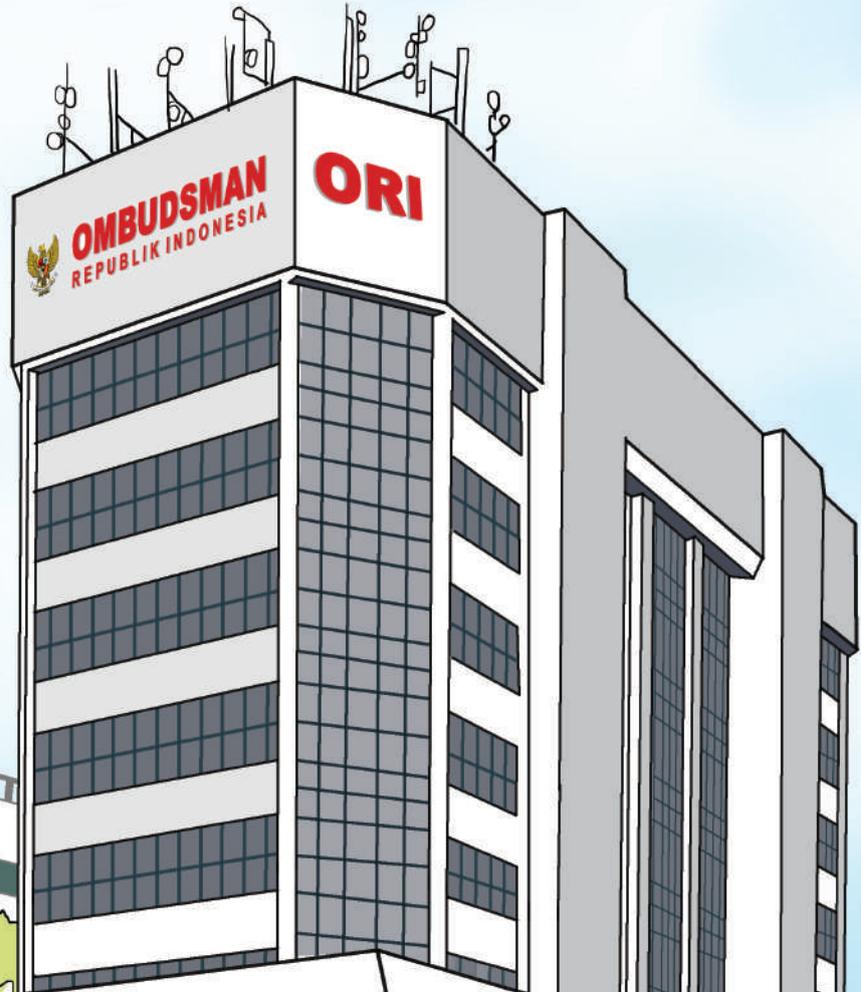




**OMBUDSMAN**  
REPUBLIK INDONESIA

**LAPORAN  
TAHUNAN  
2023**



**PERKUAT  
KERJA SAMA  
PERLUAS  
PENGAWASAN  
PELAYANAN PUBLIK**



LAPORAN TAHUNAN

**2023**

PERKUAT  
KERJA SAMA  
**PERLUAS  
PENGAWASAN  
PELAYANAN  
PUBLIK**



**OMBUDSMAN**  
REPUBLIK INDONESIA

<b>Pengarah</b>	: Bobby Hamzar Rafinus Indraza Marzuki Rais
<b>Wakil Pengarah</b>	: Suganda Pandapotan Pasaribu
<b>Penanggungjawab</b>	: Latif Maulana Razak
<b>Ketua</b>	: Indahwati
<b>Editor</b>	: Andre Kristianto Kurniawan Londo Bagas Rahadian
<b>Penulis</b>	: Tim Penulis
<b>Layout dan Desain Grafis</b>	: Tim Penyusun
<b>Data dan Bahan</b>	: Tim Pemantauan dan Evaluasi Biro Perencanaan dan Keuangan Ombudsman RI
<b>Foto dan Dokumentasi</b>	: Humas Ombudsman RI

## SEKAPUR SIRIH

### Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

**A**lhamdulillah, rasa syukur yang tak terbatas kami panjatkan kepada Allah, Tuhan yang maha kuasa atas izin-Nya, Ombudsman RI dalam memasuki usia yang ke-24 telah dapat menyelesaikan laporan tahunan untuk tahun 2023. Laporan ini sebagai bentuk pertanggungjawaban publik dalam perjalanan sepanjang tahun anggaran 2023. Ombudsman RI sebagai lembaga pengawas penyelenggaraan pelayanan publik dapat menyajikan secara lebih lengkap kerja-kerja dari kurun Januari hingga Desember 2023. Adapun teman laporan tahunan kali ini adalah; “Meningkatkan Kerjasama, Memperluas Jangkauan Pengawasan Pelayanan Publik”. Tema ini terinspirasi oleh dinamika perkembangan strategi pengawasan yang dilakukan selama tahun 2023, bahwa fungsi pengawasan Ombudsman RI, selain menyelesaikan keluhan Masyarakat tentang dugaan maladministrasi, juga melakukan pencegahan maladministrasi. Justru keberhasilan penyelesaian laporan Masyarakat dan pencegahan maladministrasi dapat dilakukan dengan optimal berkat adanya komunikasi, koordinasi, dan kerjasama antara berbagai pihak.

Sebagai Upaya memperluas jangkauan pengawasan, sepanjang 2023, Ombudsman telah membangun sinergisitas bersama kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah (K/L/D), serta berbagai universitas untuk kebersamai mendorong percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik yang berkualitas, bersih, cepat melayani, transparan, dan akuntabel. Di samping itu, Ombudsman juga menjalin kerjasama dengan Dewan Perwakilan Rakyat (DPR RI) untuk lebih aktif menjemput keluhan masyarakat atas praktik pelayanan publik melalui berbagai kegiatan akses pengaduan, sementara itu kita menyambut baik dengan semakin berkembangnya pola pelayanan publik terpadu diberbagai daerah, se-

perti menghadirkan Mal Pelayanan Publik (MPP) dan inovasi-inovasi layanan publik yang mudah dijangkau oleh masyarakat. Meskipun demikian, masih perlu didorong secara berkesimbangan upaya-upaya yang baik tersebut.

Ombudsman RI menyadari masih banyak kelemahan dan kekurangan, yang harus diperbaiki diberbagai lini, Sebagai Lembaga yang dibentuk untuk berfungsi sebagai pengawas, bukanlah pekerjaan yang mudah, sebab secara kelembagaan ORI masih harus terus berbenah dan bersinergi dengan berbagai pemangku kepentingan. Proses peran serta Masyarakat masih haruys terus ditingkatkan, jika dibanding negara-negara yang maju dengan fungsi Ombudsman yang optimal. Dengan jumlah penduduk yang sudah mencapai 370 juta jiwa, semestinya laporan Masyarakat yang diterima ORI juga tidak hanya puluhan ribu, tetapi ratusan ribu bahkan jutaan keluhan. Hal ini menandakan kesadaran Masyarakat akan hak-hak layanan yang baik belum banyak digunakan, selain itu boleh jadi Ombudsman belum banyak dikenal Masyarakat, atau harapan baiknya boleh jadi pelayanan publik sudah semakin membaik, marilah disimak laporan tahunan ini dengan lebih cermat.

ORI sebagai Lembaga pengawas, menggunakan rezim yang lunak yaitu rezim pengaruh yang disebut “magistrature of influence”. Rezim ini tentu berbeda dengan rezim penegakan hukum (law enforcement) yang menggunakan sanksi atau hukuman sebagai instrument penegakan hukum. Sebagai lembaga yang berada di rezim pengaruh tentu memerlukan kerja yang ekstra, dal;am melakukan penyelesaian laporan masuarakat atau pencegahan maladministrasi. Justru disinilah tantangan utama yang dihadapi oleh insan ORI, untuk terus berinovasi dan terus belajar untuk berbenah dan meningkatkan kualitas pengawasan. Selain itu ORI juga terus berupaya untuk mendorong semua elemen penyelenggara pelayanan publik agar melakukan inovasi dalam pelayanan sesuai perkembangan teknologi informasi dan digitalisasi, ini juga berkaitan dengan isu pengawasan secara digital, seperti memanfaatkan kemajuan teknologi dalam pelayanan sehingga tata kelola pelayanan pu-

blik yang berbasis digital.

Sepanjang 2023 secara akumulatif terdapat 8.458 Laporan Masyarakat (LM) yang diterima Ombudsman dengan rincian 7.909 Laporan Masyarakat (LM), 807 Respons Cepat Ombudsman (RCO), dan 66 Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS), sedangkan LM yang diselesaikan untuk tahun 2023 adalah sebanyak 6.709 LM. Kemudian peran penting dalam menerima dan menyelesaikan LM adalah Ombudsman Kantor Perwakilan yang ada di 34 Propinsi juga tidak kalah penting, mengingat pada 2023 terdapat 7.284 LM yang diterima oleh kantor Ombudsman perwakilan seluruh Indonesia. Capaian yang lain adalah meningkatnya jumlah K/L/D yang memperoleh atau masuk zona hijau dalam penilaian kepatuhan pada standar pelayanan publik. Capaian yang menggembarakan juga di bidangnya kesekjenan atau dukungan manajemen, yang sangat perlu diapresiasi.

Tentu pencapaian-pencapaian ini tidak lepas dari dukungan semua komponen insan ORI, segenap semua pihak dan semua pemangku kepentingan. Atas selesainya laporan tahunan ini, saya mengucapkan terima kasih atas segala bentuk pengorbanan, baik pikiran, tenaga dan waktu yang telah didedikasikan kepada ORI untuk bangsa dan negara.

Ditahun tahun mendatang ORI akan terus berhitmat lebih kuat dan lebih baik dalam usaha mewujudkan tujuan Lembaga dan melaksanakan tugas dan wewenang konstitusionalnya dalam mendukung pencapaian menuju Indonesia maju, Indonesia yang lebih adil dan merata.

Terakhir, semoga laporan tahunan ini bukan hanya sekedar formalitas memenuhi kewajiban untuk menerbitkan laporan tahunan, akan tetapi laporan ini sebagai bentuk pertanggungjawaban publik, transparansi kinerja ORI sekaligus menjadi referensi penting bagi semua pihak untuk mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik demi pemenuhan kesejahteraan masyarakat Indonesia.

Ketua Ombudsman Republik Indonesia

**Mokhammad Najih**



Judul **“Perkuat Kerja Sama Perluas Pengawasan Pelayanan Publik”** menggambarkan tentang kiprah Ombudsman RI dalam menjalin kerja sama luar negeri dan dalam negeri, serta memperluas akses masyarakat terhadap pengawasan pelayanan publik.

Gambar sampul menggambarkan antusiasme masyarakat melaporkan dugaan maladministrasi ke Ombudsman RI untuk mendapatkan solusi.

# DAFTAR ISI

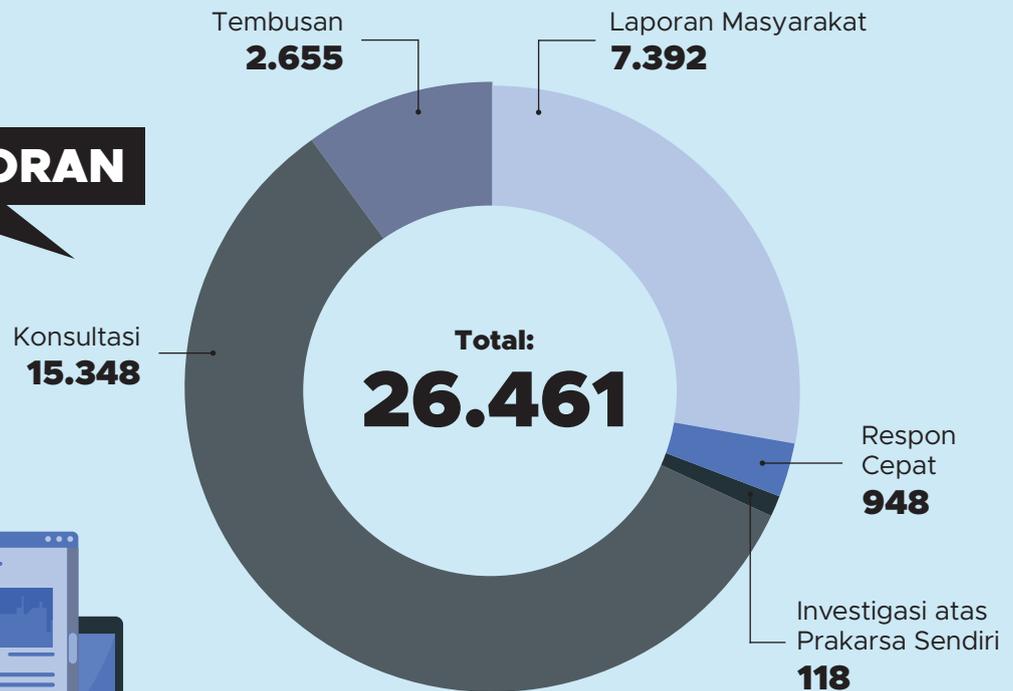
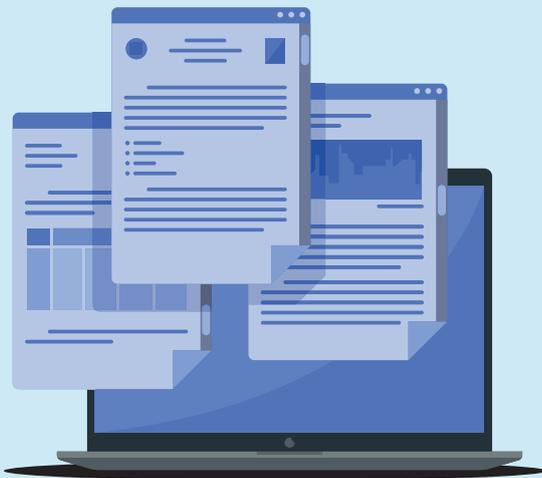
Sekapur Sirih	6
Ringkasan Eksekutif	10
Pendahuluan	14
<b>Bab 1 Peningkatan Mutu Penyelesaian Laporan Masyarakat</b>	<b>26</b>
Penerimaan Laporan Masyarakat	27
Klasifikasi Laporan Masyarakat	36
Konsultasi	40
Respons Cepat Ombudsman	44
Investigasi Atas Prakarsa Sendiri	53
Pengembangan Jaringan Pengawas Pelayanan Publik	64
<b>Bab 2 Peningkatan Akses Pengaduan Pelayanan Publik</b>	<b>72</b>
Menjemput Masalah ke-52 Kabupaten dan Kota	74
Siapa Mengakses Akses	75
Banyak jalan Menyampaikan Laporan	76
Jawa Vs Luar Jawa	78
<b>Bab 3 Pencegahan Maladministrasi</b>	<b>80</b>
Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik	84
Persepsi dan Antisipasi Rasa Tak Aman	121
Valuasi Kerugian Masyarakat	126
Penilaian Kepatuhan	128
Pendampingan bagi Kelompok Marjinal dan Masyarakat	134
<b>Bab 4 Akselerasi dan Transformasi Organisasi</b>	<b>138</b>
Peningkatan Kinerja dan Reformasi Birokrasi	139
Pengembangan Kompetensi	142
Peraturan Perundang-undangan	143
Kehumasan	144
Pengawasan Internal	152
Pengelolaan Keuangan	154
<b>Bab 5 Upaya Memperluas Kerja Sama</b>	<b>156</b>
Kerja Sama Dalam Negeri	156
Kerja Sama Luar Negeri	157
Aneka Kerja Sama Antar Ombudsman	158
<b>Bab 6 Kinerja Perwakilan</b>	<b>160</b>
Sumatera	162
Kalimantan	178
Jawa-Bali-Nusra	184
Sulawesi	198
Maluku-Papua	204
<b>Bab 7 Meningkatkan Kualitas Pelayanan Lewat Penjaminan Mutu</b>	<b>208</b>
Penyelesaian Aduan Terkait dengan Pengawasan Pelayanan Publik	209
Penjaminan Mutu Penyelesaian Laporan Masyarakat	213
Penjaminan Mutu Pencegahan Maladministrasi	216
Pelaksanaan Tugas Lainnya	218
<b>Bab 8 Tantangan 2024</b>	<b>220</b>
Opini Pimpinan	225
Testimoni Warga	235
Agenda Pimpinan	236
Penutup	244
Lampiran	245

# RINGKASAN EKSEKUTIF

## PENYELESAIAN LAPORAN MASYARAKAT

**PADA** 2023, Ombudsman pusat dan kantor perwakilan secara keseluruhan menangani 26.461 kasus, mulai dari laporan masyarakat sebanyak 7.392, konsultasi non-laporan 15.348, respon cepat sebanyak 948, investigasi atas prakarsa sendiri 118, serta tembusan sebanyak 2.655 kasus.

### JUMLAH LAPORAN



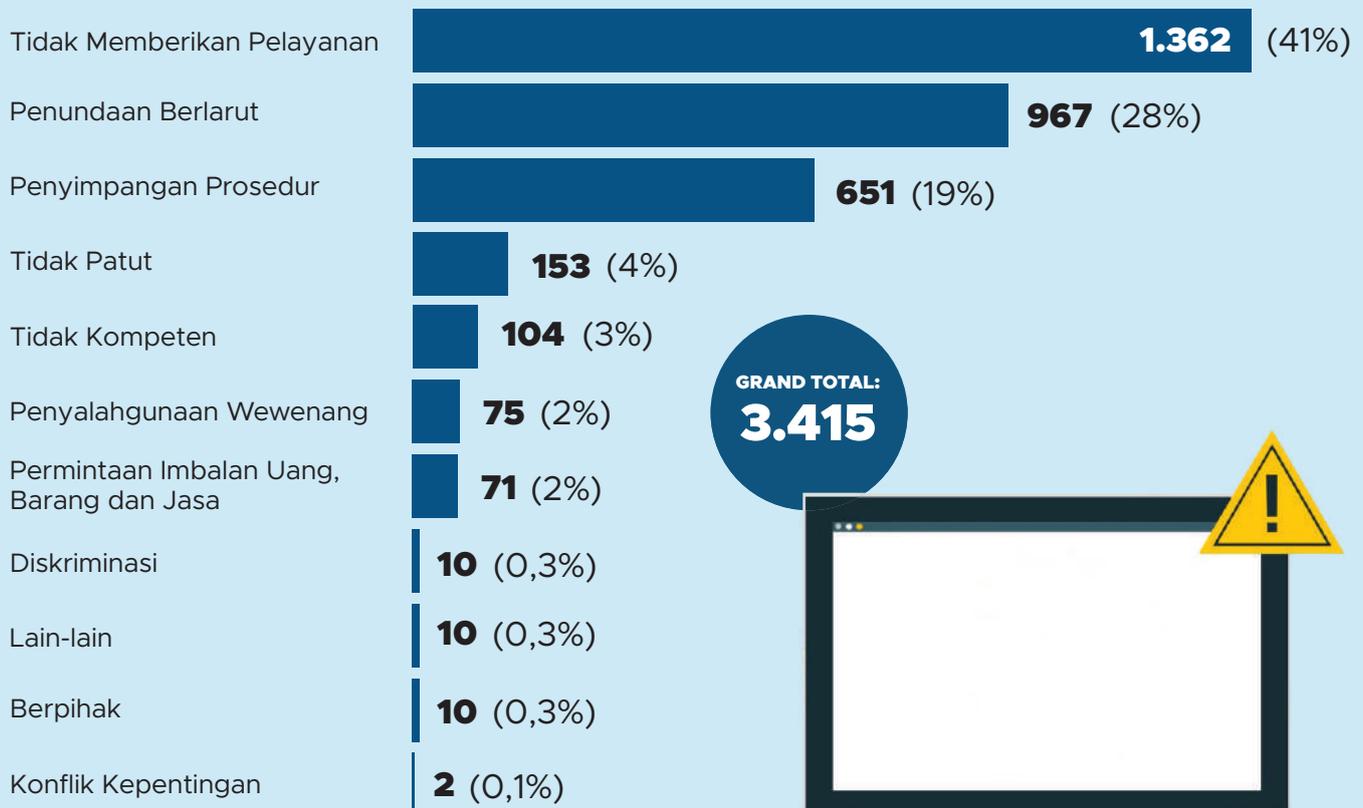
### BERDASARKAN TEMPAT MASUKNYA LAPORAN



## PENCEGAHAN MALADMINISTRASI

### DUGAAN MALADMINISTRASI 2023

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 2023, Ombudsman menangani 26.461 laporan masyarakat, yang menghasilkan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan atau LAHP dengan 3.415 dugaan maladministrasi.

Kantor Penerima	Laporan Masuk	Penyelesaian Laporan
Pusat	1.174	1.200
Perwakilan	7.284	6.709
Jumlah	8.458	7.909
		<b>(93,5%)</b>

## INVESTIGASI ATAS PRAKARSA SENDIRI

Ombudsman RI melakukan 118 investigasi atas prakarsa sendiri untuk menyelidiki dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Beberapa investigasi yang dilakukan:

**1** Penerimaan siswa SMA dan SMK Negeri di Padang di luar jadwal PPDB atas permintaan Wali Kota Padang karena masih banyak calon siswa tidak tertampung. Ombudsman melakukan investigasi dan menemukan sejumlah pelanggaran.

**2** Ombudsman Perwakilan DI Yogyakarta melakukan investigasi atas pelayanan konsultasi psikologis di sebuah Puskesmas, setelah muncul keluhan pasien di media sosial.

**3** Investigasi juga dilakukan menjawab keluhan wisatawan atas mahalnya pungutan parkir di sejumlah objek wisata di dalam Kawasan Ekonomi Khusus (KEK) Mandalika, NTB, yakni sepeda motor Rp10.000 dan mobil Rp20.000 tanpa bukti pembayaran.

## RESPONS CEPAT OMBUDSMAN

Respons Cepat Ombudsman (RCO) merupakan salah satu metode penyelesaian laporan masyarakat secara cepat. Sepanjang 2023, Ombudsman RI menerima 7.392 laporan masyarakat yang 948 di antaranya ditanggapi dengan reaksi cepat.

Jumlah Laporan

**7.392**

Reaksi cepat

**948**

## 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.

**Kementerian, Lembaga, dan Pemda yang masuk Zona Hijau lebih banyak.**

## PENJAMINAN MUTU

Untuk mengawasi kinerja Ombudsman RI dalam melayani pengaduan masyarakat, dilakukan pengawasan internal untuk penjaminan mutu. Pada 2023 target kegiatan penjaminan mutu penyelesaian laporan yang harus dilaksanakan oleh KUMM berdasarkan Perjanjian Kerja sebanyak 17 kegiatan. Target tersebut telah dicapai pada Triwulan II dengan menyelesaikan laporan pada 2 unit kerja pada Triwulan I dan 15 unit kerja pada Triwulan II baik di unit kerja Pusat maupun Perwakilan Ombudsman.

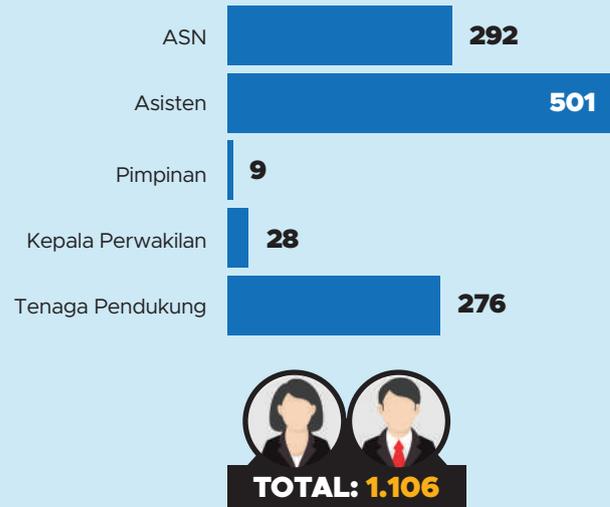
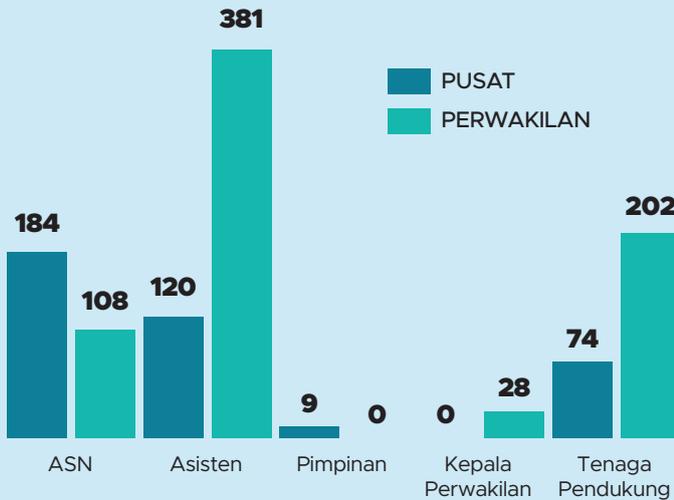
**Target penjaminan mutu sebanyak 17 kegiatan tercapai pada Triwulan II.**

## DUKUNGAN MANAJEMEN

Peningkatan kualitas SDM dilakukan mulai dari penyediaan fasilitas penunjang hingga penyelenggaraan berbagai pelatihan. Saat ini jumlah total insan Ombudsman RI mencapai 1.106 personel, yang tersebar di kantor pusat dan 35 kantor perwakilan.



JUMLAH INSAN OMBUDSMAN RI



LAPORAN KEUANGAN

Pada 2023, realisasi anggaran Ombudsman RI sebesar Rp227,024 miliar (94,76%) dari pagu anggaran sebesar Rp239,573 miliar. Penggunaan anggaran dibagi dalam dua program, yaitu Program Pengawasan Pelayanan Publik dengan realisasi Rp37,669 miliar (94,16%) dari pagu anggaran sebesar Rp40,006 miliar dan Program Dukungan Manajemen dengan realisasi anggaran sebesar Rp189,355 miliar (94,88%) dari pagu anggaran sebesar Rp199,567 miliar.

ANGGARAN

PAGU (Rp)	REALISASI (Rp)	
198.162.445.000	2021	190.773.339.668
204.336.998.000	2022	196.781.046.952
239.573.920.000	2023	227.024.780.862

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/>. Sementara layanan Free to Call, yakni panggilan telepon, dapat diakses melalui nomor 0-800-1-137-137.

## PENDAHULUAN

# **OMBUDSMAN** **REPUBLIK INDONESIA**

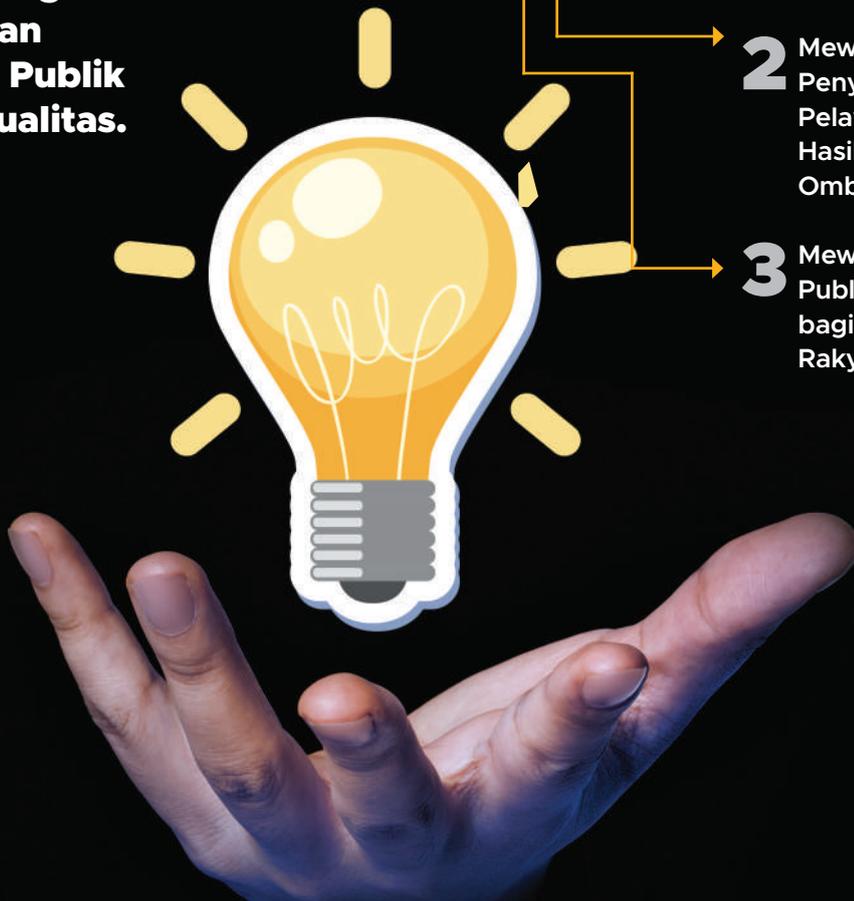
UNTUK PUBLIK, UNTUK REPUBLIK

### 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.



## TUGAS DAN FUNGSI 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



### 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.



**Duduk dari kiri ke kanan:**

Mokhammad Najih,  
Bobby Hamzar Rafinus.

**Berdiri dari kiri ke kanan:**

Dadan Suparjo Suharmawijaya,  
Hery Susanto, Indraza Marzuki Rais,  
Jemsly Hutabarat, Yeka Hendra Fatika,  
Johanes Widijantoro,  
Robert Na Endi Jaweng



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



**Mokhammad Najih**

**KETUA/ANGGOTA**



**Dadan Suparjo  
Suharmawijaya**

**ANGGOTA**

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

Sektor  
Perekonomian



**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
- Kelautan dan Perikanan

Sektor  
Kemaritiman  
dan Investasi



**Bobby Hamzar Rafinus**

**WAKIL KETUA/  
ANGGOTA**



**Jemsly Hutabarat**

**ANGGOTA**

Sektor Politik,  
Hukum, dan  
Keamanan

- 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



**Yeka Hendra Fatika**

**ANGGOTA**

Sektor  
Perekonomian

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



**Johanes Widijantoro**

**ANGGOTA**

Sektor Politik,  
Hukum, dan  
Keamanan

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



**Robert Na Endi Jaweng**

**ANGGOTA**

Sektor  
Pembangunan  
Manusia dan  
Kebudayaan

- Ketenagakerjaan
- Jaminan Sosial
- Kepegawaian
- Kesehatan
- Sosial



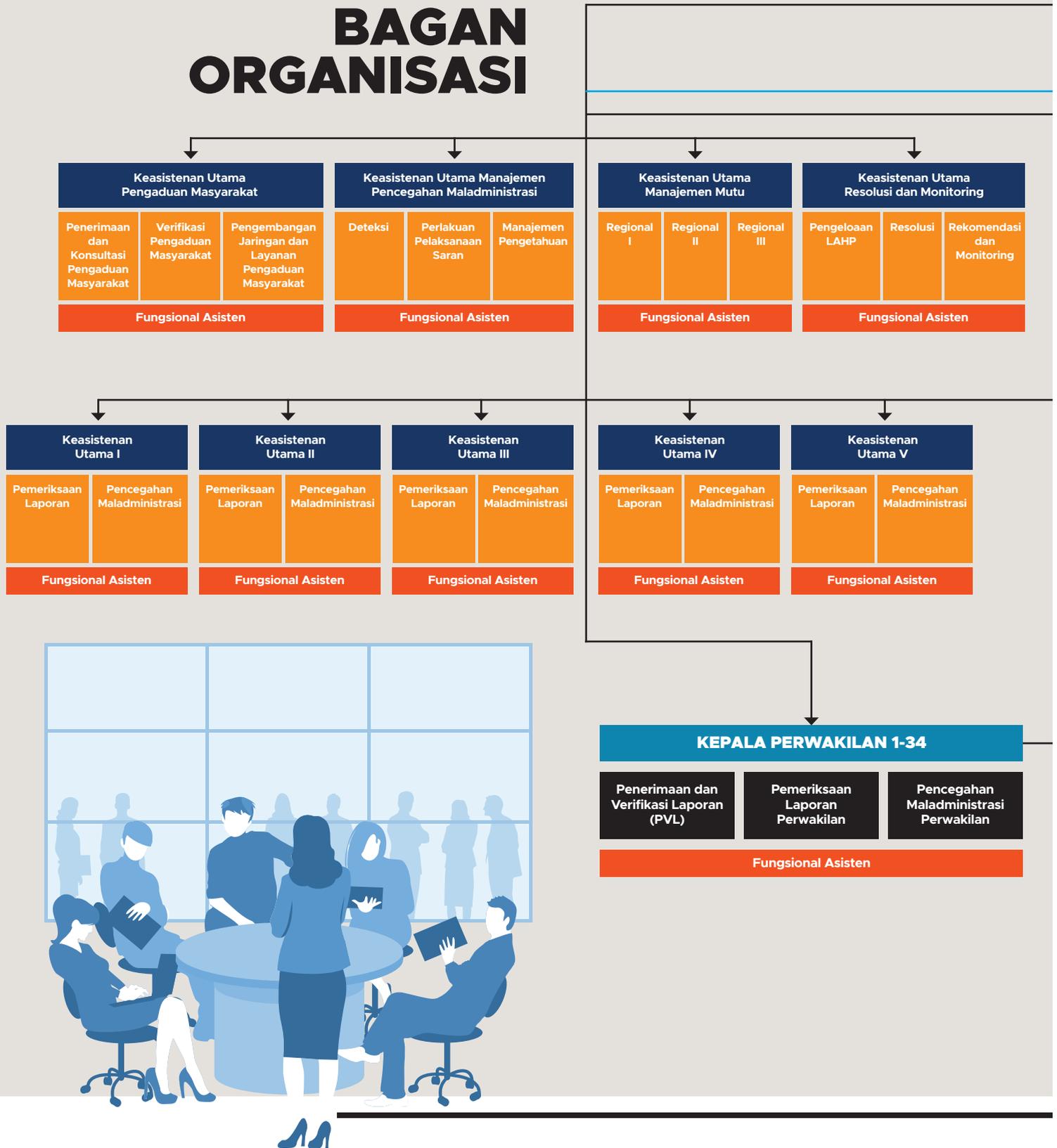
**Indraza Marzuki Rais**

**ANGGOTA**

Sektor  
Pembangunan  
Manusia dan  
Kebudayaan

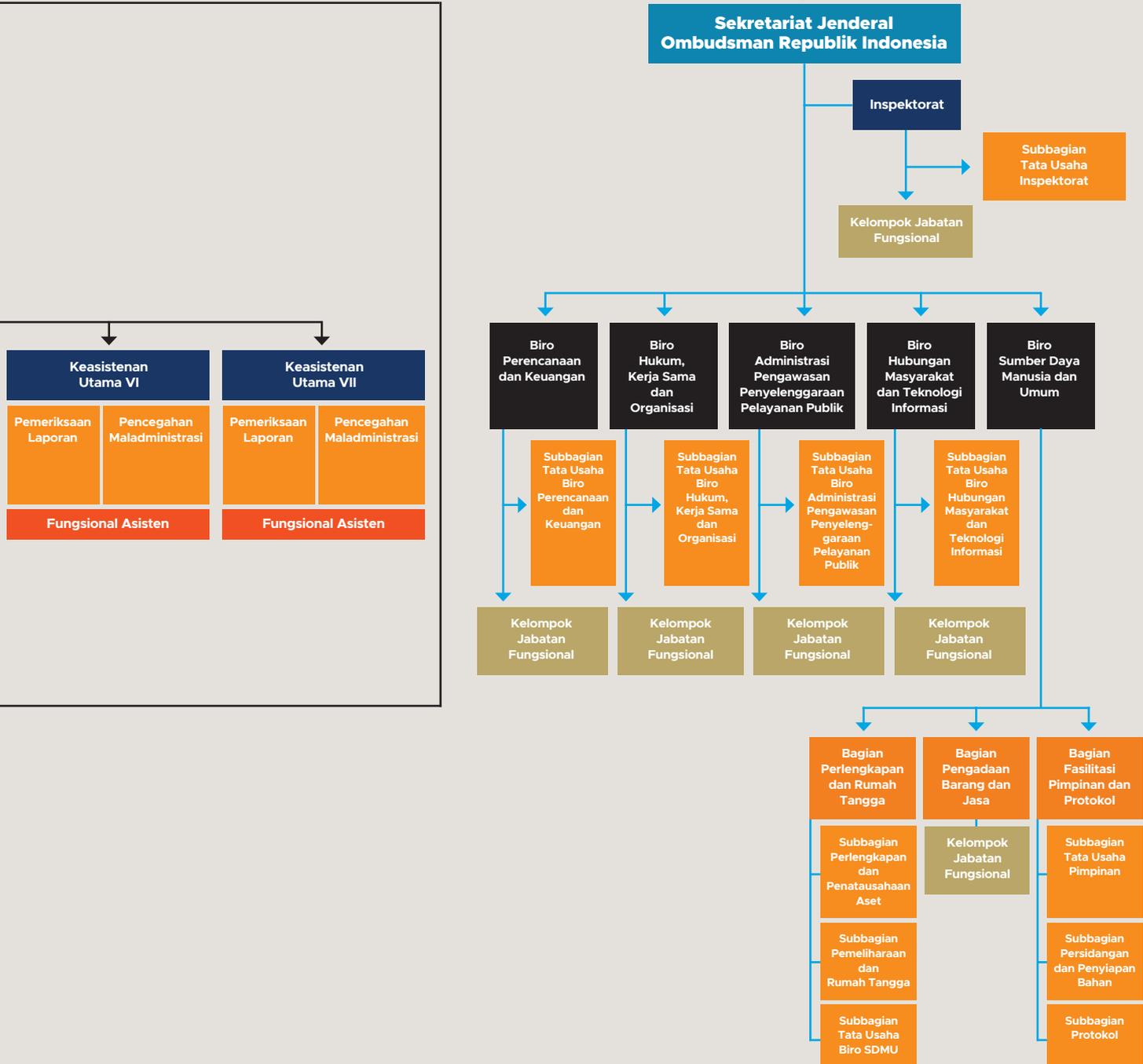
- Pendidikan
- Kebudayaan
- Keagamaan
- Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak
- Kepemudaan dan Olahraga
- Kelompok Rentan dan Difabel
- Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana

# BAGAN ORGANISASI



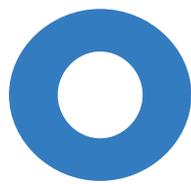
**PIMPINAN OMBUDSMAN RI**

- Anggota 1  
(Ketua)
- Anggota 2  
(Wakil Ketua)
- Anggota 3
- Anggota 4
- Anggota 5
- Anggota 6
- Anggota 7
- Anggota 8
- Anggota 9



## BAB 1

# PENINGKATAN MUTU PENYELESAIAN LAPORAN MASYARAKAT



Ombudsman RI memiliki tugas menerima, melakukan pemeriksaan, menindaklanjuti, dan melaksanakan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap laporan masyarakat terkait dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berada dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman RI. Tugas tersebut diatur dalam Pasal 7

dan 8 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008.

Ombudsman RI juga berwenang meminta keterangan secara lisan dan/atau tertulis dari pelapor, terlapor, atau pihak lain mengenai laporan yang disampaikan, serta memeriksa keputusan, meminta klarifikasi, memanggil pelapor, terlapor, dan pihak lain serta dapat membuat rekomendasi yang dapat dipublikasikan kepada publik.

## A. PENERIMAAN LAPORAN MASYARAKAT

Sepanjang 2023, Ombudsman RI menangani lebih dari 26 ribu kasus pelayanan publik. Lebih dari separuhnya berupa konsultasi non-laporan dan lebih dari seperempatnya berupa laporan masyarakat. Dari 8.458 laporan yang masuk dari kantor pusat dan perwakilan, Ombudsman RI telah menyelesaikan 7.909 laporan.

Jumlah investigasi atas prakarsa sendiri meningkat dari 88 laporan pada 2022 menjadi 118 pada 2023. Berdasarkan substansi, investigasi atas prakarsa sendiri terbanyak adalah mengenai perhubungan dan infrastruktur dengan 27 laporan atau 22,88 persen.

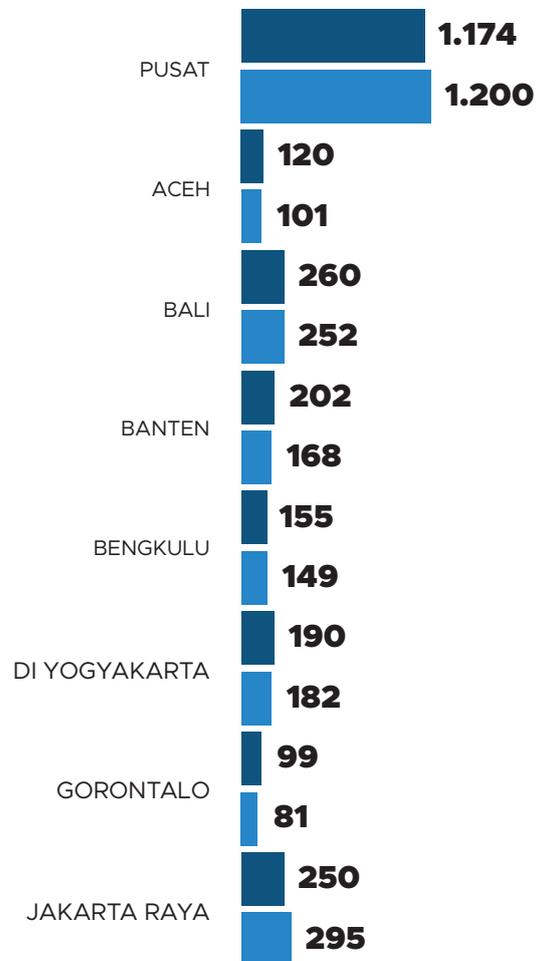
Respons Cepat Ombudsman (RCO) atau Reaksi Ce-

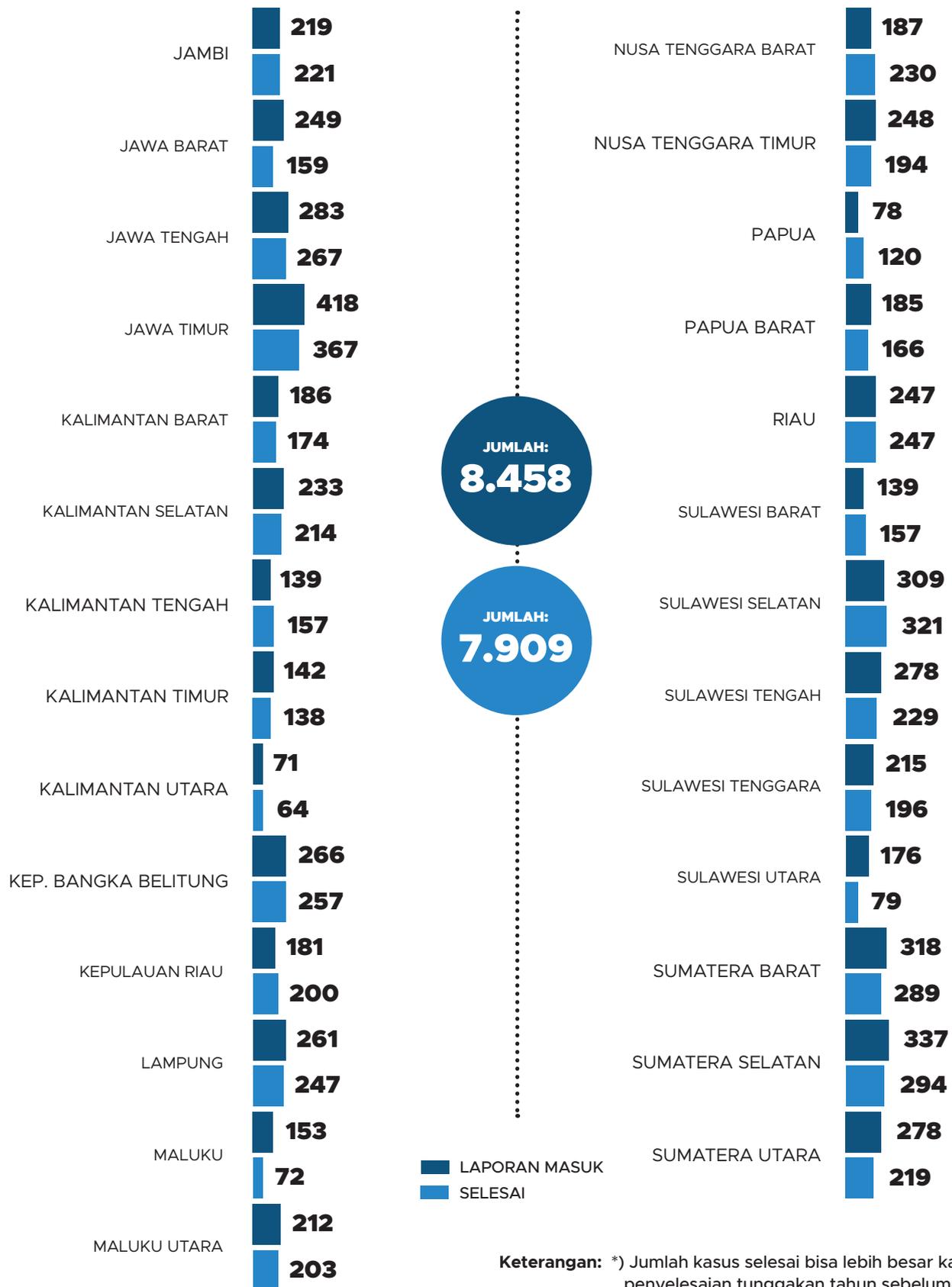
pat Ombudsman juga menjadi salah satu metode yang digunakan Ombudsman RI dalam menangani dan menyelesaikan laporan. Dari 8.458 laporan masyarakat yang masuk pada 2023, sejumlah 948 di antaranya ditanggapi dengan reaksi cepat.

### DARI ACEH SAMPAI PAPUA

Masyarakat melaporkan masalah pelayanan publik ke kantor pusat dan perwakilan Ombudsman RI. Berikut ini jumlah laporan yang masuk dan yang diselesaikan.

**Sepanjang 2023, Ombudsman RI menangani lebih dari 26 ribu kasus pelayanan publik.**





**Keterangan:** \*) Jumlah kasus selesai bisa lebih besar karena penyelesaian tunggakan tahun sebelumnya.

### TESTIMONI WARGA

"Selamat sore, ini dengan Susanti, saya pegawai Rumah Sakit Prof. Dr. RD Kandou Manado, yang memberi laporan masalah dirumahan. Senin kemarin, tgl 29 Januari 2024 saya kembali aktif sebagai pegawai di Rumah Sakit Prof. Dr. RD. Kandou Manado. Untuk itu, saya mengucapkan banyak-banyak terima kasih kepada Ombudsman yang telah membantu saya dalam menyelesaikan masalah tersebut. Dan saya memohon maaf karena terlambat memberikan informasi kepada Ombudsman yang telah membantu saya. Atas nama pribadi dan keluarga, kami menyampaikan banyak-banyak Terima kasih."

—Susanti, Sulawesi Utara

"Terima kasih Ketua Ombudsman Republik Indonesia atas bantuan dan gerak cepat dalam proses permohonan paspor baru saya yang hilang. Ombudsman sangat responsif atas laporan dan pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik, sehingga memudahkan masyarakat mendapatkan pelayanan publik sesuai norma dan aturan yang berlaku."

—RWS, Jambi

### 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.

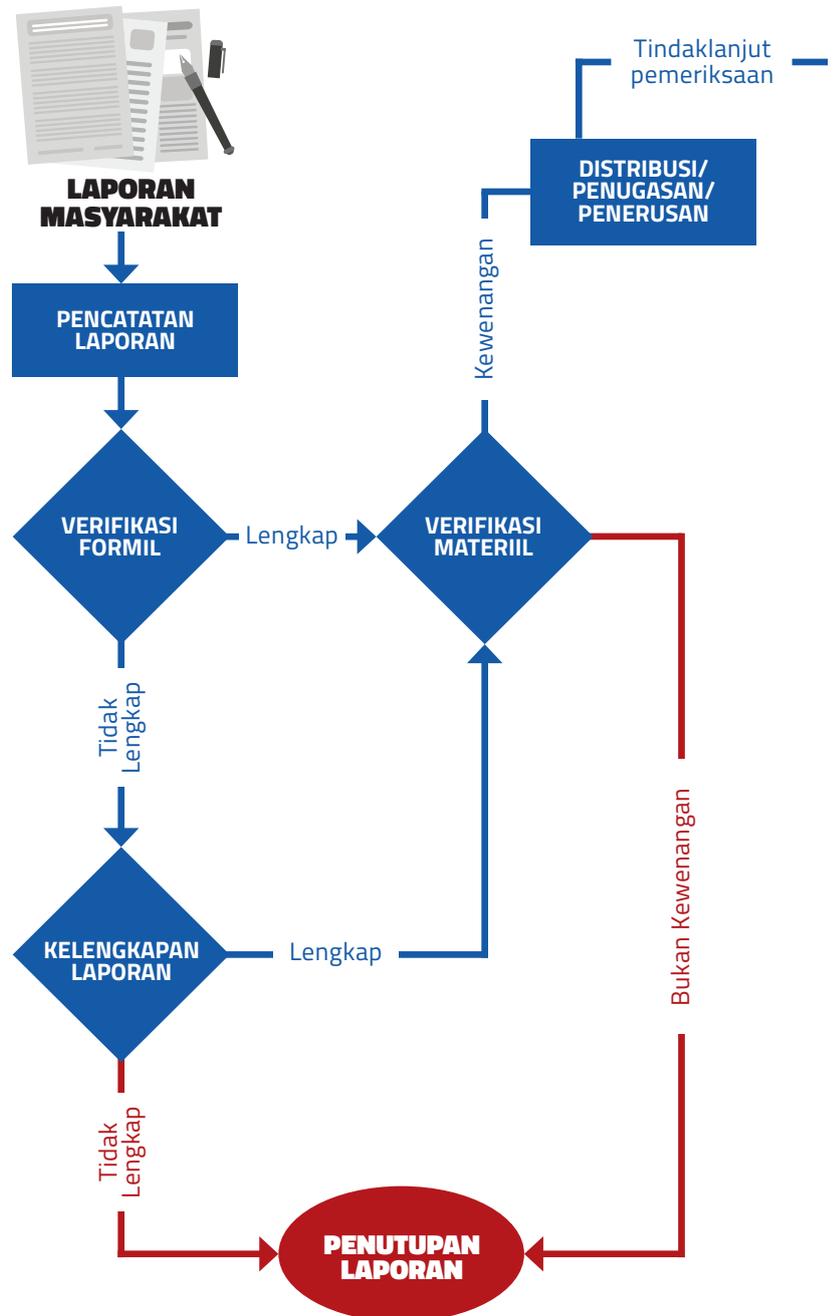
Dalam pemeriksaan, Ombudsman RI akan memegang prinsip independen, non-diskriminasi, tidak memihak dan tidak memungut biaya.

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.

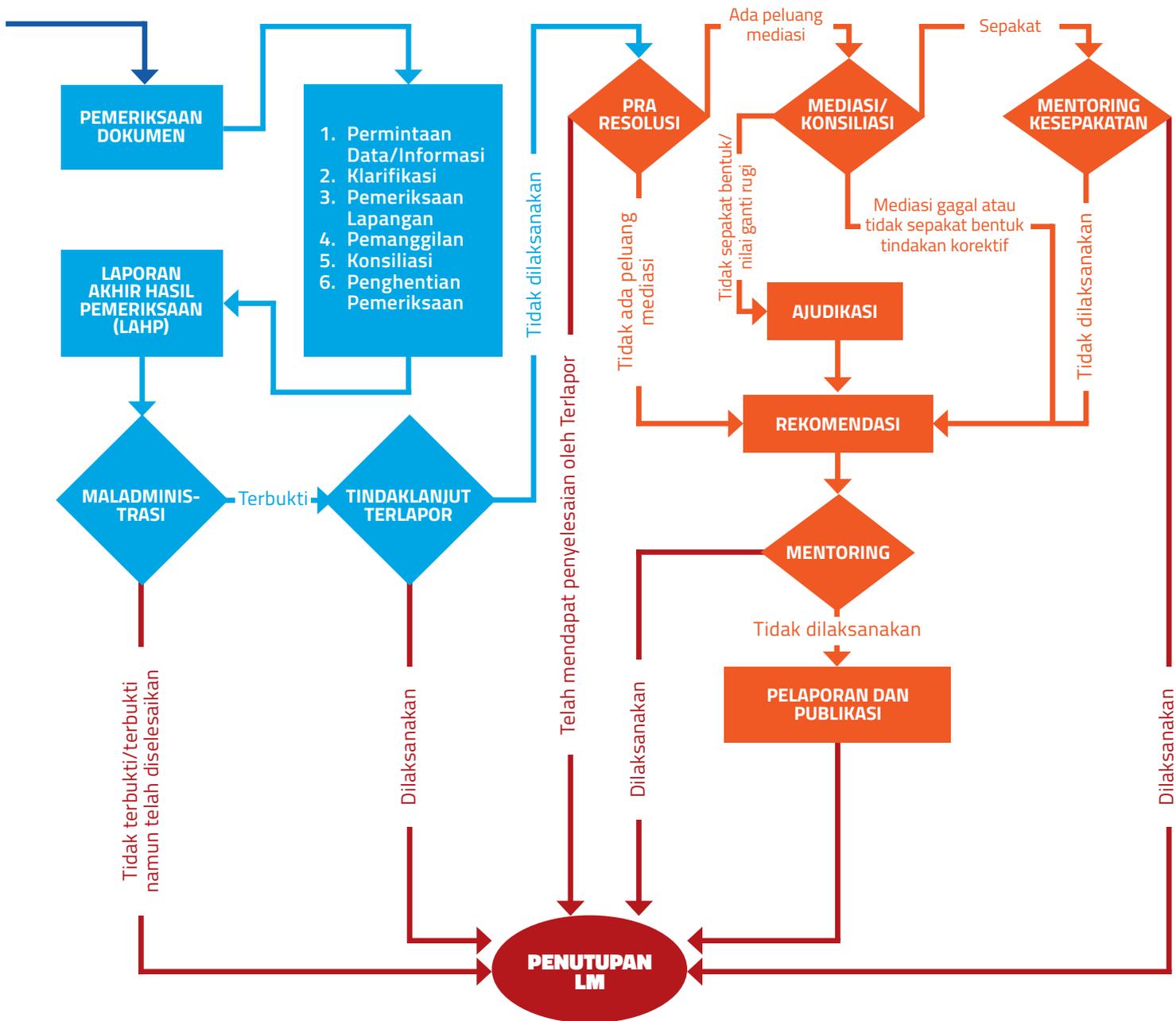
Rekomendasi diberikan ke Terlapor dan atasannya untuk dijalankan dalam waktu paling lama 60 hari setelah diterbitkan. Dalam hal rekomendasi tidak dijalankan sebagian atau seluruhnya, Ombudsman RI dapat mempublikasikannya dan melaporkannya ke DPR serta Presiden.

#### TAHAP PENERIMAAN & VERIFIKASI



TAHAP PEMERIKSAAN

TAHAP RESOLUSI & MONITORING



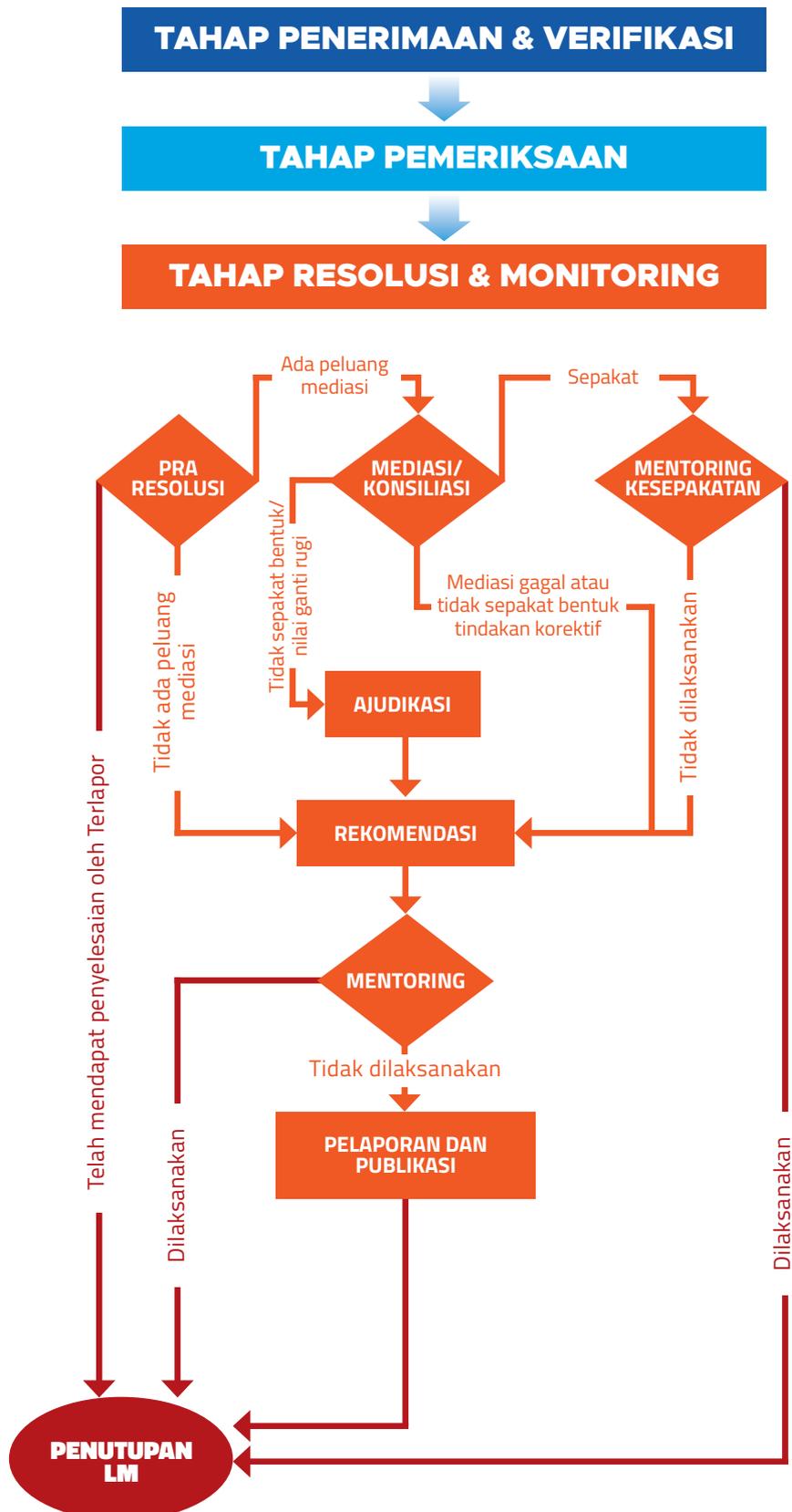
## TINDAK LANJUT LAPORAN AKHIR HASIL PEMERIKSAAN

Ombudsman RI telah melakukan tindak lanjut 96 penyelesaian laporan masyarakat pada 2023. Sejumlah 18 Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) memasuki tahap Resolusi dan Monitoring.

Tahap Resolusi dan Monitoring ditandai dengan penerbitan Rekomendasi, yang merupakan kesimpulan, pendapat, dan saran yang disusun berdasarkan hasil investigasi Ombudsman untuk diberikan kepada atasan terlapor guna dilaksanakan dan/atau ditindaklanjuti dalam rangka peningkatan mutu penyelenggaraan pelayanan publik.

Adapun 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.



## 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 menemukan 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 atau 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.

### REKOMENDASI YANG TELAH DITERBITKAN

1. Rekomendasi tentang Maladministrasi oleh Pemerintah Kota Lhokseumawe atas Belum Diselesaikannya Pembayaran Ganti Kerugian Pengadaan Tanah untuk Pembangunan/Pembuatan Jalan Tembus dan Pelebaran Jalan di Kota Lhokseumawe, Aceh, tertanggal 14 Agustus 2023.

2. Rekomendasi tentang Maladministrasi atas Belum Terselesaikannya Persoalan Penghunian Bangunan

Eks Penguasa Pelaksana Dwikora Daerah (Pepelrada) di Kota Probolinggo tertanggal 15 September 2023.

3. Rekomendasi tentang Maladministrasi oleh Pemerintah Kabupaten Gorontalo berkaitan dengan Pemberhentian Perangkat Desa melalui Evaluasi Kinerja dan/atau Penyesuaian Susunan Organisasi dan Tata Kerja (SOTK) Tahun 2023 tertanggal 27 September 2023.

Adapun status pelaksanaan rekomendasi seperti dalam tabel di bawah ini:

Status Pelaksanaan Rekomendasi	2021	2022	2023	Jumlah	Persentase
Dilaksanakan/Dilaksanakan Sebagian	1	2	0	3	42,56%
Tidak Dilaksanakan dengan Alasan yang Dapat Diterima	0	1	0	1	14,29%
Proses Monitoring	0	0	3	3	42,86%
<b>JUMLAH</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>100,00%</b>

### TINDAK LANJUT LAPORAN MASYARAKAT



## MENGUSUT 154 PENGADUAN MASYARAKAT PERIHAL JALAN RUSAK

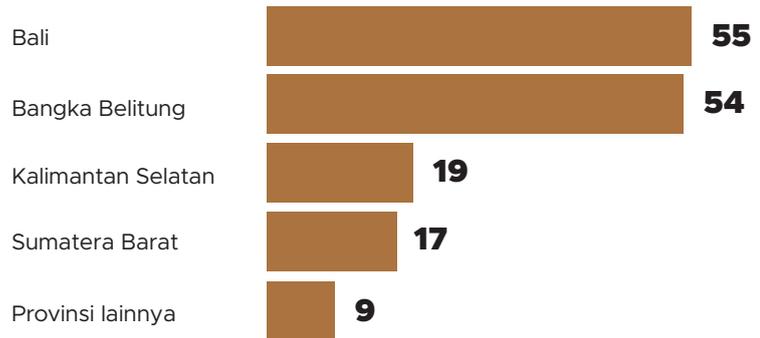
Kerusakan jalan tampak menjadi sorotan utama masyarakat ketika membahas tentang fasilitas publik di Indonesia. Hal itu terlihat dari keluhan masyarakat perihal kondisi jalan yang melonjak dramatis. Sepanjang 2021-2023, Ombudsman RI menerima total 154 laporan masyarakat yang mengeluhkan tentang kondisi jalan. Pengaduan tersebut tidak hanya berasal di Jakarta, tetapi juga muncul di berbagai provinsi di seluruh Ta-

nah Air.

Ragam pengaduan melibatkan konsultasi non-laporan, keluhan masyarakat secara langsung, dan Respons Cepat. Dalam tiga tahun terakhir, mayoritas pengaduan berasal dari konsultasi non-laporan. Masalah utama yang dilaporkan adalah kerusakan jalan dengan sorotan utama jalan provinsi dan kabupaten.



### LAPORAN JALAN RUSAK TERBANYAK PER PROVINSI



Berdasarkan data Ombudsman RI, Bali menempati peringkat pertama dengan 55 laporan jalan rusak, dan hanya berbeda 1 laporan dengan Kepulauan Bangka Belitung di peringkat kedua. Di posisi ketiga Kalimantan Selatan dengan 19 laporan dan Sumatera Barat dengan 17 laporan.

Ombudsman RI menilai ada pola kerusakan dan penanganan yang inkonsisten dan berulang mengenai kerusakan jalan, sehingga tidak terjadi perubahan signifikan. Oleh karena itu, Ombudsman RI menuntut respons serius dari pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, yang berperan sebagai penyelenggara jalan. Ombudsman RI meminta pemerintah segera memperbaiki jalan rusak, memasang tanda atau rambu untuk mencegah kecelakaan lalu lintas, mengatur izin melintas kendaraan berat, dan menegakkan hukum

untuk mencegah penurunan kualitas pelayanan jalan serta gangguan fungsi jalan.

Ombudsman RI juga meminta pemerintah pusat mengoptimalkan program pendanaan pemeliharaan rutin kondisi/preventif dan rehabilitasi/rekonstruksi terhadap jenis kerusakan struktural yang terjadi.

Selain itu, Ombudsman RI meminta pemerintah mengevaluasi dan mengawasi pelaksanaan Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 3 Tahun 2023 tentang Percepatan Peningkatan Konektivitas Jalan Daerah serta menyampaikan hasilnya kepada publik. Panggilan Ombudsman RI ini menjadi sorotan untuk mendorong pemerintah bertindak tegas dan memprioritaskan perbaikan infrastruktur jalan demi keamanan dan kenyamanan masyarakat.

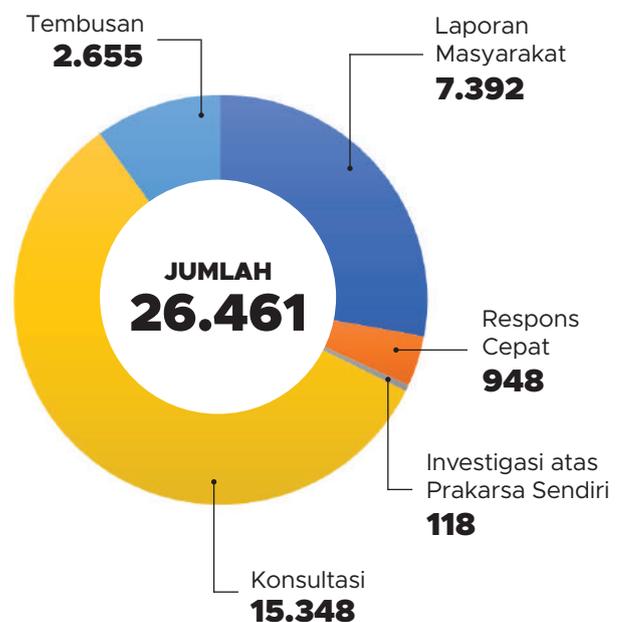


Penerimaan laporan oleh Asisten Ombudsman RI.

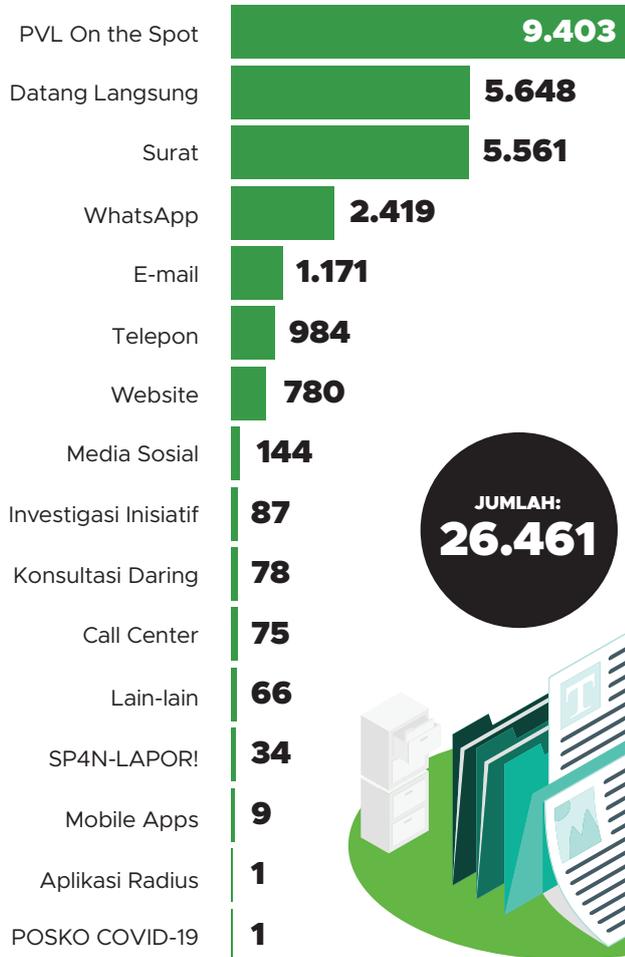
## B. KLASIFIKASI LAPORAN MASYARAKAT

Ombudsman RI menerima berbagai jenis laporan dari masyarakat. Laporan itu disampaikan dalam beragam cara, sebagian besar melalui penerimaan dan verifikasi laporan di tempat atau PVL On The Spot.

### 1. JENIS LAPORAN MASYARAKAT

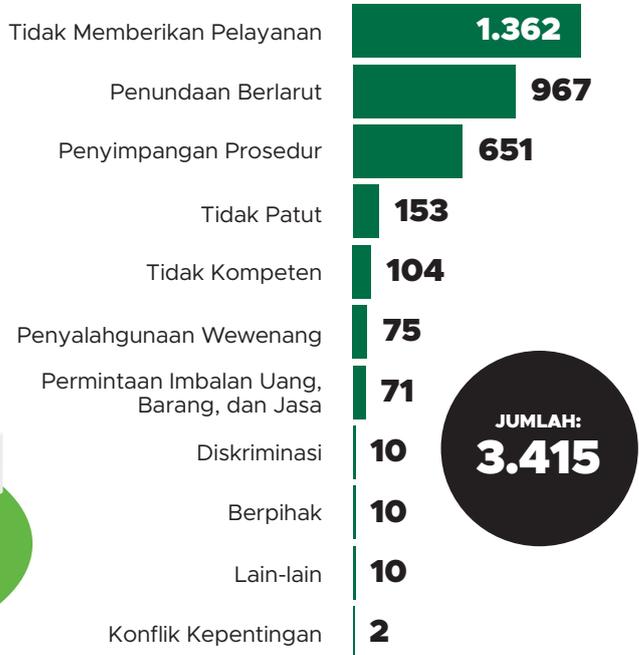


## 2. CARA PENYAMPAIAN LAPORAN



## 3. DUGAAN MALADMINISTRASI

Seperti tahun sebelumnya, Ombudsman RI menemukan lebih dari 10 jenis maladministrasi sepanjang 2023. Dari 7.392 laporan masyarakat yang diterima, 3.415 di antaranya ditemukan dugaan maladministrasi. Yang terbanyak berupa tidak memberikan pelayanan dan penundaan berlarut penanganan laporan masyarakat. Ada pula praktik penyimpangan prosedur dan bahkan terdapat pemberi layanan yang meminta imbalan.



Ilustrasi penerimaan laporan masyarakat oleh Asisten Ombudsman RI.

## 4. SUBSTANSI LAPORAN

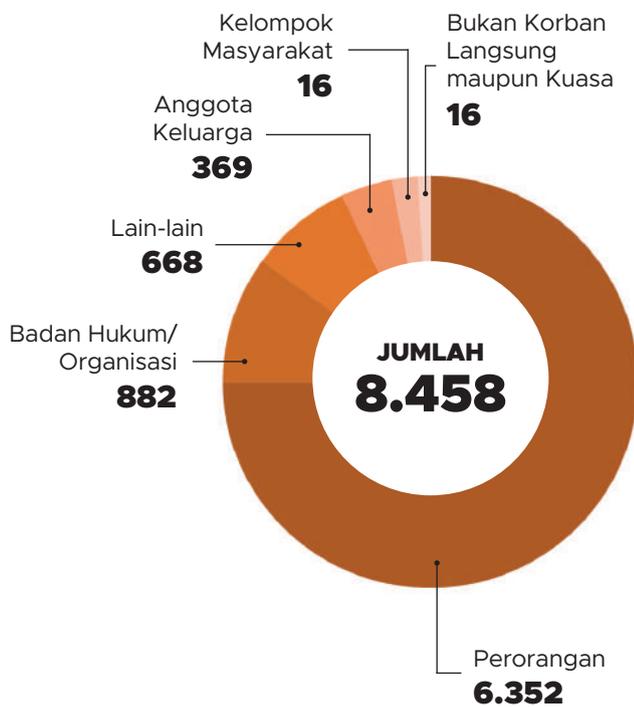
Masyarakat mengadukan pelayanan publik untuk beragam urusan kepada Ombudsman RI. Dari soal agraria, kepolisian, perizinan, hingga lingkungan hidup. Laporan mengenai agraria yang mencakup pertanahan dan tata ruang menjadi yang tertinggi dengan 1.190 laporan atau 14,07 persen, disusul laporan mengenai kepegawaian dan pendidikan yang masing-masing mencapai 955 laporan (11,29 persen) dan 743 laporan (8,78 persen).



JUMLAH:  
**8.458**

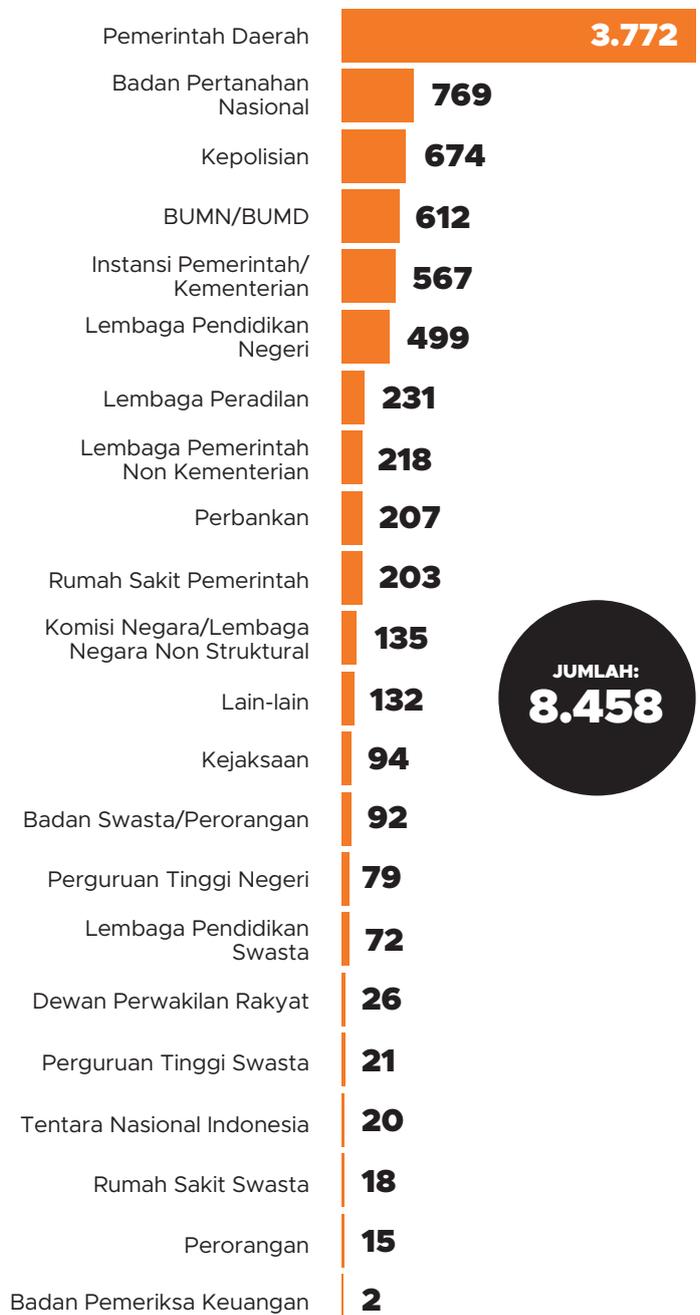
## 5. KLASIFIKASI PELAPOR

Pelapor adalah warga negara Indonesia atau penduduk yang melapor kepada Ombudsman RI. Sepanjang 2023, pelapor Ombudsman RI paling banyak dari kalangan perorangan yang mencapai 6.352 laporan atau 75 persen diikuti badan hukum atau organisasi dengan 882 laporan (10 persen).



## 6. KELOMPOK TERLAPOR

Peringkat teratas instansi terlapor sepanjang 2023 tidak berubah dari tahun sebelumnya. Pemerintah daerah masih menjadi instansi yang paling banyak dilaporkan masyarakat dalam masalah pelayanan publik, yang mencapai 3.772 dari total 8.458 laporan atau 44,6 persen. Berikutnya adalah Badan Pertanahan Nasional dengan 769 laporan (9,09 persen) dan Kepolisian dengan 674 laporan (7,97 persen).



## C. KONSULTASI

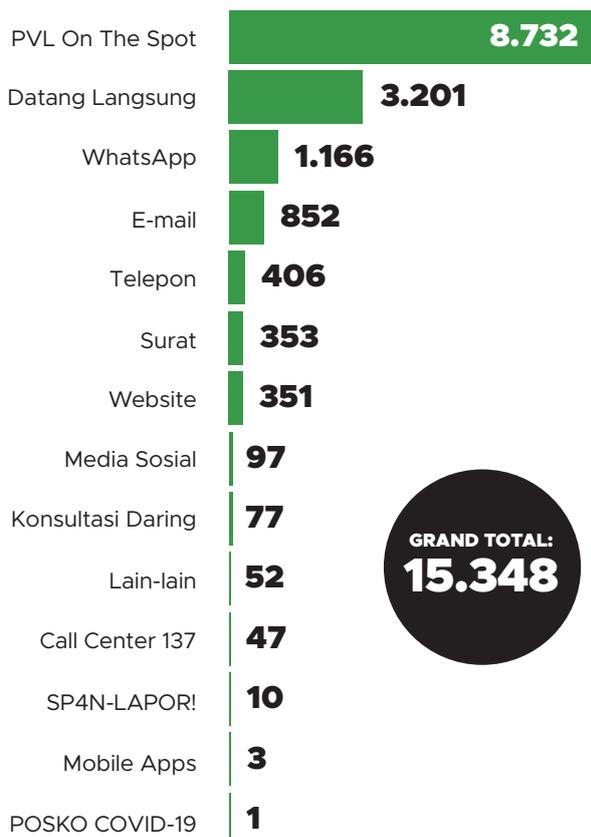
Seperti termaktub dalam Peraturan Ombudsman Nomor 58 Tahun 2023 Tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan, konsultasi adalah pelayanan untuk memberikan penjelasan, informasi, atau petunjuk terkait dengan permasalahan pelayanan publik. Pelayanan diberikan karena banyak orang yang mengakses Ombudsman RI memerlukan penjelasan, informasi atau petunjuk awal, sebelum memutuskan mengadakan permasalahan pelayanan publik atau selain pelayanan publik.

Penjelasan, informasi, atau petunjuk awal tersebut bisa berupa penjelasan mengenai ruang lingkup pelayanan publik yang menjadi kewenangan Ombudsman RI, informasi kontak pengaduan instansi, atau apa langkah yang harus dilakukan masyarakat perihal permasalahan yang dihadapi. Tidak jarang permasalahan yang disampaikan ke Ombudsman RI tidak termasuk

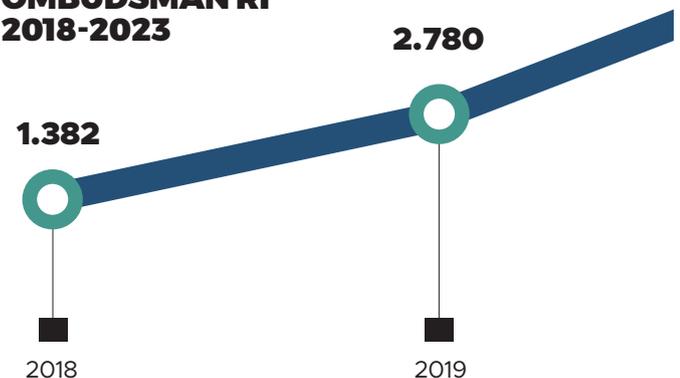


dalam ruang lingkup pelayanan publik, misalnya mengenai dugaan tindak pidana, atau permasalahan perdata, sehingga informasi mengenai ruang lingkup pelayanan publik akan membantu masyarakat me-

### CARA MASYARAKAT KONSULTASI KEPADA OMBUDSMAN RI 2023



### PENERIMAAN KONSULTASI OMBUDSMAN RI 2018-2023



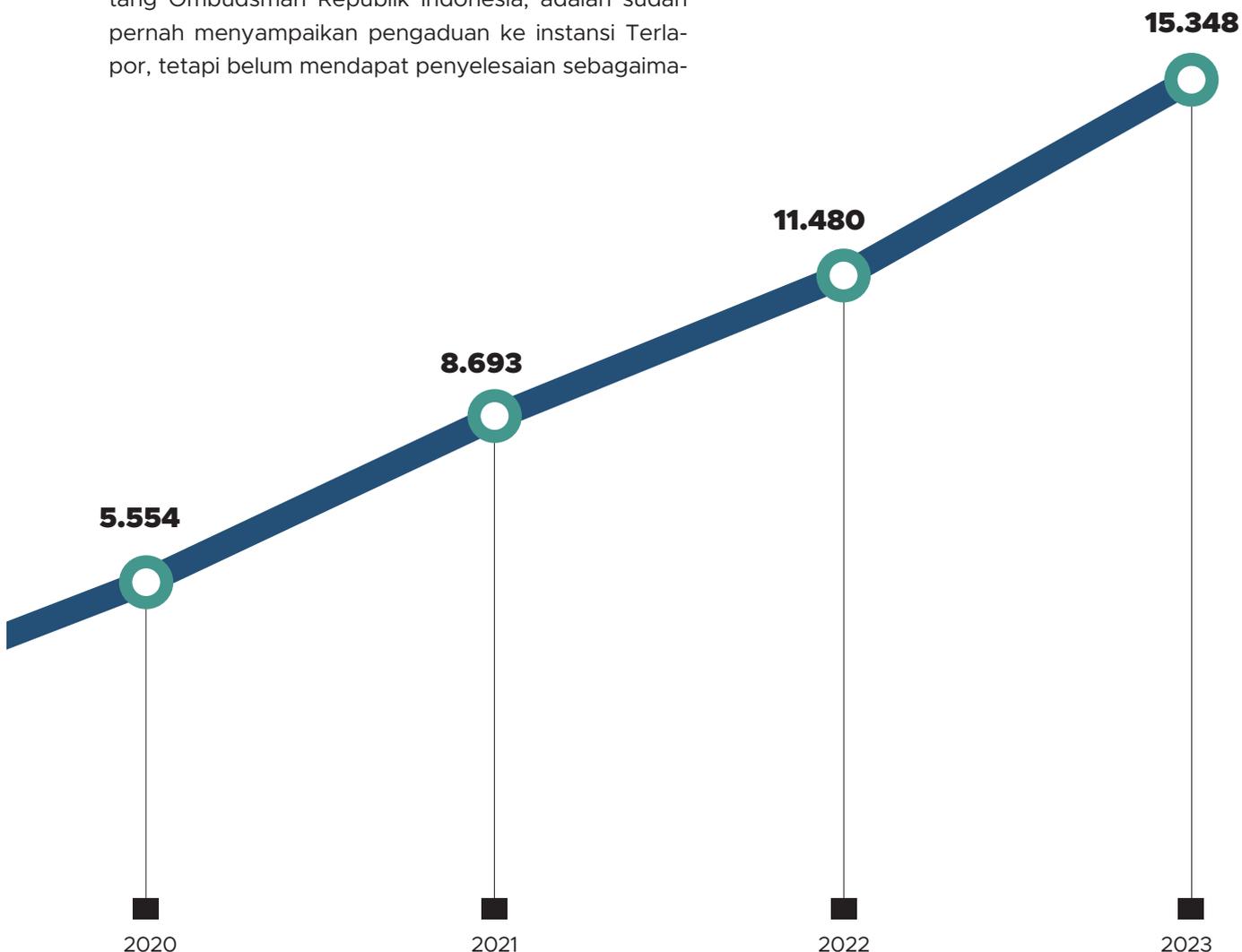
## Pelapor harus sudah pernah menyampaikan pengaduan ke instansi Terlapor, tetapi belum mendapat penyelesaian sebagaimana mestinya.

mahami mengenai apa yang bisa ditindaklanjuti oleh Ombudsman RI. Petugas konsultasi juga akan memberikan arahan kepada masyarakat ke mana seharusnya menyampaikan permasalahan agar mendapat penyelesaian.

Adapun konsultasi yang merupakan pelayanan publik akan diberikan informasi atau arahan, khususnya jika masyarakat belum mengadukan permasalahan pelayanan publik ke instansi Terlapor. Sebab, salah satu persyaratan melapor ke Ombudsman RI, yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, adalah sudah pernah menyampaikan pengaduan ke instansi Terlapor, tetapi belum mendapat penyelesaian sebagaimana

na mestinya.

Jumlah konsultasi cenderung meningkat setiap tahun. Konsultasi pada 2023 berjumlah 15.348 atau naik 33,76 persen dari tahun sebelumnya. Jumlah tersebut bahkan lebih banyak dari laporan yang disampaikan masyarakat dan ditindaklanjuti oleh Ombudsman RI. Hal ini menunjukkan layanan konsultasi menjadi kebutuhan masyarakat untuk mendapat kejelasan sebelum akhirnya memutuskan menyampaikan pengaduan atau tidak kepada instansi terkait.



## Konsultasi adalah pelayanan untuk memberikan penjelasan, informasi, atau petunjuk terkait dengan permasalahan pelayanan publik



## PENERIMAAN KONSULTASI OMBUDSMAN RI 2023



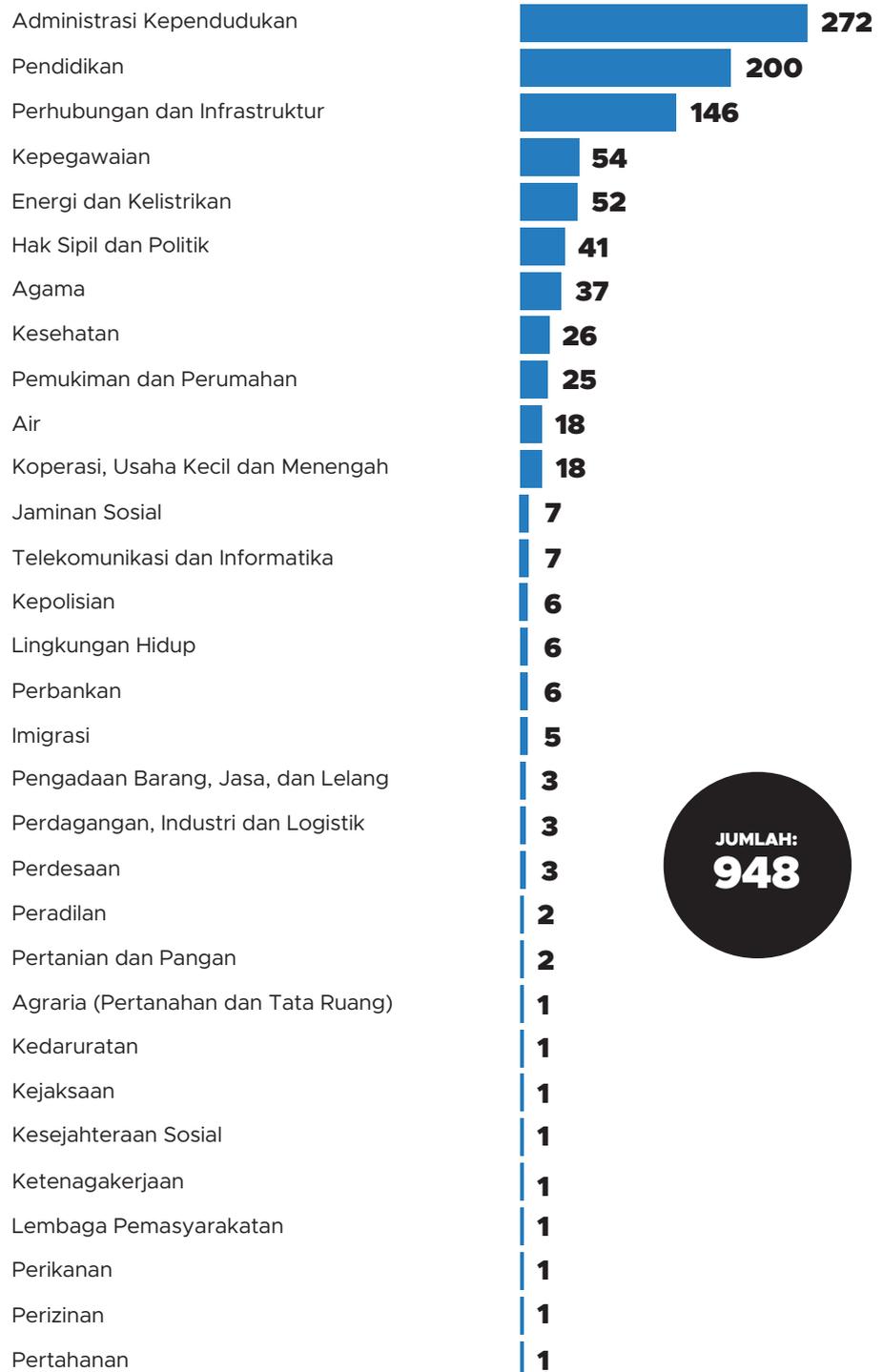
## D. RESPONS CEPAT OMBUDSMAN

Respons Cepat Ombudsman (RCO) atau Reaksi Cepat Ombudsman adalah salah satu metode penyelesaian laporan masyarakat secara cepat. Sepanjang 2023, Ombudsman RI menerima 8.458 laporan masyarakat yang 948 di antaranya ditanggapi dengan reaksi cepat.

Pertimbangan melakukan reaksi cepat adalah kondisi darurat serta mengancam keselamatan jiwa dan hak hidup. Kasus yang harus ditangani secara cepat antara lain yang berkaitan dengan bencana, atau pelapor terancam jiwa dan hak hidupnya.

Laporan dengan tindakan reaksi cepat 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.

### RESPONS CEPAT OMBUDSMAN BERDASARKAN SUBSTANSI LAPORAN



**JUMLAH:**  
**948**



Anggota Ombudsman RI Yeka Hendra Fatika melakukan proses pemeriksaan dan klarifikasi di kantor pelapor pada laporan dugaan maladministrasi dalam pengajuan Izin Usaha Bursa Berjangka, Senin, 20 Februari 2023.

## 1. PEMBERIAN IZIN USAHA BURSA BERJANGKA PT DIGITAL FUTURE EXCHANGE

**B**adan Pengawas Perdagangan Berjangka Komoditi (Bappebti) diduga melakukan maladministrasi berkaitan dengan pemberian izin usaha bursa berjangka untuk PT Digital Future Exchange (DFX) selaku pelapor. Berdasarkan serangkaian pemeriksaan dokumen dan pihak terkait, Ombudsman RI menemukan tiga bentuk maladministrasi oleh Bappebti dalam proses pemberian izin, yaitu penundaan berlarut, penyimpangan prosedur dan penyalahgunaan wewenang.

Ombudsman RI menyatakan Bappebti terbukti melakukan maladministrasi dalam proses permohonan Izin Usaha Bursa Berjangka (IUBB) yang diajukan oleh PT Digital Future Exchange (DFX). Hal tersebut termuat dalam Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) yang disampaikan secara langsung oleh Ombudsman RI kepada Kepala Bappebti pada 17 Maret 2023.

## Bappebti terbukti melakukan maladministrasi dalam proses permohonan Izin yang diajukan oleh PT Digital Future Exchange.

Sebelum menjatuhkan Maladministrasi kepada Bappebti, Ombudsman RI melakukan rangkaian pemeriksaan dokumen, permintaan keterangan, dan investigasi dengan beberapa pihak terkait seperti Bank Indonesia (BI), Otoritas Jasa keuangan (OJK), Kementerian Keuangan (Kemenkeu), Asosiasi Pedagang Aset Kripto, dan Asosiasi Blockchain Indonesia. Dalam LAHP yang dikeluarkan oleh Ombudsman RI, terdapat enam pendapat, yaitu:

1. Proses pemenuhan persyaratan Izin Usaha Bursa Berjangka oleh PT DFX. Ombudsman berpendapat PT DFX telah kooperatif dan proaktif dalam

- memenuhi semua persyaratan pemenuhan perizinan;
2. Pemenuhan persyaratan Izin Usaha Bursa Berjangka oleh PT DFX berdasarkan peraturan perundang-undangan. Ombudsman berpendapat PT DFX telah memenuhi semua persyaratan perizinan bursa berjangka berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan IUBB;
  3. Berlarutnya proses pengajuan IUBB ini menimbulkan kerugian dan menjadi bukti lambannya pelayanan birokrasi yang dilaksanakan oleh Bappebti selaku pihak yang memiliki kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan;
  4. Transparansi dan akuntabilitas dalam proku. Ombudsman berpendapat PT DFX telah memenuhi semua persyaratan perizinan bursa berjangka berdasarkan peraturan perundang-undangan berkaitan dengan IUBB;
  5. Adanya penambahan persyaratan IUBB PT DFX di luar ketentuan peraturan perundang-undangan. Ombudsman berpendapat Bappebti telah melakukan perbuatan penyalahgunaan wewenang dengan memberikan persyaratan tambahan berupa Hak Akses Viewing dan memberikan persyaratan tambahan kepada PT DFX untuk melakukan simulasi perdagangan dengan akun real dan perdagangan dengan sistem ISO 27001;
  6. Kebutuhan ekosistem dan urgensi kehadiran bursa kripto. Berdasarkan keterangan para pemangku kepentingan seperti OJK, Bank Indonesia, Kemenkeu, Bappebti, serta praktisi, kehadiran bursa aset kripto sangat dibutuhkan untuk melindungi masyarakat dan meningkatkan pertumbuhan perekonomian nasional.

Ombudsman memberikan sejumlah tindakan korektif kepada Kepala Bappebti dan Menteri Perdagangan.

Kepada Kepala Bappebti, Ombudsman RI:

1. Meminta agar tidak membuat keputusan yang berlarut-larut dan tidak mempersulit proses permohonan IUBB yang diajukan oleh pelapor;
2. Memberikan tanggapan yang patut dan tidak salah kepada pelapor perihal permohonan informasi status permohonan IUBB sesuai dengan ketentuan Pasal 34 huruf I Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Meminta agar memberikan kepastian terhadap status IUBB yang dimohonkan oleh pelapor sesuai dengan Pasal 15 huruf h Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

**Kepada Menteri Perdagangan,  
Ombudsman RI:**

1. Meminta evaluasi menyeluruh terhadap tata kelola penyelenggaraan IUBB dan IUBB Aset Kripto;
2. Meminta evaluasi terkait dengan regulasi dan/atau kebijakan tata kelola penyelenggaraan IUBB dan IUBB Aset Kripto;
3. Meminta pengawasan terkait kinerja Terlapor dalam tata kelola penyelenggaraan Izin Usaha Bursa Berjangka dan Izin Usaha Bursa Berjangka Aset Kripto;
4. Melakukan pembinaan terhadap terlapor sebagaimana ketentuan dalam Pasal 6 ayat (3) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyatakan pembina mempunyai tugas melaksanakan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dari penanggung jawab pelayanan publik. Terhadap tindakan korektif sebagaimana yang disampaikan kepada para pihak, Ombudsman RI memberikan waktu selama 30 hari kerja kepada para pihak untuk menindaklanjuti tindakan korektif dan melaporkan setiap perkembangannya kepada Ombudsman RI.

**Kehadiran bursa aset kripto sangat dibutuhkan untuk melindungi masyarakat dan meningkatkan pertumbuhan perekonomian nasional.**



Penyelesaian laporan mengenai perundungan siswa oleh guru di sebuah sekolah dasar negeri (SDN) di Kabupaten Bone Bolango, Gorontalo.

## 2. PERUNDUNGAN SISWA OLEH GURU

Orang tua siswa di sebuah SDN di Kabupaten Bone Bolango mengeluhkan perbuatan tidak patut yang dilakukan oleh guru kelas VI saat menanggapi siswa korban perundungan. Aksi tersebut sempat viral di media sosial (Facebook) sehingga siswa tersebut trauma dan tidak mau lagi pergi ke sekolah.

Ombudsman RI Perwakilan Gorontalo kemudian melakukan Respons Cepat dengan meninjau sekolah sekaligus meminta klarifikasi kepada kepala sekolah dan guru wali kelas secara langsung pada 17 November 2022. Pada pertemuan tersebut, kepala sekolah membenarkan informasi yang beredar di media sosial perihal adanya siswa yang trauma karena menjadi korban perundungan.

**Laporan keluarga siswa soal perundungan berbalas perlakuan dan ucapan yang tidak sepatutnya dari seorang guru.**

Investigasi yang dilakukan Ombudsman Gorontalo juga menemukan perundungan yang terjadi di luar jam sekolah. Karena merasa takut kejadian tersebut akan terulang, keluarga siswa korban perundungan melaporkannya kepada wali kelas. Namun, bukannya mendapat respons yang baik, korban justru mendapat perlakuan dan ucapan yang tidak sepatutnya dari seorang guru. Hal itu membuat korban merasa trauma datang ke sekolah.

Ombudsman Gorontalo kemudian menerbitkan tindakan korektif sebagai berikut:

1. Agar Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Bone Bolango segera membina guru di lingkungan sekolah terlapor sesuai dengan tugas seorang guru yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2008 tentang Guru.
2. Untuk mewujudkan pendidikan yang baik, Dinas Pendidikan Bone Bolango wajib menyusun dan menerapkan Prosedur Operasi Standar (POS) Pencegahan tindak kekerasan di seluruh sekolah yang berada di lingkungan Dinas Pendi-

dikan Kabupaten Bone Bolango, dan mengawasi pelaksanaan aturan tersebut dengan mengacu kepada pedoman yang ditetapkan kementerian yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2015 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Tindak Kekerasan di Lingkungan Satuan Pendidikan.

### **Dinas Pendidikan Bone Bolango diwajibkan menyusun dan menerapkan Prosedur Operasi Standar (POS) Pencegahan tindak kekerasan di seluruh sekolah.**

### **3. BERKOLABORASI MENGUNGKAP RAGAM PERSOALAN KREDIT USAHA RAKYAT**

Laporan masyarakat ihwal persoalan Kredit Usaha Rakyat (KUR) bagi Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) kepada Ombudsman RI tampak sedikit, bahkan nyaris tidak ada yang spesifik. Namun, apakah itu berarti masyarakat tidak menghadapi kendala atau persoalan dalam mengakses KUR?

Berangkat dari pertanyaan itu, Ombudsman RI menginventarisasi informasi dan menemukan indikasi sejumlah persoalan yang dihadapi masyarakat dalam mengakses KUR. Meski tidak menjadi substansi laporan masyarakat, hasil kunjungan koordinasi Ombudsman RI ke Kementerian Koperasi dan UKM menunjukkan ada indikasi masyarakat menghadapi kendala dalam penyaluran KUR. Persoalan tersebut tentu saja perlu ditelusuri dan diperdalam dari aspek pelayanan publik.



Asisten Ombudsman RI menginventarisasi persoalan Kredit Usaha Rakyat di Pasar Induk Kramat Jati, Jakarta Timur.

**“Meski laporan soal KUR sedikit, ada indikasi kendala dalam penyaluran Kredit Usaha Rakyat ini kepada UMKM.”**

Ombudsman RI dan Kementerian Koperasi dan UKM kemudian menjalin kolaborasi dengan meluncurkan Posko Pengaduan Bersama KUR bagi UMKM pada 31 agustus 2023. Salah satu tujuannya, untuk mengetahui kondisi nyata yang dihadapi pelaku UMKM dalam mengakses layanan KUR.

Posko pengaduan tersebut beroperasi baik secara hibrida melalui saluran digital seperti call center, e-mail, dan WhatsApps, daring maupun luring dengan langsung mendatangi posko pengaduan yang dibuka oleh Ombudsman RI di Kantor Pusat Ombudsman RI; Pasar Induk Kramat Jati, Jakarta Timur; dan Pasar Induk Senen, Jakarta Pusat.

Posko juga dibuka di beberapa provinsi yang di naungi oleh Perwakilan Ombudsman RI, terutama di daerah dengan penyerapan KUR relatif baik, yaitu di Kantor Ombudsman RI Jawa Barat, Sumatera Utara,

Kalimantan Selatan, Sulawesi Selatan, Bali, dan Papua.

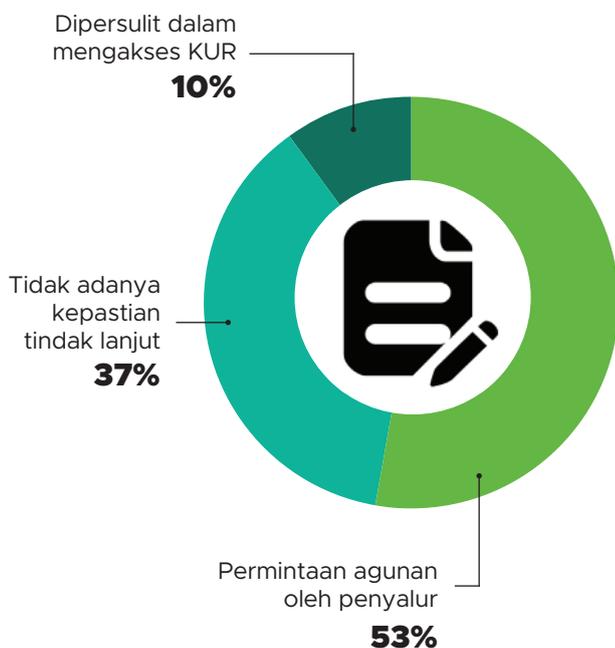
Dalam waktu relatif singkat, yaitu mulai 31 Agustus hingga 20 September 2023, posko menerima 99 pengaduan atau permintaan informasi/konsultasi masyarakat. Dari jumlah tersebut, 80 di antaranya berisi permintaan informasi/konsultasi masyarakat dan sisanya merupakan pengaduan atas akses KUR.

Sejumlah 53 persen pengaduan yang berkaitan dengan KUR menyangkut permintaan agunan oleh lembaga penyalur. Adapun 37 persen pengaduan mengenai tidak adanya kepastian tindak lanjut atas permohonan KUR yang diajukan. Sedangkan 10 persen pengaduan berisi tentang UMKM dipersulit dalam mengakses KUR.

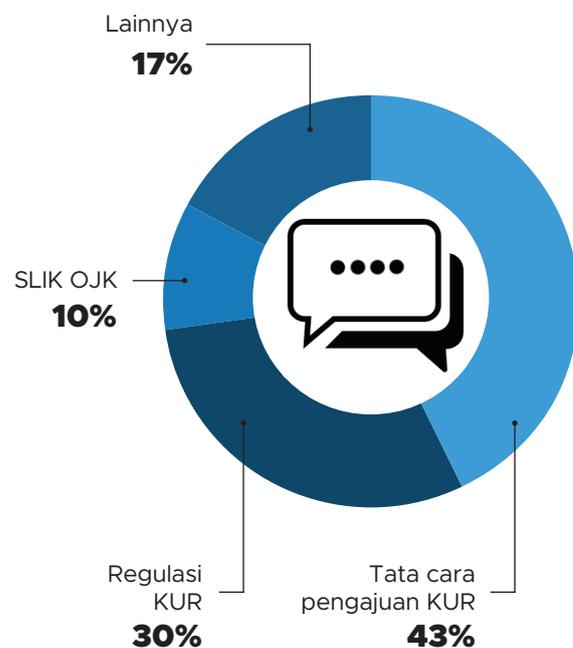
**“Ombudsman RI dan Kementerian Koperasi dan UKM berkolaborasi meluncurkan Posko Pengaduan Bersama KUR bagi UMKM.”**

Dalam konsultasi antara Ombudsman RI dan masyarakat, 43 persen pelapor menanyakan perihal tata cara

**JENIS PENGADUAN**



**JENIS KONSULTASI**



pengajuan KUR. Sejumlah 30 persennya meminta informasi tentang regulasi KUR, dan 20 persen meminta informasi mengenai Sistem Layanan Informasi Keuangan Otoritas Jasa Keuangan (SLIK OJK).

Seluruh pengaduan telah ditindaklanjuti dan diselesaikan dengan kolaborasi antara Ombudsman RI, Kementerian Koperasi dan UKM, dan Lembaga Perbankan/Penyalur KUR.

Berdasarkan data pengaduan yang dihimpun Ombudsman RI, terdapat 5 saran kebijakan KUR bagi UMKM:

- Perlunya pengaturan mengenai pengembalian agunan terhadap akad KUR dengan nilai Rp100 juta yang terjadi sebelum 2023 dan cicilan sedang berjalan.
- Perlunya sosialisasi yang intensif atas program KUR kepada masyarakat.
- Perlunya pengaturan mengenai standar waktu maksimal bagi penyalur dalam memutuskan permohonan KUR yang diajukan masyarakat.
- Perlunya literasi program untuk manajemen maupun karyawan lini pelayanan perbankan untuk mema-

hami filosofi dan keberpihakan pada program KUR.

- Perlunya skema penyelesaian terhadap pemohon yang tidak lolos SLIK sehingga tetap berpeluang mengakses KUR sekaligus lembaga penyalur tetap mendapatkan jaminan KUR terbayarkan.

Dengan adanya laporan yang masuk ke posko pengaduan, dapat disimpulkan tidak adanya laporan masyarakat bukan berarti tidak ada persoalan. Oleh karena itu, instansi dan Ombudsman RI perlu kreatif dan berkolaborasi untuk menjangkau persoalan pelayanan publik yang tak tampak di permukaan.

#### **4. PERBUATAN TIDAK PATUT PELAKSANAAN PPDB KOTA JAMBI**

**D**ugaan maladministrasi yang dilaporkan berawal dari anak pelapor, Indri Julia Putri, yang mendaftar melalui jalur zonasi pada PPDB tahun 2023 di SMAN 3 Kota Jambi. Pada saat pengu-



Proses pemeriksaan laporan dugaan maladministrasi PPDB tahun 2023 di SMAN 3 Kota Jambi oleh Asisten Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jambi.

muman, anak pelapor tidak lulus dengan alasan jarak antara rumah pelapor dan sekolah tidak memenuhi kriteria zonasi. Padahal jarak rumah pelapor dengan sekolah 200 meter, yang seharusnya masuk ke dalam zonasi 1.

Pada 26 Juni 2023, pelapor telah mengajukan keberatan ke SMAN 3 Kota Jambi dengan bertemu kepala sekolah dan operator karena tetangga pelapor yang berjarak 220 meter bisa masuk dalam jalur zonasi di SMAN 3 Kota Jambi, tetapi pelapor tidak mendapatkan penjelasan yang memuaskan.

### Seorang anak gagal masuk SMA karena tidak memenuhi kriteria zonasi, padahal jarak rumahnya hanya 200 meter.

Karena pelapor tidak mendapat penyelesaian sebagaimana mestinya oleh Kepala Sekolah SMAN 3 Kota Jambi, pelapor kemudian melapor ke Perwakilan Ombudsman RI Jambi pada 5 Juli 2023 dengan harapan anaknya dapat diterima di SMAN 3 Kota Jambi. Setelah meminta keterangan pelapor dan terlapor, Indri Julia Putri pun masuk melalui jalur zonasi. Namun dia ditolak oleh sistem karena titik lokasi berbeda dari foto rumah sehingga ditolak oleh operator karena pelapor tidak mengetahui titik koordinat bisa dipindahkan.

Dengan permohonan yang masuk ke SMAN 3 Kota Jambi sebanyak 2.133 pendaftar, operator memerlukan tambahan waktu untuk verifikasi data dan verifikasi faktual, sehubungan dengan hal tersebut operator hanya melakukan verifikasi data pelapor hanya melalui sistem data dan tidak mengecek secara faktual. Pada saat pelapor datang ke SMAN 3 Kota Jambi, operator juga tidak menjelaskan bahwa titik koordinat bisa dipindahkan dan hanya meminta pelapor terus menunggu. Hal ini akan menimbulkan keresahan sosial karena lokasi tempat tinggal berada di sekitar SMAN 3 Kota Jambi dan ini merupakan kesalahan sistem yang membuat pelapor tidak mengetahui bahwa titik koordinat tersebut bisa dipindahkan.

Berdasarkan Keputusan Gubernur Jambi Nomor 512/KEP.GUB/DISDIK-3.3/2023 tentang Penetapan Jalur Zonasi Penerimaan Peserta Didik Baru pada

Sekolah Menengah Atas Negeri Dalam Provinsi Jambi Tahun Pelajaran 2023/2024, kelurahan tempat tinggal pelapor masuk ke dalam zonasi 1, yaitu Kelurahan Jelutung. Keputusan Kepala Dinas Pendidikan Provinsi Jambi Nomor: KPTS/123/DISDIK-1.3/IV/2023 Lampiran III menyebutkan zona terdekat adalah jarak antara titik sekolah dengan wilayah atau area yang termasuk di dalam batasan zonasi yang mana jarak terjauh jalur zonasi tahun 2023 berjarak 474 meter.

Pihak SMAN 3 Kota Jambi pun telah mengecek secara faktual domisili pelapor. Hasilnya, benar pelapor bertempat tinggal di Jalan Guru Muchtar Nomor 30 RT 013, Jelutung, Kota Jambi dan berjarak hanya 200 meter dari SMAN 3 Kota Jambi. Artinya, tempat tinggal pelapor masuk dalam zona terdekat dalam jalur zonasi PPDB 2023.

### Panitia PPDB selaku terlapor I melakukan perbuatan tidak patut dan kepala sekolah selaku terlapor II belum maksimal mengawasi terlapor I.

Karena itu, Panitia PPDB selaku terlapor I melakukan perbuatan tidak patut dan kepala sekolah selaku terlapor II belum maksimal mengawasi terlapor I, yang berakibat Indri Julia Putri tidak diterima sebagai siswa di SMAN 3 Kota Jambi. Hal ini tidak sesuai dengan prinsip PPDB yang non-diskriminatif, objektif, transparan, akuntabel, berkeadilan, dan terbuka.

## 5. PENYIMPANGAN PROSEDUR PENJUALAN SERAGAM DI SMP KABUPATEN KUDUS

rang tua siswa baru salah satu SMP Negeri di Kabupaten Kudus, Jawa Tengah mengeluhkan mahalannya pengadaan seragam oleh pihak sekolah yang mencapai Rp1.790.000 per siswa. Pelapor kemudian mengadu kepada Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah pada 7 Juli 2022 karena seluruh siswa baru diwajibkan membeli seragam pada saat Masa Pengenalan Lingkungan Sekolah di SMP Negeri tersebut.

Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah melakukan Respons Cepat dengan meninjau sekolah sekaligus meminta klarifikasi kepada pihak sekolah dan pengurus koperasi secara langsung pada 11 Juli 2022. Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah mendapati 250 siswa membeli seragam di sekolah dan praktik jual beli seragam sekolah merupakan hal jamak di seluruh sekolah di Kabupaten Kudus. Pihak sekolah menyampaikan hasil penjualan seragam dipergunakan membeli makan dan minum konsumsi rapat sekolah, bukan untuk kepentingan pribadi.

Investigasi lanjutan pun dilakukan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah untuk pendalaman dengan hasil temuan sebagian bahan seragam sekolah dibeli dari luar kota, yaitu Magelang dan Solo. Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah menemukan siswa miskin masih menunggak pembayaran tersebut, hasil penjualan seragam ternyata digunakan untuk iuran pembayaran KORPRI, pembelian ATK sekolah, lomba gerak

jalan, hingga perayaan HUT 17 Agustus.

Tindakan korektif pun diterbitkan oleh Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah. Pertama, agar Bupati Kudus memeriksa kepala sekolah dan jajaran karena penjualan seragam sekolah oleh pendidik dan tenaga kependidikan melanggar Pasal 181 huruf a Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 66 Tahun 2010 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan.

Kedua, agar Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Kudus membina kepala sekolah dan memberikan sanksi tegas. Guna mencegah kejadian serupa terjadi di tempat lain, Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah meminta Bupati Kudus melalui Dinas Pendidikan Kabupaten Kudus menerbitkan edaran larangan penjualan seragam sekolah kepada kepala sekolah dasar dan menengah pertama se-Kabupaten Kudus agar sesuai peraturan perundang-undangan.



Asisten Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Tengah sedang memeriksa koperasi sekolah atas laporan orang tua siswa perihal kewajiban membeli seragam sekolah di SMPN 1 Gebog, Kabupaten Kudus.

## E. INVESTIGASI ATAS PRAKARSA SENDIRI

Jumlah investigasi atas prakarsa sendiri oleh Ombudsman RI di pusat dan kantor perwakilan meningkat dari tahun sebelumnya. Ombudsman RI secara keseluruhan menangani 26.461 kasus pada 2023, termasuk 118 investigasi atas prakarsa sendiri. Tahun sebelumnya, hanya 88 investigasi atas prakarsa sendiri.

Berdasarkan substansi, investigasi atas prakarsa sendiri terbanyak adalah mengenai perhubungan dan infrastruktur dengan 27 laporan atau 22,88 persen diikuti pendidikan dengan 23 laporan (19,49 persen) dan lingkungan hidup dengan 10 laporan (8,47 persen).

### 1. Penambahan Rombongan Belajar PPDB SMA di Sumbar

**DINAS** Pendidikan Sumatera Barat telah menyelesaikan rangkaian seleksi Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) SMAN dan SMKN pada 6 Juli 2022 dan telah memulai proses belajar mengajar pada 13 Juli

2022.

Namun setelah itu muncul upaya agar PPDB dibuka kembali dengan cara menambahkan rombongan belajar (rombel). Pemicunya adalah surat Wali Kota Padang Nomor: 423.0715BU/VII/2022 tanggal 8 Juli 2022. Wali kota menyampaikan permohonan penambahan rombel untuk SMAN 1 Padang, SMAN 3 Padang, dan SMAN 10 Padang karena masih terdapat lebih kurang 100 warga kota Padang yang belum bersekolah.

Gubernur Sumatera Barat mengabulkan permintaan itu dengan menambah satu rombel di SMAN 3 Padang sejumlah 36 siswa serta satu rombel di SMAN 10 Padang dengan 31 siswa.

Publik pun memprotes kebijakan itu. Ombudsman Sumatera Barat mensinyalir ada dugaan maladministrasi berupa penyimpangan prosedur oleh Panitia Daerah PPDB Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Barat dan Panitia PPDB Satuan Pendidikan SMAN 3



Pemeriksaan lapangan oleh Asisten Ombudsman RI mengenai Sarana Jaringan Utilitas Terpadu.

## Sepanjang 2023, Ombudsman RI melakukan 118 investigasi atas prakarsa sendiri.

dan SMAN 10 Kota Padang berkaitan dengan penambahan rombel ini.

Setelah melakukan serangkaian pemeriksaan, Tim Pemeriksa Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat menemukan, pada penambahan rombel di SMAN 3 Padang, terdapat 32 siswa yang berasal dari daerah blank spot seperti Lapai, Ulak Karang, dan Anduring. Para siswa telah mendaftar pada zonasi terdekat, tetapi dinyatakan tidak lulus. Terdapat 3 siswa dari luar kota Padang, yakni Kota Sawahlunto, Kabupaten Dharmasraya, dan Kabupaten Pasaman serta 1 siswa yang sudah terdaftar di SMAN 16 Kota Padang.

Dalam penambahan rombel, diketahui pula terdapat calon siswa yang tidak menempuh tahap seleksi administrasi karena ada pernyataan orang tua yang menyebutkan anaknya belum bersekolah di SMAN/SMKN atau SMA/SMK swasta. Panitia PPDB SMAN juga tidak menyusun panduan pelaksanaan PPDB dan petunjuk teknis pelaksanaan PPDB yang telah diatur dalam Keputusan Gubernur Nomor 421-420-480 Tahun 2022 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penerimaan Peserta Didik Baru, Daya Tampung dan Zona Pendidikan.

### Ditemukan Maladministrasi Penyimpangan Prosedur oleh Panitia Daerah PPDB Provinsi Sumatera Barat serta Panitia PPDB SMAN 3 dan SMAN 10 Kota Padang.

Tim pemeriksa menyimpulkan ditemukan Maladministrasi Penyimpangan Prosedur oleh Panitia Daerah PPDB Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Barat serta Panitia PPDB Satuan Pen-





Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sumatera Barat Yefri Heriani menyampaikan hasil Investigasi Atas Prakarsa Sendiri dugaan maladministrasi penambahan rombongan belajar PPDB SMA di Sumatera Barat.

## **Wali kota padang meminta SMAN 1 Padang, SMAN 3 Padang, dan SMAN 10 Padang menambah rombel.**

didikan SMAN 3 dan SMAN 10 Kota Padang berkaitan dengan penambahan rombel di SMAN 3 Padang dan SMAN 10 Padang.

Berdasarkan temuan maladministrasi, Ombudsman RI Sumatera Barat memberikan tindakan korektif kepada Dinas Pendidikan Sumatera Barat dalam rangka perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya dalam penambahan rombel di SMAN/SMK di Kota Padang, sebagai berikut:

1. Dinas Pendidikan merevisi Keputusan Gubernur Nomor 421-420-480 Tahun 2022 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penerimaan Peserta Didik Baru, Daya Tampung dan Zona Pendidikan dengan memuat juknis dan Standar Operasional Prosedur (SOP) verifikasi dan seleksi administrasi sesuai dengan jalur pendaftaran PPDB.
2. SMAN 1, 2, dan 3 Kota Padang menyusun panduan pelaksanaan PPDB di Satuan Pendidikan. Dalam menyusun panduan tersebut agar berkoordinasi

nasi dengan Dinas Pendidikan Sumatera Barat.

3. Dalam perencanaan pelaksanaan PPDB agar menetapkan secara cermat dan teliti pengusulan dan penetapan daya tampung sekolah, sehingga tahun berikutnya tidak ada lagi penambahan rombongan atau penambahan daya tampung setelah pelaksanaan PPDB.

Terhadap tindakan korektif tersebut, sesuai dengan hasil pertemuan monitoring pelaksanaan LAHP pada 12 April 2023, Dinas Pendidikan Sumatera Barat telah melakukan tindakan korektif sebagai berikut:

1. Dinas Pendidikan Sumatera Barat sedang merevisi Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor 12 Tahun 2021 tentang Penerimaan Peserta Didik Baru pada Sekolah Menengah Atas, Sekolah Menengah Kejuruan dan Sekolah Berasrama.
2. Setelah penetapan perubahan Peraturan Gubernur dimaksud, Keputusan Gubernur Nomor 421-420-480 Tahun 2022 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penerimaan Peserta Didik Baru, Daya Tampung dan Zona Pendidikan akan direvisi dengan memuat juknis dan Standar Operasional Prosedur (SOP) verifikasi dan seleksi administrasi sesuai jalur pendaftaran PPDB.
3. Setelah penetapan perubahan Keputusan Gubernur, Dinas Pendidikan Sumatera Barat akan memfasilitasi SMAN 3 Padang dan Kepala Sekolah SMAN 10 Padang untuk menyusun panduan pelaksanaan PPDB di Satuan Pendidikan.

## **Dinas Pendidikan Sumatera Barat sedang melakukan tindakan korektif berupa revisi Pergub Nomor 12 Tahun 2021 tentang Penerimaan Peserta Didik Baru pada SMA, SMA, dan Sekolah Berasrama.**

### **2. Pelayanan kepada Pasien Terapi Psikologis**

**PADA** 11 Oktober 2022, Perwakilan Ombudsman RI D.I. Yogyakarta mendapatkan informasi dari unggahan

grup Facebook Info Cegatan Jogja mengenai dugaan satu puskesmas di provinsi itu tidak memberikan konseling.

Unggahan tersebut dibuat oleh Yanari. Dia menuturkan pihak puskesmas dalam pertemuan konsultasi pertama pada 4 Oktober 2022 menyarankan dan menjadwalkannya untuk mengakses layanan konsultasi psikologi kedua buat anaknya pada Selasa, 11 Oktober 2022.

Pada hari yang dijanjikan, Yanari mendatangi puskesmas tersebut untuk mengambil nomor antrean pendaftaran Poli Psikologi dan mendapatkan nomor urut 1. Selanjutnya di loket pendaftaran, Yanari mendapat informasi kuota konsultasi psikologi pada hari itu sudah habis, sehingga putrinya tidak dapat mengakses layanan.

Ombudsman D.I. Yogyakarta kemudian memeriksa banyak aspek mulai dari SOP alur pelayanan di puskesmas itu hingga permintaan keterangan kepada kepala puskesmas perihal pelaksanaan Ante Natal Care (ANC) yang merupakan layanan terpadu di sana.

## **Ombudsman D.I. Yogyakarta memeriksa SOP alur pelayanan di puskesmas itu hingga pelaksanaan Ante Natal Care (ANC).**

Ombudsman RI melakukan tindakan korektif kepada pihak terlapor agar:

1. Melakukan pemenuhan standar pelayanan berupa informasi mengenai Poli Psikologi yang memprioritaskan layanan ANC setiap Senin dan Selasa yang dipublikasikan secara fisik dengan ditempel di ruang pendaftaran, ruang pelayanan, papan informasi, dan tempat-tempat strategis lainnya di area puskesmas dan secara daring di situs web resmi dan media sosial resmi.
2. Menyusun SOP magang di puskesmas terkait yang memuat hal-hal wajib dilaksanakan dan hal-hal dilarang dilakukan mahasiswa magang selama dan sesudah pelaksanaan magang.
3. Menyusun SOP alur koordinasi internal puskesmas.
4. Membina psikolog, petugas pendaftaran, petu-



Permintaan keterangan kepada orang tua pasien atas dugaan maladministrasi pelayanan poli psikologis puskesmas di Daerah Istimewa Yogyakarta.

gas nomor antrean, dan pihak-pihak terkait lainnya tentang SOP magang dan SOP alur koordinasi internal puskesmas.

5. Melanjutkan konseling pasien sampai dengan tahapan terminasi dengan mahasiswa magang, mengingat sudah ada building trust antara pasien dan mahasiswa magang di pertemuan pertama. Pelayanan dimaksud dapat dilaksanakan di puskesmas atau di rumah pasien.

### 3. Penanganan Pungutan Liar KEK Mandalika

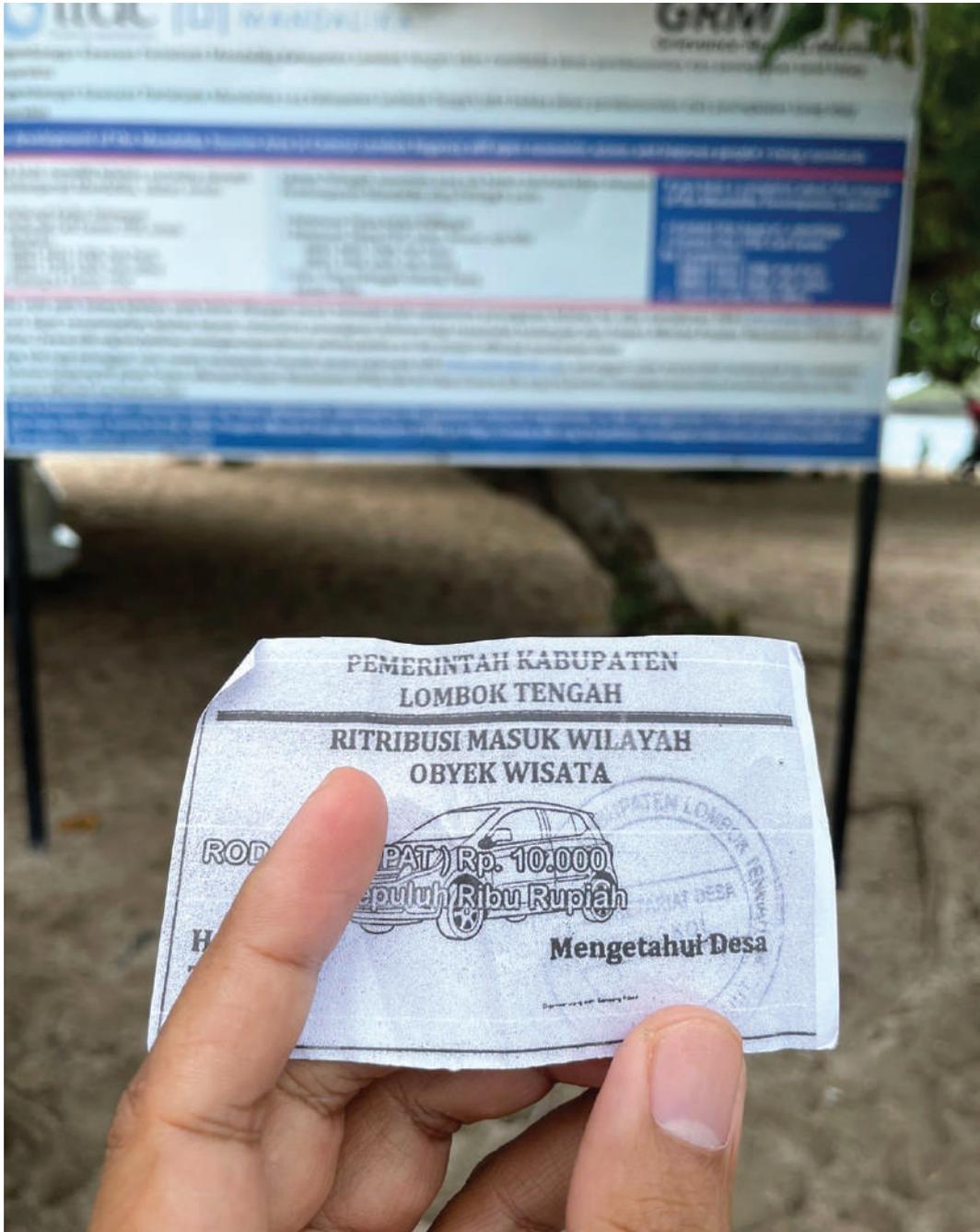
**PADA** awal Januari 2023, para wisatawan mengeluhkan mahalnya pungutan parkir di sejumlah objek wisata di dalam Kawasan Ekonomi Khusus (KEK) Mandalika. Tarifnya Rp10.000 untuk kendaraan roda dua dan Rp20.000 untuk roda empat untuk satu titik objek wisata. Terdapat juga ketidakjelasan informasi tentang pengelola parkir di sejumlah objek wisata tersebut.

Masalah itu kemudian muncul di sejumlah media lo-

kal maupun nasional yang menarik perhatian publik karena KEK Mandalika sukses menyelenggarakan MotoGP dan WSBK. Atas pertimbangan tersebut, Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Barat menindaklanjuti kasus ini sebagai Investigasi Atas Prakarsa Sendiri pada 12 Januari 2023.

Pada 12 Januari 2023, Ombudsman RI NTB melakukan serangkaian investigasi tertutup ke sejumlah objek wisata di KEK Mandalika dan menemukan praktik pungutan liar di dalam lokasi tersebut. Salah satunya adalah objek foto di depan Pertamina Mandalika International Circuit dengan tarif Rp10.000 untuk kendaraan roda empat, Rp5.000 untuk kendaraan roda dua, dan Rp15.000 untuk bus. Penarikan tarif dilakukan oleh petugas dengan rompi parkir dinas perhubungan dan menyerahkan karcis parkir bertuliskan Pokdarwis Persona Mandalika Kuta.

Kemudian, di objek wisata Pantai Kuta Mandalika, wisatawan juga dipungut biaya parkir Rp10.000 untuk kendaraan roda empat dan Rp20.000 untuk bus. Pada



Tiket pungutan liar di Kawasan Ekonomi Khusus Mandalika, Kabupaten Lombok Tengah, Nusa Tenggara Barat.

karcis tidak tertera nama pengelola, tetapi menyebutkan ketentuan dana pungutan, yakni masuk obyek Rp5.000, angkut sampah Rp5.000, dan alat kebersihan Rp20.000.

Pada 24 Januari 2023 di Kantor Ombudsman RI NTB, tim pemeriksa meminta klarifikasi kepada terlapor dan

sejumlah pihak terkait dengan dihadiri oleh PT Pengembangan Pariwisata Indonesia (Persero) Indonesia Tourism Development Corporation (ITDC) selaku Terlapor I, Dinas Perhubungan Kabupaten Lombok Tengah selaku Terlapor II, Dinas Pariwisata Kabupaten Lombok Tengah, dan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lombok Tengah. Dari klarifikasi tersebut didapatkan keterangan di antaranya:

1. Penarikan tarif parkir di sejumlah objek wisata di KEK Mandalika dilakukan secara ilegal oleh kelompok orang. Dari hasil pendataan Dinas Perhubungan, terdapat 18 titik parkir liar yang dilakukan oleh kelompok orang, 17 titik berada di dalam KEK Mandalika.
2. Pengelolaan parkir oleh ITDC terpusat di Central Parkir di Masjid Nurul Bilad sejak 2017 dikelola oleh pihak ketiga sejak 2017, tetapi terhenti pada 2020 saat pandemi COVID-19. PT. ITDC tidak pernah menarik parkir di dalam KEK Mandalika. Penarikan dilakukan secara ilegal.
3. Parkir di Pantai Kuta sudah berulang kali ditertibkan, tetapi dilakukan secara sembunyi-sembunyi dengan keamanan PT. ITDC.

## Parkir liar di Pantai Kuta dilakukan secara sembunyi-sembunyi dengan keamanan PT. ITDC.

Dari hasil pemeriksaan dokumen, permintaan klarifikasi dan hasil investigasi tertutup, tim pemeriksa menyimpulkan terdapat perbuatan maladministrasi berupa pengabaian kewajiban hukum, yaitu:

1. Pembiaran yang dilakukan PT Pengembangan Pariwisata Indonesia (Persero) Indonesia Tourism Development Corporation (ITDC) selaku Terlapor I terhadap praktik pungutan parkir dan pungutan masuk objek wisata di KEK Mandalika yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di dalam KEK Mandalika yang dilakukan orang/kelompok orang.
2. Pembiaran yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Lombok Tengah selaku Terlapor II terhadap praktik pungutan parkir di tepi jalan umum yang berada di dalam KEK Mandalika yang dilakukan orang/kelompok orang.
3. Belum terdapatnya tata kelola parkir di KEK Mandalika yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan menyebabkan munculnya permasalahan parkir liar.

Pada 2 Mei 2023, Ombudsman RI NTB menyampaikan tindakan korektif kepada Gubernur NTB selaku Ketua Dewan KEK Mandalika berupa:

1. Memerintahkan kepada Terlapor I dan II serta instansi terkait untuk menertibkan dan membina pelaku praktik pungutan parkir dan pungutan masuk kawasan wisata di KEK Mandalika yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Memerintahkan dan mengawal Terlapor I membangun tata kelola parkir kawasan KEK Mandalika serta mengakomodasi pemberdayaan masyarakat setempat sebagai petugas yang kompeten dalam pengelolaan parkir di KEK Mandalika.

Pada 15 Juni 2023, tim pemeriksa melakukan monitoring tindakan korektif ke KEK Mandalika dan memperoleh hasil berupa:

1. PT. ITDC dengan menggandeng Polri dan TNI telah menertibkan parkir liar di objek wisata di dalam KEK Mandalika.
2. PT. ITDC telah membangun tata kelola parkir di tiga titik di dalam KEK Mandalika untuk memberikan layanan parkir kepada wisatawan yang berkunjung ke sejumlah objek wisata di KEK Mandalika.

## PT. ITDC dengan menggandeng Polri dan TNI telah menertibkan parkir liar di objek wisata di dalam KEK Mandalika.

### 4. Percepatan Proses Penyediaan Hunian Tetap Bagi Korban Banjir Dan Longsor Kabupaten Bogor

**ADA** yang tak dapat dilupakan oleh warga Kecamatan Nanggung, Sukajaya, Cigudeg, Jasinga, dan Gunung Putri, di Kabupaten Bogor, Jawa Barat, pada hari pertama tahun 2020. Hari itu, bencana banjir dan tanah longsor menyapu desa asri mereka.

Itu bukan kali pertama wilayah tersebut diterjang banjir dan tanah longsor. Enam belas tahun sebelumnya, pada 2004, Desa Sipayung dan Desa Urug di Kecamatan Sukajaya, Kabupaten Bogor, yang tidak jauh dari tempat tinggal mereka, pernah diterjang bencana serupa.

Bencana tersebut menjadi perhatian publik. Presiden Republik Indonesia pun mengunjungi lokasi bencana pada 7 Januari 2020. Presiden memberikan arahan agar bencana alam tersebut ditangani dengan percepatan penyediaan lahan untuk relokasi warga yang terdampak.

Dengan arahan Presiden, seluruh instansi terkait baik di tingkat pusat maupun daerah bersama seluruh pemangku kepentingan berupaya menangani bencana, baik dari aspek keselamatan maupun dari sisi hunian sementara bagi korban bencana. Selain menyediakan hunian sementara, pemerintah tetap berupaya menyiapkan hunian tetap bagi warga terdampak. Lokasi alternatif untuk lahan hunian tetap bagi korban bencana terletak tak jauh dari kawasan PT Perkebunan



Pembangunan hunian tetap bagi korban banjir dan tanah longsor Kabupaten Bogor, Jawa Barat.

nan Nusantara (PTPN) VIII.

## **“Ombudsman RI mendapatkan informasi perihal adanya korban yang masih menempati hunian sementara setelah bencana lewat 2 tahun.”**

Pada 2023, Ombudsman RI akhirnya mendapatkan informasi perihal adanya korban bencana yang masih menempati hunian sementara selama lebih kurang 2 tahun. Atas informasi tersebut, Ombudsman RI meninjau lokasi, mengumpulkan informasi, dan keterangan dari korban bencana. Kepada Ombudsman RI, para korban mengungkapkan, sejak bencana terjadi hingga merebaknya pandemi COVID-19, dan bahkan sampai 2023, mereka masih tinggal di hunian sementara. Para korban pun mengutarakan harapannya untuk dapat memperoleh tempat tinggal tetap.

Berbekal informasi tersebut, Ombudsman RI mendalami masalah tersebut dengan meminta keterangan ke sejumlah pihak, termasuk dari pemerintah kabupaten, instansi pusat, dan PTPN VIII. Secara garis besar, terdapat hambatan dan kebuntuan dalam penyediaan hunian tetap bagi korban bencana seperti status lahan yang masih menjadi aset PTPN, yang belum dilepaskan.

Prosedur pelepasan aset PTPN tersebut harus mendapat persetujuan Menteri Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Hambatan lainnya adalah terbatasnya anggaran pemerintah daerah akibat berfokus pada penanganan COVID-19 serta adanya sejumlah persoalan sosial dan persoalan lainnya.

Dengan adanya hambatan dan kebuntuan tersebut, Ombudsman RI secara intens duduk bersama semua pihak dalam suatu forum klarifikasi. Masing-masing pihak memperjelas hambatan dan mengusulkan alternatif solusi serta menyiapkan langkah strategis.

## “Keterlibatan Ombudsman RI membawa percepatan dalam penyelesaian proses penyediaan hunian tetap bagi korban bencana.”

Keterlibatan Ombudsman RI akhirnya membawa percepatan dalam penyelesaian proses penyediaan hunian tetap bagi korban bencana. Kementerian BUMN pun, berdasarkan hasil Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS), menyetujui pelepasan aset PTPN. Setelah sejumlah proses administrasi dan teknis, Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional beserta jajarannya juga berperan dalam legalisasi aset. Sedangkan Pemerintah Kabupaten Bogor turut berperan dalam menerima dan menata aset, serta berupaya mempercepat penyediaan hunian tetap bagi warga korban bencana.

Pada akhirnya, Ombudsman RI mengeluarkan tindakan korektif kepada sejumlah instansi, yaitu Pemerintah Kabupaten Bogor dan PTPN VIII serta Kementerian ATR/BPN dan jajarannya. Masing-masing instansi telah melaksanakan tindakan korektif dari Ombudsman RI tersebut. Persoalan lahan yang menjadi hambatan untuk menyediakan hunian tetap bagi korban bencana di Kabupaten Bogor teratasi karena Ombudsman RI ikut ambil bagian dalam menyelesaikan kebuntuan yang dihadapi instansi.

### 5. Maladministrasi dalam Pengembangan Kawasan Rempang Eco City

**OMBUDSMAN** RI melakukan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri mengenai dugaan maladministrasi pada pembangunan pengembangan kawasan Rempang Eco City, Pulau Rempang, Kepulauan Riau. Investigasi dilakukan pada sejumlah aspek mulai dari perencanaan, pertanahan, dan penanganan atas keberatan dan penolakan warga di Pulau Rempang.

Pada 7 September 2023, terjadi bentrokan antara warga dan petugas keamanan di Jembatan 4 Bareleng, Kota Batam. Dalam kejadian tersebut, polisi menembakkan gas air mata yang mengakibatkan beberapa anak menjadi korban. Terdapat juga 8 penduduk yang

mendapatkan penangguhan penahanan.

Unjuk rasa warga kembali terjadi pada 11 September 2023 yang berujung bentrokan antara aparat dan penduduk serta mengakibatkan kerusakan bangunan BP Batam. Kepolisian Resor Bareleng dan Kepolisian Daerah Kepulauan Riau menangkap 35 orang atas dugaan pidana kekerasan dan kekerasan melawan petugas.

Salah satu alasan warga menolak Rempang Eco City karena keberadaan kampung tua yang semestinya dipertahankan. Pasal 28H Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 telah mengamatkan negara menjamin hak setiap orang untuk hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal dan mendapatkan lingkungan hidup baik dan sehat serta memperoleh pelayanan kesehatan.

## Negara menjamin hak setiap orang untuk hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal dan mendapatkan lingkungan hidup baik dan sehat serta memperoleh pelayanan Kesehatan (Pasal 28H UUD 45).

Berdasarkan keterangan dari masyarakat kampung tua, terdapat beberapa penekanan agar warga menyetujui relokasi, informasi cenderung tidak jelas, berubah-ubah dan tidak pasti, masyarakat kampung adat menolak direlokasi dan meminta pemerintah melakukan pembinaan dan penataan saja. Adapun Pasal 11 Konvenan Internasional tentang Hak-Hak Ekonomi, Sosial dan Budaya yang telah diratifikasi di Indonesia dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pengesahan International Covenant On Economic, Social And Cultural Rights, dinyatakan bahwa negara-negara pihak pada kovenan ini mengakui hak setiap orang atas kehidupan yang layak untuk dirinya sendiri dan keluarganya, termasuk kelayakan pangan, sandang, dan papan, dan perbaikan kondisi hidup yang terus menerus.

Berdasarkan uraian tersebut, meski cakupan tinggal yang harus dipenuhi oleh negara berupa ketersediaan



Permintaan keterangan kepada warga Pulau Rempang oleh Anggota Ombudsman RI, Johannes Widijantoro.

layanan, keterjangkauan, kelayakhunian, aksesibilitas maupun lokasi bisa diusahakan oleh pemerintah, tetapi cakupan mengenai kepastian hukum dan kecukupan/kelayakan budaya yang meliputi kebijakan pembangunan kompleks tempat tinggal sampai bahan bangunan harus memungkinkan suatu komunitas mengekspresikan identitas budaya dan keragaman penduduknya. Adapun pemeriksaan yang dilakukan oleh Ombudsman RI menunjukkan tidak terdapat materi muatan tentang kampung tua pada Peraturan Daerah Kota Batam Nomor 3 Tahun 2021 tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Kota Batam Tahun 2021-2041 berbeda dengan peraturan daerah, keputusan wali kota, dan maklumat terdahulu.

## **Pemeriksaan Ombudsman menemukan sejumlah hal yang harus dipertimbangkan.**

Selain itu, ditemukan tidak optimalnya upaya penetapan batas dan penerbitan sertifikat hak atas tanah bagi masyarakat di kampung tua. Tim pemeriksa dari Ombudsman RI pun berpendapat Pemerintah Kota Batam tidak konsisten dalam melestarikan nilai-nilai sejarah, budaya, dan perlindungan kepada masyarakat. Namun hal tersebut tidak dapat menghilangkan historis dan menganulir keberadaan kampung tua di Kota Batam, khususnya di Pulau Rempang.

Mengenai keberadaan masyarakat di area yang diperuntukkan bagi hak pengelolaan BP Batam, yaitu di Pulau Rempang dan pulau sekitarnya, maka terdapat 3 hal yang perlu dipertimbangkan:

1. Di lahan tersebut saat ini belum diterbitkan sertifikat hak pengelolaan atas nama BP Batam, meskipun telah dikeluarkan SK Pemberian Hak Pengelolaan, tetapi dalam proses perpanjangan. Di sisi lain, lahan telah didiami masyarakat secara

turun-temurun.

2. Adanya kampung tua sebagai bentuk komitmen dan arah kebijakan Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau, Pemerintah Kota Batam mempertahankan kearifan lokal dan menjaga serta melestarikan nilai sejarah, budaya tempatan dan agama sehingga muncul dorongan mengeluarkan kampung tua dari hak pengelolaan BP Batam.
3. Salah satu persyaratan untuk memproses penerbitan sertifikat hak pengelolaan adalah objek tanah dalam keadaan clear and clean sehingga apabila terdapat tanah, bangunan, dan tanaman milik rakyat, pembayaran ganti ruginya termasuk pemindahan penduduk ke tempat pemukiman baru wajib diselesaikan terlebih dahulu oleh penerima hak pengelolaan atas dasar musyawarah.

Rempang Eco City merupakan bagian proyek strategis nasional dalam waktu relatif singkat yaitu berlangsung Mei-Juli 2023. Namun lahan yang menjadi objek proyek strategis nasional yaitu pulau Rempang dan Pulau Galang belum diterbitkan Hak Pengelolaan atas nama BP Batam dan masih menjadi hambatan dalam investasi. Oleh karena itu, Tim Pemeriksa Ombudsman RI berpendapat percepatan pengembangan kawasan Rempang Eco City tidak didukung dengan persiapan yang matang baik dari regulasi, kebijakan, ketersediaan lahan yang clear and clean, maupun kesiapan masyarakat di objek tersebut sehingga muncul penolakan dan konflik.

Tim Pemeriksa juga berpendapat dalam penanganan keberatan atau penolakan warga dengan adanya kekuatan serta tindakan yang diambil oleh kepolisian telah menimbulkan rasa takut, tidak aman, serta berkurangnya kepercayaan masyarakat kepada kepolisian atau pemerintah secara keseluruhan. Hasil pemeriksaan turut menunjukkan terdapat masyarakat yang tidak mengetahui adanya sosialisasi dan proyek Rempang Eco City. Selain itu, rentang waktu kegiatan sosialisasi sampai dengan proses pelaksanaan relokasi dilakukan dengan tempo yang singkat. Dengan demikian, Tim Pemeriksa berpendapat BP Batam dan Pemerintah Kota Batam telah lalai dalam mengantisipasi terjadinya hambatan dalam pelaksanaan pembangunan.

Tim pemeriksa berpendapat Peraturan Presiden Nomor 78 Tahun 2023 menunjukkan adanya dasar hukum bagi pemberian hak-hak bagi warga terdampak. Akan tetapi adanya Peraturan Presiden Nomor 78 Tahun 2023 tersebut tidak mengatur ganti rugi tetapi menyebutkan santunan. Hal tersebut tidak sesuai dengan peraturan tentang pengadaan tanah untuk kepentingan umum.

### Temuan

Berdasarkan hasil pemeriksaan dan pendapat Ombudsman RI, Ombudsman RI menyimpulkan atas substansi permasalahan pada investigasi inisiatif ini terbukti terjadinya maladministrasi dalam pembangunan kawasan Rempang Eco City dari aspek perencanaan pembangunan, aspek pertanahan, dan aspek penanganan atas keberatan dan penolakan warga di Pulau Rempang.

## Ombudsman menemukan terjadinya maladministrasi dalam berbagai aspek pada pembangunan kawasan Rempang Eco City.

### Bentuk Maladministrasi

Tim Pemeriksa menyimpulkan terbukti maladministrasi berupa kelalaian, penundaan berlarut, dan penyimpangan prosedur pada aspek perencanaan pembangunan Rempang Eco city, aspek pertanahan dan aspek penanganan atas keberatan dan penolakan warga di Pulau Rempang.

### Tindakan Korektif

Berdasarkan hasil pemeriksaan, pendapat, dan temuan maladministrasi, Ombudsman RI memberikan tindakan korektif kepada:

#### 1. Kepala Badan Pengusahaan Batam agar:

- a. Menunda pelaksanaan relokasi bagi masyarakat terdampak sampai dengan:
  1. Adanya kesediaan berdasarkan musyawarah dengan warga yang terdampak.
  2. Adanya peraturan operasional yang mengatur secara detail dan pasti berkaitan dengan

pembangunan dan penanganan masalah Rempang Eco City.

- b. Menyusun kebijakan yang memastikan terpenuhinya hak-hak dasar warga terdampak baik yang saat ini masih menolak ataupun bagi warga termasuk yang bersedia untuk menempati hunian sementara.
- c. Menghindarkan tindakan-tindakan yang akan memicu terjadinya konflik di tengah masyarakat.

#### **2. Wali Kota Batam agar:**

Menindaklanjuti Surat Keputusan Walikota Batam Nomor KPTS.105/HK/III/2004 tanggal 23 Maret 2004 tentang Penetapan Wilayah Perkampungan Tua di Kota Batam untuk memberikan pengakuan wilayah kampung tua di Pulau Rempang.

#### **3. Menteri Investasi/Kepala BKPM dan selaku Ketua Tim Percepatan Pengembangan Investasi Ramah Lingkungan (Green Investment) di Kawasan Rempang, Kota Batam, Kepulauan Riau agar:**

- a. Melakukan koordinasi dengan sejumlah instansi terkait dalam memenuhi hak-hak masyarakat terdampak atas pembangunan kawasan Rempang Eco City dengan mengedepankan penyelesaian

secara humanis berdasarkan musyawarah untuk mufakat.

- b. Mengusulkan adanya evaluasi atas penetapan Proyek Strategis Nasional bagi pembangunan kawasan Rempang Eco City kepada Kementerian Koordinator Perekonomian.

#### **4. Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional agar:**

Memastikan terpenuhinya persyaratan lahan yang clear and clean sebelum memproses permohonan sertifikat HPL maupun persyaratan lainnya oleh pemohon BP Batam dan terkait dengan Rempang Eco City.

#### **5. Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia agar:**

- a. Menyelesaikan perkara yang melibatkan masyarakat dalam berpartisipasi mengemukakan pendapat di muka umum di luar pengadilan dengan mengedepankan hak asasi manusia;
- b. Menyelesaikan perkara yang terkait dengan unjuk rasa pada 7 September 2023 dan 11 September 2023 dengan mekanisme restorative justice;
- c. Mengedepankan tindakan persuasif dalam penanganan unjuk rasa terkait dengan Proyek Strategis Nasional Rempang Eco City.

## **F. PENGEMBANGAN JARINGAN PENGAWAS PELAYANAN PUBLIK**

Karena Ombudsman RI memiliki kantor perwakilan di provinsi, kerja sama pengembangan jaringan pengawas pelayanan publik atau pembentukan Focal Point dengan pemerintah daerah dapat dilakukan secara efektif bersama kantor Perwakilan Ombudsman RI.

Focal Point adalah program yang dirancang dengan tujuan meningkatkan optimalisasi kerja pengawasan pelayanan publik di unit kerja yang melakukan koordinasi pengelolaan pengaduan melalui Focal Point/narahubung sebagai jaringan kerja Ombudsman RI.

**Focal Point adalah program ditujukan untuk meningkatkan optimalisasi kerja pengawasan pelayanan publik.**

Program ini menyoroti Unit Pengelola Pengaduan pada instansi pemerintah baik di tingkat kementerian/ lembaga di pusat dan pemerintah daerah yang sebelumnya dapat ditentukan berdasarkan:

1. Telaah statistik data SIMPeL
2. Telaah kecenderungan (tren) laporan masyarakat (baik berdasarkan substansi, instansi terlapor, dan sebagainya)
3. Hasil diskusi atau koordinasi bersama Unit Keasis-tenan Pemeriksa dan pendekatan lainnya

Salah satu hasil atau dampak yang dimungkinkan dari kegiatan tersebut adalah percepatan penyelesaian laporan masyarakat.

#### **Bentuk Kegiatan**

Lokakarya dan diskusi di tempat yang dipandang



Wakil Ketua Ombudsman RI Bobby Hamzar Rafinus dalam Joint Visit SP4N-LAPOR! Diskominfo Kabupaten Badung, Bali, 10 Oktober 2023.

representatif, baik hotel, gedung pertemuan, kantor perwakilan, maupun kantor instansi yang menjadi target Focal Point dengan mengundang instansi pemerintah yang menjadi target Focal Point yang melibatkan seluruh unit keasistenan di kantor Ombudsman masing-masing (Unit Keasistenan Pengaduan Masyarakat di Pusat atau Unit Penerimaan dan Verifikasi Laporan di Perwakilan, serta Unit Keasistenan Pemeriksa dan Pencegahan di Kantor Pusat atau Perwakilan).

Kegiatan Focal Point tingkat kementerian/lembaga dan pemerintah daerah dilaksanakan oleh seluruh Unit Keasistenan Pengaduan Masyarakat di Pusat atau Unit Penerimaan dan Verifikasi Laporan di Perwakilan, serta Unit Keasistenan Pemeriksa dan Pencegahan di Kantor Pusat atau Perwakilan.

### Target Kegiatan

Targetnya adalah meningkatkan jumlah Focal Point yang dapat mendukung percepatan penyelesaian laporan masyarakat baik tingkat kementerian/lembaga

maupun tingkat pemerintahan daerah. Target minimum kegiatan pada 2023 untuk setiap kementerian/lembaga adalah menambah 7 unit Focal Point, sedangkan untuk pemerintahan daerah adalah menambah 12 unit Focal Point.

### Output Kegiatan

Output kegiatan ini adalah peningkatan jumlah Focal Point yang dapat mendukung percepatan penyelesaian laporan masyarakat baik tingkat kementerian/lembaga maupun tingkat pemerintahan daerah setelah dilakukannya kegiatan ini. Output berupa data focal point diinput oleh Unit Keasistenan Pengaduan Masyarakat di pusat atau Unit Penerimaan dan Verifikasi Laporan di Perwakilan pada tabel Google Drive: <https://bit.ly/Focalpoint2023>, serta mengunggah data berupa notula kegiatan, foto kegiatan, berita acara kesepakatan bersama, serta draf rencana aksi ke sisdatin dengan alamat <https://sisdatin.ombudsman.go.id:5600/#/signin> pada folder Focal Point.

Pada 2023, pembentukan Focal Point melibatkan enam kantor Perwakilan Ombudsman RI. Keenam kantor Perwakilan Ombudsman RI ini membentuk Focal Point mulai Mei hingga Agustus 2023, sedangkan pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi pada Oktober sampai November 2023.

### **Monitoring dan Evaluasi**

Monitoring dan evaluasi dapat dilaksanakan dalam bentuk koordinasi secara tertulis dan/atau langsung sesuai dengan kebutuhan dan ketersediaan anggaran. Hasil monitoring dan evaluasi berupa laporan tertulis dan dilaporkan kepada Ketua Ombudsman RI secara berkala.

Laporan kegiatan pelaksanaan Focal Point pada tahap Pembentukan dan Monitoring dan Evaluasi (Monev) disampaikan melalui e-mail: ku.dumas@ombudsman.go.id dalam bentuk word dan PDF dengan subjek e-mail: Laporan Kegiatan Focal Point Tahun 2023 paling lambat 14 hari kalender setelah kegiatan berlangsung.

### **Indikator Penentuan Lokasi**

Untuk tahun anggaran 2023, perwakilan yang ditunjuk untuk melaksanakan Focal Point terdiri dari 6 Kantor Perwakilan, yaitu Kepulauan Riau, Kepulauan Bangka Belitung, Banten, Papua, Papua Barat dan Riau. Adapun pertimbangan penentuan lokasi untuk tahun anggaran 2023 adalah sebagai berikut:

#### **1. Perwakilan Kepulauan Riau**

Tahapan pelaksanaan Focal Point yang harus dilakukan oleh Perwakilan Kepulauan Riau adalah monitoring dan evaluasi serta pengembangan Focal Point yang berkolaborasi dengan pemerintahan daerah setempat.

#### **2. Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung**

Tahapan pelaksanaan Focal Point yang harus dilakukan oleh Perwakilan Bangka Belitung adalah monitoring dan evaluasi serta pengembangan Focal Point yang berkolaborasi dengan pemerintahan daerah setempat.

#### **3. Perwakilan Banten**

Tahapan pelaksanaan Focal Point yang harus dilakukan oleh Perwakilan Banten adalah pembentukan Focal Point. Hal tersebut karena kurang optimalnya efektivitas keberlangsungan koordinasi Focal Point yang telah dibentuk pada 2020.

#### **4. Perwakilan Papua**

Tahapan pelaksanaan Focal Point yang harus dilakukan oleh Perwakilan Papua adalah pembentukan Focal Point. Hal tersebut karena kurang optimalnya efektivitas keberlangsungan koordinasi Focal Point yang telah dibentuk pada 2021.

#### **5. Perwakilan Papua Barat**

Tahapan pelaksanaan Focal Point yang harus dilakukan oleh Perwakilan Papua Barat adalah pembentukan Focal Point. Hal tersebut karena kurang optimalnya efektivitas keberlangsungan koordinasi Focal Point yang telah dibentuk pada 2021.

#### **6. Perwakilan Riau**

Tahapan pelaksanaan Focal Point yang harus dilakukan oleh Perwakilan Riau adalah pembentukan Focal Point. Hal tersebut karena kurang optimalnya efektivitas keberlangsungan koordinasi Focal Point yang telah dibentuk pada 2020.

### **Kementerian/Lembaga**

- Ditjen Bea dan Cukai Kementerian Keuangan
- Deputi Pembiayaan Usaha Mikro Kementerian Koperasi dan UKM
- Kementerian Kehutanan dan Lingkungan Hidup
- Sekretaris Jenderal Komisi Yudisial
- Ditjen Bimas Kristen Kementerian Agama
- Inspektorat Kementerian Ketenagakerjaan

### **Perwakilan Ombudsman RI**

1. Kepulauan Riau
2. Kepulauan Bangka Belitung
3. Banten
4. Papua
5. Papua Barat
6. Riau

## OPTIMALISASI SP4N-LAPOR!

Pada tahun 2023 Ombudsman RI terlibat dalam kegiatan pemantauan dan evaluasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional/Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat atau SP4N-LAPOR! di enam lokus proyek percontohan. Kegiatan ini dikembangkan UNDP - KOICA dan diikuti Pemerintah Provinsi Sumatera Barat, Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Pemerintah Kabupaten Sleman, Pemerintah Kabupaten Tangerang, Pemerintah Provinsi Bali, dan Pemerintah Kabupaten Badung.

SP4N-LAPOR! merupakan layanan penyampaian aspirasi dan pengaduan rakyat secara online. Layanan ini terintegrasi dalam sistem pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara pelayanan publik. Pada 27 Oktober 2020 SP4N-LAPOR! sudah ditetapkan sebagai aplikasi umum bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik melalui Keputusan

Menteri PANRB No. 680/2020.

Saat ini aplikasi SP4N-LAPOR! telah terhubung pada 34 kementerian, 101 lembaga, dan 544 pemerintah daerah. Dalam proses integrasi tersebut, Ombudsman RI berada di bagian hilir, yakni ketika laporan dalam SP4N-LAPOR! belum selesai lebih dari 60 hari, maka dapat diteruskan dengan mekanisme Ombudsman RI.

**Aplikasi SP4N-LAPOR! telah terhubung pada 34 kementerian, 101 lembaga, dan 544 pemerintah daerah.**

Fungsi dan tanggungjawab Ombudsman dalam Roadmap Pengembangan SP4N 2020-2024 yakni:

1. Sebagai pengawas pelaksanaan SP4N-



Wakil Ketua Ombudsman RI Bobby Hamzar Rafinus dalam Joint Visit SP4N-LAPOR! Kantor Pemerintah Provinsi Bali, 10 Oktober 2023.



LAPOR!

2. Bertanggung jawab mengawasi pengelolaan dan penyelesaian penanganan pengaduan melalui SP4N-LAPOR!, terutama dalam hal terjadi penundaan penyelesaian penanganan pengaduan, mengelola laporan pengaduan yang didisposisikan ke Ombudsman RI dari sistem SP4N-LAPOR!
3. Melakukan tindak lanjut yang diperlukan untuk mendorong perubahan sistemik berbasis data pengaduan masyarakat guna perbaikan penyelenggaraan negara.

Peran Ombudsman Perwakilan dalam pengembangan SP4N-LAPOR! 2020-2024 mencakup:

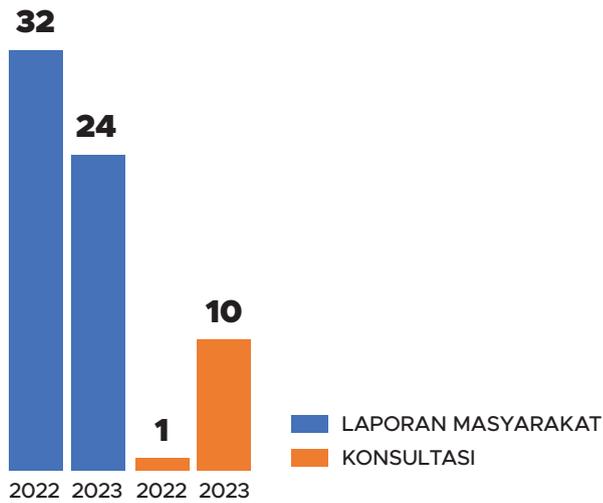
1. Evaluasi tindak lanjut pengaduan Pelayanan Publik.
2. Memantau, mengawasi, dan menindaklanjuti laporan masyarakat terkait Pelayanan Publik yang belum atau tidak ditanggapi oleh pengelola pengaduan.
3. Menunjuk administrator untuk mengakses dan meneruskan laporan masyarakat dalam SP4N-LAPOR! yang tidak ditindaklanjuti oleh pengelola pengaduan sesuai ketentuan perundangan.
4. Membantu pengelola pengaduan untuk mewajibkan seluruh penyelenggara Pelayanan Publik pada wilayah kerjanya memanfaatkan SP4N-LAPOR!.

**Pada tahun 2023,  
terdapat 34 (tiga  
puluh empat)  
pengaduan yang  
diteruskan dari  
SP4N-LAPOR!  
kepada  
Ombudsman RI**

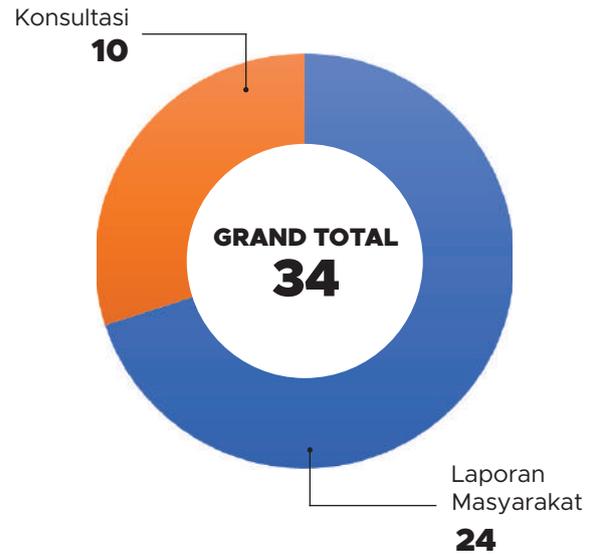
5. Membantu pengelola pengaduan dalam memberikan sosialisasi, edukasi dan bimbingan teknis mengenai SP4N LAPOR! kepada masyarakat dan penyelenggara Pelayanan Publik.

Ombudsman telah mengintegrasikan SP4N-LAPOR! dalam Sistem Informasi Manajemen Penyelesaian Laporan (SIMPeL) dan terus melakukan pengembangan terhadap sistem terpadu milik Ombudsman tersebut (SIMPeL 4.0). Pada tahun 2023, terdapat 34 (tiga puluh empat) pengaduan yang diteruskan dari SP4N-LAPOR! kepada Ombudsman RI, dan 20 (dua puluh) di antaranya berstatus ditutup. (\*sumber: data SIMPeL 4.0 per tanggal 5 Januari 2024).

**PERBANDINGAN PENERIMAAN LAPORAN YANG DITERUSKAN DARI SP4N-LAPOR! KEPADA OMBUDSMAN RI DARI SP4N-LAPOR! PADA 2022 DAN 2023**



**PENERIMAAN LAPORAN KEPADA OMBUDSMAN RI YANG DITERUSKAN DARI SP4N-LAPOR! PADA TAHUN 2023**



**DISTRIBUSI LAPORAN YANG DITERUSKAN DARI SP4N-LAPOR! KEPADA OMBUDSMAN RI PADA TAHUN 2023**

Kantor Ombudsman	KNL	LM	TOTAL
Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Maluku	0	1	1
Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan	1	0	1
Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Nusa Tenggara Timur	0	1	1
Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Tengah	1	0	1
Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Banten	0	2	2
Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Barat	0	4	4
Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sumatera Utara	0	5	5
Ombudsman RI Pusat	1	5	6
Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Timur	4	2	6
Kantor Perwakilan Ombudsman RI Jakarta Raya	3	4	7
<b>Grand Total</b>	<b>10</b>	<b>24</b>	<b>34</b>



SP4N-LAPOR! GOES TO CAMPUS di IPDN Jatinangor, Kabupaten Sumedang, Jawa Barat, 23 Agustus 2023.

Dalam rangka mendukung implementasi Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Publik, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara & Reformasi Birokrasi RI bersama Lembaga Mitra Pembangunan United Nations Development Programme (UNDP) dan the Korea International Cooperation Agency (KOICA) bekerja sama dalam peningkatan kapasitas sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional (SP4N-LAPOR!).

1. Salah satu keluaran dalam kerjasama ini adalah peningkatan kapasitas kelembagaan pengelola pengaduan pelayanan publik melalui program peningkatan kapasitas sumber daya manusia pengelola SP4N-LAPOR! di tingkat pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.
2. Kewajiban Penyelenggara:
  - Mengumumkan nama dan alamat kantor penanggung jawab pengelola pengaduan
  - Mensosialisasikan mekanisme dan prosedur pengelolaan pengaduan

- Menerima, menanggapi, memproses, dan menyelesaikan setiap pengaduan
  - Menyalurkan pengaduan yang bukan kewenangannya kepada penyelenggara lain yang berwenang
  - Melakukan pencatatan dan pelaporan pengelolaan pengaduan
  - Melakukan pemantauan dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan
3. Manfaat Pengaduan Bagi P3:
    - Sebagai bahan perencanaan pelayanan yang tepat sasaran dan tepat manfaat
    - Sebagai bahan kajian untuk memperbaiki kualitas layanan
    - Sebagai bahan masukan untuk usulan pengajuan kegiatan
    - Sebagai bahan kajian untuk mengetahui efisiensi dan efektifitas pelaksanaan program

4. Alur Proses Pengelolaan Pengaduan Masyarakat:

1. Penatausahaan Pengaduan

- Pencatatan
- Penelaahan
- Penyaluran
- Pengarsipan

2. Pembuktian Pengaduan

- Klarifikasi

- Penelitian/Pemeriksaan

- Pelaporan Hasil Penelitian/Pemeriksaan

3. Tindaklanjut dan Monitoring

- Tindak Lanjut Hasil Penelitian/Pemeriksaan
- Penyusunan/Penyampaian Kesimpulan dan/atau Saran Tindakan Korektif
- Monitoring dan Koordinasi Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat
- Pemanfaatan Data Pengaduan Masyarakat

**MEKANISME MONITORING DAN EVALUASI**

**1**

Kementerian PANRB melakukan movev kepada seluruh penyelenggara pelayanan publik & melakukan kompetisi pengelolaan pengaduan secara nasional.

**Kementerian PANRB**



**Ombudsman RI**



Simpul Koordinasi

**Kemendagri**



Provinsi



Kab/Kota



SKPD



SKPD

Penyelenggara Pelayanan Publik

**2**

Kemendagri melaksanakan money pengelolaan pengaduan di tingkat pernerintah daerah dalam kerangka simpul koordinasi SPAN melalui Pemerintah Provinsi.

**3**

Ombudsman RI melaksanakan mones kepada pemerintah daerah melalui Ombudgman Perwakilan, serta menindaklanjuti pengaduan yang belum selesai 260 hari,

**4**

Pemerintah daerah melakukan money pengelolaan pengaduan kepada seluruh SKPD dengan dapat melibaiakan APIP sebagai pengawas internal.

**5**

Pemerintah daerah melakukan money pengelolaan pengaduan kepada seluruh SKPD dengan dapat melibaiakan APIP sebagai pengawas internal.

5. Peran Ombudsman RI Perwakilan:

- Evaluasi tindak lanjut pengaduan Pelayanan Publik masyarakat
- Memantau, mengawasi, dan menindaklanjuti laporan masyarakat terkait Pelayanan Publik yang belum atau tidak ditanggapi oleh pengelola pengaduan.
- Mendorong Menunjuk administrator untuk mengakses dan meneruskan laporan masyarakat dalam SP4N LAPOR! yang tidak ditindak-

lanjuti oleh pengelola pengaduan sesuai ketentuan perundang-undangan

- Membantu pengelola pengaduan untuk mewajibkan seluruh penyelenggara Pelayanan Publik pada wilayah kerjanya memanfaatkan SP4N LAPOR!.
- Membantu pengelola pengaduan dalam memberikan sosialisasi, edukasi dan bimbingan teknis mengenai SP4N LAPOR! kepada masyarakat dan penyelenggara Pelayanan Publik.

## BAB 2

# PENINGKATAN AKSES PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK



Anggota Ombudsman RI, Robert Na Endi Jaweng, diwawancarai media usai melakukan Sosialisasi dan Diskusi Publik Peningkatan Akses Pengaduan Masyarakat di Kota Cimahi, Jawa Barat.

Pelayanan publik yang baik akan meningkatkan kualitas hidup masyarakat dan mengembangkan Indonesia agar dapat bersaing di dunia yang berkembang pesat. Namun cukup banyak pelayanan negara kepada masyarakat yang belum optimal seperti antrian panjang pasien di rumah sakit, buruknya angkutan umum, sulitnya mendapatkan izin mendirikan bangunan, atau rusaknya jalan lingkungan akibat dilewati truk bertonase besar.

Banyak penduduk belum menyadari mereka memiliki hak mendapatkan pelayanan publik yang prima dan penyelenggara negara berkewajiban menyediakannya. Sering kali masyarakat hanya pasrah terhadap pelayanan yang buruk. Bisa jadi sikap ini karena takut menghadapi aparat birokrasi, yang acap kali bersikap seperti penguasa, bukan pamong praja atau pengayom rakyat. Atau, kemungkinan ini yang lebih banyak, masyarakat tidak tahu harus mengadu ke mana.

## masyarakat tidak tahu harus mengadu ke mana.

Di sinilah peran pengawasan pelayanan publik diperlukan. Pengawasan dilakukan untuk memastikan pemberian layanan dilakukan benar-benar untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar masyarakat tanpa mencederai hak tersebut.

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 mengamanatkan Ombudsman RI sebagai lembaga negara yang mempunyai wewenang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan, termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.

Selaku pengawas eksternal, Ombudsman RI mendapat tugas menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sosia-

lisasi tentang Ombudsman RI telah dilakukan melalui media sosial, televisi, media cetak, dan tatap muka, meskipun masih sangat terbatas karena luasnya wilayah Indonesia yang merupakan negara kepulauan.

Sejak 2021, Ombudsman RI memulai upaya peningkatan akses pengaduan pelayanan publik ke masyarakat di kabupaten/kota yang tingkat aksesnya masih rendah dan sangat rendah dengan menggelar sosialisasi.

## Sejak 2021, Ombudsman RI memulai upaya peningkatan akses pengaduan pelayanan publik ke masyarakat di kabupaten/kota.

Sosialisasi dan edukasi merupakan salah satu cara efektif untuk meningkatkan pengetahuan dan kesadaran masyarakat mengenai pengaduan pelayanan publik. Untuk memaksimalkan tujuan dari sosialisasi dan edukasi tersebut, kolaborasi dengan pemangku kepentingan pengawasan pelayanan publik akan memberikan manfaat lebih.



Sosialisasi dan diskusi publik Peningkatan Akses Pengaduan Masyarakat di Kalimantan Selatan.

## MENJEMPUT MASALAH KE-52 KABUPATEN DAN KOTA

Pada 2023, Ombudsman RI bekerja sama dengan Dewan Perwakilan Rakyat RI yang juga merupakan pengawas eksternal pelayanan publik. Sahabat Ombudsman sebagai jejaring di daerah dan pihak lainnya seperti media juga dilibatkan.

Ombudsman RI bersama Komisi II DPR RI mengunjungi 52 kabupaten dan kota di 20 provinsi mulai Mei hingga awal November 2023. Kegiatan bertajuk “Peningkatan Akses Pengaduan Pelayanan Publik” ini ditujukan untuk mengenalkan Ombudsman RI dan mendengarkan keluhan masyarakat tentang pelayanan publik dan bagaimana serta ke mana melaporkannya.

Kabupaten dan kota yang dipilih sebagai lokasi sosialisasi adalah yang tingkat akses pada pengaduan pelayanan publiknya sangat rendah atau rendah. Meski beberapa daerah dipilih dengan pertimbangan untuk menaikkan tingkat akses yang sudah baik, ada

lima kategori daerah berdasarkan jumlah laporan masyarakat yang masuk ke Ombudsman RI, yaitu sangat rendah, rendah, sedang, tinggi, dan sangat tinggi.

### Kabupaten/kota yang dipilih sebagai lokasi sosialisasi adalah yang tingkat aksesnya sangat rendah atau rendah.

Kategori sangat tinggi didominasi oleh ibu kota provinsi, kabupaten/kota yang dekat dengan ibu kota provinsi seperti Kabupaten Sleman dan Kota Banjarmasin, serta wilayah di sekitar ibu kota Jakarta seperti Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi (Bodetabek).

Pada 2022, sebanyak 175 kabupaten/kota atau 34 persen masih masuk ke dalam kategori sangat rendah. Adapun pada 2021, terdapat 21 kabupaten yang belum mengakses layanan Ombudsman RI.





Kategori	Rentang Akses	Jumlah Kab/Kota	Persentase
Sangat Tinggi	>200	60	12%
Tinggi	101-200	45	9%
Sedang	51-100	87	17%
Rendah	21-50	147	29%
Sangat Rendah	0-20	175	34%

### SIAPA MENGAKSES AKSES

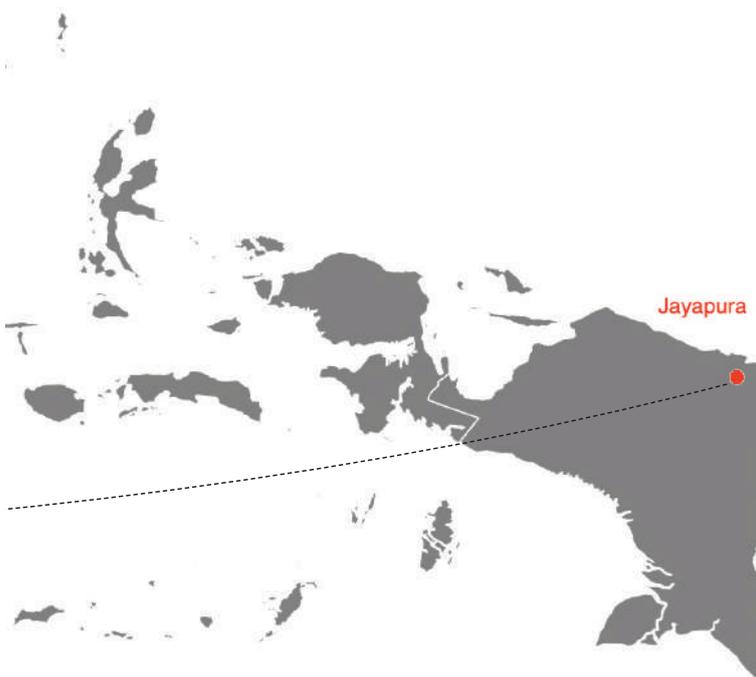
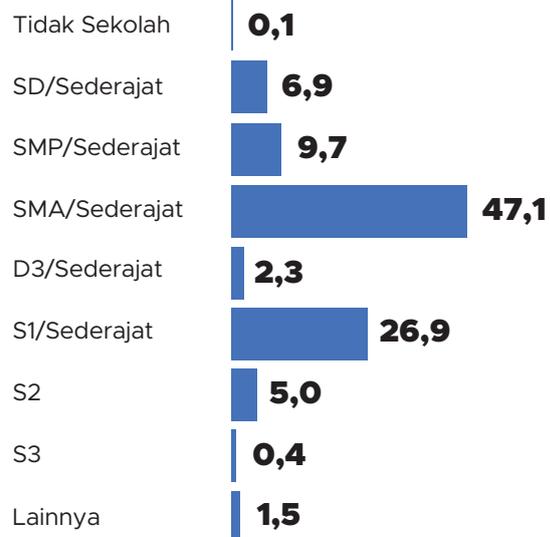
Program Akses 2023 di 52 kabupaten dan kota telah menjangkau 4.592 partisipan, baik yang melakukan konsultasi mengenai permasalahan pelayanan publik maupun peserta yang membuat pengaduan/laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Jika melihat latar belakang jenis kelamin, sebagian besar Akses disampaikan oleh laki-laki sebanyak 3.059 (67 persen) dan perempuan 1.533 (33 persen).

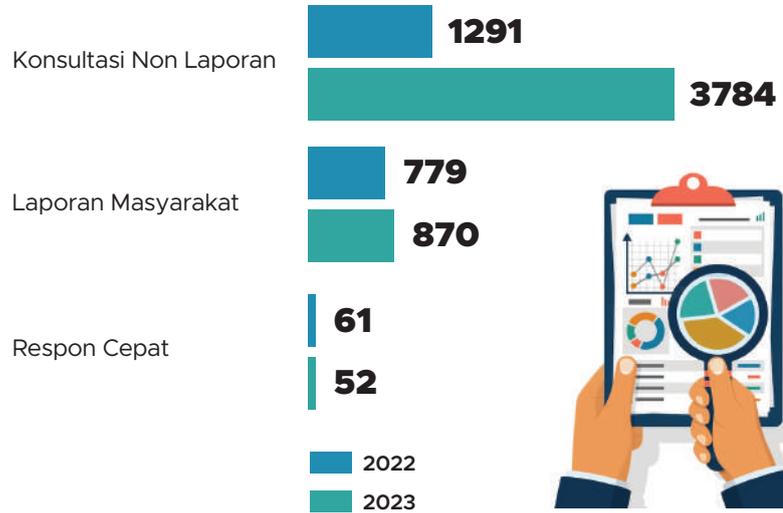
Berdasarkan latar belakang pendidikan, baik yang melakukan konsultasi mengenai permasalahan pelayanan publik maupun pengaduan/laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, mayoritas berpendidikan SMA/Sederajat sebesar 47,1 persen dan S1/Sederajat sebesar 26,9 persen.



### TINGKAT PENDIDIKAN (%)



Terdapat peningkatan jenis Akses pada 2023 dibanding 2022. Total akses 2022 sebesar 2.131 yang terdiri dari konsultasi non-laporan sebanyak 1.291 (60,6 persen), laporan masyarakat 779 (36,6 persen), dan respons cepat 61 (2,9 persen). Adapun pada 2023, total akses di wilayah intervensi program akses meningkat sebesar 221 persen, yaitu 4.706 yang terdiri atas konsultasi non-laporan sebanyak 3.784 (80,4 persen), laporan masyarakat sejumlah 870 (18,5 persen), dan respons cepat sebanyak 52 (1,1 persen).



## BANYAK JALAN MENYAMPAIKAN LAPORAN

Akses masyarakat terhadap Ombudsman RI pada 2023 meningkat dibandingkan 2022, terutama pada kegiatan PVL On The Spot. Pada 2022, cara penyampaian konsultasi/laporan melalui PVL on The Spot sebanyak 669 (31,4 persen) sedangkan pada 2023

meningkat tajam menjadi 3.359 (71,4 persen). Hal ini menunjukkan kegiatan Akses secara signifikan meningkatkan jumlah konsultasi maupun aduan yang masuk ke Ombudsman RI.

Ada beberapa alasan mengapa masyarakat lebih cenderung melakukan konsultasi atau pengaduan saat PVL On The Spot:



Masyarakat melakukan konsultasi mengenai pelayanan jaminan produk halal dalam kegiatan Sosialisasi dan Diskusi Publik Peningkatan Akses Pengaduan Masyarakat di Kota Depok, Jawa Barat.

**1. Kesempatan Kumpul**

Kegiatan PVL On The Spot sering kali menjadi waktu di mana banyak orang berkumpul. Ini bisa menjadi kesempatan bagi masyarakat untuk berbagi masalah atau keluhan karena ada lebih banyak orang yang dapat mendengarkan atau memberikan dukungan.

**2. Akses ke Pihak Terkait**

Pada beberapa acara PVL On The Spot, ada kemungkinan orang-orang yang bertanggung jawab atau yang memiliki otoritas menyelesaikan masalah tertentu turut hadir. Ini kesempatan emas bagi masyarakat untuk bertemu dan berbicara langsung dengan pihak terkait.

**3. Kesadaran Publik**

Ketika ada PVL On The Spot, kesadaran publik ten-

tang isu-isu tertentu cenderung meningkat. Hal ini bisa mendorong masyarakat memanfaatkan momen tersebut untuk mengungkapkan masalah atau keluhan mereka.

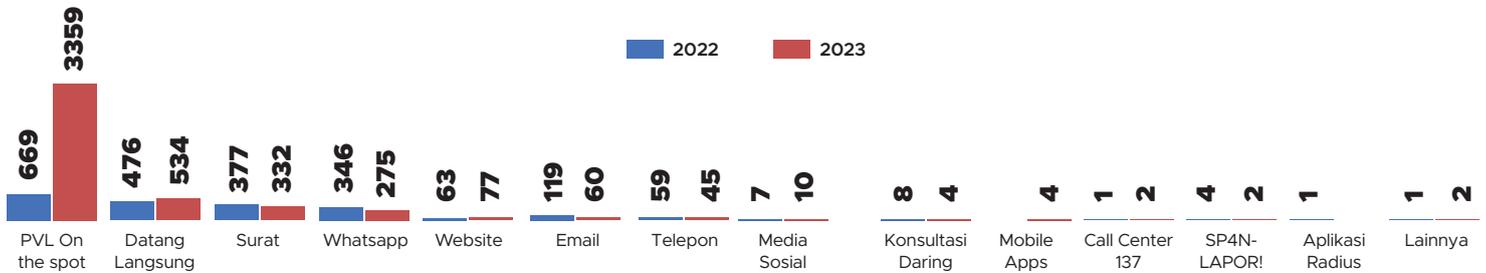
**4. Mendapatkan Perhatian Media**

Acara seperti PVL On The Spot sering kali menarik perhatian media massa. Orang-orang mungkin melihat ini sebagai kesempatan memperoleh eksposur lebih besar bagi masalah atau keluhan yang mereka miliki.

**5. Atmosfer Positif**

Suasana atau atmosfer yang positif dalam sebuah event bisa mendorong orang untuk lebih percaya diri dalam menyampaikan masalah atau keluhan mereka karena merasa lebih didukung.

**CARA PENYAMPAIAN KONSULTASI/LAPORAN**



**SUBTANSI KONSULTASI DAN LAPORAN 2023**

Substansi	Jenis Akses						Total	
	Konsultasi Non Laporan		Laporan Masyarakat		Respon Cepat		Total	
	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%
Perhubungan dan Infrastruktur	736	18,8%	95	10,9%	1	1,9%	832	17,7%
Pendidikan	290	7,4%	76	8,7%	19	36,5%	385	8,2%
Agraria (Pertanahan dan Tata Ruang)	257	6,6%	102	11,7%	0	0,0%	359	7,6%
Administrasi Kependudukan	342	8,7%	9	1,0%	5	9,6%	356	7,6%
Kesehatan	319	8,1%	15	1,7%	1	1,9%	335	7,1%
Kepolisian	181	4,6%	73	8,4%	0	0,0%	254	5,4%
Kesejahteraan Sosial	221	5,6%	23	2,6%	0	0,0%	244	5,2%
Kepegawaian	88	2,2%	136	15,7%	11	21,2%	235	5,0%
Hak Sipil dan Politik	150	3,8%	45	5,2%	1	1,9%	196	4,2%
Perdesaan	146	3,7%	42	4,8%	0	0,0%	188	4,0%
Jaminan Sosial	156	4,0%	15	1,7%	2	3,8%	173	3,7%
Energi dan Kelistrikan	146	3,7%	11	1,3%	0	0,0%	157	3,3%
Air	116	3,0%	10	1,2%	3	5,8%	129	2,7%
Pertanian dan Pangan	122	3,1%	3	0,3%	0	0,0%	125	2,7%
Ketenagakerjaan	92	2,3%	33	3,8%	0	0,0%	125	2,7%

Substansi	Jenis Akses						Total	
	Konsultasi Non Laporan		Laporan Masyarakat		Respon Cepat		Total	
	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%
Perbankan	51	1,3%	39	4,5%	1	1,9%	91	1,9%
Pajak	74	1,9%	12	1,4%	0	0,0%	86	1,8%
Lingkungan Hidup	59	1,5%	8	0,9%	1	1,9%	68	1,4%
Perizinan	38	1,0%	16	1,8%	0	0,0%	54	1,1%
Perikanan	38	1,0%	9	1,0%	0	0,0%	47	1,0%
Peradilan	12	0,3%	33	3,8%	1	1,9%	46	1,0%
Perdagangan, Industri dan Logistik	162	4,1%	11	1,3%	1	1,9%	36	0,8%
Lainnya	17	0,4%	6	0,7%	1	0,0%	24	0,5%
Telekomunikasi dan Informatika	17	0,4%	5	0,6%	0	0,0%	22	0,5%
Agama	15	0,4%	3	0,3%	0	0,0%	18	0,4%
Pemukiman dan Perumahan	14	0,4%	4	0,5%	0	0,0%	18	0,4%
Kejaksanaan	5	0,1%	11	1,3%	0	0,0%	16	0,3%
Asuransi	12	0,3%	3	0,3%	0	0,0%	15	0,3%
Pengadaan Barang, Jasa, dan Lelang	7	0,2%	7	0,8%	0	0,0%	14	0,3%
Imigrasi	7	0,2%	5	0,6%	1	1,9%	13	0,3%
Lembaga Pemasarakatan	10	0,3%	2	0,2%	0	0,0%	12	0,3%
Koperasi, Usaha Kecil, dan Menengah	6	0,2%	2	0,2%	4	7,7%	12	0,3%
Kehutanan	4	0,1%	2	0,2%	0	0,0%	6	0,1%
Pertambangan	4	0,1%	2	0,2%	0	0,0%	6	0,1%
Tentara Nasional Indonesia	3	0,1%	1	0,1%	0	0,0%	4	0,1%
Hak Kekayaan Intelektual	1	0,03%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,0%
Kedaruratan	1	0,03%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,0%
Pemberdayaan Masyarakat Desa dan Transmigrasi	1	0,03%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,0%
Penanaman Modal	1	0,03%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,0%
Pertahanan	1	0,03%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,0%
Penggadaan	0	0,00%	1	0,1%	0	0,0%	1	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>3922</b>	<b>100%</b>	<b>869</b>	<b>100,1%</b>	<b>53</b>	<b>100%</b>	<b>4706</b>	<b>100%</b>

## JAWA VS LUAR JAWA

Konsultasi dan laporan dari Akses di Jawa sebanyak 1.690, dari luar Jawa sebanyak 3.016. Substansi yang dikeluhkan paling banyak berkaitan dengan substansi perhubungan dan infrastruktur. Ada beberapa faktor yang bisa menjelaskan mengapa pengaduan terkait masalah infrastruktur lebih banyak berasal dari luar Jawa:

### 1. Ketimpangan Pembangunan

Sebagian besar investasi infrastruktur selama ini cenderung difokuskan di Pulau Jawa karena konsentrasi penduduk, pusat perekonomian, dan kepentingan politik. Hal ini bisa menyebabkan ketimpangan dalam pembangunan infrastruktur antara Jawa dan daerah lainnya.

### 2. Kondisi Geografis dan Demografis

Daerah di luar Jawa sering kali memiliki kondisi geografis yang sulit diakses atau daerah pedesaan yang belum sepenuhnya terjangkau oleh infrastruktur mo-

dern. Ini membuat masalah infrastruktur menjadi lebih terasa di daerah-daerah tersebut.

### 3. Prioritas Pemerintah Pusat

Meskipun ada program untuk pengembangan infrastruktur di luar Jawa, prioritas pemerintah sering kali masih cenderung terfokus pada pembangunan infrastruktur di Jawa untuk mendukung pertumbuhan ekonomi yang lebih besar.

### 4. Kebutuhan dan Standar Hidup

Kebutuhan infrastruktur di luar Jawa mungkin berbeda dan lebih tinggi daripada di Jawa. Kondisi ini bisa memperbesar kesenjangan dan membuat masyarakat di luar Jawa lebih sering mengajukan keluhan perihal infrastruktur.

### 5. Keterlibatan Masyarakat

Kesadaran akan pentingnya infrastruktur dan keterlibatan masyarakat dalam mengajukan pengaduan juga berperan. Daerah di luar Jawa mungkin memiliki masyarakat yang lebih aktif dalam mengadvokasi ke-

Substansi Yang Dikonsultasikan/ Dilaporkan	KATEGORI WILAYAH			
	Jawa		Luar Jawa	
	JML	%	JML	%
Perhubungan dan Infrastruktur	212	12,5%	620	20,6%
Pendidikan	116	6,9%	269	8,9%
Agraria (Pertanahan dan Tata Ruang)	129	7,6%	230	7,6%
Administrasi Kependudukan	162	9,6%	194	6,4%
Kesehatan	74	4,4%	261	8,7%
Kepolisian	93	5,5%	161	5,3%
Kesejahteraan Sosial	152	9,0%	92	3,1%
Kepegawaian	47	2,8%	188	6,2%
Hak Sipil dan Politik	69	4,1%	127	4,2%
Perdesaan	79	4,7%	109	3,6%
Jaminan Sosial	102	6,0%	71	2,4%
Energi dan Kelistrikan	21	1,2%	136	4,5%
Air	50	3,0%	79	2,6%
Ketenagakerjaan	66	3,9%	59	2,0%
Pertanian dan Pangan	95	5,6%	30	1,0%
Perbankan	38	2,2%	53	1,8%
Pajak	20	1,2%	66	2,2%
Lingkungan Hidup	14	0,8%	54	1,8%
Perizinan	23	1,4%	31	1,0%
Perikanan	0	0,0%	47	1,6%
Peradilan	21	1,2%	25	0,8%
Perdagangan, Industri dan Logistik	16	0,9%	20	0,7%
Telekomunikasi dan Informatika	11	0,7%	11	0,4%
Agama	10	0,6%	8	0,3%
Pemukiman dan Perumahan	13	0,8%	5	0,2%
Kejaksaan	12	0,7%	4	0,1%
Asuransi	3	0,2%	12	0,4%
Pengadaan Barang, Jasa, dan Lelang	1	0,1%	13	0,4%
Imigrasi	8	0,5%	5	0,2%
Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	9	0,5%	3	0,1%
Lembaga Masyarakat	1	0,1%	11	0,4%
Kehutanan	0	0,0%	6	0,2%
Pertambangan	1	0,1%	5	0,2%
Tentara Nasional Indonesia	2	0,1%	2	0,1%
Hak Kekayaan Intelektual	1	0,1%	0	0,0%
Kedaruratan	0	0,0%	1	0,0%
Pemberdayaan Masyarakat Desa & Transmigrasi	0	0,0%	1	0,0%
Penanaman Modal	0	0,0%	1	0,0%
Penggadaan	0	0,0%	1	0,0%
Pertahanan	1	0,1%	0	0,0%
Lainnya	18	1,1%	5	0,2%

butuhan infrastruktur mereka.

Pada akhirnya, faktor-faktor ini bersama-sama menyebabkan lebih banyaknya pengaduan perihal infra-

struktur dari luar Jawa, tetapi hal ini semakin menjadi fokus pemerintah untuk menyediakan pembangunan infrastruktur yang lebih merata di seluruh Indonesia.

## BAB 3



Tim Ombudsman RI melakukan pengumpulan data dan wawancara dengan pemangku kepentingan untuk mengkaji pelaksanaan kebijakan penangkapan ikan terukur, di PPS Lampulo Aceh.

# PENCEGAHAN MALADMINISTRASI



Ombudsman RI dalam menjalankan tugas dan wewenangnya melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan layanan publik. Hal itu diwujudkan dalam dua tugas utama, yaitu penyelesaian laporan dan pencegahan maladministrasi.

Dua fungsi utama tersebut menunjukkan Ombudsman tidak hanya melayani dan menyelesaikan laporan/

pengaduan masyarakat, tapi juga melakukan fungsi pencegahan maladministrasi. Hal itu dilakukan dengan memastikan penyelenggaraan pelayanan publik telah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Tugas pencegahan ini bertujuan agar penyelenggara negara dan pemerintahan memiliki kesadaran memberikan pelayanan publik secara baik kepada masyarakat.

# 2

## METODE PENGAWASAN OMBUDSMAN

1

### PENCEGAHAN (BASIS POTENSI MALADMINISTRASI)

A. Saran Perbaikan  
Kebijakan yang  
terdiri dari:  
1. Rapid Assesment  
2. Systemic Review

B. Penilaian  
Kepatuhan

2

### PEMERIKSAAN (BASIS DUGAAN MALADMINISTRASI)

A. Laporan  
Masyarakat

B. Inisiatif  
Pemeriksaan

# KERANGKA PENCEGAHAN OMBUDSMAN RI

## UU. NO. 37 / 2008 Tentang Ombudsman RI

### Pasal 7

#### Ombudsman bertugas:

d. melakukan investigasi atas prasangka sendiri terhadap dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik



### Inisiatif Pemeriksaan

Dugaan memiliki relevansi dengan sesuatu yang **belum terbukti**

### Pasal 7

#### Ombudsman bertugas:

g. melakukan upaya pencegahan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik

### Pasal 8 ayat (2)

#### Ombudsman berwenang:

- menyampaikan saran kepada Presiden, kepala daerah, atau pimpinan Penyelenggara Negara lainnya guna perbaikan dan penyempurnaan organisasi dan/atau prosedur pelayanan publik
- menyampaikan 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.

RA



SR

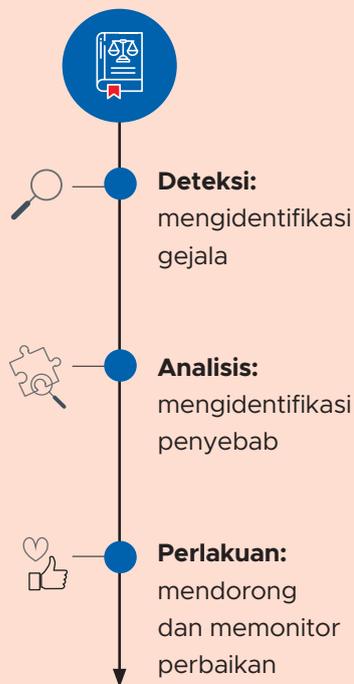
Potensi memiliki relevansi dengan sesuatu yang **belum terjadi**

### Inisiatif Pencegahan

Pencegahan Maladministrasi adalah proses, cara, atau tindakan yang dilakukan Ombudsman secara aktif melalui tahap Deteksi, Analisis, dan Perlakuan Pelaksanaan Saran. Tujuannya adalah agar maladministrasi tidak terjadi lagi atau berulang.

# SARAN PERBAIKAN KEBIJAKAN PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN PO 41/2019 TENTANG CARA PENCEGAHAN MALADMINISTRASI PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

**SUATU** upaya Ombudsman RI untuk melakukan deteksi dini, mencari penyebab dan mempengaruhi penyelenggara pelayanan publik agar melakukan perbaikan sehingga maladministrasi tidak terjadi atau berulang, dengan tahapan:



Pelaksanaan tugas pencegahan Ombudsman RI dilakukan secara aktif, dengan melakukan analisa terhadap permasalahan layanan publik baik berdasar perkembangan data laporan masyarakat maupun perkembangan permasalahan di masyarakat. Seiring banyaknya permasalahan sistemik yang ditindaklanjuti

Ombudsman RI, meningkat pula laporan masyarakat yang diterima Ombudsman.

Peningkatan jumlah laporan tersebut berkat kian intensnya Ombudsman memperkenalkan lembaga ini. Ombudsman juga mendorong perbaikan pelayanan publik oleh penyelenggara negara.

## A. SARAN PERBAIKAN KEBIJAKAN PELAYANAN PUBLIK

**SARAN** Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik ditempuh melalui Kajian yang mencakup tahap Deteksi, Analisis hingga Perlakuan Pelaksanaan Saran. Melalui kajian, Ombudsman RI melakukan analisis dan reviu atas pelayanan publik serta memberikan saran atas penyelenggaraannya. Seterusnya penyelenggara layanan publik menjadikan hal itu sebagai rujukan perbaikan.

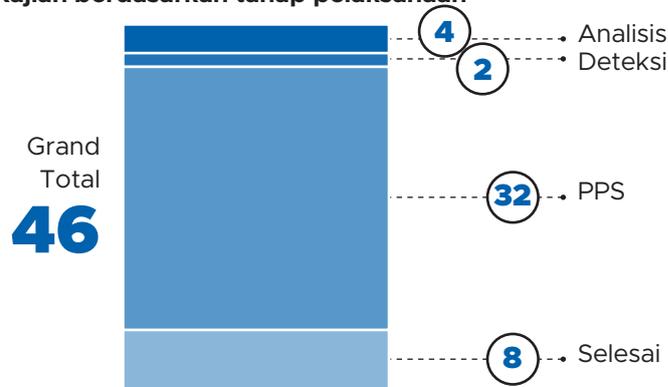
Kajian Pelayanan Publik dilaksanakan dengan dua metode, yaitu *Systemic Review* (SR) dan *Rapid Assessment* (RA).

- **Systemic review** merupakan rangkaian kegiatan kajian yang memotret suatu fenomena di luar laporan masyarakat untuk memberikan solusi atas permasalahan yang terjadi. *Systemic review* dimulai dari proses pematangan konsep, penyamaan persepsi, hingga serangkaian kegiatan pengumpulan data yang komprehensif, detail, dan menyeluruh untuk mendapatkan gambaran permasalahan secara konkrit.

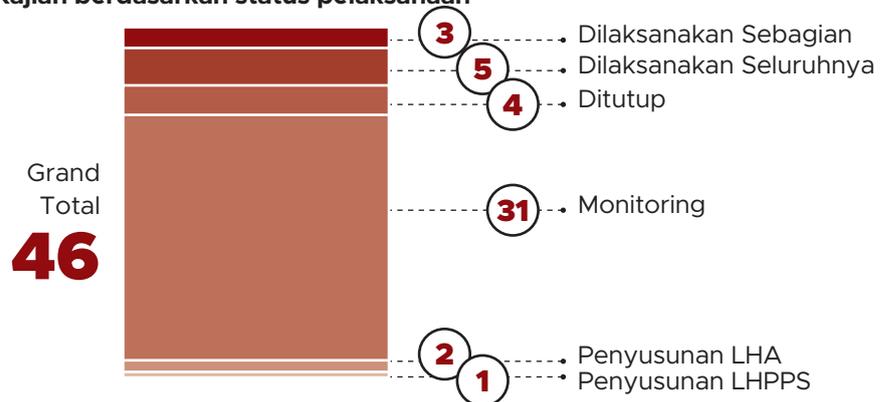
- **Rapid Assessment** berangkat dari sejumlah laporan masyarakat serta memiliki durasi kegiatan lebih singkat. Kajian ini ditujukan untuk menangani peristiwa atau permasalahan tertentu yang butuh penanganan cepat.

### PADA TAHUN 2023, OMBUDSMAN RI MELAKSANAKAN 46 KAJIAN DENGAN RINCIAN SEBAGAI BERIKUT:

#### Kajian berdasarkan tahap pelaksanaan



#### Kajian berdasarkan status pelaksanaan



Kajian mencapai fase penting yakni pada tahap Perlakuan Pelaksanaan Saran (PPS), di mana Ombudsman RI menyampaikan dan berupaya memastikan saran dilaksanakan oleh pemangku kepentingan.

#### Tahapan yang menjadi ruang lingkup kegiatan Perlakuan Pelaksanaan Saran meliputi:

1. Monitoring;
2. Pendampingan; dan
3. Publikasi pelaksanaan saran pencegahan maladministrasi

#### Tujuan:

- a. Memastikan saran dilaksanakan oleh instansi penyelenggara
- b. Terselenggaranya pendampingan pelaksanaan saran
- c. Memastikan adanya perubahan kebijakan

## SEJUMLAH PERBAIKAN DALAM KEBIJAKAN PELAYANAN PUBLIK

### 1. IRISAN DAN BEBAN KERJA MENGAMANKAN LOGISTIK PEMILU 2024



Anggota Ombudsman RI Jemsly Hutabarat meninjau kesiapan logistik Pemilu 2024.

**PADA** tahun 2024 ini pemilihan umum (pemilu) yang dilakukan serentak menjadi tantangan bagi penyelenggara, yakni Komisi Pemilihan Umum (KPU), Badan Pengawas Pemilihan Umum (Bawaslu), dan DKPP. Dalam tahapan pelaksanaannya terdapat irisan tahapan yang menyebabkan meningkatnya beban kerja penyelenggara pemilu.

Dalam pelaksanaan pemilu serentak ini kesiapan logistik merupakan unsur penting. Agar berjalan perhelatan pemilu berlangsung lancar dibutuhkan tata kelola yang baik. Batasan waktu untuk persiapan logistik Pemilu 2024 terbilang singkat, yaitu 90 hari. Ini menimbulkan potensi permasalahan yang wajib diantisipasi.

Ombudsman memandang kesiapan logistik adalah hal yang krusial. Maka Ombudsman melakukan *rapid*

#### HARUS 5 TEPAT: JENIS, JUMLAH, KUALITAS, TUJUAN, DAN WAKTU

Kajian pelayanan publik ini menitikberatkan pada persoalan terjaminnya penyaluran logistik pemilu. Logistik pemilu harus diterima KPPS dan KPPSLN paling lambat satu hari sebelum pemungutan suara. Logistik yang diterima harus dalam keadaan tepat jenis, tepat jumlah, tepat kualitas, tepat tujuan, dan tepat waktu.

# 5

#### Perlengkapan pemungutan suara

1. Kotak suara
2. Tinta
3. Bilik pemungutan suara
4. Segel
5. Alat untuk mencoblos

*assessment* memantau secara langsung gudang atau tempat penyimpanan logistik di beberapa daerah.

Selain pendistribusian logistik, kajian juga meninjau penyimpanan logistik pemilu dalam negeri. Logistik mesti disimpan di tempat terjamin dalam hal keselamatan dan keamanannya. Selain itu lokasinya harus mudah diawasi dan dapat dihitung secara periodik. Kajian juga melihat bagaimana pengawasan pengadaan dan pendistribusian perlengkapan pemungutan suara oleh Bawaslu.

Ombudsman melakukan peninjauan pada lima KPU dan Bawaslu Kota, sembilan KPU dan Bawaslu Kabupaten dan 23 tempat penyimpanan. Waktu pengambilan data adalah pada November sampai dengan minggu pertama bulan Desember tahun 2023.

**Ombudsman melakukan *rapid assessment* memantau secara langsung gudang atau tempat penyimpanan logistik di beberapa daerah.**

## TEMUAN

### 1. Pengiriman Logistik Pemilu dari Penyedia ke KPU Kabupaten/Kota

Tim Ombudsman melakukan kunjungan ke beberapa KPU Kabupaten/Kota untuk mengetahui jumlah logistik tahap satu yang telah diterima pada tempat penyimpanan.

Logistik	Status
Tinta dan bilik suara	Sudah diterima semua KPU
Segel	Semua KPU belum terima
Kotak suara	2 KPU belum terima
Segel plastik	4 KPU belum terima

Sedangkan untuk KPU Kabupaten Pesawaran, KPU Kabupaten Tangerang, dan KPU Kota Tangerang Selatan terdapat kelebihan logistik kotak suara dan segel plastik.

### 2. Jangka waktu pendistribusian pada tempat penyimpanan logistik di KPU Kabupaten/Kota

Pengiriman logistik dilakukan mulai minggu ke-4 Oktober sampai dengan minggu pertama Desember 2023. Hal ini sejalan ketentuan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 3 Tahun 2022 Tentang Tahapan dan Jadwal Penyelenggaraan Pemilihan Umum Tahun 2024.

### 3. Kondisi Tempat Penyimpanan

Tim Ombudsman melakukan pengamatan terhadap 23 tempat penyimpanan KPU Kabupaten/Kota. Guna mengetahui kondisi tempat penyimpanan, tim berpedoman pada sembilan syarat yang telah ditetapkan. Status tempat penyimpanan:

Milik	Jumlah
Milik KPU	3
Pinjam Pakai Pemerintah Daerah	3
Sewa	17



Ombudsman memeriksa logistik Pemilu 2024.

Kondisi tempat penyimpanan KPU kabupaten/kota umumnya dalam kondisi baik. Namun ada beberapa yang belum memenuhi syarat, seperti dalam daftar di bawah ini.

Lokasi	Kondisi
KPU Kabupaten Cirebon	Lokasi pernah terkena banjir
KPU Kota Tangerang Selatan	Tidak memiliki pagar keliling dan atap dari seng
KPU Kota Tegal	Tidak terdapat pagar keliling, akses jalan sempit
KPU Kabupaten Lampung Selatan	Tidak ada ventilasi/pengatur udara
KPU Kota Lampung	Tidak ada ventilasi/pengatur udara
KPU Kab Tangerang	APAR Kadaluwarsa
KPU Kabupaten Lampung Selatan	Belum terpasang CCTV
KPU Kabupaten Cirebon	Belum terpasang CCTV



Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bangka Belitung melakukan pengumpulan data kajian logistik KPU di Kantor KPU Bangka, 17 Januari 2024

**4. Tahapan Tata Kelola Logistik**

Ombudsman melakukan kajian terhadap tiga tahapan: pengadaan, pendistribusian dan pemeliharaan dan inventarisasi

**Tahap Pengadaan Logistik**

Lokasi	Kondisi
KPU Kabupaten Pesawaran	Terjadi perubahan jadwal
KPU Kota Tangerang Selatan	Keterlambatan pengiriman
KPU Kabupaten Karawang	Tidak terdapat pagar keliling, akses jalan sempit
KPU Kabupaten Lampung Selatan	Keterlambatan pengiriman
KPU Kabupaten Bogor	Ada problem pengawalan, problem prioritas pengiriman logistik, pengiriman tidak lewat tol, tertunda pengepakan surat suara

**Tahap Pendistribusian, Tahap Pemeliharaan dan Inventarisasi**

- » Setelah menerima logistik belum semua KPU Kabupaten/Kota melakukan penyortiran
- » Terdapat perbedaan memperlakukan logistik yang rusak saat diterima.

## PENGAWASAN

**PENGAWASAN** penyelenggaraan pemilu dilakukan oleh Bawaslu. Selain itu Bawaslu juga wajib melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap pelaksanaan tugas Pengawas Pemilu pada semua tingkatan.

Dari hasil permintaan keterangan kepada Bawaslu Kabupaten/Kota diketahui pengawasan terhadap pengiriman dan penerimaan logistik umumnya dilakukan secara baik. Mekanisme pengawasan dilakukan berdasarkan pemberitahuan dari KPU Kabupaten/Kota baik formal/informal maupun pemberitahuan mendadak. Hasil pengawasan Bawaslu dituangkan dalam Laporan Hasil Pengawasan (LHP) yang akan dilaporkan secara berjenjang.



Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan sampaikan potensi maladministrasi saat Rapat Fasilitasi Pengelolaan Administrasi dan Konsolidasi Sekretariat Pengawasan Pemilu Se-Kabupaten Tabalong yang diselenggarakan Bawaslu Tabalong, di Hotel Nasa Banjarmasin, 24 Januari 2024.

## KESIMPULAN



Terdapat potensi maladministrasi berupa Penundaan Berlarut.



Terdapat Potensi maladministrasi akibat tidak kompetennya sebagian anggota KPU Kabupaten/Kota.



Terdapat potensi maladministrasi berupa penyimpangan prosedur.

## SARAN PERBAIKAN

Berdasarkan kesimpulan di atas, untuk mencegah dan meminimalisir terjadinya maladministrasi dalam proses penyediaan dan pengiriman logistik Pemilu 2024, Ombudsman RI menyampaikan saran kepada Ketua KPU RI untuk:

### 1. Penyedia

- Memastikan jadwal produksi dan pengiriman dari pihak Penyedia ke tempat penyimpanan logistik KPU Kabupaten/Kota dapat tepat waktu.
- Mencetak surat suara lebih awal dengan pertimbangan skala prioritas berdasarkan wilayah dengan jumlah DPT yang cukup besar.
- Memastikan Penyedia dan pihak ekspedisi untuk disiplin dalam memutakhirkan informasi logistik pada SILOG.

### 2. Ketua KPU Kabupaten/Kota Memastikan kepada Petugas Sekretariat agar:

- Memperhatikan dan melaksanakan arahan/instruksi dari KPU RI terkait pengelolaan logistik (penyortiran dan penghitungan pengepakan) dengan cermat.
- Mengoptimalkan penggunaan aplikasi SILOG guna memastikan distribusi logistik sesuai dengan ketentuan.
- Memastikan segera melengkapi kelengkapan sarana tempat penyimpanan logistik KPU Kabupaten/Kota sesuai syarat tempat penyimpanan berdasarkan Keputusan Komisi Pemilihan Umum Nomor 1395 Tahun 2023 tentang Pedoman Teknis Tata Kelola Logistik Pemilihan Umum.

## 2. INTEGRASI DATA ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN ORANG ASING DAN PERUBAHAN STATUS KEWARGANEGARAAN

**PERLINDUNGAN** dan pengakuan terhadap status penduduk dan peristiwa kependudukan diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang administrasi kependudukan. Aturan ini juga berlaku bagi orang asing yang menjadi penduduk di Indonesia. Mereka memperoleh kepastian hukum guna pemenuhan hak-hak administratif dalam pelayanan publik.

Aturan bagi orang asing yang ingin menjadi warga negara Indonesia (WNI) merujuk pada Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2006 tentang Kewarganegaraan Republik Indonesia (Undang-Undang tentang Kewarganegaraan RI). Di sana, antara lain, disebutkan kewarganegaraan Indonesia dapat diperoleh melalui naturalisasi, perkawinan dengan WNI atau berjasa kepada negara.

Meski sudah ada aturan yang jelas, sepanjang 2023 Ombudsman menerima berbagai laporan tentang

masalah administrasi kependudukan orang asing. Laporan itu menyangkut soal penerbitan dokumen bagi WNA hingga perubahan status WNI menjadi warga negara asing,

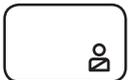
Salah satu laporan itu, misalnya, menyangkut warga negara Belanda yang menjadi WNI lewat kawin campur. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menerbitkan KK dan KTP-el atas nama yang bersangkutan, namun belakangan diketahui dokumen keimigrasian dan pewarganegaraan yang digunakan bukan merupakan dokumen sah/resmi.

Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyatakan bahwa kasus serupa terjadi di beberapa provinsi.

**Meski sudah ada aturan jelas, Ombudsman masih menerima masalah administrasi kependudukan orang asing.**

### Pemetaan Masalah

Ada tiga soal utama yang menjadi permasalahan dalam pelayanan administrasi kependudukan bagi orang asing dan perubahan status kewarganegaraan bagi WNI.



**Tidak ada integrasi data antara instansi yang menerbitkan dokumen keimigrasian dengan instansi penerbit dokumen kependudukan.** Sehingga ada orang asing pemegang Izin Tinggal Sementara (Itas) atau Izin Tinggal Tetap (Itap) bisa tidak tercatat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil karena tak melapor. Jika ada integrasi antarinstansi, orang asing yang memiliki dokumen keimigrasian otomatis akan tercatat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.



**Permasalahan dalam tahapan proses verifikasi dan validasi oleh Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil.**

- » Permohonan perubahan kewarganegaraan orang asing menjadi WNI, rentan terjadi kesalahan data atau dokumen.
- » Koordinasi formal antar Kementerian/Lembaga terkait membutuhkan waktu lama. Ini bertentangan dengan prinsip Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berusaha meningkatkan kualitas pelayanan dengan program Semedi (Sehari Mesti Jadi).



**Adanya kewarganegaraan ganda.**

WNI yang telah berubah status kewarganegaraannya tak melapor ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Hal ini menyebabkan terjadinya kewarganegaraan ganda dan itu bertentangan dengan asas kewarganegaraan tunggal di Indonesia.

## ANALISIS DAN TEMUAN

Ombudsman melakukan kajian untuk mencegah timbulnya persoalan dalam penerbitan dokumen kependudukan WNI. Kajian juga dilakukan untuk memberikan kepastian layanan kepada orang asing yang tinggal di Indonesia.

### Potensi maladministrasi terjadi pada:

1. Saat verifikasi dan validasi dokumen pendaftaran penduduk orang asing
2. Perubahan status kewarganegaraan
3. Tanpa integrasi data antara Direktorat Jenderal Imigrasi, Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum dan Direktorat Jenderal Kependudukan dan Catatan Sipil.

## TEMUAN

Ada empat temuan utama saat dilakukan kajian, yakni:

1. Problem Penerbitan Dokumen Keimigrasian
2. Problem Pewarganegaraan dan Kewarganegaraan
3. Problem Pencatatan Administrasi Kependudukan bagi Orang Asing
4. Integrasi Data Pencatatan Orang Asing di Indonesia

### A. Problem Penerbitan Dokumen Keimigrasian

#### 1. Penerbitan Itas dan Itap

Selama ini proses penerbitan izin tinggal (Itas dan Itap) oleh Kantor Imigrasi tidak memiliki kendala dan sesuai SOP. Namun ada kebutuhan meningkatkan layanan dengan menerapkan pengurusan secara online karena tingginya penerbitan Itas.

Dokumen Itas dan Itap adalah syarat bagi orang asing untuk mendapat layanan administrasi kependudukan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Kantor ini akan melakukan verifikasi dan validasi dokumen keimigrasian demi memastikan keabsahannya.

Beberapa Kantor Imigrasi telah menerima permohonan koordinasi untuk memastikan keabsahan dokumen, Koordinasi itu dilakukan secara informal melalui telepon/whatsapp. Beberapa Kantor Imigrasi lainnya belum pernah menerima permohonan untuk validasi



Permintaan data informasi pada Kantor migrasi Kelas I Non TPI Tanjungpinang.

dokumen tersebut.

#### 2. Penerbitan Surat Keterangan Keimigrasian (SKIM)

Pada Kantor Imigrasi yang dikunjungi, pelayanan permohonan SKIM dilakukan secara langsung di tempat tersebut. Sedangkan permohonan secara online diajukan melalui <https://izintinggal.online.imigrasi.go.id/>.

Meski sudah mengajukan secara online, pemohon tetap harus datang ke kantor guna mengisi formulir, melampirkan email konfirmasi, dan kelengkapan persyaratan lainnya. Proses penerbitan SKIM dilakukan sesuai Standar Operasional Prosedur yang ada.

Permohonan pewarganegaraan harus melampirkan SKIM sebagai salah satu syarat. Direktorat Jenderal Administrasi Umum dan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM bertanggung jawab memastikan keabsahan dokumen SKIM yang dilampirkan pemohon.



Permintaan data dan informasi Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Kota Surabaya.



Permintaan data dan informasi pada Unit Kerja Kantor Imigrasi Kelas III Non TPI Banggai di Kabupaten Morowali.

### 3. Penerbitan Surat Pencabutan Dokumen Keimigrasian

Seseorang yang telah memperoleh memperoleh kewarganegaraan Indonesia harus mengembalikan dokumen ke kantor imigrasi. Namun tidak semua pemohon melaksanakan kewajiban tersebut sehingga status mereka dalam sistem imigrasi masih orang asing. Kantor Imigrasi memang tidak secara otomatis mengetahui bahwa seseorang telah memperoleh kewarganegaraan Indonesia melalui pewarganegaraan.

## B. Problem Pewarganegaraan dan Kewarganegaraan

### 1. Pewarganegaraan

#### Perbedaan susunan Tim Evaluasi Terpadu

Proses pewarganegaraan di Indonesia melalui naturalisasi murni dilakukan dengan mengajukan permohonan melalui Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM sesuai domisili pemohon. Di setiap kanwil terdapat Tim Evaluasi Terpadu yang melakukan pemeriksaan substantif terhadap kelengkapan dokumen pemohon. Namun, di setiap kanwil ini susunan anggota timnya tak sama.

Kanwil dengan susunan Tim Evaluasi Terpadu yang berbeda:

1. Kanwil Kementerian Hukum dan HAM Provinsi Banten
2. Kanwil Kementerian Hukum dan HAM Provinsi Jawa Timur
3. Kanwil Kementerian Hukum dan HAM Provinsi

Kepulauan Riau

4. Kanwil Kementerian Hukum dan HAM Provinsi Sulawesi Tengah

5. Kanwil Kementerian Hukum dan HAM Provinsi Aceh

### Problem informasi tahapan permohonan pewarganegaraan di Kanwil

Petugas di kantor wilayah sering kesulitan memberikan jawaban saat ditanya pemohon proses permohonan pewarganegaraan yang diajukan. Ini disebabkan mereka tak punya informasi setelah berkas hasil pemeriksaan substantif dikirim kepada Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum (AGU) dan dokumen diinput.

Berkas tersebut di Dirjen AHU ditelaah kembali, antara lain, dengan meminta rekomendasi Badan Intelijen Negara (BIN). BIN membutuhkan waktu cukup lama untuk mengeluarkan rekomendasi. Berkas yang telah memenuhi persyaratan, oleh BIN diteruskan ke Sekretariat Negara untuk dikeluarkan Keputusan Presiden-nya.

Dirjen AHU menghadapi kendala dalam memberikan batas waktu yang pasti sesuai peraturan.

» Perubahan Tautan

» Masih terdapat penyebutan Sistem Administrasi Kewarganegaraan Elektronik (SAKE) di beberapa kantor wilayah. Padahal saat ini tautan diganti dengan tautan *website* AHU Kewarganegaraan. Perubahan ini menyebabkan kebingungan bagi pemohon saat mencari informasi pelayanan pewarganegaraan.



### 2. Kehilangan Kewarganegaraan

Terdapat temuan adanya 16 orang yang kehilangan kewarganegaraan RI karena dideportasi Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Barat. Mereka masih terdaftar sebagai WNI karena tidak lapor kepada Kantor Imigrasi (Atase dan Staf Teknis Imigrasi) atau Perwakilan/KBRI hingga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

### **C. Problem Pencatatan Administrasi Kependudukan bagi Orang Asing**

#### **1. Mekanisme Pencatatan Administrasi Kependudukan Orang Asing yang tinggal di Indonesia**

Mekanisme pencatatan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil:

1. Verifikasi dan validasi dokumen
2. Membandingkan dokumen fisik
3. Pemindaian QR Code pada dokumen
4. Koordinasi dengan instansi terkait jika ada dokumen mencurigakan
5. Verifikasi dan validasi dokumen perjalanan, Itap, dan Surat Pencabutan Dokumen Keimigrasian yang dikeluarkan oleh Kantor Imigrasi.

#### **2. Mekanisme Pencatatan Administrasi Kependudukan bagi Orang Asing yang memperoleh Kewarganegaraan Indonesia melalui proses Pewarganegaraan**

- » Proses verifikasi dan validasi dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan metode bervariasi di berbagai daerah.
  - mencocokkan dokumen fisik dengan fotokopi
  - pemindaian QR Code
  - koordinasi dengan instansi terkait
- » Tidak ada mekanisme baku untuk koordinasi. Selain itu tak ada koordinasi jika petugas pindah atau rotasi.
- » Terdapat kendala dalam proses pemindaian QR Code, karena tidak semua perangkat dapat mendeteksi.
- » Sebagian besar dinas yang dikunjungi tidak memiliki SOP detail mengenai tahapan proses verifikasi dan validasi.
- » Surat pedoman layanan administrasi kependudukan sudah dikeluarkan Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil, tapi belum semua kantor dinas mengetahuinya.
- » Koordinasi antar instansi memakan waktu lama dan tidak sesuai dengan target pelayanan administrasi kependudukan yang harus tuntas dalam 24 jam.



Permintaan data dan informasi pada Dinas Dukcapil Kota Tangerang Selatan.

#### **3. Mekanisme Pencatatan Administrasi Kependudukan Bagi Warga Negara Indonesia yang kehilangan Status Kewarganegaraan.**

UU Administrasi Kependudukan, Pasal 54 mengatur kewajiban bagi WNI yang kehilangan kewarganegaraan di luar Indonesia untuk melaporkan kepada perwakilan Republik Indonesia. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan verifikasi terhadap Surat Keterangan Kehilangan Kewarganegaraan Indonesia.

**Ada WNI yang kehilangan status kewarganegaraan tidak melapor, sehingga mereka masih terdata sebagai WNI dalam sistem SIAK.**

Namun ada WNI yang kehilangan status kewarganegaraan tidak melapor, sehingga mereka masih terdata sebagai WNI dalam sistem SIAK. Mereka juga masih memegang KTP-el WNI. Ini disebabkan

**WNA yang menjadi WNI wajib melaporkan perubahan status kewarganegaraan dalam 60 hari setelah Berita Acara Pengucapan Sumpah atau Pernyataan Janji Setia.**

(UU Administrasi Kependudukan, Pasal 53).

belum ada sistem otomatis yang membuat petugas mendapat informasi perubahan tersebut. Dampaknya hal ini meningkatkan risiko penyalahgunaan dokumen kependudukan Indonesia.

Salah satu cara yang bisa dilakukan adalah melakukan tindakan proaktif. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Jakarta melakukan ini. Tanpa menunggu laporan dari eks WNI itu petugas mencatat perubahan status kewarganegaraan itu berdasarkan Surat Keterangan Kehilangan Kewarganegaraan. Meski demikian masih ada risiko penyalahgunaan dokumen.

#### D. Integrasi Data Pencatatan Orang Asing di Indonesia

##### 1. Integrasi Data Administrasi Kependudukan Bagi Orang Asing Yang Tinggal di Indonesia

Ada dua sistem pencatatan Administrasi Kependudukan bagi Orang Asing, yakni:



##### SIMKIM

Otoritas Direktorat Jenderal Imigrasi



##### SI AK

Otoritas Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Orang Asing harus mengurus dokumen keimigrasian (Itas/Itap) melalui Kantor Imigrasi dan dokumen kependudukan (SKTT/KTP-el) melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, mengharuskan mereka mengunjungi dua instansi.

Hampir seluruh Kantor Imigrasi yang dikunjungi oleh Ombudsman RI belum ada integrasi data dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Ini mengakibatkan perbedaan jumlah data orang asing pemegang Itas/Itap dan SKTT/KTP-el. Perbedaan data ini menghambat pengawasan efektif terhadap Orang Asing.



Pemintaan data dan informasi pada Dinas Dukcapil Kota Banda Aceh.

##### Aplikasi Induksi

Praktik baik ini dapat dijadikan acuan untuk mewujudkan integrasi data secara lebih luas. Aplikasi ini mengintegrasikan data Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Barat dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta.

Kantor Imigrasi berharap integrasi data NIK dengan Kantor Imigrasi dapat mempermudah penerbitan paspor. Selain itu, diharapkan Direktorat Sistem dan Teknologi Informasi Keimigrasian mengaplikasikan integrasi data ITAS dan SKTT di seluruh UPT Kantor Imigrasi di Indonesia guna mempercepat proses penerbitan dokumen keimigrasian dan kependudukan Orang Asing.

##### 2. Integrasi Data Orang Asing Yang Memperoleh Status Kewarganegaraan Indonesia Melalui Pewarganegaraan

Proses pemberian status kewarganegaraan Indonesia kepada Orang Asing melibatkan tiga instansi:

1. Direktorat Jenderal Imigrasi
2. Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum/ Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM
3. Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

**Belum ada integrasi data antara sistem SIMKIM, AHU pewarganegaraan, dan SIAK, sehingga berdampak pada pengawasan terhadap Orang Asing yang telah menjadi WNI.**

Setiap instansi mengelola sistem masing-masing, yaitu SIMKIM, AHU pewarganegaraan, dan SIAK. Saat ini belum ada integrasi data antara ketiga sistem tersebut. Hal tersebut menyebabkan proses verifikasi dan validasi dokumen dilakukan secara manual, memakan waktu lama, dan memberikan dampak pada pengawasan terhadap Orang Asing yang telah menjadi Warga Negara Indonesia.

Hal ini terjadi karena setelah dokumen pewarganegaraan diserahkan kepada Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum (AHU), petugas tidak dapat memonitoring/mengetahui informasi tahapan proses selanjutnya. Mereka tak punya data, apakah dokumen masih ditelaah Dirjen AHU, sedang proses rekomendasi BIN, atau telah diteruskan kepada Kementerian Sekretariat Negara untuk diterbitkan Keputusan Presiden tentang Kewarganegaraan.

Sebaliknya, meskipun telah ada Perjanjian Kerja Sama (PKS) antara Direktorat Jenderal AHU dan Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil, sharing data belum terealisasi sepenuhnya. Dokumen yang diterima Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil dari Direktorat Jenderal AHU kadang belum sesuai dengan yang diatur dalam PKS.

### **3. Integrasi Data Warga Negara Indonesia Yang Telah Kehilangan Status Kewarganegaraan Indonesia**

Warga Negara Indonesia (WNI) yang kehilangan status kewarganegaraannya harus melaporkan perubahan itu ke sejumlah instansi, yakni:

1. Direktorat Jenderal Imigrasi
2. Direktorat Jenderal AHU
3. Direktorat Jenderal Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Namun, belum terjadi integrasi data antara AHU kewarganegaraan, SIMKIM keimigrasian, dan SIAK Kependudukan terkait WNI yang kehilangan status kewarganegaraan. Ini menyebabkan perbedaan jumlah data pada masing-masing instansi.

Kesadaran eks-WNI untuk melaporkan perubahan status kewarganegaraannya menjadi penting. Kurangnya informasi otomatis dari Atase Imigrasi, Direktorat Jenderal AHU dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil membuat proses ini menjadi pasif dan tergantung pada kesadaran eks-WNI.

Selain itu ada kasus eksWNI dideportasi tapi mengaku masih WNI saat mengurus paspor. Ini menunjukkan masih adanya tantangan dalam verifikasi status kewarganegaraan.



Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalsel melakukan koordinasi dengan Disdukcapil Kabupaten Banjar soal pelayanan administrasi kependudukan, Kamis, 22 Februari 2024.

## **KESIMPULAN**

**1.** Terdapat potensi maladministrasi berupa pengabaian kewajiban hukum terhadap pemenuhan sistem verifikasi dan validasi pencatatan administrasi kependudukan dalam pelayanan administrasi kependudukan bagi Orang Asing berupa pencatatan administrasi kependudukan bagi Orang Asing yang tinggal di Indonesia (SKTT dan KTP el Orang Asing), pencatatan Administrasi Kependudukan bagi Orang Asing yang telah memperoleh kewarganegaraan Indonesia melalui Pewarganegaraan, pencatatan administrasi kependudukan bagi WNI yang kehilangan status kewarganegaraan Indonesia, sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan jo. Pasal 62 huruf b dan d Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.

**2.** Terdapat potensi maladministrasi berupa pengabaian kewajiban hukum dalam mewujudkan integrasi dan keterhubungan data Pewarganegaraan, Kewarganegaraan dan Administrasi Kependudukan sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 58 A Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2007 tentang Tata Cara Memperoleh, Kehilangan, Pembatalan dan Memperoleh Kembali Kewarganegaraan Republik Indonesia jo. Pasal 62 huruf c Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.

## SARAAN PERBAIKAN



**Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kementerian Dalam Negeri** agar menyusun petunjuk teknis untuk tahapan proses verifikasi dan validasi dalam pelayanan administrasi kependudukan bagi Orang Asing.

Petunjuk Teknis yang diperlukan:

1. Juknis pencatatan administrasi kependudukan bagi Orang Asing yang tinggal di Indonesia (SKTT dan KTP-el Orang Asing)
2. Juknis pencatatan Administrasi Kependudukan bagi Orang Asing yang telah memperoleh kewarganegaraan Indonesia melalui proses Pewarganegaraan
3. Juknis pencatatan administrasi kependudukan bagi WNI yang kehilangan Status Kewarganegaraan sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor



**Direktur Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kementerian Dalam Negeri, Direktur Jenderal Administrasi Hukum Umum Kementerian Hukum dan HAM, Direktur Jenderal Imigrasi Kementerian Hukum dan HAM** agar melaksanakan ketentuan Pasal 58A Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2007 tentang Tata Cara Memperoleh, Kehilangan, Pembatalan dan Memperoleh Kembali Kewarganegaraan Republik Indonesia jo. Pasal 62 huruf c dan d Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil:

### a. Jangka pendek:

Membangun mekanisme pemberitahuan atau tembusan kepada Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri, Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum Kementerian Hukum dan HAM dan Direktorat Jenderal Imigrasi Kementerian Hukum dan HAM terkait dengan produk hukum yang diterbitkan oleh masing-masing instansi yang berkaitan dengan Orang Asing pemegang ITAS/ITAP, Orang Asing yang telah memperoleh kewarganegaraan Indonesia melalui proses Pewarganegaraan, WNI yang kehilangan Status Kewarganegaraan Indonesia.

### b. Jangka Panjang

Mewujudkan integrasi dan keterhubungan data Orang Asing pemegang Itas/Itap, Orang Asing yang memperoleh kewarganegaraan Indonesia melalui pewarganegaraan dan data WNI yang kehilangan status kewarganegaraan Indonesia, sebagai berikut:

- 1) Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri bersama Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum Kementerian Hukum dan HAM melaksanakan secara penuh PKS Nomor 100.4.7.1/7414/DUKCAPIL dan Nomor AHU.HH.04.02-3 tanggal 28 April 2023 dalam rangka mewujudkan integrasi data yang berkaitan dengan kewarganegaraan dan kehilangan kewarganegaraan.
- 2) Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum Kementerian Hukum dan HAM memberikan *access view* terhadap data Orang Asing dalam hal ini data Orang Asing yang memperoleh kewarganegaraan Indonesia melalui pewarganegaraan dan data Warga Negara Indonesia yang kehilangan status kewarganegaraan Indonesia kepada Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri.
- 3) Direktorat Jenderal Imigrasi Kementerian Hukum dan HAM memberikan *access view* terhadap data Orang Asing dalam hal ini data Orang Asing pemegang ITAS dan ITAP kepada Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri.
- 4) Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum Kementerian Hukum dan HAM memberikan *access view* terhadap data Orang Asing yang memperoleh kewarganegaraan Indonesia melalui pewarganegaraan dan data Warga Negara Indonesia yang kehilangan status kewarganegaraan Indonesia kepada Direktorat Jenderal Imigrasi Kementerian Hukum dan HAM.

### 3. PROBLEM CALO DAN SULITNYA TES PRAKTIK DALAM PEMBUATAN SIM

**MEMILIKI** Surat Izin Mengemudi (SIM) adalah wajib bagi anggota masyarakat yang berkendara di jalan umum. Hal itu sudah diatur dalam undang-undang dan tentu saja ada konsekuensi hukum bagi yang melanggar.

Beberapa aturan mengenai SIM:



**Pasal 1 angka 6 Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2023.**

**Isinya:** SIM merupakan bukti legal seseorang dapat mengendarai kendaraan di jalan. SIM adalah bukti legitimasi kompetensi pengemudi sesuai jenis dan golongan SIM yang dimilikinya.



**Pasal 281 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan**

**Isinya:** Setiap orang yang mengemudikan Kendaraan Bermotor di Jalan yang tidak memiliki SIM dipidana dengan pidana kurungan paling lama empat bulan atau denda paling banyak Rp1.000.000,00.

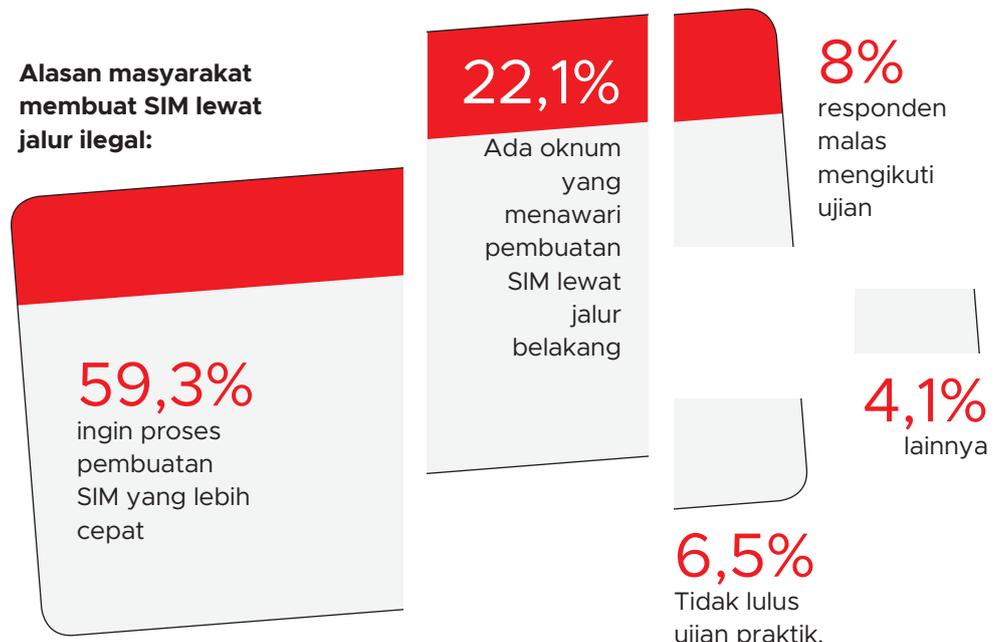
SIM dikeluarkan oleh kepolisian dan untuk memperolehnya pemohon harus memenuhi sejumlah persyaratan, mulai dari aspek administratif hingga keterampilan. Namun, dalam proses pembuatan SIM tersebut masih ditemukan beberapa permasalahan seperti percaloan dan sulitnya ujian praktik dalam pembuatan SIM C.

**Ombudsman RI telah melakukan investigasi dan menemukan bahwa praktik percaloan biasanya dilakukan melalui dua cara:**

1. Pemohon membayar sejumlah uang kepada orang-orang di luar petugas yang berwenang. Jumlah dananya pun lebih besar dari yang seharusnya. Orang-orang tersebut sebelumnya mendekati pemohon dan menawarkan pembuatan SIM secara instan tanpa melakukan tes apa pun.
2. Ada oknum polisi dengan masih berseragam menawarkan bantuan kepada masyarakat yang ingin membuat SIM.

Menurut survei, praktik percaloan itu sebagian juga karena ada dorongan dari masyarakat yang enggan mengikuti jalur resmi. Mereka ingin mendapatkan SIM dengan cara instan.

**Alasan masyarakat membuat SIM lewat jalur ilegal:**





Salah satu pemohon SIM C menjalani ujian praktik di Polres Bekasi.

Permasalahan lainnya adalah adanya keluhan sulitnya ujian praktik pembuatan SIM C. Ada dua jenis materi yang dikeluhkan, yakni praktik berkendara membentuk angka 8 dan tes melakukan zig-zag.

Ombudsman Perwakilan D.I. Yogyakarta melakukan Kajian Cepat Penyelenggaraan Pelayanan Penerbitan SIM Golongan A dan C dengan melakukan survei pada masyarakat. Hasilnya banyak yang mengeluhkan lamanya proses pembuatan dan sulitnya materi ujian praktik. Ombudsman Perwakilan D.I. Yogyakarta pun menyarankan untuk meninjau ulang desain ujian praktik yang selama ini digunakan, baik materinya, tujuannya, filosofinya, serta penentuan kelulusan peserta.

Pada 2023 Keasistenan Utama II Ombudsman RI melakukan pertemuan dengan Kepala Korps Lalu Lintas Polri (Kakorlantas Polri) untuk mengevaluasi ujian praktik SIM. Dalam pertemuan tersebut Keasistenan Utama II menyampaikan agar ujian praktik SIM dievaluasi.

## Ombudsman RI meminta ujian praktik SIM dievaluasi.

Kakorlantas mengamini dan menyampaikan bahwa materi uji praktik SIM merupakan ketentuan yang sudah ada sejak 2009 dan baru diresmikan dalam Perkap No.9 Tahun 2012. Untuk mengubah diperlukan kajian terbaru dengan pertimbangan:

1. Diperlukan uji validitas data yang baru untuk materi ujian praktik demi menyesuaikan dengan kondisi lalu lintas saat ini.
2. Perlu penelitian terhadap kualitas materi ujian praktik, apakah masih merepresentasikan kompetensi berkendara berkaitan dengan SIM sebagai legitimasi kompetensi mengemudi.

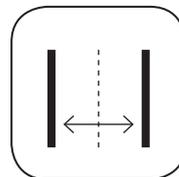
Lalu pada Oktober 2023 Korlantas Polri resmi mengubah beberapa materi dalam ujian praktik penerbitan SIM. Perubahan tersebut:



Perubahan lintasan menjadi sirkuit yang mengakomodir empat materi ujian praktik dengan ukuran yang sudah diperlebar dan tanpa materi tes zig-zag.



Uji membentuk angka 8 digantikan dengan membentuk huruf S.



Lebar lintasan diperbesar dari 1,5 menjadi 2,5 kali lebar kendaraan.

Perubahan tersebut menandakan adanya itikad baik instansi kepolisian untuk selalu melakukan pelayanan publik yang lebih baik.

Untuk praktik percaloan dan pungli diharapkan dapat dicegah dengan meningkatkan pengawasan internal di Kepolisian dan menindak tegas para oknum yang terlibat. Ombudsman RI senantiasa mendorong instansi Kepolisian melakukan perubahan pelayanan publik menuju lebih baik, khususnya dalam pembuatan SIM.



**Rumah Penyimpanan Benda Sitaan Negara (Rupbasan) adalah satu-satunya lembaga yang dibentuk untuk benda sitaan negara.**

(KUHAP, Pasal 44)

Rumah Penyimpanan Benda Sitaan Negara (Rupbasan) di Gorontalo.

#### **4. PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK DALAM PENYELENGGARAAN PENGELOLAAN BARANG BUKTI**

**BENDA-BENDA** yang disita oleh negara disimpan di suatu tempat tertentu. Tidak hanya disimpan, benda sitaan itu juga dikelola dan dirawat. Tujuan penyimpanan benda sitaan adalah untuk menjamin keamanan dan keselamatannya. Benda sitaan dilarang dipergunakan oleh siapapun juga.

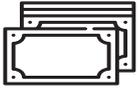
Sesuai Pasal 44 KUHAP, benda sitaan negara disimpan dalam Rumah Penyimpanan Benda Sitaan Negara (Rupbasan). Rupbasan adalah satu-satunya lembaga yang dibentuk untuk keperluan tersebut. Tanggung jawab atas benda sitaan itu diemban oleh pejabat berwenang sesuai tingkat pemeriksaan dalam proses peradilan.

Selama belum ada Rupbasan di suatu wilayah, benda sitaan bisa disimpan di tempat lain. Dalam penjelasan Pasal 44 KUHAP dinyatakan bahwa penyimpanan benda sitaan dapat dilakukan di kantor Kepolisian Negara Republik Indonesia, di kantor Kejaksaan Negeri, di kantor Pengadilan Negeri, di gedung Bank Pemerintah. Dalam keadaan memaksa benda sitaan bisa disimpan di tempat lain atau tetap di tempat semula benda itu disita.

Meskipun Rupbasan satu-satunya lembaga yang dibentuk untuk menyimpan benda sitaan, namun di lapangan faktanya bisa berbeda. Kepolisian dan Kejaksaan juga melakukan pengelolaan barang bukti, bahkan meskipun di kota tersebut terdapat Rupbasan. Masalah lainnya adalah terjadinya penyalahgunaan barang bukti, barang bukti hilang, rusak, berubah ukuran dan nilainya.

Oleh karena itu Ombudsman RI memandang penting untuk melakukan kajian guna memastikan pengelolaan barang bukti di Rupbasan, Kepolisian, dan Kejaksaan sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1981 tentang Hukum Acara Pidana serta peraturan terkait lainnya.

**Ombudsman RI melakukan kajian guna memastikan pengelolaan barang bukti di Rupbasan, Kepolisian, dan Kejaksaan.**



## TEMUAN OMBUDSMAN

Anggaran Anggaran yang tersedia di Kepolisian dan Kejaksaan untuk pengelolaan barang bukti masih belum memadai. Beberapa Polres bahkan tidak memiliki anggaran sama sekali.

LOKASI	KEPOLISIAN		KEJAKSAAN		RUPBASAN	
	SATKER	ANGGARAN	SATKER	ANGGARAN	SATKER	ANGGARAN
Jawa Timur	Polres Surabaya		Kejari Surabaya	Rp50.000.000	Rupbasan Surabaya	Rp237.745.000
Kalimantan Barat	Polres Pontianak		Kejari Pontianak		Rupbasan Pontianak	Rp185,070.000
Bangka Belitung	Polres Pangkal Pinang		Kejari Pangkal Pinang	Rp50.000.000	Rupbasan Pangkal Pinang	Rp280.245.000
Gorontalo	Polres Gorontalo		Kejari Gorontalo	Rp60.000.000	Rupbasan Gorontalo	
NTB	Polres Mataram		Kejari Mataram	Rp5.000.000	Rupbasan Mataram	Rp133.000.000
Jawa Barat			Kejari Bandung	Rp36.000.000	Rupbasan Bandung	Rp137.943.000

### Sumber Daya Manusia

Jumlah SDM yang mengurus barang sitaan di kepolisian, kejaksaan dan Rupbasan masih kurang memadai. Dan, khususnya di kepolisian serta kejaksaan, tidak terdapat SDM yang mempunyai kualifikasi tertentu sesuai spesifikasi barang bukti.

Di Rupbasan, SDM dengan kualifikasi tertentu baru terbatas pada petugas penilai. Belum ada petugas yang punya kualifikasi untuk menangani barang sitaan seperti perkayuan, zat kimia dan lain-lain.

### Regulasi

1. Rupbasan tidak diatur secara khusus dalam Undang-Undang Nomor 22 tahun 2022 tentang Pemasayarakatan, sehingga tidak memiliki Sistem Database Pemasayarakatan (SDP) seperti milik Lapas
2. Kepolisian, Kejaksaan dan Rupbasan memiliki aturan masing-masing dalam pengelolaan barang bukti, sehingga dapat menimbulkan ketidakpastian hukum.

### Pengelolaan Barang Bukti

1. Masih terdapat polres yang penyimpanan barang buktinya dilakukan oleh penyidik, bukan oleh Sattahti.
2. Pencatatan secara digital dalam melakukan pengelolaan barang bukti belum dilakukan merata.
3. Masih ada barang bukti yang dikembalikan kepada pemilik dengan kondisi tidak sama seperti saat awal dilakukan penyitaan.

### Sarana Prasarana

Karena terbatasnya sarana, barang bukti sitaan belum disimpan menurut klasifikasinya. Jadi belum tersedia secara khusus, misalnya, gudang umum, gudang berharga, gudang berbahaya, gudang terbuka dan gudang hewan ternak/tumbuhan.

## SARAN PERBAIKAN

**1** Melakukan koordinasi bersama antara Kepolisian RI, Kejaksaan Agung dan Dirjen PAS guna mengatur, menegaskan, dan memberikan kepastian aturan mengenai kewenangan pengelolaan barang bukti dalam suatu proses penanganan perkara pidana.

**2** Kepolisian, Kejaksaan, dan Rupbasan menyusun peraturan bersama dalam pengelolaan barang bukti dengan menetapkan *single register*.

**3** Melakukan pengembangan Sistem Penanganan Perkara Tindak Pidana secara Terpadu berbasis Teknologi Informasi (SPPT-TI) dengan menambahkan fitur pengelolaan barang bukti, sehingga memudahkan penelusuran status barang bukti.

**4** Penguatan sistem pengawasan terhadap pencatatan/pembukuan, penyimpanan, perawatan dan pemusnahan barang bukti di setiap instansi Kepolisian, Kejaksaan, dan Rupbasan.

### Koordinasi Instansi

Kejaksaan dan Kepolisian cenderung melakukan pengelolaan barang bukti sendiri dan tidak melibatkan Rupbasan. Ini sangat disayangkan karena Rupbasan memiliki sarana dan prasarana yang lebih baik untuk pengelolaan.

Kejaksaan juga tidak memberikan informasi mengenai perkembangan status barang bukti yang dititipkan di Rupbasan. Ini menyebabkan banyak barang bukti yang *overstay*.



Salah satu barang bukti di Polres Bangka Belitung.

## CATATAN PENUTUP

Dalam rangka menciptakan kepastian hukum mengenai pengelolaan barang bukti, perlu keseragaman aturan antara kejaksaan, kepolisian dan Rupbasan. Ini dilakukan untuk mengurai ketidakjelasan kewenangan dan tanggung jawab pengelolaan barang bukti, perbedaan perlakuan terhadap barang bukti, kesulitan dalam melakukan penelusuran barang bukti dan sebagainya.

Sebagai bentuk fungsi *control and balances* terhadap pengelolaan barang bukti, perlu dilakukan penguatan dan penegasan mengenai tugas dan fungsi Rupbasan. Tujuannya, agar tidak terjadi tumpang tindih dengan kepolisian dan kejaksaan.

**Perlu keseragaman aturan antara kejaksaan, kepolisian, dan Rupbasan dalam pengelolaan barang bukti.**

## 5. PENYELESAIAN DUGAAN MALADMINISTRASI DIREKTUR PT PERKEBUNAN NUSANTARA PERSERO IX HOLDING



**PADA** September 2022 Ombudsman Republik Indonesia menerima Laporan Masyarakat atas nama Nurhadi yang mewakili para purnakarya/pensiunan karyawan PT Perkebunan Nusantara IX (PTPN IX). Laporan bernomor Registrasi: 0219/LM/IX/2022/SMG tertanggal September 2022 ini berisi dugaan adanya penundaan berlarut dalam pembayaran Santunan Hari Tua (SHT) oleh Direktur PTPN III kepada 512 orang purnakarya PTPN IX periode tahun 2018 – 2020.

Pada awal jatuh tempo total nilai SHT untuk pensiunan 2018 s.d. 2022 adalah Rp89 Milyar untuk 640 orang purnakarya. Saat laporan itu dibuat masih ada tanggungan sebesar Rp27 milyar untuk 306 purnakarya.

Ombudsman, lewat Tim Pemeriksa, menindaklanjuti laporan itu dengan melakukan permintaan klarifikasi secara langsung maupun tertulis kepada beberapa pihak.

Tim Pemeriksa melakukan permintaan klarifikasi kepada:

1. Direktur Utama PTPN III.
2. PTPN IX.
3. Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Tengah
4. Wakil Menteri BUMN

Pada tahap akhir Tim Pemeriksa meminta penjelasan kepada Menteri BUMN RI, Dirut PTPN III (Persero), Dirut PTPN IX dan Pelapor pada tanggal 18 Desember 2023. Pada pertemuan ini diperoleh penjelasan dan kesepakatan.

Kesepakatan tersebut adalah:

- » Hutang semula Rp37 Milyar sudah dibayarkan Rp10 Milyar (15 Desember 2023).
- » Kewajiban hutang eks PTPN IX Divisi Tanaman Semusim memiliki kewajiban terhadap pensiunan Rp27 Milyar
- » Purnakarya berharap SHT sebesar Rp17 Milyar dapat diselesaikan pada 14 Februari 2024.

Pada 11 Januari 2024 Tim Pemeriksa mendapat informasi dari Sdr. Reing (PTPN I), PTPN IX telah melakukan pembayaran cicilan Rp10 Milyar untuk 459 orang purnakarya. Pelapor menyampaikan terima kasih pada Ombudsman RI yang telah membantu penyelesaian masalah ini.

### MANFAAT DAN NILAI JAMINAN HARI TUA

**SALAH** satu program jaminan sosial adalah jaminan hari tua. Teknis pelaksanaan program itu diatur lewat Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 46 Tahun 2015 tentang Jaminan Hari Tua (JHT). PP itu dibentuk untuk melaksanakan ketentuan pasal 37 ayat (5) dan pasal 38 ayat (3) Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN).

JHT adalah manfaat uang tunai yang dibayarkan sekaligus pada saat peserta memasuki usia pensiun, meninggal dunia atau cacat total tetap. Peserta JHT adalah pekerja, termasuk pekerja asing yang bekerja di Indonesia paling singkat enam bulan. Iuran dibayar oleh pekerja dan pemberi kerja kepada BPJS Ketenagakerjaan. Pekerja menanggung iuran 2 persen dan pemberi kerja 3,7 persen.

Besaran manfaatnya sesuai dengan nilai akumulasi seluruh iuran yang telah disetor, ditambah hasil pengembangan yang tercatat dalam rekening perorangan peserta.

**JHT adalah manfaat uang tunai yang dibayarkan sekaligus pada saat peserta memasuki usia pensiun, meninggal dunia, atau cacat total tetap.**

## 6. ATURAN TARIF ATAS MASKAPAI: POTENSI KELUHAN PENUMPANG SAAT LIBUR NATARU



Perwakilan Ombudsman RI Perwakilan Kepri Lagat Siadari melakukan pemantauan fasilitas layanan publik di Bandar Udara (Bandara) Letung, Anambas pada Jumat, 3 November 2023.

**Ombudsman RI mengingatkan Kemenhub soal sanksi untuk pelanggaran tarif dalam Permenhub Nomor 27/2021.**

**LIBUR** Natal dan Tahun Baru (Nataru) adalah saat istimewa bagi masyarakat Indonesia untuk merayakan bersama keluarga di kampung halaman. Momen ini juga kerap mereka manfaatkan untuk menjelajahi tempat-tempat wisata. Jadi inilah situasi ketika bakal terjadi banyak perjalanan, termasuk menggunakan jasa penerbangan.

Namun di tengah euforia perencanaan perjalanan itu muncul potensi keluhan konsumen terhadap melejitnya harga tiket pesawat. Padahal Kementerian Perhubungan selalu menerapkan Tarif Batas Atas (TBA) harga tiket dalam musim liburan seperti ini. Maka Ombudsman RI, sebagai pengawas pelayanan publik, merasa perlu memantau ketat penerapan TBA tersebut. Ombudsman RI menyatakan pengawasan terhadap penerapan TBA oleh maskapai penerbangan masih longgar.

Selain regulasi harga tiket pesawat, adanya variasi harga Bahan Bakar Minyak (BBM) pesawat di berbagai daerah juga mempengaruhi. Ombudsman RI menilai

kondisi itu dapat diatasi, salah satunya, dengan menerapkan BBM satu harga. Sedangkan efek dari pajak PPh penerbangan juga harus diperhatikan.

Regulasi mengenai penerapan TBA telah diatur dalam Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor KM 106 Tahun 2019 tentang Tarif Batas Atas Penumpang Pelayanan Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri. Namun Ombudsman RI menyoroti potensi pelanggaran aturan TBA masih ada, terutama, pada maskapai segmen low-cost carrier yang paling banyak diminati masyarakat. Pelanggaran ini lebih mungkin terjadi di rute-rute yang hanya dilayani beberapa maskapai saja dan hukum ekonomi pasar pun terjadi.

Ombudsman RI menekankan agar Kementerian Perhubungan transparan dan meningkatkan literasi mengenai regulasi TBA kepada masyarakat. Ombudsman RI juga berharap masyarakat dapat menilai dan memonitor tarif yang ditetapkan maskapai selama libur Nataru tersebut.

**Regulasi tarif batas atas telah diatur Kepmen Perhubungan Nomor KM 106/2019.**

## 7. ISU SAMPAH DAN TATA KELOLA PLTSa

**SALAH** satu upaya pemerintah menanggulangi masalah sampah adalah membangun Pembangkit Listrik Tenaga Sampah (PLTSa). Saat ini sudah ada 12 PLTSa dengan fokus utama di empat tempat, yakni Jakarta, Solo, Surabaya, dan Bantar Gebang (Bekasi). Namun ternyata dari empat itu tinggal dua yang masih aktif beroperasi, yakni di Solo dan Surabaya.

### Ada ketidakefektifan dalam pengelolaan sampah oleh pemerintah.

Anggota Ombudsman RI Hery Susanto menyampaikan bahwa ada ketidakefektifan dalam pengelolaan sampah oleh pemerintah.

Ombudsman RI melakukan kunjungan ke PLTSa Sunter Jakarta dan menemukan bahwa proyek ini tidak beroperasi karena terkendala biaya tinggi. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta harus mengalokasikan anggaran sebesar Rp476 miliar per tahun untuk *tipping fee*.

Sementara di PLTSa Bantargebang Bekasi memang sudah memproduksi listrik, namun jumlahnya belum memenuhi kebutuhan. Selain itu PLTSa masih menggunakan listrik dari PLN. Temuan lain adalah jumlah sampah yang dihasilkan dengan tingkat pengelolannya tidak sebanding.

Ombudsman menilai potensi besar untuk PLTSa adalah yang terdapat di Solo. Namun perlu diperhatikan kemungkinan stok sampah yang akan menipis dalam tujuh tahun mendatang. Untuk mengatasinya perlu kerjasama dengan daerah sekitarnya guna mendapatkan bahan baku sampah.

Berdasar temuan-temuan tersebut Ombudsman menilai pemerintah belum optimal dalam mengelola sampah. Pemerintah juga dinilai lebih mengandalkan Pembangkit Listrik Tenaga Uap (PLTU) batu bara.

Ombudsman RI menyarankan agar pemerintah, baik

**Perlu didorong kerjasama dengan BUMN dan BUMD dalam pengelolaan sampah.**



Pimpinan Ombudsman RI Indraza Marzuki Rais di TPA Piyungan, Bantul.

pusat maupun daerah, mendorong kerjasama antara Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam pengelolaan sampah.

Ombudsman merekomendasikan perlu dilakukan pemantauan berkala agar emisi tidak melebihi ambang baku mutu. Operator juga harus mematuhi kaidah pengelolaan limbah.

Evaluasi terhadap percepatan pembangunan PLTSa di 12 daerah yang telah ditunjuk harus dilakukan.

#### A. Temuan Problem



##### PLTSa Bekasi

Tak seimbang antara pasokan sampah dan pengelolaan.



##### PLTSa Jakarta

Biaya operasi terlalu besar

#### B. Saran Ombudsman RI terkait Tata Kelola PLTSa



Kerjasama secara intensif antara BUMN-BUMD dalam pengelolaan sampah.



Evaluasi terhadap percepatan pembangunan PLTSa di 12 daerah di Indonesia.



Pemantauan secara berkala terhadap buangan emisi dan operator patuh terhadap kaidah pengelolaan limbah.

## 8. RAGAM PROBLEMATIKA WHOOSH DAN TOL CIPALI

**TAHUN** 2023 menjadi saksi kehadiran moda transportasi baru di Indonesia. Pada tahun itu setidaknya ada dua moda transportasi, yakni Lintas Rel Terpadu/ Light Rail Transit (LRT) di Jakarta dan Kereta Cepat Jakarta Bandung (KCJB) atau Whoosh. Kereta cepat Whoosh adalah solusi efisiensi waktu karena bisa menghubungkan Jakarta-Bandung kurang dari satu jam perjalanan.

Ombudsman RI pun turun lapangan sejak Whoosh diluncurkan pada Oktober 2023 untuk mengawasi dan menilai kualitas pelayanannya. Tindakan ini adalah langkah preventif guna mengantisipasi potensi maladministrasi yang mungkin terjadi.

Nyatanya, ada beberapa temuan yang mengganggu kepentingan publik dalam pengoperasian Whoosh.

Temuan lapangan pelayanan kereta cepat Whoosh:



Terjadi pemadaman listrik PLN pada jalur utama KCJB pada 31 Oktober 2023. PT KCIC sebagai operator KCJB/Whoosh mengakui pasokan listrik hanya mengandalkan satu transmisi. Padahal sebelumnya sudah ada kesepakatan dengan PT PLN bahwa suplai listrik disediakan dengan dua transmisi berbeda.



Terjadi keterlambatan kereta feeder yang menjadi layanan integrasi antarmoda antara stasiun di Bandung dengan stasiun kereta cepat di Padalarang. Sumber persoalan adalah tempat duduk kereta feeder yang hanya tersedia untuk 200 penumpang. Ini tak sebanding dengan kapasitas kereta cepat yang 600 penumpang. Hal ini tentu menyulitkan penumpang.



### Saran Ombudsman:

Meminta PT PLN memenuhi komitmen pasokan listrik premium guna mendukung Kereta Cepat Jakarta-Bandung.



Meminta dan mendorong Kementerian Komunikasi dan Informatika agar operator telekomunikasi memperkuat jaringan sinyal di wilayah hutan industri Karawang.

### Problem Jalan Tol Cipali

Saat ini tingkat pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Badan Pengatur Jalan Tol (SPM BPJT) Tol Cipali mencapai 100%. Meski demikian Ombudsman RI tetap melakukan pengawasan dan menemukan sejumlah maladministrasi.

### Pengawasan terhadap jalan Tol Cipali menemukan:

-  Kerusakan sejumlah ruas di KM 89, 90, 93, 94, 97, 98, 102, dan 107 arah Palimanan.
-  Toilet disabilitas terkunci
-  Nomor pengaduan di banner bebas parkir hilang
-  Pintu toilet rusak
-  Ruang ibu menyusui dan ruang kesehatan tidak layak.

Ombudsman RI menyatakan pengelola Tol Cipali terus didorong berinovasi dan memperbaiki seluruh aspek pelayanan demi menurunkan angka kecelakaan. Selain itu juga diminta meningkatkan kesadaran masyarakat dalam berkendara, serta memberikan pelayanan dan kenyamanan terbaik di kawasan *rest area*.

Fasilitas yang harus ditingkatkan adalah ruang ibu menyusui, toilet umum, toilet disabilitas, dan fasilitas kesehatan.

## 9. PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK TERHADAP PENERAPAN KEBIJAKAN PENANGKAPAN IKAN TERUKUR BERBASIS KUOTA DAN ZONA

**PEMERINTAH** menerbitkan kebijakan yang disebut Penangkapan Ikan Terukur (PIT) untuk menjaga ekosistem perairan dan peningkatan ekonomi di sektor kelautan. Beleid ini juga dimaksudkan untuk meningkatkan Pendapatan Negara Bukan Pajak (PNBP) dari sumber daya perikanan nasional. Dasar hukum kebijakan ini adalah Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 11 Tahun 2023 yang terbit pada 6 Maret 2023.

PIT akan memastikan aktivitas penangkapan ikan tidak melebihi maksimum potensi lestari (*maximum sustainable yield*). Hal itu diukur berdasarkan status penangkapan per wilayah. PIT juga untuk menjaga kelestarian sumber daya ikan dan lingkungannya serta menjaga pemerataan pertumbuhan ekonomi nasional. PIT diterapkan pada enam zona dari 11 Wilayah Pengelolaan Perikanan Negara Republik Indonesia (WPPNRI).

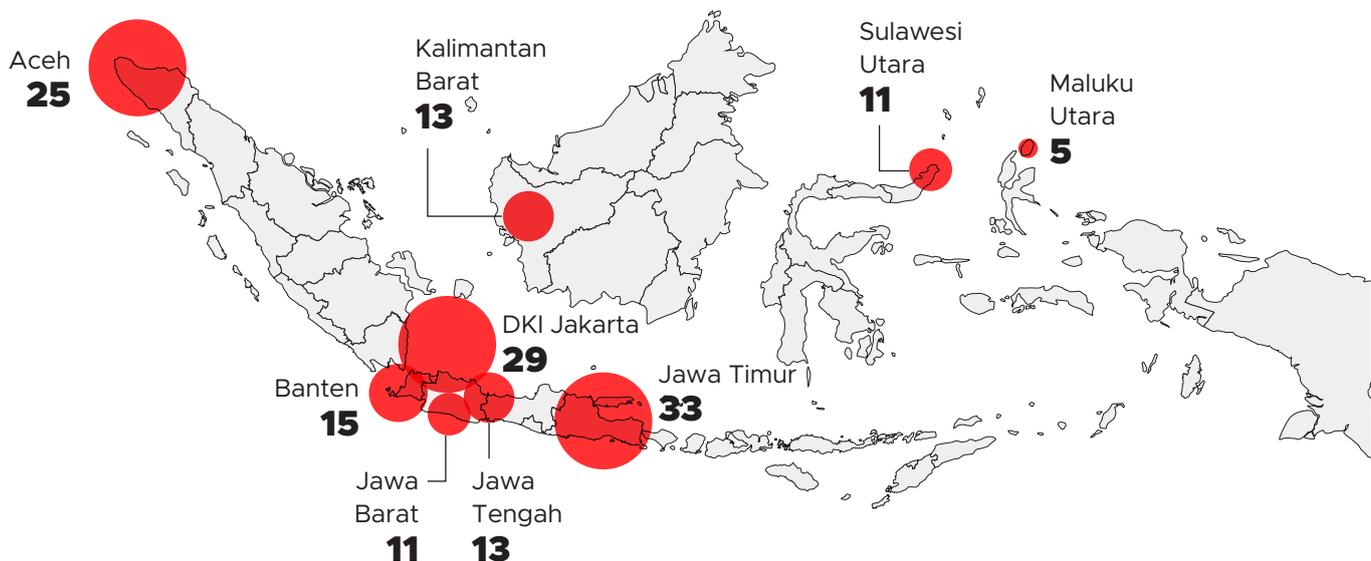
### Ombudsman RI turun ke lapangan karena munculnya penolakan oleh nelayan.

Kebijakan berbasis kuota dan zona ini baru berlaku mulai Januari 2024. Meski demikian Ombudsman RI turun ke lapangan karena sejumlah persoalan sudah muncul, salah satunya adalah penolakan oleh nelayan. Oleh karena itu perlu ada kajian untuk antisipasi dan mitigasi agar kebijakan PIT terlaksana sesuai tujuan pembentukannya.

Maksud dan tujuan kajian Ombudsman:

1. Mengetahui gambaran umum dan problematika penyelenggaraan PIT
2. Mengidentifikasi hambatan dan kendala pelaksanaan kebijakan PIT sebelum dan setelah berlaku
3. Mengidentifikasi hambatan dan kendala dalam pelaksanaan kebijakan PIT

Untuk itu, Ombudsman melakukan pengumpulan data dan wawancara dengan pemangku kepentingan. Pengumpulan data dilakukan secara kualitatif dengan mewawancarai 155 responden di sembilan provinsi. Mereka adalah nelayan dan/atau kelompok nelayan yang menjadi sasaran dalam kebijakan Penangkapan Ikan Terukur Berbasis Kuota dan Zona.



**Akuntabilitas dan transparansi dalam perhitungan, penetapan, dan evaluasi kuota penangkapan ikan belum diatur secara komprehensif.**

Terdapat beberapa temuan masalah yang perlu mendapat perhatian Kementerian Kelautan dan Perikanan. Masalah yang ditemukan bisa dikelompokkan dalam dua aspek, yaitu regulasi dan implementasi.

#### Temuan masalah kebijakan PIT:

-  Nelayan, pelaku usaha perikanan atau pemilik kapal belum tertib terhadap regulasi perikanan dan kelautan.

---

-  Penolakan para nelayan, pemilik kapal dan pengusaha. Berdasar survey, responden yang menolak juga lebih besar.

---

-  SDM serta sarana dan prasarana belum siap:
  - » Petugas pelabuhan dan pengawasan masih sangat kurang
  - » Fasilitas pelayanan di pelabuhan sangat terbatas
  - » Sarana dan prasarana keamanan pelabuhan perikanan masih kurang.

---

-  Nelayan dan pemilik kapal keberatan terhadap pemberlakuan PNBK karena terjadi pembebanan ganda.

---

-  Minimnya data perizinan dan tidak semua pelabuhan membuka gerai pelayanan imigrasi.

---

-  Aplikasi PIT masih sering terganggu dan belum semua pelabuhan memiliki sistem mitigasi apabila aplikasi terkendala.

Dalam pelaksanaannya, Kementerian Kelautan dan Perikanan perlu memperhatikan seluruh aspek dan aspirasi *stakeholder*. Penting untuk melihat segala faktor penghambat maupun pendukung agar tujuan kebijakan tercapai.

#### Kesimpulan Aspek Regulasi

1. Belum optimalnya konsultasi publik yang melibatkan secara aktif para pemangku kepentingan saat tahap penyusunan rancangan PP No 11 Tahun 2023 tentang Penangkapan Ikan Terukur dan ketentuan pelaksanaannya.
2. Beberapa ketentuan yang mengatur perlindungan nelayan kecil tidak bersifat *mandatory* (wajib/harus), tetapi opsional (pilihan).
3. Tidak ada parameter yang jelas dan terukur untuk menentukan kategori nelayan kecil.
4. Akuntabilitas dan transparansi dalam perhitungan, penetapan dan evaluasi kuota penangkapan ikan belum diatur secara komprehensif dalam regulasi PIT.
5. Kurangnya sosialisasi dan edukasi tentang regulasi dan aturan teknis dari PIT.

#### Kesimpulan Aspek Implementasi

1. Lemahnya sistem dan mekanisme pengawasan.
2. Kurangnya edukasi dan bimbingan teknis kepada nelayan/pelaku usaha maupun petugas di daerah.
3. Belum cukup dan meratanya ketersediaan daya dukung pelaksanaan PIT berbasis kuota dan zona.
4. Belum semua pelabuhan perikanan menyediakan gerai layanan perikanan tangkap.
5. Masih banyaknya permasalahan nelayan yang belum diatasi dan berpotensi semakin memberatkan nelayan dengan berlakunya kebijakan PIT.
6. Pembebanan retribusi oleh pemerintah daerah dan PNBK.
7. Belum dibangunnya mekanisme yang transparan dan akuntabel terkait dengan kuota penangkapan ikan.
8. Tahapan-tahapan pemberlakuan PIT yang harus dilakukan oleh nelayan, pelaku usaha perikanan dinilai terlalu cepat.
9. Belum adanya mekanisme mitigasi perizinan apabila ada kendala dalam sistem OSS atau aplikasi perizinan lainnya terkait perikanan tangkap.

**Masih banyak permasalahan nelayan yang belum diatasi dan berpotensi semakin memberatkan nelayan dengan berlakunya kebijakan PIT. Berdasar hal di atas Ombudsman menyampaikan saran kebijakan dalam dua aspek.**

## Melibatkan pemangku kepentingan dari pihak eksternal Kementerian Kelautan dan Perikanan dalam perhitungan, penetapan dan evaluasi kuota penangkapan ikan.

### SARAN KEBIJAKAN

#### Saran Aspek Regulasi

1. Konsultasi publik dalam merancang regulasi dan penyusunan kebijakan PIT adalah urgen. Pelibatan seluruh pemangku kepentingan secara aktif harus dioptimalkan
2. Memastikan perlindungan terhadap nelayan kecil dilakukan secara maksimal. Hal itu dilakukan dengan memperkuat regulasi yang mengamanatkan secara *mandatory* perlindungan bagi nelayan kecil.
3. Membuat parameter yang jelas dan terukur tentang nelayan kecil agar kebijakan perlindungan bagi nelayan kecil tepat sasaran dan tidak disalahgunakan.
4. Melibatkan pemangku kepentingan dari pihak eksternal Kementerian Kelautan dan Perikanan dalam perhitungan, penetapan dan evaluasi kuota penangkapan ikan.
5. Melakukan sosialisasi secara masif dan aktif kepada seluruh pemangku kepentingan mengenai regulasi dan aturan teknis penangkapan ikan terukur.
6. Dalam Penyelenggaraan pelayanan publik pihak penyedia jasa pelayanan berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tujuan pembentukannya, Pasal 8 ayat (2) dan (3) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Penyelenggaraan pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi: pelaksanaan pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengelolaan informasi, pengawasan internal, penyuluhan masyarakat, dan pelayanan konsultasi. Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara harus bertanggungjawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan.

#### Saran Aspek Implementasi

1. Memperkuat sistem dan mekanisme pengawasan mengenai subsektor perikanan tangkap.
2. Meningkatkan kegiatan edukasi dan bimbingan teknis secara masif kepada para nelayan, pelaku usaha penangkapan ikan dan pelaku usaha pengangkutan ikan serta petugas terkait penangkapan ikan terukur di daerah.
3. Mempersiapkan daya dukung pelaksanaan kebijakan PIT dari sisi operasional.
4. Secara aktif membantu para nelayan, pelaku usaha penangkapan ikan dan pelaku usaha pengangkutan ikan yang mengalami kendala atau permasalahan dalam pelaksanaan PIT dengan mekanisme jemput bola.
5. Bersama dengan kementerian/lembaga/instansi terkait tingkat pusat maupun daerah memastikan bahwa permasalahan yang dialami nelayan dapat diselesaikan guna mendukung pelaksanaan kebijakan PIT.
6. Berkoordinasi dengan Kementerian Keuangan dan Pemerintah daerah untuk memperjelas mengenai pembebanan retribusi dan PNBP di seluruh pelabuhan perikanan.
7. Membangun sistem permohonan dan informasi ketersediaan kuota secara transparan dan akuntabel yang mudah diakses oleh para pemangku kepentingan, terutama nelayan dan pelaku usaha perikanan.
8. Melakukan evaluasi dan monitoring atas pelaksanaan surat Edaran Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor: B.1569/MEN-KP/X/2023 tentang Tahapan Pelaksanaan Kebijakan Penangkapan Ikan Terukur Pada Tahun 2023.
9. Menyiapkan mitigasi perizinan apabila aplikasi perizinan terkait perikanan tangkap dan OSS mengalami gangguan.

**Bersama dengan kementerian/lembaga/instansi terkait tingkat pusat maupun daerah memastikan permasalahan yang dialami nelayan dapat diselesaikan guna mendukung pelaksanaan kebijakan PIT.**



Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan melakukan kegiatan Ombudsman *On The Spot* di Puskesmas Pelambuan, Kecamatan Banjarmasin Barat, Kota Banjarmasin, Rabu, 31 Januari 2024.

## 10. BARU PROMOTIF BELUM PREVENTIF; MALADMINISTRASI PADA FASILITAS KESEHATAN TINGKAT PERTAMA

**PELAYANAN** kesehatan adalah hak setiap orang dan negara bertanggung jawab untuk menyelenggarakan hal itu. Pada level kebijakan mandat tersebut diatur dalam Sistem Kesehatan Nasional (SKN). Tujuan sistem ini adalah untuk mendorong tata kelola yang mengintegrasikan pelayanan kesehatan di semua tingkatan.

Pada level programatik, mandat dan kebijakan tersebut diorganisir dalam kerangka kerja transformasi kesehatan. Pada tingkatan ini layanan primer dan fasilitas kesehatan yang pertama mengambil strategis adalah puskesmas.

Fasilitas yang dirancang sebagai garda depan bagi pemeliharaan kesehatan warga adalah puskesmas dan sejumlah faskes pertama lainnya. Kajian Ombudsman RI menunjukkan bukti belum terwujudnya peran strategis tersebut.

Tim Ombudsman melakukan kajian sistemik (*systemic-review*) dengan melakukan tinjauan lapangan ke sejumlah daerah. Tim juga menemui para pihak yang terlibat dalam pelayanan kesehatan di puskesmas dan fasilitas pertama lainnya. Batu uji maladministrasi digunakan untuk menakar kebijakan dan implementasi.

### TEMUAN KUNCI

Pertama, gambaran tata laksana SKN pada FKTP dinilai dalam dua derajat keterpenuhan mutu, yakni cukup optimal dan belum optimal.



#### Tata laksana dinilai cukup optimal adalah layanan primer:

- layanan promotif
- cakupan antigen/imunisasi
- manajemen waktu pelayanan puskesmas.



#### Tata laksana dinilai belum optimal adalah layanan preventif

- pemenuhan obat esensial
- manajemen rujukan puskesmas
- pemenuhan ketersediaan dan kesejahteraan SDM
- pengawasan distribusi dana kapitasi
- penganggaran kapitasi klinik mandiri.

Kedua, terjadi maladministrasi di beberapa titik yang mempengaruhi kualitas layanan pada pranata FKTP. Hal ini menyangkut kehandalan (*reability*), ketanggapan (*responsiveness*) dan kerterjaminan (*assurance*) pada proses layanan yang diberikan puskesmas dan produk layanan lain.



#### Temuan Maladministrasi

- puskesmas dan fasilitas pertama lainnya yang tidak memberikan layanan preventif
- tidak memberikan layanan obat esensial
- tidak menyiapkan layanan pengaduan
- inkompetensi SDM
- serta penyimpangan prosedur

Ketiga, belum optimalnya tata laksana layanan di atas, antara lain, disebabkan minimnya sosialisasi FKTP atas layanan-layanan preventif kepada masyarakat. Selain itu faktor lain adalah tidak tersedianya stok obat esensial, vaksin dan BHMP.

Selain itu FKTP tidak memahami tata laksana sistem pengaduan yang tepat, sarana dan prasarana rujukan tidak menunjang, tata laksana pemenuhan SDM tidak afirmatif, serta kekosongan wewenang pengawasan terhadap distribusi dana kapitasi pada puskesmas non-BLUD (Badan Layanan Umum Daerah).

**Kajian Ombudsman menemukan layanan primer dan fasilitas Kesehatan belum mengambil peran strategisnya.**

## SARAN PERBAIKAN

Ikhtiar perbaikan ke depan disarankan menyoar pada ranah kebijakan (policy level) dan pelaksanaan (implementation level) sekaligus. Sebagian langkah perbaikan dikerjakan bersama antar kementerian/lembaga, sebagian lain bisa dilakukan sendiri secara terpisah.

Pertama, Kementerian Kesehatan RI perlu melakukan penyempurnaan kebijakan layanan preventif secara komprehensif, khususnya pemenuhan kebutuhan SDMk melalui langkah revisi regulasi.

Skema kerja sama lain perlu dilakukan Kementerian Kesehatan dan BPJS Kesehatan untuk menyusun SKB terkait manifestasi sistem pengaduan layanan publik yang komprehensif pada fasilitas layanan Kesehatan.



### Revisi Regulasi

- Peraturan Pelaksana UU Nomor 17 Tahun 2023 harus memuat tata laksana layanan preventif secara komprehensif dan diterjemahkan dalam program-program yang strategis
- Permenkes Nomor 33 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Perencanaan Kebutuhan SDMk
- Kepmenkes Nomor HK.01.07/MENKES/1333/2023 tentang Peningkatan Penggunaan Sediaan Farmasi yang Menggunakan Bahan Baku Produksi Dalam Negeri untuk memenuhi kekosongan obat esensial di puskesmas. Pada ranah implemntasi, Kementerian Kesehatan RI diharapkan melakukan evaluasi terhadap kuantitas SDMk (pengadaan dan distribusi) dan hilirisasi bagi pemenuhan kompetensi SDMk.



Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bangka Belitung, Shulby Yozer Ariadhy menjadi narasumber dalam peringatan hari Keselamatan dan Kesehatan Kerja yang diselenggarakan Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Bangka Selatan.

Kedua, Kementerian Kesehatan dan Kementerian Dalam Negeri perlu menyusun SKB penyaluran dana kapitasi dari kas daerah ke fasyankes.



### Pembagian Kerja

- revisi Permenkes Nomor 33 Tahun 2013 terkait alur distribusi dana kapitasi puskesmas non-BLUD (Kementerian Kesehatan)
- melakukan monitoring dan evaluasi pengawasan terhadap puskesmas non-BLUD (Kementerian Dalam Negeri)
- menyusun mekanisme pengaduan terhadap *fraud* dana kapitasi non-BLUD (Kementerian Dalam Negeri).



Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara melakukan inspeksi mendadak di UPTD Puskesmas Tanjung Marulak pada Kamis, 25 Januari 2024.

## PEMANTAUAN

Ombudsman RI akan memantau respon dan tindak lanjut kementerian/lembaga atau temuan dan saran yang disampaikan. Jika diperlukan, resolusi dan pencarian kerangka penyelesaian bisa dilakukan bersama atau setidaknya berkonsultasi dengan Ombudsman RI.

Dalam UU Nomor 37 Tahun 2008 telah diatur langkah koordinasi dan kerja sama (Pasal 7 huruf e) bagi upaya pencegahan maladministrasi (Pasal 7 huruf g). Hal itu merupakan bagian tugas dan kewenangan Ombudsman RI bagi perbaikan organisasi kerja dan penyempurnaan pelayanan publik (Pasal 8 ayat 2 huruf a).

Di masa depan diharapkan terjadi perbaikan dalam tata laksana pelayanan kesehatan di FKTP.



Ombudsman RI menyerahkan Hasil Kajian Sistemik (*Sistemic Review*) Pengawasan Pelayanan Ibadah Haji Tanah Air Tahun 2023 kepada Kementerian Agama RI, Selasa 31 Oktober 2023 di Kantor Ombudsman RI, Jakarta Selatan.

## 11. PENGAWASAN PELAYANAN IBADAH HAJI TANAH AIR TAHUN 2023

**OMBUDSMAN** RI telah menyelesaikan serangkaian kegiatan kajian dan pengawasan pelayanan ibadah haji 2023. Saran perbaikan telah disampaikan kepada Menteri Agama Republik Indonesia sebagai pemangku kepentingan utama. Tentu saja semua berharap ada perbaikan kualitas pelayanan ibadah haji di masa mendatang.

### Saran Perbaikan

#### Administrasi

1. Pelayanan administrasi dan kelengkapan dokumen perlu pencantuman alamat kontak alternatif saat pendaftaran. Ini untuk mengantisipasi terjadinya perubahan kontak, dan lain-lain.
2. Waktu persiapan agar lebih dini, terutama dalam penentuan kuota, nominal Bipih, MoU dengan pihak maskapai, dan lain-lain.

3. Perlu koordinasi teknis antara Pemerintah Indonesia dan Arab Saudi untuk meminimalisir kendala teknis saat proses visa biometrik dan pelayanan Makkah Route.

#### Pelayanan Kesehatan

1. Perlu ditetapkan standar pelayanan dan keseragaman pemeriksaan kesehatan di tiap tingkatan.
2. Perlu integrasi antara hasil pemeriksaan kesehatan dengan Siskohat.
3. Perlu peningkatan sarpras kesehatan di asrama haji yang belum memiliki klinik kesehatan sendiri.

#### Pelayanan Bimbingan Manasik

1. Perlu pengaturan waktu yang lebih fleksibel.
2. Perlu ada materi tentang penjaminan mutu bagi jemaah untuk berpartisipasi dalam peningkatan kualitas pelayanan, salah satunya, dengan menyampaikan pengaduan.
3. Implementasi Program Haji Ramah Lansia perlu dipertimbangkan mengembalikan kebijakan pendampingan dari unsur keluarga kepada para jemaah lansia. Hal ini perlu agar

Jemaah lebih optimal dalam melaksanakan ibadah.

4. Perlu peningkatan kualitas sarana dan prasarana yang memudahkan jemaah lansia dalam mengakses pelayanan secara mandiri.
5. Perlu peningkatan kompetensi petugas pelaksana pelayanan haji di tanah air, salah satunya, dalam bentuk bimbingan teknis.

#### Implementasi Pelayanan Satu Atap

1. Perlu penegasan implementasi Pelayanan Satu Atap (*one stop service*) di setiap asrama haji dengan standar pelayanan yang sama.
2. Perlu koordinasi pembagian tugas diantara petugas pelayanan satu atap yang berasal dari berbagai pemangku kepentingan.

#### Pelayanan akomodasi dan konsumsi

1. Perlu standar pelayanan yang sama di setiap asrama haji baik sarana prasarana maupun petugas.
2. Perlu disusun rencana optimalisasi pemanfaatan Asrama Haji Kertajati dan Cipondoh.

#### Pelayanan Transportasi

1. Perlu koordinasi dan pengawasan intensif kepada pemerintah daerah untuk memastikan fasilitasi penyediaan sarana transportasi darat kepada Jemaah.
2. Perlu dirancang lebih dini penyiapan *timeframe* transportasi udara guna pengaturan ketersediaan armada yang sesuai dengan tipe dan spesifikasi yang dibutuhkan.
3. Perlu penegasan dalam perjanjian kerja sama dengan maskapai dalam pemenuhan standar pelayanan penerbangan luar negeri serta langkah antisipasi apabila tidak sesuai perjanjian.
4. Memastikan kompetensi petugas yang memadai.

#### Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

1. Perlu optimalisasi sosialisasi berbagai kanal pengaduan dan mekanisme/alur pengaduan kepada para Jemaah.
2. Perlu pengelolaan data pengaduan yang dapat dimanfaatkan sebagai landasan perubahan kebijakan atau pembentukan kebijakan pelayanan yang baru.

## KAJIAN ERA HAJI PASKA-PANDEMI, RAMAH LANSIA, DAN PELAYANAN SATU ATAP

**KAJIAN** ini dilakukan sebagai bentuk pelaksanaan tugas pencegahan maladministrasi oleh Ombudsman RI baik di kantor pusat maupun kantor perwakilan. Kajian difokuskan pada tata kelola penyelenggaraan ibadah haji (reguler) di tanah air.

Pandemi Covid-19 yang berlangsung tiga tahun (2020- 2022) telah mempengaruhi penyelenggaraan ibadah haji. Dampak utama adalah berubahnya penentuan kuota Jemaah untuk Indonesia.

Lalu ketika pandemi Covid-19 berakhir pada 2023, kuota jemaah haji Indonesia dikembalikan 100% oleh Pemerintah Arab Saudi, yaitu 221 ribu orang. Angka ini masih ditambah 8.000 orang lagi, sehingga perlu adanya jaminan pemberian pelayanan publik yang optimal.

Penyelenggaraan ibadah haji 2023 mengusung tema Haji Ramah Lansia dengan kuota lansia 66.943 orang.

#### Tujuan layanan haji ramah lansia:

- » Tersedianya sarana prasarana penyelenggaraan ibadah haji yang mendukung kebutuhan jemaah lansia.
- » Peran pemerintah dalam mengakomodir banyaknya jemaah lansia karena jumlahnya meningkat signifikan akibat akumulasi selama pandemi.
- » Terwujudnya perlindungan dan pendampingan jemaah haji lansia yang mengalami keterbatasan fisik, mental, sosial, dan ekonomi.

Pada 2023 juga diterapkan pelayanan satu atap di Asrama Haji Embarkasi dan Asrama Haji Antara (Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor 185 Tahun 2023) selama persiapan pemberangkatan jemaah. Teknis pelaksanaannya adalah membagi pelayanan kepada jemaah pada tiga segmen, yaitu di gedung penerimaan, penginapan dan keberangkatan.

Pelayanan satu atap ini sebelumnya sudah diterapkan beberapa asrama haji di Indonesia. Penerapan kebijakan ini bertujuan agar jemaah mendapatkan pemeriksaan akhir kesehatan, penyerahan gelang identitas, penyerahan paspor dan pembagian *living cost*.

## METODE KAJIAN DAN RUMUSAN MASALAH

Ombudsman melakukan kajian dengan melakukan pengumpulan dan analisis data. Ada pun metode yang diterapkan adalah dengan studi pustaka (peraturan perundang-undangan, analisis media) wawancara dengan pihak terkait dan observasi lapangan. Kegiatan itu dilakukan pada April hingga September 2023.

Rumusan masalah dalam kajian ini adalah:

1. Pelayanan administrasi haji dan kelengkapan dokumen perjalanan; Pelayanan Kesehatan;
2. Pelayanan Bimbingan Manasik Haji; Implementasi Haji Ramah Lansia; Implementasi Sistem Pelayanan Satu Atap (*One Stop Service*) di Asrama Haji; Pelayanan Akomodasi dan Konsumsi; Pelayanan Transportasi;
3. Pelayanan Debarkasi;
4. Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

## TEMUAN

Pada proses pelayanan pendaftaran dan pelunasan pada dasarnya sudah berjalan baik. Namun masih ditemukan beberapa kendala.

### 1. Kendala Pelayanan

- » Lamanya masa tunggu untuk melaksanakan Ibadah Haji.
- » Sosialisasi perubahan Bipih kepada calon Jemaah yang mendadak.

- » Gangguan jaringan pada salah satu Bank Penerima Setoran (Bank Syariah Indonesia).
- » KUA kesulitan mengkonfirmasi kesediaan pelunasan dan keberangkatan jemaah karena perubahan alamat kontak.
- » Kendala teknis perekaman bio visa.
- » Pelayanan Makkah Route belum optimal, salah satunya, karena gangguan server.

### 2. Pelayanan Kesehatan Tak Optimal

Pelayanan kesehatan pada masa pendaftaran pra-keberangkatan jemaah perlu mendapat perhatian. Tidak semua puskesmas/rumah sakit/fasilitas kesehatan yang ditunjuk menjalankan perannya dengan optimal. Mereka cenderung meloloskan jemaah dan berharap pada pemeriksaan lanjut di Kantor Kesehatan Pelabuhan (KKP) akan ditetapkan kondisi kesehatan yang sebenarnya. Ini menyebabkan jemaah masih memperoleh SPMA, padahal sejak awal dapat dinyatakan tidak laik terbang.

Memang tidak semua asrama haji memiliki sarana prasarana kesehatan yang lengkap. Namun mereka dapat bekerja sama dengan puskesmas/rumah sakit setempat.

Selain itu kadang pemeriksaan kesehatan tahap pertama ini belum tersosialisasi dengan baik. Akibatnya ditemukan ada calon jemaah tidak melakukan pemeriksaan kesehatan sebelum melakukan pendaftaran.



Ilustrasi iringan Bus Jamaah calon haji di Kota Banda Aceh sebelum berangkat ke bandara udara.



Ombudsman RI Perwakilan Sumut saat melakukan monitoring ibadah haji.

### 3. Tak Ada Manasik Haji Khusus Lansia

Sebagaimana tahun sebelumnya, tidak ada program bimbingan manasik (bimsik) khusus lansia. Bimsik yang tersedia adalah untuk semua jemaah, dan dilaksanakan pada hari kerja, akibatnya tak semua jemaah bisa mengikuti. Bimsik ini tersedia secara daring dan luring.

### 4. Lansia Tanpa Pendamping Keluarga

Penyelenggara Haji memang telah membentuk unit khusus, yaitu Subdit Lansia dan PPIH untuk mengawal lansia selama proses haji. Hanya saja kebijakan meniadakan pendamping dari keluarga berdampak pada bertambahnya tanggungjawab ketua regu dan ketua rombongan. Mereka juga harus menjaga keamanan dan kenyamanan para jemaah lansia. Padahal mereka jemaah yang sedang melaksanakan ibadah haji juga.

Penyelenggara telah melakukan penyesuaian sarana dan prasarana sesuai kebutuhan lansia, seperti mengganti toilet jongkok ke toilet duduk. Namun masih ada tempat tidur tingkat berusia belasan tahun untuk lansia, seperti di Asrama Haji Bekasi.

### 5. Pelayanan Satu Atap: Kendala Petugas dan Ruang

Ketentuan pelayanan satu atap di asrama haji belum terlaksana optimal. Di beberapa asrama haji masih ada petugas yang minim koordinasi dan belum kompeten melayani jemaah.

Selain itu ada kendala ruangan yang menghambat terwujudnya pelayanan ini. Pelaksanaannya di lapangan kemudian dilakukan sangat kondisional sesuai keadaan. Ini terjadi di Asrama haji Indramayu, Bekasi dan Donohudan (Boyolali).

Di beberapa asrama haji lain pelayanan satu atap sudah dilaksanakan dengan baik dan teratur. Koordinasi antar petugas berjalan baik dan jelas pembagian tugas fungsinya. Alur kerja yang ditetapkan Kepdirjen 185 Tahun 2023 terlaksana baik. Hal ini terwujud di Asrama Haji UPT Jakarta (Pondok Gede), Batam dan Aceh.

### 6. Masih Ada Pungutan Uang Transportasi Darat

» Pelayanan transportasi darat yang difasilitasi Kementerian Agama berjalan baik. Pemerintah me-



Jemaah haji turun dari bus menuju terminal keberangkatan Bandara Soekarno Hatta.

nyediakan bus Damri yang dilengkapi fasilitas toilet. Koordinasi dengan pemerintah daerah juga baik. Meski demikian masih ada pemerintah daerah yang menarik pungutan kepada jemaah untuk biaya transportasi darat ini. Untuk itu perlu diintensifkan pengawasannya agar hal ini tak terulang.

- » Penyelenggara haji bekerja sama dengan maskapai Garuda Indonesia dan Saudi Airlines untuk transportasi udara. Baik pelayanan *ground handling* maupun saat penerbangan yang diselenggarakan Garuda berjalan dengan baik. Namun masih ada masalah dalam pelayanan Saudi Airlines. Ombudsman menemukan petugas *ground handling* kurang kompeten, keterlambatan kedatangan pesawat, ketidaksesuaian jumlah tempat duduk dengan yang dijanjikan.
- » Di Bandara Kertajati masih ditemukan berbagai permasalahan pada sarana dan prasarana. Masalah lain adalah potensi *bird strike* yang perlu ditangani dengan baik.

### **7. Saluran Pengaduan Macet**

Penyelenggara haji sudah menyediakan layanan pengaduan melalui aplikasi WhatsApp, namun pengelolaannya belum optimal. Salah satu sebabnya adalah tak banyak jemaah yang mengetahui kanal pengaduan itu.

Jemaah lebih memilih menyampaikan pengaduan/laporan kepada ketua regu dan ketua rombongan. Meskipun pengaduannya bisa terselesaikan, namun karena tidak tercatat maka data pengaduan tersebut tidak dapat dijadikan landasan penyusunan dan perbaikan kebijakan.

### **8. Tempat Tidur Tua di Asrama Haji**

Pada dasarnya pelayanan akomodasi dan konsumsi khususnya di asrama haji telah memadai. Fasilitas seperti kamar tidur, toilet, menu makanan dan higienitas telah memenuhi standar.

Tapi belum semua asrama haji bisa memenuhi standar bagus itu. Setidaknya akomodasi di Asrama Haji Indramayu dan Asrama Haji Bekasi dan Donohudan



Pemeriksaan Kesehatan di Asrama Haji Pondok Gede. Jawa Barat.

(Boyolali) perlu perbaikan. Di Asrama Haji Donohudan, misalnya, masih ada tempat tidur tingkat yang usianya sudah berpuluh tahun. Tempat tidur semacam ini tidak ramah lansia.

Sedangkan pada pelayanan konsumsi secara umum berjalan dengan baik dan sesuai jadwal. Namun dalam beberapa temuan masih ada persoalan di aspek kebersihan/higienitas dari setiap menu makanan.

#### 9. Ada AC di Debarkasi, Tapi Mati

Pada dasarnya pelayanan di debarkasi berjalan

baik. Pelayanan yang disiapkan adalah mengantarkan jemaah dari bandara ke titik penjemputan keluarga. Titik penjemputan itu biasanya di alun-alun kota atau tempat lain yang disepakati.

Tapi ditemukan terdapat alat pendingin (AC) di debarkasi dimatikan dengan alasan menekan biaya operasional. Hal lain yang perlu diperhatikan adalah titik penurunan jemaah dari bus jangan sampai menyebabkan kemacetan.

Khusus penggunaan Asrama Haji Cipondoh perlu dipersiapkan dengan baik.

## KESIMPULAN

**PENYELENGGARAAN** ibadah haji berlangsung rutin setiap tahun. Para Jemaah haji telah mengikuti proses yang ditentukan pemerintah termasuk kewajiban pembayaran Bipih. Semua itu dilakukan agar jemaah berangkat ke tanah suci dan melakukan ibadah dengan aman dan nyaman.

Guna menjamin terselenggaranya pelayanan publik yang baik perlu ditetapkan standar pelayanan publik di berbagai unit layanan, seperti asrama haji, bandara embarkasi, puskesmas/rumah sakit dan lainnya. Jika semua itu terpenuhi akan tercipta kepastian pemberian pelayanan yang baik.

**Perlu ditetapkan standar pelayanan publik di berbagai unit layanan.**



Kegiatan pencegahan maladministrasi di dunia pendidikan yang dilaksanakan oleh Ombudsman Aceh pada Selasa, 5 Desember 2023, di Banda Aceh.

## 12. PENERIMAAN PESERTA DIDIK BARU TAHUN 2023

Setiap warga negara wajib mengikuti pendidikan dasar dan pemerintah wajib membiayainya. Hal itu merupakan amanat dari Pasal 31 ayat (2) Undang-Undang Dasar 1945. Maka setiap tahun diterima peserta didik baru di setiap jenjang sekolah.

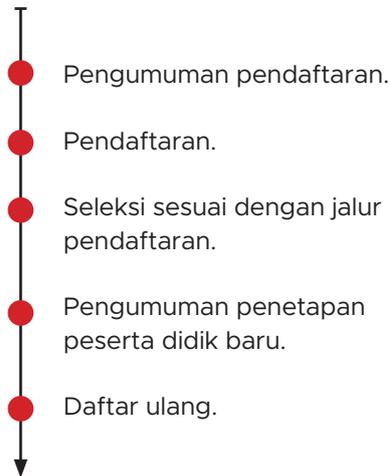
Proses penerimaan siswa baru itu dilakukan lewat mekanisme Sistem Penyelenggaraan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB). PPDB ini mencakup tingkatan Taman Kanak-Kanak, Sekolah Dasar, Sekolah Menengah Pertama, Sekolah Menengah Atas, dan Sekolah Menengah Kejuruan.

**Dasar pelaksanaan dalam penyelenggaraan PPDB oleh sekolah adalah:**

1. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2021 tentang Penerimaan Peserta Didik Baru pada Taman Kanak-Kanak, Sekolah Dasar, Sekolah Menengah Pertama, Sekolah Menengah Atas, dan Sekolah Menengah Kejuruan (Baca: Permendikbud 1/2021); LAPORAN PENGAWASAN PPDB TAHUN 2023 – OMBUDSMAN RI 3
2. Surat Edaran Sekretaris Jenderal Kementerian Pendidikan Kebudayaan Riset dan Teknologi No 7978/A5/HK.04.01/2023 tertanggal 7 Maret 2023 perihal Pelaksanaan PPDB Tahun Ajaran 2023/2024.

Kendati telah dibuat aturannya, namun dalam pelaksanaan di lapangan Tim Ombudsman RI menemukan berbagai permasalahan. Celakanya, hal itu terjadi saban tahun dan di setiap tahapan penerimaan siswa baru.

Sebagaimana tercantum pada Pasal 26 Permendikbud Nomor 1 Tahun 2021, berikut ini tahapan pelaksanaan PPDB.



Selain satuan pendidikan yang berada di bawah ketentuan Permendikbud tersebut, penyelenggaraan PPDB juga dilaksanakan di madrasah, satuan pendidikan di bawah Kementerian Agama.

Berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Islam Nomor 181 Tahun 2023 tentang Petunjuk Teknis Penerimaan Peserta Didik Baru Madrasah Tahun Pelajaran 2023/2024, proses PPDB di Madrasah, antara lain, mengatur urutan prioritas jalur penerimaan tingkat Raudhatul Athfal (RA), Madrasah Ibtidaiyah (MI), Madrasah Tsanawiyah (MTs), dan Madrasah Aliyah (MA).

**PPDB diselenggarakan di satuan pendidikan di bawah Kemendikbud dan Kementerian Agama.**

Pada tingkat RA dan MI diberlakukan urutan prioritas berdasar usia paling tua sesuai daya tampung. Tes pengetahuan yang merupakan bagian rangkaian jalur penerimaan peserta didik baru diberlakukan pada tingkat MTs dan MA. Tes ini diselenggarakan masing-masing madrasah dengan tetap memperhatikan urutan prioritas, jalur prestasi akademik/ non akademik, dan jalur afirmasi.

**Ombudsman RI mengawasi penyelenggaraan PPDB.**

Ombudsman RI setiap tahun aktif mengawasi penyelenggaraan PPDB di kedua bentuk satuan pendidikan tersebut. Ini dilakukan sebagai bentuk pelayanan publik sektor Pendidikan. Pengawasan dilakukan oleh Ombudsman RI Pusat dan Kantor Perwakilan Ombudsman RI.

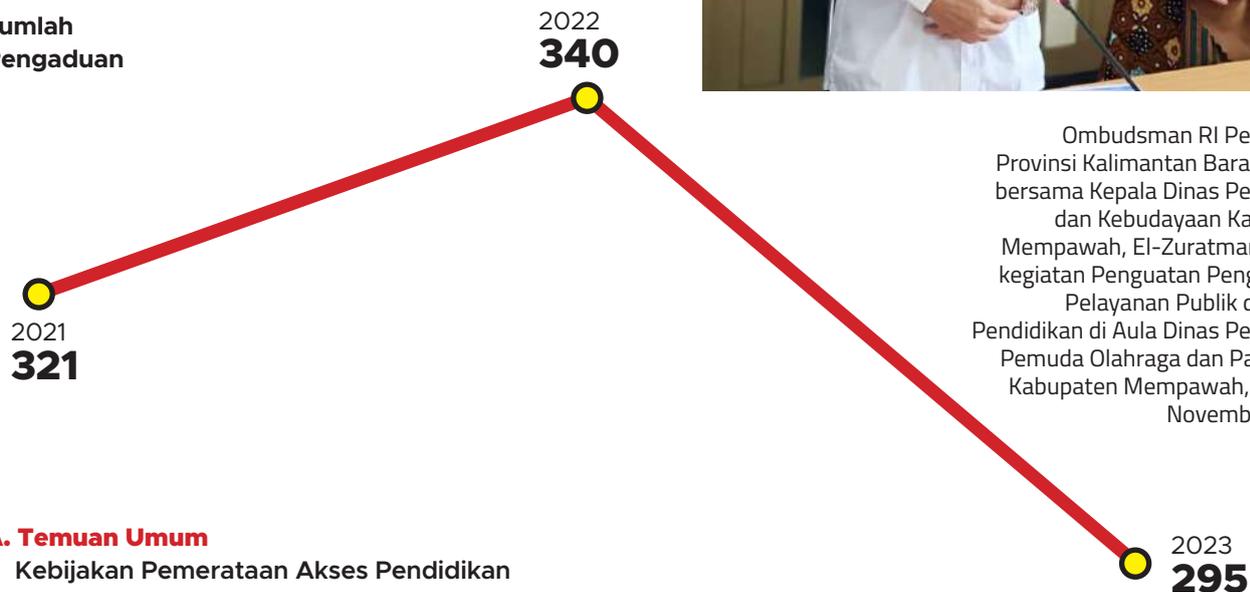
Bentuk pengawasan oleh Ombudsman RI:



Melalui Surat Edaran Ketua Ombudsman Nomor 2 Tahun 2023 tentang Pengawasan Penerimaan Peserta Didik Baru Tahun 2023, Ombudsman kembali melakukan pengawasan proses PPDB 2023 di tingkat Pusat maupun di daerah oleh Kantor Perwakilan Ombudsman di 34 (tiga puluh empat) Provinsi. Pengawasan terhadap pelaksanaan PPDB tidak hanya di sekolah tetapi juga di lingkungan madrasah.

Pada 2023 Ombudsman menerima 295 pengaduan dan angka tersebut berpotensi bertambah. Pada 2021 jumlah pengaduan yang diterima adalah 321 dan 2022 sejumlah 340.

**Jumlah Pengaduan**



Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Barat Tariyah bersama Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Mempawah, El-Zuratman. Dalam kegiatan Penguatan Pengawasan Pelayanan Publik di Bidang Pendidikan di Aula Dinas Pendidikan Pemuda Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Mempawah, pada 15 November 2023.

### A. Temuan Umum

#### 1. Kebijakan Pemerataan Akses Pendidikan

Belum ada dokumen perencanaan yang menggambarkan rencana pemerataan akses pendidikan. Sehingga belum ada strategi penyediaan satuan pendidikan dalam rangka pemerataan akses pendidikan.

#### 2. Koordinasi Antar Pemangku Kepentingan

Koordinasi lintas *stakeholders* dalam PPDB belum optimal. Hal itu, misalnya, terjadi antara Ditjen Bangda Kemendagri, Ditjen Dukcapil Kemendagri, Kemos/Dinsos untuk DTKS, Polri, KemenPUPR, Kemenkominfo, dan seterusnya. Sehingga ketuntasan PPDB tidak optimal dilaksanakan.

#### 3. Minimnya Jumlah Satuan Pendidikan

Ini faktor utama permasalahan satuan Pendidikan, mengingat jumlah ketersediaan (*supply*) tidak sei-

ring dengan jumlah kebutuhan (*demand*). Jika jumlah tidak ditambah, maka berpotensi akan terjadi permasalahan berulang.

#### 4. Pengawasan Pelaksanaan PPDB

Tidak optimalnya pengawasan menjadi salah satu pemicu berulangnya permasalahan. Mekanisme pembinaan tidak optimal.

#### 5. Minimnya Sosialisasi

Sosialisasi regulasi dari pusat ke daerah dan ke panitia penyelenggara yang tidak optimal mengakibatkan tidak standarnya pelaksanaan PPDB. Sosialisasi ke Masyarakat yang tidak optimal berpotensi menyebabkan berbagai kecurangan terjadi.

## B. Temuan Khusus

### Temuan PPDB Sekolah

#### 1. Belum optimalnya pengumuman pendaftaran, dikarenakan:

- » Belum semua pemda memiliki sumber daya yang memadai (anggaran, SDM/ kepanitiaan, sarpras).
- » Belum semua pemerintah daerah menyediakan Aplikasi daring PPDB.
- » Keterbatasan media pengumuman pendaftaran.

#### 2. Pada tahap pengumuman penetapan PPDB, satuan pendidikan menetapkan penambahan/pengurangan rombongan belajar dan ketiadaan integrasi data CPD dengan dinas terkait (Dinsos/ Disdukcapil)

#### 3. Pada tahap pendaftaran

- » Terjadi praktik pungutan liar pada tahap daftar ulang.
- » Belum semua pendaftaran dilakukan via daring.
- » Masih ada pengumuman luring

via papan pengumuman meski telah terhubung internet.

- » Terjadi error pada aplikasi dan sistem Dapodik.
- #### 4. Pada pengelolaan pengaduan
- » Mekanisme pengelolaan pengaduan belum sesuai UU Pelayanan Publik.
  - » Penyediaan kanal pengaduan dan petugas yang kompeten belum optimal.
  - » Belum mengedepankan asas penyelesaian pengaduan yang cepat dan tuntas, sehingga terjadi pelanggaran berulang.
- #### 5. Pada tahap pengawasan
- » Terdapat penanganan pelanggaran yang belum optimal.
  - » Pelaksanaan evaluasi dari Kemdikbud/Inspektorat dan dari Pemda/ Inspektorat belum optimal.
  - » Ketiadaan pengaturan dan pembagian wewenang dalam pengawasan baik di tingkat pusat maupun daerah.



Kepala Perwakilan Ombudsman RI Papua Barat menyerahkan Laporan Kajian PPDB kepada Bupati Manokwari.

### Temuan Optimalisasi Seleksi Jalur PPDB

#### 1. Zonasi

- » Rentan *blankspot* dan ketidaksesuaian titik koordinat.
- » Adanya manipulasi dan pemalsuan dokumen kependudukan.
- » Tidak semua penyelenggara melakukan pembagian zonasi (menentukan zonasi hanya dari titik domisili ke titik sekolah, padahal zonasi dapat diartikan luas).
- » Belum ada mekanisme validasi dalam seleksi zonasi.

#### 2. Afirmasi

- » Pada umumnya kuota afirmasi

## Saran Perbaikan

### a. Jangka Pendek

1. Perbaikan regulasi PPDB. Terutama pada mekanisme pelibatan dan koordinasi antar pemangku kepentingan di tingkat K/L/D, optimalisasi pelaksanaan setiap jalur seleksi (zonasi, afirmasi, prestasi dan perpindahan orang tua), dan menambah kapasitas daya tampung dalam rombongan belajar.



Kepala Perwakilan Ombudsman RI Jawa Tengah, Siti Farida (tengah) dan Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan, Sabarudin Hulu (kiri).

2. Penguatan peran Kepala Daerah dan Inspektorat Daerah dalam pengawasan dan penanganan masalah dalam penyelenggaraan PPDB.
3. Optimalisasi mekanisme pengawasan dalam pelaksanaan PPDB. Dalam hal: pengelolaan Pengaduan; dan mekanisme evaluasi dan penindakan atas kecurangan dalam PPDB.
4. Optimalisasi sosialisasi dan edukasi. Khususnya kepada masyarakat guna mendukung PPDB yang obyektif, transparan dan akuntabel.
5. Melakukan upaya meminimalisir favoritisme satuan pendidikan. Antara lain pemerataan akses dan penerapan standar pelayanan, dan pemerataan pembagian kuota jalur undangan perguruan tinggi kepada satuan Pendidikan.
6. Melakukan peninjauan kerja sama dengan sekolah swasta guna pemerataan satuan pendidikan.

terpenuhi dengan orang yang berhak.

- » Masih ada satuan pendidikan yang tidak memahami bahwa afirmasi tidak hanya bagi warga miskin tapi juga ada kuota untuk disabilitas.
- » Tidak adanya sinkronisasi data calon peserta didik dengan DTKS di Dinas Sosial, sehingga CPD yg memiliki KIP atau PKH tidak dapat mengikuti seleksi afirmasi.

### 3. Prestasi

- » Standarisasi nilai dalam raport antar sekolah tidak sama.
- » Belum ada ketentuan yang mengatur mekanisme verifikasi dan validasi atas prestasi non akademik
- » Masih ditemukan adanya penggunaan sertifikat palsu.

### 4. Perpindahan Orang Tua

- » Belum ada ketentuan yang mengatur jangka waktu pemberlakuan SK pindah orang tua, selain juga ditemukan ada yang masih menggunakan SK Pindah tahun 2010.

## Temuan PPDB Madrasah

### 1. Proses PPDB

- » Belum semua Kanwil/Kantor Kemenag memiliki sumber daya yang memadai (anggaran, SDM/kepanitiaan, sarpras).
- » Tidak adanya aplikasi daring yang disediakan Kemenag.
- » Sebagian besar pendaftaran melalui luring.
- » Terjadi kendala dalam proses verifikasi.

### 2. Mekanisme koordinasi yang belum optimal karena ketiadaan ketentuan yang mengatur koordinasi antar madrasah dan kanwil/ kantor Kementerian

### Agama

**3. Terjadi praktik pungutan liar pada proses daftar ulang dengan modus pungutan uang seragam, sumbangan pembangunan, dan lainnya, dengan nominal Rp1 – Rp5 juta**

### 4. Pengaduan dan Pengawasan

- » Belum optimal pengelolaan pengaduan.
- » Belum optimal penanganan pelanggaran PPDB.
- » Masih adanya praktik titip siswa.
- » Belum optimal pengawasan oleh Kantor Kemenag, Kanwil, Ditjen Pendis dan Itjen Kemenag.
- » Masih adanya favoritisme madrasah.

**Tujuan PPDB adalah mendorong peningkatan akses pelayanan pendidikan kepada seluruh warga negara. Dengan segala temuan masalah di atas, Ombudsman menyampaikan beberapa saran perbaikan.**



Asisten Bidang Pencegahan Maladministrasi ORI Kalsel Reni Yunita Ariany meninjau PPDB 2023 di MTs Negeri 3 Kota Banjarmasin dan MI Negeri 3 Kota Banjarmasin, Jumat, 9 Juni 2023.

### b. Jangka Panjang

1. Penyusunan Peta Jalan Pengembangan Satuan Pendidikan di Indonesia, setidaknya mencakup pemetaan kebutuhan, standarisasi pelayanan Pendidikan, penyediaan dan pemerataan akses serta kualitas satuan Pendidikan, pemerataan distribusi dan jaminan kualitas tenaga pendidik, dan penganggaran.
2. Penguatan peran pengawas dan penindakan atas pelanggaran (pelibatan kepala daerah dan penegak hukum/Polri).
3. Pemerataan akses internet khususnya di daerah remote atau 3T.
4. Penyusunan mekanisme pengelolaan pengaduan yang baku saat proses PPDB.



Hery Susanto (pakaian batik) bersama Kepala Perwakilan Sultra menyapa masyarakat tanya pelayanan MPP Kota Kendari, Senin, 25 Agustus 2023.

## B. PERSEPSI DAN ANTISIPASI RASA TAK AMAN

**SURVEI** Penilaian Persepsi Maladministrasi (PPM) sudah dilakukan Ombudsman Republik Indonesia sejak 2017, selain Penilaian Kepatuhan. Sebelumnya survei ini bernama Indeks Persepsi Maladministrasi (Inperma).

Survei PPM ini melihat persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang telah diperoleh dari penyelenggara pelayanan. Hasil survei diharapkan bisa jadi pijakan perbaikan dan untuk menekan maladministrasi penyelenggaraan pelayanan publik.

Survei 2023 meliputi pelayanan dasar administrasi kependudukan, kesehatan, pendidikan, perizinan,

dan sosial. Khusus untuk ruang lingkup pelayanan jasa publik hanya diambil pada substansi kesehatan. Teknis pengambilan data yang digunakan adalah wawancara langsung kepada masyarakat yang mengakses layanan administratif dan jasa publik.

Responden diambil dari tujuh provinsi, total ada 4.736 responden. Usia mereka minimal 17 dan/atau pendidikan minimal sederajat SMA. Sedangkan Unit pelayanan yang dituju adalah: Kependudukan dan Catatan Sipil, Puskesmas, Dinas Kesehatan, Dinas Sosial, Dinas Pendidikan serta Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

**Survei Penilaian Persepsi Maladministrasi (PPM) menilai persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang telah diperoleh dari penyelenggara pelayanan.**

# 7 PROVINSI SURVEI PPM



Survei ini juga untuk 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.

### Dimensi dan Variabel Penilaian

Dalam Penilaian Persepsi Maladministrasi, Ombudsman Republik Indonesia melihat dari dua dimensi, yaitu penyimpangan standar pelayanan dan penyimpangan perilaku.

Dimensi	Jenis Maladministrasi	Variabel
Penyimpangan Standar Pelayanan	Penundaan berlarut	Menunda-nunda pelayanan
	Permintaan imbalan	Membayar di luar ketentuan/permintaan jasa atau barang selain uang
	Penyimpangan prosedur	Ketidakjelasan alur pelayanan
Penyimpangan Perilaku	Tidak kompeten	Tidak teliti/cermat
	Tidak patut	Tidak ramah/sopan

**Analisis Variabel Penilaian Persepsi Maladministrasi**

Sebesar **96.48%** responden menyatakan waktu penyelenggaraan suatu pelayanan pada ke-7 provinsi telah sesuai standar. Sisanya menyatakan bahwa waktu penyelenggaraan tidak sesuai standar pelayanan.

**Maluku Utara 1,88**  
Maladministrasi Rendah

**Lampung 1,50**  
Maladministrasi Rendah

**Jawa Timur 0,86**  
Maladministrasi Rendah



**NILAI DAN KATEGORI MALADMINISTRASI**

Rentang Nilai Persepsi Maladministrasi adalah 1–10. Semakin mendekati 10 semakin tinggi tingkat Maladministrasinya.

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

**NILAI RENDAH**

**Nilai Persepsi Maladministrasi Berdasarkan Provinsi**

Hasil survei persepsi maladministrasi di tujuh provinsi menunjukkan maladministrasi pada penyelenggaraan pelayanan publik adalah rendah.



**1,55 Maluku**  
Maladministrasi Rendah

**1,49 Bengkulu**  
Maladministrasi Rendah

**0,90 Aceh**  
Maladministrasi Rendah

**0,75 Sumatera Barat**  
Maladministrasi Rendah

### A. PENUNDAAN BERLARUT (%)



**Sebesar 96.48% responden**

menyatakan bahwa waktu penyelenggaraan suatu pelayanan pada ketujuh provinsi telah sesuai standar. Sisanya menyatakan bahwa waktu penyelenggaraan tidak sesuai standar pelayanan.

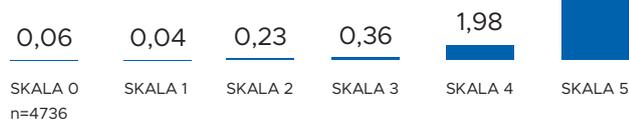


### B. PERMINTAAN IMBALAN (%)



**Sebesar 99.30% responden**

menyatakan biaya pelayanan pada ketujuh provinsi tersebut telah sesuai ketentuan dan tidak ada permintaan jasa/barang/uang. Sisanya menyatakan bahwa masih terdapat ketidaksesuaian biaya pelayanan dan permintaan jasa/barang/uang.



### C. PENYIMPANGAN PROSEDUR (%)



**Sekitar 98.30% responden**

menyatakan informasi persyaratan dan produk pelayanan, serta sistem dan mekanisme prosedur telah sesuai ketentuan. Sisanya menyatakan penyelenggaraan pelayanan tidak berjalan sesuai prosedur yang ada.

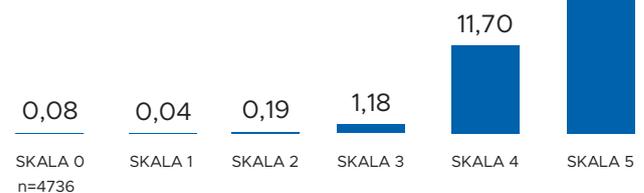


### D. TIDAK KOMPETEN (%)



**Sebesar 98.50% responden**

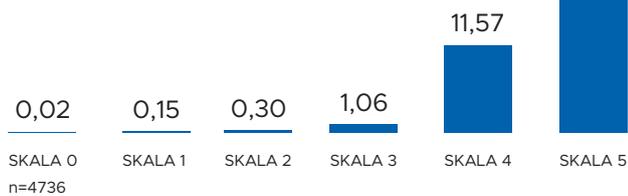
menyatakan petugas pelayanan memiliki kompetensi yang sesuai. Sisanya menyatakan petugas pelayanan tidak memiliki kompetensi yang sesuai.



E. TIDAK PATUT (%)



**Sebesar 98.48%** responden menyatakan petugas pelayanan berperilaku patut. Sisanya menyatakan petugas pelayanan tidak berperilaku patut.



**Hasil survei menunjukkan kategori maladministrasi rendah bisa jadi karena masyarakat belum memahami perilaku maladministrasi atau merasa tidak aman untuk menyampaikan maladministrasi.**

## JANGAN BERLARUT LAGI



**KESIMPULAN** umum hasil survei adalah bahwa tujuh provinsi tersebut masuk kategori maladministrasi rendah. Jika ada maladministrasi, paling sering terjadi pada kasus penundaan berlarut dan penyimpangan prosedur.

Bisa jadi hasil survei yang menunjukkan kategori maladministrasi rendah, disebabkan masyarakat belum memahami perilaku maladministrasi. Kemungkinan lain masyarakat masih merasa takut atau tidak aman menyampaikan kondisi maladministrasi. Maka kemungkinan itu perlu diantisipasi.

Pemerintah daerah tujuh provinsi diharapkan selalu meningkatkan kualitas pelayanan dan melakukan evaluasi di setiap organisasi perangkat daerah.

Perhatian khusus perlu diberikan pada peningkatan aspek kompetensi dan perilaku penyelenggara serta kemudahan akses bagi masyarakat.



Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung melakukan kegiatan *Ombudsman on the Spot* di Puskesmas Belinyu, Kamis, 1 Februari 2024.

## C. VALUASI KERUGIAN MASYARAKAT



Ombudsman RI Perwakilan NTT memberikan lima saran kepada PT ASDP Indonesia Ferry yang beroperasi di wilayah NTT agar tercipta perbaikan layanan penumpang.

**MALADMINISTRASI** yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik berpotensi menimbulkan kerugian kepada masyarakat selaku pengakses layanan. Kerugian itu bisa berupa materiil maupun immateriil. Kerugian materiil merupakan kerugian yang nyata-nyata ada yang diderita oleh pelapor atau pengguna layanan publik, biasanya dihitung dalam uang (*monetary*).

Sedangkan kerugian immateriil adalah kerugian atas manfaat yang akan diterima atau dari kehilangan keuntungan yang mungkin diterima oleh pelapor yang berdampak terhadap rasa maupun pikiran/psikologis pengguna layanan publik.

Untuk menghitung kerugian yang dialami masyarakat pada dasarnya tidak dapat dipolakan secara seragam.

Hal yang bisa dilakukan adalah melakukan pendekatan kasus per kasus, karena sangat beragamnya bentuk-bentuk maladministrasi dan modus kasus-kasus yang terjadi. Selain itu, bukti-bukti asli yang diperlukan untuk menghitung jumlah kerugian juga tidak selalu tersedia secara lengkap.

Oleh karena itu yang bisa dilakukan adalah menyusun langkah-langkah berikut:

- 1.** Mengidentifikasi kerugian dan potensi kerugian atas penyimpangan yang terjadi.
- 2.** Mengidentifikasi ada/tidaknya kerugian riil atau potensi kerugian yang terjadi dengan besarnya.
- 3.** Mengidentifikasi, mengumpulkan, verifikasi, dan analisis bukti pendukung atas logika kerugian riil atau potensi kerugian.
- 4.** Mengembangkan logika maupun asumsi yang mendasari perhitungan besaran kerugian dan potensi kerugian secara agregat dengan meminta bantuan ahli.

Metode yang digunakan Auditor/Pemeriksa dalam Menghitung Kerugian Negara (secara agregat untuk *loss of income opportunity* dan biaya tambahan):

- » Kerugian total (*total loss*)
- » Kerugian total dengan Penyesuaian
- » Kerugian bersih (*net loss*)
- » Nilai wajar yang dapat direalisasikan
- » Biaya pokok
- » *Opportunity Cost*
- » Bunga sebagai unsur kerugian

**Kerugian materiil merupakan kerugian yang nyata-nyata ada yang diderita pelapor/pengguna layanan publik. Kerugian immateriil adalah kerugian atas manfaat yang akan diterima atau dari kehilangan keuntungan yang mungkin diterima pelapor.**

## PENERIMAAN & PENUTUPAN LAPORAN TAHUN 2023

# 164 LM

Total Penanganan Laporan Masyarakat Sampai Dengan 31 Desember 2023, dimana 53 merupakan LM yang diterima Tahun 2023.

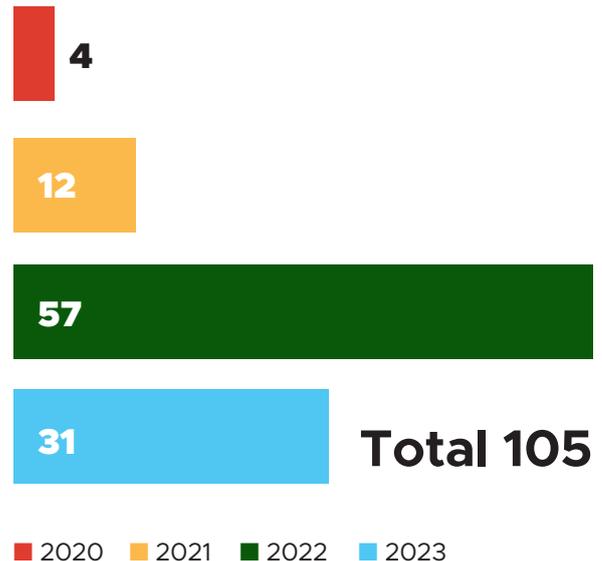
### LAPORAN MASYARAKAT KU III SELESAI/TUTUP DI TAHUN 2023



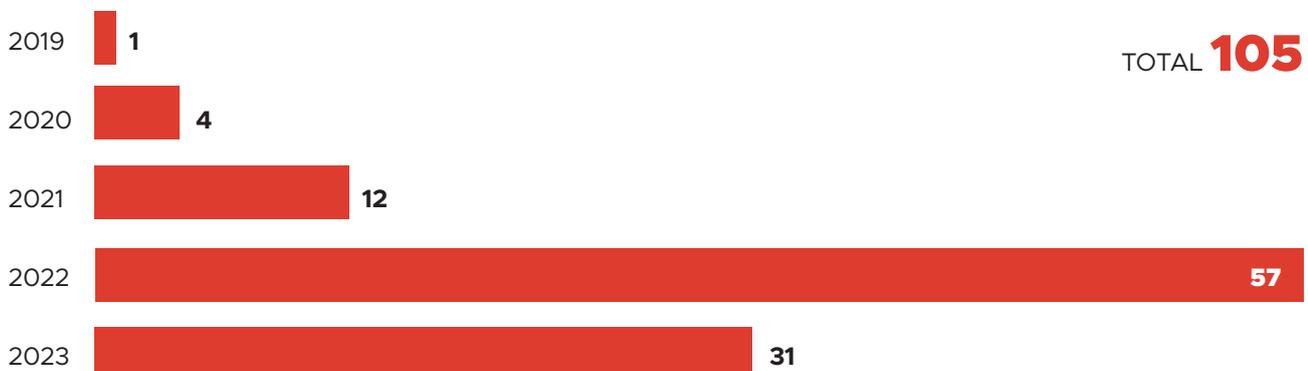
### VALUASI KERUGIAN MASYARAKAT PADA SEKTOR PEREKONOMIAN I TAHUN 2023

Dihitung berdasarkan angka kerugian materiil dalam setiap laporan yang telah memperoleh penyelesaian atas permasalahannya di Tahun 2023. Adapun rentang nilai penyelamatan kerugian masyarakat tersebut mulai dari Rp10.000 s.d. Rp28.000.000.000

### LAPORAN MASYARAKAT KU III BERPROSES SAMPAI DENGAN 11 JANUARI 2024



**PENERIMAAN & PENANGANAN LAPORAN TAHUN 2024.** Jumlah penanganan laporan masyarakat Tahun 2014 merupakan akumulasi dari laporan yang masih berproses sejak Tahun 2019-2023 sebanyak 105 LM (sebagai laporan *backlog*), ditambah dengan laporan yang akan diterima pada Tahun 2024.



SUMBER: DATA SIMPEL DITARIK OLEH BIRO AP4 PER TANGGAL 5 JANUARI 2024

## D. PENILAIAN KEPATUHAN 2023

**SETIAP** penyelenggara pelayanan publik wajib mematuhi standar layanan kepada masyarakat. Kewajiban itu tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Di sana disebutkan penyelenggara wajib memenuhi layanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Indonesia mencatat perkembangan positif dalam aspek pelayanan publik ini. Setidaknya itu terlihat dari Government Effectiveness Index yang dirilis Bank Dunia tahun 2023. Dalam rilis ini skor indeks Indonesia meningkat dari 64,76 pada 2022 menjadi 66,04 (2023). Indonesia berada di posisi ke-72 dari 214 negara yang disurvei.

Angka tersebut adalah indikasi bahwa reformasi birokrasi yang dijalankan pemerintah berada di jalur yang tepat. Meskipun demikian, tentu saja masih ada ruang untuk terus meningkatkan mutu pelayanan publik.

Jadi, meski ada perbaikan, belum saatnya untuk merasa puas, karena sejumlah kelemahan masih muncul di sana-sini. Masih ada keluhan bahwa penyelenggara pelayanan publik masih kurang responsif, kurang informatif, kurang accessible, kurang koordinasi, masih birokratis, kurang mau mendengar keluhan/saran/

### Ombudsman RI melakukan penilaian kepatuhan lembaga-lembaga pelayanan publik.

aspirasi masyarakat, dan masih terjadi inefisiensi. Selain itu mekanisme pelayanan masih panjang, persyaratan yang membebani masyarakat, dan biaya yang masih tinggi.

Sesuai perintah undang-undang, Ombudsman Republik Indonesia mengambil peran strategis untuk menekan berbagai keluhan tersebut. Ombudsman berperan dalam mencegah dan mengatasi maladministrasi dalam pelayanan publik itu. Salah satu yang dilakukan adalah melakukan penilaian kepatuhan terhadap lembaga-lembaga pelayanan publik.

Sejak 2015 hingga kini Ombudsman RI melakukan penilaian kepatuhan tersebut dengan standar yang terus meningkat. Dengan program ini Ombudsman berperan memperkuat, membangun transparansi serta akuntabilitas kinerja pemerintah. Berikut peningkatan standar melalui penambahan aspek yang diuji:

#### 2015

Pemenuhan standar pelayanan secara *tangible* (ketampakan fisik) pada unit penyelenggara layanan.

#### 2017

Ombudsman juga melakukan survei Penilaian Persepsi Maladministrasi (PPM). Tujuan: melihat persepsi masyarakat terhadap layanan yang telah diperoleh dari penyelenggara layanan.

#### 2022

Ditambahkan aspek pengukuran kompetensi penyelenggara layanan, ketersediaan dan kualitas sarana-prasarana, serta pengawasan dan pengelolaan pengaduan.

#### 2023

Ditambahkan variabel Indeks Kepuasan Masyarakat, sedang penilaian pada Pemerintah Daerah ditambahkan Standar Pelayanan Minimal.

**Skor Government Effectiveness Index Indonesia, yang mencerminkan aspek pelayanan publik, meningkat dari 64,76 pada 2022 menjadi 66,04 pada 2023.**

Semua unsur penilaian tersebut menjadi komponen Opini Pengawasan Ombudsman RI terhadap Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Di-harapkan upaya Ombudsman dalam menakar mutu layanan publik kian komprehensif, dari mulai dimensi input dan proses (*service manufacturing*) hingga output dan dampak (*impactful public service*).

Profil yang lengkap dan gambaran situasi lebih detail tentu penting dalam mengembangkan intervensi program lebih lanjut. Baik itu program pada sisi pencegahan (kerja pendampingan) maupunantisipasi bagi pelaksanaan fungsi pemeriksaan terhadap laporan masyarakat.

Hasil penilaian kepatuhan oleh Ombudsman disinergikan dengan pelaksanaan produk pengawasan Ombudsman yaitu Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP), Laporan Hasil Analisis (LHA) dan Rekomendasi yang harus dilaksanakan penyelenggara layanan publik.

### Hasil penilaian kepatuhan oleh Ombudsman disinergikan dengan LAHP, LHA, dan Rekomendasi untuk penyelenggara layanan.



Ombudsman RI Maluku bersama dengan pemerintah Kabupaten Buru Selatan dalam penyerahan Penilaian 2023.



Kepala Perwakilan Ombudsman RI Jateng, Siti Farida memaparkan materi kepada Admin LapoGub dan SP4N-LAPOR! di Kabupaten Magelang, 28 Februari 2024.

## RUANG LINGKUP KEGIATAN

Ruang lingkup publik menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 96/ 2012 tentang Pelaksanaan UU No 25/ 2009 tentang Pelayanan Publik mencakup:

- » pelayanan barang publik
- » pelayanan jasa publik
- » pelayanan administratif

Sedangkan penyelenggara layanan publik adalah:

- » institusi penyelenggara negara (lembaga negara dan/atau lembaga pemerintahan dan/atau Satker Penyelenggara di lingkungannya)
- » korporasi (BUMN/BUMD, dan/atau Satker Penyelenggara di lingkungannya)
- » lembaga independen
- » badan hukum lain yang menyelenggarakan Pelayanan Publik dalam rangka pelaksanaan misi negara.

Bentuk-bentuk maladministrasi pelayanan publik berdasarkan Peraturan Ombudsman No 58/ 2023 Tentang Tata Cara Pemeriksaan Dan Penyelesaian Laporan Pasal 5 berupa:

- » perilaku atau perbuatan melawan hukum
- » penyalahgunaan wewenang
- » kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum
- » penundaan berlarut
- » tidak memberikan pelayanan
- » tidak kompeten
- » penyimpangan prosedur
- » permintaan atau penerimaan imbalan tidak patut
- » berpihak
- » diskriminasi
- » konflik kepentingan



Ombudsman Papua Barat menyerahkan hasil Penilaian Kepatuhan ke tiga pemerintah daerah, Pemda Kabupaten Raja Ampat, Pemda Kota Sorong dan Pemda Kab. Sorong.

## PELAKSANAAN KEGIATAN

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

» **Waktu penilaian** Juli-Oktober 2023

» **Lokus penilaian:**

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

## DEFINISI DAN DIMENSI

Dalam penilaian ini segenap dimensi, variabel, dan indikator penilaian diambil berdasarkan komponen penyelenggaraan pelayanan publik yang disebutkan dalam UU No 25 Tahun 2009, Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012, dan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 yang berkaitan langsung dengan penyelenggara layanan.

**Dimensi Penilaian:**

✓ **1. Dimensi Input terdiri dari variabel penilaian kompetensi pelaksana dan variabel pemenuhan sarana prasarana pelayanan;**

1. Pada variabel kompetensi mengukur pengetahuan pejabat dan petugas layanan mengenai komponen standar pelayanan, tugas dan kewenangan jabatan, bentuk-bentuk maladministrasi dan pengetahuan tentang layanan yang ramah kelompok marginal/rentan
2. Pada variabel sarana prasarana mengukur pemenuhan penjaminan mutu untuk pelayanan yang diberikan, frekuensi pengawasan internal, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan serta sarana prasarana dan fasilitas bagi pengguna layanan dan pengguna dengan perlakuan khusus.



**2. Dimensi Proses terdiri dari variabel standar pelayanan;**

Pada variabel standar pelayanan publik mengukur pemenuhan informasi standar pelayanan seperti persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk pelayanan, maklumat pelayanan, visi misi pelayanan, moto pelayanan, atribut dan pelayanan terpadu.



**3. Dimensi Output terdiri dari variabel penilaian persepsi maladministrasi;**

1. Pada variabel penilaian persepsi maladministrasi mengukur persepsi masyarakat sebagai pengguna layanan berdasarkan pengetahuan dan pengalaman pribadi mengenai transparansi standar pelayanan di suatu unit layanan setelah selesai mengakses suatu layanan.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat dan Standar Pelayanan Minimal.

**4. Dimensi Pengaduan terdiri dari variabel pengelolaan pengaduan**

Pada variabel pengelolaan pengaduan diukur kewajiban pengelolaan pengaduan, pemenuhan sarana pengaduan, pembinaan terhadap pengelola pengaduan, mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan dan informasi jangka waktu penyelesaian pengaduan.

**Kategori Penilaian**

Hasil penilaian kepatuhan merupakan penggabungan atas hasil kinerja 4 (empat) dimensi penilaian. Penggabungan penilaian tersebut menghasilkan angka persentase akhir dari masing-masing penyelenggara pelayanan Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah. Untuk kategorisasi penilaian adalah:

Interval Nilai	Kategori	Opini	Zonasi
88.00–100	A	Kualitas Tertinggi	Hijau
78.00–87.99	B	Kualitas Tinggi	Hijau
54.00–77.99	C	Kualitas Sedang	Kuning
32.00–53.99	D	Kualitas Rendah	Merah
0–31.99	E	Kualitas Terendah	Merah

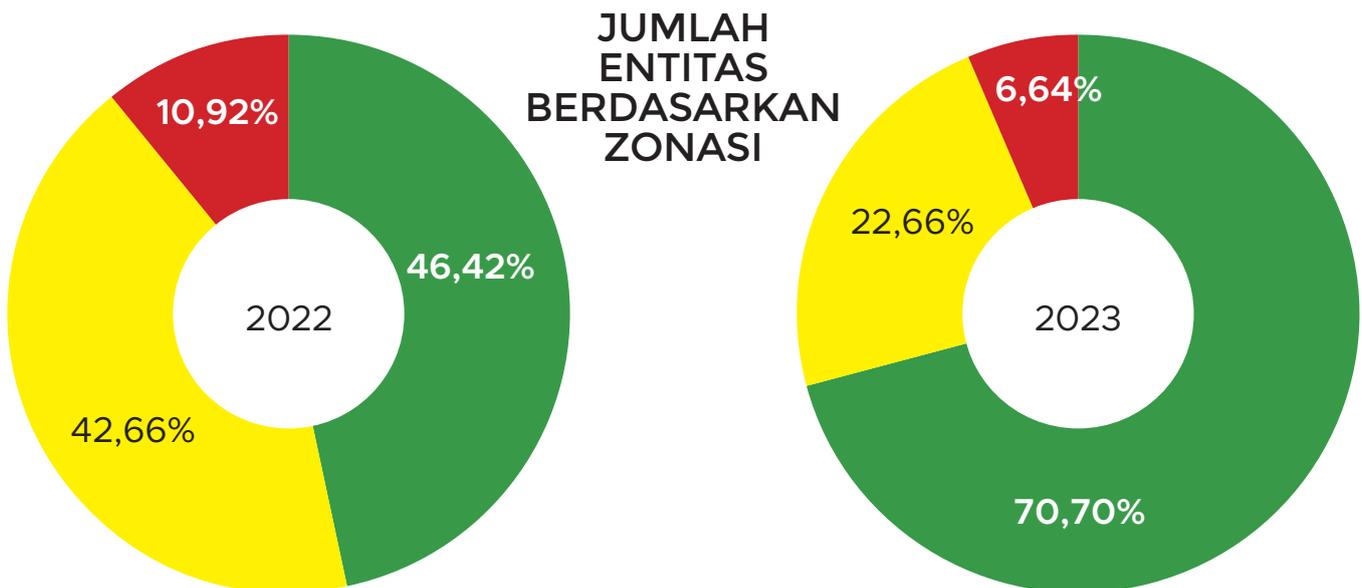


Penyerahan Penilaian Kepatuhan yang diserahkan Wakil Ketua Ombudsman Bobby Hamzar Rafinus kepada Kepala BPOM Penny K Lukito.

**HASIL PENILAIAN**

Hasil penilaian kepatuhan tahun 2023 secara nasional menunjukkan peningkatan sangat baik. Ini terlihat dari meningkatnya angka pada zona hijau dan turunnya angka pada zona kuning dan merah. Peningkatan ini tidak terlepas dari komitmen penyelenggara pelayanan untuk berubah ke arah lebih baik dalam pelayanan publik. Hal itu diimplementasikan ke dalam pemenuhan standar pelayanan, maklumat pelayanan dan pengelolaan pengaduan.

Untuk tahun ini, sebanyak 414 entitas atau 70,70% dari total 586 entitas yang dinilai berada di zona hijau. Sedangkan sisanya 133 entitas (22,66%) di zona kuning dan 39 entitas (6,64%) di zona merah (selengkapnya lihat lampiran).





Ombudsman RI Maluku dengan Kabag Ortala SBB dalam kegiatan penyerahan hasil kepatuhan 2023.

Pada tahun lalu (2022), hanya 272 entitas atau 46,42% yang berada di zona hijau. Sedangkan sisanya, yakni 250 entitas (42,66%) di zona kuning dan 64 entitas (10,92%) di zona merah.

Dengan penggunaan konsep penilaian yang telah disempurnakan selama dua tahun ini diharapkan dapat lebih memberikan pemahaman pentingnya standar pelayanan. Penyelenggara pelayanan juga didorong untuk selalu melakukan evaluasi atas pelayanan yang telah diselenggarakan.

Terdapat satu pemerintah daerah kabupaten yang tidak dinilai pada tahun 2023, yaitu Pemerintah Kabupaten Puncak, karena merupakan daerah konflik atau rawan konflik sehingga tidak ada pelayanan kepada

masyarakat.

Pada penilaian tahun ini, hasil penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik disinergikan dengan produk pengawasan ombudsman yaitu Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP), Laporan Hasil Analisis (LHA), dan Rekomendasi. Hal ini dilakukan guna pencegahan maladministrasi dan perbaikan pelayanan publik yang baik. Ini berdampak pada Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah yang masuk ke zona hijau tapi pernah diberikan produk ombudsman yang tidak/belum dilaksanakan. Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah tersebut berupa tidak mendapat piagam penghargaan.

**Satu pemerintah daerah kabupaten tidak dinilai pada tahun 2023, yaitu Pemerintah Kabupaten Puncak, karena sedang menjadi daerah konflik.**

## SARAN

Atas hasil penilaian kepatuhan tahun 2023, Ombudsman Republik Indonesia memberikan saran perbaikan kebijakan dan tata kelola bagi penguatan sistem layanan publik dan pencegahan maladministrasi. Adapun saran Ombudsman sebagai berikut:

### 1. Kepada Presiden, Menteri Pendayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, dan Menteri Dalam Negeri, agar:

1. Mendorong setiap Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah untuk mengimplementasikan dan memahami standar pelayanan publik serta pemenuhan unit pengelolaan pengaduan di setiap instansi pelayanan publik.
2. Melakukan evaluasi dan pengawasan kepada Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah dalam rangka melaksanakan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

### 2. Kepada Menteri, Kepala Lembaga, Gubernur, Walikota dan Bupati, agar:

1. Memberikan apresiasi (*award*) kepada pimpinan unit layanan yang mendapatkan zona hijau. Apresiasi tersebut, dalam bentuk penghargaan

atas segala upaya dan komitmen dalam memenuhi dan memahami komponen standar pelayanan serta telah membuat unit pengelola pengaduan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.

2. Memberikan teguran dan mendorong implementasi, pemahaman atas komponen standar pelayanan serta pemenuhan unit pengelola pengaduan kepada para pimpinan unit pelayanan publik yang mendapatkan zona merah dan zona kuning.
3. Memantau konsistensi peningkatan kepatuhan dalam pemenuhan standar pelayanan publik dimana setiap unit pelayanan wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, guna memantau hal tersebut maka disarankan untuk menunjuk pejabat yang berwenang.
4. Menjalankan setiap tindakan korektif yang terkandung dalam Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) dan Rekomendasi maupun Saran Perbaikan dalam Laporan Hasil Analisis (LHA) yang diberikan oleh Ombudsman RI sebagai produk yang mengikat dan wajib dipenuhi.

NO.	KEMENTERIAN	SKOR	ZONA	KATEGORI	OPINI
1	Kementerian Luar Negeri	94,85	Hijau	A	Tertinggi
2	Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah	92,91	Hijau	A	Tertinggi
3	Kementerian Pertanian	91,45	Hijau	A	Tertinggi
4	Kementerian Dalam Negeri	90,47	Hijau	A	Tertinggi
5	Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi	89,67	Hijau	A	Tertinggi
6	Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi	89,47	Hijau	A	Tertinggi
7	Kementerian Kelautan dan Perikanan	88,86	Hijau	A	Tertinggi
8	Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat	86,03	Hijau	B	Tinggi
9	Kementerian Perindustrian	85,92	Hijau	B	Tinggi
10	Kementerian Kesehatan	85,73	Hijau	B	Tinggi
11	Kementerian Agama	85,29	Hijau	B	Tinggi
12	Kementerian Investasi/ BKPM	85,21	Hijau	B	Tinggi
13	Kementerian Keuangan	84,4	Hijau	B	Tinggi
14	Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia	83,81	Hijau	B	Tinggi
15	Kementerian Komunikasi dan Informatika	83,56	Hijau	B	Tinggi
16	Kementerian Perhubungan	82,21	Hijau	B	Tinggi
17	Kementerian Agraria dan Tata Ruang	81,38	Hijau	B	Tinggi
18	Kementerian Perdagangan	80,47	Hijau	B	Tinggi
19	Kementerian Ketenagakerjaan	79,39	Hijau	B	Tinggi
20	Kementerian Sosial	78,71	Hijau	B	Tinggi
21	Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan	77,51	Kuning	C	Sedang
22	Kementerian Sekretariat Negara	74,51	Kuning	C	Sedang
23	Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral	71,32	Kuning	C	Sedang
24	Kementerian Pertahanan	68,44	Kuning	C	Sedang
25	Kementerian Pemuda dan Olahraga	55,55	Kuning	C	Sedang

## E. PENDAMPINGAN BAGI KELOMPOK MARJINAL DAN MASYARAKAT

**PADA** tahun 2023 Ombudsman melakukan upaya pendampingan dengan kegiatan awal berupa pencarian informasi dan perbandingan informasi. Dalam pencarian informasi itu disigi beberapa aspek, mulai dari persentase capaian penerapan SPM di daerah, persentase FKTP terakreditasi, hingga Rasio Angka Partisipasi Kasar (APK) Pendidikan.

Dari kegiatan tersebut telah diperoleh informasi mengenai substansi pelayanan daerah, penanganan kemiskinan, kesehatan, pendidikan dan keamanan masyarakat. Ombudsman lalu menetapkan Kabupaten Alor sebagai kawasan yang akan didampingi.



### MENGAPA ALOR?

1. Kabupaten Alor ditetapkan sebagai daerah tertinggal berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 105 tahun 2021 tentang Strategi Nasional Percepatan Pembangunan Daerah Tertinggal Tahun 2020–2024.
2. Kabupaten Alor merupakan salah satu dari 92 pulau terluar berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 6 Tahun 2017 tentang Penetapan Pulau-Pulau Kecil Terluar.
3. Kabupaten ini berbatasan langsung dengan Timor Leste.
4. Telah dilakukan diskusi bersama dengan Direktorat Pemantauan, Evaluasi, dan Pengendalian Pembangunan Daerah Kementerian PPN/Bappenas sebagai mitra kerja Ombudsman RI.
5. Sebagai salah satu dari 3 kabupaten di NTT yang berbatasan dengan Timor Leste, Alor masih berada di Zona Merah berdasarkan Penilaian Kepatuhan Tahun 2022.



### Data Awal

#### Pelayanan Daerah

- » Potensi tidak terwujudnya pelayanan PTSP Elektronik yang merata di Indonesia Timur, khususnya di wilayah NTT.
- » Target capaian antara RPJMN 2020–2024 (ketersediaan di 542 kabupaten/kota) namun target kinerja Ditjen Bina Administrasi Kewilayahan Kemendagri TA 2020–2024 yang 76 PTSP berbasis elektronik pada tahun 2024.



### Penanganan Kemiskinan

Secara angka, wilayah NTT sudah melampaui batas target persentase penduduk miskin di Tahun 2024 sebesar 23,5-24%, namun masih berada pada posisi terbawah dalam PDRB Per Kapita. Hal ini menjadi sinyal bahwa masyarakat wilayah NTT masuk dalam kategori *low-income*, yang berdampak pada kesulitan memenuhi kebutuhan dasar, seperti memenuhi kebutuhan makanan yang bergizi dan mengakses pendidikan.



### Kesehatan

Mengacu pada Profil Kesehatan 2021 dari Kementerian Kesehatan, wilayah NTT telah mendapatkan jumlah Tenaga Kesehatan terbanyak untuk Daerah Tertinggal dan memiliki jumlah FKTP dan Rumah Sakit terakreditasi yang memadai. Namun yang perlu mendapat pengawasan lebih lanjut adalah target pemenuhan makanan yang memenuhi syarat karena wilayah NTT berada pada posisi kedua sebagai wilayah terbanyak memiliki balita usia 0-59 bulan dengan kondisi gizi.



### Pendidikan

Dengan kondisi PDRB wilayah Nusa Tenggara Timur yang rendah, dan mengacu pada Laporan Kinerja Kemdikbudristek 2022 terkait kesenjangan yang cukup besar masih terlihat antara kelompok status ekonomi teratas dan terendah, maka diperlukan intervensi untuk memprioritaskan kelompok ekonomi terendah di wilayah NTT.



### Keamanan Masyarakat

Berdasarkan data yang disampaikan oleh Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Nusa Tenggara Timur, terdapat 63 Laporan Masyarakat yang diterima oleh Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Nusa Tenggara Timur terkait layanan di Kepolisian Daerah Nusa Tenggara Timur. Sebesar 46,15% dari Laporan tersebut terkait dengan penundaan berlarut dan 27,47% terkait dengan tidak memberikan layanan.



### Temuan Terkait Pelayanan Daerah

1. Dasar hukum pelaksanaan DMPTSP baru ditetapkan oleh Bupati Alor pada awal Tahun 2023.
2. Anggaran DPMPSTP belum ditetapkan.
3. Keterbatasan jaringan internet di Kabupaten Alor menyebabkan proses perizinan masih dilakukan secara manual.
4. Ketiadaan tunjangan kinerja dan permasalahan jabatan fungsional menjadi masalah kelembagaan di Pemerintah Kabupaten Alor
5. Masing-masing OPD belum melakukan penunjukan Petugas yang akan bertugas pada loket-loket di DPMPSTP.
6. Kendala terbesar untuk melaksanakan pelayanan publik yang prima adalah tidak adanya kesadaran di masing-masing OPD atas Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
7. Upaya untuk meningkatkan para OPD untuk Menyusun SPP dan SOP sudah dilakukan namun minimnya pemahaman dan ketiadaan bimbingan ataupun pelatihan dari Pusat menyebabkan para OPD ini tidak tahu harus memulai dari mana.
8. Ketiadaan sosialisasi terkait Jabatan Fungsional dan rotasi pegawai yang begitu cepat menjadikan tata laksana organisasi menjadi tersendat.



#### Temuan Terkait Penanganan Kemiskinan

1. Berdasarkan Berita Resmi Statistik Nomor 03/02/5307/Th. VII 21 Februari 2023, pada bulan Maret 2022 tercatat jumlah penduduk miskin di Kabupaten Alor mencapai 42,30 ribu orang dengan Garis Kemiskinan yang naik sebesar 9.84%, yaitu dari Rp364.939,00 per kapita per bulan menjadi Rp400.840,00 per kapita pada bulan Maret 2022.
2. Status pekerjaan untuk tenaga honorer/kontrak menjadi penghambat untuk dapat terdaftar pada DTKS, meskipun penghasilan berkisar Rp250.000-Rp300.000.
3. Salah satu data yang perlu mendapat perhatian bahwa penurunan tingkat kemiskinan diiringi dengan penurunan tingkat Angka Partisipasi Sekolah (APS). Ketika BPS melakukan SUSENAS, ditemukan fenomena dimana anak-anak usia sekolah harus bekerja sebagai nelayan.
4. Terdapat tumpang tindih fungsi antara Pendamping PKH yang berada di bawah Kemensos dengan Operator SIKS-NG yang berada di bawah Kemendes PDTT.
5. Adanya cara pandang masyarakat yakni “Untuk apa bekerja bila masih mendapatkan bantuan”. Terdapat fenomena bahwa satu keluarga bisa mendapatkan bantuan minimal Rp5.000.000,00 apabila dalam keluarga tersebut terdapat ibu hamil, anak sekolah, lansia dan disabilitas.



#### Temuan Bidang Pendidikan

1. Tunjangan Kinerja sangat diharapkan oleh Pendidik/ Tenaga Pendidik untuk membantu biaya Transportasi melaksanakan tugas, terutama ke daerah pulau-pulau kecil. Selain itu, Tenaga Pendidik yang berstatus kontrak berharap dapat masuk dalam DTKS karena penghasilan yang diterima maksimal hanya Rp350.000,00 perbulan.
2. Pemerataan akses pendidikan sulit dilakukan karena untuk pembukaan sekolah baru harus memenuhi syarat jumlah murid minimal 60 (enampuluh) orang.
3. Sekolah di Kabupaten Alor mengalami kesulitan sejak diberlakukannya ketentuan pembelanjaan dana BOS melalui e-katalog yang tidak memperhitungkan biaya transportasi bagi daerah-daerah di wilayah 3T.
4. Minimnya bimbingan atau pelatihan yang diterima oleh Guru termasuk untuk Kurikulum Merdeka.



#### Temuan Bidang Kesehatan

1. Tidak adanya biaya pengelolaan sarana dan prasarana Puskesmas, menyebabkan 2 (dua) ambulance sudah tidak dapat digunakan.
2. Belum terdapat payung hukum untuk mendorong adanya koordinasi dan kolaborasi antar instansi terkait. Dinas Kesehatan berharap BAPPEDA bisa menjadi koordinator.
3. Masyarakat belum memiliki pengetahuan dan keterampilan untuk mengolah sumber protein yang ada.



#### Temuan Terkait Keamanan Masyarakat

1. Mengingat wilayah kerja Polres Alor meliputi wilayah darat dan laut, maka sangat diperlukan adanya kapal seri C1.
2. Polres Alor sudah berupaya mengajukan pengadaan ruang untuk mewujudkan Pelayanan Satu Pintu, namun belum dapat direalisasikan karena sengketa status tanah markas Polres Alor dengan TNI masih berproses.
3. Tindak kriminal tertinggi adalah KDRT sebagai dampak terbatasnya lapangan pekerjaan.



Ilustrasi Ombudsman RI Perwakilan banten menerima 36 pengaduan masyarakat terkait pelaksanaan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) 2023 .

## DAMPAK PENDAMPINGAN OLEH OMBUDSMAN RI

**DENGAN** hadirnya Ombudsman RI, diharapkan Pemangku Kepentingan di Pusat maupun Daerah dapat mengetahui aspek pelayanan publik yang perlu mendapatkan perhatian lebih, sehingga potensi maladministrasi dapat dicegah.

Pencegahan maladministrasi ini berjalan beriringan dengan tujuan-tujuan yang saat ini sudah ada pada SDG's seperti mengembangkan lembaga yang efektif, akuntabel, dan transparan di semua tingkat.

Pencegahan maladministrasi dapat mendukung upaya pemenuhan kualitas usia produktif dalam pendidikan, kesehatan dan ekonomi, agar dapat memberikan bonus bagi pembangunan nasional.

**Pencegahan maladministrasi dapat mendukung upaya pemenuhan kualitas usia produktif di berbagai bidang.**

## BAB 4



Insan Ombudsman RI foto bersama sesuai mengikuti Upacara Hari Kelahiran Pancasila pada Kamis, 1 Juni 2023.

# AKSELERASI DAN TRANSFORMASI ORGANISASI

**D**i era globalisasi saat ini, organisasi dituntut mampu bersaing dan sanggup beradaptasi dengan guncangan perubahan. Sumber daya manusia dalam organisasi mesti bergerak lincah, meningkatkan mutu kinerja, selalu memperbaiki kualitas layanan, serta melakukan perbaikan sistem pengawasan yang efektif dan efisien. Pemenuhan tuntutan tersebut merupakan bentuk akselerasi dan transformasi organisasi yang sekarang sangat dibutuhkan.

Agar akselerasi dan transformasi organisasi ber-

jalan optimal, setidaknya sumber daya manusianya memiliki tiga kecakapan, yakni kemampuan digital, teguh dalam budaya berorganisasi, dan inovasi birokrasi yang adaptif. Inilah strategi reformasi birokrasi guna mewujudkan aparatur yang lebih berdaya guna dan berhasil guna dalam memberi pelayanan publik. Ombudsman RI sebagai lembaga negara yang bertugas mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik telah menempuh serangkaian akselerasi dan transformasi organisasi tersebut. Kegiatan dan indikator pencapaiannya dirinci di bawah ini.

## A. PENINGKATAN KINERJA DAN REFORMASI BIROKRASI

**BIRO** Sumber Daya Manusia (SDM) dan Umum layak mendapat apresiasi. Kinerja sepanjang 2023 ini mencapai peringkat pertama dalam Pengawasan Kearsipan Internal di lingkungan Sekretariat Jenderal Ombudsman RI dengan nilai tinggi: 93,24. Angka itu masuk predikat AA, artinya sangat baik.

Aspek penilaian dalam pengawasan sistem kearsipan internal mencakup dua bidang:

1. Pengelolaan arsip yang dinamis meliputi penciptaan arsip, penggunaan arsip, pemeliharaan arsip, dan penyusutan arsip.
2. Sumber daya kearsipan yang meliputi sumber daya manusia kearsipan, prasarana, dan sarana.

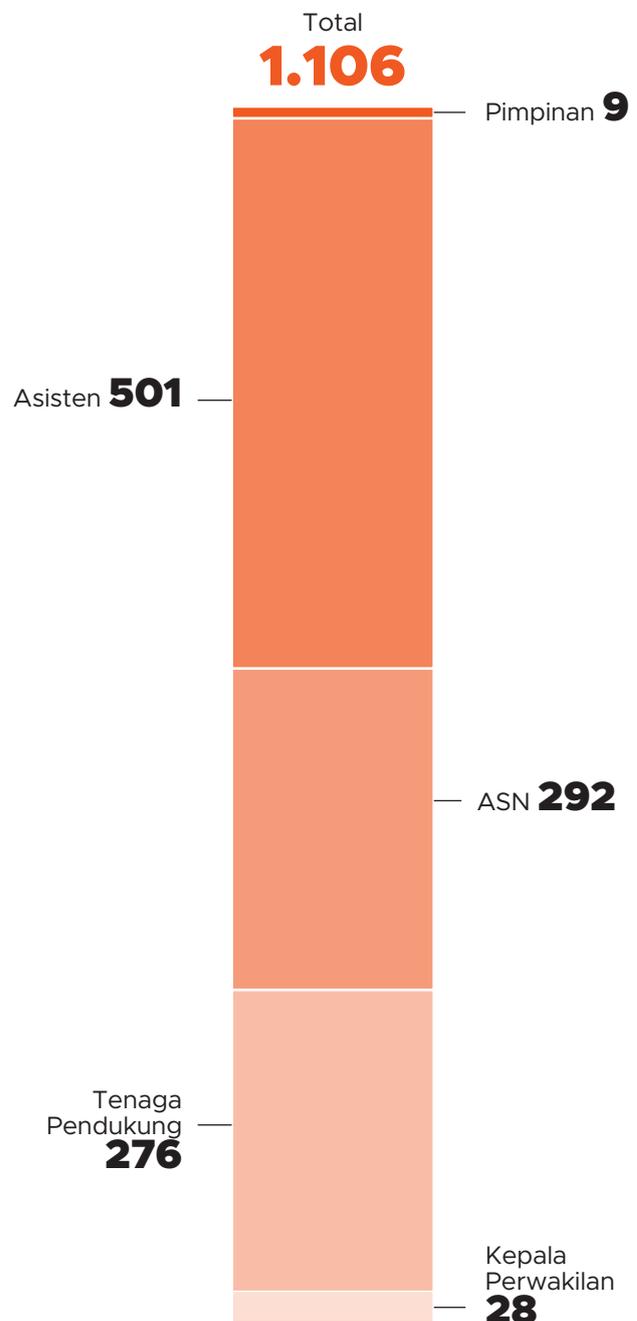
Sedangkan pengawasan kearsipan lembaga yang dikelola oleh Biro SDM dan Umum, nilai pengawasan kearsipan lembaga meningkat menjadi 82,18 dengan kategori A, memuaskan, dengan perincian sebagai berikut:

Nilai Hasil Pengawasan	(NHP) 2023	Bobot (%)	NHP x Bobot
Ekternal	83,41	60	50,05
Internal	80,33	40	32,13
<b>Nilai Akumulasi</b>			<b>82,18</b>

Tidak hanya itu, performa Biro SDM dan Umum Ombudsman juga mengalami kenaikan nilai Indeks Sistem Merit, di mana pada 2023 Indeks Sistem Merit yang ditetapkan oleh Komisi Aparatur Sipil Negara (ASN) pada Kategori IV, sangat baik, dengan nilai 342,5. Capaian yang paling drastis peningkatannya ada pada Indeks Profesionalitas (IP) ASN, di mana pada 2022, IP ASN Ombudsman yang dikelola Biro SDM dan Umum mendapat nilai 22,70, pada 2023 melonjak tinggi menjadi 81,72.

### JUMLAH SDM

SDM di Ombudsman RI—disebut juga Insan Ombudsman—berjumlah 1.106 orang sampai dengan Triwulan IV 2023. Mereka tersebar di kantor pusat dan kantor perwakilan di 34 provinsi.





Ketua Ombudsman RI Mokhammad Najih menandatangani kerja sama dengan pimpinan 17 kementerian dan lembaga mengenai reformasi birokrasi pada Kamis, 2 Maret 2023.

### **FASILITASI REFORMASI BIROKRASI**

Sejak awal 2023 Penilaian Mandiri Pelaksanaan Reformasi Birokrasi (PMPRB) yang berkaitan dengan rencana percepatan pelaksanaan reformasi birokrasi telah dihentikan. Semula reformasi birokrasi bertujuan menyelesaikan masalah pembangunan dan penyertaan posisi Indonesia di kancah internasional.

Lantas Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) melakukan perubahan pada Road Map (peta jalan) Reformasi Birokrasi 2020-2024 dan metodologi penilaian yang sebelumnya diatur melalui Peraturan Menteri PANRB Nomor 25 Tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2020-2024 dan Peraturan Menteri PANRB Nomor 26 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelaksanaan Reformasi Birokrasi.

Sehubungan dengan hal tersebut, Kelompok Kerja Fasilitasi Reformasi Birokrasi lebih banyak menghadiri kegiatan sosialisasi dan *talkshow* terkait dengan kebijakan yang ditetapkan mengenai Perubahan Road Map 2020-2024 dan metodologi penilaian. Fasilitasi

indikator keberhasilan pelaksanaan reformasi birokrasi yang dijalankan Ombudsman, yaitu mengacu pada survei kepatuhan terhadap standar pelayanan publik yang tercantum pada kebijakan Perubahan *Road Map* Reformasi Birokrasi 2020-2024.

Berikutnya, identifikasi dan analisis terhadap perubahan-perubahan yang terdapat pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 3 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri PANRB Nomor 25 Tahun 2020 tentang *Road Map* Reformasi Birokrasi 2020-2024, untuk kemudian dijadikan acuan dalam melakukan penyesuaian terhadap *Road Map* Reformasi Birokrasi 2020-2024 yang diatur pada Surat Keputusan Sekretaris Jenderal Ombudsman Nomor 351 Tahun 2020.

### **RENCANA KEGIATAN FASILITASI REFORMASI BIROKRASI**

Fasilitasi Penyesuaian Road Map Reformasi Birokrasi sesuai dengan Peraturan Menteri PANRB Nomor 3 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri PANRB Nomor 25 Tahun 2020 Tentang Road Map



Pelaksana Harian Sekretaris Jenderal Leni Milana menerima penghargaan Kementerian dan Lembaga pada Rakornas Kolaborasi Implementasi SPBE pada Selasa, 17 Oktober 2023.

Jabatan	Persekjen 1/2018	Persekjen 5/2020	Persekjen 4/2021	Persekjen 2/2022
JPT Madya	-	1	1	-
JPT Pratama	-	6	6	-
Administrator	-	2	3	-
Pengawas	-	9	11	-

Reformasi Birokrasi 2020-2024. Berikut ini evaluasi pelaksanaan reformasi birokrasi Ombudsman.

Sesuai dengan Road Map Reformasi Birokrasi Ombudsman 2020-2024, berbagai perbaikan telah dilakukan dalam tata kelola internal. Mulai dari penyederhanaan birokrasi, penyetaraan jabatan, pengembangan arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), penerapan Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP), serta penguatan pengawasan melalui pembangunan Zona Integritas (ZI). Beberapa capaian dari pelaksanaan reformasi birokrasi sampai dengan periode terakhir 2022 menggunakan *Road Map* Reformasi Birokrasi Ombudsman 2020-2024.

Penyederhanaan Struktur Organisasi dan Penyetaraan Jabatan Ombudsman telah pula dijalankan sejak terbentuknya struktur Sekretariat Jenderal Ombudsman pada 2018 sampai dengan 2022. Langkah awal yang dilakukan tergambar pada struktur organisasi Sekretariat Jenderal Ombudsman yang terakhir terdiri dari 5 biro dan 1 Inspektorat dengan komposisi Jabatan Pimpinan Tinggi (JPT) Madya sebanyak 1 orang,

JPT Pratama sebanyak 6 orang, Jabatan Administrator (JA) sebanyak 3 orang, dan Jabatan Pengawas (JP) 11 orang.

Penerapan SPBE yang terintegrasi Ombudsman telah berkomitmen untuk menciptakan tata kelola internal yang mudah, cepat, transparan, akuntabel, dan berkualitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Cara mewujudkannya yaitu melalui penggunaan teknologi informasi dan komunikasi kepada penggunaan layanan. Hal ini dibuktikan dengan hasil indeks SPBE Ombudsman 2022 dengan nilai 3.01 (kategori baik). Di samping itu, Ombudsman juga menyusun arsitektur, peta rencana SPBE, serta pembangunan Computer Security Incident Response Team (CSIRT) sebagai upaya penguatan terhadap ketahanan dan keamanan siber.

Penerapan Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) berdasarkan hasil evaluasi Kementerian PANRB terhadap akuntabilitas kinerja pada 2022, Ombudsman mendapat nilai 67,05 dengan predikat “B”. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi akuntabilitas kinerja Ombudsman sudah baik, yaitu pelaksanaan akuntabilitas kinerja khususnya pada unit kerja utama. Namun masih ada sedikit perbaikan pada unit kerja serta komitmen dalam manajemen kinerja.

Penguatan Pengawasan Melalui Pembangunan Zona Integritas (ZI) yang dimulai sejak 2022, terdapat 10 unit kerja yang diusulkan untuk mendapatkan predikat Wilayah Bebas dari Korupsi yaitu:

1. Keasistenan Utama Manajemen Mutu
2. Biro Hubungan Masyarakat dan Teknologi Informasi
3. Ombudsman Perwakilan Provinsi Lampung
4. Ombudsman Perwakilan Provinsi Bali
5. Ombudsman Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau
6. Ombudsman Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan
7. Ombudsman Perwakilan Provinsi Jawa Barat
8. Ombudsman Perwakilan Provinsi Papua Barat
9. Ombudsman Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara
10. Ombudsman Perwakilan Provinsi Kalimantan Tengah

Berdasarkan hasil seleksi administrasi yang ditetapkan oleh Kementerian PANRB dari 10 unit kerja di atas terdapat 5 unit kerja Ombudsman yang lulus pada tahapan tersebut yaitu: Perwakilan Provinsi Jawa Barat,

Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara, Perwakilan Provinsi Lampung, Perwakilan Provinsi Bali, dan Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau.

Progres capaian Reformasi Birokrasi Ombudsman juga Indeks Reformasi birokrasi Ombudsman dimulai sejak 2019 sampai 2022. Pergerakan Indeks Reformasi Birokrasi Ombudsman cenderung meningkat dalam periode tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa Ombudsman memiliki upaya dan komitmen secara kontinu dalam menciptakan birokrasi pemerintahan yang berkualitas.

Tujuan reformasi birokrasi Ombudsman sesuai dengan amanah reformasi birokrasi secara nasional yaitu terwujudnya birokrasi yang bersih, efektif, dan berdaya saing mendorong pembangunan nasional dan pelayanan publik. Ombudsman mengemasnya menjadi (1) ter-

ciptanya tata kelola pemerintahan digital yang lincah, kolaboratif, dan akuntabel; (2) budaya birokrasi berah-lak dengan ASN yang profesional.

Untuk reformasi birokrasi general, Ombudsman menerapkan secara mandatori namun belum menjadi prioritas karena mempertimbangkan ketersediaan regulasi. Untuk reformasi birokrasi tematik, Ombudsman menetapkan 5 tema meliputi: (1) Pengentasan kemiskinan; (2) Peningkatan investasi; (3) Digitalisasi administrasi pemerintahan dalam negeri; (4) Peningkatan penggunaan produk dalam negeri dan (5) Pengendalian inflasi.

Mekanisme monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan reformasi birokrasi general dan tematik dilaksanakan secara sinergis oleh tim pengelola dan tim evaluator Internal secara berkala setiap 3 bulan.

## B. PENGEMBANGAN KOMPETENSI

**PENGEMBANGAN** kompetensi insan Ombudsman ditandai oleh banyaknya program peningkatan kemampuan (upskilling). Sepanjang 2023 Biro SDM dan Umum sebagai fasilitator, melaksanakan serangkaian kegiatan sebanyak 130 acara. Jumlah ini mengalami peningkatan dibanding 2022 yang hanya mencapai 117 aktivitas.

Pengembangan kompetensi yang memenuhi 20 JP (jam pembelajaran) setiap pegawai dalam satu tahun, Biro SDM dan Umum mencatat sebanyak 560 pegawai di kantor pusat maupun kantor perwakilan.

Dari sisi penguasaan teknologi digital, insan Ombudsman bisa disebut sudah familier dengan SIPATEN, yaitu system informasi berbasis Aplikasi Database Pengelolaan Data Pengembangan Kompetensi. Aplikasi ini dikembangkan untuk kebutuhan database kepegawaian yang diharapkan bisa digunakan secara optimal.

Dalam Triwulan I 2023, Ombudsman mengadakan sebanyak 37 pengembangan kompetensi lewat kegiatan diskusi dan simulasi dengan tema: “Metode Valuasi Kerugian Publik dalam Pelayanan Publik”. Metode ini sedang dialami para asisten guna menyelamatkan kerugian masyarakat baik materiil dan/ atau immateriil akibat atau ditimbulkan dari tindakan maladministrasi penyelenggaraan pelayanan publik oleh penyelenggara negara.



Pembukaan Pelatihan Dasar Kepemimpinan bagi Asisten Ombudsman RI pada Rabu, 30 Agustus 2023.

Pada Triwulan IV 2023, pengembangan kompetensi SDM melaksanakan rapat intensif (*konsinyering/fullboard meeting*) dengan agenda penilaian Rencana Aksi Reformasi Birokrasi General di lingkungan Ombudsman. Acara ini berkolaborasi dengan Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP).

Manfaat dari kegiatan tersebut, yaitu membawa pengaruh hampir setengah dari total pemerintah kabupaten/kota di Provinsi Jawa Timur mengajak Ombudsman untuk berkolaborasi ada peningkatan kualitas standar pelayanan. Antusiasme ini dapat dipahami, mengingat rapor kepatuhan Ombudsman menjadi salah satu komponen nilai reformasi birokrasi sebesar 77,62 pada tahun 2023.

**Dengan nilai reformasi birokrasi sebesar 77,62 pada tahun 2023.**

## C. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

**UNTUK** pemenuhan kebutuhan pelayanan publik sesuai standar, penyelenggara layanan mesti ditopang oleh regulasi. Berikut ini sejumlah peraturan yang dimiliki Ombudsman sebagai pengawas layanan publik.

### A. Pembentukan Peraturan Ombudsman RI

Pada 2023 Tim Kerja Penyusunan Peraturan Perundang-Undangan telah membentuk tiga Peraturan Ombudsman RI. Berikut ini perinciannya:

1. Peraturan Ombudsman Nomor 56 Tahun 2023 tentang Satu Data Ombudsman RI ditetapkan pada 16 Oktober 2023 dan diundangkan per 20 Oktober 2023.
2. Peraturan Ombudsman Nomor 57 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Ombudsman Nomor 35 Tahun 2018 tentang Insentif Asisten Ombudsman RI, ditetapkan pada 24 November 2023 dan diundangkan per 27 November 2023.
3. Peraturan Ombudsman Nomor 58 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan ditetapkan pada 28 Desember 2023 dan diundangkan per 29 Desember 2023.

### B. Jaringan Dokumentasi dan Diseminasi Hukum (JDIH) Ombudsman RI

Pada 2023 JDIH Ombudsman telah menyelesaikan beberapa aspek penilaian yang belum ada di tahun sebelumnya. Di antaranya membuat media sosial sebagai bentuk diseminasi hukum dan keterbukaan informasi seperti di Instagram, Facebook, dan Tik Tok. Selain itu JDIH Ombudsman membuat dan meluncurkan aplikasi JDIH Ombudsman berbasis Android serta menerjemahkan 3 Peraturan Ombudsman RI dengan Kementerian Hukum dan HAM. Aplikasi ini dapat diakses di situs website [jdih.ombudsman.go.id](http://jdih.ombudsman.go.id) dan media sosial.



Tampilan aplikasi Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum (JDIH) Ombudsman RI.

JDIH Ombudsman mengikuti legal development content creator (LDCC) dan meraih penghargaan dari Badan Pembinaan Hukum Nasional (BPHN) Kementerian Hukum dan HAM. Bentuk penghargaannya JDIH Award dengan nilai 95, predikat EKA ACALAPATI untuk tingkat lembaga negara. Nilai yang diperoleh Ombudsman pada 2023 mengalami peningkatan dibanding 2022 yang memperoleh nilai 84 dengan predikat EKA ACALAPATI.

### C. Advokasi Hukum

Pada 2023 Tim Advokasi Hukum melaksanakan pendampingan dan menyelesaikan sebanyak 7 gugatan pada Pengadilan Tata Usaha Negara, 4 gugatan pada Pengadilan Negeri, 2 sengketa informasi pada Komisi Informasi, dan 2 laporan Kepolisian.

### D. Indeks Reformasi Hukum (IRH)

Pada 2023 Kementerian Hukum dan HAM memberi penilaian terhadap proses penyusunan Peraturan Perundang-Undangan di lingkungan Ombudsman dalam bentuk IRH. Ombudsman mendapatkan nilai 86,16 dengan predikat A (sangat baik).

### E. Indeks Kualitas Kebijakan (IKK)

Pada 2023 Lembaga Administrasi Negara (LAN) melaksanakan penilaian terhadap kebijakan yang dikeluarkan Ombudsman RI. Dalam penilaian tersebut ada 3 kebijakan yang menjadi penilaian LAN.

1. Peraturan Ombudsman Nomor 48 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan.
2. Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan, Peraturan Ombudsman Nomor 51 Tahun 2021 tentang Manajemen Mutu Terpadu Ombudsman RI.
3. Peraturan Ombudsman Nomor 55 Tahun 2022 tentang Pedoman Kerja Sama.

Hasilnya pada 2023 IKK Ombudsman telah memperoleh peningkatan nilai dari penilaian 2021 memperoleh nilai 57,70 (kategori cukup) menjadi 83,11 (kategori sangat baik) pada penilaian 2023.

## D. KEHUMASAN



Ketua Ombudsman RI, Mokhammad Najih, menerima Anugerah Komisi Informasi Publik sebagai peringkat ketiga dari Komisi Informasi Pusat. Acara pemberian anugerah berlangsung di Istana Wakil Presiden RI pada Selasa, 19 Desember 2023.

**KINERJA** insan Ombudsman RI yang dipuji banyak kalangan sudah semestinya dijaga reputasi dan citra positifnya. Peran Kehumasan menjadi penting dalam mengkomunikasikan keberhasilan lembaga negara ini kepada khalayak. Strategi komunikasi yang strategis dan obyektif perlu disajikan sesuai dengan kebutuhan dan target audiens, serta mengikuti perkembangan teknologi informasi.

Medium komunikasi publik yang paling utama yaitu memanfaatkan platform multimedia, mulai dari media arus utama (mainstream), media internal, hingga media sosial. Berikut ini sejumlah pencapaian Kehumasan

Ombudsman, yang di antaranya sudah memanfaatkan media baru (new media) di sepanjang 2023.

### Media Sosial

Selama 2023 terjadi kenaikan performa media sosial Ombudsman RI. Hal ini bisa dilihat dari kenaikan jumlah followers (pengikut) dengan total sebesar 8.652 di Instagram, 8.627 di Facebook, 14.493 di Twitter, 1.501 di Youtube, 4.577 di TikTok. Pada kanal Instagram, kenaikan tertinggi terjadi pada September dan Oktober dikarenakan ada aktivitas digital activation dan supporting ads. Pada kanal Facebook, kenaikan tertinggi



Salah satu tampilan media sosial Instagram yang dikelola Kehumasan Ombudsman RI.

terjadi pada Februari 2023 yang disebabkan oleh supporting ads. Konversi ads cukup tinggi pengaruh dari materi ads berupa gimmick terkait edukasi maladministrasi. Ads kepanjangan dari advertising, merupakan proses persuasi tim humas kepada audiens melalui promosi.

Sedangkan pada kanal Twitter, capaian tertinggi pada Februari dan Mei yang disebabkan konten kuis berhadiah. Growth subscribers di kanal Youtube memperoleh capaian tertinggi pada bulan Agustus yang disebabkan konten diskusi publik (live stream) dengan beberapa isu terkini yang diulas dan konten edukatif maladministrasi (video). Adapun pada kanal TikTok, capaian tertinggi terjadi pada September yang disebabkan adanya konten yang mengulas isu terkini dan cukup dekat dengan audiens.

**Pengembangan Literasi**

Inilah implementasi kerja sama antara Ombudsman dengan Perpustakaan Nasional RI, Ombudsman mendapatkan bantuan berupa Pojok Baca Digital (POCADI) atas inisiasi Perpustakaan Ombudsman yang didukung kantor perwakilan yang telah menyiapkan ruang dan sumber daya manusia sebagai pengelolanya. Bantuan POCADI pada 2023 ini baru diberikan untuk sejumlah kantor perwakilan Ombudsman. Di antaranya Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Bengkulu.

Fasilitas POCADI yang disediakan terdiri dari 350 judul buku/700 eksemplar, 4 buah komputer meja, 1 smart TV, 5 buah tablet Android. Dengan adanya layanan POCADI ini diharapkan dapat meningkatkan minat baca dan literasi bagi Insan Ombudsman di kantor Per-

wakilan Bengkulu serta masyarakat umum yang datang ke kantor perwakilan tersebut.

Perpustakaan Ombudsman juga membangun Pojok Baca Ombudsman (PBO) di Kantor Perwakilan Sulawesi Tenggara dan Kalimantan Selatan. PBO ini telah dilengkapi koleksi buku 130 eksemplar siap layan dan 1 buah komputer, serta meja kursi untuk pengunjung. Diharapkan PBO dapat meningkatkan minat baca serta literasi anti maladministrasi baik bagi Insan Ombudsman maupun bagi masyarakat umum yang berkunjung ke kantor perwakilan terkait.

**Layanan Informasi Ramah Disabilitas**

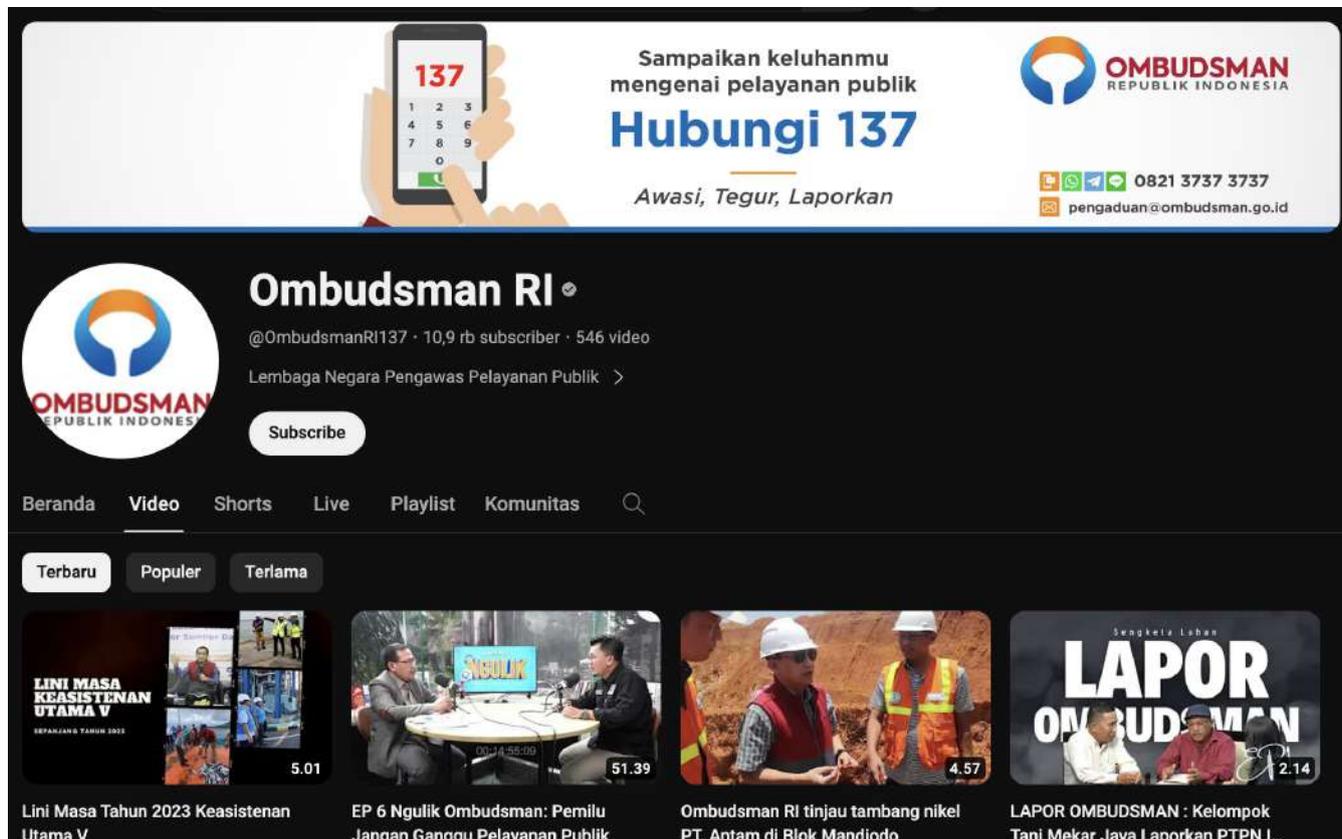
Tidak hanya pengembangan layanan di kantor perwakilan, Perpustakaan Ombudsman juga menyasar penyandang disabilitas. Fasilitas yang disediakan untuk mereka yaitu perangkat komputer yang dilengkapi dengan Non Visual Desktop Access (NVDA), perangkat lunak pembaca layar yang dapat membantu pada disabilitas netra. Perpustakaan Ombudsman juga berkolaborasi dengan Tim Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum (JDIH) menyediakan koleksi braille Undang-Undang 38 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan Undang-Undang 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

**Meraih Predikat Informatif**

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Ombudsman RI meraih peringkat tertinggi dalam Monitoring dan Evaluasi Keterbukaan Informasi Publik pada 2023. Peringkat tertinggi ini memperoleh predikat “Informatif” dengan nilai 94,37 dari KIP (Komisi Informasi Pusat). Hal tersebut tertuang dalam Keputusan KIP RI Nomor 17/KEP/KIP/XII/2023 tentang Hasil Monitoring



Pojok Baca Digital (POCADI) yang digagas Perpustakaan Ombudsman RI.



Tampilan layanan Halo Ombudsman RI.

dan Evaluasi Keterbukaan Informasi Publik Pada Badan Publik pada 2023.

### Halo Ombudsman

Permintaan informasi/konsultasi merupakan jumlah tertinggi pada 2023. Mereka merupakan pelapor atau masyarakat yang memohon informasi terkait Ombudsman ataupun berkonsultasi mengenai masalah pelayanan publik. Jumlah tiket permintaan konsultasi pada 2023 adalah 595 pada kanal 137, sebanyak 2.699 pada kanal WhatsApp, sekitar 3.119 pada kanal live chat, 183 pada kanal free to call, 167 pada kanal click to call, dan 81 pada kanal PSTN (Public Switched Telephone Network).

Dari enam kanal tersebut, jumlah tiket permintaan informasi paling tinggi terdapat pada kanal live chat pada April 2023 sebanyak 618 tiket. Informasi yang paling banyak ditanyakan adalah mengenai ketenagakerjaan dan pendidikan. Kanal WhatsApp dan live chat merupakan kanal yang paling diminati untuk menanyakan informasi atau konsultasi tentang Ombudsman dikarenakan kanal paling mudah dijangkau dan murah.

### Berita Ombudsman di Media Arus Utama

Terhitung sejak 1 Januari sampai 31 Desember 2023, jumlah pemberitaan mengenai Ombudsman di media arus utama (mainstream) multiplatform mencapai puluhan ribu artikel. Jumlah persinya sebanyak 26.808 artikel berita yang tersebar di portal media online 25.160 berita, media cetak 1.460 berita, media televisi 184 berita, dan media radio 4 siaran.

Informasi yang tayang di media mainstream mencakup tiga isu utama, yaitu Anugerah Predikat Kepatuhan Pelayanan Publik 2022, Ombudsman RI Perwakilan Rilis Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik, serta Penganugerahan Predikat Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik 2023, Jumlah Peraih Zona Hijau Naik.

Terpantau ekspos pemberitaan Ombudsman tertinggi terjadi pada Desember sebanyak 2.966 berita mengenai Penganugerahan Predikat Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik 2023, Jumlah Peraih Zona Hijau Naik, dan penguatan Lembaga Ombudsman Disebut dalam Debat Calon Presiden Putaran I.

Pemberitaan negatif di media arus utama pada pe-

riode Januari – Desember itu menyangkut 3 isu utama yaitu, pertama berjudul “Ombudsman RI Diduga Lakukan Maladministrasi pada Seleksi Kepala Perwakilan”; kedua “ICW ‘Mengendus’ Kongkalikong Kemendagri dengan Ombudsman soal Pemilihan Penjabat Gubernur”; ketiga “Wali Murid SDN Pocin 1 Kecewa Ombudsman Sarankan Mediasi”.

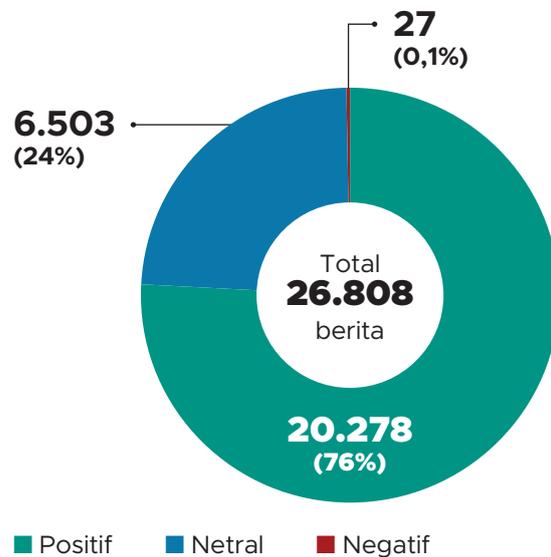
Di tahun-tahun sebelumnya citra Ombudsman RI di media massa dapat dikatakan tergolong positif dan minim isu negatif yang menyerang. Isu negatif didominasi oleh pemberitaan dengan title “Ombudsman Diduga Lakukan Maladministrasi pada Seleksi Kepala Perwakilan” dengan 4 ekspos berita. Di lain pihak, figur-figur pendukung Ombudsman terpantau juga tidak kalah aktif direplikasi oleh media mainstream.

**Top 3 Influencer Internal**

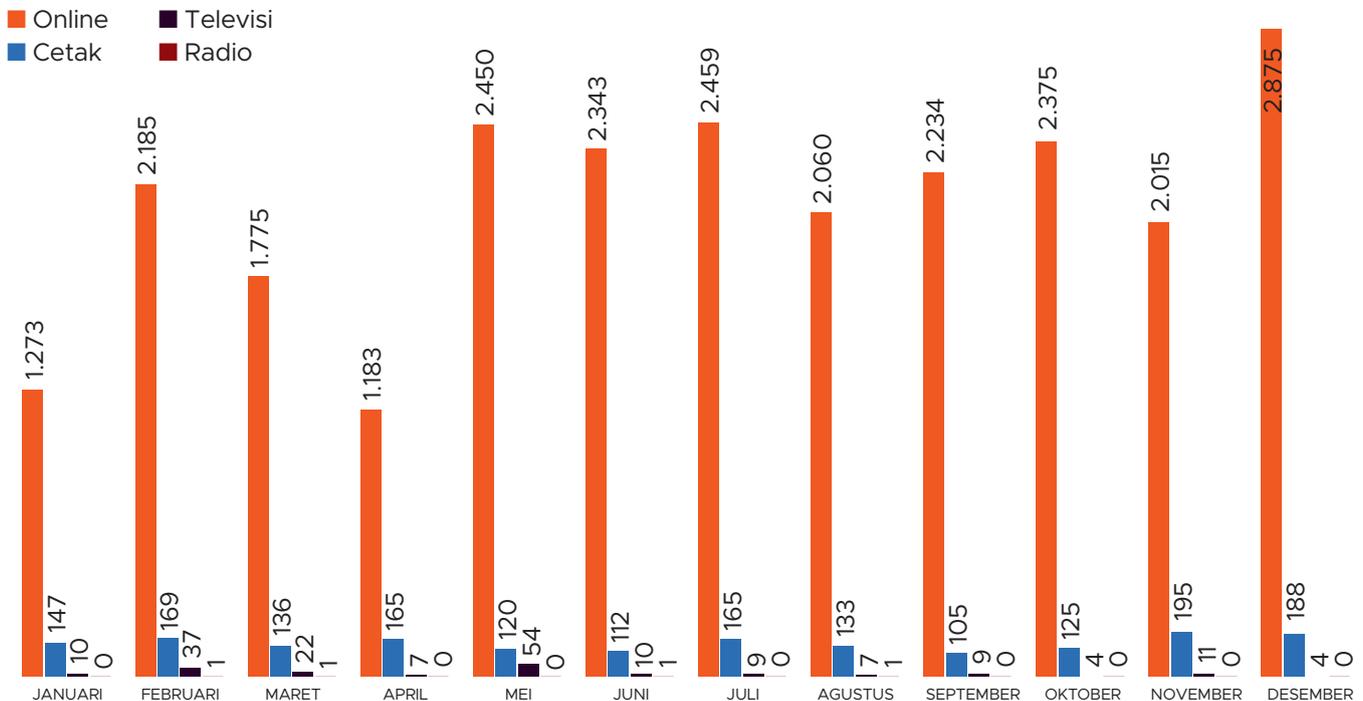
Bukan kaleng-kaleng, 3 influencer internal aktif direplikasi oleh media massa. Mereka adalah Yeka Hendra Fatika, anggota Ombudsman dengan 4.902 kutipan, kemudian Mokh. Najih juga anggota Ombudsman dengan 4.761 kutipan, dan Robertus Na Endi Jaweng, anggota Ombudsman dengan 1.878 kutipan.

Pemberitaan media terhadap kantor perwakilan Ombudsman yang menempati posisi teratas yakni Ombudsman Perwakilan Sumatera Utara dengan 2.242 ekspos. Pada posisi kedua Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat dengan 1.123 ekspos, dan pada posisi ketiga teratas ditempati oleh Ombudsman Perwakilan Kepulauan

**Berita Ombudsman di Media Arus Utama 2023**



Sentimen Pemberitaan Ombudsman Periode 1 Januari-31 Desember 2023



## OMBUDSMAN RI



### Testimoni Warga

Kami rekan-rekan pemilik tanah bintang buyu mengucapkan terima kasih kepada Ombudsman RI Perwakilan Prov Kepulauan Riau atas bantuan pemeriksaan dan monitoring selama beberapa tahun dalam penyelesaian ganti rugi tanah kami. Hingga saat ini mulai ada tahapan perencanaan ganti rugi yang akan dilaksanakan tahun 2024 oleh tim appraisal dan pemda setempat. Tim Ombudsman Selalu aktif dalam melaksanakan tugasnya, rapat-rapat yang diadakan bersama pihak terkait.

—Siti, Bintang Buyu Kepulauan Riau

Riau dengan 903 ekspos berita.

Grafik berikut menunjukkan perbandingan total ekspos pemberitaan yang dikutip dari media arus utama 1 Januari sampai 31 Desember 2023.

Ulasan seputar Penganugerahan Kepatuhan Pelayanan Publik menjadi fokus utama media online dan media cetak. Media *online tribunnnews.com* menjadi media teraktif pada platform media *online*, Surat Kabar Kompas pada media cetak, dan Kompas TV pada media televisi. Sedangkan pada media radio secara merata dengan masing-masing satu pemberitaan dari Xchannel Jakarta 93.6 FM, RRI Pro 1 Cirebon 94,8 FM, Elshinta 90.0 FM, dan RRI Pro 3 88.8 FM.

Grafik berikut menunjukkan perbandingan total ekspos pemberitaan yang dikutip dari media arus utama mulai 1 Januari sampai 31 Desember 2023 di kantor pusat dan kantor perwakilan Ombudsman.

Terpantau tren pemberitaan Ombudsman RI pada 2023 mengalami peningkatan baik pada pemberitaan terkait Ombudsman RI pusat maupun Ombudsman kantor perwakilan. Pada 2023 jumlah pemberitaan yang cukup signifikan sejak Januari hingga Desember dipicu tingginya fokus media Penganugerahan Predikat

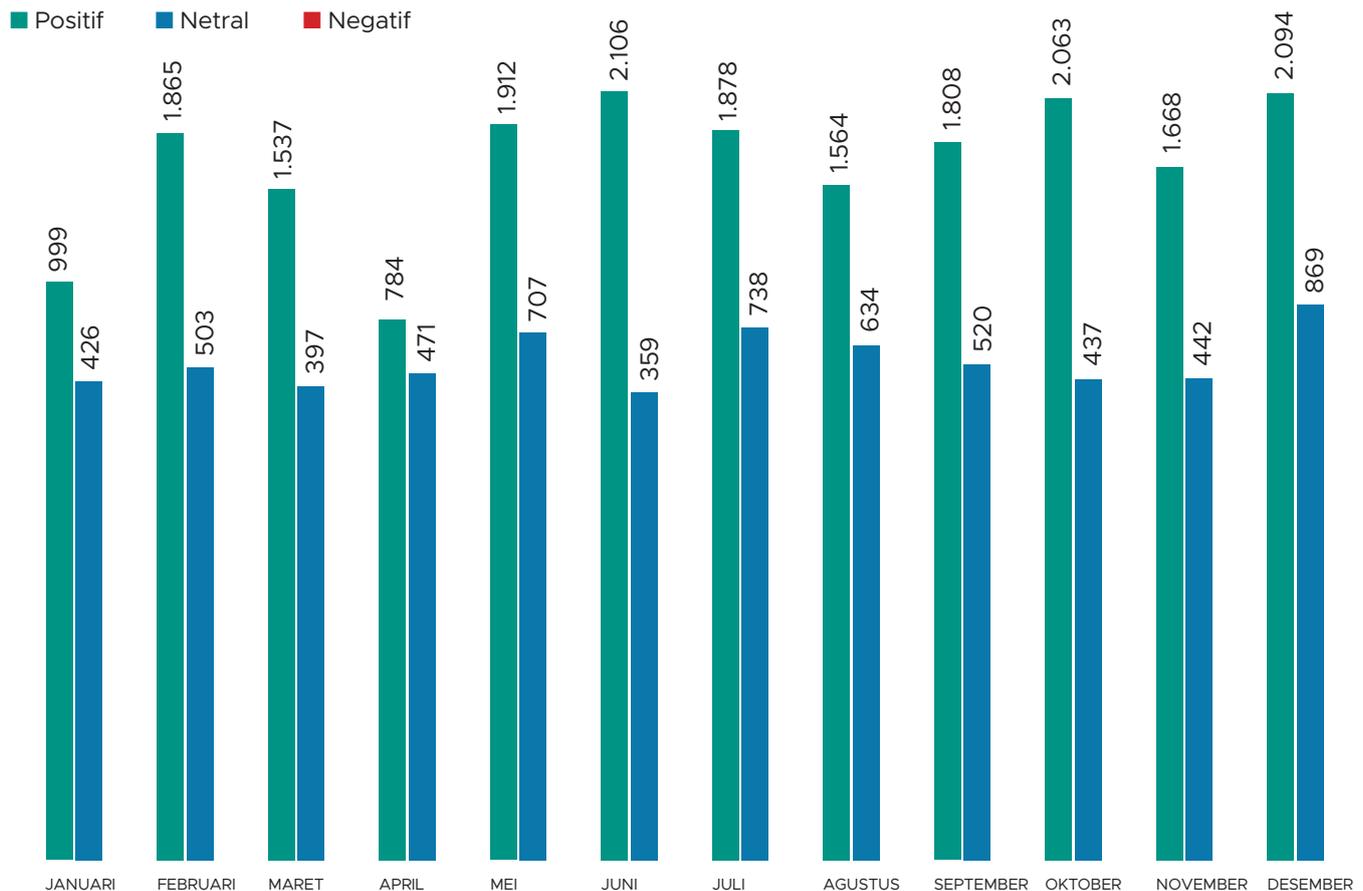
Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik 2023.

Secara keseluruhan, Ombudsman RI mendapat citra yang baik dalam persepsi media saat merespons suatu isu. Jika melihat dari tren top 20 isu pemberitaan Ombudsman RI selama 2023, topik yang mendapat perhatian media massa yakni terkait dengan keberhasilan kinerja dalam menyelidiki dan menindaklanjuti temuan potensi maladministrasi di beberapa penyelenggara pelayanan publik.

**Kebijakan Pengelolaan Data dan Informasi**

Kelompok Pengelolaan Data dan Informasi telah menyusun draf Rancangan Peraturan Ombudsman tentang Satu Data Ombudsman. Adapun tujuan dari penyusunan rancangan ini sebagai berikut:

- a. Mewujudkan ketersediaan data akurat, mutakhir, terpadu, dapat dipertanggungjawabkan, serta mudah diakses dan dibagipakaikan oleh Ombudsman baik di tingkat pusat maupun daerah.
- b. Mendorong keterbukaan dan transparansi data sehingga tercipta perencanaan dan perumusan kebijakan pembangunan yang berbasis pada data dan



mendukung sistem statistik nasional peraturan perundang-undangan.

Draf Rancangan Peraturan Ombudsman tentang Satu Data Ombudsman telah ditetapkan pada 16 Oktober 2023 menjadi Peraturan Ombudsman Nomor 56 Tahun 2023 tentang Satu Data Ombudsman.

### Evaluasi Penyelenggaraan Statistik Sektoral

Berdasarkan amanat Peraturan Badan Pusat Statistik (BPS) Nomor 3 Tahun 2022 tentang Evaluasi Penyelenggaraan Statistik Sektoral, badan ini melaksanakan evaluasi kegiatan statistik setiap instansi pusat dan daerah. Evaluasi Penyelenggaraan Statistik Sektoral (EPSS) dijalankan untuk mengukur capaian penyelenggaraan satu data Indonesia dan penyelenggaraan kegiatan statistik sektoral dengan cara mengukur tingkat kematangan (maturity level) dari penyelenggaraan statistik sektoral pada Instansi Pusat dan Pemerintahan Daerah yang direpresentasikan dalam bentuk nilai Indeks Pembangunan Statistik (IPS).

Tujuan EPSS sebagai berikut:

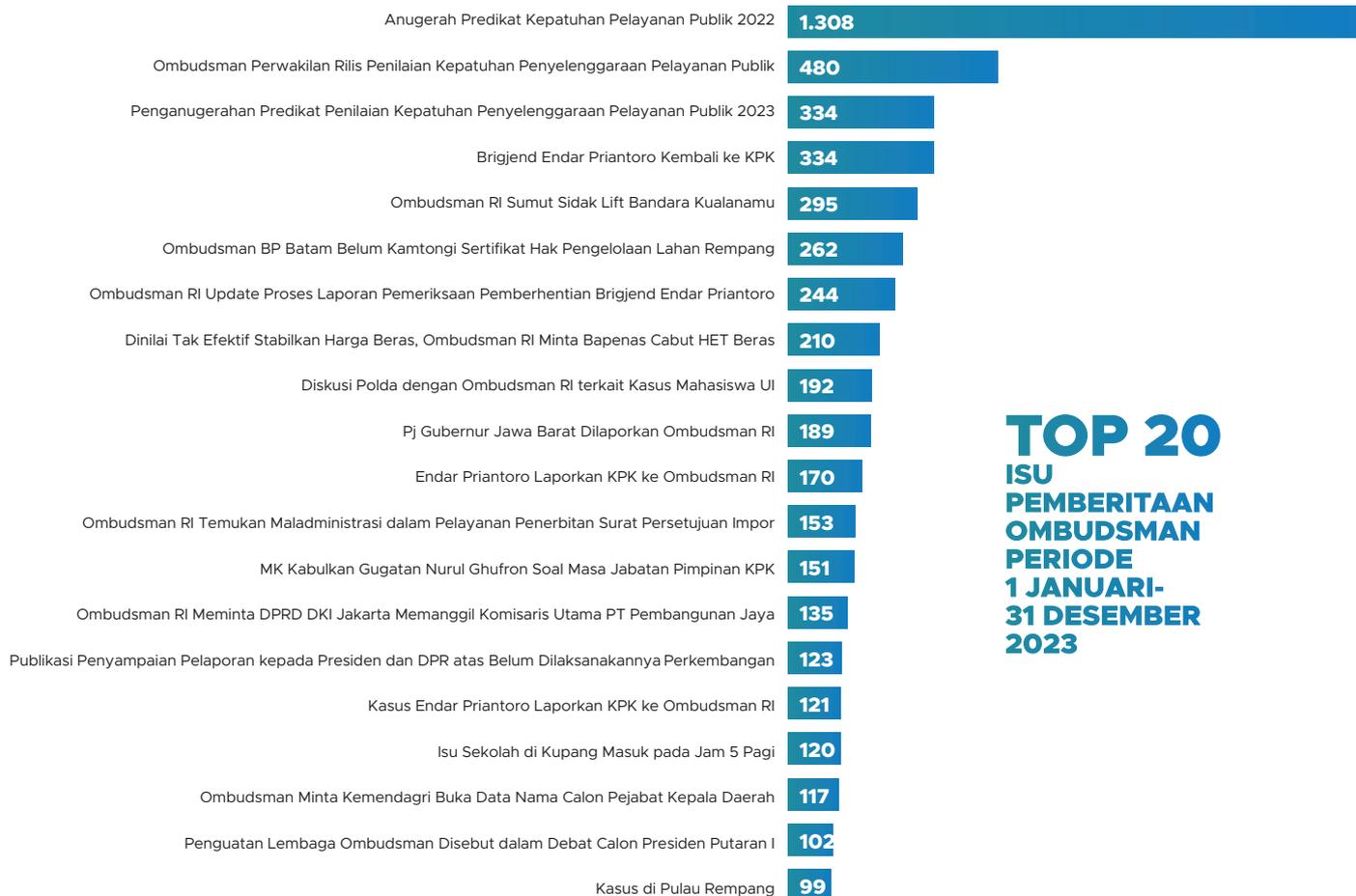
1. Mengukur capaian kemajuan penyelenggaraan sta-

### Nilai Indeks Pembangunan Statistik dan Nilai Indeks Domain

Domain	Bobot (%)	Nilai Harapan	Nilai Nasional	Hasil
Prinsip SDI	28	2.60	1.81	1.75
Kualitas Data	24	2.60	1.70	1.46
Proses Bisnis Statistik	19	2.60	1.82	2.47
Kelembagaan	17	2.60	1.85	1.88
Statistik Nasional	12	2.60	1.74	2.00
IPS	100	2.60	1.78	1.87

tistik sektoral pada instansi pusat dan pemerintah daerah.

2. Meningkatkan kualitas penyelenggaraan statistik sektoral pada instansi pusat dan pemerintah daerah.



**TOP 20**  
**ISU**  
**PEMBERITAAN**  
**OMBUDSMAN**  
**PERIODE**  
**1 JANUARI-**  
**31 DESEMBER**  
**2023**

3. Meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang statistik pada instansi pusat dan pemerintah daerah.

Ombudsman telah mengikuti pelaksanaan penilaian EPSS pada 2023 dengan hasil penilaian yaitu 1,87 (Cukup) seperti tabel di bawah ini:

Berdasarkan hasil penilaian di atas sesuai dengan Surat Kepala BPS Nomor: B-384.bt/01000/ES/11/2023 tanggal 6 November 2023 tentang Hasil EPSS terdapat catatan berupa keunggulan, kelemahan, dan rekomendasi yang diberikan oleh BPS. Sehingga perlu dilakukan monitoring dan evaluasi terkait Pelaksanaan Kegiatan Statistik Ombudsman untuk mencapai IPS yang lebih baik.

### Pengembangan Portal Satu Data Ombudsman

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia, Penyelenggaraan Kegiatan Satu Data terdiri atas: Perencanaan Data, Pengumpulan Data, Pemeriksaan Data, dan Penyebarluasan Data. Untuk mewujudkan pemerintahan yang transparan perlu dilakukan penyebarluasan data dan informasi di lingkungan Ombudsman. Berdasarkan Peraturan Ombudsman Nomor 56 Tahun 2023 tentang Satu Data Ombudsman, penyebarluasan data merupakan pemberian akses, pendistribusian, dan pertukaran data. Dalam rangka melaksanakan hal tersebut, Kelompok Pengelolaan Data dan Informasi telah melakukan pengembangan Portal Satu Data Ombudsman melalui url berikut: <https://data.ombudsman.go.id>

Berikut tampilan Portal Data Ombudsman saat ini:



Tampilan layanan Halo Ombudsman RI.

### Peringkat 3 dalam Pemanfaatan JIP

Rapat Koordinasi Nasional Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dalam rangka sinergi dan kolaborasi antarkementerian/lembaga dan pemerintah daerah untuk mengimplementasikan SPBE. Rapat yang diselenggarakan oleh Kominfo di Hotel Mulia pada 16 – 19 Oktober 2023. Acara ini membahas enam agenda:

1. Pembangunan dan penggunaan pusat data nasional yang tidak sesuai standar.

2. Satu layanan satu aplikasi.

3. Digital ID

4. Integrasi melalui SPLP (Sistem Penghubung Layanan Pemerintah).

5. Inovasi melalui Big Data Analytic dan kecerdasan buatan (AI)

6. Implementasi di daerah terkait program *smartcity* dengan memanfaatkan teknologi yang disiapkan pemerintah.

Kominfo sebagai penanggung jawab dalam implementasi SPBE nasional, khususnya di bidang infrastruktur dan aplikasi SPBE memberikan penghargaan kepada kementerian/lembaga yang berprestasi dalam pemanfaatan aplikasi dan infrastruktur SPBE. Yang mendapat penghargaan ini adalah:

1. PDN (Pusat Data Nasional)

2. JIP (Jaringan Intra Pemerintahan)

3. PSE (Pendaftaran Sistem Elektronik)

4. SPLP (Sistem Penghubung Layanan Pemerintah)

5. Aplikasi Berbagi Pakai yang disimpan di PDN seperti: Srikandi, SiCantik, dan email multidomain.

Ombudsman memperoleh peringkat 3 dalam pemanfaatan JIP.

1. Monitoring dan Perbaikan VPN pada 2023 di tiga kantor perwakilan yaitu: Sulawesi Tengah, Bali, dan Bengkulu.

2. Penguatan dan pembinaan CSIRT (*Computer Security Incident Response Team*). Ini merupakan langkah penting dalam memastikan keamanan dan keselamatan sistem komputer dan jaringan. Pada 2023 dilakukan beberapa kegiatan yang bertujuan meningkatkan kinerja dan layanan pada Ombudsman CSIRT meliputi:

1. Bimtek kesiapsiagaan teknis insiden keamanan siber pada CSIRT organisasi pemerintah pusat 2023 di Bandung

2. Rapat Pembinaan Keamanan Aplikasi Umum SPBE 2023 yang diadakan oleh Badan Siber dan Sandi Negara RI.

3. Kegiatan Penilaian Cyber Security Maturity (CSM) Ombudsman RI

4. Kegiatan Communication Check Gov-CSIRT

5. Kegiatan Evaluasi Pasca Pelatihan Teknis Keamanan Siber BSSN

3. Dalam Peningkatan Kapasitas SDM, Tim Teknologi Informasi Ombudsman mengikuti pelatihan teknis IPv6 dan DNS Advance yang diselenggarakan oleh APJII (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia) dan IDNIC (Indonesia Network Information Centre) pada 5 - 8 Desember 2023 di Hotel Pullman Grand Central Bandung.



Inspektorat Ombudsman RI mengundang Inspektorat DPR dalam rangka mengatasi stagnasi dalam kinerja (*benchmarking*), Kamis, 9 Maret 2023.

## E. PENGAWASAN INTERNAL

**TUGAS** pengawasan internal di lingkungan Ombudsman RI dilakukan oleh Inspektorat yang bertanggung jawab kepada Sekretariat Jenderal Ombudsman. Visi Inspektorat dalam menjalankan tugasnya yakni mengedepankan profesionalitas untuk meningkatkan kinerja pelayanan.

Pengawasan internal merupakan fungsi manajemen yang memastikan sejauh mana efektivitas suatu instansi dalam melaksanakan kegiatan sesuai peran masing-masing. Sehingga dalam pengawasan internal, lembaga negara ini mampu mewujudkan *good governance*, penyelenggaraan pemerintahan berjalan efektif, efisien, transparan, akuntabel, serta bersih, bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme.

Inspektorat Ombudsman bekerja sama dengan Inspektorat Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Kerja sama terutama terkait dengan penggunaan aplikasi untuk menunjang pelaksanaan pengawasan. Salah satunya Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP). Berdasarkan Surat Tugas Inspektur Nomor 1383/PW.01.05/VIII/2023, Inspektorat telah melaksanakan penjaminan kualitas atas implementasi SPIP terintegrasi Ombudsman RI.

Inspektorat Ombudsman sudah mendorong seluruh unit kerja untuk menyusun daftar risiko (*risk register*) untuk masing-masing unit kerja sesuai dengan Peraturan Ombudsman Nomor 54 Tahun 2022 tentang Manajemen Risiko. Regulasi ini bertujuan mendorong penguatan reformasi birokrasi di lingkungan Ombudsman RI. Dari hasil permintaan tersebut, terdapat 4 unit kerja yang mengumpulkan *risk register* yaitu Inspektorat, Unit Kerja Pengadaan Barang dan Jasa, Humas dan bagian Teknologi Informasi Perwakilan Provinsi Sumatera Barat, serta Keasistenan Utama Manajemen Mutu.

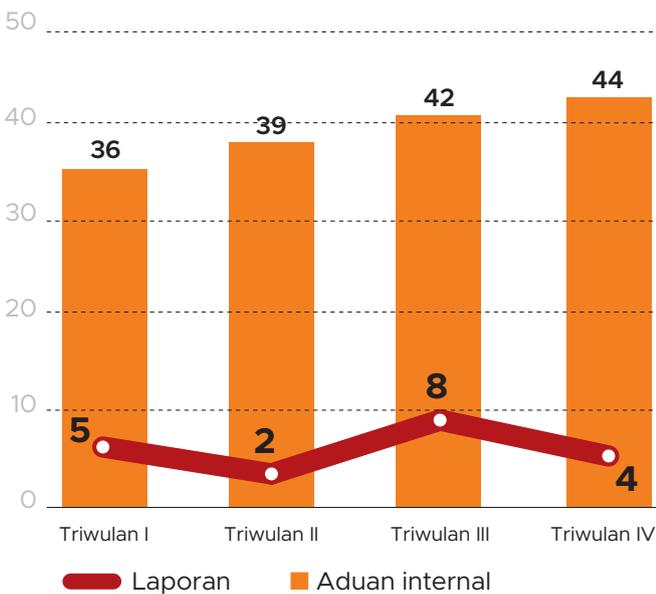
Untuk meningkatkan kapasitas Inspektorat Ombudsman dalam mengevaluasi, telah dilaksanakannya penilaian baseline maturitas penyelenggaraan SPIP terintegrasi. Penilaian dilihat dari beberapa aspek, yaitu penetapan tujuan, struktur dan proses serta pencapaian tujuan SPIP. Untuk nilai penjaminan kualitas maturitas SPIP adalah 3,38.

SPIP memiliki peran utama dalam menentukan keberhasilan suatu organisasi. Sistem ini bukan sekadar formalitas untuk memnuhi suatu ketentuan perundang-undangan, tapi mesti diterapkan sebagai budaya pengendalian (*control culture*) yang menjadi bagian dari

prinsip kerja organisasi.

Keberhasilan organisasi tidak hanya dilihat dari aspek finansial semata, namun juga dari kemampuannya menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya secara efektif, efisien, serta sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance*. Pentingnya SPIP juga tercermin dalam kemampuannya untuk meningkatkan efisiensi operasional. Melalui penerapan prosedur dan kebijakan yang baik, organisasi dapat mengoptimalkan penggunaan sumber daya dan menghindari pemborosan. Dengan demikian, keberhasilan organisasi dapat dicapai dengan biaya yang lebih efisien.

**Aduan Gratifikasi di Internal Ombudsman 2023**



Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang SPIP menegaskan bahwa kebutuhan akan mekanisme yang kokoh untuk memastikan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan transparan. Inspektorat Ombudsman RI berkomitmen mendukung penyelenggaraan Sistem Pengendalian Internal Pemerintah ini.

Tujuan dari penerapan SPIP adalah untuk memberikan keyakinan yang memadai bagi tercapainya efektivitas dan efisiensi pencapaian penyelenggaraan pemerintahan negara, keandalan pelaporan keuangan, pengamanan aset negara, dan ketaatan terhadap peraturan perundang-undangan.

Implementasi SPIP dapat diawali dengan pembangunan falsafah manajemen risiko (lingkungan pengendalian dalam arti sempit), penetapan tujuan organisasi dan tujuan kegiatan, identifikasi, serta penilaian risiko. Operasional SPIP berikutnya yaitu pelaksanaan kegiatan

pengendalian, pembangunan mekanisme informasi dan komunikasi yang dapat mengukur, melaporkan risiko aktual atas biaya yang ditimbulkan, monitoring, serta pengembangan lingkungan pengendalian dalam arti luas.

Pada 2023, Inspektorat Ombudsman telah melakukan penilaian mandiri terhadap maturitas penyelenggaraan SPIP terintegrasi dan dievaluasi oleh BPKP yang menyimpulkan bahwa Ombudsman RI berada di level 3 dengan skor 3,007. Artinya skor ini dinilai memenuhi karakteristik maturitas penyelenggaraan SPIP pada level 3 (terdefinisi). SPIP level 3 menunjukkan tingkat pengembangan dan implementasi SPIP yang lebih tinggi daripada level-level sebelumnya.

Karakteristik level 3 terletak pada kemampuan untuk menyediakan kerangka kerja yang kokoh dan komprehensif untuk pengelolaan organisasi pemerintah. Dengan tingkat kedalaman yang lebih tinggi, SPIP level 3 diharapkan mampu menghadapi tantangan dan kompleksitas yang lebih besar dalam lingkungan operasional dan kebijakan pemerintah.

Pencapaian tersebut diharapkan dapat membantu meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan, meningkatkan akuntabilitas, dan mendukung pencapaian tujuan organisasi secara menyeluruh. Pengimplementasian SPIP yang baik dapat mengubah cara organisasi beroperasi, meningkatkan manajemen risiko, dan memperkuat fondasi bagi keberhasilan jangka panjang.

Sedangkan evaluasi Penilaian Mandiri Pelaksanaan Reformasi Birokrasi (PMPRB) Inspektorat telah melaksanakan evaluasi tingkat instansi dan unit kerja di lingkungan Ombudsman RI sebagai tim penilai internal. Berikut ini rangkaian kegiatan yang dilaksanakan oleh Inspektorat:

- a. Pembentukan Tim Reformasi Birokrasi General
- b. Penyusunan Reformasi Birokrasi General dengan Inspektorat sebagai koordinator.
- c. Pelaksanaan Reviu Road map Reformasi Birokrasi periode 2020-2024.
- d. Pelaksanaan Reviu Rencana Aksi Reformasi Birokrasi General 2023.

Pada triwulan tiga 2023, pelaksanaan penilaian kepatuhan oleh Ombudsman telah mencapai babak baru dengan sejumlah kegiatan. Pada Agustus 2023 berlangsung diskusi dengan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi terkait dengan Indikator Reformasi Birokrasi. Hal ini dilakukan sebagai wacana sinergi antara penilaian kepatuhan dengan Indeks Pelayanan Publik.

## F. PENGELOLAAN KEUANGAN

Salah satu faktor penting keberhasilan menjaga akuntabilitas kelembagaan adalah dalam pengelolaan keuangan negara sesuai asas-asas pemerintahan yang baik (*good governance*). Ombudsman RI telah bekerja maksimal dan berkelanjutan melakukan pengawasan ketat dalam penggunaan keuangan negara. Selain itu Ombudsman juga membuat berbagai kebijakan yang sesuai dengan perkembangan.

Pengelolaan keuangan di Ombudsman selalu mengikuti ketentuan berlaku, seperti Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2006 tentang Pelaporan Keuangan dan Kinerja Instansi Pemerintah. Hal itu membuat Ombudsman menjadi salah satu lembaga

yang selama tujuh tahun berturut-turut (sejak 2016) selalu mendapatkan predikat WTP. Pada 2022, predikat WTP kembali berhasil diraih.

### Ombudsman selama tujuh tahun selalu mendapatkan predikat WTP.

Pencapaian laporan keuangan yang baik tersebut dibarengi dengan konsistensi dalam proses pelaksanaan anggaran yang baik pula. Hal ini tercermin dari Raihan Nilai Indikator Kinerja Pelaksanaan Anggaran

### KINERJA KEUANGAN 2023



**PERINCIAN PAGU DAN PENYERAPAN ANGGARAN (RP)**

Uraian	Pagu	Realisasi	%
<b>Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik</b>			
Penyelesaian Laporan/ Pengaduan Masyarakat	23.115.892.000	22.302.051.554	96,48%
Pencegahan Maladministrasi	16.490.316.000	14.975.035.665	90,81%
Penjaminan Mutu	400.000.000	392.635.536	98,16%
<b>Program Dukungan Manajemen</b>			
Perencanaan dan Keuangan	2.346.907.000	2.311.301.295	98,48%
Fasilitasi Pelayanan Teknis Pengawasan Pelayanan Publik	1.317.124.000	1.302.386.746	98,88%
Kehumasan Data dan Sistem dan Teknologi Informasi	2.955.107.000	2.941.196.639	99,53%
Pengawasan Internal	726.216.000	705.267.923	97,12%
Hukum Kerja Sama Organisasi dan Reformasi Birokrasi	3.469.263.000	3.434.138.151	98,99%
Sumber Daya Manusia Perlengkapan dan Kerumahtanggaan	188.752.824.000	178.660.767.353	94,65%
<b>JUMLAH</b>	<b>239.573.649.000</b>	<b>227.024.780.862</b>	<b>94,76%</b>

Sumber : spanint.kemenkeu.go.id tanggal 25 januari 2024. Realisasi anggaran berifat netto dan unaudited

(IKPA) Tahun Anggaran 2023 di angka 92,55 (baik).

Penyempurnaan tata kelola keuangan terus dilakukan. Pada 2023 Ombudsman meluncurkan Buku Saku Pelaksanaan dan Pertanggungjawaban Anggaran di Lingkungan Ombudsman RI. Hal itu dimaksudkan untuk tata kelola keuangan yang semakin baik, efektif, efisien, transparan dan akuntabel baik di pusat maupun di perwakilan.

Buku yang rilis berdasar Peraturan Sekretaris Jenderal Ombudsman Republik Indonesia itu menjadi panduan dalam memahami dan mengimplementasikan berbagai peraturan perundang-undangan di bidang keuangan negara. Tentu saja tujuan akhirnya adalah demi terciptanya *good governance and clean governance* serta terbebas dari praktik korupsi, kolusi dan nepotisme.

**Pada 2023 Ombudsman meluncurkan perubahan Buku Saku Pelaksanaan dan Pertanggungjawaban Anggaran di Lingkungan Ombudsman RI.**

## BAB 5



Ramah tamah peserta South East Asian Ombudsman Forum di Candi Prambanan, Klaten, Jawa Tengah, Selasa, 7 November 2023.

# UPAYA MEMPERLUAS KERJA SAMA

**S**alah satu tugas Ombudsman adalah koordinasi dan menjalin kerja sama dengan dua sasaran, yaitu kerja sama dengan berbagai pihak di dalam negeri dan kerja sama dengan pihak luar negeri. Kerja sama dalam negeri terjalin dengan kementerian/lembaga, pemerintahan pusat dan daerah, serta lembaga kemasyarakatan maupun perseorangan.

### Kerja Sama Dalam Negeri

Pada 2023 Ombudsman menjalin kerja sama dengan sejumlah kementerian/lembaga. Berikut ini daf-tarnya:

1. Arsip Nasional Indonesia
2. Kementerian Perhubungan

3. Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan
4. Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional
5. Otoritas Jasa Keuangan
6. Sebanyak 6 lembaga:
  - Komnas HAM
  - Komnas Perempuan
  - Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban
  - Komisi Perlindungan Anak Indonesia
  - Komisi Nasional Disabilitas
7. Kementerian Koperasi dan UKM.

Bentuk kerja sama antara Ombudsman dan Kementerian Koperasi dan UKM yaitu membuka posko pengaduan Kredit Usaha Rakyat (KUR) bagi Usaha Mikro Kecil Menengah dan Masyarakat pada 7 – 15 Septem-

ber 2023. Posko dibuka di sejumlah wilayah seperti Jakarta, Bali, Jawa Timur, Sumatera Utara, Kalimantan Selatan, Sulawesi Selatan, dan Papua.

Kegiatan tersebut dilaksanakan dengan tujuan supaya masyarakat dapat pengaduan keluhan secara langsung terkait dengan hambatan program KUR. Sehingga dengan pengaduan itu masalah yang dihadapi masyarakat mendapat penyelesaian secara cepat dan tepat.

Selain menggandeng kementerian/lembaga, Ombudsman berkolaborasi dengan sebanyak 40 pemerintah daerah serta 21 perguruan tinggi di seluruh Indonesia. Kerja sama difokuskan pada penyelesaian laporan masyarakat, pencegahan maladministrasi, penguatan kelembagaan, dan mendorong peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Implementasi kerja sama dengan kampus perguruan tinggi salah satunya terkait dengan penerimaan mahasiswa magang Program Merdeka Belajar Kampus Merdeka. Selama magang, mahasiswa dibekali pengetahuan dan pengalaman seputar tugas Ombudsman RI. Selama 2023 Ombudsman pusat menerima sebanyak 92 mahasiswa magang dari Universitas Diponegoro Semarang, Universitas Muhammadiyah Jakarta, dan Universitas Brawijaya Malang. Mahasiswa magang ditempatkan di Unit Kerja Keasistenan Utama dan Sekretariat Jenderal Ombudsman.

### **Kerja Sama Luar Negeri**

Sedangkan dengan pihak luar negeri, Ombudsman RI menjalin kerja sama dengan sejumlah negara. Di antaranya kerja sama dengan Office of Commonwealth Ombudsman (OCO) Australia, yang terjalin sejak 2000. Implementasi kerja sama di bawah program PROSPE-RA (Australia Indonesia Partnership for Economic Development) untuk kurun waktu 2018 - 2026.

Pada Triwulan IV 2023 kegiatan yang dijalankan merupakan kelanjutan dari program 2022 dengan perincian sebagai berikut:

- a. Ketua Ombudsman OCO, lain Anderson, menghadiri pertemuan SEAOF+ di Yogyakarta pada 8 November 2023. Delegasi OCO sempat mampir ke Kantor Pusat Ombudsman RI di Jakarta pada 6 November 2023 dan Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi DI Yogyakarta pada 7 November 2023.
- b. Desember 2023 dilakukan rapat penyusunan agenda kegiatan ORI-OCO untuk semester II 2023/2024, yaitu Januari-Juni 2024 (mengikuti Fiscal Year Australia, yaitu Juli 2023 Juni 2024). Pertemuan dilaksanakan pada 15 Desember 2023 melalui Zoom. Ombudsman RI juga menjalin kerja sama dengan



Ombudsman RI sebagai Ketua dan Sekretariat South East Asian Ombudsman Forum (SEAOF) mengadakan pertemuan bersama anggota pada Selasa, 7 November 2023.

Ombudsman Thailand dalam kurun waktu yang cukup lama. Pada saat kegiatan SEAOF berlangsung di Yogyakarta, dilakukan bilateral meeting, membahas penguatan hubungan kerja sama dan pelayanan publik kedua negara. Salah satunya mengenai permasalahan bea cukai yang dihadapi Kedutaan Thailand di Indonesia terkait pengiriman Patung Budha.

Kedutaan Thailand bertamu ke Kantor Ombudsman RI dengan agenda menindaklanjuti bilateral meeting dan disepakati untuk turun ke lokasi tujuan pengiriman Patung Budha, yaitu Medan. Koordinasi pengiriman patung dilaksanakan pada 11 Desember 2023 di Vihara Buddharatana, Medan dengan melibatkan Duta Besar Thailand untuk Indonesia, Konsul Kehormatan, Komunitas Budha di Medan, dan Ombudsman RI.

Ombudsman RI juga melakukan penajakan kerja sama dengan United Nation Development Program (UNDP) pada 9 Maret 2023. Salah satu tujuan dari pertemuan ini adalah melihat kesiapan Ombudsman RI berperan dalam pemenuhan indikator SGDs oleh Indonesia. Ombudsman RI memaparkan program-program terkait seperti Survei Kepatuhan, Kajian, Sahabat Ombudsman, serta memperkenalkan South East Asian Ombudsman Forum (SEAOF).

Penajakan kerja sama yaitu dengan World Bank. Pada 30 Maret 2023, Ombudsman RI menerima kunjungan Country Director World Bank, Satu Kahkonen, beserta jajaran dalam rangka penajakan kerja sama. Delegasi World Bank diterima oleh Wakil Ketua Ombudsman RI, Bobby Hamzar Rafinus, dan anggota Ombudsman Johannes Widijantoro. Dalam pertemuan Ombudsman memaparkan tugas dan fungsinya serta menyampaikan sebagai ketua South East Asian Ombudsman Forum (SEAOF).



Leadership Retreat antara Ombudsman RI dengan Ombudsman Belanda dan CILC (Center of International Legal Cooperation) sebagai fasilitator sekaligus moderator pada 19-20 Desember 2023.

## ANEKA KERJA SAMA ANTAR-OMBUDSMAN

**PADA** akhir 2023 Ombudsman mulai menyusun Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RP-JMN) dan rencana strategis tahun 2025-2029. Konsep penyusunan rencana ini berkaitan dengan penguatan tugas pokok dan fungsi pengawasan pelayanan publik Grand Design Ombudsman RI 2025-2045.

Guna memperkaya gagasan dan masukan dalam penyusunan kedua dokumen perencanaan itu diselenggarakan pertemuan intensif antar pimpinan Ombudsman RI dengan Tim Ombudsman Belanda dan CILC (Center of International Legal Cooperation) bertindak sebagai fasilitator dan moderator.

Dalam pertemuan ini, pimpinan Ombudsman RI memaparkan rencana 20 tahun ke depan mengenai fenomena transformasi, antara lain kelembagaan, sumber

daya manusia, peran, dan digitalisasi. Dalam leadership meeting ini juga menjadi pertukaran ide dan pengalaman antara pimpinan Ombudsman RI dan Ombudsman Belanda. Kegiatan dilaksanakan di Bogor, Jawa Barat, 18-21 Desember 2023.

Ombudsman RI telah menyampaikan laporan untuk International Ombudsman Institute (IOI) dalam Asian Regional Meeting 2023 dan Board of Director Meeting IOI terkait capaian selama 2022. IOI melakukan pemilihan Dewan Direktur Regional Asia pada 24 Oktober 2023 melalui *electronic ballot*.

Pemilihan tersebut diikuti oleh Ketua Ombudsman RI Mokhammad Najih bersama 3 kandidat lain yaitu: Yong-Hak Joo dan Hong Il Kim dari Korea Selatan, serta Somsak Suwansujarit dari Thailand. Hasilnya me-



Ketua Ombudsman RI Mokhammad Najih menghadiri pertemuan Islamic Cooperation Ombudsman Association (OICOA) di Istanbul, Turki, 5 Oktober 2023. M Najih terpilih sebagai salah satu Board of Director OICOA.

nyebutkan, Ketua Ombudsman RI terpilih menjadi salah satu Dewan Direktur IOI Regional Asia, dan akan mulai bertugas pada Mei 2024, setelah pelantikan di General Assembly IOI pada 2024 di Belanda.

Pada 1 November 2023, Ketua dan Wakil Ketua Ombudsman RI mengikuti pertemuan pembahasan tema IOI World Conference ke-13, yang difasilitasi dan dipandu oleh Ombudsman Belanda sebagai tuan rumah pertemuan IOI 2024 dan Ombudsman Thailand sebagai Presiden IOI Regional Asia.

Begitu pula dengan Asian Ombudsman Association (AOA). Ombudsman RI mendapat undangan untuk mengikuti webinar yang diselenggarakan oleh AOA dengan topik “Informal Resolution of Dispute: Pakistan’s Experience” pada 14 Juni 2023. Webinar ini diikuti oleh pimpinan, asisten dan jajaran dari Sekretariat Jenderal Ombudsman RI.

Ombudsman RI mengikuti General Assembly OICOA pada 5-6 Oktober 2023 di Istanbul, Turki. Pada pertemuan tersebut, selain membahas sejumlah agenda rutin OICOA, dilakukan juga pemilihan Board of Director, di mana ketua Ombudsman RI, Mokhammad Najih, terpilih menjadi salah satu BoD OICOA.

Sepanjang 2023 peran Ombudsman RI makin berujung, termasuk tugas baru di kancah internasional. Salah satu peran penting diampunya, yaitu menjadi Ketua Southeast Asian Ombudsman Forum (SEAOF) periode 2023 - 2024. Sebagai pimpinan, Ombudsman menyelenggarakan pertemuan SEAOF pada 7-8 November 2023 di Yogyakarta. Banyak kalangan menilai acara ini

berjalan sukses.

Masih di tahun yang sama, Ombudsman RI juga terpilih menjadi anggota Board of Directors (BoD) the Organization of Islamic Cooperation Ombudsman Association (OICOA) Periode 2023-2027 serta terpilih menjadi anggota IOI Asian Directors Periode 2024-2028.

Berikutnya Ombudsman RI bekerja sama dengan Ombudsman Belanda dan CILC. Sejumlah pertemuan secara daring maupun luring digelaryang difasilitasi oleh CILC. Dalam salah satu pertemuan disepakati pelaksanaan leadership retreat yang diikuti pimpinan Ombudsman RI dan Ombudsman Belanda pada Desember 2023 di Bandung.

CILC dan Ombudsman Belanda juga akan memfasilitasi audiensi antara Ombudsman RI dan Pakar Center for International center (CIC) New York, Maïke de Lange terkait peran Ombudsman dalam Sustainable Development Goals (SDGs), pembangunan jangka panjang yang berkelanjutan.

Dalam kerja sama dengan Ombudsman Belanda dan CILC juga mengadakan webinar tentang peran Ombudsman RI dalam mendukung tujuan SDGs. Tujuan pembangunan berkelanjutan adalah agenda 2030, yang merupakan kesepakatan pembangunan berkelanjutan berdasarkan hak asasi manusia dan kesetaraan. Ombudsman RI, sebagai lembaga negara pengawas pelayanan publik, turut mendukung tujuan dari SDGs, terutama tujuan perdamaian, keadilan dan kelembagaan yang tangguh.

## BAB 6

# KINERJA PERWAKILAN



**K**antor Perwakilan Ombudsman RI tersebar hampir di setiap provinsi di seluruh penjuru Tanah Air. Jumlahnya mencapai 34 dari 38 provinsi. Empat provinsi di Papua belum memiliki kantor perwakilan karena merupakan provinsi baru. Peran kantor perwakilan sangat penting karena di pundak para insan Ombudsman di daerah laporan dan pengaduan masyarakat harus dilayani dengan sepenuh hati.

Tugas kantor perwakilan penting karena juga harus mengawasi pelayanan pemerintah dan lembaga negara di berbagai daerah. Dari pengawasan inilah memunculkan sejumlah temuan yang tidak dan atau belum sesuai dengan standar kepatuhan pelayanan publik. Berikut ini cerita bagaimana insan Ombudsman di kantor perwakilan berjabat dengan pengaduan masyarakat.

Ketua Ombudsman RI  
Mokhammad Najih dalam acara  
penilaian kepatuhan 2023.

## NANGROE ACEH DARUSSALAM DISKUSI MENCEGAH PUNGLI DI SEKTOR PENDIDIKAN

**KANTOR** Perwakilan Ombudsman Provinsi Aceh mengadakan sosialisasi tentang maladministrasi di sektor pendidikan. Kegiatan dalam bentuk diskusi ini berlangsung di Hotel Kyriad, Banda Aceh pada Selasa, 5 Desember 2023.

Tema diskusi yaitu "Penguatan Pengawasan Pelayanan Publik serta Pencegahan Maladministrasi di Dunia Pendidikan dan Penganggaran PPDB Online". Sejumlah narasumber dihadirkan antara lain Kepala Perwakilan Ombudsman Aceh Dian Rubianty, Perwakilan Inspektorat Pengawas Daerah Polda Aceh, Ajun Komisaris Besar Andy Siregar, dan Sayrwal Jhony mewakili Kepala Dinas Pendidikan Aceh. Sedangkan moderator diskusi Ilyas Isti yang juga Asisten Ombudsman Aceh.

Adapun pesertanya terdiri dari para kepala sekolah, komite sekolah, dan perwakilan Dinas Pendidikan kabupaten/kota serta perwakilan dari Kementerian Agama.

Dian Rubianty berharap maladministrasi dapat dihindari sejak dini. Oleh karena itu, sangat penting menyamakan persepsi antara instansi pengawas dengan para kepala sekolah selaku pemberi layanan langsung dan para komite sekolah selaku perwakilan dari wali murid.

### Menahan ijazah siswa karena tidak membayar pungutan merupakan perilaku maladministrasi.

Beberapa temuan Ombudsman Aceh berdasarkan laporan yang disampaikan masyarakat, di antaranya terkait dengan pelaksanaan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Online dan tertahannya ijazah siswa karena tidak memberikan sumbangan yang ditentukan pihak sekolah. Dian menyebutkan, menahan ijazah siswa karena tidak membayar pungutan merupakan perilaku maladministrasi.

Ijazah, menurut Dian, merupakan salah satu layanan publik yang berupa administrasi. Di sekolah semua layanan publik tersedia, yaitu layanan administrasi be-



Kantor Perwakilan Ombudsman Aceh di Jalan Banda Aceh-Medan, Tanjung, Ingin Jaya, Aceh Besar.

rupa kartu siswa, ijazah, rapor, dan lainnya. Kemudian layanan jasa, meliputi proses belajar mengajar yang diberikan oleh guru kepada siswa, dan layanan barang publik berupa bangunan sekolah serta barang-barang publik yang lainnya.

Andy Siregar menyampaikan tentang beberapa kasus yang menjadi keluhan warga terkait dengan dugaan pungutan liar di sekolah. Salah satu bentuk pungutan yaitu terkait dana Bantuan Operasional Sekolah (BOS) dan pungutan saat pengambilan ijazah. Berikutnya penyelewengan anggaran terhadap pembangunan gedung sekolah. "Walaupun ini bukan dilakukan oleh pihak sekolah, tapi dilakukan oleh pihak ketiga sebagai pemenang tender proyek," kata Andy mengungkapkan.

Adapun Syarwan Jhony, yang mewakili Kepala Dinas Pendidikan, menyampaikan bahwa sebenarnya para kepala sekolah dan dewan guru tidak perlu risau terkait sumbangan sekolah. Berdasarkan aturan, sumbangan dibolehkan sepanjang harus ada kesepakatan dan musyawarah terlebih dahulu dengan para komite sekolah serta wali murid.

Dian Rubianty berharap semua pihak harus mencegah maladministrasi terutama di sektor pendidikan. Pencegahan merupakan langkah utama dan lebih baik daripada penindakan.

### Pencegahan merupakan langkah utama dan lebih baik daripada penindakan.

## SUMATERA UTARA

# INVESTIGASI PENYIMPANGAN PROSEDUR BANDARA KUALANAMU



Bandar Udara Kualanamu, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara.

**KANTOR** Perwakilan Ombudsman Sumatera Utara melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terkait penyimpangan prosedur dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang mengakibatkan meninggalnya pengguna Bandar Udara Internasional Kualanamu. Ombudsman telah menyelesaikan serangkaian pemeriksaan atas objek permasalahan dan menyimpulkan PT Angkasa Pura Aviasi, pengelola bandara, terbukti melakukan maladministrasi.

Bentuknya adalah pengabaian kewajiban hukum karena tidak memberikan jaminan keamanan dan keselamatan publik. Ditemukan bahwa Direktur Utama PT Angkasa Pura Aviasi tidak menerbitkan SOP (Standar Operasional Prosedur) pengelolaan pengaduan Bandara Internasional Kualanamu.

Temuan tersebut sebagaimana tertuang dalam LAHP (Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan) yang diterbitkan pada 11 Mei 2023. Berdasarkan hasil monitoring Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Sumatera Utara, pihak terlapor dalam hal ini PT Angkasa Pura Aviasi telah melaksanakan tindakan korektif.

**Desa Anti  
Maladministrasi  
merupakan  
upaya untuk  
mencegah  
terjadinya  
penyalahgunaan  
administrasi  
sejak dari tingkat  
desa.**

## SUMATERA SELATAN MENCEGAH MALADMINISTRASI DENGAN TIGA STRATEGI

**KANTOR** Perwakilan Ombudsman Sumatera Selatan menjadikan Kabupaten Ogan Ilir sebagai pelopor pembentukan Desa Anti Maladministrasi di provinsi ini. Pada, Jumat, 17 November 2023, Desa Burai dan Sungai Pinang II, Kabupaten Ogan Ilir, resmi dicanangkan sebagai pilot project pertama Desa Anti Maladministrasi di Sumatera Selatan.

Inilah di antara langkah Ombudsman sebagai Lembaga Negara Pengawas Penyelenggaraan Pelayanan Publik berupaya mencegah terjadinya penyalahgunaan administrasi sejak dari tingkat desa. Setidaknya ada 3 strategi yang diterapkan untuk mencapai Desa Anti Maladministrasi ini.

Pertama, tersedianya standar pelayanan publik sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada setiap kantor desa. Berdasarkan hasil pemantauan Ombudsman pada beberapa titik desa yang tersebar di Provinsi Sumatera Selatan, ditemukan kantor desa tidak memenuhi standar pelayanan publik. Di antaranya tidak terpampang petunjuk informasi dasar mengenai produk layanan, syarat, prosedur layanan, jangka waktu penyelesaian layanan dan biaya layanan.

Hal di atas tentu rentan menimbulkan tindakan maladministrasi oleh aparat desa. Padahal, kantor desa merupakan pusat pelayanan publik yang selalu diakses oleh masyarakat. Contoh paling sederhana adalah layanan kependudukan. Ketika ada Unit Pelaksana Tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di desa, masyarakat tentu akan mendatangi kantor desa untuk mengurus dokumen kependudukan.

Di situlah pentingnya kantor desa memperlihatkan jenis layanan kepada masyarakat. Begitu pula dengan aparat desa perlu dibekali pengetahuan standar layanan public. Sehingga perangkat desa selalu siap dengan tugasnya seperti yang disebutkan pada papan layangan. Cara ini dapat mencegah kemungkinan praktek maladministrasi seperti pungutan liar, tidak memberikan layanan, menunda-nunda pelayanan, berbuat tindakan yang tidak patut, dan lain-lain.

Kedua adanya sistem pengelolaan pengaduan di kantor desa yang terintegrasi ke kantor kecamatan, ka-



Salah satu kegiatan Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Sumatera Selatan yaitu monitoring kajian penerangan lampu jalan di Kota Palembang pada Kamis, 23 November 2023.

bupaten, provinsi, jika perlu sampai ke pemerintah pusat. Selain dipenuhinya komponen standar pelayanan publik pada kantor desa, perlu juga dibentuk unit pengelolaan pengaduan pada kantor desa yang terintegrasi.

Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam unit ini adalah adanya sumber daya manusia yang berkompeten dalam mengelola pengaduan. Mulai mulai dari menerima aduan, menginput data, mendata dengan efisien, memproses dan menindaklanjuti hingga menyampaikan hasil aduan yang sudah selesai.

Untuk mengimplementasikan system ini diperlukan keahlian komunikasi yang baik dan keahlian mendengar bagi penyelenggara pengelolaan pengaduan. Di samping itu, dukungan sarana prasarana juga tidak kalah penting. Tidak hanya ruang penerimaan pengaduan, dukungan juga bisa dilakukan dalam bentuk membuka sarana pengaduan melalui media elektronik seperti surat elektronik, telepon, Whatsapp, email, website, hingga media sosial.

Ketiga adalah meningkatnya partisipasi masyarakat dalam upaya pembangunan desa. Partisipasi ini mulai dari partisipasi pengawasan pelaksanaan perencanaan dan pembangunan desa, keterbukaan terkait dengan dana desa, hingga partisipasi dalam penyusunan standar pelayanan di desa.

"Jika tiga poin utama ini dapat dipenuhi, niscaya potensi terjadinya maladministrasi dapat diminimalisir. Perangkat desa memiliki integritas dan terhindar penyalahgunaan administrasi yang dapat dijerat hukum," kata Adrian Agistiansyah, Kepala Kantor Perwakilan Ombudsman Sumatera Selatan.

## SUMATERA BARAT EMPAT ISU DALAM SOROTAN

**MELAYANI** tanpa pamrih mengawasi tanpa berpihak menjadi motto jajaran Ombudsman RI. Di Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Sumatera Barat, ungkapan tersebut pemacu kinerja melayani aduan masyarakat. Beragam masalah mulai dari sengketa tanah, biaya sekolah yang memberatkan, laporan kasus kekerasan seksual terhadap anak, hingga sengketa pemilihan ketua RW, diselesaikan secara profesional.

Berikut ini empat isu yang mejadi sorotan dalam laporan tahunan 2023. Isu-isu ini baru sebagian dari puluhan laporan yang terhimpun di Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Sumatera Barat.

### 1. Kepastian Pengembalian Sertifikat Hak Milik



Kantor Perwakilan Ombudsman Sumatera Barat di Jalan Sawahan No. 58, Kota Padang.

Bermula dari proyek pengendalian banjir Batang Maransi, Banda Lurus oleh Pemerintah Kota Padang. Pembangunan irigasi bernilai sekitar Rp 8,1 miliar ini membutuhkan pembebasan lahan penduduk dengan cara memberi ganti rugi. Dalam prakteknya, proses ganti rugi tidak seluruhnya berjalan lancar dan tuntas. Masyarakat yang merasa dirugikan tidak memperoleh layanan yang memuaskan. Mereka pun mengadu ke Ombudsman Perwakilan Provinsi Sumatera Barat dengan harapan kasusnya selesai.

Pelapor merupakan salah satu penerima pembayaran ganti rugi atas konsolidasi tanah pada kegiatan

pengadaan lahan untuk proyek irigasi Batang Maransi, Banda Lurus. Setelah dilaksanakan pembayaran ganti rugi oleh pihak Kantor Pertanahan Kota Padang, proses selanjutnya adalah pembaharuan sertifikat para pihak penerima. Dalam pembaharuan sertifikat ini, mekanismenya adalah memberi catatan bahwa tanah telah dilepaskan menjadi tanah negara. Terhadap lahan yang dilepaskan oleh warga ke negara akan dilakukan pengarsiran pada peta bidang tanah sertifikat.

Pada 6 Februari 2020, pelapor menyerahkan dua Sertifikat Hak Milik (SHM) yaitu SHM Nomor 4138 dan SHM Nomor 22 kepada Kantor Pertanahan Kota Padang. Pelapor berulang kali mendatangi Kantor Pertanahan Kota Padang itu menanyakan pengembalian sertifikatnya yang diperbaharui. Namun hingga 2023 pelapor tidak kunjung memperoleh kepastian.

### **Pelapor berulang kali mendatangi Kantor Pertanahan Kota Padang untuk menanyakan pengembalian sertifikatnya yang diperbaharui.**

Ombudsman Perwakilan Provinsi Sumatera Barat langsung menindaklanjuti aduan masyarakat itu. Langkah yang ditempuh di antaranya pemeriksaan dokumen dan memverifikasi kepada para pihak. Tindak lanjut paling terakhir yaitu memeriksa terlapor, dalam hal ini Kantor Pertanahan Kota Padang. Berikutnya Ombudsman melakukan analisa spasial yang diekspos dan diklarifikasi kepada pelapor terhadap SHM yang terkena proyek irigasi.

Hasilnya pada 2 Oktober 2023 pelapor menerima SHM Nomor 4138 dan SHM Nomor 22 Kelurahan Sungai Sapih dari Kantor Pertanahan Kota Padang. Pelapor menyampaikan terima kasih kepada Ombudsman Perwakilan Provinsi Sumatera Barat yang telah membantu menyelesaikan permasalahannya.

**Pada 2 Oktober 2023 pelapor menerima SHM Nomor 4138 dan SHM Nomor 22 Kelurahan Sungai Sapih dari Kantor Pertanahan Kota Padang.**



Ombudsman Sumatera Barat membuat nota kesepahaman dengan Pemerintah Kota Bukittinggi dan Pemerintah Kabupaten Kepulauan Mentawai, yaitu berkomitmen menghadirkan pelayanan publik yang professional pada Jumat, 21 Juli 2023.

## 2. Kemelut Pemilihan Ketua RW

Ombudsman Perwakilan Provinsi Sumatera Barat tidak membeda-bedakan penanganan masalah yang diajukan masyarakat. Apa pun yang menyangkut layanan warga, termasuk ketidakpuasan dalam pemilihan Ketua RW di salah satu kelurahan, tetap direspons dan diselesaikan dengan standar pelayanan Ombudsman.

Kasus pemilihan Ketua RW ini berawal dari seorang pelapor yang mengadu ke Kantor Ombudsman Perwakilan Provinsi Sumatera Barat. Menurut pelapor, pemilihan Ketua RW di tempat tinggalnya diikuti oleh tiga orang calon. Pelapor menyampaikan aduannya sebagai kuasa dari salah satu calon.

Mengenai hasil pemilihan, Ketua RW terpilih merupakan petahana dua periode. Dengan terpilih kembali, maka yang bersangkutan akan menjadi Ketua RW untuk periode ketiga. Persoalan lain yang dilaporkan, Ketua RW terpilih tidak dapat menunjukkan dokumen tamat pendidikan tingkat menengah atas/ sederajat.

Setelah dilakukan pemeriksaan, Ombudsman Perwakilan Provinsi Sumatera Barat memperoleh fakta bahwa ketiga calon Ketua RW tidak satu pun yang memenuhi persyaratan sebagaimana diatur dalam peraturan daerah. Dua calon tidak dapat menunjukkan ijazah SMA/ sederajat. Sedangkan calon yang memiliki ijazah SMA, berstatus sebagai anggota partai politik aktif.

Dari temuan fakta di atas, Ombudsman Perwakilan

**Ketua RW terpilih akan menjabat untuk periode ketiga.**

**Akhirnya Lurah tidak mengeluarkan SK Ketua RW terpilih dan mengosongkan posisi Ketua RW hingga diadakannya pemilihan ulang.**

Provinsi Sumatera Barat, menyimpulkan bahwa panitia pemilihan Ketua RW tidak menjalankan tugasnya dengan benar. Salah satu yang diabaikan yaitu memeriksa persyaratan calon yang merupakan usulan dari Ketua RT di lingkungan RW setempat, terutama menyangkut kelengkapan dokumen ijazah.

Panitia pemilihan Ketua RW tampaknya menerima begitu saja ketiga calon yang diusulkan pata Ketua RT untuk masuk ke dalam bursa calon Ketua RW. Alasan panitia pemilihan terhadap persyaratan dokumen yang diteliti karena “berprasangka baik” terhadap semua calon. Diasumsikan tidak mungkin para calon Ketua RW tidak tamat SMA/ sederajat.

“Prasangka baik” tersebut dipengaruhi oleh anggapan berbagai pihak termasuk dari pengusul bahwa calon Ketua RW diasumsikan pasti lulus SMA dan memiliki ijazah. Alasan inilah yang membuat panitia meloloskan proses seleksi dua calon Ketua RW. Sedangkan calon yang memiliki ijazah SMA, banyak warga mengetahui bahwa yang bersangkutan merupakan anggota partai politik.

Panitia pemilihan menyerahkan persoalan ini kepada perwakilan warga dari setiap RT untuk memutuskan

apakah calon yang tidak memenuhi syarat tetap dilanjutkan atau tidak dalam pemilihan Ketua RW. Rupanya sebagian besar warga menyetujui calon tersebut tetap boleh melenggang sebagai Ketua RW terpilih.

Adapun sikap lurah mengaku mengikuti hasil musyawarah warga saja. Lurah beralih selama ini sulit mencari calon, karena warga banyak yang tidak berminat menjadi Ketua RW. Sehingga ketika ada warga yang bersedia walaupun tak memenuhi syarat administrasi, dapat diterima sepanjang disetujui oleh warga.

Lurah meyakini bahwa tidak mungkin Ketua RW terpilih tidak tamat SMA. Lurah juga menyampaikan kejadian serupa di tempat tinggalnya: Ketua RT sudah menjabat lebih dari dua periode dan tidak ada laporan atau keberatan dari warga. Lurah mempersilakan Ombudsman memeriksa semua hal yang ia sampaikan, apabila tidak percaya.

Pada tahapan penyelesaian, Ombudsman meminta lurah dan panitia pemilihan untuk melakukan pemilihan ulang. Meskipun calon Ketua RW terpilih adalah benar memiliki dokumen ijazah SMA dan sebagai inkumben, yang bersangkutan tetap tidak memenuhi persyaratan karena sudah menjabat selama dua periode sebelumnya.

Ketua panitia pemilihan dalam jawabannya kepada Ombudsman mengatakan bahwa sebagian besar warga tidak bersedia ada pemilihan ulang. Dengan berbagai alasan warga mempertahankan Ketua RW yang sudah terpilih.

Akhir dari persoalan ini, Lurah tidak mengeluarkan SK Ketua RW terpilih dan mengosongkan posisi Ketua RW hingga diadakannya pemilihan ulang. Dalam pemilihan ulang nanti, yang harus diperhatikan adalah prosedur dan persyaratan calon sesuai dengan peraturan.

### 3. Sanksi Sekolah yang Memberatkan

Seorang siswa dari salah satu sekolah swasta melapor ke Kantor Ombudsman Perwakilan Provinsi Sumatera Barat. Pelapor mengadu selama beberapa hari tidak bisa mengikuti kegiatan Pesantren Ramadhan di sekolahnya. Untuk bisa mengikuti kegiatan, pelapor harus membayar denda buntut dari sanksi atas kesalahan yang dilakukan.

Terdapat sejumlah ketentuan sekolah tersebut terkait dengan hukuman atau denda bagi murid yang melanggar aturan. Antara lain apabila ada murid libur satu hari dikenakan sanksi membawa satu rim kertas ukuran



Kantor Perwakilan Ombudsman Sumatera Barat menerima kunjungan jajaran Pemerintahan Kabupaten Sijunjung untuk koordinasi mengenai peningkatan pelayanan publik pada Jumat, 11 Agustus 2023.

## Pelapor dan murid lain yang menunggak pembayaran denda diperbolehkan mengikuti ujian akhir semester pada esok harinya.

A4; libur selama satu minggu berturut-turut harus membayar denda Al-Quran, sajadah, dan kertas ukuran A4 sebanyak 5 rim. Ini sanksi bagi siswa laki-laki. Sedangkan bagi siswa perempuan, membayar denda berupa mukena ukuran orang dewasa, Al-Quran, dan kertas A4 sebanyak 5 rim.

Lebih berat lagi denda bagi murid yang libur selama dua minggu, yaitu menyerahkan 2 sajadah, 2 mukena orang dewasa, 2 Al-Quran, dan 2 rim kertas ukuran A4. Tidak hadir satu kali absen salah subuh atau salah tarawih, murid didenda membayar buku tulis isi 40 lembar. Selain itu ketidakhadiran atau absen juga berdampak pada nilai mata pelajaran Pendidikan Agama Islam.

Sekolah tersebut juga menerapkan denda untuk ketidakhadiran siswa tanpa memberi tahu sekolah. Misalnya, dalam sehari terdapat 4 mata pelajaran, maka akan ada 4 denda bagi siswa seperti membayar dengan 2 rim kertas ukuran A4, satu kotak pulpen merk My Gel, dan/atau sebelas buku tulis isi 40 lembar.

Ombudsman Perwakilan Provinsi Sumatera Barat juga mendapat pengaduan mengenai pengambilan nomor ujian akhir semester. Di sekolah tersebut terdapat

**Terdapat sejumlah ketentuan sekolah tersebut terkait dengan hukuman atau denda bagi murid yang melanggar aturan.**

## Ombudsman merekomendasikan sanksi kepada murid yang melanggar aturan muatannya harus bersifat mendidik, bukan hukuman yang mengarah kepada ganti rugi atau tebusan.

guru mata pelajaran yang mewajibkan murid melunasi denda sebagai syarat penandatanganan blanko untuk dapat mengambil nomor ujian. Jika tidak ada bukti pelunasan denda, tanda tangan tidak akan diberikan. Akibatnya murid tidak bisa mengikuti ujian.

Pelapor menyampaikan kepada Ombudsman bahwa siswa yang masih memiliki tunggakan denda, akan diberikan waktu ujian susulan setelah jadwal reguler selesai. Ujian akhir semester telah dilaksanakan selama 4 hari ketika pelapor menyampaikan pengaduan ke Ombudsman.

Setelah Ombudsman berkoordinasi dengan pihak Kantor Cabang Dinas Pendidikan melalui sambungan telepon diperoleh informasi sebagai berikut. Pelapor dan murid lain yang menunggak pembayaran denda diperbolehkan mengikuti ujian akhir semester pada esok harinya. Pelapor menginformasikan kepada Ombudsman bahwa telah mengikuti semua rangkaian ujian semester. Terkait dengan beratnya sanksi denda, pihak sekolah menghapus kebijakan tersebut.

Ombudsman menilai bahwa sekolah memiliki kewenangan untuk menetapkan tata tertib dan sanksi yang berlaku untuk peserta didik. Hal ini sebagaimana diatur dalam Pasal 52 ayat (1) huruf g Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan. Peraturan ini sebagaimana telah diubah oleh Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan yang kemudian diubah kedua kalinya dengan Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan.

Namun demikian, Ombudsman merekomendasikan sanksi kepada murid yang melanggar aturan muatannya harus bersifat mendidik. Bukan hukuman yang mengarah kepada ganti rugi atau tebusan. Pendidikan tetap mengedepankan proses yang tidak boleh menghalangi hak siswa untuk mengikuti kegiatan sekolah, termasuk ujian.

#### 4. Jeda Penanganan Kekerasan Seksual Anak

Setiap anak berhak untuk memperoleh perlindungan dari berbagai kejahatan, salah satunya kekerasan seksual. Perlindungan dari ancaman tersebut merupakan hak setiap anak tanpa terkecuali. Hal ini telah diatur dalam Pasal 15 Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak, selanjutnya disebut UU Perlindungan Anak.

Perlindungan anak diteguhkan dengan kewajiban dan tanggung jawab pemerintah, pemerintah daerah, dan lembaga negara lainnya. Anak korban kejahatan seksual seyogianya mendapatkan perlindungan khusus. Dalam Pasal 59 A UU Perlindungan Anak ditegaskan bahwa perlindungan khusus bagi anak korban seksual

### Polres Solok diadukan karena dinilai berlama-lama dalam menindaklanjuti pengaduan dugaan pencabulan atau persetubuhan anak di bawah umur.

dilakukan melalui upaya penanganan cepat, termasuk pengobatan dan/atau rehabilitasi secara fisik, psikis, dan sosial, serta pencegahan penyakit dan gangguan kesehatan lainnya.

Pertanyaannya, setelah 21 tahun UU Perlindungan Anak berlaku apakah setiap anak korban kekerasan seksual di Indonesia sudah mendapatkan perlindungan khusus seperti yang diharapkan?

Berkaca pada laporan kepada Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat dengan Registrasi Nomor: 0070/LM/III/2023/PDG, tampak sekali belum memadai atau belum sesuai harapan. Laporan yang diterima Ombudsman, yaitu menyangkut lamanya Kepala Unit PPA Polres Solok dalam menindaklanjuti

## Ombudsman Perwakilan Provinsi Sumatera Barat menemukan terdapat jeda waktu pengambilan visum dan pemanggilan pelaku karena berbagai sebab.



Pemerintah Kabupaten Solok datang ke Kantor Perwakilan Ombudsman Sumatera Barat untuk konsultasi dan koordinasi peningkatan pelayanan publik makin profesional pada Jumat, 5 Mei 2023

pengaduan masyarakat yang tercatat dengan Nomor: STTL/B/05/II/2023/SPKT/Polres Solok/Polda Sumbar. Isi pengaduan, perihal dugaan pencabulan atau persekutuan anak di bawah umur.

Dapat ditarik kesimpulan bahwa negara belum mampu memberikan perlindungan khusus kepada anak korban kekerasan seksual. Kesimpulan ini diperkuat dengan hasil pemeriksaan Ombudsman Perwakilan Provinsi Sumatera Barat yang menyatakan bahwa Kanit PPA Polres Solok melakukan penundaan berlarut dengan tidak melakukan penanganan cepat terhadap kasus pencabulan anak tersebut.

Ombudsman Perwakilan Provinsi Sumatera Barat dalam pemeriksaan menemukan antara lain, terdapat jeda waktu antara laporan diterima oleh terlapor yaitu pada 3 Februari 2023 dengan pelaksanaan visum korban atas nama Siti Nurhalizah pada 6 Februari 2023.

Terdapat jeda waktu yang cukup lama antara pelaksanaan visum terhadap korban pada 6 Februari 2023 dengan pemanggilan pelaku dalam perkara (Beni) pada 8 Maret 2023 oleh terlapor.

Terlapor mengakui bahwa telah terlambat melakukan proses penyelidikan terhadap laporan pelapor yang seharusnya dilakukan dalam jangka waktu 40 hari. Jeda waktu tang diundur oleh terlapor selama 112 hari, mulai 3 Februari sampai 25 Mei 2023.

Pelaksanaan visum tiga hari setelah laporan disampaikan oleh pelapor tentu akan berdampak pada ke-

sesuaian antara hasil visum dengan kenyataan yang dialami korban. Dalam kasus ini, sudah seharusnya penegakan keadilan administratif diperjuangkan untuk menegakkan keadilan substantif bagi anak korban kekerasan seksual.

Penundaan berlarut yang dilakukan oleh Kanit PPA Polres Solok ditenggarai karena terkendala kondisi wilayah. Jarak tempuh dan cuaca yang tidak menentu di Kabupaten Solok, menjadi kendala utama. Keterlambatan dalam melakukan visum dikarenakan jadwal visum di RSUD hanya dua hari dalam seminggu yaitu pada Senin dan Selasa.

Melalui pemeriksaan Ombudsman Perwakilan Provinsi Sumatera Barat, terlapor melakukan percepatan penanganan kasus pencabulan anak itu. Langkah yang ditempuh, terlapor meningkatkan perkara dari tahap penyelidikan ke penyidikan dengan mengirimkan SPDP kepada kejaksaan pada 25 Mei 2023 serta pemanggilan tersangka untuk diperiksa pada 31 Mei 2023.

Selain itu, pihak Polres Solok juga berkoordinasi dengan Dinas Kesehatan/RSUD untuk meminta jadwal visum dapat tersedia setiap hari guna mengantisipasi keterlambatan visum terhadap korban. Melalui perbaikan tersebut, jarak tempuh dan medan yang sulit bukan menjadi penghalang sepanjang layanan visum RSUD dibuka setiap hari. Sehingga penanganan kasus kekerasan seksual terhadap anak dan kasus-kasus lain di masyarakat terlayani dengan baik.

## **Polres Solok dan patra pihak terkait melakukan percepatan penanganan kasus pencabulan anak dan kasus lainnya di masyarakat.**

## BENGGKULU MEMAPARKAN PETA JALAN LAYANAN PUBLIK MENUJU BIROKRASI KELAS DUNIA



Ketua Ombudsman RI Mokhammad Najih dan Rektor Universitas Bengkulu, Dr. Retno Agustina Eka Putri menandatangani nota kesepahaman dalam pengawasaan pelayanan publik di Bengkulu pada Jumat, 31 Maret 2023.

**PELAYANAN** publik menjadi area perubahan yang diharapkan pada upaya penerapan reformasi birokrasi di Indonesia. Capain reformasi birokrasi melalui beberapa gelombang, hal ini tertuang dalam Peraturan Presiden RI Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025.

Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025 diope-  
rasionalkan dalam bentuk road map (peta Jalan), di-  
susun dan dilaksanakan setiap lima tahun. Gelombang  
pertama, yaitu road map Reformasi Birokrasi 2010-2014  
memiliki tiga sasaran: (1) terwujudnya pemerintahan  
yang bersih dan bebas kolusi, korupsi, dan nepotisme,  
(2) terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik  
kepada masyarakat, dan (3) meningkatkan kapasitas

**Pelayanan prima adalah pelayanan yang mampu memberikan nilai tambah, dari yang sifatnya biasa menjadi luar biasa atau melebihi ekspektasi masyarakat.**

dan akuntabilitas kinerja birokrasi.

Selanjutnya gelombang kedua, yaitu road map Re-  
formasi Birokrasi 2015-2019 berisikan sasaran berupa  
implementasi hasil yang sudah dicapai pada lima ta-  
hun pertama. Melanjutkan upaya yang belum tercapai  
pada lima tahun pertama di pelbagai komponen strate-  
gis birokrasi pemerintah. Sementara itu, sasaran pada  
gelombang ketiga, yaitu road map Reformasi Birokrasi  
2020-2024 berupa peningkatan secara terus menerus  
kapasitas birokrasi sebagai kelanjutan dari reformasi bi-  
rokrasi pada lima tahun kedua untuk mewujudkan pe-  
merintahan kelas dunia.

Saat ini kita sudah memasuki 2024 sebagai ujung  
tombak cita-cita reformasi birokrasi Indonesia menuju  
pemerintahan kelas dunia. Pertanyaannya, apakah su-  
dah benar-benar terwujud? Untuk menjawabnya perlu  
diketahui terlebih dulu apa ciri-ciri pemerintahan kelas  
dunia? Yaitu transparan, akuntabel, dan berkualitas.

Pemerintah Indonesia telah memiliki komitmen untuk  
mewujudkan hal tersebut, salah satunya melalui pene-  
rapan e-government berupa Sistem Pemerintahan Ber-  
basis Elektronik (SPBE) yang termuat dalam Peraturan  
Presiden RI Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pe-

merintahan Berbasis Elektronik. Bagaimana penerapan e-government di sektor pelayanan publik?

Berbicara pelayanan publik, tentu tidak terlepas dari pelayanan prima yang notabene menjadi area perubahan dan hasil yang diharapkan pada reformasi birokrasi kita. Pelayanan prima didefinisikan sebagai pelayanan yang mampu memberikan nilai tambah sehingga dapat mengubah pelayanan yang sifatnya biasa menjadi luar biasa, atau dengan kata lain, pelayanan yang dapat melebihi ekspektasi masyarakat.

Di Era Society 5.0 yang penuh dengan kemajuan teknologi, tentu mempengaruhi kebiasaan dan harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik berbasis e-government. Berdasarkan hasil riset menunjukkan bahwa masyarakat saat ini memiliki ekspektasi berupa pelayanan yang bersifat *user friendly, innovative, simple, connected, one stop service, reliable, fast, feel safe, dan open for input*. Sementara itu, realitanya justru pelayanan yang sifatnya *complicated, silo, slow, feel unsafe, unreliable, dan useless*. Berdasarkan hal tersebut, sudah seharusnya kita melakukan upaya *scalling up* (meningkatkan) di sektor pelayanan publik. Lantas, bagaimana caranya? Yaitu melalui penerapan transformasi digital berupa pelayanan Super Apps dan penggunaan aplikasi berbasis cloud.

### **Pelayanan Super Apps**

Pemerintahan baik di pusat maupun daerah berlomba-lomba untuk menciptakan aplikasi ini. Namun tampaknya ada yang lupa untuk mengingatkan saling terintegrasi. Karena belum saling terintegrasi, produk yang dihasilkan memiliki efisiensi yang rendah dan membuat masyarakat pada akhirnya enggan untuk mengakses pelayanan tersebut.

Super Apps sebenarnya merupakan jawaban yang tepat. Super Apps didefinisikan sebagai sebuah platform mobile atau aplikasi web yang menyediakan beberapa layanan dan dikemas dalam satu aplikasi. Istilah Super Apps diperkenalkan oleh Mike Lazaridis, founder BlackBerry pada 2010. Ia mendefinisikan Super Apps sebagai sebuah ekosistem tertutup dari berbagai macam aplikasi yang akan digunakan orang setiap harinya dan menawarkan pengalaman yang lebih efisien. Mengapa disebut Super Apps? Sesuai dengan namanya, aplikasi ini disebut Super Apps (aplikasi super) karena dapat memberikan banyak layanan hanya dalam satu aplikasi saja.

Salah satu contoh penerapan Super Apps di sektor pelayanan publik adalah Mal Pelayanan Publik (MPP) Digital yang dimiliki oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Banyuwangi, Jawa Timur yang diluncurkan pada 2022. Melalui Super Apps tersebut, masyarakat Banyuwangi dapat mengurus 43 dokumen kependudukan langsung dari gawainya, dan menariknya dokumen tersebut dapat dicetak secara real time, di mana pun dan kapan pun. MPP Digital ini berhasil terintegrasi dengan aplikasi "Smart Kampung Banyuwangi", sebagai wujud penerapan smart city di level daerah.

### **Penggunaan Aplikasi Berbasis Cloud**

Dilansir dari situs *elitory.com*, aplikasi berbasis cloud adalah program perangkat lunak yang di-host dan dikelola di lingkungan komputasi cloud. Aplikasi ini dapat diakses melalui browser web atau perangkat seluler, yang berarti aplikasi ini dapat digunakan kapan saja, di mana saja. Aplikasi berbasis cloud memberikan fleksibilitas, skalabilitas, dan penghematan biaya kepada pengguna dibandingkan dengan solusi on-premise tradisional. Cloud juga menawarkan kemampuan kolaborasi yang lebih baik dan memungkinkan pengguna mengakses data mereka dari lokasi mana pun.

Banyak industri yang mulai mengubah sistemnya dengan menggunakan software atau aplikasi berplatform cloud. Sebagian industri mengambil keputusan untuk pindah ke cloud guna memungkinkan industri mereka akan berkembang lebih maju.

Keunikan lainnya adalah bagaimana metode ini menempatkan internet sebagai pusat server pengelolaan data. Maka, media penyimpanan data pengguna disimpan secara virtual sehingga tidak membebani pemakaian memori di perangkat tersebut.

Penggunaan cloud, menurut Dr. Muhamad Yopan, Ph.D., selaku Government Account Lead at Amazon Web Services pada kegiatan webinar "Inovasi Digital untuk Pelayanan Publik" yang diselenggarakan oleh Asosiasi Profesi Widyaiswara Indonesia menyampaikan bahwa penggunaan cloud dapat meningkatkan efisiensi secara ekonomi. Memakai cloud pula dapat menyesuaikan kebutuhan (tidak ada kelebihan dan kekurangan resources), dan bisa saling melengkapi. Secara keamanan data pun lebih teruji, sehingga penggunaan cloud pada sistem pelayanan publik berbasis e-government dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan publik.

**Sebagian industri mengambil keputusan untuk pindah ke cloud guna memungkinkan industri mereka akan berkembang lebih maju.**



Kantor Perwakilan Ombudsman Riau turut memberikan penganugerahan predikat kepatuhan standar pelayanan publik Provinsi Bengkulu 2023. Acara pada Selasa, 19 Desember 2023 ini bertujuan meningkatkan kualitas layanan dan mencegah maladministrasi.

## RIAU AKTIF BERKUNJUNG KE LOKASI PELAYANAN PUBLIK

**KEPALA** Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Riau, Bambang Pratama beserta jajarannya menggelar diskusi dan ekspos hasil kinerja 2023. Acara yang berlangsung di Pekanbaru dan dihadiri oleh sejumlah kalangan ini dilaksanakan pada Senin, 11 Desember 2023.

Bambang Pratama antara lain menyoroti masalah krusial seperti pengelolaan pelayanan lahan parkir, pelayanan penyeberangan Roro Bengkalis, dan masalah di seputar Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB). "Secara umum, tahun ini laporan kepada kami mengalami peningkatan signifikan, hingga 200-an. Masyarakat semakin percaya dan tidak apatis dalam membuat pengaduan. Kami berhasil menyelesaikan 87 persen dari la-

**Pelaksanaan PPDB  
menempati jumlah  
laporan terbanyak,  
diikuti ketenagakerjaan,  
persoalan pertanahan,  
dan layanan kepolisian.**

poran yang masuk," kata Bambang Pratama.

Bidang pendidikan menjadi sorotan utama karena pelaksanaan PPDB menempati jumlah laporan terbanyak, diikuti ketenagakerjaan, persoalan pertanahan, dan layanan kepolisian. Ia berharap penyelesaian laporan dapat dipercepat. Mengingat masyarakat semakin percaya dan antusias melaporkan hak-hak publik kepada Ombudsman.

Selain menerima pengaduan, menurut Bambang Pratama, Ombudsman juga pro aktif berkunjung ke berbagai layanan publik seperti rumah sakit umum daerah dan mal pelayanan publik (MPP). "Kami sudah masuk ke empat RSUD, MPP, dan kami mendapat sebanyak 415 laporan. Dengan kunjungan begitu kami mencoba menyelesaikan di tempat dengan penyelenggara layanan. Alhamdulillah respons mereka bagus, sekitar 80 persen bisa selesai di tempat".

Bambang Pratama juga memberikan evaluasi terkait pengelolaan lahan parkir di Kota Pekanbaru. Ia menekankan perlunya penyesuaian peraturan daerah guna menghindari praktek maladministrasi. "Kami monitoring, kami meminta kalau memang sampai Januari peraturan daerah tidak disahkan, maka harus dicabut peraturan pemerintah kota itu dan kembali ke peraturan lama," katanya.

Pada 2024, Ombudsman Riau berkomitmen melanjutkan kajian terhadap layanan publik lainnya seperti pengelolaan sampah dan layanan kesehatan masyarakat. Ombudsman akan terus aktif dalam menyelesaikan isu-isu kritis terkait dengan layanan pemerintah kepada masyarakat di Riau.

## KEPULAUAN RIAU MENGUPAS PENTINGNYA PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK



Ombudsman RI mengapresiasi penyelenggaraan pelayanan publik tingkat pemerintah daerah, Kantor Pertanahan, dan Kepolisian Resor di wilayah Kepulauan Riau 14 Desember 2023.

**“PELAYANAN** publik yang baik adalah hak saya, kamu dan kita semua. Sehingga sudah tidak zamannya lagi pelayanan kepada masyarakat menjadi lemot, berbelit-belit, rumit, ada pungli hingga antrean panjang serta mengecewakan.”

Ungkapkan di atas dilontarkan Kepala Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Kepulauan Riau, Lagat Siadari, dalam diskusi bersama tokoh dan komunitas masyarakat di Kota Batam, Senin, 18 Desember 2023. Diskusi ini mengambil dengan tema: "Pencegahan Maladministrasi dalam Penyelenggaraan Pungutan Pendidikan di Sekolah".

Menurut Lagat, agar pelayanan publik dapat terlaksana dengan baik serta sesuai azas, masyarakat harus mengetahui, memahami hak dan kewajibannya. Masyarakat harus memiliki kesadaran, cerdas mengakses pelayanan publik.

"Pelayanan publik yang baik adalah bukti kehadiran negara untuk masyarakat. Oleh karena itu Undang-Undang Pelayanan Publik memberikan ruang dan porsi

**Agar pelayanan publik dapat terlaksana dengan baik serta sesuai azas, masyarakat harus mengetahui, memahami hak dan kewajibannya.**

yang besar terhadap hak dan kewajiban masyarakat dalam pelayanan publik," kata Lagat menegaskan.

Apabila masyarakat tidak memperoleh perlakuan baik dari penyelenggara pelayanan, Lagat menjelaskan, masyarakat berhak memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara agar ada perbaikan. Begitu pula jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar, publik dapat mengadu kepada penyelenggara dan Ombudsman.

"Jadi kunci dari buruknya pelayanan ini adalah pengawasan yang tidak hanya dilakukan oleh institusi terkait saja. Melainkan juga dilakukan oleh masyarakat dengan

**"Pelayanan publik yang baik adalah bukti kehadiran negara untuk masyarakat."**

cara melaporkannya secara langsung," kata Lagat.

Kenapa ada pengawasan terhadap layanan publik? Menurut Lagat ada beberapa yang penting untuk diketahui. Pertama, pengawasan dibutuhkan untuk menghindari kekeliruan atau penyimpangan, termasuk korupsi dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Kedua, untuk memperbaiki kekeliruan atau penyimpangan sehingga sesuai dengan apa yang telah direncanakan dan dengan peraturan perundang-undangan. "Ketiga, guna membentuk pemerintahan yang baik dan masyarakat yang sejahtera sesuai tujuan bernegara," kata Lagat dalam penjelasannya.

Hakekat pelayanan publik adalah memberikan kebahagiaan baik bagi pelaksana, penyelenggara, dan bagi masyarakat pengguna atau penerima manfaat pelayanan publik. Oleh karena itu, setiap warga negara bersama institusi terkait harus memahami dan peduli terhadap hak dan kewajibannya dalam pelayanan publik. Hak dan kewajiban dalam pelayanan publik harus dilaksanakan secara seimbang, proporsional, profesional dan humanis.

"Pelayanan publik yang baik merupakan wujud kerja sama antara pelaksana, penyelenggara dan masyarakat sebagai pengguna atau penerima manfaat dari pelayanan publik. Pelayanan publik bukan hanya soal hak dan kewajiban semata, namun juga tentang hati dan sisi humanis dari sebuah penyelenggaraan pelayanan publik agar semua pihak bahagia dan nyaman".

## JAMBI MENGURAI DUGAAN MALADMINISTRASI KEPALA DESA

**SEPANJANG** 2023 Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jambi mencatat sebanyak 84 pengaduan masyarakat menyangkut masalah pemerintahan desa. Laporan itu mengenai dugaan maladministrasi kepala desa, yang hampir seluruhnya terkait dengan mekanis-



Perwakilan Ombudsman Provinsi Jambi menyiapkan pelaksanaan perjanjian kerja sama dengan Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Barat pada Senin, 19 Juni 2023.

me pengangkatan dan pemberhentian perangkat desa.

Tentu kondisi ini perlu dicermati dan menjadi bahan evaluasi kenapa dugaan maladministrasi begitu banyak dilaporkan. Mengingat yang seharusnya menjadi fokus pemerintahan desa adalah memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat. Tapi dengan puluhan laporan tersebut tugas pemerintahan desa tersita mengurus pengisian jabatan perangkat desa yang dianggap bermasalah oleh masyarakat.

Pengangkatan dan pemberhentian perangkat desa tunduk pada ketentuan sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 83 Tahun 2015 tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Perangkat Desa, sebagaimana telah diubah dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 67 Tahun 2017. Peraturan ini menjadi acuan pengangkatan dan pemberhentian perangkat desa oleh kepala desa.

Berdasarkan Pasal 2 Permendagri Nomor 67 Tahun 2017 tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Perangkat Desa tersebut, diterangkan bahwa perangkat desa diangkat oleh kepala desa dari warga desa yang telah memenuhi persyaratan umum dan khusus. Persyaratan umum mencakup (a) berpendidikan paling rendah sekolah menengah umum atau yang sederajat, (b) berusia 20 (dua puluh) tahun sampai dengan 42 (empat puluh dua) tahun, dan (c) memenuhi kelengkapan persyaratan administrasi.

Adapun persyaratan khusus, yaitu ketentuan yang memperhatikan hak asal-usul dan nilai sosial budaya masyarakat setempat, serta syarat lainnya yang diatur lebih lanjut dalam peraturan daerah setempat.

**Perangkat desa adalah unsur staf yang membantu kepala desa dalam penyusunan kebijakan pemerintahan di bawah koordinasi sekretariat desa. Perangkat desa merupakan unsur pendukung tugas kepala desa dalam pelaksanaan kebijakan teknis dalam satu kewilayahan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, kepala desa memiliki otoritas mengangkat dan memberhentikan perangkat desa, walaupun pelaksanaan wewenang tersebut harus sesuai dengan mekanisme yang telah diatur.**

**Memang, menjalankan roda pemerintahan desa sedikit banyak dipengaruhi oleh hubungan sosial antarpersonal, kekerabatan atau keluarga. Kepala desa tentu berhak memilih mitra atau rekan yang cocok dan mau bekerja sama mengurus pemerintahan desa. Untuk itu kepala desa akan memilih warga desa atau sangat mungkin kerabat sendiri yang dianggap dapat menjalankan roda pemerintahan desa sesuai dengan visi dan misinya. Namun, seorang kepala desa tidak serta merta dapat mengangkat perangkat desa menurut keinginan atau seleranya sendiri. Pengangkatan dan pemberhentian perangkat desa harus didasari oleh regulasi.**

Sehingga sesuai dengan regulasi atau aturan tersebut, mekanisme pengangkatan dan pemberhentian perangkat desa dijalankan, bukan didasari oleh sikap suka dan tidak suka (*like and dislike*) antara personal.

#### **Peran Camat dan PMD**

Peran serta camat sebagai perangkat daerah sangat penting dalam mengawal kegiatan pemerintahan desa. Camat mengemban tugas di antaranya membina dan mengawasi kegiatan desa sebagaimana diatur dalam Pasal 50 ayat (3) Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah. Teknis pengawasannya dapat dilakukan dalam bentuk monitoring. Sebab hirarkinya pemerintahan desa berada di bawah koordinasi kecamatan. Artinya camat adalah atasan kepala desa dalam menjalankan pemerintahan desa.

Berikutnya kecamatan berkomunikasi dengan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa (PMD) tingkat kabupaten/kota, kemudian Pemberdayaan Masyarakat dan Desa kabupaten/kota berkoordinasi dengan Pem-

berdayaan Masyarakat dan Desa provinsi dan terakhir Pemberdayaan Masyarakat dan Desa provinsi dapat berkoordinasi dengan Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi.

Terhadap 84 pengaduan masyarakat terkait dengan pengangkatan dan pemberhentian perangkat desa, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jambi telah membuat rekomendasi. Ke depan perlunya ada kegiatan pemberian bekal kepada kepala desa yang bersifat wajib. Bagi kepala desa terpilih baik untuk pertama kali maupun yang terpilih Kembali (petahana) wajib Orientasi tugas diberikan setelah kepala desa yang terpilih itu dilantik dan hanya sekali untuk satu periode jabatan. Tujuannya untuk memperkuat kompetensi kepala desa sebelum menyelenggarakan pemerintahan. Kepala desa harus benar-benar mengetahui fungsi, tugas pokok, dan tanggung jawab yang diembannya selama menjabat. Dengan demikian diharapkan para kepala desa dapat meminimalisir perbuatan dan kebijakan yang berpotensi melanggar aturan.

**Fakta di lapangan menyebutkan bahwa masih ada kepala desa yang mengganti perangkat desa tanpa berkonsultasi dan mendapat rekomendasi tertulis dari camat. Hal inilah yang berpotensi pengangkatan dan pemberhentian perangkat desa menimbulkan maladministrasi dan menyalahi prosedur. Akibatnya, mekanisme pengangkatan perangkat dan pemberhentian perangkat desa cacat prosedur, menimbulkan pro dan kontra, serta ketidakpuasan di masyarakat.**

## LAMPUNG MEMAKNAI PENGUATAN PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK

**UNDANG-UNDANG** Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan publik perlu dilakukan pengawasan, baik oleh pengawas internal maupun pengawas eksternal. Pengawasan internal dijalankan oleh atasan langsung dan peran pengawas fungsional. Sedangkan pengawasan eksternal dilakukan oleh masyarakat, Ombudsman, DPR, DPRD provinsi, dan DPRD kabupaten/kota.

Bagaimana masyarakat terlibat dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik? Kemana masyarakat menyampaikan laporan? Bagaimana tata cara masyarakat menyalurkan pengaduan? Ini yang kami jelaskan lebih lanjut.

Pertama-tama perlu diketahui mengenai siapa masyarakat yang diatur dalam Pasal 1 angka 6 dalam UU Nomor 25 Tahun 2009. Di sini masyarakat diartikan sebagai seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai individu, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Apa saja hak dan kewajiban masyarakat? Dalam Pasal 18 UU Nomor 25 Tahun 2009, masyarakat memiliki beberapa hak di antaranya berikut ini:

- Mengetahui kebenaran isi standar pelayanan.
- Mengawasi pelaksanaan standar pelayanan.
- Mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan.
- Mendapat advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan.
- Memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila hak yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan.
- Memberitahukan kepada pelaksana untuk memper-

**Masyarakat adalah seluruh pihak yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.**



Perwakilan Ombudsman Provinsi Lampung mensosialisasikan peningkatan akses pengaduan pelayanan publik di Kabupaten Pesisir Barat pada Kamis, 15 Juni 2023.

- baik pelayanan apabila hak yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan.
- Mengadukan pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaikinya kepada penyelenggara dan Ombudsman.
- Mengadukan penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaikinya kepada pembina penyelenggara dan Ombudsman.
- Mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.

Di samping hak dalam Pasal 19 UU Nomor 25 Tahun 2009 masyarakat juga memiliki kewajiban di antaranya:

- Mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam standar pelayanan.
- Ikut menjaga terpeliharanya sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik.
- Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

Terkait dengan keluhan pelayanan publik pada Pasal 40 dan 42 UU Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik kepada penyelenggara, Ombudsman, dan/atau DPR, DPRD provinsi, DPRD kabupaten/kota dan dijamin hak-haknya oleh peraturan perundang-undangan. Pengaduan dapat disampaikan masyarakat secara tertulis yang memuat informasi tentang:



Perwakilan Ombudsman Provinsi Lampung memberi pelatihan pengawasan pelayanan publik bagi warga di Desa Sri Gading, Kecamatan Labuhan Maringgai, Lampung Timur pada Rabu, 22 November 2023.

- a. Nama dan alamat lengkap
- b. Uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan uraian kerugian materiel atau immateriel yang diderita.
- c. Permintaan penyelesaian yang diajukan.
- d. Tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan.

Dari penjelasan di atas menunjukkan bahwa UU Nomor 25 Tahun 2009 lahir atau dibentuk dengan tujuan memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hal inilah yang juga perlu diketahui oleh penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik bahwa masyarakat dalam menyampaikan laporan atau pengaduan dijamin oleh UU Nomor 25 Tahun 2009.

Apalagi dalam Pasal 36 ayat (2) disebutkan penyelenggara atau pelaksana pelayanan publik berkewajiban mengelola pengaduan yang berasal dari masyarakat dan jika melanggar akan diberikan sanksi berupa penurunan gaji sebesar satu kali kenaikan gaji berkala untuk paling lama 1 (satu) tahun.

Ombudsman RI sebagai lembaga negara berwenang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik memiliki peran besar dalam menjamin hak dan kewajiban masyarakat selaku penerima manfaat atau pengguna pelayanan publik. Saat ini, Ombudsman telah membentuk kantor perwakilan di seluruh provinsi di Indonesia. Salah satunya di Provinsi Lampung, yang sejak 2012 dalam pelaksanaan tugasnya telah menerapkan penguatan pengawasan pelayanan publik bagi masyarakat pada 2023.

Beberapa kegiatannya dilaksanakan di Kabupaten Lampung Timur dan Kabupaten Lampung Selatan. Output yang dihasilkan dari aktivitas penguatan pengawasan bagi masyarakat di Kabupaten Lampung Timur yaitu ditampung 1 laporan kelompok masyarakat. Sedangkan di Kabupaten Lampung Selatan diterima sebanyak 21 laporan masyarakat perorangan. Ke depan diharapkan penguatan pengawasan pelayanan publik bagi masyarakat semakin baik. Sehingga masyarakat memperoleh manfaat atas hak pelayanan publik pemerintah.

## BANGKA BELITUNG TERAPKAN PELAYANAN PUBLIK DENGAN TEKNIS JEMPUT BOLA

**OMBUDSMAN** Perwakilan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung bertekad berperan aktif mencari solusi berbagai masalah pelayanan publik yang dikeluhkan masyarakat. Keaktifan ini ditunjukkan melalui teknik yang dikedepankan yaitu jemput bola. Tim bekerja tidak menunggu pengaduan masyarakat, tapi mendatangi langsung ke rumah penduduk yang mempunyai masalah.

Mendatangi langsung rumah warga, tim Ombudsman mendapatkan fakta dan informasi akurat persoalan yang diadukan masyarakat. Langkah tersebut ditempuh terutama saat menangani pelapor dari kelompok penyandang disabilitas. Sebagaimana pengaduan kelompok difabel di Kabupaten Bangka dan Kabupaten Bangka Tengah pada Kamis, 15 Juni 2023.

Kepala Perwakilan Ombudsman Bangka Belitung Shulby Yozar Ariadhy mengatakan bahwa program ini bertujuan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, khususnya penyandang disabilitas yang notabene masih kurang mendapat perhatian.

“Kawan-kawan disabilitas memang tergolong *silent citizen*, karena berbagai keterbatasannya mereka sulit untuk menyuarakan pendapat dan kebutuhannya. Karena itu kami berharap pemerintah berupaya lebih keras untuk memperhatikan mereka. Salah satu cara yang kami tempuh langsung berkunjung ke rumah penyandang disabilitas,” kata Yozar.

Liang Po, salah satu penyandang disabilitas tuna netra yang dikunjungi tim Ombudsman, mengungkapkan bahwa dirinya sulit menyampaikan keluhan terkait dengan pelayanan informasi salah satu radio di Bangka Belitung.

“Kondisi seperti ini saya agak sulit menyampaikan keluhan. Padahal saya berharap betul siaran radio itu bisa diputar lagi. Bagi tuna netra seperti kami, hanya radiolah hiburan dan tempat kami memperoleh informasi. Belum lagi persoalan lainnya kami harap bisa lebih diperhatikan oleh pemerintah,” kata Liang Po berharap.

**“Salah satu cara yang kami tempuh langsung berkunjung ke rumah penyandang disabilitas.”**



Perwakilan Ombudsman Bangka Belitung mengajak masyarakat menyaksikan acara Penganugerahan Survei Kepatuhan 2023 melalui Youtube Ombudsman RI pada 14 Desember 2023.

## Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 mengamanahkan disabilitas harus diperlakukan secara khusus atau mendapat prioritas.

Yozar menambahkan bahwa amanah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 dan berbagai turunannya, mengenai penghormatan terhadap disabilitas harus diperlakukan secara khusus atau prioritas. “Melalui kegiatan ini, Ombudsman mendengar keluhan mereka secara khusus. Ternyata mereka mampu bercerita dengan baik dan ternyata cukup banyak permasalahan yang dialami,” katanya.

Hanya saja, Yozar melanjutkan, para disabilitas tidak bisa berbuat banyak karena keterbatasan akses. “Ada yang mengeluhkan tiba-tiba tidak menerima bansos (bantuan sosial) lagi. Santunan kematian ibunya sudah berbulan-bulan tidak ada kejelasan, hingga soal pelayanan informasi radio tadi,” katanya.

Yuzar mengajak seluruh elemen memperhatikan sistem pelayanan dan kebijakan yang berpihak kepada penyandang disabilitas. Ombudsman menganggap perhatian pemerintah terhadap penyandang disabilitas diberbagai sektor belum cukup memadai.

“Mari kita semua tidak lupa terhadap kaum disabilitas. Mereka perlu dibantu dengan diberi kesempatan,” kata Yuzar sembari menambahkan sejauh mana setiap kebijakan pemerintah benar-benar melibatkan para difabel. “Terkait dengan pengaduan akan ditindaklanjuti dengan mekanisme laporan masyarakat. Mohon kerja sama yang baik dari berbagai pihak”.

## KALIMANTAN BARAT

# EKSPOS KINERJA UNTUK TRANSPARANSI DAN AKUNTABILITAS LAYANAN PUBLIK



Perwakilan Ombudsman Kalimantan Barat berkolaborasi dengan Badan Eksekutif Mahasiswa di perguruan tinggi di Kalimantan Barat untuk pengawasan pelayanan publik Senin, 4 Desember 2023.

**KANTOR** Perwakilan Ombudsman Provinsi Kalimantan Barat mengadakan silaturahmi dan expos kinerja pada Senin, 11 Desember 2023. Kegiatan ini bertujuan untuk mempererat sinergisitas dan kolaborasi antara Ombudsman Kalimantan Barat dengan mitra kerja, insan media, dan masyarakat. Acara ini juga merupakan bentuk transparansi dan akuntabilitas publik pencapaian kinerja Ombudsman Kalimantan Barat selama 2023.

Kegiatan ini dihadiri oleh Komisi Informasi Provinsi Kalimantan Barat, Inspektur Pengawasan Daerah Polda Kalimantan Barat, Inspektur Kabupaten Kubu Raya, Inspektur Kota Pontianak, Lembaga Anti Korupsi Indonesia, Perwakilan Mahasiswa BEM Universitas Tanjungpura, dan IAIN Pontianak.

Silaturahmi dibuka dengan sambutan Kepala Kantor Perwakilan Ombudsman Kalimantan Barat, Tariyah. Ia menyampaikan bahwa Ombudsman Kalimantan Barat selama 2023 menerima sebanyak 746 pengaduan. Perinciannya sebanyak 181 laporan masyarakat, 427 konsultasi non-laporan, dan 138 tembusan.

Dari jumlah tersebut, Ombudsman Kalimantan Barat menindaklanjuti sebanyak 148 laporan dengan substansi aduan yang paling banyak soal agraria atau perta-

nahan (78 laporan), pendidikan (16 laporan), kepegawaian (9 laporan), jaminan sosial (6 laporan), dan data/informasi (5 laporan).

Menurut Tariyah, Ombudsman Kalimantan Barat melakukan berbagai upaya pencegahan maladministrasi. Di antaranya kajian tentang pelaksanaan kewajiban pemberi kerja untuk mengikutsertakan pekerja dalam jaminan sosial tenaga kerja di Kalimantan Barat. Hasil dari kajian ini berupa perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik pada Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat, Kabupaten Sambas, Kabupaten Mempawah, dan Kota Singkawang.

Ombudsman Kalimantan Barat juga menjalin kerja sama dan pembentukan jaringan kerja dengan beberapa daerah serta perguruan tinggi. Kerja sama ini menghasilkan delapan pengawasan tematik dan penilaian kepatuhan penyelenggaraan publik pada pemerintah kabupaten/kota/provinsi di Kalimantan Barat, 14 kantor pertanahan se-Kalimantan Barat, dan 14 Kepolisian Resor se-Kalimantan Barat.

### Penyerapan anggaran Ombudsman Kalimantan Barat terhitung hingga 8 Desember 2023 mencapai 98,19 persen.

Tariyah menambahkan bahwa penyerapan anggaran Ombudsman Kalimantan Barat terhitung hingga 8 Desember 2023 mencapai 98,19 persen dari total anggaran Rp 1.141.902.200. Anggaran sudah dimanfaatkan secara optimal dan efisien untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan penanganan laporan masyarakat.

Perwakilan Irwasda Polda Kalimantan Barat, Ajun Komisaris Besar Yan Permana dan Kepala Kantah Kabupaten Kubu Raya Erwin Rachman, mengapresiasi dan dukungan terhadap kinerja Ombudsman Kalimantan Barat. Pengawasan terhadap pelayanan publik sangat dibutuhkan untuk perbaikan kualitas penyelenggaraan pemerintahan, instansi, dan lembaga negara.

**Substansi aduan yang paling banyak adalah soal agraria atau pertanahan, pendidikan, kepegawaian, jaminan sosial, dan data/informasi.**

## KALIMANTAN TIMUR

# LAPORAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN PUBLIK NAIK SIGNIFIKAN

**PELAKSANA** Tugas Kepala Kantor Perwakilan Ombudsman Kalimantan Timur, Hadi Rahman, menyampaikan hasil pengawasan terhadap pelayanan publik di daerah Benua Etam. Terdapat peningkatan signifikan jumlah laporan masyarakat. Menurut Hadi Rahman, peningkatan laporan dapat diartikan sebagai respons masyarakat yang semakin kritis terhadap pelayanan publik.

Harapan atau ekspektasi yang tinggi dari masyarakat, kata Hadi, juga mencerminkan kesadaran akan peran Ombudsman serta buruknya pelayanan yang memicu peningkatan jumlah laporan. Dari 83 laporan yang diterima Ombudsman Kalimantan Timur pada 2023, sebanyak 70 di antaranya telah diselesaikan, hingga tahun 2023. "Penyelesaiannya melalui kajian dan koordinasi dengan instansi terkait," kata Hadi.

Menurut Hadi, ada 14 laporan tambahan dari tahun sebelumnya yang juga berhasil diatasi, sehingga totalnya menjadi 85 laporan yang dituntaskan. Laporan-laporan tersebut melibatkan berbagai isu, terutama terkait dengan kepegawaian.

"Banyak juga laporan soal kenaikan jabatan dan dugaan penyimpangan prosedur, khususnya gaji dan honor tenaga pendidikan di sekolah. Ombudsman melakukan evaluasi dan tindakan korektif terhadap oknum-oknum yang terlibat," kata Hadi mengungkapkan.

Ada juga laporan seputar kepemimpinan dan administrasi di Samarinda. Dampak dari aduan ini tidak hanya terasa di tingkat pemerintahan kota tapi sampai tingkat provinsi. Masalah ini muncul terungkap karena tingginya partisipasi masyarakat.

**Ombudsman Kalimantan Timur akan membuka gerai atau posko di pusat-pusat layanan publik seperti kantor Samsat dan pasar.**



Kantor Perwakilan Ombudsman Kalimantan Timur menerima kunjungan Deputi Direksi Wilayah VIII BPJS Kesehatan untuk koordinasi dan penguatan jaringan pelayanan pada Senin, 10 April 2023.

Ombudsman Kalimantan Timur berencana membuka gerai atau posko di pusat-pusat layanan publik seperti kantor Samsat dan pasar. Di tempat umum ini Ombudsman membuka layanan konsultasi sekaligus sosialisasi.

"Ombudsman berkomitmen untuk aktif terlibat dalam menangani isu-isu publik dan mengajak masyarakat untuk berpartisipasi dalam bentuk penyampaian laporan. Hasil penanganan kasus-kasus yang diadakan akan diekspos di tingkat nasional".

**Harapan yang tinggi dari masyarakat, kesadaran akan peran Ombudsman, serta buruknya pelayanan memicu peningkatan jumlah laporan.**



Tim Ombudsman Kalimantan Selatan menjadi narasumber acara *Public Hearing* Standar Pelayanan Publik yang diselenggarakan Balai Pengujian Standar Instrumen Pertanian Lahan Rawa, Banjarbaru, Kamis, 30 November 2023.

## KALIMANTAN SELATAN MENJADIKAN DESA UJUNG TOMBAK PELAYANAN PUBLIK

**TERHITUNG** sejak 2022 Perwakilan Ombudsman Provinsi Kalimantan Selatan memberi pendampingan sejumlah desa untuk misi pembentukan Desa Anti Maladministrasi. Kegiatan ini dilandasi kesadaran bahwa untuk mewujudkan pelayanan publik berkualitas harus dimulai dari tingkat desa.

Maladministrasi merupakan perilaku atau perbuatan melawan hukum dan etika dalam proses administrasi pelayanan publik. Bentuknya bermacam-macam, seperti penyimpangan prosedur, penyalahgunaan wewenang, mempersulit orang lain yang membutuhkan pelayanan, meminta imbalan, diskriminatif, dan masih

banyak lagi perilaku tercela lainnya dalam administrasi.

Desa adalah ujung tombak pelayanan publik. Administrasi di tingkat desa atau kelurahan baik dari sisi fungsi dan lokasi paling dekat dengan masyarakat. Namun, pelayanan publik di desa membutuhkan perbaikan. Untuk itulah kami memilih beberapa desa di Kotabaru, kabupaten dengan jarak terjauh di Kalimantan Selatan sebagai pionir dalam pencaangan Desa Anti Maladministrasi.

Dalam mencanangkan Desa Anti Maladministrasi, terdapat 3 instrumen yang terbagi dalam beberapa variabel untuk peningkatan mutu dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pertama aspek perilaku, kedua aspek standar pelayanan dalam proses penyampaian pelayanan, dan ketiga aspek standar pelayanan dalam proses pengelolaan pelayanan.

Penetapan Desa Anti Maladministrasi bukan semata-mata memilih desa kemudian ditetapkan. Namun, lebih dulu dilakukan kajian, persiapan, dan ditunjang oleh komitmen perangkat serta masyarakat desa. Dilandasi ko-

**Ombudsman Provinsi Kalimantan Selatan memberi pendampingan untuk pembentukan Desa Anti Maladministrasi.**

mitmen inilah penerapan 3 instrumen dapat dijalankan.

Pada tahap awal, bersama Ombudsman pemerintah kabupaten memverifikasi desa-desa yang ditetapkan sebagai Desa Anti Maladministrasi. Di penghujung 2023, terdapat 10 desa di Kabupaten Kotabaru yang dipilih dan ditetapkan sebagai Desa Anti Maladministrasi. Sepuluh desa tersebut merupakan bagian dari 40 nominasi desa. Total desa di Kabupaten Kotabaru sebanyak 198 tersebar di 22 kecamatan.

Berikut ini desa yang ditetapkan itu:

1. Desa Semayap, Kecamatan Pulau Laut Utara
2. Desa Tirawan, Kecamatan Pulau Laut Sigam
3. Desa Berangas, Kecamatan Pulau Laut Timur
4. Desa Sukamaju, Kecamatan Kelumpang Selatan
5. Desa Bumi Asih, Kecamatan Kelumpang Selatan
6. Desa Serongga, Kecamatan Kelumpang Hilir
7. Desa Manunggul Lama, Kecamatan Sungai Durian
8. Desa Rantau Jaya, Kecamatan Sungai Durian
9. Desa Kanibungan, Kecamatan Sebuku
10. Desa Tebing Tinggi, Kecamatan Kelumpang Tengah

Penetapan Desa Anti Maladministrasi di Kabupaten Kotabaru oleh Dadan S. Suharmawijaya, anggota Ombudsman RI yang didampingi Kepala Perwakilan Ombudsman Kalimantan Selatan Hadi Rahman pada 27 November 2023. Acara penetapan dihadiri Bupati Kotabaru H. Sayed Jafar Al-Idrus, Wakil Bupati Kotabaru Andi Rudi Latif, bersama Forum Komunikasi Pimpinan Daerah Kabupaten Kotabaru, Kepala Satuan Kerja Pemerintah Daerah Kotabaru, serta seluruh camat dan

## Ada 10 desa yang terpilih untuk menjadi Desa Anti Maladministrasi pada tahap awal.

kepala desa. Turut hadir jajaran Inspektur Daerah Kabupaten/Kota Provinsi Kalimantan Selatan dan Kepala Perwakilan BPKP Provinsi Kalimantan Selatan.

Kami berharap Kabupaten Kotabaru sebagai pelopor Desa Anti Maladministrasi di Indonesia sekaligus menjadi *pilot project*. Penyelenggara layanan tidak hanya dituntut memiliki sikap melayani, tapi juga menjadi contoh. Oleh karena itu, penyelenggara dituntut menjaga prinsip-prinsip kerja profesional dan berintegritas guna membangun kepercayaan publik.

Mencanangkan Desa Anti Maladministrasi merupakan ikhtiar mewujudkan pelayanan publik yang prima dan bebas dari tindakan maladministrasi. Ungkapan bijak satu teladan lebih baik daripada seribu nasihat, menjadi motivasi tim Ombudsman.

Tentu penancangan Desa Anti Maladministrasi tidak terhenti pada 2023. Kami akan lanjutkan ke desa-desa lain di daerah kabupaten berbeda di Provinsi Kalimantan Selatan. Beberapa kendala menjadikan tantangan Ombudsman Kalimantan Selatan yang berperan sebagai lembaga pemberi pengaruh (*magistrature of influence*) dalam upaya mencegah maladministrasi.



Perwakilan Ombudsman Kalimantan Selatan menerima kunjungan jajaran Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tanah Bumbu pada Senin, 20 November 2023.

**Kabupaten Kotabaru diharapkan menjadi pelopor Desa Anti Maladministrasi di Indonesia sekaligus menjadi pilot project.**

## KALIMANTAN TENGAH **WORKSHOP PENDAMPINGAN PELAYANAN DI PALANGKA RAYA**



Kepala Perwakilan Ombudsman Kalimantan Tengah, R. Biroum Bernardianto, menyerahkan hasil penilaian kepatuhan standar pelayanan publik 2022 kepada Pemerintah Kabupaten Katingan pada Kamis 2 Februari 2023.

**OMBUDSMAN** RI mendorong daerah patuh menyelenggarakan pelayanan publik melalui *workshop* pendampingan. Untuk mendapatkan kepatuhan ini, Kantor Perwakilan Ombudsman Kalimantan Tengah melaksanakan *workshop* pendampingan penilaian kepatuhan pelayanan publik.

Kepala Kantor Perwakilan Ombudsman Kalimantan Tengah, Raden Biroum Bernardianto, mengatakan tujuan dilaksanakan *workshop* untuk mendorong penilaian yang baik atas kepatuhan pelayanan publik baik di kabupaten/kota maupun provinsi. *Workshop* untuk 14 kabupaten/kota dan provinsi diharapkan bisa mendapatkan penilaian yang lebih baik. "Sehingga Kalimantan Tengah menjadi zona hijau," kata Raden Biroum saat *workshop* di Aquarius Boutique Hotel Palangka Raya,

Selasa, 20 Juni 2023.

Predikat zona hijau berarti dalam pelayanan publik memberikan manfaat bagi masyarakat dengan kualitas prima. Sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menempatkan kepatuhan terhadap standar pelayanan publik sebagai salah satu target capaian Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2020-2024.

Hal itu juga masuk dalam peningkatan kualitas pelayanan publik sebagai bagian dari proses penyempurnaan dan peningkatan kualitas Reformasi Birokrasi Nasional (RBN). Standar pelayanan publik merupakan ukuran baku yang wajib disediakan oleh penyelenggara pelayanan sebagai bentuk pemenuhan asas-asas transparansi dan akuntabilitas.

**Workshop diikuti 14 kabupaten/kota, dimaksudkan untuk mendorong penilaian yang baik atas kepatuhan pelayanan publik.**

## KALIMANTAN UTARA SOROTI KASUS DUGAAN PEMALSUAN DOKUMEN TANAH



Kantor Perwakilan Ombudsman Kalimantan Utara merespons keluhan masyarakat soal pelayanan di Pelabuhan Tengkyu I SDF Tarakan. Pengawasan terkait dengan muatan kapal dan pelayanan di ruang tunggu.

**KANTOR** Perwakilan Ombudsman Kalimantan Utara turut menyoroti jabatan camat yang berkasus dugaan pemalsuan dokumen tanah. Kasus ini dalam proses penyidikan di Kepolisian Daerah setempat. Menurut Maria Ulfa, Kepala Kantor Perwakilan Ombudsman Kalimantan Utara, camat memiliki kewenangan dalam pendaftaran tanah.

Hierarkinya kepala kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) dapat dibantu oleh Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) dan Pejabat Pembuat Akta Tanah Sementara (PPATS). "Dalam PP Nomor 24 Tahun 1997 Kepala Kantor BPN itu dapat dibantu PPAT (Pejabat Pembuat Akta Tanah). Pejabat yang dimaksud bukan hanya notaris, tapi juga camat dalam hal PPATS (Pejabat Pembuat Akta Tanah Sementara)," kata Maria pada Minggu,

**Peran camat sangat penting dalam membenaran masyarakat yang memiliki tanah secara sah.**

29 Januari 2023.

Maria menegaskan, seorang PPATS salah satunya adalah camat seharusnya memberikan layanan sesuai wewenang. Jika melakukan pelanggaran maka ranah pidana tidak dapat dipungkiri. "Seandainya seorang pejabat paham dengan SOP (Standar Operasional Prosedur). Inilah yang harus diikuti camat tersebut," katanya.

Peran camat, Maria melanjutkan, sangat penting dalam membenaran masyarakat yang memiliki tanah secara sah. Sekaligus mengetahui surat pernyataan penguasaan fisik bidang tanah (sporadik). Camat yang berstatus sebagai PPATS, harus tahu batasan kewenangan saat menjabat dan berurusan dengan penertiban sertifikat lahan. "Ini harus mereka hati-hati sebagai camat," kata Maria.

Kebijakan yang diambil oleh PPATS pun harus dipastikan bahwa camat ke pihak kelurahan hingga ke tingkat RT. Setelah itu PPATS bisa mengeluarkan surat pernyataan yang bersifat mengetahui. "Yang bersangkutan juga tidak berwenang untuk mengubah isi dokumen dan ini bisa jadi dia lakukan. Walaupun yang bersangkutan menganggap itu adalah kebijakan," kata Maria.



Ilustrasi penerimaan laporan masyarakat di Ombudsman RI

## **BANTEN TEMUKAN SERTIFIKAT ASLI TAPI PALSU DALAM PPDB**

**DITEMUKAN** sejumlah kejanggalan Pendaftaran Peserta Didik Baru (PPDB) di Provinsi Banten 2023. Salah satunya dokumen asli tapi palsu (Aspal) yang digunakan calon murid. Hal ini terungkap ketika Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Banten mengawasi pelaksanaan PPDB pada satuan pendidikan SD/MI, SMP/MT, SMA/SMK/MA dan SKh Tahun Ajaran 2023/2024.

Teknis pengawasan Ombudsman meliputi pemantauan langsung di lapangan, tindak lanjut atas laporan masyarakat, mempertemukan pengadu dengan pemangku kepentingan di tingkat Dinas Pendidikan kabupaten/kota, provinsi, dan Kantor Wilayah Kementerian Agama. Hasil pengawasan pelaksanaan PPDB Banten,

Ombudsman menerima 36 pengaduan yang dilaporkan melalui media sosial, WhatsApp, dan masyarakat yang datang langsung ke Kantor Perwakilan Ombudsman Banten.

Berikut ini temuan dari pengaduan masyarakat. Pada proses pendaftaran siswa melalui jalur afirmasi, Ombudsman Banten mendapati beberapa data Kartu Indonesia Pintar (KIP) calon peserta didik yang tidak aktif. Meski sudah tidak aktif tetap digunakan untuk mendaftar. Terdapat pula penggunaan Kartu Kampanye Calon Kepala Daerah yang tidak diatur dalam regulasi pemerintah.

Didapati pula calon siswa dengan status anak pejabat dan pengusaha besar yang mendaftar melalui jalur afirmasi menggunakan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM). Sementara itu pada pendaftaran melalui jalur prestasi khususnya non-akademik, didapati penggunaan sertifikat Aspal (asli tapi palsu).

Ombudsman Banten mengapresiasi sekolah-sekolah yang melakukan uji keterampilan calon siswa sebagai salah satu bentuk bukti prestasi. Sebab, faktanya saat

**Ombudsman menerima 36 pengaduan yang dilaporkan melalui media sosial, WhatsApp, dan yang datang langsung ke Kantor Perwakilan Ombudsman Banten.**

dilakukan uji keterampilan beberapa calon peserta didik tidak dapat membuktikan kemampuan non-akademiknya.

Contohnya calon peserta didik yang melampirkan sertifikat tahfidz, namun tidak mampu menunjukkan kemampuan menghafal ayat-ayat suci Al-Quran. Terdapat pula calon peserta didik yang mengaku juara bela diri, tapi ketika diminta mempraktikkan Gerakan, yang bersangkutan tidak mampu memperagakan dan masih banyak kasus lainnya.

Temuan Ombudsman dalam pelaksanaan PPDB di Provinsi Banten lainnya yaitu masih adanya pungutan liar atau jual beli kursi. Hal ini terindikasi dan berpotensi terjadi di beberapa sekolah, khususnya pada tingkat SMA. Adapun besaran jual beli kursi atau bangku sekolah berkisar Rp 5.000.000 sampai Rp 8.000.000. Uang itu diminta dari orang tua calon siswa yang ingin diterima di sekolah negeri yang dituju.

Terkait data kependudukan, Ombudsman Banten juga mendapati dokumen tidak sinkron. Seperti dalam kartu keluarga data tanggal lahir tidak sesuai antara data Kependudukan dan Catatan Sipil serta Data Pokok Pendidikan yang diacu sistem PPDB. Setelah koordinasi dengan dinas terkait, permasalahan tersebut dapat diatasi dan calon siswa dapat melakukan pendaftaran kembali.

Permasalahan teknis juga masih dikeluhkan oleh masyarakat, di antaranya penentuan zonasi titik koordinat antara rumah calon peserta didik dengan sekolah dan kesulitan mengunggah dokumen lainnya. Tidak hanya dari orang tua calon siswa, keluhan kepada Ombudsman Banten datang dari pihak operator sekolah (panitia PPDB).

Keluhan tersebut terkait dengan masalah teknis sisa daya tampung jalur afirmasi yang tidak secara otomatis pindah ke jalur zonasi. Hal ini menjadi pertanyaan dan



Kepala Kantor Perwakilan Ombudsman Banten, Fadli Afriadi.

## Ombudsman Banten akan terus intensif mengawasi, menerima pengaduan, serta berkoordinasi dengan instansi terkait dalam pelaksanaan PPDB.

ketidakpastian bagi calon peserta didik menyangkut daya tampung yang tersedia di sekolah tujuan.

Dalam pengawasan ini, Ombudsman Banten juga mendapatkan temuan khusus. Terdapat SMP yang terlambat memperpanjang akreditasi sekolah sehingga mengakibatkan seluruh lulusan sekolah tersebut tidak dapat mendaftar jalur prestasi di tingkat SMA.

Terhadap beberapa temuan dalam pengawasan PPDB 2023 di Provinsi Banten tersebut, Ombudsman mencatatkan beberapa hal penting. Pertama, pelaksanaan PPDB tidak terlibat dan konsisten pada pakta integritas. Bahwa harus dipatuhi mekanisme pendaftaran siswa baru yang diterima hanya melalui proses PPDB. Di luar mekanisme PPDB mesti ditolak.

Kedua, orang tua calon siswa hendaknya berhati-hati terhadap oknum yang menjanjikan bantuan untuk memasukkan anaknya ke sekolah negeri. Sangat mungkin pada akhirnya orang tua calon siswa menjadi korban penipuan. Untuk itu, jika menemukan ada hal tersebut sedari awal dapat dilaporkan kepada pihak berwajib.

Ketiga, Ombudsman Banten meminta penyelenggara PPDB di tingkat sekolah maupun Dinas Pendidikan merespon dan menindaklanjuti kesulitan masyarakat sehingga segera memperoleh layanan dan kepastian. Ombudsman Banten akan terus intensif mengawasi, menerima pengaduan, serta berkoordinasi dengan instansi terkait dalam rangka pelaksanaan PPDB.

Melalui cara itulah diharapkan dapat mencegah pelanggaran terhadap ketentuan daya tampung, intervensi, titipan, dan faktor-faktor lainnya dalam PPDB. Untuk laporan masyarakat Banten yang bersifat darurat, mengancam keselamatan jiwa dan hak hidup warga dapat ditangani melalui mekanisme Reaksi Cepat Ombudsman (RCO) melalui kanal WhatsApp ke nomor 08111273737.

Sebagai wujud pemberian pelayanan yang baik dan berkepastian, Ombudsman Banten mengajak seluruh pihak untuk bersama-sama mewujudkan pelaksanaan PPDB selanjutnya berjalan transparan, objektif, akuntabel, dan non-diskriminatif sesuai amanat peraturan perundang-undangan.

## DKI JAKARTA **EVALUASI STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI JAKARTA UTARA**



Kantor Perwakilan Ombudsman Jakarta Raya menerima kunjungan siswa SMA Diponegoro 1, Rawamangun, Jakarta pada Jumat, 17 Maret 2023. Para siswa ingin mengetahui tugas dan wewenang Ombudsman.

**TIM** Keasistenan Ombudsman Perwakilan Jakarta Raya mengevaluasi standar pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Jakarta Utara pada Senin hingga Rabu, 9 Agustus 2023. Menurut Kepala Kantor Perwakilan Ombudsman Jakarta Raya, Deddy Irsan, kegiatan ini dilaksanakan oleh Keasistenan bidang Pencegahan Maladministrasi Ombudsman.

"Penugasan untuk evaluasi kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik 2023 di lingkungan Pemerintah Kota Jakarta Utara ke Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Ombudsman Perwakilan Jakarta Raya," kata Deddy.

Asisten Ombudsman Perwakilan Jakarta Raya Tutut Tarida Widyaningrum, menjelaskan tim turun langsung ke wilayah Jakarta Utara untuk melihat berbagai perba-

ikan pelayanan publik agar sesuai standar. Standar pelayanan publik merujuk pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Mengenai hasil evaluasi, Tutut mengaku langsung melaporkannya kepada Kepala Ombudsman Perwakilan Jakarta Raya setelah dilakukan penilaian kepatuhan. "Kami butuh komitmen dari semua untuk sama-sama mempermudah simplifikasinya ke masyarakat," kata Tutut.

Wali Kota Jakarta Utara Ali Maulana Hakim saat menerima kunjungan Tim Ombudsman Perwakilan Jakarta, mengatakan momentum ini dapat menjadi spirit bagi jajarannya meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Acara kunjungan Ombudsman berlangsung di Ruang Fatahillah, Kantor Wali Kota Jakarta Uta-

**Standar pelayanan publik merujuk pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.**

**Dampak dari kurangnya dukungan mediator hubungan industrial di Dinas Ketenagakerjaan kabupaten/kota, penyelesaian perselisihan tidak dapat dituntaskan sesuai dengan aturan batas waktu. Pada Pasal 15 Ayat (1) Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 17 Tahun 2014 tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Mediator Hubungan Industrial serta Tata Kerja Mediasi, yaitu 30 (tiga puluh) hari kerja sejak diterimanya pelimpahan penyelesaian perselisihan.**

ra, Senin, 7 Agustus 2023.

Sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pemerintah Kota Jakarta Utara berkomitmen dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Komitmen itu dibuktikan dengan produk hukum yang dibuat oleh Wali Kota Jakarta Utara di antaranya Surat Keputusan (SK) Wali Kota Jakarta Utara Nomor E-0066 Tahun 2022 tentang Tim Pelaksana Pengendalian dan Evaluasi Pelayanan Publik di Wilayah Kota Jakarta Utara.

Selanjutnya, SK Wali Kota Jakarta Utara Nomor E-0007 Tahun 2023 tentang Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat dan Tindak Lanjut Rapat Pimpinan Gubernur serta SK Wali Kota Jakarta Utara Nomor E-0029 Tahun 2023 tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Kota Jakarta Utara.

Berdasarkan SK tersebut, tim melakukan pembinaan di unit layanan publik di tingkat kota, kecamatan maupun kelurahan dan memonitor evaluasi minimal dua bulan sekali setiap tahunnya. Selain itu menilai pelayanan publik yang dilakukan oleh unit layanan agar mengetahui seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan



Tim Keasistenan Ombudsman Perwakilan Jakarta Raya mengevaluasi standar pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Jakarta Utara pada Rabu, 9 Agustus 2023.

untuk masyarakat.

Sejumlah unit layanan publik di Jakarta Utara yang dinilai juga memiliki berbagai inovasi seperti pelayanan di Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PMPTSP) Kota Jakarta Utara dengan Kopi Late atau Konsultasi Perijinan Layanan Telekomunikasi.

Selanjutnya Suku Dinas Sosial mempunyai Rehsoline atau Rehabilitasi Sosial Online. Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan Sikelink atau Sistem Informasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Melalui Link serta penunjukan Duta Difabel.

Suku Dinas Pendidikan Wilayah I juga memiliki inovasi Siladu atau Sistem Layanan Terpadu. Suku Dinas Pendidikan Wilayah II dengan Siperah atau Sistem Pelayanan Pendidikan Ramah, Amanah, dan Handal.

Kemudian Puskesmas Kecamatan Penjaringan dengan E-Catin atau Pendaftaran Online Pemeriksaan Kesehatan Calon Pengantin. Sedangkan Puskesmas Kecamatan Tanjung Priok mempunyai inovasi Keta-pang Kuning atau Ketahanan Pangan Keluarga Atasi Stunting.

Dari berbagai upaya tersebut, Ali Maulana Hakim berharap pelayanan publik menjadi lebih baik dan kepercayaan masyarakat semakin meningkat. "Hal ini ditandai dengan perolehan nilai indeks kepuasan masyarakat dengan predikat sangat baik dan menjadi salah satu terbaik di Provinsi DKI Jakarta," kata Ali.

## JAWA BARAT

# LAPORAN KETENAGAKERJAAN ISU KETENAGAKERJAAN MENEMPATI URUTAN PERTAMA ADUAN MASYARAKAT



Ombudsman Jawa Barat, Pemerintah Kota Bandung, dan Otoritas Jasa Keuangan sosialisasi kredit usaha rakyat untuk permodalan usaha mikro kecil menengah di Pasar Kosambi pada 13 September 2023.

**KANTOR** Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Barat mencatat, sepanjang 2023 substansi laporan ketenagakerjaan menempati urutan pertama yang sering dilaporkan masyarakat. Isu utama yang dikeluhkan dalam laporan itu, berlarut-larutnya penyelesaian perselisihan hubungan industrial, terutama penerbitan anjuran tertulis oleh mediator dan proses dikeluarkannya Nota Pemeriksaan Khusus oleh Pengawas Ketenagakerjaan.

Beberapa faktor yang melatarbelakangi terjadinya penundaan dalam pelayanan publik sektor ketenagakerjaan oleh Dinas Ketenagakerjaan di wilayah Provinsi Jawa Barat.

### 1. Dukungan SDM

Berdasarkan praktek terhadap pemeriksaan laporan substansi ketenagakerjaan, penundaan itu karena kurang memadainya jumlah sumber daya aparatur. Terbatasnya petugas layanan inilah yang menjadi pokok masalah. Ironisnya, rekrutmen dan penempatan sumber daya aparatur untuk posisi mediator dan atau pengawas ketenagakerjaan belum dipandang sebagai formasi yang menjadi prioritas jika dibanding dengan formasi lainnya.

Konsekuensi dari terlambatnya proses penyelesaian perselisihan hubungan industrial pada tahapan mediasi oleh mediator tentu saja ada. Secara lebih luas yang ka-

sat mata yaitu kepastian hukum status hubungan kerja dan tertundanya pemenuhan hak-hak normatif para pekerja.

### 2. Sikap Manajemen

Dalam rangka mengelola aduan yang disampaikan oleh masyarakat berkenaan dengan substansi ketenagakerjaan, seringkali kandas oleh sikap Dinas Ketenagakerjaan. Aparat di Dinas Ketenagakerjaan berpandangan bahwa mereka telah berupaya menjalankan tugas sesuai dengan norma perundang-undangan. Selanjutnya terhadap pengaduan dari masyarakat dipandang sebagai gangguan.

Sikap petugas di Dinas Ketenagakerjaan itu selain merasa beban kerjanya berat merampungkan agenda mediasi dan pengawasan, mereka masih manangani tanggapan terhadap pengaduan ketidakpuasan dalam prosedur layanan. Terutama ketiakpuasan pada aspek mediasi dan atau pengawasan ketenagakerjaan.

Berdasarkan hal tersebut, dapat dikatakan mekanisme pengelolaan pengaduan yang berlaku pada Dinas Ketenagakerjaan belum sepenuhnya mengacu pada standar operasional prosedur (SOP). Seperti durasi proses tindak lanjut pengaduan sebagaimana Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2016 tentang Pengelolaan Pengaduan, dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional 2020 – 2024.

Dua regulasi di atas dengan jelas menyatakan bahwa pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat harus diselesaikan dalam rentang 30 (tiga puluh hari kerja). Prakteknya penyelesaian pengaduan di Dinas Ketenagakerjaan di wilayah Provinsi Jawa Barat membutuhkan waktu lebih dari 30 hari kerja.

### Saran dan Masukan

1. Pemerintah daerah perlu menyediakan formasi khusus untuk mediator dan pengawas ketenagakerjaan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Untuk optimalisasi pengelolaan pengaduan, pemerintah daerah perlu melakukan penyusunan SOP pengelolaan pengaduan dengan tujuan dapat memberikan kepastian hukum kepada pihak pengadu.

## JAWA TENGAH

# PENYELESAIAN GANTI RUGI ATAS TANAH

**KASUS** pertanahan masih mendominasi pengaduan masyarakat ke Ombudsman Republik Indonesia. Hal ini disebabkan konflik sengketa agraria baik di tingkat pusat maupun di daerah terus bermunculan. Pemicu sengketa antara lain kebutuhan tanah yang terus meningkat, sementara perluasan tanah tidak bertambah bahkan kian berkurang.

Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Tengah telah menerima dan menyelesaikan laporan masyarakat terkait dengan kasus tanah tersebut. Langkah penyelesaiannya ditempuh secara alternatif di luar pengadilan (*Alternative Dispute Resolution/ADR*). Keberhasilan ini melalui proses panjang dan melibatkan tim pemeriksaan yang bekerja profesional dalam mediasi antara pelapor dan terlapor.

Persoalan pokok kasus pertanahan di atas adalah hak atas ganti rugi yang tertunda terhitung sejak 2020. Melalui mediasi Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah, masalah dugaan maladministrasi yang melibatkan Wali Kota Semarang itu dapat diselesaikan pada 2023. Sehingga kasusnya tidak lagi berlarut-larut.

Sesuai dengan kewenangan dan tugas Ombudsman sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan Peraturan Ombudsman Nomor 48 Tahun 2020, tim Keasistenan Pemeriksaan Laporan lebih dulu memeriksa pengaduan pelapor.

Telaah pengaduan sangat dibutuhkan untuk mengetahui akurasi bukti hak atas ganti rugi yang dimiliki pelapor. Proses pemeriksaan diperlukan kehati-hatian karena melibatkan lintas instansi seperti Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat dalam hal ini Balai Besar Wilayah Sungai (BBWS) Pemali Juana sebagai pihak terkait. Sementara itu pihak terlapor adalah Wali Kota Semarang.

Prinsip Tim Pemeriksa Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah, yaitu berpegang teguh pada prinsip impar-

**Mediasi Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah menyelesaikan masalah dugaan maladministrasi yang melibatkan Wali Kota Semarang.**



Kepala Kantor Perwakilan Ombudsman Jawa Tengah, Siti Farida (tengah) saat menerima pengaduan masyarakat.

litas dalam memeriksa laporan pelapor. Metode pemeriksaan dilakukan secara progresif dan partisipatif. Di mana Asisten Ombudsman Keasistenan Pemeriksaan Laporan menelaah dokumen otentik dan keterangan pelapor secara langsung. Selain menggali informasi secara komprehensif dari pelapor juga ke ahli waris sebagai prinsipal.

**Tim Pemeriksa Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah berpegang teguh pada prinsip imparzialità dalam memeriksa pengaduan pelapor.**

Berikutnya, ketika memunculkan solusi atas keluhan, pemeriksa melibatkan pelapor. Begitu pula Tim Keasistenan Pemeriksaan Laporan meminta klarifikasi secara menyeluruh terhadap terlapor dan pihak terkait dengan penuh kehati-hatian. Keterangan terlapor yang dikuatkan bukti-bukti sangat diperlukan oleh tim pemeriksa guna menghindari munculnya lempar tanggung jawab dalam menyelesaikan substansi masalah.

Setelah klarifikasi kepada pelapor, terlapor, dan pihak terkait lainnya tuntas, Langkah berikutnya adalah memasuki tahap telaah peraturan. Dari kajian regulasi diperoleh opsi penyelesaian melalui mediasi dengan pendekatan progresif dan partisipatif. Laporan Keasistenan Pemeriksaan Laporan pun menyepakati memak-simalkan penyelesaian pengaduan pelapor melalui pendekatan progresif dan partisipatif tersebut.

Tujuan dari mediasi ini sebagai jalan keluar pihak-pi-



Perwakilan Ombudsman Jawa Tengah memantau genangan air di sepanjang Jalan Raya Kaligawe Kota Semarang pada 29 November 2023. Kegiatan untuk mengetahui dampak genangan terhadap pelayanan transportasi.

hak yang berkasus bersedia bertemu dalam satu forum dan difasilitasi Perwakilan Ombudsman RI Jawa Tengah. Dalam forum ini Perwakilan Ombudsman Provinsi Jawa Tengah mendengarkan secara langsung alasan pelapor dan ahli waris adalah pihak yang berhak atas ganti rugi. Terlapor juga berkesempatan menyampaikan alasan dan argumentasi tertundanya penyelesaian ganti rugi atas tanah yang diklaim ahli waris melalui pelapor.

Mediasi dilaksanakan oleh mediator didampingi co-mediator yang mengarahkan dan mengedepankan solusi. Hasilnya tertuang dalam berita acara mediasi dan disepakati para pihak. Kesepakatan penyelesaian diperkuat data laporan, dokumen, serta informasi yang disampaikan pelapor. Termasuk uraian kronologi peristiwa secara lengkap. Dengan cara demikian, tim pemeriksa berhasil memfasilitasi pelapor dan terlapor untuk

mencari solusi tanpa melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan.

Hasil telaah tim pemeriksa terhadap regulasi dipakai meyakinkan terlapor terkait dengan upaya penyelesaian secara alternatif di luar pengadilan (*Alternative Dispute Resolution/ADR*). Sehingga uang ganti rugi dapat direalisasikan tanpa menunggu proses hukum dan penetapan pengadilan. Pelapor dan ahli waris mengucapkan terima kasih kepada Perwakilan Ombudsman RI Jawa Tengah.

Kesepakatan ADR dituangkan dalam berita acara mediasi yang isinya menyatakan bahwa telah diselesaikan kasus hak atas ganti rugi yang tertunda. Ganti rugi kepada ahli waris terbayarkan oleh Pemerintah Kota Semarang sebesar Rp 1.208.750.000 (Satu miliar dua ratus delapan juta tujuh ratus lima puluh ribu rupiah).

**Upaya penyelesaian di luar pengadilan membuat uang ganti rugi dapat direalisasikan tanpa menunggu proses hukum dan penetapan pengadilan.**

## DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA PELAYANAN PUBLIK DALAM PUSARAN PUNGLI

**PRAKTEK** pungutan liar (pungli) pada layanan publik masih menghantui masyarakat. Di mana-mana pungli (fraud) belum bisa dihilangkan: di jalanan, di birokrasi pemerintahan, dan di perusahaan atau instansi. Perbuatan tercela ini terus mengemuka walaupun jelas-jelas melanggar hukum. Masalah ini menjadi fokus laporan tahunan Kantor Perwakilan Ombudsman RI Daerah Istimewa Yogyakarta pada 2023.

Pungli adalah kecurangan yang dilakukan dengan sengaja untuk merampas hak orang lain (<https://thelawdictionary.org>). Di dalam pelayanan publik, perilaku tercela ini dapat diartikan sebagai tindakan sengaja untuk mendapatkan keuntungan dan menimbulkan orang lain mengalami kerugian.

Umumnya praktek pungli dalam pelayanan publik, yaitu adanya permintaan sejumlah uang yang disengaja dan seolah-olah diwajibkan oleh penyelenggara/pelaksana layanan, tanpa dasar hukum dan wewenang. Mereka mengabaikan segala aturan yang mengharuskan memberi pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat. Hukum dalam bentuk peraturan dan undang-undang tentang kewajiban melayani publik, merupakan perintah yang mestinya dijalankan, bukan malah dilanggar.

Selain bidang pendidikan, tindakan tidak patut yang mengarah pada bentuk-bentuk pungli ditemukan dalam pelayanan infrastruktur telekomunikasi. Pemasangan tiang kabel fiber optic (FO) dari berbagai operator pada sepanjang badan jalan di perkotaan, kecamatan, desa, bahkan sampai ke dusun-dusun. Hal ini dikeluhkan warga karena tidak jelas perizinannya (baca <https://jogjapolitan.harianjogja.com>; 03/03/2023).

Pemasangannya juga dilakukan dengan cara rumit



Kepala Kantor Perwakilan Ombudsman Yogyakarta, Budhi Masthuri.

(tricky). Seringkali pemasangan memanfaatkan kelelahan warga, seperti pada malam hari ketika penduduk sedang tidur. Meskipun keberadaan jaringan telekomunikasi diperlukan, namun masyarakat merasa dirugikan karena proyek pemasangan mengusik kenyamanan dan keindahan lingkungan (<https://radarjogja.jawapos.com/> 28/08/2023).

Kantor Perwakilan Ombudsman RI Daerah Istimewa Yogyakarta mengumpulkan data awal terkait keberadaan tiang-tiang FO dan perizinannya sebagai bahan kajian (systemic review). Kajian ini diproyeksikan dilakukan pada tahun berikutnya, 2024. Masalah ini sangat penting ditelaah karena pemasangan tiang dan kabel FO yang tidak memenuhi standar keamanan berpotensi menimbulkan masalah.

Seorang mahasiswa di Jakarta, Sultan Rif'at Alfatih, harus menjalani perawatan karena tulang muda di teng-

**Fenomena pungli dalam pelayanan publik menjadi temuan yang mengemuka, terutama dalam bidang pendidikan pada saat Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB). Bentuknya berupa manipulasi status keanggotaan keluarga dalam dokumen kependudukan atau Kartu Keluarga (KK) orang lain. Ada pula manipulasi hubungan perwalian anak dan status kemiskinan keluarga. Modus kecurangan ini dilakukan untuk memudahkan proses diterimanya calon peserta didik pada sekolah yang diinginkan atau difavoritkan.**



Perwakilan Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta menyampaikan rekomendasi terkait ujian surat izin mengemudi kepada Satuan Penyelenggara Administrasi SIM pada Kamis, 4 Mei 2023.

gorokan mengalami luka serius akibat terkena kabel FO yang melintang di jalan (<https://megapolitan.kompas.com>; 29/07/2023).

Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta dalam hal ini Dinas Pendidikan, pada 2023 mengeluarkan Surat Edaran No. 003/11672 yang mengatur tentang sumbangan sukarela untuk PPDB. Edaran ini sebenarnya dimaksudkan mencegah praktek pungutan. Namun, beberapa sekolah oknum pengelola menyamakan pungutan seolah-olah sumbangan sukarela.

Praktek pungli juga dikeluhkan warga yang jual beli tanah dan pembangunan rumah, baik di desa maupun di kota. Seorang pelapor mengeluh karena diminta

sumbangan oleh kepala desa dan aparat lainnya ketika ia membangun rumah. Total pungli yang ia bayarkan mencapai Rp 10 juta.

Meski sudah ada perbaikan pelayanan publik belum cukup menjawab kondisi di lapangan, di mana praktek pungli masih terjadi di mana-mana. Selain memperbaiki sarana dan prasarana pelayanan untuk mencegah pungli diperlukan internalisasi nilai-nilai integritas dan akuntabilitas penyelenggara negara. Penyelenggaraan pelayanan publik yang berintegritas dan akuntabel sekaligus akan meningkatkan kepatuhan petugas atas kewajibannya memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

**Di tingkat pejabat, selama 2023 setidaknya ditemukan tiga kasus menggambarkan adanya kepala daerah yang tidak menjalankan kewajibannya. Pengabaian kewajiban hukum terjadi pada pelayanan di rumah sakit. Seorang dokter pada salah satu rumah sakit melakukan pelecehan seksual saat melayani pasien.**

## JAWA TIMUR MENANGANI PUNGLI SAMPAI SENGKETA TIANG LISTRIK



Perwakilan Ombudsman Jawa Timur membuka stan pengaduan penyelenggara layanan publik meliputi penerimaan, verifikasi, dan laporan di Pacitan selama 5 hari, 19 sampai 23 Juli 2023.

**TINGKAT** kepercayaan publik terhadap Kantor Perwakilan Ombudsman Jawa Timur selaku pengawasan pelayanan publik terus mengalami kenaikan. Hal itu tergambar dari data penerimaan laporan masyarakat yang menunjukkan tren positif. Dalam kurun waktu yang sama, ada kenaikan sekitar 30 persen jumlah laporan masyarakat.

Hingga 31 Desember 2023, Ombudsman Jawa Timur menerima 983 laporan. Perinciannya 581 dalam bentuk konsultasi non laporan (KNL), 30 respons cepat Ombudsman (RCO), 371 laporan masyarakat (LM), dan 1 investigasi atas prakarsa sendiri (IAPS).

Selanjutnya, dari 402 jumlah penerimaan (371 LM, 30 RCO, dan 1 IAPS) terbagi 168 laporan ditutup di tahap PVL dan 196 ditutup di tahap pemeriksaan. Jumlah laporan ini bisa kami pastikan lebih baik dibanding 2022. Saat itu, Ombudsman Jawa Timur hanya menerima 333 laporan (179 ditutup di PVL dan 155 ditutup pemeriksaan).

Kenaikan jumlah laporan tidak menyelesaikan masalah, karena diketahui sebaran domisili pelapor tidak merata. Warga di Jawa Timur bagian utara, misalnya. Kecuali Pulau Madura saat ini tetap mendominasi jumlah laporan.

Meski demikian, selama 2023 ada upaya mengurangi

kesenjangan tersebut. Caranya yaitu melalui kegiatan PVL On The Spot di Pacitan pada Agustus 2023 dan kegiatan akses pengaduan bersama anggota Komisi II DPR di Pacitan pada Oktober 2023.

Dua kegiatan di Pacitan tersebut membuat jumlah laporan yang berasal dari Pacitan naik drastis, yakni dari sebelumnya nol pengaduan menjadi 69 laporan. Selain di Pacitan, Ombudsman Jawa Timur selama 2023 melaksanakan kegiatan peningkatan akses pengaduan di Kota Pasuruan, Kabupaten Sidoarjo, Kabupaten Tuban, dan Kabupaten Jember.

Sedangkan dari substansi laporan, hampir tidak ada perubahan tren dibanding tahun sebelumnya. Isu pelayanan pemerintahan, pertanahan, dan kepolisian tetap teratas. Adapun dari substansi pendidikan, Ombudsman Jawa Timur menerima banyak laporan seputar Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB), pungutan liar di sekolah, dan penahanan ijazah. Laporan PPDB didominasi tidak jalannya layanan pengawasan terhadap pelaksanaan sistem zonasi oleh dinas pendidikan setempat.

Demikian juga soal pungli. Bahkan yang menjadi ironi sekolah tidak segera menghentikan pungutan, tetapi justru mengintimidasi wali murid pelapor untuk mencabut laporan ke Ombudsman. Kami terus mengampunatkan penghentian praktek pungli di sekolah dengan menggandeng media massa.

### Antusiasme warga melapor itu menunjukkan adanya kritisme publik.

Antusiasme warga melapor itu menunjukkan adanya kritisme publik. Mereka makin menyadari hak-hak mendapatkan pelayanan yang baik. Sebaliknya, aparat pemerintah tidak segera beradaptasi terhadap perubahan tersebut.

Pada penghujung 2023, Ombudsman Jawa Timur memediasi pelapor Benni Budiono dan PLN UID Jawa Timur terkait dengan pemindahan tiang listrik di kawasan Jalan Kenjeran, Surabaya.

Penanganan laporan ini sangat lama dan melelahkan. Durasinya hampir enam tahun. Benni melapor pada 2018 dan Ombudsman menyimpulkan tidak ada maladministrasi atas pemindahan tiang PLN. Pelapor keberatan atas tarif Rp 100 juta yang dipatok PLN untuk pemindahan tiang tersebut.

**Kenaikan jumlah laporan tidak menyelesaikan masalah, karena sebaran domisili pelapor tidak merata.**



Ombudsman Jawa Timur menerima kunjungan pejabat Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Timur guna membahas optimalisasi fungsi pengawasan pelayanan publik pada Selasa, 24 Oktober 2023.

Benni lantas mengajukan dua kali permohonan sengketa informasi ke Komisi Informasi (KI) Jawa Timur. Ombudsman selaku termohon dinyatakan kalah dan wajib menyerahkan dokumen Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) dan materi pemeriksaan. LAHP diserahkan pada 2019.

Pada 2023, Ombudsman dinyatakan kalah dan wajib menyerahkan LAHP ke-2. Ombudsman kalah karena tidak pernah hadir dalam persidangan di KI. Pada November 2023, Ombudsman mengirim surat atas pelaksanaan putusan KI dengan tegas menyebutkan bahwa LAHP ke-2 tidak dikuasai.

Ombudsman lantas mengundang Benni untuk mediasi dengan PLN dan akhirnya disepakati bahwa biaya pemindahan tiang hanya Rp 32,8 juta. Turun dari sebelumnya Rp 100 juta. Hasil mediasi tersebut, tiang listrik PLN akhirnya dipindah. Benni menganggap permasalahan selesai dan tidak lagi mengajukan permohonan sengketa informasi lagi ke KI.

Sebagai Upaya mencegah maladministrasi, Ombudsman Jawa Timur telah melakukan pengambilan data dalam penilaian kepatuhan UU Pelayanan Publik terhadap 38 kabupaten/kota dan 1 provinsi. Dari pengumuman pada 14 Desember 2023, hasil kepatuhan mengalami

**Pada 2023  
Ombudsman  
menerima 983  
laporan, sehingga  
rasionya 1 personel  
rata-rata menangani  
50 laporan.  
Idealnya 1 personel  
menangani 15  
laporan.**

kenaikan signifikan. Pada 2023, ada 10 pemerintah daerah mendapat zona hijau kepatuhan kualitas tertinggi, 26 pemerintah daerah dapat zona hijau kepatuhan kualitas tinggi, dan 2 pemerintah daerah kualitas sedang (zona kuning). Sedangkan pemerintah provinsi masuk zona hijau dengan kepatuhan kualitas tinggi.

Pada 2023, antusiasme pemerintah daerah untuk minta pendampingan kepatuhan terhadap UU Nomor 25 Tahun 2019 kepada Ombudsman juga mengalami peningkatan. Terhitung hampir separuh dari total pemerintah kabupaten/kota di Jawa Timur mengajak Ombudsman untuk berkolaborasi peningkatan kualitas standar pelayanan. Antusiasme ini dapat dipahami, mengingat rapor kepatuhan Ombudsman menjadi salah satu komponen nilai reformasi birokrasi.

Terkait kendala yang dihadapi Ombudsman Jawa Timur adalah keterbatasan personel dan sarana/prasarana untuk menunjang pengawasan pelayanan publik. Dari personel, Ombudsman Jawa Timur hanya memiliki 16 orang yang menangani substansi laporan. Jumlah ini tidak sebanding dengan laporan. Perbandingannya, pada 2023 Ombudsman menerima 983 laporan, sehingga rasionya 1 personel rata-rata menangani 50 laporan. Idealnya 1 personel menangani 15 laporan.

Ombudsman Jawa Timur juga mengalami kendala kelayakan kantor. Status kantor adalah pinjam pakai dari Pemerintah Provinsi Jawa Timur berupa bangunan seluas 350 meter persegi dan lahan sekitar 750 meter persegi.

**Sebagai Upaya mencegah maladministrasi, Ombudsman Jawa Timur telah melakukan pengambilan data dalam penilaian kepatuhan UU Pelayanan Publik terhadap 38 kabupaten/kota.**

## BALI

# MENJADI TIM PENILAI AJANG PENGHARGAAN APARTUR SIPIL BERPRESTASI

**SALAH** satu kegiatan Kantor Perwakilan Ombudsman Bali adalah menjadi bagian dari tim penilai Aparatur Sipil Negara (ASN) berprestasi di provinsi ini pada 2023. Mereka yang lolos memperoleh penghargaan dari Gubernur Bali. Penyerahan penghargaan diberikan bertepatan Hari Ulang Tahun Provinsi Bali pada 14 Agustus 2023.

Ajang penghargaan ini diselenggarakan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Pemerintah Provinsi Bali. Keikutsetaan Ombudsman sebagai Lembaga Negara Pengawas Pelayanan Publik yang bertugas mengawasi kinerja ASN, komponen penting pelayan publik. Tujuan memberi penghargaan adalah untuk mengapresiasi ASN berprestasi di lingkungan Pemerintah Provinsi Bali.

Proses seleksi yang dikoordinir BKPSDM Pemerintah Provinsi Bali cukup panjang. Salah satu tahapan yang wajib diikuti peserta yaitu membuat karya tulis sendiri, kemudian dipresentasikan ke tim penilai. Selain membuat karya tulis, peserta juga harus mengikuti sesi wawancara.

Tim penilai Penghargaan ASN Berprestasi Provinsi Bali 2023 terdiri dari I Ketut Putra (Asesor BKPSDM Provinsi Bali), I Gusti Agung Yuni Savitri (Asesor BKPSDM Provinsi Bali), I Ketut Santika Adi (Inspektur Pembantu Inspektorat Provinsi Bali), Dr. Ketut Wica (Kepala Bidang Pemerintahan dan Pengkajian Peraturan Badan Riset dan Inovasi Daerah Provinsi Bali), I Ketut Buana (Kepala Bidang Informasi Kepegawaian Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional X) dan I Gede Febri Putra (Kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bali).

[Quote] Sebanyak 15 ASN peserta ajang penghargaan lolos dalam tahap membuat karya tulis, presentasi, dan wawancara.

Sebanyak 15 ASN peserta ajang penghargaan lolos dalam tahap membuat karya tulis, presentasi, dan wawancara. Tahap ini dilaksanakan pada 17 dan 18 Juli 2023 di Kantor BKPSDM Pemerintah Provinsi Bali. Hasil penilaian tahap ini digabungkan dengan penilaian lainnya sehingga mendapatkan nilai akhir yang menjadi acuan pemberian penghargaan ASN Berprestasi Provinsi Bali Tahun 2023. Penyerahan penghargaan oleh Gubernur Bali pada momentum HUT Provinsi Bali, 14 Agustus 2023.

Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Bali berharap adanya ASN Berprestasi Provinsi Bali 2023, ke depan mampu meningkatkan kualitas melayani publik. Hal ini sebagai bentuk dukungan Visi Pembangunan Bali "Nangun Sat Kerthi Loka Bali", yang maksudnya "Pola Pembangunan Semesta Berencana menuju Bali Era Baru".



Tim Perwakilan Ombudsman Bali mengunjungi Unit Layanan Disabilitas Kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Gianyar pada Kamis, 10 November 2023.

**Penghargaan dimaksudkan untuk mengapresiasi ASN berprestasi di lingkungan Pemerintah Provinsi Bali.**

## NUSA TENGGARA TIMUR TERIMA 933 LAPORAN SEPUTAR LAYANAN DI KEPOLISIAN



Kepala Kantor Perwakilan Ombudsman NTT, Darius Beda Daton, memaparkan bahwa selama 2023 menerima 933 laporan masyarakat terkait dengan pelayanan publik di lingkungan Polda NTT.

**KEPALA** Ombudsman NTT, Darius Beda Daton saat berdiskusi bersama Polri lingkup Polda NTT menyatakan sepanjang 2023 Kantor Perwakilan Ombudsman Nusa Tenggara Timur menerima 933 laporan masyarakat terkait dengan pelayanan publik di lingkungan Kepolisian Daerah setempat. Jumlah pengaduan itu meningkat dari tahun sebelumnya sebanyak 860 laporan. "Jumlah laporan terus meningkat. Sebanyak 933 laporan itu hingga awal November 2023," kata Kepala Perwakilan Ombudsman NTT, Darius Beda Daton, Senin, 13 November 2023.

Menurut Darius, dari 933 laporan, 14 laporan di antaranya disampaikan langsung ke Polda NTT. Jumlah ini belum termasuk komplain masyarakat kepada seksi pengawas (Siwas), Inspektorat Pengawas Daerah (Itwasda), Profesi dan Pengamanan (Propam), Komisi Kepolisian, Komnas HAM, dan komplain melalui media masa hingga media sosial.

Darius menambahkan, jajaran Polda NTT bagian Reskrim dan Satlantas yang paling sering dilaporkan masyarakat terkait dengan layanan kepolisian. "Saya berpesan agar anggota Polda NTT tidak berkecil hati karena pengaduan masyarakat. Sisi positif dari penga-

duan adalah sebagai cermin kepercayaan masyarakat dan kesempatan kedua untuk memperbaiki pelayanan. Pengaduan masyarakat merupakan salah satu alat evaluasi untuk meningkatkan mutu pelayanan Polri," kata Darius.

Substansi yang sering diadukan masyarakat untuk unit Reksrim, Darius menjelaskan, pertama tidak menyampaikan perkembangan hasil penyelidikan/penyidikan kepada pelapor. Hal ini sebagaimana diatur dalam Perkapolri Nomor 6 Tahun 2019 tentang Penyidikan Tindak Pidana. Kedua penundaan berlariut penyelidikan/penyidikan tindak pidana yang dilaporkan (bolak-balik berkas). Ketiga pelapor tidak mendapatkan surat tanda penerimaan laporan.

Sedangkan substansi yang paling sering disampaikan di unit lalu lintas, pertama pelayanan tanda nomor kendaraan bermotor baru di beberapa polres, selebihnya di polda sehingga membutuhkan waktu lama. Kedua pengurusan dokumen kendaraan baru diwajibkan on the road/melalui agen, sehingga dikenakan biaya tambahan yang disatukan dengan harga kendaraan baru.

**Unit layanan lalu lintas dan reskrim adalah etalase Polri, sangat berpengaruh terhadap persepsi publik tentang layanan Polri secara keseluruhan.**

Ketiga tarif pengurusan sirat izin mengemudi (SIM) melebihi tarif yang ditetapkan Peraturan Pemerintah Penerimaan Negara Bukan Pajak Polri dan bisa dilakukan di luar prosedur. "Saya berpesan bahwa unit layanan lalu lintas dan reskrim adalah etalase Polri. Jika layanan di dua unit ini baik dan bersih akan sangat berpengaruh terhadap persepsi publik tentang layanan Polri secara keseluruhan," kata Darius.

**"Pengaduan masyarakat merupakan salah satu alat evaluasi untuk meningkatkan mutu pelayanan Polri."**

## NUSA TENGGARA BARAT MENGENALKAN CARA MUDAH MENGHUBUNGI OMBUDSMAN



Kantor Perwakilan Ombudsman NTB menggelar acara Akselerasi Peningkatan Akses Pengaduan Masyarakat Khususnya Konsultasi Non Laporan di Kabupaten Sumbawa pada Selasa, 31 Oktober 2023.

**SEJUMLAH** warga di Kabupaten Sumbawa, Nusa Tenggara Barat (NTB), menyampaikan permasalahan dalam proses pembuatan sertifikat tanah di Badan Pertanahan Nasional. Warga juga melaporkan kelangkaan dan harga pupuk subsidi tak sesuai harga eceran tertinggi (HET), pungutan liar di sekolah, masalah beasiswa Kartu Indonesia Pintar (KIP) di salah satu perguruan tinggi swasta, bantuan sosial bermasalah, dan masih banyak lagi.

Permasalahan pelayanan publik di atas disampaikan dalam sebuah kegiatan Akselerasi Peningkatan Akses Pengaduan Masyarakat Khususnya Konsultasi Non Laporan Kantor Perwakilan Ombudsman NTB di Kabupaten Sumbawa pada Rabu, 1 November 2023.

Kepala Kantor Perwakilan Ombudsman NTB, Dwi Sudarsono, mengatakan kualitas pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik terus ditingkatkan. "Selama ini masyarakat Sumbawa paling rendah tingkat pengaduan ke Ombudsman," kata Dwi di Sumbawa Grand Hotel, tempat acara Akselerasi Peningkatan Akses Pengaduan Masyarakat.

Menurut Dwi, akses yang terbatas dan jarak yang cukup jauh dengan Kantor Ombudsman di Kota Mataram menjadi kendala bagi masyarakat yang hendak mengadu atau melapor. "Padahal laporan disampaikan tidak mesti datang ke kantor kami," kata Dwi.

Cara mudah menghubungi Ombudsman, kata Dwi, masyarakat bisa memanfaatkan berbagai saluran informasi seperti email, sambungan telepon, WhatsApp, pusat layanan surat menyurat dan media sosial. "Masya-

rakat tidak perlu khawatir karena identitas pelapor dirahasiakan," ungkap Dwi sembari berharap masyarakat dapat lebih berani mengungkapkan keluhan untuk mendapatkan solusi terhadap masalah pelayanan publik.

Dwi menjelaskan, tim Ombudsman akan turun ke lapangan untuk memeriksa terkait laporan masyarakat. Contohnya masalah beasiswa KIP di salah satu perguruan tinggi swasta di Sumbawa. "Sejauh ini masih berproses, belum ada yang bisa dipublikasikan terkait beasiswa KIP".

Selain akses pengaduan, Ombudsman juga mengadakan sarasehan yang bertujuan menyosialisasikan peran, fungsi, dan tugas lembaga negara ini kepada masyarakat. "Dengan kegiatan ini kami memetakan sejauh mana pelayanan publik dan maladministrasi yang dihadapi masyarakat," kata Dwi.

Berbagai pihak, kata dia, termasuk pegawai pemerintah, pihak sekolah, guru, petani, nelayan, mahasiswa, dosen, organisasi masyarakat sipil, aktivis, organisasi penyandang disabilitas dan lainnya sangat bisa berpartisipasi dalam diskusi dan tanya jawab terkait dengan pelayanan publik. "Kegiatan ini mencerminkan komitmen Ombudsman NTB meningkatkan kualitas pengawasannya dan memberikan pelayanan publik yang lebih baik kepada masyarakat di Kabupaten Sumbawa".

**Masyarakat Sumbawa paling rendah tingkat pengaduan ke Ombudsman.**

## GORONTALO KUNJUNGAN KERJA MENJARING ASPIRASI



Penjabat Gubernur Gorontalo Ismail Pakaya bersama Kepala Kantor Perwakilan Ombudsman Gorontalo Alim S. Niode berbincang membahas peningkatan pelayanan publik pada Selasa, 7 Juni 2023.

**ANGGOTA** Ombudsman RI, Yeka Hendra Fatika, mengunjungi sejumlah daerah di Provinsi Gorontalo. Didampingi Kepala Kantor Perwakilan Ombudsman Gorontalo, Alim S. Niode, Yeka memantau beberapa lokasi pelayanan publik di daerah ini. "Jadi ada lima poin dalam kunjungan ini, yang pada intinya ingin memotret layanan publik," kata Yeka di Gorontalo pada Selasa, 6 Juni 2023.

Yeka menjelaskan, fokus pemantauan layanan publik pada sektor ekonomi meliputi kegiatan perdagangan pangan, pertanian, keuangan, dan bahan bakar minyak. "Jadi bidang ekonomi itu ada perdagangan, perindustrian, logistik ada pertanian pangan, sektor keuangan,

ada barang dan jasa," ujar Yeka.

Untuk mendapatkan informasi akurat, Yeka mendatangi dan bertemu langsung dengan petani. Selain bertemu petani, Yeka dan Alim juga mengadakan pertemuan dengan awak media massa lokal untuk menjangring permasalahan terkait pelayanan publik di daerah itu.

Yeka mengatakan aspirasi disampaikan pihak media massa menjadi masukan bagi Ombudsman. Pertemuan ini juga bisa mengkomunikasikan tugas-tugas Ombudsman kepada masyarakat melalui media massa. "Temuan kami disampaikan apa adanya, tidak akan ditutupi dan disampaikan apa adanya," kata Yeka.

**Fokus pemantauan layanan publik di sektor ekonomi meliputi kegiatan perdagangan pangan, pertanian, keuangan, dan bahan bakar minyak.**

## SULAWESI BARAT GELAR DIALOG PUBLIK DI BUMI ASSAMALEWUANG

**KANTOR** Perwakilan Ombudsman Sulawesi Barat bersama Pemerintah Kabupaten Majene bersepakat dalam peningkatan pelayanan publik. Hal ini terlihat dalam dialog publik yang digelar Ombudsman di Kabupaten Majene, Rabu, 22 November 2023.

Kepala Biro Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ombudsman RI, Syahrul Bayan, mengatakan berdasarkan data pengaduan dari Kabupaten Majene jumlahnya sangat kecil. Apakah ini pertanda baik-baik saja atau masyarakat belum tahu kalau ada lembaga negara yang bisa menerima laporan dan pengaduan menyangkut pelayanan publik?

Menurut Syahrul, Kabupaten Majene memiliki potensi yang luar biasa mulai dari laut, pantai dan sumber daya alam yang luar biasa. Ini harus diikuti dengan layanan pemerintahan yang baik. "Kehadiran kami di sini untuk memberi pencerahan cara memperbaiki layanan publik," kata Syahrul.

Sementara itu, Pelaksana Tugas Kepala Kantor Perwakilan Ombudsman Sulawesi Barat, Ismu Iskandar, menjelaskan tujuan dilaksanakannya kegiatan ini untuk melihat bagaimana partisipasi masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Sulawesi Barat khususnya di Kabupaten Majene.

"Kegiatan ini dilaksanakan di beberapa kota di Indonesia tetapi tidak semua kabupaten dan kota mendapatkan kesempatan sebagai lokasi kegiatan. Dari enam kabupaten yang di Sulawesi Barat, baru Kabupaten Majene menjadi lokus pelaksanaan kegiatan ini," katanya.

Dalam satu tahun terakhir ini Kantor Perwakilan Ombudsman Sulawesi Barat beberapa kali mengadakan kegiatan di Bumi Assamalewuang. "Ini menjadi salah satu indikasi bahwa Kabupaten Majene sangat *welcome* terhadap Ombudsman untuk senantiasa bermitra dalam peningkatan pelayanan publik," ujarnya.

Dari 2020 hingga 2022 dari enam kabupaten di Sulawesi Barat yang diukur, Kabupaten Majene dalam posisi terendah laporan pengaduan yang masuk ke Ombudsman. Tinggi rendahnya pengaduan ini tidak serta mer-



Perwakilan Ombudsman Sulawesi Barat menyerahkan rapor penilaian kepatuhan pelayanan publik kepada Kantor Pertanahan Lingkup Provinsi Sulawesi Barat pada Kamis, 19 Januari 2023.

ta menggambarkan kualitas pelayanan publik di suatu daerah sudah baik sekali. Bisa saja banyak faktor yang mempengaruhi seperti faktor informasi yang belum sampai ke masyarakat.

"Ini menjadi alasan yang membuat kami hadir untuk meminta bapak ibu sekalian bisa menjadi penyambung lidah Ombudsman memperkenalkan kepada masyarakat fungsi dan tugas Ombudsman," kata Syahrul sembari meminta masukan kepada masyarakat Majene peduli terhadap pelayanan publik di Majene.

**Tujuan kegiatan ini untuk melihat bagaimana partisipasi masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Sulawesi Barat.**

## SULAWESI TENGAH MENGGELAR DISKUSI DI KAMPUS UNIVERSITAS MADAGO TOLITOLI

**KANTOR** Perwakilan Ombudsman Sulawesi Tengah menggelar diskusi mengenai partisipasi kampus dan masyarakat dalam pengelolaan pengaduan dan pelaporan atas pelayanan publik di Kabupaten Tolitoli pada Kamis, 26 Oktober 2023. Kegiatan selama satu hari ini berlangsung di Kampus Universitas Madago. Tampil sebagai pembicara utama Kepala Kantor Perwakilan Ombudsman Sulawesi Tengah M. Iqbal Andi Magga.

Kegiatan tersebut diadakan untuk menindaklanjuti laporan masyarakat atas pelayanan publik di Kabupaten Tolitoli pada 2023 tercatat 0 alias tanpa kasus aduan. Menurut Iqbal, ada dua kemungkinan terjadinya zero aduan dalam pelayanan publik pemerintahan. Pertama, pelayanan publik suatu pemerintahan memang sangat prima atau bagus sekali. Sehingga tidak ada keluhan sama sekali dari masyarakat.

Kedua, Iqbal melanjutkan, ada persoalan dan sesungguhnya layak untuk dilaporkan, namun masyarakat kurang atau tidak memahami tata cara menyampaikan hak aduan atas pelayanan publik pemerintah. "Ini yang

perlu dilakukan pengkajian," kata Iqbal. Apabila yang terjadi adalah kemungkinan kedua, ia melanjutkan, diperlukan sosialisasi yang intens pada masyarakat tentang tata cara pengaduan dan pelaporan atas kinerja pemerintah.

"Kami melakukan kegiatan ini karena sudah mendekati akhir tahun 2023 dan Kabupaten Tolitoli tercatat zero case aduan masyarakat pada pelayanan publik," kata Iqbal sembari menambahkan bahwa 12 kabupaten dan 1 kota di Provinsi Sulawesi Tengah telah dilaksanakan survei kepatuhan terhadap 14 standar pelayanan publik.

Kabupaten Tolitoli pada tahun sebelumnya berada di zona kuning. Ini berarti penyelenggaraan pelayanan publik pemerintah kepada masyarakat tergolong belum memuaskan. Baik sarana dan prasarana layanan maupun aparat pemerintah masih dikeluhkan kinerjanya oleh masyarakat.

Hal tersebut diakui oleh Asisten I Pemerintah Kabupaten Tolitoli, Munawar, yang hadir sebagai narasumber. "Oleh karena itu kami membutuhkan masukan dan bimbingan dari Ombudsman untuk memperbaiki kekurangan ini," kata Munawar.

**Kegiatan diadakan karena tak ada laporan aduan masyarakat atas pelayanan publik di Kabupaten Tolitoli pada 2023.**

Diskusi tentang pelaporan dan pengaduan masyarakat atas pelayanan publik ini berlangsung penuh keakraban. Di tengah diskusi diselingi kuis dan simulasi bagaimana cara menilai penyelenggaraan pelayanan publik secara sederhana, yang diperankan oleh Ombudsman dari pusat. Peserta diskusi antara lain rekan dan sahabat Ombudsman, mahasiswa, serta tokoh masyarakat antusias mengikuti dari awal sampai akhir.



Perwakilan Ombudsman Sulawesi Tengah menjadikannya sumber acara sosialisasi pembangunan zona integritas menuju wilayah bebas korupsi dan wilayah birokrasi bersih melayani di Palu pada Selasa, 11 April 2023.

## SULAWESI UTARA

# SOSIALISASI PENILAIAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK



Perwakilan Ombudsman Sulawesi Utara mengapresiasi PLN Unit Induk Distribusi Sulawesi Utara, Sulawesi Tengah dan Gorontalo mengkampanyekan semangat tanpa padam dalam memberikan pelayanan publik.

**PEMERINTAH** Provinsi Sulawesi Utara terus meningkatkan pelayanan publik dengan menggandeng Ombudsman RI. Di bawah kepemimpinan Gubernur Olly Dondokambey dan Wakil Gubernur Steven Kandouw, setiap tahun berbenah meningkatkan kualitas pelayanan publik yang prima sebagaimana harapan Ombudsman.

Sekretaris Daerah Provinsi Sulawesi Utara Steve Kepel mengapresiasi Ombudsman yang menggelar acara sosialisasi penilaian penyelenggaraan pelayanan publik 2023 di Hotel Roger's Manado, Jumat, 4 Agustus 2023. "Sosialisasi ini penting agar kapasitas pelayanan publik berkualitas, cepat, mudah serta prima," kata Kepel saat membuka sosialisasi tersebut.

Penyelenggara pelayanan publik, Kepel menjelaskan, merupakan sebuah kewajiban pemerintah daerah melalui perangkat atau instansi terkait untuk memberikan layanan secara prima kepada masyarakat. Sosialisasi diharapkan bukan sebagai kegiatan yang hanya bersifat simbolis, namun benar-benar mengimplementasikan amanat Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 ten-

tang Pelayanan Publik.

"Untuk itu, saya berharap melalui acara sosialisasi ini dapat diikuti secara baik dan saksama, menjadi wadah evaluasi dan improvisasi perihal memenuhi, memperbaiki, bahkan mengoptimalkan bebragai variable standar pelayanan pada masing-masing unit kerja," kata Kepel.

Kepala Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Sulawesi Utara, Meilany Limpar, mengatakan proses penilaian pelayanan publik diawali dengan sosialisasi dari Agustus hingga Oktober 2023. Penilaian ini, kata dia, bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus sebagai upaya pencegahan maladministrasi pada pada setiap unit kerja.

Acara ini dihadiri Inspektur Pengawas Daerah Polda Sulawesi Utara, Biro Organisasi, Polres kabupaten/kota di Sulawesi Utara, Kepala Biro Perencanaan Polda Sulawesi Utara, sekretaris daerah kabupaten/kota, kepala bagian organisasi kabupaten/kota, Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional provinsi dan kabupaten/kota.

**"Sosialisasi ini penting agar kapasitas pelayanan publik berkualitas, cepat, mudah serta prima."**



Perwakilan Ombudsman Sulawesi Selatan pada Rabu, 16 Agustus 2023, mengungkap sebanyak 99 siswa di Kota Makassar diduga terlibat dalam kecurangan Pendaftaran Peserta Didik Baru melalui jalur zonasi.

## SULAWESI SELATAN UNGKAP MANIPULASI DATA PENERIMAAN MURID BARU

**OMBUDSMAN** Perwakilan Sulawesi Selatan menemukan dugaan manipulasi data kependudukan pada pengawasan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) 2023 jalur zonasi. Berdasarkan laporan masyarakat, setidaknya ada sembilan motif atau modus terkait manipulasi data penerimaan murid baru Sekolah Menengah Atas (SMA) pada 2023.

Kepala Perwakilan Ombudsman Perwakilan Sulawesi Selatan, Ismu Iskandar, mengatakan tahun ini menerima sebanyak 8 laporan masyarakat terkait dengan PPDB. Perinciannya sebanyak enam konsultasi non-laporan,

sisanya aduan yang viral di media sosial. "Dari laporan tersebut, empat SMA berada di Kota Makassar yang menjadi terlapor," kata Ismu dalam konferensi pers di Kota Makassar pada Rabu, 16 Agustus 2023.

Berikut ini sejumlah modus dugaan manipulasi yang ditemukan Ombudsman pada proses PPDB 2023 jalur zonasi di Sulawesi Selatan:

- Terdapat peserta didik yang teridentifikasi melakukan mutasi (berpindah Kartu Keluarga/KK) setelah 18 Juni 2022. Yang bersangkutan lolos dengan menggunakan surat keterangan domisili yang dikeluarkan

**Ombudsman Perwakilan Sulawesi Selatan menemukan dugaan manipulasi data kependudukan pada Penerimaan Peserta Didik Baru 2023 jalur zonasi.**

## Perlu ada evaluasi dan pembinaan bagi penyelenggara dan pelaksana yang terbukti lalai dan tidak kompeten.

pihak kantor kelurahan.

- Terdapat peserta didik teridentifikasi melakukan mutasi setelah 18 Juni 2022 namun berkas KK yang dilampirkan saat verifikasi berkas adalah KK yang terbit sebelum 18 Juni 2022 dan nama peserta ada di dalamnya.
- Terdapat peserta didik melampirkan KK yang teridentifikasi dilakukan pengeditan (mengubah) pada tanggal penerbitan KK.
- Terdapat peserta didik melampirkan KK yang teridentifikasi mengedit KK di mana font (jenis huruf) yang digunakan tidak sesuai dengan font khusus KK Dinas Pendudukan Catatan Sipil (Disdukcapil).
- Terdapat peserta didik melampirkan KK yang teridentifikasi mengedit (mengubah) KK di mana nama kepala dinas yang bertanda tangan tidak sesuai dengan tanggal penerbitan KK.
- Terdapat KK yang ditandatangani barcode oleh Kadis Dukcapil atas nama Muh. Hatim namun pejabat dimaksud belum menjabat saat terbitnya KK tersebut.
- Terdapat peserta didik yang melampirkan KK dengan tanda tangan barcode yang tidak terbaca dan menurut keterangan Disdukcapil barcode tersebut bukan milik Disdukcapil.
- Terdapat peserta didik yang melampirkan KK dengan tanda tangan barcode yang tidak aktif.
- Terdapat peserta didik yang melampirkan KK dengan mengedit/memasukkan namanya ke dalam KK orang lain.

Ismu menjelaskan, temuan tersebut menguatkan fakta bahwa sistem informasi berbasis online maupun sistem verifikasi manual tidak berjalan semestinya. Hal ini merugikan calon peserta didik lain. Jumlah mereka yang dirugikan sangat banyak. “Merugikan calon peserta didik lain yang seharusnya lebih berhak untuk mendapatkan akses pendidikan di sekolah yang termasuk dalam zona-nya,” kata Ismu.

Menindaklanjuti temuan tersebut, Ismu mengatakan Ombudsman langsung mem-

berikan saran pendahuluan. Selanjutnya membuat Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) berisi tindakan korektif ke gubernur dan Kepala Dinas Pendidikan Provinsi Sulawesi Selatan. “Intinya bahwa harus ada sanksi yang tegas dari gubernur dan kepala dinas terkait praktek dugaan manipulasi yang cenderung berulang,” kata Ismu.

Bahkan, modus manipulasi data kependudukan calon siswa yang ikut PPDB semakin parah, khususnya yang melalui jalur zonasi. Ismu merekomendasikan adanya evaluasi dan pembinaan bagi penyelenggara dan pelaksana yang terbukti lalai dan tidak kompeten.



Kantor Perwakilan Ombudsman Sulawesi Selatan di Jalan Sultan Alauddin, Rappocini, Kota Makassar.

## MALUKU UTARA MENGURAI PELAYANAN INFORMASI PUBLIK YANG TERTUTUP



Ombudsman RI menyelenggarakan kegiatan Sosialisasi Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2023 pada Selasa, 11 Juli 2023 di Hotel Sahid Bela Ternate.

**KEPALA** Kantor Perwakilan Ombudsman Maluku Utara, Sofyan Ali, menyebut akses pelayanan publik di berbagai daerah di Provinsi Maluku Utara cenderung masih tertinggal. Padahal, aspek pelayanan publik menjadi bagian dari pelayanan yang harus dilakukan oleh pemerintah, termasuk rumah sakit, badan usaha milik daerah atau negara, penyelenggara pelayanan publik lainnya yang dibiayai oleh negara. "Itu semua harus memiliki pelayanan yang baik dan terstandar kepada masyarakat," kata Sofyan seperti dikutip dari malutpost.id pada Rabu, 12 Juli 2023.

Menurut Sofyan, Ombudsman setiap tahun menyelenggarakan penilaian terhadap pelayanan publik di pemerintahan. Salah satu yang dinilai adalah bagaimana kesediaan informasi pelayanan publik. "Kami berharap ke depan semua penyelenggara pelayanan di daerah betul-betul sudah menyiapkan informasi ke publik setransparan untuk diakses," kata dia.

Sofyan mengungkapkan, baik secara manual maupun elektronik, penyelenggara layanan di daerah Maluku Utara sangat terbelakang dari aspek penyedia

informasi dan dokumentasi publik. Hasil penilaian dari komisi informasi publik daerah, lanjut Sofyan, menunjukkan bahwa tingkat keterbukaan informasi publik di Maluku Utara masih jauh tertinggal dari provinsi lain. "Ini yang harus menjadi catatan pemerintah daerah untuk diperbaiki," kata dia.

Ia menyebut pelayanan di 10 kabupaten/kota dan 1 provinsi belum ada yang berada di zona kepatuhan tinggi atau zona hijau. "Semua masih ada di zona kuning dan merah. Bahkan lima kabupaten berada di zona merah," kata Sofyan mengungkapkan.

Adapun predikat daerah provinsi masih di zona kuning. Sedangkan Kota Ternate, Tidore, Halmahera Utara, Halmahera Selatan, dan Sula masih berada di zona kuning. "Selebihnya masih di zona merah yaitu Kabupaten Pulau Morotai, Kabupaten Halmahera Barat, Halmahera Timur, Halmahera Tengah, dan Taliabu. Itu masih ada zona merah," sebut Sofyan sembari berharap ini bisa dijadikan sebagai acuan bagi pemerintah daerah untuk memperbaiki standar pelayanan publik.

**Ombudsman setiap tahun menyelenggarakan penilaian terhadap pelayanan publik di pemerintahan.**

## MALUKU

# MENGAJAK WUJUDKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

**KANTOR** Perwakilan Ombudsman Provinsi Maluku mengajak penyelenggara pemerintahan sungguh-sungguh mewujudkan kualitas pelayanan publik. Caranya tidak sulit. Setiap aparat dalam bertugas antara lain tidak diskriminatif, menghindari penyimpangan prosedur, menjauhkan diri dari konflik kepentingan, mengharamkan permintaan imbalan baik uang, barang dan jasa, serta tidak coba-coba menyalahgunakan wewenang dalam memberikan layanan masyarakat.

Tips tersebut dikemukakan Kepala Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Maluku, Hasan Slamet, pada acara penguatan penyelenggaraan pelayanan publik lingkup kecamatan, kelurahan, desa, nagari se-Kota Ambon di Swiss Bel-Hotel Ambon, Senin, 11 Desember 2023. Pelayanan publik telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa dan peraturan turunan lainnya.

Hasan menjelaskan, pemerintahan lingkup kecamatan, kelurahan, desa/nagari sebenarnya bisa menjalankan prinsip-prinsip pelayanan publik di atas. Bersama Ombudsman, instansi tersebut dapat meningkatkan pelayanan publik yang bertujuan mencegah maladministrasi.

"Bentuk maladministrasi sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI, yakni penundaan berlarut, diskriminasi, penyimpangan prosedur, konflik kepentingan, permintaan imbalan, penyalahgunaan kewenangan, tidak kompeten dan tidak memberikan pelayanan," kata Hasan.

Para camat, lurah, raja nagari, bahkan seluruh instansi pemerintah, menurut Hasan, sangat berperan dalam penguatan penyelenggaraan pelayanan publik. Pada dasarnya, seluruh lembaga publik termasuk Pemerintah Kota Ambon dan perangkat tingkat kecamatan dan lurah wajib memberikan pelayanan secara profesional, proporsional, dan humanis.

Pada kesempatan itu Hasan menjelaskan mengenai Ombudsman, sebuah Lembaga negara yang bersifat mandiri dan tidak memiliki hubungan organik dengan lembaga negara atau instansi pemerintah lainnya. "Om-



Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Maluku menggelar rapat penyelesaian laporan masyarakat dan penyusunan laporan hasil akhir pemeriksaan dengan Kantor ATR/BPN Provinsi Maluku pada Selasa, 25 September 2023.

**Seluruh lembaga publik termasuk Pemerintah Kota Ambon dan perangkat tingkat kecamatan dan lurah wajib memberikan pelayanan secara profesional, proporsional, dan humanis.**

budsman merupakan lembaga negara pelayanan publik yang ada sejak reformasi dan keberadaannya sesuai konstitusi," kata Hasan.

Pejabat Wali Kota Ambon yang kehadirannya digantikan Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Masyarakat dan Desa, Megi Lekatompessy, mengapresiasi kegiatan Ombudsman sebagai lembaga pengawas yang senantiasa melakukan sinergitas dalam upaya meningkatkan pelayanan publik di Kota Ambon.

**Pemerintahan kecamatan, kelurahan, desa/nagari bersama Ombudsman dapat meningkatkan pelayanan publik yang bertujuan mencegah maladministrasi.**

## PAPUA BARAT MENCARI SOLUSI ADUAN KESEHATAN DI KABUPATEN MANOKWARI



Tim Ombudsman Papua Barat didampingi Satuan Tugas Sapu Bersih Pungutan Liar inspeksi mendadak ke Pelabuhan Rakyat Kota Sorong pada Selasa, 12 Desember 2023.

**KANTOR** Perwakilan Ombudsman Provinsi Papua Barat menerima banyak pengaduan dan laporan masyarakat terkait dengan pelayanan kesehatan. Hampir sepanjang 2023, Ombudsman Papua Barat menampung sebanyak 42 laporan yang terkait substansi kesehatan dengan pokok permasalahan pembayaran klaim Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan.

Untuk mengetahui akar masalah yang kemudian dicarikan jalan keluarnya, Ombudsman mengadakan FGD (Focus Group Discussion) bersama sejumlah pihak di Kabupaten Manokwari. Kegiatan tersebut dilaksanakan pada Jumat, 8 Desember 2023 bertempat di Ballroom Mansinam Beach Hotel, Manokwari. Acara ini mengambil tema: "Peningkatan Pelayanan Kesehatan Masyarakat Melalui Sinergitas BPJS Kesehatan dengan Pemerintah Kabupaten Manokwari".

"Ombudsman memandang perlu koordinasi penguatan pengawasan pelayanan publik pada substansi kesehatan. Tujuannya untuk memberi masukan dan saran

kepada pemerintah daerah provinsi, khususnya kepada Pemerintah Kabupaten Manokwari," kata Kepala Kantor Perwakilan Ombudsman Papua Barat, Musa Y. Sombuk.

Pokok masalah pembayaran klaim BPJS Kesehatan yang dikeluhkan masyarakat, yaitu menyangkut kejelasan jasa medis, biaya ganti obat-obatan, pemenuhan alat kesehatan, dan biaya transportasi. Ini, menurut Musa, yang dipandang Ombudsman perlu koordinasi penguatan pengawasan. Laporan masyarakat menjadi indikasi bahwa ada sejumlah persoalan dalam pelayanan publik oleh BPJS Kesehatan selaku penyelenggara layanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di wilayah Papua Barat dan Papua Barat Daya.

Sejumlah pemateri dihadirkan dalam FGD. Di antaranya Kepala Keasistenan Bidang Pencegahan Maladministrasi Ombudsman Papua Barat, Siltonus Disyan Paa. Ia memaparkan mengenai Ragam Laporan Masyarakat yang Terkait Substansi Kesehatan di Provinsi Papua Barat sepanjang 2023. Pemateri berikutnya Kepala Kantor

## Laporan masyarakat menjadi indikasi bahwa ada sejumlah persoalan dalam pelayanan publik oleh BPJS Kesehatan.

BPJS Kesehatan Cabang Manokwari dr. Dwi Sulistyono Yudo, yang menjelaskan ihwal Administrasi Klaim JKN dan Mekanisme Pembayaran Klaim.

Pemateri yang terakhir Kepala Seksi Akreditasi Fasilitas Kesehatan dan Jaminan Kesehatan Dinas Kesehatan Kabupaten Manokwari, Ivo J. Konjogian. Ia membawakan materi tentang Strategi Pemerintah Kabupaten Manokwari dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan dan Jaminan Kesehatan Bagi Kelompok Masyarakat Miskin dan Rentan.

Siltonus Disyan Paa menjelaskan bahwa pokok masalah terkait substansi kesehatan yang dilaporkan sebagai berikut:

1. Jasa medis meliputi belum adanya dokter gigi perseorangan/mandiri yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan.
2. Keterbatasan klaim jumlah obat dan biaya pengganti obat yang dibeli di luar rumah sakit.
3. Keterbatasan jadwal kunjungan pasien.
4. Keterbatasan alat kesehatan pada fasilitas kesehatan di Kabupaten Manokwari.
5. Belum tersedianya sarana transportasi udara guna rujukan pasien.
6. Penundaan berlarut pembayaran jasa medis oleh pihak manajemen rumah sakit.
7. Status keikutsertaan sebagai pengguna BPJS Kesehatan.
8. Terbatasnya penjelasan terkait surat rujukan dari fasilitas kesehatan tingkat pertama, yakni puskesmas/klinik/dokter umum, hingga ke fasilitas kesehatan tingkat kedua, yakni rumah sakit/klinik spesial.

Disyan menambahkan, laporan masyarakat ini menjadi indikasi bahwa masih ada sejumlah persoalan dalam tugas pelayanan publik oleh BPJS Kesehatan selaku penyelenggara layanan JKN di wilayah Papua Barat dan Papua Barat Daya, khususnya di Kabupaten Manokwari. Oleh karena itu, perlu didorong dengan dibuatkannya peraturan daerah/peraturan bupati untuk mengatur terkait dengan pembayaran klaim yang tidak ditanggung oleh BPJS Kesehatan.

Selain itu, kata Disyan, perlu adanya sinergitas antara para pihak seperti BPJS Kesehatan dan pemerintah daerah, rumah sakit umum daerah, dan puskesmas. Sinergi ini sebagai upaya mencegah permasalahan pelayanan publik substansi kesehatan. Kemudian, perlu adanya keterbukaan informasi kepada masyarakat tentang status sebagai penerima/pengguna pelayanan BPJS Kesehatan. Perlu juga dibentuk tim kerja bersama dalam pengawasan pelayanan publik substansi kesehatan, khususnya terkait BPJS Kesehatan dan permasalahan pelayanan publik lainnya.

Dokter Dwi Sulistyono Yudo dalam pemaparannya menjelaskan bahwa kecelakaan tunggal akibat kelalaian sendiri, seperti berkendara dalam keadaan dipengaruhinya minuman keras atau narkoba tidak ditanggung BPJS Kesehatan. Tak hanya itu, BPJS Kesehatan juga tidak menanggung kecelakaan yang telah ditanggung oleh Jasa Raharja, PT Taspen maupun BPJS Ketenagakerjaan.

Mengenai kosongnya dokter gigi yang diadakan masyarakat, Dwi mengatakan saat ini memang belum ada dokter gigi yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan. "BPJS sudah menawarkan dan melakukan jemput bola karena target tiap tahun untuk menambah kerja sama. Namun hingga sekarang belum ada," katanya.

Untuk perawatan gigi apabila di puskesmas ada pelayanan giginya, dapat berobat di situ karena ter-cover BPJS. Untuk biaya transportasi rujukan belum ada regulasi yang mengatur seperti di daerah lain yang dalam peraturan daerahnya mencantumkan tarif rupiah per kilometer.

Terkait dengan Sistem Informasi Rujukan Terintegrasi, Dwi menambahkan, mudah-mudahan ke depan bisa kolaborasi dengan Primary Care dari BPJS Kesehatan agar lebih maksimal. Mengenai perbedaan pengecekan status BPJS Kesehatan yang berbeda antara RSUD dan Dinas Sosial, kata Dwi, hal itu tidak biasa dan tidak pernah terjadi. "Sebab, di mana pun dan perangkat apa pun yang digunakan untuk mengakses, selama menggunakan master file yang sama, hasilnya tetap akan

**Perlu ada sinergitas antara para pihak seperti BPJS Kesehatan dan pemerintah daerah, rumah sakit umum daerah, dan puskesmas.**



Kantor Perwakilan Ombudsman Papua Barat, Musa Y. Sombuk berkunjung ke Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Raja Ampat di Waisai pada Rabu, 27 September 2023.

sama”.

Sementara itu, Ivo J. Konjogian menjelaskan bahwa untuk mendukung Universal Health Coverage (UHC), Pemerintah Daerah Manokwari menganggarkan sekitar Rp 10 miliar untuk bantuan iuran Kartu Indonesia Sehat (KIS). Kelebihan UHC yang diterima Pemerintah Manokwari, yaitu saat ada peserta baru yang membutuhkan BPJS Kesehatan.

“Melalui Dinas Sosial bisa diaktifkan saat itu juga. Sehingga saya mengimbau kepada seluruh PKM agar menerima masyarakat yang berobat yang kependudukannya masih masuk dalam lingkup Provinsi Papua Barat terutama orang asli Papua,” kata Ivo.

Sedangkan untuk masyarakat yang dari luar Papua Barat yang membutuhkan pengobatan lama (contoh pasien TBC), kata dia, mohon bantuan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil untuk dibuatkan nomor induk kependudukan sementara.

Menurut Ivo, Dinas Kesehatan Kabupaten Manokwari telah menyiapkan beberapa strategi sebagai berikut untuk mengatasi masalah layanan kesehatan public.

1. Menjalani kerja sama dengan BPJS Kesehatan dalam bentuk Jaminan Kesehatan Daerah guna mendukung UHC.
2. Bantuan iuran untuk peserta Jaminan Kesehatan Daerah tersedia dalam Daftar Pelaksana Anggaran Dinas Kesehatan.
3. Penanggung jawab untuk Jaminan Kesehatan Daerah Provinsi Papua Barat dikoordinasikan dengan stakeholder terkait, dalam hal ini Dinas Sosial dan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

4. Meningkatkan mutu layanan di fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP), salah satunya melalui akreditasi FKTP dan untuk tahun anggaran 2024 akan disediakan biaya obat yang dibeli di luar tanggungan BPJS Kesehatan, khusus untuk orang asli Papua.

Ivo menambahkan, untuk mendukung UHC sudah dilakukan dan sedang berlangsung pembayaran bantuan iuran kesehatan daerah kepada BPJS Kesehatan sampai Desember. Peserta yang ditanggung meliputi pekerja bukan penerima upah (PBPU) dan bukan pekerja pemerintah daerah sebanyak 23.082 peserta.

Kendala pada peserta orang asli Papua yang telah non-aktif kepesertaan jaminan kesehatannya, kata Ivo, dapat diselesaikan di Kabupaten Manokwari dan peningkatan mutu layanan di FKTP melalui akreditasi yang sedang berlangsung, serta sudah ada empat klinik, tiga rumah sakit, dan tiga puskesmas.

Kepala Perwakilan Ombudsman Papua Barat berharap kegiatan seperti ini bisa dilakukan secara rutin. Misalnya setiap tiga, enam bulan, atau setiap tahun untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.

Acara FGD tersebut dihadiri perwakilan dari berbagai instansi, yaitu para kepala puskesmas di Kabupaten Manokwari, Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manokwari, Perwakilan Rumah Sakit Umum Daerah Manokwari, perwakilan Rumah Sakit Angkatan Laut dr. Azhar Zahir Manokwari, perwakilan Dinas Sosial Kabupaten Manokwari, perwakilan Badan Pusat Statistik Manokwari, perwakilan Bagian Hukum Sekretariat Daerah Kabupaten Manokwari, BPJS Kesehatan Cabang Manokwari.

## PAPUA MENG GALANG SOBAT OMBUDSMAN

**KANTOR** Perwakilan Ombudsman Provinsi Papua melaksanakan workshop dengan tema Penguatan Jejaring Pengawas Pelayanan Publik di Jayapura. Kegiatan yang dihadiri perwakilan tokoh masyarakat, organisasi mahasiswa, kelompok disabilitas dan transgender ini berlangsung di Hotel Maxone, Jayapura pada Senin, 11 Desember 2023.

Kepala Perwakilan Ombudsman Papua, Yohanes, mengatakan lembaganya selain membangun jejaring kerja dengan unsur pemerintah daerah juga bekerja sama dengan kelompok masyarakat. Hal ini sesuai dengan Pasal 7 huruf e dan f Undang-Undang tentang Ombudsman. Bahkan dalam membangun jejaring, kata Yohanes, undang-undang tersebut mengamankan kepada Ombudsman untuk bekerja sama dengan seluruh instansi.

"Sehingga kegiatan ini diharapkan dapat mempermudah komunikasi seluruh lapisan masyarakat terhadap tercapainya kualitas pelayanan yang baik serta mengadukan ke Ombudsman. Tujuan dari jejaring ini guna mencegah terjadinya maladministrasi," kata Yohanes.

Direktur Perkumpulan Advokat Hak Asasi Manusia (PAHAM) Papua, Gustaf Kawer, mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan publik di Papua masih belum baik. "Jika saya bandingkan dengan pelayanan publik di luar negeri atau di luar Papua sekalipun. Mereka lebih baik," kata Gustaf.

Menurut Gustaf masalah pelayanan publik di Papua yaitu lebih pada *problem culture*. Maksud budaya atau kebiasaan di sini adalah lebih dipengaruhi oleh mindset (cara berpikir). Pejabat, misalnya, yang seharusnya memberi pelayanan kepada masyarakat tapi pikirannya justru ingin dilayani.

Pejabat, Gustaf melanjutkan, kebanyakan tidak memiliki strategi penyelesaian masalah (*problem solving*) yang jelas jika masyarakat mengadu. "Masalah ini yang seringkali kami temui dan alami. Semoga ke depannya lebih baik dari era sekarang," kata Gustaf berharap.

Kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan Ombudsman Papua, Melania Kirihio, mengatakan

**Tujuan dari jejaring adalah guna mencegah terjadinya maladministrasi.**



Perwakilan Ombudsman Papua dan Universitas Sains dan Teknologi Jayapura bersama-sama mengkaji pelayanan publik bagi masyarakat berkebutuhan khusus. Kesepakatan dilakukan di Kota Jayapura, Kamis, 23 November 2023.

seluruh lapisan masyarakat diharapkan ikut mengawasi jalannya pelayanan publik. "Keikutsertaan Sobat Ombudsman selama ini harus tetap ada dan kami berharap tidak hanya Sobat Ombudsman, tapi juga kelompok lain seperti organisasi mahasiswa, organisasi penyandang disabilitas dan kelompok rentan lainnya," kata Melania.

**Masalah pelayanan publik di Papua lebih pada *problem culture*. Pejabat, misalnya, yang seharusnya memberi pelayanan kepada masyarakat tapi pikirannya justru ingin dilayani.**

Menjadi Sobat Ombudsman, kata Melania, seseorang dapat melakukan pengawasan penyelenggara layanan publik. Jika melihat adanya dugaan maladministrasi dapat mengadukan ke Ombudsman. Menurut Melania, kualitas pelayanan publik di Provinsi Papua masih dalam peringkat bawah (merah).

Hal tersebut berdasarkan pelaksanaan penilaian kepatuhan standar pelayanan publik yang dilakukan oleh Ombudsman. Masalah yang terjadi di Papua yaitu penyelenggara pemerintahan tidak patuh kepada standar pelayanan. "Kualitas pemberi layanan belum memiliki jiwa melayani dan kualitas fasilitas umum yang inklusif belum merata," ujar Melania.

Yohanes mengucapkan terima kasih kepada pembicara maupun peserta workshop. Ombudsman dalam menjalankan fungsinya sebagai lembaga eksternal pengawas pelayanan publik, kata dia, membutuhkan peran aktif masyarakat. "Jika peserta mengalami atau melihat praktek maladministrasi jangan ragu untuk mengadukan kepada kami," pinta Yohanes.

## BAB 7

# MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN LEWAT PENJAMINAN MUTU



Pelaksanaan Penjaminan Mutu Kajian di Perwakilan Bali, 21 Agustus 2023.

**M**eningkatkan mutu pelayanan negara di segala bidang menjadi salah satu tujuan pembentukan Ombudsman Republik Indonesia. Hal itu tertuang dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Peningkatan mutu pelayanan negara di segala bidang dimaksudkan agar setiap warga negara

dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan yang semakin baik.

Penjaminan Mutu adalah upaya memastikan sistem, proses, prosedur, dan sumber daya sesuai dengan standar, harapan, atau rencana yang ditetapkan. Dalam menjalankan tugas dan fungsinya, Ombudsman RI mengenal konsep Manajemen Mutu Terpadu, yakni sistem untuk mengawasi segala kegiatan dan tugas

organisasi dalam rangka memastikan produk dan jasa yang dihasilkan dapat tercapai dengan baik dan konsisten sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

## Penjaminan Mutu adalah upaya memastikan sistem, proses, prosedur, dan sumber daya sesuai dengan standar, harapan, atau rencana yang ditetapkan.

Penjaminan Mutu, yang dilaksanakan oleh unit kerja Keasistenan Utama Manajemen Mutu (KUMM), bertujuan memberikan keyakinan dan menjamin pelaksanaan tugas dan fungsi penyelesaian laporan masyarakat dan pencegahan maladministrasi sesuai standar mutu dan/atau peraturan yang ditetapkan.

Sasaran strategis kegiatan penjaminan mutu oleh Ombudsman RI adalah terimplementasinya mutu baku dan kinerja pelayanan penyelesaian laporan masyarakat dan pencegahan maladministrasi sesuai dengan peraturan yang berlaku. Untuk mencapai sasaran strategisnya, sebagaimana Rencana Kerja Ombudsman RI

Tahun 2023, kegiatan KUMM adalah melakukan kegiatan Penjaminan Mutu yang terdiri dari tiga Komponen Rincian Output yaitu:

### A. PENYELESAIAN ADUAN TERKAIT DENGAN PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK DI OMBUDSMAN RI

Penyelesaian aduan terkait dengan pengawasan pelayanan publik di Ombudsman RI, baik secara internal maupun eksternal terkait pelaksanaan tugas dan fungsi Ombudsman RI, adalah wujud penegakan integritas Insan Ombudsman sebagaimana diatur dalam Peraturan Ombudsman Nomor 27 Tahun 2017 tentang Sistem Pelaporan dan Penanganan Pelanggaran Internal (Whistleblowing System) di lingkungan Ombudsman RI.

Peraturan tersebut menjadi dasar hukum dan pedoman Ombudsman RI dalam mengelola dan menangani pengaduan terhadap pelayanan oleh Ombudsman RI, berkaitan dengan dugaan pelanggaran peraturan perundang-undangan, kode etik dan/atau kebijakan yang berlaku di lingkungan Ombudsman RI yang dapat menimbulkan kerugian negara baik berupa finansial maupun non-finansial, termasuk hal-hal yang dapat merusak citra organisasi.



Pelaksanaan Penjaminan Mutu Penyelesaian Laporan di Kantor Perwakilan Jambi, 12 Juni 2023.

## Penyelesaian aduan terkait dengan pengawasan pelayanan publik di Ombudsman RI adalah wujud penegakan integritas Insan Ombudsman.

Unit yang melakukan penelaahan kemudian menelaah pengaduan yang diterima untuk menentukan jenis dan langkah tindakan selanjutnya, yaitu:

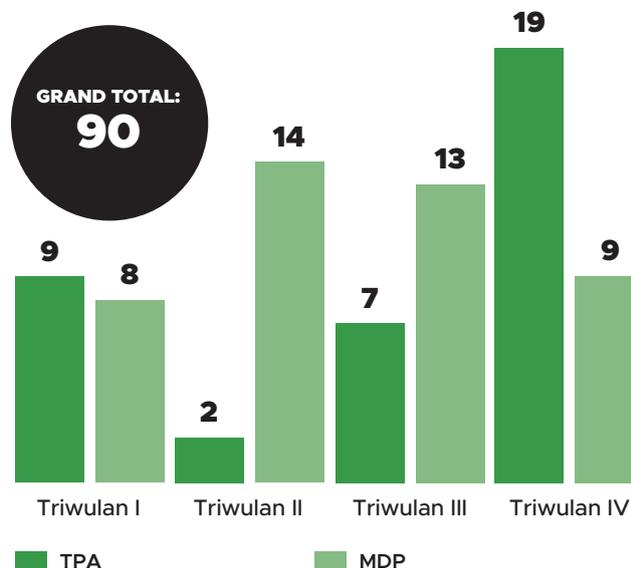
1. Ditindaklanjuti dengan pemeriksaan;
2. Tidak ditindaklanjuti dengan pemeriksaan;
3. Ditindaklanjuti dengan proses penegakan etik; atau
4. Ditindaklanjuti dengan pembinaan.

Hasil penelaahan yang diputuskan untuk ditindaklanjuti dengan tahap pemeriksaan, maka pemeriksaan akan dilakukan oleh Tim Pemeriksa. Pemeriksaan terhadap pengaduan terkait dengan pelaksanaan tugas pengawasan pelayanan publik oleh Ombudsman RI dalam bentuk kegiatan penanganan laporan masyarakat dan pencegahan maladministrasi dilakukan oleh KUMM.

## Total aduan yang diterima pada 2023 sebanyak 90 laporan.

Pengaduan internal yang diterima dan diselesaikan oleh unit kerja KUMM terdiri dari dua jenis, yaitu aduan untuk Laporan Masyarakat yang Telah Terbit Produk Akhir (TPA) dan aduan untuk Laporan Masyarakat Masih Dalam Proses (MDP). Total aduan yang diterima pada 2023 sebanyak 90. Adapun jumlah Laporan Masyarakat yang diterima oleh Ombudsman RI pada 2023 sebanyak 8.466. Dengan demikian, persentase jumlah aduan terhadap LM yang diterima adalah 1,06 persen.

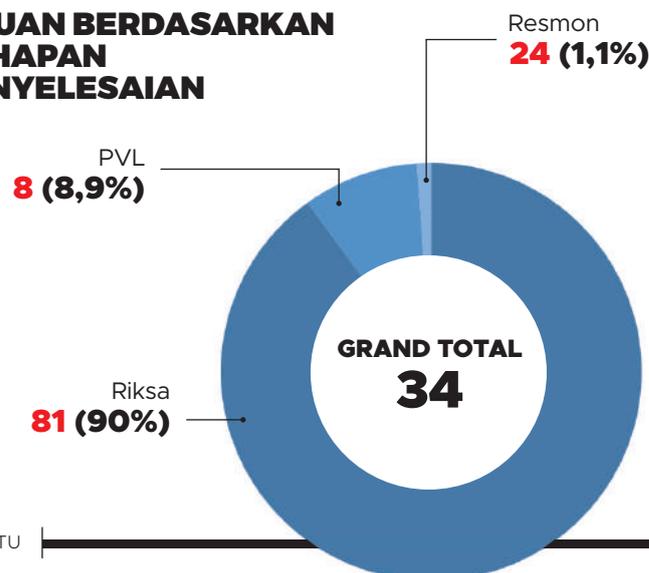
## PENERIMAAN ADUAN PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK



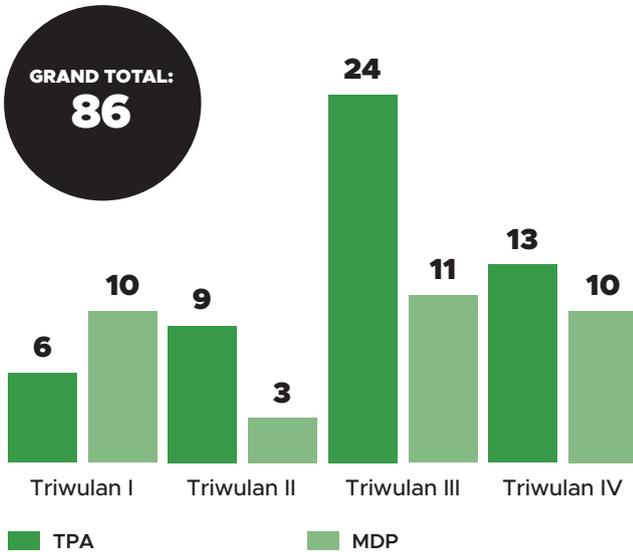
Aduan internal kepada Ombudsman RI setiap bulan berfluktuasi. Di sisi lain, hal ini turut mengakibatkan kesulitan pada unit kerja manajemen mutu dalam menyusun rencana penyelesaian aduan dan mempengaruhi kegiatan unit kerja yang bersangkutan secara keseluruhan.

Penerimaan aduan Whistleblowing System (WBS) terkait dengan kegiatan penyelesaian laporan pada 2023 didominasi oleh aduan pada tahap pemeriksaan laporan (Riksa) yaitu sebanyak 81 aduan atau 90 persen dari total penerimaan pengaduan. Adapun tahap penerimaan dan verifikasi laporan (PVL) sebanyak 8 aduan atau 8,9 persen, serta tahap resolusi dan monitoring (Resmon) sebanyak 1 aduan atau 1,1 persen. Tidak terdapat aduan perihal kegiatan pencegahan maladministrasi sepanjang 2023.

## ADUAN BERDASARKAN TAHAPAN PENYELESAIAN



**PENYELESAIAN ADUAN INTERNAL OMBUDSMAN RI**



Dari total 98 aduan yang ditangani pada 2023, Ombudsman RI melalui unit kerja KUMM berhasil menyelesaikan 86 aduan (87,76%), yang terdiri dari 78 aduan yang diterima pada 2023 dan 8 aduan yang diterima pada 2022. Dengan menyelesaikan 86 aduan, KUMM telah mencapai 245,71 persen dari target 35 penyelesaian aduan pada 2023.

**JUMLAH ADUAN BERDASARKAN UNIT KERJA TERADU**

No.	Unit Kerja Teradu	Ditangani	Diselesaikan	Terdapat Temu
1.	Perwakilan Jakarta Raya	10	8	7
2.	Perwakilan Sumatera Utara	10	10	7
3.	Perwakilan Jawa Timur	9	2	2
4.	Keasistenan Utama V	9	8	5
5.	Perwakilan Banten	8	8	8
6.	Perwakilan Jambi	7	7	5
7.	Perwakilan Riau	5	4	2
8.	Perwakilan Sulawesi Tenggara	4	4	3
9.	Perwakilan Jawa Tengah	3	3	2
10.	Keasistenan Utama I	3	3	3
11.	Keasistenan Utama III	3	3	3
12.	Keasistenan Utama Resolusi dan Monitoring	3	3	0
13.	Perwakilan Sulawesi Selatan	3	3	1
14.	Perwakilan Sumatera Selatan	3	3	3
15.	Perwakilan Bangka Belitung	2	2	2
16.	Keasistenan Utama VI	2	1	0
17.	Keasistenan Utama VII	2	2	1
18.	Perwakilan Maluku	2	2	2
19.	Perwakilan Aceh	1	1	0
20.	Perwakilan Bali	1	1	0
21.	Perwakilan Jawa Barat	1	1	0
22.	Perwakilan Kalimantan Selatan	1	1	1
23.	Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat	1	1	0
24.	Perwakilan Lampung	1	1	0
25.	Perwakilan Nusa Tenggara Timur	1	1	0
26.	Perwakilan Papua	1	1	1
27.	Perwakilan Sulawesi Utara	1	1	1
28.	Perwakilan Sumatera Barat	1	1	1
<b>Grand Total</b>		<b>98</b>	<b>86</b>	<b>60</b>

Dari grafik terlihat 3 unit kerja dengan penanganan aduan terbanyak adalah Perwakilan Jakarta Raya sebanyak 10 aduan, Perwakilan Sumatera Utara 10 aduan, dan Perwakilan Jawa Timur dengan 9 aduan. Adapun unit kerja dengan jumlah aduan yang paling banyak diselesaikan oleh KUMM adalah Perwakilan Sumatera Utara sebanyak 10 aduan, Perwakilan Jakarta Raya 8 aduan, Perwakilan Banten 8 aduan, dan Keasistenan Utama V sebanyak 8 aduan.

### **Dari 86 aduan yang telah diselesaikan oleh KUMM, 60 di antaranya terdapat temuan.**

Banyaknya aduan yang terdapat temuan tidak selalu berbanding lurus dengan jumlah aduan yang diselesaikan karena tidak semua aduan yang ditangani terdapat temuan. Dapat dilihat pada grafik bahwa unit kerja dengan jumlah aduan dengan temuan terbanyak bukanlah unit kerja yang paling banyak diadakan ataupun yang aduannya paling banyak diselesaikan.

Unit kerja dengan jumlah aduan yang paling banyak temuan adalah Perwakilan Banten sebanyak 8 aduan, Perwakilan Sumatera Utara 7 aduan, dan Perwakilan Jakarta Raya sebanyak 7 aduan.

Dari 86 aduan yang telah diselesaikan oleh KUMM, 60 di antaranya terdapat temuan yang terbagi dalam 38 aduan TPA dan 22 aduan MDP.

Mulai 2023, terdapat tambahan indikator capaian kinerja di KUMM, yaitu Tingkat Validitas Mutu atas Produk Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebesar minimum 99 persen. Indikator tersebut menggambarkan validitas mutu produk pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik oleh Ombudsman RI baik atas kegiatan penyelesaian laporan maupun pencegahan maladministrasi dari sisi minimnya tingkat kesalahan mutu. Semakin kecil nilai kesalahan, semakin tinggi validitas mutu atas produk tersebut.

### **Realisasi tingkat mutu produk pengawasan pelayanan publik di Ombudsman RI pada 2023 sebesar 99,22 persen.**



Pelaksanaan Penjaminan Mutu Penyelesaian Laporan di kantor Perwakilan Kalimantan Tengah, 7 Juni 2023.

Pada 2023 realisasi tingkat mutu produk penguasaan pelayanan publik di Ombudsman RI adalah 99,22 persen, yang dihitung dari 60 aduan yang terdapat temuan dibagi 7.798 total Laporan Masyarakat yang diselesaikan dan ditutup pada 2023. Berdasarkan realisasi tersebut, KUMM memperoleh capaian kinerja sebesar 100,23 persen.

Berdasarkan hasil pemeriksaan aduan yang telah ditutup hingga Triwulan IV 2023, setiap temuan aduan dimasukkan ke dalam tiga kategori kelompok temuan, yaitu substansi, prosedur, dan produk dan diperoleh jenis-jenis temuan yang paling banyak pada setiap kelompok temuan sebagai berikut:

**JENIS TEMUAN ADUAN**

Kelompok Temuan	Jenis Temuan
Substansi	1. Kesalahan dalam menentukan Terlapor dan pihak terkait
	2. Tidak cermat dalam menganalisis sesuai ketentuan
	3. Ketidaksinkronan antara dugaan maladministrasi, pendapat, dan/atau tindakan korektif
	4. Kesimpulan LAHP tidak tepat
	5. Keliru dalam menentukan pasal penutupan laporan, dll.
Prosedur	1. Melebihi baku mutu waktu penyelesaian laporan
	2. Tidak memberikan informasi perkembangan laporan kepada Pelapor
	3. Tidak menyusun LHPD
	4. Tidak melakukan update SIMPeL
	5. Menyampaikan LAHP yang ditemukan maladministrasi kepada Pelapor, dll.
Produk	1. Sifat surat tidak sesuai PO 53/2021
	2. Kesalahan Penulisan (Typo)
	3. Tidak menggunakan tanda tangan digital (SIKD)
	4. Para pihak tidak dicantumkan secara lengkap pada LAHP
	5. Tidak menggunakan format naskah dinas (SK 344/2021), dll.

**B. PENJAMINAN MUTU PENYELESAIAN LAPORAN MASYARAKAT**

Sebagaimana Rencana Kerja Ombudsman Tahun 2023, target kegiatan penjaminan mutu penyelesaian laporan yang harus dilaksanakan oleh KUMM sejumlah 17 kegiatan termasuk proses monitoring pelaksanaan tindakan korektifnya.

Pelaksanaan penjaminan mutu penyelesaian laporan pada 2023 pertama kali dimulai pada akhir Triwulan

I terhadap 2 unit kerja. Kemudian, kegiatan penjaminan mutu penyelesaian laporan dilaksanakan pada Triwulan II terhadap 13 unit kerja di pusat dan perwakilan. Berikutnya, 2 kegiatan penjaminan mutu penyelesaian laporan dilaksanakan pada Triwulan III. Dengan demikian, KUMM telah memenuhi target 100 persen pelaksanaan penjaminan mutu penyelesaian laporan sebagaimana telah ditetapkan dalam Perjanjian Kinerja Tahun 2023.



Pelaksanaan Penjaminan Mutu Penyelesaian Laporan di Kantor Perwakilan Jawa Timur.

**PELAKSANAAN  
KEGIATAN DAN  
MONITORING  
PENJAMINAN  
MUTU  
PENYELESAIAN  
LAPORAN  
MASYARAKAT  
PADA 2023**

No.	Unit Kerja	Objek Penjaminan Mutu	Pelaksanaan
1.	Perwakilan Jakarta Raya	Prosedur	31 Mar-26 April
2.	KU Dumas	Proses tertentu (PVL)	31 Mar-26 April
3.	Perwakilan DI Yogyakarta	Prosedur	3-7 April
4.	KU Resmon	Proses tertentu (Resmon)	10-14 April
5.	KU V	Proses tertentu (Riksa)	10-14 April
6.	Perwakilan Bali	Prosedur	8-12 Mei
7.	Perwakilan Jawa timur	Prosedur	22-26 Mei
8.	Perwakilan Sulawesi Selatan	Prosedur	22-26 Mei
9.	Perwakilan NTT	Proses tertentu (Riksa)	22-26 Mei
10.	Perwakilan Banten	Prosedur	5-9 Juni
11.	Perwakilan Kalimantan Tengah	Proses tertentu (Riksa)	5-9 Juni
12.	Perwakilan Sumatera Utara	Proses tertentu (Riksa)	5-9 Juni
13.	Perwakilan Jambi	Prosedur	12-16 Juni
14.	Perwakilan Kepulauan Riau	Proses tertentu (PVL)	19-23 Juni
15.	Perwakilan Aceh	Proses tertentu (Riksa)	19-23 Juni
16.	KU III	Proses tertentu (Riksa)	3-7 Juli
17.	KU I	Proses tertentu (Riksa)	3-7 Juli

## TEMUAN

### Tahap Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL)

1. Kurangnya kehati-hatian dari Asisten dan tidak optimalnya pengawasan arsip secara berjenjang sehingga dokumen terkait laporan tidak ditemukan baik di ruang arsip ataupun pada Asisten yang menangani laporan;
2. Kurang ketelitian dari Asisten dan kurang optimalnya kendali mutu secara berjenjang sehingga beberapa dokumen terkait dengan penerimaan dan verifikasi laporan terjadi kesalahan penulisan, tidak ditandatangani, tidak diberikan nama penandatanganan, tidak diberikan tanggal, dan/atau tidak diberikan cap;
3. Kurang optimal monitoring dan evaluasi oleh atasan langsung sehingga terdapat jeda waktu yang cukup lama antarkegiatan, kegiatan penerimaan dan verifikasi laporan melebihi baku mutu waktu, terlewat untuk menyusun dokumen (ch. BA Penutupan);
4. Komposisi dan jumlah peserta Rapat Perwakilan untuk Menentukan Hasil Verifikasi Materiil tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
5. Beberapa dokumen Naskah Dinas tidak sesuai Tata Naskah Dinas sebagaimana diatur dalam Keputusan Ketua Ombudsman RI Nomor 244 Tahun 2020 tentang Petunjuk Teknis Tata Laksana Pemberian Konsultasi, Penerimaan dan Verifikasi Laporan di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia;
6. Tidak melakukan pemutakhiran data terkait dengan Penerimaan dan Verifikasi Laporan pada SIMPeL.

### Tahap Pemeriksaan Laporan

1. Tidak mencatat rekam jejak penanganan dalam Map Laporan karena Asisten tidak terbiasa mencatat tindak lanjut penanganan laporan yang dilakukan secara komunikasi langsung. Bukti tangkapan layar tindak lanjut melalui WhatsApp juga tidak dimasukkan ke dalam berkas laporan sehingga sulit mengetahui perkembangan dan menentukan langkah tindak lanjut serta informasi penting atau pokok laporan tidak tercatat;
2. Kurang ketelitian dari Asisten dan kurang op-

timalnya kendali mutu secara berjenjang sehingga beberapa dokumen terkait dengan pemeriksaan laporan terjadi kesalahan penulisan, tidak ditandatangani, tidak diberikan nama penandatanganan, tidak diberikan tanggal, dan/atau tidak diberikan cap;

3. Terdapat dokumen yang tidak dilampirkan pada map kuning, di antaranya LHPD, SPPL, BA Pemeriksaan atau BA Permintaan Keterangan, dokumen terkait dengan pemeriksaan lapangan, Surat Permintaan Klarifikasi Secara Langsung, ST dan KAK Pemeriksaan Lapangan, Surat dan BA Penutupan Laporan, dan lain-lain sebagai akibat Asisten lupa mencetak dan kurang optimalnya kendali mutu secara berjenjang atas kelengkapan berkas laporan;
4. Kurang optimalnya monitoring dan evaluasi penyelesaian laporan sehingga proses penyelesaian laporan melewati baku mutu waktu;
5. Unit kerja tidak mematuhi Peraturan Ombudsman Nomor 53 Tahun 2021 tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia sehingga beberapa dokumen Naskah Dinas belum sesuai ketentuan dimaksud;
6. Tidak melakukan pemutakhiran data terkait dengan Pemeriksaan Laporan pada SIMPeL.

### Tahap Resolusi dan Monitoring

1. Kurang ketelitian dan tidak tertib dalam menyusun kertas kerja/dokumen sehingga beberapa dokumen terkait dengan penerimaan dan verifikasi laporan terjadi kesalahan penulisan, tidak ditandatangani, tidak diberikan nama penandatanganan, dan/atau tidak diberikan tanggal contohnya pada dokumen telaah Laporan, notula pertemuan, laporan pra resolusi, dan laporan hasil resolusi;
2. Beberapa dokumen/surat tindak lanjut laporan tidak ditemukan dalam map/Sisdatin/SIMPeL;
3. Terdapat jeda waktu yang lama antartahapan dan lamanya jangka waktu penyelesaian laporan;
4. Tidak melakukan pemutakhiran data SIMPeL secara berkala dalam setiap tahapan;
5. Tidak melakukan pemutakhiran data terkait Resolusi dan Monitoring pada SIMPeL;

6. Beberapa prosedur dan dokumen tindak lanjut tidak sesuai dengan ketentuan SK 39 Tahun 2021.

Setelah dilakukan Penjaminan Mutu, unit kerja yang dinyatakan terdapat temuan perlu melakukan tindakan korektif dan akan dimonitoring pada tenggat waktu yang disepakati oleh unit kerja tersebut. KUMM telah menyelesaikan kegiatan monitoring Penjaminan Mutu Penyelesaian Laporan Tahun 2023 dan selesai pada Triwulan III. Kegiatan monitoring Penjaminan Mutu Penyelesaian Laporan Tahun 2023 telah selesai dilaksanakan di 17 unit kerja dari Juli hingga Agustus 2023.

### **C. PENJAMINAN MUTU PENCEGAHAN MALADMINISTRASI**

Penjaminan Mutu pencegahan maladministrasi bertujuan menjamin kualitas pelaksanaan kegiatan Pencegahan Maladministrasi sesuai dengan standar atau peraturan yang berlaku di Ombudsman, dan agar kualitas produk kajian pencegahan dapat terus terjaga. Oleh karena itu, kegiatan Penjaminan Mutu perlu dilakukan untuk menemukan kendala dan permasalahan yang digunakan sebagai dasar perbaikan pada tahapan, dasar hukum, dan perilaku kerja.

Jenis Penjaminan Mutu kajian Pencegahan Maladministrasi 2023 adalah Penjaminan Mutu Rutin, yang dilaksanakan secara teratur setahun sekali terhadap unit kerja, baik di unit kerja Keasistenan Utama (Kantor Pusat) maupun di Perwakilan Ombudsman RI. Objek Penjaminan Mutu kajian Pencegahan Maladministrasi 2023 mencakup penilaian kualitas prosedur dan substansi pada tahap Deteksi, Analisis, dan Pelaksanaan Perlakuan Saran (PPS). Adapun ruang lingkup penjaminan mutu adalah kajian pencegahan maladministrasi pada 2022 dan 2023.

## **Penjaminan Mutu pencegahan maladministrasi bertujuan menjamin kualitas pelaksanaan kegiatan Pencegahan**

### **Maladministrasi sesuai standar atau peraturan yang berlaku di Ombudsman.**

Penjaminan Mutu kajian Pencegahan Maladministrasi 2023 dilakukan secara sampling unit kerja. Penentuan sampling diawali dari data kajian yang dilaksanakan pada 2022 dan 2023 dari unit kerja Keasistenan Utama Manajemen Pencegahan Maladministrasi (KUMPM). Dari data tersebut, unit kerja KUMM melakukan judgemental sampling, di mana objek sampling dipilih berdasarkan pengetahuan dan penilaian Penjamin Mutu, yaitu kajian-kajian yang dilakukan oleh perwakilan-perwakilan Ombudsman RI pada 2023 yang telah sampai pada proses Perlakuan Pelaksanaan Saran.

Penjaminan Mutu terhadap kajian pencegahan maladministrasi tersebut dilakukan dengan cara menilai prosedur yang dijalankan dalam pelaksanaan kajian serta substansi, yaitu muatan/konten atas hasil kajian berdasarkan seluruh dokumen kertas kerja serta dokumen keluaran yang dihasilkan oleh kajian tersebut.

### **TEMUAN**

#### **Permasalahan Prosedur**

1. Tidak menyusun kertas kerja sebagaimana ketentuan berlaku;
2. Kertas kerja tidak sesuai format sebagaimana ketentuan berlaku;
3. Unit kerja tidak melakukan salah satu/beberapa tahapan kajian di tahap deteksi sebagaimana dipersyaratkan;
4. Monitoring PPS belum dilaksanakan meski su-

dah lewat 30 hari kerja sejak LHA diserahkan kepada instansi karena padatny jadwal kepatuhan di perwakilan dan jadwal Keasistenan PPS di pusat;

5. Kesalahan penulisan (typo), serta tidak mem-bubuhi tanda tangan pada kertas kerja dan out-put kajian.

**Permasalahan Substantif**

1. Pemilihan tema kajian tidak bersumber pada data LM SIMPeL dalam 5 tahun terakhir sebagai-mana ketentuan berlaku karena topik yang di-angkat belum pernah dilaporkan dan/atau min-im dilaporkan kepada Ombudsman RI;
2. Unit kerja tidak melakukan pemutakhiran data sesuai dengan persyaratan sehingga tidak me-ngetahui informasi upaya yang telah/ sedang dilakukan oleh penyelenggara dlm memperbaiki permasalahan pelayanan publik;
3. Tidak terdapat kesinambungan/integrasi hasil penulisan di Laporan Hasil Deteksi dalam La-poran Hasil Analisis;
4. Kajian tidak menguraikan akibat dan dampak

pada masa depan apabila potensi maladminis-trasi saat ini tidak ditanggulangi dan tidak men-guraikan alur layanan sebagaimana konten yang dipersyaratkan dalam ketentuan berlaku.

Atas permasalahan tersebut, KUMM meminta unit kerja yang dijamin mutunya melakukan tindakan ko-rektif untuk memperbaiki kesalahan dan agar perma-salahan tersebut tidak terjadi kembali, dan/atau tin-dakan pencegahan agar permasalahan dalam kajian pencegahan maladministrasi tidak terjadi kembali di kemudian hari.

KUMM melakukan kegiatan monitoring Penjaminan Mutu Kajian Pencegahan Maladministrasi terhadap tin-dakan korektif yang diberikan kepada unit kerja yang terdapat temuan. Kegiatan monitoring telah selesai dilakukan kepada 2 unit kerja, yaitu Perwakilan Nusa Tenggara Barat dan KU VI. Perwakilan Bengkulu dan KU VII tidak terdapat Tindakan Korektif sehingga tidak dilakukan kegiatan monitoring. Kegiatan Monitoring Penjaminan Mutu Kajian Pencegahan Maladministrasi kepada Perwakilan Bali dan KU MPM akan dilaksana-kan pada 2024.

**Termasuk ke dalam Permasalahan Substantif adalah kajian yang tidak menguraikan akibat dan dampak pada masa depan apabila potensi maladministrasi saat ini tidak ditanggulangi.**

**MONITORING  
PENJAMINAN MUTU  
KAJIAN  
PENCEGAHAN  
MALADMINISTRASI  
2023**

No.	Unit Kerja	Tanggal Monitoring	Status
1.	Perwakilan Bali	16 Januari 2024	Proses
2.	Perwakilan Bengkulu	(Tak ada tindakan korektif)	Selesai
3.	Perwakilan NTB	9 November 2023	Selesai
4.	KUMPM	(Akan dilaksanakan pada 2024)	Proses
5.	KU VI	29 Desember 2023	Selesai
6.	KU VII	(Tak ada tindakan korektif)	Selesai



Survei Presepsi Masyarakat Jawa TImur.

#### **D. PELAKSANAAN TUGAS LAINNYA**

KUMM melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan untuk meningkatkan kualitas pelaksanaan tugas dan fungsi pengawasan pelayanan publik di lingkungan Ombudsman RI selama 2023, yaitu:

1. Kepala Keasistenan Utama Manajemen Mutu sebagai Tim Pemeriksa Kode Etik dan Kode Perilaku terhadap Aduan Pelanggaran Internal WBS Nomor 023/III/2022.
2. Menyusun Keputusan Ketua Ombudsman RI Nomor 70 Tahun 2023 tentang Baku Mutu Waktu Penyelesaian Aduan Pelanggaran Internal di Lingkungan Ombudsman RI.
3. Menyusun Draf Baku Mutu Waktu Penyelesaian Laporan Masyarakat mulai dari tahap penerimaan dan verifikasi laporan, pemeriksaan laporan, serta resolusi dan monitoring.
4. Melaksanakan 2 Survey Kepuasan Kinerja KUMM Tahun 2022.
5. Aktif dalam kegiatan Revisi Peraturan Ombudsman RI seperti Peraturan Ombudsman RI Nomor 48 Tahun 2020 tentang Perubahan Peraturan Ombudsman RI Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan Masyarakat, serta Peraturan Ombudsman RI Nomor 35 Tahun 2018 tentang Insentif Asisten Ombudsman RI.

6. Kepala Keasistenan Utama Manajemen Mutu menjadi narasumber tentang Pelayanan Prima di Badan Informasi Geospasial.
7. Merencanakan dan melaksanakan perbaikan aplikasi WBS 2.0, serta melakukan User Acceptance Testing dan uji coba penggunaan aplikasi WBS 2.1.
8. Kepala Keasistenan Utama Manajemen Mutu terlibat aktif dalam pembahasan substansi Perubahan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2018 tentang Ombudsman RI.
9. Menyusun Draf Pedoman Pelaksanaan Penjaminan Mutu Kegiatan Kajian Pencegahan Maladministrasi di Lingkungan Ombudsman RI.
10. Kepala Keasistenan Manajemen Mutu Regional II dan Asisten Keasistenan Utama Manajemen Mutu menjadi pemateri pada Workshop Awal Kepatuhan Tahun 2023.
11. Menyusun Draf Kerangka Acuan Kerja (KAK) dan Rencana Anggaran Biaya (RAB) Keasistenan Utama Manajemen Mutu Tahun 2024 dengan menggunakan Standar Biaya Keluaran Khusus (SBKK).
12. Membahas dan menyerahkan Draf Baku Mutu Waktu Penerimaan dan Verifikasi Laporan yang telah disusun oleh Keasistenan Utama Manajemen Mutu kepada Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat.
13. Kepala Keasistenan Utama Manajemen Mutu menjadi narasumber Manajemen Mutu di Diklat Kepemimpinan Pengawas Kementerian Sekretariat Negara RI.
14. Aktif dalam perumusan Rancangan Peraturan Ombudsman tentang Disiplin Pegawai Ombudsman RI.
15. Melakukan Clean and Clear terhadap Draf Rekomendasi Ombudsman RI, yaitu:
  - 0105/LM/V/2016/SBY
  - 0007/LM/I/2022/GTO
  - 0811/LM/IX/2013/JKT
  - 0018/LM/I/2017/BNA.
16. Kepala Keasistenan Utama dan beberapa personalia Keasistenan Utama Manajemen Mutu mengikuti pelatihan Audit Ketaatan yang diselenggarakan oleh Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pengawasan BPKP pada tanggal 11 – 15 September 2023 di Bogor.
17. Kepala Keasistenan Utama Manajemen Mutu menjadi salah satu asesi dalam Job Assessment dalam rangka usulan penyesuaian Gaji Asisten Ombudsman RI dan Kepala Perwakilan Ombudsman RI.
18. Menyelenggarakan diskusi tematik “Pelaksanaan Eksaminasi Putusan Pengadilan Dalam Rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik” dengan narasumber Kepala Biro Humas Mahkamah Agung RI.
19. Kepala Keasistenan Utama Manajemen Mutu dan Kepala Keasistenan Manajemen Mutu Regional aktif merancang dan mengawal pelaksanaan Bimbingan Teknis Penerimaan Verifikasi Laporan (PVL) dan Penyelesaian Laporan (PL) Tahun 2023 di Bogor, Jawa Barat.
20. Asisten KUMM menjadi peserta pelatihan Bimbingan Teknis Penerimaan Verifikasi Laporan (PVL) dan Penyelesaian Laporan (PL) Tahun 2023 di Bogor, Jawa Barat.
21. Aktif dalam pembahasan dan perumusan usulan penyesuaian Peraturan Presiden tentang Gaji Asisten Ombudsman RI dan Kepala Perwakilan Ombudsman RI.
22. Turut serta dalam kegiatan sosialisasi Standar Biaya Keluaran Khusus (SBKK) Tahun Anggaran 2024.
23. Kepala Keasistenan Utama dan beberapa Asisten KUMM Turut serta dalam kegiatan Peningkatan Akses Pengaduan Pelayanan Publik di beberapa kabupaten/Kota.
24. Kepala Keasistenan Manajemen Mutu Regional menjadi narasumber Pelatihan Penjenjangan Tingkat III Asisten Ombudsman RI.



## BAB 8

# TANTANGAN 2024

Pemerintah telah menetapkan 7 Prioritas Nasional berdasarkan Peraturan Presiden RI Nomor 52 Tahun 2023 tentang Rencana Kerja Pemerintah Tahun 2024.

**Ketujuh prioritas nasional tersebut adalah:**

1. Memperkuat Ketahanan Ekonomi untuk Pertumbuhan yang Berkualitas dan Berkeadilan
2. Mengembangkan Wilayah untuk Mengurangi Kesenjangan dan Menjamin Pemerataan
3. Meningkatkan Sumber Daya Manusia Berkualitas dan Berdaya Saing
4. Revolusi Mental dan Pembangunan Kebudayaan
5. Memperkuat Infrastruktur untuk Mendukung Pengembangan Ekonomi dan Pelayanan Dasar
6. Membangun Lingkungan Hidup, Meningkatkan Ketahanan Bencana, dan Perubahan Iklim

PN/PP/KP Pro-P	Sasaran	Indikator	Dukungan terhadap Arahan Presiden	Target	Juta Rupiah	Instansi Pelaksana
07.04.02 KP: Transformasi Pelayanan Publik	1. Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas	A. Skor rata-rata penilaian kepatuhan K/L terhadap pelaksanaan UU Nomor 25/ 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI	4	82,5	38.394,80	
		B. Skor rata-rata penilaian kepatuhan pemerintah daerah terhadap pelaksanaan UU Nomor 25/ 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI	4	75		

7. Memperkuat Stabilitas Polhukhankam dan Transformasi Pelayanan Publik

Ombudsman RI sebagai Lembaga pengawasan pelayanan publik melaksanakan RKP tahun 2024 dengan 2 Sasaran dan 5 Indikator.

**2 SASARAN 5 INDIKATOR**

1. Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas

**Indikator:**

- A. Skor rata-rata penilaian kepatuhan K/L terhadap pelaksanaan UU Nomor 25/ 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI
- B. Skor rata-rata penilaian kepatuhan pemerintah daerah terhadap pelaksanaan UU Nomor 25/ 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI
- C. Skor Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) atas kinerja pelayanan publik

2. Terlaksananya Penguatan pengawasan masyarakat atas kinerja pelayanan publik

**Indikator:**

- A. Jumlah laporan/pengaduan masyarakat ke Ombudsman RI Pusat yang diselesaikan
- B. Jumlah laporan/pengaduan masyarakat ke Ombudsman RI/perwakilan yang diselesaikan

**RENCANA KERJA OMBUDSMAN RI 2024**

Ombudsman RI telah menyusun Rencana Kerja Prioritas 2024 berdasar indeks kinerja pengawasan pelayanan publik dan persentase peningkatan kepatuhan tinggi K/L/D terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

**Visi:**

Ombudsman RI yang efektif dan berkeadilan untuk mewujudkan Indonesia maju yang berdaulat, mandiri, dan berkepribadian berlandaskan gotong royong.

**Misi:**

- 1. Memperkuat kelembagaan
- 2. Meningkatkan kualitas pelayanan Ombudsman RI
- 3. Mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik

PN/PP/KP Pro-P	Sasaran	Indikator	Dukungan terhadap Arahan Presiden	Target	Juta Rupiah	Instansi Pelaksana
07.04.02.02 Pro-P: Penguatan Pengawasan Masyarakat atas Kinerja Pelayanan Publik	2. Terlaksananya Penguatan pengawasan masyarakat atas kinerja pelayanan publik	A. Jumlah laporan/pengaduan masyarakat ke Ombudsman RI Pusat yang diselesaikan	4	700 orang	32.404.8	Ombudsman RI, Kemepan RB
		B. Jumlah laporan/pengaduan masyarakat ke Ombudsman RI/perwakilan yang diselesaikan	4	6.300 orang	2500	LAN, Kemenpan RB

**Keterangan:**

PN: Prioritas Nasional | PP: Program Prioritas | KP: Kegiatan Prioritas | Pro-P: Proyek Prioritas

**PRIORITAS NASIONAL**

Program	Anggaran
Memperkuat Stabilitas Polhukhankam dan Transformasi Pelayanan Publik	Rp30.904.753.000
Reformasi Birokrasi dan Tata Kelola	
Jumlah	Rp30.904.753.000

**SASARAN STRATEGIS DAN INDIKATOR KINERJA SASARAN STRATEGIS OMBUDSMAN RI**

Sasaran Strategis	Target	Anggaran
Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas melalui pengawasan Ombudsman RI		<b>Rp248.841.107.000</b>
Indeks Kinerja pengawasan pelayanan publik	<b>3.10</b>	-
Persentase peningkatan kepatuhan tinggi K/L/D terhadap Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	<b>5.0</b>	-
Jumlah		<b>Rp248.841.107.000</b>

**SASARAN PROGRAM DAN INDIKATOR KINERJA**

SASARAN PROGRAM / INDIKATOR KINERJA PROGRAM	TARGET 2024	ALOKASI
Terwujudnya Peningkatan Kualitas Pelayanan		Rp40.006.203.000
Tingkat Kepuasan Pengawasan Pelayanan Publik oleh Ombudsman	3,20	
Kepatuhan Tinggi K / L / D terhadap Pelaksanaan Undang-undang No. 25/2009 tentang Pelayanan Publik	164	
JUMLAH		Rp40.006.203.000

**OPINI  
PIMPINAN  
OMBUDSMAN RI**

## **MOKHAMMAD NAJIH**, Ketua Ombudsman RI

**A**da dua aspek yang ingin saya jelaskan. Pertama aspek kelembagaan bahwa Ombudsman belum banyak dikenal luas, terutama oleh masyarakat yang jauh dari ibu kota provinsi. Indikatornya dapat dilihat dari jumlah laporan publik yang masuk ke Ombudsman, baik di kantor perwakilan maupun di kantor pusat.

Selain sosialisasi, secara kelembagaan Ombudsman masih banyak yang mempertanyakan kedudukan dan outputnya. Pendapat-pendapat hukum yang disampaikan Ombudsman belum berlaku secara optimal. Hal ini antara lain dipengaruhi oleh pemahaman sejumlah kalangan termasuk instansi kementerian ataupun lembaga negara, yang menganggap putusan atau produk Ombudsman tidak memiliki dampak hukum.

Anggapan tersebut menggambarkan bahwa pemahaman para penyelenggara negara sendiri belum maksimal. Fungsi Ombudsman masih dipahami secara berbeda dengan fungsi lembaga peradilan. Peran Ombudsman seharusnya dipandang sebagai tindakan korektif. Baik itu kepada putusan dan tindakan yang dibuat oleh penyelenggara pelayanan maupun tindakan korektif terhadap regulasi yang berpotensi menimbulkan kerugian masyarakat.

Upaya tersebut untuk mencegah supaya jangan sampai ada tindakan hukum berupa putusan pengadilan. Output produk Ombudsman lebih sebagai tindakan korektif, yang mestinya cepat direspons sehingga tidak sampai ada tindakan hukum yang diambil oleh masyarakat.

Kedua, yaitu aspek budaya hukum yang belum baik, baik itu oleh masyarakat maupun lembaga penyelenggara pelayanan publik. Yang belum baik sangat memberi pengaruh kepada kepatuhan terhadap bagaimana hukum itu dihargai dan digunakan di dalam penyelenggaraan negara dan pemerintahan.

Sebagaimana disebutkan Pasal 4 Undang-Undang tentang Ombudsman yang menyatakan bahwa tujuan dibentuknya lembaga ini adalah untuk mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil, dan sejahtera. Ini mandat yang tidak ringan bagi Ombudsman.

Eksistensinya yang belum baik kemudian berhadapan dengan budaya terhadap kepatuhan hukum yang rendah. Ini bisa dilihat dari beberapa respons penyelenggara pelayanan publik berkaitan dengan produk Ombudsman. Misalnya dalam kasus Rempang, kasus Kanjuruhan, dan beberapa kasus lainnya yang berimplikasi tindakan korektif. Kenyataannya belum dijalankan oleh lembaga-lembaga negara, kementerian, maupun pemerintah daerah.

Tantangan tidak membuat insan Ombudsman kendur menjaga integritas saat menjalankan tugas. Kami tetap profesional dan independen dalam mewujudkan prinsip keadilan. Walaupun memiliki keterbatasan, insan Ombudsman di seluruh Indonesia berkomitmen menyelesaikan semua pengaduan masyarakat dan mencegah maladministrasi.

Pada 2024 ini harapan kami penguatan kelembagaan dapat terwujud melalui perubahan Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman yang sudah masuk DPR. Sebab dengan penguatan kelembagaan akan memberikan ruang kepada peningkatan eksistensi dan meningkatkan respon penyelenggara layanan publik menggunakan Ombudsman sebagai sarana mewujudkan pemerintahan yang baik.

Harapan berikutnya yaitu konsistensi seluruh insan Ombudsman bisa mencapai target sasaran penyelesaian laporan dan pencegahan maladministrasi. Mengingat pada 2024 merupakan akhir dari agenda Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN). Sehingga pencapaian tersebut akan menjadi fundamen dari RPJMN tahun berikutnya, 2025 - 2029.

Yang terakhir untuk 2024 ini, mengingat masih tahun politik akan berlangsung pemilihan kepala daerah serentak. Kami mengajak masyarakat untuk memilih pemimpin, memilih gubernur, bupati, dan wali kota yang benar-benar punya keperpihakan, punya perhatian kepada isu-isu peningkatan kualitas pelayanan publik.



**BOBBY HAMZAR RAFINUS**, Wakil Ketua Ombudsman RI

**T**antangan pertama Ombudsman yaitu meningkatkan kualitas kegiatan verifikasi, deteksi, klarifikasi dalam menyaring aduan masyarakat yang masuk dan merumuskan dugaan maladministrasi yang akurat.

Tantangan ini merujuk pada Global Risk Report 2024 bahwa jenis risiko tertinggi dua tahun ke depan adalah misinformasi dan disinformasi. Insan Ombudsman yang mempunyai nilai utama integritas dan profesional seharusnya melakukan juga investigasi dan analisa yang cermat agar laporan hasil pemeriksaan dan hasil kajian yang berkualitas dan dapat dipertanggungjawabkan. Demikian juga pada publikasi kajian, laporan tiga bulanan, maupun laporan tahunan.

Tantangan kedua yaitu menyelesaikan laporan hasil pemeriksaan dan kajian sistemik sesuai jangka waktu yang ditetapkan. Mengelola laporan masyarakat yang melewati batas waktu yang telah ditentukan, mestinya semakin berkurang. Itu yang disebut dengan backlog. Jadi, laporan masyarakat dibagi menjadi tiga klasifikasi: sederhana 60 hari, sedang 120 hari, berat 180 hari. Saat ini masih cukup banyak yang backlog, yang berasal dari laporan-laporan pada 2020, 2021, dan ada potensi di 2023. Selama 2024 ini perlu secara sistematis, secara terencana, diselesaikan laporan backlog sehingga jumlahnya berkurang di akhir tahun 2024.

Tantangan ketiga adalah penyusunan Rencana Strategis 2024. Renstra ini akan menjadi rujukan perencanaan kegiatan dan anggaran dari 2025 sampai 2029. Untuk itu penyusunan renstra semestinya menunjukkan turunan visi, misi, dan kebijakan Ombudsman RI yang rinci. Untuk mencapai muatan tersebut, kerja sama antar-unit, persekjenan, keasistenan, dan kantor perwakilan, perlu dilakukan secara rutin. Sehingga pada akhirnya renstra yang dihasilkan mencerminkan apa yang menjadi pemikiran seluruh insan Ombudsman.

Tantangan keempat adalah mulai menerapkan PO 52/2021 tentang Manajemen Mutu Terintegrasi secara sistematis dan holistik. Kegiatan penjaminan mutu oleh Keasistenan Manajemen Mutu perlu dilanjutkan agar mencakup semua unit kerja keasistenan Perwakilan dan Pusat. Demikian pula dengan peningkatan kualitas pengendalian

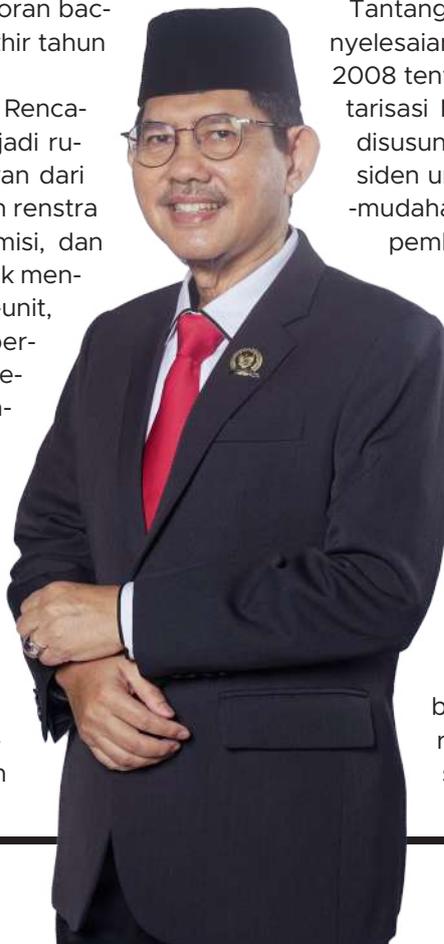
mutu berupa penyelesaian aduan whistle blowing system (WBS) Penyusunan peta jalan untuk penerapan komponen lain dari manajemen mutu yaitu perencanaan mutu, pengembangan mutu, dan penilaian mutu kiranya perlu dimasukkan dalam Renstra 2025-2029.

Tantangan kelima adalah menyelesaikan tugas Ombudsman sebagai Ketua South East Asian Ombudsman Forum. Kesempatan periode *chairmanship* ini perlu dimanfaatkan untuk menunjukkan kinerja terbaik Ombudsman RI. Ombudsman RI memiliki beberapa tugas, antara lain melakukan sosialisasi mengenai keberadaan South East Asia Ombudsman Forum ke beberapa negara Asia Tenggara yang belum memiliki Ombudsman. Selain itu menghasilkan laporan pengawasan Ombudsman terhadap pelaksanaan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan yang disebut Voluntary Ombuds Review.

Tantangan keenam, yaitu merencanakan dengan jelas restrukturisasi organisasi baik keasistenan maupun kesekjenan sebagaimana yang akan dirumuskan dalam Renstra 2025-2029. Penempatan personal yang tepat dengan menerapkan sistem merit memerlukan basis data talenta yang lengkap. Selain itu juga proses pengambilan yang berintegritas.

Tantangan ketujuh adalah menyangkut penyelesaian revisi Undang-Undang 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI. Daftar Inventarisasi Masalah dari DPR dan Pemerintah disusun dan sudah pula keluar Surat Presiden untuk dibahas bersama DPR. Mudah-mudahan segera diselenggarakan rapat pembahasan revisi undang-undang itu dan selesai dalam masa sidang tahun 2024.

Revisi undang-undang bertujuan memperkuat lembaga Ombudsman RI. Hal yang diusulkan diubah menyangkut daya ikat dari rekomendasi dan tindakan korektif yang dikeluarkan Ombudsman, serta status pimpinan Ombudsman sebagai pejabat negara. Inilah beberapa hal yang diusulkan di revisi Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, yang besar kemungkinan akan berpengaruh pada perjalanan Ombudsman selanjutnya.



## **JEMSLY HUTABARAT,** Anggota Ombudsman RI

**H**asil atau prestasi Ombudsman RI dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik pada 2023 salah satunya adalah perihal penilaian kepatuhan yang sudah mengarah ke opini pengawasan pelayanan publik. Ketika kita mulai pada 2015, zona hijau hanya 9,8 persen. Kemudian meningkat menjadi 46,5 persen pada 2022 dan mencapai 70,7 persen pada 2023.

Jadi kita sudah mencapai di atas 50 persen, sudah sangat bagus. Yang dinilai pun sudah kita tingkatkan, dari yang dulu hanya infrastruktur, sekarang terdapat tiga hal lain: kompetensi, standar pelayanan publik, dan Indeks Persepsi Masyarakat (Inperma).

Jadi sistemnya semakin rinci dan ada perkembangan. Kini kita menilai lebih banyak pihak, termasuk kabupaten/kota dan provinsi. Kita mampu membuktikan pengawasan kita meningkat baik dari segi kuantitatif maupun kualitatif.

Kedua, kita merasa puas dalam aspek Dukman (dukungan manajemen). Indeks meritokrasi kita meningkat. Indeks kita dalam pengadaan barang dan jasa juga meningkat. Menurut saya, ini juga prestasi kita.

Kita sudah mengangkat 103 Calon Asisten. Itu juga prestasi besar. Untuk pertama kalinya, tahun ini kita melaksanakan pelatihan dasar. Jadi, pada momen setelah COVID-19, kita melakukan banyak pencapaian, meski kalau boleh jujur, anggaran terbatas. Banyak orang setelah COVID-19 cenderung lesu akibat lama dalam kondisi *lockdown* dan sebagainya, Ombudsman RI justru bisa konsisten produktif dalam bekerja. Kita sukses memanfaatkan momentum pasca-COVID-19.

Dari segi maladministrasi, kita cenderung menurun, terutama dalam kategori Penyalahgunaan Wewenang. Dari segi persentase menurun. Pemberian uang, barang, dan jasa pun juga menurun. Namun kategori Tidak Memberikan Pelayanan memang cenderung naik.

Yang membanggakan juga, di tengah beberapa jabatan pimpinan tinggi pada 2023 yang masih kosong, unit-unit kerja masih berjalan. Itu bisa juga dilihat sebagai prestasi. Dengan begitu, kita optimistis pada 2024, dengan struktur telah terisi semua, kerjanya akan lebih baik.

Lalu, melihat program kita pada 2023 seperti Peningkatan Akses Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik, ini adalah bukti kita bergerak untuk mewujudkan sistem, dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik, yang lebih inklusif.

Kita bergerak ke berbagai daerah untuk menjangkau masyarakat melalui 34 Perwakilan kita. Itu adalah langkah strategis kita untuk menciptakan iklim sosial yang lebih inklusif.

Berbicara soal tantangan, dari segi internal, anggaran yang minim adalah tantangan ke depan. Pada 2023, dengan langkah efisiensi yang baik, dalam hal infrastruktur beberapa telah tercapai. Di ampunan saya, banyak yang sudah punya kantor. Dari segi eksternal, kondisi politik setelah Pemilu 2024 relatif lebih stabil.

Yang ingin saya kemukakan adalah tantangan dari segi internal. Berhubung kita sudah punya Kepala Biro Humas dan TI baru, kita perlu mulai mengkaji penggunaan *artificial intelligence* dalam pekerjaan sehari-hari seperti dalam proses penanganan laporan, mengonsepan draf awal. Melihat progres organisasi, ya simpel saja: *people, process, technology*.

Kita sudah punya SIMPeL, tantangannya bagaimana kita memanfaatkan AI dalam pengelolaan laporan. Jadi kultur organisasi yang adaptif dengan perkembangan zaman itu penting. Kita harus bergerak dari sebatas normatif menjadi inovatif.



**JOHANES WIDIJANTORO**, Anggota Ombudsman RI

**S**aya melihat tantangan terbesar Ombudsman pada 2024 dan tahun-tahun mendatang masih terkait dengan masalah tahun lalu. Cakupan utamanya adalah Ombudsman membuka akses kepada seluruh masyarakat tanpa terkecuali. Untuk itu kita perlu terus menggalakkan, mengapresiasi inisiatif program peningkatan akses, serta pengawasan pelayanan publik di kawasan daerah tertinggal, terdepan, dan terluar (3T).

Dalam persepektif ini, peran kantor perwakilan Ombudsman sangat penting dan strategis untuk menghadapi cakupan tantangan tersebut. Penguatan kantor perwakilan baik dari segi sumber daya, anggaran, dan yang lainnya menjadi krusial. Ombudsman bukan hanya milik masyarakat ibu kota saja, tapi milik seluruh rakyat Indonesia.

Tantangan dalam memperluas jaringan meneguhkan eksistensi Ombudsman ke berbagai penyelenggara pelayanan publik seperti kementerian, lembaga, satuan kerja perangkat daerah, dan instansi. Tentu pengelolaan jaringan dilakukan dengan baik dan profesional.

Ombudsman menginspirasi para penyelenggara pelayanan publik sesuai *passion* dalam mewujudkan pelayanan yang baik. Sehingga semangat untuk mewujudkan pelayanan publik yang ideal dan berkualitas harus terinternalisasi.

Tantangan umum yang saya lihat adalah bagaimana kecermatan Ombudsman cermat menangkap ekspektasi publik, tidak salah arah dalam mencapai visi-misinya. Terkait dengan beragam ketidakpastian, seperti Rancangan Undang-Undang tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI yang masih dalam fase penggantian anggota DPR RI, saya optimistis bisa mencapai tahap yang diharapkan.

Dalam konteks tantangan lebih jauh, kita harus merefleksikan konsep kolektif kolegial dalam pimpinan Ombudsman. Sembilan anggota berkolaborasi dalam pengambilan keputusan dan arah lembaga ini. Tahun lalu, banyak MoU yang ditandatangani. Tahun ini perlu memastikan tidak hanya segi kuantitas, tapi juga kualitas bahwa nota kesepahaman dapat diwujudkan dalam tindakan nyata.



## **YEKA HENDRA FATIKA,** Anggota Ombudsman RI



ombudsman itu seyogyanya menjadi partner yang romantis bagi pemerintah. Karena pada intinya Ombudsman itu membantu pemerintah agar fungsi pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik itu betul-betul hadir bagi masyarakat. Namun, Ombudsman harus memiliki penguatan.

Jadi, tantangan ke depan adalah bahwa Ombudsman memerlukan penguatan lembaga agar semua kerja-kerja Ombudsman dapat menjadi indikator, atau dipakai menjadi indikator, baik oleh Kementerian, dalam memberikan dukungan, baik itu dukungan anggaran maupun dukungan sumber daya lain bagi Kementerian lain maupun pemerintah daerah.

Misalnya begini, Kementerian Keuangan itu bisa bicara ke pimpinan lembaga, baik itu menteri ataupun bupati, gubernur, atau wali kota. Ketika sebuah institusi mengajukan anggaran tahun depan meningkat, nah, ini bisa dipertanyakan, apa justifikasi Anda mengalami peningkatan? padahal pelayanan publik Anda masih stagnan. Jadi laporan dari Ombudsman dijadikan sebagai indikator kinerja oleh Kementerian lain dan dalam hal ini seperti Kementerian Keuangan untuk mengevaluasi dukungan anggaran kepada K/L/D. Logikanya sederhana, buat apa diberikan anggaran kalau pelayanan segitu-gitu doang? Nah, harapannya.

Asisten Ombudsman perlu terus meningkatkan kualitasnya, khususnya dalam mengembangkan keterampilan ataupun skill dalam menyelesaikan laporan masyarakat. Syukur-syukur dengan memanfaatkan teknologi yang ada. Jadi menyelesaikan laporan masyarakat bukan hanya sekedar menerima, memeriksa misalnya, tetapi juga harus benar-benar memastikan bahwa laporan masyarakat itu bisa diselesaikan. Laporan masyarakat dikatakan selesai kalau masyarakat yang melapor berakhir terpenuhi haknya. Bila memang harus dilakukan ganti rugi akibat maladministrasi, ya mereka mendapat ganti. Itu yang dinamakan benar-benar selesai sebuah aduan.



Patut kita akui banyak kasus, terutama di ranah ampuan saya di sektor perekonomian dan pangan, hak-hak dasar masyarakat yang justru diselewengkan. Contohnya kebijakan-kebijakan terkait pupuk bersubsidi maupun impor produk hortikultura yang terjerat dalam kesalahan yang terstruktur, sistematis, dan masif.

Harapan saya terkait persoalan-persoalan seperti ini, Presiden nanti dapat lebih mendengarkan masukan dari Ombudsman untuk perbaikan kebijakan. Menurut saya masyarakat adalah sebetul-betulnya pengawas pelayanan publik yang sesungguhnya. Oleh karena itu, dengan berbagai kemudahan melaporkan yang diberikan oleh Ombudsman, saya berharap agar masyarakat lebih berani, dan lebih aware dalam melapor.

Harapan saya kepada mitra, pertama, yakinkan bahwa Ombudsman hadir untuk meningkatkan kualitas lembaga dan aparatur layanan masyarakat. Oleh karena itu, bagi K/L/D, manfaatkan Ombudsman untuk menata regulasi yang lebih harmonis dengan kemaslahatan masyarakat, dan manfaatkan Ombudsman sebagai sarana reformasi birokrasi.

Karena korupsi pasti dimulai dari maladministrasi, tidak perlu sungkan ataupun takut berhadapan dengan Ombudsman. Kami sebetulnya sahabat K/L/D dalam membuat mereka berjalan sesuai dengan tugas, pokok dan fungsi.

**DADAN SUPARJO SUHARMAWIJAYA,** Anggota Ombudsman RI

**K**ita menghadapi atmosfer pelayanan publik yang berkembang cepat, tidak saja karena institusi pelayanan publiknya memang berkembang, tapi karena tuntutan masyarakat. Di era digital ini, tuntutan masyarakat luar biasa.

Tuntutan masyarakat telah memaksa para pelayanan publik—karenanya pula memaksa Ombudsman RI sebagai lembaga pengawas pelayanan publik—untuk terus beradaptasi. Tuntutan kepada Ombudsman RI jelas lebih besar, karena kedudukannya sebagai pengawas membuat Lembaga ini harus lebih pandai berinovasi dibanding penyelenggara pelayanan publik.

Pada saat Ombudsman RI mendorong para penyelenggara pelayanan publik cepat beradaptasi, saat itu juga Ombudsman RI harus bisa lebih cepat beradaptasi.

Seperti terlihat dari berbagai capaian sepanjang 2023, dan tahun-tahun sebelumnya, Ombudsman RI dapat memenuhi tuntutan tersebut, mungkin pula melampauinya. Akan tetapi di sana-di sini jelas ada kekurangan yang perlu diperbaiki. Di antaranya adalah fakta bahwa, meski Ombudsman RI sudah berumur seperempat abad kurang setahun, pemahaman penyelenggara pelayanan publik tentang Ombudsman RI belum juga utuh.

Kementerian dan lembaga (K/L) masih memahami Rekomendasi Ombudsman RI seperti yang dituliskan di kamus bahasa. Padahal, Rekomendasi Ombudsman RI adalah putusan Ombudsman yang derajatnya setara dengan Putusan Pengadilan dan bersifat mengikat. Jika K/L saja masih menganggap Rekomendasi Ombudsman RI itu hanya saran, apalagi publik?

Ombudsman RI berusaha untuk mengurangi kesalahpengertian tersebut dengan menghindari penerbitan rekomendasi. Ombudsman RI hanya menerbitkan LAHP (Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan). Di dalam LAHP itu ada tindakan korektif yang harus dilakukan dan dibatasi tenggat waktu.

Kerap pula Ombudsman RI disangka sebagai lembaga yang tugasnya hanya menegakkan pilar norma. Padahal, Ombudsman RI juga menegakkan berbagai pilar

lainnya, termasuk pilar value. Tak jarang, Ombudsman dianggap tidak akan memeriksa aspek yuridis, karena bukan lembaga pro justisia. Padahal, proses kerja pro justisia juga dilakukan.

Barangkali Ombudsman RI harus dihadap-hadapkan dengan KPK untuk mempermudah orang memahami Ombudsman RI. Jika di KPK temuan pelanggaran menjadi tanda kerja sudah selesai, di Ombudsman adanya temuan artinya tugas baru saja dimulai. Perbedaan ini karena Ombudsman tugasnya bukan mencari kesalahan orang, tapi melakukan upaya perbaikan. Itulah esensi tugas ombudsman.

Bersama berbagai tantangan eksternal itu, Ombudsman menghadapi tantangan internal. Misalnya, jumlah laporan yang masuk banyak, tetapi sumber daya yang ada minim.

Di tengah berbagai tantangan tersebut, semoga peran yang diambil Ombudsman RI sepanjang 2023 membuat masyarakat meyakini bahwa Ombudsman adalah lembaga alternatif untuk mencari keadilan. Bahwa keadilan tidak semata-mata tersedia di pengadilan, tapi juga bisa didapatkan di tempat lain, di antaranya di Ombudsman, sehingga tercipta keadilan untuk semua.



## **HERY SUSANTO**, Anggota Ombudsman RI

**B**icara soal tantangan, yang pertama saya kira, tentu kita bisa juga banyak melihat ke dalam yakni aspek internal, atau “*in-world looking*”, sebelum melihat keluar atau “*out-world looking*”. Kalau terlalu melihat keluar, masalahnya akan lebih banyak, dan berat-berat. Dari segi tantangan internal, hal-hal terkait aspek sumber daya manusia, hingga struktur organisasi, dan anggaran masih menjadi tantangan yang perlu dihadapi.

Untuk dapat mengarungi aspek di luar Ombudsman, atau untuk mengimplementasikan “*out-world looking*”, internal kita masih banyak yang harus diperbaiki. Bagaimana caranya? Kita sebagai sebuah lembaga harus mengupayakan kolaborasi yang maksimal dan koordinasi yang efektif antara semua Keasistenan, Perwakilan, dan Biro yang terdapat di dalam Ombudsman. Ombudsman Republik Indonesia sejatinya adalah sebuah ekosistem, tidak hanya sebuah *body* atau badan, sehingga selalu membutuhkan konsolidasi secara total, terlepas kondisi SDM, struktur, dan anggaran terbatas, untuk mencapai apa yang ditargetkan, dan melompat lebih jauh di tahun-tahun yang akan datang.

Contoh kasus, semisal Biro Renkeu dirasa tidak cukup sumber daya untuk melakukan rancang bangun dalam konteks penyusunan Rencana Strategis, ya bisa mengaplikasikan asas kolaborasi dan partisipatori dengan unit-unit yang ada. Jangan sekadar berharap dari unit yang mengemban tugas grand design Ombudsman. Terkait, RUU Ombudsman yang kini tengah berlangsung, saya pribadi optimistis terhadap proses yang tengah terjadi, terlebih dengan akan hadirnya tampuk pemerintahan yang baru di tahun 2024.

Berkaca di tahun 2023 lalu, Ombudsman telah berhasil melakukan yang terbaik dengan kemampuan yang dipunya (keterbatasan). Saya berkaca dari tim yang saya ampu di bidang Kemaritiman dan Investasi, di mana kita melaksanakan Kajian Pencegahan terhadap Penangkapan Ikan Terukur (PIT). Kami mengupayakan prinsip kolaborasi dan partisipatori dengan turut mengajak serta elemen-elemen di masyarakat mulai dari Ormas hingga LSM. Di samping itu juga, kami menerapkan strategi pelaksanaan Kajian dengan berkoordinasi dengan Kementerian, Lembaga, dan

Pemerintah Daerah terkait sejak awal kajian ini dilaksanakan. Sehingga, hasilnya pun bisa diraih secara maksimal dengan saran perbaikan dipatuhi tanpa waktu lama melalui Surat Edaran. Kajian ini bisa dibilang salah satu yang tercepat direspons dan dipatuhi oleh lembaga terkait. Dalam satu malam, terjadi perubahan signifikan. Selain itu, pelibatan masyarakat dalam tingkat *grass-roots* juga berhasil diwujudkan dalam konteks pencegahan maladministrasi yang dilakukan pada 2023 lalu.

Inilah yang dinamakan metode *eptahelix* yang sering saya gaungkan. Terlepas dari Ombudsman sebagai lembaga sendiri, namun bukan berarti semua beban kita tanggung sendiri. Kita harus mampu berkelindan dengan seluruh stakeholder dan melibatkan kolaborasi lintas sektor dan berbagai elemen di masyarakat. Ombudsman pada hakikatnya adalah sebuah lembaga independen, dan oleh karenanya kekuatannya justru terletak pada kolaborasi dan koordinasi.



**ROBERT NA ENDI JAWENG,** Anggota Ombudsman RI

**P**ada 2024 kita tahu bahwa ada pemerintahan baru hasil Pemilu tahun ini. Hal ini menjadi peluang sekaligus tantangan bagi Ombudsman. Apa arti pemerintahan baru? Artinya kita harus beradaptasi dengan tatanan politik yang baru.

Ketika tantangan itu hadir kita harus mampu mempelajari visi dan misi pemerintah baru, apa yang tertuang dalam Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional dan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional. Dengan memahami visi dan misi pemerintahan baru, kita mesti bisa dengan cermat merefleksikan dalam kerja Ombudsman melalui rencana strategis dan rancangan lainnya.

Dengan pergantian pucuk pimpinan pemerintahan, kerja Ombudsman akan semakin menantang. Kita harus teliti dalam mengawasi program-program yang dicanangkan pemerintah dan kemungkinan maladministrasi yang terjadi. Sehingga penting mencermati prioritas pembangunan nasional, perencanaan dan program-program baru serta rencana strategis pengawasan pelayanan publik.

Tantangan yang relatif berat dan menunjukkan kerja besar Ombudsman, menurut saya pengawasan di level daerah, yaitu pelaksanaan pemilihan kepala da-

erah serentak. Di situlah peran para perwakilan Ombudsman sangat dibutuhkan. Selain itu, penuntasan rencana strategis akan menjadi tantangan khusus di 2024 ini.

Harapannya, ke depan *output* kerja Ombudsman dapat semakin “mengikat”. Pengawasan kepatuhan meningkat mulai dari survei, indeks, dan ultimate-nya ada pada opini pengawasan pelayanan publik.

Kesan-pesan saya kepada masyarakat selalulah menjadi mitra Ombudsman. Kemampuan masyarakat dalam memahami dan mempelajari pelayanan publik dan menyadari hak-hak dalam memperoleh pelayanan yang baik dan tata kelola pemerintahan yang baik pula.



## **INDRAZA MARZUKI RAIS,** Anggota Ombudsman RI

**A**da hal-hal menarik yang kita hadapi pada 2023. Salah satunya adalah beberapa hasil pekerjaan, entah itu dari LAHP, kajian atau assessment yang sudah diikuti instansi terlapor, belum pernah kita ukur dampaknya. Kita harus memastikan bahwa itu berdampak.

Selain itu, sepanjang 2023 kita menghadapi banyak tantangan. Dari aspek pemerintahan masih banyak aturan di dalam yang tidak saling mendukung satu sama lain. Masing-masing berdiri sendiri. Bagaimana Ombudsman RI memperbaiki hal ini? Bisa mulai dari bisnis proses. Selain itu juga perlu diiringi pembangunan sistem teknologi informasi.

Dari sisi penegakan integritas Ombudsman jangan menunggu adanya laporan (masyarakat), tetapi harus meningkatkan aspek pencegahannya. Jadi perlu dibangun sistem pencegahan yang baik, guna mengurangi laporan/aduan.

Di dalam kita juga perlu melakukan pemetaan Sumber Daya Manusia yang lebih komprehensif. Pada akhirnya ini untuk memenuhi kebutuhan pengembangan lembaga juga.

Ke luar, Ombudsman harus lebih massif dan komprehensif menjelaskan posisi dan fungsi lembaga. Kenapa? Sebab sering terjadi overlap dengan lembaga-lembaga sejenis. Mereka kerap mengambil wilayah kita, sehingga Ombudsman tidak pernah punya nama. Lembaga ini cuma seperti second opinion saja. Itu yang jadi tantangan.

Bagaimana dengan anggaran? Anggaran Ombudsman masih sangat minim untuk tugas dan kewenangan yang sudah cukup besar.

Untuk tahun 2024, penyusunan perencanaan kegiatan

dan mimpi-mimpi besar Ombudsman harus diajukan sejak awal. Kita tidak boleh menunggu anggaran disahkan. Fungsi inspektorat untuk audit kinerja dan audit perilaku mesti diperkuat.

Salah satu tantangan yang harus diatasi adalah masih banyak masyarakat yang belum memahami aturan, mekanisme, dan tujuan pelayanan publik. Akibat ketidaktahuan tersebut masyarakat kerap merasa masa bodoh dan pengingnya "tau jadi saja". Akibatnya maladministrasi (bisa) terjadi.

Di titik inilah Ombudsman harus berpengaruh dalam memperbaiki kebijakan pelayanan publik.



## Testimoni Warga

"Kami selaku kuasa hukum Nur Hidayati, salah satu ahli waris Alm. H. Much Katedjo Tjipto Wiyatno menghaturkan banyak terima kasih dan kepuasan kami atas pelayanan serta upaya yang baik dari Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah, semoga ALLAH SWT memberikan ganjaran yang terbaik untuk seluruh anggota Ombudsman RI."

**Aditya S.K,** Jawa Tengah

"Saya Toni Sumaryo dengan ini menyampaikan rasa terima kasih atas tindak lanjut mengenai masalah surat PTSL Tahun 2018. Saya memberikan apresiasi dan penghargaan yang setinggi-tingginya atas kinerja BPN dan Ombudsman".

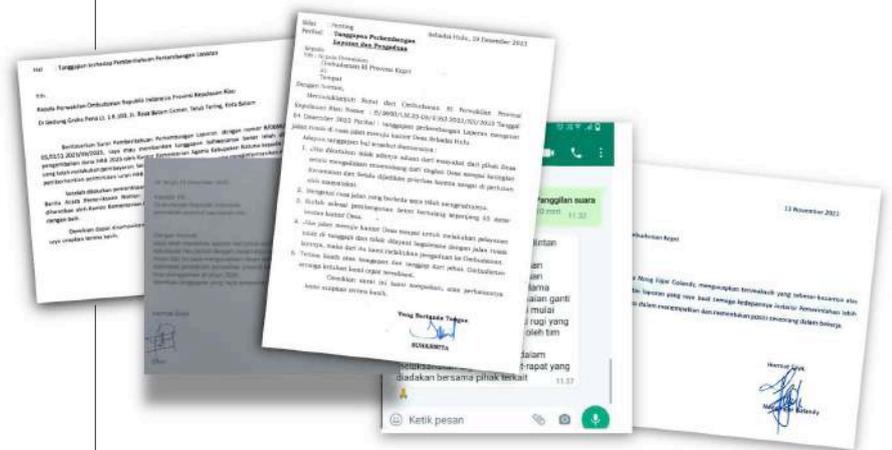
**Toni,** Jakarta

"Dear Ombudsman Manado, Terima kasih untuk pelayanan yang sangat memuaskan dari mulai tahap pelaporan, koordinasi dan penyelesaian masalah yang saya hadapi di Dinas Pencatatan Sipil Bolmong Utara. Pelayanan sangat cepat hanya 2 hari kerja sejak tanggal pelaporan. Jujur, saya sebagai masyarakat sangat terbantu dengan kehadiran Ombudsman. Sekali lagi terima kasih Ombudsman."

**NN,** Sulawesi Utara

Setelah proses laporan saya melalui Ombudsman, pihak KUA Bangil akhirnya memproses membenarkan ejaan nama istri saya pada website. Dengan ini saya memutuskan untuk mencabut laporan saya. Terima kasih juga saya sampaikan untuk respons Ombudsman Jawa Timur untuk penanganan keluhan laporan saya dengan baik.

**Lutfi Arief**



Bersama ini saya menyatakan mencabut laporan atas seleksi PPDB jalur zonasi pada SMAN 7 Banjarmasin Tahun 2023/2024. Adapun masalah ini telah kami selesaikan secara kekeluargaan. Tidak lupa kami haturkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas peran Ombudsman selama ini pada kami. Baik atas respons dan tindak lanjut terhadap masalah kami kemarin. Sehingga apa yang menjadi harapan kami sekeluarga bisa tercapai.

**Ananda Fajar Perdana**





**AGENDA  
PIMPINAN**



1. Ketua Ombudsman RI, Mokhammad Najih melakukan pemantauan pengoperasian LRT Jabodebek pada 20 Juni 2023.
2. Ketua Ombudsman RI, Mokhammad Najih berbincang bersama perwakilan Kedutaan Besar negara sahabat dalam sosialisasi SEAOF pada Selasa, 25 Juli 2023 di Jakarta.
3. Wakil Ketua Ombudsman RI, Bobby Hamzar Rafinus melakukan pemantauan pelayanan publik di Kota Batam.



Anggota Ombudsman RI, Dadan S. Suharmawijaya berbincang dengan salah satu pedagang di Pasar Kosambi, Kota Bandung setelah mendapatkan laporan dari masyarakat terkait adanya hambatan dalam mengakses Program Kredit Usaha Rakyat (KUR) bagi UMKM pada 14 September 2023.



Wakil Ketua Ombudsman RI, Bobby Hamzar Rafinus menerima audiensi DPRD Aceh pada 26 Januari 2023.



4

- 4. Anggota Ombudsman Dadan S. Suharmawijaya bertemu dengan Menteri ATR/BPN, Hadi Tjahjanto untuk melakukan koordinasi.
- 5. Anggota Ombudsman RI, Jemsly Hutabarat meninjau pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam
- 6. Anggota Ombudsman RI, Hery Susanto memantau PLTU Tanjung Priok pada 8 September 2023.



5



6



Anggota Ombudsman RI, Jemsly Hutabarat melakukan sidak di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Tarakan, Provinsi Kalimantan Utara untuk melihat pelayanan publik terhadap warga binaan pada 22 Februari 2023.



Anggota Ombudsman RI, Hery Susanto melakukan peninjauan di Pelabuhan Batu Bara Marunda pada 30 Agustus 2023.



1. Anggota Ombudsman RI, Johannes Widijantoro melakukan pemantauan pelayanan publik di MPP Kabupaten Kubu Raya, Kalimantan Barat pada 27 Februari 2023.
2. Anggota Ombudsman RI, Johannes Widijantoro melakukan pemantauan pelayanan publik di Polres Maluku Barat Daya 27 Juni 2023.
3. Anggota Ombudsman RI, Indraza Marzuki Rais melakukan pemantauan layanan pemberangkatan Jemaah Haji di 2023 di Bandara Soekarno Hatta pada 24 Mei 2023.
4. Anggota Ombudsman RI, Robert Na Endi Jaweng menjadi narasumber dalam Sosialisasi dan Diskusi Publik "Peningkatam Akses Pengaduan Pelayanan Publik di Kota Cimahi pada 24 Juli 2023.
5. Anggota Ombudsman RI, Robert Na Endi Jaweng, didampingi Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Tengah, Siti Farida meninjau secara langsung layanan publik yang tersedia di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Banyumas pada 25 Mei 2023.





**6.** Anggota Ombudsman RI, Indraza Marzuki Rais didampingi Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Selatan, Ismu Iskandar saat memantau standar layanan di Lapas Tana Toraja, 5 Desember 2023.



**7.** Sekretaris Jenderal Ombudsman RI, Suganda Pandapotan Pasaribu menerima Piagam Penghargaan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia RI, Yasonna H. Laoly sebagai Anggota Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum Nasional Terbaik IV Tahun 2023 Tingkat Lembaga Negara pada 12 Oktober 2023 di Hotel Aston Kartika Grogol, Jakarta.

**8.** Anggota Ombudsman RI, Yeka Hendra Fatika bersama Kepala Perwakilan Sumatera Barat Yefri Heriani melakukan pemantauan harga di salah satu pasar di Padang pada Maret 2023.

**9.** Anggota Ombudsman RI, Yeka Hendra Fatika berbincang dengan masyarakat penerima bantuan pangan di Kelurahan Padang Serai, Kecamatan Kampung Melayu, Kota Melayu pada 21 September 2023.





Rapat Kerja Nasional Ombudsman RI di Yogyakarta pada 8-12 November 2023.



Pertemuan SEAOF (South East Asian Ombudsman Forum) di Yogyakarta pada 7-8 November 2023, yang dihadiri Ombudsman Filipina, Thailand, Timor Leste, Selandia Baru serta Australia dan Hongkong.

## PENUTUP

**T**ema Laporan Tahunan 2023 adalah Peningkatan Kerja Sama dan Perluasan Jangkauan Pengawasan Pelayanan Publik. Tema ini hendak mengangkat beberapa peristiwa istimewa selama tahun 2023, yang menunjukkan kiprah Ombudsman RI (ORI) dalam menjalin kerja sama luar negeri dan dalam negeri.

ORI telah melaksanakan dua kegiatan kerja sama luar negeri. Pertama adalah penyelenggaraan Pertemuan Tahunan South East Asia Ombudsman Forum (SEAOF) dan SEAOF Plus di Yogyakarta. Penyelenggaraan pertemuan tersebut merupakan bagian tugas keketuaan ORI di SEAOF periode 2023-2024. Hadir delegasi Ombudsman dari Filipina dan Thailand. Pada pertemuan tersebut telah diterima Timor Leste sebagai anggota penuh SEAOF. Selain itu Selandia Baru menjadi anggota pengamat SEAOF.

Pada SEAOF Plus hadir pula delegasi Ombudsman dari Hongkong, Australia, dan Malaysia. Dalam pertemuan ini ORI mengusulkan penerapan Sustainable Development Goals (SDGs) sebagai alternatif kerangka kerja kebijakan dan program Ombudsman anggota SEAOF Plus.

Pada kerja sama dalam negeri, ORI telah melaksanakan kegiatan perluasan akses jangkauan pengawasan pelaksanaan pelayanan publik bersama DPR RI. Kegiatan ini diselenggarakan di 52 kota dan kabupaten di 17 provinsi. Target lokasi kegiatan ini adalah wilayah dengan jumlah laporan masyarakat yang sangat rendah kepada Ombudsman RI.

Hal ini terlihat dari data asal daerah pembuat laporan dugaan maladministrasi pelayanan publik. Dari 514 kabupaten/kota di Indonesia, 175 (34 persen) tergolong sangat rendah aksesinya terhadap pelaporan pelayanan publik yaitu antara 0 dan 20 laporan per tahun. Sedangkan yang masuk kategori sangat tinggi (di atas 200 laporan per tahun) hanya 12 persen atau 60 kabupaten/ kota.

Melalui kegiatan ini terungkap berbagai maladminis-

trasi layanan publik yang dialami masyarakat wilayah tersebut. Kegiatan ini juga telah mendorong jumlah Laporan Masyarakat dari wilayah tersebut ke ORI. Jika pada 2022 di daerah intervensi ini ada 2.131 akses, maka pada tahun 2023 naik 221 persen menjadi 4.706 akses.

Sepanjang tahun 2023, Ombudsman Republik Indonesia menangani lebih dari 26 ribu kasus terkait pelayanan publik. Lebih dari separuhnya berupa konsultasi non-laporan, sedangkan jumlah laporan yang masuk sebanyak 8.458 buah. Dari laporan yang masuk di kantor pusat dan perwakilan tersebut, Ombudsman RI telah menyelesaikan 7.909 laporan atau 93,5 persen.

Jumlah laporan masuk terus meningkat. Pada tahun lalu, Ombudsman RI menangani 8.292 laporan, yang lebih tinggi 15 persen daripada tahun sebelumnya. Hal ini menunjukkan makin diakuinya keberadaan lembaga pengawasan pelayanan publik ini.

Upaya Ombudsman RI untuk mencegah terjadinya maladministrasi juga mulai menunjukkan hasil dengan makin banyaknya entitas yang mendapat nilai memuaskan dalam Penilaian Kepatuhan. Hal itu diimplementasikan ke dalam pemenuhan standar pelayanan, maklumat pelayanan dan pengelolaan pengaduan. Untuk tahun ini, sebanyak 414 entitas atau 70,70% dari total 586 entitas yang dinilai berada di zona hijau (kualitas tertinggi dan tinggi). Sedangkan sisanya 133 entitas (22,66%) di zona kuning (sedang) dan 39 entitas (6,64%) di zona merah atau rendah.

Perubahan masyarakat akibat perkembangan teknologi juga dicoba diimbangi Ombudsman RI dengan menyediakan dan terus memajukan sarana dan prasarana pelaporan secara digital melalui saluran WhatsApp, e-mail, hotline, media sosial, atau datang langsung ke kantor pusat dan perwakilan Ombudsman RI.

Pada 2023 ini juga, mulai dioperasikan aplikasi sistem informasi yang menyangkut monitoring kinerja asisten, penjaminan mutu, dan integrasi SIMPeL 4.0 dengan SP4N-LAPOR. ■



# LAMPIRAN

**Tabel 1: Pelaksanaan Rekomendasi Ombudsman RI tahun 2021-2023**

TAHUN		REKOMENDASI	TERLAPOR/ INSTANSI	TANGGAPAN/ SANGGAHAN TERLAPOR	KETERANGAN
2021	1.	Rekomendasi Nomor 0001/RM.03.01/0593.2021/IX/2021 tentang Maladministrasi pada Pengalihan Pegawai Komisi Pemberantasan Korupsi menjadi Pegawai ASN	Ketua KPK, Firlil Bahuri (2021) / KPK	Berdasarkan tanggapan tertulis Pimpinan KPK melalui surat Nomor: B/6726/Hk.06/01-55/11/2021 tertanggal 30 November 2021 kepada Ketua Ombudsman RI, pada intinya menyampaikan atas Rekomendasi Ombudsman RI, Pimpinan KPK tidak dapat menindaklanjutinya dikarenakan pada tanggal yang sama dengan tanggal Rekomendasi tersebut dikeluarkan, Pimpinan KPK telah mengambil kebijakan untuk memberhentikan 57 (lima puluh tujuh) Pegawai KPK yang dinyatakan tidak memenuhi syarat Asesmen TWK.	Dilaksanakan Sebagian Substansi Rekomendasi terlaksana, yaitu pengangkatan Pegawai KPK menjadi ASN oleh Polri. Namun, Rekomendasi Ombudsman tidak dilaksanakan oleh KPK. Pelaksanaan substansinya dilaksanakan oleh Polri.
2022	1.	Rekomendasi Nomor 0001/RM.03.01/IX/2022 tentang Maladministrasi atas Belum Dilaksanakannya Putusan Pengadilan yang Telah Berkekuatan Hukum Tetap oleh Menteri Keuangan dan Pihak Lainnya	Menteri Keuangan, Sri Mulyani / Kementerian Keuangan	Sekjen Kementerian Keuangan a.n. Menteri Keuangan menyampaikan surat Nomor: S303/MK.1/2022 tertanggal 11 Desember 2022 kepada Ketua Ombudsman RI, pada intinya menyampaikan: implementasi Rekomendasi Ombudsman masih perlu menunggu dilaksanakannya revidi sebagaimana yang diatur dalam Keputusan Menko Polhukam No. 63 Tentang Tim Penyelesaian	Dilaksanakan Sebagian Terdapat delapan putusan pengadilan yang mana sebagian telah dilaksanakan oleh Kementerian Keuangan dan sebagian lagi sedang diupayakan untuk dilakukan kajian yang melibatkan Kemenko Polhukam.
	2.	Rekomendasi Nomor 0002/RM.03.01/0750.2017/XII/2022 Tentang Maladministrasi atas Belum Diberikannya Informasi oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Berupa Dokumen Hak Guna Usaha (HGU) kepada Forest Watch Indonesia walaupun Telah Terdapat Putusan Pengadilan yang Telah Berkekuatan Hukum Tetap	Sekjen Kementerian ATR menyampaikan surat Nomor: R/D1.02.02/495-100/III/2023 kepada Ketua Ombudsman RI, pada intinya menyampaikan: 1. Sehubungan dengan tindak lanjut Putusan KIP Nomor 057/XII/PS-M A/2015 jo. Putusan PTUN Jakarta Nomor 2/G/KI/2016/PTUN. JKT jo. Putusan Kasasi Mahkamah Agung Nomor 121 K/TUN/2017 jo. Putusan Peninjauan Kembali Mahkamah Agung Nomor 61	Sekjen Kementerian ATR menyampaikan surat Nomor: R/D1.02.02/495-100/III/2023 kepada Ketua Ombudsman RI, pada intinya menyampaikan: 1. Sehubungan dengan tindak lanjut Putusan KIP Nomor 057/XII/PS-M A/2015 jo. Putusan PTUN Jakarta Nomor 2/G/KI/2016/PTUN. JKT jo. Putusan Kasasi Mahkamah Agung Nomor 121 K/TUN/2017 jo. Putusan Peninjauan Kembali Mahkamah Agung Nomor 61 PK/TUN/KI/2020, Kementerian ATR/BPN belum dapat membuka data Hak Guna Usaha tersebut dengan pertimbangan, karena adanya benturan terhadap peraturan perundangan	Peninjauan Kembali kedua. Dari proses koordinasi tanggal 1 Februari 2024, Ombudsman RI meminta Kementerian ATR/BPN c.q. PPID untuk memberikan informasi yang dapat diberikan di antara yang terdapat pada putusan pengadilan. Kementerian ATR/BPN menyampaikan akan mengkoordinasikan hal tersebut.

			<p>PK/TUN/KI/2020, Kementerian ATR/BPN belum dapat membuka data Hak Guna Usaha tersebut dengan pertimbangan, karena adanya benturan terhadap peraturan perundangan yang melarang.</p> <p>2. Berdasarkan Lampiran II Peraturan Menteri ATR/Kepala BPN Nomor 32 Tahun 2021 tentang Layanan Informasi Publik, pada intinya Data Hak Guna Usaha berupa nama pemilik Hak Guna Usaha, dokumen Hak Guna Usaha (surat ukur, buku tanah, dan warkah), peta Hak Guna Usaha dan daftar Hak Guna Usaha terlanjar termasuk informasi publik yang dikecualikan.</p> <p>3. Bahwa Kementerian ATR/BPN akan mengajukan permohonan Peninjauan Kembali Kedua terhadap Putusan KIP Nomor 057/XII/PS-M A/2015 jo. Putusan PTUN Jakarta Nomor 2/G/KI/2016/PTUN.JKT jo. Putusan Kasasi Mahkamah Agung Nomor 121 K/TUN/2017 jo. Putusan Peninjauan Kembali Mahkamah</p>	
3.	<p>Rekomendasi Nomor 0003/RM.03.01/XII/2022 Tentang Maladministrasi oleh Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat (Kalbar) dalam Penyelesaian Pemberian Kompensasi Kerugian atas Kerusakan 5 (lima) Unit Ruko Milik Warga Akibat Dampak dari Ambruknya Dermaga Sambas Tahun 2014</p>	<p>Gubernur Kalimantan Barat, Sutarmidji (2022) / Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat</p>	<p>Gubernur Kalimantan Barat telah menyampaikan Surat Nomor 500/1370/ROEKON tertanggal 17 Maret 2023, pada intinya menyampaikan:</p> <p>1. Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat telah melaksanakan Rekomendasi Ombudsman poin 1 huruf a, b, c, dan d, sebagaimana surat Sekretaris Daerah Provinsi Kalbar Nomor 500/05390/RO-EKON tanggal 7 Februari 2023.</p> <p>2. Pemerintah Provinsi Kalbar c.q. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang telah melakukan penilaiiah kebutuhan biaya renovasi terhadap ruko milik Pelapor.</p> <p>3. Berdasarkan hasil koordinasi dengan Kementerian Dalam Negeri bahwa pengeluaran daerah harus memiliki landasan dasar hukum. Penjelasan atas mendanai kewajiban pemerintah daerah merupakan kewajiban kepada pihak lain yang terkait dengan pekerjaan yang telah selesai pada tahun anggaran sebelumnya atau akibat putusan pengadilan yang telah memiliki kekuatan</p>	<p>Dilaksanakan Sebagian Bahwa Pemprov Kalbar telah melakukan upaya koordinasi dengan beberapa instansi terkait (Kejaksaan, BPK, dan Kemendagri). Telah melakukan appraisal (penaksiran) terhadap biaya renovasi atas kerusakan bangunan. Tetapi terkait ganti kerugian (kompensasi) belum terlaksana dikarenakan peraturan terkait penganggaran daerah kurang memadai pengeluaran anggaran oleh Pemprov Kalbar</p>

2023	1.	Rekomendasi Nomor 001/RM.03.01/VIII/2023 tentang Maladministrasi oleh Pemerintah Kota Lhokseumawe atas Belum Diselesaikannya Pembayaran Ganti Kerugian Pengadaan Tanah untuk Pembangunan/ Pembuatan Jalan Tembus dan Pelebaran Jalan di Kota Lhokseumawe	Wali Kota Lhokseumawe, Imran (Pj. Wali Kota Lhokseumawe 2023) / Pemerintah Kota Lhokseumawe	Pj. Wali Kota Lhokseumawe menyampaikan surat Nomor 100/4227 Tanggal 29 November 2023. Pada intinya menyampaikan Pemerintah Kota Lhokseumawe telah melakukan verifikasi dan bila telah memenuhi syarat akan dilaksanakan tahapan selanjutnya sesuai dengan Rekomendasi Ombudsman. Pemerintah Kota Lhokseumawe masih menunggu bukti kepemilikan yang sah atas tanah dari pihak Pelapor.	Dilaksanakan Sebagian Pemkot Lhokseumawe berkomitmen untuk melaksanakan Rekomendasi dan telah melakukan verifikasi dokumen dan lapangan. Namun data kekurangan bayar yang disampaikan Pelapor belum diberikan oleh Pelapor kepada Pemkot Lhokseumawe sebagai dasar pembayaran. Persoalan ini masih dalam proses monitoring.
	2.	Rekomendasi Ombudsman Nomor 002/RM.03.01/IX/2023 tentang Maladministrasi atas Belum Terselesaikannya Persoalan Penghunian Bangunan Eks Penguasa Pelaksana Dwikora Daerah (Pepelrada) di Kota Probolinggo	Wali Kota Probolinggo, Hadi Zainal Abidin (2022-2023) / Pemerintah Kota Probolinggo	Pemerintah Kota Probolinggo telah melakukan: 1. Fasilitasi dengan para pihak (pemilik dan penghuni). Namun, belum terdapat kesepakatan. 2. Bersurat kepada Menteri Dalam Negeri sesuai Surat Nomor 100.3/345/425.001/2023 tanggal 17 November 2023, tetapi belum terdapat tanggapan. Pada intinya Pemkot Probolinggo berpandangan belum dapat melaksanakan pencabutan surat keputusan sampai dengan adanya perintah pengadilan yang telah berkekuatan hukum tetap, serta meminta arahan	Belum Dilaksanakan Pemkot Probolinggo telah melakukan koordinasi internal untuk pelaksanaan Rekomendasi. Namun memerlukan pendapat dari Kemendagri, untuk itu Pemkot Probolinggo telah menyampaikan surat kepada Menteri Dalam Negeri pada bulan November 2023 terkait pelaksanaan Rekomendasi. Persoalan ini masih dalam proses monitoring.
	3.	Rekomendasi Ombudsman Nomor 003/RM.03.01/IX/2023 tentang Maladministrasi oleh Pemerintah Kabupaten Gorontalo Terkait Pemberhentian Perangkat Desa Melalui Evaluasi Kinerja dan/atau Penyesuaian Susunan Organisasi dan Tata Kerja (SOTK) Tahun 2021	Bupati Gorontalo, Nelson Pomalingo (2022-2023) / Pemerintah Kabupaten Gorontalo	Surat Sekretaris Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa Nomor 140/DPMD/575/XI/2023 tanggal 9 November 2023 Perihal Tindak Lanjut Penyelesaian Pemberhentian Perangkat Desa, pada intinya menyampaikan data tambahan perangkat desa yang masih bersedia dan perangkat desa yang tidak bersedia diangkat kembali sebagai perangkat desa.	Dilaksanakan Sebagian Pemkab Gorontalo telah melakukan pengangkatan terhadap sebagian perangkat desa yang diberhentikan. Persoalan ini masih dalam proses monitoring.

**Tabel 2: Status Pelaksanaan Rekomendasi Ombudsman RI dari tahun 2020 sampai dengan tahun 2023**

STATUS PELAKSANAAN REKOMENDASI	2020	2021	2022	2023	PERSENTASE
Dilaksanakan / Dilaksanakan Sebagian	1	2	0	3	42.86%
Tidak Dilaksanakan dengan Alasan yang Dapat Diterima	0	1	0	1	14.29%
Proses Monitoring	0	0	3	3	42.86%
<b>JUMLAH</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>100.00%</b>

**Tabel 3: Penerimaan Pengaduan Masyarakat berdasarkan Jenis Akses**

JENIS AKSES	2023
Laporan Masyarakat	7.392
Respon Cepat	948
Investigasi atas Prakarsa Sendiri	118
Konsultasi	15.348
Tembusan	2.655
<b>Grand Total</b>	<b>26.461</b>

**Tabel 4: Penerimaan Pengaduan Masyarakat berdasarkan Cara Penyampaian**

JENIS AKSES	2023
Cara Penyampaian	2.023
PVL On The Spot	9.403
Datang Langsung	5.648
Surat	5.561
Whatsapp	2.419
Email	1.171
Telepon	984
Website	780
Media Sosial	144
Investigasi Inisiatif	87
Konsultasi Daring	78
Call Center 137	75
Lain-lain	66
SP4N-LAPOR!	34
Mobile Apps	9
Aplikasi Radius	1
POSKO COVID-19	1
<b>Grand Total</b>	<b>26.461</b>

**Tabel 5: Pengaduan Masyarakat berdasarkan Dugaan Maladministrasi yang diperoleh melalui tahap pemeriksaan**

DUGAAN MALADMINISTRASI	2023
Tidak Memberikan Pelayanan	1.362
Penundaan Berlarut	967
Penyimpangan Prosedur	651
Tidak Patut	153
Tidak Kompeten	104
Penyalahgunaan Wewenang	75
Permintaan Imbalan Uang, Barang dan Jasa	71
Diskriminasi	10
Lain-lain	10
Berpihak	10
Konflik Kepentingan	2
<b>Grand Total</b>	<b>3.415</b>

**Tabel 6: Penerimaan Pengaduan Masyarakat berdasarkan Substansi Aduan**

SUBSTANSI	2023
Agraria (Pertanahan dan Tata Ruang)	1.190
Kepegawaian	955
Pendidikan	743
Kepolisian	679
Perdesaan	589
Hak Sipil dan Politik	544
Perhubungan dan Infrastruktur	489
Administrasi Kependudukan	474
Energi dan Kelistrikan	293
Peradilan	251
Perbankan	242
Ketenagakerjaan	240
Kesehatan	216
Kesejahteraan Sosial	204
Perizinan	136
Air	127
Pemukiman dan Perumahan	121
Jaminan Sosial	107
Telekomunikasi dan Informatika	98

Pajak	91
Perdagangan, Industri dan Logistik	87
Lain-lain	76
Lingkungan Hidup	73
Kejaksaan	71
Agama	63
Pengadaan Barang, Jasa, dan Lelang	61
Imigrasi	34
Asuransi	34
Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	32
Pertambangan	26
Kehutanan	24
Lembaga Pemasyarakatan	22
Pertanian dan Pangan	19
Perikanan	17
Bea dan Cukai	6
Tentara Nasional Indonesia	6
Pertahanan	5
Penanaman Modal	4
Penggadaian	4
Kedaruratan	4
Pemberdayaan Masyarakat Desa dan Transmigrasi	1
<b>Grand Total</b>	<b>8.458</b>

**Tabel 7: Penerimaan Pengaduan Masyarakat berdasarkan Klasifikasi Pelapor**

KLASIFIKASI PELAPOR	2023
Perorangan	6352
Badan Hukum/Organisasi	882
Lain-lain	668
Anggota Keluarga	369
Kelompok Masyarakat	171
Bukan Korban Langsung maupun Kuasa	16
<b>Grand Total</b>	<b>8.458</b>

**Tabel 8: Penerimaan Pengaduan Masyarakat berdasarkan Klasifikasi Terlapor**

KELOMPOK TERLAPOR	2023
Pemerintah Daerah	3.772
Badan Pertanahan Nasional	769
Kepolisian	674
BUMN/BUMD	612
Instansi Pemerintah / Kementerian	567
Lembaga Pendidikan Negeri	499
Lembaga Peradilan	231
Lembaga Pemerintah Non Kementerian	218
Perbankan	207
Rumah Sakit Pemerintah	203
Komisi Negara/Lembaga Negara Non Struktural	135
Lain-lain	121
Kejaksaan	94
Badan Swasta/Perorangan	92
Perguruan Tinggi Negeri	79
Lembaga Pendidikan Swasta	72
Dewan Perwakilan Rakyat	26
Perguruan Tinggi Swasta	21
Tentara Nasional Indonesia	20
Rumah Sakit Swasta	18
Perorangan	15
Blank	11
Badan Pemeriksa Keuangan	2
<b>Grand Total</b>	<b>8.458</b>

**Tabel 9: Sebaran Penerimaan Pengaduan Masyarakat berdasarkan Kantor Terima/Provinsi**

KANTOR TERIMA	2023
Pusat	1.174
Aceh	120
Bali	260
Banten	202
Bengkulu	155
DI Yogyakarta	190
Gorontalo	99

Jakarta Raya	250
Jambi	219
Jawa Barat	249
Jawa Tengah	283
Jawa Timur	418
Kalimantan Barat	186
Kalimantan Selatan	233
Kalimantan Tengah	139
Kalimantan Timur	142
Kalimantan Utara	71
Kepulauan Bangka Belitung	266
Kepulauan Riau	181
Lampung	261
Maluku	153
Maluku Utara	212
Nusa Tenggara Barat	187
Nusa Tenggara Timur	248
Papua	78
Papua Barat	185
Riau	247
Sulawesi Barat	139
Sulawesi Selatan	309
Sulawesi Tengah	278
Sulawesi Tenggara	215
Sulawesi Utara	176
Sumatera Barat	318
Sumatera Selatan	337
Sumatera Utara	278
<b>Grand Total</b>	<b>8.458</b>

**Tabel 10: Penerimaan Pengaduan Masyarakat berdasarkan Provinsi/Kabupaten**

PROVINSI/KABUPATEN	2023
<b>ACEH</b>	<b>114</b>
KAB. ACEH BARAT	3
KAB. ACEH BARAT DAYA	1
KAB. ACEH BESAR	7
KAB. ACEH JAYA	1
KAB. ACEH SINGKIL	2

KAB. ACEH TAMIANG	2
KAB. ACEH TENGAH	5
KAB. ACEH TENGGARA	5
KAB. ACEH TIMUR	2
KAB. ACEH UTARA	8
KAB. BENER MERIAH	1
KAB. BIREUEN	3
KAB. NAGAN RAYA	3
KAB. PIDIE	3
KOTA BANDA ACEH	40
KOTA LANGSA	5
KOTA LHOKSEUMAWA	7
KOTA SABANG	6
KOTA SUBULUSSALAM	10
<b>BALI</b>	<b>264</b>
KAB. BADUNG	28
KAB. BANGLI	1
KAB. BULELENG	22
KAB. GIANYAR	41
KAB. JEMBRANA	7
KAB. KARANGASEM	7
KAB. KLUNGKUNG	16
KAB. TABANAN	25
KOTA DENPASAR	114
LAIN-LAIN	3
<b>BANTEN</b>	<b>265</b>
KAB. LEBAK	12
KAB. PANDEGLANG	22
KAB. SERANG	23
KAB. TANGERANG	53
KOTA CILEGON	9
KOTA SERANG	33
KOTA TANGERANG	59
KOTA TANGERANG SELATAN	52
LAIN-LAIN	2
<b>BENGKULU</b>	<b>158</b>
KAB. BENGKULU SELATAN	15
KAB. BENGKULU TENGAH	13
KAB. BENGKULU UTARA	13
KAB. KAUR	1
KAB. KEPAHANG	19

KAB. LEBONG	8
KAB. MUKO MUKO	3
KAB. REJANG LEBONG	7
KAB. SELUMA	11
KOTA BENGKULU	67
LAIN-LAIN	1
<b>DI YOGYAKARTA</b>	<b>207</b>
KAB. BANTUL	53
KAB. GUNUNGKIDUL	24
KAB. KULON PROGO	13
KAB. SLEMAN	63
KOTA YOGYAKARTA	51
LAIN-LAIN	3
<b>DKI JAKARTA</b>	<b>518</b>
KOTA ADM. JAKARTA BARAT	78
KOTA ADM. JAKARTA PUSAT	100
KOTA ADM. JAKARTA SELATAN	146
KOTA ADM. JAKARTA TIMUR	128
KOTA ADM. JAKARTA UTARA	54
KOTA MEDAN	1
LAIN-LAIN	11
<b>GORONTALO</b>	<b>102</b>
KAB. BOALEMO	4
KAB. BONE BOLANGO	13
KAB. GORONTALO	27
KAB. GORONTALO UTARA	7
KAB. PAHUWATO	10
KOTA GORONTALO	40
LAIN-LAIN	1
<b>JAMBI</b>	<b>240</b>
KAB. KERINCI	13
KAB. MERANGIN	25
KAB. MUARO JAMBI	7
KAB. BATANGHARI	5
KAB. BUNGO	17
KAB. SAROLANGUN	39
KAB. TANJUNG JABUNG BARAT	8
KAB. TANJUNG JABUNG TIMUR	2
KAB. TEBO	6
KOTA JAMBI	106
KOTA SUNGAI PENUH	12

<b>JAWA BARAT</b>	<b>513</b>
KAB. BANDUNG	19
KAB. BANDUNG BARAT	11
KAB. BEKASI	25
KAB. BOGOR	63
KAB. CIAMIS	3
KAB. CIANJUR	8
KAB. CIREBON	20
KAB. GARUT	6
KAB. INDRAMAYU	10
KAB. KARAWANG	18
KAB. KUNINGAN	5
KAB. MAJALENGKA	5
KAB. PANGANDARAN	4
KAB. PURWAKARTA	9
KAB. SUBANG	7
KAB. SUKABUMI	8
KAB. SUMEDANG	11
KAB. TASIKMALAYA	4
KOTA BANDUNG	79
KOTA BANJAR	2
KOTA BEKASI	60
KOTA BOGOR	31
KOTA CIMAHI	9
KOTA CIREBON	12
KOTA DEPOK	74
KOTA SUKABUMI	6
KOTA TASIKMALAYA	1
LAIN-LAIN	3
<b>JAWA TENGAH</b>	<b>351</b>
KAB. BANJARNEGARA	1
KAB. BANYUMAS	14
KAB. BATANG	2
KAB. BLORA	10
KAB. BOYOLALI	3
KAB. BREBES	6
KAB. CILACAP	8
KAB. DEMAK	14
KAB. GROBOGAN	14
KAB. JEPARA	6
KAB. KARANGANYAR	6

KAB. KEBUMEN	2
KAB. KENDAL	7
KAB. KLATEN	23
KAB. KUDUS	17
KAB. MAGELANG	6
KAB. PATI	25
KAB. PEKALONGAN	4
KAB. PEMALANG	9
KAB. PURBALINGGA	1
KAB. PURWOREJO	6
KAB. REMBANG	4
KAB. SEMARANG	13
KAB. SRAGEN	6
KAB. SUKOHARJO	12
KAB. TEGAL	7
KAB. TEMANGGUNG	4
KAB. WONOGIRI	1
KAB. WONOSOBO	4
KOTA MAGELANG	3
KOTA SALATIGA	6
KOTA SEMARANG	88
KOTA SURAKARTA	14
KOTA TEGAL	5
<b>JAWA TIMUR</b>	<b>517</b>
KAB. BANGKALAN	11
KAB. BANYUWANGI	8
KAB. BLITAR	4
KAB. BOJONEGORO	8
KAB. BONDOWOSO	3
KAB. GRESIK	11
KAB. JEMBER	13
KAB. JOMBANG	8
KAB. KEDIRI	7
KAB. LAMONGAN	7
KAB. LUMAJANG	1
KAB. MADIUN	5
KAB. MAGETAN	2
KAB. MALANG	24
KAB. MOJOKERTO	8
KAB. NGANJUK	4
KAB. PACITAN	2

KAB. PAMEKASAN	6
KAB. PASURUAN	6
KAB. PONOROGO	3
KAB. PROBOLINGGO	13
KAB. SAMPANG	3
KAB. SIDOARJO	44
KAB. SITUBONDO	2
KAB. SUMENEP	9
KAB. TRENGGALEK	1
KAB. TUBAN	5
KAB. TULUNGAGUNG	93
KOTA BATU	2
KOTA BLITAR	5
KOTA KEDIRI	1
KOTA MADIUN	3
KOTA MALANG	26
KOTA MOJOKERTO	6
KOTA PASURUAN	7
KOTA PROBOLINGGO	4
<b>KOTA SURABAYA</b>	<b>152</b>
KALIMANTAN BARAT	201
KAB. BENGKAYANG	3
KAB. KAPUAS HULU	11
KAB. KETAPANG	9
KAB. KUBU RAYA	32
KAB. LANDAK	3
KAB. MELAWI	2
KAB. MEMPAWAH	10
KAB. SAMBAS	11
KAB. SANGGAU	4
KAB. SINTANG	1
KOTA PONTIANAK	106
KOTA SINGKAWANG	9
<b>KALIMANTAN SELATAN</b>	<b>219</b>
KAB. BALANGAN	1
KAB. BANJAR	45
KAB. BARITO KUALA	17
KAB. HULU SUNGAI SELATAN	3
KAB. HULU SUNGAI TENGAH	9
KAB. HULU SUNGAI UTARA	5
KAB. KOTABARU	8

KAB. TABALONG	1
KAB. TANAH BUMBU	12
KAB. TANAH LAUT	3
KAB. TAPIN	3
KOTA BANJARBARU	15
KOTA BANJARMASIN	97
<b>KALIMANTAN TENGAH</b>	<b>135</b>
KAB. BARITO TIMUR	7
KAB. BARITO UTARA	1
KAB. KAPUAS	1
KAB. KATINGAN	4
KAB. KOTAWARINGIN BARAT	6
KAB. KOTAWARINGIN TIMUR	92
KAB. MURUNG RAYA	1
KAB. PULANG PISAU	3
KOTA PALANGKARAYA	20
<b>KALIMANTAN TIMUR</b>	<b>149</b>
KAB. BERAU	20
KAB. KUTAI BARAT	1
KAB. KUTAI KARTANEGARA	17
KAB. KUTAI TIMUR	4
KAB. MAHAKAM ULU	1
KAB. PASER	3
KAB. PENAJAM PASER UTARA	13
KOTA BALIKPAPAN	21
KOTA BONTANG	4
KOTA SAMARINDA	65
<b>KALIMANTAN UTARA</b>	<b>73</b>
KAB. BULUNGAN	8
KAB. NUNUKAN	2
KOTA TARAOKAN	63
<b>KEPULAUAN BANGKA BELITUNG</b>	<b>258</b>
KAB. BANGKA	44
KAB. BANGKA BARAT	3
KAB. BANGKA SELATAN	30
KAB. BANGKA TENGAH	100
KAB. BELITUNG	7
KAB. BELITUNG TIMUR	12
KOTA PANGKAL PINANG	62
KEPULAUAN RIAU	182
KAB. BINTAN	19

KAB. KARIMUN	7
KAB. KEPULAUAN ANAMBAS	4
KAB. LINGGA	6
KAB. NATUNA	21
KOTA BATAM	86
KOTA TANJUNG PINANG	39
<b>LAMPUNG</b>	<b>268</b>
KAB. LAMPUNG BARAT	3
KAB. LAMPUNG SELATAN	106
KAB. LAMPUNG TENGAH	10
KAB. LAMPUNG TIMUR	16
KAB. LAMPUNG UTARA	4
KAB. MESUJI	2
KAB. PESAWARAN	12
KAB. PESISIR BARAT	2
KAB. PRINGSEWU	2
KAB. TANGGAMUS	9
KAB. TULANG BAWANG	3
KAB. TULANG BAWANG BARAT	1
KAB. WAY KANAN	2
KOTA BANDAR LAMPUNG	84
KOTA METRO	10
LAIN-LAIN	2
<b>MALUKU</b>	<b>146</b>
KAB MALUKU TENGGARA BARAT	5
KAB. BURU	2
KAB. BURU SELATAN	4
KAB. KEPULAUAN ARU	2
KAB. MALUKU BARAT DAYA	10
KAB. MALUKU TENGAH	16
KAB. MALUKU TENGGARA	6
KAB. SERAM BAGIAN BARAT	10
KAB. SERAM BAGIAN TIMUR	2
KOTA AMBON	88
KOTA TUAL	1
<b>MALUKU UTARA</b>	<b>177</b>
KAB. HALMAHERA BARAT	19
KAB. HALMAHERA SELATAN	22
KAB. HALMAHERA TENGAH	1
KAB. HALMAHERA TIMUR	6
KAB. HALMAHERA UTARA	18

KAB. KEPULAUAN SULA	3
KAB. PULAU MOROTAI	2
KAB. PULAU TALIABU	5
KOTA TERNATE	92
KOTA TIDORE KEPULAUAN	8
LAIN-LAIN	1
NULL	309
NULL	309
<b>NUSA TENGGARA BARAT</b>	<b>190</b>
KAB. BIMA	4
KAB. DOMPU	2
KAB. LOMBOK BARAT	12
KAB. LOMBOK TENGAH	41
KAB. LOMBOK TIMUR	18
KAB. LOMBOK UTARA	79
KAB. SUMBAWA	5
KAB. SUMBAWA BARAT	1
KOTA BIMA	4
KOTA MATARAM	23
LAIN-LAIN	1
<b>NUSA TENGGARA TIMUR</b>	<b>249</b>
KAB TIMOR TENGAH SELATAN	20
KAB. ALOR	5
KAB. BELU	10
KAB. ENDE	6
KAB. FLORES TIMUR	10
KAB. KUPANG	35
KAB. LEMBATA	2
KAB. MALAKA	3
KAB. MANGGARAI	2
KAB. MANGGARAI BARAT	3
KAB. NGADA	5
KAB. ROTE NDAO	4
KAB. SABU RAIJUA	3
KAB. SIKKA	14
KAB. SUMBA BARAT	1
KAB. SUMBA BARAT DAYA	10
KAB. SUMBA TENGAH	1
KAB. SUMBA TIMUR	6
KAB. TIMOR TENGAH UTARA	12
KOTA KUPANG	97

<b>PAPUA</b>	<b>84</b>
KAB. BIAK NUMFOR	9
KAB. DOGIYAI	2
KAB. JAYAPURA	10
KAB. KEEROM	3
KAB. KEPULAUAN YAPEN	3
KAB. LANNY JAYA	1
KAB. MAMBERAMO TENGAH	1
KAB. MERAUKE	4
KAB. MIMIKA	6
KAB. SARMI	1
KAB. SUPIORI	2
KAB. YALIMO	1
KOTA JAYAPURA	41
<b>PAPUA BARAT</b>	<b>183</b>
KAB. FAK FAK	5
KAB. KAIMANA	1
KAB. MANOKWARI	31
KAB. MANOKWARI SELATAN	38
KAB. PEGUNUNGAN ARFAK	1
KAB. RAJA AMPAT	45
KAB. SORONG	6
KAB. TAMBRAUW	4
KAB. TELUK BINTUNI	2
KAB. TELUK WONDAMA	4
KOTA SORONG	46
<b>RIAU</b>	<b>260</b>
KAB. PELALAWAN	5
KAB. ROKAN HILIR	14
KAB. ROKAN HULU	5
KAB. SIAK	12
KAB. BENGKALIS	9
KAB. INDRAGIRI HILIR	4
KAB. INDRAGIRI HULU	5
KAB. KAMPAR	26
KAB. KEPULAUAN MERANTI	3
KAB. KUANTAN SINGINGI	2
KOTA DUMAI	27
KOTA PEKANBARU	148
<b>SULAWESI BARAT</b>	<b>137</b>
KAB. MAJENE	12

KAB. MAMASA	17
KAB. MAMUJU	65
KAB. MAMUJU TENGAH	8
KAB. MAMUJU UTARA	9
KAB. POLEWALI MANDAR	26
<b>SULAWESI SELATAN</b>	<b>320</b>
KAB. BANTAENG	6
KAB. BARRU	6
KAB. BONE	9
KAB. BULUKUMBA	14
KAB. ENREKANG	4
KAB. GOWA	25
KAB. JENEPONTO	12
KAB. KEPULAUAN SELAYAR	2
KAB. LUWU	5
KAB. LUWU TIMUR	4
KAB. LUWU UTARA	3
KAB. MAROS	15
KAB. PANGKAJENE KEPULAUAN	8
KAB. PINRANG	7
KAB. SIDENRENG RAPPANG	3
KAB. SOPPENG	1
KAB. TAKALAR	6
KAB. TORAJA UTARA	2
KAB. WAJO	5
KOTA MAKASSAR	173
KOTA PALOPO	5
KOTA PARE PARE	4
LAIN-LAIN	1
<b>SULAWESI TENGAH</b>	<b>272</b>
KAB. BANGGAI	7
KAB. BANGGAI LAUT	1
KAB. BUOL	4
KAB. DONGGALA	187
KAB. MOROWALI	2
KAB. MOROWALI UTARA	2
KAB. PARIGI MOUTONG	3
KAB. POSO	1
KAB. SIGI	7
KAB. TOJO UNA UNA	1
KAB. TOLI TOLI	2

KOTA PALU	55
<b>SULAWESI TENGGARA</b>	<b>217</b>
KAB. BOMBANA	2
KAB. BUTON	4
KAB. BUTON UTARA	5
KAB. KOLAKA	3
KAB. KOLAKA TIMUR	3
KAB. KOLAKA UTARA	2
KAB. KONAWE	13
KAB. KONAWE KEPULAUAN	1
KAB. KONAWE SELATAN	8
KAB. KONAWE UTARA	8
KAB. MUNA	6
KAB. MUNA BARAT	1
KAB. WAKATOBI	11
KOTA BAU BAU	8
KOTA KENDARI	141
LAIN-LAIN	1
<b>SULAWESI UTARA</b>	<b>183</b>
KAB. BOLAANG MONGONDOW	8
KAB. BOLAANG MONGONDOW SE	2
KAB. BOLAANG MONGONDOW UT	3
KAB. KEP. SIAU TAGULANDAN	1
KAB. KEPULAUAN SANGIHE	5
KAB. KEPULAUAN TALAUD	2
KAB. MINAHASA	27
KAB. MINAHASA SELATAN	5
KAB. MINAHASA TENGGARA	5
KAB. MINAHASA UTARA	21
KOTA BITUNG	11
KOTA KOTAMOBAGU	5
KOTA MANADO	80
KOTA TOMOHON	8
<b>SUMATERA BARAT</b>	<b>309</b>
KAB. AGAM	20
KAB. DHARMASRAYA	1
KAB. LIMA PULUH KOTA	4
KAB. PADANG PARIAMAN	16
KAB. PASAMAN	4
KAB. PASAMAN BARAT	10
KAB. PESISIR SELATAN	21

KAB. SIJUNJUNG	5
KAB. SOLOK	15
KAB. SOLOK SELATAN	6
KAB. TANAH DATAR	10
KOTA BUKITTINGGI	14
KOTA PADANG	156
KOTA PADANG PANJANG	5
KOTA PARIAMAN	5
KOTA PAYAKUMBUH	8
KOTA SAWAHLUNTO	2
KOTA SOLOK	7
<b>SUMATERA UTARA</b>	<b>332</b>
KAB. ASAHAN	11
KAB. BATU BARA	7
KAB. DAIRI	2
KAB. DELI SERDANG	38
KAB. HUMBANG HASUNDUTAN	2
KAB. KARO	4
KAB. LABUHANBATU	6
KAB. LABUHANBATU SELATAN	3
KAB. LABUHANBATU UTARA	7
KAB. LANGKAT	6
KAB. MANDAILING NATAL	5
KAB. NIAS	4
KAB. NIAS BARAT	3
KAB. NIAS SELATAN	8
KAB. NIAS UTARA	2
KAB. PADANG LAWAS	1
KAB. PADANG LAWAS UTARA	3
KAB. SERDANG BEDAGAI	10
KAB. SIMALUNGUN	8
KAB. TAPANULI SELATAN	5
KAB. TAPANULI TENGAH	3
KAB. TAPANULI UTARA	3
KAB. TOBA SAMOSIR	3
KOTA BINJAI	2
KOTA GUNUNGSITOLI	6
KOTA MEDAN	160
KOTA PADANGSIDIMPUAN	2
KOTA PEMATANG SIANTAR	6
KOTA SIBOLGA	2

KOTA TANJUNG BALAI	4
KOTA TEBING TINGGI	4
LAIN-LAIN	2
<b>SUMATRA SELATAN</b>	<b>356</b>
KAB. BANYUASIN	82
KAB. EMPAT LAWANG	2
KAB. LAHAT	17
KAB. MUARA ENIM	6
KAB. MUSI BANYUASIN	7
KAB. MUSI RAWAS	14
KAB. MUSI RAWAS UTARA	3
KAB. OGAN ILIR	3
KAB. OGAN KOMERING ILIR	6
KAB. OGAN KOMERING ULU	3
KAB. OGAN KOMERING ULU SE	3
KAB. OGAN KOMERING ULU TI	1
KAB. PENUKAL ABAB LEMATAN	8
KOTA LUBUK LINGGAU	2
KOTA PAGAR ALAM	1
KOTA PALEMBANG	189
KOTA PRABUMULIH	7
LAIN-LAIN	2
<b>Grand Total</b>	<b>8458</b>



Jl. HR. Rasuna Said Kav. C-19  
Kuningan Jakarta Selatan 12920  
Telp. 021 - 2251 3737  
[www.ombudsman.go.id](http://www.ombudsman.go.id)

 (021) 2251 3737  
137 (Call Center)

     
OmbudsmanRI137

