin dengan persentase 100 persen; *coaching clinic* media sosial, aktivasi *focal point* dan pengelolaan pengaduan pada 9 kabupaten; serta realisasi **penyerapan anggaran Ombudsman Bengkulu pada 2022 sebesar 99,93 persen.** ■

PENCEGAHAN MALADMINISTRASI PPDB DAN KASUS AJB BUMIPUTERA

● DI YOGYAKARTA



PELAKSANAAN Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Sistem Zonasi di Daerah Istimewa Yogyakarta pada 2022 masih menerapkan keadilan akses bagi masyarakat. Hal itu ditandai dengan digunakannya instrumen zonasi lingkungan dalam radius tertentu, di mana sekolah wajib menerima calon siswa.

Namun PPDB Sistem Zonasi **belum efektif mencegah favoritisme sekolah.** Kerangka berpikir masyarakat tentang sekolah favorit mendorong berbagai tindakan curang, penyimpangan, bahkan pelanggaran. Kondisi seperti itu terus terjadi di masa pandemi.

Hal itu mendorong Ombudsman **memantau pelaksanaan PPDB dengan pendekatan kajian investigatif sistemik.** Pendekatan ini dilakukan untuk memperoleh penjelasan empiris dan faktual tentang pelaksanaan PPDB Sistem Zonasi serta dampak sosial ekonomi yang menyertainya. Pemantauan dilakukan secara komprehensif sejak Juni hingga September 2022, meliputi aktivitas sebelum, pelaksanaan, hingga setelah PPDB.

Pendekatan ini menggunakan metode wawancara, inspeksi mendadak, *mystery shopping*, sampai pembuntutan. Secara garis besar, temuan yang diperoleh bisa dibagi menjadi dua, yaitu permasalahan yang muncul sebelum pelaksanaan PPDB dan sesudahnya. Temuan sebelum pelaksanaan PPDB di antaranya soal waktu so-





Kerangka berpikir masyarakat tentang sekolah favorit mendorong berbagai tindakan curang, penyimpangan, bahkan pelanggaran.

sialisasi yang kurang serta penentuan titik 0 pusat radius zonasi yang belum mempertimbangkan aspek keadilan.

Setelah pelaksanaan PPDB, ada tiga permasalahan yang muncul. Pertama, adanya praktik pengisian kursi kosong di luar mekanisme PPDB. Kedua, adanya kebijakan mengurangi satu calon siswa SMP Negeri dalam setiap rombongan belajar (rombel) yang ditawarkan dalam PPDB. Ketiga, masih maraknya pelanggaran atas larangan penjualan seragam dan praktik pungutan sekolah.

Selain memantau PPDB, Ombudsman DI Yogyakarta juga telah **menindaklanjuti 48 laporan masyarakat berkaitan dengan dugaan maladministrasi berupa tindakan tidak patut oleh Otoritas Jasa Keuangan DI Yogyakarta dalam menindaklanjuti kasus**

gagal bayar klaim polis Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera Cabang Yogyakarta.

Hasil pemeriksaan menunjukkan, OJK Pusat tidak cukup memberikan informasi mengenai tahapan, proses, dan hasil yang telah dicapai, terutama terkait dengan uji kepatutan dan kelayakan calon BPA serta upaya penyelesaian kelemagaan yang menyertainya. OJK DI Yogyakarta juga belum dapat memberikan informasi yang rinci mengenai hal tersebut karena itu adalah wewenang Pengawas AJB Bumiputera 1912 pada OJK Pusat.

Ombudsman telah menerbitkan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) yang berisi pendapat, kesimpulan, dan **saran tindakan korektif bahwa OJK DI Yogyakarta melakukan tindakan tidak patut terkait dengan keluhan para pemegang polis.** ■

PENCEGAHAN MALADMINISTRASI DI MASA PANDEMI

● GORONTALO



TAHUN 2022 menjadi **peralihan dari pandemi Covid-19 menuju normal baru**. Banyak penyesuaian pada pelayanan publik di Ombudsman Gorontalo, khususnya di bidang pencegahan maladministrasi. Pada awal tahun, dilakukan pergantian personel dan kepala keasistenan. Penyesuaian dilanjutkan dengan informasi ketiadaan target pelaksanaan kajian kebijakan di perwakilan. Metodologi penilaian kepatuhan juga berubah.

Tidak adanya kajian kebijakan membuat keasistenan bidang Pencegahan Maladministrasi mengambil tanggung jawab pembentukan focal point. Ini adalah kegiatan pembentukan narahubung antara instansi penyelenggara negara dengan Ombudsman perwakilan. Kegiatan dilaksanakan 1 kali pada 2022 dengan Kantor Wilayah ATR/ BPN Provinsi Gorontalo dan Kantor Pertanahan se-Provinsi Gorontalo.

Komitmen dibuat antara Ombudsman dan Kepala Kantor serta petugas narahubung yang ditunjuk dari masing-masing kantor pertanahan. Narahubung dimanfaatkan pada tahapan penerimaan dan verifikasi laporan jika pelapor belum mengajukan aduan kepada terlapor atau atasan terlapor. Narahubung dimanfaatkan pada tahapan pemeriksaan untuk mempercepat komunikasi, permintaan data dan informasi pada tahap pemeriksaan Laporan.





Tidak adanya kajian kebijakan membuat Keasistenan Bidang Pencegahan Maladministrasi mengambil tanggung jawab pembentukan focal point.

Narahubung juga dimanfaatkan pada pencegahan maladministrasi sebagai sarana pertukaran pembaruan informasi serta komunikasi terkait dengan penilaian kepatuhan. Sesuai dengan monitoring dan evaluasi yang dilakukan pada kegiatan ini, perlu dilakukan juga kegiatan serupa pada 2023 dengan melibatkan inspektorat setiap pemerintah daerah.

Penilaian kepatuhan 2022 berubah nama menjadi Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Cakupan penilaian diperluas menjadi 4 dimensi yakni dimensi input (sarana, prasarana, dan kompetensi), dimensi proses (kepatuhan standar pelayanan), dimensi output (persepsi maladministrasi), dan dimensi pengelolaan pengaduan.

Penilaian dilakukan untuk seluruh pemerintah daerah di Gorontalo, Kementerian ATR/BPN, dan Polda Gorontalo. Hasil penilaian menggambarkan bahwa **seluruh pemerintah daerah nilainya rata-rata masuk ke dalam zona kuning**. Ini menjadi perhatian bagi Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Ombudsman Gorontalo untuk dapat melakukan upaya lebih agar semua pemerintah daerah masuk ke dalam zona hijau pada 2023.

Keasistenan Pencegahan Maladministrasi juga melakukan sosialisasi dan edukasi Ombudsman. Sosialisasi dilakukan sebanyak dua kali dengan konsep sosialisasi di desa. Sosialisasi dilakukan kepada aparat desa dan kecamatan serta masyarakat. ■

PENYERAHAN SERTIFIKAT TANAH DAN RELOKASI SEKOLAH

● JAKARTA RAYA



OMBUDSMAN Perwakilan Jakarta Raya telah menerima ratusan laporan masyarakat. Sebagai wilayah aglomerasi ibu kota negara, Jakarta dan daerah penyangga di sekitarnya (Jakarta Raya) mulai berbenah setelah pandemi Covid-19 melanda selama hampir selama 3 tahun. Masyarakat Jakarta Raya kembali disibukkan dengan kegiatan ekonomi yang tentunya memerlukan dukungan pelayanan publik dari negara di segala bidang.

Dari ratusan laporan yang masuk, terdapat beberapa yang menarik untuk disajikan. Seorang **nasabah salah satu kantor cabang bank BUMN di Kota Bekasi kesulitan mendapatkan Sertipikat Hak Atas Tanah setelah melunasi kredit pemilikan rumah (KPR) pada 2015**. Pelapor sudah berjuang selama 6 tahun tetapi tidak juga mendapatkan haknya. Pelapor akhirnya mengadukan permasalahan ini kepada Ombudsman.

Tim Pemeriksa kemudian meminta keterangan ke kantor cabang bank bersangkutan selaku terlapor, pihak pengembang, dan pelapor. Setelah duduk bersama, diketahui terdapat beberapa permasalahan seperti pembuatan Akta Jual Beli (AJB) baru, kelengkapan berkas hilang, pencarian PPAT, hingga pembayaran BPHTB. Pertemuan itu menyepakati agar para pihak berkoordinasi satu sama lain untuk menyelesaikan permasalahan ini. **Dalam waktu tidak terlalu lama, pelapor dapat**





memperoleh sertifikat miliknya.

Laporan lain yang menonjol adalah **polemik rencana pembangunan masjid di Jalan Margonda Raya, Kota Depok**. Berawal dari rencana Pemerintah Provinsi Jawa Barat dan Pemerintah Kota Depok

untuk membangun masjid di atas lahan SDN Pondok Cina 1 dengan memindahkan siswanya ke sekolah lain di sekitarnya. Merasa diperlakukan tidak adil, sejumlah orang tua siswa melapor ke Ombudsman.

Berdasarkan hasil pemeriksaan,

Pemkot Depok memang merencanakan *regrouping* terhadap SDN Pondok Cina 1 yang akan melebur ke sekolah lain pada pertengahan 2023. Namun pada akhir 2022, sudah mulai dilakukan pemindahan siswa. Tak semua orang tua siswa bersedia anaknya dipindahkan ke sekolah lain. Ada pula yang berkuh bertahan di SDN Pondok Cina 1. Hal ini membuat proses belajar siswa terganggu.

Ombudsman meminta Pemkot Depok memberikan solusi yang **humanis dengan memperhatikan segala aspek baik itu pelayanan pendidikan maupun pembangunan kepada siswa yang bertahan dan yang sudah dipindahkan**. Ombudsman meminta pengurusan aset ditunda dengan terlebih dahulu menyelesaikan masalah yang ada. Pemkot Depok menerima saran tersebut dan menunda pengurusan sekolah. Proses belajar-mengajar tetap berjalan sambil menyelesaikan masalah yang ada. ■

PEMERINTAH DAERAH HARUS MENCAPAI KUALITAS TERTINGGI

● JAMBI



DUA pemerintah daerah di Provinsi Jambi masuk 10 besar nasional pada penilaian pelayanan publik 2022 yang dilakukan Ombudsman. Pemerintah Provinsi Jambi menempati **peringkat ketujuh dari 34 provinsi sedangkan Kabupaten Tebo meraih peringkat kesepuluh dari 415 kabupaten**.

Pemerintah Kabupaten Batang Hari dan Kota Jambi meraih Zona Hijau atau Kualitas Tertinggi pelayanan publik disusul kabupaten lainnya memperoleh Kualitas Tinggi. **Hanya Kabupaten Merangin yang memperoleh Zona Kuning atau Kualitas Sedang**. Dengan hasil tersebut, seluruh instansi pemerintah daerah di Provinsi Jambi harus mencapai kualitas tertinggi pada 2023 dan tahun-tahun berikutnya.

Capaian tersebut faktanya belum menggambarkan kualitas, perilaku, dan sikap aparaturnya penyelenggara pelayanan publik terbaik dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Ada beberapa hal yang menjadi catatan karena pelaksanaan dan sistem penilaian masih lemah. **Penilaian masih menerapkan sampel instansi atau organisasi perangkat daerah penyelenggara pelayanan publik yang terbatas** pada dinas kependudukan dan catatan sipil, dinas penanaman modal, dan pelayanan terpadu satu pintu, dinas pendidikan, dinas sosial, serta dinas kesehatan dan dua puskesmas. Hal ini





Hanya Kabupaten Merangin yang memperoleh Zona Kuning atau Kualitas Sedang di Provinsi Jambi.

tidak menggambarkan kondisi riil pelayanan publik satu provinsi dan kabupaten/kota.

Kedua, **kompetensi penyelenggara, sarana dan prasarana, pengelolaan pengaduan, dan kepuasan masyarakat di seluruh instansi penyelenggara pelayanan publik belum merata dan sama.** Adapun yang ketiga, penanganan dan administrasi pengelolaan pengaduan belum sebanding dan selaras dengan kepuasan maupun jumlah penduduk.

Ombudsman juga menyusun Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) Tindakan Korektif. LAHP Tindakan Korektif adalah hasil dari serangkaian proses pemeriksaan untuk perbaikan yang wajib dilaksanakan oleh terlapor. Tindakan korek-

tif bertujuan mencegah terjadinya kembali tindakan maladministrasi.

Pada 2022, Ombudsman Jambi telah mengeluarkan 3 LAHP Tindakan Korektif dengan rincian **1 LAHP Tindakan Korektif perihal penerbitan Surat Pemberitahuan Pajak Terutang Pajak Bumi dan Bangunan (SPPT PBB) di Kabupaten Bungo dan 2 LAHP Tindakan Korektif terkait dengan pungutan di sekolah menengah atas.** Dua LAHP Tindakan Korektif perihal pungutan di SMA saat ini sudah dalam proses penyelesaian oleh terlapor dan atasan terlapor. Sedangkan 1 LAHP Tindakan Korektif terkait dengan penerbitan SPPT PBB tidak dijalankan oleh terlapor maupun atasan terlapor, yaitu Bupati Bungo. ■

DIGITALISASI PELAYANAN PUBLIK

● JAWA BARAT



MESKIPUN pandemi dianggap sudah usai, **digitalisasi membuktikan telah menjadi solusi untuk memberikan pelayanan publik yang efektif.** Pemutakhiran teknologi informasi ini menjadi krusial dalam menyediakan pelayanan publik yang lebih baik, efektif, dan efisien.

Presiden Joko Widodo pernah mengatakan bahwa pelayanan publik adalah wajah konkret kehadiran negara dalam kehidupan masyarakat sehari-hari. Dengan demikian, di masa datang, pemerintah perlu selalu beradaptasi dengan perkembangan teknologi untuk memberikan layanan digital yang prima.

Transformasi tata kelola pemerintahan menuju era digital, Governance 4.0, diwujudkan melalui perancangan dan pengelolaan arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang tepat dengan menekankan prinsip *data-driven government*. Cahyono Tri Birowo, Asisten Deputi Perumusan Kebijakan dan Koordinasi Penerapan SPBE Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, menuturkan **saat ini belum ada instansi pemerintahan dengan kematangan SPBE memuaskan.** Rekor tertinggi pada 2020 dan 2021 ialah pada tingkat sangat baik yakni 9 instansi pemerintah sebanyak 1,74 persen.

Fenomena yang sering ditemukan di masyarakat terkait dengan implementasi SPBE adalah penyajian layan-





Belum ada instansi pemerintahan dengan kematangan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik memuaskan.

an digital dalam situs atau aplikasi tersendiri yang dibagi ke dalam beberapa sektor seperti layanan kesehatan, pendidikan, bantuan sosial.

Salah satu penyajian pelayanan prima yang ditelaah Ombudsman adalah **inovasi pelayanan publik Sumedang Public Services Meta-verse (Supermeta)**. Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Sumedang memiliki puluhan loket di dua lantai yang tersedia. Standar operasional pelayanan (SOP) telah disiapkan di antaranya agar pemohon layanan mengunduh aplikasi MPP Sumedang di *Playstore*, lalu meminta nomor *booking* antrean melalui aplikasi.

Namun tahapan berikutnya pemohon masih harus datang langsung ke kantor MPP Sumedang

untuk menyelesaikan persoalan pelayanan publik. Yang terjadi berikutnya di MPP Sumedang terdapat ledakan pengunjung terutama di momen-momen serentak seperti permohonan kartu kuning sesuai kelulusan sekolah.

Menurut Prof. Dr. Hj. Sedar-mayanti M.Pd., APU, perubahan teknologi dapat diterapkan dalam birokrasi dan pelayanan publik. Birokrasi seharusnya memiliki visi ke depan dan mampu membaca tren perubahan dengan cepat. Seperti dalam kasus MPP Sumedang, teknologi berupa aplikasi seharusnya dapat dijadikan alat untuk memberikan pelayanan prima tanpa menimbulkan masalah baru. Pelayanan dapat diberikan dengan segera tanpa harus memaksa pemohon datang secara luring. ■

PROBLEMATIKA PUNGUTAN DI SATUAN PENDIDIKAN

● JAWA TENGAH



OMBUDSMAN Perwakilan Jawa Tengah pada 2022 **menindaklanjuti 16 laporan substansi pendidikan** mengenai problematika pungutan di satuan pendidikan yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah. Pungutan itu bertentangan dengan Pasal 34 Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional dan Pasal 9 ayat (1) Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 44 Tahun 2012 tentang Pungutan dan Sumbangan Biaya Pendidikan Pada Satuan Pendidikan Dasar.

Aturan tersebut menetapkan bahwa pemerintah pusat dan daerah menjamin terselenggaranya program wajib belajar minimal pada jenjang pendidikan dasar tanpa memungut biaya. Namun yang terjadi pada satuan pendidikan yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah tetap memberlakukan pungutan dengan berbagai dalih dan argumen bahwa bukan satuan pendidikan yang melakukan pungutan tetapi komite sekolah atas kesepakatan dengan orang tua/wali murid dalam bentuk sumbangan.

Maraknya **pungutan di satuan pendidikan terkait dengan kebutuhan realisasi program, renovasi dan pembangunan gedung, pembelian buku pendamping dan seragam sekolah, pada praktiknya dilakukan melalui pungutan liar**. Hal ini dapat dilihat dari 16





Jenis pungutan di satuan pendidikan terkait dengan kebutuhan realisasi program, renovasi dan pembangunan gedung, hingga pembelian buku pendamping dan seragam sekolah.

pengaduan masyarakat perihal pungutan dari 164 pengaduan yang diterima dan ditindaklanjuti di tahap pemeriksaan Ombudsman Jawa Tengah hingga akhir September 2022.

Orang tua/wali murid di beberapa kabupaten melaporkan adanya dugaan maladministrasi penyimpangan prosedur, beberapa di antaranya adanya sumbangan yang ditentukan jangka waktu dan jumlahnya yang memberatkan orang tua/wali murid, pembelian seragam sekolah di satuan pendidikan yang nominalnya memberatkan orang tua/wali murid, pengadaan/pembelian buku pendamping siswa yang memberatkan orang tua/wali murid, bahkan ada intimidasi kepada orang tua/wali murid yang melapor.

Pada umumnya **satuan pendidik**

dikan menyangkal melakukan pungutan, dengan dalih yang melakukan adalah komite sekolah. Selanjutnya komite sekolah menyampaikan bahwa sumbangan telah disepakati dalam pertemuan orang tua/wali murid untuk dapat merealisasikan program-program dan kegiatan yang disampaikan kepala sekolah.

Kepala sekolah selaku pemegang kewenangan dalam satuan pendidikan turut andil dalam terjadinya pungutan. Umumnya, kepala sekolah menyampaikan program dan prestasi sekolah agar orang tua/wali murid mempunyai rasa memiliki. Selanjutnya komite sekolah menyampaikan kepada orang tua/wali murid yang berujung pada kesepakatan yang dijadikan dasar penarikan sumbangan. ■

INFRASTRUKTUR PELAYANAN PUBLIK MULAI PULIH

● JAWA TIMUR



TAHUN 2022 adalah transisi dari pandemi *Covid-19* menuju endemi. Masa peralihan itu mengiringi pemulihan infrastruktur pelayanan publik, tak terkecuali di Jawa Timur. Kondisi kinerja pengawasan pelayanan publik semakin menunjukkan tanda-tanda pemulihan.

Tren laporan masyarakat ke Ombudsman Jawa Timur meningkat, dari 408 laporan pada 2020, menjadi 436 pada 2021, dan melejit menjadi 766 pada 2022. Laporan tahun lalu terdiri dari 452 konsultasi nonlaporan (KNL), 9 laporan reaksi cepat Ombudsman (RCO), 304 laporan masyarakat (LM), dan 1 investigasi atas prakarsa sendiri (IN). Sedangkan laporan yang ditindaklanjuti dan diselesaikan sebanyak 155 laporan dari total target penyelesaian pada 2022 sebanyak 180 laporan (86 persen).

Masih ada akses pengaduan yang timpang berdasar kewilayahan. Penduduk di kawasan pantai utara (Tuban hingga Probolinggo) mendominasi laporan daripada yang di pantai selatan (Pacitan hingga Banyuwangi). Sebut saja, warga Malang Raya (Kabupaten Malang, Kota Malang, dan Kota Batu) yang mengadu 25 pelapor, adapun Surabaya dan Sidoarjo masing-masing 169 dan 49 pelapor. Ini menunjukkan pengawasan pelayanan publik belum inklusif dan menjadi pekerjaan rumah pada 2023.

Dari substansi laporan isu pertanahan, kepolisian, dan layanan pemerintahan masih mendominasi keluhan





Ombudsman Jawa Timur juga melakukan pemeriksaan inisiatif dugaan maladministrasi atas tragedi Kanjuruhan di Malang yang menelan 135 korban jiwa.

publik. Ada dua laporan berkesan yang diselesaikan yaitu pengaduan bolak-baliknya berkas acara pemeriksaan (BAP) dari penyidik ke kejaksan atas kasus pencabulan yang melibatkan anak tokoh agama di Jombang. Pada 2022, Ombudsman Jawa Timur berkolaborasi dengan Ombudsman RI, Komnas HAM, Komnas Perempuan, LPSK, dan Kompolnas berhasil memenuhi harapan pelapor dengan pelimpahan BAP kasusnya ke pengadilan.

Laporan lainnya adalah dugaan pungutan liar di Samsat wilayah Surabaya utara. Pelapor mengajukan permintaan uang di luar nominal PPNBM pajak kendaraan. Tim pemeriksa telah melakukan pemeriksaan dan menemukan adanya pungli Rp 20-30 ribu oleh petugas loket saat wajib pajak mengakses formulir. Dalam LAHP, tim pemer-

iksa meminta agar pungli distop dan Samsat meningkatkan pengawasan.

Ombudsman Jawa Timur juga melakukan pemeriksaan inisiatif dugaan maladministrasi atas tragedi Kanjuruhan yang menelan 135 korban jiwa. Tim pemeriksa sudah meminta klarifikasi ke Polda Jawa Timur dan Polres Malang serta Pemkab Malang, panpel Arema, hingga suporter. Tim perwakilan berkolaborasi dengan tim pusat (KU 2 dan KU 7) dan masih dalam tahap penyusunan laporan.

Keasistenan pencegahan melakukan penilaian opini penyelenggaraan pelayanan publik. Hasilnya, ada tren penurunan kualitas pelayanan publik. Pada 2022, tidak ada pemda yang mendapatkan predikat hijau kualitas tinggi (skor di atas 90). ■

SECERCAH HARAPAN UNTUK MASYARAKAT DESA SEMUDUN

● KALIMANTAN BARAT



OMBUDSMAN Perwakilan Kalimantan Barat telah menerima **351 laporan masyarakat sepanjang 2022**. Dari jumlah tersebut, **318 di antaranya diteruskan kepada Keasistenan Pemeriksaan**.

Permasalahan agraria menjadi substansi yang paling banyak dilaporkan. Terdapat beberapa pelayanan yang masih menjadi keluhan masyarakat, antara lain Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL), pemecahan objek tanah, pengukuran bidang tanah (pengembalian batas, pengukuran atas permintaan instansi dan/atau masyarakat untuk mengetahui luas) serta pencatatan dan informasi pertanahan (pencatatan sita, blokir, pengangkatan sita, pengecekan sertifikat, Surat Keterangan Pendaftaran Tanah, informasi peta).

Laporan **PTSL mendominasi keluhan masyarakat**. Sebanyak 189 penduduk Desa Semudun, Kecamatan Sungai Kunyit, Kabupaten Mempawah, menyampaikan laporan atas belum adanya tindak lanjut dan kepastian penyelesaian permohonan pendaftaran tanah pertama kali melalui PTSL oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Mempawah (terlapor).

Masyarakat telah mengajukan permohonan secara kolektif melalui Kepala Desa Semudun sejak 2017 dan telah membayar biaya layanan Rp 250 ribu per permohonan. Masyarakat terus mengejar kepala desa





PELAYANAN PUBLIK OLEH PEMERINTAH DAERAH PERLU DITINGKATKAN

● KALIMANTAN TENGAH



OMBUDSMAN Perwakilan Kalimantan Tengah telah melakukan serangkaian kegiatan dalam rangka Penilaian Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik kepada 15 pemerintah daerah se-Kalimantan Tengah. Berdasarkan hasil penilaian, **hanya 1 pemerintah daerah yaitu Kabupaten Kotawaringin Timur yang berhasil mendapat zona hijau atau opini kualitas tinggi kategori B dengan perolehan nilai 80,27.**

Untuk pemerintah daerah lain berada di zona kuning atau opini kualitas rendah dengan kategori C. Hanya **1 pemerintah kabupaten yaitu Kabupaten Barito Timur yang berada di zona merah atau opini kualitas rendah dengan kategori D.**

Hasil penilaian tahun ini sama dengan tahun sebelumnya, yaitu hanya 1 pemerintah daerah yang berada di zona hijau. Tahun lalu diraih oleh Pemerintah Kabupaten Kapuas. Namun tahun ini Pemerintah Kabupaten Kapuas turun ke posisi zona kuning. Pada 2022, juga tidak ada perubahan dalam jumlah pemerintah daerah yang berada di zona hijau, kuning, maupun merah.

Sebagai bentuk inovasi pengawasan pelayanan publik, pada 2022 Ombudsman menyempurnakan konsep dan teknis Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik, yaitu dengan memperluas penilaian kepada pengukuran kompetensi penyelenggara, pemenuhan sarana

Laporan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) mendominasi keluhan masyarakat di Kalimantan Barat.

agar sertifikat hak milik (SHM) segera diberikan. Namun **dari 1.000 SHM yang dimohonkan, kepala desa meyakini hanya menerima 720 sertifikat dari terlapor untuk dibagikan kepada masyarakat.**

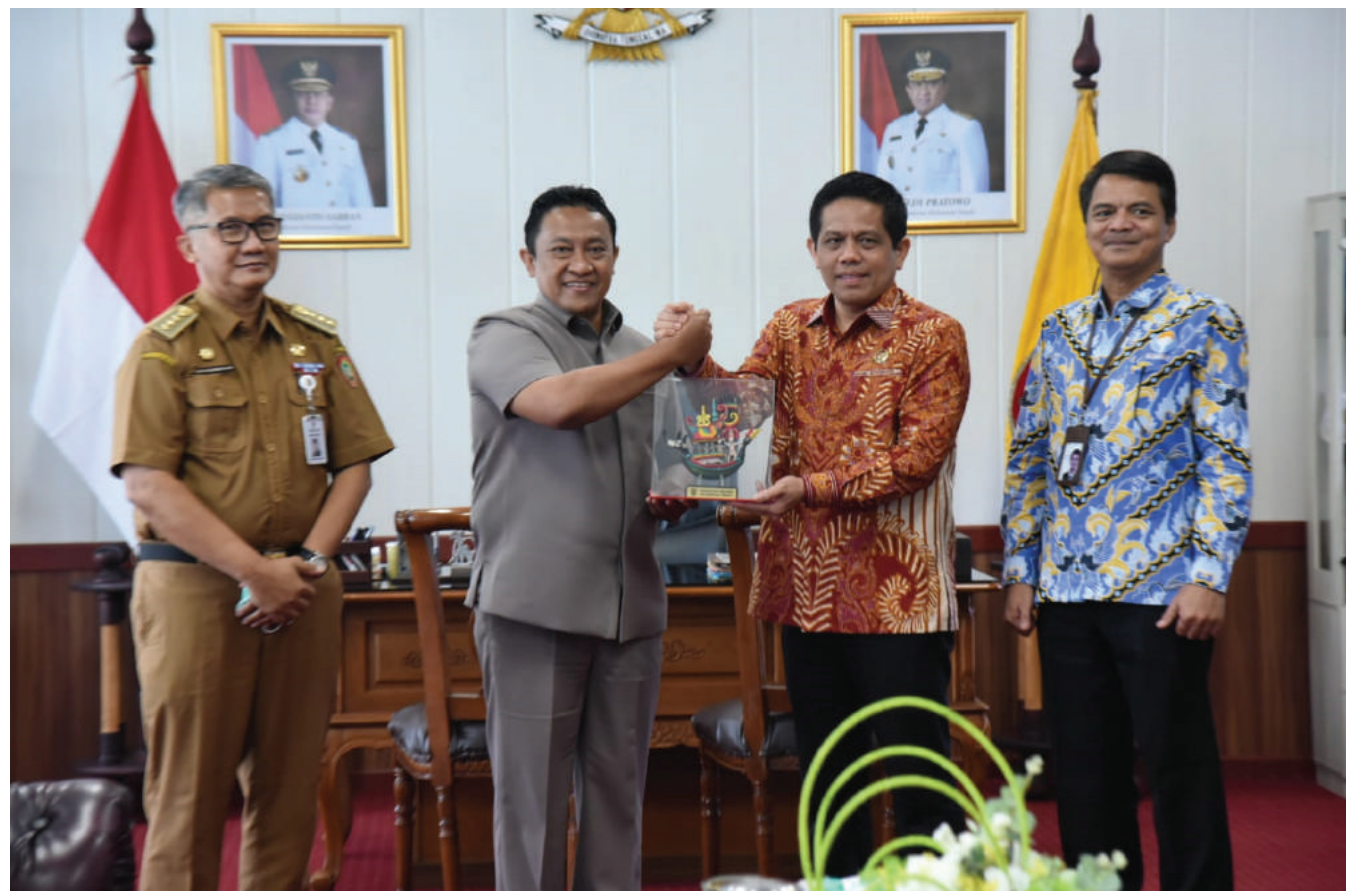
Ombudsman bertindak cepat dengan menyampaikan data masyarakat kepada Kantor Pertanahan agar dapat dilakukan pengecekan awal. Terdapat kendala selama pemeriksaan, yaitu administrasi penyerahan dari Desa Semudun kepada terlapor tidak semuanya dilengkapi Surat Tanda Terima Dokumen (STTD) yang mencantumkan nomor berkas permohonan PTSL sehingga menyulitkan pengecekan pada aplikasi Komputerisasi Kegiatan Pertanahan (KKP). Selain itu, masyarakat memiliki tanah lebih dari satu bidang

dan tidak ada data pasti mana SHM yang sudah diterima dan atas bidang tanah yang mana.

Setelah **digelar 3 kali pertemuan antara pelapor dan terlapor, diberikan dua solusi.** Pertama, masyarakat membantu terlapor dengan memberikan koordinat lokasi tanah yang belum memperoleh sertifikat. Data koordinat akan disinkronkan, pengolahan data dan analisis. Kedua, bidang tanah yang belum terdaftar dan terpetakan pada aplikasi KKP, dapat diusulkan melalui PTSL 2023 atau layanan rutin.

Masyarakat menyambut baik solusi yang disampaikan Terlapor. Masih ada secercah harapan masyarakat untuk memperoleh sertifikat setelah bertahun-tahun tanpa kepastian. ■





Hanya satu pemerintah kabupaten di Kalimantan Tengah yaitu Kabupaten Barito Timur yang berada di zona merah atau opini kualitas rendah dengan kategori D.

dan prasarana, standar pelayanan, serta pengelolaan pengaduan.

Variabel persepsi maladministrasi oleh masyarakat juga ditambahkan dalam penilaian tahun ini. Namun secara tidak langsung hal itu menjadi kendala tersendiri bagi pemerintah daerah yang dinilai, yaitu dalam hal pemenuhan unsur-unsur penilaian tersebut seperti kurangnya kompetensi atau pengetahuan penyelenggara layanan tentang Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, keterbatasan data dukung untuk menunjang penilaian, belum lengkapnya standar pelayanan publik yang disediakan baik secara elektronik maupun ketampakan fisik, hingga pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang belum maksimal.

Padahal **Ombudsman sudah mendampingi secara maksimal seluruh pemerintah daerah**. Selain itu, **belum nampak adanya komitmen secara penuh dari beberapa pemerintah daerah untuk secara serius mempersiapkan diri dalam penilaian 2022**.

Ombudsman Kalimantan Tengah akan terus mengevaluasi dan mendorong seluruh kepala daerah pada umumnya dan pimpinan masing-masing instansi pada khususnya untuk memantau konsistensi peningkatan kepatuhan dalam pemenuhan standar pelayanan publik di mana setiap unit pelayanan wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang Pelayanan Publik. ■

KEBENCANAAN DAN PEMENUHAN HAK LAYANAN PUBLIK

● KALIMANTAN TIMUR



OMBUDSMAN Perwakilan Kalimantan Timur melalui Keasistenan Pemeriksaan telah **menyelesaikan 156 laporan masyarakat pada 2022. Sekitar 35 persen laporan yang terselesaikan merupakan substansi kebencanaan**. Laporan substansi kebencanaan yang masuk telah melalui tahapan penerimaan dan verifikasi laporan pada Mei dan telah masuk dalam tahapan pemeriksaan substansi pada Juni.

Pelapor adalah penduduk yang menjadi korban langsung bencana banjir di Sangatta pada Maret 2022. Banjir yang merendam sebagian besar wilayah Kecamatan Sangatta Utara dan Kecamatan Sangatta Selatan mencapai puncak ketinggiannya pada 20 Maret. Pada saat bencana dan pascabencana, pelapor belum mendapatkan informasi secara detail perihal pemenuhan hak dasar layanan publik yang telah dan akan dilakukan Pemerintah Kabupaten Kutai Timur.

Menurut informasi dan keterangan pelapor, korban banjir juga telah menyampaikan upaya administratif kepada Bupati Kutai Timur untuk memohon penyelesaian pemulihan hak korban berupa hak rehabilitasi rumah pascabanjir.

Berdasarkan informasi dan keterangan itu, tim pemeriksa merumuskan **dugaan maladministrasi pengabaian kewajiban hukum oleh Bupati Kutai Timur da-**



Tim pemeriksa merumuskan dugaan maladministrasi pengabaian kewajiban hukum oleh Bupati Kutai Timur dalam menindaklanjuti permohonan penyelesaian pemulihan hak rehabilitasi rumah korban banjir di Sangatta.



Iam menindaklanjuti permohonan penyelesaian pemulihan hak rehabilitasi rumah korban banjir di Sangatta yang mengakibatkan pelapor tidak mendapatkan hak rehabilitasi rumah.

Berdasarkan inti keberatan laporan dan hasil pemeriksaan, tim pemeriksa Ombudsman mendapatkan beberapa fakta dan temuan terkait dengan maladministrasi pengabaian kewajiban hukum. Salah satunya, Pemerintah Kabupaten Kutai Timur yang telah menetapkan Status Tanggap Darurat Bencana Banjir berkewajiban merehabilitasi wilayah pascabencana. Kegiatan dilakukan melalui pemberian bantuan perbaikan rumah penduduk sebagaimana Pasal 56 ayat (1) huruf c Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Penanggulangan Bencana.

Ombudsman menemukan maladministrasi pengabaian kewajiban hukum oleh Bupati Kutai Timur (terlapor) perihal tindak lanjut permohonan penyelesaian pemulihan hak rehabilitasi rumah korban banjir. Namun dalam proses pemeriksaan, terlapor telah menindaklanjuti pengaduan pelapor dengan mengidentifikasi dan mendata rumah terdampak banjir.

Rinciannya adalah di Kecamatan Sangatta Selatan yang meliputi Desa Pinang Raya 129 unit rumah, Desa Sangatta Selatan 82 unit, dan Desa Singa Geweh 56 unit. Sedangkan di Kecamatan Sangatta Utara yang meliputi Desa Teluk Lingga sebanyak 28 unit. **Bupati Kutai Timur telah mengalokasikan anggaran rehabilitasi rumah melalui APBD Tahun Anggaran 2023.** ■

AKSES MASYARAKAT MENINGKAT

● KALIMANTAN UTARA



JUMLAH akses masyarakat di Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Utara pada 2022 telah meningkat pesat dibandingkan pada tahun-tahun sebelumnya. Pada tahun ini, akses masyarakat mencapai 383. Peningkatan pelaksanaan kegiatan *Ombudsman On The Spot* pada telah membantu meningkatkan jumlah akses masyarakat.

Ombudsman On The Spot yang dilaksanakan pada Mei-November 2022 menjadi pembeda dalam perbandingan jumlah akses per bulannya. Jumlah akses didominasi oleh Konsultasi Non Laporan sebanyak 287 diikuti Laporan Masyarakat sebanyak 50.

Dari 50 laporan tersebut, 40 laporan telah diteruskan ke tahap pemeriksaan, 7 laporan ditutup karena tidak memenuhi syarat formal atau materiel, serta 3 laporan menunggu kelengkapan data dan dokumen. Terdapat 58 laporan yang telah diselesaikan dan ditutup pada tahap pemeriksaan.

Ombudsman Kalimantan Utara juga melaksanakan program Akses Pelayanan Publik Tahun 2022 terhadap kabupaten/kota dengan kategori akses sangat rendah (di bawah 20 akses ke Ombudsman), yaitu Puskesmas Tanjung Selor, Kabupaten Bulungan pada 24-25 Mei; Puskesmas Malinau Kota, Kabupaten Malinau pada 8-9 Juni.





Akses masyarakat di Kabupaten Bulungan telah berhasil ditingkatkan, sementara akses masyarakat di Kabupaten Malinau telah meningkat aksesnya secara jumlah tetapi tetap berada dalam kategori sangat rendah.

Untuk pencegahan maladministrasi, Ombudsman Kalimantan Utara mengembangkan jaringan pengawasan pelayanan publik dengan membentuk *focal point* antara Ombudsman Kalimantan Utara dan Pemerintah Daerah Kalimantan Utara. Kegiatan dilakukan dengan

mengundang Bagian Organisasi dan Inspektorat se-Kalimantan Utara pada 23 Juni 2022. Kegiatan tersebut dimaksudkan untuk mempercepat penyelesaian laporan masyarakat serta menjalin koordinasi yang lebih baik lagi dengan pemerintah daerah dalam menciptakan dan membangun pelayanan publik di Kalimantan Utara menjadi lebih baik.

Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Utara melalui Keasistenan Pencegahan Maladministrasi telah melaksanakan Penilaian Penyeleng-

garan Pelayanan Publik kepada Pemerintah Provinsi Kalimantan Utara dan seluruh pemerintah kabupaten/kota, kepolisian resor/resor kota, dan Kantor Pertanahan selama Agustus-Oktober 2022.

Berdasarkan hasil penilaian, baik kementerian, lembaga, maupun pemerintah daerah rata-rata berada pada Kategori B. Perbedaan signifikan terlihat dari nilai Polres Kota Tarakan yang berada pada Kategori A dan Pemerintah Kabupaten Tana Tidung yang berada pada Kategori C. ■

LAYANAN KETENAGAKERJAAN BAGI PENYANDANG DISABILITAS

● KEPULAUAN BANGKA BELITUNG



OMBUDSMAN Penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan pemenuhan hak dan kebutuhan kelompok rentan, yang memiliki keterbatasan fisik dan mental, untuk memperoleh akses pelayanan publik. Oleh karena itu, pada 2021, Ombudsman Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung melakukan kajian bertema “**Aksesibilitas Kesempatan Kerja Terhadap Penyandang Disabilitas di Kabupaten Bangka**”.

Pada 2022, Ombudsman telah menyampaikan Laporan Hasil Kajian kepada Pemerintah Kabupaten Bangka. Berbagai permasalahan yang melatarbelakangi kajian tersebut adalah kurangnya perhatian dari pemerintah daerah untuk membuka peluang serapan tenaga kerja khusus disabilitas dan memformulasikan upaya-upaya mewujudkan kesejahteraan penyandang disabilitas.

Ombudsman menilai Pemerintah Kabupaten Bangka berkewajiban memenuhi hak dan kebutuhan penyandang disabilitas sesuai dengan amanat Peraturan Daerah Kabupaten Bangka Nomor 12 Tahun 2017 tentang Perlindungan dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas.

Dalam hasil kajian ini, secara sosiologis, Ombudsman berpendapat **Pemerintah Kabupaten Bangka belum menyediakan data jumlah penyandang disabilitas yang direkrut oleh instansi pemerintah dan perusa-**





Ombudsman berpendapat Pemerintah Kabupaten Bangka belum menyediakan data jumlah penyandang disabilitas yang direkrut oleh instansi pemerintah dan perusahaan serta informasi bursa kerja bagi penyandang disabilitas.

haan serta informasi bursa kerja bagi penyandang disabilitas. Secara sosial, penyandang disabilitas mengalami marginalisasi dari aspek pembangunan inklusif.

Adapun secara politis, Ombudsman menilai Pemerintah Kabupaten Bangka belum mengakomodasi pembentukan Unit Layanan Disabilitas di bidang ketenagakerjaan sesuai amanat Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas dan Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2021 tentang Unit Layanan Disabilitas Bidang Ketenagakerjaan.

Ombudsman mengidentifikasi dua bentuk potensi maladministrasi, yaitu tidak memberikan pelayanan dan penyimpangan prosedur. Hal ini merujuk pada Peraturan Daerah Kabupaten Bangka Nomor 12 Tahun 2017 tentang

Perlindungan dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas yang belum diturunkan dalam peraturan bupati dan belum dibentuknya Unit Layanan Disabilitas.

Sedangkan potensi maladministrasi penyimpangan prosedur adalah pemerintah Daerah memiliki kewajiban mempekerjakan 2 persen pegawai penyandang disabilitas dari total pekerja.

Ombudsman mendorong beberapa saran perbaikan kepada Pemerintah Kabupaten Bangka. Pertama, melakukan pendataan penyandang disabilitas. Kedua, menyusun komitmen bersama Organisasi Pemerintah Daerah terkait layanan kepada penyandang disabilitas. Ketiga, mendorong pembentukan Unit Layanan Disabilitas. ■

JUMLAH PENGADUAN MASYARAKAT MENINGKAT

● KEPULAUAN RIAU



LEBIH dari dua tahun pandemi Covid-19 di Indonesia, Ombudsman Kepulauan Riau tetap mendorong transformasi tata kelola pemerintahan, khususnya penyelenggaraan pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi. Peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat adalah keniscayaan. Publik mengharapkan segala sesuatunya lebih efektif dan efisien dengan hasil maksimal.

Ombudsman Kepulauan Riau menargetkan penerimaan laporan masyarakat dan konsultasi nonlaporan sebanyak 504 akses pengaduan. Hingga akhir 2022, telah mencapai 755 akses pengaduan atau 150 persen dari target.

Sebanyak 186 pengaduan diregistrasi sebagai laporan masyarakat (LM), 15 pengaduan adalah laporan masyarakat yang harus ditangani dengan Reaksi Cepat Ombudsman (RCO), 505 aduan bersifat konsultasi nonlaporan (KNL), dan 49 pengaduan ditindaklanjuti.

Masyarakat yang menyampaikan pengaduannya melalui Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) *On The Spot* sebanyak 49 persen, kiriman surat 13 persen, datang langsung 18 persen, melalui WhatsApp 13 persen, lewat e-mail 2 persen, melalui telepon 4 persen, media sosial 1 persen, website dan konsultasi daring 1 persen.



Ombudsman Kepulauan Riau menargetkan penerimaan laporan masyarakat dan konsultasi nonlaporan sebanyak 504 akses pengaduan. Hingga akhir 2022, jumlah laporan dan konsultasi telah mencapai 150 persen dari target.



Ombudsman Kepulauan Riau antara lain telah melaksanakan kegiatan pada kantor instansi Kementerian Badan Pertanahan Nasional (BPN) dan kepolisian resor di setiap kabupaten/kota. Selanjutnya penilaian pada seluruh pemerintah daerah yaitu Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau serta kabupaten/kota.

Salah satu laporan yang menonjol adalah perihal pengangkatan calon pegawai negeri sipil (CPNS) di Kabupaten Lingga. Delapan orang CPNS melaporkan Kepala Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Lingga ke Ombudsman Kepulauan Riau pada 20 Mei 2022 karena mereka tak kunjung menerima surat keputusan pengangkatan dari bupati.

Kepala Perwakilan Ombudsman Kepulauan Riau memerintahkan agar pemeriksaan atas substansi laporan oleh asisten dilakukan

melalui mekanisme Reaksi Cepat Ombudsman (RCO). Pemeriksa Ombudsman Kepulauan Riau setidaknya merujuk pada Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 27 Tahun 2021 tentang Pengadaan Pegawai Negeri Sipil.

Ombudsman Kepulauan Riau berkoordinasi dengan Kepala BKN Regional XII agar proaktif menyelesaikan persoalan penundaan penerbitan NIP bagi CPNS. BKN Regional XII pun segera menyelesaikan masalah itu. Pada 30 Mei 2022, Kepala BKN Regional XII melalui kepala Bidang Informasi Kepegawaian/Plt. Kepala Bidang Pengangkatan dan Pensiun menyampaikan sudah tidak ada lagi masalah untuk penerbitan NIP. Maka pada Jumat, 3 Juni 2022, sejumlah 207 CPNS dan PKKK Guru telah mendapatkan SK. ■

KARTU TIDAK AKTIF KETIKA PERLU BEROBAT

● LAMPUNG



PEMERINTAH telah mengatur kebijakan tentang Program Jaminan Kesehatan Nasional Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS). Program ini dilakukan secara merata bagi masyarakat Indonesia yang kurang mampu, termasuk di Provinsi Lampung. Pada kelompok peserta BPJS Kesehatan, penerima jaminan masuk dalam kelompok Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (PBI JK).

Namun, pada praktiknya, masih kerap terjadi **penonaktifan sepihak pada kartu yang telah diterima masyarakat penerima manfaat**. Ombudsman Perwakilan Lampung menerima laporan mengenai hal tersebut pada Desember 2021. Pelapor menggunakan KIS untuk berobat di puskesmas pada Mei 2021, tetapi petugas puskesmas mengatakan kartu itu sudah tidak aktif. Pelapor merasa bingung karena tidak ada pemberitahuan sebelumnya.

Pelapor telah berupaya mengonfirmasinya ke Ketua RT dan dinas sosial tetapi sampai Desember 2021 tak kunjung ada kejelasan perihal penonaktifan kartu. Pelapor akhirnya melaporkannya ke Ombudsman.

Dalam proses tindak lanjut laporan, Ombudsman terlebih dahulu memeriksa lokasi tempat tinggal pelapor untuk memastikan pelapor masuk dalam kategori fakir miskin dan/atau tidak mampu terkait dengan kelayakan pelapor untuk mendapatkan layanan kesehatan gratis





Pada praktiknya, masih kerap terjadi penonaktifan sepihak Kartu Indonesia Sehat yang telah diterima masyarakat penerima manfaat.

dari pemerintah. Ombudsman kemudian meminta klarifikasi kepada dinas sosial yang berwenang mendata Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS), yaitu data yang berkaitan dengan daftar fakir miskin.

Dari hasil klarifikasi, **Ombudsman menemukan bahwa pelapor terkena dampak perubahan data substantif yaitu penghapusan oleh Kementerian Sosial.**

Namun dikarenakan pelapor masih masuk dalam DTKS dan dinyatakan masih layak membutuhkan layanan kesehatan, maka masih dapat diusulkan kembali sebagai peserta PBI JK. Dalam penyelesaian, dinas sosial sebagai telapor sangat

kooperatif dalam menindaklanjuti laporan tersebut, begitu pun Kantor BPJS yang membantu proses pencetakan KIS pelapor sekularga setelah dilakukan proses penambahan oleh dinas sosial.

Ombudsman mendorong agar masyarakat, yang sebelumnya mendapatkan program PBI JK dan sampai saat ini masih dalam kondisi fakir miskin dan/atau tidak mampu, mengecek secara rutin status KIS PBI JK miliknya. Jika sudah tidak aktif, segera sampaikan laporan kepada dinas sosial agar dapat dilakukan penggantian dan/atau penambahan, dengan catatan, warga tersebut sudah atau masih terdaftar dalam DTKS. ■

PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH DAERAH

● NUSA TENGGARA TIMUR



SEBAGIAN besar pemerintah kabupaten/kota di Provinsi Nusa Tenggara Timur dan Pemerintah Provinsi NTT kurang patuh dalam memenuhi standar pelayanan publik sehingga **sebagian besar masuk zona merah** dalam penilaian Ombudsman. Hal tersebut didasarkan pada hasil evaluasi terhadap pelaksanaan survei kepatuhan pelayanan publik yang dilakukan Ombudsman NTT sejak 2015.

Oleh karena itu, Ombudsman membentuk **Tim Koordinasi Kerja Sama Pemerintah Daerah** untuk bersinergi meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mencegah maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan 22 kabupaten/kota dan Pemerintah Provinsi NTT. Pada 20 Desember 2021, bertepatan dengan perayaan HUT Ke-63 Provinsi NTT, telah ditandatangani nota kesepakatan bersama 21 bupati/wali kota se-Provinsi NTT (kecuali Bupati Rote Ndao) dan Gubernur NTT untuk 5 tahun ke depan. Juga dilakukan penandatanganan nota kesepahaman (MoU) dan Perjanjian Kerja Sama (PKS) dengan Rektor Universitas Muhammadiyah Kupang dan Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Kupang.

Selanjutnya dilakukan rapat bersama secara virtual membahas penyusunan rencana kerja pada hari Senin, 14 Februari 2022. Pelaksanaan **rencana kerja/rencana**





Ombudsman membentuk Tim Koordinasi Kerja Sama Pemerintah Daerah untuk bersinergi meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mencegah maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Provinsi NTT.

aksi dilakukan pada 2022-2025. Adapun ruang lingkup kerja sama tersebut meliputi pencegahan maladministrasi, percepatan penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat, pertukaran data dan/atau informasi, sosialisasi dan diseminasi, survei kepatuhan standar pelayanan publik, dan optimalisasi penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Ombudsman NTT juga telah membentuk **Tim Monitoring WBK/WBBM** pada instansi pemerintah di lingkup Provinsi NTT. Pembentukan tim itu menindaklanjuti tingginya permintaan pendampingan dan monitoring terhadap hal tersebut. Pemantauan telah dilakukan terhadap

Pengadilan Tinggi Agama Kupang, Pengadilan Agama Kupang, RSUD W.Z. Johannes Kupang, KPUD NTT, Dinas Perikanan dan Kelautan Provinsi NTT, Kantor Bea Cukai Kupang, Kantor Stasiun KIPM Kupang, Lapas Kelas 2B Atambua, Kantor Imigrasi Atambua, Kantor Bea Cukai Motaain perbatasan Indonesia-Timor Leste (Pos Impor), Samsat Manggarai Barat, Kantor Imigrasi Kupang, Samsat Kefamenanu, Kantor Imigrasi Sikka, serta Lapas Kelas 2B Maumere.

Pemantauan dilaksanakan dengan melakukan evaluasi dan masukan terhadap 8 area perubahan, khususnya area peningkatan kualitas pelayanan publik. ■

OMBUDSMAN, SATU LANGKAH PELAYANAN LEBIH BAIK

● PAPUA



BERTUGAS menerima dan menyelesaikan laporan masyarakat, Ombudsman telah menjadi ruang bagi masyarakat untuk memperoleh pelayanan lebih baik. Ombudsman Perwakilan Papua mencatat adanya peningkatan jumlah laporan terkait dengan beberapa substansi yang sama sebagai dampak tidak dibayarnya pekerjaan pihak ketiga oleh pemerintah daerah.

Dalam tiga tahun terakhir, **sedikitnya 25 laporan masyarakat terhadap proses pengadaan barang dan jasa**, 18 laporan di antaranya telah ditindaklanjuti oleh Ombudsman Papua. Salah satu pelapor berkonsultasi dengan Ombudsman mengenai **tidak dibayarnya pekerjaan pihak ketiga** oleh Pemerintah Kabupaten Keerom. Pelapor khawatir ketika melapor ke Ombudsman maka proses pembayarannya justru lebih dipersulit dan perusahaannya akan dimasukkan ke daftar hitam oleh pemerintah daerah tersebut.

Setelah memperoleh gambaran perihal mekanisme penanganan laporan oleh Ombudsman Papua, pelapor menyampaikan laporan tersebut kepada Ombudsman dan ditangani bersama beberapa laporan serupa. Laporan yang sama juga terjadi di Pemerintah Provinsi Papua (RSUD Abepura, dinas kesehatan, dinas pendidikan, arsip daerah), Pemerintah Kabupaten Supiori, Pemerin-





Dalam tiga tahun terakhir, sedikitnya 25 laporan masyarakat terhadap proses pengadaan barang dan jasa, 18 laporan di antaranya telah ditindaklanjuti oleh Ombudsman Papua.

tah Kabupaten Biak Numfor, dan Pemerintah Kabupaten Nabire.

Dari penyelesaian laporan oleh Ombudsman, salah satunya yang terdaftar dengan registrasi 0033/LM/VII/2020/JPR **ditindaklanjuti proses pembayarannya** oleh terlapor (Pemerintah Kabupaten Keerom) melalui pemberian saran korektif oleh Ombudsman. Dalam laporan tersebut terdapat 5 perusahaan yang belum dibayar oleh terlapor, yaitu CV Durrun Engginer, CV Aurny Perdana Konsultan, CV Juan Mitra Konsultan, CV Multi Kawan Consultant, dan PT Marom Zahra Consultant.

Hal ini berdampak pada 4 pekerjaan pihak ketiga lain yang tertunda atau tidak terbayarkan ikut tersele-

saikan. **Hal ini mendorong sejumlah pengusaha/pihak ketiga lainnya untuk mengakses layanan Ombudsman guna memperoleh solusi atas masalah pelayanan,** khususnya pengadaan barang dan jasa di lingkup provinsi dan kabupaten/kota.

Terdapat sekitar **18 laporan mengenai pengadaan barang dan jasa yang diterima pada 2021 dan 2022 yang telah ditangani Ombudsman, 15 laporan di antaranya telah diselesaikan oleh terlapor** (pemerintah daerah) setelah diproses oleh Ombudsman dan 3 laporan di antaranya diselesaikan oleh terlapor sebelum Ombudsman menyampaikan tindakan korektif. ■

PENCOPOTAN SEKDA SORONG DAN PENGANGKATAN GURU PAPUA BARAT

● PAPUA BARAT



OMBUDSMAN Republik Indonesia Papua Barat pada 20 Juni 2022 menerima pengaduan langsung dari Yakob Kareth yang baru dicopot dari jabatannya sebagai Sekretaris Daerah Kota Sorong oleh Wali Kota Sorong. Pencopotan secara tiba-tiba itu menjadi sorotan publik. Kepala Perwakilan Ombudsman Papua Barat Musa Yosep Sombuk memberikan arahan kepada Asisten Ombudsman Bidang Pemeriksaan untuk mengkaji lebih dalam uraian laporan, pokok persoalan, dan harapan pelapor serta tindak lanjut Ombudsman atas pengaduan itu.

Ombudsman Papua Barat memperoleh beberapa temuan dalam proses pencopotan yang tanpa melalui prosedur dan mekanisme yang berlaku di mana pencopotan Sekda Kota Sorong dilakukan atas dasar laporan hasil pemeriksaan Inspektorat Provinsi Papua Barat.

Dalam proses pemeriksaan, Ombudsman Papua Barat turut meminta keterangan Kantor Regional XIV Manokwari selaku narasumber ahli dalam memberikan pertimbangan dan saran. Ombudsman Papua Barat menyimpulkan adanya maladministrasi berupa penyimpangan prosedur oleh Inspektorat Provinsi Papua Barat dalam menetapkan Laporan Hasil Evaluasi Kinerja Sekda Kota Sorong di mana proses pemeriksaan tidak diketahui oleh sekda selaku terperiksa dan juga tidak meng-





gunakan indikator Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) sebagaimana ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil.

Pencopotan Sekda Kota Sorong yang tak sesuai prosedur menunjukkan penyelenggaraan birokrasi masih dipenuhi dengan nuansa politik, sehingga berakibat buruk bagi proses penyelenggaraan birokrasi. Penyelenggaraan pelayanan publik di sejumlah OPD yang berada di lingkungan Kota Sorong menjadi terhambat.

Untuk menyelesaikan pengaduan itu, Ombudsman Papua Barat menerbitkan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) Korektif kepada Inspektorat Provinsi Papua Barat untuk membatalkan Laporan Hasil Evaluasi Kinerja Sekda Kota Sorong sehingga Wali Kota So-

rong dapat mengembalikan Yakob Kareth pada jabatan semula sebagai Sekretaris Daerah Kota Sorong.

Ombudsman Papua Barat juga menerima pengaduan dari 32 Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) Guru Tingkat Sekolah Menengah Atas (SMA)/ Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Formasi Tahun 2021 perihal belum diterimanya SK Pengangkatan P3K dari Gubernur Papua Barat. Perwakilan guru P3K tingkat SMA/SMK Formasi Tahun 2021 menyampaikan kekecewaan kepada Pemerintah Provinsi Papua Barat yang belum memberikan SK Pengangkatan pada 615 guru SMA dan SMK di seluruh Papua Barat yang mengakibatkan para tenaga pendidik tersebut tidak dapat melaksanakan tugas serta tidak memperoleh gaji.

Menindaklanjuti pengaduan itu, Ombudsman Papua Barat melakukan sejumlah tahapan pemeriksaan. Hasilnya, diperoleh keterangan bahwa Gubernur Papua Barat belum dapat menandatangani SK Pengangkatan P3K karena banyaknya agenda gubernur serta adanya kesalahan data guru yang tidak dapat divalidasi oleh Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Papua Barat.

Ombudsman meminta Gubernur selaku Pejabat Pembina Kepegawaian (PPK) dapat memprioritaskan guru yang merupakan garda terdepan dalam kesuksesan pelayanan pendidikan. Sebanyak 615 Guru P3K tingkat SMA/SMK Formasi Tahun 2021 Provinsi Papua Barat akhirnya telah menerima SK Pengangkatan Guru P3K pada Desember 2022. ■

SUKSES SELESAIKAN 148 LAPORAN MASYARAKAT

● SULAWESI BARAT



OMBUDSMAN Perwakilan Sulawesi Barat telah melaksanakan kegiatan berdasarkan program kerja 2022. Pada bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL), jumlah laporan/pengaduan masyarakat yang diverifikasi formal/materiel hampir mencapai target. Sejumlah **145 laporan telah diregistrasi dari target 175 laporan**. Dari jumlah tersebut, 102 laporan telah diregistrasi dan 43 laporan respons cepat Ombudsman (RCO). **Laporan pedesaan masih menjadi substansi tertinggi.**

Jumlah konsultasi pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik juga hampir mencapai target yaitu 354 konsultasi non-laporan (KNL) dari target 350 KNL.

Pada 2022, Ombudsman Sulawesi Barat memiliki **target penyelesaian 156 laporan masyarakat**. Dari jumlah itu, Ombudsman berhasil **menyelesaikan 148 laporan**, di antaranya 95 laporan pada 2022, 48 laporan 2021, dan 5 laporan 2020.

Sejumlah 119 laporan diproses di pemeriksaan laporan. Dari laporan tersebut, jumlah **instansi terlapor paling tinggi pada 2022 adalah Pemerintah Kabupaten Mamuju dengan 34 laporan**. Selanjutnya Pemerintah Kabupaten Mamuju Tengah dan Pemerintah Kabupaten Mamasa masing-masing 14 laporan. Sedangkan Pemerintah Kabupaten Polewali Mandar 13 laporan.

Di antara laporan tersebut, jenis dugaan maladminis-





Pada 2022, Ombudsman Sulawesi Barat berhasil menyelesaikan 148 laporan, di antaranya 95 laporan pada 2022, 48 laporan 2021, dan 5 laporan 2020.

trasi **paling tinggi adalah tidak memberikan pelayanan yaitu 56 laporan** diikuti penyimpangan prosedur 51 laporan, dugaan mal-administrasi penundaan berlarut 9 laporan. Ombudsman juga melakukan monitoring laporan, termasuk laporan sebelum 2022 sebanyak 69 laporan yang terdiri dari 64 laporan pada 2021 dan 4 laporan 2020, serta 1 laporan 2019. **Dari 69 laporan tersebut telah ditutup sebanyak 58 laporan.**

Pelayanan kepada masyarakat pun tidak hanya sebatas mengejar target kerja, tetapi memberikan pelayanan dalam menindaklanjuti pengaduan/laporan masyarakat terkait dengan tindakan maladmi-

nistrasi, sehingga fungsi Ombudsman sebagai pengawas pelayanan publik lebih optimal.

Hampir tercapainya target kerja juga merupakan bukti Ombudsman berupaya meningkatkan kualitas pelayanan melalui perluasan jangkauan pengawasan, terutama dalam menjaring laporan masyarakat, di mana dalam permasalahannya masyarakat kurang mendapatkan pelayanan atau tidak mendapatkan pelayanan yang baik.

Hasil kinerja 2022 juga dijadikan bahan perbaikan pelayanan untuk tahun selanjutnya agar lebih mengoptimalkan pelayanan terutama dalam penyelesaian laporan masyarakat. ■

PEMANTAUAN PELAYANAN JEMAAH HAJI

● SULAWESI SELATAN



PEMANTAUAN pelaksanaan pelayanan jemaah haji dimulai pada tahap pemberangkatan hingga pemulangan jemaah haji. Pada tahap pemberangkatan, Tim Pemantau Ombudsman Sulawesi Selatan memantau selama tiga hari pada 29, 30 Juni dan 1 Juli 2022 di Asrama Haji Sudiang dan Bandara Sultan Hasanuddin. Sedangkan pada pemulangan jemaah haji, tim pemantau melakukannya pada 11 dan 12 Agustus 2022 di Asrama Haji Sudiang.

Signifikansi pemantauan pelayanan jemaah haji dibagi menjadi dua. Bagi pemerintah pusat, **hasil pemantauan ini berguna bagi pengambilan keputusan kebijakan pelayanan jemaah haji**, mulai dari pendaftaran jemaah haji yang terdaftar dalam Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) hingga pelaksanaan pemberangkatan dari daerah asal jemaah haji menuju asrama haji dan pemulangan jemaah haji pada embar-kasi/debarkasi yang telah ditunjuk.

Sedangkan bagi pemerintah daerah, **hasil pemantauan dapat menemukan faktor-faktor penghambat lamanya jemaah haji diterima dan diserahkan di asrama haji** yang dapat menyebabkan kelelahan jemaah haji yang dapat berujung pada kesakitan atau kematian jemaah haji.

Temuan saat pemantauan adalah aspek **kebersihan**





Hasil pemantauan dapat menemukan faktor-faktor penghambat lamanya jemaah haji diterima dan diserahkan di asrama haji.

asrama haji perlu ditingkatkan sebagai bentuk pelayanan akomodasi bagi jemaah haji. Temuan lainnya adalah terdapat beberapa anggota jemaah yang **jadwal memasuki asrama haji tidak sesuai** dengan waktu kedatangan sebenarnya yang kemudian dipersilakan masuk menikmati fasilitas seperti kamar dan makan siang. Keadaan ini membuat wisma menjadi ramai sehingga mengurangi tingkat kenyamanan bagi jemaah haji lainnya.

Adapun saran perbaikan kepada penyelenggara yaitu **menyusun**

standar pelayanan publik pelaksanaan pemberangkatan dan pemulangan jemaah haji pada embarkasi/debarkasi Makassar serta mempublikasikan pada unit layanan maupun secara daring. Aktif melakukan pemantauan pelayanan akomodasi, konsumsi, dan kesehatan agar tidak ditemukan sisa sampah para jemaah yang dibuang tidak pada tempatnya. Sampah yang berserakan dapat mengganggu kenyamanan dan dapat berpengaruh pada kesehatan jemaah haji. ■

PEMENUHAN DOKUMEN PENYANDANG DISABILITAS

● SULAWESI TENGAH



OMBUDSMAN Perwakilan Sulawesi Tengah bekerja sama dengan Yayasan Kompas Peduli Hutan (KOMIU) dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Donggala telah mengadakan **layanan jemput bola untuk pengurusan administrasi kependudukan** bagi kelompok masyarakat penyandang **disabilitas** dan **masyarakat yang tinggal di kawasan hutan** di Kabupaten Donggala.

Kegiatan dilaksanakan di 6 desa yaitu Desa Sipeso, Saloya, Ape Maliko, Kumbasa, Taripa, serta Labuan Toposo. Kegiatan digelar karena adanya laporan masyarakat mengenai **banyaknya penduduk dan penyandang disabilitas di wilayah tersebut yang belum memiliki dokumen kependudukan meliputi KTP, KK, dan Akta Kelahiran** karena lokasi pengurusan layanan dokumen kependudukan sangat jauh dari tempat tinggal.

Selain itu, terdapat penduduk yang sudah memiliki dokumen kependudukan tetapi menjadi **korban praktik percaloan** sehingga harus membayar ratusan ribu hingga jutaan rupiah untuk biaya pengurusan satu dokumen kependudukan.

Atas dasar itu, Ombudsman melalui **program Reaksi Cepat Ombudsman (RCO)** melakukan terobosan untuk memutus mata rantai praktik percaloan dan membantu masyarakat menyelesaikan masalah pemenuhan doku-





Kegiatan di 6 desa digelar karena adanya laporan masyarakat mengenai banyaknya penduduk dan penyandang disabilitas yang tinggal di kawasan hutan di Kabupaten Donggala.

men kependudukan dengan cepat. Perekaman dokumen kependudukan dilakukan dengan sistem jemput bola dengan turun langsung ke 6 desa tersebut bersama staf Dinas Dukcapil Kabupaten Donggala. Capaian kegiatan tersebut adalah **pencetakan 735 KTP, 112 KK, dan 84 Akta Kelahiran**. Dari jumlah tersebut, total ada **11 dokumen disabilitas** dan **30 dokumen lansia** yang dicetak.

Ombudsman dan Yayasan KO-MIU juga mendapat empat temuan selama pelaksanaan kegiatan. Pertama, penyediaan informasi yang tidak inklusif perihal prosedur pengurusan dokumen kependudukan bagi penyandang disabilitas dan masyarakat lokal di desa terpencil dalam kawasan hutan.

Kedua, penyandang disabilitas dan masyarakat lokal belum me-

ngetahui alur mekanisme komplain layanan dokumen kependudukan. Ketiga, penyandang disabilitas dan masyarakat lokal berpartisipasi dalam pemilihan umum. Keempat, akses penyandang disabilitas dan masyarakat lokal terhadap bantuan sosial.

Kepala Perwakilan Ombudsman Sulawesi Tengah menyampaikan bahwa penjangkauan pelayanan/pelayanan jemput bola administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas dan komunitas adat terpencil adalah **strategi untuk membuktikan negara hadir menjalankan kewajibannya dalam memberikan pemenuhan pelayanan dasar**. Kegiatan ini juga membuktikan masih banyak warga negara yang belum mendapatkan layanan semestinya. ■

AKHIRNYA AULA ITU BISA DIGUNAKAN

● SULAWESI TENGGARA



SEJAK dibentuk 10 tahun lalu, **Ombudsman Perwakilan Sulawesi Tenggara** selalu berpindah dari kontrakan satu ke kontrakan lainnya. **Tiga kali berpindah kantor pada enam tahun** pertama membuat masyarakat tidak mengetahui di mana lagi kantor Ombudsman berpindah. **Arsip dan aset Ombudsman juga sering “tercecer”** setiap kali terjadi perpindahan kantor.

Pada 2018, Ombudsman mulai berkomunikasi dengan Pemerintah Provinsi Sulawesi Tenggara untuk dapat diberikan hibah atau pinjam pakai gedung milik pemerintah daerah. **Sejak 2018, Ombudsman Sulawesi Tenggara akhirnya menerima pinjam pakai gedung dari pemerintah provinsi**, yaitu Gedung eks BKD Provinsi seluas 1.791 meter persegi yang sedang dalam proses hibah.

Di atas tanah tersebut berdiri dua gedung dan saat ini yang dimanfaatkan baru satu gedung sebagai pusat aktivitas perkantoran. Sedangkan gedung dua lantai di sebelahnya belum dapat digunakan secara optimal karena perlu renovasi.

Di lantai dua gedung itu, selain terdapat aula, juga ada satu ruangan seluas 6 meter persegi yang dimanfaatkan sebagai ruang *podcast* Ombudsman sejak 2021.

Pada 2022, ada alokasi anggaran dari pusat untuk pembenahan gedung dua lantai tersebut dengan me-





Tiga kali berpindah kantor pada enam tahun pertama membuat masyarakat tidak mengetahui di mana lagi kantor Ombudsman berpindah.

lengkapi fasilitas dua unit penyejuk ruangan masing masing 2 PK dan kursi. Namun, aula lantai 2 masih memerlukan tambahan fasilitas agar gedung tersebut layak digunakan untuk mendukung kegiatan Ombudsman.

Pada akhir 2022, aula tersebut sudah dapat digunakan untuk menggelar acara Catatan Akhir Tahun Ombudsman Sulawesi Tenggara pada 15 Desember 2022.

Ombudsman berharap pada

2023 ada tambahan anggaran untuk penambahan fasilitas seperti 60 unit kursi, 1 set sofa, 1 set *sound system* aktif portabel, 2 unit AC 2 PK, 4 buah mikrofon tanpa kabel, kebutuhan 2 unit kamera *mirrorless*, 1 set paket peralatan studio *podcast*, 1 unit meja dan 4 kursi *podcast* untuk membuat konten video kegiatan “Sorot Ombudsman” yang akan dipublikasikan di beberapa akun media sosial resmi Ombudsman Sulawesi Tenggara. ■

POLEMIK PENGANGKATAN DAN PEMBERHENTIAN PERANGKAT DESA

● SULAWESI UTARA



POLEMIK pengangkatan dan pemberhentian perangkat desa merupakan persoalan yang perlu mendapatkan perhatian serius dari berbagai kalangan karena dapat mengganggu stabilitas di desa tersebut terutama berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Utara sebagai lembaga yang bertugas menerima dan menyelesaikan laporan masyarakat terkait dengan maladministrasi dalam layanan publik perlu memahami secara komprehensif permasalahan dalam proses-proses pengangkatan dan pemberhentian perangkat desa.

Ombudsman Sulawesi Utara menerima pengaduan dari para perangkat desa di Desa Manembo, Kecamatan Passi Timur, Kabupaten Bolaang Mongondow perihal dugaan maladministrasi dalam bentuk penyimpangan prosedur atas pengangkatan dan pemberhentian perangkat Desa Manembo.

Menindaklanjuti pengaduan tersebut, Ombudsman Sulawesi Utara telah memeriksanya dengan mengumpulkan bukti-bukti berupa data dan dokumen, peraturan terkait pengangkatan dan pemberhentian perangkat desa, serta permintaan klarifikasi dan keterangan kepada terlapor Sangadi Desa Manembo, Asisten Pemerintahan dan Kesra, Kepala Dinas Pem-





berdayaan Masyarakat dan Desa, Camat Passi Timur, dan Kepala Bagian Hukum Setdakab Bolaang Mongondow.

Dari rangkaian proses pemeriksaan tersebut, Ombudsman Sulawesi Utara menemukan adanya maladministrasi dalam proses pengangkatan dan pemberhentian perangkat Desa Manembo, yakni tidak sesuai prosedur karena melanggar ketentuan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 67 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 83 Tahun 2015 tentang

Pengangkatan dan Pemberhentian Perangkat Desa. Pemerintah Kabupaten Bolaang Mongondow diminta menindaklanjuti temuan Ombudsman tersebut dan melaksanakan koreksi dari Ombudsman Sulawesi Utara.

Menindaklanjuti hasil pemeriksaan tersebut, Pemerintah Kabupaten Bolaang Mongondow telah memberhentikan dengan hormat pejabat Sangadi Desa Manembo yang memberhentikan para perangkat desa tersebut dan mengaktifkan kembali Sangadi Desa Manembo lewat Keputusan

Bupati Bolaang Mongondow. Perangkat desa yang diberhentikan pun diangkat kembali dalam jabatan semula.

Berkaca dari pengaduan masyarakat atas maladministrasi pengangkatan dan pemberhentian perangkat desa, Ombudsman menyatakan perlu dilakukan pembinaan dan pengawasan yang lebih komprehensif kepada para kepala desa agar dalam proses-proses pengangkatan dan pemberhentian perangkat desa harus sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. ■

KISAH PILU PENDERITA BATU EMPEDU

● SUMATERA UTARA



APRIL 2022, persis menjelang Hari Raya Idul Fitri, kisah pilu seorang perempuan penderita batu empedu dalam mendapatkan layanan kesehatan menjadi topik hangat di grup WhatsApp “BINJAI BERDISKUSI”. Perbincangan tentang kisah perempuan bernama Menih ini bahkan bertahan hampir dua pekan karena peran para jurnalis anggota grup. Mereka mengunggah tautan berita perjuangan panjang Menih dalam mengakses layanan kesehatan di rumah sakit milik pemerintah RS H. Adam Malik Medan.

Dalam diskusi terungkap Menih didiagnosis menderita batu empedu. Ia telah dirawat inap di sejumlah rumah sakit, baik di Kota Binjai maupun di Kota Medan, tetapi Menih tak juga sembuh. Terakhir, Menih dirawat di RS H. Adam Malik Medan setelah dirujuk dari RS Djoelham, Kota Binjai. Di rumah sakit terbesar di Kota Medan inilah Menih menjalani perawatan hingga beberapa hari menjelang Idul Fitri.

Suatu waktu, Mitsumi Satri Handayani, 40 tahun, salah seorang putri Menih, menjelaskan ibunya disuruh pulang karena selama menjelang Lebaran tak ada tenaga medis yang bertugas padahal kondisi Menih masih parah. Mitsumi pun akhirnya memboyong ibunya ke rumah.

Meski banyak tokoh dan pengambil kebijakan di grup itu, hingga hampir dua minggu tidak ada yang menolong Menih. Melihat situasi itu, salah seorang insan Ombuds-





man Sumatera Utara yang menjadi anggota grup melakukan Reaksi Cepat Ombudsman (RCO). Tim Ombudsman langsung menelepon Direktur RS H. Adam Malik Medan.

Sang direktur membantah pihaknya memulangkan para pasien menjelang Idul Fitri. Namun Ombudsman Sumatera Utara meminta RS H. Adam Malik Medan menerima kembali pasien tersebut untuk dirawat inap. Direktur RS H. Adam Malik Medan pun menyetujuinya.

Ombudsman Sumatera Utara juga telah melaksanakan investigasi atas prakarsa sendiri pada 2022 terkait dengan dugaan maladmi-

nistrasi penyimpangan prosedur dokter penanggung jawab pasien RSUD Sidikalang dalam menangani pasien mengakibatkan bayi pasien meninggal. Ombudsman Sumatera Utara menemukan adanya maladministrasi penyimpangan prosedur yang dilakukan oleh dokter penanggung jawab pasien yang tidak melaksanakan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan oleh Direktur RSUD Sidikalang.

Ombudsman Sumatera Utara menemukan adanya maladministrasi penyimpangan prosedur oleh dokter penanggung jawab pasien RSUD Sidikalang saat mengikuti

rapat dengar pendapat di DPRD Dairi tanpa adanya Surat Tugas Direktur RSUD Sidikalang dan mengabaikan tugas dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien partus sehingga mengakibatkan meninggalnya bayi pasien.

Setelah meminta keterangan dari pihak-pihak terkait, Ombudsman Sumatera Utara memberikan tindakan korektif kepada Bupati Dairi, Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Dairi, dan Direktur RSUD Sidikalang pada perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik di RSUD Sidikalang ke depannya. ■



BAB 4

PENGUATAN ORGANISASI

SUMBER DAYA MANUSIA

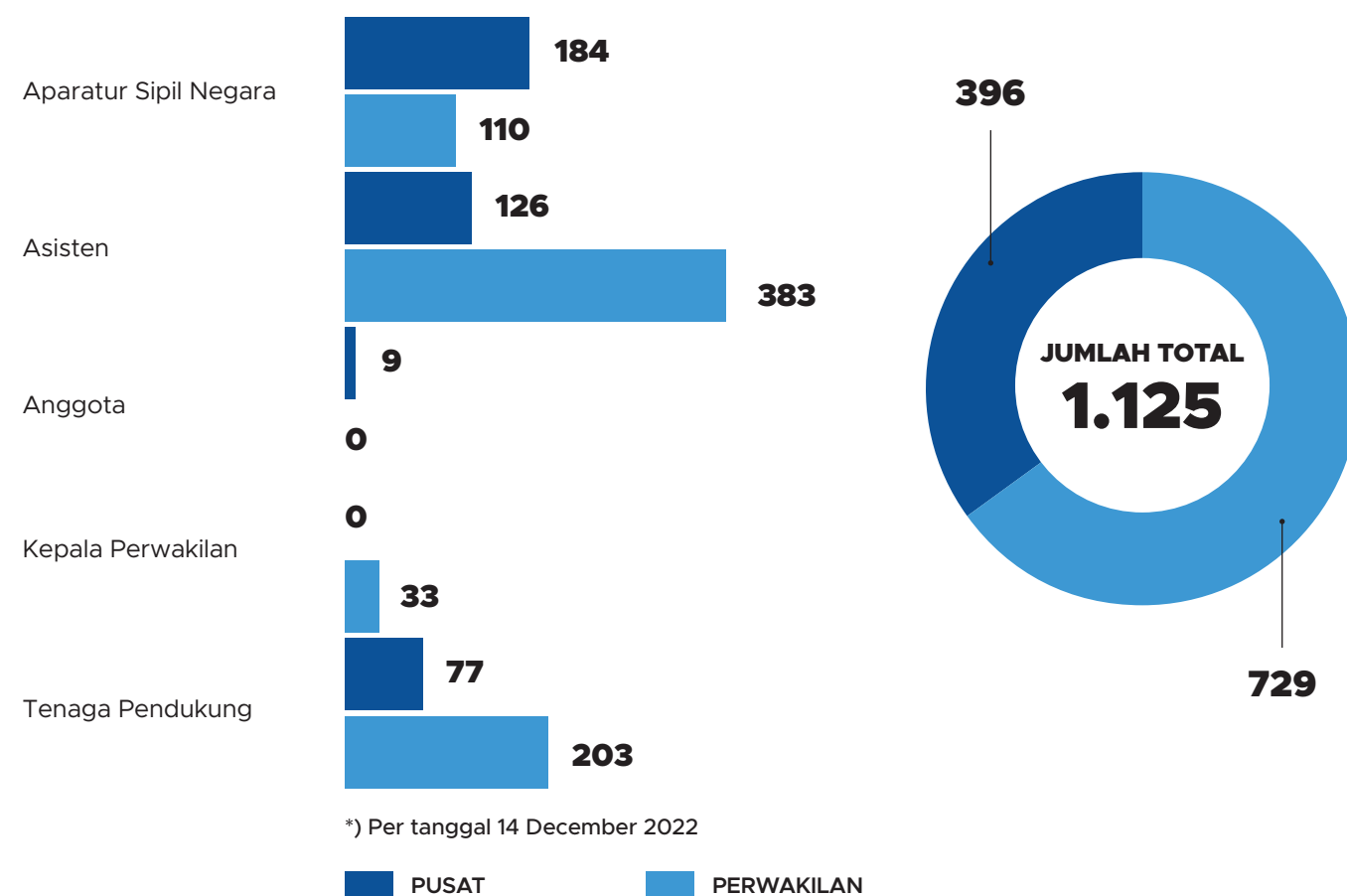
MENGHADAPI kepedulian masyarakat yang makin tinggi terhadap pelayanan publik, seperti tercermin dari terus tumbuhnya jumlah laporan masyarakat dari tahun ke tahun, Ombudsman RI terus meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM).

Ikhtiar peningkatan kualitas SDM dilakukan mulai dari penyediaan fasilitas penunjang hingga penyelenggara-

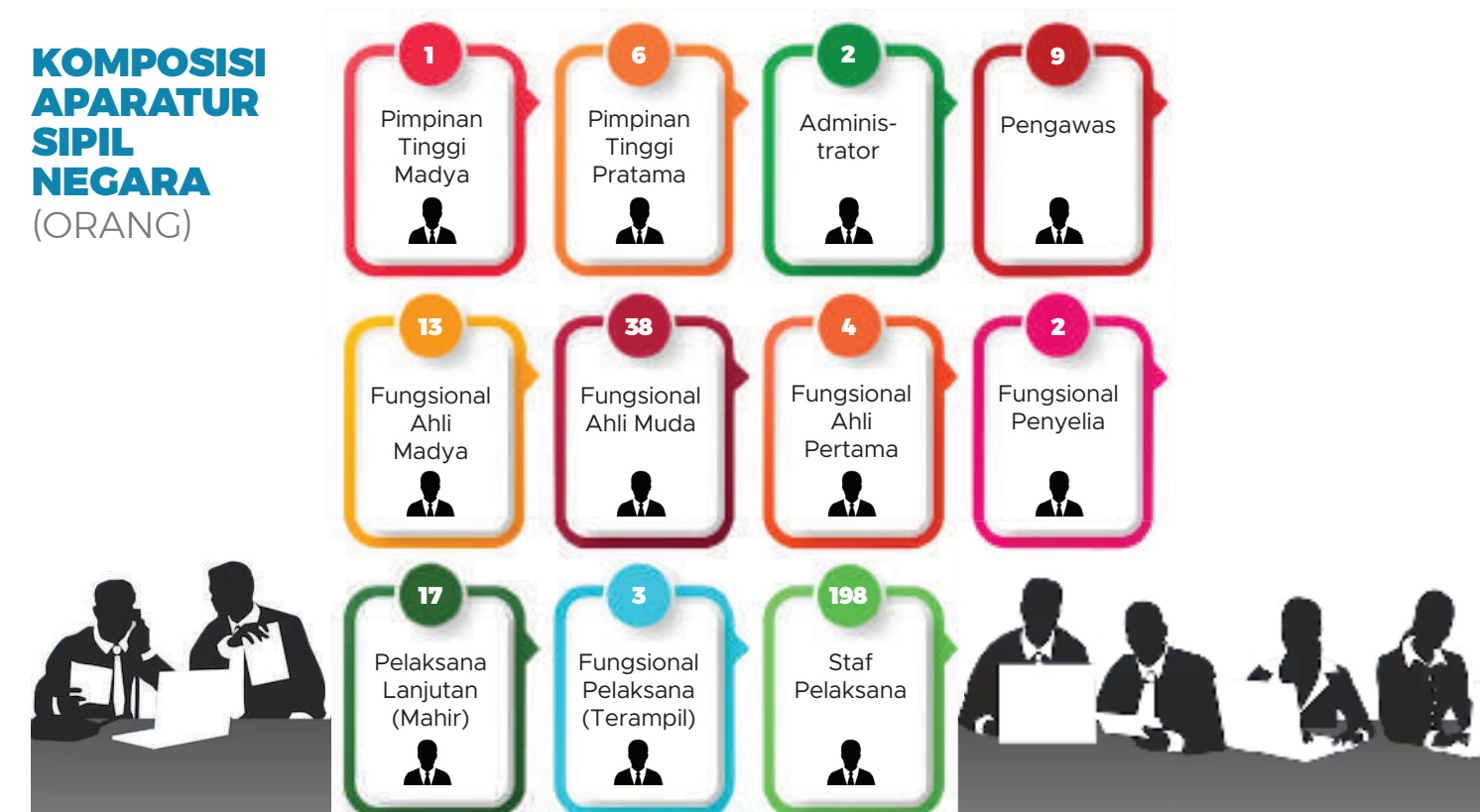
raan berbagai pelatihan. Aspek yang disentuh terentang luas, dari peningkatan *agility* (kelincahan) hingga penguasaan bahasa kedinasan.

Saat ini jumlah total insan ORI mencapai 1.125 personel, yang tersebar di kantor pusat hingga perwakilan. Kelompok usia produktif (20—44 tahun) mendominasi SDM per tahun 2021 sebesar 85,34%. ■

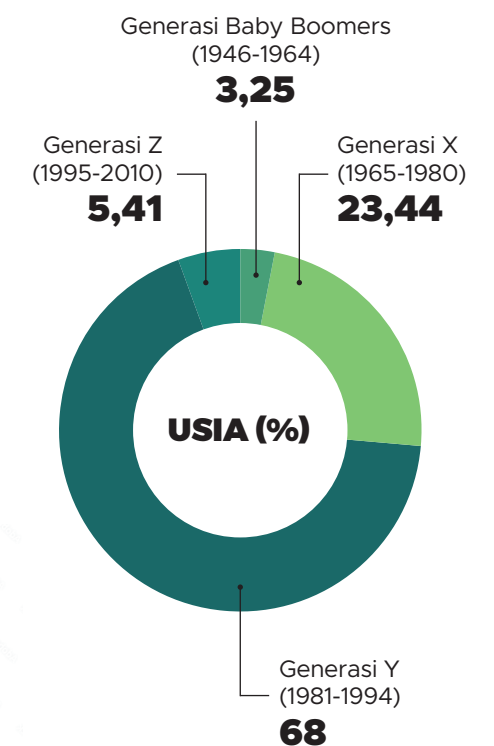
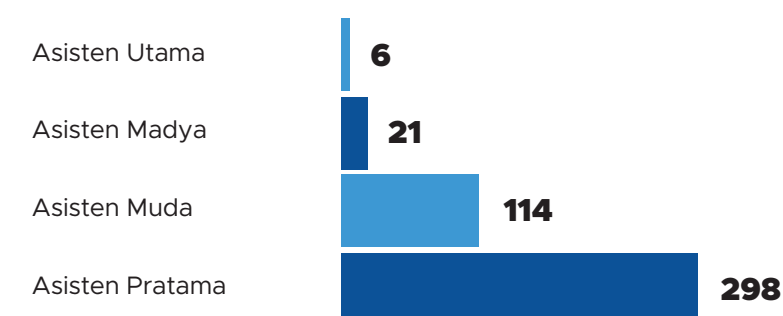
JUMLAH INSAN OMBUDSMAN RI*

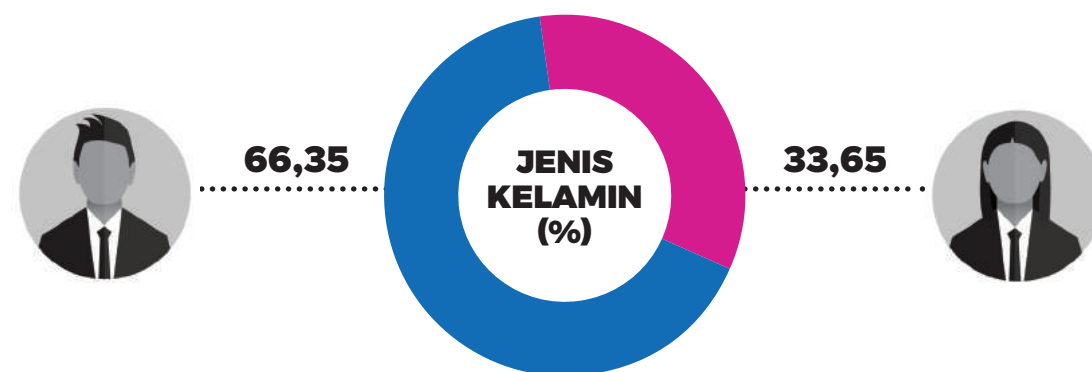


KOMPOSISI APARATUR SIPIL NEGARA (ORANG)

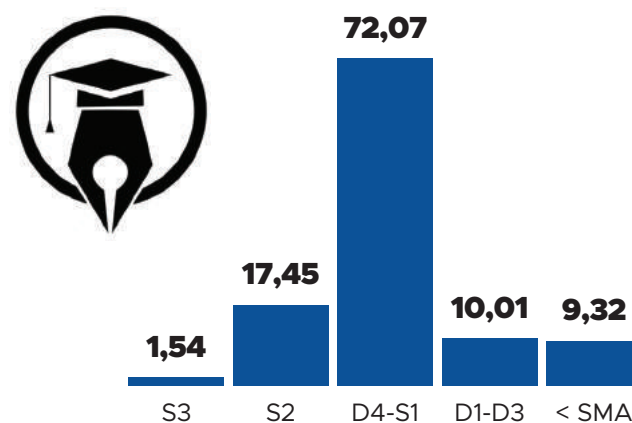


ASISTEN





TINGKAT PENDIDIKAN (%)



KEGIATAN PENGUATAN ORGANISASI DARI SELEKSI HINGGA KECAKAPAN BAHASA

SELEKSI CALON ASISTEN OMBUDSMAN RI

OMBUDSMAN RI menggelar ujian tertulis Seleksi Calon Asisten Ombudsman RI di Kantor Pusat Badan Kepegawaian Negara, Cililitan, Jakarta Timur, pada Maret 2022. Ujian ini bagian dari proses rekrutmen guna mendapatkan asisten bertalenta dan berintegritas. Ujian tertulis dilakukan dengan sistem *Computer Assisted Test* (CAT) untuk mengukur norma dasar

yang dibutuhkan sebagai Asisten Ombudsman.

Ujian tertulis dengan 2,178 peserta ini adalah tahap kedua seleksi. Sebelumnya dalam seleksi administrasi terdapat 6.667 pendaftar. Ujian dilakukan secara serentak di Kantor Pusat, 7 Kantor Regional, dan Kantor Unit Pelaksana Teknis BKN di 33 provinsi seluruh Indonesia. ■



PELUNCURAN POCADI

KEPALA Perpustakaan Nasional Republik Indonesia (Perpusnas) Muhammad Syarif Bando bersama Wakil Ketua Ombudsman RI Bobby Hamzar Rafinus meluncurkan Pojok Baca Digital (Pocadi) di Gedung Ombudsman Republik Indonesia, Jakarta Selatan, Pada Juli 2022. Pembentukan Pocadi ini untuk meningkatkan kelincahan (*agility*). SDM yang agile memang sangat dibutuhkan menghadapi dinamika masyarakat.

Di Pocadi para insan Ombudsman RI, khususnya asisten, bisa meningkatkan aksesibilitas ke berbagai bacaan dan informasi untuk menunjang tugas. Di sini tersedia miliaran artikel dan oleh pustakawan telah dibuatkan dise-

minasi informasi.

Perangkat keras yang tersedia adalah komputer dan tablet android yang didukung perangkat lunak perpustakaan digital. Aplikasi

iPusnas yang menyimpan 1 juta buku *full* teks juga tersedia dan bisa dibaca melalui telepon genggam.

Selain buku digital, juga tersedia buku cetak. ■



PENGUATAN KAPASITAS KEBAHASAAN DAN TATA USAHA NEGARA

OMBUDSMAN RI Perwakilan Jawa Timur menyelenggarakan kegiatan penguatan kapasitas di bidang kebahasaan dan tata usaha negara (TUN), di Surabaya, pada Kamis (15/12). Acara ini menghadirkan dua narasumber, yakni Dian Roesmiati, M.Hum. (Koordinator KKLP Pembinaan dan Bahasa Hukum Balai Bahasa Provinsi Jawa Timur) dan Katherina Yunita Parulianty Siringo Ringo, S.H., M.H. (Hakim Pratama Utama Pengadilan TUN (PTUN) Surabaya).

Nara sumber memaparkan seputar penggunaan bahasa dalam surat dinas dan laporan. Aturan mengenai hal itu termaktub dalam regulasi yang menjadi payung hukum bagi penggunaan Bahasa Indonesia sebagai bahasa resmi nasional, yakni: UUD 1945, UU No. 24 Tahun 2009, PP No. 57 Tahun 2014, dan Perpres No. 63 Tahun 2019. Regulasi menekankan pentingnya penggunaan bahasa resmi pada dokumen negara dan

komunikasi resmi di lingkungan kerja pemerintah maupun swasta, termasuk pelayanan administrasi publik.

Sementara dalam materi TUN diuraikan kewenangan PTUN. Substansinya adalah PTUN berwenang, di antaranya, dalam sengketa keputusan tata usaha negara (KTUN), perbuatan melanggar hukum badan/pejabat pemerintahan, penyalahgunaan wewenang, keterbukaan informasi publik, sengketa penetapan lokasi pembangunan, dan sengketa proses Pemilu. Namun, berdasarkan UU No. 11 Tahun 2020 PTUN tidak lagi berwenang memeriksa sengketa permohonan (fiktif positif).

Kegiatan ini bertujuan meningkatkan penggunaan Bahasa Indonesia yang baik dan benar dalam penulisan naskah dinas di lingkungan Ombudsman RI. Pengetahuan Insan Ombudsman tentang PTUN beserta kewenangannya juga diharapkan bertambah. ■



Ada pun misinya, adalah:

- 1** Menyelenggarakan pengawasan internal secara profesional terhadap tata Kelola pemerintahan di Lingkungan Ombudsman RI
- 2** Meningkatkan peran pembinaan (*consulting*) aparat pengawasan internal dalam penyelenggaraan tugas dan fungsi
- 3** Meningkatkan tata Kelola pemerintahan yang bersih inovatif, terbuka, partisipatoris di lingkungan Ombudsman RI.
- 4** Meningkatkan dan mengembangkan profesionalisme aparat dan kapasitas pengawas internal yang didukung oleh sistem informasi pengawasan yang akurat dan optimal.

Dalam penyelenggaraan tugas dan fungsinya itu Inspektorat didukung sumber daya manusia sebanyak 20 (dua puluh) orang, terdiri dari: 1 Inspektur, 1 Kepala Sub Bagian, 16 Jabatan Fungsional Auditor, serta 2 jabatan fungsional umum, dengan rincian sebagai berikut:

PENGAWASAN INTERNAL

PENGAWASAN internal merupakan fungsi manajemen penting dalam penyelenggaraan pemerintah. Melalui pengawasan intern dapat diketahui efektivitas suatu instansi dalam melaksanakan kegiatan sesuai tugas dan fungsi yang diemban. Selain itu, agar juga terwujud *good governance* dan penyelenggaraan pemerintahan efektif, efisien, transparan, akuntabel, serta bersih dan bebas dari praktik korupsi, kolusi dan nepotisme.

Tugas pengawasan internal di lingkungan ORI dilakukan oleh Inspektorat Ombudsman RI yang bertanggungjawab kepada Sekretariat Jenderal Ombudsman. Visi Inspektorat adalah: "Inspektorat yang profesional untuk meningkatkan kinerja pelayanan Ombudsman RI".



Evaluasi Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP)

Penilaian baseline maturitas penyelenggaraan SPIP Terintegrasi dengan melibatkan BPKP hasilnya adalah 3,220. Untuk nilai Indeks Penerapan Manajemen Risiko adalah 3,22 dan nilai IEPK adalah 3,82.

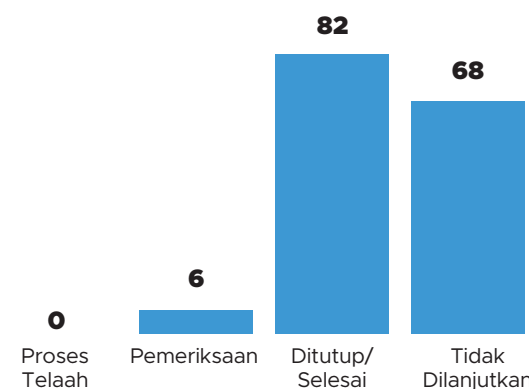
Pengendalian Gratifikasi

- Tim Unit Pengendalian Gratifikasi (UPG) menerima 15 laporan sepanjang tahun 2022, 5 laporan diterima di semester I tahun 2022 dan 10 laporan diterima di semester II tahun 2022.
- Tim UPG membuat surat edaran himbauan pencegahan penerimaan gratifikasi pada perayaan hari besar keagamaan, serta memberikan surat apresiasi kepada pegawai yang telah melaporkan penerimaan gratifikasi maupun melakukan penolakan gratifikasi.
- Dalam rangka memperingati hari Anti Korupsi Sedunia (HAKORDIA), Tim UPG mengirimkan dua orang mengikuti Forum Anti Gratifikasi Tahun 2022 yang diselenggarakan KPK pada 23 s.d. 25 November 2022. Kegiatan ini merupakan forum komunikasi, sharing knowledge dan momentum untuk menjalin kolaborasi antar instansi, mengoptimalkan fungsi dan peran UPG, serta Penghargaan Pengendalian Gratifikasi..

Pengelolaan Whistleblowing System (WBS)

- Selama 2022 Inspektorat telah menerima 156 aduan WBS. Aduan
- 151 aduan berhasil ditutup.
- 83 aduan ditutup dengan proses pemeriksaan
- 68 aduan tidak dilanjutkan (ditutup tanpa melalui proses pemeriksaan).
- 5 aduan masih dalam proses pemeriksaan

JUMLAH BERDASARKAN STATUS ADUAN



Penegakan Etik

Inspektorat telah melaksanakan Pengelolaan Penegakan Kode Etik dan Kode Perilaku terhadap 11 (sebelas) aduan sepanjang tahun 2022 dan telah ditutup seluruhnya.

Pengelolaan LHKASN

Tingkat kepatuhan pengisian dan pelaporan LHKASN tahun 2022 sebesar 100% dan telah dilakukan verifikasi sebelumnya oleh Inspektorat.

Manajemen Risiko

Pada tanggal 12 September 2022, Ombudsman RI telah menerbitkan Peraturan Ombudsman Nomor 54 Tahun 2022 tentang Manajemen Risiko di Lingkungan Ombudsman RI.

Pelaksanaan Manajemen Risiko wajib diterapkan oleh Ketua, Wakil Ketua, Anggota, Sekretaris Jenderal dan setiap Pegawai di lingkungan Ombudsman dalam rangka pencapaian tujuan setiap pelaksanaan kegiatan.



EVALUASI INTERNAL AUDIT CAPABILITY MODEL (IACM)

Pada bulan Juli s/d Agustus 2022 dilaksanakan penilaian mandiri (self assessment) kapabilitas APIP pada Inspektorat Ombudsman RI. Hasil penilaian mandiri kapabilitas APIP Inspektorat Ombudsman RI tahun 2021 berada pada Level 3 dengan Skor Entitas 3,09. Seluruh Elemen telah berada pada level 3.



FOTO DOKUMENTASI



Kerja sama Inspektorat Ombudsman RI dengan Inspektorat kemenPANRB, terkait Berbagi Pakai Aplikasi untuk menunjang pelaksanaan tugas dan fungsi Inspektorat Ombudsman RI.



Kegiatan penandatanganan IAC.



MANAJEMEN TEKNOLOGI INFORMASI

MANAJEMEN teknologi Informasi (TI) diampu oleh Biro Hubungan Masyarakat dan Teknologi Informasi. Ada beberapa aspek yang menjadi domain kerja, yakni:

- Infrastruktur Teknologi
- Keamanan Informasi dan Jaringan
- Pengembangan Aplikasi



Sub Koordinasi Infrastruktur Teknologi menangani hal-hal sebagai berikut:

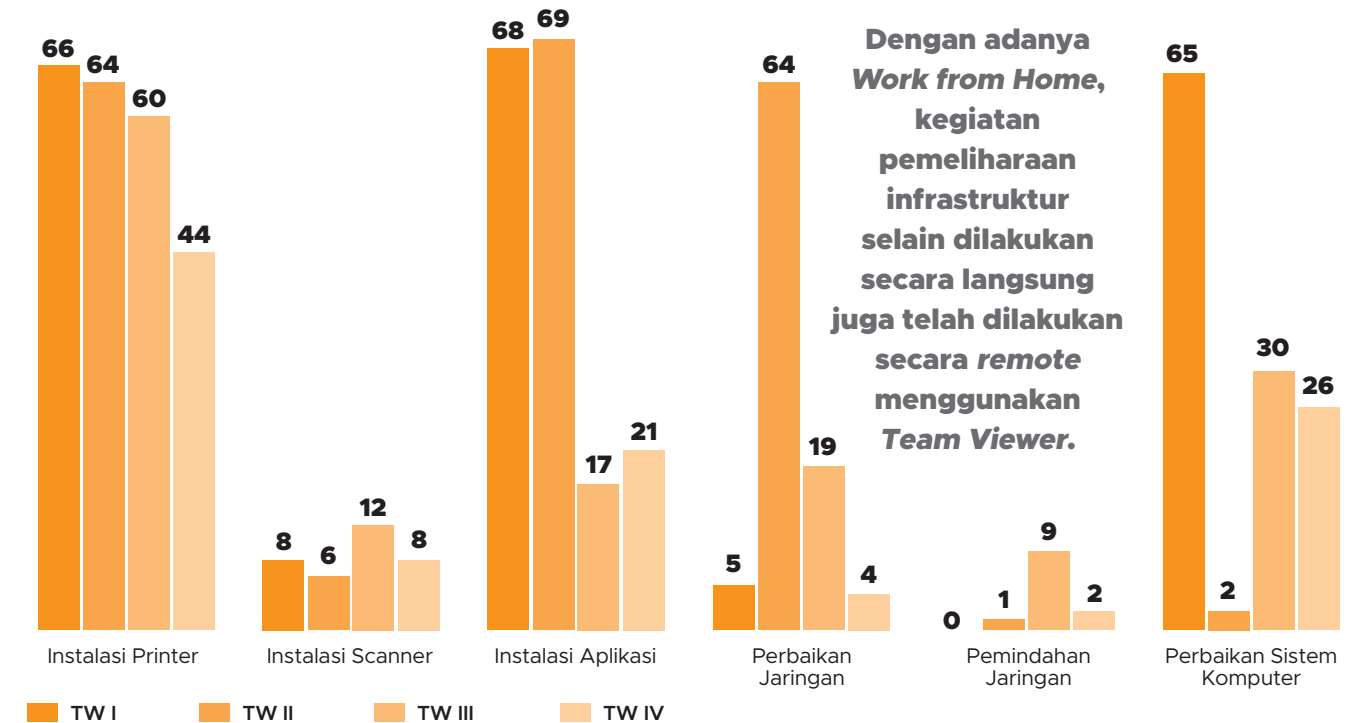
1. Pemeliharaan Infrastruktur Teknologi Informasi
2. Pengelolaan *Data Center*
3. Pengelolaan *Video Conference*
4. Pemeliharaan Jaringan

INFRASTRUKTUR TEKNOLOGI

Capaian:

1. Pemeliharaan Infrastruktur Teknologi Informasi

Kelompok Kerja Teknologi Informasi telah menggunakan Aplikasi *Noti-aLaHuTI* untuk menanggapi permintaan Layanan Teknologi Informasi, termasuk dalam pemeliharaan infrastruktur TI. Kegiatan pemeliharaan dan perbaikan dilakukan untuk menjaga kualitas layanan Teknologi Informasi. Adapun jenis kegiatan yang dilakukan berupa: Instalasi aplikasi, Instalasi *printer*, Instalasi *scanner*, perbaikan sistem computer, perbaikan jaringan, pemindahan jaringan



PENGELOLAAN PUSAT DATA

Pusat Data (*Data Center*) adalah suatu fasilitas yang digunakan untuk menempatkan sistem komputer dan komponen-komponen terkaitnya seperti perangkat jaringan, server dan catu daya. Ombudsman RI memiliki Pusat Data di tiga lokasi, yaitu:

Pengelolaan Video Conference

Pelaksanaan *video conference* sering dilakukan sebagai bentuk upaya pencegahan penularan *Covid-19* dengan mengurangi pertemuan secara fisik. Sejak digunakannya *intranet website* untuk *booking meeting zoom*, frekuensi penggunaan *zoom* semakin meningkat. Dari sebelumnya 4-5 *meeting* perhari menjadi 15 *meeting* per hari.

Pemeliharaan Jaringan

Pada Bulan Januari, terdapat pemasangan jaringan internet dari *Mile Network* yang menggantikan *Higen*. Bersamaan dengan itu, *Access Point* juga ikut diganti dan terutama saat ini sudah menggunakan *UniFi 6*. Pada Bulan Februari 2022 juga telah selesai dilakukan migrasi dari *UniFi Controller Hypernet* ke *UniFi Controller* Ombudsman (<https://103.160.105.82:8443>).

Pengembangan Aplikasi

Kegiatan yang terkait dengan pengembangan aplikasi adalah:

1. Pendampingan pengembangan aplikasi opini pengawasan pelayanan publik
2. Pengembangan aplikasi seleksi administrasi calon asisten (calas)
3. Pengembangan aplikasi seleksi administrasi calon kepala perwakilan (kaper)
4. Penambahan fitur pada aplikasi SIKD
5. Pengembangan aplikasi tanda terima digital
6. Implementasi aplikasi Sri-kandi
7. Melakukan monitoring aplikasi

Keamanan Informasi dan Jaringan

Subbagian Keamanan Informasi dan Jaringan memiliki tugas dan fungsi sebagai berikut:

1. Monitoring dan Pemeliharaan VPN Kantor Perwakilan Ombudsman RI Tahun 2022
2. *Workshop* dan Seminar
3. Pelatihan Teknis dan Sertifikasi
4. Pengelolaan email zimbra (@ombudsman.go.id) dan Sertifikat Elektronik
5. Pengukuran Indeks Kematangan Siber Sekuriti / Cyber Security Maturity (CSM)

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Produk Hukum yang sudah ditetapkan dan diundangkan:

- Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2022 tentang Manajemen Risiko di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia. Ditetapkan tanggal 12 September 2022, diundangkan tanggal 13 September 2022, Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 895.
- Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2022 tentang Pedoman Kerja Sama di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia. Ditetapkan tanggal 28 September 2022, diundangkan tanggal 30 September 2022, Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1003.

Produk Hukum dalam proses pembahasan:

- Rancangan Undang-Undang tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, telah berhasil diusulkan dalam Prolegnas Prioritas Tahun 2022 dan menjadi luncuran Prolegnas Prioritas Tahun 2023.
- Rancangan Peraturan Pemerintah tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011, proses pada bulan September 2022 pembahasan substansi kebutuhan perubahan bersama Pimpinan.
- Rancangan Peraturan Pemerintah tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 64 Tahun 2012, proses pada bulan September 2022 pembahasan substansi kebutuhan perubahan bersama Pimpinan.
- Rancangan Peraturan Presiden tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 15 Tahun 2014, proses pada bulan September 2022 pembahasan substansi kebutuhan perubahan bersama Pimpinan.
- Rancangan Peraturan Presiden tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 60 Tahun 2017, proses pada bulan September 2022 pembahasan substansi kebutuhan perubahan bersama Pimpinan.
- Rancangan Peraturan Ombudsman Republik Indonesia tentang Satu Data Ombudsman Republik

Indonesia, proses sampai dengan persiapan uji publik.

- Rancangan Peraturan Ombudsman Republik Indonesia tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan, proses sampai dengan penyusunan draf Rancangan Peraturan Ombudsman.
- Rancangan Peraturan Ombudsman tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Ombudsman Nomor 35 Tahun 2018 tentang Insentif Asisten Ombudsman RI, proses sampai dengan penyusunan DIM dan penyusunan RPO.
- Rancangan Peraturan Ombudsman tentang Perubahan atas Peraturan Ombudsman Nomor 22 Tahun 2016, proses sampai dengan telah tersusun draf RPO.
- Rancangan Peraturan Ombudsman tentang Perubahan atas Peraturan Ombudsman Nomor 40 Tahun 2019, proses penyusunan DIM



KERJA SAMA



KERJA SAMA DALAM NEGERI

Kegiatan yang telah dilakukan adalah:

a) 22 Fasilitasi Kerja Sama Pusat:

- Kerja Sama Ombudsman Republik Indonesia dengan Universitas Muhammadiyah Jakarta;
- Perpanjangan Nota Kesepahaman Bersama antara 5 Lembaga (Komnas HAM, KPAI, Komnas Perempuan, Ombudsman RI, LPSK);
- Kerja Sama antara 5 Lembaga (Kemenpan RB, Kemendagri, Kemkominfo, Kantor Staf Presiden, Ombudsman RI);
- Kerja Sama antara Ombudsman Republik Indonesia dan Badan Kepegawaian Negara;
- Kerja Sama antara Sekretariat Jenderal Ombudsman RI, Sekretariat Jenderal DPR RI, Sekretariat Jenderal DPD RI;
- Kerja Sama antara Inspektorat Ombudsman Republik Indonesia dan Inspektorat Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia;

- Kerja Sama Ombudsman Republik Indonesia dengan Universitas Nahdlatul Ulama Indonesia;
- Kerja Sama Ombudsman Republik Indonesia dengan Universitas Islam "45" Bekasi;
- Kerja Sama Ombudsman Republik Indonesia dengan Badan Amil Zakat Nasional;
- Kerja Sama antara Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia dan Komisi Nasional Hak Asasi Manusia, Komisi Nasional Anti Kekerasan Terhadap Perempuan, Komisi Perlindungan Anak Indonesia, Ombudsman Republik Indonesia, Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban;
- Kerja Sama Ombudsman Republik Indonesia dengan Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia;
- Kerja Sama Ombudsman Republik Indonesia dengan Komisi Aparatur Sipil Negara;
- Kerja Sama Ombudsman Republik Indonesia dengan Universitas Negeri Jakarta;
- Kerja Sama Ombudsman Republik Indonesia dengan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Brawijaya;

- Kerja Sama Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia dengan Lembaga Penyiaran Publik Radio Republik Indonesia;
- Kerja Sama Ombudsman Republik Indonesia dengan Institut Pertanian Bogor;
- Kerja Sama Ombudsman Republik Indonesia dengan PT. Tribun Digital Online;
- Kerja Sama Ombudsman Republik Indonesia dengan Komisi Yudisial RI;
- Kerja Sama Ombudsman Republik Indonesia dengan Badan Nasional Penanggulangan Bencana;
- Kerja Sama Ombudsman Republik Indonesia dengan Ikatan Ahli Pengadaan Indonesia;
- Kerja Sama Ombudsman Republik Indonesia dengan Komisi Pengawas Persaingan Usaha;
- Kerja Sama Ombudsman Republik Indonesia dengan Badan Perlindungan Pekerja Migran Indonesia.

b) 31 Fasilitas Kerja Sama Perwakilan:

- Kerja Sama Ombudsman Republik Indonesia dengan Pemerintah Kota Padang dan Pemerintah Kota Padang Panjang;
- Kerja Sama Ombudsman Republik Indonesia dengan Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat;
- Kerja Sama Ombudsman Republik Indonesia dengan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara;
- Kerja Sama Ombudsman Republik Indonesia dengan Pemerintah Kabupaten Deli Serdang;
- Kerja Sama Ombudsman Republik Indonesia dengan Universitas Prima Indonesia;
- Kerja Sama Ombudsman Republik Indonesia dengan Pemerintah Kabupaten Tabanan;
- Kerja Sama Ombudsman Republik Indonesia dengan Universitas Dharmawangsa;
- Kerja Sama Ombudsman Republik Indonesia dengan Universitas Balikpapan;
- Kerja Sama Ombudsman Republik Indonesia dengan Universitas Islam Malang;
- Kerja Sama Ombudsman Republik Indonesia dengan Sekolah Tinggi Teknologi Migas;
- Kerja Sama Ombudsman Republik Indonesia dengan Pemerintah Provinsi Riau;
- Kerja Sama Ombudsman Republik Indonesia dengan Universitas Riau;
- Kerja Sama Ombudsman Republik Indonesia dengan Universitas Lancang Kuning Pekanbaru;
- Kerja Sama Ombudsman Republik Indonesia dengan beberapa Pemerintah Daerah di wilayah

- Provinsi Sumatera Barat;
- Kerja Sama Ombudsman Republik Indonesia dengan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah;
- Kerja Sama Ombudsman Republik Indonesia dengan Pemerintah Kota Surakarta;

KERJASAMA LUAR NEGERI

a. Kerja sama antara Ombudsman RI dengan Office of Commonwealth Ombudsman (OCO) Australia.

Saat ini kerja sama kedua lembaga berada dibawah program PROSPERA (*Australia-Indonesia Partnership for Economic Development*). Pada 2022 digelar kegiatan sebagai berikut :

- Pelaksanaan pelatihan *ICET Certificate IV in Government Investigation Course* bagi Insan Ombudsman

Workshop Gender Strategy oleh APSAC

Workshop dilaksanakan pada tanggal 11 Mei 2022, diikuti oleh 15 peserta dari Ombudsman RI di pusat dan perwakilan APSC yaitu Mr Mark Colwell, Ms Pia Eliason, Ms Lidija Cleverley.

Ombudsman RI berkolaborasi dengan OCO melakukan workshop penyusunan bahan pelatihan BIT di Jakarta pada tanggal 18-20 Mei 2022. Dalam pelatihan BIT pada 6-8 Juni 2022 dan 13-15 Juni 2022, hadir sebagai pembicara dari OCO, Ms. Ellen Palmer (*Assistant Director di Business Intelligence and Quality Improvement*) serta Nalini Baker (*Acting Director di Strategic Policy, International and Engagement Team*).

b. Kerja sama antara Ombudsman RI dengan Pemerintah Belanda melalui Netherlands Ombudsman (dengan fasilitas oleh CILC) dan Vrije University/Nuffic. Selama tahun 2022 telah dilaksanakan berbagai kegiatan, yaitu:

- Vrije University dan Nuffic.
Rapat monitoring dan evaluasi antara Ombudsman RI dan Vrije University. Kegiatan yang disetujui Nuffic hingga bulan Juni 2022. Pada bulan Januari hingga Maret, telah dilaksanakan kegiatan sebagai berikut:
- *Microteaching* sebagai tindak lanjut penyusunan materi dan bahan ajar pelatihan Propartif online. Pada *Microteaching* ke-2, kembali melakukan uji coba atas materi dan bahan ajar yang telah diperbaiki. Dalam *Microteaching* ke-2 turut hadir trainer dari Vrije University, Ms. Marise van Amersfoort, untuk mereview dan memberi masukan.

- Pelatihan Propartif online bagi Asisten Ombudsman RI yang dilaksanakan pada tanggal 23-25 Februari 2022.
- Pelatihan Mediasi oleh Pusat Mediasi Nasional (PMN) yang diikuti oleh 10 (sepuluh) Asisten Ombudsman RI pusat dan perwakilan, yang dilaksanakan pada tanggal 22-31 Maret 2022 secara daring.
- *Advance Training* bagi Trainer Propartif.
- Pelatihan Propartif bagi Petugas Penanganan Pengaduan BPN dan Pengelola SP4N-Lapor!
- Netherlands Ombudsman dan *Center for International Legal Cooperation* (CILC).
- Survey kepada Asisten dan Pelapor Ombudsman RI. Penyusunan instrumen Survey dibantu oleh konsultan independen dari CILC, menghasilkan 2 instrumen yang disebarakan secara daring. Survey internal kepada Asisten Ombudsman RI dilakukan dalam kurun waktu 23-31 Agustus 2022 menggunakan *survey monkey* dan mendapat respon dari 130 orang

- Netherlands Ombudsman dan *Center for International Legal Cooperation* (CILC) Netherlands Ombudsman melakukan kunjungan kerja pada tanggal 26-28 September 2022 ke Ombudsman RI, di sela-sela rangkaian *Indonesia Netherlands Law Update* (INLU) yang dilaksanakan pada 19-29 September 2022, dengan rincian sebagai berikut:

- Courtesy Meeting* Ombudsman RI dan Netherlands Ombudsman Kedua lembaga melakukan *courtesy meeting* di kantor Ombudsman RI pada tanggal 26 September 2022. Delegasi Netherlands
- Diskusi Panel secara hybrid berjudul "Peran Ombudsman Biro Hukum, Kerja Sama, dan Organisasi 26 dalam Akses terhadap Keadilan"

Diskusi panel dilakukan pada tanggal 27 September 2022 di Gedung Ombudsman RI sebagai bagian dari serangkaian kegiatan *The IndonesiaNetherlands Rule of Law and Security Update* (INLU) tahun 2022.

- Ombudsman RI bersama Netherlands Ombudsman menyelenggarakan *Workshop* pengenalan Propartif kepada Calon Asisten Ombudsman RI pusat dan perwakilan, dihadiri 39 calas pusat secara *offline* dan 65 calas perwakilan secara *online*.

- Webinar Survey Propartif
Sebagai tindak lanjut pelaksanaan survey Propar-

tif bagi pelapor Ombudsman RI, dilakukan seminar daring berjudul "Efektivitas Implementasi Metode Propartif Dalam Penanganan Pengaduan di Ombudsman RI" tanggal 6 Desember 2023. Dalam seminar ini, disampaikan hasil survey Propartif yang diisi oleh 257 responden, yang merupakan pelapor Ombudsman RI dalam kurun waktu tahun 2020-2022.

c. Fasilitas Kerja Sama antara Ombudsman RI dan Danish Parliamentary Ombudsman (DPO) Denmark.

Rincian kegiatan yang telah dilakukan:

- Penyusunan Panduan pelayanan kepada penyandang disabilitas. Dalam penyusunan panduan ini, Ombudsman RI melakukan konsultasi kepada DHF dan konsultan dari PSHK dan Pertuni DKI.
- Webinar dan Pelatihan Pelayanan Kepada Penyandang Pelatihan dilaksanakan pada tanggal 15-16 Juni 2022 di Hotel Aston Bogor. Sebagai pembukaan pelatihan, terlebih dahulu diadakan Webinar hybrid pada tanggal 15 Juni 2022.
- Kunjungan Kerja DPO ke Ombudsman RI
Direktur Hubungan Internasional Danish Parliamentary Ombudsman, Klavs Kinnereup Hede. Kunjungan dilakukan pada 15 November 2022 untuk memperoleh informasi pelayanan publik bagi penyandang disabilitas.

d. Fasilitas Kerja Sama antara Ombudsman RI dengan Korea Internatioan Cooperation Agency (KOICA).

Ombudsman RI mengikuti "Training Capacity Development for the Policy-makers for the Integrated National Complaints Handling System (SP4N- LAPOR!) in Indonesia", sebagai bagian dari program KOICA Indonesia dan KemenPANRB berjudul "Partnership for Capacity Development for an Integrated National Complaint Handling System". Pelatihan ini dilaksanakan dalam 2 tahap. Tahap pertama dilaksanakan pada tanggal 15-26 Agustus 2022 diikuti oleh Asisten Ombudsman RI dan tahap kedua dilaksanakan pada tanggal 19-24 September 2022 diikuti oleh Anggota Ombudsman RI.

e. Forum Internasional

- 1) International Ombudsman Institute (IOI)
Selama tahun 2022, telah dilakukan kegiatan sebagai berikut:
 - Fasilitas dalam pemilihan 2nd Vice President

IOI yang dilakukan melalui *electronic ballot* oleh Wakil Ketua Ombudsman RI pada Maret 2022.

- Sehubungan dengan kosongnya posisi Asian Regional President IOI, dilakukan pemilihan pada bulan April 2022. Ombudsman RI mengikuti pemilihan yang dilaksanakan menggunakan *e-ballot* pada tanggal 26 April 2022.

2) Asian Ombudsman Association (AOA)

Selama tahun 2022, telah dilakukan kegiatan sebagai berikut:

- Memenuhi undangan Ombudsman Federal Pakistan, serta undangan Ombudsman Azerbaijan. Delegasi Ombudsman RI mengikuti pertemuan Dewan Direktur Asian Ombudsman Association (AOA) yang dilaksanakan pada 18 Oktober 2022 dan Baku Conference of Ombudsmen and National Human Rights Institution tanggal 19-20 Oktober 2022.
- Ketua Ombudsman RI diundang sebagai pembicara dalam Baku Conference dengan tema *The Role of Ombudsman and National Human Rights Institutions in Addressing the Business and Human Rights*.

3) South East Asian Ombudsman Forum (SEAOF) Menindaklanjuti pembentukan SEAOF pada bulan Desember 2020, telah dilakukan sejumlah pertemuan baik secara daring maupun luring dalam rangka memperkuat SEAOF, yaitu:

- SEAOF Retreat di Bangkok pada tanggal 3-6 Juli 2022. Agenda utama adalah membahas draf Term of Reference (ToR) SEAOF yang akan menjadi panduan/pedoman dalam pelaksanaan kegiatan SEAOF dan tugas Sekretariat dan Ketua SEAOF. Selain itu ada agenda adalah peralihan Ketua dan Sekretariat SEAOF dari Ombudsman Thailand ke Ombudsman RI untuk tahun 2023-2024.
- Senior Official Meeting (SOM) diantara anggota SEAOF sebanyak 5 kali
- SEAOF+ Meeting dan Serah Terima Ketua dan Sekretariat SEAOF Telah dilakukan pertemuan SEAOF dan SEAOF+ pada tanggal 31 Oktober hingga 2 November 2022, yang mengadopsi ToR, guideline, logo, vision statemen, dan rencana kegiatan SEAOF 2023-2024 yang telah disusun oleh SOM.
- Pada tanggal 2 November 2022 dilakukan upacara serah terima Keketuaan SEAOF tahun 2023-2024 dari Ombudsman Thailand ke Ombudsman RI. Dalam kesempatan ini, Ketua



Ombudsman RI menyampaikan vision statement Ombudsman RI sebagai ketua SEAOF.

f. Kegiatan Lainnya

- Penjajakan kerja sama dengan Ombudsman Philipina
Ombudsman RI. PPembahasan MoU akan dilanjutkan pada 2023.
- Penyusunan KAK dan RAB TA 2023 serta revisi TA 2022 untuk program Fasilitas Kerja Sama Luar Negeri dan Fasilitas Forum Internasional.
- Tim Publikasi Luar Negeri
Sehubungan dengan meningkatnya aktivitas dan peran Ombudsman RI di tingkat internasional, diperlukan publikasi yang baik mengenai kegiatan Biro Hukum, Kerja Sama, dan Organisasi Ombudsman RI. Telah dilakukan pembahasan Tim Penyusun Publikasi Luar Negeri dengan Biro Humas dan TI, termasuk mekanisme penyusunan publikasi dan/atau berita. Mengikuti 10th Temasek Foundation Governance & Public Administration Programme (TF-GPA) oleh Civil Service College Singapura pada 10-19 Oktober 2022 di Singapura.
- Kunjungan The Ministry of Interior Kingdom of Cambodia
The Ministry of Interior Kingdom of Cambodia ke kantor Ombudsman Republik Indonesia pada tanggal 24 November 2022.
- PT. Inovasi Manajemen Publik bekerja sama dengan Instituto Nacional da Administracao Publica (INAP) dan delegasi Timor Leste melakukan study visit ke kantor Ombudsman Republik Indonesia pada 1 Desember 2022.



PENGHARGAAN

Ombudsman Republik Indonesia pada tahun 2022 mendapatkan beberapa penghargaan, yaitu:

1 Peringkat Pertama dalam Kinerja Anggaran TA 2021 pada kelompok Kementerian/Lembaga Pagu Kecil dengan nilai 98,45.

2 Peringkat pertama dalam Indikator Kinerja Pelaksanaan Anggaran (IKPA) Periode TA 2021 dengan nilai 97,92 (Sangat Baik) Kategori Pagu Sedang tingkat Satker Lingkup KPPN Jakarta VII.

3 Menerima penghargaan kategori Eka Acalapati dari Kementerian Hukum dan Hak Azasi Manusia dalam pengelolaan Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum.



4 Pemerintah Republik Indonesia memberikan penghargaan kepada Ombudsman Republik Indonesia atas keberhasilannya Menyusun dan Menyajikan Laporan Keuangan Tahun 2021 dengan Opini Wajar Tanpa Pengecualian dan mendapatkan Opini WTP selama 6 tahun berturut-turut sejak 2016.

Menindaklanjuti Surat Direktur Jenderal Perbendaharaan Nomor S-189/PB/2021 tanggal 13 Juli 2021 tentang Publikasi Laporan Keuangan Kementerian Negara/Lembaga (LKKL) Audited pada Media Massa Cetak Nasional, Ombudsman RI mempublikasikan Laporan Keuangan Tahun 2021 di Media Indonesia.

5 Penatausahaan Arsip Keuangan dilakukan oleh Tim Kerja berdasarkan Surat Tugas Kepala Biro Perencanaan dan Keuangan Nomor 924/KU.04/IX/2022 tanggal 12 September 2022 tentang Tim Kerja Penatausahaan Dokumen Keuangan Pelaksanaan Kegiatan dengan masa kerja periode Juli-Desember 2022.

BKN Award

Ombudsman Republik Indonesia mendapat tiga penghargaan, yaitu:

1. Peringkat 1 Penerapan Pemanfaatan Data – Sistem Informasi Dan CAT
2. Peringkat 4 Penilaian Kompetensi
3. Special Mention - Pilot Project SIASN Penghargaan BKN Award Tahun 2022 diterima oleh Sekretaris Jenderal Ombudsman Republik Indonesia Suganda Pandapotan Pasaribu didampingi Kepala Biro SDM dan Umum Ibu Leni Milana pada 5 September 2022 di Ballroom Pullman, Kota Jakarta Barat.

BAB 5

TATA KELOLA KEUANGAN

SELALU WTP SEJAK 2016

PENGELOLAAN keuangan di Ombudsman Republik Indonesia selalu mengikuti ketentuan yang berlaku, seperti Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2006 tentang Pelaporan Keuangan dan Kinerja Instansi Pemerintah. Hal ini terbukti dengan diraihnya predikat Wajar Tanpa Pengecualian dari Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) atas laporan keuangan enam kali berturut-turut sejak 2016.

Ombudsman RI meraih Peringkat Pertama dalam Kinerja Anggaran TA 2021 pada kelompok Kementerian/Lembaga Pagu Kecil dengan nilai 98,45 yang diberikan oleh Kementerian Keuangan.

Selain itu, ORI juga menempati posisi pertama dalam Indikator Kinerja Pelaksanaan Anggaran (IKPA) Periode Tahun Anggaran 2021 dengan nilai 97,92 (Sangat Baik) Kategori Pagu Sedang tingkat Satker Lingkup KPPN Jakarta VII.

Pengendalian internal atas pelaporan keuangan di lingkungan Ombudsman Republik Indonesia juga dinilai efektif dan memadai berdasarkan hasil reuiu APIP (Aparat Pengawasan Interen Pemerintah) terhadap Laporan Hasil Penilaian dan Pengendalian Intern atas Pelaporan Keuangan, yang disampaikan ke Kementerian Keuangan dan Badan Pemeriksa Keuangan. ■



PENYERAPAN ANGGARAN 2022

Pada 2022, Ombudsman RI berhasil melakukan penyerapan anggaran sebesar 95,95 persen dari pagu Rp204.336.998.000, atau terserap Rp196.064.598.606. Pada pelaksanaannya terdapat 2 kali kebijakan *refocusing* anggaran untuk Penanganan Pandemi Covid-19 dan Pemulihan Ekonomi Nasional. *Refocusing* anggaran tahap pertama sebesar Rp5.310.554.000 dan *refocusing* anggaran tahap kedua sebesar Rp6.548.956.000 sehingga pagu anggarban Ombudsman RI yang dapat digunakan pada tahun 2022 sebesar Rp204.336.998.000.

Pagu dan Penyerapan Anggaran 2022 (Rp)

Pagu Anggaran	204.336.998.000	
Realisasi	196.064.598.606	95,95%
Program Pengawasan Penyelenggara Publik	23.439.881.000	
Realisasi	22.776.677.283	97,17%
Program Dukungan Manajemen	180.897.117.000	
Realisasi	173.287.921.323	95,79%

Perincian Pagu dan Penyerapan Anggaran (Rp)

Uraian	Pagu	Realisasi	%
Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik			
Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat	9.287.425.000	9.069.269.464	97,65%
Pencegahan Maladministrasi	13.871.664.000	13.426.849.275	96,79%
Penjaminan Mutu	280.792.000	280.558.544	99,92%
Program Dukungan Manajemen			
Perencanaan dan Keuangan	1.460.883.000	1.446.044.844	98,98%
Fasilitasi Pelayanan Teknis Pengawasan Pelayanan Publik	855.630.000	845.681.410	98,84%
Kehumasan, Data dan Sistem, dan Teknologi Informasi	1.730.735.000	1.713.172.231	98,99%
Pengawasan Internal	542.879.000	533.173.194	98,21%
Hukum, Kerja Sama, Organisasi, dan Reformasi Birokrasi	2.279.290.000	2.245.518.199	98,52%
Sumber Daya Manusia, Perlengkapan, dan Kerumahtanggaan	174.027.700.000	166.504.331.445	95,68%
JUMLAH	204.336.998.000	196.064.598.606	95,95%

RENCANA ANGGARAN 2023



TAHUN 2023 alokasi anggaran dan DIPA Ombudsman Republik Indonesia Nomor SP DIPA-110.01.439624/2023 pagu alokasi anggaran sebesar Rp248.327.920.000 terdiri atas Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Rp40.006.208.000 dan Program Dukungan Manajemen Rp194.623.412.000 berdasarkan surat dari Kementerian Keuangan Nomor S-821/MK.02/2022 tanggal 4 Oktober 2022 hal penyampaian alokasi anggaran anggaran kementerian/lembaga tahun anggaran 2022.

Berdasarkan surat dari Kementerian Keuangan Nomor S-1040/MK.02/2022 tanggal 9 Desember 2022 hal Automatic Adjustment Belanja Kementerian/Lembaga TA 2023, berdasarkan kebijakan *Automatic Adjustment* Ombudsman RI mendapatkan blokir sebesar Rp18.003.774.000 yang terdiri atas Belanja Pegawai Rp8.764.271.000 dan Belanja Barang Rp9.249.503.000.

Total Pagu Anggaran **2021**

198.162.445.000

Realisasi
190.773.339.668 | **96,27%**

Total Pagu Anggaran **2022**

204.336.998.000

Realisasi
196.064.598.606 | **95,95%**

Total Pagu Anggaran **2023**

230.324.146.000

*) Dalam Rp



BAB 6

PELAYANAN PUBLIK

PUSAT INFORMASI DAN KOMUNIKASI

Peluncuran Pojok Baca Digital

Wakil Ketua Ombudsman Bobby Hamzar Rafinus bersama Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Muhammad Syarif Bando meluncurkan Pojok Baca Digital (Pocadi) yang berada di Gedung Ombudsman Republik Indonesia pada 13 Juli 2022. Peluncurannya dimeriahkan dengan bedah buku Kisah Sang Pionir: 10 Tahun Memandu Ombudsman Bali. Kegiatan ini merupakan apresiasi kepada Kepala Perwakilan Ombudsman Provinsi Bali periode 2012-2022

Umar Ibnu Alkhatab.

Ombudsman merenovasi dan menyesuaikan ruang perpustakaan pada 2022. Ruangan perpustakaan didesain menyatu dengan Pocadi agar mudah diakses oleh masyarakat. Keberadaan Pocadi diharapkan akan meningkatkan aksesibilitas dari para insan Ombudsman. Selain di kantor pusat, Pocadi sudah ada di kantor Ombudsman Perwakilan Kalimantan Selatan dan Sumatera Selatan. ■



Media Monitoring Pemberitaan Ombudsman RI

Ombudsman RI mencatat, pada periode 1 Januari hingga 26 Desember 2022, pemberitaan tentang Ombudsman RI muncul dalam 22.682 artikel. Ekspose tertinggi terjadi pada Februari dengan total 3.090 berita.



Media Daring
21.016



Media Cetak
1.539



Media Televisi
117



Siaran Radio
10

Dari total **22.682** berita, mayoritas pemberitaan bersentimen positif yaitu:



19.114 berita
(84 persen) sentimen positif



54 berita
(0,2 persen) sentimen negatif

Pelatihan Penulisan Berita



Website berperan sangat penting sebagai salah satu kanal penyebaran informasi resmi Ombudsman. Setiap informasi yang tayang di situs web membawa kedudukan dan wibawa lembaga. Keakuratan, kerapian, dan keselerasan informasi mutlak diperlukan. Untuk meningkatkan kualitas website, Biro Humas dan Teknologi Informasi Ombudsman **menggelar pelatihan menulis berita dan opini secara daring pada 24, 25, 31 Mei dan 2 Juni 2022.**

Pelatihan bertujuan meningkatkan kapasitas sumber daya manusia pengelola situs web, meningkatkan kualitas tulisan berita, menyeragamkan istilah/nomenklatur, menciptakan gaya bahasa (*style*) penulisan website Ombudsman, dan menyusun Petunjuk Teknis Penulisan Berita. Asep Wijaya, penulis IDN Times dan widyaiswara di Narabahasa, menjadi pengajar pelatihan yang diikuti oleh 86 insan Ombudsman dari seluruh Indonesia. ■

Layanan Click to Call dan Free to Call

Ketua Badan Legislatif DPR RI Supratman Andi Agtas mengatakan Badan Legislasi telah menyetujui **revisi Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia**. Revisi ini bertujuan memperkuat kelembagaan Ombudsman agar pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik lebih maksimal.

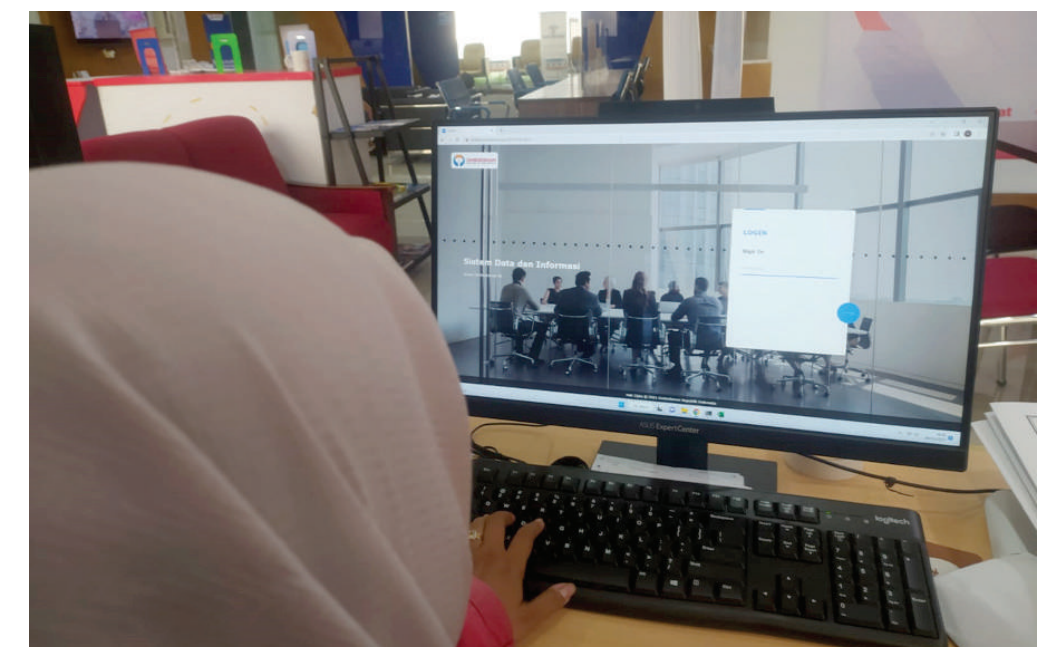
Supratman menyampaikan hal itu dalam acara Puncak Peringatan 14 Tahun Pengesahan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 serta peluncuran Layanan *Click to Call & Free to Call* di Gedung Ombudsman RI pada 7 Oktober 2022. Ia mengapresiasi peluncuran layanan tersebut untuk pendekatan kepada masyarakat guna memudahkan dalam melakukan laporan atau pengaduan terkait dengan pelayanan publik. ■

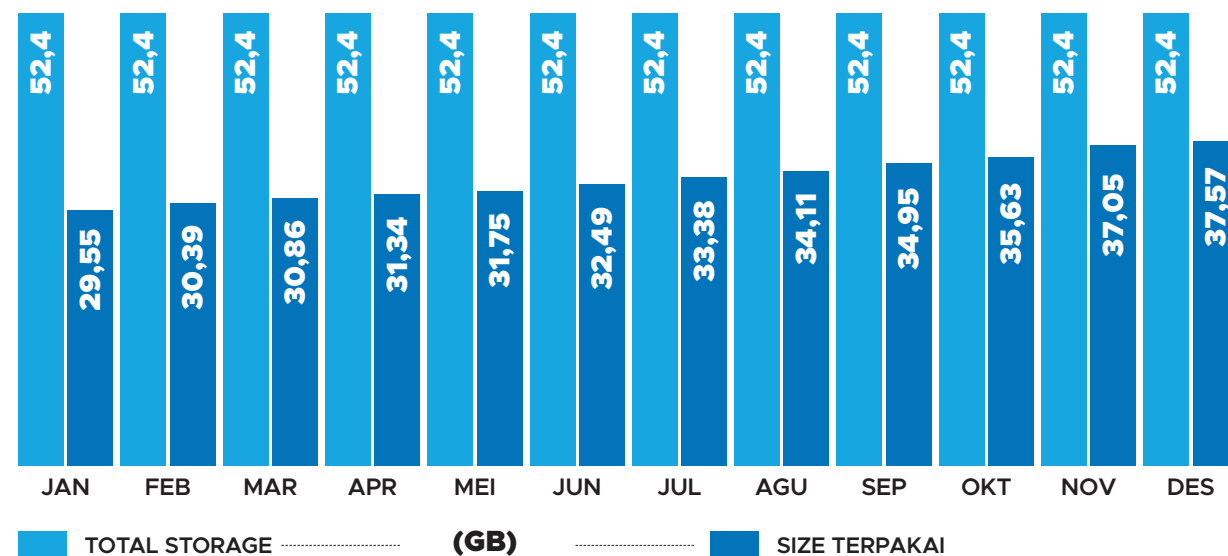


Penggunaan Sistem Data dan Informasi (Sisdatin)

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 itu, 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 **dapat mengakses Sisdatin di mana pun dan kapan pun** dalam hal melaksanakan pekerjaan kantor. Adapun penggunaan Sisdatin selama 2022 adalah sebagai berikut:





Penyusunan Metadata Survey Kepatuhan

Metadata adalah informasi dalam bentuk struktur dan format yang baku untuk menggambarkan data, menjelaskan data, serta memudahkan pencarian, penggunaan, dan pengelolaan informasi data. Tujuan dari penyusunan metadata statistik adalah:

1. Mendukung perwujudan sistem statistik nasional yang andal, efektif, dan efisien.
2. Melaksanakan Prinsip Satu Data Indonesia.
3. Mewujudkan data yang akurat, mutakhir, terpadu, dapat dipertanggungjawabkan, mudah diakses, dan dibagipakaikan, serta dikelola secara seksama, terintegrasi, dan berkelanjutan.

Kelompok kerja pengelolaan data dan informasi pada Triwulan III Tahun 2022 telah **melakukan penyusunan Metadata Survey Kepatuhan pada 12-14 September 2022 di Hotel Le Meridien Jakarta**, yang didampingi oleh Badan Pusat Statistik dalam rangka Undangan *Fullboard* Koordinasi Pengumpulan Metadata Statistik. Metadata Statistik yang tersusun telah disampaikan melalui sistem aplikasi BPS yaitu indah.bps.go.id. ■



Evaluasi Penyelenggaraan Statistik Sektoral

Berdasarkan amanat Peraturan Badan Pusat Statistik Nomor 3 Tahun 2022 tentang Evaluasi Penyelenggaraan Statistik Sektoral, BPS **melaksanakan Evaluasi Kegiatan Statistik yang dilaksanakan oleh setiap kementerian/lembaga**.

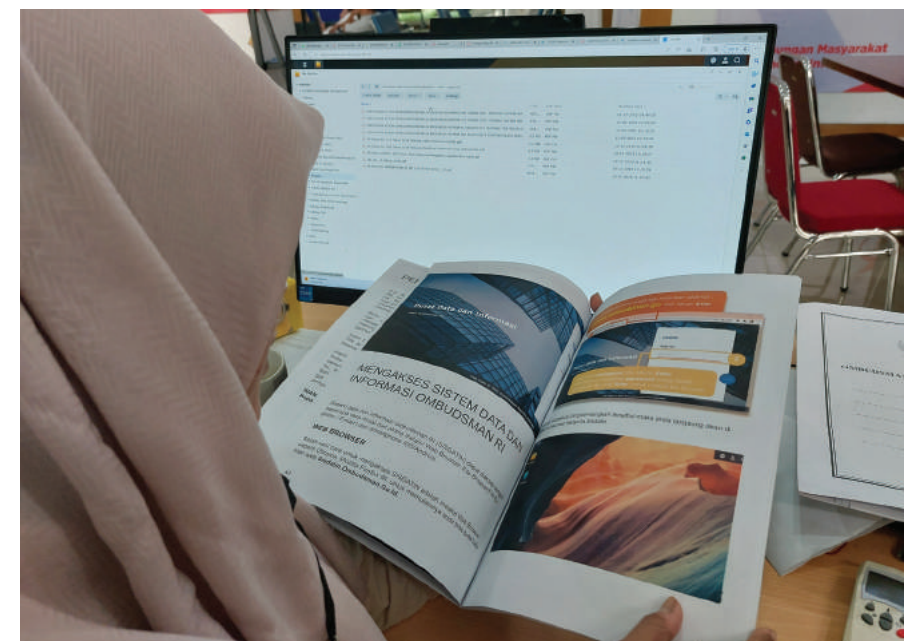
Dalam Evaluasi Penyelenggaraan Kegiatan Statistik di lingkungan Ombudsman, Kelompok Pengelolaan Data dan Informasi telah membentuk Tim Penilai Internal Evaluasi Penyelenggaraan Statistik Sektoral di lingkungan Ombudsman Republik Indonesia berdasarkan Surat Keputusan Ketua. Evaluasi dilaksanakan mulai 28 November 2022 hingga 23 Desember 2022 dengan melakukan penginputan pada aplikasi BPS yaitu Sistem Monitoring dan Evaluasi Pembangunan Statistik (Simbatik). ■



Buku Panduan Penggunaan Sisdatin

Untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi penggunaan aplikasi Sistem Data dan Informasi (Sisdatin) di lingkungan Ombudsman, perlu dilakukan beberapa **penyesuaian terkait dengan aplikasi Sisdatin untuk memenuhi kebutuhan penggunaannya**.

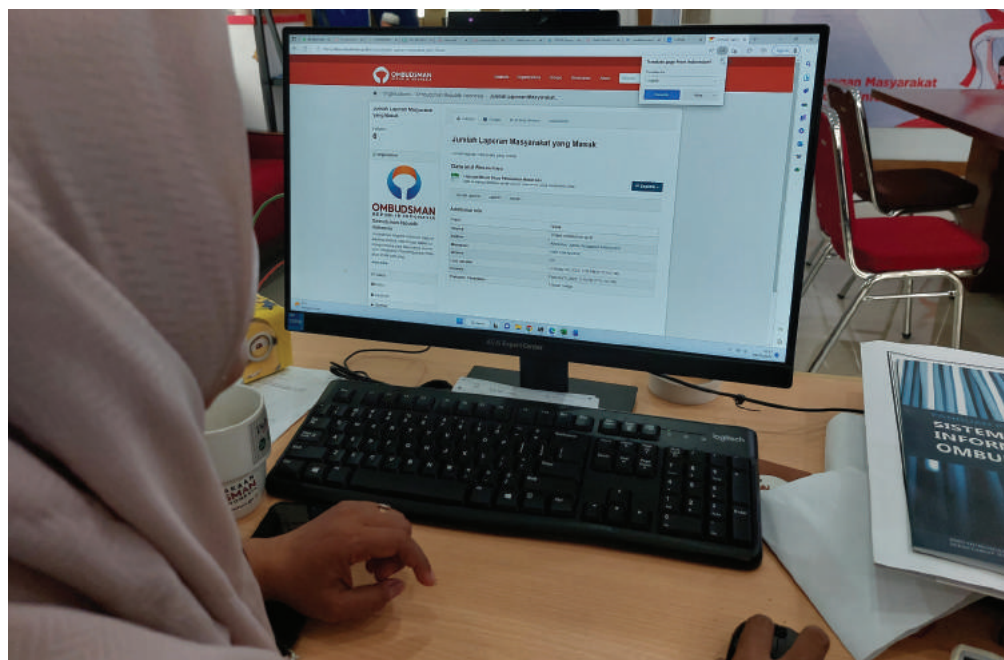
Berkaitan dengan hal tersebut, Kelompok Pengelolaan Data dan Informasi melakukan berbagai macam penyesuaian pada buku Panduan Penggunaan Sistem Data dan Informasi Ombudsman RI yang sebelumnya telah disusun pada 2020. Berikut ini Buku Panduan Penggunaan Sisdatin yang telah disusun:



Portal Satu Data Ombudsman

Dalam rangka menjalankan amanat Peraturan Presiden Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia, Kelompok Pengelolaan Data dan Informasi telah menyediakan Portal Satu Data Ombudsman untuk mendorong terlaksananya kegiatan Satu Data Ombudsman dalam hal penyebarluasan data. Portal Data Ombudsman dilaksanakan dengan mempertimbangkan aspek Interoperabilitas Data dengan Portal Satu Data Indonesia.

Adapun Portal Satu Data Ombudsman sampai saat ini masih dalam proses pengembangan agar sesuai dengan Prinsip Satu Data Indonesia. ■



Program Gotong Royong Data

Untuk melaksanakan program Sekretariat Satu Data Indonesia terkait dengan Gotong Royong Data, Kelompok Pengelolaan Data dan Informasi telah mengikuti serangkaian kegiatan yang dilaksanakan mulai dari Oktober hingga Desember 2022.

Adapun tujuan pelaksanaan kegiatan Gotong Royong Data adalah:

1. Mewujudkan terlaksananya Satu Data Indonesia yang terkelola dan terintegrasi pada Sekretariat Satu Data Indonesia.
2. Mewujudkan sinergi, kolaborasi, koordinasi, dan komunikasi di antara semua kementerian/lembaga dalam menyelesaikan permasalahan data.

Adapun kegiatan gotong royong data yang dilakukan terkait dengan **Pengumpulan Data Prioritas 2022 dan Pengumpulan Usulan Daftar Prioritas Tahun 2023 serta Usulan Data Prioritas yang dibutuhkan dari kementerian/lembaga**. Kelompok Pengelolaan Data dan Informasi telah melaksanakan kegiatan tersebut sesuai dengan kebutuhan Sekretariat Satu Data Indonesia. Adapun Daftar Data Prioritas Ombudsman RI Tahun 2023 yang diusulkan adalah Survei Kepatuhan (Opini terkait Penyelenggaraan Pelayanan Publik) dan Laporan Masyarakat. ■



Layanan TI Perkuat Sistem Keamanan Jaringan dan Pencegahan Insiden Siber

Perkembangan teknologi yang begitu cepat diikuti dengan semakin masifnya jumlah dan jenis serangan siber yang mengancam sistem keamanan informasi pada suatu organisasi. Organisasi pemerintah menjadi salah satu sasaran utama serangan siber, karena serangan yang berhasil pada sistem jaringan pemerintah menimbulkan dampak yang sangat merugikan yakni terganggunya layanan publik serta menurunnya kredibilitas pemerintah.

Layanan Teknologi Informasi selama 2022 telah melakukan beberapa kegiatan di antaranya pendampingan pengembangan aplikasi opini pengawasan pelayanan publik, pengembangan aplikasi seleksi administrasi calon asisten, pengembangan aplikasi seleksi administrasi calon kepala perwakilan, penambahan fitur *upload ke Cloud* Sisdatin pada aplikasi SIKD, pengembangan aplikasi tanda terima digital, dan implementasi dan monitoring aplikasi Srikandi. Sedangkan dalam pengelolaan keamanan informasi dan jaringan juga telah melakukan kegiatan di antaranya monitoring dan pemeliharaan VPN di Kantor Perwakilan Ombudsman Yogyakarta dan Sumatera Selatan.

Berkaitan dengan tim tanggap insiden keamanan komputer (CSIRT), Layanan Teknologi Informasi melakukan *Communication Check Gov* oleh BSSN, dan penambahan sarana dan prasarana. Infrastruktur teknologi juga melakukan pemeliharaan dan pengelolaan pusat data, fasilitasi kegiatan daring, pembuatan *e-mail* untuk seleksi calon asisten, pencabutan dan perpanjangan Sertifikat Elektronik, dan yang terakhir terkait pelaksanaan Pengukuran Indeks Kematangan Siber Sekuriti (CSM) oleh BSSN secara daring memverifikasi langsung ke kantor Ombudsman. ■



ALUR LAYANAN

Tata Cara Penyampaian Laporan/Pengaduan Pelayanan Publik

■ YANG DAPAT DILAPORKAN

Dugaan maladministrasi pada penyelenggara pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh BUMN, BUMD, dan badan hukum milik negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu.

■ PERSYARATAN LAPORAN

Syarat Administrasi (Formil)

- Fotokopi/scan KTP (apabila WNI) atau Kartu Izin Tinggal Tetap (KITAP) atau Kartu Izin Tinggal Sementara (KITAS) atas nama pelapor yang masih berlaku (apabila pelapor adalah WNA dan merupakan penduduk).
- Kronologi dengan mencantumkan keterangan waktu (tanggal, bulan, tahun) terjadinya peristiwa/tindakan yang dilaporkan, instansi yang dilaporkan, serta harapan laporan di Ombudsman.
- Peristiwa/tindakan sudah disampaikan secara langsung kepada pihak terlapor tetapi tidak mendapat penyelesaian.
- Peristiwa/tindakan tidak lebih dari 2 (dua) tahun sejak terjadi.
- Nomor telepon yang dapat dihubungi serta e-mail (jika ada).
- Surat kuasa melapor jika penyampaian laporan dikuasakan kepada pihak lain.
- Dokumen pengesahan/legalitas seperti akta pendirian dan perubahan yang menunjukkan kedudukan pelapor dengan institusi yang diwakili (untuk pelapor yang mewakili badan hukum seperti perusahaan, yayasan, dsb.).

Syarat Substantif (Materiil) Laporan

- Substansi laporan tidak sedang dan telah menjadi objek pemeriksaan pengadilan.
- Laporan tidak sedang dalam proses penyelesaian oleh instansi yang dilaporkan dan menurut Ombudsman proses penyelesaiannya masih dalam tenggang waktu yang patut.
- Pelapor belum memperoleh penyelesaian dari instansi yang dilaporkan.
- Substansi yang dilaporkan sesuai dengan ruang lingkup kewenangan Ombudsman.



- Substansi yang dilaporkan tidak sedang dan/atau telah ditindaklanjuti oleh Ombudsman.

Ombudsman Menolak Laporan Jika

- Substansi laporan bukan merupakan wewenang Ombudsman
- Substansi laporan sedang dan telah menjadi objek pemeriksaan pengadilan
- Laporan sedang dalam proses penyelesaian oleh instansi yang dilaporkan dan masih dalam tenggang waktu yang patut
- Laporan yang sama sebelumnya sedang dan/atau telah ditindaklanjuti oleh Ombudsman

■ CARA MENYAMPAIKAN LAPORAN

- Datang atau bersurat ke kantor Ombudsman RI Pusat atau perwakilan di 34 provinsi
- Hubungi:** Halo Ombudsman 137
- WhatsApp ke:** 0821 3737 3737
- E-mail ke:** pengaduan@ombudsman.go.id
- Mengisi formulir pengaduan online di ombudsman.go.id/pengaduan

Bukan Kewenangan Ombudsman

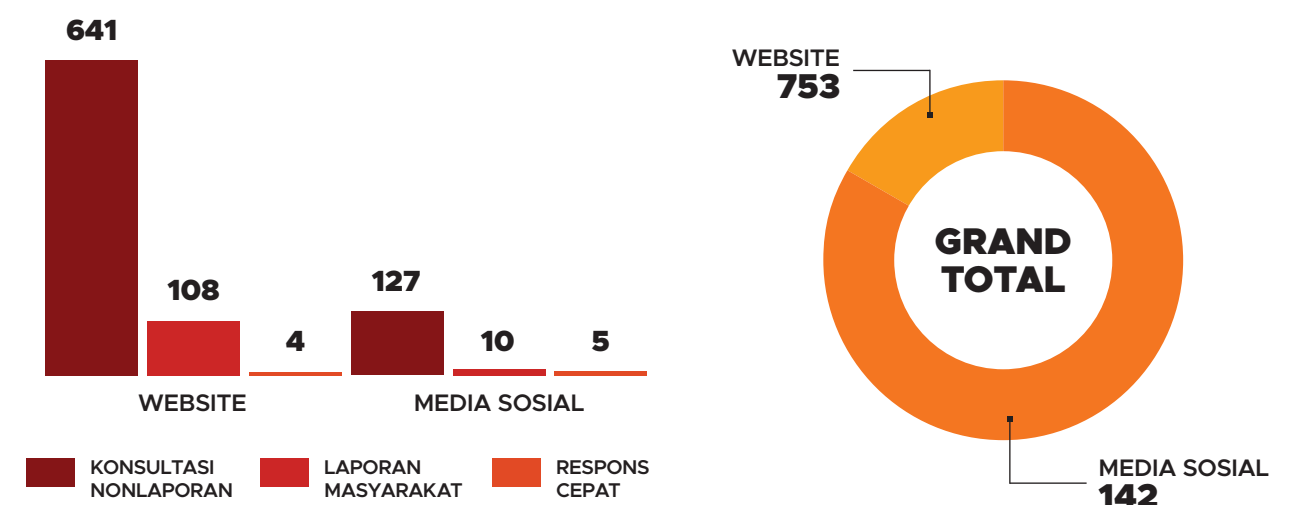
- Permasalahan tindak pidana (korupsi, penganiayaan, pencurian)
- Permasalahan perdata
- Permasalahan kode etik hakim
- Permasalahan keberatan atas hasil Pemilu
- Keberatan atas suatu peraturan perundang-undangan

WEBSITE DAN MEDIA SOSIAL

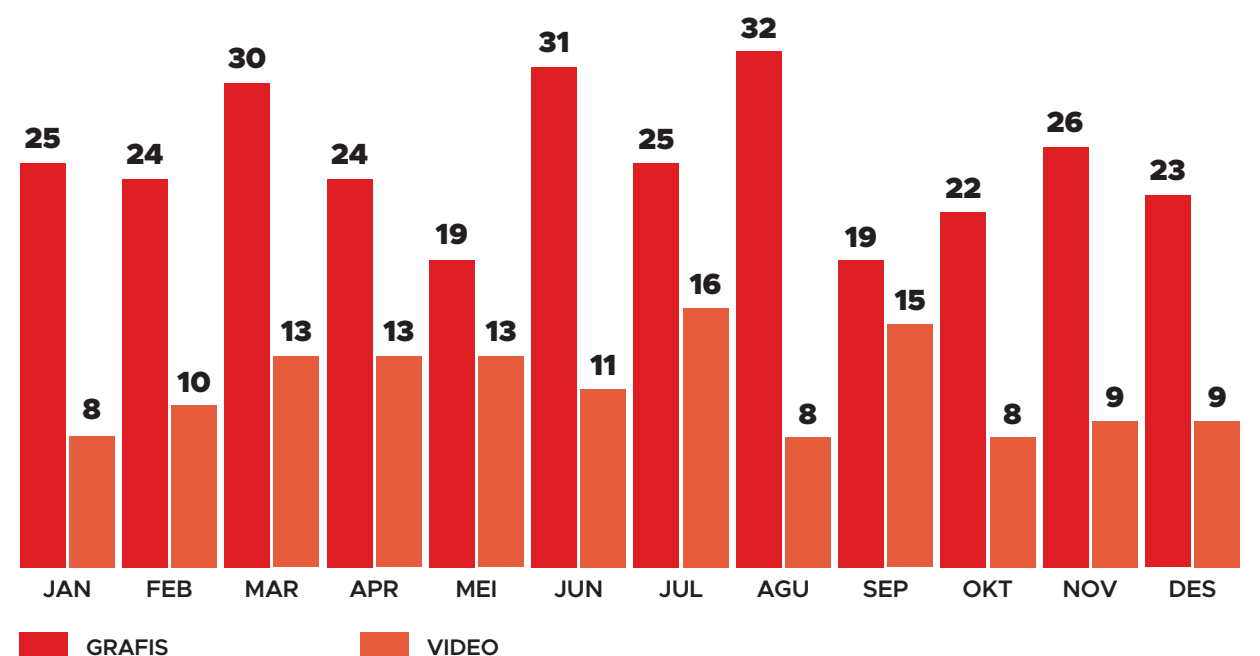
Ombudsman membuat langkah-langkah inovatif untuk mendekatkan diri kepada masyarakat. Selain telah memiliki website, salah satu inovasi sederhana yang dapat dilakukan oleh Ombudsman adalah melalui media sosial. Saat ini Ombudsman, baik pusat

maupun perwakilan, sudah memiliki akun media sosial di beberapa platform seperti *Instagram*, *Facebook*, *Twitter*, *TikTok*, bahkan *Youtube*. Pemanfaatan media sosial sangat memberikan pengaruh yang baik dalam mengenalkan Ombudsman ke publik di era digital ini.

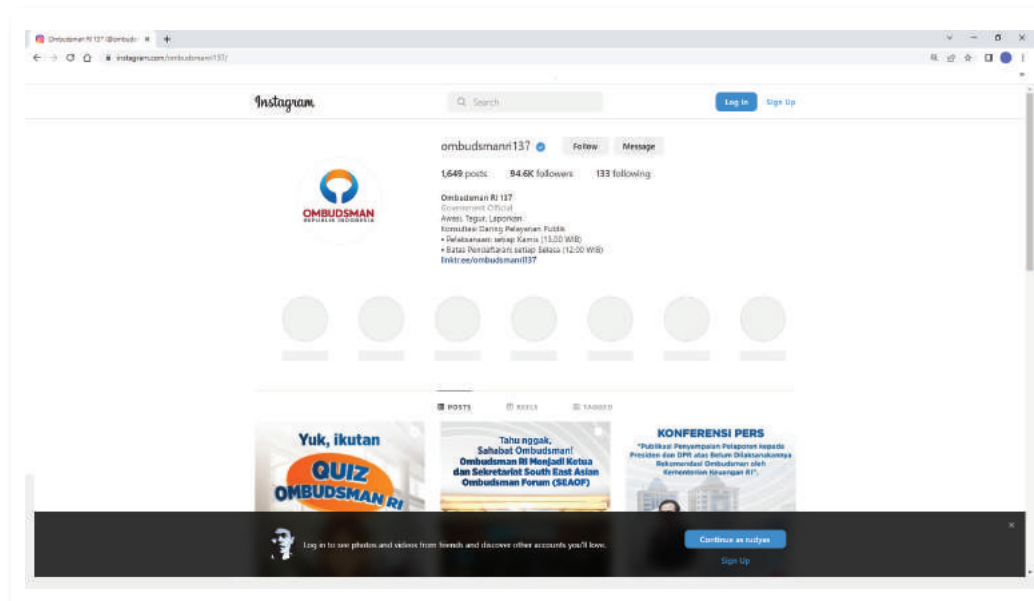
■ Dari total 22.197 laporan masyarakat yang masuk ke Ombudsman, ada ratusan konsultasi nonlaporan dan laporan yang disampaikan melalui situs web dan media sosial.



■ Jumlah Unggahan Konten Media Sosial

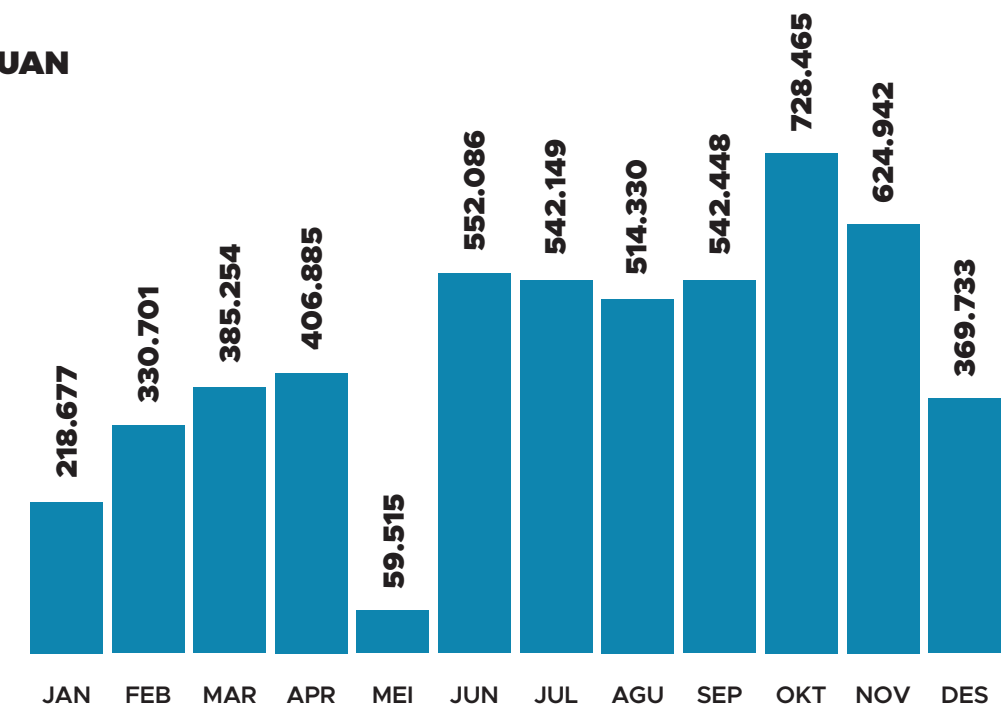


Instagram @OmbudsmanRI137

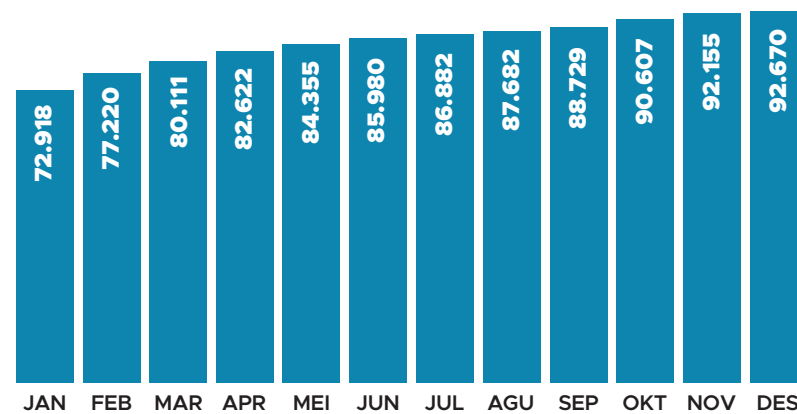


Peningkatan pengikut Instagram tertinggi terjadi pada Januari-Februari dengan total penambahan 4.302 pengikut. Sedangkan tingkat keterlibatan (engagement rate) tertinggi terjadi pada Maret dengan 19,5 persen.

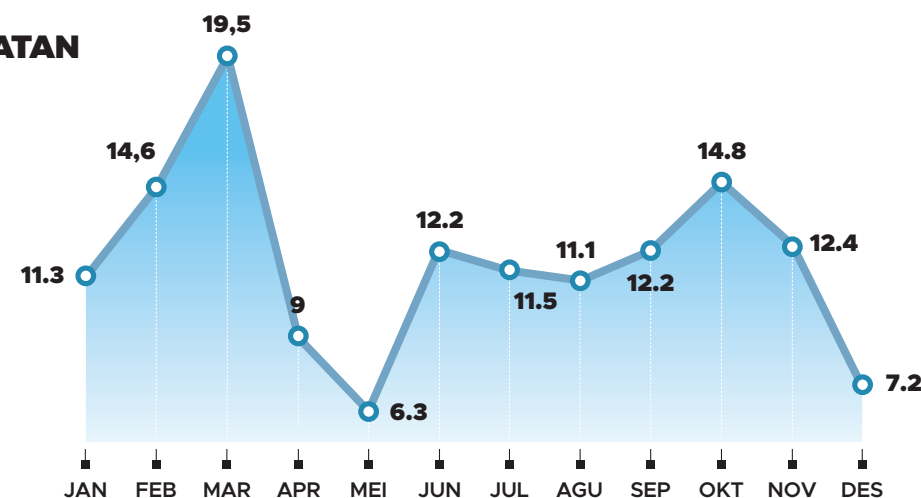
JANGKAUAN



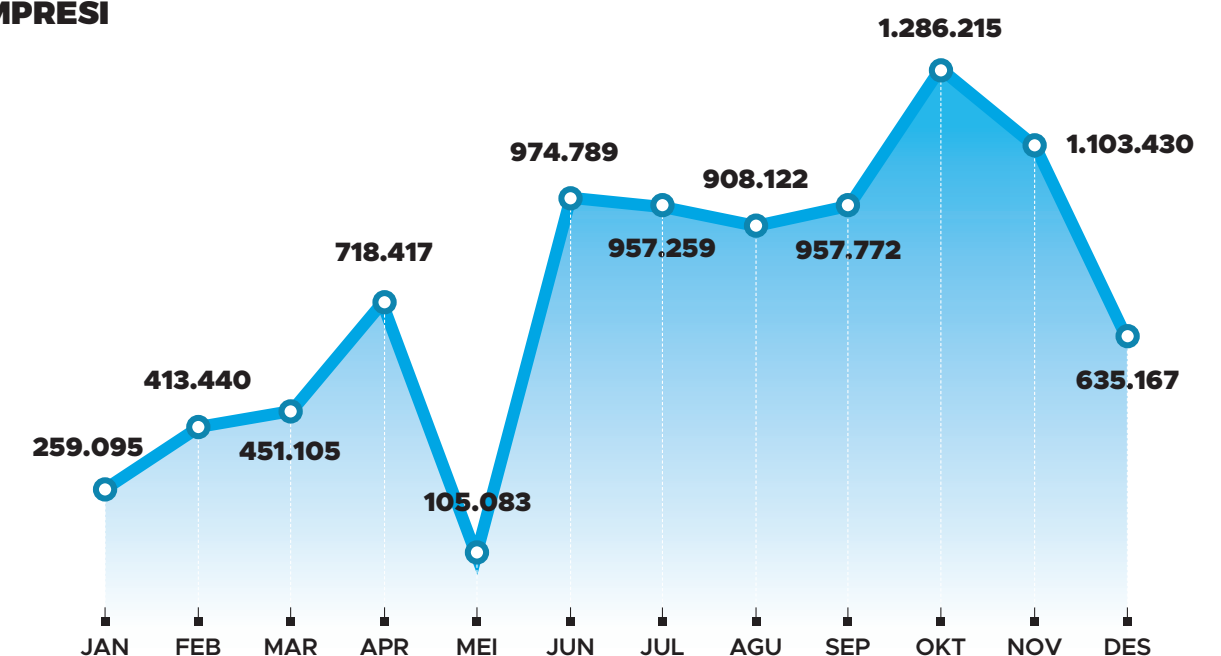
PENGIKUT



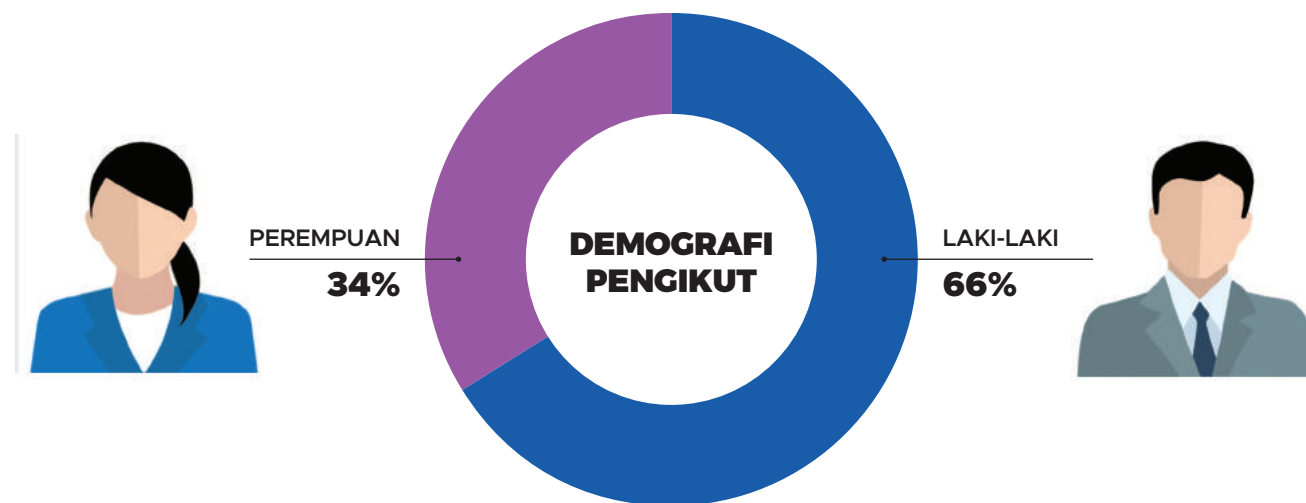
TINGKAT KETERLIBATAN



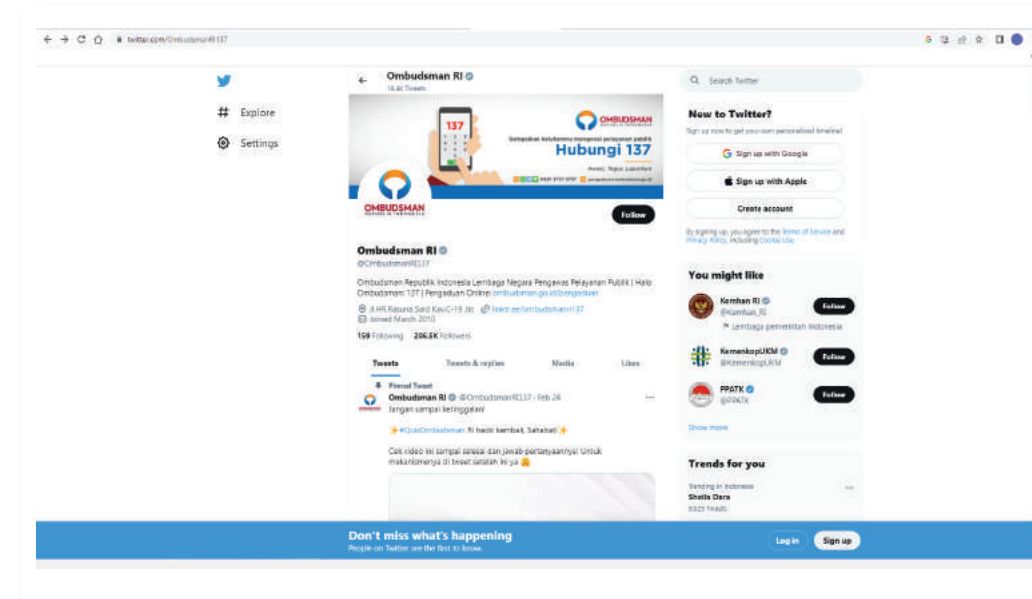
IMPRESI



Jangkauan (*reach*) tertinggi terjadi pada Oktober dengan total 728.465 pengikut. Sedangkan impresi tertinggi terjadi pada Oktober dengan total 1.286.215.

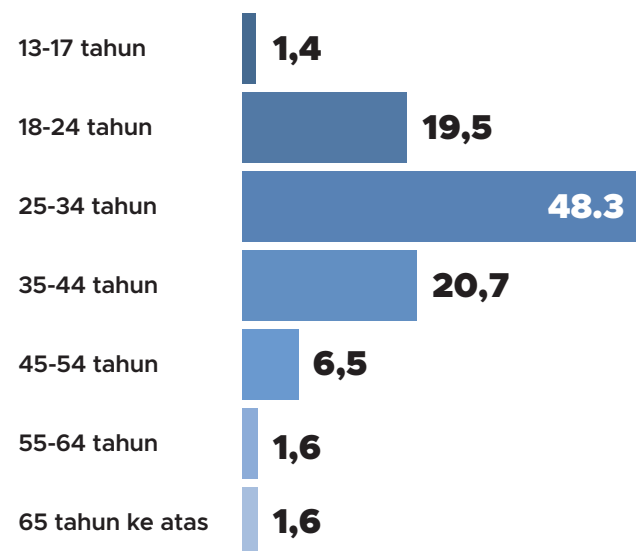


Twitter @OmbudsmanRI137

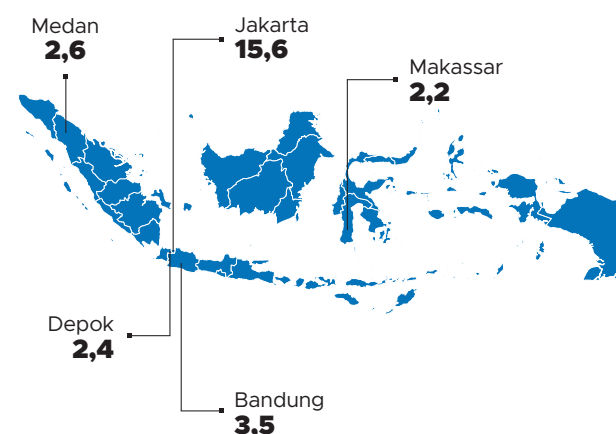


Peningkatan pengikut Twitter tertinggi terjadi pada Januari-Februari dengan total penambahan 3.661 pengikut. Adapun tingkat keterlibatan tertinggi terjadi pada September dengan 1,3%.

RENTANG USIA (%)



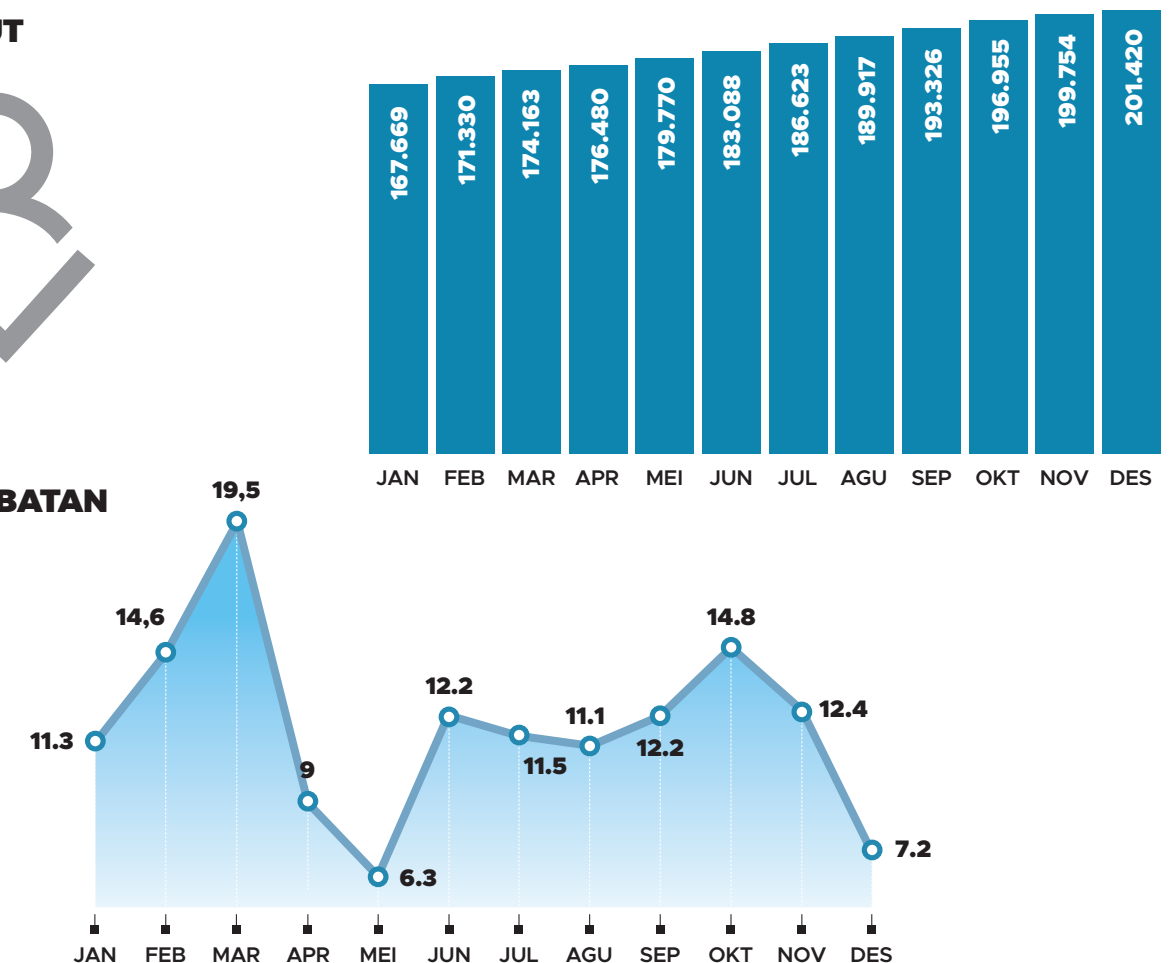
LOKASI POPULER (%)



PENGIKUT

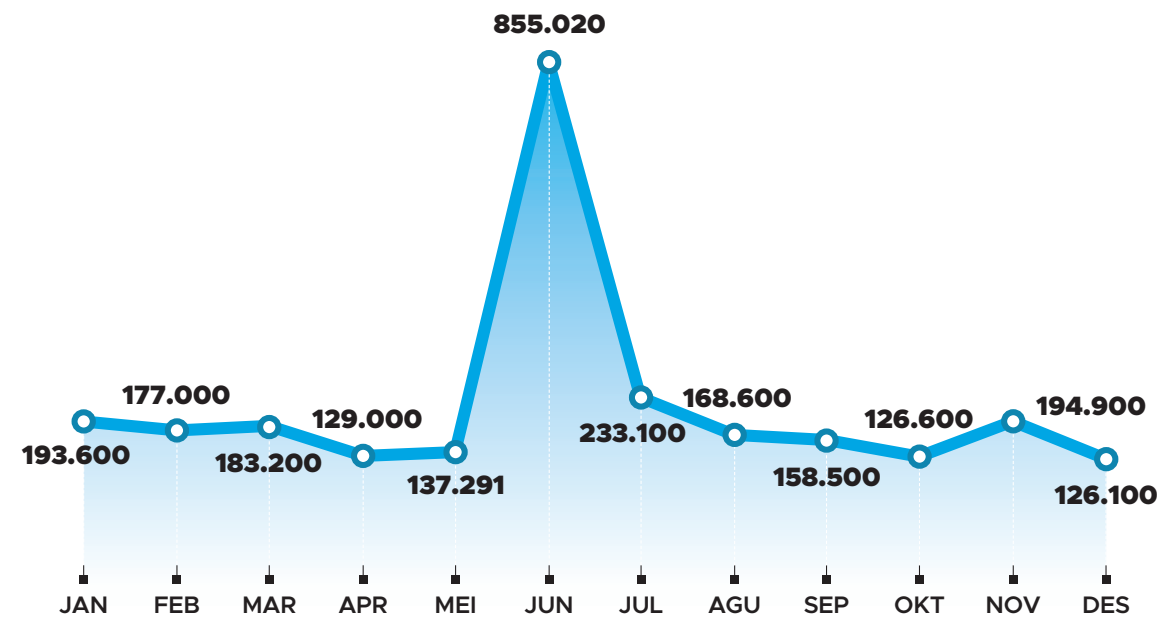


TINGKAT KETERLIBATAN



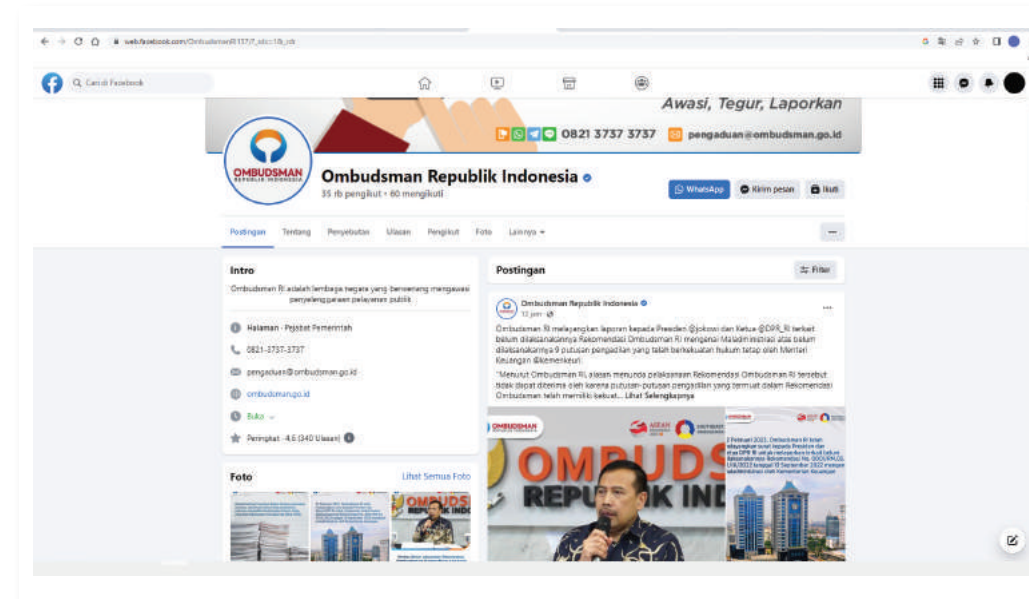
Pengikut akun Instagram @OmbudsmanRI137 didominasi oleh pria berusia 25-34 tahun berlokasi di Jakarta.

IMPRESI



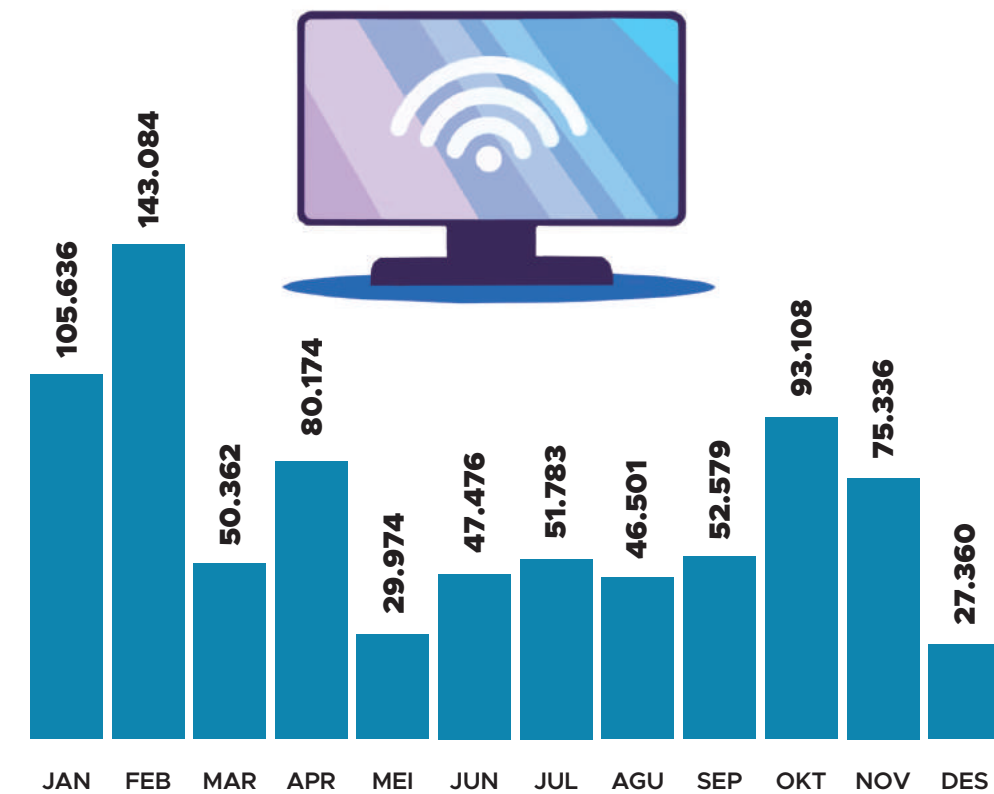
Impresi tertinggi terjadi pada Juni dengan total 855.020.

Facebook @OmbudsmanRI137

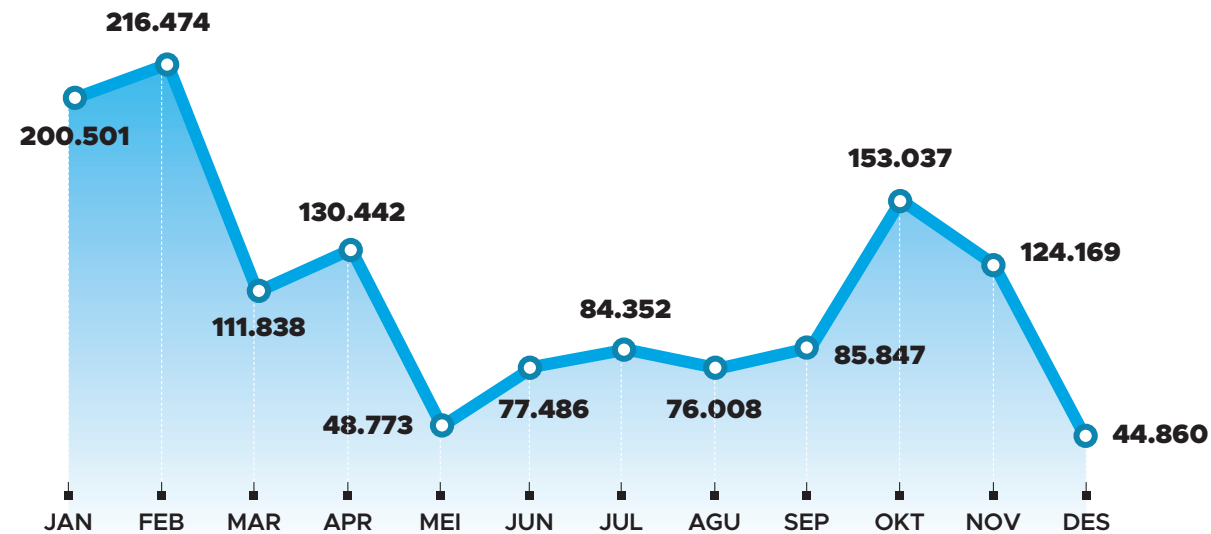


Peningkatan pengikut Facebook tertinggi terjadi pada Januari-Februari dengan total penambahan 313 pengikut. Sedangkan tingkat keterlibatan tertinggi terjadi pada April dengan 37,1%.

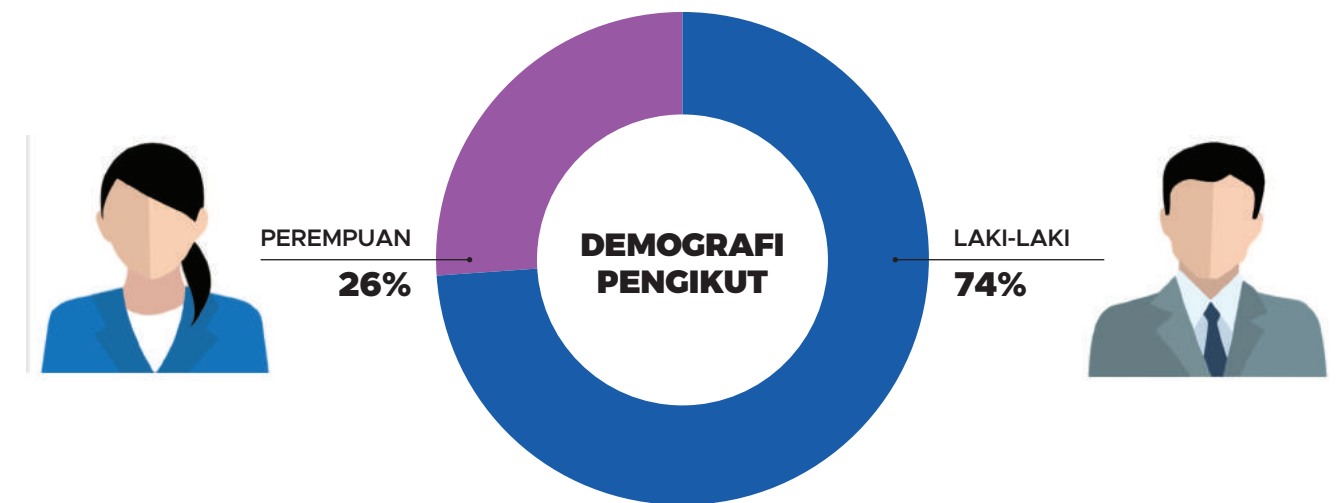
JANGKAUAN



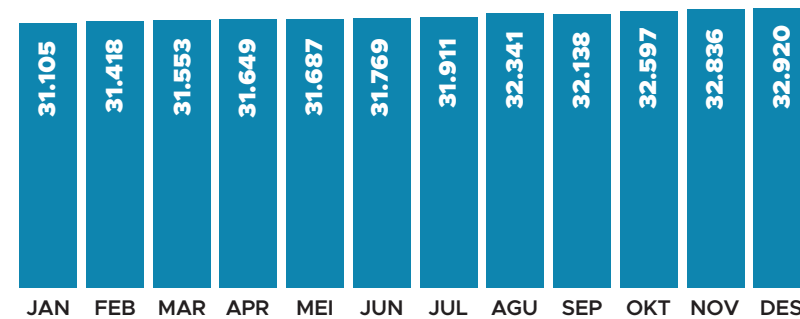
IMPRESI



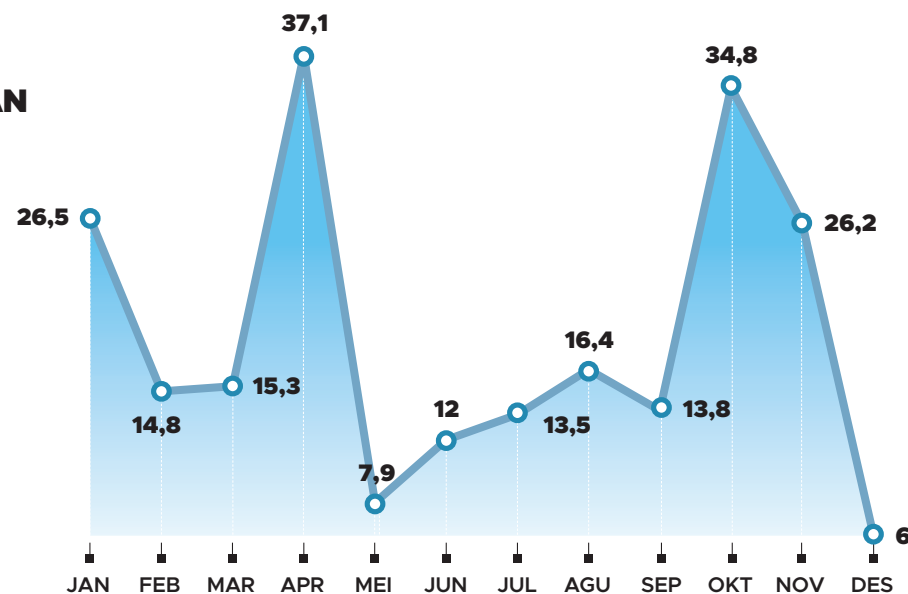
Jangkauan tertinggi terjadi pada Februari dengan total 143.084. Kemudian, impresi tertinggi terjadi pada Februari dengan total 216.474.



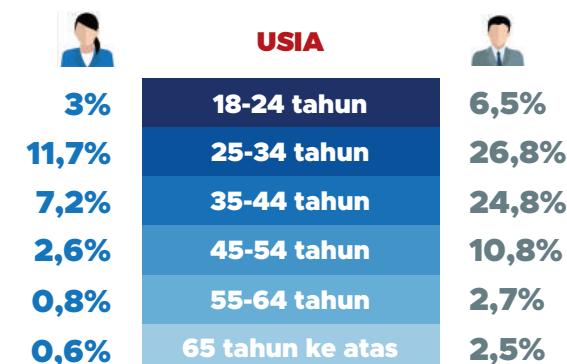
PENGIKUT



TINGKAT KETERLIBATAN

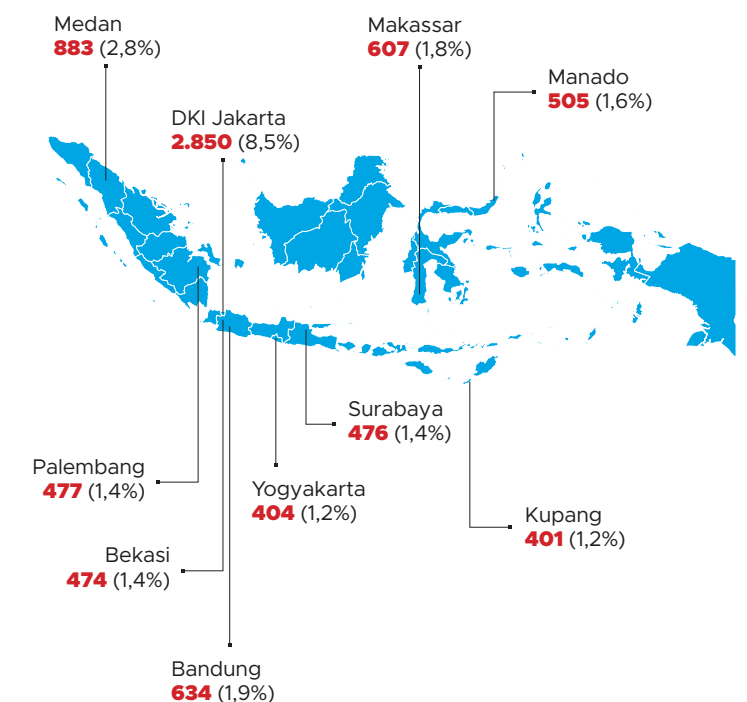


RENTANG USIA PEREMPUAN DAN LAKI-LAKI

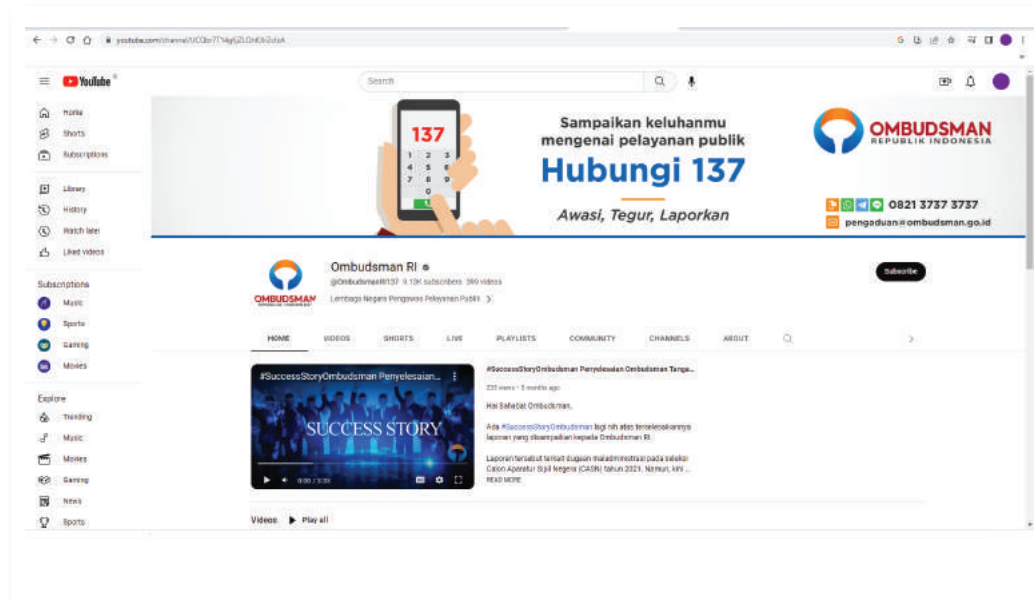


Pengikut Facebook Ombudsman didominasi oleh pria dengan rentang usia 25-34 tahun.

LOKASI POPULER

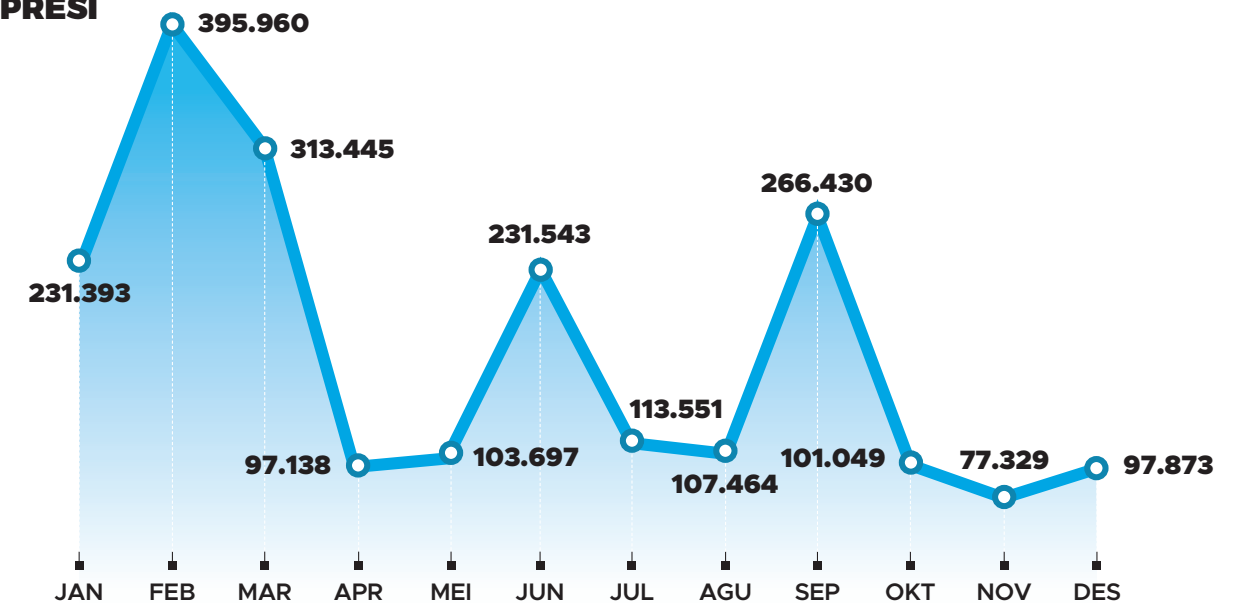


YouTube Ombudsman RI



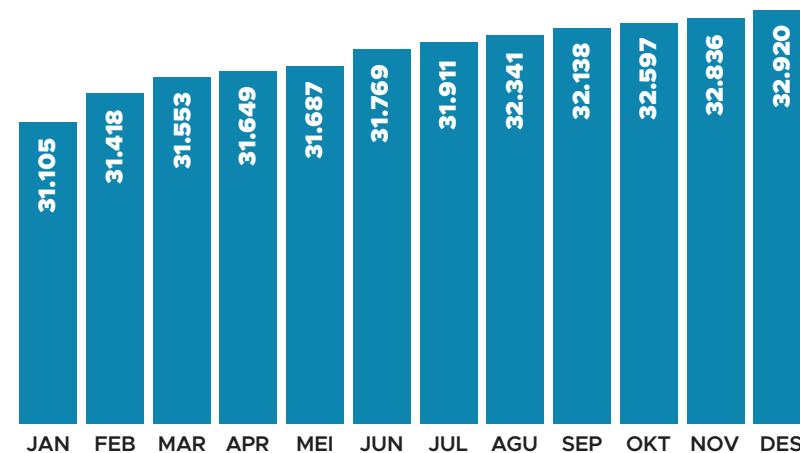
Peningkatan pelanggan YouTube tertinggi terjadi pada Januari-Februari dengan total penambah 627 pelanggan. Adapun penonton tertinggi terjadi pada Februari yaitu 28.948.

IMPRESI

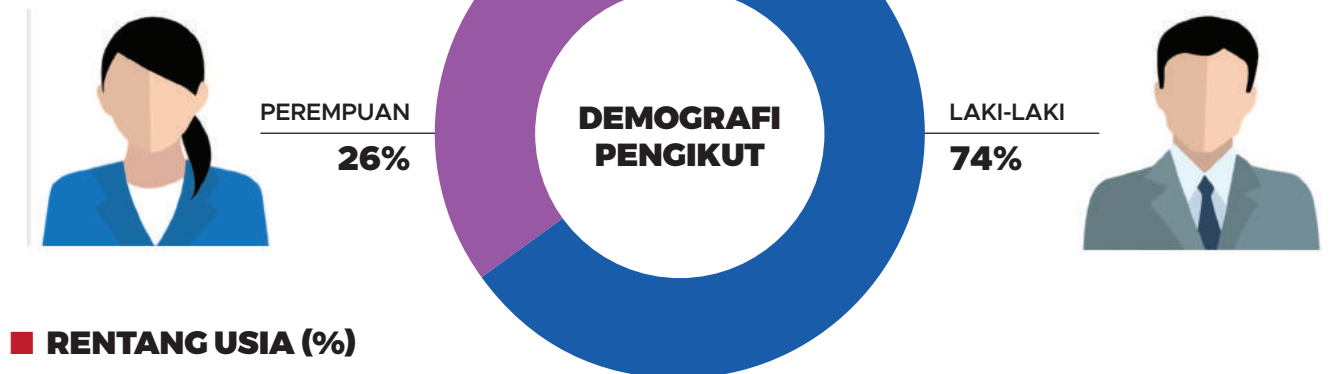
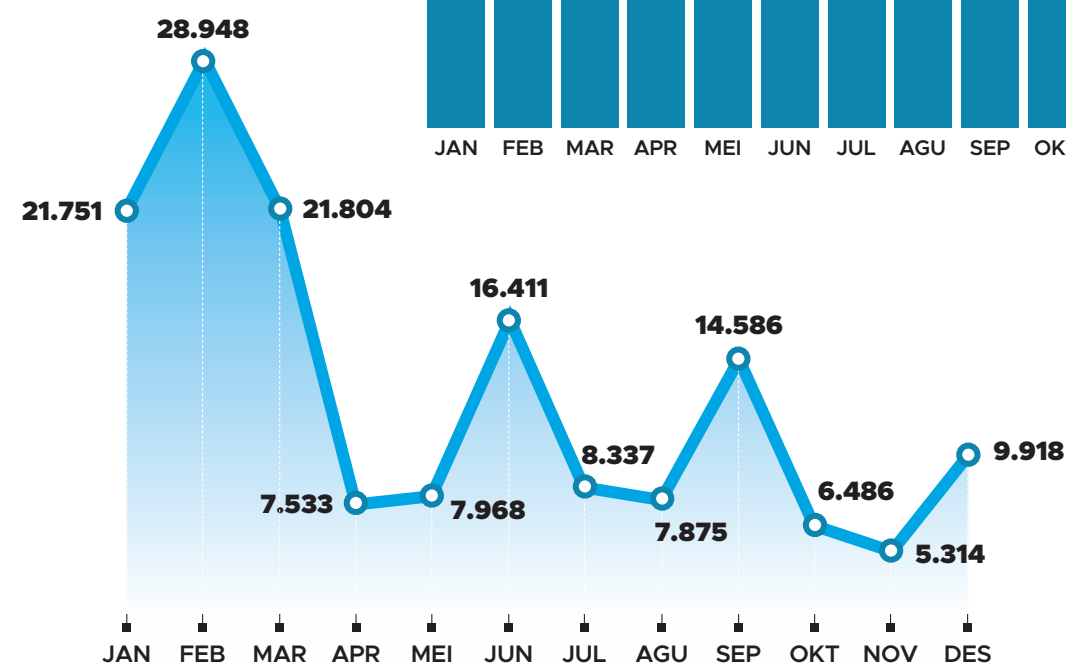


Impresi tertinggi terjadi pada Februari yaitu 395.960.

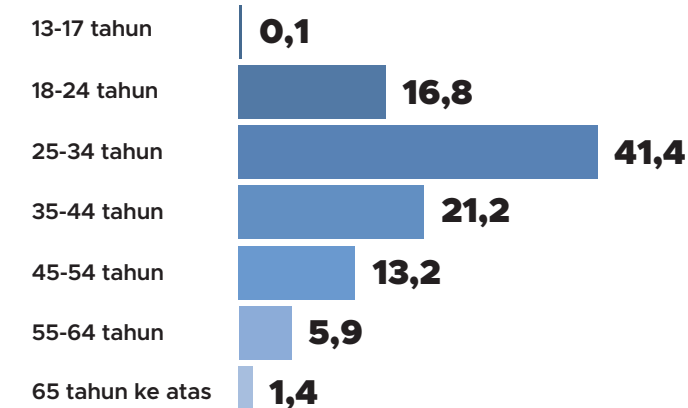
PELANGGAN



PENONTON

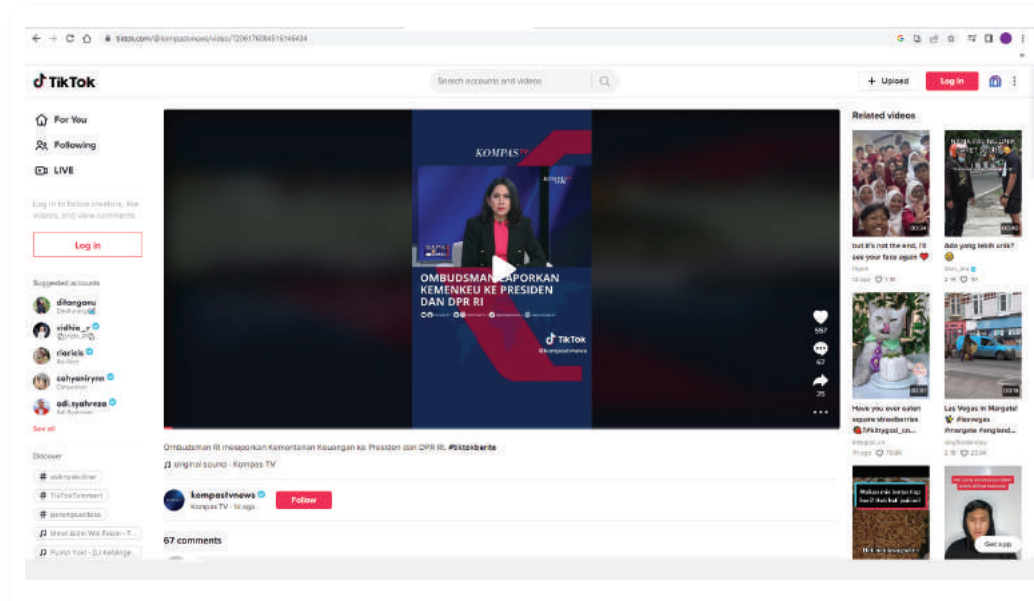


RENTANG USIA (%)



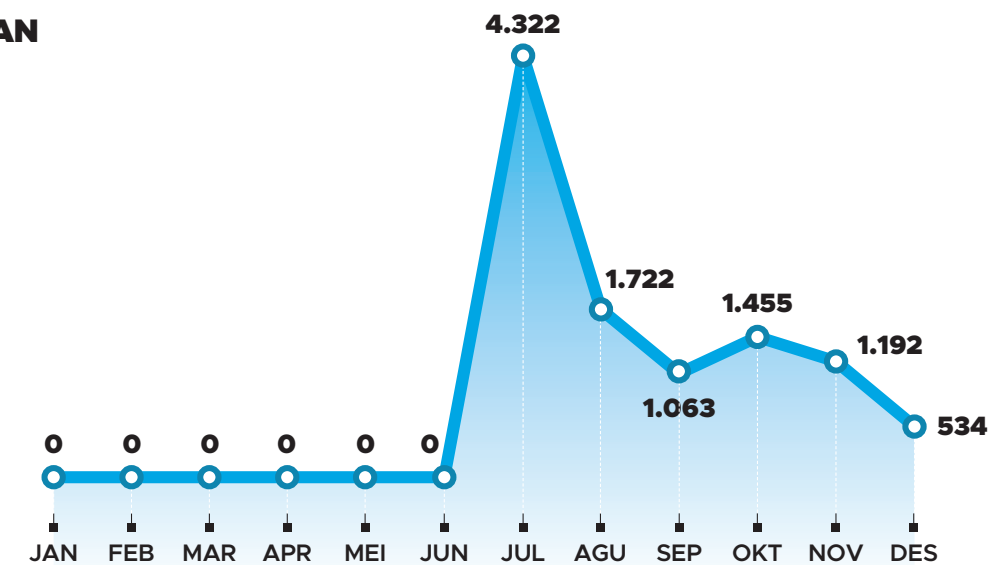
Total impresi pada 2022 mencapai 2.145.370. Penonton YouTube Ombudsman didominasi oleh laki-laki pada rentang usia 25-34 tahun.

TikTok @OmbudsmanRI137

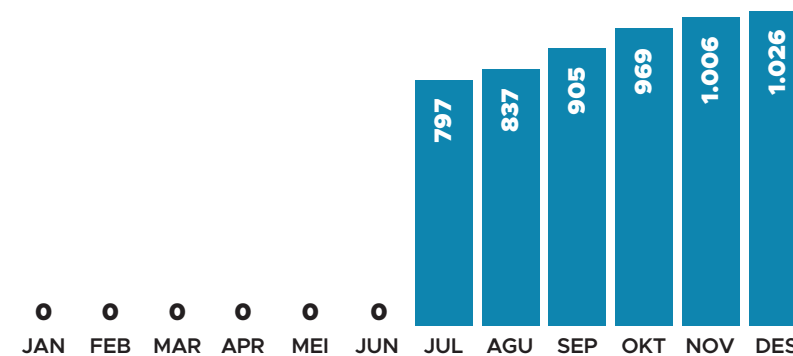


Peningkatan pengikut dan suka akun TikTok Ombudsman selama 2022 sebanyak 226 pengikut dan 470 suka. Sedangkan tayangan video tertinggi terjadi pada Juli yaitu 4.322 karena pada saat itu akun TikTok Ombudsman baru pertama kali mengunggah video.

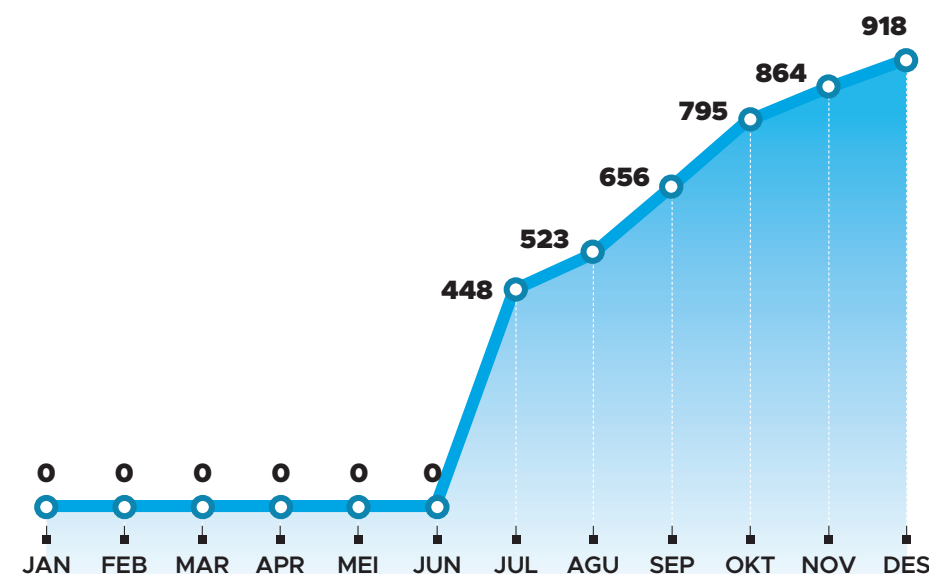
TAYANGAN



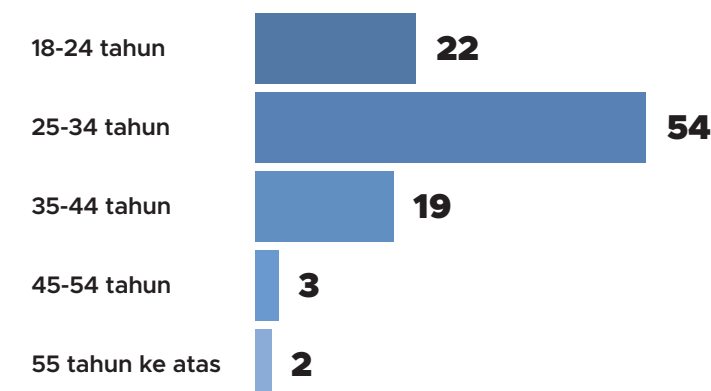
PENGIKUT



SUKA

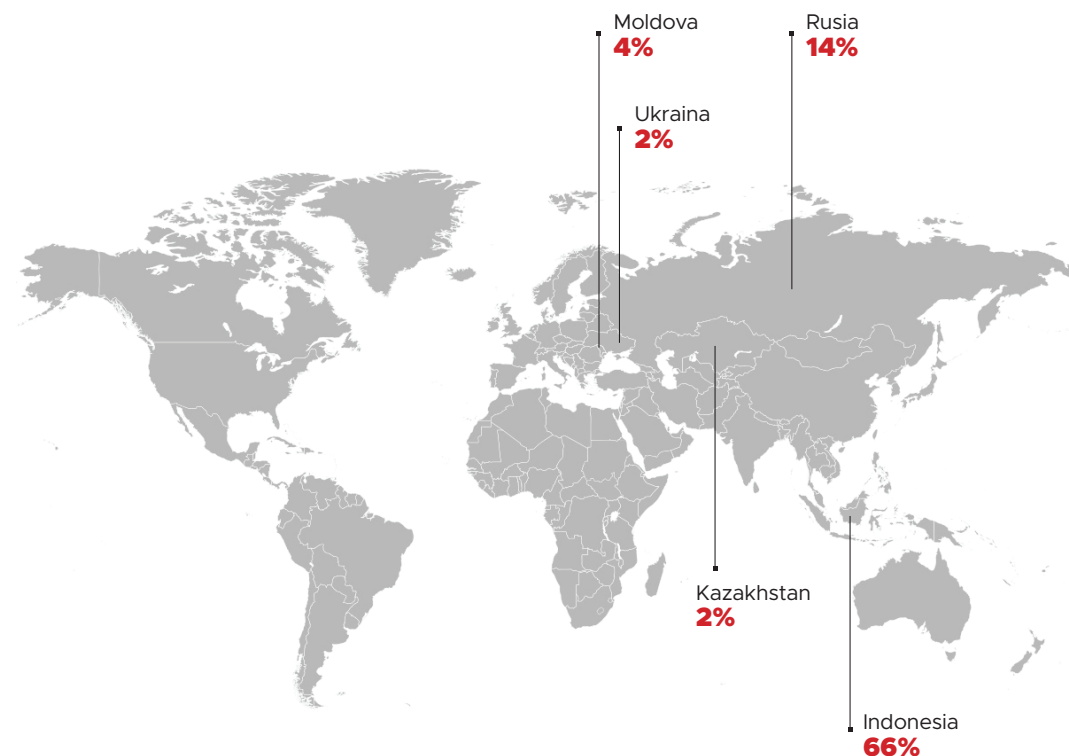


RENTANG USIA (%)



Pengikut TikTok Ombudsman didominasi oleh perempuan.

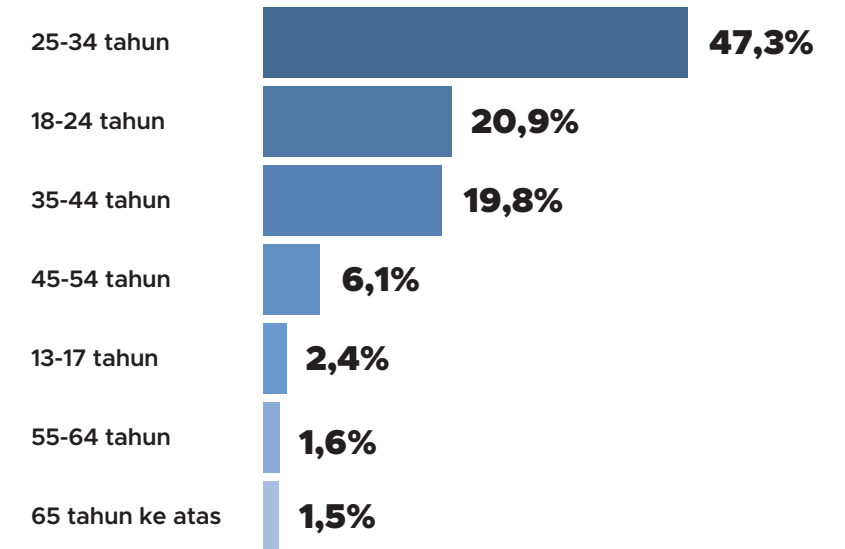
LOKASI PENGIKUT



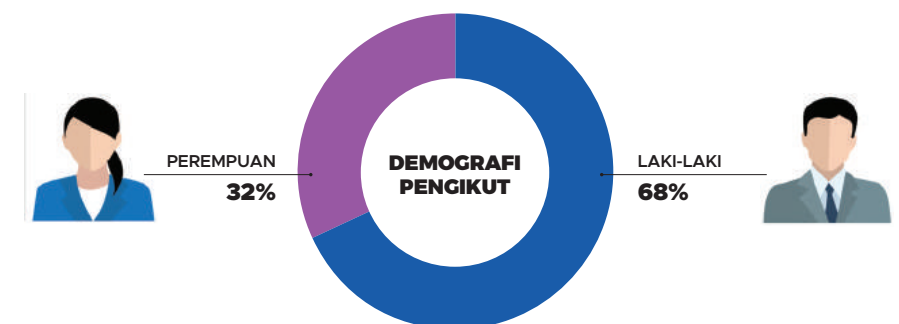
3. Peningkatan pengikut terbesar terjadi pada akun Twitter. Ini dapat diasumsikan bahwa perlakuan khusus pada akun media sosial ini yang memberikan pengaruh yaitu tweet interaktif di mana admin sangat aktif berinteraksi dengan pengikut di luar dari konten harian.



4. Persentase usia pengikut akun media sosial Ombudsman:



Jenis kelamin pengikut akun media sosial Ombudsman:

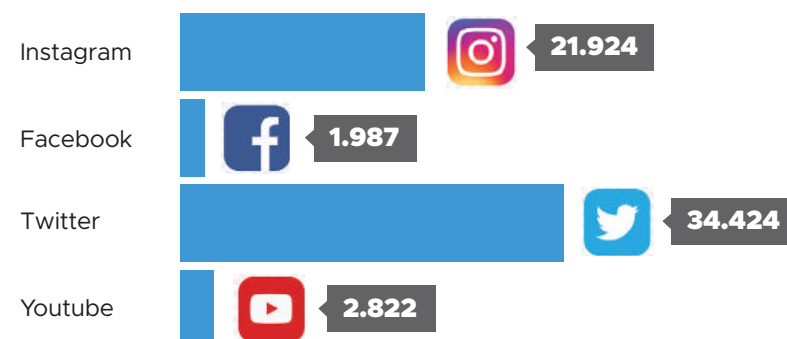


IKHTISAR

1. Pengikut akun media sosial Ombudsman meningkat sangat signifikan setiap bulannya.



2. Jumlah penambahan pengikut yang diperoleh pada 2022



6. Jam mengunggah terbaik di seluruh kanal media sosial adalah pukul 09.00, 12.00, 15.00, 18.00, dan 21.00 WIB.



7. Setiap bulan menaikkan iklan unggahan Ombudsman di akun Instagram dan Facebook, juga melakukan penempatan pemimpin opini kunci (KOL).

MEMASYARAKATKAN PERAN OMBUDSMAN RI

Temuan Hasil Pengawasan PPDB 2022



Ombudsman RI setiap tahun mengawasi penyelenggaraan Pendaftaran Peserta Didik Baru (PPDB) pada satuan pendidikan SD/MI, SMP/MTs, SMA/MA, dan SMA/MAK/MAPK, begitu pula pada tahun ajaran 2022/2023. Fokus pengawasan tahun ini pada adanya dugaan maladministrasi dalam implementasi tahapan PPDB yang meliputi pengumuman pendaftaran, pendaftaran, seleksi sesuai jalur pendaftaran (zonasi, afirmasi, kepindahan orang tua, dan jalur prestasi), pengumuman penetapan peserta didik baru, dan daftar ulang.

Anggota Ombudsman RI, Indraza Marzuki Rais, mengatakan bentuk pengawasannya antara lain dengan memantau langsung di lapangan, menindaklanjuti laporan masyarakat, baik melalui mekanisme reguler atau Reaksi Cepat Ombudsman (RCO), serta bertemu dengan para pemangku kepentingan di daerah seperti dinas pendidikan baik provinsi maupun kabupaten/kota dan Kanwil Kemenag.

“Sehingga, diharapkan melalui pengawasan ini Ombudsman RI dapat memberikan saran perbaikan kepada penyelenggara pelayanan publik baik di pusat dan daerah sebagai bentuk pencegahan terjadinya maladministrasi dalam PPDB,” ujar Indraza dalam konferensi pers secara hybrid di kantor Ombudsman RI, Jakarta Selatan, seperti dikutip dari siaran pers pada 25 Agustus 2022.

Di tahap pendaftaran, temuannya antara lain minimnya sosialisasi dan belum optimalnya penggunaan mekanisme daring dalam proses pendaftaran PPDB di Jawa Barat dan Maluku. Belum optimalnya sinkronisasi data peserta didik dengan Nomor Induk Siswa Nasional (NISN) di Riau. Juga kurangnya waktu pendaftaran PPDB seperti di Nusa Tenggara Timur, lambatnya proses verifikasi dokumen administrasi pendaftaran, ketidakjelasan tugas pokok panitia PPDB sekolah di Jawa Barat.

Pada tahap seleksi jalur zonasi, ditemukan belum optimalnya penetapan zonasi

seperti di Jawa Barat. Masih ditemukan perubahan administrasi kependudukan oleh calon peserta didik agar masuk kriteria zonasi, lambatnya proses verifikasi dokumen, belum optimalnya sistem PPDB yang menyebabkan data calon peserta didik hilang dari sistem.

Pada jalur afirmasi, Ombudsman menemukan salah satunya belum optimalnya sistem PPDB yang menyebabkan calon peserta didik terlempar dari jalur afirmasi seperti ditemukan di Jawa Tengah.

Pada tahap pengumuman penetapan peserta didik baru dan daftar ulang, ditemukan pungutan liar dengan dalih sumbangan di sejumlah daerah seperti Banten, NTB, Riau, NTT, Lampung, Jawa Barat, Bangka Belitung, dan Maluku. Adanya juga siswa titipan di Banten.

Adapun dalam Masa Pengenalan Lingkungan Sekolah (MPLS), ditemukan belum optimalnya pelaksanaan protokol kesehatan di sebagian besar sekolah yang dihadiri 100 persen peserta didik baru.

Ombudsman berharap data dan informasi yang disampaikan ini dapat dijadikan landasan dalam penyusunan kebijakan. ■

Update Publik Soal Kontroversi JHT dan Akses Pelayanan Publik JKN

Ombudsman menggelar diskusi publik dengan tema “Kontroversi JHT dan Akses Pelayanan Publik Jaminan Kesehatan Sosial (JKN)” secara daring pada 22 Februari 2022. Kegiatan ini diisi oleh Anggota Ombudsman Hery Susanto sebagai pemantik diskusi, Plt. Kepala Pemeriksa Laporan Keasistenan Utama VI Ombudsman Ahmad Sobirin sebagai pemapar, dan Ketua Jaminan Sosial Nasional Periode 2011-2015 Chazali Situmorang sebagai narasumber.

Diskusi publik yang dibuka oleh Anggota Ombudsman RI Robert Na Endi Jaweng ini dilakukan **untuk memberikan update publik mengenai dua isu utama yang sedang hangat dibicarakan yaitu lahirnya Permenaker Nomor 2 Tahun 2022 tentang Tata Cara dan Persyaratan Pembayaran Manfaat Jaminan Hari Tua dan Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 2022 tentang Optimalisasi Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional.**



Perwakilan Ombudsman Kalimantan Timur memberikan perhatian terhadap kedua isu tersebut. Masyarakat, terutama buruh, menolak poin soal membatasi pencairan **Jaminan Hari Tua (JHT)** saat usia mencapai 56 tahun karena dalam peraturan sebelumnya, Permenaker Nomor 19 Tahun 2015, tidak membatasi usia pembayaran klaim JHT bagi peserta yang berhenti dan terkena PHK. Penerapan Permenaker Nomor 2 Tahun 2022 dianggap tidak melindungi pekerja yang berhenti atau kehilangan pekerjaan sebelum usia 56 tahun.

Pemerintah mengatakan sudah menyiapkan program jaminan tambahan untuk menjawab kekhawatiran para pekerja itu, yaitu **Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP)**, di mana pekerja yang mengalami PHK bisa mendapatkan benefit berupa penghasilan selama enam bulan, pelatihan kerja, serta informasi mengenai lapangan pekerjaan sebelum mendapatkan pekerjaan pengganti. Hanya, JKP dirasa belum bisa merangkul semua pihak karena terbatas pada pekerja sektor formal. Untuk itu perlu perhatian pemerintah untuk merevisi peraturan tersebut.

Isu kedua adalah adanya **potensi pembatasan akses pelayanan publik terhadap masyarakat yang belum menjadi peserta Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS)**. Sebab, Inpres Nomor 1 Tahun 2022 mewajibkan masyarakat yang ingin mengakses atau mendapatkan pelayanan publik tertentu seperti pengurusan SIM, STNK, dan SKCK diwajibkan menjadi peserta JKN terlebih dahulu.

Hal ini berpotensi menghambat masyarakat untuk mendapatkan manfaat dari layanan publik. Sebaiknya penerapan aturan ini dapat dilakukan secara bertahap dengan memberikan fasilitas dan kemudahan kepada masyarakat yang belum menjadi peserta JKN agar setiap masyarakat dapat menerima manfaat layanan publik. ■

“Kami meminta pemerintah tidak buru-buru memberlakukan BPJS sebagai syarat pelayanan publik, sebelum tiga menteri yakni Menteri Dalam Negeri, Menteri Kesehatan, dan Menteri Sosial membereskan puluhan instruksi dalam Inpres Nomor 1/2022,” ujar Robert dalam acara Update Publik: BPJS Sebagai Syarat Mengakses Pelayanan Publik secara daring di Jakarta, Jumat, 11 Maret 2022.

Inpres Nomor 1/2022 menginstruksikan kepada Menteri Dalam Negeri antara lain menyinkronkan regulasi terkait dengan norma, standar, prosedur, dan kriteria pelayanan publik di daerah serta menugaskan gubernur dan bupati/wali kota untuk menyediakan sarana dan prasarana pada fasilitas pelayanan kesehatan.

Menteri Kesehatan diinstruksikan untuk menjamin ketersediaan obat dan alat kesehatan bagi peserta program Jaminan Kesehatan Nasional. Sedangkan Menteri Sosial diminta menetapkan perubahan data Penerima Bantuan Iuran (PBI) Jaminan Kesehatan seluruhnya berbasis Data Terpadu Kesejahteraan Sosial.

Ombudsman menilai ketiga menteri tersebut belum sepenuhnya menjalankan Inpres tersebut. Robert mengingatkan bahwa pelayanan publik merupakan hak masyarakat bahkan sebagian merupakan hak konstitusional masyarakat. “Jangan lupa bahwa di UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sudah ada standar pelayanan publik. Jika ada tambahan syarat seperti kepesertaan BPJS ini maka tidak bisa hanya melalui Inpres atau peraturan menteri, tetapi wajib diatur dalam UU atau setidaknya PP (Peraturan Pemerintah),” kata dia.

Robert khawatir apabila persyaratan mengakses pelayanan publik ini tidak dilakukan sesuai prosedur pembentukan kebijakan publik dengan melibatkan DPR dan masyarakat terdampak, maka di kemudian hari akan muncul persyaratan baru yang akan makin membebani masyarakat.

Ombudsman meminta pemerintah mencermati efektivitas dari pemberlakuan BPJS Kesehatan sebagai syarat akses pelayanan publik. Niat baik untuk meningkatkan prosentase jumlah kepesertaan BPJS Kesehatan, harus dilakukan dengan cara yang benar. Ombudsman mendorong pemerintah mengoptimalkan sosialisasi, edukasi, serta sinergi koordinasi terkait pelayanan BPJS Kesehatan. ■

Update Publik Soal BPJS sebagai Syarat Pelayanan Publik



Anggota Ombudsman Robert Na Endi Jaweng meminta **pemerintah tidak buru-buru dalam memberlakukan kepesertaan BPJS Kesehatan sebagai syarat mengakses pelayanan publik**. Menurut dia, pemerintah perlu mengoptimalkan pembenahan di internal terlebih dahulu sesuai Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 2022 tentang Optimalisasi Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional.

Ombudsman Mendorong Percepatan Pelaksanaan Kebijakan Ganti Rugi Pelayanan Publik

Ombudsman mendorong **percepatan pelaksanaan kebijakan ganti rugi pelayanan publik** sebagaimana ketentuan Pasal 42 ayat (4) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Sebab, **Peraturan Presiden (Perpres) mengenai mekanisme dan ketentuan pembayaran ganti rugi belum juga diterbitkan**.



Ketua Ombudsman Mokhammad Najih mengatakan mekanisme ganti rugi atas kerugian masyarakat yang diakibatkan oleh maladministrasi pelayanan publik ini adalah langkah perbaikan. **“Sehingga dapat menimbulkan efek jera bagi penyelenggara layanan yang terbukti melakukan maladministrasi dan menyebabkan kerugian masyarakat,”** ujarnya dalam *Focus Group Discussion* (FGD) tentang Rancangan Perpres Ganti Rugi Pelayanan Publik pada 20 April 2022 di Jakarta.

Najih mengusulkan, dalam rancangan Perpres, mekanisme dan ketentuan ganti rugi dibebankan kepada penyelenggara layanan yang terbukti menyebabkan kerugian masyarakat. Sehingga, selain menimbulkan efek jera, penyelenggara layanan publik dapat terus meningkatkan mutu layanan dan tidak melakukan tindakan maladministrasi. ■

Ombudsman Mendorong Percepatan Pelaksanaan Kebijakan Ganti Rugi Pelayanan Publik

Ombudsman mendorong **percepatan pelaksanaan kebijakan ganti rugi pelayanan publik** sebagaimana ketentuan Pasal 42 ayat (4) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Sebab, **Peraturan Presiden (Perpres) mengenai mekanisme dan ketentuan pembayaran ganti rugi belum juga diterbitkan.**

Ketua Ombudsman Mokhammad Najih mengatakan mekanisme ganti rugi atas kerugian masyarakat yang diakibatkan oleh maladministrasi pelayanan publik ini adalah langkah perbaikan. **“Sehingga dapat menimbulkan efek jera bagi penyelenggara layanan yang terbukti melakukan maladministrasi dan menyebabkan kerugian masyarakat,”** ujarnya dalam *Focus Group Discussion* (FGD) tentang Rancangan Perpres Ganti Rugi Pelayanan Publik pada 20 April 2022 di Jakarta.

Najih mengusulkan, dalam rancangan Perpres, mekanisme dan ketentuan ganti rugi dibebankan kepada penyelenggara layanan yang terbukti menyebabkan kerugian masyarakat. Sehingga, selain menimbulkan efek jera, penyelenggara layanan publik dapat terus meningkatkan mutu layanan dan tidak melakukan tindakan maladministrasi.



Anggota Ombudsman Johannes Widjantoro dalam kesempatan yang sama menyampaikan, sesuai dengan Pasal 50 ayat (5) UU Pelayanan Publik, Ombudsman diamanatkan untuk dapat melakukan mediasi, konsiliasi, dan adjudikasi khusus dalam hal penyelesaian ganti rugi. Ombudsman telah menerbitkan Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2018 tentang Mekanisme dan Tata Cara Adjudikasi Khusus.

Ia menekankan ganti rugi merupakan respons penyedia layanan terhadap pengaduan pelanggan akibat kegagalan pelayanan atau layanan yang cacat sebagai upaya pemulihan layanan. Penanganan pengaduan secara efektif dan pemenuhan hak ganti rugi merupakan fitur tata pemerintahan yang baik dan pelayanan publik yang efektif.

“Ganti rugi pelayanan publik membuat kesan pada pengguna layanan bahwa pihak penyelenggara memandang serius keluhannya. Sebaliknya, bagi penyelenggara layanan, ganti rugi dapat menjadi sinyal untuk perbaikan pelayanan atau memastikan kembali tingkat kualitas layanannya,” ujar Johannes.

Sebagai tindak lanjut, Pimpinan Ombudsman akan melakukan pertemuan dengan Menteri Koordinator Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan untuk membahas rancangan Perpres Ganti Rugi. ■

Diskusi dan Permintaan Keterangan Narasumber Mahkamah Agung

Ombudsman **sedang menyelesaikan laporan masyarakat perihal belum dilaksanakannya putusan pengadilan yang telah berkekuatan hukum tetap oleh Kementerian Keuangan.** Ombudsman telah memeriksa laporan itu dalam Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) dan telah diminta melalui tindakan korektif agar Kementerian Keuangan melaksanakan putusan pengadilan, tetapi hingga saat ini belum terlaksana.

Permasalahan tersebut meliputi enam LAHP mengenai **penundaan berlarut oleh Kementerian Keuangan serta Kepala Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang (KKPKNL) Palembang** terhadap putusan perkara di pengadilan, baik pengadilan negeri maupun pengadilan tata usaha negara.



Ombudsman telah berupaya melakukan resolusi dan monitoring terhadap pelaksanaan putusan pengadilan tersebut melalui beberapa kegiatan, antara lain berkoordinasi dengan jajaran Kementerian Keuangan beberapa kali sejak 2019, tetapi tidak terdapat kejelasan pelaksanaan putusan pengadilan tersebut.

Ombudsman juga meminta keterangan tertulis pada Juli 2020, yang ditanggapi oleh Kementerian Keuangan (Vide Surat Nomor S-10/WKM.1/2020 tertanggal 24 Juli 2020), antara lain menyampaikan bahwa Kementerian Keuangan berpedoman pada aturan perundang-undangan dalam rangka memenuhi asas pengelolaan keuangan negara dan untuk kehati-hatian beban pengeluaran negara.

Beberapa kali Ombudsman mengadakan pertemuan secara daring dengan jajaran Kementerian Keuangan, tetapi belum terdapat pelaksanaan putusan itu. **Pimpinan Ombudsman juga bertemu langsung untuk berkoordinasi dengan jajaran Kementerian Keuangan pada 2020, tetapi belum dilaksanakan.**

Ombudsman telah **berkoordinasi dan berdiskusi dengan narasumber dari Mahkamah Agung** pada 15 Juni 2022 mengenai belum dilaksanakannya putusan pengadilan oleh Kementerian Keuangan. Kegiatan itu bertujuan memperoleh pemahaman mengenai proses pelaksanaan putusan pengadilan yang telah berkekuatan hukum tetap, koordinasi mengenai tanggung jawab pihak yang “kalah” dalam pelaksanaan putusan pengadilan yang telah berkekuatan hukum tetap, serta memperoleh masukan tentang penyelesaian laporan masyarakat terkait dengan pelaksanaan putusan pengadilan yang telah berkekuatan hukum tetap yang diterima Ombudsman.

Diskusi melibatkan narasumber dari MA dan para anggota, kepala perwakilan, asisten, dan pegawai Ombudsman. ■

Webinar dan Pelatihan Pelayanan Publik kepada Penyandang Disabilitas

Ombudsman bekerja sama dengan Kedutaan Besar Denmark, Danish Parliamentary Ombudsman (DPO), dan Danish Handicap Forboud (DHF) menggelar **webinar pemenuhan pelayanan publik terhadap penyandang disabilitas**, khususnya disabilitas fisik dan sensorik, di Hotel Aston, Bogor, pada 15 Juni 2022. Kegiatan ini diselenggarakan sebagai salah satu upaya mendorong pemberian pelayanan yang optimal bagi penyandang disabilitas.

Anggota Ombudsman Indraza Marzuki Rais dalam sambutannya menyampaikan bahwa penyelenggaraan administrasi dan pelayanan publik yang baik bagi masyarakat, terutama penyandang disabilitas, penting untuk diwujudkan dalam rangka **memberikan kesamaan hak dan kesempatan bagi penyandang disabilitas untuk memperoleh kehidupan yang sejahtera, mandiri, dan tanpa diskriminasi.**

“Kegiatan webinar ini sebagai pengantar kegiatan Pelatihan Pelayanan Kepada Penyandang Disabilitas, serta merupakan salah satu komitmen Ombudsman RI dalam mendukung Global Disability Summit (GDS),” ujar Indraza.

Anggota Ombudsman Johannes Widijantoro dalam paparannya sebagai narasumber mengatakan beberapa komitmen Ombudsman dalam mendukung GDS yaitu menciptakan lingkungan pelayanan publik yang bebas dari diskriminasi dan menjamin terpenuhinya hak-hak penyandang disabilitas lintas sektor pelayanan publik. Ombudsman juga **mendorong kementerian/lembaga/pemda memiliki rencana aksi nyata dan mengikutsertakan Organisasi Perangkat Daerah dalam pemenuhan hak penyandang disabilitas.**

Johanes menyampaikan beberapa hal yang akan dilakukan Ombudsman, di antaranya penguatan kapasitas dan keterampilan Insan Ombudsman terkait dengan isu



disabilitas, penguatan kepekaan penyelenggara pelayanan publik terhadap isu disabilitas, menguatkan pengawasan yang lebih kolaboratif bersama pegiat dan organisasi penyandang disabilitas, mengoptimalkan inisiatif/prakarsa untuk melakukan investigasi, membuka komunikasi dan koordinasi dengan organisasi penyandang disabilitas untuk meningkatkan pemahaman perihal keterkaitan isu disabilitas dalam pelayanan publik.

Turut hadir sebagai narasumber yaitu perwakilan Danish Parliamentary Ombudsman Klavs Kinnerup Hede, perwakilan Dansk Handicap Forbund Ulla Trojmer, perwakilan penyandang disabilitas Eka Setiawan, perwakilan Pusat Studi Hukum dan Kebijakan Fajar Nursyamsi, serta para penyandang disabilitas dari Himpunan Wanita Disabilitas Indonesia. ■

Temuan Potensi Maladministrasi dalam Proses Peralihan Pegawai BRIN

Ombudsman mempublikasikan sejumlah **temuan dugaan maladministrasi dalam proses integrasi dan peralihan pegawai pada Badan Riset dan Inovasi Nasional (BRIN)**. Ombudsman juga telah menyampaikan beberapa tindakan korektif kepada Kepala BRIN dan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Menteri PAN RB).

Anggota Ombudsman Robert Na Endi Jaweng mengatakan, pada 4 Februari 2022, pihaknya menerima laporan dari Perhimpunan Periset Indonesia yang terdampak. “Selain itu juga ada individu-individu yang melaporkan hal yang sama sehingga **Ombudsman bergerak melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terkait proses peralihan pegawai pada BRIN ini**,” ujarnya pada konferensi pers di Kantor Ombudsman, Jakarta Selatan, 30 Juni 2022.



Temuan Ombudsman dalam hal ini mencakup **proses peralihan pegawai, peralihan aset, dan kesejahteraan pegawai**. Pada proses peralihan pegawai, Ombudsman menemukan adanya penyimpangan prosedur oleh BRIN, karena peralihan pegawai merupakan amanat undang-undang yang seharusnya merupakan kewenangan Kementerian PAN RB.

Berdasarkan hasil investigasi, **BRIN tidak siap dalam menerima peralihan pegawai**. Terbukti dengan banyaknya peneliti yang tidak dapat melaksanakan penelitian karena terkendala aset, struktur organisasi, dan anggaran.

Pada proses peralihan aset, Ombudsman menemukan kementerian atau lembaga langsung berkoordinasi dengan BRIN dan tidak melalui koordinasi kelembagaan dengan Kementerian Keuangan. Kesejahteraan pegawai juga terdampak karena BRIN tidak optimal melayani hak administrasi kepegawaian terhadap pegawai yang sedang berproses naik golongan atau jabatan.

Untuk itu, **Ombudsman memberikan sejumlah tindakan korektif kepada Kepala BRIN dan Menteri PAN RB yang wajib ditindaklanjuti dalam waktu 30 hari ke depan**. Robert menyampaikan kepada Kepala BRIN agar mem-

buat kebijakan dan peraturan soal proses peralihan pegawai dan aset. Kepala BRIN juga diminta berkoordinasi dengan Kementerian PAN RB dan BKN dalam proses peralihan dan pendataan pegawai ke BRIN serta memastikan hak administratif dan hak normatif pegawai dapat diberikan.

Ombudsman meminta Menteri PAN RB segera berkoordinasi dengan kementerian dan lembaga yang terdapat pegawai dengan fungsi penelitian, pengembangan, pengkajian, dan penerapan (Litbangjirab) untuk dialihkan ke BRIN. Robert juga menyampaikan agar Menteri PAN RB membuat kebijakan dan mekanisme untuk memastikan perlindungan terhadap hak normatif pegawai. ■

Penyerahan Penilaian Kepatuhan 2022

Sebagai bentuk inovasi pengawasan pelayanan publik, pada 2022 Ombudsman **menyempurnakan penilaian kepatuhan penyelenggara pelayanan publik**. Penilaian diperluas kepada pengukuran kompetensi penyelenggara, pemenuhan sarana dan prasarana, standar pelayanan, serta pengelolaan pengaduan. Sebelumnya, penilaian hanya melihat pemenuhan standar pelayanan secara tangible (ketampakan fisik) pada unit penyelenggara layanan.

Dengan demikian, penilaian diharapkan dapat menjadi lebih komprehensif dalam menakar mutu pelayanan publik yang dicermati dalam dimensi *input* dan proses (*service manufacturing*) hingga *output* dan dampak (*impactful public service*).



Penilaian kepatuhan dilakukan dengan tujuan antara lain mendorong pemerintah pusat dan pemerintah daerah meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penilaian dilakukan pada minggu kedua Agustus hingga minggu kedua November.

Lokus penilaian kepatuhan 2022 dibatasi pada **25 kementerian, 14 lembaga, 34 pemerintah provinsi, 98 pemerintah kota, dan 415 pemerintah kabupaten**. Penilaian dilakukan pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) kota dan kabupaten, serta unit pelayanan Polres dan Kantor Pertanahan untuk instansi

vertikal.

Di tingkat kementerian, dari 25 kementerian yang dinilai, **12 kementerian masuk zona hijau kategori A** atau kualitas tertinggi, 9 kementerian di zona hijau kategori B (kualitas tinggi), dan **4 kementerian di zona kuning kategori C** (kualitas sedang). Di tingkat lembaga, dari 14 lembaga, **3 lembaga meraih zona hijau kategori A**, 6 lembaga masuk zona hijau kategori B, dan **5 lembaga di zona kuning kategori C**.

Penilaian di tingkat pemerintah provinsi (34) menghasilkan **8 provinsi masuk zona hijau kategori A**, 11 provinsi di zona hijau kategori B, 13 provinsi zona kuning kategori C, dan **2 provinsi berada di zona merah kategori D** (kualitas rendah).

Dari 98 kota yang dinilai, **20 kota masuk zona hijau kategori A**, 33 kota di zona hijau kategori B, 44 kota masuk zona kuning kategori C, dan **3 kota zona merah kategori D**.

Adapun di tingkat kabupaten, dari 415 yang dinilai, **52 kabupaten di zona hijau kategori A**, 118 zona hijau kategori B, 186 zona kuning kategori C, dan **59 zona merah kategori C**.

Atas hasil penilaian kepatuhan 2022, Ombudsman memberikan saran perbaikan kebijakan dan tata kelola bagi penguatan sistem layanan publik dan pencegahan mal-administrasi. ■

Diskusi Publik Tata Kelola Distribusi BBM dalam Perspektif Pelayanan Publik



Pemerintah berencana merevisi **Peraturan Presiden Nomor 191 Tahun 2014 Tentang Penyediaan, Pendistribusian dan Harga Jual Eceran Bahan Bakar Minyak**. Revisi itu rencananya akan diterbitkan pada awal Agustus 2022, tetapi hingga kini belum juga diterbitkan. Peraturan itu membatasi penggunaan pertalite dan solar bagi kendaraan jenis tertentu yang akan mengatur tentang alokasi dan distribusi BBM bersubsidi.

Pertamina bekerja sama dengan *Elangnews.com* dan Pengurus Wilayah Lembaga Penanggulangan Bencana dan Perubahan Iklim Nahdlatul Ulama Maluku Utara me-

nyelenggarakan sosialisasi melalui diskusi publik bertajuk “Tata Kelola Distribusi BBM dalam Perspektif Pelayanan Publik” di Aula Kantor Wali Kota Ternate, Maluku Utara, 4 Agustus 2022.

Diskusi menghadirkan antara lain Anggota Ombudsman Hery Susanto, Kepala Ombudsman Maluku Utara, Wali Kota Ternate M. Tauhid Soleman, dan Edi Mangun dari Divisi Komunikasi dan Informasi Regional PT Pertamina Papua Maluku.

Hery mengatakan pemerintah dan DPR mesti segera merampungkan Undang-Undang Energi Baru dan Terbarukan. “Menurut pengamatan Ombudsman RI, keberadaan UU tersebut nantinya bisa menjadi solusi bagi kebutuhan energi publik di kemudian hari. Apalagi perlahan kecenderungan subsidi BBM akan terus direduksi pemerintah sebab semakin menggerus APBN,” kata dia.

Perihal inovasi aplikasi *MyPertamina*, Hery menuturkan implementasi aplikasi itu sebagai sarana pendataan distribusi BBM bersubsidi jenis pertalite dan solar harus memenuhi standar minimal pelayanan publik. Harus ada sosialisasi, konsultasi, edukasi kepada masyarakat karena kebanyakan pengguna BBM bersubsidi belum mengetahui program tersebut.

Wali Kota Ternate M Tauhid Soleman dalam sambutannya menyampaikan, jika pemerintah pusat membatasi bahkan mencabut subsidi BBM, masyarakat di daerah hanya bisa menerimanya. “Namun kami selaku *stakeholder* di daerah (Pemda) agar diberi ruang mencari alternatif untuk ketersediaan BBM,” ujarnya.

Mengenai kondisi distribusi BBM di regional Papua dan Maluku Utara, Edy Mangun mengakui masih ada oknum masyarakat yang berperilaku seperti mafia BBM. “Biasanya mereka membajak BBM subsidi dengan membeli dengan harga murah lalu menjualnya cukup tinggi di harga sedikit saja bedanya dengan harga industri,” kata dia.

Namun Edy mengungkapkan temuan-temuan tersebut sudah sering dilaporkan ke pihak berwajib tetapi penanganannya lamban dan dengan sanksi hukum yang ringan. ■

Diskusi Publik Peningkatan Kualitas Produk Layanan Telekomunikasi dan Perlindungan Keamanan Data Pelanggan oleh PT Telkom



Ombudsman menyoroti **dua isu sentral** perihal keluhan layanan Indihome dan isu kebocoran data *browsing history* yang diduga menggunakan metode *tracking* pada para pengguna layanan Indihome.

Anggota Ombudsman Jemsly Hutabarat mengatakan, sejak 2018 hingga Agustus 2022, Ombudsman telah menerima **313 laporan berkaitan dengan pelayanan telekomunikasi dan informasi yang diselenggarakan oleh PT Telkom Indonesia**, termasuk layanan Indihome. Tercatat laporan tertinggi diterima pada 2020 dengan jumlah 153 laporan, 148 di antaranya pengaduan layanan Indihome.

“Maladministrasi yang terjadi dalam laporan tersebut adalah 41 persen penundaan berlarut, 21 persen penyimpangan prosedur, 15 persen tidak memberikan pelayanan, 12 persen tidak kompeten dari SDM yang melayani, 10 persen penyalahgunaan wewenang, dan 1 persen tidak patut,” kata Jemsly dalam diskusi publik bertema “Peningkatan Kualitas Produk Layanan Telekomunikasi dan Perlindungan Keamanan Data Pelanggan oleh PT Telkom Indonesia” secara hybrid di Kantor Ombudsman RI, Jakarta Selatan, 30 Agustus 2022.

Menanggapi hal tersebut, Vice President of Network/IT Strategy, Technology, & Architecture PT Telkom Indonesia, Rizal Akbar, menuturkan pihaknya sangat serius dalam melindungi data para pengguna layanan Indihome. Ia menjelaskan penyimpanan *browsing history* data pelanggan sudah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi dan Pasal 16 Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi bahwa penyelenggara jasa komunikasi wajib mencatat atau merekam secara rinci pemakaian jasa telekomunikasi yang digunakan oleh pengguna telekomunikasi dan menyimpan sekurang-kurangnya tiga bulan. ■

Seminar dan Peluncuran Laporan Hasil Kajian Kebencanaan

Hasil kajian Ombudsman perihal **pengawasan pelayanan publik dalam penyelenggaraan penanggulangan bencana menunjukkan sejumlah permasalahan pada tahap prabencana dan tanggap darurat**. Dalam kajian ini, Ombudsman memberikan saran kepada Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan (PMK), Badan Nasional Penanggulangan Bencana, Kementerian Dalam Negeri, dan pemerintah daerah dalam upaya meningkatkan penyelenggaraan penanggulangan bencana.

Dalam sambutannya pada Seminar dan *Launching* Laporan Hasil Kajian Kebencanaan Pengawasan Pelayanan Publik dalam Penyelenggaraan Penanggulangan Bencana di Jakarta, Kamis, 29 September 2022, Ketua Ombudsman Mokhammad Najih mengatakan, berdasarkan hasil permintaan informasi dan turun langsung ke beberapa wilayah, Ombudsman menemukan beberapa hal yang memerlukan perhatian khusus.

Pada tahap prabencana, kata dia, Ombudsman menemukan permasalahan di antaranya **prosedur pemberian bantuan yang belum jelas aturan pelaksanaannya di daerah, sarana dan prasarana penanganan bencana yang tidak layak, serta kurangnya jumlah *early warning system***. Pada tahap tanggap darurat, Ombudsman menemukan belum terintegrasinya data masyarakat terdampak bencana yang dimiliki BPBD dengan instansi lainnya, proses birokrasi yang panjang dalam penentuan status bencana, hingga minimnya sarana dan prasarana atau peralatan untuk mendistribusikan logistik.

Anggota Ombudsman Johannes Widijantoro menuturkan kajian ini merupakan bentuk pencegahan maladministrasi. Menurut dia, **terdapat cukup banyak permasalahan pelayanan publik dalam penanggulangan bencana, khususnya pada masyarakat rentan**.



Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi KU II Ombudsman, Febrityas, menyampaikan sejumlah saran. **Menko PMK disarankan berkoordinasi dengan Bappenas dan Kementerian Keuangan untuk mengalokasikan dana yang memadai untuk kebencanaan**. Menko PMK disarankan berkoordinasi dengan BNPB untuk meningkatkan integrasi program prabencana. Kepala BNPB disarankan mengembangkan kajian dan evaluasi perihal kendala penanggulangan bencana.

Ombudsman juga menyarankan **Mendagri mendorong kepala daerah mengalokasikan anggaran minimal 1 persen atau proporsional dari APBD untuk penanggulangan bencana**. Kepala daerah disarankan menginstruksikan dan memastikan BPBD melakukan Penyusunan Rencana Kebutuhan Anggaran Penanggulangan Bencana yang proporsional, khususnya dalam pelaksanaan kegiatan prabencana. Kemudian menyusun dan melaksanakan program prabencana yang berkelanjutan dan terukur guna memaksimalkan fungsi pencegahan. ■

Diskusi Publik Proses Pengangkatan Penjabat Kepala Daerah

Ombudsman menyelenggarakan diskusi publik bertema “Penjabat Kepala Daerah: Kebijakan Pengangkatan dan Implikasi bagi Tata Kelola Pemerintahan Daerah” pada 6 Oktober 2022 secara hybrid di Kantor Ombudsman, Jakarta. Kegiatan itu sebagai **bentuk tanggung jawab Ombudsman kepada publik dalam menindaklanjuti Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) dan Tindakan Korektif kepada Kementerian Dalam Negeri** pada 19 Juli 2022.

Anggota Ombudsman Robert Na Endi Jaweng dalam pengantarnya menyampaikan **Ombudsman telah memeriksa seluruh proses pengangkatan penjabat kepala daerah dan menemukan praktik maladministrasi serta menyampaikan tindakan korektif kepada Mendagri.**



“Yang dilihat oleh Ombudsman RI bukan hanya pada titik awal saat pengangkatan, melainkan menyeluruh saat penjabat berada di dalam masa jabatan (menjabat), yakni terkait lingkup efektivitas pelayanan, batasan kewenangan/otoritas dan evaluasi kinerja, hingga pada putusan penjabat akan diperpanjang atau diberhentikan setelah masa kerja satu tahun. Rantai proses inilah yang akan dilihat pada diskusi ini,” ujar Robert.

Asisten Ombudsman Bellinda Dewanty menyebutkan **pengangkatan penjabat kepala daerah dilakukan di 27 daerah pada 2022 dan 170 daerah pada 2023.** Oleh karena itu, pemerintah perlu bekerja cepat merumuskan kebijakan sebagai pedoman dalam pengangkatan penjabat kepala daerah.

Tenaga Ahli Utama Kedeputan V Kantor Staf Presiden, Sigit Pamungkas, mengatakan saat ini yang menjadi pedoman pengangkatan adalah permendagri. “Namun kami telah mencatat saran Ombudsman RI untuk perumusan Peraturan Presiden terkait penjabat kepala daerah untuk disampaikan kepada Presiden,” kata Sigit.

Ombudsman menemukan **tiga praktik maladministrasi dalam proses pengangkatan penjabat kepala daerah.** Pertama, Mendagri terbukti menunda secara berlarut dalam memberikan tanggapan atas permohonan informasi dan

keberatan pelapor. Kedua, Mendagri terbukti melakukan penyimpangan prosedur dalam pengangkatannya. Ketiga, Mendagri terbukti mengabaikan kewajiban hukum atas putusan Mahkamah Konstitusi.

Ada **tiga tindakan korektif yang telah disampaikan kepada Mendagri.** Pertama, menindaklanjuti surat pengaduan dan substansi keberatan dari pihak pelapor. Kedua, meninjau kembali pengangkatan penjabat kepala daerah dari unsur prajurit TNI aktif. Ketiga, menyiapkan naskah usulan pembentukan peraturan pemerintah perihal proses pengangkatan, lingkup kewenangan, evaluasi kinerja, hingga pemberhentian penjabat kepala daerah. ■

Webinar Efektivitas Implementasi Metode Propartif dalam Penanganan Pengaduan

Ombudsman adalah lembaga yang sangat strategis dalam menjembatani setiap keluhan kesah masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga diperlukan sarana yang memadai untuk dapat menerima keluhan dari masyarakat. Inilah yang menjadi dasar Ombudsman menerapkan **metode Pendekatan Progresif dan Partisipatif (Propartif) dalam menerima dan menangani laporan dari masyarakat.**

“Masyarakat yang kita layani merupakan masyarakat yang heterogen, banyak masyarakat yang tidak dapat menyampaikan keluhan, maka diperlukan keterampilan yang memadai yang dapat memfasilitasi kebutuhan masyarakat terutama yang memerlukan bantuan,” kata Anggota Ombudsman Johannes Widijantoro saat menjadi narasumber webinar “Efektivitas Implementasi Metode Propartif dalam Penanganan Pengaduan di Ombudsman RI” pada 6 Desember 2022.



Johanes menyebutkan Ombudsman sangat berkepentingan untuk menyebarluaskan atau mendesiminasikan metode Propartif sebagai pendekatan yang harus dikuasai seluruh penyelenggara pelayanan publik. Menurut dia, **manfaat metode Propartif adalah setiap orang ditempatkan pada proporsi yang tepat tanpa hambatan dalam penyampaian laporan.** Metode ini juga dapat memperbaiki sistem penyelenggara pelayanan publik.

Pada kesempatan yang sama, Direktur Hubungan Internasional Ombudsman Belanda, Stephan Sjouke, mengatakan metode Propartif di Belanda diperkenalkan pada 2010. **Metode ini dibuat untuk mengubah metode pendekatan antara pemerintah dan masyarakat agar dapat menyelesaikan masalah dengan teknik dialog yang baik** sehingga pemerintah dan masyarakat dapat saling memahami.

“Pendekatan Propartif memberikan kemudahan dalam berdialog dengan masyarakat, mengubah sudut pandang pemerintah dan masyarakat untuk saling memahami permasalahan dan kebutuhan serta membuat solusi yang tepat,” ujar Stephan.

Hal lain disampaikan oleh konsultan Center for International Legal Cooperation (CILC) Vidia Darmawi. Berdasarkan survei yang telah dilakukan, lebih dari 20 persen pengaduan di Ombudsman, baik pusat maupun perwakilan, diselesaikan dengan permintaan klarifikasi melalui surat diikuti dengan penerbitan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP).

“Namun berdasarkan hasil survei ini ada beberapa responden yang melalui seluruh proses penyelesaian laporan, hal ini menggambarkan bahwa Ombudsman RI sudah melaksanakan tugasnya sesuai dengan prosedur dan tahapan penyelesaian laporan,” kata Vidia. ■



Bincang Media

Anggota Ombudsman Robert Na Endi Jaweng menyampaikan ringkasan penangan laporan dan pencegahan di Keasistenan Utama VI sepanjang 2022 dalam acara **Bincang Media di Metropole, Jakarta Pusat, 19 Desember 2022**. Ini adalah pertemuan pertama dengan rekan media dan dihadiri 27 media arus utama. Ombudsman juga menyampaikan proyeksi isu strategis 2023 pada sektor kepegawaian, ketenagakerjaan, kesehatan, dan jaminan sosial.

“Sepanjang 2022, Keasistenan Utama VI sudah menyelesaikan 159 laporan masyarakat. Mudah-mudahan tahun 2023 bisa dituntaskan,” ujar Robert.

Robert mengatakan isu strategis yang ditangani Keasistenan Utama VI sepanjang 2022 berkaitan dengan bidang kepegawaian, di antaranya hasil pengawasan Seleksi CASN (CPNS dan CPPK Guru), status kepegawaian Badan Riset dan Inovasi Nasional (BRIN), pengangkatan pejabat kepala daerah, dan tata kelola tenaga honorer.

Isu prioritas pada substansi kepegawaian adalah wacana tenaga honorer menjadi PNS 2023. Hal ini meliputi bagaimana pendataan tenaga honorer, proses tenaga honorer menjadi PNS, dan opsi tenaga honorer menjadi tenaga alih daya (*outsourcing*).

Robert menyebutkan yang menjadi **isu prioritas pada substansi ketenagakerjaan pada 2023 adalah isu tenaga kerja pada perusahaan rintisan (*startup*)**, pendataan tenaga kerja yang terkena **PHK**, serta penyediaan lapangan kerja untuk tenaga kerja yang terkena PHK. Ombudsman akan menyoroti instrumen apa saja yang sudah diterbitkan.

Di bidang kesehatan, pada 2022 Ombudsman telah melakukan pengawasan mengenai **penanganan kasus gagal ginjal akut pada anak**. Robert menjelaskan Ombudsman menindaklanjuti dengan investigasi atas prakarsa sendiri dengan kesimpulan adanya **maladministrasi berupa penyimpangan prosedur dan tidak kompetennya Menteri Kesehatan dalam penanggulangan gagal ginjal akut pada anak dan maladministrasi oleh BPOM dalam pengawasan obat sirop**. Adapun yang menjadi isu prioritas pada substansi kesehatan pada 2023 adalah perihal transformasi kesehatan.

Di bidang jaminan sosial, isu strategis yang telah dilaksanakan pada 2022 di antaranya investigasi atas prakarsa sendiri dugaan maladministrasi, yakni ditemukan **inkompetensi dalam pelayanan kepesertaan dan penjaminan sosial oleh BPJS Ketenagakerjaan, peralihan kepesertaan BPJS Kesehatan, dan BPJS sebagai syarat mengakses pelayanan publik**. Isu prioritas pada substansi jaminan sosial pada 2023 di antaranya mendorong pemerintah daerah mengalokasikan anggaran perlindungan jaminan sosial kepada pekerja informal. ■

BAB 7

PENJAMINAN MUTU

Ombudsman Republik Indonesia dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik oleh negara, juga mendapat pengawasan baik secara eksternal maupun internal. Dari eksternal, kinerja Ombudsman di antaranya diawasi oleh DPR dan masyarakat. Sedangkan secara internal, pengawasan dilakukan salah satunya oleh tim Penjaminan Mutu, yang dilaksanakan oleh Keasistenan Utama Manajemen Mutu (KUMM).

Tim ini bertugas mengevaluasi kepatuhan Ombudsman dalam menjalankan pengawasan pelayanan publik untuk memastikan bahwa sistem, proses, prosedur, dan sumber daya sesuai dengan standar, harapan, atau rencana yang ditetapkan. Itu semua dimaksudkan

untuk memberi keyakinan bahwa seluruh aspek pelaksanaan tugas dan fungsi menghasilkan produk dan jasa pelayanan sesuai standar mutu dan peraturan yang berlaku.

KUMM melakukan pemeriksaan aduan masyarakat terkait kegiatan penyelesaian laporan dan pencegahan maladministrasi melalui mekanisme *whistleblowing system* (WBS). Di samping itu, juga melakukan penjaminan mutu terhadap kegiatan penyelesaian laporan dan juga pencegahan maladministrasi serta melaksanakan tugas lain yang diamanatkan oleh pimpinan.

Pengaduan internal yang diterima oleh KUMM sampai dengan 31 Desember 2022 sebanyak 91 aduan dan dapat diselesaikan sebanyak 83 aduan dengan rata-rata lama waktu penyelesaian selama 49,14 hari. ■

TARGET DAN JUMLAH ADUAN KEPADA KUMM 2022

Target Maksimal Aduan Masyarakat

2,60% (216)

Jumlah Aduan Masyarakat

1,09% (91)

JENIS DAN STATUS ADUAN

Aduan Laporan Masyarakat atas Status Ditutup/Produk Telah Terbit

53

38

Aduan Laporan Masyarakat Status Diproses

Penyelesaian Aduan Laporan Masyarakat Status Ditutup/Produk Telah Terbit

47

36

Penyelesaian Aduan Laporan Masyarakat Status Dalam Proses

JUMLAH ADUAN MASYARAKAT PER PERWAKILAN/KEASISTENAN

No	Perwakilan/Keasistenan Substansi	Jenis Aduan		Jumlah
		LM Status Tutup/ Produk Telah Terbit	LM Status Proses	
1	Sumatera Utara	8	5	13
2	Jakarta Raya	8	3	11
3	Jawa Timur	3	4	7
4	Keasistenan Utama Resolusi dan Monitoring	1	5	6
5	Banten	1	3	4
6	Jawa Barat	2	2	4
7	Nusa Tenggara Timur	3	1	4
8	Sumatera Selatan	3	1	4
9	Keasistenan Utama V	3	0	3
10	Bali	2	1	3
11	Keasistenan Utama IV	2	0	2
12	Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat	1	1	2
13	Aceh	2	0	2
14	Jawa Tengah	1	1	2

ADUAN MASYARAKAT 2022

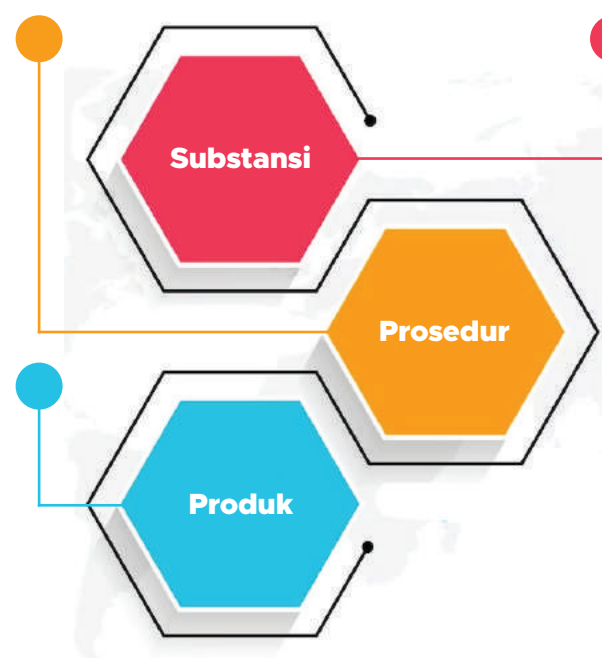
SEPANJANG 2022, Ombudsman menerima 8.292 laporan masyarakat. Ombudsman menargetkan penyelesaian sebaik-baiknya atas laporan tersebut, yang dicirikan oleh sedikitnya aduan pelapor kepada KUMM atas kinerja Ombudsman dalam menyelesaikan laporan mereka.

15	Kalimantan Barat	1	1	2
16	Kalimantan Tengah	1	1	2
17	Kalimantan Utara	2	0	2
18	Maluku	2	0	2
19	Sulawesi Tenggara	1	1	2
20	Sulawesi Utara	0	2	2
21	D.I. Yogyakarta	0	2	2
22	Keasistenan Utama III	0	1	1
23	Keasistenan Utama VI	0	1	1
24	Jambi	0	1	1
25	Kepulauan Riau	1	0	1
26	Maluku Utara	1	0	1
27	Papua	1	0	1
28	Riau	1	0	1
29	Sulawesi Barat	0	1	1
30	Sulawesi Selatan	1	0	1
31	Sumatera Barat	1	0	1
32	Keasistenan Utama I	0	0	0
33	Keasistenan Utama II	0	0	0
34	Keasistenan Utama VII	0	0	0
35	Bangka Belitung	0	0	0
36	Bengkulu	0	0	0
37	Gorontalo	0	0	0
38	Kalimantan Selatan	0	0	0
39	Kalimantan Timur	0	0	0
40	Lampung	0	0	0
41	Nusa Tenggara Barat	0	0	0
42	Papua Barat	0	0	0
43	Sulawesi Tengah	0	0	0
Total		53	38	91

MASALAH YANG DIADUKAN

- 1. Waktu Penyelesaian Laporan yang lama
- 2. Dokumen terkait LM tidak ada dalam berkas laporan
- 3. Prosedur pemeriksaan tidak sesuai peraturan perundangan yang berlaku.
- 4. Tidak melakukan update SIMPeL.

- 1. Ketidakpatuhan terhadap PO 53 Tahun 2021 tentang Naskah Dinas Ombudsman RI (penggunaan lambang Garuda oleh Unit Kerja)
- 2. Kesalahan penulisan pada produk-produk penyelesaian laporan dan SIMPeL
- 3. Sistematika LAHP belum sesuai SK Nomor 344 Tahun 2021



- 1. Tidak cermat dalam melakukan verifikasi materiil (menentukan kewenangan Ombudsman, bukti baru)
- 2. Keliru dalam menentukan pasal penutupan laporan
- 3. LAHP belum memuat hasil pemeriksaan secara lengkap dan komprehensif sesuai dengan substansi yang dilaporkan
- 4. Ketidacukupan bukti dalam pemeriksaan untuk membuktikan adanya maladministrasi

PENGADUAN DARI BULAN KE BULAN

No	Bulan	LM Status Selesai	LM Status Proses	Jumlah
1	Januari	10	1	11
2	Februari	1	0	1
3	Maret	0	3	3
4	April	6	4	10
5	Mei	0	0	0
6	Juni	5	3	8
7	Juli	4	3	7
8	Agustus	1	0	1
9	September	6	4	10
10	Oktober	12	15	27
11	November	3	1	4
12	Desember	5	4	9
TOTAL		53	38	91

PENJAMINAN MUTU PENYELESAIAN LAPORAN MASYARAKAT

PADA 2022, KUMM melaksanakan 16 kegiatan penjaminan mutu penyelesaian laporan, melebihi target Rencana Kerja Ombudsman 2022 dengan 13 kegiatan penjaminan mutu penyelesaian laporan. Penjaminan mutu menunjukkan bahwa rata-rata waktu penyelesaian laporan adalah 103,99 hari, yang mana rata-rata waktu oleh kantor Pusat 112,16 hari dan Perwakilan Ombudsman 102,60 hari.

TEMUAN

Tahap Penerimaan dan Verifikasi Laporan

1. Kurang optimalnya monitoring sehingga jeda waktu cukup lama antara penerimaan dan verifikasi laporan
2. Kesalahan prosedur
3. Kurang ketelitian sehingga beberapa dokumen penerimaan dan verifikasi laporan salah tulis dan tidak lengkap

Tahap Pemeriksaan Laporan

1. Jangka waktu penanganan laporan lama, melewati baku mutu waktu klasifikasi laporan, yang disebabkan oleh:
 - Belum ada target kinerja tahunan individu
 - Kurang optimalnya monitoring proses penyelesaian laporan
 - Lamanya respons/jawaban dari Terlapor/Pihak Terkait
2. Terjadi kesalahan pada prosedur pemeriksaan laporan
3. Kurang ketelitian sehingga terjadi kesalahan penulisan atau tidak lengkap
4. Pencatatan rekam jejak penanganan tidak ditulis dalam Map Laporan sehingga sulit mengetahui perkembangan dan menentukan langkah tindak lanjut
5. Tidak tertib melakukan pencatatan dan pemutakhiran data pada SIMPeL;
6. Kesalahan pada pencatatan data di SIMPeL

Tahap Resolusi dan Monitoring

1. Jangka waktu penanganan laporan melewati baku mutu waktu
2. Terjadi kesalahan prosedur
3. Kurang ketelitian sehingga dokumen salah penulisan atau tidak lengkap
4. Tidak melakukan pemutakhiran data
5. Kewenangan penyelesaian di tingkat kepala desa belum dioptimalkan di tingkat Perwakilan Ombudsman RI.

PENJAMINAN MUTU PENCEGAHAN MALADMINISTRASI

PENGAWASAN Ombudsman RI juga dilakukan dengan cara pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pencegahan dilaksanakan dengan melakukan deteksi, analisis, dan pemberian saran di sejumlah pelayanan publik yang dijadikan sampel penelitian.

Pada 2022, KUMM melaksanakan Penjaminan Mutu Kajian Pencegahan di Perwakilan Banten, Jawa Tengah, dan Kepulauan Bangka Belitung dengan mengambil 2 sampel hasil kajian masing-masing unit kerja berdasarkan data dari Keasistenan Utama Manajemen Pencegahan Maladministrasi.

HASIL KAJIAN PENCEGAHAN MALADMINISTRASI

Unit Kerja	Waktu Pelaksanaan	Kajian Pencegahan Maladministrasi	Hasil	Saran
1. Banten	25–29 Juli 2022	1. Implementasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pada Pemerintah Desa/Kelurahan 2. Potensi Maladministrasi dalam Penyelenggaraan Vaksinasi COVID-19 di Provinsi Banten.	1. Dokumen kertas kerja tidak disusun sesuai template 2. Kurangnya mekanisme kontrol	KUMM memberikan saran perbaikan kepada masing-masing unit kerja dan penanggung jawab untuk meningkatkan mutu penyelesaian laporan masyarakat
2. Jawa Tengah	25–29 Juli 2022	1. Tata kelola Limbah Vaksin di Kota Semarang 2. Potensi Maladministrasi Tata Kelola Kelengkapan Dokumen Nelayan Kecil dan Tradisional di Jawa Tengah.		
3. Bangka Belitung	8–12 Agustus 2022	1. Potensi Maladministrasi dalam Penyelenggaraan Vaksinasi COVID19 di Kota Pangkal Pinang (Tahun 2021). 2. Akseibilitas Kesempatan Pekerjaan bagi Penyandang Disabilitas di Kabupaten Bangka		

TUGAS LAINNYA

1. Telaah Usulan Penutupan/Penolakan Laporan Masyarakat di tahap Penerimaan dan Verifikasi Laporan
2. Telaah rancangan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan Laporan
3. Clearance rancangan Rekomendasi Ombudsman
4. Aktif dalam pembahasan revisi Peraturan Ombudsman Nomor 48 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 Tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan, dan Peraturan Ombudsman Nomor 27 Tahun 2017 tentang Sistem Pelaporan

- dan Penanganan Pelanggaran Internal (*Whistle-blowing System*) di Lingkungan Ombudsman RI.
5. Pemantauan keterlaksanaan Kebijakan Manajemen Mutu Tahun 2022
6. Pelaksanaan Survei Kepuasan Kinerja KUMM Tahun 2021
7. Penyusunan Pedoman Pengendalian Mutu dan Penjaminan Mutu Pengawasan Pelayanan Publik
8. Penyelenggaraan Diskusi Tematik Mengenai Mekanisme Monitoring Rekomendasi Yang Efektif Atas Hasil Penjaminan Mutu Penyelesaian Laporan Dan Pencegahan Maladministrasi; dan
9. Menyusun Standar Operasional Prosedur Keasistenan Utama Manajemen Mutu.

BAB 8

TANTANGAN 2023

Tantangan yang perlu direspon adalah **Prioritas Nasional 5** dan **Prioritas Nasional 6** dari Rencana Kerja Pemerintah (RKP) tahun 2023.



UNTUK itu Ombudsman RI telah menyusun **Rencana Kerja Prioritas 2023** berdasar indeks kinerja pengawasan pelayanan publik dan persentase peningkatan kepatuhan tinggi K/L/D terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

2 prioritas utama Ombudsman RI pada 2023 ini adalah:

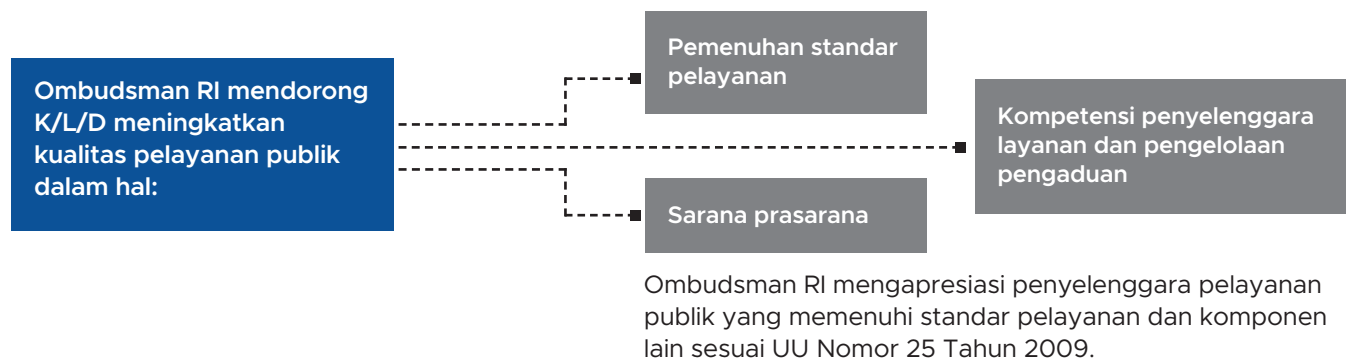
1 Perbaikan status kepegawaian asisten Ombudsman

2 Mendorong penguatan kepatuhan penyelenggara pelayanan publik terhadap produk Ombudsman, baik berupa tindakan korektif, pemeriksaan ataupun rekomendasi.

Rakernas II Ombudsman RI pada 7 November 2022 menegaskan:

- Isu pelayanan publik bagi kaum marginal perlu dikedepankan baik di Kantor Pusat maupun Perwakilan. Ini disebabkan potensi kesenjangan ekonomi dan sosial masih sangat lebar di Indonesia.
- Ombudsman diperlukan untuk menghadirkan pelayanan publik yang inklusif.
- Kantor Perwakilan akan sangat berperan dalam menjangkau masyarakat di daerah 3T, untuk memastikan negara hadir dalam wujud pelayanan publik.

MENDORONG PENILAIAN KEPATUHAN TEPAT WAKTU DAN BERKUALITAS



MENGAWAL REVISI UNDANG-UNDANG NOMOR 37 TAHUN 2008 TENTANG OMBUDSMAN RI

Tujuan: Menjaga marwah organisasi dan mempertegas keberadaan Ombudsman secara kelembagaan serta penguatan posisi.

Atensi: Pengawasan pada perubahan tugas dan wewenang kelembagaan, status jabatan anggota Ombudsman, status kepegawaian asisten, laporan hasil pemeriksaan, kode etik dan pelibatan partisipasi masyarakat.

TARGET PRIORITAS LAINNYA

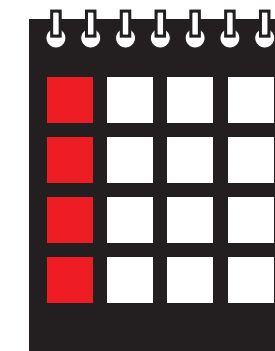
1 Penyelesaian laporan masyarakat sesuai baku mutu waktu. Hal ini penting karena anggota masyarakat yang menyampaikan laporan berekspektasi besar kepada Ombudsman RI.

2 Peningkatan kualitas pelaksanaan perlakuan saran tinjauan sistemik. Tujuannya adalah tercapa perbaikan pelayanan publik oleh penyelenggara layanan publik. Saran tinjauan sistemik adalah sebuah kajian dalam jangka waktu tertentu berdasar tindakan, perilaku, dan kebijakan yang berpotensi maladministrasi atau maladministrasi berulang. Faktor penyebab berasal dari lingkungan eksternal penyelenggara pelayanan.

3 Peningkatan kapasitas pengembangan Sumber Daya Manusia. Sebagai salah satu unsur penguat organisasi, kapasitas SDM perlu ditingkatkan. Pengembangan kompetensi ini dilakukan melihat kebutuhan dan pemetaan personal dari aspek teknis,

manajerial dan sosio kultural. Langkah yang dilakukan berupa: pelatihan, pendidikan, mentoring, *coaching* dan uji kompetensi.

4 Pembangunan gedung perwakilan yang menjadi aset Ombudsman RI. Hal ini diperlukan untuk meningkatkan kapasitas kelembagaan. Dengan demikian kewibawaan Ombudsman RI sebagai lembaga pengawas pelayanan publik meningkat di mata masyarakat.



AGENDA PIMPINAN



Pimpinan Ombudsman RI bertemu Presiden Joko Widodo di Istana Presiden pada 12 April 2022.

- 1 Anggota Ombudsman RI, Robert Na Endi Jaweng, menggelar pertemuan Pembahasan *Systemic Review* terkait Tenaga Kerja Migran dengan Kepala BP2MI di Jakarta, 2 Juni 2022.
- 2 Wakil Ketua Bobby Hamzar Rafinus memimpin upacara HUT Ombudsman RI di kantor pusat Jakarta, 10 Maret 2022.
- 3 Ketua Ombudsman RI Mokhamad Najih bersama Menteri Hukum dan HAM Yasonna Laoly menghadiri deklarasi perjanjian kinerja dengan Kementerian Hukum dan HAM di Jakarta, 6 Januari 2022



5 Anggota Ombudsman RI, Johannes Widjantoro, mengawasi pelayanan dalam rangka arus mudik di Pelabuhan Merak, Banten, 19 April 2022.

6 Anggota Ombudsman RI, Indraza Marzuki Rais, bertemu dengan perwakilan Kementerian Agama dan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan membahas masalah Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) di Jakarta, 25 Agustus 2022.

7 Anggota Ombudsman RI, Dadan S. Suharmawijaya, menyerahkan Hasil Kajian Cepat *Rapid Assessment* kepada Irjen Kementerian ATR BPN, Sunraizal, dan Dirjen Penetapan Hak dan Pendaftaran Tanah, Suyuz Windayana dan Dahlena Asisten Ombudsman RI.

8 Ombudsman Belanda mengunjungi kantor pusat Ombudsman RI di Jakarta, 26 September 2022. Kunjungan ini diterima Ketua Mokhammad Najih, Wakil Ketua Bobby Hamzar Rafinus bersama Anggota Indraza Marzuki Rais, Dadan S. Suharmawijaya, Robert Na Endi Jaweng, Johannes Widjantoro, serta Sekjen Suganda Pandapotan Pasaribu. Dari Belanda, hadir Ina Samaniri (investigator senior Ombudsman Belanda), Reinier van Zutphen (Ketua Ombudsman Belanda), dan Emily van Reenen (CILC).

9 Anggota Ombudsman RI, Hery Susanto, memberikan hasil Penilaian Kepatuhan 2021 di lingkungan Kantor Pertanahan wilayah Bogor, Depok, dan Bekasi di Jakarta pada 1 Maret 2022.

10 Anggota Ombudsman RI, Jemsly Hutabarat, memantau Program BAKTI di wilayah terluar, terjauh, dan terdepan (3T) di Nias, Sumatera Utara, pada 20 Mei 2022.

11 Anggota Ombudsman RI, Yeka Hendra Fatika, menyerahkan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan LAHP Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan, yang diterima langsung oleh Wakil Menteri Alue Dohong di Jakarta, 9 September 2022.

PENUTUP

Pengaduan masyarakat terkait pelayan publik yang masuk ke Ombudsman Republik Indonesia sepanjang 2022 meningkat 15 persen menjadi 8.292 dibanding tahun sebelumnya.

Hal ini tidak terlepas dari penyesuaian terhadap pola normal baru di mana pelayanan digital sudah menjadi kebutuhan. Saat ini masyarakat memiliki aspirasi pelayanan yang lebih cepat, lebih mudah, lebih murah, semakin banyak, dan lebih berkualitas.

Pada masa pandemi Covid-19, publik telah terbiasa dengan fasilitas pelayanan kesehatan lebih mudah dengan adanya pelayanan digital. Dalam kehidupan sehari-hari masyarakat juga sudah terbiasa dengan pelayanan digital di sektor lain yang tidak hanya mudah dan murah tetapi juga efisien.

Masyarakat kemudian ingin merefleksikan pengalaman tersebut pada pelayanan publik yang lain, termasuk dari penyelenggara pelayanan publik. Pemerintah perlu menjawab ekspektasi masyarakat tersebut, meski kemampuan pemerintah untuk menyesuaikan diri dengan pola hidup normal baru tidak merata di semua wilayah.

Dampak perkembangan teknologi tidak selamanya menyenangkan. Banyak akses tak terduga seperti yang terjadi pada teknologi keuangan (*fintec*) dan pinjaman online. Masyarakat menghadapi tekanan dengan meningkatnya pengangguran dan kemiskinan. Kasus kekerasan meningkat dan sejumlah kasus besar terlambat ditangani. Pemerintah perlu menjawab tantangan tersebut dengan menyediakan layanan yang lebih cepat, lebih mudah, dan lebih berkualitas.

Menjawab tantangan tersebut, pada 2023, Ombudsman Republik Indonesia melalui produk yang dihasilkannya, baik untuk penyelesaian laporan masyarakat maupun pencegahan maladministrasi, akan mendorong pelayanan publik antisipatif dan inovatif dalam menghadapi kondisi normal baru.

Upaya pemerintah untuk meningkatkan kapasitas penyelenggara pelayanan publik, yang memberikan ruang bagi perubahan di masyarakat, adalah strategi cerdas. Program digitalisasi sudah menjadi gerakan massal di lingkungan penyelenggara pelayanan publik.

Di internal Ombudsman RI, untuk mempertahankan akselerasi produk-produknya, maka kedisiplinan dalam menjaga baku mutu waktu di setiap lini produknya akan semakin ketat. Ombudsman sudah memiliki komitmen menyelesaikan produk-produk layanannya dengan jangka waktu yang jelas dan semakin cepat.

Untuk mewujudkan kapasitas tersebut, Ombudsman RI telah merancang program-program penguatan sumber daya manusia seperti meningkatkan pelatihan, promosi dan mutasi, serta rekrutmen. Ombudsman RI juga menyediakan prasarana dan sarana kerja yang baik serta membangun gedung di kantor perwakilan.

Program digitalisasi internal Ombudsman RI akan mengembangkan beberapa aplikasi baru selain memperbaiki sistem informasi penyelesaian laporan masyarakat SIMPeL dan pada 2023 akan mempunyai versi baru SIMPeL 4.0. Ombudsman RI juga akan membangun aplikasi sistem informasi yang menyangkut monitoring kinerja asisten, penjaminan mutu, dan integrasi SIMPeL 4.0 dengan SP4N-LAPOR.

Yang tidak kalah penting adalah Indonesia menjadi ketua South East Asia Ombudsman Forum (SEAOFF) mulai 2023. Ombudsman akan memanfaatkan periode keketuaan selama tiga tahun ini untuk memperkuat peran Ombudsman RI di tingkat regional serta menjalin lebih banyak kerja sama nasional.

Dalam periode pemilu ini, Ombudsman akan menyelesaikan laporan masyarakat dan investigasi atas prakarsa sendiri perihal upaya menjaga netralitas aparat penyelenggara pelayanan publik, karena aparat pelayanan publik yang terkontaminasi akan mengganggu kelompok masyarakat lain. ■



LAMPIRAN

Tabel 1: Jumlah Laporan Berdasarkan Jenis Akses

Kantor	Jenis Akses					
	Investigasi atas Prakarsa Sendiri	Konsultasi Non Laporan	Laporan Masyarakat	Respon Cepat	Tembusan	Grand Total
Pusat	10	1455	1129	108	-	2702
Aceh	2	78	74	-	52	206
Bali	-	339	166	211	134	850
Banten	8	230	111	8	74	431
Bengkulu	-	260	98	10	37	405
DI Yogyakarta	8	293	167	9	33	510
Gorontalo	-	151	79	6	2	238
Jakarta Raya	2	329	186	13	84	614
Jambi	-	152	179	21	110	462
Jawa Barat	-	419	177	5	208	809
Jawa Tengah	1	387	242	44	43	717
Jawa Timur	1	452	304	9	-	766
Kalimantan Barat	1	307	347	3	134	792
Kalimantan Selatan	12	938	245	-	113	1308
Kalimantan Tengah	-	52	106	-	40	198
Kalimantan Timur	2	147	132	3	75	359
Kalimantan Utara	-	285	48	2	44	379
Kepulauan Bangka Belitung	-	1043	96	113	47	1299
Kepulauan Riau	-	505	186	15	49	755
Lampung	-	196	190	51	13	450
Maluku	7	98	113	24		242
Maluku Utara	5	370	80	6	10	471
Nusa Tenggara Barat	19	135	263	4	101	522
Nusa Tenggara Timur	1	520	205	-	155	881
Papua	-	235	69	11	78	393
Papua Barat	-	161	174	35	28	398
Riau	-	90	149	9	83	331
Sulawesi Barat	-	355	101	43	15	514
Sulawesi Selatan	2	316	257	25	152	752
Sulawesi Tengah	1	38	94	588	32	753
Sulawesi Tenggara	1	210	107	10	49	377
Sulawesi Utara	-	137	196	3	2	338
Sumatera Barat	2	399	291	30	213	935
Sumatera Selatan	2	172	129	3	2	308
Sumatera Utara	1	173	277	15	266	732
Jumlah	88	11.427	6.767	1.437	2.478	2.2197

Tabel 2: Jumlah Laporan Berdasarkan Instansi Terlapor

Instansi Terlapor	Ditolak Pada Tahap Verifikasi (Tidak Memenuhi Syarat Formil/Materiil)	Tahap Pemeriksaan	Tahap Resolusi dan Monitoring	Jumlah
Badan Pemeriksa Keuangan	2	-	-	2
Perwakilan Badan Pemeriksa Keuangan	2	-	-	2
Badan Pertanahan Nasional	192	686	-	878
Kementerian ATR/Badan Pertanahan Nasional RI	25	24	-	49
Kantor Wilayah Pertanahan	10	23	-	33
Kantor Pertanahan	157	638	-	795
Lainnya	-	1	-	1
Badan Swasta/Perseorangan	62	17	-	79
Sektor Jasa	12	7	-	19
Sektor Kesehatan	1	2	-	3
Sektor Keuangan	13	1	-	14
Sektor Komoditas	12	2	-	14
Sektor Pendidikan	2	-	-	2
Sektor Transportasi	2	1	-	3
Lainnya	20	4	-	24
BUMN/BUMD	136	492	-	628
BUMN/BUMD	49	212	-	261
Perum BULOG	1	1	-	2
Perum Damri	-	1	-	1
Perum Jasa Tirta II	-	2	-	2
Perum Perhutani	1	-	-	1
Perum Perumnas	1	3	-	4
Perum PFN	-	1	-	1
PT Adhi Karya Tbk	1	1	-	2
PT Amarta Karya (Persero)	-	1	-	1
PT Angkasa Pura II (PERSERO)	1	-	-	1
PT ASABRI (Persero)	-	2	-	2
PT Asuransi Jasa Indonesia	-	1	-	1
PT Bio Farma	1	-	-	1
PT Jasa Marga Tbk	-	1	-	1
PT Kawasan Industri Makassar	-	1	-	1
PT Kereta Api Indonesia	6	7	-	13
PT Kimia Farma (Persero) Tbk	-	2	-	2
PT Pegadaian	-	2	-	2
PT Pelabuhan Indonesia I	-	1	-	1
PT Pelabuhan Indonesia III (Persero)	1	-	-	1
PT Pelabuhan Indonesia IV	-	2	-	2
PT Pelayaran Nasional Indonesia	2	1	-	3
PT Perkebunan Nusantara	4	4	-	8
PT Permodalan Nasional Madani	-	1	-	1
PT Pertamina	6	10	-	16
PT Perusahaan Listrik Negara/PLN (Persero)	41	169	-	210
PT Pos Indonesia (Persero)	3	4	-	7
PT Sang Hyang Seri	-	1	-	1
PT TASPEN (Persero)	3	22	-	25
PT Telkom Tbk	4	25	-	29
PT. ASDP Indonesia Ferry	-	1	-	1
Lainnya	11	13	-	24

Dewan Perwakilan Rakyat/ Majelis Pemusyawaratan Rakyat I	11	9	-	20
Dewan Perwakilan Daerah RI	1	-	-	1
DPR RI	-	1	-	1
DPDR Tingkat Kota/Kabupaten	8	6	-	14
DPDR Tingkat Provinsi	2	2	-	4
Instansi Pemerintah/Kementerian	109	408	-	517
Balai Pemasarakatan	1	2	-	3
Cabang Rumah Tahanan Negara	1	-	-	1
Kantor Imigrasi	4	7	-	11
Kantor Urusan Agama	4	7	-	11
Kementerian Agama	13	49	-	62
Kementerian Dalam Negeri	2	8	-	10
Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi	1	6	-	7
Kementerian Energi & Sumber Daya Mineral	9	37	-	46
Kementerian Hukum & HAM	13	31	-	44
Kementerian Kehutanan	-	2	-	2
Kementerian Kelautan & Perikanan	-	1	-	1
Kementerian Kesehatan	1	12	-	13
Kementerian Ketenagakerjaan	2	5	-	7
Kementerian Keuangan	9	25	-	34
Kementerian Komunikasi & Informatika	2	2	-	4
Kementerian Koordinator Bidang Kemaritiman Republik Indonesia	-	1	-	1
Kementerian Koordinator Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan Republik Indonesia	-	1	-	1
Kementerian Koperasi & KUKM	-	4	-	4
Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan	6	19	-	25
Kementerian Luar Negeri	1	1	-	2
Kementerian Negara Perumahan Rakyat	1	-	-	1
Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/ Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif	-	1	-	1
Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia	14	31	-	45
Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	-	1	-	1
Kementerian Pemuda dan Olahraga Republik Indonesia	1	1	-	2
Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara	-	3	-	3
Kementerian Pendidikan, Kebudayaan,	5	102	-	107
Riset dan Teknologi RI				
Kementerian Perdagangan	3	7	-	10
Kementerian Perhubungan	6	21	-	27
Kementerian Perindustrian	-	1	-	1
Kementerian Pertahanan	-	1	-	1
Kementerian Pertanian	2	5	-	7
Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia	1	2	-	3
Kementerian Sosial	2	5	-	7
Kementerian Tenaga Kerja & Transmigrasi	2	-	-	2
Lembaga Pemasarakatan (Lapas)	3	5	-	8
Rumah Tahanan Negara	-	2	-	2
Kejaksaan	38	46	-	84
Kejaksaan Agung	3	9	-	12
Kejaksaan Negeri	28	27	-	55
Kejaksaan Tinggi	5	8	-	13
Komisi Kejaksaan (Kojak)	2	2	-	4

Kepolisian	278	405	-	683
Kepolisian Daerah	98	117	-	215
Kepolisian Resor	104	157	-	261
Kepolisian Resor Kota	37	57	-	94
Kepolisian Sektor	20	49	-	69
Kepolisian Wilayah	-	1	-	1
Kepolisian Wilayah Kota Besar	9	7	-	16
Markas Besar Kepolisian RI	10	17	-	27
Komisi Negara/Lembaga Negara Non Struktural	18	68	-	86
Badan Amil Zakat Nasional (Baznas)	1	1	-	2
Badan Olahraga Profesional Indonesia	2	-	-	2
Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia	-	1	-	1
Badan Pengawas Pemilihan Umum	2	6	-	8
Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam	4	17	-	21
Badan Perlindungan Konsumen Nasional	1	5	-	6
Kantor Staf Presiden (KSP)	-	1	-	1
Komisi Aparatur Sipil Negara (KASN)	2	11	-	13
Komisi Informasi Pusat (KIP)	-	7	-	7
Komisi Nasional Hak Asasi Manusia (Komnas HAM)	-	1	-	1
Komisi Negara/Lembaga Negara Non Struktural	-	2	-	2
Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (KPK)	3	4	-	7
Komisi Pemilihan Umum (KPU)	2	5	-	7
Komisi Pengawas Persaingan Usaha (KPPU)	-	1	-	1
Komisi Perlindungan Anak Indonesia	1	-	-	1
Konsil Kedokteran Indonesia	-	5	-	5
Lainnya	-	1	-	1
Lain-lain	39	37	-	76
Lainnya	39	37	-	76
Lembaga Pemerintah Non Kementerian	25	121	-	146
Badan Karantina Pertanian Kementan	1	1	-	2
Badan Kepegawaian Negara	4	27	-	31
Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional (BKKBN)	1	4	-	5
Badan Koordinasi Penanaman Modal	6	2	-	8
Badan Meteorologi & Geofisika	-	1	-	1
Badan Narkotika Nasional (BNN)	-	9	-	9
Badan Nasional Pencarian dan Pertolongan (Badan SAR Nasional)	1	2	-	3
Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BNP2TKI)	1	1	-	2
Badan Pemeriksa Keuangan dan Pembangunan	-	1	-	1
Badan Pengawas Perdagangan Berjangka Komoditi (BAPPEBTI) Kemendag	-	10	-	10
Badan Pengawasan Keuangan & Pembangunan	-	1	-	1
Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP)	-	2	-	2
Badan Pengawasan Obat & Makanan	2	3	-	5
Badan Pengelola Tabungan Perumahan Rakyat (BP TAPERA)	-	3	-	3
Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal Kemenag	-	1	-	1
Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan)	6	36	-	42
Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS Ketenagakerjaan)	3	8	-	11
Badan Riset dan Inovasi Nasional (BRIN)	-	3	-	3
Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia	-	1	-	1
Lainnya	-	5	-	5

Lembaga Pendidikan Negeri	54	288	-	342
Perguruan Tinggi/Sekolah Tinggi/Akademi/Politeknik	20	57	-	77
Sekolah Dasar/Madrasah Ibtidaiyah	9	45	-	54
Sekolah Menengah Atas/SMK/Madrasah Aliyah	14	116	-	130
Sekolah Menengah Pertama/Madrasah Tsanawiyah	7	44	-	51
Sekolah Negeri	3	19	-	22
Taman Kanak-Kanak/PAUD	1	5	-	6
Lainnya	-	2	-	2
Lembaga Pendidikan Swasta	16	68	-	84
Perguruan Tinggi/Sekolah Tinggi/Akademi/Politeknik	8	14	-	22
Sekolah Dasar/Madrasah Ibtidaiyah	4	13	-	17
Sekolah Menengah Atas/SMK/Madrasah Aliyah	3	23	-	26
Sekolah Menengah Pertama/Madrasah Tsanawiyah	1	16	-	17
Taman Kanak-Kanak/PAUD	-	2	-	2
Lembaga Peradilan	126	114	-	240
Komisi Yudisial RI	-	3	-	3
Mahkamah Agung	11	18	-	29
Mahkamah Konstitusi	2	0	-	2
Pengadilan Agama	10	22	-	32
Pengadilan Negeri	93	67	-	160
Pengadilan Tata Usaha Negara	3	2	-	5
Pengadilan Tinggi	7	2	-	9
Pemerintah Daerah	739	3213	56	4008
Desa	134	469	-	603
Kecamatan	24	60	-	84
Kelurahan	29	190	-	219
Pemerintah Kota/Kabupaten	420	1423	1	1844
Pemerintah Provinsi	103	479	55	637
Lainnya	29	592	-	621
Perbankan	55	192	-	247
Bank BUMD	11	13	-	24
Bank BUMN	28	69	-	97
Otoritas Jasa Keuangan	13	79	-	92
Perwakilan Otoritas Jasa Keuangan	3	31	-	34
Perorangan	23	2	-	25
Perorangan	23	2	-	25
Rumah Sakit Pemerintah	15	77	-	92
Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)	1	10	-	11
RSUD	10	50	-	60
RSUP	3	12	-	15
Rumah Sakit Militer	-	2	-	2
Rumah Sakit Polisi	1	3	-	4
Rumah Sakit Swasta	5	11	-	16
Rumah Sakit Swasta	5	11	-	16
Tentara Nasional Indonesia	11	12	-	23
Komando Daerah Militer	4	8	-	12
Komando Distrik Militer	-	1	-	1
Komando Resor Militer	2	0	-	2
Tentara Nasional Indonesia (Markas Besar AD/AU/AL)	5	3	-	8
Lain-lain	2	14	-	16
Lain-lain	41	51	-	92
Grand Total	1.956	6.280	56	8.292

Tabel 3: Jumlah Laporan Berdasarkan Substansi dan Pokok Permasalahan

Substansi dan Pokok Permasalahan	Jumlah
Administrasi Kependudukan	776
Adopsi/Pengangkatan Anak	2
Akte Kelahiran	36
Akte Kematian	3
Akte Perceraian	2
Akte Perkawinan	6
KK (Kartu Keluarga)	78
KTP (Kartu Tanda Penduduk)	613
Pembatalan Perkawinan	1
Lain-lain	35
Agraria	1301
Layanan Program Pertanahan Non Reguler (Prona, PTSL, SKT, Izin Membuka Tanah, Izin Lokasi, Tanah Garapan)	344
Pencatatan dan Informasi Pertanahan (pencatatan sita, blokir, pengangkatan sita, pengecekan sertifikat, Surat Keterangan Pendaftaran Tanah, Informasi peta)	49
Pendaftaran Tanah Pertama Kali (penerbitan hak atas tanah SHM, HGB, HGU, Hak Pakai, Hak Pengelolaan, Wakaf, Pendaftaran HM Sarusun)	223
Penerbitan Dokumen Berdasarkan Putusan Pengadilan	13
Pengadaan Tanah Non Pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi)	29
Pengadaan Tanah Pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi)	67
Pengelolaan Pengaduan	43
Pengukuran Bidang Tanah (pengembalian batas, pengukuran atas permintaan instansi dan/atau masyarakat untuk mengetahui luas)	45
Penyelesaian Kasus Pertanahan (sengketa, konflik, perkara, mediasi, gelar kasus pertanahan)	151
Permasalahan Objek Tanah	82
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))	101
Lain-lain	154
Air	137
Denda	5
Distribusi Air	68
Kelayakan Air	7
Pemasangan Meter Air	4
Pemutusan	6
Perpipaan Air (Kebocoran, Pemasangan, Penggantian)	8
Tagihan Air Minum	22
Lain-lain	17
Asuransi	122
Pelayanan OJK	75
Pelayanan Pengaduan Asuransi	28
Lain-lain	19
Bea dan Cukai	4
Layanan Petugas	1
Penerbitan Surat Perintah Pengeluaran Barang/SPPB	1
Regulasi/Kebijakan Bea dan Cukai	1
Lain-lain	1
Energi dan Kelistrikan	276
Distribusi BBM	17
Distribusi Gas	1
Ganti Kerugian/Kompensasi	7
P2TL/Penertiban listrik	34

Pemadaman Listrik	54
Pemasangan Listrik	28
Pembangunan Jaringan	11
Pembangunan Pembangkit	1
Pencabutan Aliran Listrik	14
Permasalahan Tagihan Listrik	16
Lain-lain	93
Hak Kekayaan Intelektual	5
Hak Cipta	2
Lain-lain	3
Hak Sipil dan Politik	336
Keterbukaan Informasi	82
Pelayanan Pengaduan Instansi	142
Pemilu dan Pilkada	13
Permintaan Data	17
Transparansi Keuangan	5
Lain-lain	77
Jaminan Sosial	95
Jaminan Kesehatan (BPJS, dll)	64
Jaminan Ketenagakerjaan (BPJSTK, dll)	18
Lain-lain	13
Keagamaan	37
Haji	6
Layanan Organisasi Keagamaan	3
Pernikahan	21
Tempat Ibadah	2
Lain-lain	5
Kedaruratan	85
Pelayanan Pemadam Kebakaran	1
Pelayanan Penanggulangan Bencana Alam	81
Pelayanan Pencarian dan Pertolongan	1
Pelayanan Rehabilitasi Bencana Alam	1
Lain-lain	1
Kehutanan	23
Ijin Pinjam Pakai Kawasan Hutan (IPPKH)	7
Konflik Tenurial Kehutanan	1
Pelepasan Kawasan Hutan	2
Perhutanan Sosial	2
Perubahan, Peruntukan dan Fungsi Kawasan Hutan	1
Tumpang Tindih Ijin Pengusahaan Hutan dengan Ijin Non Kehutanan Lainnya (Pertambangan, Peternakan, Budidaya lainnya)	1
Tumpang Tindih Ijin Pengusahaan Hutan dengan Ijin Perkebunan	1
Lain-lain	8
Keimigrasian	20
Akta Kewarganegaraan Perkawinan Campur	1
Paspor	10
Lain-lain	9
Kejaksaan	61
Barang Bukti Kejaksaan	1
Dakwaan/Penuntutan	12
Eksekusi Pidana	9
Penahanan Kejaksaan	2

Penyidikan Tindak Pidana Korupsi	12
Lain-lain	25
Kepegawaian	827
Administrasi Pegawai	29
Disiplin Pegawai	67
Hak Pegawai (Gaji, Insentif, Honor, Tunjangan, Cuti)	187
Honoror/Pegawai Tidak Tetap	51
Informasi Kepegawaian	9
Jabatan Fungsional	10
Kenaikan Pangkat dan Golongan	12
Kinerja Pegawai	9
Pelaksanaan Putusan	11
Pengisian Jabatan/Open Bidding	37
Pensiun	31
Perceraian	12
Promosi/Rotasi/Mutasi Jabatan	68
Seleksi CPNS/Pegawai Baru	217
Lain-lain	77
Kepolisian	678
Kode Etik dan SDM (rekrutmen polisi, pelatihan, pendidikan, pembinaan karier, pensiun)	21
Logistik (pemeliharaan aset)	1
Penegakan Lalu Lintas	4
Penerimaan Laporan (Krimum, Krimsus, Propam)	146
Penyelidikan, penyidikan, penetapan tersangka, dpo, visum, labkrim (SP2HP, SPDP, P21)	348
SPKT (sim, skck, stnk, bpkb, ijin keramaian)	30
Tindakan Tegas (penembakan, penahanan, penyitaan, penggeledahan, penganiayaan)	13
Lain-lain	115
Kesehatan	166
Pelayanan Medik dan Penunjang Medik	84
Pelayanan Non Medik/Administrasi Pelayanan Kesehatan	51
Lain-lain	31
Kesejahteraan Sosial	217
Bantuan Sosial (PKM, dll)	190
Marjinal (Difabel, Lanjut Usia, dll)	20
Orang Terlantar (Yatim Piatu, Pengemis/Gelandangan, ODGJ)	3
Lain-lain	4
Ketenagakerjaan	205
Hak Pekerja	81
Hak-hak TKI	2
Kontrak Kerja	9
Pemutusan Hubungan Kerja/PHK Penampungan TKI	72 1
Rekrutmen (Pendaftaran, Rekomendasi, Pemeriksaan Kesehatan, Kartu TKI, Proses di Imigrasi, dll)	5
Sertifikasi TKI	1
Lain-lain	34
Koperasi	18
Pembinaan	2
Pembubaran	1
Pengawasan	9
Lain-lain	6
Lembaga Pemasyarakatan	22
Hak Warga Binaan	8

Kinerja Petugas LAPAS	3
Masa Penghukuman	4
Sarana dan Prasarana LAPAS	1
Lain-lain	6
Lingkungan Hidup	70
AMDAL	4
Pelayanan Pencegahan Pencemaran Air	3
Pelayanan Pencegahan Pencemaran Udara Dari Sumber Tidak Bergerak	1
Pengelolaan Sampah	12
Perizinan Lingkungan Hidup	13
Lain-lain	37
Pajak	95
PBB	24
Pemungutan Pajak	31
Penerbitan SKPKB/Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar	1
Penerbitan SPPT/Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang	8
Lain-lain	31
Pedesaan	553
Dana Desa	56
Pelayanan Desa	115
Pengelolaan Desa	14
Pilkades	35
Seleksi, Pengangkatan dan Pemberhentian Perangkat Desa	281
Lain-lain	52
Pegadaian	1
Pelayanan Pegadaian	1
Penanaman Modal	7
Pengawasan OJK	2
Perdagangan Berjangka Komoditi	4
Lain-lain	1
Pendidikan	764
Akreditasi/BAN-PT	1
Beasiswa	51
Dana BOS	21
Ijasah/Gelar	90
Kekerasan	4
Pelayanan Pendidkan PAUD	1
Pembelajaran Tatap Muka	13
Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB)	208
Perguruan Tinggi	47
Pungutan	121
SD/Madrasah Ibtidaiyah (MI)	47
SMA/Madrasah Aliyah (MA)	34
SMP/SLTP/MTs	23
TK	6
Lain-lain	97
Pengadaan Barang, Jasa, dan Lelang	96
Proses Lelang	29
Proses Pengadaan Barang dan Jasa	38
Lain-lain	29
Peradilan	249
Eksekusi Putusan	71

Hakim	20
Keberatan atas Putusan Hakim	33
Kinerja Panitera	15
Pengawasan Peradilan	16
Proses Persidangan	25
Salinan Putusan	14
Lain-lain	55
Perbankan	198
Eksekusi Jaminan	6
Lelang Jaminan	13
Pelunasan Kredit	25
Pembayaran Kredit	23
Pembuatan Rekening	5
Pengajuan Kredit	7
Pengalihan Kredit	5
Pengawasan OJK	33
Penggunaan Rekening	17
Lain-lain	64
Perdagangan, Industri dan Logistik	65
Ekspor & Impor	5
Pengelolaan Pasar dan Lapak	24
Perdagangan Online	8
Revitalisasi Pasar	4
Usaha Kecil Mikro dan Menengah/UKM	7
Lain-lain	17
Perhubungan dan Infrastruktur	395
Bendungan (Waduk, Dam, Situ)	5
Ganti rugi dan Kompensasi (Tiket, dsb)	2
Infrastruktur (Jalan Raya, Jalan Tol, Jalan Rusak)	247
Jembatan Penyebrangan & Pedestrian	8
Keamanan Transportasi	27
Pelabuhan & Terminal (Airport, Pelabuhan, Terminal)	10
Pelayanan PELINDO	4
Penerangan Jalan, Siring Jalan	14
Perizinan Kelautan	5
Transportasi Umum (Darat, Air, Udara)	4
Lain-lain	69
Perikanan	4
Peraturan/Regulasi/Surat Keputusan	2
Subsidi Nelayan	1
Lain-lain	1
Perizinan	123
Pencabutan Izin	13
Penerbitan Izin	60
Pengawasan Izin	18
Perpanjangan Izin	17
Lain-lain	15
Permukiman dan Perumahan	100
Fasum-Fasos	15
Izin Lokasi	8
Pelayanan Hak Milik Satuan Rumah Susun	3
Pengelolaan Rumah Susun	9

Perjanjian Perikatan Jual Beli (PPJB)	8
Rencana Tata Ruang Wilayah (RT RW)	4
Rumah Negara	5
Lain Lain	48
Pertahanan	6
Penegakan/Kode Etik Disiplin Prajurit	2
Tentara Nasional Indonesia (TNI)	3
Lain-lain	1
Pertambangan	70
Lelang Wilayah Usaha Pertambangan	1
Pencabutan IUP	2
Pencatatan IUP dalam Database Ditjen Minerba	7
Penerbitan IUP	10
Peningkatan Status IUP	17
Penyesuaian IUP PMA	1
Perpanjangan IUP	14
Tumpang Tindih IUP	1
Lain-lain	17
Pertanian dan Pangan	18
Logistik Pangan	2
Tanah Garapan Pertanian	2
Lain Lain	14
Telekomunikasi dan Informatika	52
Ganti Kerugian/Kompensasi	1
Internet	8
Menara BTS	8
Permintaan Data dan Informasi	14
Telekomunikasi	2
Lain-lain	19
Lain-lain	15
Lain-lain	15
Grand Total	8292

Tabel 4: Jumlah Laporan Berdasarkan Substansi Agraria Berdasarkan Pokok Permasalahan dan Provinsi Terlapor

Pokok Permasalahan Substansi Agraria	Provinsi Terlapor					
	Aceh	Bali	Banten	Bengkulu	DI Yogyakarta	DKI Jakarta
Layanan Program Pertanahan Non Reguler (Prona, PTSL, SKT, Izin Membuka Tanah, Izin Lokasi, Tanah Garapan)			1	1		2
Pencatatan dan Informasi Pertanahan (pencatatan sita, blokir, pengangkatan sita, pengecekan sertifikat, Surat Keterangan Pendaftaran Tanah, Informasi peta)	1	1	4			6
Pendaftaran Tanah Pertama Kali (penerbitan hak atas tanah SHM, HGB, HGU, Hak Pakai, Hak Pengelolaan, Wakaf, Pendaftaran HM Sarusun)	2		15	3	5	8
Penerbitan Dokumen Berdasarkan Putusan Pengadilan						
Pengadaan Tanah Non Pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi)			1			3
Pengadaan Tanah Pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi)			3		3	7
Pengelolaan Pengaduan		2	8	1		4
Pengukuran Bidang Tanah (pengembalian batas, pengukuran atas permintaan instansi dan/atau masyarakat untuk mengetahui luas)	1				1	2
Penyelesaian Kasus Pertanahan (sengketa, konflik, perkara, mediasi, gelar kasus pertanahan)		2	3	1	2	14
Permasalahan Objek Tanah	1	2	3			12
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))	1	2	3		2	11
Lain-lain	3	5	2	0	3	30
Grand Total	9	14	43	6	16	99

Pokok Permasalahan Substansi Agraria	Provinsi Terlapor					
	Gorontalo	Jambi	Jawa Barat	Jawa Tengah	Jawa Timur	Kalimantan Barat
Layanan Program Pertanahan Non Reguler (Prona, PTSL, SKT, Izin Membuka Tanah, Izin Lokasi, Tanah Garapan)	2		3	1	4	196
Pencatatan dan Informasi Pertanahan (pencatatan sita, blokir, pengangkatan sita, pengecekan sertifikat, Surat Keterangan Pendaftaran Tanah, Informasi peta)		2	7	1	6	4
Pendaftaran Tanah Pertama Kali (penerbitan hak atas tanah SHM, HGB, HGU, Hak Pakai, Hak Pengelolaan, Wakaf, Pendaftaran HM Sarusun)	2	6	18	1	14	18
Penerbitan Dokumen Berdasarkan Putusan Pengadilan					2	1
Pengadaan Tanah Non Pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi)			1			13
Pengadaan Tanah Pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi)			7	1	3	9
Pengelolaan Pengaduan			4		2	1
Pengukuran Bidang Tanah (pengembalian batas, pengukuran atas permintaan instansi dan/atau masyarakat untuk mengetahui luas)		5	2		2	3
Penyelesaian Kasus Pertanahan (sengketa, konflik, perkara, mediasi, gelar kasus pertanahan)	6	4	11	5	7	11
Permasalahan Objek Tanah			8	3	10	4
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))	1	11	7	1	5	6
Lain-lain	0	4	13	1	11	8
Grand Total	11	32	81	14	66	274

Pokok Permasalahan Substansi Agraria	Provinsi Terlapor					
	Kalimantan Selatan	Kalimantan Tengah	Kalimantan Timur	Kalimantan Utara	Kep. Bangka Belitung	Kep. Riau
Layanan Program Pertanahan Non Reguler (Prona, PTSL, SKT, Izin Membuka Tanah, Izin Lokasi, Tanah Garapan)	8				5	6
Pencatatan dan Informasi Pertanahan (pencatatan sita, blokir, pengangkatan sita, pengecekan sertifikat, Surat Keterangan Pendaftaran Tanah, Informasi peta)	1				1	1
Pendaftaran Tanah Pertama Kali (penerbitan hak atas tanah SHM, HGB, HGU, Hak Pakai, Hak Pengelolaan, Wakaf, Pendaftaran HM Sarusun)	7			3	3	5
Penerbitan Dokumen Berdasarkan Putusan Pengadilan						
Pengadaan Tanah Non Pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi)		2				1
Pengadaan Tanah Pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi)	1		1	5		6
Pengelolaan Pengaduan		1				
Pengukuran Bidang Tanah (pengembalian batas, pengukuran atas permintaan instansi dan/atau masyarakat untuk mengetahui luas)	1	2				
Penyelesaian Kasus Pertanahan (sengketa, konflik, perkara, mediasi, gelar kasus pertanahan)	7	4	1	1	1	13
Permasalahan Objek Tanah	2		3	1		2
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))	2	2			1	4
Lain-lain	4	2	4	4	0	5
Grand Total	33	13	9	14	11	43

Pokok Permasalahan Substansi Agraria	Provinsi Terlapor					
	Lampung	Maluku	Maluku Utara	Nusa Tenggara Barat	Nusa Tenggara Timur	Papua
Layanan Program Pertanahan Non Reguler (Prona, PTSL, SKT, Izin Membuka Tanah, Izin Lokasi, Tanah Garapan)	21	3		15	8	
Pencatatan dan Informasi Pertanahan (pencatatan sita, blokir, pengangkatan sita, pengecekan sertifikat, Surat Keterangan Pendaftaran Tanah, Informasi peta)		1				
Pendaftaran Tanah Pertama Kali (penerbitan hak atas tanah SHM, HGB, HGU, Hak Pakai, Hak Pengelolaan, Wakaf, Pendaftaran HM Sarusun)	3	4	2	4	28	1
Penerbitan Dokumen Berdasarkan Putusan Pengadilan	2			1		
Pengadaan Tanah Non Pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi)				1		1
Pengadaan Tanah Pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi)		2			2	
Pengelolaan Pengaduan	1	1		4	3	1
Pengukuran Bidang Tanah (pengembalian batas, pengukuran atas permintaan instansi dan/atau masyarakat untuk mengetahui luas)	3	3	2	2	5	1
Penyelesaian Kasus Pertanahan (sengketa, konflik, perkara, mediasi, gelar kasus pertanahan)	7	4	1	1	1	13
Permasalahan Objek Tanah	1	2		3	2	
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))	2	2			1	4
Lain-lain	0	5	0	3	4	0
Grand Total	35	24	9	35	56	8

Pokok Permasalahan Substansi Agraria	Provinsi Terlapor					
	Papua Barat	Riau	Sulawesi Barat	Sulawesi Selatan	Sulawesi Tengah	Sulawesi Tenggara
Layanan Program Pertanahan Non Reguler (Prona, PTSL, SKT, Izin Membuka Tanah, Izin Lokasi, Tanah Garapan)		3			2	
Pencatatan dan Informasi Pertanahan (pencatatan sita, blokir, pengangkatan sita, pengecekan sertifikat, Surat Keterangan Pendaftaran Tanah, Informasi peta)		2		2	2	1
Pendaftaran Tanah Pertama Kali (penerbitan hak atas tanah SHM, HGB, HGU, Hak Pakai, Hak Pengelolaan, Wakaf, Pendaftaran HM Sarusun)		11	3	7	6	12
Penerbitan Dokumen Berdasarkan Putusan Pengadilan			1	2		
Pengadaan Tanah Non Pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi)		2				
Pengadaan Tanah Pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi)		3	1			
Pengelolaan Pengaduan				5		
Pengukuran Bidang Tanah (pengembalian batas, pengukuran atas permintaan instansi dan/atau masyarakat untuk mengetahui luas)	1		1	4	1	1
Penyelesaian Kasus Pertanahan (sengketa, konflik, perkara, mediasi, gelar kasus pertanahan)	1	5		3	2	1
Permasalahan Objek Tanah				8		2
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))	2	7		4	3	
Lain-lain	0	3	2	12	2	0
Grand Total	4	36	8	47	18	18

Pokok Permasalahan Substansi Agraria	Provinsi Terlapor					
	Sulawesi Utara	Sumatera Barat	Sumatera Selatan	Sumatera Utara	(blank)	Grand Total
Layanan Program Pertanahan Non Reguler (Prona, PTSL, SKT, Izin Membuka Tanah, Izin Lokasi, Tanah Garapan)	60			3		344
Pencatatan dan Informasi Pertanahan (pencatatan sita, blokir, pengangkatan sita, pengecekan sertifikat, Surat Keterangan Pendaftaran Tanah, Informasi peta)		3		3		49
Pendaftaran Tanah Pertama Kali (penerbitan hak atas tanah SHM, HGB, HGU, Hak Pakai, Hak Pengelolaan, Wakaf, Pendaftaran HM Sarusun)	9	14	2	7		223
Penerbitan Dokumen Berdasarkan Putusan Pengadilan		2		2		13
Pengadaan Tanah Non Pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi)			1	2	1	29
Pengadaan Tanah Pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi)		3		5	1	67
Pengelolaan Pengaduan	3	2	4	2		43
Pengukuran Bidang Tanah (pengembalian batas, pengukuran atas permintaan instansi dan/atau masyarakat untuk mengetahui luas)	5	2			1	45
Penyelesaian Kasus Pertanahan (sengketa, konflik, perkara, mediasi, gelar kasus pertanahan)	1	9	2	14	4	151
Permasalahan Objek Tanah	4		3	4	2	82
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))		8	1		2	101
Lain-lain	2	2	2	6	12	154
Grand Total	84	45	15	48	23	1301

Tabel 5: Jumlah Laporan Berdasarkan Sebaran Wilayah Terlapor

Wilayah Terlapor	Jumlah	Wilayah Terlapor	Jumlah
Aceh	81	Kota Bengkulu	46
Kab. Aceh Barat	2	DI Yogyakarta	182
Kab. Aceh Besar	2	Kab. Bantul	23
Kab. Aceh Jaya	2	Kab. Gunungkidul	4
Kab. Aceh Selatan	2	Kab. Kulon Progo	11
Kab. Aceh Tamiang	3	Kab. Sleman	48
Kab. Aceh Tengah	1	Kota Yogyakarta	96
Kab. Aceh Tenggara	5	DKI Jakarta	843
Kab. Aceh Timur	2	Kab. Adm. Kep. Seribu	4
Kab. Bener Meriah	1	Kota Adm. Jakarta Barat	28
Kab. Bireuen	4	Kota Adm. Jakarta Pusat	349
Kab. Gayo Lues	1	Kota Adm. Jakarta Selatan	302
Kab. Nagan Raya	1	Kota Adm. Jakarta Timur	88
Kab. Pidie	4	Kota Adm. Jakarta Utara	19
Kab. Pidie Jaya	1	Lain-lain	53
Kab. Simeulue	3	Gorontalo	89
Kota Banda Aceh	34	Kab. Boalemo	3
Kota Langsa	7	Kab. Bone Bolango	18
Kota Lhokseumawe	2	Kab. Gorontalo	28
Kota Sabang	4	Kab. Gorontalo Utara	6
Bali	380	Kab. Pahuwato	3
Kab. Badung	35	Kota Gorontalo	31
Kab. Bangli	4	Jambi	207
Kab. Buleleng	6	Kab. Kerinci	5
Kab. Gianyar	61	Kab. Merangin	58
Kab. Jembrana	11	Kab. Muaro Jambi	11
Kab. Karangasem	18	Kab. Batanghari	4
Kab. Klungkung	9	Kab. Bungo	10
Kab. Tabanan	23	Kab. Sarolangun	6
Kota Denpasar	210	Kab. Tanjung Jabung Barat	5
Lain-lain	3	Kab. Tanjung Jabung Timur	3
Banten	162	Kab. Tebo	6
Kab. Lebak	6	Kota Jambi	89
Kab. Pandeglang	16	Kota Sungai Penuh	8
Kab. Serang	6	Lain-lain	2
Kab. Tangerang	37	Jawa Barat	339
Kota Cilegon	6	Kab. Bandung	17
Kota Serang	44	Kab. Bandung Barat	11
Kota Tangerang	23	Kab. Bekasi	25
Kota Tangerang Selatan	21	Kab. Bogor	43
Lain-lain	3	Kab. Cianjur	5
Bengkulu	111	Kab. Cirebon	7
Kab. Bengkulu Selatan	11	Kab. Garut	3
Kab. Bengkulu Tengah	6	Kab. Indramayu	5
Kab. Bengkulu Utara	2	Kab. Karawang	11
Kab. Kaur	7	Kab. Kuningan	2
Kab. Kepahiang	6	Kab. Majalengka	8
Kab. Lebong	9	Kab. Purwakarta	4
Kab. Muko Muko	10	Kab. Subang	12
Kab. Rejang Lebong	8	Kab. Sukabumi	6
Kab. Seluma	6	Kab. Sumedang	5

Wilayah Terlapor	Jumlah
Kota Bandung	73
Kota Banjar	2
Kota Bekasi	38
Kota Bogor	14
Kota Cimahi	7
Kota Cirebon	5
Kota Depok	30
Kota Sukabumi	3
Kota Tasikmalaya	1
Kab. Tasikmalaya	1
Lain-lain	1
Jawa Tengah	316
Kab. Banjarnegara	2
Kab. Banyumas	5
Kab. Batang	5
Kab. Blora	8
Kab. Boyolali	2
Kab. Brebes	3
Kab. Cilacap	10
Kab. Demak	18
Kab. Grobogan	5
Kab. Jepara	7
Kab. Karanganyar	8
Kab. Kebumen	4
Kab. Kendal	5
Kab. Klaten	8
Kab. Kudus	7
Kab. Magelang	10
Kab. Pati	21
Kab. Pekalongan	3
Kab. Pemalang	2
Kab. Purbalingga	2
Kab. Purworejo	9
Kab. Rembang	5
Kab. Semarang	6
Kab. Sragen	4
Kab. Sukoharjo	7
Kab. Tegal	4
Kab. Temanggung	3
Kab. Wonogiri	4
Kab. Wonosobo	4
Kota Magelang	4
Kota Pekalongan	7
Kota Salatiga	4
Kota Semarang	113
Kota Surakarta	3
Kota Tegal	3
Lain-lain	1
Jawa Timur	415
Kab. Bangkalan	3
Kab. Banyuwangi	7
Kab. Blitar	7
Kab. Bojonegoro	5

Wilayah Terlapor	Jumlah
Kab. Bondowoso	4
Kab. Gresik	9
Kab. Jember	11
Kab. Jombang	2
Kab. Kediri	14
Kab. Lamongan	3
Kab. Lumajang	2
Kab. Madiun	3
Kab. Magetan	5
Kab. Malang	12
Kab. Mojokerto	7
Kab. Nganjuk	2
Kab. Ngawi	3
Kab. Pamekasan	5
Kab. Pasuruan	5
Kab. Ponorogo	5
Kab. Probolinggo	14
Kab. Sampang	3
Kab. Sidoarjo	26
Kab. Situbondo	6
Kab. Sumenep	9
Kab. Trenggalek	1
Kab. Tuban	2
Kab. Tulungagung	43
Kota Batu	6
Kota Blitar	2
Kota Kediri	8
Kota Madiun	2
Kota Malang	25
Kota Mojokerto	3
Kota Pasuruan	7
Kota Probolinggo	3
Kota Surabaya	140
Lain-lain	1
Kalimantan Barat	361
Kab. Bengkayang	5
Kab. Ketapang	9
Kab. Kubu Raya	27
Kab. Landak	3
Kab. Melawi	3
Kab. Mempawah	218
Kab. Sambas	6
Kab. Sanggau	9
Kab. Sekadau	1
Kota Pontianak	69
Kota Singkawang	10
Lain-lain	1
Kalimantan Selatan	269
Kab. Balangan	2
Kab. Banjar	17
Kab. Barito Kuala	13
Kab. Hulu Sungai Selatan	3
Kab. Hulu Sungai Tengah	13

Wilayah Terlapor	Jumlah
Kab. Hulu Sungai Utara	1
Kab. Kotabaru	1
Kab. Tabalong	18
Kab. Tanah Bumbu	4
Kab. Tanah Laut	21
Kab. Tapin	1
Kota Banjarbaru	101
Kota Banjarmasin	74
Kalimantan Tengah	114
Kab. Barito Selatan	2
Kab. Barito Timur	1
Kab. Gunung Mas	3
Kab. Kapuas	45
Kab. Katingan	2
Kab. Kotawaringin Barat	4
Kab. Kotawaringin Timur	9
Kab. Lamandau	1
Kab. Pulang Pisau	1
Kab. Seruyan	2
Kab. Sukamara	3
Kota Palangkaraya	41
Kalimantan Timur	140
Kab. Kutai Kartanegara	6
Kab. Kutai Timur	83
Kab. Paser	2
Kota Balikpapan	12
Kota Samarinda	37
Kalimantan Utara	54
Kab. Bulungan	12
Kab. Malinau	2
Kab. Nunukan	4
Kab. Tana Tidung	1
Kota Tarakan	35
Kepulauan Bangka Belitung	211
Kab. Bangka	24
Kab. Bangka Barat	5
Kab. Bangka Selatan	4
Kab. Bangka Tengah	74
Kab. Belitung	4
Kab. Belitung Timur	5
Kota Pangkal Pinang	95
Kepulauan Riau	210
Kab. Bintan	13
Kab. Karimun	23
Kab. Kepulauan Anambas	7
Kab. Lingga	15
Kab. Natuna	1
Kota Batam	129
Kota Tanjung Pinang	22
Lampung	253
Kab. Lampung Barat	26
Kab. Lampung Selatan	19
Kab. Lampung Tengah	40

Wilayah Terlapor	Jumlah
Kab. Lampung Timur	6
Kab. Lampung Utara	28
Kab. Mesuji	2
Kab. Pesawaran	14
Kab. Pesisir Barat	2
Kab. Pringsewu	10
Kab. Tanggamus	16
Kab. Tulang Bawang	2
Kota Bandar Lampung	81
Kota Metro	7
Maluku	147
Kab. Buru	6
Kab. Buru Selatan	4
Kab. Kepulauan Aru	2
Kab. Kepulauan Tanimbar	2
Kab. Maluku Tengah	24
Kab. Maluku Tenggara	2
Kab. Seram Bagian Barat	14
Kab. Seram Bagian Timur	6
Kota Ambon	83
Kota Tual	2
Lain-lain	2
Maluku Utara	94
Kab. Halmahera Barat	9
Kab. Halmahera Selatan	8
Kab. Halmahera Tengah	23
Kab. Halmahera Timur	4
Kab. Halmahera Utara	4
Kab. Kepulauan Sula	3
Kab. Pulau Morotai	3
Kota Ternate	24
Kota Tidore Kepulauan	16
Nusa Tenggara Barat	285
Kab. Bima	4
Kab. Dompu	1
Kab. Lombok Barat	97
Kab. Lombok Tengah	49
Kab. Lombok Timur	81
Kab. Lombok Utara	1
Kab. Sumbawa	5
Kab. Sumbawa Barat	3
Kota Bima	3
Kota Mataram	41
Nusa Tenggara Timur	220
Kab Timor Tengah Selatan	8
Kab. Alor	1
Kab. Belu	13
Kab. Ende	3
Kab. Flores Timur	11
Kab. Kupang	34
Kab. Lembata	5
Kab. Malaka	4
Kab. Manggarai	3

Wilayah Terlapor	Jumlah
Kab. Manggarai Barat	2
Kab. Nagekeo	1
Kab. Ngada	4
Kab. Rote Ndao	3
Kab. Sabu Raijua	3
Kab. Sikka	1
Kab. Sumba Barat	2
Kab. Sumba Tengah	1
Kab. Sumba Timur	4
Kab. Timor Tengah Utara	11
Kota Kupang	104
Lain-lain	2
Papua	85
Kab Pegunungan Bintang	1
Kab. Biak Numfor	7
Kab. Jayapura	12
Kab. Jayawijaya	3
Kab. Keerom	9
Kab. Kepulauan Yapen	1
Kab. Merauke	4
Kab. Mimika	1
Kab. Nabire	2
Kab. Sarmi	3
Kab. Supiori	2
Kota Jayapura	40
Papua Barat	211
Kab. Fak Fak	3
Kab. Kaimana	9
Kab. Manokwari	121
Kab. Manokwari Selatan	3
Kab. Pegunungan Arfak	4
Kab. Raja Ampat	2
Kab. Sorong	5
Kab. Sorong Selatan	2
Kab. Tambrau	1
Kab. Teluk Bintuni	13
Kab. Teluk Wondama	1
Kota Sorong	47
Riau	175
Kab. Pelalawan	6
Kab. Rokan Hilir	10
Kab. Rokan Hulu	5
Kab. Siak	6
Kab. Bengkalis	13
Kab. Indragiri Hulu	8
Kab. Kampar	14
Kab. Kepulauan Meranti	2
Kab. Kuantan Singingi	1
Kota Dumai	15
Kota Pekanbaru	94
Lain-lain	1
Sulawesi Barat	144
Kab. Majene	2

Wilayah Terlapor	Jumlah
Kab. Mamasa	22
Kab. Mamuju	75
Kab. Mamuju Tengah	17
Kab. Pasangkayu	5
Kab. Polewali Mandar	23
Sulawesi Selatan	304
Kab. Bantaeng	6
Kab. Barru	2
Kab. Bone	9
Kab. Bulukumba	14
Kab. Enrekang	1
Kab. Gowa	36
Kab. Jeneponto	6
Kab. Kepulauan Selayar	2
Kab. Luwu	4
Kab. Luwu Timur	2
Kab. Luwu Utara	3
Kab. Maros	11
Kab. Pangkajene Kepulauan	7
Kab. Pinrang	4
Kab. Sidenreng Rappang	4
Kab. Sinjai	3
Kab. Soppeng	2
Kab. Takalar	19
Kab. Toraja Utara	2
Kab. Wajo	6
Kota Makassar	147
Kota Palopo	2
Kota Pare Pare	7
Lain-lain	5
Sulawesi Tengah	690
Kab. Banggai	2
Kab. Buol	1
Kab. Donggala	596
Kab. Morowali Utara	16
Kab. Parigi Moutong	2
Kab. Poso	11
Kab. Sigi	8
Kab. Toli Toli	2
Kota Palu	52
Sulawesi Tenggara	117
Kab. Bombana	20
Kab. Buton	1
Kab. Buton Selatan	5
Kab. Buton Tengah	2
Kab. Buton Utara	1
Kab. Kolaka Timur	2
Kab. Kolaka Utara	1
Kab. Konawe	3
Kab. Konawe Kepulauan	2
Kab. Konawe Selatan	6
Kab. Konawe Utara	2
Kab. Muna	5

Wilayah Terlapor	Jumlah
Kab. Muna Barat	1
Kab. Wakatobi	3
Kota Bau Bau	4
Kota Kendari	59
Sulawesi Utara	209
Kab. Bolaang Mongondow	6
Kab. Bolaang Mongondow Ut	2
Kab. Kepulauan Sangihe	2
Kab. Kepulauan Talaud	4
Kab. Minahasa	14
Kab. Minahasa Selatan	5
Kab. Minahasa Tenggara	1
Kab. Minahasa Utara	17
Kota Bitung	68
Kota Kotamobagu	10
Kota Manado	71
Kota Tomohon	7
Lain-lain	2
Sumatera Barat	333
Kab. Agam	13
Kab. Dharmasraya	6
Kab. Kepulauan Mentawai	6
Kab. Lima Puluh Kota	6
Kab. Padang Pariaman	16
Kab. Pasaman	3
Kab. Pasaman Barat	9
Kab. Pesisir Selatan	18
Kab. Sijunjung	1
Kab. Solok	12
Kab. Solok Selatan	11
Kab. Tanah Datar	4
Kota Bukittinggi	7
Kota Padang	200
Kota Padang Panjang	5
Kota Pariaman	4
Kota Payakumbuh	4
Kota Sawahlunto	1
Kota Solok	5
Lain-lain	2
Sumatera Selatan	165
Kab. Banyuasin	10
Kab. Empat Lawang	2
Kab. Lahat	17
Kab. Muara Enim	3
Kab. Musi Banyuasin	10
Kab. Musi Rawas	4
Kab. Musi Rawas Utara	1
Kab. Ogan Ilir	5
Kab. Ogan Komering Ilir	5
Kab. Ogan Komering Ulu	2
Kab. Ogan Komering Ulu Ti	2
Kab. Penukal Abab Lematani	1
Kota Lubuk Linggau	2

Wilayah Terlapor	Jumlah
Kota Pagar Alam	1
Kota Palembang	93
Kota Prabumulih	1
Lain-lain	6
Sumatera Utara	376
Kab. Asahan	7
Kab. Batu Bara	5
Kab. Dairi	1
Kab. Deli Serdang	32
Kab. Humbang Hasundutan	1
Kab. Karo	5
Kab. Labuhanbatu	4
Kab. Labuhanbatu Selatan	2
Kab. Labuhanbatu Utara	4
Kab. Langkat	1
Kab. Mandailing Natal	2
Kab. Nias	3
Kab. Nias Selatan	12
Kab. Nias Utara	6
Kab. Padang Lawas	2
Kab. Padang Lawas Utara	1
Kab. Pakpak Bharat	2
Kab. Serdang Bedagai	12
Kab. Simalungun	7
Kab. Tapanuli Selatan	1
Kab. Tapanuli Tengah	5
Kab. Tapanuli Utara	10
Kab. Toba Samosir	11
Kota Binjai	5
Kota Gunungsitoli	3
Kota Medan	194
Kota Padangsidimpuan	7
Kota Pematang Siantar	14
Kota Sibolga	3
Kota Tanjung Balai	3
Kota Tebing Tinggi	1
Lain-lain	10
Grand Total	8292