



**OMBUDSMAN**  
REPUBLIK INDONESIA

# Laporan Triwulan II



## Tahun 2018

**Ombudsman  
Republik Indonesia**

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



137



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



OmbudsmanRI137



0821 3737 3737

## Sambutan Ketua Ombudsman RI



Tahun 2018, merupakan tahun ketiga kepemimpinan Ombudsman RI masa jabatan 2016-2021 dalam melaksanakan amanat mengawasi pelayanan publik. Memasuki usia 18 tahun, Ombudsman RI telah lengkap meresmikan perwakilan 34 (tiga puluh empat) Perwakilan di Provinsi. Perwakilan terakhir yang diresmikan dan efektif bekerja adalah Perwakilan Jakarta Raya. Secara internal tahun ini, Ombudsman RI melakukan penguatan kelembagaan melalui proses restrukturisasi organisasi baik di bidang substansi maupun Sekretariat Jenderal menuju organisasi yang tepat fungsi, efektif, dan efisien.

Penyelenggaraan pemerintahan menuju *Good Governance* sangat penting guna meraih kepercayaan masyarakat. Kepercayaan publik dapat diraih melalui pelayanan publik yang baik dan dengan menurunkan tingkat maladministrasi. Ombudsman RI secara berkelanjutan mendorong institusi untuk meningkatkan pelayanan publik dengan menegakkan standar layanan sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Ombudsman RI sebagai garda terdepan dalam pengawasan pelayanan publik, berupaya merespon cepat menindaklanjuti laporan masyarakat dan berkoordinasi langsung dengan penyelenggara layanan publik. Laporan pengaduan masyarakat atas dugaan maladministrasi yang diterima Ombudsman RI tahun 2018 sampai dengan triwulan II sebanyak 4.114 laporan dan 555 tembusan. Diantara laporan tersebut, 971 laporan telah diselesaikan dan selebihnya dalam proses penanganan.

Selain mengawasi, Ombudsman RI memberikan diseminasi kepada masyarakat dan penyelenggara layanan publik, agar pemenuhan standar layanan dapat segera terpenuhi. Melalui diseminasi ini diharapkan dapat berinteraksi langsung kepada publik sebagai salah satu cara meningkatkan kesadaran dan pemahaman masyarakat terhadap hak pelayanan publik yang berkualitas.

Terima kasih kepada seluruh komponen sehingga Ombudsman RI dapat melaksanakan fungsi dan kewenangan mendukung pencapaian target Pemerintah. Ombudsman RI berkomitmen mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia sebagai bagian pemenuhan kesejahteraan warga negara.

Ketua Ombudsman Republik Indonesia,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Amzulian Rifai".

Prof. Amzulian Rifai, S.H, LL.M, Ph.D

## DAFTAR ISI

Sambutan Ketua Ombudsman RI .....	i
DAFTAR ISI.....	ii
AGENDA PIMPINAN TRIWULAN II TAHUN 2018.....	iii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
BAB II PENANGANAN LAPORAN .....	2
BAB III ISU MENONJOL.....	9
BAB IV PENCEGAHAN MALADMINISTRASI .....	9
BAB V DUKUNGAN FASILITATIF .....	24
BAB VI PENUTUP.....	28

## Agenda Pimpinan Triwulan II Tahun 2018



April Workshop awal survei kepatuhan terhadap standar pelayanan publik sesuai uu 25 tahun 2009 di Makassar



Pertemuan Ketua Ombudsman RI Amzulian Rifai dengan Direktorat Jenderal KAI



Anggota Ombudsman RI Laode Ida pada acara Zona Integritas Direktorat Pembiayaan Syariah Kementerian Keuangan



Anggota Ombudsman RI Alvin Lie Dalam Rapat Kordinasi Mudik Lebaran Kementerian Perhubungan



Wakil Ketua Ombudsman RI Lely Pelitasari dalam acara Pencanangan Zona Integritas Kementerian Hukum dan Ham Tahun 2018



Anggota Ombudsman RI Alvin Lie dalam acara Peluncuran e-Gov Kemenpupr

## LAPORAN TRIWULAN II TAHUN 2018



Anggota Ombudsman RI Ninik Rahayu  
Dalam acara Direktorat Jenderal PAS Indonesia *PRISON ART FESTIVAL 2018*



Wakil ketua Ombudsman RI Lely Pelitasari  
Menghadiri Peluncuran Gerbang Pembayaran Nasional Bank Indonesia



Pimpinan Ombudsman RI  
Pertemuan dengan Menteri Bappenas



Rapat Terbatas Pimpinan Ombudsman RI



Anggota Ombudsman RI melakukan peninjauan fasilitas pelayanan publik pasca libur lebaran



Halal Bihalal bersama Pimpinan Ombudsman RI

## BAB I

# PENDAHULUAN

Ombudsman Republik Indonesia (selanjutnya disebut Ombudsman RI) merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Fungsi, tugas, dan wewenang Ombudsman RI makin luas dengan diundangkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015.

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

#### VISI

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

#### Misi

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

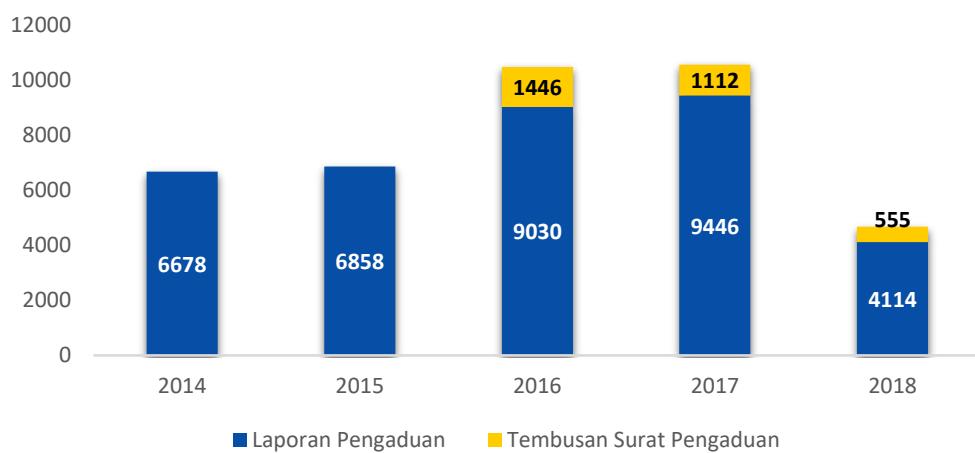
## BAB II

### PENANGANAN LAPORAN

#### Dinamika Laporan/Pengaduan

Ombudsman RI pada tahun 2018 (sampai dengan triwulan II) menerima laporan/pengaduan masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik sebanyak 4.114 laporan. Selain menindaklanjuti Laporan/Pengaduan masyarakat, Ombudsman RI juga menindaklanjuti tembusan surat pengaduan sebanyak 555. Dari jumlah laporan tersebut, 1088 laporan diantaranya tidak lengkap. 971 laporan telah ditindaklanjuti dan diselesaikan sedangkan selebihnya dalam proses penyelesaian. Untuk mendapatkan gambaran tren laporan/pengaduan masyarakat lima tahun terakhir (2014 – Triwulan II 2018), dipaparkan (*berdasarkan data SIMPel dan Tim PVL hingga 30 Juni 2018*) sebagai berikut :

**Grafik 1**  
**Data laporan periode 2014 -Triwulan II 2018**



Sebagai bentuk pelayanan Ombudsman RI, maka laporan pengaduan masyarakat tersebut ditindaklanjuti dan diselesaikan. Pada periode triwulan II, data penanganan laporan sebagai berikut:

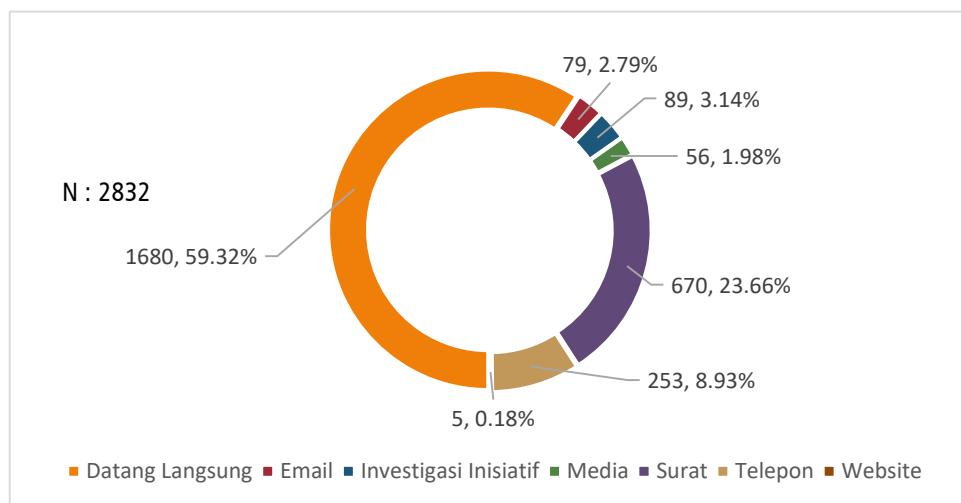
**Tabel 1**  
**Data Penanganan Laporan Triwulan II Tahun 2018**

No	Status Laporan yang ditolak	Jumlah	%
1	Tidak Lengkap	1088	84,86
2	Proses Verifikasi Laporan oleh Tim Penerima Verifikasi Laporan	194	15,13
<b>Sub Total A</b>		1282	
NO	Status Laporan Yang ditindaklanjuti	Jumlah	%
1	Proses	1861	65,71
2	Selesai	971	34,28
<b>Sub Total B</b>		2832	
<b>Grand Total (Sub Total A + Sub Total B)</b>		4114	100

Untuk lebih memahami data laporan/pengaduan masyarakat yang ter-register pada aplikasi SIMPel dan ditindaklanjuti, disampaikan klasifikasi laporan berdasarkan mekanisme, Pelapor, asal daerah Pelapor, instansi Terlapor, dan jenis maladministrasi, sebagai berikut:

### A. Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Cara Penyampaian

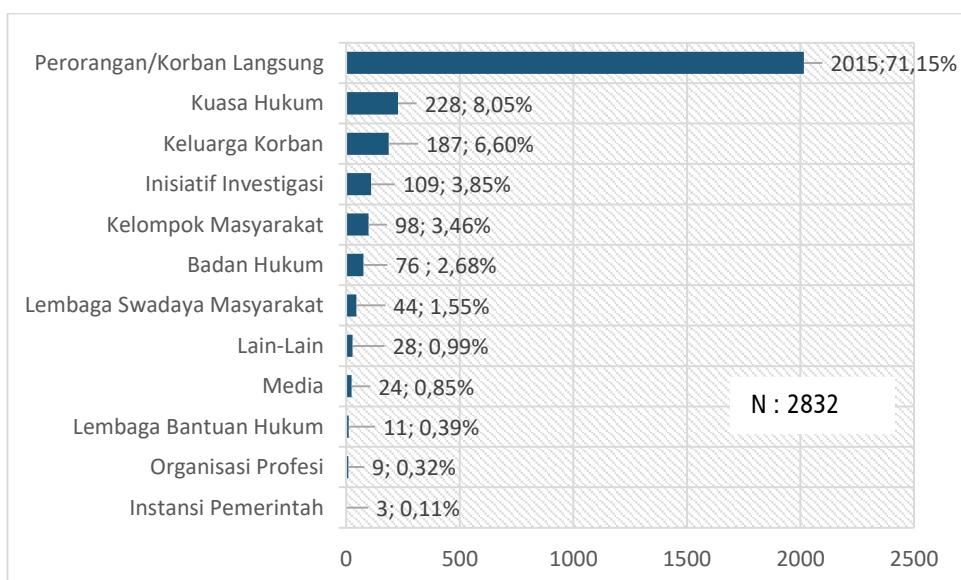
**Grafik 3**  
**Laporan Masyarakat berdasarkan Cara Penyampaian**  
**Triwulan II Tahun 2018**



### B. Klasifikasi Pelapor

Berdasarkan data klasifikasi Pelapor menunjukkan bahwa masyarakat yang paling banyak melaporkan pengaduan relatif tetap sebagaimana laporan-laporan sebelumnya yaitu Perorangan/Korban langsung sebanyak 71,15%. Kondisi ini menunjukkan meningkatnya kesadaran masyarakat untuk mendapatkan hak atas pelayanan yang baik dan berani menyampaikan pengaduan.

**Grafik 4**  
**Laporan Masyarakat berdasarkan Klasifikasi Pelapor**  
**Triwulan II Tahun 2018**



## LAPORAN TRIWULAN II TAHUN 2018

### C. Sebaran Laporan Ombudsman RI

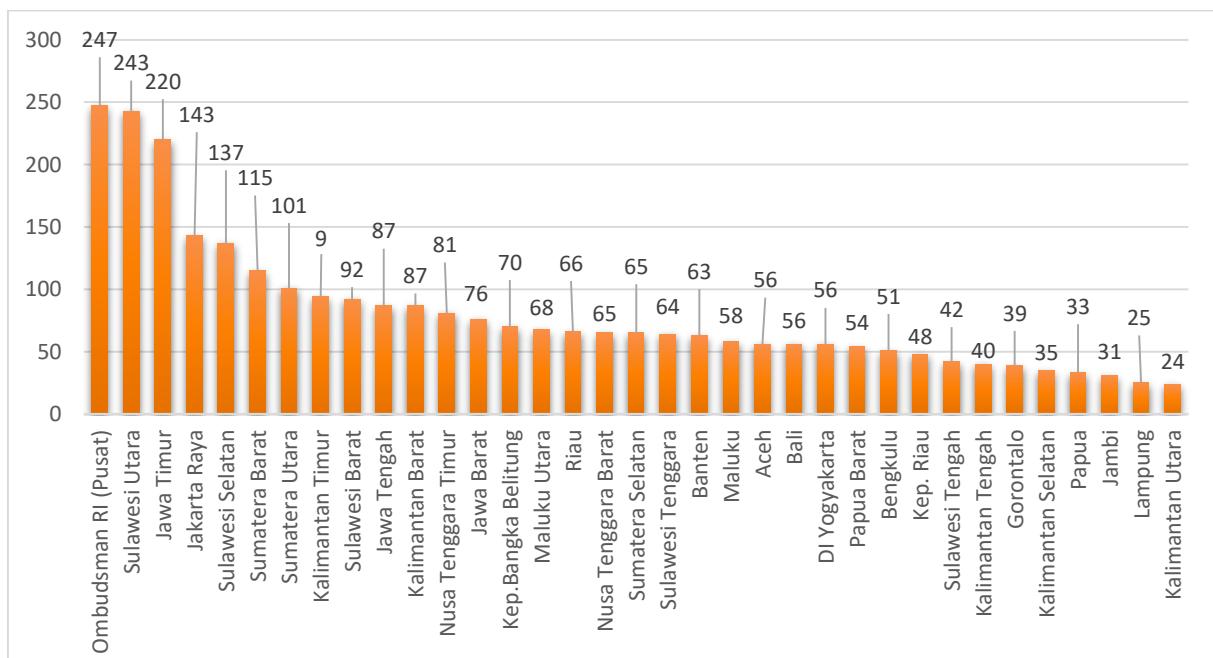
Sebaran Laporan yang termasuk dalam urutan 3 (tiga) terbanyak adalah **Ombudsman RI (Pusat)** : 247 laporan, **Sulawesi Utara**: 243 laporan, dan **Jawa Timur** : 220 laporan. Data lengkap sebagai berikut:

**Tabel 1**  
**Sebaran Laporan Ombudsman RI**  
**Triwulan II Tahun 2018\***

NO	UNIT KERJA	JUMLAH	NO	UNIT KERJA	JUMLAH
1	Ombudsman RI (Pusat)	247	19	Sulawesi Tenggara	64
2	Sulawesi Utara	243	20	Banten	63
3	Jawa Timur	220	21	Maluku	58
4	Jakarta Raya	143	22	Aceh	56
5	Sulawesi Selatan	137	23	Bali	56
6	Sumatera Barat	115	24	DI Yogyakarta	56
7	Sumatera Utara	101	25	Papua Barat	54
8	Kalimantan Timur	94	26	Bengkulu	51
9	Sulawesi Barat	92	27	Kepulauan Riau	48
10	Jawa Tengah	87	28	Sulawesi Tengah	42
11	Kalimantan Barat	87	29	Kalimantan Tengah	40
12	Nusa Tenggara Timur	81	30	Gorontalo	39
13	Jawa Barat	76	31	Kalimantan Selatan	35
14	Kepulauan Bangka Belitung	70	32	Papua	33
15	Maluku Utara	68	33	Jambi	31
16	Riau	66	34	Lampung	25
17	Nusa Tenggara Barat	65	35	Kalimantan Utara	24
18	Sumatera Selatan	65		TOTAL	2832

\*data SIMPel hingga 30 Juni 2018

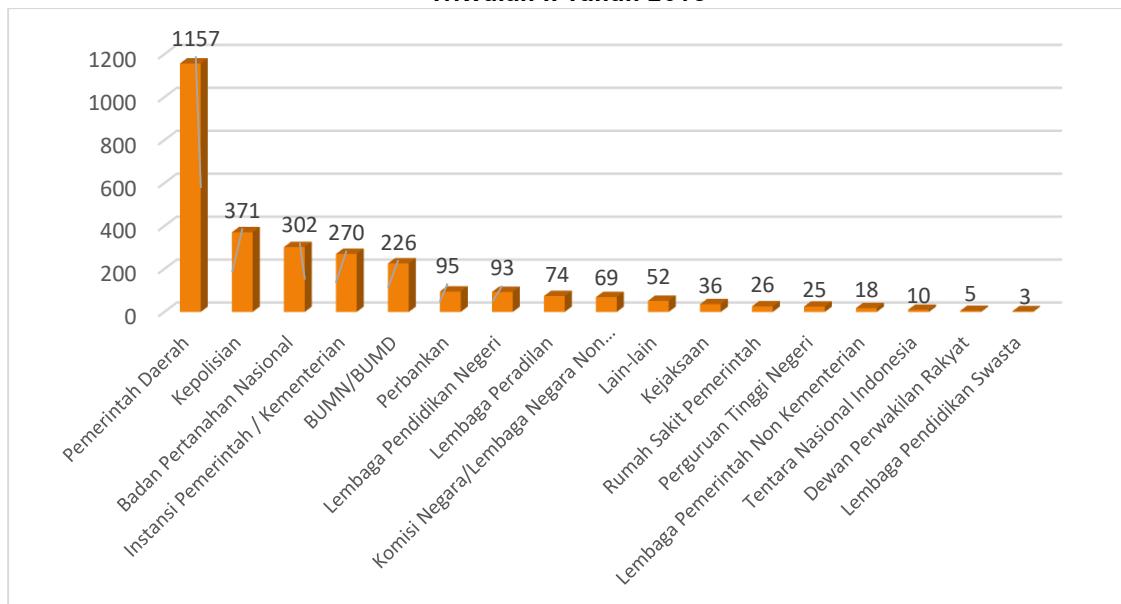
**Grafik 5**  
**Sebaran Laporan Ombudsman RI**  
**Triwulan II Tahun 2018\***



#### D. Instansi Terlapor

Berdasarkan klasifikasi Terlapor, instansi yang menempati urutan 3 (tiga) terbanyak yang dilaporkan adalah **Pemerintah Daerah**: 1157; **Kepolisian**: 371; dan **Badan Pertanahan Nasional**: 302.

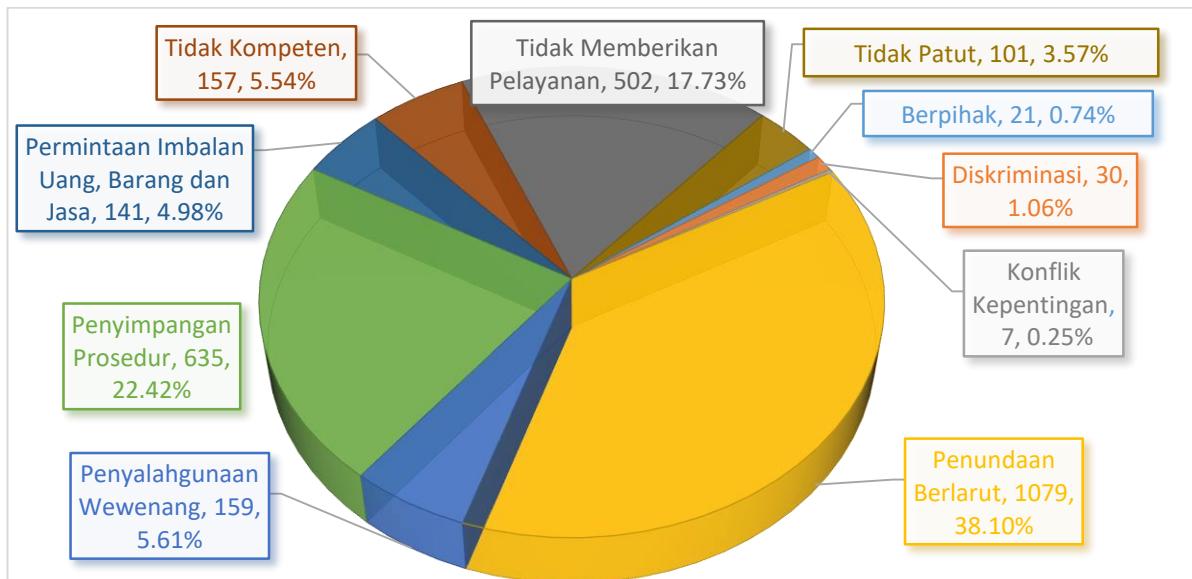
**Grafik 6**  
**Laporan Masyarakat berdasarkan Instansi Terlapor**  
**Triwulan II Tahun 2018**



#### E. Dugaan Maladministrasi

Berdasarkan klasifikasi dugaan maladministrasi, urutan 3 (tiga) terbanyak adalah **penundaan berlarut** 1079 laporan (38,10%), **penyimpangan prosedur** 635 (22,42%), dan **tidak memberikan pelayanan** 502 laporan (17,73%). Data dugaan maladministrasi disajikan dalam grafik berikut:

**Grafik 7**  
**Laporan Masyarakat berdasarkan Dugaan Maladministrasi**  
**Triwulan II Tahun 2018**



Kegiatan Penyelesaian Laporan Triwulan I



Monitoring Pelayanan Lapas Sidak di Lapas Tangerang :  
Sidak Anggota Ombudsman RI



Penyerahan Laporan Hasil Investigasi Terkait Pelayanan Publik pada Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polda Metro Jaya



Penyerahan LAHP terkait investigasi lapas di Samarinda



Pertemuan dengan operator telepon seluler terkait diskusi perlindungan data pribadi pelanggan telepon seluler



Penyampaian Hasil Pemeriksaan Laporan kepada  
PT Sinomast Mining



Pertemuan tindak lanjut LAHP Tanah abang bersama  
Gubernur DKI Jakarta

## LAPORAN TRIWULAN II TAHUN 2018



Konfirmasi Temuan Ombudsman Maladministrasi dalam tata niaga gula rafinasi



Permintaan keterangan terkait Laporan Masyarakat kepada Kepala BPKD Provinsi Bengkulu



Penerimaan Laporan Masyarakat di Kantor Provinsi Banten



Pertemuan Penyelesaian Laporan Masyarakat di Polres Kabupaten Kediri, Provinsi Jawa Timur



Penyelesaian Laporan Masyarakat bersama Anggota Ombudsman RI, Asisten di Jayapura, Provinsi Papua



Permintaan Klarifikasi Langsung dalam Penyelesaian Laporan Masyarakat, Provinsi Kepulauan Riau



Investigasi Lapangan ke Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil di Tarakan Provinsi Kalimantan Utara



Sidak ke Disdukcapil Kota Manado, Provinsi Sulawesi Utara



Penyelesaian Laporan Masyarakat di Provinsi Lampung



Klarifikasi dalam penyelesaian Laporan Masyarakat di Provinsi Papua Barat



Investigasi Laporan Masyarakat, di Provinsi Kalimantan Barat



Penyelesaian Laporan Masyarakat di kantor Perwakilan Bangka Belitung

## BAB III

### ISU MENONJOL

#### 1. Jangan Paksaan Bandara Kertajati Untuk Pemberangkatan Haji



Mencermati rencana Pemerintah menggunakan bandara Kertajati untuk pemberangkatan Jemaah Haji tahun ini, Ombudsman RI menyarankan agar Pemerintah mempertimbangkan kembali rencana tersebut karena terlalu dipaksakan dan menanggung resiko cukup besar. Anggota Ombudsman, Alvin Lie, mengingatkan bahwa dengan panjang landasan pacu hanya 2.750 meter, secara teknis bandara Kertajati belum memenuhi syarat keselamatan penerbangan pesawat berbadan lebar seperti Airbus A330 dan Boeing 777 dengan muatan penuh (penumpang, bagasi, bahan bakar dan logistik) untuk penerbangan jarak jauh menuju Arab Saudi. "Apabila terjadi kondisi cuaca yang kurang ideal atau gangguan teknis saat tinggal landas atau mendarat, risikonya terlalu besar", ucap Alvin Lie. "Untuk mengatasi sempitnya margin keselamatan, maskapai pengangkut (Garuda Indonesia) berencana untuk meminimalisir beban pesawat dengan hanya mengangkut Penumpang beserta Bagasi saja, tanpa logistik seperti makanan/ katering, dan bahan bakar secukupnya saja untuk terbang dari Kertajati ke Soekarno-Hatta. Pengisian bahan bakar serta logistik yang dibutuhkan untuk penerbangan menuju Jeddah akan dilakukan di bandara Soekarno-Hatta. Hal ini menegaskan bahwa sebenarnya bandara Kertajati belum memenuhi syarat keselamatan penerbangan untuk pengoperasian pesawat berbadan lebar yang akan digunakan mengangkut Jemaah Haji", lanjutnya.

Pola penerbangan Kertajati - Jeddah dengan transit di bandara Soekarno-Hatta tentu menambah lama durasi penerbangan. Diperkirakan proses pemuatan logistik dan pergerakan pesawat di Soekarno-Hatta akan membutuhkan waktu sedikitnya 90 hingga 120 menit. Tambahan durasi penerbangan ini pada akhirnya akan berimbas terhadap beban fisik dan mental Jemaah Haji. Disamping itu, pola ini juga akan menambah kepadatan lalu lintas penerbangan di Soekarno-Hatta yang sudah mencapai 80 pergerakan

pesawat per jam. Jarak udara antara bandara Kertajati dengan bandara Soekarno-Hatta, hanya sekitar 185 kilometer, setara dengan jarak antara bandara Soekarno-Hatta dengan bandara Radin Inten, Lampung. Jika diterbangi langsung, jarak tersebut dapat ditempuh dalam 15 menit. Namun peraturan lalu lintas udara mengharuskan pesawat mengikuti jalur lalu lintas penerbangan sehingga lama penerbangan menjadi sekitar 45 menit hingga 1 jam tergantung pada kepadatan lalu lintas udara di bandara Soekarno-Hatta.

Anggota Ombudsman, Alvin Lie juga mempertanyakan apakah bandara Kertajati sudah terdaftar dan mendapat persetujuan (*flight approval*) dari pemerintah Arab Saudi sebagai titik embarkasi Haji yang merupakan persyaratan mutlak bagi operasi pengangkutan Haji. Jika belum, bandara Kertajati hanya berfungsi sebagai bandara Pengumpan (*Feeder*), sedangkan bandara embarkasi sesungguhnya adalah Soekarno-Hatta. Apabila Kertajati hanya berfungsi sebagai feeder, demi keselamatan penerbangan, akan lebih baik jika Jemaah Haji diangkut menggunakan pesawat Airbus A320 atau Boeing 737 dari Kertajati menuju Soekarno-Hatta. Konsekuensinya adalah dibutuhkan waktu lebih lama untuk singgah dan pindah pesawat di Soekarno-Hatta serta membengkaknya biaya operasional Garuda.

Saat ini bandara Kertajati baru selesai pembangunan infrastruktur dasarnya, sedangkan sistem pendukung seperti koneksi internet, transportasi multi-moda dan alur pelayanan belum terbukti handal dan lancar, sehingga berpotensi mengalami berbagai kendala dalam beberapa bulan pertama, sebagaimana yang terjadi pada awal pengoperasian Terminal 3 bandara Soekarno-Hatta.

Demi menjamin keselamatan, kelancaran dan kenyamanan Jemaah Haji, Ombudsman Republik Indonesia menyarankan agar Pemerintah mempertimbangkan kembali pengoperasian bandara Kertajati untuk embarkasi Haji tahun 2018. Untuk tahun depan, jika panjang landasan pacu sudah tuntas menjadi 3.200 meter dan infrastruktur pendukung lainnya, seperti Asrama/ Penampungan Calon Jemaah Haji dan Fasilitas Pelayanan Kesehatan, sudah tersedia serta terbukti keandalannya, bandara Kertajati akan lebih layak dan siap untuk berfungsi sebagai embarkasi Haji.

### 2. Ombudsman Temukan Empat Maladministrasi Kementerian Agama dalam Pelaksanaan Umroh Abu Tours



Anggota Ombudsman RI Ahmad Suadi (kiri) menyerahkan laporan hasil monitoring saran penyelenggaraan umroh kepada Menteri Agama Lukman Hakim Saifuddin di Kantor Ombudsman RI.

Ombudsman telah melakukan serangkaian pemeriksaan terkait penipuan dan gagal berangkat jamaah Umroh oleh Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh (PPIU)-PT Amanah Bersama Umat Tours (Abu Tours). Dari pemeriksaan tersebut Ombudsman menemukan ada empat maladiministrasi yang dilakukan Kementerian Agama dan satu maladiministrasi yang dilakukan Kementerian Pariwisata. Maladiministrasi yang dilakukan Kementerian Agama meliputi tidak kompeten, pengabaian kewajiban hukum, penyimpangan prosedur, dan penyalahgunaan wewenang. Sementara, ditemukan satu maladiministrasi yang dilakukan oleh Kementerian Pariwisata yaitu pengabaian kewajiban hukum.

Rangkaian pemeriksaan yang Ombudsman lakukan berdasarkan banyaknya korban calon jamaah gagal berangkat umroh dan laporan masyarakat korban PT. Abu Tours serta Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI). Sebelumnya, pada tahun 2017 Ombudsman telah mengeluarkan saran kepada Kementerian Agama RI terkait kasus penipuan dan gagal berangkat calon jamaah umroh sebanyak 56 ribu jamaah dengan dana yang hilang sekitar Rp. 830 miliar.

Meskipun Kementerian Agama telah menindaklanjuti sebagian Saran Ombudsman dengan keluarnya PMA Nomor 8 Tahun 2018, namun penipuan dan kasus gagal berangkat ternyata terulang kembali di PT. Abu Tours dengan jumlah korban yang lebih besar yaitu dengan korban sebanyak 86 ribu jamaah dengan penggelapan dana sebesar Rp. 1,8 Triliun. Hal tersebut juga terjadi di PPIU lainnya misalnya di PT. Solusi Balad Lumampah jumlah korban mencapai 12.645 jamaah dan di PT. Hanien Tour sejumlah 58.862 jamaah.

Berdasarkan hasil pemeriksaan, Ombudsman menemukan ada empat maladiministrasi yang dilakukan Kementerian Agama dalam pengawasan penyelenggaraan layanan ibadah umroh. Pertama, Kementerian Agama tidak kompeten misalnya tidak efektifnya pengawasan yang dilakukan terhadap kinerja PPIU sehingga banyak jamaah umroh yang gagal berangkat dan tidak dapat memperoleh penggantian biaya dari PPIU.

Kedua, Kementerian Agama melakukan pengabaian kewajiban hukum karena lambat dalam memberikan sanksi terhadap PPIU yang gagal memberangkatkan jamaah, penipuan, dan penggelapan dana jamaah. Selain itu, terjadi pula praktik maladiministrasi berupa penyimpangan prosedur dengan membiarkan transaksi antar calon jamaah dengan PPIU tanpa kontrak tertulis yang dapat merugikan calon jamaah umroh. Bentuk Maladiministrasi terakhid yang dilakukan Kementerian Agama adalah penyalahgunaan wewenang misalnya dengan memberikan kesempatan kepada Abu Tours untuk memberangkatkan calon jamaah secara illegal setelah izinnya dicabut dengan penambahan biaya bagi calon jamaah umroh.

Ombudsman juga menemukan ada satu maladiministrasi yang dilakukan Kementerian Pariwisata yaitu pengabaian kewajiban hukum dengan tidak melakukan pengawasan terhadap pengajuan izin baru Biro Perjalanan Wisata (BPW) di Dinas Pariwisata Kabupaten dan Kota. Ombudsman menemukan banyak BPW yang berani menyediakan layanan paket Ibadah Haji Khusus dan Umroh dengan mengabaikan persyaratan untuk menjadi PPIU yaitu harus sudah berdiri minimal 2 tahun.

Atas temuan maladiministrasi tersebut, Ombudsman mengeluarkan saran kepada Kementerian Agama dan Kementerian Pariwisata untuk melakukan tindakan korektif. Banyak langkah perbaikan yang harus dilakukan oleh Kementerian Agama untuk memperbaiki penyelenggaraan ibadah umroh. Ombudsman mengusulkan agar Kementerian Agama melakukan moratorium pendaftaran ibadah umroh selama dua bulan dan melakukan audit menyeluruh terhadap semua PPIU. Selama moratorium pendaftaran, Kementerian Agama harus memastikan bahwa seluruh jamaah yang telah terdaftar di semua PPIU dijamin dapat berangkat.

Ombudsman juga mengusulkan agar Kementerian Pariwisata melakukan pengawasan terhadap Dinas Pariwisata di setiap Kabupaten dan Kota dalam hal pendaftaran dan pengajuan izin baru sebagai BPW. Selain itu, Ombudsman juga mengusulkan agar Kepolisian secara aktif melakukan penyelidikan atas dugaan adanya keterlibatan danconflic of interest terhadap oknum-oknum di Kementerian Agama.

### 3. Lemahnya Pengawasan TKA oleh Tim Pengawasan Orang Asing (Tim Pora)

Ombudsman RI merilis hasil investigasi atas prakarsa sendiri mengenai problematika penyelenggaraan pelayanan publik dalam rangka penempatan dan pengawasan tenaga kerja asing (TKA) di Indonesia. Pengambilan data dilakukan pada bulan Juni - Desember 2017 di 7 (tujuh) Provinsi yakni DKI Jakarta, Jawa Barat, Banten, Sulawesi Tenggara, Papua Barat, Sumatera Utara, dan kepulauan Riau.

Dalam investigasi tersebut, Ombudsman RI menemukan permasalahan dalam penempatan tenaga kerja asing yakni belum terintegrasinya data antara Kementerian/Lembaga Pusat dengan Pemerintah Daerah mengenai jumlah, persebaran, dan alur keluar masuknya TKA di Indonesia. Dari sisi pengawasan, ditemukan permasalahan belum maksimalnya pengawasan TKA di Indonesia oleh Tim Pengawasan Orang Asing (Tim Pora) melalui penegakan hukum baik pemberian sanksi administratif kepada perusahaan yang melakukan pelanggaran, penyelidikan dan penyidikan tindak pidana dan pemulangan (deportasi) terhadap TKA. Beberapa faktor yang menyebabkan belum maksimalnya pengawasan oleh Tim Pora, antara lain ketidaktegasan Tim Pora terhadap pelanggaran lapangan, keterbatasan jumlah SDM pengawas, keterbatasan koordinasi antar instansi baik pusat maupun daerah.

Selain itu, Ombudsman RI juga menemukan beberapa permasalahan yang secara aktif bekerja namun masa berlaku Izin Mempekerjakan Tenaga Asing (IMTA) telah habis dan tidak diperpanjang, perusahaan pemberi kerja kepada TKA yang tidak dapat dipastikan keberadaannya, TKA yang bekerja sebagai buruh kasar, dan TKA yang telah menjadi WNI namun tidak memiliki izin kerja.



Berdasarkan hasil temuan dan analisis ketentuan peraturan perundang-undangan, Ombudsman Republik Indonesia menyampaikan saran, sebagai berikut:

#### 1. Kementerian Ketenagakerjaan RI

- 1) Melakukan perubahan Peraturan Menteri Ketenagakerjaan (Permenaker) Nomor 35 Tahun 2015 tentang Perubahan Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 16 Tahun 2015 tentang Tata Cara Penggunaan Tenaga Kerja Asing. Perubahan tersebut memuat ketentuan sebagai berikut:
  - a. Kewajiban untuk dapat berbahasa Indonesia bagi TKA di tingkat teknis;
  - b. Pengunaan mata uang rupiah dalam pembayaran dana kompensasi;
  - c. Membangun sistem transparansi atas pembayaran upah TKA melalui Bank Nasional;
  - d. Kewajiban tentang rasio perbandingan penyerapan TKA dengan Tenaga Kerja Lokal;
  - e. Memasukan kepatuhan kewajiban perusahaan sebagai persyaratan perpanjangan RPTKA dan IMTA.
- 2) Membangun Sistem Teknologi Informasi mengenai integrasi data penempatan dan pengawasan Tenaga Kerja Asing.
- 3) Membangun sistem pelayanan terpadu satu pintu terkait perijinan pengguna TKA.
- 4) Memberikan prioritas penuh terhadap tenaga kerja lokal.
- 5) Mewajibkan dan memastikan penyediaan sarana pendidikan dan pelatihan untuk alih teknologi dari TKA ke tenaga kerja lokal.
- 6) Memastikan lokasi kerja TKA dalam IMTA sesuai dengan fakta lokasi kerja sebenarnya, sehingga perpanjangan IMTA dapat dilakukan di Dinas Tenaga Kerja dari kabupaten/kota maupun provinsi dalam rangka peningkatan pendapatan asli daerah.
- 7) Menyusun dan melakukan evaluasi program pengawasan secara berkala dan berkesinambungan melalui Tim Pora baik di pusat maupun di daerah.

- 8) Melakukan penindakan hukum secara tegas dan pemberian sanksi kepada perusahaan yang melakukan pelanggaran dalam penyelenggaraan TKA serta memberikan reward and punishment bagi pegawai yang melakukan pengawasan.
- 9) Membangun sistem untuk memastikan transfer of knowledge kepada TKIP melalui uji keahlian sesuai dengan kompetensi yang dimiliki TKA guna mengisi posisi TKA setelah berakhirnya masa kerja.
- 10) Menambah jumlah dan meningkatkan kompetensi SDM pengawas serta mendistribusikan sesuai dengan kebutuhan keberadaan TKA di setiap daerah.
- 11) Membuat daftar perusahaan pengguna tenaga kerja asing yang selama ini melakukan pelanggaran terhadap penggunaan TKA dan tidak melakukan penerbitan baru dan perpanjangan perijinan TKA.
- 12) Pemerintah Indonesia memastikan tidak ada lagi TKA yang bekerja sebagai tenaga kerja kasar (operasional/teknis) yang bekerja di Indonesia.
- 13) Pemerintah wajib memastikan adanya skema skenariotik untuk pengakhiran TKA setelah memiliki TKI pendamping yang memiliki keahlian yang sama.
- 14) Meminta Pemerintah agar mengeluarkan kebijakan yang isinya tentang transparansi kebutuhan tenaga kerja bagi setiap perusahaan yang akan mempekerjakan TKA.

### 2. Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia RI

- 1) Melakukan evaluasi terhadap kebijakan bebas visa untuk membatasi masuknya tenaga kerja asing ilegal serta berbagai dampak lain dari aspek politik, ekonomi, sosial budaya, dan pertahanan keamanan.
- 2) Optimalisasi pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Tim Pora sesuai dengan amanat Permenkumham Nomor 50 Tahun 2016 tentang Tim Pengawasan Orang Asing.
- 3) Menambah anggota Tim Pora atau melibatkan unsur kalangan masyarakat dalam melakukan pengawasan orang asing seperti tokoh agama, tokoh adat, Lembaga Swadaya Masyarakat, dan perwakilan pihak hotel.
- 4) Menciptakan sistem pencegahan dini untuk mengetahui keberadaan orang asing termasuk TKA di Indonesia dengan sistem penggunaan pelacakan teknologi informasi seperti chip paspor dan visa.



### 3. Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia

Meminta kepada Gubernur di seluruh provinsi untuk melakukan pengawasan terhadap penggunaan, penempatan dan pengawasan terhadap TKA di daerah masing-masing.

### 4. Kepolisian Negara Republik Indonesia

Agar mempersiapkan Peraturan Presiden atau Peraturan Kepala Kepolisian Republik Indonesia sebagai terjemahan pelaksanaan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Polri dan Undang-Undang No 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian.

### 5. Badan Koordinasi Penanaman Modal

Evaluasi atas perjanjian bilateral(Government to Government) dengan negara asal proyek investasi (PMA) berdasarkan jenis dan nilai investasi.

### 6. Pemerintah Daerah Provinsi

- 1) Menyusun dan melakukan evaluasi program pengawasan secara berkala dan berkesinambungan oleh Dinas Ketenagakerjaan Provinsi dan melaporkannya kepada Kementerian Ketenagakerjaan.
- 2) Penambahan jumlah Pengawasan Ketenagakerjaan sampai di Kabupaten/Kota.
- 3) Membuat daftar perusahaan pengguna TKA yang melakukan pelanggaran dan tidak melakukan perpanjangan perijinan TKA.

#### 4. Ombudsman Paparkan Temuan Maladministrasi dalam Tata Niaga Gula Kristal Rafinasi



Ketua Ombudsman RI bersama Menteri Pedagangan dalam konferensi Pers terkait Tata Niaga Gula Kristal Rafinasi.

Pada tanggal 15 Maret 2017, Menteri Perdagangan RI menerbitkan Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 16/M-DAG/PER/3/2017 tentang Perdagangan Gula Kristal Rafinasi Melalui Pasar Lelang Komoditas. Peraturan tersebut mengubah pola transaksi Gula Kristal Rafinasi (GKR) dari business to business (B to B) antara produsen dengan industri pengguna GKR menjadi sistem lelang yang diwadahi oleh satu penyelenggara lelang. Setidaknya terdapat dua alasan utama dari Kementerian Perdagangan RI dalam memberlakukan pasar lelang GKR yaitu, pertama, untuk membuka akses dan kemudahan memperoleh GKR bagi UKM/IKM/Koperasi/UMKM yang selama ini tidak mampu secara langsung mendapatkan GKR dari produsen, sertakedua, untuk menciptakan transparansi harga dan kebutuhan riil industri makanan dan minuman pengguna GKR sehingga pemerintah dapat membuat neraca gula nasional.

Kebijakan tersebut menuai arus penolakan dari kalangan asosiasi pengusaha. Pada intinya mereka menyatakan bahwa pelaksanaan pasar lelang dapat menimbulkan gangguan pada dunia usaha karena dapat melemahkan daya saing industri makanan dan minuman ringan dalam mendorong pembangunan perekonomian Indonesia. Asosiasi Pengusaha Industri Kakao dan Cokelat Indonesia (APIKCI), salah satu dari asosiasi pengusaha yang melakukan penolakan, melapor kepada Ombudsman RI pada tanggal 15 Januari 2018 dengan harapan bahwa Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 16/M-DAG/PER/3/2017 dapat dibatalkan sehingga menghentikan pelaksanaan uji coba lelang GKR yang telah dimulai sejak September 2017.

Berdasarkan laporan di atas, Ombudsman RI melakukan serangkaian pemeriksaan dan permintaan keterangan kepada para pemangku kepentingan yang terlibat dalam uji coba pasar lelang GKR di antaranya Kementerian Koordinator Perekonomian, Kementerian Perdagangan, Kementerian Perindustrian, Badan Pengawas Perdagangan Berjangka Komoditi (Bappebti), KPPU, LKPP, PT. Succofindo (Persero), PT. Pasar Komoditas Jakarta (PT. PKJ), 6 Produsen GKR, 5 IKM/UKM pengguna GKR, serta Dinas Perdagangan Provinsi dan Kabupaten/Kota di 7 wilayah. Pada masa pemeriksaan yang tengah dilakukan oleh Ombudsman RI,

pihak Kementerian Perdagangan RI menghentikan uji coba pasar lelang GKR pada tanggal 23 April 2018 dengan diterbitkannya Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 54 Tahun 2018 tentang Pencabutan atas Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 16/M-DAG/PER/3/2017. Keputusan tersebut diambil berdasarkan rekomendasi dari Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) dan pemangku kepentingan lainnya. Meskipun demikian, pemeriksaan yang dilakukan oleh Ombudsman RI sejak Februari 2018 memperoleh temuan sebagai berikut:

#### A. Bentuk Maladiministrasi

- 1) Kementerian Perdagangan RI Melampaui Kewenangan dengan menerbitkan Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 16/M-DAG/PER/3/2017 tentang Perdagangan Gula Kristal Rafinasi Melalui Pasar Lelang Komoditas, yang tidak berdasarkan Peraturan Presiden;  
Dalam Pasal 18 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan disebutkan bahwa ketentuan mengenai penataan, pembinaan dan pengembangan Pasar Lelang Komoditas diatur dengan atau berdasarkan Peraturan Presiden. Klausul "dengan atau berdasarkan" dipakai apabila pengaturan materi muatan diperbolehkan untuk dilakukan delegasi lebih lanjut (sub delegasi) pada peraturan yang disebutkan. Faktanya, hingga saat ini Peraturan Presiden yang mengatur pasar lelang komoditas belum diterbitkan. Oleh karena itu, Ombudsman RI berpendapat bahwa Kementerian Perdagangan melampaui kewenangan dengan menerbitkan Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 16/M-DAG/PER/3/2017 tanpa didasarkan Peraturan Presiden.
- 2) Bappebti Melampaui Kewenangan dalam Proses Pengadaan Penyelenggara Pasar Lelang Komoditas GKR;  
Penetapan PT. Pasar Komoditas Jakarta (PT. PKJ) selaku penyelenggara pasar lelang komoditas GKR dilaksanakan dengan serangkaian beauty contest oleh Bappebti. Dalam pengadaan penyelenggara pasar lelang tersebut, pihak Bappebti mengaku merujuk pada Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan RI Nomor: 650/MPP/Kep/10/2004 tentang Ketentuan Penyelenggaraan Pasar Lelang Dengan Penyerahan Kemudian(Forward)Komoditi Agro. Padahal, jenis kewenangan yang diberikan kepada Bappebti dalam peraturan dimaksud ialah untuk melakukan pembinaan, pengaturan, dan pengawasan penyelenggaraan kegiatan pasar lelang.  
Terkait dengan organ penyelenggara pasar lelang, koridor kewenangan Bappebti adalah memberikan persetujuan atas permohonan yang diajukan. Sehingga, Bappebti tidak memiliki kewenangan dalam hal proses pengadaan penyelenggara pasar lelang. Berdasarkan hal di atas, Ombudsman RI berpendapat bahwa Bapebti telah melampaui kewenangan dalam melaksanakan pengadaan penyelenggara pasar lelang GKR dan tidak mengacu pada prinsip-prinsip yang diatur dalam peraturan pengadaan barang/jasa pemerintah.
- 3) Kelalaian oleh Kementerian Perdagangan RI, Bappebti, dan Dinas Perdagangan Provinsi dan Kabupaten/Kota dalam melakukan Pengawasan Rembesan GKR;  
Salah satu alasan Kementerian Perdagangan menerapkan skema lelang GKR ialah untuk mengawasi alur distribusi barang dan meminimalisasi rembesan GKR di pasar konsumen. Skema pengawasan dilakukan dengan melibatkan PT. PKJ sebagai penyelenggara pasar lelang serta Dinas Provinsi atau Kabupaten/Kota yang membidangi perdagangan. Pada domain PT. PKJ, setiap data transaksi yang masuk ke dalam sistem akan secara otomatis dapat diakses oleh Kementerian Perdagangan sehingga bisa dijadikan pertimbangan dalam memberikan izin impor gula sesuai kapasitas masing-masing industri.  
Sementara itu, dalam Pasal 8 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 16/M-DAG/PER/3/2017 diamanatkan pula bagi Dinas Provinsi atau Kabupaten/Kota yang membidangi perdagangan untuk

melakukan post-verifiaktion terhadap peserta beli pasar lelang GKR. Namun, fakta di lapangan diketahui bahwa post-verification belum berjalan dikarenakan ketidaktahuan dari dinas terkait serta belum sampainya sosialisasi secara akurat oleh pihak Kementerian Perdagangan RI maupun Bappebti. Atas hal ini, Ombudsman RI berpendapat bahwa dalam masa uji coba pasar lelang GKR telah terjadi maladministrasi dalam bentuk kelalaian karena fungsi pengawasan atas realisasi penggunaan GKR belum diimplementasikan.

## B. Dampak Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 16/M-DAG/PER/3/2017

Meskipun menuai polemik atas proses pengadaan penyelenggara dan pelaksanaan pasar lelang GKR, Ombudsman RI menemukan dampak positif dari kegiatan tersebut sebagaimana berikut:

- 1) Sistem lelang GKR mampu memberikan akses kepada IKM/UKM pengguna GKR dalam hal ketersediaan dan harga yang terjangkau, dibandingkan dengan pembelian melalui peran distributor. Meskipun demikian, untuk mempermudah IKM/UKM dalam mengoperasikan sistem lelang maka dibutuhkan peran penting dari dinas yang membidangi koperasi/UMKM dan dinas yang membidangi komunikasi dan informasi untuk membantu para IKM/UKM dalam memperoleh akses internet dan memberikan sosialisasi yang mudah dipahami oleh peserta beli;
- 2) Sistem lelang GKR membuat transaksi lebih fleksibel karena pembeli dapat menentukan pilihan GKR berdasarkan harga dan lokasi produsen GKR untuk keperluan pengiriman;
- 3) QR Code yang ditempel pada setiap karung GKR merupakan instrumen yang memudahkan untuk melakukan pengawasan terhadap peredaran GKR karena setidaknya memuat informasi mengenai kode peserta jual, kode peserta beli, serta nomor Electronic Delivery Order (EDO). Meskipun demikian, perlu upaya perbaikan dalam mengaplikasikan mekanisme QR Code karena Tim Ombudsman RI masih menemukan adanya rembesan GKR yang tertempel QR Code pada gudang penyimpanan salah satu peserta beli GKR. QR Code pada karung rembesan GKR dalam kondisi yang sudah rusak serta rembesan tersebut diperoleh tanpa transaksi lelang maupun kontrak dengan peserta jual yang tertera dalam informasi QR Code.
- 4) Kekhawatiran pihak produsen bahwa ada risiko pelanggaran informasi kerahasiaan dagang akibat pendaftaran existing contract antara penjual dan pembeli dapat termitigasi melalui Perka Bappebti Nomor: 03/BAPPEBTI/PER-PL/01/2014. Penyelenggara pasar lelang diwajibkan untuk menjamin kerahasiaan informasi posisi keuangan serta kegiatan usaha anggota pasar lelang dan menyimpan data yang berkaitan dengan kegiatan pasar lelang.

Berdasarkan uraian temuan di atas serta dalam rangka menegakkan asas keadilan dan kebermanfaatan bagi IKM/UKM pengguna GKR, Ombudsman RI menyimpulkan bahwa penyelenggaraan pasar lelang komoditas GKR dapat dilaksanakan apabila beberapa tindakan korektif berikut telah dilaksanakan:

- 1) Kementerian Perdagangan RI dan Bappebti menyelenggarakan pasar lelang komoditas setelah diterbitkannya Peraturan Presiden yang mengatur pembinaan dan pengembangan terhadap pasar lelang komoditas;
- 2) Dalam hal lelang akan dilaksanakan:
  - a) Kementerian Perdagangan RI dan Bappebti agar meningkatkan sosialisasi kepada Dinas Perdagangan Provinsi dan Dinas Perdagangan Kabupaten/Kota mengenai tugas dinas perdagangan untuk melakukan verifikasi dan post-audit kepada peserta beli;
  - b) Pengadaan Penyelenggara Pasar Lelang GKR harus mengadopsi ketentuan atau prinsip-prinsip yang diatur dalam Peraturan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;

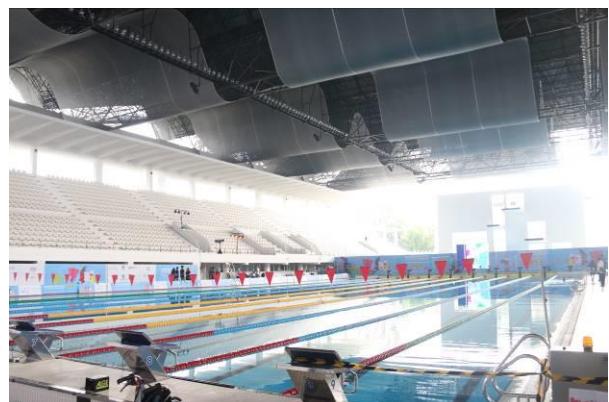
- c) Bappebti memastikan Penyelenggara Pasar Lelang Terpilih untuk menjamin kualitas bahan dan sistem pemasanganQR Code yang tidak mudah rusak serta mudah terbaca;
  - d) Bappebti memastikan Penyelenggara Pasar Lelang Terpilih untuk memberikan kemudahan bagi IKM/UKM dalam pembelian di bawah 1 (satu) ton sebagai upaya mitigasi aksesibilitas;
- 3) Bappebti melakukan evaluasi terhadap uji coba penyelenggaraan pasar lelang komoditas GKR yang telah dilakukan.

## BAB IV

### PENCEGAHAN MALADMINISTRASI

#### A. Peninjauan Sarana dan Prasarana Asian Games 2018

Peninjauan sarana dan prasarana Asian Games 2018 dilakukan sejak bulan April 2018. Peninjauan secara mendadak itu untuk melihat persiapan berbagai sarana yang akan digunakan pada acara Asian Games 2018 dan Ombudsman mengetahui secara langsung apa yang kurang dari persiapan penyelenggaraan, serta Tujuan Ombudsman tentu memastikan bagaimana nantinya publik itu nyaman, tidak menderita, tidak terdiskriminasi, tidak terasingkan dan lain sebagainya. Anggota Ombudsman RI beserta Tim telah mengunjungi beberapa *venue* Asian Games, seperti Stadion Utama Gelora Bung Karno dan Jakabaring Sport City. Ombudsman RI berupaya untuk mendorong fasilitas layanan publik dapat optimal di setiap *Venue* Asian Games.



B. Komunikasi Publik/*Media Relation*

Ngopi Bareng merupakan salah kegiatan mendekatkan Ombudsman RI dengan media dan masyarakat. Selain itu, rekan media mendapatkan informasi yang akurat mengenai kondisi terkini. Ngopi Bareng ini menjadi sebuah wadah diskusi langsung dengan pimpinan Ombudsman RI. Berikut kegiatan Ngopi Bareng pada triwulan II :



### C. Kerja Sama Kelembagaan

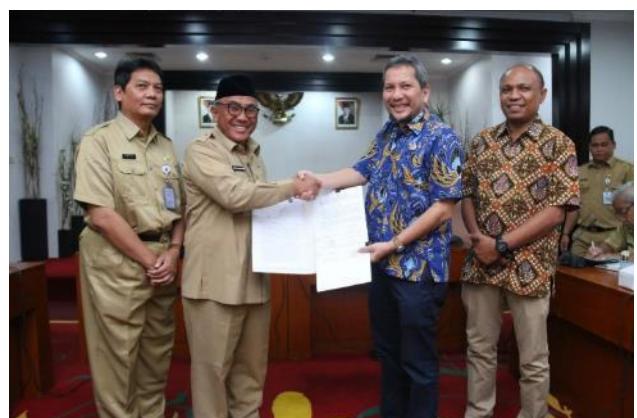
Beberapa kegiatan kerja sama kelembagaan berupa penandatanganan Nota Kesepahaman yang dilakukan selama Triwulan II tahun 2018:

1. Nota Kesepahaman antara Ombudsman RI dengan **Badan Pengawas Pemilu** pada tanggal 9 April 2018. Ruang lingkup meliputi Pola hubungan dalam penanganan laporan masyarakat, mekanisme tindak lanjut laporan masyarakat, tukar menukar informasi terkait penanganan laporan masyarakat yang disepakati Para Pihak dan memfasilitasi komitmen bersama untuk penyelenggaraan pelayanan publik.



*Ketua Ombudsman RI dan Ketua Badan Pengawas Pemilu menandatangi Nota Kesepahaman*

2. Nota Kesepahaman antara Ombudsman RI dengan **Pemerintah Kabupaten Pesawaran Provinsi Lampung** pada tanggal 9 April 2018. Ruang lingkup meliputi Percepatan penanganan dan penyelesaian pengaduan masyarakat, pencegahan maladministrasi, pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan Pemerintah Kab. Pesawaran dan pertukaran informasi/data.
3. Nota Kesepahaman antara Ombudsman RI dengan **Universitas Muhammadiyah Yogyakarta** pada tanggal 2 Mei 2018. Ruang lingkup meliputi penelitian dan pengkajian dengan tema pengawasan pelayanan publik, pengabdian masyarakat, diseminasi pengawasan pelayanan publik dan Penyelesaian pengaduan maladministrasi.
4. Nota Kesepahaman antara Ombudsman RI dengan **Pemerintah Kota Depok** pada tanggal 7 Mei 2018. Ruang lingkup meliputi percepatan penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat, pengabdian masyarakat, diseminasi pengawasan pelayanan publik dan Penyelesaian pengaduan maladministrasi, koordinasi dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangan, edukasi dan diseminasi, pertukaran informasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan bantuan teknis yang mendukung tugas dan fungsi Para Pihak.



*Anggota Ombudsman RI Alamsyah Saragih beserta Jajaran Pemerintah Kota Depok*

### Kegiatan Pencegahan Maladministrasi Triwulan II



Ombudsman RI menerima tim Asia Pasifik Association for Prevention of Torture untuk diseminasi Opcat (Protocol Opsional Konvensi menentang penyiksaan)



Ombudsman RI menerima tim IAIN Salatiga dalam rangka kunjungan belajar



Lokakarya Nasional Partisipasi Masyarakat Ombudsman RI di Provinsi DI. Yogyakarta



Audensi dan Studi lapangan CPNS Golongan II dan I di wilayah Kanwil Kemenkumham DKI Jakarta



Lebih Dekat Dengan Ombudsman Melalui Media Gathering



Kajian Cepat dalam mekanisme penerbitan STP dan SP2HP di Lembaga Kepolisian, Perwakilan Provinsi Jawa Barat



Dialog Publik TVRI Bengkulu tentang KTP elektronik, Provinsi Bengkulu



Penilaian terhadap standar pelayanan publik pada SPKT Polres Sawahlunto dalam rangka Kepatuhan 2018, Provinsi Sumatera Barat

## LAPORAN TRIWULAN II TAHUN 2018



Pencanangan Zona Integritas  
Di Lingkungan Polres Pandeglang, Banten



Penguatan Kapasitas KP3 dalam Pelayanan Publik di  
Kabupaten Lombok Utara, NTB



Pengawasan UNBK di SMKN 12 Surabaya,  
Provinsi Jawa Timur



Pencanangan Zona integritas WBM dan WBBK di Polres  
Jayapura, Provinsi Papua



Kegiatan Talk Show di Batam FM,  
Provinsi Kepulauan Riau



Kunjungan Kapolda Kalimantan Utara ke Kantor  
Perwakilan Kalimantan Utara



Menjadi Tim Penilai Inovasi Pelayanan Publik,  
Di Provinsi Sulawesi Utara



Kepala Ombudsman R.I Perwakilan Lampung, menerima  
cinderamata usai melakukan penandatangan perjanjian  
kerjasama dengan Bupati Pesawaran.

## LAPORAN TRIWULAN II TAHUN 2018



Sosialisasi (Kegiatan Sharing Ombudsman dengan Rekan CSO di Papua Barat)



Penandatangan Komitmen Bersama PPDB Tahun Ajaran 2018/2019, Di Provinsi Kalimantan Barat



*Focus Group Discussion* yang diselenggarakan oleh Perwakilan Bangka Belitung



Lokakarya Nasional Partisipasi Masyarakat

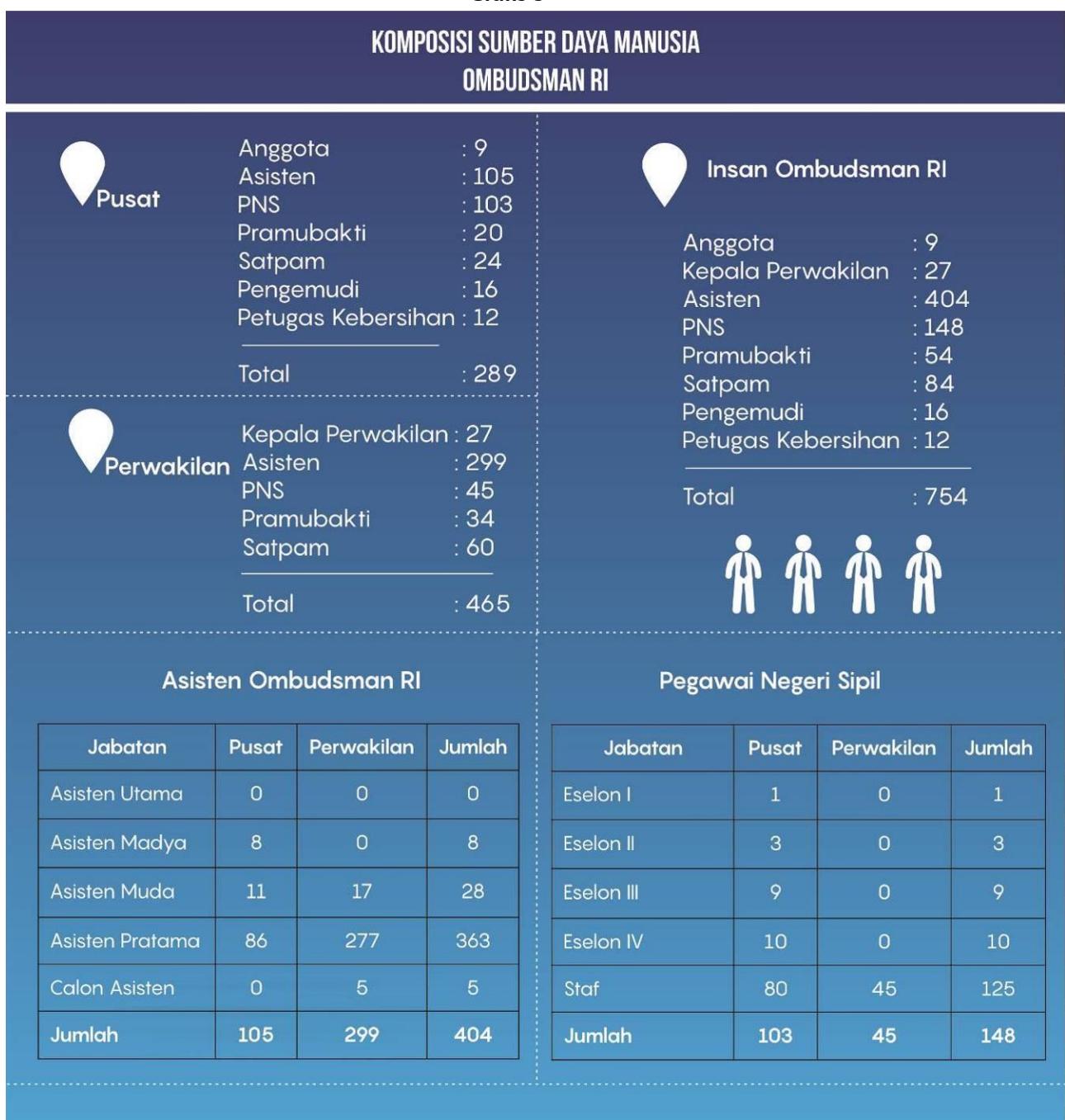
## BAB V

### DUKUNGAN FASILITATIF

#### A. Profil Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia merupakan salah satu faktor penting penunjang aktivitas organisasi. Sumber Daya Manusia Ombudsman RI hingga bulan Juni 2018 berjumlah 754 pegawai yang didistribusi di Pusat dan seluruh Perwakilan. Komposisi SDM disajikan dalam grafis berikut:

**Grafis 5**



B. Pendidikan dan Pelatihan

**Tabel 2**  
**Data Pendidikan dan Pelatihan**

NO	NAMA DIKLAT	PELAKSANAAN	PENYELENGGARA	JUMLAH PESERTA
1.	Pelatihan Dasar Satpam Gada Pratama	02 s/d 14 April 2018	PT.Mitra Cakrawala Pro Jaya	1
2.	Ujian Dinas Tk. II	02 April 2018	Badan Kepegawaian Negara	3
3	Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah dan Ujian Sertifikasi Ahli	02 s/d 07 April 2018	BP-ULP Universitas Diponegoro	1
4	<i>Training of Trainers Enhancing Democracy and Citizens Trust in Governance. Adopting a Fair Treatment Approach in Indonesia's Ombudsman Office</i>	06 s/d 29 April 2018	<i>International Development Law Organization</i>	16
5	Diklat Fungsional Analis Kepegawaian Keahlian	08 s/d 20 April 2018	Pusbang ASN BKN	1
6	Diklat Fungsional Auditor Kepegawaian	15 April s/d 03 Mei 2018	Pusbang ASN BKN	1
7	Diklat Fungsional Perencana Tingkat Pertama	16 April s/d 231 Mei 2018	Bappenas	1
8	Seminar Kepustakawan dan Musyawarah Daerah PD IPI DKI Jakarta 2018	18 April 2018	Perpusnas RI	1
9	Diklat Manajemen Perpustakaan	19 April s/d 26 April 2018	Pusdiklat Perpusnas RI	1
10	Seminar Diskusi Layanan Informasi Perpustakaan	23 April 2018	Perpusnas RI	1
11	Seminar Perempuan dan Pengawasan terhadap Lembaga/Aparat Penegak Hukum: Peran Perempuan dalam Penyelenggaraan Negara	30 April 2018	Komisi Yudisial	1
12	Lokakarya Nasional Partisipasi Masyarakat Ombudsman RI	1 Mei s/d 4 Mei 2018	Ombudsman RI	41
13	Sekolah Kepemimpinan Nasional Tk. I	14 Mei s/d 16 Agustus 2018	Pusdiklat Pegawai Negeri LAN	1
14	Workshop Teknis Infrastruktur E-Goverment	22 Mei 2018	Kominfo	2
15	Pembekalan dan Simulasi Penyelesaian Sengketa Peraturan Perundang-undangan	25 Mei 2018	Kementerian Hukum dan HAM	1
16	Workshop Reformasi Birokrasi dan Transformasi Kelembagaan Ombudsman RI	29 Mei s/d 31 Mei 2018	Ombudsman RI	19
17	Training of Trainer on LAPOR SP4N Versi 3.0	04 Juni s/d 07 Juni 2018	Ombudsman RI	5

**C. Peningkatan Kapasitas****Rapat Koordinasi Penyusunan Transformasi Kelembagaan Ombudsman RI**

Rapat yang telah berlangsung di Bogor pada tanggal 5 – 7 Juni 2018, bertujuan untuk penguatan internal dan penyusunan transformasi kelembagaan dilingkungan Ombudsman RI. Di sela rapat koordinasi telah dilantik Kepala Perwakilan untuk mengisi di beberapa Provinsi yaitu Perwakilan Kepulauan Riau, Perwakilan Sumatera Selatan, Perwakilan Jakarta Raya, Perwakilan Jawa Tengah, Perwakilan Kalimantan Timur, dan Perwakilan Sulawesi Tenggara. Menurut Ketua Ombudsman RI, diharapkan Kepala Perwakilan yang baru dilantik bisa semakin memperkuat lembaga Ombudsman, menjalin hubungan kepada lembaga-lembaga daerah yang diawasi dan di daerah menjadi lembaga pengawas yang kuat.



#### D. Keuangan

Anggaran Ombudsman RI tahun 2018 sebesar Rp148.125.006.000,00 realisasi sampai dengan Triwulan II Rp59.343.476.105,00 atau 40,06%. Realisasi pada Program Dukungan Manajemen dan Pelaksanaan Tugas Teknis Lainnya Ombudsman RI sebesar Rp 45.406.773.495,00 (42,19%), sedangkan untuk Program Pengawasan Pelayanan Publik sebesar Rp13.936.702.610,00 (34,42%). Rekapitulasi anggaran dan realisasi sebagai berikut:

**Tabel 3**  
**Anggaran dan Realisasi Triwulan II tahun 2018**

KODE	NAMA PROGRAM/KEGIATAN	PAGU	REALISASI	%
110	Ombudsman Republik Indonesia	148.125.006.000	59.343.476.105	40,06%
1.01	Program Dukungan Manajemen dan Pelaksanaan Tugas Teknis Lainnya Ombudsman RI	107.634.856.000	45.406.773.495	42,19%
4051	Perencanaan, Pengawasan, dan Kerja Sama	3.207.889.000	1.487.664.469	46,38%
4051.952	Layanan Perencanaan	358.599.000	75.795.000	21,14%
4051.953	Layanan Pemantauan dan Evaluasi	1.211.770.000	1.012.331.372	83,54%
4051.96	Layanan Manajemen Organisasi	1.180.520.000	293.409.297	24,85%
4051.965	Layanan Audit Internal	457.000.000	106.128.800	23,22%
5093	Pengelolaan Administrasi Laporan	1.024.000.000	420.676.957	41,08%
5093.957	Layanan Hukum	230.000.000	59.800.000	26,00%
5093.958	Layanan Hubungan Masyarakat dan Komunikasi	240.000.000	98.949.487	41,23%
5093.963	Layanan Data dan Informasi	554.000.000	261.927.470	47,28%
5094	Pengelolaan Keuangan, Kepegawaian, dan Perlengkapan	103.402.967.000	43.498.432.069	42,07%
5094.951	Layanan Internal (Overhead)	416.437.000	350.875.640	84,26%
5094.954	Layanan Manajemen SDM	6.124.504.000	1.107.173.424	18,08%
5094.955	Layanan Manajemen Keuangan	252.400.000	200.559.400	79,46%
5094.956	Layanan Manajemen BMN	32.970.000	28.711.250	87,08%
5094.962	Layanan Umum	70.800.000	16.000.000	22,60%
5094.994	Layanan Perkantoran	96.505.856.000	41.795.112.355	43,31%
1.06	Program Pengawasan Pelayanan Publik	40.490.150.000	13.936.702.610	34,42%
5618	Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat	14.643.409.000	6.130.015.506	41,86%
5618.001	Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat	14.643.409.000	6.130.015.506	41,86%
5619	Pencegahan Mal-Administrasi	25.250.741.000	7.559.667.424	29,94%
5619.001	Kepatuhan atas Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	9.889.662.000	5.135.802.563	51,93%
5619.002	Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik	4.394.160.000	1.329.475.683	30,26%
5619.003	Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)	719.900.000	35.000.000	4,86%
5619.004	Peningkatan Partisipasi Masyarakat terhadap Pengawasan Pelayanan Publik	7.575.810.000	632.346.370	8,35%
5619.005	Penguatan Pemberantasan dan Pencegahan Maladministrasi dan Korupsi	2.671.209.000	427.042.808	15,99%
5731	Penjaminan Mutu	596.000.000	247.019.680	41,45%
5731.001	Penegakan Integritas dan Manajemen Mutu Pelayanan Ombudsman RI	596.000.000	247.019.680	41,45%

## BAB VI

# PENUTUP

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

Perkembangan laporan masyarakat menunjukkan kecenderungan meningkat. Berdasarkan target Rencana Kerja Pemerintah (RKP) Tahun 2018 untuk penyelesaian laporan 90%, hingga triwulan II tahun 2018 telah tercapai 34,2% laporan yang selesai. Ombudsman RI telah meningkatkan koordinasi serta sinergi dengan instansi strategis seperti penandatanganan nota kesepahaman agar pertukaran data dan/atau informasi cepat terlaksana.

Pengembangan kelembagaan Ombudsman RI harus terus diupayakan untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Pada Triwulan II Tahun 2018, Pimpinan beserta jajaran melaksanakan Penyusunan Transformasi Kelembagaan Ombudsman RI yang bertujuan untuk penguatan internal dan diharapkan Ombudsman RI menjadi lembaga pengawas berwibawa, efektif dan adil.

Demikian laporan triwulan II Tahun 2018. Semoga dapat memberikan gambaran hasil kerja Ombudsman RI kepada para pihak.