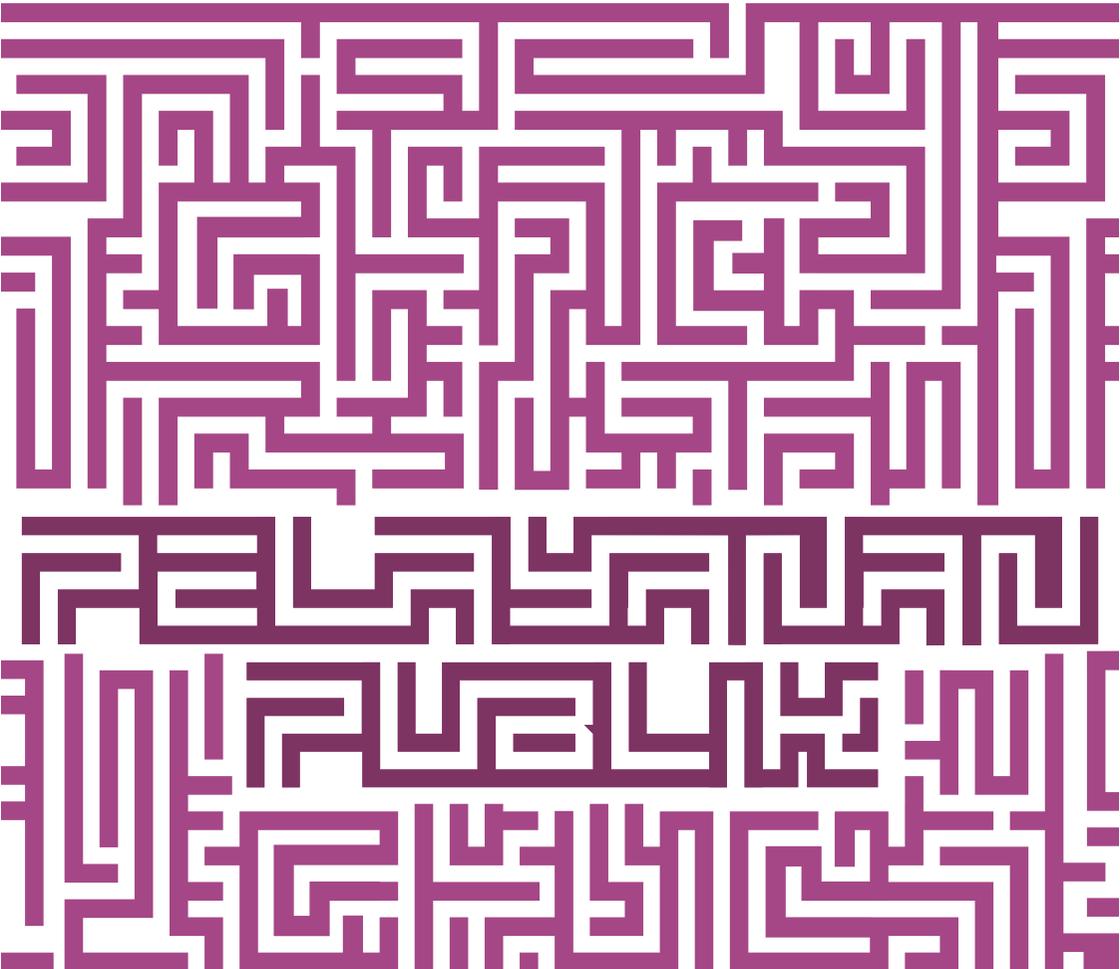


# OMBUDSPRUDENSI

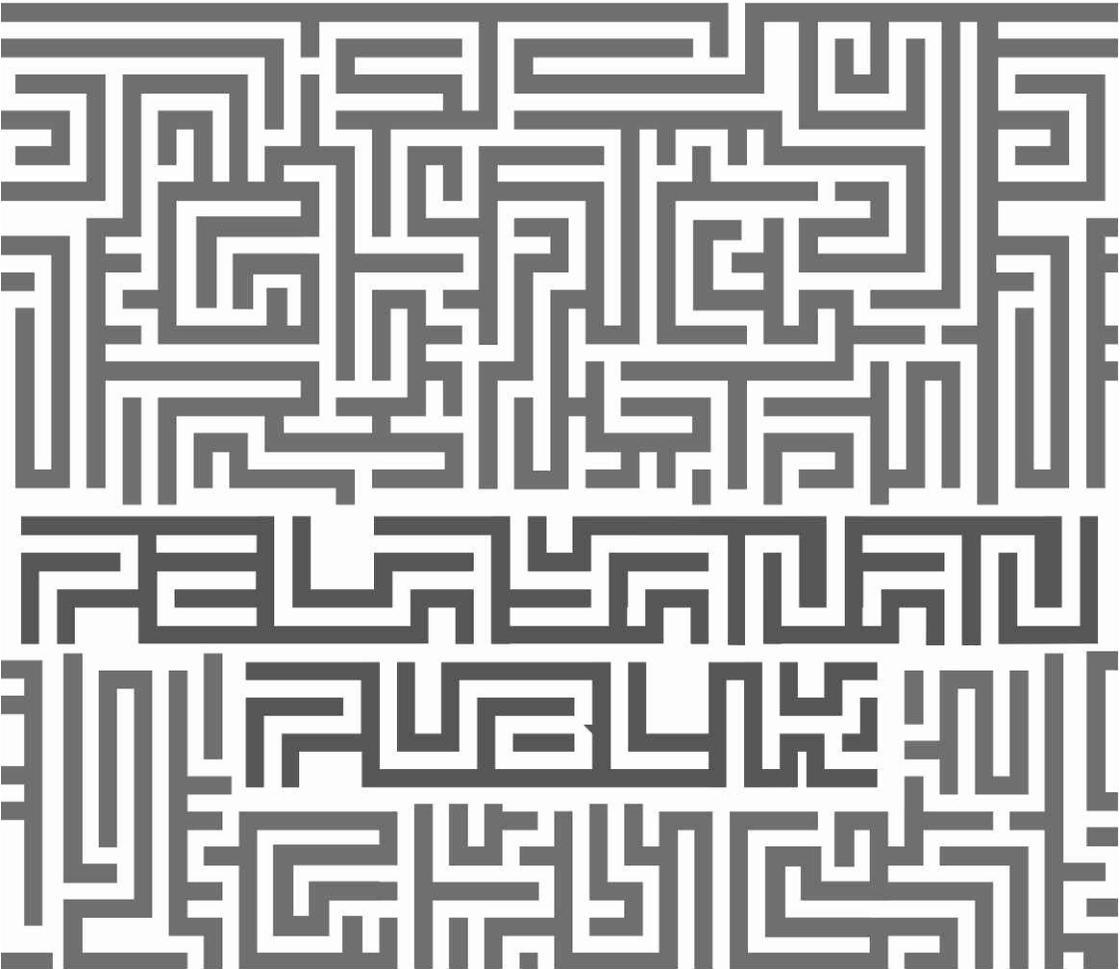
**Air Bersih/PDAM - Perbankan/Pegadaian  
Kepegawaian/Ketenagakerjaan - Infrastruktur  
Transportasi/Perhubungan**





# OMBUDSPRUDENSI

Air Bersih/PDAM - Perbankan/Pegadaian  
Kepegawaian/Ketenagakerjaan - Infrastruktur  
Transportasi/Perhubungan



## OMBUDSPRUDENSI

### **Pengarah**

Dr. Mokhammad Najih, S.H., M.Hum, Ketua  
Ir. Bobby Hamzar Rafinus, MIA, Wakil Ketua  
Dadan Suparjo Suharmawijaya S.IP., M.IP, Anggota  
Hery Susanto, S.Pi., M.Si, Anggota  
Indraza Marzuki Rais, Anggota  
Jemsly Hutabarat, S.H., M.M, Anggota  
Dr. Johanes Widijantoro, S.H., M.H, Anggota  
Robertus Na Endi Jaweng, S.IP., M.AP, Anggota  
Yeka Hendra Fatika, S.P, Anggota

### **Penanggung Jawab**

Ir. Bobby Hamzar Rafinus, MIA  
Dominikus Dalu

### **Editor**

Ratna Sari Dewi, S.H., M.H  
Asep Cahyana, S.IP., M.PA.

### **Tim Penyusun**

Keasistenan Utama Resolusi dan Monitoring  
Keasistenan Utama I-VII  
Perwakilan Ombudsman RI Cq. Keasistenan Pemeriksaan

### **Desain dan Tata Letak**

Fuad Mushofa, S.IP., M.A.

**ISBN : 978-623-88804-3-0 (no.jil.lengkap)**  
**978-623-88804-6-1 (jil.3)**

**Diterbitkan oleh:**

**Ombudsman Republik Indonesia**

**Jl. HR Rasuna Kav. C19**

**Kuningan Jakarta Selatan**

## KATA PENGANTAR

Konstitusi negara, UUD 1945 telah menyatakan bahwa seluruh warga negara sama kedudukannya di hadapan hukum dan pemerintahan serta wajib menjunjung hukum dan pemerintahan itu dengan tidak ada kecualinya. Hak yang dimiliki masyarakat tersebut merupakan kewajiban negara dengan seluruh perangkat penyelenggaranya guna melaksanakan secara sungguh-sungguh amanat konstitusi dimaksud.

Pada bulan Maret 2023, Ombudsman memasuki usia yang ke 23 tahun sejak resmi berdiri tanggal 10 Maret tahun 2000 silam, pada masa Pemerintahan Presiden Adurrahman Wahid, dengan Keputusan Presiden Nomor 44 tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional. Sebagai Lembaga Negara Independen. Sebagai Lembaga Pengawas Pelayanan Publik, Ombudsman Republik Indonesia memiliki kewenangan secara signifikan dari dua ketentuan perundangan-undangan yaitu berdasarkan amanat Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dimana salah satu tugas pokok Ombudsman RI adalah menyelesaikan laporan/pengaduan masyarakat mengenai dugaan maladministrasi.

“Maladministrasi” diartikan sebagai perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immaterial bagi masyarakat dan orang perseorangan (Pasal 1, angka 3, UU No. 37

Tahun 2008 tentang Ombudsman RI). Adapun aspek yang menjadi sasaran pengawasan oleh Ombudsman adalah menyangkut perbuatan Maladministrasi terkait penyelenggaraan pelayanan publik. Dimana sesuai ketentuan Pasal 5, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang, jasa dan administratif.

Bahwa kewenangan Ombudsman RI dalam menangani dan penyelesaian laporan masyarakat sebagaimana ketentuan Pasal 8, Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI, antara lain meminta keterangan secara lisan maupun tertulis dari Pelapor, Terlapor dan Pihak Terkait, melakukan pemeriksaan laporan, pemanggilan, menyelesaikan laporan melalui mediasi dan konsiliasi atas permintaan para pihak, membuat rekomendasi dan demi kepentingan umum mengumumkan hasil temuan, kesimpulan dan Rekomendasi.

Selain itu terkait kewenangan untuk melakukan upaya paksa, Ombudsman dapat meminta bantuan Kepolisian untuk menghadirkan "*Terlapor*" secara paksa apabila tiga kali berturut-turut tidak memenuhi panggilan Ombudsman ketika diperlukan keterangan dalam pemeriksaan maladministrasi yang dilaporkan masyarakat. Kemudian, Rekomendasi, monitoring dan publikasi (Sesuai Pasal 38 ayat (1) Undang Undang Ombudsman RI Nomor 37 Tahun 2008 menyebutkan bahwa Terlapor dan atasan Terlapor wajib melaksanakan rekomendasi Ombudsman.

Ombudsman RI telah menerbitkan 3 (tiga) buku Ombudsprudensi. Penerbitan buku Ombudsprudensi ini bertujuan untuk menjadi pengetahuan sekaligus pedoman bagi Insan Ombudsman, Terlapor, Pihak Terkait, maupun masyarakat secara umum. Bagi Insan Ombudsman, buku Ombudsprudensi dapat menjadi pedoman dalam menyelesaikan

laporan/pengaduan masyarakat. Buku ini diharapkan menjadi rujukan pula bagi Terlapor dan Pihak Terkait sebagai penyelenggara negara dan pelayanan publik dalam menyelesaikan pengaduan masyarakat. Bagi masyarakat umum, buku ini dapat menjadi gambaran kerja-kerja Ombudsman RI dapat menyelesaikan laporan masyarakat sekaligus menjadi bukti akuntabilitas kinerja Ombudsman RI kepada publik.

Buku Ombudsprudensi Tahun 2023 ini adalah terbitan ke-4. Terbitan kali ini terbagi dalam 4 (empat) seri, dengan masing-masing buku memuat substansi persoalan pelayanan publik yang berbeda. Semoga buku ini menjadi pedoman, rujukan, dan pengetahuan bagi semua lapisan masyarakat untuk turut mewujudkan Indonesia sebagai negara maju tahun 2045, yang mana salah satu indikatornya adalah good governance dan pelayanan publik prima.

***Jakarta, November 2023***

## **SAMBUTAN KETUA OMBUDSMAN RI**

Tujuan Ombudsman, dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, pada pasal 4 disebutkan, yaitu ; (a). Mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil, dan sejahtera; (b) Mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih, serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme; (c) Meningkatkan mutu pelayanan negara di segala bidang agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan yang semakin baik; (d) Membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktek-praktek Maladministrasi, diskriminasi, kolusi, korupsi, serta nepotisme; (e) Meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat, dan supremasi hukum yang berintikan kebenaran serta keadilan.

Sebagai Lembaga Pengawas Pelayanan Publik, Ombudsman RI diberi kewenangan penyelesaian laporan masyarakat hingga menerbitkan Rekomendasi Ombudsman yang wajib dilaksanakan dan merupakan bentuk ketaatan pada hukum dan wujud dari penyelenggaraan negara yang menerapkan asas-asas umum pemerintahan yang baik. Mengingat fungsi, tugas dan wewenang Ombudsman RI sebagai Pengawas Pelayanan Publik yang dimandatkan oleh UU Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan publik. Kewajiban pelaksanaan Rekomendasi Ombudsman terdapat pada ketentuan Pasal 38 ayat (1) dan Pasal 39 UU Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman RI.

Penyusunan Ombudsprudensi ini merupakan pengetahuan bagi masyarakat dan internal Ombudsman untuk mengambil tata cara penyelesaian laporan masyarakat menjadi bagian dari perbaikan yang diharapkan kepada Instansi Telapor dan pihak terkait. Dengan menjadikan pedoman menyelesaikan laporan masyarakat dari Ombudsprudensi akan dapat memberi dampak baik bagi Terlapor dan memudahkan proses bai masyarakat serta pembelajaran bagi insan ombudsman dan masyarakat umum. Smeoga penerbitan Ombudsprudesi ini dapat menjadi acuan dan pengetahuan bagi masyarakat terhadap pelayanan publik dan *good governance* di Indonesia.

**Jakarta, November 2023**  
**OMBUSMAN REPUBLIK INDONESIA**  
**Ketua**

**Dr. Mokhamad Najih, S.H.,M.Hum**

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	v
SAMBUTAN KETUA OMBUDSMAN RI .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
AIR BERSIH/PDAM .....	1
1. Tidak diberikannya pelayanan oleh Perumdam Tirta Kerta Raharja Kabupaten Tangerang terkait belum adanya kejelasan proses pemasangan PDAM di Ruko Masionette Citra Raya Cikupa, Kabupaten Tangerang .....	2
2. Penundaan berlarut terkait pengajuan permintaan keringanan pada masa pandemi Covid-19 oleh PDAM Tirtamarta Kota Yogyakarta kepada Pelapor .....	5
3. Penyimpangan prosedur oleh PDAM Kabupaten Kapuas atas tindakan perubahan golongan pelanggan tanpa pemberitahuan kepada Pelapor .....	8
PERBANKAN/PEGADAIAN .....	12
1. Tindakan tidak kompeten oleh Kantor Pegadaian Unit Cabang Poka terkait proses pelunasan pinjaman dan pengembalian barang jaminan Pelapor .....	14
2. Penyimpangan prosedur oleh PT Bank Tabungan Negara, Tbk. Cabang Bengkulu dalam proses penyelesaian dokumen Kredit Pemilikan Rumah (KPR) para debitur .....	17
3. Tindakan tidak memberikan pelayanan oleh PT Bank Negara Indonesia 46 (Persero) Tbk terkait permohonan data terkait Kartu Kredit BNI Master Emas a.n. Pelapor tanggal 11 Januari 2021 .....	22

4. Tindakan tidak memberikan pelayanan oleh Bank Tabungan Negara (BTN) Cabang Palembang terkait klaim asuransi jiwa (kematian) almarhum AW yang mengakibatkan isteri almarhum tidak mendapatkan hak berupa Sertifikat Hak Milik (SHM) atas Kredit Kepemilikan Rumah(KPR) _____	<b>28</b>
5. Penyimpangan prosedur oleh Kepala Bank Rakyat Indonesia KCP Saranani terkait pengembalian agunan berupa Sertifikat Hak Milik milik nasabah yang telah meninggal dunia dan kredit telah lunas _____	<b>34</b>
6. Penundaan berlarut oleh Kepala Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Bekasi terkait penyerahan sertipikat tanah yang terletak di Perumahan Telaga Mas, Kelurahan Harapan Baru, Kecamatan Bekasi Utara, Kota Bekasi kepada debitur atas nama AP _____	<b>38</b>
7. Penundaan berlarut oleh Otoritas Jasa Keuangan Kantor Regional 4 Jawa Timur terhadap pengaduan mengenai tidak adanya kepastian atas permohonan klaim asuransi jiwa di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Sidoarjo _____	<b>45</b>
8. Tidak Memberikan Pelayanan Informasi Tentang Besar Sisa Pinjaman oleh PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Gorontalo _____	<b>53</b>
<b>KEPEGAWAIAN/KETENAGAKERJAAN _____</b>	<b>59</b>
1. Penundaan berlarut oleh Kepala Bagian Pemerintahan Kabupaten Maluku Tengah terkait permohonan salinan/kopian SK Pelantikan Raja Negeri Wailulu, Kecamatan Seram Utara Barat, Kabupaten Maluku Tengah _____	<b>60</b>
2. Penundaan berlarut oleh Resimen Induk Daerah Militer (Rindam) XVIII Kasuari dalam menindaklanjuti pengaduan masyarakat mengenai	

tindakan indisipliner yang dilakukan oleh anggota Rindam XVIII Kasuari _____	<b>63</b>
3. Penyimpangan prosedur oleh Inspektorat Provinsi Papua Barat atas Hasil Evaluasi Jabatan Sekretaris Daerah Kota Sorong tanggal 26-30 April 2022 _____	<b>67</b>
4. Penundaan berlarut oleh Pemerintah Kota Jambi terkait belum dibayarkannya uang pensiun duda kepada Sdr. TJ dari pensiunan PNS istrinya almarhumah NT _____	<b>72</b>
5. Penyimpangan prosedur oleh Ketua Panitia Seleksi dalam seleksi tenaga kontrak/honorer pada Pengadilan Negeri Putussibau tahun 2019 _____	<b>76</b>
6. Penyimpangan prosedur dan kelalaian oleh Kepala BPKAD Kabupaten Wakatobi dalam proses penerbitan Surat Keterangan Penghentian Pembayaran (SKPP) Gaji Pegawai atas nama LB _____	<b>80</b>
7. Penundaan berlarut oleh Pemerintah Kabupaten Aceh Jaya Pemerintah terkait belum dilakukannya pembayaran gaji Pelapor selaku PNS selama masa kerja Desember 2015 s.d. November 2016 _____	<b>84</b>
8. Penundaan berlarut oleh Inspektorat Kabupaten Madiun dalam menindaklanjuti pengaduan atas nama LI _____	<b>88</b>
9. Penundaan Berlarut kewajiban hukum oleh Bupati Timor Tengah Utara (TTU) selaku Pejabat Pembina Kepegawaian dalam menyampaikan Usul Penetapan NIP a.n. MSD, EKK, dan AMK kepada Kepala Kantor Regional X BKN _____	<b>91</b>
10. Dugaan penundaan berlarut pembayaran gaji dan tunjangan Guru Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) di lingkungan Kanwil Kementerian Agama Provinsi Bengkulu Tahun 2022 _____	<b>95</b>

11. Penyimpangan prosedur yang dilakukan oleh Direktur Utama Rumah Sakit Otak Dr. Drs. M. Hatta Bukittinggi dalam melakukan mutasi terhadap Pelapor dari staf Satuan Pemeriksaan Internal(SPI)menjadi staf Instalasi Kesehatan Lingkungan dan Kesehatan dan Keselamatan Kerja Rumah Sakit(K3RS) \_\_\_\_\_ **99**
12. Penyimpangan Prosedur dalam Pemeriksaan Sdr. SME oleh Petugas Satgas Pengamanan TKI di Bandara El Tari Kupang Tahun 2019 \_\_\_\_\_ **106**
13. Dugaan penyimpangan prosedur karena tidak adanya transparansi dalam penerimaan 40 orang tenaga honorer/tenaga kontrak/pegawai tidak tetap sebagai Petugas Pemadam Kebakaran pada Bidang Pemadam Kebakaran dan Penanggulangan Bencana oleh Plt. Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bangka Selatan \_\_\_\_\_ **110**
14. Dugaan penundaan berlarut oleh Badan Perencanaan dan Penelitian Pengembangan Daerah (BP3D) Kabupaten Bangka Barat terkait pelaksanaan rekomendasi pembagian gaji mantan suami Pelapor yang merupakan PNS pada BP3D Kabupaten Bangka Barat \_\_\_\_\_ **116**
15. Dugaan penundaan berlarut terkait belum adanya tindak lanjut atas surat pengaduan Pelapor tertanggal 29 November 2019 oleh Dinas Tenaga Kerja Provinsi Kepulauan Bangka Belitung \_\_\_\_\_ **122**
16. 1Dugaan Penyalahgunaan Wewenang oleh Petugas Satpol PP Kota Denpasar yang Meminta Imbalan Uang kepada Masyarakat di Luar Ketentuan Perundang-undangan \_\_\_\_\_ **126**
17. Penundaan Berlarut terkait Pembayaran Tambahan Penghasilan Pegawai Untuk Pegawai Negeri Sipil Guru Non Sertifikasi oleh Dinas Pendidikan Provinsi Kalimantan Tengah \_\_\_\_\_ **129**

18. Penundaan berlarut terkait ketidakjelasan dan lamanya proses izin cerai di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia(BKPSDM)KabupatenBanyuasin _____	<b>132</b>
19. Penyimpangan prosedur yang dilakukan oleh Senat Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Halu Oleo dalam pengangkatan Ketua Jurusan Pendidikan Akuntansi _____	<b>137</b>
20. Penyimpangan prosedur dalam pembentukan Pengawas Badan Usaha di lingkungan Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas Dan Pelabuhan Bebas Batam (BP Batam) oleh Kepala BP Batam _____	<b>144</b>
21. Penundaan berlarut oleh Rektor UIN Suska Riau terkait belum dibayarkannya kekurangan honorarium Semester Ganjil Tahun Akademik 2020/2021 kepada Dosen Luar Biasa(LB)UIN Sultan Syarif Kasim Riau _____	<b>152</b>
22. Penyimpangan prosedur oleh Panitia Seleksi Komisi Perlindungan Anak Daerah(KPAD)Kota Pontianak yang menyelenggarakan Seleksi Calon Anggota KPAD Kota Pontianak Tahun 2021 _____	<b>156</b>
23. Penyimpangan prosedur oleh UB Jastasma Perum Bulog Divre VII Sulawesi Selatan dalam mempekerjakan dan pemberhentian karyawan yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan _	<b>161</b>
24. Penundaan berlarut terkait belum dibayarkannya tunjangan profesi (sertifikasi)Pelapor selama 4 bulan oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Mamuju Tengah _____	<b>167</b>
<b>INFRASTRUKTUR _____</b>	<b>172</b>
1. Penyimpangan Prosedur oleh Bupati dan Pimpinan DPRD Kabupaten Flores Timur dalam penyusunan anggaran dan pelaksanaan	

pembangunan gedung Kantor DPRD Kabupaten Flores Timur di Kelurahan Waibalun Kecamatan Larantuka Tahun Anggaran 2019 _____	<b>173</b>
2. Dugaan tidak memberikan pelayanan terkait penggantian Lampu Penerangan Jalan Umum (LPJU) yang padam di area Jalan Siliwangi, Nogotirto, Gamping, Sleman oleh BPTD Wilayah X Jateng-DIY _____	<b>179</b>
3. Dugaan penundaan berlari belum ditambahnya jalan berlubang di Jalan Pulau Saelus Pedungan Denpasar yang sempat menyebabkan seorang pelajar meninggal dunia _____	<b>183</b>
4. Penundaan berlari yang dilakukan oleh Dinas Perdagangan dan Perindustrian kabupaten Kotawaringin Timur terkait pembangunan Pasar Mangkikit di Jalan Pangeran Antasari, Sampit, Kabupaten Kotawaringin Timur yang mengakibatkan adanya penutupan jalan warga masyarakat di Gg. Tiung, Sampit, Kabupaten Kotawaringin Timur _____	<b>188</b>
5. Penundaan berlari atas belum dibangunnya jalan akses menuju bidang tanah milik Pelapor akibat dampak pembangunan Jalan Tol Bakauheni-Terbanggi Besar _____	<b>195</b>
<b>TRANSPORTASI/PERHUBUNGAN _____</b>	<b>203</b>
1. Tidak kompeten dalam penyampaian informasi persyaratan tes Covid-19 untuk perjalanan udara bagi penumpang berusia dibawah 12 (dua belas) tahun yang menyebabkan Pelapor tidak dapat melakukan perjalanan udara _____	<b>204</b>
2. Dugaan Maladministrasi Tidak Memberikan Pelayanan Terkait Pengawasan Keamanan Transportasi Pompong di Pelabuhan Tanjungpinang-Pulau Penyengat oleh Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Tanjungpinang. _____	<b>208</b>

3. Tidak memberikan pelayanan terkait pemeliharaan marka jalan di Simpang Terminal Tanjungpura Jalan Nasional Ruas Pangkal Perjuangan, Kabupaten Karawang, Provinsi Jawa Barat \_\_\_\_\_ **212**
4. Penundaan berlarut terkait tindak lanjut atas permintaan Sertifikat Registrasi Uji Tipe (SRUT) kendaraan lelang milik Pelapor oleh Kementerian Perhubungan \_\_\_\_\_ **216**
5. Penundaan berlarut terkait tindak lanjut pengaduan Pelapor mengenai permasalahan pengembalian dana (refund) tiket dari voucher tiket maskapai Sriwijaya Air Rute Yogyakarta Pangkalpinang menjadi uang tunai oleh Kementerian Perhubungan RI \_\_\_\_\_ **222**

**ORI**



**OMBUDSMAN**  
REPUBLIC INDONESIA

**ORI**







**AIR BERSIH/PDAM**

## **1. Tidak diberikannya pelayanan oleh Perumdam Tirta Kerta Raharja Kabupaten Tangerang terkait belum adanya kejelasan proses pemasangan PDAM di Ruko Masionette Citra Raya Cikupa, Kabupaten Tangerang**

**Penyusun:** Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Banten

### **Maladministrasi:**

Tidak Memberikan Pelayanan

Terhadap permohonan pemasangan kembali layanan PDAM di Ruko Masionette Citra Raya Cikupa, Kabupaten Tangerang

### **Ruang Lingkup Pelayanan Publik:**

Penyediaan Air Bersih

### **Pertimbangan (Ombudsprudensi):**

Dalam kondisi tertentu, pelayanan publik terhambat karena regulasi yang mengaturnya. Koordinasi Ombudsman kepada Bupati yang memiliki kewenangan atas regulasi merupakan upaya yang efektif untuk mendorong penyelesaian masalah yang telah terjadi dan mencegah masalah serupa di kemudian hari. Upaya tersebut yang dilakukan Ombudsman RI dalam Laporan ini dan berhasil menyelesaikan Laporan.

### **Pengaduan/Laporan**

1. Pada bulan Januari 2022, Pelapor melakukan perjanjian sewa ruko di Citra Raya Cluster Villagio Ruko Maisonette. Pelapor berencana mulai menempati ruko pada bulan Februari 2022.
2. Satu minggu sebelum ditempati, Pelapor baru mengetahui bahwa sambungan air PDAM ternyata tidak terpasang karena pemilik tidak

- membayar IPL selama dua tahun sehingga pihak pengembang mencabut sambungan air.
3. Pada bulan Februari 2022, pihak agen membantu Pelapor untuk mengajukan pemasangan sambungan air di ruko per 3 Maret 2022.
  4. Pelapor dan pihak agen beberapa kali menanyakan ke kantor PERUMDAM Tirta Kerta Raharja (TKR) untuk menanyakan tindak lanjut pemasangan sambungan air di ruko tersebut. Namun tidak mendapat kepastian untuk pemasangan baru dikarenakan alasan internal perusahaan dan permasalahan terkait Peraturan Bupati mengenai tarif layanan.
  5. Selama belum terpasang sambungan air, Pelapor membeli air untuk 2 (dua) toren sebesar Rp. 100.000,00 melalui PERUMDAM TKR dan pada bulan Maret 2022, Pelapor mendapatkan isi dua toren secara gratis.
  6. Sampai dengan menyampaikan pengaduan kepada Ombudsman RI Provinsi Banten, Pelapor belum mendapatkan kejelasan terkait permohonan pemasangan saluran layanan air.

### **Pemeriksaan/Investigasi Ombudsman**

1. Tim Pemeriksa melakukan permintaan penjelasan/klarifikasi kepada Terlapor secara langsung dan memperoleh penjelasan bahwa terdapat kendala dalam pemasangan baru karena Peraturan Bupati mengenai harga jual masih dalam proses. Terlapor memperkirakan bahwa Peraturan Bupati akan terbit pada bulan Juli 2022 sebagai dasar pengenaan tarif atas layanan yang diberikan.

2. Tim Pemeriksa menyampaikan hasil klarifikasi kepada Pelapor. Pelapor bersedia untuk menunggu hingga waktu perkiraan yang disebutkan oleh Terlapor seraya berharap ada percepatan serta monitoring oleh Ombudsman untuk memastikan layanan diberikan sesuai ketentuan.

### **Upaya Penyelesaian Ombudsman**

Dalam forum Koordinasi Pengawasan Trimester III Tahun 2022, Ombudsman menyampaikan kepada Bupati Tangerang mengenai permasalahan dimaksud. Bupati berkomitmen untuk menyegerakan penerbitan regulasi baru agar tidak menghambat layanan kepada masyarakat

### **Monitoring Ombudsman/Tanggapan Terlapor/Implementasi**

1. Pada bulan Januari 2023, Pelapor menyampaikan informasi bahwa telah menerima layanan dari Terlapor sesuai dengan harapan.
2. Pemerintah Kabupaten Tangerang dan PERUMDAM TKR berkomitmen untuk mengevaluasi dan menyusun strategi agar ke depan tidak ada kendala serupa yang menghambat pelayanan kepada masyarakat.



## **2. Penundaan berlarut terkait pengajuan permin taan keringanan pada masa pandemi Covid-19 oleh PDAM Tirtamarta Kota Yogyakarta kepada Pelapor**

**Penyusun:** Perwakilan Ombudsman RI Provinsi D.I. Yogyakarta

### **Maladministrasi:**

Penundaan Berlarut

Terkait pengajuan permintaan keringanan pada masa pandemi Covid-19 oleh PDAM Tirtamarta Kota Yogyakarta

### **Ruang Lingkup Pelayanan Publik:**

Pelayanan Air Bersih

### **Pertimbangan (Ombudsprudensi):**

Terhadap Laporan Masyarakat tertentu dan Terlapor bersikap kooperatif, penanganan dapat dilakukan secara sederhana misalnya berkoordinasi melalui Whatsapp dengan pihak Terlapor dan mengutamakan penyelesaian win-win solution. Upaya seperti itu dapat menyelesaikan Laporan Masyarakat secara efektif dan efisien, seperti yang dilakukan Ombudsman RI pada Laporan ini.

### **Pengaduan/Laporan:**

1. Pelapor merupakan pedagang di Jalan Malioboro dan terdampak langsung pandemi Covid-19. Pelapor berlangganan PDAM Tirtamarta Kota Yogyakarta dengan Nomor Pelanggan 9250 atas nama "Toko Singapore". Pelapor keberatan dengan kenaikan dasar tarif PDAM pada tahun 2020 sehingga Pelapor harus membayar 2 kali lipat dari tarif sebelumnya.

2. Pelapor tidak mampu membayar tarif sebagaimana ditagihkan karena adanya pandemi Covid-19 sehingga penghasilan sebagai pedagang di Malioboro hampir tidak ada. Maka pada tanggal 23 Maret 2020, Pelapor mendatangi PDAM kemudian pada tanggal 24 Maret 2020, Pelapor mengajukan keberatan mengenai kenaikan tarif dan mengajukan permohonan keringanan.
3. Pada tanggal 17 April 2020, Pelapor menemui petugas PDAM dan mendapatkan penjelasan bahwa surat Pelapor masih dalam proses telaah. Pelapor diminta mengambil foto lokasi toko Pelapor dan menyampaikan ke PDAM. Menurut Pelapor, ia tidak sanggup melakukan pembayaran pada bulan Mei 2020.

### **Pemeriksaan/Investigasi Ombudsman**

1. Pada tanggal 24 April 2020, Tim Pemeriksa meminta klarifikasi langsung melalui Whatsapp kepada Bagian Pelayanan Pelanggan PDAM Tirtamarta Kota Yogyakarta. Berdasarkan hasil permintaan klarifikasi langsung disimpulkan permohonan Pelapor masih dalam proses telaah dan PDAM belum menyusun tanggapan kepada pelanggannya tersebut.
2. Pada tanggal 28 April 2020, Pelapor menginformasikan bahwa ia telah mendapatkan solusi dari PDAM melalui Surat Nomor 690/681 tanggal 23 April 2020. Solusi tersebut berupa penyesuaian tarif pelanggan dari NIAGA BESAR III-2 menjadi tarif NIAGA KECIL III-1, dan berlaku mulai rekening bulan Mei 2020 (Pembayaran bulan Juni 2020). Terkait ketidakmampuan Pelapor, pembayaran rekening bulan April 2020 dapat dilakukan secara mencicil.

### **Upaya Penyelesaian Ombudsman**

Atas kesimpulan hasil pemeriksaan, Perwakilan Ombudsman RI DIY menyampaikan:

1. Ketentuan kenaikan tarif air telah diatur dalam Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 93 Tahun 2019 tentang Tarif Air Minum Perusahaan Umum Daerah PDAM Tirtamarta Yogyakarta, yang diberlakukan tanggal 21 November 2019. Informasi tersebut telah diumumkan oleh PDAM Tirtamarta Yogyakarta Nomor 690/01 tanggal 2 Januari 2020.
2. Terkait permasalahan Pelapor, Terlapor telah memberikan solusi berupa penyesuaian tarif dari NIAGA BESAR III-2 menjadi tarif NIAGA KECIL III-1 dan dapat mencicil pembayaran rekening bulan April 2023. Solusi tersebut telah diterima oleh Pelapor, sehingga laporan dapat ditutup.



### **3. Penyimpangan prosedur oleh PDAM Kabupaten Kapuas atas tindakan perubahan golongan pelanggan tanpa pemberitahuan kepada Pelapor**

**Penyusun:** Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Tengah

#### **Maladministrasi**

Penyimpangan Prosedur

Atas perubahan golongan pelanggan tanpa adanya pemberitahuan kepada Pelapor

#### **Ruang Lingkup Pelayanan Publik**

Penetapan Tagihan Air

#### **Pertimbangan (Ombudsprudensi):**

Ombudsman terlebih dahulu membuktikan maladministrasi yang dilakukan oleh Terlapor dalam penetapan klasifikasi pelanggan kemudian dilanjutkan dengan upaya konsiliasi untuk mendorong terjadinya kesepakatan Pelapor dan Terlapor. Dalam Laporan ini, terjadi kesepakatan antara Pelapor dan Terlapor mengenai golongan tarif pelanggan PDAM atas nama Pelapor.

#### **Pengaduan / Laporan:**

1. Pada tahun 2021, Pelapor merupakan korban langsung yang merupakan pelanggan PDAM Kapuas dengan Nomor Pelanggan 002109/3830 dan termasuk dalam Golongan Rumah Tangga A.
2. Pada tanggal 11 Oktober 2021, Pelapor mendatangi PDAM Kabupaten Kapuas untuk melakukan pembayaran tagihan air bulan September 2021. Pelapor merasa tagihan air untuk bulan September 2021 sebesar

Rp 322.500 (tiga ratus dua puluh dua ribu lima ratus rupiah) telah mengalami kenaikan signifikan dibandingkan bulan-bulan sebelumnya. Tagihan air milik pelapor untuk bulan Juli 2021 sebesar Rp 96.625 (sembilan puluh enam ribu enam ratus dua puluh lima rupiah) dan bulan Agustus 2021 sebesar Rp. 174.500 (seratus tujuh puluh empat ribu lima ratus rupiah). Setelah ditanyakan lebih lanjut kepada petugas loket terkait penyebab kenaikan tagihan tersebut, Pelapor mendapatkan penjelasan bahwa golongan pelanggan Pelapor telah berubah dari semula Golongan Rumah Tangga A menjadi Golongan Rumah Tangga C.

3. Pada tanggal 3 November 2021, Pelapor mendatangi PDAM Kabupaten Kapuas untuk mengajukan keluhan terkait perubahan golongan pelanggan yang dilakukan tanpa ada pemberitahuan kepada Pelapor. Pelapor bertemu dengan Kepala Bagian Pengaduan PDAM Kabupaten Kapuas dan meminta dasar hukum (Peraturan Bupati Kapuas Nomor 1 Tahun 2020) terkait perubahan golongan pelanggan tersebut, namun salinan peraturan tidak diberikan.
4. Pada tanggal 9 November 2021, karena keberatan atas pelayanan PDAM Kabupaten Kapuas yang melakukan perubahan golongan pelanggan PDAM tanpa pemberitahuan kepada pelanggan, Pelapor menyampaikan pengaduan kepada Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Tengah.

#### **Pemeriksaan / Investigasi Ombudsman**

1. Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Tengah menindaklanjuti laporan / pengaduan tersebut dengan meminta penjelasan dan data / dokumen kepada PDAM Kabupaten Kapuas terkait perubahan golongan pelanggan.

2. Atas hasil klarifikasi dan pemeriksaan dokumen, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Tengah menyimpulkan:
  - a. Bahwa PDAM Kabupaten Kapuas menyalahi prosedur dalam menetapkan klasifikasi terhadap pelanggan. PDAM Kabupaten Kapuas dalam melaksanakan survey untuk penetapan klasifikasi pelanggan seharusnya dilakukan bersama Pelapor karena ada parameter yang hanya diketahui oleh Pelapor sehingga parameter yang dinilai sesuai dengan kondisi yang ada dan menghasilkan skor yang benar. Namun hal tersebut tidak dilakukan oleh maka PDAM Kabupaten Kapuas dan survey dilakukan sebelum peraturan yang menjadi dasar pelaksanaannya diterbitkan sehingga hasil survey yang telah dilaksanakan oleh PDAM Kabupaten Kapuas tidak akurat.
  - b. Ada ketidaksesuaian peraturan yang dijadikan dasar penentuan tarif dan golongan oleh PDAM Kabupaten Kapuas karena tidak merujuk Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 71 Tahun 2016 tentang Perhitungan dan Penetapan Tarif Air Minum serta perlu adanya evaluasi kembali Peraturan Bupati Kapuas Nomor 1 Tahun 2020 tentang Pedoman Perhitungan Tarif Air Minum Pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Kapuas dan Surat Keputusan Bupati Kapuas Nomor 407/PDAM Tahun 2021 tentang Penetapan Tarif Air Minum Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Kapuas agar dapat menyesuaikan peraturan di atasnya.
3. Telah terjadi kesepakatan antara Pelapor dan PDAM Kabupaten

Kapuas pada pertemuan yang difasilitasi oleh Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Tengah. PDAM Kabupaten Kapuas menyepakati golongan tarif pelanggan PDAM atas nama Pelapor dikembalikan menjadi Golongan A.





**PERBANKAN/PEGADAIAN**



## **1. Tindakan tidak kompeten oleh Kantor Pegadaian Unit Cabang Poka terkait proses pelunasan pinjaman dan pengembalian barang jaminan Pelapor**

**Penyusun:** Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Maluku

### **Maladministrasi:**

Tidak Kompeten

Dalam proses pembayaran/pelunasan dan pengembalian barang jaminan berupa 3(tiga) BPKB motor milik Pelapor

### **Ruang Lingkup Pelayanan Publik**

Pelayanan Pegadaian Kepada Nasabah

### **Pertimbangan (Ombudsprudensi):**

Ombudsman melakukan investigasi dan membuktikan terjadinya maladministrasi oleh Terlapor serta kerugian yang dialami oleh Pelapor berupa hilangnya barang jaminan berupa BPKB. Ombudsman meminta Terlapor untuk memulihkan kerugian Pelapor melalui penggantian dokumen BPKB yang hilang dengan mengurusnya ke instansi yang berwenang. Terlapor memenuhi permintaan tersebut.

### **Pengaduan/Laporan:**

1. Pada tanggal 30 Maret 2021, Pelapor melakukan pinjaman pada Kantor Pegadaian Unit Pelayanan Kantor Cabang Poka yang beralamat di Jalan Leo Watimena Hunuth, Durian Patah, Kecamatan Baguala, Kota Ambon, Provinsi Maluku.
2. Bahwa Pelapor melakukan pinjaman dengan jaminan 3 (tiga) BPKB

motor yang diangsur selama 12 (dua belas) bulan. Pada bulan maret 2022, Pelapor kemudian melunasi pinjaman tersebut.

3. Pada tanggal 9 April 2022, Pelapor hendak mengambil kembali jaminan berupa 3(tiga) buah BPKB motor yang dijadikan jaminan pada Kantor Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Poka. Namun Petugas Pegadaian tidak mengembalikan 3 (tiga) BPKB milik Pelapor dengan alasan tidak ditemukan/tercecer.
4. Pada tanggal 18 April 2022, Pelapor kembali lagi ke Kantor Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Poka untuk menanyakan terkait barang jaminan berupa 3(tiga) BPKB motor tetapi Pelapor tidak mendapatkan kepastian terkait barang jaminannya.

### **Pemeriksaan/ Investigasi Ombudsman**

1. Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Maluku melakukan pendalaman berupa investigasi lapangan sekaligus melakukan koordinasi dengan Kepala Kantor Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Poka.
2. Atas dasar hasil pemeriksaan lapangan dan koordinasi dan juga pemeriksaan dokumen, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Maluku menyimpulkan terjadinya maladministrasi:
  - a. Tindakan tidak kompeten oleh Kantor Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Poka karena menghilangkan/membuat tercecer barang jaminan Pelapor, tidak memberikan barang jaminan Pelapor sesuai perjanjian pada surat gadai, dan tidak memberikan kepastian/penjelasan terhadap Pelapor.
  - b. Pengabaian kewajiban hukum oleh Kepala Kantor Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Poka dalam

melaksanakan tugasnya sebagai Pimpinan dalam pengamanan barang jaminan nasabah pada Kantor Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Poka.

### **Upaya Penyelesaian Ombudsman**

Atas kesimpulan hasil pemeriksaan, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Maluku menyampaikan:

1. Kepala Kantor Pegadaian Unit Pelayanan Poka harus mengganti 3 (tiga) BPKB motor milik Pelapor.
2. Kepala Kantor Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Poka untuk melakukan koordinasi dengan Kantor Samsat Provinsi Maluku untuk memproses permohonan penerbitan BPKB baru milik Pelapor.

### **Monitoring Ombudsman/Tanggapan Terlapor/Implementasi**

1. Kepala Kepala Kantor Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Poka telah menindaklanjuti hasil pemeriksaan Ombudsman dengan memproses penggantian 3(tiga)BPKB motor milik Pelapor.
2. Bahwa 3 (tiga) BPKB motor tersebut telah diserahkan kepada Pelapor tanggal 27 Agustus 2022 dengan bukti penyerahan dan ucapan terima kasih dilampirkan kepada Ombudsman Perwakilan Provinsi Maluku.



## **2. Penyimpangan prosedur oleh PT Bank Tabungan Negara, Tbk. Cabang Bengkulu dalam proses penyelesaian dokumen Kredit Pemilikan Rumah(KPR)para debitur**

**Penyusun:** Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bengkulu

### **Maladministrasi:**

Penyimpangan Prosedur

Dalam pemenuhan dokumen pokok agunan Kredit Kepemilikan Rumah berupa Sertipikat, Akta Pemberian Hak Tanggungan, dan Sertipikat Hak Tanggungan atas masing-masing objek agunan oleh PT Bank Tabungan Negara, Tbk. Cabang Bengkulu.

### **Ruang Lingkup Pelayanan Publik**

Pelayanan Perbankan/Kredit Kepemilikan Rumah

### **Pertimbangan(Ombudsprudensi):**

Pelayanan publik terkadang melibatkan lebih dari satu pihak. Melalui investigasi yang komprehensif terhadap alur dan prosedur pelayanan, Pemeriksa menemukan titik pangkal masalah dan kontribusi Terlapor terhadap permasalahan yang terjadi. Laporan ini menunjukkan bahwa Terlapor sebagai kreditur tidak memenuhi prosedur dalam memastikan pihak lain(pengembang dan notaris)untuk menyelesaikan dokumen pokok KPR. Pertimbangan dan tindakan korektif Ombudsman mengarah pada perlunya upaya aktif Terlapor dalam mendorong pihak terkait untuk memenuhi kewajiban dalam rangkaian kegiatan pelayanan.

### **Uraian Laporan/Pengaduan:**

1. Pelapor merupakan debitur pada PT Bank Tabungan Negara, Tbk.

Cabang Bengkulu (Bank BTN Cabang Bengkulu/ Terlapor) bersama 4 (empat) orang debitur lainnya. Pada tanggal 18 Maret 2013, Pelapor menandatangani Surat Perjanjian Pendahuluan Jual Beli (SP2JB) bersama pengembang yaitu PT. SNB.

3. Pada Maret 2013, Pelapor menandatangani Perjanjian Kredit (PK) antara Bank BTN Cabang Bengkulu dengan Pelapor di hadapan Notaris atas Kredit Pemilikan Rumah (KPR) yang berlokasi di perumahan Villa Taman Surya. Sepanjang 2012-2013, Perjanjian Kredit serupa juga dilakukan oleh debitur lainnya.
5. Pada tahun 2013-2020, Pelapor dan debitur lainnya sudah beberapa kali menanyakan perihal sertipikat rumah yang dijaminan kepada pihak Terlapor, pengembang (PT. SNB), dan Notaris namun tidak memperoleh penyelesaian. Bahkan ketika tanggal 11 Februari 2016 salah satu debitur melakukan percepatan pelunasan kredit, tetapi sertipikat rumah/tanah yang menjadi jaminan tidak diberikan. Kemudian pada bulan Maret 2020, Pelapor kembali menanyakan perihal sertipikat tersebut kepada Terlapor namun tidak memperoleh penyelesaian.
8. Pelapor dan debitur lainnya berharap ada kejelasan terkait sertipikat rumah mereka di perumahan Villa Taman Surya yang menjadi jaminan atas KPR mereka di PT Bank Tabungan Negara, Tbk. Cabang Bengkulu.

### **Investigasi/Tindakan dan Pertimbangan Ombudsman**

1. Tim Pemeriksa melakukan pemeriksaan dokumen yang diperoleh dari Pelapor:
  - a. Salinan SP2JB antara Direktur Utama PT. SNB dengan Pelapor,

- yang menunjukkan adanya perjanjian jual beli rumah antara Pelapor dengan pihak pengembang;
- b. Salinan Perjanjian Kredit antara Terlapor dengan Pelapor yang menunjukkan ikatan perjanjian utang piutang pembelian rumah antara Terlapor dengan Pelapor;
  - c. Salinan Surat Notaris tanggal 23 Februari 2015 kepada Terlapor, berisi pemberitahuan terkait permasalahan dalam penerbitan Akta Pemberian Hak Tanggungan (APHT) atas nama debitur.
2. Tim Pemeriksa melakukan pemeriksaan dokumen yang diperoleh dari Terlapor:
- a. Salinan Perjanjian Kredit antara Terlapor dengan Pelapor yang menunjukkan ikatan perjanjian utang piutang pembelian rumah antara Terlapor dengan Pelapor;
  - b. Sertipikat Hak Guna Bangunan Nomor 05045 atas nama PT SNB sebagai alas hak (sertipikat induk) atas nama pengembang;
  - c. Notula Rapat Penyelesaian Sertifikat PT SNB tanggal 13 Mei 2020 dan 2 Juni 2020 yang menunjukkan tindak lanjut Terlapor atas laporan masyarakat kepada Ombudsman;
  - e. Surat Terlapor tanggal 23 Oktober 2020 pada pokoknya menginformasikan poin-poin ketentuan internal / SOP tentang penyelesaian dokumen kredit berdasarkan Surat Edaran Direksi No. 58/DIR/LGD/2016.
3. Berdasarkan hasil permintaan klarifikasi berbagai pihak dan dokumen Surat Edaran Direksi PT Bank Tabungan Negara, Tbk. Nomor 58/DIR/LGD/2016 bahwa batas waktu toleransi proses penyelesaian dokumen pokok yang wajib diserahkan kepada bank adalah sebagai berikut:

- a. Perjanjian Kredit, 60 hari sejak tanggal akad kredit;
  - b. AJBKPR Subsidi, 60 hari sejak tanggal akad kredit;
  - c. SKMHT, 60 hari sejak peralihan hak/AJB;
  - d. APHT, 30 hari sejak tanggal penerbitan sertipikat;
  - e. Sertipikat Hak Tanggungan (SHT), 60 hari sejak tanggal penerbitan sertipikat;
  - f. IMB, 180 hari sejak tanggal akad kredit;
  - g. Sertipikat, 30 hari sejak tanggal AJB.
4. Surat Edaran juga menyatakan bahwa pihak Bank BTN wajib melakukan koordinasi dengan kantor notaris PPAT dan atau pengembang guna percepatan penyelesaian dokumen pokok. Koordinasi dimaksud diperlukan untuk meyakini bahwa penyelesaian dokumen pokok dalam proses pengurusan dan dapat diselesaikan pada maksimal batas waktu yang telah ditentukan dalam Surat Edaran tersebut.
  5. Mengingat Perjanjian Kredit dilakukan pada kurun waktu 2012-2013, sewajarnya pihak Terlapor sebagai kreditur sudah menyimpan dokumen pokok kreditnya sesuai jangka waktu yang ditetapkan. Jika monitoring terhadap penyelesaian dokumen kredit tersebut dijalankan dengan baik, seharusnya permasalahan terkait sertipikat agunan debitur yang terkendala dapat segera diatasi sebelum berlarut-larut dan mempersulit penyelesaiannya karena pihak pengembang sudah tidak aktif sejak 2020.
  6. Tim Pemeriksa berpendapat bahwa muara permasalahan ini adalah kelalaian dari pihak pengembang, karena selaku penjual seharusnya bertanggung jawab menyelesaikan segala dokumen berkaitan dengan objek yang dijualnya. Adapun Terlapor sebagai kreditur seharusnya

- memastikan penyelesaian dokumen pokok kreditnya oleh pihak pengembang dan notaris agar dapat disimpan sebagai agunan kredit.
7. Tim Pemeriksa berpendapat bahwa Terlapor harus segera mendorong penyelesaian dokumen sertipikat debitur kepada para pihak yang bertanggungjawab, sebagai jaminan atas kredit Terlapor dan pelayanan prima kepada debitur yang telah melaksanakan kewajiban berupa angsuran. Terkait biaya yang ditimbulkan agar dimusyawarahkan dengan parapihak terkait.
  8. Tim Pemeriksa menyimpulkan terjadinya penyimpangan prosedur oleh Terlapor terkait penyelesaian dokumen pokok agunan kredit berupa Sertipikat, Akta Pemberian Hak Tanggungan, dan Sertipikat Hak Tanggungan atas masing-masing objek agunan yang mengakibatkan ketidakjelasan atas sertipikat.
  9. Tim Pemeriksa memberikan tindakan korektif agar Terlapor mendorong dan mendesak pihak yang bertanggung jawab atas penyelesaian sertipikat debitur, dengan mengedepankan prinsip musyawarah antara para pihak untuk mendapatkan solusi penyelesaiannya.

### **Monitoring Ombudsman/Tanggapan Terlapor/Implementasi**

Berdasarkan hasil monitoring LAHP pada tanggal 16 Februari 2021, laporan dinyatakan selesai setelah Terlapor telah melaksanakan tindakan korektif pada tanggal 15 Februari 2021 dengan mengundang pertemuan pihak pengembang dan Notaris terkait pengurusan dokumen peralihan hak debitur (Pelapor).



### **3. Tindakan tidak memberikan pelayanan oleh PT Bank Negara Indonesia 46 (Persero) Tbk terkait permohonan data terkait Kartu Kredit BNI Master Emas a.n. Pelapor tanggal 11 Januari 2021**

**Penyusun:** Perwakilan Ombudsman Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

#### **Maladministrasi:**

Tidak Memberikan Pelayanan

Terkait permohonan data terkait Kartu Kredit BNI Master Emas a.n. Pelapor tanggal 11 Januari 2021 pada PT Bank Nasional Indonesia 46 (Persero) Tbk Kantor Cabang Pangkalpinang dan Kantor Pusat.

#### **Ruang Lingkup Pelayanan Publik**

Pelayanan Perbankan/Kartu Kredit (BUMN)

#### **Pertimbangan (Ombudsprudensi):**

Pelayanan publik yang diselenggarakan BUMN, termasuk Bank BUMN merupakan ranah pengawasan Ombudsman. Ombudsman melakukan pemeriksaan untuk mendalami maladministrasi yang dilakukan Terlapor, kemudian dilanjutkan dengan pendekatan penyelesaian melalui pemberian pengaruh (magistature of influence) sehingga Terlapor segera melakukan penyelesaian atas pengaduan Pelapor tanpa menunggu terbitnya tindakan korektif LAHP.

#### **Pengaduan/Laporan:**

1. Pelapor adalah pemegang Kartu Kredit BNI Master Emas selama lebih dari 10 tahun. Memasuki bulan Mei 2017, Pelapor mulai mengurangi pemakaian Kartu Kredit BNI Master Emas, baik untuk belanja maupun

tarik tunai. Namun untuk menutup langsung belum bisa dilakukan karena masih ada cicilan Ekstra Dana (program pinjaman dana bunga rendah dari pihak BNI). Seingat Pelapor, sudah kurang lebih tiga tahun kartu ini tidak digunakan untuk belanja maupun tarik tunai. Pelapor memperkirakan bahwa kewajiban cicilan Pelapor akan selesai pada pertengahan tahun 2019 sehingga Pelapor bisa menutup kartu tersebut.

2. Pada bulan Juli 2019 - Januari 2021, Pelapor masih ada tagihan bulanan dengan kisaran Rp. 350.000,00 s.d. Rp. 600.000,00. Tagihan bulan Januari 2021 sebesar Rp 351.710,00 sudah Pelapor bayar pada tanggal 04 Januari 2021. Pelapor mulai mengenai penyebab masih adanya tagihan sebesar itu, karena jika hanya biaya administrasi tidak akan melebihi Rp 20.000,00.
3. Pada tanggal 7 Januari 2021, Pelapor menghubungi BNI Center 1500046. Hasil pengecekan oleh Petugas BNI Center bahwa tagihan terakhir adalah biaya admin dan pemakaian pulsa pasca bayar Telkomsel 08116671\*\*\* sebesar Rp 336.300,00 yang ditagihkan rutin sejak *update data* pada tanggal 01-11-2016 ( $\pm$  50 bulan). Pelapor tidak merasa memiliki nomor Telkomsel 08116671\*\*\* tersebut. Selanjutnya petugas BNI Center menyarankan Pelapor untuk menghubungi pihak Telkomsel karena penghentian tagihan hanya bisa dilakukan berdasarkan permintaan pihak Telkomsel.
4. Pada hari yang sama, Pelapor mendatangi kantor perwakilan Telkomsel di Koba, Bangka Tengah. Namun pihak perwakilan Terlkomsel menyatakan tidak memiliki kewenangan terkait permasalahan tersebut dan menyarankan agar menghubungi Kantor Telkomsel di Pangkalpinang atau *Contact Centre* 188.

5. Segera setelah mendapatkan saran tersebut, Pelapor menghubungi *Contact Centre* 188. Hasil pengecekan oleh petugas *Contact Centre* 188 mengonfirmasi bahwa pembayaran bulanan nomor Telkomsel 08116671\*\*\* dilakukan secara *autodebet* dari Kartu Kredit BNI Master Emas atas nama Pelapor. Kemudian, Pelapor meminta biodata pemegang nomor Telkomsel itu, namun petugas menyatakan bahwa kebijakan perusahaan tidak dapat memberikan data nasabah. Petugas menyarankan agar menghubungi kembali pihak Bank BNI 46 dan mengirimkan bukti pembayaran Telkomsel ke alamat *email*: [cs@telkomsel.co.id](mailto:cs@telkomsel.co.id) dengan tujuk pengiriman bukti 08116671\*\*\*.
6. Pada hari itu juga Pelapor tiba di Kantor BNI Cabang Pangkalpinang. Setelah menjelaskan kronologi masalah, *Costumer Services* membantu Pelapor untuk menghubungi kembali *BNI Centre* 150046. Petugas *BNI Centre* bersedia mengirimkan bukti pembayaran nomor Telkomsel ke alamat email Pelapor namun memerlukan waktu tiga hari. Petugas *BNI Centre* membantu melakukan *reject* untuk penagihan bulan berikutnya.
7. Pada tanggal 11 Januari 2021, Pelapor mendatangi Kantor BNI Cabang Pangkalpinang. Pelapor menjelaskan kembali kronologi masalah kepada *Costumer Services* serta menyerahkan surat permohonan kepada Pimpinan BNI Cabang Pangkalpinang terkait beberapa data/informasi, yaitu:
  - a. Alamat *email* yang tercantum pada biodata Pelapor sebagai nasabah, karena sejak  $\pm > 5$  tahun terakhir Pelapor tidak pernah menerima *email* bulanan yang berisikan rincian kedua kartu kredit atas nama Pelapor;
  - b. Rekaman administrasi akad tanggal 1 November 2016 yang

- menjadi dasar autodebet pembayaran bulanan penggunaan kartu pasca bayar Telkomsel 08116671\*\*\*;
- c. Rincian tagihan bulanan dua kartu kredit atas nama Pelapor sejak bulan Oktober 2016 s.d. Januari 2021, untuk melihat kemungkinan akses illegal lainnya.
8. Dalam kesempatan tersebut, *Costumer Service* membantu untuk menghubungi kembali BNI Centre 150046. Petugas *BNI Centre* atas mana AM merespon poin-poin surat Pelapor, sebagai berikut:
- a. Terkait permintaan untuk alamat *email* yang ada dalam database *BNI Centre* tidak dapat dipenuhi dengan alasan peraturan perusahaan;
- b. Terkait permintaan rekaman akad pada 1 November 2016 akan diberikan dalam jangka waktu tiga hari;
- c. Terkait permintaan rincian tagihan kedua kartu kredit Pelapor sejak Oktober 2016 s.d. Januari 2021, sesuai kebijakan perusahaan hanya bisa diberikan untuk 11 (sebelas) bulan terakhir, namun petugas akan mencoba meneruskan kepada atasannya yang memegang *policy* perusahaan.
5. Sampai dengan melapor kepada Perwakilan Ombudsman, Pelapor belum mendapat tindak lanjut dan informasi apapun dari pihak Bank BNI. Pelapor berharap permohonan atas data/informasi ditindaklanjuti dan ada kejelasan informasi terkait tagihan kartu pasca bayar Telkomsel ke Kartu Kredit BNI Master Emas miliknya.

### **Pemeriksaan/ Investigasi Ombudsman**

1. Tim pemeriksa menindaklanjuti laporan dengan meminta keterangan secara tertulis kepada pihak Bank BNI Kantor Cabang Pangkalpinang

(Terlapor I) dan telah mendapat tanggapan dari Terlapor I. Untuk pendalaman atas keterangan tertulis, Tim Pemeriksa meminta keterangan langsung kepada Terlapor I dalam hal ini Pimpinan PT BNI Cabang Pangkalpinang.

2. Dengan bantuan Ombudsman RI pusat, Tim Pemeriksa melakukan permintaan keterangan secara tertulis kepada Bank BNI pusat (Terlapor II).
3. Hasil pemeriksaan oleh Ombudsman, ditemukan maladministrasi karena:
  - a. Terlapor I tidak memberikan tanggapan terhadap surat Pelapor pada tanggal 11 Januari 2021 yang ditujukan kepadanya. Seharusnya Terlapor I merespon surat tersebut kepada Pelapor sebagai nasabah secara resmi, dengan menyampaikan batasan kewenangan kantor cabang disertai penjelasan mengenai prosedur penanganan pengaduan terkait nasabah pemegang kartu kredit. Hal ini agar Pelapor bisa memahami dan melakukan pengaduan sesuai prosedur internal yang berlaku pada Bank BNI. Terlapor I baru melakukan koordinasi dan meneruskan surat Pelapor kepada Terlapor II secara resmi (vide melalui Surat Nomor PKP/4/646/R tanggal 16 April 2021) setelah Pelapor membuat laporan ke Ombudsman. Dengan demikian, Terlapor I belum optimal melaksanakan kewajibannya sebagai penyelenggara layanan sebagaimana Pasal 15 huruf e Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
  - b. Sejak menerima informasi dari Terlapor I mengenai permohonan Pelapor, Terlapor II belum memberikan kepastian penyelesaian atas permohonan data/dokumen terkait Kartu Kredit BNI Master

Emas milik Pelapor. Penanganan oleh Terlapor II tersebut tidak sesuai dengan batas waktu penyelesaian pengaduan nasabah sebagaimana diatur dalam Pedoman Perusahaan Kartu Kredit Bab Pelaksanaan Pengelolaan Pelayanan Sub Bab Penyelesaian Pengaduan Pemegang Kartu Nomor Intruksi: IN/268/PDM/001 tanggal 8 Mei 2015. Tindakan Terlapor II juga tidak sesuai asas kepastian pelayanan dan ketepatan waktu berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

### **Upaya Penyelesaian Ombudsman**

1. Sebelum Tim Pemeriksa menerbitkan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP), dilakukan pertemuan para pihak (konsiliasi) oleh Ombudsman RI untuk mendapatkan penyelesaian.
2. Dalam pertemuan tersebut diperoleh hasil bahwa Terlapor II sebagai pemegang database kartu kredit nasabah telah memenuhi permohonan data/informasi yang diajukan Pelapor sehingga Pelapor menyatakan bahwa laporannya telah mendapatkan penyelesaian.
3. Dalam kasus ini Ombudsman melakukan pendekatan penyelesaian melalui pemberian pengaruh (*magistature of influence*) sehingga Terlapor segera melakukan penyelesaian atas pengaduan Pelapor tanpa menunggu terbitnya tindakan korektif LAHP.

**4. Tindakan tidak memberikan pelayanan oleh Bank Tabungan Negara (BTN) Cabang Palembang terkait klaim asuransi jiwa (kematian) almarhum AW yang mengakibatkan isteri almarhum tidak mendapatkan hak berupa Sertifikat Hak Milik (SHM) atas Kredit Kepemilikan Rumah (KPR)**

**Penyusun:** Perwakilan Ombudsman Provinsi Sumatera Selatan

**Maladministrasi:**

Tidak memberikan layanan

Terkait terkait klaim asuransi jiwa (kematian) almarhum AW yang mengakibatkan isteri almarhum tidak mendapatkan hak berupa Sertifikat Hak Milik (SHM) atas Kredit Kepemilikan Rumah (KPR)

**Ruang Lingkup Pelayanan Publik:**

Perbankan (Jasa Keuangan) / BUMN

**Pertimbangan (Ombudsprudensi):**

Pelayanan publik yang diselenggarakan BUMN, termasuk Bank BUMN merupakan ranah pengawasan Ombudsman. Ombudsman melakukan pemeriksaan untuk mendalami maladministrasi yang dilakukan Terlapor, kemudian dilanjutkan dengan pendekatan penyelesaian melalui pemberian pengaruh (magistature of influence) sehingga Terlapor segera melakukan penyelesaian atas substansi pengaduan Pelapor tanpa mengeluarkan tindakan korektif LAHP.

**Pengaduan/Laporan:**

1. Pelapor merupakan istri sah dari perkawinannya bersama almarhum AW dan memiliki 3 (tiga) orang anak kandung. Semasa hidupnya,

almarhum AW melakukan Kredit Kepemilikan Rumah (KPR).

2. Pada tanggal 30 April 2015, almarhum AW melaksanakan Perjanjian Kredit Kepemilikan Rumah (KPR) bersama pihak PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk (selanjutnya disebut BTN).
3. Pada tanggal 05 Juli 2018, almarhum AW meninggal dunia di RSUP Dr. Mohammad Hoesin disebabkan Sakit.
4. Pada tanggal 13 Juli 2018, Pelapor sebagai istri sah dan merupakan kuasa ahli waris dari almarhum AW mengurus dan melengkapi berkas-berkas mekanisme pengajuan klaim asuransi jiwa kepada pihak BTN bertempat di lantai II BTN Cabang Palembang.
5. Menurut keterangan Pelapor, berkas pengajuan klaim asuransi tersebut tidak mendapatkan Tanda Terima dari pihak BTN. Pihak BTN meminta kepada Pelapor untuk membayar angsuran 3 (tiga) bulan kedepan terlebih dahulu.
6. Pada bulan Desember 2018, Pelapor kembali mendatangi BTN Palembang untuk menanyakan perkembangan informasi klaim asuransi yang telah diajukan. Namun, pihak BTN kembali meminta berkas-berkas yang telah diserahkan karena telah terjadi pergantian petugas *teller* dan data yang dimaksud belum masuk sebagai laporan diterima.
7. Setelah mendapat keterangan dari pihak BTN, Pelapor melengkapi dan menyerahkan kembali berkas-berkas sebagaimana yang diminta kepada pihak BTN, namun tidak diberikan Tanda Terima.
8. Pada tanggal 26 Juni 2020, Pelapor menerima surat dari BTN cabang Palembang Perihal Surat Peringatan I Penyelesaian Tunggakan dan Pemasangan Tanda Agunan.
9. Pada tanggal 27 Juni 2020, Pelapor diwakili oleh kuasanya Sdr. DD

mendatangi BTN Palembang untuk menjelaskan bahwa terkait KPR tersebut sedang dalam proses pengklaiman asuransi jiwa dikarenakan debitur/almarhum AW telah meninggal dunia.

10. Pada bulan Agustus 2020, Pelapor kembali mendatangi BTN Palembang untuk menanyakan polis asuransi karena belum mendapat kejelasan bahkan mendapatkan Surat Seringatan I. Pihak BTN Palembang memberi penjelasan bahwa asuransi akan dikeluarkan dalam kurun waktu paling cepat 1 tahun dan paling lama sampai 2 tahun dikarenakan asuransi merupakan asuransi dari pusat, bukan asuransi lokal.
11. Pada tahun 2021, pihak BTN Palembang kembali mendatangi rumah Pelapor dan melakukan penyegelan "Sedang Dalam Pengawasan Bank". Pelapor menyampaikan bahwa suaminya/debitur sudah meninggal dunia sejak 2018. Pihak BTN menyatakan bahwa tidak mengetahui jika debitur meninggal dunia.
12. Pada tanggal 10 Mei 2022, Pelapor kembali mendatangi BTN Palembang untuk menanyakan terkait klaim asuransinya namun pihak BTN kembali menanyakan berkas yang pernah diserahkan dengan alibi meminta bukti Tanda Terima surat, akan tetapi Pelapor tidak memilikinya.
13. Menurut Pelapor, di lingkungan tempat tinggalnya ada beberapa tetangga yang mengalami kasus serupa yaitu debitur meninggal dunia dan proses pengambilan sertifikat bisa dilakukan oleh ahli waris. Mereka telah mendapatkan SHM dalam waktu 1-3 bulan.

### **Pemeriksaan/ Investigasi Ombudsman**

1. Pada tanggal 19 Agustus 2022, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi

Sumatera Selatan (Tim pemeriksa) menyampaikan surat undangan permintaan klarifikasi langsung kepada Kepala Cabang BTN Palembang, tetapi Terlapor atau yang mewakili tidak hadir tanpa keterangan.

2. Pada tanggal 5 September 2022, Tim pemeriksa kembali menyampaikan surat undangan permintaan klarifikasi langsung kepada Kepala Cabang BTN Palembang, tetapi Terlapor atau yang mewakili tidak hadir tanpa keterangan. Kemudian pada tanggal 11 Oktober 2022, Tim Pemeriksa menghubungi Terlapor melalui salah satu petugas BTN terkait dua kali undangan klarifikasi yang tidak dipenuhi instansinya.
3. Pada tanggal 12 September 2022, Tim Pemeriksa menyampaikan surat permintaan klarifikasi secara tertulis kepada Terlapor. Dalam surat tanggapannya Terlapor menjelaskan bahwa pada tanggal 29 September 2022 telah berkoordinasi dengan kantor pusat dan pihak terkait dalam hal ini pialang asuransi PT Binasentra Purna. Dalam koordinasi tersebut, Terlapor telah mengajukan berkas klaim asuransi milik Pelapor kepada pihak asuransi dan saat ini Terlapor sedang menunggu persetujuan klaim tersebut.
4. Pada tanggal 24 November 2022, Tim Pemeriksa meminta klarifikasi lanjutan BTN Cabang Palembang, dengan pokok keterangan:
  - a. Telah terjadi kekeliruan pada petugasnya sehingga mengeluarkan Surat Peringatan I dan Surat Peringatan II mengenai tunggakan sebesar Rp. 32.634.942,00 serta melakukan penyegelan rumah debitur.
  - b. Terkait tunggakan, petugas Terlapor mengaku tidak mengetahui jika debitur (almarhum AW) telah dinyatakan meninggal dunia

sejak tahun 2018. Maka sisa pokok tagihan akan ditanggung sepenuhnya oleh pihak asuransi jiwa dan tunggakan denda akan dihapuskan.

- c. Ahli waris hanya diwajibkan membayar selisih uang sisa pokok sebesar Rp. 1.287.428,00 pada saat proses pelunasan.
- d. Terlapor menerangkan proses asuransi milik Pelapor, yang mana saat ini pihaknya sudah menerima 80% dari perusahaan asuransi Central Asia Raya dan menunggu sisa 20% dari perusahaan asuransi Cap Life. Terlapor menyatakan akan menghubungi Tim Pemeriksa dan ahli waris jika sisa 20% tersebut telah selesai dibayarkan.

### **Upaya Penyelesaian Ombudsman**

Atas kesimpulan hasil pemeriksaan, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sumatera Selatan meminta pihak BTN untuk menindaklanjuti dan menyelesaikan proses klaim asuransi jiwa ke pihak perusahaan asuransi yaitu Central Asia Raya dan asuransi Cap Life, kemudian menyerahkan Sertifikat Hak Milik kepada Pelapor.

### **Monitoring Ombudsman/Tanggapan Terlapor/Implementasi**

1. Pada tanggal 8 Desember 2022, Terlapor memberitahukan kepada Tim Pemeriksa bahwa proses pengajuan klaim asuransi telah disetujui. Terlapor meminta Pelapor agar datang langsung Kantor BTN Cabang Palembang untuk melakukan pengambilan SHM rumah. Kemudian Tim Pemeriksa menyampaikan perkembangan tersebut kepada Pelapor.
2. Pada tanggal 12 Desember 2022, Pelapor memberitahukan bahwa

klaim asuransi jiwa yang diajukan telah selesai, telah membayar uang sisa pokok, menerima SHM dari Terlapor. Pelapor menyampaikan ucapan terima kasih kepada Perwakilan Ombudsman RI Sumatera Selatan.

3. Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sumatera Selatan menyimpulkan ditemukan terjadi maladministrasi dalam laporan ini berupa tidak memberikan pelayanan, namun telah mendapatkan penyelesaian oleh Terlapor, sehingga laporan dinyatakan selesai dan ditutup.



**5. Penyimpangan prosedur oleh Kepala Bank Rakyat Indonesia KCP Saranani terkait pengembalian agunan berupa Sertifikat Hak Milik milik nasabah yang telah meninggal dunia dan kredit telah lunas**

**Penyusun:** Perwakilan Ombudsman Provinsi Sulawesi Tenggara

**Maladministrasi:**

Penyimpangan Prosedur

Terkait terkait pengembalian agunan berupa Sertifikat Hak Milik milik nasabah yang telah meninggal dunia dan kredit telah lunas.

**Ruang Lingkup Pelayanan Publik**

Perbankan/Pelayanan Kredit (BUMN)

**Pertimbangan (Ombudsprudensi):**

Pelayanan publik yang diselenggarakan BUMN termasuk Bank BUMN merupakan ranah pengawasan Ombudsman. Pelayanan Bank BUMN berupa pembiayaan/kredit biasanya melibatkan pihak lain yaitu perusahaan asuransi yang menjamin pinjaman nasabah. Melalui investigasi yang komprehensif, Pemeriksa menemukan titik pangkal masalah dan kontribusi Terlapor terhadap permasalahan yang terjadi. Kemudian Ombudsman menempuh upaya persuasif yaitu agar Terlapor meminta pihak ketika segera memenuhi kewajibannya agar Terlapor bisa melakukan penyelesaian atas substansi pengaduan Pelapor, tanpa menunggu tindakan korektif LAHP Ombudsman.

**Pengaduan/Laporan:**

1. Pelapor merupakan istri dari almarhum EK. Semasa hidup, almarhum EK merupakan nasabah pada Unit BRI KCP Saranani.

2. Pada tanggal 9 Juli 2018, Pelapor dan suami menandatangani perjanjian kredit pada BRI KCP Unit Saranani dengan jumlah kredit Rp 200.000.000,00 dengan tenor 36 bulan dan angsuran sebesar Rp. 7.555.600,00/bulan. Dalam perjanjian kredit, pihak Pelapor menyertakan agunan berupa SHM atas nama EK atas sebidang tanah yang berlokasi di Jl. Made Sabara. Menurut Pelapor, pihak Terlapor tidak pernah menyerahkan salinan perjanjian kredit tersebut kepada Pelapor.
3. Menurut Pelapor, pinjaman tersebut telah dijamin dengan asuransi jiwa yaitu Asuransi BRI Life dengan dengan premi Rp.50.000/bulan sebagaimana dibuktikan nomor kepesertaan asuransi atas nama almarhum EK.
4. Selama satu setengah tahun, pihak Pelapor telah membayar angsuran kepada pihak Terlapor. Kemudian, selama 13 (tiga belas) bulan pihak Pelapor telah membayar bunga yaitu bulan Maret 2020 sampai dengan April 2021.
5. Pada tanggal 2 Februari 2021, RSUD Bahteramas menerbitkan Surat Keterangan Kematian Nomor 022/16D/SKK/II/2021 yang menerangkan bahwa almarhum E masuk ruang opname pada tanggal 2 Februari 2021 dan dinyatakan meninggal dunia pada hari yang sama pukul 12.20 WITA.
6. Menurut Pelapor, setelah suaminya meninggal dunia, pihak Terlapor menghentikan penagihan angsuran kredit dan Asuransi BRI Life menghentikan penagihan premi. Pelapor tidak memiliki tunggakan baik terkait angsuran kredit maupun pembayaran premi asuransi. Pelapor menyakini, karena kredit dijamin asuransi jiwa maka sisa tanggungan kredit akan ditanggung oleh pihak asuransi.

7. Pada sekitar tanggal 7 Februari 2021, Pelapor mendatangi Kantor BRI KCP Unit Saranani untuk mengajukan permohonan pengurusan klaim asuransi terkait pelunasan sisa angsuran kredit. Menurut Pelapor, Pelapor telah melengkapi semua berkas/dokumen yang diperlukan. Namun pihak Terlapor belum menyerahkan SHM kepada Pelapor.
8. Pelapor telah beberapa kali menanyakan perkembangan permohonan pelunasan sisa angsuran kredit. Pihak Terlapor menyampaikan bahwa akan menindaklanjuti permohonan Pelapor kepada pihak PT Asuransi BRI Life. Terkait SHM, pihak Terlapor menyatakan belum dapat diambil karena pihak Asuransi BRI Life belum membayarkan klaim asuransi.
9. Sekitar bulan Desember 2021, Pelapor berupaya menanyakan kembali perkembangan permohonan pelunasan sisa angsuran kredit kepada pihak BRI Cabang Sam Ratulangi, dan ditemua seorang petugas (Sdr. LOA). Petugas menyampaikan jawaban yang sama dengan Terlapor dan membantu menyampaikan kepada pihak asuransi agar menindaklanjuti permohonan klaim asuransi Pelapor.
10. Pelapor berharap agar Terlapor segera mengembalikan aguna berupa SHM kepada Pelapor.

### **Pemeriksaan/Investigasi Ombudsman**

1. Perwakilan Ombudsman RI Sulawesi Tenggara (Tim Pemeriksa) melakukan pemeriksaan dokumen baik yang diperoleh dari Pelapor dan Terlapor, serta melakukan telaah terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku.
2. Pada tanggal 07 Maret 2022, Tim Pemeriksa meminta keterangan/klarifikasi kepada Terlapor. Kemudian pada tanggal 16

Juni 2022, Tim Pemeriksa meminta klarifikasi melalui pertemuan virtual kepada pihak Terlapor yaitu Kepala Unit BRI KCP Saranani dan Kepala Cabang BRI Kendari Samratulangi. Terlapor menjelaskan bahwa klaim asuransi almarhum EK sudah disetujui untuk dibayarkan namun masih dalam antrian pembayaran oleh Asuransi BRI Life. Terkait pengembalian sertifikat akan dilakukan setelah pembayaran klaim dari Asuransi BRI Life kepada BRI KCP Unit Saranani.

3. Pada tanggal 24 Juni 2022, Tim Pemeriksa meminta keterangan kepada Pihak Terkait yaitu *Officer* Asuransi BRI Life Cabang Kendari.
4. Pada tanggal 28 April 2022, Tim Pemeriksa meminta tanggapan Pelapor melalui surat.

### **Upaya Penyelesaian Ombudsman**

Berdasarkan hasil pemeriksaan, Tim Pemeriksa menemukan bahwa pihak Terlapor belum mengembalikan agunan berupa SHM tersebut kepada Pelapor.

### **Monitoring Ombudsman/Tanggapan Terlapor/Implementasi**

Pelapor menyampaikan informasi melalui pesan *WhatsApp* pada tanggal 28 Juni 2022 pukul 14.38 WITA Pelapor telah menerima pengembalian agunan berupa SHM tersebut dari pihak Terlapor.



**6. Penundaan berlarut oleh Kepala Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Bekasi terkait penyerahan sertipikat tanah yang terletak di Perumahan Telaga Mas, Kelurahan Harapan Baru, Kecamatan Bekasi Utara, Kota Bekasi kepada debitur atas nama AP**

**Penyusun:** Perwakilan Ombudsman RI Jakarta Raya

**Maladministrasi:**

Penundaan berlarut

Terkait penyerahan sertipikat tanah yang terletak di Perumahan Telaga Mas Kelurahan Harapan Baru, Kecamatan Bekasi Utara, Kota Bekasi kepada debitur atas nama AP.

**Ruang Lingkup Pelayanan Publik**

Perbankan/KPR(BUMN)

**Pertimbangan(Ombudsprudensi):**

Pelayanan publik oleh BUMN terkadang melibatkan pihak lain, misalnya pelayanan KPR melibatkan peran pengembang, notaris, dan Kantor Pertanahan. Dengan melibatkan semua pihak dalam pencarian solusi, Pemeriksa dapat menemukan titik pangkal masalah dan pihak mana yang berperan untuk solusi penyelesaian. Laporan ini menggambarkan bahwa Terlapor sebagai kreditur lalai dalam memastikan pihak pengembang menyelesaikan sertipikat atas rumah/tanah yang menjadi agunan, sehingga sertipikat tidak dapat diberikan kepada debitur (Pelapor) saat kredit selesai. Penyelesaian masalah menekankan pada kolaborasi multipihak, yang mana pengembang segera memenuhi kewajiban atas pengurusan sertipikat kemudian Terlapor sebagai kreditur segera menyerahkan kepada Pelapor selaku debitur.

**Pengaduan/Laporan:**

1. Pelapor merupakan nasabah KPR Subsidi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Bekasi (selanjutnya disebut BTN Kantor Cabang Bekasi) dari pengembang PT AGS. Bangunan rumah Pelapor terletak di Perumahan Telaga, Kelurahan Harapan Baru, Kecamatan Bekasi Utara, Kota Bekasi.
2. Pada tanggal 05 Mei 2015, Pelapor melunasi KPR sebelum jatuh tempo kredit sebesar Rp30.779.001 kepada BTN Kantor Cabang Bekasi.
3. Pada tanggal 19 Mei 2015, Pelapor menerima penyerahan Dokumen Pokok Kredit dari BTN Kantor Cabang Bekasi dengan catatan sertipikat HGB/Hak Milik belum diterima. Kemudian Pelapor menyampaikan Surat Pemohonan kepada BTN Kantor Cabang Bekasi untuk melengkapi dokumen tersebut.
4. Pada tanggal 26 Januari 2016, orang tua Pelapor mendatangi BTN Kantor Cabang Bekasi untuk menanyakan perihal sertipikat dan diperoleh tanggapan bahwa menunggu kolektif semua debitur melunasi kewajibannya. Kemudian pihak BTN Kantor Cabang Bekasi menyampaikan data terkait jumlah sertipikat tanah dari beberapa pengembang yang belum diserahkan kepada BTN Kantor Cabang Bekasi.
5. Pada tanggal 16 Juli 2020, orang tua Pelapor mendatangi BTN Kantor Cabang Bekasi untuk menanyakan perihal sertipikat. Orang tua Pelapor diarahkan untuk membuat surat keterangan yang isinya agar pihak pengembang menindaklanjuti permasalahan sertipikat yang belum ada tersebut.
6. Pelapor pernah mendatangi kantor PT AGS untuk menanyakan perihal sertipikat. Salah satu pegawai PT AGS menyampaikan informasi

kepada pelapor bahwa sertipikat dimaksud sudah diberikan kepada BTN Kantor Cabang Bekasi.

### **Pemeriksaan/ Investigasi Ombudsman**

1. Perwakilan Ombudsman RI Jakarta Raya (Tim Pemeriksa) menerima laporan/pengaduan tanggal 16 Agustus 2021.
2. Tim Pemeriksa meminta permintaan keterangan secara tertulis kepada Kepala BTN Kantor Cabang Bekasi melalui Surat Nomor B//429/LM.23-34/0118.2021/VIII/2021 tanggal 25 Agustus 2021.
3. Tim Pemeriksa melakukan telaah atas Surat Surat *Deputy Service Manager* BTN Kantor Cabang Bekasi Nomor 48 /Bks.I/CAU/III/2020 tanggal 30 Agustus 2021 perihal Tanggapan Permintaan Keterangan.
4. Tim Pemeriksa menyampaikan Nomor B/475/LM.23-34/0118.2021/IX/2021 tanggal 21 September 2021, pada intinya meminta Kepala BTN Kantor Cabang Bekasi untuk hadir dan mendatangkan pihak *developer* di Kantor Pertanahan Kota Bekasi.

### **Upaya Penyelesaian Ombudsman**

1. Tim Pemeriksa menyelenggarakan pertemuan yang dihadiri BTN Kantor Cabang Bekasi selaku Terlapor, serta Kantor Pertanahan Kota Bekasi dan PT AGS selaku Pihak Terkait. Pokok keterangan yang diperoleh sebagai berikut:
  - a. Bagian Legal dan Bagian Loan Dokumen BTN Cabang Bekasi:
    - 1) Pasal 42 Undang-Undang Nomor Tahun 2011 tentang Perumahan dan Kawasan Permukiman Perumahan, dalam tahap pembangunan bisa dilakukan jual beli dengan sistem perjanjian pendahuluan dengan menggunakan PPJB.

- 2) Terdapat ketentuan baru pada tahun 2018, untuk pemberian kredit KPR minimal harus dilakukan dengan pemecahan sertifikat atau sertifikat induk dalam proses pecah BPN. Adapun kebijakan internal BTN memperbolehkan proses KPR dengan status jaminan dalam proses pecah di BPN.
  - 3) Tanah debitur atas nama AP terdapat 2 (dua) sertifikat. Ketika kredit telah selesai, kelengkapan dokumen yang menjadi hak dengan debitur mengalami kendala. Salah satu bidang sertifikat terbit tahun 2015 dan satu bidang terbit tahun 2020, namun masih atas nama PT.
  - 4) Dokumen yang diterima oleh bank sebagai agunan berupa *statement* oleh penjual dari surat keterangan notaris yang menyatakan bahwa jaminan sedang dalam proses.
  - 5) Pihak BTN telah menginisiasi untuk melakukan pemanggilan developer pada tanggal 24 Agustus 2021. Selanjutnya, BTN akan memfasilitasi PT AGS dengan Notaris lama.
- b. BPN Kantor Pertanahan Kota Bekasi:
- 1) Belum ada pendaftaran balik nama dari PT AGS.
  - 2) Menurut SOP, proses balik nama dilakukan selama 5 hari sedangkan untuk kota besar bisa dilaksanakan selama 10 hari karena *overload*.
  - 3) Validasi sudah dilakukan secara *online* sehingga apabila tidak ada dalam sistem, akan langsung ditolak.
  - 4) Terkait permasalahan Pelapor, kedepannya terdapat dua dokumen yang dibutuhkan. Pertama penerbitan AJB baru, kedua *renvoi* dengan mengurangi luasnya.

c. Legal PT AGS

- 1) Sertifikat sudah proses pecah dan sertifikat asli sudah ada di BTN.
- 2) SHGB induk atas nama PT AGS. Saat ini dalam posisi sudah ada AJB, tetapi belum balik nama.
- 3) Hambatan pengurusan dokumen:
  - Berkas dari tangan ke tangan sehingga banyak berkas yang tidak bisa diserahkan karena sudah hilang, telah dilakukan usaha dengan pelaporan ke kepolisian.
  - Notaris lama yang melakukan pengurusan awal tidak merespon(kurang kooperatif).
  - BPHTB saat ini dilakukan konfirmasi pembayaran oleh bank-bank terkait sehingga harus dilakukan pengecekan ulang dan memakan waktu cukup lama.
- 4) PT AGS akan melakukan cetak ulang BPHTB nihil sesuai dengan ketentuan saat ini.
- 5) PT AGS akan berkomunikasi dengan Pelapor terkait biaya.
- 6) Rencana tindak lanjut yang akan dilakukan:
  - a) Cetak ulang BPHTB akan dilakukan pada tanggal 21 Oktober 2021;
  - b) Komunikasi dengan Pelapor;
  - c) Membuat laporan ke kepolisian mengenai kehilangan berkas pada tanggal 18 Oktober 2021;
  - d) Berkas Pelapor diusahakan minggu ke-4 akan dilakukan pengurusan. Validasi BPHTB dengan ketentuan sudah ada kesepakatan mengenai biaya dengan Pelapor.

2. Berdasarkan upaya tersebut, pada intinya bahwa pihak PT AGS selaku Pihak Terkait akan melakukan langkah-langkah penyelesaian sehingga terbit SHM atas nama Pelapor, kemudian akan diserahkan kepada BTN Kantor Cabang Bekasi selaku Terlapor untuk selanjutnya diserahkan kepada Pelapor.

### **Monitoring Ombudsman/Tanggapan Terlapor/Implementasi**

Pelapor telah menerima SHM pada bulan November 2022. Pelapor mengucapkan terima kasih kepada Perwakilan Ombudsman RI Jakarta Raya karena telah menerima SHM yang ditunggu selama 7 (tujuh) tahun 6 (enam) bulan. Rincian upaya monitoring hingga mencapai penyelesaian tersebut, sebagai berikut:

1. Proses monitoring oleh Tim Pemeriksa:
  - a. Pada tanggal 19 November 2021, pihak *developer* menyampaikan hasil Validasi BPHTB untuk luas 35 meter<sup>2</sup>.
  - b. Pada tanggal 23 Februari 2022, diperoleh informasi bahwa proses balik nama untuk satu SHGB dengan luas 35 meter<sup>2</sup> sedang diproses di Kantor Pertanahan Kota Bekasi sedangkan untuk SHGB luas 37 meter<sup>2</sup> (AJB ulang), sedang proses pecah PBB.
  - c. Pada tanggal 04 April 2022, diperoleh informasi bahwa untuk balik nama masih berproses di Kantor Pertanahan Kota Bekasi sedangkan untuk pemecahan PBB, berkas dikembalikan karena dimintakan fotokopi AJB dan BPHTB. PPAT akan segera mengambil kepada *developer* karena dokumen sudah disiapkan.
  - d. Pada tanggal 2 Agustus 2022, diperoleh bahwa untuk sertifikat luasan 37 meter<sup>2</sup> sudah dilakukan penandatanganan AJB ke-2 pada

- tanggal 20 Juni 2022, dan tengah berproses di Kantor Pertanahan Kota Bekasi. Sedangkan untuk luasan 35 meter<sup>2</sup> sudah di serahkan ke BTN (Berita Acara Serah Terima terlampir).
- e. Pada tanggal 15 November 2022, pihak PT AGS menyatakan bahwa sertipikat luasan 37 meter<sup>2</sup> sudah diserahkan kepada pihak BTN, dengan demikian kewajiban PT AGS telah selesai.
2. Pelapor menyampaikan surat kepada Tim Pemeriksa tertanggal 28 November 2022, pada intinya:
- a. Pelapor telah menerima 2 (dua) sertifikat tanah miliknya masing-masing luasan 35 meter<sup>2</sup> dan 37 meter<sup>2</sup> sehingga ke sehingga keseluruhan menjadi 72 meter<sup>2</sup>, dari pihak BTN Kantor Cabang Bekasi pada tanggal 24 Nopember 2022.
- b. Mengucapkan terima kasih yang setulus tulusnya serta penghargaan yang setinggi tingginya kepada Perwakilan Ombudsman RI Jakarta Raya.



## **7. Penundaan berlarut oleh Otoritas Jasa Keuangan Kantor Regional 4 Jawa Timur terhadap pengaduan mengenai tidak adanya kepastian atas permohonan klaim asuransi jiwa di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Sidoarjo**

**Penyusun:** Perwakilan Ombudsman Provinsi Jawa Timur

### **Maladministrasi:**

Penundaan Berlarut

Dalam menangani pengaduan terkait tidak adanya kepastian atas permohonan klaim asuransi jiwa oleh Bank Tabungan Negara.

### **Ruang Lingkup Pelayanan Publik:**

Pengawasan OJK terhadap perbankan

### **Pertimbangan (Ombudsprudensi):**

Laporan ini menunjukkan rangkaian penyelenggaraan pelayanan perbankan, termasuk pengawasannya. Pelayanan Bank BUMN berupa pembiayaan/kredit biasanya melibatkan pihak lain yaitu perusahaan asuransi yang menjamin pinjaman nasabah. Pelayanan publik yang diselenggarakan Bank BUMN merupakan ranah pengawasan Ombudsman maupun Otoritas Jasa Keuangan (OJK) termasuk dalam penanganan pengaduan konsumen/nasabah. Penanganan pengaduan oleh OJK pada gilirannya dapat diadukan kepada Ombudsman RI apabila tidak mendapatkan penanganan yang optimal oleh OJK. Melalui investigasi yang komprehensif, Pemeriksa dapat menemukan titik pangkal masalah dan kontribusi masing-masing pihak terhadap permasalahan yang terjadi. Kemudian Ombudsman dapat melakukan upaya persuasif untuk mendorong masing-masing pihak mengoptimalkan tanggung jawabnya

dengan memperhatikan pula kepentingan Pelapor selaku nasabah. Dalam kasus ini, BTN Cabang Sidoarjo mengambil peran untuk memberikan solusi antara yaitu dengan tidak melakukan tagihan kredit hingga pencairan asuransi oleh pihak ketiga (perusahaan asuransi).

### **Pengaduan/Laporan:**

1. Pelapor adalah penerima kuasa dari ahli waris dan pemohon klaim asuransi jiwa (Pelapor prinsipal) atas nama suaminya pada Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Sidoarjo (BTN Cabang Sidoarjo).
2. Pada tahun 2016, suami Pelapor prinsipal melakukan perjanjian kredit kepemilikan rumah di BTN Cabang Sidoarjo.
3. Pada tanggal 16 Juli 2021, suami Pelapor prinsipal meninggal dunia karena sakit.
4. Pada tanggal 30 Agustus s.d. 1 November 2021, Pelapor mengajukan permohonan klaim asuransi jiwa atas nama suami Pelapor prinsipal kepada BTN Cabang Sidoarjo.
5. Pada tanggal 23 Maret 2022, Pelapor menanyakan perihal klaim asuransi yang sebelumnya diajukan kepada BTN Cabang Sidoarjo.
6. Pada Maret 2022, Pelapor menyampaikan laporan Otoritas Jasa Keuangan Kantor Regional 4 Jawa Timur. Karena layanan tatap muka OJK Kantor Regional 4 Jawa Timur ditutup akibat pandemi Covid-19, Pelapor diarahkan untuk menyampaikan laporan melalui *contact center* 157.
7. Pada tanggal 30 Mei 2022, Pelapor prinsipal menerima Surat Peringatan I dari BTN Cabang Sidoarjo atas tagihan pembayaran KPR, sebelumnya tanggal 12 Januari 2022 mendapat tagihan.
8. Pada tanggal 8 Juni 2022, Pelapor prinsipal menyampaikan surat

pengaduan kepada OJK Kantor Regional 4 Jawa Timur.

9. Pada tanggal 14 Juni 2022, Pelapor menanyakan perihal tindak lanjut pengaduannya kepada OJK Regional 4 Jawa Timur. Pihak OJK memberikan nomor tiket pengaduan untuk dapat dilakukan pengecekan pada Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen (APPK).
10. Pelapor belum mendapatkan tanggapan atas pengaduannya kepada OJK Regional 4 Jawa Timur, sehingga menyampaikan pengaduan kepada Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Timur

### **Pemeriksaan/ Investigasi Ombudsman**

1. Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Timur (Tim Pemeriksa) menindaklanjuti laporan/pengaduan tersebut dengan melakukan pemeriksaan terhadap dokumen yang berkaitan dengan laporan. Selanjutnya Tim Pemeriksa meminta keterangan Terlapor secara tertulis dan memperoleh tanggapan Terlapor melalui surat tanggal 26 Juli 2022, dengan penjelasan:
  - a. Telah menerima surat pengaduan Pelapor pada tanggal 10 Juni 2022;
  - b. Pengaduan tersebut diinput pada APPK oleh petugas OJK pada tanggal 14 Juni 2022, yang dapat diakses oleh Pelapor untuk memantau tindak lanjut aduannya melalui laman kontak157.ojk.go.id. Hal ini sudah disampaikan kepada Pelapor melalui *Whatsapp* pada tanggal pengaduan diinput;
  - c. Berdasarkan pemantauan OJK, BTN telah menyampaikan tanggapan kepada pemberi kuasa sebagai ahli waris suaminya melalui surat tertanggal 27 Juni 2022 perihal informasi klaim asuransi jiwa. Surat tersebut juga telah diunggah pada APPK oleh

PUJK pada tanggal 11 Juli 2022;

- d. Berdasarkan surat tanggapan, klaim asuransi jiwa telah diajukan pada tanggal 27 September 2021 dan dokumen telah dinyatakan lengkap pada 30 November 2021. Penyelesaian klaim asuransi dapat diselesaikan setelah proses peralihan nasabah Jiwasraya ke IFG Life selesai dilakukan;
  - e. Pelapor menolak tanggapan PUJK melalui APPK pada tanggal 25 Juli 2022 dengan tidak memilih lembaga alternatif penyelesaian sengketa (LAPS) sehingga status pengaduan ditutup.
2. Tim pemeriksa melakukan klarifikasi secara langsung kepada BTN Cabang Sidoarjo pada tanggal 9 September 2022 dengan hasil sebagai berikut:
- a. Tagihan kredit tetap berjalan hingga mendapatkan persetujuan klaim dari Asuransi Jiwasraya sebagaimana tertuang dalam klausul perjanjian kredit;
  - b. BTN Cabang Sidoarjo telah bersurat kepada PT PAN tanggal 17 Juni 2022 untuk menanyakan terkait klaim asuransi tersebut. PT PAN kemudian berkoordinasi dengan IFG Life, bahwa semua dokumen sudah lengkap dan tinggal menunggu persetujuan klaim Asuransi Jiwasraya;
  - c. Terkait penagihan kredit, akan dibahas dengan Divisi *Collection* di BTN pusat guna mendapatkan pengecualian dalam waktu tujuh hari;
  - d. Terkait dengan klaim asuransi jiwa dimaksud akan dilakukan pembahasan dengan divisi NSLD di BTN pusat dalam waktu tujuh hari;
  - e. BTN Cabang Sidoarjo akan memenuhi dokumen polis asuransi

kepada Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Timur maksimal 14 hari sejak pertemuan.

3. BTN Cabang Sidoarjo menyampaikan surat tertanggal 19 Oktober 2022 perihal tindak lanjut klaim asuransi jiwa atas nama suami pemberi kuasa, pada intinya menjelaskan bahwa:
  - a. BTN Cabang Sidoarjo telah berkoordinasi dengan divisi terkait di kantor pusat terkait pengajuan klaim asuransi dimaksud melalui memo tertanggal 16 September 2022 perihal permohonan restrukturisasi kredit oleh ahli waris debitur karena menunggu klaim Asuransi Jiwasraya, yang mana masih dalam kajian dan pembahasan oleh divisi BTN pusat;
  - b. Terkait salinan polis asuransi yang diminta, BTN Cabang Sidoarjo telah menyerahkan kepada pemberi kuasa selaku ahli waris pada tanggal 21 September 2022 untuk diteruskan kepada Ombudsman.
4. IFG Life menyampaikan surat tertanggal 4 November 2022 perihal tanggapan atas undangan klarifikasi langsung, pada intinya menjelaskan bahwa:
  - a. IFG Life menyampaikan permohonan maaf tidak menghadiri undangan dikarenakan tidak memiliki kapasitas dan kewenangan dalam hal memberikan penjelasan sebagaimana yang dibutuhkan;
  - b. Menurut IFG Life, pihak Asuransi Jiwasraya lebih berkompeten dan efektif dalam memberikan penjelasan terkait laporan pengaduan dimaksud;
  - c. IFG Life menyampaikan informasi jika polis asuransi jiwa atas nama suami pemberi kuasa belum dialihkan oleh Asuransi

Jiwasraya kepada IFG Life.

5. Pada tanggal 8 November 2022, Tim Pemeriksa melakukan klarifikasi secara langsung kepada Asuransi Jiwasraya, dengan hasil sebagai berikut:
  - a. Keseluruhan asuransi jiwa belum dilakukan migrasi ke IFG Life dan masih menunggu persetujuan OJK;
  - b. Terhadap kerjasama asuransi dengan BTN telah disampaikan surat penawaran restrukturisasi, tetapi hingga jangka waktu yang ditetapkan (tanggal 31 Maret 2022) BTN belum menyampaikan persetujuan restrukturisasi;
  - c. Terkait klaim asuransi jiwa atas nama suami pemberi kuasa, Asuransi Jiwasraya telah menerbitkan desisi untuk dibayarkan, tetapi terkendala kondisi Asuransi Jiwasraya tidak memungkinkan untuk membayarkan klaim asuransi tersebut;
  - d. Terkait kelayakan klaim, Asuransi Jiwasraya menilai asuransi atas nama suami pemberi kuasa telah layak dengan telah diterbitkannya SK atas persetujuan tersebut pada bulan Desember 2021;
  - e. Asuransi Jiwasraya tidak dalam posisi untuk membayarkan klaim asuransi jiwa atas nama suami pemberi kuasa dikarenakan sedang menjalankan program restrukturisasi polis sebagaimana yang diamanatkan Pasal 50 POJK No. 71 Tahun 2016, yang mana proses pembayaran polis-polis yang telah dilakukan restrukturisasi akan dialihkan dan dibayarkan di IFG Life;
  - f. Asuransi Jiwasraya akan menyampaikan salinan desisi klaim asuransi atas nama suami pemberi kuasa kepada Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur setelah mendapatkan persetujuan dalam

- tenggat waktu 14 hari sejak pertemuan dengan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur;
- g. Solusi yang ditawarkan Asuransi Jiwasraya terkait klaim asuransi atas nama suami pemberi kuasa adalah mendorong BTN untuk segera menyetujui restrukturisasi.
6. Selanjutnya tim pemeriksa menerima tembusan surat dari BTN KC Sidoarjo tertanggal 16 November 2022 perihal penyampaian informasi klaim Asuransi Jiwasraya, yang pada intinya menjelaskan bahwa:
- a. BTN belum mendapatkan persetujuan pembayaran dari Asuransi Jiwasraya, sehingga belum dapat melakukan pelunasan atas fasilitas KPR atas nama suami pemberi kuasa;
  - b. Permohonan klaim asuransi jiwa nasabah telah diteruskan kepada Asuransi Jiwasraya;
  - c. BTN belum dapat menyerahkan dokumen sertifikat rumah yang menjadi jaminan atas fasilitas kredit KPR kepada pemberi kuasa selaku ahli waris;
  - d. BTN tidak akan melakukan penagihan kepada ahli waris sampai dengan adanya keputusan Asuransi Jiwasraya.
7. Pada tanggal 25 November 2022, Tim Pemeriksa menyampaikan pemberitahuan perkembangan laporan kepada Pelapor melalui telepon. Pelapor telah merasa cukup atas penanganan penyelesaian laporan yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur.

### **Upaya Penyelesaian Ombudsman**

Atas kesimpulan hasil pemeriksaan, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Timur berpendapat bahwa tidak terjadi maladministrasi yang dilakukan oleh OJK Kantor Regional 4 Jawa Timur dikarenakan telah

menindaklanjuti laporan Pelapor. Adapun terhadap pokok permasalahan Pelapor, yakni terkait tidak dibayarkannya klaim asuransi KPR pada BTN baru dapat diselesaikan setelah proses peralihan nasabah Asuransi Jiwasraya ke IFG Life. Atas hal tersebut terdapat solusi, yaitu tidak dilakukannya penagihan atas kewajiban pembayaran *outstanding* kredit atas nama suami pemberi kuasa kepada ahli waris.

### **Monitoring Ombudsman/Tanggapan Terlapor/Implementasi**

Laporan dapat diselesaikan oleh Perwakilan Ombudsman RI Jawa Timur setelah mendapatkan tanggapan dari Pelapor yang menyatakan cukup atas penanganan laporannya, yang mana pihak BTN tidak akan melakukan penagihan kepada ahli waris.



## **8. Tidak Memberikan Pelayanan Informasi Tentang Besaran Sisa Pinjaman oleh PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Gorontalo**

**Penyusun:** Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Gorontalo

### **Maladministrasi:**

Tidak memberikan pelayanan

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Gorontalo tidak memberikan pelayanan informasi yang jelas dan memadai terkait besaran sisa pinjaman kepada Pelapor.

### **Ruang Lingkup Pelayanan Publik**

Pelayanan perbankan

### **Pertimbangan (Ombudsprudensi):**

Pelayanan publik yang diselenggarakan BUMN termasuk Bank BUMN merupakan ranah pengawasan Ombudsman. Pelayanan Bank BUMN mencakup aspek paling sederhana berupa kejelasan informasi hingga aspek yang lebih substansial, dalam kasus ini mengenai besaran sisa tunggakan kredit. Belajar dari laporan ini, meskipun informasi sisa tunggakan kredit yang disampaikan dua petugas bank (Terlapor) mungkin benar tetapi karena disampaikan secara kurang jelas dan berubah-ubah maka menimbulkan keberatan dan kecurigaan Pelapor. Melalui proses penanganan pengaduan di Ombudsman, pihak Pelapor bisa menerima informasi sisa tunggakan secara lebih jelas dan memadai, bahkan kedua pihak akhirnya dapat menegosiasikan kembali nominal tersebut beserta metode pembayarannya.

**Pengaduan/Laporan:**

1. Pelapor merupakan kuasa dari Sdr. MD yang merupakan nasabah pembiayaan pada instansi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Gorontalo (selanjutnya disebut BRI Cabang Gorontalo selaku Terlapor).
2. Sekitar tahun 2000, Pelapor mengambil pembiayaan modal kerja pada BRI Cabang Gorontalo sebesar Rp 500.000.000,- (lima ratus juta rupiah) dengan mekanisme pembayaran cicilan setiap bulan.
3. Sekitar tahun 2011, Pelapor melakukan penambahan pembiayaan modal kerja sebesar Rp 500.000.000,- (lima ratus juta rupiah) sehingga total pembiayaan Pelapor menjadi Rp 1.000.000.000,- (satu miliar rupiah).
4. Sekitar tahun 2013, usaha yang dijalankan Pelapor mulai tidak berjalan lancar dan berakibat terhambatnya pembayaran pembiayaan pada instansi Terlapor.
5. Pada tahun 2015, BRI Cabang Gorontalo melakukan restrukturisasi atas pembiayaan Pelapor. Kemudian pada tahun 2018, BRI Cabang Gorontalo melakukan restrukturisasi kembali atas pembiayaan Pelapor.
6. Pada tahun 2020, Pelapor mendatangi BRI Cabang Gorontalo untuk mengajukan pelunasan pembiayaan. Pelapor dilayani salah satu karyawan BRI Cabang Gorontalo selaku Terlapor atas nama Sdr. Al. Menurut Pelapor, Sdr. Al menyampaikan bahwa nominal yang harus dibayarkan untuk pelunasan sebesar Rp 21.097.276,- (dua puluh satu juta sembilan puluh tujuh ribu dua ratus tujuh puluh enam rupiah).
7. Pada tanggal 22 Juni 2020, Pelapor menyetorkan dana sejumlah Rp 21.100.000,- (dua puluh satu juta seratus ribu rupiah) untuk melakukan

pelunasan pembiayaan ke rekening titipan sebagaimana arahan pihak BRI Cabang Gorontalo. Pelapor mendapatkan penjelasan bahwa nanti pada tanggal 31 Agustus 2020 barulah dana yang disetorkan Pelapor terbaca pada rekening koran atas nama Pelapor.

8. Pada bulan September 2020, Pelapor kembali mendatangi BRI Cabang Gorontalo untuk mengambil agunan atas pembiayaan yang telah dilunasi sebelumnya dan ditemui Sdr. Al. Pelapor diinfokan masih memiliki sisa pembiayaan yang masih harus dilunasi sekitar Rp. 122.226.976,-(seratus dua puluh dua juta dua ratus dua puluh enam ribu sembilan ratus tujuh puluh enam rupiah).
9. Pada tanggal 4 November 2021, Pelapor kembali mendatangi BRI Cabang Gorontalo guna meminta penjelasan terkait masih adanya sisa pembiayaan Pelapor yang masih harus dilunasi. Pelapor ditemui Sdr. NS yang menjelaskan bahwa dana pokok yang Pelapor setorkan sebelumnya digunakan untuk pembayaran bunga berjalan. Kemudian, Sdr. NS memberikan perhitungan sisa pembiayaan Pelapor yang masih harus dibayar sebesar Rp. 112.226.976,- (seratus dua puluh dua juta dua ratus dua puluh enam ribu sembilan ratus tujuh puluh enam rupiah) ditambahkan Rp. 32.580.689,-(tiga puluh dua juta lima ratus delapan puluh ribu enam ratus delapan puluh sembilan rupiah), sehingga total yang harus Pelapor bayarkan pada waktu itu sebesar Rp. 144.807.665,-(seratus empat puluh empat juta delapan ratus tujuh ribu enam ratus enam puluh lima rupiah).
10. Pada tanggal 10 November 2021, Pelapor menyampaikan laporannya kepada Ombudsman dikarenakan ketidakpuasannya dengan informasi nominal pelunasan yang diperoleh dari BRI Cabang Gorontalo dengan harapan adanya kejelasan informasi terkait nominal

pelunasan yang harus Pelapor bayarkan.

### **Pemeriksaan/investigasi Ombudsman**

1. Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Gorontalo (Tim Pemeriksa) meminta keterangan Terlapor pada tanggal 17 Januari 2022 dengan hasil sebagai berikut:
  - a. Pelapor telah berulang kali mengajukan restrukturisasi. Kemudian karena sudah tidak mampu lagi membayar angsuran yang ditetapkan maka diberikan kebijakan untuk penundaan kewajiban bayar.
  - b. BRI Cabang Gorontalo telah melakukan penundaan pembayaran bunga berdasarkan Perjanjian Kredit Nomor 421/KC-XII/ADK/10/2018 tertanggal 26 Oktober 2018.
  - c. Terkait nominal pelunasan, Pelapor telah berulang kali menanyakan hal tersebut. Pelapor dikenakan kewajiban yang ditunda berupa bunga tertunda/tunggakan yang belum dilunasi oleh Pelapor sebelumnya.
  - d. Sisa pokok sebesar Rp 21.097.276,- merupakan sisa pada bulan Juni 2020. Adapun sisa sebesar RP 144.807.665,- merupakan kewajiban yang bersangkutan pada tanggal 4 November 2021.
  - e. BRI Cabang Gorontalo bersedia dipertemukan dengan Pelapor.
2. Tim Pemeriksa menyampaikan bahwa terjadi maladministrasi berupa tidak memberikan pelayanan informasi yang jelas dan memadai terkait besaran sisa pinjaman oleh BRI Cabang Gorontalo.

### **Upaya Penyelesaian Ombudsman**

Tim Pemeriksa menyelenggarakan pertemuan konsiliasi antara Pelapor

dan Terlapor pada tanggal 14 Maret 2022 bertempat di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Gorontalo, dengan hasil sebagai berikut:

1. Bahwa untuk sisa hutang/tunggakan a.n. MD sebesar Rp 152.000.000,- pihak BRI memberikan tawaran solusi keringanan sebesar 50% sehingga total pelunasan menjadi sekitar Rp 76.000.000,- yang harus dilunasi, namun total pelunasan dapat berubah menyesuaikan dengan tanggal pelunasan debitur.
2. Pelapor akan menginformasikan lebih lanjut baik kepada Ombudsman maupun pihak BRI terkait dengan tawaran pihak BRI setelah mendapatkan keputusan dari debitur a.n. MD selambat-lambatnya 3 hari setelah pertemuan ini.
3. Jika untuk selanjutnya debitur a.n MD bersepakat/menyetujui tawaran solusi dari pihak BRI, maka pihak BRI akan memfasilitasi untuk membuat surat pernyataan kesanggupan pelunasan kepada debitur a.n. MD, namun jika kemudian debitur tidak menyepakati hasil konsiliasi maka Ombudsman akan mengarahkan Pelapor untuk menyampaikan laporannya kepada OJK.
4. Berdasarkan angka 3 maka laporan Pelapor di Ombudsman telah selesai dan ditutup setelah ada konfirmasi dari Sdr. MD.

## Hasil

Pelapor mendapatkan kejelasan mengenai sisa pinjaman yang harus dilunasinya. Bahkan Pelapor mendapatkan tawaran keringanan dari Terlapor, menjadi hanya sebesar kurang lebih Rp. 76.000.000,- (tujuh puluh enam juta rupiah), yaitu sekitar 50% dari sisa pinjaman yang seharusnya. Pelapor menyetujui tawaran dari Terlapor.







**KEPEGAWAIAN  
/KETENAGAKERJAAN**

## **1. Penundaan berlarut oleh Kepala Bagian Pemerintahan Kabupaten Maluku Tengah terkait permohonan salinan/kopian SK Pelantikan Raja Negeri Wailulu, Kecamatan Seram Utara Barat, Kabupaten Maluku Tengah**

**Penyusun:** Ombudsman RI Perwakilan Propinsi Maluku

### **Maladministrasi:**

Penundaan Berlarut

Terkait permohonan salinan/kopian SK Pelantikan Raja Negeri Wailulu, Kecamatan Seram Utara Barat, Kabupaten Maluku Tengah

### **Ruang Lingkup Pelayanan Publik:**

Pelayanan Pemerintahan

### **Pertimbangan (Ombudsprudensi):**

Pelayanan publik mencakup banyak hal termasuk pelayanan administratif serta pelayanan yang bersifat informasi. Dalam laporan ini, pelayanan yang dimohonkan Pelapor cukup sederhana yaitu berupa salinan SK Pengangkatan Raja (setingkat Kepala Desa). Melalui pemeriksaan yang teliti, Ombudsman dapat menentukan apakah Terlapor telah memenuhi permohonan tersebut dan memberikan pelayanan atau tidak. Ombudsman meminta Terlapor segera memenuhi dokumen yang dimohonkan apabila menurut Ombudsman dokumen tersebut dapat diberikan kepada pihak Pelapor sesuai keperluannya.

### **Pengaduan/Laporan:**

1. Pada bulan Februari 2022 telah dilakukan pelantikan Raja Negeri Wailulu, Kecamatan Seram Utara Barat Kabupaten

Maluku Tengah.

2. Pada tanggal 7 April 2022, Pelapor selaku warga masyarakat Negeri Wailulu dengan beberapa orang warga Negeri Wailulu lainnya mengirimkan surat permohonan atas salinan SK Pelantikan Raja Negeri Wailulu kepada Bagian Pemerintahan Kabupaten Maluku Tengah.
3. Pada tanggal 20 April 2022, Pelapor kembali mengirimkan surat permohonan. Berdasarkan keterangan yang diperoleh bahwa salinan/kopian SK tersebut telah diberikan melalui Camat Seram Utara Barat.
4. Pelapor menanyakan kepada Camat Seram Utara Barat dan meminta agar dapat diberikan kepada Pelapor. Tetapi Pelapor mendapatkan keterangan bahwa salinan SK tersebut juga belum diberikan kepada Camat Seram Utara Barat.

### **Pemeriksaan/investigasi Ombudsman**

1. Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Maluku (Tim Pemeriksa) meminta penjelasan kepada Kepala Bagian Pemerintahan Kabupaten Maluku Tengah, serta melakukan investigasi.
2. Berdasarkan hasil klarifikasi dan investigasi, Tim Pemeriksa menyimpulkan:
  - a. Ditemukan penundaan berlarut oleh Kepala Bagian Pemerintahan Kabupaten Maluku Tengah karena tidak membalas surat permintaan salinan SK Pelantikan Raja Negeri Wailulu yang disampaikan Pelapor;
  - b. Ditemukan penundaan berlarut oleh Kepala Bagian

Pemerintahan Kabupaten Maluku Tengah karena belum memberikan salinan/kopian SK pelantikan Raja Negeri Wailulu yang dimohonkan oleh Pelapor.

### **Upaya Penyelesaian Ombudsman**

Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Maluku menyampaikan kepada Terlapor agar:

1. Menindaklanjuti surat permohonan yang diajukan oleh Pelapor
2. Memberikan salinan SK Pelantikan Raja Negeri wailulu kepada Pelapor.

### **Monitoring Ombudsman/Hasil**

Bagian Pemerintahan Kabupaten Maluku Tengah telah memberikan Kopian SK Pelantikan Raja Negeri Wailulu kepada Pelapor pada bulan Juli 2022.



## **2. Penundaan berlarut oleh Resimen Induk Daerah Militer (Rindam) XVIII Kasuari dalam menindaklanjuti pengaduan masyarakat mengenai tindakan indisipliner yang dilakukan oleh anggota Rindam XVIII Kasuari**

**Penyusun:** Perwakilan Ombudsman Provinsi Papua Barat

### **Maladministrasi:**

Penundaan Berlarut

Dalam menindaklanjuti pengaduan masyarakat mengenai tindakan indisipliner yang dilakukan oleh anggota Rindam XVIII Kasuari

### **Ruang Lingkup Pelayanan Publik:**

Pengaduan atas perilaku aparat negara/tindakan indisipliner anggota militer

### **Pertimbangan (Ombudsprudensi):**

Pelayanan publik memiliki spektrum yang luas, termasuk di dalamnya berupa tindakan administratif dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda. Tindakan kesewenang-wenangan aparat negara dapat dilaporkan kepada atasannya atau instansi yang berwenang mengawasi perilaku dan disiplin aparat tersebut. Laporan ini menunjukkan bahwa penanganan pengaduan atas tindakan indisipliner aparat militer merupakan pelayanan publik berupa pelayanan administrasi yang berdimensi perlindungan terhadap pribadi dan harta benda masyarakat yang dirugikan oleh tindakan indisipliner aparat militer tersebut. Tindakan Ombudsman yang langsung berkoordinasi dengan pimpinan aparat militer (Komandan Rindam) dipandang efektif untuk menyelesaikan masalah dan membuat jera oknum aparat tersebut karena sistem komando pada organisasi militer.

**Pengaduan/Laporan:**

1. Pelapor merupakan seorang warga masyarakat Kabupaten Manokwari dan pemilik motor Mio Xeon merah dengan Nomor Polisi PB 25\*\* MH. Menurut Pelapor, pada tanggal 18 Mei 2020 Letnan MA mengambil motor Pelapor tanpa seijin Pelapor.
2. Pada tanggal 6 Juni 2020, Pelapor mencoba menghubungi Letnan MA untuk meminta motor miliknya dikembalikan namun tidak memperoleh jawaban. Kemudian pada tanggal 7 Juni 2020, Pelapor kembali menghubungi Letnan MA namun yang bersangkutan menjawab dengan memberikan ancaman verbal kepada Pelapor sehingga menimbulkan rasa takut.
3. Pada tanggal 7 Juni 2020, Pelapor mendatangi kantor Detasemen Polisi Militer (DENPOM) Manokwari untuk menyampaikan pengaduan namun diarahkan untuk menyampaikan pengaduan ke Polisi Militer Kodam (POMDAM) Kodam XVIII Kasuari. Selanjutnya pada tanggal 9 Juni 2020, Pelapor mendatangi POMDAM XVIII Kasuari untuk menyampaikan pengaduan namun diarahkan untuk melapor ke RINDAM XVIII Kasuari.
4. Pelapor yang merupakan masyarakat biasa merasa tidak memperoleh kepastian/solusi dari pihak Kodam XVIII kasuari untuk menindaklanjuti permasalahan yang dialaminya, mengingat lokasi RINDAM XVIII Kasuari yang berada diluar kota Manokwari dan membutuhkan 4-5 jam perjalanan.

**Pemeriksaan/ Investigasi Ombudsman**

1. Pada tanggal 1 Juli 2020, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Papua

Barat melakukan permintaan klarifikasi/keterangan secara langsung kepada Komandan RINDAM XVIII Kasuari dan memperoleh keterangan sebagai berikut:

- a. Akan melakukan pendalaman dengan memanggil Letnan MA dan meminta penjelasan terkait alasan dilakukannya pengambilan motor milik warga (Pelapor);
  - b. Akan menindak tegas anggota yang terbukti melakukan pelanggaran dan akan memberikan sanksi sesuai aturan yang berlaku;
  - c. Akan memberikan laporan kepada Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Papua Barat terkait perkembangan tindak lanjut anggota yang melakukan pelanggaran.
2. Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Papua Barat menyimpulkan:
- a. Terjadi penundaan berlarut oleh RINDAM XVIII Kasuari dalam menindaklanjuti pengaduan masyarakat atas tindakan pengambilan dan penahanan motor yang dilakukan oleh anggota RINDAM XVIII Kasuari;
  - b. Pengabaian penegakan disiplin dan tata tertib militer terhadap anggota RINDAM XVIII Kasuari atas nama Letnan MA yang diduga telah melakukan tindakan indisipliner.

### **Penyelesaian Ombudsman**

Berdasarkan hasil pemeriksaan/permintaan penjelasan secara langsung kepada Komandan RINDAM XVIII Kasuari, diperoleh penyelesaian berupa:

1. Laporan perkembangan tindak lanjut pengaduan oleh Komandan RINDAM XVIII Kasuari;
2. Pada tanggal 3 Juli 2020, anggota Rindam XVIII Kasuari atas nama

Letnan MA menyerahkan motor milik Pelapor di Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Papua Barat.

3. Persetujuan kedua belah pihak bahwa laporan dinyatakan selesai dan ditutup.



### **3. Penyimpangan prosedur oleh Inspektorat Provinsi Papua Barat atas Hasil Evaluasi Jabatan Sekretaris Daerah Kota Sorong tanggal 26-30 April 2022**

**Penyusun:** Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Papua Barat

#### **Maladministrasi:**

Penyimpangan Prosedur

Penerbitan Hasil Evaluasi Jabatan Sekretaris Daerah Kota Sorong tanggal 26-30 April 2022

#### **Ruang Lingkup Pelayanan Publik**

Kepegawaian

#### **Pertimbangan (Ombudsprudensi):**

Pelayanan publik memiliki spektrum yang luas, termasuk di dalamnya berupa tindakan administratif dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda. Pelayanan di bidang kepegawaian sangat erat dengan pelayanan administratif, yang harus dilaksanakan dengan mengacu kepada perundang-undangan agar tidak mencederai hak-hak pegawai tersebut. Dalam kasus ini, Ombudsman berpendapat bahwa hasil evaluasi kinerja yang dilakukan oleh Inspektorat selaku Aparat Pengawas Intern Pemerintah (APIP) perlu ditinjau kembali karena dalam proses maupun hasilnya terdapat beberapa hal yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

#### **Pengaduan/Laporan:**

1. Pelapor merupakan Aparatur Sipil Negara (ASN) yang menjabat sebagai Sekretaris Daerah Kota Sorong sejak tahun 2020 sampai

dengan Juni 2022.

2. Pada tanggal 27-30 April 2022, Sekretaris Daerah Kota Sorong diperintahkan oleh Walikota Sorong untuk menghadiri kegiatan analisis pembangunan strategis Papua dan Papua Barat di Biak
3. Pada tanggal 26 April 2022, Pelapor memperoleh informasi dari staf Sekretariat Daerah Kota Sorong bahwa Tim dari Inspektorat Provinsi Papua Barat sedang melakukan pemeriksaan terhadap capaian kinerja Sekretaris Daerah Kota Sorong pada tanggal 26-30 April 2022
4. Menurut Pelapor, Tim Inspektorat Papua Barat tidak memberikan informasi terlebih dahulu kepada Pelapor selaku Terperiksa smengenai rencana pemeriksaan.
5. Pada tanggal 28 April 2022, Pelapor memperoleh informasi bahwa Inspektorat Provinsi Papua Barat telah menyerahkan Laporan Hasil Evaluasi Kinerja Sekretaris Daerah Kota Sorong kepada Walikota Sorong. Laporan tersebut tidak diserahkan kepada Sekretaris Daerah Kota Sorong.
6. Pada tanggal 17 Juni 2022, Walikota Sorong melaksanakan pergantian jabatan Sekretaris Daerah Kota Sorong menjadi Staf Ahli Bidang Pembangunan, Ekonomi dan Keuangan Kota Sorong berdasarkan Keputusan Walikota Sorong Nomor 821.2/09/BKPSDM/2022 tentang Pengangkatan Dalam Jabatan Pimpinan Tinggi Pratama di Lingkungan Pemerintah Daerah Kota Sorong.
7. Pada tanggal 17 Juni 2022, Pelapor menyampaikan Surat Keberatan Mutasi Sekretaris Daerah Kota Sorong kepada Walikota Sorong, namun tidak memperoleh jawaban.

8. Pelapor berharap agar Inspektorat Daerah Provinsi Papua Barat dapat memberikan dan menjelaskan Laporan Hasil Evaluasi Kinerja Sekretaris Daerah Kota Sorong serta membatalkan hasilnya.

### **Pemeriksaan/ Investigasi Ombudsman**

1. Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Papua Barat (Tim Pemeriksa) menindaklanjuti laporan/ pengaduan dengan meminta penjelasan dan data/ dokumen kepada Inspektorat Provinsi Papua Barat.
2. Berdasarkan hasil klarifikasi dan pemeriksaan dokumen, Tim Pemeriksa menyimpulkan:
  - a. Penyimpangan prosedur oleh Inspektorat Daerah Provinsi Papua Barat dalam penetapan Laporan Hasil Evaluasi Jabatan Sekretaris Daerah Kota Sorong pada tanggal 26 - 30 April 2022. Sesuai ketentuan Pasal 116 ayat (1) Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara yang berbunyi "Pejabat Pembina Kepegawaian dilarang mengganti pejabat pimpinan tinggi selama 2 tahun terhitung sejak pelantikan pejabat pimpinan tinggi, kecuali pejabat pimpinan tinggi tersebut melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan dan tidak lagi memenuhi syarat jabatan yang ditentukan". Tim Pemeriksa berpendapat bahwa Inspektorat Daerah Provinsi Papua Barat belum dapat melakukan evaluasi kinerja terhadap Sekretaris Daerah Kota Sorong karena per tanggal 27 April 2022 belum memasuki masa jabatan 2 tahun terhitung sejak pelantikan".
  - b. Penyimpangan prosedur oleh Inspektorat Daerah Provinsi Papua Barat selaku Tim Penilai Kinerja Sekretaris Daerah Kota

Sorong karena tidak menggunakan metode pengukuran kinerja yang objektif berdasarkan standar penilaian kinerja Satuan Kerja Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Daerah Kota Sorong. Hal ini karena belum adanya Peraturan Walikota Sorong tentang Pedoman Penilaian Kinerja Satuan Kerja Perangkat Daerah Kota Sorong.

- c. Penyimpangan prosedur oleh Inspektorat Daerah Provinsi Papua Barat karena tidak melibatkan rekan kerja yang memiliki tingkat jabatan yang sama dengan Sekretaris Daerah dalam melakukan penilaian kinerja Sekretaris Daerah Kota Sorong. Pasal 39 ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil berbunyi "Penilaian perilaku dilakukan oleh rekan kerja setingkat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan rekan kerja yang memiliki tingkat jabatan yang sama dalam satu unit kerja".
- d. Penyimpangan prosedur oleh Inspektorat Provinsi Papua Barat karena seharusnya memberi kesempatan kepada Pelapor untuk memperbaiki kinerja selama 6 (enam) bulan. Sesuai dengan Pasal 57 Ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil yang berbunyi "Pejabat pimpinan tinggi yang tidak memenuhi target kinerja yang diperjanjikan selama 1 (satu) tahun pada suatu jabatan, yang diberikan penilaian kinerja Cukup, Kurang, atau Sangat Kurang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41 ayat (5) diberikan kesempatan selama 6 (enam) bulan untuk memperbaiki kinerjanya".

**Upaya Penyelesaian Ombudsman**

Atas kesimpulan hasil pemeriksaan, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Papua Barat menyampaikan/memerintahkan kepada Inspektur Provinsi Papua Barat untuk meninjau kembali dan membatalkan Laporan Hasil Evaluasi Kinerja Sekretaris Daerah Kota Sorong agar sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

**Monitoring Ombudsman/Tanggapan Terlapor/Implementasi**

Inspektorat telah menindaklanjuti saran tindakan korektif dari Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Papua Barat dengan menerbitkan Surat Nomor X.700/604/X/2022 Perihal Pencabutan LHP Invetigasi No. X.700.04/01/Inv-Sorong/It-Prov.Pb/2022 tanggal 5 Oktober 2022.



#### **4. Penundaan berlarut oleh Pemerintah Kota Jambi terkait belum dibayarkannya uang pensiun duda kepada Sdr. TJ dari pensiunan PNS istrinya almarhumah NT**

**Penyusun:** Keasistenan Utama Resolusi dan Monitoring

##### **Maladministrasi:**

Penundaan berlarut

Pemenuhan/pembayaran uang pensiun duda kepada Sdr. TJ dari pensiunan PNS istrinya almarhumah NT

##### **Ruang Lingkup Pelayanan Publik**

Pelayanan Kepegawaian

##### **Pertimbangan/Ombudsprudensi:**

Pelayanan publik memiliki spektrum yang luas, termasuk di dalamnya berupa tindakan administratif dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda. Pelayanan di bidang kepegawaian di instansi publik mulai dari seleksi sampai dengan pensiun sangat erat dengan pelayanan administratif, yang harus dilaksanakan dengan mengacu kepada perundang-undangan agar tidak mencederai hak-hak pegawai tersebut maupun keluarganya. Dalam laporan ini, Ombudsman berhasil mendorong instansi terkait untuk memenuhi hak keluarga seorang ASN yaitu uang pensiun duda bagi Pelapor. Meskipun ketika proses penyelesaian Pelapor keburu meninggal dunia, haknya tetap dipenuhi kepada ahli warisnya, yaitu terhitung sejak isterinya yang seorang ASN itu meninggal dunia.

**Laporan/Pengaduan:**

1. Sdr. TJ selaku suami pensiunan PNS atas nama almarhumah NT menyampaikan pengaduan bahwa Pemerintah Kota Jambi belum membayarkan uang pensiun duda kepada Sdr. TJ (Pelapor) dari pensiunan PNS istrinya almarhumah NT.
2. Laporan tersebut mengalami kendala karena persoalan kebijakan pemerintah tidak memungkinkan hak terhadap pensiunan almarhumah NT dibayarkan, sehingga Pelapor merasa adanya tindakan yang merugikan dan tidak memberikan penghargaan kepada almarhumah NT.

**Pemeriksaan/ Investigasi Ombudsman**

Perwakilan Ombudsman RI Propinsi Jambi melakukan pemeriksaan dan memberikan tindakan korektif agar persoalan tersebut dapat diselesaikan dan dibayarkannya hak Pelapor sebagai suami dari PNS a.n. almarhumah NT. Tindakan korektif tersebut tidak dilaksanakan oleh Terlapor sehingga Laporan diteruskan ke tahap resolusi dan monitoring.

**Upaya Penyelesaian Ombudsman**

Penyelesaian dilakukan oleh Keasistenan Utama Resolusi dan Monitoring, dengan upaya sebagai berikut:

1. Pada bulan April 2019, Tim menyelenggarakan pertemuan jajaran Pemerintah Kota Jambi, Kantor Regional VII Badan Kepegawaian Negara, Badan Kepegawaian Daerah Kota Jambi, Dinas Pendidikan Kota Jambi, BKN Pusat, serta Pelapor. Pertemuan menghasilkan kesepakatan:
  - a. Pemerintah Kota Jambi akan melakukan:
    - 1) Penelitian kembali dan mengambil kebijakan terkait dengan

- status kepegawaian atas nama almarhumah NT, dengan mempertimbangkan kondisi Pelapor dan pengabdian yang bersangkutan;
- 2) Koordinasi dengan Direktorat Status dan Kedudukan Kepegawaian BKN RI;
  - 3) Proses selanjutnya dengan mempedomani hasil koordinasi dengan Direktorat Status dan Kedudukan Kepegawaian BKN RI.
- b. Kantor Regional BKN VII akan melakukan pembatalan terhadap SK Pensiun Duda a.n. TJ (yang lama) atas usul Pemerintah Kota Jambi.
  - c. BKN RI melalui Deputi Bidang Mutasi Kepegawaian c.q. Direktorat Status dan Kedudukan Kepegawaian memfasilitasi penyelesaian permasalahan dimaksud setelah Pemerintah Kota Jambi melakukan koordinasi.
2. Dalam beberapa kali koordinasi melalui telpon, Pemerintah Kota Jambi menyatakan masih melakukan koordinasi dengan BKN Pusat terkait data beberapa perubahan peraturan.
  3. Pada bulan Juli 2019, Pelapor TJ meninggal dunia sehingga koordinasi untuk proses selanjutnya dilakukan dengan anaknya, Sdr. YN.
  4. Pada bulan November 2019, KU Resmon menyelenggarakan kembali pertemuan dengan hasil:
    - a. Pemerintah Kota Jambi akan mengusulkan pembatalan SK Pensiun kepada BKN Regional VII Palembang;
    - b. Pemerintah Kota Jambi masih berupaya koordinasi dengan BKN cq. Bagian Status Dan Kedudukan Kepegawaian untuk

melakukan proses telaah. BKN menyatakan akan disampaikan hasil telaah tersebut kepada Pemerintah Kota Jambi.

5. KU Resmon berkoordinasi secara intensif dengan Bagian Status Dan Kedudukan Kepegawaian pada BKN Pusat, agar menyelesaikan telaah pengusulan pensiunan duda bagi Pelapor, yang nanti akan disampaikan kepada anaknya a.n. YN. BKN berkomitmen untuk menyelesaikan telaah berdasarkan data yang diberikan Pemerintah Kota Jambi dan Pelapor serta informasi dari pertemuan dengan Ombudsman RI.

### **Monitoring Ombudsman/Tanggapan Terlapor/Implementasi**

1. Pada bulan Juli 2020, Pemerintah Kota Jambi menyampaikan bahwa:
  - a. Telah menerbitkan SK Pensiun Duda bagi Pelapor a.n. alm. TJ yang diberikan kepada anaknya an. YN;
  - b. Dalam SK tersebut dicantumkan pemberian pensiunan duda tersebut sejak tahun 2011, sejak almarhumah NT meninggal dunia.
2. Pada bulan Agustus 2020, Tim Pemeriksa memastikan ke PT Taspen dengan hasil:
  - a. Berdasarkan data PT Taspen, pencairan pensiun duda a.n. TJ yang diberikan kepada anaknya telah selesai diverifikasi.
  - b. Selanjutnya akan diproses oleh Taspen Jambi untuk konfirmasi pencairan kepada yang berhak yaitu anak Pelapor a.n. YN.
  - c. Pada tanggal 12 November 2020, anak Pelapor a.n. YN menyampaikan surat ucapan terimakasih kepada Ombudsman RI seraya menyampaikan bahwa pensiunan duda atas nama ayahnya telah diterima sejumlah Rp173 juta.



## **5. Penyimpangan prosedur oleh Ketua Panitia Seleksi dalam seleksi tenaga kontrak/honorar pada Pengadilan Negeri Putussibau tahun 2019**

**Penyusun:** Keasistenan Utama Resolusi dan Monitoring

### **Maladministrasi:**

Penyimpangan prosedur

Pelaksanaan seleksi tenaga kontrak/honorar pada Pengadilan Negeri Putussibau oleh Panitia Seleksi.

### **Ruang Lingkup Pelayanan Publik**

Pelayanan bidang kepegawaian

### **Pertimbangan/Ombudsprudensi:**

Pelayanan publik memiliki spektrum yang luas, termasuk di dalamnya berupa tindakan administratif dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda. Pelayanan di bidang kepegawaian di instansi publik mulai dari seleksi sampai dengan pensiun sangat erat dengan pelayanan administratif, yang harus dilaksanakan dengan mengacu kepada perundang-undangan agar tidak mencederai hak-hak pegawai maupun masyarakat pada umumnya. Dalam laporan ini, terdapat dua dimensi korektif yang menjadi perhatian Ombudsman akibat terjadinya maladministrasi dalam proses seleksi tenaga honorar, yaitu pemulihan terhadap tenaga honorar itu sendiri dan penjatuhan sanksi terhadap panitia seleksi yang terlibat.

### **Laporan/Pengaduan**

Pelapor keberatan dengan adanya pemberhentian Pelapor dkk melalui proses seleksi, karena sebelumnya telah lama bekerja pada pengadilan

Negeri Putussibau sebagai tenaga honorer dan tidak melakukan pelanggaran.

### **Pemeriksaan/ Investigasi Ombudsman**

Perwakilan Kalimantan Barat melakukan proses pemeriksaan dan menerbitkan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) yang memuat tindakan korektif untuk dilaksanakan Terlapor/atasan Terlapor, yaitu:

1. Ketua Pengadilan Negeri Putussibau Kalimantan Barat membatalkan keputusan panitia tentang peserta seleksi yang lolos seleksi;
2. Ketua Pengadilan Negeri Putussibau Kalimantan Barat menetapkan kelulusan peserta dengan nilai komputer tertinggi atau nilai tertinggi.

### **Upaya Penyelesaian Ombudsman**

Penyelesaian dilakukan oleh KU Resmon, dengan upaya sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil koordinasi oleh KU Resmon, Pengadilan Tinggi Pontianak sesuai Surat Nomor W17-U/713/PS.05/III/2019 tertanggal 11 Maret 2019 telah menindaklanjuti kepada Pengadilan Negeri Putussibau dan diketahui bahwa:
  - Panitia seleksi melakukan seleksi mendasarkan pada pertimbangan hasil nilai rangkaian test dari peserta sebagai hal yang umum (dasar) serta penilaian pendidikan khusus/kemampuan khusus (*skill*) dengan mempertimbangkan kebutuhan strategis Pengadilan Negeri Putussibau.
  - Kelulusan pelamar sepenuhnya didasarkan kepada kebutuhan Pengadilan Negeri Putussibau untuk melakukan penguatan kepada bidang-bidang tertentu yang membutuhkan penguatan agar meningkatkan performa Pengadilan Negeri Putussibau.

2. Pada bulan Oktober 2019, KU Resmon melakukan penanganan laporan dengan koordinasi dan surat tertulis dengan Badan Pengawasan (BAWAS) Mahkamah Agung. Pada intinya, KU Resmon meminta Bawas melakukan pemeriksaan sesuai fungsinya, karena terdapat dugaan pelanggaran seleksi tenaga kontrak pada para Pelapor (pramubakti dan tenaga keamanan).
3. Pada tanggal 6 Agustus 2020, Bawas MA menyampaikan hasil pemeriksaan melalui pertemuan dengan KU Resmon:
  - Bahwa Pelapor dkk pernah diberikan peringatan lisan atas tindakan yang tergolong indisipliner.
  - Rekrutmen honorer diserahkan kepada Pimpinan PN Putussibau, menyesuaikan kebutuhan dan kondisi.
  - Terkait penentuan pihak-pihak yang lulus, terdapat inkonsistensi dari Panitia karena ditemukan terdapat pramubakti yang diterima namun masih ada kasus proses pidana. Terdapat pula tenaga honorer satpam yang sudah diterima dan mengundurkan diri tetapi digantikan oleh calon yang didiskualifikasi sebelumnya karena tidak dapat menunjukkan ijazah SMA/ sederajat.

### **Monitoring Ombudsman/Tanggapan Terlapor/Implementasi**

Laporan selesai dengan uraian penyelesaian sebagai berikut:

1. Atas hasil pemeriksaan tersebut, Tim Pemeriksa dari BAWAS MA telah membuat usulan rekomendasi kepada Ketua Mahkamah Agung untuk penjatuhan hukuman disiplin ringan kepada Terlapor karena melanggar ketentuan yang berlaku.
2. Berkenaan dengan hal tersebut, KU Resmon melakukan monitoring

penyelesaian, sebagai berikut:

- a. Pada bulan Februari 2021, dalam konfirmasi kepada Jajaran Bawas Mahkamah Agung, diketahui bahwa terhadap Permasalahan tersebut, Ketua Mahkamah Agung telah memberikan "*hukuman disiplin tingkat ringan berupa teguran tertulis*" kepada para Pejabat yang telah diperiksa Bawas MA atas ketidakkonsistenan dalam proses perekrutan karyawan kontrak.
- b. Adapun pejabat yang diberikan hukuman disiplin sebanyak 2 orang Pejabat Pengadilan Negeri Putussibau, dengan kategori "*sanksi ringan berupa pernyataan tidak puas secara tertulis*" yang mana diputuskan pada akhir September 2020, dan sanksi tersebut telah diberikan kepada yang bersangkutan.
- c. KU Resmon telah melakukan koordinasi kepada Pelapor, bahwa terhadap status honorer dan penempatannya diserahkan kepada UPT/Pengadilan masing-masing. Namun terhadap dugaan tidak transparan dan juga tidak konsisten telah diberikan sanksi kepada Pejabat terkait dari Mahkamah Agung.



## **6. Penyimpangan prosedur dan kelalaian oleh Kepala BPKAD Kabupaten Wakatobi dalam proses penerbitan Surat Keterangan Penghentian Pembayaran (SKPP) Gaji Pegawai atas nama LB**

**Penyusun:** Keasistenan Utama Resolusi dan Monitoring

### **Maladministrasi:**

Penyimpangan prosedur

Tindakan BPKAD Kabupaten Wakatobi dalam proses penerbitan Surat Keterangan Penghentian Pembayaran (SKPP) Gaji Pegawai atas nama LB

### **Ruang Lingkup Pelayanan Publik:**

Hak Kepegawaian

### **Pertimbangan (Ombudsprudensi):**

Pelayanan publik memiliki spektrum yang luas, termasuk di dalamnya berupa tindakan administratif dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda. Pelayanan di bidang kepegawaian di instansi publik mulai dari seleksi sampai dengan pensiun sangat erat dengan pelayanan administratif, yang harus dilaksanakan dengan mengacu kepada perundang-undangan agar tidak mencederai hak-hak pegawai maupun masyarakat pada umumnya. Dalam laporan ini Ombudsman RI menemukan bahwa terdapat keputusan dan/atau tindakan berupa penghentian pembayaran kepada Pelapor yang menyebabkan Pelapor menderita kerugian atas hak berupa penghasilan, karena adanya keputusan yang salah terkait status kepegawaian Pelapor. Penekanan Ombudsprudensi disini adalah bahwa hak keuangan Pelapor yang sedianya sudah masuk ke kas negara/daerah bisa dipulihkan/dikembalikan tanpa harus melalui mekanisme litigasi.

**Laporan/Pengaduan:**

1. Pelapor menyampaikan laporan mengenai tindakan Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Kabupaten Wakatobi dalam proses penerbitan Surat Keterangan Penghentian Pembayaran (SKPP) Nomor 991/16/DPPKAD/2014 tanggal 5 Juni 2014 terkait gaji Pelapor. Pihak BPKAD Kabupaten Wakatobi menduga bahwa Pelapor sudah melewati masa pensiun sehingga dilakukan pengembalian gaji Pelapor ke kas daerah dan tidak dapat dibayarkan.
2. Pelapor telah berupaya meminta haknya karena masih bekerja dan seharusnya memperoleh pembayaran gaji. Namun Pelapor belum mendapatkan penyelesaian sehingga melapor kepada Ombudsman.

**Pemeriksaan/ Investigasi Ombudsman**

Pemeriksaan dilakukan oleh Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Tenggara (Pemeriksa) dan menghasilkan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) yang memuat tindakan korektif. LAHP yang disampaikan pada bulan Juli 2019 kepada Bupati Wakatobi dan Kepala BPKAD Wakatobi tersebut memuat tindakan korektif, sebagai berikut:

1. Bupati Wakatobi berkewajiban memulihkan kerugian negara yang timbul setelah diterbitkannya Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 14/K TAHUN 2014 tertanggal 01 April 2014 pegawai atas nama LB;
2. Kepala BPKAD Kabupaten Wakatobi agar mencabut dan melakukan perbaikan SKPP Nomor 991/16/DPPKAD/2014 tanggal 05 Juni 2014 dengan menghapus jumlah utang yang harus ditanggung oleh Sdr. LB dan menjadi tanggung jawab Pejabat Pembina Kepegawaian;
3. Bupati Wakatobi dan Kepala BPKAD Kabupaten Wakatobi

bertanggung jawab memulihkan hak-hak keuangan dari Sdr. LB.

### **Upaya Penyelesaian Ombudsman**

Karena tindakan korektif LAHP tidak mendapatkan penyelesaian oleh Terlapor, upaya penyelesaian dilakukan oleh Keasistenan Utama Resolusi dan Monitoring. Upaya penyelesaian dimaksud sebagai berikut:

1. Keasistenan Utama Resolusi dan Monitoring (KU Resmon) berkoordinasi dengan Pemerintah Kabupaten Wakatobi, diketahui inti persoalan:
  - a. Terdapat penerbitan Surat Keterangan Pemberhentian Pembayaran (SKPP) Nomor 991/16 /DPPKAD/2014 tanggal 05 Juni 2014 atas nama LB dengan pencantuman utang yang merupakan kerugian daerah namun harus ditanggung Pelapor sebesar Rp350.105.650,- Pelapor seharusnya telah pensiun sekitar tahun 2010, namun dikarenakan terhadap Pelapor terdapat jabatan fungsional pada tahun 2010 maka Pelapor tidak dapat dikenakan ketentuan pengembalian gaji.
  - b. Kepala BKD Kabupaten Wakatobi berkoordinasi dengan Kepala BKAD Kabupaten Wakatobi dengan dasar surat dari BPKP Sulawesi Tenggara, maka terbit SKPP Pelapor dengan perubahan jumlah utang berdasarkan SKPP Nomor 991/12/DPPKAD/2017 tanggal 25 April 2017 menjadi sejumlah Rp196.625.100,-.
2. Ombudsman RI c.q. KU Resmon menyampaikan secara tertulis kepada Bupati Wakatobi dan Kepala BPKAD Wakatobi (*vide* Surat Nomor: B/558/RM.01.02-28/0138.2018/III/2020 tanggal 31 Maret 2020), agar terdapat penyelesaian terhadap persoalan pembebanan tanggungan terhadap Pelapor dalam penerbitan SKPP pensiun tahun 2017.

Kemudian dilanjutkan dengan koordinasi KU Resmon dengan jajaran Pemerintah Kabupaten Wakatobi.

3. Pemerintah Kabupaten Wakatobi menyampaikan secara tertulis kepada Ombudsman Republik Indonesia (*vide* Surat Nomor: 415/404/V/2020 tanggal 04 Mei 2020), pada intinya berdasarkan hasil Badan Pengawas Keuangan dan Pembangunan (BPKP) dan hasil koordinasi dengan Ombudsman RI, dilakukan pemulihan terhadap hak-hak Pelapor.
4. Dalam koordinasi lanjutan antara KU Resmon dengan Pemerintah Kabupaten Wakatobi diperoleh hasil bahwa akan dilakukan pengembalian hak Pelapor sejumlah Rp196.625.100,- yang telah dipotong oleh PT Taspen.

### **Monitoring Ombudsman/Tanggapan Terlapor/ implementasi**

Laporan selesai dengan uraian penyelesaian sebagai berikut:

1. Pada bulan Januari s.d. Februari 2021, Ombudsman RI c.q. KU Resmon melakukan koordinasi dengan Pemerintah Kabupaten Wakatobi, mendapatkan informasi bahwa hak Pelapor telah dikembalikan.
2. Pada bulan Juni 2021, KU Resmon memperoleh bukti pengeluaran anggaran untuk pembayaran kepada Pelapor yaitu sebesar Rp196.625.100,- yang dibayarkan bulan Desember 2020 oleh Pemerintah Kabupaten Wakatobi
3. Pada bulan Juli 2021, KU Resmon meminta konfirmasi kepada Pelapor, yang mana diketahui bahwa Pelapor telah memperoleh uang sebagai sebesar Rp196.625.100,- dengan cara ditransfer.

## **7. Penundaan berlarut oleh Pemerintah Kabupaten Aceh Jaya Pemerintah terkait belum dilakukannya pembayaran gaji Pelapor selaku PNS selama masa kerja Desember 2015 s.d. November 2016**

**Penyusun:** Keasistenan Utama Resolusi dan Monitoring

### **Maladministrasi:**

Penundaan berlarut

Tindakan Pemerintah Kabupaten Aceh Jaya Pemerintah terkait belum dilakukannya pembayaran gaji Pelapor selaku PNS selama masa kerja Desember 2015 s.d. November 2016

### **Ruang Lingkup Pelayanan Publik**

Hak Kepegawaian

### **Pertimbangan (Ombudsprudensi):**

Pelayanan publik memiliki spektrum yang luas, termasuk di dalamnya berupa tindakan administratif dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda. Pelayanan bidang kepegawaian di instansi publik sangat erat dengan pelayanan administratif, termasuk pembayaran gaji yang harus dilaksanakan dengan mengacu kepada perundang-undangan agar tidak mencederai hak-hak pegawai maupun masyarakat pada umumnya. Penekanan Ombudsprudensi ini adalah bahwa hak keuangan Pelapor yang sedianya sudah masuk ke kas negara/daerah bisa dipulihkan tanpa harus melalui mekanisme litigasi, melainkan dengan melibatkan Badan Kepegawaian Negara sebagai otoritas administrasi kepegawaian nasional.

**Pengaduan:**

1. Pelapor menyampaikan bahwa Pemerintah Kabupaten Aceh Jaya tidak pembayaran gaji Pelapor sebagai PNS selama masa kerja Desember 2015 s.d. November 2016, ketika Pelapor masih bekerja untuk Pemkab Aceh Jaya.
2. Pelapor sudah telah pindah tugas dari lingkungan Pemkab Aceh Jaya c.q. Dinas Kesehatan Kabupaten Aceh Jaya ke Universitas Syiah Kuala Banda Aceh.
3. Pelapor telah berupaya menyampaikan kepada Pemkab Aceh Jaya bahwa Pelapor masih bekerja dan bertugas di Pemkab Aceh Jaya dalam rentang waktu Desember 2015 s.d. November 2016, sehingga seharusnya gaji tersebut dibayar dari Pemkab Aceh Jaya. Setelah upaya tersebut, gaji Pelapor tetap belum dibayarkan.

**Pemeriksaan/ Investigasi Ombudsman**

Pemeriksaan dilakukan oleh Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Aceh. Hasil pemeriksaan tertuang dalam LAHP yang telah disampaikan kepada Pemkab Aceh Jaya c.q. Dinas Kesehatan Kabupaten Aceh Jaya (Juni 2018). LAHP tersebut pada intinya memuat tindakan korektif agar Dinas Kesehatan Kabupaten Aceh Jaya untuk mengembalikan atau melakukan pembayaran kembali gaji Pelapor sebanyak yang telah disetor ke Kas Daerah Aceh Jaya. Namun pasca disampaikan LAHP, gaji Pelapor tetap belum dibayarkan.

**Upaya Penyelesaian Ombudsman**

Upaya penyelesaian dilakukan oleh Ombudsman RI c.q. KU Resmon, sebagai berikut:

1. Ombudsman RI c.q. KU Resmon meminta keterangan dan analisis dari Badan Kepegawaian Negara (*vide* Surat Nomor B/378/RM.01/V/2019 tertanggal 13 Mei 2019).
2. BKN memberikan tanggapan kepada Ombudsman RI c.q. KU Resmon (*vide* Surat Nomor F III 26-30/Y 6-8/47 tertanggal 28 Juni 2019). Hasil analisis BKN pada intinya bahwa Pemkab Aceh Jaya berkewajiban melakukan pembayaran gaji Pelapor periode Desember 2015 s.d. Desember 2016.
3. Pada tanggal 10 September 2020, dilakukan pertemuan virtual/*online* (*zoom meeting*) dengan Pemkab Aceh Jaya dan memperoleh kesepakatan akan dibayarkan pada tahun 2021. Hal ini dikarenakan adanya keterbatasan anggaran dan penanganan pandemi Covid-19 yang membutuhkan anggaran besar.
4. Pada Februari s.d. April 2021, KU Resmon melakukan koordinasi dengan Pemkab Aceh Jaya, diketahui bahwa proses pembayaran masih dalam koordinasi internal.

### **Monitoring Ombudsman/Tanggapan Terlapor/Implementasi**

Laporan selesai dengan uraian penyelesaian sebagai berikut:

1. Pada tanggal 04 Juni 2021, KU Resmon melakukan koordinasi virtual (*zoom meeting*) dengan Pelapor, pada intinya memberitahukan upaya dan tindak lanjut yang telah dilakukan Ombudsman RI. Pelapor juga dapat menanyakan kepastian pembayaran tersebut.
2. Pada tanggal 15 Juli 2021, KU Resmon melakukan koordinasi dengan Pemkab Aceh Jaya dan diketahui bahwa akan dilakukan pembayaran. Kemudian, KU Resmon melakukan koordinasi dengan Pelapor agar berkoordinasi dengan jajaran Pemkab Aceh Jaya.

3. Pada tanggal 16 Juli 2021, diterima informasi dari Pelapor, bahwa pembayaran gaji Pelapor telah dilakukan oleh Pemkab Aceh Jaya dengan cara ditransfer ke rekening Pelapor sebesar Rp47.804.400,-



## **8. Penundaan berlarut oleh Inspektorat Kabupaten Madiun dalam menindaklanjuti pengaduan atas nama LI**

**Penyusun:** Keasistenan Utama Resolusi dan Monitoring

### **Maladministrasi:**

Penundaan berlarut

Tindakan Inspektorat Kabupaten Madiun dalam menindaklanjuti pengaduan atas nama LI

### **Ruang Lingkup**

Disiplin Kepegawaian

### **Pertimbangan (Ombudsprudensi)**

Pelayanan publik memiliki spektrum yang luas, termasuk di dalamnya berupa tindakan administratif dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda. Pelayanan bidang kepegawaian di instansi publik sangat erat dengan pelayanan administratif, termasuk berkenaan dengan hal-ihwal pernikahan PNS yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan. Dalam kasus ini, bahwa Inspektorat sebagai Aparat Pengawas Intern Pemerintah (APIP) memiliki kewenangan untuk menindaklanjuti pelanggaran aturan pernikahan PNS, maka perlu responsivitas dari APIP terhadap pengaduan mengenai hal tersebut. Ancaman sanksi terhadap PNS yang melanggar ketentuan, selain pernikahannya dapat dibatalkan pengadilan juga dapat berupa pengembalian sejumlah tunjangan dan sanksi lainnya seperti penundaan gaji berkala.

**Pengaduan:**

1. Bahwa Pelapor telah menikah dengan Sdr. EBS berdasarkan buku nikah KUA Tambak Sari Surabaya.
2. Pada tanggal 19 Februari 2016, Pelapor mendatangi rumah Sdr. YS. Hal tersebut karena Pelapor mengetahui Sdr. YS telah melakukan pernikahan dengan suami Pelapor. Pelapor berniat menyelesaikan secara kekeluargaan dengan Sdr. YS (PNS Pemkab Madiun), karena sesuai ketentuan yang ada, PNS wanita tidak diizinkan menjadi istri kedua, ketiga, dan keempat.
3. Karena Sdr. YS tidak memiliki itikad baik menyelesaikan secara kekeluargaan, maka pada tanggal 07 Agustus 2017, Pelapor mengirim surat pengaduan kepada Bupati Madiun. Namun setelah dilakukan proses pemeriksaan oleh pihak Pemkab Madiun, belum ada kejelasan penyelesaian, sehingga Pelapor menyampaikan pengaduan kepada Ombudsman RI Provinsi Jawa Timur.

**Pemeriksaan/ Investigasi Ombudsman**

Pemeriksaan oleh Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Jawa Timur (Pemeriksa) menyimpulkan perlunya tindakan korektif dalam Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (Juni 2020). LAHP disampaikan kepada Inspektorat Pemkab Madiun, pada intinya memuat tindakan korektif, agar membuat Laporan Hasil Pemeriksaan kepada Bupati Madiun terkait dugaan pelanggaran Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 1990 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1983 tentang Ijin Perkawinan dan Perceraian PNS, Pasal 4 ayat 2 a.n. YS yang pada intinya bahwa telah terbukti dan meminta Bupati Madiun memberikan sanksi sesuai peraturan perundang-undangan. Karena belum terdapat tindak

lanjut Terlapor, maka laporan diserahkan kepada Keasistenan Utama Resolusi dan Monitoring (KU Resmon).

### **Upaya Penyelesaian Ombudsman**

Penyelesaian selanjutnya dilakukan Ombudsman RI c.q. KU Resmon.

Terdapat tanggapan tertulis dari Inspektorat Kab. Madiun, pada intinya:

1. Telah terdapat Putusan Pengadilan Agama terkait pembatalan pernikahan Sdr. YS dengan Sdr. (alm)EBS.
2. Pada tanggal 14 Juni 2021, Inspektorat Kab. Madiun telah melakukan rapat dengan OPD terkait, dengan hasil:
  - a. Sdr. YS diminta mengembalikan tunjangan suami dan tunjangan beras suami sejak November 2014 s.d. Juni 2021 sebesar Rp. 32.616.380.
  - b. Proses hukuman disiplin sedang berproses berupa “penundaan kenaikan gaji berkala selama 1 tahun”.

### **Monitoring Ombudsman/Tanggapan Terlapor /implementasi**

Ombudsman RI c.q. KU Resmon berkoordinasi dengan Pelapor dalam rangka menyampaikan tindak lanjut Inspektorat Kab. Madiun. Pada intinya Pelapor menyampaikan terima kasih kepada Ombudsman RI dan bersedia laporannya dapat ditutup. Pelapor juga berharap ke depan pengaduan masyarakat dapat langsung diproses oleh Terlapor.



## **9. Penundaan Berlarut kewajiban hukum oleh Bupati Timor Tengah Utara (TTU) selaku Pejabat Pembina Kepegawaian dalam menyampaikan Usul Penetapan NIP a.n. MSD, EKK, dan AMK kepada Kepala Kantor Regional X BKN**

**Penyusun:** Keasistenan Utama Resolusi dan Monitoring

### **Maladministrasi:**

Penundaan berlarut

Tindakan Pemerintah Kabupaten Timor Tengah Utara terkait belum dilakukannya penyampaian usul penetapan NIP Sdr. MSD, EKK dan AMK kepada Kepala Kantor Regional X BKN

### **Ruang Lingkup**

Hak Kepegawaian

### **Pertimbangan (Ombudsprudensi)**

Pelayanan publik memiliki spektrum yang luas, termasuk di dalamnya berupa tindakan administratif dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda. Pelayanan bidang kepegawaian di instansi publik sangat erat dengan pelayanan administratif, termasuk berkenaan dengan tata cara pengangkatan PNS termasuk pemberian Nomor Induk Pegawai (NIP) yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan. Penekanan Ombudsprudensi dalam kasus ini, bahwa penundaan usulan NIP sangat mungkin terjadi karena itikad yang kurang baik dari Pejabat Pembina Kepegawaian (PPK). Ombudsman RI dapat mengambil peran untuk mengoordinasikan Kementerian/Lembaga terkait agar mendorong PPK segera

melaksanakan tugas dan kewenangannya agar masyarakat (calon pegawai) tidak dirugikan karena itikad tidak baik dari PPK.

### **Pengaduan:**

Pelapor menyampaikan bahwa Bupati TTU selaku Pejabat Pembina Kepegawaian tidak mau menandatangani nota usul penetapan Nomor Induk Pegawai (NIP) a.n. MSD, MKK, dan AMK dengan alasan personal/pribadi, tanpa ada landasan hukum.

### **Pemeriksaan/ Investigasi Ombudsman**

1. Pemeriksaan dilakukan oleh Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Nusa Tenggara Timur menyimpulkan perlu tindakan korektif dalam Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (Februari 2020).
2. Tindakan korektif telah disampaikan kepada Pemerintah Kabupaten Timor Tengah Utara, pada intinya dengan tindakan korektif bahwa: a. Terlapor agar membubuhkan tanda tangan pada nota usul penetapan NIP a.n. MSD, MKK, dan AMK; b. Terlapor agar menyampaikan usul penetapan NIP a.n. MSD, MKK, dan AMK kepada Kepala Kantor Regional X Badan Kepegawaian Negara (BKN).
3. Karena belum ada tindak lanjut atas tindakan korektif, penanganan laporan diteruskan kepada Ombudsman RI Pusat c.q. Keasistenan Utama Resolusi dan Monitoring (KU Resmon).

### **Upaya Penyelesaian Ombudsman**

Penyelesaian dilakukan Ombudsman RI Pusat c.q. KU Resmon dengan upaya sebagai berikut:

1. Pada tanggal 15 Oktober 2020, KU Resmon menggelar pertemuan daring dengan Bupati TTU, Wakil Bupati TTU dan para Pelapor untuk memastikan pelaksanaan tindakan korektif LAHP. Bupati TTU selaku Terlapor tetap tidak mau menandatangani nota usul penetapan NIP a.n. MSD, MKK, dan AMK dengan alasan personal/pribadi, tanpa ada landasan hukum.
2. Pada tanggal 21 Januari 2021, KU Resmon melakukan pertemuan dengan Deputi SDM Aparatur Kementerian PAN RB, serta Deputi Wasdal dan Deputi Mutasi Kepegawaian BKN. Diketahui bahwa Kepala Kantor Regional X BKN Denpasar telah menyurati Bupati TTU sebanyak 3 kali saat proses pemberkasan dan satu kali bertemu langsung, namun Bupati TTU tetap tidak berkenan menandatangani nota usul para Pelapor.
3. Menurut Deputi SDM Aparatur Kementerian PAN RB, kedudukan Pelapor sangat kuat karena telah melewati tahun anggaran 2018, maka perlu pengusulan ulang dan penyesuaian. Bupati diminta menyampaikan permohonan kepada Menteri PAN RB menguraikan kronologi kejadian.
4. Bupati TTU telah habis masa jabatan sehingga Ombudsman RI menunggu pelantikan Bupati TTU terpilih.
5. Pada tanggal 2 Maret 2021, Ombudsman RI c.q. KU Resmon menyampaikan surat kepada Bupati TTU untuk segera menyurati Menteri PAN RB.

### **Monitoring Ombudsman/Tanggapan Terlapor/Implementasi**

Laporan selesai dengan uraian penyelesaian sebagai berikut:

1. Bupati TTU menindaklanjuti dengan menyampaikan surat kepada

- Menteri PAN RB, dan ditanggapi Menteri PAN RB menyetujui penetapan NIP atas nama para Pelapor.
2. Untuk mempercepat proses penetapan NIP, pada tanggal 23 Juni 2021 KU Resmon menggelar pertemuan dengan Bupati TTU yang diwakili Kepala BKPSDM serta dihadiri pihak BKN RI sebagai instansi yang berwenang menetapkan NIP. Terdapat beberapa syarat administrasi yang harus dipenuhi oleh BKPSDM TTU, serta beberapa pembaharuan administrasi guna penetapan NIP para Pelapor.
  3. KU Resmon terus berkomunikasi secara intensif dengan pihak BPKSDM Kabupaten TTU dan BKN RI untuk memastikan proses penetapan NIP para Pelapor yang merupakan penyelesaian laporan segera terlaksana.
  4. Pada tanggal 8 September 2021, NIP atas nama para Pelapor telah ditetapkan. Selanjutnya pada tanggal 20 September 2021, Bupati TTU telah menyerahkan SK CPNS kepada para Pelapor.
  5. Pelapor menyampaikan ucapan terima kasih kepada Ombudsman RI dengan ungkapan bahwa Ombudsman RI begitu luar biasa memperjuangkan hak dan keadilan masyarakat.



## **10. Dugaan penundaan berlarut pembayaran gaji dan tunjangan Guru Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) di lingkungan Kanwil Kementerian Agama Provinsi Bengkulu Tahun 2022**

**Penyusun:** Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bengkulu

### **Maladministrasi:**

Penundaan Berlarut

Terkait pembayaran gaji dan tunjangan 156 orang Guru PPPK di lingkungan Kanwil Kementerian Agama Provinsi Bengkulu bulan April s.d. Oktober 2022;

### **Ruang lingkup Pelayanan Publik**

Kepegawaian (Pembayaran gaji dan tunjangan Guru PPPK)

### **Pertimbangan (Ombudsprudensi)**

Pelayanan publik memiliki spektrum yang luas, termasuk di dalamnya berupa tindakan administratif dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda. Pelayanan bidang kepegawaian di instansi publik sangat erat dengan pelayanan administratif, termasuk mengenai pembayaran gaji ASN/PPPK yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan. Dalam kasus ini, bahwa pembayaran gaji pegawai dimungkinkan untuk ditunda dalam kondisi tertentu misalnya belum tersedianya anggaran, sepanjang sesuai peraturan perundang-undangan namun dengan tetap memastikan agar hak kepegawaian tersebut segera dipenuhi ketika anggaran telah tersedia. Dalam Laporan ini, pembayaran gaji dipenuhi melalui tambahan anggaran belanja di akhir tahun anggaran.

**Uraian Laporan/Pengaduan:**

1. Pada bulan Oktober 2021, Pelapor mengikuti ujian guru Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) di lingkungan Kanwil Kementerian Agama Provinsi Bengkulu. Terdapat 156 orang peserta yang dinyatakan lulus.
2. Pada tanggal 16 Maret 2022, Pelapor diangkat menjadi Calon Guru PPPK dengan rencana masa perjanjian kerja 01 April 2022 sampai dengan 31 Maret 2027.
3. Pada tanggal 31 Maret 2022, Pelapor dinyatakan memenuhi syarat untuk diangkat menjadi Guru PPPK di lingkungan Kanwil Kementerian Agama Provinsi Bengkulu terhitung mulai 1 April 2022 sampai dengan 31 Maret 2027 dan ditempatkan di MAN 2 Kota Bengkulu.
4. Sejak tanggal 31 Maret s.d. 5 Oktober 2022, Pelapor dan rekan-rekannya sesama Guru PPPK di lingkungan Kanwil Kementerian Agama Provinsi Bengkulu belum menerima gaji. Saat Pelapor mengonfirmasi kepada pihak Kanwil Kementerian Agama Provinsi Bengkulu, tidak ada kepastian mengenai hal tersebut.
5. Pada tanggal 5 Oktober 2022, Pelapor menyampaikan laporan kepada Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bengkulu terkait belum dibayarkannya gaji Guru PPPK di lingkungan Kanwil Kementerian Agama Provinsi Bengkulu.

**Investigasi/Tindakan dan Pertimbangan Ombudsman**

Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bengkulu telah melakukan tindak lanjut Pemeriksaan, antara lain:

1. Pihak Kanwil Kementerian Agama Provinsi Bengkulu menyampaikan bahwa keterlambatan pembayaran gaji Guru PPPK disebabkan permasalahan anggaran yang belum tersedia. Selanjutnya, gaji tersebut telah dianggarkan dan pembayaran gaji tinggal menunggu teknisnya masuk ke dalam Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) agar dapat dibayarkan dalam waktu dekat.
2. Bahwa ketentuan Pasal 11 ayat (1) Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 202/PMK.05/2020 tentang Tata Cara Pembayaran Gaji dan Tunjangan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja yang Dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara menyebutkan, "Gaji dan tunjangan PPPK dibayarkan setiap bulan dan dituangkan dalam suatu daftar pembayaran Gaji Induk"; ayat (2) menyebutkan, "Pelaksanaan pembayaran Gaji dan tunjangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan pada hari pertama atau hari kerja pertama setiap bulan"; ayat (3) menyebutkan, "Dalam kondisi tertentu pelaksanaan pembayaran Gaji dan tunjangan PPPK dapat dikecualikan dari pengaturan pada ayat (2)"
3. Bahwa Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 202/PMK.05/2020 tentang Tata Cara Pembayaran Gaji dan Tunjangan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja yang Dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara menyebutkan bahwa pembayaran gaji bagi PPPK termasuk guru di lingkungan Kanwil Kementerian Agama Provinsi Bengkulu dapat dibayarkan tidak setiap bulan dalam keadaan tertentu. Dalam hal ini pembayaran gaji Pelapor terkendala anggaran yang belum tersedia, namun saat ini telah dianggarkan dan ditindaklanjuti. Dengan demikian berdasarkan hasil pemeriksaan tidak ditemukan maladministrasi dalam pembayaran

gaji Guru PPPK di lingkungan Kanwil Kementerian Agama Provinsi Bengkulu Tahun 2022.

4. Tim Pemeriksa telah menyampaikan penjelasan tersebut kepada Pelapor pada tanggal 28 Oktober 2022 melalui telepon. Kemudian pada tanggal 03 November 2022, Pelapor menyampaikan kepada Tim Pemeriksa bahwa Pelapor telah diarahkan oleh Kanwil Kementerian Agama Provinsi Bengkulu untuk membuka rekening bank guna pembayaran gaji dan mendapat informasi bahwa gaji akan dibayarkan di bulan Desember 2022.

### **Monitoring Ombudsman/Tanggapan Terlapor/Implementasi**

Laporan diselesaikan karena pada tanggal 06 Oktober 2022 telah ada Surat dari Kementerian Agama RI Nomor B-363/MA/KU.00.2/1/10/2022 tentang Usulan Tambahan Anggaran Belanja Pegawai Tahun 2022 untuk pembayaran gaji Guru PPPK sebesar Rp. 5.581.792.000 (lima miliar lima ratus delapan puluh satu juta tujuh ratus sembilan puluh dua ribu rupiah).



**11. Penyimpangan prosedur yang dilakukan oleh Direktur Utama Rumah Sakit Otak Dr. Drs. M. Hatta Bukittinggi dalam melakukan mutasi terhadap Pelapor dari staf Satuan Pemeriksaan Internal (SPI) menjadi staf Instalasi Kesehatan Lingkungan dan Kesehatan dan Keselamatan Kerja Rumah Sakit (K3RS)**

**Penyusun:** Keasistenan Pemeriksaan, Perwakilan Ombudsman Provinsi Sumatera Barat

**Maladministrasi:**

Penyimpangan Prosedur

Terkait mutasi terhadap Pelapor dari staf Satuan Pemeriksaan Internal (SPI) menjadi staf Instalasi Kesehatan Lingkungan dan Kesehatan dan Keselamatan Kerja Rumah Sakit (K3RS)

**Ruang Lingkup Pelayanan Publik**

Kepegawaian

**Pertimbangan (Ombudsprudensi)**

Pelayanan publik memiliki spektrum yang luas, termasuk di dalamnya berupa tindakan administratif dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda. Pelayanan bidang kepegawaian di instansi publik sangat erat dengan pelayanan administratif, termasuk mengenai mutasi pegawai sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam laporan ini, Ombudsman memberikan korektif agar proses mutasi yang dilaksanakan tidak sesuai perundang-undangan ditinjau kembali dengan mempertimbangkan hasil pemeriksaan, sehingga dilaksanakan oleh Terlapor.

**Pengaduan/Laporan:**

1. Pelapor merupakan staf di Rumah Sakit Otak Dr. Drs. M. Hatta Bukittinggi (RSOMH Bukittinggi). Pada tanggal 27 Januari 2021, Terlapor mengeluarkan Surat Keputusan (SK) Nomor HK.01.08/XXVIII/IN/172/2021 tentang Penunjukan dan Penetapan Kepala Satuan Pemeriksaan Internal RSOMH Bukittinggi atas nama NG. Menurut Pelapor, hal tersebut bertentangan dengan Pasal 16 dan Pasal 21 Peraturan Menteri Keuangan Nomor 200 Tahun 2017 tentang Sistem Pengendalian Internal Badan Layanan Umum *juncto* Pasal 129 Peraturan Menteri Keuangan Nomor 129 Tahun 2020 tentang Pedoman Badan Layanan Umum.
2. Atas terbitnya SK tersebut, Pelapor menemui Direktur Sumber Daya Manusia (SDM), Keuangan & Umum untuk meminta penjelasan. Direktur SDM, Keuangan & Umum menjelaskan bahwa itu merupakan kebijakan Direktur Utama (Dirut) dan Pelapor diminta menanyakan langsung. Dirut tidak dapat ditemui, maka Pelapor menemui Kepala SPI Sdr. NG dan terjadi konflik antara Pelapor dengan Sdr. NG.
3. Pada tanggal 28 Januari 2021, Pelapor melakukan pemeriksaan terhadap nama-nama kandidat Kepala SPI RSOMH Bukittinggi ke Bagian Sekretariat RSOMH Bukittinggi. Pelapor diberitahu bahwa Pelapor merupakan salah satu kandidat yang terpilih sebagai calon Kepala SPI, namun tidak pernah dipanggil untuk diwawancarai. Hal ini berbeda dengan kandidat Kepala SPI yang lain.
4. Pada tanggal 3 Februari 2021, Pelapor menerima Nota Dinas Nomor KP.04.01/XXVIII/216/2021 yang menyatakan agar Pelapor menjalankan tugas sebagai tenaga administrasi sementara selama pembinaan. Pelapor tidak mengetahui alasan dikeluarkannya nota

dinas tersebut karena sebelumnya tidak ada teguran lisan, surat panggilan atau pernyataan tidak puas dari pimpinan, tidak ada pemeriksaan dan klarifikasi terhadap Pelapor. Selanjutnya, Pelapor menemui Dirut untuk meminta penjelasan atas terbitnya nota dinas tersebut. Dirut menjelaskan bahwa nota dinas tersebut merupakan hasil kesepakatan Direksi karena Pelapor mengancam dan menyuruh Sdr. NG mengundurkan diri dari jabatan Kepala SPI pada tanggal 27 Januari 2021.

5. Pada tanggal 28 Mei 2021, Dirut mengeluarkan Surat Keputusan Nomor HK.01.08/XXVII/1237/2021 tertanggal 27 Mei 2021, tentang Mutasi Tenaga Administrasi di Lingkungan Rumah Sakit Otak Dr. Drs. M. Hatta Bukittinggi. Setelah Pelapor menjalankan nota dinas pembinaan, Pelapor tidak dikembalikan sebagai staf SPI melainkan dipindahkan ke Instalasi Kesehatan Lingkungan (Kesling) dengan penurunan kelas jabatan dan *grading* dari *operational leader* (OL3) menjadi *operational staff* (OS2). Atas terbitnya SK tersebut, Pelapor meminta klarifikasi kepada Dirut secara langsung, namun Dirut hanya meminta Pelapor untuk menjalankan keputusan. Pelapor menjalani tugas di Instalasi Kesling selama 7 (tujuh) bulan, tanpa ada permasalahan baik kewajiban maupun larangan kepegawaian.
6. Pada tanggal 12 Januari 2022, Pelapor dipanggil oleh Direktur SDM, Keuangan dan Umum RSOMH Bukittinggi, yang juga dihadiri Koordinator SDM, Kepegawaian dan Diklat, dan Sub Koordinator Kepegawaian. Direktur SDM menginformasikan bahwa atas Instruksi Dirut berdasarkan pesan Whatsapp dari Inspektorat Jenderal Kementerian Kesehatan RI, Pelapor dibebaskan sementara dari jabatan fungsional karena tidak lagi bertugas di SPI. Pelapor meminta

izin untuk melihat instruksi Dirut tersebut, namun tidak diperkenankan.

7. Pada tanggal 26 Januari 2022, Pelapor menerima Surat Panggilan I (SP-1), tertanggal 12 Januari 2022 untuk menghadap Tim Pembinaan dan Pemeriksaan Masalah Kepegawaian RSOMH Bukittinggi dalam rangka pembinaan pada tanggal yang sama dengan tanggal surat yang diterima Pelapor yakni tanggal 12 Januari 2022 yang ditandatangani oleh Direktur SDM, Keuangan dan Umum.
8. Pada tanggal 31 Januari 2022, Pelapor menerima SP-1 yang kedua kali untuk menghadap Tim Pembinaan dan Pemeriksaan Masalah Kepegawaian RSOMH Bukittinggi dalam rangka pembinaan pada tanggal 2 Februari 2022.
9. Pada tanggal 2 Februari 2022, Pelapor memenuhi panggilan Direktur SDM, Keuangan, dan Umum. Dalam pertemuan tersebut, dilaksanakan klarifikasi kepada Pelapor atas pengaduan Pelapor terkait Kepala SPI yang tidak memenuhi persyaratan. Pelapor menanyakan alasan klarifikasi tidak dilakukan 1 (satu) tahun sebelumnya. Koordinator tim menjelaskan bahwa pada saat itu belum ada tim pembina dan pemeriksa masalah kepegawaian. Pelapor juga menanyakan mengapa Pelapor belum dikembalikan dinas ke Bagian SPI. Koordinator tim menjelaskan bahwa Dirut tidak akan mengembalikan Pelapor ke SPI. Koordinator tim meminta Pelapor untuk menandatangani Berita Acara Pemeriksaan (BAP), namun Pelapor tidak bersedia menandatangani BAP tersebut karena Pelapor tidak diperkenankan membaca BAP terlebih dahulu.
10. Pada tanggal 15 Februari 2022, Pelapor menerima SP-2 untuk menghadap Tim Pembinaan dan Pemeriksaan Masalah Kepegawaian

RSOMH Bukittinggi dalam rangka pembinaan pada tanggal 21 Februari 2022. Namun, Pelapor tidak memenuhi panggilan tersebut.

11. Pada bulan Maret 2022, Pelapor dipanggil oleh Tim Inspektorat Jenderal Kementerian Kesehatan RI, untuk dimintai klarifikasi terhadap pengaduan yang disampaikan oleh Pelapor pada bulan Agustus 2021. Tim Inspektorat Jenderal Kementerian Kesehatan RI berjanji akan mengusahakan Pelapor kembali ke jabatan pengawasan, namun sampai saat Pelapor menyampaikan pengaduan ke Ombudsman, Pelapor masih bertugas di Instalasi Kesehatan Lingkungan.

#### **Pemeriksaan/ Investigasi Ombudsman**

1. Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sumatera Barat menindaklanjuti laporan/ pengaduan tersebut dengan meminta penjelasan dan data/ dokumen secara langsung kepada Direktur RSOMH Bukittinggi selaku Terlapor.
2. Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sumatera Barat melakukan pendalaman melalui permintaan penjelasan kepada Inspektur Jenderal Kementerian Kesehatan RI selaku Pihak Terkait, selaku pihak terkait.
3. Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sumatera Barat melakukan langkah penyelesaian dengan mendorong Terlapor untuk mengembalikan Pelapor ke Jabatan Fungsional Pengawas dan menempatkan Pelapor ke Satuan Pemeriksaan Internal (SPI) di RSOMH Bukittinggi.

### **Upaya Penyelesaian Ombudsman**

1. Tim Pemeriksa menemukan bahwa mutasi terhadap Pelapor sebagai bentuk pembinaan terhadap Pelapor atas perilaku tidak disiplin dan melanggar Surat Keputusan Direktur Utama RSOMH Bukittinggi Nomor HK.01.08/XXVIII/1917/2021 tertanggal 30 Juli 2021 tentang Kode Etik Pegawai Rumah Sakit Otak Dr. Drs. M. Hatta Bukittinggi. Tim Pemeriksa berpendapat bahwa berdasarkan Pasal 1 angka 3 *juncto* Pasal 86 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, Terlapor berkewajiban untuk melaksanakan penegakan disiplin terhadap Pelapor serta melaksanakan berbagai upaya peningkatan disiplin serta menjatuhkan hukuman disiplin terhadap Pelapor. Upaya penegakan disiplin telah dilakukan terhadap Pelapor tanggal 02 Februari 2022 sebagaimana dituangkan dalam Berita Acara Pembinaan Pegawai.
2. Terkait proses pengakan disiplin yang dilakukan Terlapor, Tim Pemeriksa menemukan bahwa dalam pelaksanaannya Pelapor tidak dipanggil dan diproses secara patut oleh atasan Pelapor sesuai Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil. Terdapat rentang waktu yang lama antara tindakan Pelapor yang diduga melanggar disiplin dan kode etik pegawai dengan dilaksanakannya pemanggilan, pemeriksaan dan pembinaan masalah kepegawaian terhadap Pelapor. Tim Pemeriksa berpendapat bahwa Terlapor tidak berpedoman kepada ketentuan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil dalam melaksanakan penegakan disiplin terhadap Pelapor. Tim Pemeriksa juga berpendapat bahwa Terlapor tidak menjalankan ketentuan Pasal 7 ayat(1) Undang-Undang

Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan. Hal ini mengakibatkan ketidakpastian hukum terkait apakah Pelapor melakukan pelanggaran disiplin ringan, sedang atau berat. Hal tersebut juga menimbulkan kerugian atas kepentingan hukum Pelapor dimana Pelapor harus menjalankan tugas tidak sesuai dengan pangkat dan jabatan fungsional Pelapor sebagai Auditor Ahli Madya.

### **Monitoring Ombudsman/Tanggapan Terlapor/Implementasi**

Terkait temuan Maladmisitrasi yang dilakukan oleh Terlapor dalam penjatuhan hukuman disiplin tersebut, Tim Pemeriksa mendorong agar Terlapor melakukan perbaikan dengan melakukan peninjauan ulang. Selanjutnya, Terlapor telah mencabut Surat Keputusan Direktur Utama Nomor: HK.01.08/XXVIII/1237/2021 tertanggal 27 Mei 2021, perihal Mutasi Tenaga Administrasi di Lingkungan Rumah Sakit Otak Dr. Drs. M. Hatta Bukittinggi dan menerbitkan Surat Keputusan Direktur Utama Rumah Sakit Otak DR. Drs. M. Hatta Bukittinggi Nomor HK.01.07/XXVIII/1216/2022, tertanggal 25 Juli 2022, tentang Mutasi Internal di Lingkungan Rumah Sakit Otak Dr. Drs. M. Hatta Bukittinggi. Dalam keputusan tersebut, Pelapor kembali ditugaskan pada Satuan Pemeriksaan Internal (SPI) RSOMH Bukittinggi terhitung mulai tanggal 1 Agustus 2022.



## **12. Penyimpangan Prosedur dalam Pemeriksaan Sdr. SME oleh Petugas Satgas Pengamanan TKI di Bandara El Tari Kupang Tahun 2019**

**Penyusun:** Keasistenan Pemeriksaan, Perwakilan Ombudsman Provinsi NTT

### **Maladministrasi:**

Penyimpangan Prosedur dan Tidak Memberikan Pelayanan

Dalam Pemeriksaan Sdr. SME oleh Petugas Satgas Pengamanan TKI di Bandara El Tari Kupang Tahun 2019

### **Ruang Lingkup Pelayanan Publik**

Ketenagakerjaan

### **Pertimbangan/Ombudsprudensi**

Tindakan administratif dalam pemerintahan termasuk pemeriksaan terhadap seseorang dalam rangka pencegahan terjadinya tindak pidana merupakan ruang lingkup pelayanan publik. Oleh karena itu, setiap tindakan administratif perlu dilengkapi dengan Standar Operasional Prosedur(SOP) agar petugas di lapangan dapat menjalankan pemeriksaan dengan sebaik-baiknya, tidak semena-mena yang dapat berujung pada kerugian masyarakat. Dalam kasus ini, kesalahan prosedur di lapangan menjadi pintu masuk bagi Ombudsman untuk melihat lebih sistemik yaitu ketiadaan SOP yang menyebabkan terjadinya maladministrasi sehingga dipandang perlu melakukan perbaikan dengan membuat prosedur selain melakukan pemulihan terhadap kerugian yang sudah dialami korban maladministrasi.

**Pengaduan/Laporan:**

1. Pelapor merupakan penumpang pesawat keberangkatan Alor dengan tujuan Yogyakarta yang diperiksa saat melakukan transit di Bandara El Tari Kupang oleh Satgas Pengamanan Calon TKI.
2. Pada tanggal 04 Januari 2019, Pelapor ditahan oleh Pelaksana Sub Gugus Tugas Anti Perdagangan Orang dan Pencegahan serta Penanganan Calon TKI/ TKI Bermasalah/Non Prosedural Provinsi NTT dengan alasan untuk menghindari perdagangan manusia karena Pelapor tidak memiliki bukti fisik Kartu Tanda Mahasiswa (KTM). Berbagai upaya ditempuh Pelapor untuk meyakinkan Petugas bahwa Pelapor adalah seorang mahasiswa, tetapi karena tidak memiliki KTM, maka Petugas meminta Pelapor untuk keluar dari Bandara.
3. Pada tanggal 05 Januari 2019, Pelapor mengambil barang-barangnya yang ditahan di Bandara El Tari Kupang.
4. Pada tanggal 07 Januari 2019, Pelapor pergi ke Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi NTT untuk bertemu dengan pimpinan tetapi tidak diizinkan sehingga Pelapor tidak mendapatkan kepastian atas masalah yang dialami Pelapor.

**Pemeriksaan/ Investigasi Ombudsman**

1. Perwakilan Ombudsman RI Provinsi NTT menindaklanjuti laporan/pengaduan tersebut dengan meminta penjelasan serta data/dokumen dari Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi NTT.
2. Perwakilan Ombudsman RI Provinsi NTT melakukan pendalaman melalui permintaan penjelasan kepada PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandara El Tari Kupang.
3. Atas hasil klarifikasi dan pemeriksaan dokumen, Perwakilan

Ombudsman RI Provinsi NTT menyimpulkan:

- a. Penyimpangan prosedur oleh Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi NTT dalam menyelenggarakan pelayanan di Bandara El Tari Kupang tanpa berdasarkan SOP.
- b. Penyimpangan prosedur oleh Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi NTT dalam penyusunan alur kerja atas SOP Satuan Gugus Tugas Pencegahan Tenaga Kerja Non Prosedural, Tindak Pidana Perdagangan Orang di Pintu Keluar Bandara El Tari Kupang tanpa melibatkan PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandara El Tari Kupang dalam keanggotan Satgas berdasarkan Keputusan Gubernur NTT Nomor 294/KEP/HK/2014 dan/atau nota kesepahaman.
- c. Tidak memberikan pelayanan oleh Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi NTT dalam mekanisme penggantian kerugian biaya tiket kepada Pelapor.

### **Upaya Penyelesaian Ombudsman**

Atas kesimpulan hasil pemeriksaan, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi NTT menyampaikan:

1. Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi NTT agar menyusun dan menetapkan SOP mengenai Pencegahan Tenaga Kerja Non Prosedural, Tindak Pidana Perdagangan Orang di Pintu Keluar Bandara El Tari Kupang, yang terdiri dari SOP Administratif mengenai alur pelayanan, dan SOP Teknis mengenai penilaian indikasi dan interogasi calon penumpang/ calon TKI non prosedural.
2. Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi NTT agar melakukan nota kesepahaman dengan PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandara El Tari Kupang selaku pengelola Bandara yang juga diikutsertakan dalam

pelaksana tugas Pencegahan Tenaga Kerja Non Prosedural, Tindak Pidana Perdagangan Orang di Pintu Keluar Bandara El Tari Kupang.

3. Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi NTT agar memberikan ganti rugi biaya tiket kepada Pelapor, dan melakukan rehabilitasi sosial berupa pemulihan nama baik Pelapor.

### **Monitoring Ombudsman/Tanggapan Terlapor/Implementasi**

Laporan dapat diselesaikan, dengan hasil, sebagai berikut:

- 1) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi NTT telah menindaklanjuti saran tindakan korektif dari Perwakilan Ombudsman RI Provinsi NTT dengan melakukan perubahan SK mengenai Satgas Pengamanan TKI di Bandara El Tari Kupang kepada Gubernur NTT dan pada tanggal 15 Maret 2019 telah ditetapkan melalui Keputusan Gubernur NTT Nomor 24/KEP/HK/2019 tentang Gugus Tugas Pencegahan dan Penanganan Korban Perdagangan Orang dan Calon Pekerja Migran Indonesia serta Calon Tenaga Kerja antar Kerja antar Daerah Non Prosedural di Provinsi NTT.
- 2) Terhadap SOP masih dalam tahap penyesuaian dengan SK Gubernur NTT Nomor 24/KEP/HK/2019 dan menunggu finalisasi nota kesepahaman oleh Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi NTT.
- 3) Telah dilakukan upaya pemulihan nama baik Pelapor oleh Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi NTT yang disampaikan dalam rapat bersama DPRD Provinsi NTT bahwa SME adalah mahasiswa dan penggantian biaya tiket masih menunggu tanggapan dari pihak keluarga Pelapor.



**13. Dugaan penyimpangan prosedur karena tidak adanya transparansi dalam penerimaan 40 orang tenaga honorer/tenaga kontrak/pegawai tidak tetap sebagai Petugas Pemadam Kebakaran pada Bidang Pemadam Kebakaran dan Penanggulangan Bencana oleh Plt. Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bangka Selatan**

**Penyusun:** Keasistenan Pemeriksaan, Perwakilan Ombudsman Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

**Maladministrasi:**

Penyimpangan Prosedur

Terkait tidak adanya transparansi penerimaan 40 orang tenaga honorer/tenaga kontrak/pegawai tidak tetap sebagai Petugas Pemadam Kebakaran pada Bidang Pemadam Kebakaran dan Penanggulangan Bencana oleh Plt. Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bangka Selatan

**Ruang Lingkup Pelayanan Publik**

Kepegawaian

**Pertimbangan (Ombudsprudensi)**

Proses seleksi pegawai di lingkungan instansi pemerintahan / penyelenggara pelayanan publik merupakan ruang lingkup pelayanan administratif sehingga dalam pelaksanaannya perlu memperhatikan asas-asas umum pemerintahan yang baik maupun asas-asas pelayanan publik. Kepatuhan terhadap prosedur dan keterbukaan proses dalam seleksi pegawai publik (termasuk tenaga honorer/kontrak/PTT) merupakan salah satu asas yang penting, dalam rangka mencegah terjadinya penyalahgunaan kewenangan. Konsekuensi atas tidak

terpenuhinya prosedur tersebut dapat berupa batalnya hasil seleksi. Penyelenggara pelayanan publik hendaknya berhati-hati dalam melakukan seleksi agar tidak ada pihak yang dirugikan. Dalam laporan ini Ombudsman RI meminta Terlapor membatalkan hasil seleksi yang dilakukan tidak sesuai prosedur, dan permintaan tersebut telah dipenuhi Terlapor.

**Pengaduan/Laporan:**

1. Pelapor merupakan warga kabupaten Bangka Selatan yang merasakan dampak atas penerimaan tenaga *honorier*/tenaga kontrak/pegawai tidak tetap di Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bangka Selatan sekitar akhir tahun 2020, yang pengumuman dan tahapan seleksinya tidak dilakukan secara terbuka. Akibatnya, Pelapor dan sebagian besar masyarakat di Kabupaten Bangka Selatan tidak tahu adanya rekrutmen tenaga *honorier*/tenaga kontrak/pegawai tidak tetap tersebut.
2. Pelapor mendapatkan informasi bahwa ada sekitar 40 orang yang diterima sebagai tenaga *honorier*/tenaga kontrak/pegawai tidak tetap di Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bangka Selatan.
3. Terhadap informasi tersebut, pada tanggal 25 November 2020, Pelapor bersama salah satu Lembaga Kemasyarakatan Desa/Kelurahan melakukan audiensi kepada Ketua DPRD Kabupaten Bangka Selatan untuk menyampaikan keluhan terhadap seleksi tenaga *honorier*/tenaga kontrak/pegawai tidak tetap yang terjadi di Kantor Satuan Polisi Pamong Praja tersebut. Selain itu, terdapat informasi bahwa 40 orang tenaga *honorier*/tenaga kontrak/pegawai tidak tetap tersebut tidak masuk kerja sebagaimana mestinya tetapi mendapat gaji untuk bulan Desember 2020 dengan nominal Rp.

1.800.000/orang.

4. Pelapor juga mendapat informasi bahwa 40 orang tenaga *honorier*/tenaga kontrak/pegawai tidak tetap diangkat melalui Surat Keputusan Pengangkatan per tanggal 1 Desember 2020 dan karena adanya Surat Edaran Bupati Bangka Selatan Nomor 800/15/BKPSDMD/2020 tentang Penataan Kebutuhan Pegawai Non PNS di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bangka Selatan tanggal 22 Desember 2020, mereka juga termasuk lebih dari 2.000 tenaga *honorier*/tenaga kontrak/pegawai tidak tetap yang tidak diperpanjang kontrak kerjanya tetapi mereka tetap menerima gaji bulan Desember 2020.
5. Pelapor merasa kecewa dengan kebijakan Terlapor yang melakukan rekrutmen terkesan diam-diam karena jika ada pengumuman secara terbuka maka semua masyarakat Kabupaten Bangka Selatan bisa mengakses dan mengikuti seleksi tersebut. Selain itu, dengan kondisi pandemi dan menurunnya Pendapatan Asli Daerah maka alangkah kurang tepat kebijakan penerimaan tersebut dilakukan.
6. Menindaklanjuti Surat Edaran Bupati Bangka Selatan Nomor 800/15/BKPSDMD/2020 tentang Penataan Kebutuhan Pegawai Non PNS di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bangka Selatan tanggal 22 Desember 2020 tersebut, Pelapor juga menerima informasi bahwa 40 orang tenaga *honorier*/tenaga kontrak/pegawai tidak tetap kembali mengajukan surat lamaran kerja di Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bangka Selatan dan akan dipanggil bekerja kembali per-1 Februari 2021.
7. Pelapor berharap agar dilakukan peninjauan ulang terkait Surat Keputusan pengangkatan tenaga *honorier*/tenaga kontrak/pegawai

tidak tetap pada unit pemadam kebakaran sebanyak 40 orang tersebut.

### **Pemeriksaan/ Investigasi Ombudsman**

1. Perwakilan Ombudsman RI Kepulauan Bangka Belitung menindaklanjuti laporan dengan meminta keterangan kepada Plt. Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bangka Selatan selaku Terlapor dan Pihak Terkait, yaitu Inspektur Daerah Kabupaten Bangka Selatan dan Kepala Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD) Kabupaten Bangka Selatan.
2. Berdasarkan hasil keterangan tersebut ada beberapa tahapan yang tidak dilakukan secara transparan oleh Terlapor sehingga Perwakilan Ombudsman RI Kepulauan Bangka Belitung mendorong adanya tindak lanjut perbaikan, sebagai berikut:
  - a. Bahwa terhadap hak prerogatif dan kebiasaan yang menjadi dasar kewenangan Terlapor dalam menentukan tahapan seleksi hingga memilih sebanyak 40 orang tenaga *honorier*/tenaga kontrak/pegawai tidak tetap sebagai Petugas Pemadam Kebakaran pada Bidang Pemadam Kebakaran dan Penanggulangan Bencana bertentangan dengan asas legalitas karena tidak ada regulasi yang mengatur hal tersebut baik di tingkat pusat maupun daerah sekalipun DPA T.A. 2020 Perangkat Daerah telah ditetapkan yang fungsinya hanya sebagai gambaran penggunaan anggaran dan bukan sebagai dasar hukum dalam proses perekrutan. Sedangkan terhadap Surat Edaran Surat Edaran Bupati Bangka Selatan Nomor 800/13/BKPSDMD/2020 tanggal 10 November 2020 tentang Pengangkatan dan

Pemberhentian Pegawai Tidak Tetap Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bangka Selatan yang juga dijadikan dasar dalam melakukan perekrutan karena telah mendapat persetujuan Bupati Bangka Selatan tidak serta merta menjadikan Perangkat Daerah bisa menggunakan kewenangannya dalam menentukan tiap tahapan seleksi hingga memilih 40 orang tenaga *honorar*/tenaga kontrak/pegawai tidak tetap karena seyogianya Terlapor sebagai Pejabat Pemerintah harus mempedomani Asas-Asas Umum Pemerintah yang Baik. Terhadap hal tersebut bertentangan dengan Pasal 5 huruf a dan Pasal 10 huruf a Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan.

- b. Bahwa terhadap rencana rekrutmen kebutuhan sekitar 40 orang tenaga *honorar*/tenaga kontrak/pegawai tidak tetap sebagai Petugas Pemadam Kebakaran pada Bidang Pemadam Kebakaran dan Penanggulangan Bencana tidak diinformasikan secara terbuka yang secara mudah diakses oleh masyarakat. Hal ini bertentangan dengan asas-asas pelayanan publik, diantaranya dengan tidak adanya pengumuman sebagai bentuk keterbukaan informasi mengindikasikan Terlapor tidak mempertimbangkan kepentingan para pihak secara keseluruhan. Terhadap hal tersebut bertentangan dengan Pasal 10 huruf c dan f Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan. Selain itu, hal tersebut juga bertentangan asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana Pasal 4 huruf h Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, yaitu asas keterbukaan. Karena jika informasi rencana

seleksi dilakukan secara terbuka maka masyarakat di wilayah Kabupaten Bangka Selatan bisa ikut mengakses informasi dan berpartisipasi dalam seleksi tersebut.

### **Upaya Penyelesaian Ombudsman**

Bupati Bangka Selatan menyampaikan surat tanggapan dilampiri Surat Pernyataan Terlapor bahwa 40 orang tenaga *honorar*/tenaga kontrak/pegawai tidak tetap telah diberhentikan sebagai Petugas Pemadam Kebakaran pada Bidang Pemadam Kebakaran dan Penanggulangan Bencana karena dalam proses seleksi yang dilakukan tidak sesuai prosedur. Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung melakukan pendekatan penyelesaian melalui pengaruhnya (*magistature of influence*) sehingga Terlapor dan Atasan Terlapor dapat memberikan tindak lanjut penyelesaian dalam waktu yang cepat tanpa harus menunggu terbitnya LAHP tindakan korektif.



#### **14. Dugaan penundaan berlarut oleh Badan Perencanaan dan Penelitian Pengembangan Daerah (BP3D) Kabupaten Bangka Barat terkait pelaksanaan rekomendasi pembagian gaji mantan suami Pelapor yang merupakan PNS pada BP3D Kabupaten Bangka Barat**

**Penyusun:** Keasistenan Pemeriksaan, Perwakilan Ombudsman Kepulauan Bangka Belitung

##### **Maladministrasi:**

Penundaan berlarut

Pelaksanaan pembagian gaji mantan suami Pelapor sebagai PNS pada BP3D Kabupaten Bangka Barat sebagaimana Surat Kantor Regional VII Badan Kepegawaian Negara Palembang Nomor 066.a/B-KB.01.01/SD/KR.VII/2022 tanggal 2 Februari 2022 Perihal Pembagian Gaji Setelah Perceraian

##### **Ruang Lingkup Pelayanan Publik**

Kepegawaian

##### **Pertimbangan (Ombudsprudensi)**

Administrasi kepegawaian di lingkungan instansi pemerintahan / penyelenggara pelayanan publik termasuk dalam ruang lingkup pelayanan administratif, termasuk dalam hal pembagian gaji dari mantan suami yang berstatus PNS kepada mantan isteri dan anak-anaknya. Hal itu telah diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan. Oleh karena itu, atasan PNS yang bersangkutan sebagai pejabat yang berwenang, perlu memerhatikan ketentuan terkait dan melaksanakannya agar terpenuhi hak-hak PNS dan keluarganya. Dalam kasus ini Ombudsman RI meminta atasan PNS dimaksud untuk memfasilitasi pertemuan PNS dengan

mantan pasangannya sehingga diperoleh adanya kesepakatan pembagian hak keuangan Pelapor dan anaknya.

### **Pengaduan/Laporan:**

1. Pelapor dan mantan suami (Pegawai Negeri Sipil BP3D Kabupaten Bangka Barat) bercerai sebagaimana Putusan Pengadilan Agama Muntok melalui Akta Cerai Nomor 0256/AC/2020/PA.MTK. Salah satu penetapan Pengadilan Agama Mentok Nomor 0195/Pdt.G/2020/PA.MTK bahwa mantan suami dihukum untuk menafkahi anak-anaknya sebesar Rp.600.000/anak untuk 4 (empat) orang anak dengan kenaikan 10% tiap tahunnya di luar biaya pendidikan, kesehatan dan lain-lain.
2. Pada Desember 2020, Pelapor menghadap kepada Kepala BP3D Kabupaten Bangka Barat (Terlapor) untuk melaporkan bahwa telah terjadi perceraian antara Pelapor dan mantan suami.
3. Pada tanggal 26 Juli 2021, karena tidak ada tindak lanjut dari Terlapor maka Pelapor mengajukan pengaduan pertama kepada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Manusia Daerah (BKPSDMD) Kabupaten Bangka Barat melalui surat.
4. Pada tanggal 08 Oktober 2021, Pelapor mengajukan pengaduan pertama kepada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Manusia Daerah (BKPSDMD) Kabupaten Bangka Barat melalui surat.
5. Pada tanggal 28 Oktober 2021, Pelapor menyampaikan pengaduan sekaligus berkonsultasi kepada BKPSDMD Kabupaten Bangka Barat terkait Surat Edaran Badan Kepegawaian Negara Nomor 48/SE/1990 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 45

Tahun 1990 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1983 Tentang Izin Perkawinan dan Perceraian Bagi Pegawai Negeri Sipil.

6. Pada tanggal 16 November 2021, terbit surat Sekretaris Daerah Kabupaten Bangka Barat Nomor 800/638/BKPSDMD/2021 tanggal 16 November 2021 perihal tindak lanjut pengaduan yang ditujukan kepada Terlapor, memuat perintah untuk membagi gaji mantan suami Pelapor kepada Pelapor dan keempat anaknya melalui bendaharawangaji BP3D Kabupaten Bangka Barat.
7. Pada tanggal 20 Januari 2022, Pelapor dan mantan suaminya dipanggil untuk melakukan pertemuan oleh Terlapor, namun pada pertemuan tersebut Pelapor merasa tidak mendapatkan keadilan karena mantan suami hanya bisa menyerahkan sisa gajinya sebesar Rp700.000,00.
8. Pada tanggal 28 Januari 2022, Pelapor kembali menyampaikan pengaduan ketiga kepada BKPSDMD Kabupaten Bangka Barat melalui surat agar dapat memproses kewajiban nafkah untuk Pelapor dan keempat anaknya sebagaimana diatur Surat Edaran Badan Kepegawaian Negara Nomor 48/SE/1990 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 1990 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1983 Tentang Izin Perkawinan dan Perceraian Bagi Pegawai Negeri Sipil.
9. Pada tanggal 2 Februari 2022, Pelapor menerima surat tembusan Kantor Regional VII Badan Kepegawaian Negara (BKN) Palembang Nomor 060.a/B-KB.01.01/SD/KR.VII/2022 tanggal 2 Februari 2022 Perihal Pembagian Gaji Setelah Perceraian Sdr. BD dengan Sdri. VN yang ditujukan kepada Bupati Bangka Barat sebagai bentuk hasil

pemeriksaan pengaduan Pelapor kepada Kantor Regional VII Badan Kepegawaian Negara (BKN) Palembang pada tanggal 28 Oktober 2021.

10. Pada tanggal 17 Maret 2022, Pelapor kembali dipanggil oleh Terlapor dengan hasil bahwa BP3D Kabupaten Bangka Barat akan membagi gaji mantan suami Pelapor untuk Pelapor dan anak-anaknya sesuai Putusan Pengadilan Agama Muntok bukan berdasarkan Surat Edaran Badan Kepegawaian Negara Nomor 48/SE/1990 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 1990 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1983 Tentang Izin Perkawinan dan Perceraian Bagi Pegawai Negeri Sipil. Sehingga bagi Pelapor pada pertemuan tersebut belum ada kesepakatan dan solusi penyelesaian oleh BP3D Kabupaten Bangka Barat.

### **Pemeriksaan/ Investigasi Ombudsman**

1. Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Bangka Belitung menindaklanjuti laporan/ pengaduan tersebut dengan meminta penjelasan dan data/dokumen kepada pihak terkait dalam hal ini Kepala Kantor Regional VII Badan Kepegawaian Negara (BKN) Palembang.
2. Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Bangka Belitung melakukan pendalaman melalui permintaan penjelasan kepada kepada Pelapor melalui telepon yang tercatat notula.
3. Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Bangka Belitung menindaklanjuti laporan/ pengaduan tersebut dengan meminta penjelasan dan data/dokumen kepada Terlapor yaitu Kepala BP3D Kabupaten Bangka Barat.

4. Tim Pemeriksa menerima salinan dokumen Berita Acara Kesepakatan Nomor 800/210/BP4D/2022 dari Terlapor melalui pesan whatsapp yang memuat kesepakatan antara Pelapor dengan mantan suami Pelapor yang memuat klausul kesepakatan pembagian gaji mantan suami Pelapor kepada Pelapor sekaligus mengatur teknis pembayaran pemotongan gaji yang terhutang dari Bulan Desember 2020 s.d. Desember 2021 kepada Pelapor.
5. Atas hasil klarifikasi dan pemeriksaan dokumen, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Bangka Belitung menyimpulkan bahwa dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya seperti dalam hal menerima permintaan izin perceraian Terlapor harus berpedoman pada Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1983 Juncto Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 1990 tentang Izin Perkawinan dan Perceraian bagi Pegawai Negeri Sipil, Surat Edaran Kepala Badan Administrasi Kepegawaian Negara Nomor 08/SE/1983 tentang Izin perkawinan dan Perceraian bagi Pegawai Negeri Sipil, dan Surat Edaran Kepala Badan Administrasi Kepegawaian Negara Nomor 48/SE/1990 Tentang Petunjuk pelaksanaan peraturan pemerintah Nomor 45 Tahun 1990 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1983 tentang Izin Perkawinan dan Perceraian Bagi Pegawai Negeri Sipil

### **Upaya Penyelesaian Ombudsman**

Atas kesimpulan hasil pemeriksaan, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung meminta Terlapor memberikan penyelesaian berupa memfasilitasi pertemuan antara Pelapor dan mantan suami Pelapor dan telah dilaksanakan oleh Terlapor sebagaimana yang

terdapat dalam Berita Acara Kesepakatan Nomor 800/210/BP4D/2022 tanggal 19 April 2022 yang memuat kesepakatan nominal dan teknis pembagian gaji mantan suami Pelapor kepada Pelapor. Pasca pertemuan tersebut, Pelapor menyampaikan bahwa mantan suami Pelapor telah mentransfer uang pembagian gaji Bulan Januari s.d Maret 2022 ke rekening bank Pelapor pada tanggal 07 April 2022 dengan nominal sebesar Rp8.850.000.



**15. Dugaan penundaan berlarut terkait belum adanya tindak lanjut atas surat pengaduan Pelapor tertanggal 29 November 2019 oleh Dinas Tenaga Kerja Provinsi Kepulauan Bangka Belitung**

**Penyusun:** Keasistenan Pemeriksaan, Perwakilan Ombudsman Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

**Maladministrasi:**

Penundaan Berlarut

Belum adanya tindak lanjut atas surat pengaduan Pelapor tertanggal 29 November 2019 oleh Dinas Tenaga Kerja Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

**Ruang Lingkup Pelayanan Publik**

Ketenagakerjaan

**Pertimbangan (Ombudsprudensi)**

Pengawasan ketenagakerjaan di perusahaan swasta oleh instansi yang berwenang di bidang ketenagakerjaan termasuk dalam ruang lingkup pelayanan publik sehingga perlu dilaksanakan sesuai waktu yang ditetapkan dalam ketentuan peraturan perundang-undangan. Ombudsman mendorong instansi terkait untuk melaksanakan tugas pengawasan ketenagakerjaan agar menjalankan tugasnya agar terpenuhinya hak-hak tenaga kerja, dan telah mendapatkan tindak lanjut.

**Pengaduan/Laporan:**

1. Pelapor adalah korban langsung yang memiliki masalah pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Tenaga Kerja Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

2. Pada tahun 2017 s.d. 2019, Pelapor bekerja sebagai pengemudi, namun tidak ada surat kontrak kerja sehingga tidak jelas status Perjanjian Kerja Waktu Tertentu (PKWT) dan Perjanjian Kerja Waktu Tidak Tertentu (PKWTT). Selama bekerja, Pelapor tidak menerima hak-haknya sebagai pekerja/buruh berupa jaminan kesehatan melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dan jaminan hari tua melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan. Selain itu, upah lembur hanya dibayar sebesar Rp. 2.000 (dua ribu rupiah) per jam dan hanya menerima gaji sebesar Rp1.500.000,00 (satu juta lima ratus rupiah).
3. Pada tanggal 19 September 2019, Pelapor menyampaikan surat pengaduan kepada Terlapor terkait keberatan atas hak-hak Pelapor sebagai pekerja/buruh. Namun, surat pengaduan tersebut tidak mendapatkan tanggapan dari Terlapor.
4. Pada tanggal 29 November 2019, Pelapor melalui kuasa hukumnya mengirimkan surat kepada Terlapor perihal pengaduan Pelapor.
5. Pada tanggal 08 Mei 2020, Terlapor menyampaikan tanggapan kepada Pelapor melalui surat Dinas Tenaga Kerja Kepulauan Bangka Belitung Nomor 560/SP.WAS.336/DISNAKER perihal Pemberitahuan.
6. Pada tanggal 26 Agustus 2020, Terlapor melalui Surat Undangan Nomor 660/644/LHP/DISNAKER tanggal 19 Agustus 2020 mengundang Pelapor dan Kuasa Hukum untuk melakukan pembahasan pengaduan Pelapor.
7. Pada tanggal 10 September 2020, Terlapor melalui Surat Undangan Nomor 560/689/DISNAKER tanggal 03 September 2020 mengundang Pelapor dan Pimpinan perusahaan tempat Pelapor

bekerja untuk Melakukan Pembahasan Bipartit.

8. Pada tanggal 02 November 2020, Pelapor melalui kuasa hukumnya mengirimkan Surat Nomor 0015/Srt/JJ&P/XI/2020/PGK perihal Pengaduan Kasus Ketenagakerjaan kepada Sekretaris Daerah Kepulauan Bangka Belitung perihal pengaduan kasus ketenagakerjaan.
9. Pada tanggal 16 Desember 2020, Pelapor mendapatkan tanggapan melalui Surat Terlapor Nomor 560/1102/DISNAKER.
10. Sampai dengan tanggal 02 Februari 2021, Pelapor belum mendapat kejelasan terkait dengan penyelesaian permasalahan oleh Terlapor.

### **Pemeriksaan/ Investigasi Ombudsman**

1. Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Bangka Belitung melakukan pendalaman melalui permintaan penjelasan Pelapor.
2. Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Bangka Belitung menindaklanjuti laporan/ pengaduan tersebut dengan meminta penjelasan dan data/ dokumen kepada Pihak Terlapor yang diwakili oleh Kepala Seksi Penegakan Hukum Ketenagakerjaan Dinas Tenaga Kerja Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dan Pengawas Ketenagakerjaan Dinas Tenaga Kerja Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.
3. Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Bangka Belitung melakukan pendalaman melalui permintaan penjelasan lanjutan kepada Terlapor.
4. Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Bangka Belitung melakukan pertemuan dengan Terlapor dan pihak terkait (Perusahaan Pemberi Kerja).

5. Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Bangka Belitung melakukan pertemuan dengan Pelapor dan pihak terkait.
6. Tim pemeriksa menyampauikan Surat Nomor P/484/LM.14-08/0017.2021/VI/2021 tanggal 14 Juni 2021 perihal Permintaan Tindak Lanjut kepada Terlapor yang pada pokoknya menyampaikan bahwa tidak diperoleh kesepakatan antara Pelapor dan Pihak Pengusaha sehingga Tim Pemeriksa meminta Terlapor memberikan tindak lanjut penyelesaian kepada Pelapor.
7. Tim pemeriksa menerima Surat Nomor 560/511/DISNAKER tanggal 23 Juni 2021 perihal Penjelasan Terkait Tindak Lanjut Penyelesaian Laporan Bagi Pelapor dari Terlapor.
8. Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Bangka Belitung menyimpulkan adanya penundaan berlarut yang dilakukan oleh Terlapor terkait tindak lanjut pengaduan Pelapor.

### **Upaya Penyelesaian Ombudsman**

Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Bangka Belitung menyampaikan kepada Terlapor melalui Surat Nomor P/484/LM.14-08/0017.2021/VI/2021 tanggal 14 Juni 2021 perihal Permintaan Tindak Lanjut. Selanjutnya, Terlapor telah menerbitkan Surat Keputusan Penetapan Pengawas Ketenagakerjaan Kepala Dinas Tenaga Kerja Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Nomor: 188.4/002/TAP-WAS-KK/DISNAKER/2021 tentang Perhitungan dan Penetapan Kekurangan Upah Atas Nama Pelapor dengan salah satu pokok bahwa Terlapor menetapkan besaran kekurangan upah yang harus dibayarkan oleh pihak perusahaan dengan jumlah total Rp 62.194.115,00. Atas penetapan tersebut diserahkan Terlapor kepada Pelapor pada tanggal 9 September 2021.



## **16. Dugaan Penyalahgunaan Wewenang oleh Petugas Satpol PP Kota Denpasar yang Meminta Imbalan Uang kepada Masyarakat di Luar Ketentuan Perundang-undangan**

**Penyusun:** Keasistenan Pemeriksaan, Perwakilan Ombudsman Provinsi Bali

### **Maladministrasi:**

Penyalahgunaan Wewenang

Tindakan oknum Petugas Satpol PP Kota Denpasar yang meminta imbalan uang kepada masyarakat di luar ketentuan perundang-undangan.

### **Ruang Lingkup Pelayanan Publik**

Kepegawaian / Disiplin Pegawai

### **Pertimbangan (Ombudsprudensi)**

Pelaksana pelayanan publik terikat oleh kewajiban dan larangan sesuai peraturan perundang-undangan, antara lain tidak boleh meminta pungutan kepada masyarakat selain yang telah diatur dalam perundang-undangan. Apabila hal itu dilakukan maka termasuk pelanggaran disiplin pegawai dan dapat dikenakan sanksi sesuai peraturan perundang-undangan. Ombudsman RI menjalin koordinasi dan kerja sama dengan instansi penyelenggara dan/atau atasan Terlapor untuk menertibkan perilaku petugas pelaksana di lapangan termasuk menindak pelaksana yang melanggar kewajiban dan larangan. Atasan Terlapor secara proaktif melakukan tindakan dan pemberian sanksi kepada oknum petugas yang melanggar sesuai peraturan perundang-undangan di bidang kepegawaian.

**Pengaduan/Laporan:**

1. Pelapor merupakan korban langsung pemilik usaha mebel / furniture di Denpasar.
2. Bahwa pada tanggal 2 Maret 2021, sekitar pukul 10.30 WITA Pelapor didatangi oleh tiga orang petugas Satpol PP Kota Denpasar di tempat usahanya. Oknum Satpol PP tersebut datang mengendarai seragam lengkap, berhelm dan masker. Salah satu dari petugas tersebut kemudian meminta uang kepada Pelapor dengan alasan untuk keperluan hari raya.
3. Bahwa atas peristiwa tersebut, Pelapor sempat menanyakan kepada petugas kenapa datang lagi, padahal beberapa waktu yang lalu sudah pernah datang dengan maksud yang sama.
4. Bahwa menurut Pelapor kejadian ini bukan yang pertama kali. Pada tanggal 11 Februari 2021 dan 4 Februari 2021, pihaknya telah didatangi oleh oknum Satpol PP dengan maksud yang sama yaitu meminta sejumlah uang.
5. Atas kejadian ini, Pelapor merasa dirugikan secara materi sekaligus terganggu. Pelapor berharap oknum Satpol PP tersebut ditindak dan tidak terulang lagi kejadian yang sama.

**Pemeriksaan/ Investigasi Ombudsman**

1. Pada tanggal 2 Maret 2021, Ombudsman RI Perwakilan Bali c.q. Tim Pemeriksa melakukan permintaan keterangan Pelapor melalui telepon guna memperjelas laporan. Menurut penjelasan Pelapor, ketika dinyatakan keperluan permintaan uang tersebut, oknum petugas Satpol PP menyatakan untuk hari raya. Pelapor mengancam akan memvideokan oknum petugas. Pelapor tidak dapat memastikan

petugas yang datang saat itu sama dengan yang datang sebelumnya karena petugas memakai helm dan masker.

2. Pada tanggal 2 Maret 2021, Tim Pemeriksa melakukan pemeriksaan kepada Terlapor melalui Kepala Bidang Penegakkan Perda Kantor Satpol PP Kota Denpasar.

### **Upaya Penyelesain Ombudsman**

Atas kesimpulan hasil pemeriksaan Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bali:

1. Terlapor berjanji akan langsung menindaklanjuti mengingat hal ini merupakan wujud kerjasama antara Satpol PP dengan Ombudsman RI. Terlapor juga meminta dokumen berupa video dan foto-foto terkait peristiwa tersebut.
2. Terlapor langsung mengidentifikasi jika Pelaku merupakan oknum pegawai kontrak Satpol PP Kota Denpasar, dan memastikan akan langsung memanggil pelaku.
3. Pada hari yang sama, Terlapor mengirimkan foto Berita Acara Pengembalian inventaris sepeda motor yang dipakai pelaku, sekaligus menyampaikan jika pelaku sudah dipanggil dan diambil lagi inventaris sepeda motor yang diberikan kepada pelaku untuk melaksanakan tugas.

### **Monitoring Ombudsman/Tanggapan Terlapor/Implementasi**

Laporan dapat diselesaikan. Kasatpol PP Kota Denpasar telah menindaklanjuti laporan Ombudsman secara langsung dengan memanggil oknum anggota Satpol PP dan mengambil inventaris sepeda motor yang diberikan kepada pelaku untuk melaksanakan tugas.



## **17. Penundaan Berlarut terkait Pembayaran Tambahan Penghasilan Pegawai Untuk Pegawai Negeri Sipil Guru Non Sertifikasi oleh Dinas Pendidikan Provinsi Kalimantan Tengah**

**Penyusun:** Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Tengah

### **Maladministrasi**

Penundaan Berlarut

Dalam pembayaran tambahan penghasilan pegawai untuk Pegawai Negeri Sipil Guru Non Sertifikasi oleh Dinas Pendidikan Provinsi Kalimantan Tengah.

### **Ruang Lingkup Pelayanan Publik**

Hak Pegawai (Tambahan Penghasilan Pegawai)

### **Pertimbangan (Ombudsprudensi)**

Pelayanan publik memiliki spektrum yang luas, termasuk di dalamnya berupa tindakan administratif dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda. Pelayanan bidang kepegawaian di instansi publik sangat erat dengan pelayanan administratif, termasuk mengenai pembayaran hak keuangan pegawai. Penyelenggara harus memastikan bahwa hak keuangan pegawai terpenuhi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam kasus ini pembayaran tunjangan sertifikasi ditunda karena kendala anggaran namun segera dipenuhi ketika anggaran telah tersedia yaitu melalui rekapitulasi pembayaran pada akhir tahun anggaran.

### **Pengaduan / Laporan:**

1. Pelapor adalah korban langsung yang merupakan Pegawai Negeri Sipil

(PNS) Guru Non Sertifikasi pada salah satu SMA di Provinsi Kalimantan Tengah. Pelapor belum mendapatkan Tambahan Penghasilan Pegawai (TPP) dari bulan Juli sampai bulan Oktober 2022. Pihak Sekolah telah mengirimkan berkas dan persyaratan kepada Dinas Pendidikan Provinsi Kalimantan Tengah;

2. Pada bulan Oktober 2022, Pelapor menanyakan kepada Pegawai di Bagian Keuangan Dinas Pendidikan Provinsi Kalimantan Tengah melalui aplikasi pesan terkait kepastian pembayaran TPP dan dijawab TPP belum dibayarkan;
3. Pada bulan November 2022, karena tidak ada kejelasan terkait pembayaran TPP Guru Non Sertifikasi tersebut, Pelapor menyampaikan pengaduan kepada Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Tengah.

**Pemeriksaan / Investigasi Ombudsman:**

1. Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Tengah menindaklanjuti laporan / pengaduan tersebut dengan meminta penjelasan kepada Dinas Pendidikan Provinsi Kalimantan Tengah.
2. Atas hasil klarifikasi dan pemeriksaan dokumen, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Tengah menyimpulkan:
  - a. Berdasarkan Peraturan Gubernur Kalimantan Tengah Nomor 5 Tahun 2022 tentang Pemberian Tambahan Penghasilan Bagi Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah, menerangkan bahwa Tambahan Penghasilan diberikan kepada PNS dan CPNS di lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah kecuali PNS Guru yang telah menerima tunjangan sertifikasi dan Tambahan Penghasilan ini

dibayarkan paling lambat tanggal 15 (lima belas) pada bulan berikutnya.

- b. Bahwa TPP PNS Guru Non Sertifikasi sebanyak 4 (empat) bulan yaitu dari bulan Juli sampai dengan Oktober 2022 belum dilakukan realisasi pembayaran oleh Dinas Pendidikan Provinsi Kalimantan Tengah. Dalam hal ini seharusnya TPP dibayarkan paling lambat tanggal 15 (lima belas) pada setiap bulan berikutnya atas usulan TPP yang disampaikan oleh Sekolah kepada Dinas Pendidikan, namun hal ini tidak dilaksanakan oleh Dinas Pendidikan Provinsi Kalimantan Tengah.
- c. Bahwa terjadi maladministrasi berupa penundaan berlarut terkait pembayaran TPP Guru Non Sertifikasi oleh Dinas Pendidikan Provinsi Kalimantan Tengah dalam realisasi pembayaran TPP PNS Guru Non Sertifikasi sebanyak 4 (empat) bulan yaitu bulan Juli sampai dengan bulan Oktober 2022. Namun Dinas Pendidikan Provinsi Kalimantan Tengah telah menyelesaikan kewajibannya dengan melakukan pembayaran atas TPP bulan Juli sampai dengan bulan Desember 2022 kepada Pelapor pada tanggal 23 Desember 2022.



**18. Penundaan berlarut terkait ketidakjelasan dan lamanya proses izin cerai di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Banyuasin.**

**Penyusun:** Keasistenan Pemeriksaan, Perwakilan Ombudsman Provinsi Sumatera Selatan

**Maladministrasi:**

Penundaan Berlarut

Terkait ketidakjelasan dan lamanya proses izin cerai di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Banyuasin.

**Ruang Lingkup Pelayanan Publik**

Administrasi Kepegawaian

**Pertimbangan (Ombudsprudensi)**

Administrasi kepegawaian di lingkungan instansi termasuk dalam ruang lingkup pelayanan administratif, termasuk dalam hal pemberian izin cerai bagi suami/isteri yang berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS). Dalam pemberian pelayanan tersebut, penyelenggara perlu berpegang teguh pada asas kehati-hatian namun dengan tidak mengabaikan aspek kepastian waktu pelayanan sehingga tidak mengabaikan hak-hak dari pegawai ataupun pihak lainnya. Dalam Laporan ini, Ombudsman RI meminta Terlapor untuk memberikan kepastian layanan terhadap permohonan izin cerai yang di ajukan oleh Pelapor mengingat sudah terlampaui waktu yang cukup, sehingga Terlapor segera menindaklanjutinya melakukan percepatan pelayanan.

**Pengaduan/Laporan:**

1. Pelapor merupakan Aparatur Sipil Negara (ASN) yang mengeluhkan lamanya proses izin cerai di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Banyuasin
2. Pada tanggal 7 Oktober 2020, Pelapor menyampaikan surat permohonan izin cerai kepada Kepala SMPN 2 Rambutan. Surat tersebut juga ditujukan kepada Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Banyuasin.
3. Pada tanggal 14 November 2020, Kepala SMPN 2 Rambutan menyampaikan surat permohonan tersebut kepada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Banyuasin dan diterima pada tanggal 19 November 2020, selanjutnya disampaikan kepada BKPSDM Kabupaten Banyuasin.
4. Panggal 5 Oktober 2021, BKPSDM Kabupaten Banyuasin mengirimkan surat panggilan menghadap pada pertemuan tanggal 7 Oktober 2021.
5. Pelapor menghadiri undangan BKPSDM Kabupaten Banyuasin untuk memenuhi undangan tersebut, namun suaminya tidak hadir.
6. Pada Oktober 2021, Pelapor dua kali menanyakan kelanjutan permohonan izin cerai yang telah diajukan kepada BKPSDM Kabupaten Banyuasin, namun tidak mendapat kepastian.

**Pemeriksaan/ Investigasi Ombudsman**

1. Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sumatera Selatan menindaklanjuti laporan/ pengaduan tersebut dengan meminta data/ dokumen dan penjelasan/ klarifikasi langsung pada tanggal 7 Maret 2022 di Kantor BKPSDM Kabupaten Banyuasin. Penjelasan Terlapor:

- a. Pada tanggal 27 September 2021 melalui Surat Nomor 420/3084/Disdibud-Sekrt/2021, pihaknya menerima laporan Berita Acara Pemeriksaan Klarifikasi Gugatan Cerai Tahun 2021 an. ET dari Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Banyuasin.
- b. Setelah surat tersebut diterima, Bidang Proses Perceraian BKPSDM Kabupaten Banyuasin melakukan penelaahan, dengan hasil ditemukan kejanggalan terhadap dokumen tersebut, berupa belum adanya tanggapan dari suami Pelapor. Padahal penjelasan dari Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Banyuasin, telah dilakukan tiga kali pemanggilan.
- c. Terhadap temuan tersebut, pihaknya pada tanggal 5 Oktober 2021 melalui Surat Nomor 800/0013/BKPSDM/2021 mengirimkan surat panggilan menghadap kepada Pelapor dan suaminya pada tanggal 7 Oktober 2021.
- d. Pada tanggal 7 Oktober 2021, Pelapor menghadiri panggilan tersebut namun suaminya tidak hadir sehingga pemeriksaan hanya dilakukan kepada Pelapor dan semua keterangan hasil pemeriksaan tersebut dituangkan dalam Berita Acara Pemeriksaan.
- e. Melalui Surat Nomor: 800/6193/BKPSDM/2021 tanggal 17 November 2021, pihaknya kembali melakukan pemanggilan menghadap kedua kepada suami Pelapor dengan jadwal pemeriksaan pada tanggal 23 November 2021.
- f. Pada pemanggilan menghadap kedua tersebut, suami Pelapor hadir dan telah dilakukan pemeriksaan terhadap yang bersangkutan serta keterangannya dituang dalam Berita Acara

Pemeriksaan.

- g. Berdasarkan hasil pemeriksaan suami Pelapor, ditemukan keterangan yang berbeda terkait siapa yang meninggalkan rumah. Dalam dokumen Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Banyuasin disebutkan, bahwa yang meninggalkan rumah adalah suami Pelapor. Namun keterangan suami Pelapor yang meninggalkan rumah adalah Pelapor dan suami Pelapor tidak mau berpisah.
- h. Menurut Terlapor, suami Pelapor belum diperiksa oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Banyuasin, terdapat perbedaan keterangan siapa yang terlebih dahulu meninggalkan rumah, dan suami Pelapor tidak mau berpisah. Hal ini menjadi kendala pihaknya untuk memutuskan izin cerai yang diajukan Pelapor karena temuan tersebut merupakan bagian dari unsur yang dijadikan pertimbangan sebelum memberikan keputusan. Hal itu menjadi lebih rumit dengan ketidakhadiran Pelapor setelah dilakukan pemeriksaan pertama tanggal 7 Oktober 2021.
- i. Terlapor mengakui bahwa dari segi waktu yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan, memang ada keterlambatan untuk memutuskan izin cerai Pelapor. Oleh karena itu, dimintakan waktu paling lambat tanggal 15 Maret 2022 permohonan izin cerai Pelapor akan diputuskan.
- j. Menurut Terlapor, pada tanggal 10 Maret 2022, telah dilakukan pemanggilan kepada Pelapor dan suaminya. Inti dari pertemuan tersebut keduanya bersepakat untuk berpisah. Menindaklanjuti hal itu, tanggal 14 Maret 2022 Terlapor telah mengeluarkan Keputusan Nomor 873.4/1549/BKPSDM/2022 Tentang

Pemberian Izin Cerai yang sudah diinformasikan kepada Pelapor.

2. Atas hasil klarifikasi dan pemeriksaan dokumen, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sumatera Selatan menyimpulkan ditemukan maladministrasi namun telah memperoleh penyelesaian dari Terlapor.

### **Upaya Penyelesaian Ombudsman**

Atas kesimpulan hasil pemeriksaan, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sumatera Selatan menyampaikan bahwa Terlapor telah melewati batas waktu yang ditentukan untuk menyelesaikan pengajuan izin cerai Pelapor sehingga Ombudsman RI Sumatera Selatan meminta Terlapor untuk memberikan kepastian layanan terhadap permohonan izin cerai yang di ajukan oleh Pelapor.

### **Monitoring Ombudsman/Tanggapan Terlapor/Implementasi**

Laporan dapat diselesaikan, dengan hasil bahwa pada tanggal 14 Maret 2022, Terlapor telah mengeluarkan Surat Keputusan Nomor: 873.4/1549/BKPSDM/2022 Tentang Pemberian Izin Cerai, sehingga pelapor telah mendapatkan kepastian layanan.



## **19. Penyimpangan prosedur yang dilakukan oleh Senat Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Halu Oleo dalam pengangkatan Ketua Jurusan Pendidikan Akuntansi**

**Penyusun:** Keasistenan Pemeriksaan, Perwakilan Ombudsman Provinsi Sulawesi Tenggara

### **Maladministrasi**

#### **Penyimpangan Prosedur**

Terkait pengangkatan Ketua Jurusan Pendidikan Akuntansi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Halu Oleo

#### **Ruang Lingkup Pelayanan Publik**

Kepegawaian

#### **Pertimbangan (Ombudsprudensi)**

Pengangkatan pegawai dalam jabatan di lingkungan penyelenggara pelayanan publik merupakan bagian dari pelayanan administratif yang harus dilaksanakan sesuai peraturan perundang-undangan. Pengangkatan jabatan yang melanggar ketentuan perundang-undangan karena adanya ketidaksinkronan peraturan perlu mendapatkan koreksi berupa sanksi terhadap pejabat administrasi pemerintahan yang melakukan pelanggaran aturan, serta perlu adanya perbaikan terhadap aturan yang berpotensi menyebabkan terjadinya maladministrasi tersebut.

#### **Pengaduan/Laporan:**

1. Pelapor merupakan dosen tetap Pegawai Negeri Sipil (PNS) pada

Program Studi Pendidikan Akuntansi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) Universitas Halu Oleo, berdasarkan Lampiran Surat Keputusan Rektor Universitas Halu Oleo Nomor 1105/UN29/SK/KP/2020 tentang Perubahan Homepage Dosen lingkup Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Halu Oleo, tertanggal 20 April 2020.

2. Pada tanggal 19 Juni 2020, dengan berakhirnya kepemimpinan Ketua Jurusan Pendidikan Akuntansi periode pertama (2016 - 2020) pihak jurusan melaksanakan pemilihan calon ketua jurusan secara musyawarah mufakat, dengan hasil bahwa Pelapor terpilih untuk melanjutkan kepemimpinan Ketua Jurusan Pendidikan Akuntansi periode berikutnya (2020 - 2024).
3. Pada tanggal 22 Juni 2020, pihak Jurusan Pendidikan Akuntansi mengusulkan hasil pemilihan tersebut kepada Dekan FKIP Universitas Halu Oleo untuk dilanjutkan dengan pemilihan kembali dalam rapat senat di tingkat fakultas.
4. Pada tanggal 23 Juni 2020, diadakan rapat senat fakultas yang dipimpin oleh Ketua Senat. Dalam rapat tersebut, Ketua Senat menyampaikan bahwa terdapat 3 (tiga) jurusan dari 17 (tujuh belas) jurusan di FKIP yang tidak memiliki calon ketua jurusan yaitu Jurusan Psikolog, Jurusan Bimbingan Konseling dan Jurusan Pendidikan Akuntansi, sehingga usulan calon Ketua Jurusan Pendidikan Akuntansi berdasarkan hasil pemilihan secara musyawarah mufakat di tingkat jurusan dianggap tidak ada/tidak diakui.
5. Pihak Jurusan Pendidikan Akuntansi telah melaksanakan sesuai dengan petunjuk berdasarkan Surat Dekan No.

B/1955/UN29.5/KP/2020, Peraturan Rektor Nomor 779/UN29/KP/2016, Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 43 Tahun 2012, namun menurut Ketua Senat bahwa aturan yang digunakan dalam pemilihan ketua jurusan adalah Peraturan Rektor Nomor 779/UN29/KP/2016 yang pada pokoknya menjelaskan bahwa untuk diangkat menjadi ketua jurusan maksimal berumur 50 tahun bagi yang berpendidikan Strata 2 (S2) dan 55 tahun bagi yang berpendidikan Strata 3 (S3), sehingga Pelapor dianggap tidak memenuhi persyaratan umur untuk diusulkan menjadi calon ketua jurusan. Kemudian Pelapor kembali menanggapi bahwa pihak Jurusan Pendidikan Akuntansi merujuk pada Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 43 Tahun 2021 tentang Statuta Universitas Halu Oleo, yang pada pokoknya menjelaskan bahwa untuk diangkat menjadi ketua jurusan berusia paling tinggi 61 tahun pada saat ditetapkan oleh pejabat yang berwenang mengangkatnya. Calon Ketua Jurusan Pendidikan Akuntansi yang diusulkan pada saat pemilihan berusia 59.6 tahun, namun Ketua Senat tetap tidak menerima tanggapan dari Pelapor tersebut.

6. Pada sekitar bulan Juli 2020, Rektor Universitas Halu Oleo mengangkat Sdr RM selaku Ketua Jurusan Pendidikan Akuntansi dan Sdr. AMB sebagai Sekretaris Jurusan Pendidikan Akuntansi FKIP. Dua orang tersebut tidak memiliki bidang keilmuan akuntansi.
7. Menurut Pelapor, pengangkatan Sdr. RM selaku Ketua Jurusan Pendidikan Akuntansi tidak berdasarkan dari hasil pemilihan dari jurusan namun berdasarkan penunjukkan langsung oleh Rektor sehingga bertentangan dengan Surat Dekan FKIP No.

B/1955/UN29.5/KP/2020, Peraturan Rektor No. 779/UN29/KP/2016 tentang Tata Cara Pengangkatan Ketua Jurusan, dan Permendikbud No. 12/2012 tentang Statuta Universitas Haluoleo.

8. Pada tanggal 24 September 2020, Pelapor menyampaikan keberatan kepada Rektor Universitas Halu Oleo melalui surat, namun sampai dengan Pelapor menyampaikan Laporan ke Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Tenggara, Rektor Universitas Halu Oleo belum memberikan tanggapan.
9. Pelapor berharap agar Ombudsman:
  - a. Melakukan tindakan korektif atas terbitnya Surat Keputusan Rektor Nomor 1785/UN29/SK/KP/2020 Pemberhentian dan Pengangkatan Pejabat Non Struktural (Jabatan Tugas Tambahan Dosen) Dalam Lingkup Universitas Halu Oleo tertanggal 6 Juni 2020.
  - b. Mengeluarkan surat perintah penghentian pelaksanaan tugas Ketua Jurusan Pendidikan Akuntansi yang tidak prosedural, tidak sesuai *homebase* keilmuan/tidak kompeten/tidak profesional, dan bertentangan pula dengan peraturan yang berlaku, karena akan berakibat fatal terhadap *output* Pendidikan Akuntansi;
  - c. Mengeluarkan surat perintah penghentian pelaksanaan tugas Dosen Tetap Non-PNS yang tidak prosedural, tidak sesuai *homebase* keilmuan/tidak kompeten/tidak profesional, dan bertentangan pula dengan peraturan yang berlaku, karena akan berakibat fatal terhadap *out-put* Pendidikan Akuntansi;

- d. Mengeluarkan surat perintah penghentian pelaksanaan pembimbingan dan pengujian tugas akhir skripsi karena tidak sesuai *homebase* keilmuan/tidak kompeten/tidak profesional, dan bertentangan pula dengan peraturan yang berlaku, dan akan berakibat fatal terhadap *output* Pendidikan Akuntansi;
- e. Mengangkat kembali Dosen Tetap Non PNS pada Jurusan Pendidikan Akuntansi sesuai prosedur, sesuai *homebase* keilmuan dan disesuaikan pula dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

### **Pemeriksaan/ Investigasi Ombudsman**

1. Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Tenggara (selanjutnya disebut Tim Pemeriksa) telah melakukan pemeriksaan terhadap dokumen baik yang diperoleh dari Pelapor maupun Terlapor, termasuk melakukan telaah terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku.
2. Tim Pemeriksa meminta keterangan/klarifikasi kepada Terlapor pada tanggal 21 Oktober 2021, bertempat di Gedung Rektorat Universitas Halu Oleo.
3. Tim Pemeriksa meminta keterangan/klarifikasi kepada Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UHO selaku Pihak Terkait pada tanggal 10 Desember 2021, bertempat di Gedung Rektorat Universitas Halu Oleo.
4. Tim Pemeriksa meminta tanggapan kepada Pelapor melalui surat pada tanggal 26 Januari 2022. Pelapor memberikan tanggapan yang pada pokoknya bahwa jika dihadapkan dua peraturan yang

bertentangan pada objek yang sama, maka seharusnya yang diberlakukan adalah peraturan di atasnya yang lebih tinggi yaitu Permendikbud Nomor 34 tahun 2012, sedangkan peraturan dibawahnya yaitu Peraturan Rektor No. 779 tahun 2016 demi hukum secara otomatis harus batal dengan sendirinya.

5. Atas serangkaian hasil pemeriksaan, Tim Pemeriksa menyimpulkan terjadi tindakan maladministrasi berupa penyalahgunaan wewenang yakni kelalaian yang dilakukan oleh Senat Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UHO dalam pertimbangannya melalui Rapat Senat yang menyatakan Pelapor tidak memenuhi syarat sebagai calon Ketua Jurusan Pendidikan Akuntansi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Halu Oleo.

### **Upaya Penyelesaian Ombudsman**

Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Tenggara telah melakukan pemeriksaan dan menyampaikan tindakan korektif kepada pihak Terlapor melalui Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) tanggal 26 April 2022.

### **Monitoring Ombudsman/Tanggapan Terlapor/Implementasi**

Terlapor telah menindaklanjuti tindakan korektif dengan menyampaikan Surat Nomor 2479/UN29/KP/2022 yang ditujukan kepada Kepala Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi, tertanggal 30 Juni 2022 yang pada pokoknya menyatakan bahwa:

1. Inspektorat Jenderal Kemdikbudristek telah melakukan Audit Investigasi atas dugaan pelanggaran administratif sebagaimana diadakan Pelapor yang kemudian telah ditindaklanjuti dengan surat Plt. Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi, Riset, dan Teknologi dengan

Surat Nomor 0266/E/TI.00.02/2022 tanggal 21 Maret 2022 berupa penyampaian hasil audit berikut tindak lanjut yang harus dilakukan;

2. Sehubungan dengan hal tersebut di atas, telah dilakukan langkah tindak lanjut rekomendasi berupa penjatuhan sanksi disiplin sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan Keputusan Rektor Nomor 615/UN29/2022 tanggal 22 Maret 2022 tentang Penjatuhan Hukuman Disiplin Pernyataan Tidak Puas Secara Tertulis;
3. Atas peraturan Rektor Nomor 799/UN29/KP/2016 yang mengatur tentang Pengangkatan Wakil Dekan dan Ketua Jurusan/Bagian Lingkup Universitas Halu Oleo, telah dilakukan koordinasi dengan Senat Universitas Halu Oleo agar segera diagendakan Rapat Senat untuk membahas perubahan atas Peraturan Rektor Nomor 799/UN29/KP/2022 tentang Pengangkatan Wakil Dekan dan Ketua Jurusan/Bagian Lingkup Universitas Halu Oleo.



## **20. Penyimpangan prosedur dalam pembentukan Pengawas Badan Usaha di lingkungan Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas Dan Pelabuhan Bebas Batam (BP Batam) oleh Kepala BP Batam**

**Penyusun:** Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Riau

### **Maladministrasi**

Penyimpangan prosedur

Pembentukan Pengawas Badan Usaha di lingkungan Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam (BP Batam) oleh Kepala BP Batam.

### **Ruang Lingkup Pelayanan Publik**

Kepegawaian

### **Pertimbangan (Ombudsprudensi)**

Pengangkatan pegawai pada instansi penyelenggara pelayanan publik perlu memperhatikan asas pelayanan publik dan asas-asas umum pemerintahan yang baik. Ombudsman sesuai ketentuan Pasal 8 ayat (2) dapat mengeluarkan saran perbaikan kepada pimpinan penyelenggara pelayanan publik guna perbaikan dan penyempurnaan organisasi dan/atau prosedur pelayanan publik, guna mencegah maladministrasi yang berkelanjutan. Dalam Laporan ini tindakan korektif/saran Ombudsman telah ditindaklanjuti Terlapor dengan terbitnya Peraturan Kepala BP Batam Nomor 9 Tahun 2021 tentang pencabutan Peraturan Kepala BP Batam Nomor 19 Tahun 2019 Tentang Pengawas Badan Usaha di Lingkungan BP Batam.

**Pengaduan/Laporan:**

1. Bahwa berdasarkan informasi pada pemberitaan media tersebut Kepala BP Batam berdasarkan Surat Keputusan Kepala BP Batam Nomor 249 Tahun 2020 Tentang Anggota Pengawas Badan Usaha di Lingkungan BP Batam telah mengangkat pengawas pada Badan Usaha Pelabuhan BP Batam, Badan Usaha Rumah Sakit BP Batam, Badan Usaha Fasilitas dan Lingkungan BP Batam, dan Badan Usaha Bandar Udara dan Teknologi Informasi dan Komunikasi BP Batam.
2. Bahwa berdasarkan informasi pada pemberitaan media tersebut telah terjadi polemik di masyarakat dikarenakan pihak yang diangkat sebagai pengawas di luar unsur BP Batam oleh Kepala BP Batam adalah kader politik, tim sukses dan orang dekat Kepala BP Batam. Disebutkan Sdr. TAD yang sempat masuk dalam daftar anggota pengawas Badan Usaha Rumah Sakit BP Batam telah diganti dengan dokter aktif di lingkungan IDI.
3. Bahwa berdasarkan informasi pada pemberitaan media tersebut disampaikan oleh Kepala Pusat Penelitian Kebijakan Publik dan Kemasyarakatan Universitas Maritim Raja Ali Haji (UMRAH) kelemahan pengangkatan Badan Pengawas Badan Usaha adalah tidak adanya transparansi pada saat mekanisme perekrutan sehingga menimbulkan praduga negatif. Ketua STISIPOL Raja Ali Haji Tanjungpinang menyatakan bahwa penunjukan pengawas Badan Usaha di lingkungan BP Batam yang cenderung bernuansa politik merupakan salah satu konsekuensi dari rangkap jabatan dengan status Walikota *ex officio* Kepala BP Batam. Perlu adanya peran serta dari pemerintah pusat dalam hal ini Kemenko Perekonomian untuk merestrukturisasi atau mengevaluasi kelembagaan BP Batam agar

tidak menjadi alat kepentingan politik.

4. Berdasarkan informasi tersebut Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Riau melakukan kegiatan Investigasi atas Prakarsa Sendiri atas pembentukan Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan dan Pelabuhan Bebas (KPBPB) Batam Nomor 19 Tahun 2020 Tentang Pengawas Badan Usaha di Lingkungan Badan Pengusahaan KPBPB Batam.

### **Pemeriksaan / Investigasi Ombudsman**

1. Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Riau menindaklanjuti investigasi tersebut dengan:
  - a. Meminta penjelasan dan data/dokumen secara langsung kepada Kepala Biro SDM dan Organisasi, Kepala Biro Hukum Badan Pengusahaan Batam.
  - b. Meminta keterangan langsung kepada Direktur Peningkatan Kinerja dan Manajemen Resiko dan Kepala Pusat Harmonisasi Kebijakan Badan Pengusahaan Batam.
  - c. Meminta keterangan langsung kepada Direktur Badan Usaha Badar Udara dan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Badan Pengusahaan Batam.
  - d. Meminta keterangan langsung kepada Direktur Badan Usaha Pelabuhan Badan Pengusahaan Batam.
  - e. Meminta keterangan langsung kepada Direktur Badan Usaha Rumah Sakit Badan Pengusahaan Batam.
  - f. Meminta keterangan langsung kepada Direktur Badan Usaha Fasilitas dan Lingkungan Badan Pengusahaan Batam.
  - g. Meminta keterangan/pendapat ahli.

2. Atas hasil klarifikasi dan pemeriksaan dokumen, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Riau menyimpulkan:
  - a. Pembentukan Peraturan Kepala Badan Pengusahaan KPBPB Batam Nomor 19 Tahun 2020 Tentang Pengawas Badan Usaha Di Lingkungan Badan Pengusahaan KPBPB Batam tidak sesuai dengan prosedur dibuktikan dengan:
    - (1) Pembentukan peraturan Peraturan Kepala Badan Pengusahaan KPBPB Batam Nomor 19 Tahun 2020 dilakukan tanpa adanya perintah undang-undang di atasnya untuk membentuk Peraturan dimaksud;
    - (2) Pembentukan peraturan Kepala Badan Pengusahaan KPBPB Batam Nomor 19 Tahun 2020 tanpa dilakukan pembuatan kajian atau naskah akademis;
    - (3) Pembentukan peraturan Kepala Badan Pengusahaan KPBPB Batam Nomor 19 Tahun 2020 tanpa dikonsultasikan dan mendapatkan persetujuan menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pendayagunaan aparatur negara (KemenPANRB) maupun Dewan Kawasan PBPB Batam;
    - (4) Pembentukan Peraturan Kepala Badan Pengusahaan KPBPB Batam Nomor 19 Tahun 2020 tidak memiliki tujuan yang jelas dibuktikan dengan telah adanya fungsi pengawasan yang melekat sesuai ketentuan perundang-undangan, sedangkan apabila didasarkan kepada kebutuhan pengawasan maka seharusnya dilakukan kajian terlebih dahulu untuk mengetahui kebutuhan pengawasan dimaksud.

- (5) Dalam pelaksanaan proses pengangkatan pengawas Badan Usaha tidak dibentuk Tim Penjaringan dan Penilaian calon Pengawas Badan Usaha, sehingga tidak sesuai dengan ketentuan Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB) yang tertuang dalam Pasal 10 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan.
- (6) Pegawai Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam terdiri atas Pegawai Negeri Sipil yang berstatus dipekerjakan atau diperbantukan dan non Pegawai Negeri Sipil, sedangkan Pengawas Badan Usaha di Lingkungan BP Batam Keanggotaan Pengawas Badan Usaha terdiri atas unsur Badan Pengusahaan Batam, Profesional, dan Perwakilan Pelanggan Badan Usaha.
  - b. Penyimpangan prosedur pembentukan Pengawas Badan Usaha di Lingkungan Badan Pengusahaan KPBPB Batam oleh Kepala Badan Pengusahaan Batam.
  - c. Pembentukan Peraturan Kepala Badan Pengusahaan KPBPB Batam Nomor 19 Tahun 2020 Tentang Pengawas Badan Usaha di Lingkungan Badan Pengusahaan KPBPB Batam terdapat kesalahan prosedur dan kesalahan substansi.

### **Upaya Penyelesaian Ombudsman**

Atas kesimpulan hasil pemeriksaan, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Riau menyampaikan agar Kepala BP Batam membatalkan Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 19 Tahun 2020 Tentang Pengawas Badan

Usaha di Lingkungan Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam sebagaimana ketentuan Pasal 71 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 dimana Keputusan dan/atau Tindakan dapat dibatalkan apabila terdapat kesalahan prosedur atau terdapat kesalahan substansi.

### **Implementasi**

Laporan diselesaikan sebagaimana Surat Kepala Pusat Harmonisasi Kebijakan BP Batam Nomor B-78/KA-A2-A2.2/HK.01/6/2021 tertanggal 8 Juni 2021 bahwa Kepala BP Batam telah mengeluarkan Peraturan Kepala BP Batam Nomor 9 Tahun 2021 tentang pencabutan Peraturan Kepala BP Batam Nomor 19 Tahun 2019 Tentang Pengawas Badan Usaha di Lingkungan BP Batam.



**21. Penundaan berlarut oleh Rektor UIN Suska Riau terkait belum dibayarkannya kekurangan honorarium Semester Ganjil Tahun Akademik 2020/2021 kepada Dosen Luar Biasa (LB) UIN Sultan Syarif Kasim Riau**

**Penyusun:** Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Riau

**Maladministrasi:**

Penundaan Berlarut

Terkait belum dibayarkannya kekurangan honorarium Semester Ganjil Tahun Akademik 2020/2021 kepada Dosen Luar Biasa (LB) UIN Sultan Syarif Kasim Riau.

**Ruang Lingkup Pelayanan Publik**

Kepegawaian

**Pertimbangan (Ombudsprudensi)**

Pelayanan publik memiliki spektrum yang luas, termasuk di dalamnya berupa tindakan administratif dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda. Pelayanan bidang kepegawaian di instansi penyelenggara pelayanan publik sangat erat dengan pelayanan administratif, termasuk mengenai pembayaran hak keuangan pegawai. Penyelenggara harus memastikan bahwa hak keuangan pegawai terpenuhi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam Laporan ini, Ombudsman RI memberikan tindakan korektif yang dtindaklanjuti oleh Rektor UIN Suska Riau selaku Terlapor dengan menerbitkan surat keputusan setelah berkonsultasi dengan pihak Kementerian Agama RI sebagai dasar pembayaran sisa honorarium dosen luar biasa kepada Pelapor dkk serta semua dosen luar biasa lainnya.

**Pengaduan/Laporan:**

1. Bahwa Pelapor merupakan kuasa dari Sdr. FSP, Sdr. AJH, Sdr. ALB, Sdr. IW, dan Sdri. SAH berdasarkan Surat Kuasa Khusus Nomor: 88/Adv & Lgl.K-NSK/VI/2021 tanggal 15 Juni 2021.
2. Bahwa klien Pelapor merupakan Dosen LB yang telah lama bertugas di UIN Suska Riau antara lain: a. Sdr. FSP sejak tahun 2018; b. Sdr. AJH sejak tahun 2014; Sdr. ALB sejak tahun 2016; Sdr. IW sejak tahun 2017; dan Sdri. SAH sejak tahun 2014.
3. Bahwa pada tahun 2019-2020 pada semester genap klien Pelapor menerima honorarium sesuai dengan jumlah SKS yang diterima.
4. Bahwa pada tahun 2020-2021 semester ganjil masing-masing klien Pelapor menerima honorarium yang tidak sesuai dengan jumlah SKS yang diterima antara lain: Sdr. FSP mendapat jadwal mengajar 20 SKS dan telah dibayarkan 8 SKS serta masih ada sisa 12 SKS yang belum dibayarkan; Sdr. AJH mendapat jadwal mengajar 30 SKS dan telah dibayarkan 8 SKS serta masih ada sisa 22 SKS yang belum dibayarkan; Sdr. ALB mendapatkan jadwal mengajar 24 SKS dan telah dibayarkan 8 SKS serta masih ada sisa 16 SKS yang belum dibayarkan; Sdr. IW mendapatkan jadwal mengajar 34 SKS dan telah dibayarkan 8 SKS serta masih ada sisa 26 SKS yang belum dibayarkan; dan Sdri. SAH mendapatkan jadwal mengajar 18 SKS dan telah dibayarkan 8 SKS serta masih ada sisa 10 SKS yang belum dibayarkan.
5. Bahwa klien Pelapor telah beberapa kali berupaya meminta penjelasan dan solusi atas permasalahan kurang bayar tersebut kepada pihak Rektorat UIN Suska Riau namun tidak dapat terealisasi.
6. Bahwa klien Pelapor berharap Rektor UIN Suska Riau dapat

membayar kekurangan honorarium pada Semester Ganjil Tahun Akademik 2020/2021 sesuai dengan beban SKS yang telah diterima dan dilaksanakan.

7. Bahwa Pelapor telah mengirim surat somasi tanggal 18 Juni 2021 kepada Rektor UIN Suska Riau namun belum ada jawaban hingga laporan ini disampaikan.
8. Atas dasar tersebutlah Pelapor menyampaikan keluhannya kepada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau.

### **Pemeriksaan/Investigasi Ombudsman**

1. Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Riau menindaklanjuti laporan/pengaduan tersebut dengan meminta penjelasan dan data/dokumen kepada Rektor UIN Suska Riau langsung dan dihadiri Pembantu Dekan berikut para Dekan pada masing-masing fakultas.
2. Atas hasil klarifikasi dan pemeriksaan dokumen, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Riau menyimpulkan penundaan berlarut oleh Rektor UIN Suska Riau karena belum adanya tindak lanjut dalam melakukan pembayaran seluruh honorarium sesuai dengan beban akademik Dosen Luar Biasa pada Semester Ganjil Tahun Akademik 2020/2021 UIN Suska Riau sedangkan pelaksanaan tugas mengajar telah dilaksanakan oleh yang bersangkutan.

### **Upaya Penyelesaian Ombudsman**

Atas kesimpulan hasil pemeriksaan, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Riau menyampaikan:

1. Rektor UIN Suska Riau mengubah/menerbitkan surat keputusan yang mengakomodir pembayaran kekurangan honorarium dosen luar biasa yang telah melaksanakan kewajiban mengajar sesuai dengan

beban akademik/jumlah SKS pada Semester Ganjil Tahun Akademik 2020/2021.

2. Rektor UIN Suska Riau menyusun rencana anggaran untuk pembayaran sisa honorarium dosen luar biasa dan selanjutnya melakukan pembayaran sesuai dengan beban tugas dosen pada Semester Ganjil Tahun Akademik 2020/2021.

### **Monitoring Ombudsman/Tanggapan Terlapor/ Implementasi**

Laporan diselesaikan dengan upaya Ombudsman dengan hasil Rektor UIN Suska Riau telah menerbitkan surat keputusan sebagai upaya tindak lanjut saran tindakan korektif setelah berkonsultasi dengan pihak Kementerian Agama RI sebagai dasar pembayaran sisa honorarium dosen luar biasa dan akhirnya seluruh dosen luar biasa telah dibayarkan semua sisa honorarium berdasarkan beban akademik/jumlah SKS pada Semester Ganjil Tahun Akademik 2020/2021.



## **22. Penyimpangan prosedur oleh Panitia Seleksi Komisi Perlindungan Anak Daerah (KPAD) Kota Pontianak yang menyelenggarakan Seleksi Calon Anggota KPAD Kota Pontianak Tahun 2021**

**Penyusun:** Keasistenan Pemeriksaan, Perwakilan Ombudsman Provinsi Kalimantan Barat

### **Maladministrasi:**

Penyimpangan Prosedur

Dalam penyelenggaraan Seleksi Calon Anggota Komisi Perlindungan Anak Daerah (KPAD) Kota Tahun 2021

### **Ruang Lingkup Pelayanan Publik**

Kepegawaian

### **Pertimbangan (Ombudsprudensi)**

Pengangkatan pegawai dalam jabatan di lingkungan penyelenggara pelayanan publik termasuk lembaga negara/daerah merupakan bagian dari pelayanan administratif yang harus dilaksanakan sesuai peraturan perundang-undangan. Proses seleksi sebagai tahapan proses pengangkatan jabatan yang tidak sesuai ketentuan perundang-undangan dan adanya ketidaksinkronan peraturan perlu mendapatkan koreksi berupa peninjauan kembali hasil seleksi termasuk mengulang proses jika diperlukan, serta perbaikan terhadap peraturan yang berpotensi menyebabkan terjadinya maladministrasi tersebut. Dalam Laporan ini, Ombudsman RI meminta proses seleksi Komisi Perlindungan Anak Daerah (KPAD) diulang dan memperbaiki peraturan terkait. Seleksi ulang telah dilaksanakan oleh Terlapor serta telah dilakukan perbaikan peraturan terkait.

**Pengaduan/Laporan:**

1. Pelapor merupakan salah satu peserta yang mengikuti Seleksi Terbuka Calon Anggota Komisi Perlindungan Anak Daerah (KPAD) Kota Pontianak Tahun 2021;
2. Panitia Seleksi (Pansel) KPAD Kota Pontianak menerbitkan Pengumuman Nomor 01/PENG/PANSEL/XI/2021 tentang Seleksi Terbuka Calon Anggota KPAD Kota Pontianak Tahun 2021, bahwa dibutuhkan 5 orang yang akan menempati posisi sebagai anggota KPAD Kota Pontianak yang terdiri atas: 1 orang ketua, 1 orang wakil ketua dan 3 orang anggota;
3. Panitia Seleksi melakukan serangkaian tahapan seleksi mulai bulan November s.d. Desember 2021, hingga menerbitkan Pengumuman Nomor 04/PENG/PANSEL/XII/2021 tentang Penetapan Hasil Akhir Seleksi Terbuka Calon Anggota KPAD Kota Pontianak, yang intinya menyatakan bahwa 5 nama yang terpilih akan diusulkan kepada Walikota Pontianak untuk diangkat menjadi Anggota KPAD Kota Pontianak. Apabila dari 5 nama tersebut ada yang mengundurkan diri dan/atau tidak sehat jasmani dan rohani, terindikasi sebagai pengguna narkoba, alkohol, pskitropika, dan zat adiktif lainnya, mempunyai catatan tidak baik menurut Kepolisian, maka akan didigantikan dengan peserta yang lulus sebagai cadangan berdasarkan jenis kelamin sesuai nomor urut yang telah ditetapkan (termasuk Pelapor yang menempati urutan keempat sebagai cadangan);
4. Pelapor menyampaikan keberatan kepada Panitia Seleksi KPAD Kota Pontianak karena menurutnya terdapat kejanggalan dan menyimpang dari ketentuan yang ada, antara lain:

- a. Ketua Panitia Seleksi pernah menyampaikan bahwa akan mengumumkan hasil tes secara transparan disertai nilai, namun hal tersebut tidak dilakukan;
  - b. Ketidaksihonestan jadwal yang diumumkan dengan pelaksanaannya, seperti pada tahapan psikotes, wawancara dan pengumuman hasil akhir yang dipercepat tidak sesuai jadwal;
  - c. Tidak adanya ruang uji publik dan penyampaian akhir hasil seleksi;
  - d. Terdapat peserta yang lulus sebagai cadangan berdasarkan gender bukan berdasarkan kompetensi/hasil tes;
  - e. Terdapat seorang Komisioner KPAD Provinsi Kalimantan Barat sebagai anggota Panitia Seleksi yang diduga menimbulkan benturan kepentingan.
5. Pelapor menolak keputusan Panitia Seleksi dan meminta dilaksanakan seleksi ulang sesuai ketentuan yang berlaku.

### **Pemeriksaan/ Investigasi Ombudsman**

1. Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Barat menindaklanjuti laporan/ pengaduan tersebut dengan meminta penjelasan dan data/ dokumen kepada Ketua Panitia Seleksi Calon Anggota KPAD Kota Pontianak dan Anggota Panitia Seleksi, serta Walikota Pontianak.
2. Atas hasil klarifikasi dan pemeriksaan dokumen, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Barat menyimpulkan:
  - a. Penyimpangan prosedur oleh Panitia Seleksi Calon Anggota KPAD Kota Pontianak dalam penyelenggaraan Seleksi Calon Anggota Komisi Perlindungan Anak Daerah (KPAD) Kota Tahun 2021;

- b. Tindakan tidak cermat oleh Wali Kota Pontianak dalam Pembentukan Panitia Seleksi dan pelaksanaan seleksi Calon Anggota KPAD Kota Pontianak Tahun 2021 yang bertentangan antara Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 3 Tahun 2014 dengan Peraturan Wali Kota Nomor 111 Tahun 2021 tentang Komisi Perlindungan Anak Daerah Kota Pontianak.

### **Upaya Penyelesaian Ombudsman**

Atas kesimpulan hasil pemeriksaan, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Barat menyampaikan:

1. Wali Kota Pontianak agar melakukan proses ulang seleksi calon Anggota KPAD Kota Pontianak sesuai dengan Perda Nomor 3 Tahun 2014.
2. Wali Kota Pontianak membatalkan keputusan tentang pembentukan Panitia Seleksi Calon Anggota KPAD Kota Pontianak Tahun 2021 dan membatalkan hasil seleksi Seleksi Calon Anggota KPAD Kota Pontianak tahun 2021 sebagaimana telah diumumkan dengan pengumuman Nomor 04/PENG/PANSEL/XII/2021 bulan Desember 2021.
3. Wali Kota Pontianak berkoordinasi dengan Ketua DPRD Kota Pontianak dalam melaksanakan seleksi ulang calon anggota KPAD Kota Pontianak berdasarkan Perda Kota Pontianak Nomor 3 tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Perlindungan Anak.
4. Wali Kota Pontianak membatalkan/mencabut atau merevisi Peraturan Walikota Nomor 111 tahun 2021 Tentang Komisi Perlindungan Anak Daerah Kota Pontianak yang bertentangan dengan Perda Nomor 3 Tahun 2014.

### **Monitoring Ombudsman/Tanggapan Terlapor/Implementasi**

Laporan dapat diselesaikan, dengan hasil, sebagai berikut:

1. Telah dilakukan proses ulang seleksi calon Anggota KPAD Kota Pontianak oleh DPRD Kota Pontianak dan telah dilantik 9 nama Anggota KPAD Kota Pontianak Periode 2022-2026 oleh Wali Kota Pontianak tanggal 01 November 2022.
2. Walikota Pontianak telah menerbitkan Peraturan Walikota Pontianak Nomor 7 Tahun 2022 Tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Nomor 111 Tahun 2021 Tentang Komisi Perlindungan Anak Daerah Kota Pontianak.



### **23. Penyimpangan prosedur oleh UB Jastasma Perum Bulog Divre VII Sulawesi Selatan dalam mempekerjakan dan pemberhentian karyawan yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan**

**Penyusun:** Keasistenan Utama Resolusi dan Monitoring

#### **Maladministrasi:**

Penyimpangan prosedur

Dalam mempekerjakan dan pemberhentian karyawan yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan oleh UB Jastasma Perum Bulog Divre VII Sulawesi Selatan

#### **Ruang Lingkup Pelayanan Publik**

Kepegawaian

#### **Pertimbangan (Ombudsprudensi)**

Pengangkatan pegawai dalam jabatan di lingkungan penyelenggara pelayanan publik termasuk BUMN merupakan bagian dari pelayanan administratif yang harus dilaksanakan sesuai peraturan perundang-undangan. Ombudsman mendorong pihak-pihak terkait sesuai kewenangannya agar melaksanakan pelayanan administratif dalam rangka terpenuhinya hak-hak pegawai tersebut, baik melalui mekanisme litigasi maupun non-litigasi.

#### **Pengaduan/Laporan:**

1. Pelapor beserta 34 rekan-rekannya merupakan Pekerja pada Unit Bisnis Jasa Survey dan Pemberantasan Hama (UB Jastama) Perum BULOG, sejak tahun 2005 s.d. 2012 dengan perjanjian kontrak kerja. Salinan perjanjian kontrak kerja tidak pernah diberikan kepada

masing-masing pekerja.

2. Tahun 2013 pelapor beserta 34 rekan-rekannya masih bekerja pada UB Jastasma namun sudah tidak diberikan perjanjian kontrak kerja.
3. Mei 2018, Pimpinan UB Jastasma Bulog memberikan Surat Perjanjian Kerja yang harus ditandatangani oleh masing-masing pekerja namun Pelapor dan rekan-rekannya menolak menandatangani dengan alasan merasa keberatan dengan isi perjanjian pekerja.
4. Tanggal 9 Mei 2018, terbit surat dari GM UB Jastasma Perum BULOG Pusat Nomor F-97/UJS/V/09 05 2018 Perihal Tertib Administrasi SDM UB Jastasma. Surat pada intinya menerangkan bagi personil/pekerja yang tidak menandatangani perjanjian sesuai batas waktu maka dianggap mengundurkan diri.
5. Atas surat tersebut, Pelapor dan rekan-rekannya menyampaikan keberatannya kepada Perum Bulog Divre Sulawesi Selatan dan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sulawesi Selatan yang dituangkan dalam Nota No. 936/3316/Disnakertrans tanggal 9 Juli 2018.
6. Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sulawesi Selatan melakukan pemeriksaan khusus kepada UB Jastasma Perum Bulog Divre Sulawesi Selatan dan hasilnya dituangkan dalam Nota Pemeriksaan Khusus UB Jastasma Perum Bulog Divre Sulawesi Selatan. Pada intinya, Terlapor mempekerjakan pekerja/buruh sejak tahun 2005 sampai tahun 2012 dengan sistem hubungan kerja Perjanjian Kerja untuk Waktu Tertentu (PKWT) tersebut tidak sesuai dengan ketentuan dalam pasal 59 ayat (1) dan ayat (7) UU No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan, Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi RI No. KEP.100/MEN/IV/2004 menyatakan bahwa dalam

hal PKWT dibuat tidak memenuhi ketentuan dimaksud dalam pasal 4 ayat (2), maka PKWY berubah menjadi PKWTT sejak adanya hubungan kerja. Selain itu, Nota Pemeriksaan Khusus juga menegaskan bahwa UB Jastasma Perum Bulog Divre Sulawesi Selatan telah mempekerjakan pekerja/buruh sejak tahun 2012 s.d 2017 dengan sistem PKWT tanpa adanya perjanjian kerja yang dibuat secara tertulis, dimana melanggar UU No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan pasal 57 ayat (1) dan ayat (2).

### **Pemeriksaan / Investigasi Ombudsman**

- 1 Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Selatan menindaklanjuti laporan/ pengaduan tersebut dengan meminta penjelasan dan data/ dokumen kepada UB Jastasma Perum Bulog Divre VII Sulawesi Selatan dan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sulawesi Selatan.
- 2 Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Selatan memperoleh dokumen salinan penjelasan bahwa Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sulawesi Selatan telah menerbitkan Nota Pemeriksaan Khusus UB Jastasma Perum Bulog Divre Sulawesi Selatan.
- 3 Atas hasil klarifikasi dan pemeriksaan dokumen, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Selatan menyimpulkan adanya penyimpangan prosedur oleh Regional Manager Unit Bisnis Jasa Pemberantasan Hama (UB Jastasma) Perum Bulog Divisi Regional VII Sulawesi Selatan dalam mempekerjakan dan memberhentikan karyawan yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

### **Upaya Penyelesaian Ombudsman**

Atas kesimpulan hasil pemeriksaan, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Selatan menyampaikan agar Regional Manager Unit Bisnis Jasa Pemberantasan Hama (UB Jastasma) Perum Bulog Divisi Regional VII Sulawesi Selatan:

1. Segera membuat perjanjian kerja Pelapor dengan melakukan penyesuaian yang mengacu pada ketentuan UU Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan jo Kepmenakertrans No. 100/MEN/VI/2004 tentang Pelaksanaan Perjanjian Kerja Waktu Tertentu;
2. Membatalkan keputusan yang berakibat pada pemberhentian/pemutusan hubungan kerja dan mengembalikan Pelapor pada posisi semula, dengan menetapkan status PKWTT;
3. Setiap penempatan tenaga kerja mengacu pada ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku untuk mencegah timbulnya Maladministrasi yang dapat merugikan masyarakat.

### **Monitoring Ombudsman/Tanggapan Terlapor/Implementasi**

Laporan diselesaikan dengan upaya Ombudsman, dengan hasil:

1. Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sulawesi Selatan telah melakukan pemeriksaan khusus kepada UB Jastasma Perum Bulog Divre Sulsel dan telah pula menerbitkan nota pemeriksaan khusus UB Jastasma Perum Bulog Divre Sulsel.
2. Pelapor menjelaskan bahwa pada tahun 2018 mengajukan permohonan pengesahan nota pemeriksaan khusus dari Dinas Tenaga Kerja Prov. Sulawesi Selatan untuk dilanjutkan kepada Pengadilan Negeri Makasar namun tidak memperoleh tindak lanjut, dengan alasan *belum tersedianya petunjuk teknis (juknisk/juklak)*

terkait pengesahan pemeriksaan khusus oleh Pengadilan Negeri Makasar.

- 3 Proses pengesahan nota pemeriksaan oleh PN Makasar sebagaimana Peraturan Menteri Ketenagakerjaan RI Nomor 33 Tahun 2016 tentang Tata Cara Pengawasan Ketenagakerjaan khususnya pasal 34 ayat (4) "Dalam hal Pekerja/Buruh bermaksud meminta pengesahan Nota Pemeriksaan Khusus kepada pengadilan negeri, Pekerja/Buruh dapat mengajukan permohonan tertulis kepada Kepala Dinas Provinsi". Pasal 35 ayat (1) "Dalam hal Nota Pemeriksaan Khusus yang memuat pelaksanaan penerapan perjanjian kerja waktu tertentu dan/atau penyerahan sebagian pelaksanaan pekerjaan kepada Perusahaan lain telah mendapatkan pengesahan dari pengadilan negeri setempat, Pengawas ketenagakerjaan wajib untuk memastikan pelaksanaannya".
- 4 Melalui koordinasi dengan Panitera MA, Kementerian Ketenagakerjaan RI, Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sulawesi Selatan memperoleh kesepakatan, agar Pengadilan Negeri Makasar segera menerbitkan pengesahan nota pemeriksaan khusus yang telah diterbitkan Kepala Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sulawesi Selatan serta Pengawas Ketenagakerjaan pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sulawesi Selatan wajib memastikan pelaksanaan nota pemeriksaan khusus yang telah mendapatkan pengesahan dari Pengadilan Negeri Makasar.
- 5 Pengadilan Negeri Makasar telah menerbitkan pengesahan nota pemeriksaan khusus yang dimohonkan Pelapor.
- 6 Resolusi yang diupayakan Ombudsman RI mendorong agar Pengadilan Negeri Makasar menerbitkan pengesahan nota

pemeriksaan khusus yang telah diterbitkan Kepala Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sulawesi Selatan. Pengesahan nota pemeriksaan khusus diperlukan Pelapor guna melanjutkan pada proses PHI.



## **24. Penundaan berlarut terkait belum dibayarkannya tunjangan profesi (sertifikasi) Pelapor selama 4 bulan oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Mamuju Tengah**

**Penyusun:** Keasistenan Pemeriksaan Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Barat

### **Maladministrasi:**

Penundaan berlarut

Belum dibayarkannya tunjangan profesi (sertifikasi) Pelapor selama 4 bulan oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Mamuju Tengah

### **Ruang Lingkup Pelayanan Publik**

Kepegawaian

### **Pertimbangan (Ombudsprudensi)**

Pelayanan publik memiliki spektrum yang luas, termasuk di dalamnya berupa tindakan administratif dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda. Pelayanan bidang kepegawaian di instansi penyelenggara pelayanan publik sangat erat dengan pelayanan administratif, termasuk mengenai pembayaran hak keuangan pegawai. Penyelenggara harus memastikan bahwa hak keuangan pegawai terpenuhi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan, dan apabila ada keterlambatan karena kendala anggaran maka diupayakan untuk segera bisa dipenuhi. Dalam Laporan ini Ombudsman RI kekurangan tunjangan profesi guru tetap dibayarkan, serta telah dilaksanakan oleh Terlapor dengan memenuhi tunjangan profesi tersebut pada tahun anggaran berikutnya.

**Pengaduan/Laporan:**

1. Pelapor adalah PNS di lingkup Pemerintah Kabupaten Mamuju Tengah yang terdaftar sebagai penerima tunjangan profesi bersama sekitar 400 guru tingkat pendidikan dasar se-Kabupaten Mamuju Tengah yang belum menerima pencairan tunjangan profesi semester II tahun 2020 selama 4 bulan.
2. Pada Oktober 2020, Pelapor mempertanyakan kepada Terlapor melalui Kepala Sekolah SMP 2 Budong-Budong terkait waktu dan kendala keterlambatan pembayaran tunjangan profesi semester II tahun 2020 karena pencairan seharusnya dilakukan pada bulan Oktober 2020. Namun Pelapor tidak mendapatkan jawaban yang pasti dan akurat terkait waktu pencairan tersebut.
3. Pada Januari 2021, Pelapor menerima pencairan tunjangan profesi semester II tahun 2020 yang seharusnya dicairkan sebanyak 6 bulan tetapi Pelapor hanya menerima 2 bulan dengan total Rp.7.497.840.
4. Setelah tidak mendapatkan informasi yang akurat tentang waktu pencairan tunjangan profesi selama 4 bulan tersebut, Pelapor menyampaikan aduannya ke Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Barat.

**Pemeriksaan / Investigasi Ombudsman**

1. Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Barat menindaklanjuti laporan/ pengaduan tersebut dengan meminta penjelasan dan data/ dokumen kepada Bagian Keuangan Pemerintah Kabupaten Mamuju Tengah, Bupati Kabupaten Mamuju Tengah, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan RI, Kementerian Keuangan RI.
2. Ombudsman Republik Indonesia melakukan koordinasi dengan

Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan RI untuk mencari jalan keluar atas permasalahan yang dilaporkan oleh Pelapor.

3. Atas hasil klarifikasi dan pemeriksaan dokumen, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Barat menyimpulkan bahwa berdasarkan hasil pemeriksaan kepada instansi terlapor Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Barat menyimpulkan bahwa terdapat maladministrasi berupa penundaan berlarut oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Mamuju Tengah dalam pembayaran kekurangan tunjangan profesi guru PNSD selama 4 bulan tahun 2020 se-Kabupaten Mamuju Tengah.

### **Upaya Penyelesaian Ombudsman**

1. Atas kesimpulan hasil pemeriksaan, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Barat menyampaikan bahwa berdasarkan pemeriksaan pagu anggaran tahun 2020 untuk tunjangan guru hanya untuk 235 dari total 462 orang guru. Hal ini dikarenakan adanya kekurangan pagu anggaran pada tahun 2018 sebesar kurang lebih 2 miliar yang terus berlanjut sampai tahun 2020.
2. Berdasarkan pemeriksaan, Sekretaris Daerah memerintahkan Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Mamuju Tengah untuk serius mengawal permasalahan ini dan mengurus langsung ke Kementerian Pendidikan Nasional. Atas atensi tersebut pada tanggal 12 April 2021 telah terbit SK Tunjangan Profesi Kurang Bayar (*Carry Over*) untuk 462 guru tingkat pendidikan dasar se-Kabupaten Mamuju Tengah.
3. Berdasarkan pemeriksaan, telah terbit Surat Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 0570.3306/TP/J5.3.2/CO/TD/2021 tentang Penerima Kekurangan

Pembayaran Tunjangan Profesi Bagi Guru Pegawai Negeri Sipil Tahun 2020 Pada Jenjang Pendidikan Dasar Kabupaten Mamuju Tengah Provinsi Sulawesi Barat pada tanggal 18 Januari 2021 dengan total dana 6,5 Milyar rupiah.

### **Monitoring Ombudsman/Tanggapan Terlapor/Implementasi**

Laporan diselesaikan dengan upaya Ombudsman, bahwa pada tanggal 12 Mei 2021 Pelapor telah menerima tunjangan profesi Guru Pegawai Negeri Sipil tahun 2020 pada jenjang Pendidikan Dasar Kabupaten Mamuju Tengah Provinsi Sulawesi Barat.







# **INFRASTRUKTUR**

## **1. Penyimpangan Prosedur oleh Bupati dan Pimpinan DPRD Kabupaten Flores Timur dalam penyusunan anggaran dan pelaksanaan pembangunan gedung Kantor DPRD Kabupaten Flores Timur di Kelurahan Waibalun Kecamatan Larantuka Tahun Anggaran 2019**

**Penyusun:** Perwakilan Ombudsman RI Provinsi NTT

### **Maladministrasi:**

Penyimpangan Prosedur

Dalam penyusunan anggaran dan pelaksanaan pembangunan Gedung Kantor DPRD Kabupaten Flores Timur di Kelurahan Waibalun Kecamatan Larantuka Tahun Anggaran 2019

### **Ruang Lingkup Pelayanan Publik**

Pembangunan Infrastruktur

### **Pertimbangan (Ombudsprudensi)**

Pembangunan gedung negara/instansi pemerintahan merupakan bagian dari pelayanan barang publik yang harus dilakukan sesuai dengan ketentuan dan prosedur penyediaan yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan. Dalam Laporan ini, Ombudsman RI meminta Terlapor agar membatalkan kegiatan pembangunan Gedung Kantor DPRD Kabupaten Flores Timur karena penyimpangan prosedur dalam prosesnya. Hal ini telah ditindaklanjuti oleh Terlapor dengan melakukan pemutusan kontrak dengan penyedia jasa pelaksanaan konstruksi dan penyedia jasa pengawasan konstruksi.

### **Pengaduan:**

1. Pelapor merupakan warga Kabupaten Flores Timur yang

mengadukan rencana pembangunan Gedung Kantor DPRD Kabupaten Flores Timur di Kelurahan Waibalun Kecamatan Larantuka dengan anggaran senilai Rp. 35,9 Miliar (APBD Tahun 2019) yang diduga melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan diantaranya terkait pengelolaan keuangan daerah dan Rencana Detail Kawasan Perkotaan Larantuka Tahun 2012 – 2032.

2. Pelapor menyurati Gubernur NTT menyampaikan sikap penolakan pembangunan Gedung Kantor DPRD Kabupaten Flores Timur di Kelurahan Waibalun Kecamatan Larantuka.
3. Pelapor menemui Bupati Flores Timur dan DPRD Kabupaten Flores Timur untuk menyampaikan secara langsung sikap penolakan pembangunan Gedung Kantor DPRD, namun dalam pertemuan tersebut tidak ada keputusan yang dihasilkan.
4. Pada tanggal 15 Februari 2019, Dinas Lingkungan Hidup Kab. Flores Timur mengeluarkan Pengumuman Nomor DLH.004.5/63/TL/2019 tentang Permohonan Izin Lingkungan Untuk Usaha dan/atau Kegiatan Pembangunan Gedung Kantor DPRD Kabupaten Flores Timur di Kelurahan Waibalun Kecamatan Larantuka.
5. Menurut keterangan Pelapor, pada tanggal 18 Februari 2019 Rapat Dengar Pendapat dengan Pelapor, DPRD Kabupaten Flores Timur menegaskan bahwa Pemerintah Daerah Kabupaten Flores Timur akan melanjutkan pembangunan Gedung Kantor DPRD Kabupaten Flores Timur di Kelurahan Waibalun Kecamatan Larantuka.

### **Pemeriksaan/ Investigasi Ombudsman**

1. Perwakilan Ombudsman RI Provinsi NTT menindaklanjuti laporan/ pengaduan tersebut dengan meminta penjelasan dan data/ dokumen

kepada Bupati Flores Timur yang diwakili Sekretaris Daerah Kabupaten Flores Timur selaku Koordinator Tim Anggaran Pemerintah (TPAD) dan Plt. Kepala Dinas PUPR Kabupaten Flores Timur, dan Pimpinan DPRD Kabupaten Flores Timur yang diwakili Sekretaris DPRD Kabupaten Flores Timur, serta Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Flores Timur.

2. Perwakilan Ombudsman RI Provinsi NTT melakukan pendalaman melalui permintaan penjelasan kepada Direktur Perencanaan Anggaran Daerah Direktorat Jenderal Bina Keuangan Daerah Kementerian Dalam Negeri.
3. Atas hasil klarifikasi dan pemeriksaan dokumen, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi NTT menyimpulkan:
  - a. Penyimpangan prosedur oleh Bupati Flores Timur dan Pimpinan DPRD Kabupaten Flores Timur dalam penandatanganan Nota Kesepakatan Kegiatan Tahun Jamak Pembangunan Gedung Kantor DPRD Kabupaten Flores Timur Tahun Anggaran 2018-2020 Nomor: HK.10 Tahun 2017 - Nomor: DPRD.11 Tahun 2017.
  - b. Penyimpangan prosedur oleh Bupati Flores Timur dalam penyusunan anggaran pembangunan Gedung Kantor DPRD Kabupaten Flores Timur di Kelurahan Waibalun Kecamatan Larantuka Tahun Anggaran 2019 tanpa berpedoman pada Rencana Kebutuhan Barang Milik Daerah (RKBMD).
  - c. Penyimpangan prosedur oleh Bupati Flores Timur dalam pelaksanaan pembangunan Gedung Kantor DPRD Kabupaten Flores Timur di Kelurahan Waibalun Kecamatan Larantuka Tahun Anggaran 2019, tidak sesuai dengan tahapan pembangunan gedung negara sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden

- Nomor 73 Tahun 2011 tentang Pembangunan Bangunan Gedung Negara.
- d. Penyimpangan prosedur oleh Bupati Flores Timur dalam pelaksanaan pembangunan Gedung Kantor DPRD Kabupaten Flores Timur di Kelurahan Waibalun Kecamatan Larantuka Tahun Anggaran 2019, tidak sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Flores Timur Nomor: 07 Tahun 2012 tentang Rencana Detail Tata Ruang Kawasan Perkotaan Larantuka Tahun 2012 – 2032.
  - e. Pengabaian kewajiban hukum oleh Bupati Flores Timur dalam melakukan pengamanan terhadap Barang Milik Daerah berupa tanah lokasi Pembangunan Gedung Kantor DPRD Kabupaten Flores Timur di Kelurahan Waibalun yang telah dibebaskan oleh Pemerintah Kabupaten Flores Timur pada tahun 2002 seluas 51.990 m<sup>2</sup> berdasarkan Surat Pernyataan Melepaskan Hak Nomor: 11/SPHT/2002 tertanggal 17 April 2002.

### **Upaya Penyelesaian Ombudsman**

Atas kesimpulan hasil pemeriksaan, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi NTT menyampaikan:

1. Bupati Flores Timur dan Pimpinan DPRD Kabupaten Flores Timur agar membatalkan kegiatan pembangunan Gedung Kantor DPRD Kabupaten Flores Timur di Kelurahan Waibalun Kecamatan Larantuka Tahun Anggaran 2019 pada perubahan APBD Tahun 2019 dan melakukan revisi Nota Kesepakatan Kegiatan Tahun Jamak Pembangunan Gedung Kantor DPRD Kabupaten Flores Timur Tahun Anggaran 2018-2020 Nomor: HK. 10 Tahun 2017 – Nomor: DPRD. 11 Tahun 2017 dalam penganggaran Pembangunan Gedung Kantor

- DPRD Kabupaten Flores Timur pada tahun anggaran berikut;
2. Bupati Flores Timur agar menugaskan Sekretaris Daerah selaku Pengelola Barang Pemerintah Daerah Kabupaten Flores Timur untuk menyusun dan menetapkan Rencana Kebutuhan Barang Milik Daerah (RKBMD) pengadaan Gedung Kantor DPRD Kabupaten Flores Timur untuk dijadikan pedoman penyusunan Rencana Kerja dan Anggaran kegiatan Pembangunan Gedung Kantor DPRD Kabupaten Flores Timur pada tahun anggaran berikut;
  3. Bupati Flores Timur melaksanakan proses Pembangunan Gedung Kantor DPRD Kabupaten Flores Timur melalui tahapan-tahapan pembangunan gedung negara yang diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 73 Tahun 2011 tentang Pembangunan Bangunan Gedung Negara dan Peraturan Menteri PUPR Nomor: 22/PRT/M/2018 tentang Pembangunan Bangunan Gedung Negara;
  4. Bupati Flores Timur melakukan penunjukan lokasi Pembangunan Gedung Kantor DPRD Kabupaten Flores Timur yang sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Flores Timur Nomor: 07 Tahun 2012 tentang Rencana Detail Tata Ruang Kawasan Perkotaan Larantuka Tahun 2012 – 2032;
  5. Bupati Flores Timur menugaskan Sekretaris Daerah selaku Pengelola Barang Pemerintah Daerah Kabupaten Flores Timur untuk mengajukan permohonan sertifikat hak pakai atas tanah yang telah dibebaskan oleh Pemerintah Kabupaten Flores Timur pada tahun 2002 seluas 51.990 m<sup>2</sup> di Kelurahan Waibalun Kecamatan Larantuka berdasarkan Surat Pernyataan Melepaskan Hak Nomor: 11/SPHT/2002 tertanggal 17 April 2002 kepada Kantor Pertanahan Kabupaten Flores Timur.

### **Monitoring Ombudsman/Tanggapan Terlapor/Implementasi**

Laporan berhasil diselesaikan:

1. Bupati Flores Timur telah menindaklanjuti saran tindakan korektif dari Perwakilan Ombudsman RI Provinsi NTT dengan melakukan pemutusan kontrak dengan penyedia jasa pelaksanaan konstruksi dan penyedia jasa pengawasan konstruksi, menerbitkan surat penyusunan RKBMD dan RKPMD Tahun 2020, dan penunjukan lokasi dan proses pembangunan Gedung Kantor DPRD Kabupaten Flores Timur akan diperhatikan pada gilirannya dan juga sertifikasi hak pakai atas tanah di Kelurahan Waibalun, Kecamatan Larantuka,
2. Sekretaris Daerah Kabupaten Flores Timur telah menerbitkan surat penyusunan RKBMD dan RKPMD Tahun 2020 kepada Pimpinan OPD dan Camat se-Kabupaten Flores Timur.



## **2. Dugaan tidak memberikan pelayanan terkait penggantian Lampu Penerangan Jalan Umum (LPJU) yang padam di area Jalan Siliwangi, Nogotirto, Gamping, Sleman oleh BPTD Wilayah X Jateng-DIY**

**Penyusun:** Perwakilan Ombudsman RI Provinsi D.I. Yogyakarta

### **Maladministrasi**

Dugaan tidak memberikan pelayanan

Terkait penggantian Lampu Penerangan Jalan Umum (LPJU) yang padam di area jalan Siliwangi, Nogotirto, Gamping, Sleman oleh BPTD Wilayah X Jateng-DIY.

### **Ruang Lingkup Pelayanan Publik:**

Infrastruktur

### **Pertimbangan (Ombudsprudensi):**

Pelayanan penerangan jalan umum (PJU) merupakan pelayanan barang publik yang sangat penting dan urgen. Kerusakan PJU berpotensi mengganggu keamanan dan keselamatan apabila dibiarkan lama, sehingga perlu penanganan yang cepat dan responsif dari instansi penyelenggara pelayanan publik terkait. Ombudsman dalam menangani laporan/pengaduan terkait perlu memperhatikan kecepatan, antara lain melalui respon cepat Ombudsman (RCO). Dalam Laporan ini, upaya respon cepat Ombudsman mendapatkan tindak lanjut segera dari Terlapor dan apresiasi dari Pelapor.

### **Pengaduan/Laporan:**

1. Pelapor adalah warga Nogotirto, Gamping, Sleman yang tinggal di sekitar jalan Siliwangi, Nogotirto, Gamping, Sleman.

2. Tanggal 5 Januari 2020, Pelapor menyampaikan adanya lampu PJU padam di Jalan Siliwangi, Nogotirto, Gamping, Sleman yang mengakibatkan terjadinya kecelakaan lalu lintas. LPJU tersebut padam selama tiga hari akibat terkena ranting pohon dan belum ada penanganan dari dinas terkait.
3. Pelapor menduga lampu tersebut menjadi kewenangan Dinas Perhubungan Kabupaten Sleman untuk memperbaikinya.
4. Pelapor berharap ada perbaikan lampu PJU tersebut dan segera difungsikan kembali.

### **Pemeriksaan/Investigasi Ombudsman**

1. Pada tanggal 6 Januari 2020, sekitar pukul 10.00 WIB, Tim Pemeriksa Perwakilan Ombudsman RI DIY meminta klarifikasi melalui telepon kepada Dinas Perhubungan Kabupaten Sleman.
2. Pada tanggal 6 Januari 2020, sekitar pukul 10.30 WIB, Tim Pemeriksa Perwakilan Ombudsman RI DIY meminta klarifikasi melalui telepon kepada PT. PLN area Sedayu.
3. Pada tanggal 6 Januari 2020, sekitar pukul 12.30 WIB, Tim Pemeriksa Perwakilan Ombudsman RI DIY meminta klarifikasi melalui telepon kepada BPTD Wilayah X Jateng-DIY.
4. Pada tanggal 8 Januari 2020 Tim Pemeriksa meminta informasi kepada BPTD Wilayah X Jateng-DIY.
5. Dari permintaan klarifikasi tersebut diperoleh kesimpulan bahwa:
  - a. Status jalan Siliwangi adalah jalan nasional, sehingga tanggung jawab pemeliharaan berada di Kementerian Perhubungan melalui Balai Pengelola Transportasi Darat (BPTD), yang dalam hal ini

termasuk wilayah X meliputi Provinsi Jawa Tengah dan DIY. Pihak Dishub Sleman akan mengkomunikasikan hal tersebut dengan pihak BPTD Jateng-DIY.

- b. Pihak ihak PLN akan menurunkan tim ke lokasi guna membersihkan dahan pohon yang mengenai LPJU untuk mengurangi dampak gangguan pada LPJU di maksud. Berdasarkan konfirmasi selanjutnya, pihak PLN telah melaksanakan pembersihan dan merapikan lokasi di maksud.
- c. Pihak BPTD telah menjadwalkan untuk menurunkan tim pada 8 Februari 2020. Diinformasikan juga bahwa pada lokasi dimaksud pada tahun 2019 juga telah dilakukan pemeliharaan dengan penggantian LPJU yang mati.
- d. BPTD Wilayah X Jateng-DIY menyampaikan informasi bahwa telah dilakukan perbaikan/penggantian atas LPJU jalan Siliwangi. Dikirimkan pula dokumentasi pada saat perbaikan dan penggantian lampu.

### **Upaya Penyelesaian Ombudsman**

1. Pihak PLN akan menurunkan tim ke lokasi guna membersihkan dahan pohon yang mengenai LPJU untuk mengurangi dampak gangguan pada LPJU di maksud. Berdasarkan konfirmasi selanjutnya, pihak PLN telah melaksanakan pembersihan dan merapikan lokasi di maksud.
2. Pihak BPTD telah menjadwalkan untuk menurunkan tim pada tanggal 8 Februari 2020. Diinformasikan juga bahwa pada lokasi dimaksud pada tahun 2019 juga telah dilakukan pemeliharaan dengan penggantian LPJU yang mati.

3. BPTD Wilayah X Jateng-DIY menyampaikan informasi bahwa telah dilakukan perbaikan/penggantian atas LPJU jalan Siliwangi. Dikirimkan pula dokumentasi pada saat perbaikan dan penggantian lampu

### **Monitoring Ombudsman/Tanggapan Terlapor/Implementasi**

Laporan diselesaikan dengan upaya Ombudsman dengan hasil:

1. Pelapor membenarkan bahwa telah ada upaya dari Pihak PLN berupa pengecekan dan perbaikan LPJU dilokasi yang dimaksud.
2. Pelapor turut menyaksikan dan mendokumentasikan perbaikan LPJU dan berterimakasih atas tindak lanjut laporan yang dilakukan oleh Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia DIY.



### **3. Dugaan penundaan berlarut belum ditambalnya jalan berlubang di Jalan Pulau Saelus Pedungan Denpasar yang sempat menyebabkan seorang pelajar meninggal dunia**

**Penyusun:** Keasistenan Pemeriksaan, Perwakilan Ombudsman Provinsi Bali

#### **Maladministrasi:**

Penundaan Berlarut

Dalam perbaikan jalan berlubang di Jalan Pulau Saelus Pedungan Denpasar yang sempat menyebabkan seorang pelajar meninggal dunia

#### **Ruang Lingkup Pelayanan Publik**

Infrastruktur

#### **Pertimbangan (Ombudsprudensi):**

Pelayanan infrastruktur jalan merupakan pelayanan barang publik yang sangat penting dan urgen. Keberadaan lubang pada jalan akibat kerusakan ataupun proyek utilitas tertentu berpotensi mengganggu kenyamanan dan keselamatan masyarakat pengguna jalan apabila dibiarkan lama, sehingga perlu penanganan yang cepat dan responsif dari instansi penyelenggara pelayanan publik terkait untuk memperbaiki atau setidaknya memasang rambu tanda bahaya. Ombudsman dalam menangani laporan/pengaduan terkait perlu memperhatikan kecepatan, antara lain melalui respon cepat Ombudsman (RCO) seperti yang dilakukan dalam Laporan ini.

#### **Pengaduan/Laporan:**

1. Pelapor merupakan masyarakat yang sering melintasi jalan Pulau

Saelus Pedungan Denpasar.

2. Pelapor membaca berita di akun Instagram @punapibali bahwa ada seorang pelajar berusia 17 tahun tewas kecelakaan di Jl. Pulau Saelus Pedungan Dps karena melintasi jalan berlubang. Menurut Kasubag Humas Polresta Denpasar, Iptu Ketut Sukadi menyatakan, dari hasil pengembangan diketahui korban melaju dari arah timur ke barat dengan kecepatan tinggi. Setibanya di lokasi, tepatnya di jembatan depan Kantor GAS sepeda motor korban oleng setelah melintasi jalan berlubang, akibatnya korban mengalami kecelakaan dan tewas di tempat. Pada sekitar jalan tersebut terdapat *manhole* DSDP.
3. Pelapor melintasi jalan tersebut setiap hari, dari tanggal 8-22 Maret 2021 namun jalan yang berlubang tersebut belum ditambal/diperbaiki.
4. Pelapor mengira akan ada tindak lanjut dari pihak berwenang untuk memperbaiki/menambal jalan tersebut mengingat telah adanya korban jiwa. Namun hingga tanggal 22 Maret 2021 jalan lubang tersebut belum ditambal/diperbaiki.
5. Pelapor berharap agar pihak berwenang segera menambal/memperbaiki jalan tersebut.

### **Pemeriksaan/ Investigasi Ombudsman**

1. Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bali menindaklanjuti laporan/pengaduan tersebut dengan meminta penjelasan dan data/dokumen kepada Kepala Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengelolaan Air Limbah Provinsi Bali (Terlapor). Didapat keterangan bahwa:
  - a. Denpasar *Sewerage Development Project* (DSDP) adalah program yang dikelola oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang

- (PUPR) Provinsi Bali melalui Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Air Limbah (UPTD PAL) Provinsi Bali.
- b. UPTD PAL akan menelusuri surat pernyataan perihal kesanggupan menyiapkan pemeliharaan terhadap utilitas yang terpasang dan akibat yang ditimbulkan pada ruas jalan yang ada. Pelaksana proyek utilitas DSDP adalah Balai Prasarana Pemukiman Wilayah Bali (BPPW Bali).
  - c. Kewenangan UPTD PAL dalam kasus ini adalah mengelola jaringan dan perbaikan manhole DSDP yang rusak. Jadi penambalan jalan berlubang di sekitar *manhole* DSDP bukan merupakan kewenangan UPTD PAL.
  - d. Jika ada informasi *manhole* rusak, maka tim monitoring akan turun, memantau dan melaporkan kepada UPTD PAL melalui Whatsapp Grup. Jika ada kerusakan pada manhole maka penggantian atau perbaikan dilakukan oleh tim teknis.
  - e. Dalam permasalahan ini tim monitoring telah 2 kali memantau ke lapangan (Jalan Pulau Saelus) yaitu pada tanggal 17 Maret 2021 dan 22 Maret 2021. Tim monitoring berpendapat bahwa manhole pada lokasi tidak membahayakan pengguna jalan dengan pertimbangan tinggi manhole sejajar dengan permukaan jalan.
2. Atas hasil klarifikasi dan pemeriksaan dokumen, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bali berpendapat:
- a. Bahwa inti laporan adalah keluhan Pelapor atas belum ditambalnya jalan berlubang di Jalan Pulau Saelus Pedungan Denpasar yang sempat menyebabkan seorang pelajar meninggal dunia. Mengingat kewenangan terhadap keluhan Pelapor diduga ada pada UPTD Pengelolaan Air Limbah Provinsi Bali sehingga

UPTD Pengelolaan Air Limbah Provinsi Bali berkedudukan sebagai Terlapor.

- b. Berdasarkan pemeriksaan dokumen bahwa sesuai Lampiran II Peraturan Gubernur Bali Nomor 59 Tahun 2019 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali yang menyatakan bahwa UPTD Pengelolaan Air Limbah, memiliki fungsi: c. mengoperasikan dan memelihara sistem jaringan pipa dan instalasi pengolahan yang telah dibangun sehingga menghasilkan buangan yang telah memenuhi syarat baku mutu. Kemudian berdasarkan permintaan penjelasan/keterangan Terlapor menyampaikan bahwa kewenangan UPTD PAL dalam kasus ini adalah mengelola jaringan dan perbaikan *manhole* yang rusak, jadi penambalan jalan berlubang di sekitar *manhole* DSDP bukan merupakan kewenangan UPTD PAL. Sehubungan dengan hal tersebut Tim Pemeriksa berpendapat penambalan jalan berlubang di Jalan Pulau Saelus Pedungan Denpasar yang sempat menyebabkan seorang pelajar meninggal dunia bukan merupakan kewajiban Terlapor.
- c. Berdasarkan pemeriksaan dokumen bahwa berdasarkan Laporan Hasil Survey Pengamat Jalan Denpasar Selatan pada tanggal 16 April 2021 yang menyatakan bahwa kerusakan jalan berlubang/*lendutan* di ujung jembatan Jalan Pulau Saelus terjadi akibat penurunan pondasi jalan, tanah dasar jalan akibat erupsi air tanah alami pada saluran sungai di bawah jembatan.

Sehubungan dengan hal tersebut Tim Pemeriksa berpendapat jalan berlubang di sekitar manhole bukan disebabkan oleh utilitas DSDP.

### **Upaya Penyelesaian Ombudsman**

Atas kesimpulan hasil pemeriksaan, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bali berkesimpulan bahwa tidak ditemukan terjadinya maladministrasi, dalam hal ini bahwa jalan berlubang di Jalan Pulau Saelus Pedungan Denpasar yang sempat menyebabkan seorang pelajar meninggal dunia bukan disebabkan oleh utilitas Terlapor sehingga penambalan bukan merupakan kewajiban Terlapor namun telah dikoordinasikan kepada Dinas Pekerjaan Umum Kota Denpasar.

### **Monitoring Ombudsman/Tanggapan Terlapor/Implementasi**

Laporan dapat diselesaikan, dengan hasil bahwa Tim Pemeriksa sudah mendapatkan informasi dari Pelapor dimana telah dipasang rambu hati-hati oleh pihak terkat disekitar jalan berlubang tersebut dan direncanakan adanya pemerataan oleh Dinas Pekerjaan Umum Kota Denpasar.



**4. Penundaan berlarut yang dilakukan oleh Dinas Perdagangan dan Perindustrian kabupaten Kotawaringin Timur terkait pembangunan Pasar Mangkikit di Jalan Pangeran Antasari, Sampit, Kabupaten Kotawaringin Timur yang mengakibatkan adanya penutupan jalan warga masyarakat di Gg. Tiung, Sampit, Kabupaten Kotawaringin Timur**

**Penyusun:** Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Tengah

**Maladministrasi**

Penundaan Berlarut

Dalam pembangunan Pasar Mangkikit di Jalan Pangeran Antasari, Sampit, Kabupaten Kotawaringin Timur oleh Dinas Perdagangan dan Perindustrian kabupaten Kotawaringin Timur yang mengakibatkan adanya penutupan jalan warga masyarakat di Gg. Tiung, Sampit, Kabupaten Kotawaringin Timur

**Ruang Lingkup Pelayanan Publik**

Pembangunan infrastruktur

**Pertimbangan (Ombudsprudensi):**

Pembangunan pasar rakyat merupakan bagian dari pelayanan barang publik yang harus dilakukan sesuai dengan ketentuan dan prosedur penyediaan yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan. Hal itu tidak hanya perlu diperhatikan instansi pemerintah sebagai pemilik proyek pembangunan melainkan juga pelaksana proyek, sehingga tidak mengganggu kegiatan pelayanan lainnya bagi masyarakat sekitar lokasi pembangunan. Dalam Laporan ini, Ombudsman meminta Terlapor agar segera memerintahkan kontraktor untuk melakukan pembongkaran tembok yang menutupi akses jalan masyarakat. Hal itu telah mendapatkan

tindak lanjut dari Terlapor, dan akses jalan masyarakat telah terbuka sebagaimana semula.

**Pengaduan / Laporan:**

1. Pelapor merupakan warga Jl. Rahadi Usman, Sampit yang tinggal di pemukiman sekitar Pasar Mangkikit. Pelapor mewakili warga sekitar mengeluhkan terkait pembangunan Pasar Mangkikit yang menimbulkan banyak kerugian. Salah satunya adalah penutupan akses jalan menuju pemukiman warga, serta pembangunan drainase yang tidak bagus sehingga limbah pembangunan pasar langsung mengalir ke selokan rumah warga. Alasan ditutupnya akses jalan tersebut adalah agar tidak mengganggu pembangunan pasar, dan akan ditutup sementara. Namun nyatanya, akses jalan ditutup secara permanen.
2. Pada Mei 2018, Pelapor bertemu dengan Plt. Kadis Disperindag Kab. Kotawaringin Timur untuk menyampaikan keluhan warga, dan menanyakan mengapa Disperindag menutup akses jalan masyarakat. Namun, Plt. Kadis saat itu memberikan penjelasan bahwa jalan tersebut bukan merupakan jalan umum.
3. Pada tanggal 20 Juni 2018 Warga dengan diwakili oleh Ketua RT I menyampaikan surat kepada Lurah Mentawa Baru Hulu perihal Penutupan Akses Jalan dan Drainase (selokan) Pembangunan Pasar Mangkikit, yang pada intinya warga menuntut untuk segera dibuka kembali akses jalan. Apabila tidak dipenuhi maka warga akan melakukan pembukaan sendiri dan mengajukan gugatan hukum.
4. Pada tanggal 25 Juni 2018, Lurah Mentawa Baru Hulu menyampaikan surat kepada Kepala Disperindag Kab. Kotawaringin Timur nomor:

300/32/VI/MBH/2018 perihal Penutupan Akses Jalan/Sekolah di Sekitar Pasar Mangkikit, yang pada intinya menyampaikan permintaan warga setempat untuk dibuka kembali akses jalan di sekitar pasar Mangkikit.

5. Pada tanggal 2 Juli 2018, Plt. Kepala Disperindag Kab. Kotawaringin Timur menyampaikan surat kepada Lurah Mentawa Baru Hulu dengan nomor: 522/DAG/DPP/VIII/2018 perihal Informasi tentang Penutupan Akses Jalan/Sekolah di sekitar Pasar Mangkikit, yang pada intinya menjelaskan bahwa penutupan lokasi pembangunan bersifat sementara untuk keamanan material, para pekerja dan masyarakat di sekitar lokasi, dan nantinya akan diberi akses pejalan kaki untuk masyarakat. Terkait dengan permasalahan drainase sudah dibicarakan dengan pihak pengembang bahwa keadaan saat ini bersifat sementara, dan nanti setelah pembangunan pasar selesai drainase akan lancar karena dibuat lebih lebar dan dalam.
6. Pada tanggal 19 November 2018, warga dengan diwakili oleh Lembaga Bantuan Hukum (LBH) Eka Hapakat mengirimkan surat ke Kadis Disperindag Kab. Kotawaringin Timur perihal Surat Permohonan Untuk Mediasi.
7. Pada Januari 2019, Kepala Disperindag Kab. Kotawaringin Timur melakukan survey dan turun lapang untuk mengecek keadaan di sekitar Pasar Mangkikit. Pada kesempatan itu, Kadis menyampaikan bahwa bulan Juni 2019 akan diusahakan untuk membuka akses jalan, dan meminta warga untuk melakukan kerja bakti bersama-sama dengan Disperindag untuk memperbaiki drainase yang ada. Kemudian sekitar tanggal 20 Januari 2019, tepatnya hari Rabu diadakan kerja bakti oleh warga namun pihak dari Disperindag tidak satupun yang

hadir untuk ikut kerjabakti.

8. Ketua RT menyampaikan kepada Kadis Disperindag bahwa masyarakat dalam waktu dekat akan membuka sendiri drainase yang ada, namun Kadis menyampaikan bahwa masyarakat jangan terburu-buru karena nanti akan dibantu oleh pihak Disperindag. Hingga saat ini tidak ada tindakan sama sekali dari Disperindag terkait drainase tersebut, dan hal tersebut semakin meresahkan warga yang semakin terganggu dengan limbah yang dibuang di dekat rumah mereka.
9. Pelapor mewakili warga yang lain menyampaikan pengaduan ke Ombudsman Kalteng.

#### **Pemeriksaan / Investigasi Ombudsman:**

1. Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Tengah menindaklanjuti laporan / pengaduan tersebut dengan meminta penjelasan langsung kepada Dinas Perdagangan dan Perindustrian kabupaten Kotawaringin Timur.
2. Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Tengah melaksanakan pertemuan untuk mendapatkan keterangan lebih lanjut dengan menghadirkan unsur masyarakat, Satuan Organisasi Perangkat Daerah (SOPD), serta perusahaan PT. Heral Eranio selaku pihak yang terlibat dalam proses pembangunan Pasar Mangkikit.
3. Dilaksanakan pemeriksaan lapangan di lokasi pembangunan Pasar Mangkikit bersama Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Timur, SOPD terkait yang terlibat dalam proses pembangunan pasar mangkikit serta unsur masyarakat.
4. Atas hasil klarifikasi, pemeriksaan lapangan dan pemeriksaan dokumen, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Tengah

menyimpulkan:

- a. Tidak adanya pengawasan yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur terhadap pembangunan Pasar Mangkikit, Sampit mengakibatkan PT. Heral Eranio Jaya lalai dalam memenuhi kewajibannya sebagaimana yang telah dituangkan ke dalam perjanjian kerja sama. Dalam pembangunan pasar mangkikit yang semula Gg. Tiung ditutup oleh PT. Heral Eranio Jaya sifatnya sementara karena demi keamanan masyarakat yang melintasi Gg. Tiung tersebut dan akan dibuka kembali ketika pembangunan selesai, namun PT. Heral Eranio Jaya tidak dapat menyelesaikan pembangunan Pasar Mangkikit tepat waktu sesuai waktu yang telah ditentukan di dalam perjanjian kerja sama, sehingga hal tersebut menimbulkan keresahan bagi warga sekitar, terutama para pedagang yang merasa dirugikan karena dengan adanya penutupan Gg. Tiung tersebut membuat pendapatan para pedagang berkurang dikarenakan tidak adanya warga yang melintas.
- b. Bahwa adanya kelalaian terlapor dalam pengawasan kepada PT. Heral Eranio Jaya sebagai pihak yang bekerja sama dengan Pemerintah Kabupaten menyebabkan pengabaian asas kepentingan umum bagi masyarakat sekitar khususnya para pedagang di wilayah Pasar Mangkikit. Karena penutupan Gg. Tiung tersebut berpengaruh besar atas pendapatan yang diperoleh para pedagang. Tidak selesainya pembangunan Pasar Mangkikit sesuai jangka waktu yang telah dituangkan ke dalam perjanjian kerja sama membuktikan bahwa PT. Heral Eranio Jaya sebagai pihak ketiga dalam kerja sama dengan Pemerintah

Daerah tidak mematuhi kesepakatan perjanjian kerja sama, dan Pemerintah Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur juga lalai dalam memberikan pengawasan terhadap PT. Heral Eranio Jaya. Hal ini menunjukkan bahwa Pemerintah Daerah atau terlapor dapat memberikan teguran ataupun sanksi kepada PT. Heral Eranio Jaya atas ketidakpatuhan terhadap kesepakatan kerja sama. Sesuai pasal 21 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 28 tahun 20'18 tentang Kerja Sama Daerah apabila terjadinya perselisihan antara kedua belah pihak maka penyelesaiannya dilaksanakan dengan mengutamakan musyawarah mufakat dan sesuai dengan kesepakatan yang tercantum dalam kontrak perjanjian kerja sama serta tidak bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- c. Bahwa telah terjadi penundaan berlarut oleh Pemerintah Kabupaten Kotarawingin Timur dalam pembangunan Pasar Mangkikit di Jalan Pangeran Antasari, Sampit, Kabupaten Kotawaringin Timur yang mengakibatkan adanya penutupan jalan warga masyarakat di Gg. Tiung, Sampit.

#### **Upaya Penyelesaian Ombudsman:**

Atas kesimpulan hasil pemeriksaan, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Tengah menyampaikan:

1. Segera menginstruksikan kepada PT. Heral Eranio Jaya untuk melakukan pembongkaran tembok yang menutupi akses jalan Gg. Tiung, Sampit dan mengembalikan akses Gg. Tiung seperti semula.
2. Jika PT. Heral Eranio Jaya tidak dapat melakukan pembongkaran

dikarenakan alasan apapun maka Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Timur wajib mengambil alih untuk melakukan pembongkaran Gg. Tiung dan mengembalikan akses Gg. Tiung seperti semula secara sepihak sesuai dengan kewenangan yang dimiliki Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Timur.

### **Monitoring Ombudmsman / Tanggapan Terlapor / Implementasi**

Pada Desember 2021, PT. Heral Eranio Jaya untuk melakukan pembongkaran tembok yang menutupi akses jalan Gg. Tiung, Sampit dan mengembalikan akses Gg. Tiung seperti semula sesuai dengan keinginan masyarakat.



## **5. Penundaan berlarut atas belum dibangunnya jalan akses menuju bidang tanah milik Pelapor akibat dampak pembangunan Jalan Tol Bakauheni-Terbanggi Besar**

**Penyusun:** Keasistenan Utama V Ombudsman RI

### **Maladministrasi:**

Penundaan Berlarut

Dalam pembangunan jalan akses menuju bidang tanah milik Pelapor akibat dampak pembangunan Jalan Tol Bakauheni-Terbanggi Besar.

### **Ruang Lingkup Pelayanan Publik**

Pembangunan Infrastruktur

### **Pertimbangan (Ombudsprudensi):**

Pembangunan jalan raya / tol merupakan bagian dari pelayanan barang publik yang harus dilakukan sesuai dengan ketentuan dan prosedur penyediaan yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan. Hal itu tidak hanya perlu diperhatikan instansi pemerintah sebagai pemilik proyek pembangunan melainkan juga pelaksana proyek, sehingga tidak mengganggu kegiatan pelayanan lainnya bagi masyarakat di sekitar lokasi pembangunan. Dalam Laporan ini, Ombudsman mendorong Terlapor segera membebaskan tanah Pelapor untuk pembangunan akses jalan menuju tanah masyarakat. Hal ini telah mendapatkan tindak lanjut secara bertahap oleh Terlapor.

### **Pengaduan/Laporan:**

1. Pelapor adalah pemilik bidang tanah SHM No. 1907/Terbanggi Besar yang terletak di desa Terbanggi Besar, Kecamatan Terbanggi Besar,

- Kab. Lampung Tengah yang menjadi objek pengadaan tanah untuk pembangunan Jalan Tol Bakahuni-Terbanggi Besar.
2. Pada September 2018, Pelapor telah menyampaikan laporan kepada Ombudsman mengenai keberatan atas pelaksanaan ganti rugi pembebasan lahan proyek pembangunan jalan tol Bakauheni-Terbanggi Besar dan mengenai akses jalan menuju bidang tanah Pelapor yang terpotong akibat pembangunan jalan tol Bakauheni-Terbanggi Besar yang dilakukan oleh Satuan Kerja Pengadaan Tanah Jalan Tol Wilayah II Direktorat Jalan Bebas Hambatan dan Perkotaan Direktorat Bina Marga Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat RI (Kementerian PUPRR RI).
  3. Ombudsman RI telah mengeluarkan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) Nomor Register: 0369/LM/IX/2018/JKT yang salah satu isinya adalah kesimpulan pada saat permintaan klarifikasi secara langsung pada tanggal 18 Desember 2018, pada intinya menyebutkan telah ada solusi dari Pihak PT Utama Karya terhadap masalah tidak adanya akses jalan terhadap salah satu bidang sisa tanah Pelapor yaitu dengan membuatkan jalan.
  4. Pada tanggal 20 Februari 2019, Kepala Satuan Kerja Pengadaan Tanah Jalan Tol Wilayah II Direktorat Jalan Bebas Hambatan dan Perkotaan Direktorat Jenderal Bina Marga Kementerian PUPR RI mengeluarkan surat nomor: TN.02/015415/200219-01, yang salah satu isinya menyebutkan bahwa sehubungan dengan akses jalan menuju tanah Pelapor akibat terpotong oleh Jalan Tol Bakauheni-Terbanggi Besar sedang dalam tahap pembangunan.
  5. Menurut Pelapor, proses pembangunan akses jalan dimaksud sampai saat ini belum ada.

6. Menurut Pelapor, telah berupaya beberapa kali mendatangi kantor Kementerian PUPR RI untuk meminta penjelasan, namun tidak memperoleh penjelasan yang memadai baik lisan maupun tulisan.
7. Menurut Pelapor, sekitar bulan Januari atau Februari 2020 telah bertemu dengan Pejabat Pembuat Komitmen dan diperoleh informasi bahwa pembangunan akses jalan dimaksud masih akan diproses bersamaan dengan kemungkinan akan dibelinya bidang tanah lain milik Pelapor.
8. Pelapor merasa dipermainkan dan diingkari oleh Kementerian PUPR RI yang telah berlangsung beberapa tahun ini. Pelapor dan keluarga merasa dibuat susah dalam mengelola bidang tanah tersebut karena tidak adanya akses jalan bidang tanah tersebut.

### **Pemeriksaan/ Investigasi Ombudsman**

Tim Pemeriksa telah melakukan tindak lanjut sebagai berikut:

1. Pada tanggal 25 November 2020, Ombudsman RI telah meminta klarifikasi tertulis kepada Kepala Satuan Kerja Pengadaan Tanah Jalan Tol Wilayah II.
2. Pada tanggal 15 Desember 2020, Kepala Satuan Kerja Pengadaan Tanah Jalan Tol Wilayah II menanggapi surat sebagaimana angka 8 di atas melalui Surat Nomor: TN.01.01/015415/151220-02 perihal Penjelasan Tertulis kepada Ketua Ombudsman Republik Indonesia. Dalam surat dimaksud disampaikan sebagai berikut:
  - a. Terkait perkembangan proses pembangunan jalan akses menuju bidang tanah milik Pelapor, Satuan Kerja Pengadaan Tanah Jalan Tol Wilayah II tidak melaksanakan Pembangunan Jalan Akses, kewenangannya ada di PT Hutama Karya (Persero) selaku Badan

tol bakauheuni- terbanggi besar telah beroperasi sehingga telah dihapus dari PSN.

- d. bahwa permasalahan ini timbul setelah penentuan lokasi terbit setelah tanah dibebaskan, terdapat permohonan untuk pembangunan akses jalan ke tanah Pelapor.
- e. bahwa terkait permasalahan Pelapor, telah ditemukan kesepakatan antara pihak yang diminta keterangan yaitu PT Utama Karya, Satker, pihak Kecamatan Terbanggi Besar, dan Pelapor adalah:
  - 1) PT Utama Karya dengan warga yang bersangkutan melakukan negoisasi mengenai harga tanah;
  - 2) negoisasi akan difasilitasi oleh pihak Kecamatan Terbanggi Besar dan Kampung Terbanggi Besar paling lambat 14 (empat belas) hari setelah pertemuan ini;
  - 3) perkembangan negoisasi dan penyelesaian permasalahan dimaksud akan dilaporkan ke Ombudsman Republik Indonesia melalui pertemuan secara virtual.

### **Upaya Penyelesaian Ombudsman**

1. Tim Pemeriksa bersepakat dengan PT Utama Karya yaitu: 1) PT Utama Karya dengan warga yang bersangkutan melakukan negoisasi mengenai harga tanah; 2) negoisasi akan difasilitasi oleh pihak Kecamatan Terbanggi Besar dan Kampung Terbanggi Besar paling lambat 14 (empat belas) hari setelah pertemuan ini; 3) perkembangan negoisasi dan penyelesaian permasalahan dimaksud akan dilaporkan ke Ombudsman RI melalui pertemuan secara virtual.
2. Dalam pertemuan dimaksud diperoleh kesimpulan sebagai berikut: a)

Usaha Jalan Tol Ruas Bakauheni – Terbanggi Besar.

- b. Sehubungan hal tersebut, pihaknya akan menanyakan proses dan kendala terhadap Pembangunan Jalan Akses tersebut kepada PT Utama Karya (Persero) selaku Badan Usaha Jalan Tol Ruas Bakauheni – Terbanggi Besar.
3. Pada tanggal 15 Desember 2020, Ombudsman RI menerima Surat Kepala Satuan Kerja Pengadaan Tanah Jalan Tol Wilayah II Nomor: TN.01.01/015415/151220-03 perihal Penjelasan Tertulis atas Perihal Permintaan Klarifikasi kepada Executive Vice President Divisi Pembangunan Jalan Tol PT Utama Karya(Persero), yang pada intinya menyampaikan bahwa sehubungan dengan Surat Ketua Ombudsman Republik Indonesia, maka dimohon penjelasan tertulis terkait pembangunan jalan akses menuju tanah milik Pelapor (Sdr. Harri Arifin) yang berada di Ruas Jalan Tol Bakauheni – Terbanggi Besar dari PT Utama Karya(Persero).
4. Pada tanggal 9 April 2021, Tim Pemeriksa melaksanakan permintaan keterangan secara langsung di Kantor Pemerintahan Kampung Terbanggi Besar yang dihadiri oleh Kepala Satuan Kerja Wilayah II, HK Bakter PT Utama Karya, Sekcam Terbanggi Besar, dan Pelapor. Adapun hasil permintaan keterangan adalah sebagai berikut:
  - a. bahwa telah dibangun jalan ke tanah Pelapor, namun belum tuntas karena terhambat pada pembebasan tanah sepanjang 300m.
  - b. bahwa sebagian jalan yang telah dibangun dikarenakan ROW terpenuhi meskipun belum selesai, terkait kendala 300m apabila tidak masuk dalam ROW dan diluar penentuan lokasi, tidak bisa dibebaskan karena dasar hukumnya tidak ada.
  - c. bahwa kesulitan pembebasan lahan juga dipersulit karena jalan

Ombudsman memintan Satker agar mengupayakan pengalokasian dana untuk pembebasan lahan dimaksud melalui dana APBN; a) Ombudsman meminta agar Jalan yang sudah dibebaskan diharapkan untuk dibangun terlebih dahulu namun dengan konsekuensi ke Pelapor tidak sampai tembus ke jalan nasional; c) Pimpro Bakter PT Utama Karya akan berkonsultasi dengan PT Utama Karya terkait dengan konstruksi lahan akses yang telah dibebaskan; d) Ombudsman RI apabila diperlukan akan bersurat agar menjadi dorongan kepada PT Utama karya dan satker untuk menyelesaikan permasalahan dimaksud.

3. Ombudsman kemudian melakukan pemeriksaan lapangan kembali yang dihadiri oleh Kepala Satuan Kerja Wilayah II dan EVP Divisi Pembangunan Jalan Tol PT Utama Karya (Persero). Adapun informasi yang diperoleh sebagai berikut:
  - a. bahwa telah dilakukan pembebasan lahan akses jalan Pelapor;
  - b. sebagian jalan akses ke Pelapor sudah dibangun;
  - c. akses jalan akan dibangun setelah ada pembebasan lahan yang akan dilakukan dan telah dianggarkan pada Tahun Anggaran 2021;
  - d. Pelapor akan menerima dana pembebasan lahan milik Pelapor
4. Pada tanggal 16 Desember 2021, Tim Pemeriksa menerima informasi dari Kepala Satuan Kerja Wilayah II bahwa Pelapor telah menerima dana pembebasan lahan sebesar 969.670.000.
5. Pada tanggal 28 Desember 2021, Tim Pemeriksa melakukan permintaan keterangan melalui telepon kepada Pelapor dengan hasil sebagai berikut:
  - a. Pelapor benar menerima uang pembebasan lahan;
  - b. Pelapor mengetahui sebagian akses menuju jalan Pelapor telah

- dibangun;
- c. Pelapor mengetahui proses pembebasan lahan di area menuju akses jalan sedang berlangsung;

### **Monitoring Ombudsman/Tanggapan Terlapor/Implementasi**

Laporan dapat diselesaikan, dengan hasil, sebagai berikut:

1. Pelapor telah menerima uang pembebasan lahan sebesar Rp. 969.670.000.
2. Pelapor mengetahui sebagian akses menuju jalan Pelapor telah dibangun.
3. Pelapor mengetahui proses pembebasan lahan di area menuju akses jalan sedang berlangsung;
4. Pelapor tidak keberatan apabila Laporan ditutup karena proses pembebasan lahan untuk pembangunan akses jalan ke tanah Pelapor telah sebagian dilakukan.





TASIK - KALIDERES  
VIA TOL CIPULJANG JATI BERING  
BUSINESS AC

\*\*\*\*\*  
XDERES

BODIMAN

5000-1000-1000

TASIK - BEKASI  
VIA TOL CIPULJANG  
FIRST CLASS

BODIMAN

5000-1000-1000

BLU  
500

5000-1000-1000



**TRANSPORTASI/  
PERHUBUNGAN**

**1. Tidak kompeten dalam penyampaian informasi persyaratan tes Covid-19 untuk perjalanan udara bagi penumpang berusia dibawah 12 (dua belas) tahun yang menyebabkan Pelapor tidak dapat melakukan perjalanan udara**

**Penyusun:** Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Tengah

**Maladministrasi**

Tidak kompeten

Terkait penyampaian informasi persyaratan tes Covid-19 untuk perjalanan udara bagi penumpang berusia dibawah 12 (dua belas) tahun yang menyebabkan Pelapor tidak dapat melakukan perjalanan udara.

**Ruang Lingkup Pelayanan Publik**

Pelayanan informasi

**Pertimbangan (Ombudsprudensi)**

Pelayanan informasi merupakan salah satu pelayanan jasa yang tidak terpisahkan dari kegiatan pelayanan lainnya, baik itu pelayanan barang, jasa, maupun administratif. Pelayanan informasi hendaknya dilakukan oleh pihak dan/atau petugas yang memiliki kewenangan dan kompetensi untuk menyampaikan informasi agar tidak terjadi misinformasi yang merugikan pengguna layanan. Ombudsman mendorong penyelenggara menugaskan petugas sesuai kompetensinya agar kejadian serupa tidak terjadi lagi, dan hal tersebut telah ditindaklanjuti oleh PT Angkasa Pura II (Persero) Bandara Tjilik Riwut Palangka Raya selaku Terlapor.

**Pengaduan / Laporan:**

1. Pada tanggal 4 November 2021, Pelapor pergi ke Bandar Udara Tjilik Riwut untuk menanyakan syarat mengikuti penerbangan ke Pulau Jawa di masa pandemi Covid-19 karena Pelapor akan melakukan perjalanan menggunakan pesawat udara pada tanggal 5 November 2021. Pelapor menanyakan kepada Petugas Informasi Bandar Udara Tjilik Riwut syarat tes Covid-19 guna mengikuti penerbangan bagi orang dewasa dan anak-anak dibawah 12 tahun. Pelapor mendapatkan informasi dari petugas bahwa untuk penumpang dewasa yang sudah mengikuti vaksinasi tahap 1 dan 2 cukup melakukan *rapid test antigen* dan yang baru mengikuti vaksinasi tahap 1 harus melakukan *rapid test* PCR, kemudian untuk anak dibawah 12 tahun yang belum mendapatkan vaksin cukup melakukan tes *antigen*.
2. Berdasarkan informasi tersebut, Pelapor melakukan tes PCR dikarenakan Pelapor belum mendapatkan vaksin lengkap, sedangkan suami, ibu dan anak-anak Pelapor melakukan tes *antigen* untuk memenuhi syarat mengikuti penerbangan.
3. Pada tanggal 5 November 2021, Pelapor diwajibkan untuk lapor terlebih dahulu ke petugas Kantor Kesehatan Pelabuhan (KKP) sebelum melakukan *check-in*. Oleh petugas KKP, Pelapor diputuskan tidak dapat mengikuti penerbangan karena anak-anak Pelapor hanya menggunakan hasil tes *antigen*. Pelapor melakukan pengaduan kepada pihak *Aviation Security*, maskapai, dan pihak KKP namun Pelapor tidak mendapatkan solusi atas kesalahan informasi yang diperoleh dari Petugas Informasi Bandar Udara Tjilik Riwut. Pada saat yang bersamaan bukan hanya Pelapor beserta keluarga yang gagal terbang karena kesalahan informasi yang diberikan oleh Terlapor,

namun juga terdapat penumpang lain yang gagal terbang disebabkan hal yang sama seperti yang dialami Pelapor.

4. Pada tanggal 6 November 2021, Pelapor menyampaikan pengaduan kepada Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Tengah karena merasa kecewa atas kesalahan informasi yang diberikan oleh petugas sehingga mengakibatkan kerugian bagi Pelapor.

### **Pemeriksaan / Investigasi Ombudsman:**

1. Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Tengah menindaklanjuti laporan / pengaduan tersebut dengan meminta penjelasan kepada PT Angkasa Pura II (Persero) Bandara Tjilik Riwut Palangka Raya.
2. Atas hasil klarifikasi dan pemeriksaan dokumen, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Tengah menyimpulkan:
  - a. PT Angkasa Pura II (Persero) Bandara Tjilik Riwut Palangka Raya terbukti menempatkan Petugas Informasi yang tidak kompeten sehingga terjadi kesalahan informasi yang menyebabkan Pelapor tidak dapat mengikuti penerbangan Batik Air ID 6203 rute Palangka Raya – Jakarta.
  - b. Terkait informasi persyaratan/validasi persyaratan penerbangan yang berkaitan dengan tes Covid-19 bukanlah kewenangan dari Petugas Informasi PT Angkasa Pura 2 Bandara Tjilik Riwut untuk menyampaikan kepada pengguna jasa melainkan kewenangan dari petugas KKP. Petugas Informasi terbukti memberikan informasi yang bukan kewenangannya.
  - c. PT Angkasa Pura II (Persero) Bandara Tjilik Riwut Palangka Raya telah melakukan tindakan perbaikan agar kejadian serupa tidak

terulang Kembali dengan menempatkan petugas dari KKP di depan pintu ruang keberangkatan. PT Angkasa Pura II (Persero) Bandara Tjilik Riwut Palangka Raya dan Pelapor sepakat untuk menyelesaikan permasalahan yang dilaporkan.



## **2. Dugaan Maladministrasi Tidak Memberikan Pelayanan Terkait Pengawasan Keamanan Transportasi Pompong di Pelabuhan Tanjungpinang-Pulau Penyengat oleh Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Tanjungpinang.**

**Penyusun:** Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Riau

### **Maladministrasi**

Tidak Memberikan Pelayanan

Pengawasan Keamanan Transportasi Pompong di Pelabuhan Tanjungpinang-Pulau Penyengat oleh Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Tanjungpinang.

### **Ruang Lingkup Pelayanan Publik**

Pengawasan Pelayaran

### **Pertimbangan (Ombudsprudensi)**

Transportasi umum, termasuk transportasi laut merupakan pelayanan jasa yang diperlukan oleh masyarakat. Meskipun pemerintah tidak turun langsung sebagai operator, tetapi pemerintah melalui instansi terkait memiliki kewajiban pelayanan berupa menjamin keamanan dan keselamatan pelayaran melalui instrumen sertifikasi kapal, awak kapal, serta surat perintah berlayar ataupun penundaan berlayar terhadap pengoperasian kendaraan laut yang dilakukan oleh masyarakat. Kasus ini sangat menarik karena Ombudsman mendorong Kantor Syahbandar untuk melakukan sertifikasi terhadap kapal-kapal tradisional (pompong) yang sebelumnya tidak dapat diawasi karena tidak dilengkapi sertifikat. Hal ini menegaskan bahwa pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh

badan-badan negara maupun yang diselenggarakan oleh masyarakat atau badan usaha swasta harus tunduk pada standar pelayanan, termasuk di dalamnya standar keselamatan dan keamanan.

### **Pengaduan/Laporan:**

1. Pelapor merupakan masyarakat Kota Tanjungpinang. Menurut Pelapor, pada hari Minggu tanggal 18 September 2022, wilayah sekitar perairan Kota Tanjungpinang mengalami cuaca buruk terutama di Pelabuhan Penyeberangan Pompong Tanjungpinang-Penyengat.
2. Menurut Pelapor, para penambang atau pengemudi *pompong* tetap berlayar meskipun cuaca buruk dan ombak tinggi. Pada hari itu, *pompong* dari Pulau Penyengat yang akan bersandar di Dermaga Pelabuhan Penyeberangan Tanjungpinang-Penyengat kesulitan untuk bersandar sehingga menghantam bibir *ponton* dan mengakibatkan terjadinya kebocoran pada lambung depan *pompong*. Salah satu penumpang mencoba untuk melompat dikarenakan panik namun tidak berhasil sehingga terjatuh ke laut.
3. Menurut Pelapor, kejadian tersebut disebabkan kurangnya pengawasan dari pihak pemerintah. Kurangnya fasilitas keamanan dan keselamatan, serta tidak adanya larangan berlayar bagi para penambang atau pengemudi *pompong* pada saat cuaca buruk menjadi permasalahan utama.

### **Pemeriksaan / Investigasi Ombudsman**

1. Perwakilan Ombudsman Provinsi Kepulauan Riau c.q. Tim Pemeriksa telah melakukan permintaan keterangan secara langsung kepada

Kepala KSOP Kelas II Tanjungpinang sebanyak dua kali pertemuan.

2. Atas hasil klarifikasi dan pemeriksaan dokumen, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Riau menyimpulkan:
  - a. Syahbandar mempunyai tugas untuk mengawasi kelaiklautan kapal, keselamatan, keamanan dan ketertiban di pelabuhan dan dapat menunda keberangkatan kapal untuk berlayar karena tidak memenuhi persyaratan kelaiklautan kapal atau pertimbangan cuaca.
  - b. Terlapor membenarkan kondisi yang terjadi, namun Terlapor tidak dapat melakukan pengawasan keamanan transportasi *pompong* di Pelabuhan Tanjungpinang-Pulau Penyengat karena terkendala *pompong* tersebut tidak sesuai kaidah-kaidah syarat kapal berlayar mengingat tidak ada sertifikat untuk kapal dan awak kapalnya.
  - c. Bahwa sesuai dengan ketentuan pengawasan berlayar, kewenangan Terlapor melekat untuk setiap kegiatan pelayaran baik lewat SPB (Surat Perintah Berlayar) dan olah gerak namun karena sertifikat untuk kapal dan awak kapal tidak terpenuhi maka tidak dapat diberikan SPB maupun oleh gerak kapal sebagaimana penjelasan Pasal 117 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran bahwa keselamatan dan keamanan angkutan perairan yaitu kondisi terpenuhinya persyaratan kelaikan kapal yang dibuktikan dengan Sertifikat dan Surat Kapal.

### **Upaya Penyelesaian Ombudsman**

Atas kesimpulan hasil pemeriksaan, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi

Kepulauan Riau menyampaikan agar Kepala KSOP Kelas II Kota Tanjungpinang dapat memfasilitasi kapal dan awak kapal memiliki sertifikat sehingga persyaratan terkait dengan pemberian Surat Perintah Berlayar (SPB) dan olah gerak dapat terpenuhi dan dapat segera direalisasikan kepada seluruh *pompong* tujuan Tanjungpinang – Pulau Penyengat.

### Implementasi

Laporan diselesaikan dengan upaya Ombudsman, dengan hasil:

1. KSOP Kelas II Tanjungpinang melaksanakan kegiatan:
  - 1) Pengukuran kapal-kapal dan sertifikasi kapal-kapal *pompong* di Pulau Penyengat 68 unit;
  - 2) Sertifikasi kecakapan SKK 30 Mil sebanyak 71 orang diikuti oleh Peserta dari operator kapal *pompong* Pulau Penyengat;
  - 3) Terlapor merencanakan untuk melaksanakan 2 kegiatan tersebut untuk di Kampung Bugis, Pelantar 1, Pelantar 2 dan Pelantar KUD;
  - 4) Sebelum kegiatan Angkutan Natal dan Tahun Baru akan diserahkan sertifikasi terkait kapal dan orangnya dengan mengundang Instansi terkait rencana penyerahan tentative apakah di Kantor KSOP Tanjungpinang atau di Pulau Penyengat.
2. KSOP Kelas II Tanjungpinang telah melakukan penyerahan Sertifikat Kapal dan Awak Kapal bagi Kapal Penumpang Tradisional Pompong Penyengat dan Kampung bugis pada tanggal 15 Desember 2022 di Lantai 2 Terminal Internasional Pelabuhan Sri Bintan Pura Tanjungpinang sebagaimana surat KSOP Kelas II Tanjungpinang Nomor UM.003/3/11/KSOP.TPI/2022 tanggal 12 Desember 2022.



### **3. Tidak memberikan pelayanan terkait pemeliharaan marka jalan di Simpang Terminal Tanjungpura Jalan Nasional Ruas Pangkal Perjuangan, Kabupaten Karawang, Provinsi Jawa Barat**

**Penyusun:** Keasistenan Pemeriksaan, Keasistenan Utama V Ombudsman Republik Indonesia

#### **Maladministrasi:**

Tidak Memberikan Pelayanan

Terkait adanya pemeliharaan marka jalan Simpang Terminal Tanjungpura di Jalan Nasional Ruas Jalan Pangkal Perjuangan, Kabupaten Karawang, Jawa Barat

#### **Ruang Lingkup Pelayanan Publik**

Perawatan Marka Jalan

#### **Pertimbangan (Ombudsprudensi)**

Pelayanan perhubungan termasuk infrastruktur penunjangnya merupakan pelayanan barang publik yang harus tersedia dengan mengedepankan aspek kenyamanan, keamanan dan keselamatan penggunaannya. Untuk menjamin hal tersebut maka pemeliharaan sarana dan prasarana perhubungan termasuk marka jalan merupakan bagian dari pelayanan publik yang perlu mendapat perhatian dan tindak lanjut segera karena terkait dengan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan pengguna jalan. Dalam Laporan ini, Ombudsman mendorong Terlapor agar melakukan perawatan marka jalan berupa marka melintang garis utuh dan zebra cross di Simpang Terminal Tanjungpura dan Simpang Tiga Jalan Pangkal Perjuangan. Permintaan tersebut segera mendapatkan tindak lanjut dari Terlapor.

**Pengaduan/Laporan:**

1. Pelapor adalah pengguna Jalan Nasional Simpang Terminal Tanjungpura ruas Jalan Pangkal Perjuangan Kabupaten Karawang, Jawa Barat. Menurut Pelapor, ruas jalan tersebut telah bertahun-tahun tidak dilakukan pemeliharaan oleh Kementerian Perhubungan.
2. Marka jalan yang dimaksud khususnya adalah marka melintang garis utuh dan marka zebra cross pada area Alat Pemberi Isyarat Lalu Lintas (APILL) pada Simpang Terminal Tanjungpura.
3. Menurut Pelapor, tidak dilakukannya pemeliharaan marka jalan tersebut akan mengancam keselamatan jiwa pengguna jalan terutama bagi penyebrang jalan karena tidak adanya zebra cross. Dampak lain adalah lalu lintas yang tidak teratur pada simpang jalan tersebut.
4. Menurut Pelapor, Kementerian Perhubungan memiliki kewajiban untuk melakukan pemeliharaan marka jalan di jalan nasional sesuai Pasal 53 dan Pasal 54 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 34 Tahun 2014 Tentang Marka Jalan.
5. Pada 22 Juni 2022, Pelapor menyampaikan pengaduan mengenai hal tersebut kepada Kementerian Perhubungan melalui alamat email: info151@dephub.go.id, namun marka jalan masih belum dilakukan pemeliharaan sampai dengan Pelapor menyampaikan pengaduan kepada Ombudsman. Pelapor juga tidak mendapat tanggapan apapun dari Kementerian Perhubungan pengaduan hal tersebut.
6. Pelapor berharap agar dilakukan pemeliharaan marka jalan tersebut dan dilakukan perbaikan pengelolaan pengaduan di Kementerian Perhubungan.

### **Pemeriksaan/ Investigasi Ombudsman**

1. Tim Pemeriksa Keasistenan Utama V menindaklanjuti laporan/pengaduan tersebut dengan melakukan serangkaian pemeriksaan sebagai berikut:
  - a. Pada tanggal 5 Oktober 2022, dilakukan permintaan klarifikasi kepada Pelapor melalui pertemuan virtual *zoom meeting*.
  - b. Pada tanggal 17 Oktober 2022, dilakukan pemeriksaan lapangan di Simpang Terminal Tanjungpura serta wawancara kepada petugas Dinas Perhubungan Kabupaten Karawang.
  - c. Pada tanggal 3 November 2022, dilakukan permintaan klarifikasi kepada Direktorat Lalu Lintas Jalan Ditjen Perhubungan Darat Kementerian Perhubungan RI, Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat, dan Balai Pengelola Transportasi Darat (BPTD) Wilayah IX Provinsi Jawa Barat melalui pertemuan virtual *zoom meeting*.
2. Atas hasil klarifikasi dan pemeriksaan dokumen, Tim Pemeriksa Keasistenan Utama V Ombudsman RI menyimpulkan bahwa ditemukan Maladministrasi berupa tidak memberikan pelayanan oleh Kementerian Perhubungan RI dengan tidak melakukan pemeliharaan marka jalan Simpang Terminal Tanjungpura di Jalan Nasional ruas Jalan Pangkal Perjuangan, Kabupaten Karawang, Jawa Barat.

### **Upaya Penyelesaian Ombudsman**

Tim Pemeriksa Keasistenan Utama V Ombudsman RI menyampaikan

bahwa Kementerian Perhubungan RI melalui Balai Pengelola Transportasi Darat (BPTD) Wilayah IX Provinsi Jawa Barat agar melakukan perawatan marka jalan berupa marka melintang garis utuh dan *zebra cross* di Simpang Terminal Tanjungpura dan Simpang Tiga Jalan Pangkal Perjuangan.

### **Monitoring Ombudsman/Tanggapan Terlapor/Implementasi**

Laporan dapat diselesaikan, dengan hasil bahwa pada tanggal 21 – 23 November 2022, Kementerian Perhubungan RI melalui Balai Pengelola Transportasi Darat (BPTD) Wilayah IX Provinsi Jawa Barat telah melakukan perawatan marka jalan berupa marka melintang garis utuh dan *zebra cross* di Simpang Terminal Tanjungpura dan Simpang Tiga Jalan Pangkal Perjuangan.



#### **4. Penundaan berlarut terkait tindaklanjut atas permintaan Sertifikat Registrasi Uji Tipe (SRUT) kendaraan lelang milik Pelapor oleh Kementerian Perhubungan**

**Penyusun:** Keasistenan Pemeriksaan, Keasistenan Utama V Ombudsman Republik Indonesia

##### **Maladministrasi:**

Penundaan Berlarut

Terkait tindaklanjut atas permintaan Sertifikat Registrasi Uji Tipe (SRUT) kendaraan lelang milik Pelapor oleh Kementerian Perhubungan

##### **Ruang Lingkup Pelayanan Publik**

Perhubungan darat

##### **Pertimbangan (Ombudsprudensi)**

Pelayanan publik memiliki spektrum yang luas, termasuk di dalamnya berupa tindakan administratif dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda. Pelayanan terkait surat-surat kendaraan merupakan pelayanan administratif yang penting untuk perlindungan harta benda masyarakat sekaligus memastikan standar keamanan dan keselamatan pengguna kendaraan. Dalam kasus ini, kekosongan hukum dalam penerbitan SRUT karena lelang pailit diatasi dengan adanya pertemuan dan kolaborasi yang melibatkan semua pihak terkait dengan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat (pelapor).

##### **Pengaduan/Laporan:**

1. Pelapor merupakan warga Klaten yang mengikuti lelang yang

diadakan oleh KPKNL Purwakarta.

2. Pada tanggal 4 Mei 2021, Pelapor mengikuti lelang yang diselenggarakan oleh Kurator KIA Indonesia (Pailit) melalui laman [lelang.go.id](http://lelang.go.id) dan berhasil menang lelang berupa kendaraan mobil KIA Sportage Tipe LX MT Tahun 2013 dengan nomor rangka KNPB81ALE75601\*\* dan nomor mesin G4NADU2012\*\*.
3. Menurut informasi Pelapor, Pelapor mengurus BPKB dan STNK atas mobil lelang tersebut di Korps Lalu Lintas (Korlantas) namun menemui kendala karena petugas Korlantas meminta Sertifikat Registrasi Uji Tipe (SRUT) atas kendaraan dimaksud.
4. Menurut informasi Pelapor, Pelapor memeriksa SRUT kendaraan tersebut melalui laman <https://vta.dephub.go.id/cek-srut> dan hasilnya atas nomor rangka tersebut belum terdaftar SRUT-nya.
5. Menurut informasi Pelapor, sehubungan dengan hal tersebut Pelapor mencari informasi terkait SRUT dengan menghubungi kontak center Kementerian Perhubungan di nomor 151 dan diarahkan agar menyampaikan pertanyaan melalui email ke [Info.kemenhub151@dephub.go.id](mailto:Info.kemenhub151@dephub.go.id)
6. Pada tanggal 22 Juni 2021, Pelapor menyampaikan permohonan informasi terkait penerbitan SRUT melalui email [Info.kemenhub151@dephub.go.id](mailto:Info.kemenhub151@dephub.go.id) dan mendapat tanggapan agar menghubungi dan melakukan konfirmasi ke Dinas Perhubungan setempat.
7. Pada tanggal 22 Juni 2021, Pelapor menyampaikan permohonan SRUT atas kendaraan lelang kepada Suku Dinas Jakarta Utara dan diarahkan agar Pelapor mencari SRUT ke Balai Pengujian Laik Jalan dan Sertifikasi Kendaraan Bermotor (BPLJSKB).

8. Pada tanggal 24 Juni 2021, Pelapor menyampaikan permohonan SRUT melalui email Balai Pengujian Laik Jalan dan Sertifikasi Kendaraan Bermotor (BPLJSKB) namun Pelapor kembali diarahkan agar menghubungi Direktorat Sarana Transportasi Jalan Kementerian Perhubungan.
9. Menurut informasi Pelapor, Pelapor kembali menghubungi telepon center 151, dan diminta untuk mengajukan pendaftaran SRUT. Namun ketika Pelapor mengisi formulir pendaftaran SRUT, Pelapor diminta untuk menulis Sertifikat Uji Teknis (SUT) namun Pelapor kesulitan mendapatkan SUT karena KIA Indonesia Motor selaku pemilik SUT telah pailit.
10. Menurut informasi Pelapor, terkait permasalahan tersebut Pelapor kembali menyampaikan pengaduan melalui telepon center 151 dan telah dibuatkan laporan.
11. Pada tanggal 6 Juli 2021, Pelapor menyampaikan pengaduan ke Ombudsman terkait tidak ada kejelasan oleh Kementerian Perhubungan atas permintaan SRUT kendaraan hasil menang lelang Pelapor.
12. Pada tanggal 10 Juli 2021, Pelapor kembali menyampaikan keberatan terkait belum adanya kejelasan dan tindak lanjut atas permintaan SRUT kendaraan hasil menang lelang yang akan digunakan sebagai persyaratan untuk menerbitkan BPKB dan STNK.

### **Pemeriksaan/ Investigasi Ombudsman**

1. Tim Pemeriksa Keasistenan Utama V melakukan permintaan klarifikasi kepada Direktur Sarana Transportasi Jalan Kementerian Perhubungan dan Pelapor untuk dapat memperoleh keterangan yang

- komprehensif dari masing-masing pihak dan memperoleh alternatif penyelesaian.
2. Atas dasar pertemuan antara Ombudsman RI, Direktur Sarana Transportasi Jalan Kementerian Perhubungan dan Pelapor, menindaklanjuti dengan pembahasan prosedur penerbitan SRUT untuk kendaraan bermotor hasil lelang negara. Adapun pertemuan dihadiri oleh Ombudsman RI, Kementerian Perhubungan, Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang (KPKNL) Purwakarta, Tim Kurator PT KIA Indonesia Motor dan Pelapor. Dalam pertemuan dimaksud, disepakati bahwa dalam rangka tindak lanjut Laporan/Pengaduan, Direktorat Sarana Transportasi Jalan akan melakukan koordinasi dengan Pengadilan Negeri Jakarta Pusat dan Direktur Lelang Direktorat Jenderal Kekayaan Negara Kementerian Keuangan untuk dapat menentukan pihak yang dapat menjadi pemohon dalam proses penerbitan SRUT, mengingat PT KIA Indonesia Motor yang seharusnya menjadi pemohon telah dinyatakan pailit.
  3. Sebagai tindak lanjut dari hasil koordinasi Direktorat Sarana Transportasi Jalan dengan Tim Kurator dan Pengadilan Negeri Jakarta Pusat, dilakukan pembahasan prosedur penerbitan SRUT untuk kendaraan bermotor hasil lelang negara secara daring. Pertemuan tersebut dihadiri oleh Ombudsman RI, Kementerian Perhubungan, Direktur Lelang Direktorat Jenderal Kekayaan Negara Kementerian Keuangan, Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang (KPKNL) Purwakarta, Tim Kurator PT KIA Indonesia Motor dan Pelapor. Dalam pertemuan, disepakati bahwa mengingat saat ini belum terdapat ketentuan terkait pihak yang menjadi pemohon SRUT

bagi kendaraan hasil lelang karena perusahaan pembuat/perakit/pengimpor telah dinyatakan pailit, maka permohonan dapat dilakukan oleh pemenang lelang dengan surat pengantar dari KPKNL terkait.

### **Upaya Penyelesaian Ombudsman**

Berdasarkan hasil pemeriksaan, Keasistenan Utama V Ombudsman RI menyampaikan kesimpulan sebagai berikut:

1. Bahwa berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 33 Tahun 2018 tentang Pengujian Tipe Kendaraan Bermotor diatur bahwa persyaratan pengujian tipe kendaraan bermotor, pemohon adalah pembuat/perakit/pengimpor dan dapat mengajukan secara online melalui aplikasi *Vehicle Type Approval (VTA)*.
2. Berdasarkan keterangan yang disampaikan oleh Direktorat Sarana Transportasi Jalan Kementerian perhubungan, bahwa kendaraan yang dimenangkan oleh Pelapor pada saat lelang telah memiliki Sertifikat Uji Teknis (SUT), namun belum memiliki Sertifikat Registrasi Uji Tipe (SRUT).
3. Berkaitan dengan persyaratan sebagaimana angka 1 (satu), dalam hal ini yang dapat menjadi pemohon dalam penerbitan Sertifikat Registrasi Uji Tipe (SRUT) adalah PT KIA Indonesia Motor, namun saat ini telah dinyatakan pailit sehingga tidak dapat mengajukan SRUT dimaksud.
4. Bahwa terdapat kekosongan hukum terkait dengan prosedur penerbitan SRUT bagi kendaraan hasil lelang dimana pembuat/perakit/pengimpor kendaraan tersebut telah

dinyatakan pailit.

5. Dalam rangka penyelesaian Laporan/Pengaduan Pelapor, Ombudsman RI menyampaikan Surat Tindak Lanjut Laporan/Pengaduan yang ditujukan kepada Direktur Sarana Transportasi Jalan Ditjen Perhubungan Darat Kementerian Perhubungan, Kepala Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang (KPKNL) Purwakarta, dan Pelapor. Atas surat dimaksud, telah ditindaklanjuti dengan penerbitan Surat Kepala KPKNL Purwakarta perihal penerbitan SRUT objek lelang harta pailit risalah lelang Nomor: 257/33/2021 yang ditujukan kepada Direktur Sarana Transportasi Jalan Kementerian Perhubungan yang kemudian ditindaklanjuti dengan penyampaian permohonan oleh Pelapor dengan melampirkan surat dari KPKNL dimaksud.
6. Bahwa saat ini telah diterbitkan SRUT atas kendaraan lelang Pelapor oleh Kementerian Perhubungan dan dokumen dimaksud juga telah diterima oleh Pelapor. Dengan demikian, laporan dapat diselesaikan dalam tahap pemeriksaan.



## **5. Penundaan berlarut terkait tindak lanjut pengaduan Pelapor mengenai permasalahan pengembalian dana (*refund*) tiket dari voucher tiket maskapai Sriwijaya Air Rute Yogyakarta Pangkalpinang menjadi uang tunai oleh Kementerian Perhubungan RI**

**Penyusun:** Keasistenan Pemeriksaan, Keasistenan Utama V Ombudsman Republik Indonesia

### **Maladministrasi:**

Penundaan Berlarut

Tindak lanjut pengaduan Pelapor mengenai permasalahan pengembalian dana (*refund*) tiket dari voucher tiket maskapai Sriwijaya Air Rute Yogyakarta Pangkalpinang menjadi uang tunai oleh Kementerian Perhubungan

### **Ruang Lingkup Pelayanan Publik**

Perhubungan

### **Pertimbangan (Ombudsprudensi)**

Pelayanan transportasi publik termasuk pelayanan transportasi udara yang melibatkan maskapai swasta memiliki dimensi pelayanan publik yaitu pelayanan jasa publik. Pelayanan publik berbayar ini hendaknya memiliki standar pelayanan yang lebih tinggi serta komitmen untuk kepuasan pelanggan serta *service recovery* apabila terdapat kondisi yang berpotensi merugikan pengguna layanan. Hal terpenting di atas semua itu adalah kepastian layanan yang dapat dicapai dengan memberikan informasi secara memadai dari penyelenggara pelayanan kepada pengguna. Dalam Laporan ini, Ombudsman RI meminta Kementerian Perhubungan untuk memastikan pihak maskapai berkomitmen dan

memberikan kepastian kompensasi (*service recovery*) kepada Pelapor selaku pelanggan. Hal itu telah mendapatkan tindak lanjut dari Kementerian Perhubungan.

#### **Pengaduan/Laporan:**

1. Pelapor merupakan warga yang berdomisili di Kota Yogyakarta yang membeli tiket pesawat dari maskapai penerbangan Sriwijaya Air.
2. Pada tahun 2020, menurut keterangan Pelapor, Pelapor membeli tiket pesawat terbang dari maskapai Sriwijaya Air dengan rute Yogyakarta - Pangkalpinang untuk jadwal keberangkatan tanggal 21 Mei 2020 dan 1 Juni 2020 dengan kode booking NCMTHT dan ZZMMZT.
3. Pada bulan April, menurut keterangan Pelapor, terbit Peraturan Menteri Perhubungan RI terkait pelarangan penggunaan sarana transportasi untuk kegiatan mudik sehingga jadwal keberangkatan Pelapor tanggal 21 Mei 2020 dibatalkan sepihak oleh maskapai namun keberangkatan tanggal 1 Juni 2020 masih aktif.
4. Pada tanggal 22 Mei 2020, menurut keterangan Pelapor, Pelapor kemudian menghubungi maskapai Sriwijaya Air untuk meminta informasi mengenai pengembalian dana (*refund*) tiket tanggal 21 Mei 2020, namun maskapai tersebut tidak memberikan kepastian sampai pada akhirnya memberikan pengembalian dalam bentuk voucher tiket. Sementara itu, menurut Pelapor, untuk tiket keberangkatan tanggal 1 Juni 2020 Pelapor tetap meminta agar dapat dilakukan pengembalian dana namun pengembalian hanya diberikan sebesar Rp. 5.491.062,- dari harga Rp 6.859.412.
5. Menurut keterangan Pelapor, Pelapor juga telah menyampaikan keberatan atas pemotongan pengembalian dana tersebut, namun pihak

maskapai hanya menjelaskan bahwa hal tersebut merupakan kebijakan di perusahaan.

6. Pada tahun 2021, menurut keterangan Pelapor, Pelapor kemudian bermaksud menggunakan voucher tiket yang diberikan Sriwijaya Air tahun 2020 yang lalu, namun ternyata rute Yogyakarta - Pangkalpinang sudah tidak tersedia sehingga Pelapor kemudian kembali menghubungi Sriwijaya Air untuk meminta agar voucher dapat dikembalikan dalam bentuk dana karena selama Pandemi Covid-19 masih belum ada kepastian apakah rute penerbangan yang diinginkan tetap ada.
7. Pada tanggal 29 Maret 2021, menurut keterangan Pelapor, Sriwijaya Air merespon permohonan Pelapor dengan informasi bahwa voucher tiket tidak dapat dikembalikan dalam bentuk uang tunai, namun dapat diperpanjang jangka waktunya.
8. Menurut keterangan Pelapor, Pelapor memperoleh informasi adanya Peraturan Menteri Perhubungan RI terkait pengendalian transportasi selama Idul Fitri di masa Pandemi Covid-19 tahun 2021 yang memungkinkan adanya pengembalian dana tiket sebesar 100% (seratus persen) untuk tiket yang telah dibeli.
9. Pada tanggal 30 April 2020, Pelapor kemudian menghubungi Kementerian Perhubungan RI melalui akun media sosial dan surat elektronik (e-mail) Kementerian tersebut untuk meminta penjelasan mengenai kemungkinan penerapan kebijakan atau Peraturan Menteri Perhubungan RI tahun 2021 berupa pengembalian dana tiket dalam bentuk uang tunai sejumlah 100% (seratus persen) untuk tiket yang dibeli tahun 2020 (tidak hanya tiket yang dibeli tahun 2021)
10. Pada tanggal 10 Juni 2021, Karena belum ada respon dari Kementerian Perhubungan RI, Pelapor kembali menghubungi melalui akun media

sosial (Instagram) Kementerian Perhubungan RI untuk meminta tindak lanjut.

### **Pemeriksaan/ Investigasi Ombudsman**

1. Pemeriksaan dokumen dan peraturan perundang-undangan terkait.
2. Tim Pemeriksa telah melakukan koordinasi dengan Ditjen Perhubungan Udara Kementerian Perhubungan RI terkait status pengaduan Pelapor.
3. Dalam rangka mencari alternatif penyelesaian permasalahan Pelapor, Tim Pemeriksa telah melakukan pertemuan para pihak dalam hal ini Direktorat Angkutan Udara Ditjen Perhubungan Udara Kementerian Perhubungan, Direksi PT Sriwijaya Air sebagai pihak terkait, serta Pelapor secara daring melalui aplikasi *zoom meeting*

### **Upaya Penyelesaian Ombudsman**

Berdasarkan hasil pemeriksaan, Keasistenan Utama V Ombudsman RI menyampaikan kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan koordinasi dengan Kementerian Perhubungan diperoleh informasi bahwa terkait dengan pengaduan dimaksud, diperoleh informasi bahwa berdasarkan data di *Contact Center (CC)* 151 Kemenhub, telah ditanggapi oleh Tim CC 151 pada tanggal 15 Juni 2021.
2. Atas informasi yang disampaikan oleh Kementerian Perhubungan, Tim Pemeriksa telah meminta konfirmasi kepada Pelapor. Namun berdasarkan keterangan Pelapor, ia belum menerima tanggapan dimaksud dan belum memperoleh penyelesaian atas permasalahan yang diadukan.

3. Berdasarkan pertemuan para pihak diperoleh hasil sebagai berikut:
  - a. Bahwa terkait dengan pengaduan Pelapor kepada Kementerian Perhubungan telah ditanggapi dengan keterangan terkirim sebagaimana *screen shoot* yang disampaikan oleh CC 151 dalam pertemuan dan telah dimengerti oleh Pelapor;
  - b. Terkait dengan perbedaan harga *refund* tiket yg dipesan untuk keberangkatan 1 Juni 2020, Pelapor telah menerima dan memahami terkait hal tersebut mengingat tanggal dimaksud sudah tidak termasuk dalam rentan masa berlaku Permenhub Nomor PM 25 Tahun 2020 yang mengatur bahwa "*larangan sementara penggunaan sarana transportasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mulai berlaku pada tanggal 24 April 2020 sampai dengan tanggal 31 Mei 2020*" sehingga kebijakannya menyesuaikan.
  - c. Berkaitan dengan tiket Pelapor untuk jadwal keberangkatan tanggal 21 Mei 2020, PT Sriwijaya Air telah memberikan kepastian bahwa voucher yang diberikan dapat digunakan oleh Pelapor untuk penerbangan mudik tahun 2022 atau menyesuaikan kebijakan pandemik *covid-19* sehingga dapat diperpanjang sesuai situasi dan kondisi yang ada hingga tidak ada larangan mudik selama Pelapor menyampaikan pemberitahuan.
  - d. Berkaitan dengan belum adanya ketersediaan penerbangan dengan rute Jogjakarta-Pangkal Pinang, PT Sriwijaya bersedia memfasilitasi transit Pelapor untuk dapat menggunakan penerbangan ke kota lain yang kemudian melanjutkan penerbangan ke kota tujuan yaitu Pangkalpinang dengan biaya

penuh dari PT Sriwijaya. Hal tersebut merupakan wujud komitmen maskapai Sriwijaya untuk memberikan pelayanan prima kepada konsumen.

4. Bahwa berkaitan dengan permasalahan Pelapor, telah dapat diselesaikan dalam proses pemeriksaan dengan adanya kepastian dan komitmen dari PT Sriwijaya dengan pengawasan dari Kementerian Perhubungan sebagaimana penjelasan angka 3 (tiga) di atas.





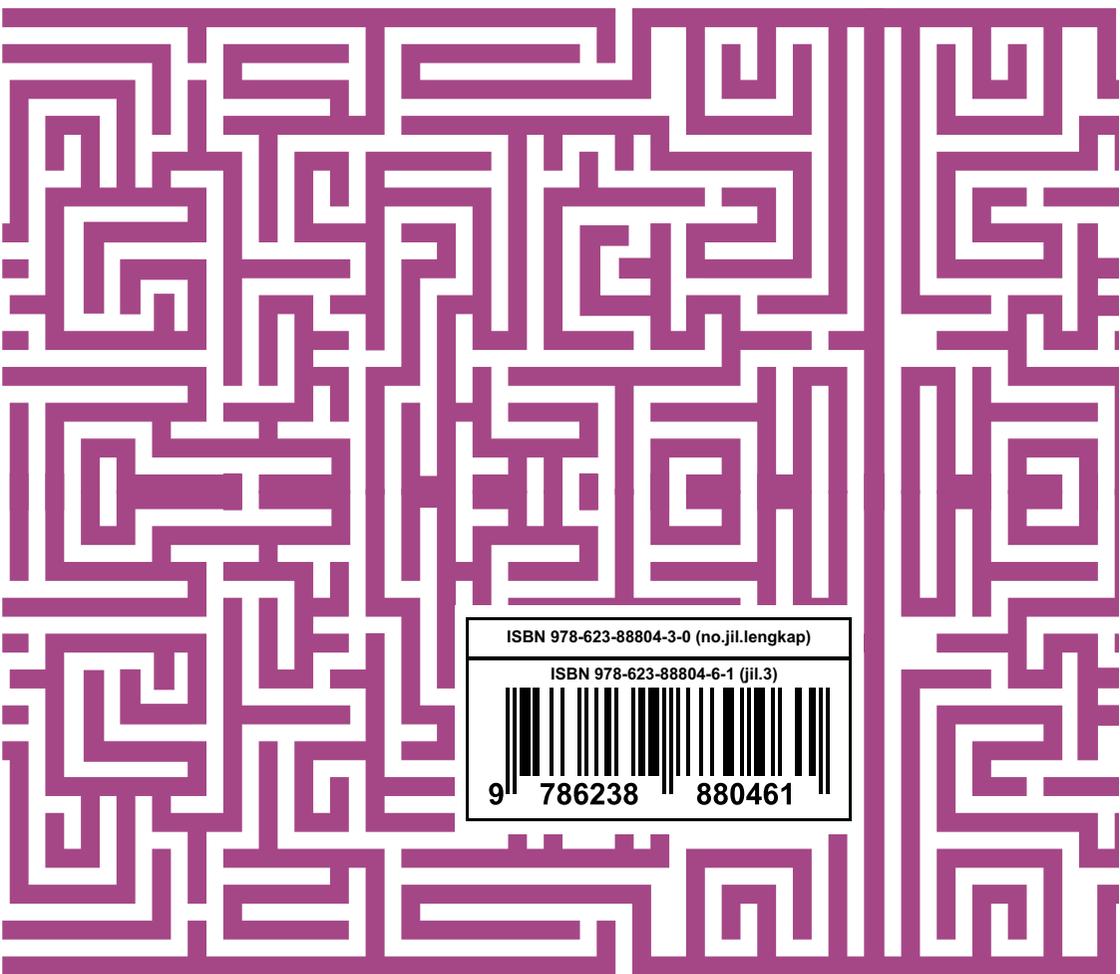
# **OMBUDSPRUDENSI**

**Air Bersih/PDAM - Perbankan/Pegadaian**

**Kepegawaian/Ketenagakerjaan - Infrastruktur**

**Transportasi/Perhubungan**

# **2023**



ISBN 978-623-88804-3-0 (no.jil.lengkap)

ISBN 978-623-88804-6-1 (jil.3)



9 786238 880461