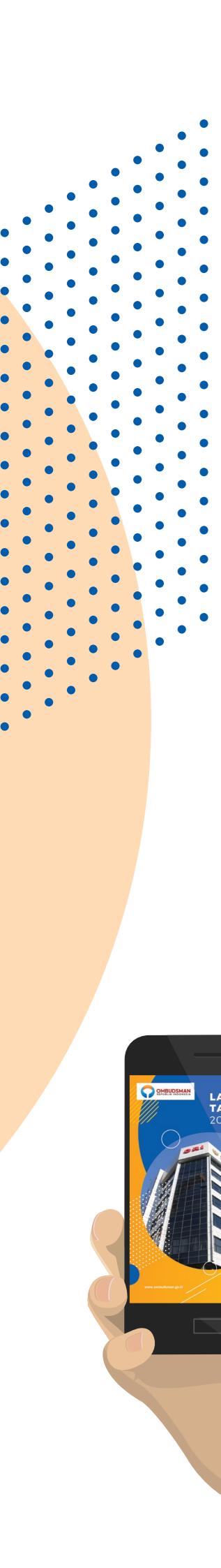


# LAPORAN TAHUNAN 2018





LAPORAN TAHUNAN 2018 OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA  
JAKARTA: OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA,  
76 HAL ; 21 X 29,7 CM  
CETAKAN PERTAMA, FEBRUARI 2019

TIDAK DIPERJUAL BELIKAN



Laporan dapat diunduh di  
[www.ombudsman.go.id](http://www.ombudsman.go.id)

PENERBIT  
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA,  
JL. HR. RASUNA SAID KAV. C-19 KUNINGAN, JAKARTA SELATAN 12920  
TELEPON: +62 21 52960894/95 FAX: +62 21-52960904/05  
[WWW.OMBUDSMAN.GO.ID](http://WWW.OMBUDSMAN.GO.ID)

**Melayani  
Tanpa Pamrih  
Mengawasi  
Tanpa Berpihak**



# Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2018

# 2018 DAFTAR ISI

Visi dan Misi	1
Sambutan Pimpinan	3
Profil Pimpinan	5
Struktur Organisasi	9
Bab I Penyelesaian Laporan	11
Bab II Pencegahan Maladministrasi	43
Bab III Dukungan Manajemen	67



# VISI

**“ 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 maladiministrasi dan korupsi

# SAMBUTAN PIMPINAN OMBUDSMAN RI



Sesuai tugas dan fungsinya, Ombudsman RI melakukan pengawasan terhadap penyelenggara pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Negara dan Pemerintah. Kebijakan peningkatan kualitas pengawasan pelayanan publik dirancang sebagai bagian pelaksanaan Rencana Strategis Ombudsman RI tahun 2016-2021 dan Implementasi Grand Design Ombudsman RI Tahun 2011-2026.

Sejalan dengan perkembangan saat ini, kegiatan prioritas Ombudsman RI diarahkan untuk mendukung pencapaian dan agenda prioritas (Nawacita) khususnya Cita Ke-2 yaitu "Membuat Pemerintah tidak absen dengan membangun tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, demokratis, dan terpercaya, dengan memberikan prioritas pada upaya memulihkan kepercayaan publik pada institusi-institusi demokrasi dengan melanjutkan konsolidasi demokrasi melalui reformasi sistem kepartaian, pemilu, dan lembaga perwakilan".

Dalam laporan tahunan ini, secara rinci diuraikan capaian kinerja dan pelaksanaan kegiatan Ombudsman RI yang dilaksanakan tahun 2018. Berdasarkan hasil capaian tahun 2018 laporan/pengaduan masyarakat yang diselesaikan (periode Oktober 2017 s.d September 2018) sebanyak 6.893 (82,90%) dari 8.314 laporan

Salam Anti Maladministrasi!

yang diterima. Sedangkan jika dihitung penyelesaian laporan/pengaduan periode Januari s.d Desember 2018 sebanyak 10217 (121,88%) dari 8.383 laporan yang diterima. Capaian tersebut juga menyelesaikan tunggakan laporan/pengaduan periode sebelumnya.

Hasil survei kepatuhan terhadap pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah yang dilaksanakan tahun 2018, menunjukkan hasil yang signifikan. Kepatuhan Kementerian pada zona hijau sampai dengan tahun 2018 telah mencapai 88%, Lembaga 80%, Provinsi 82%, Kabupaten dan Kota 46%.

Capaian kinerja tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar target sasaran kinerja yang ditetapkan berhasil dicapai yang dalam pelaksanaannya tidak terlepas dari kendala dan hambatan. Namun Ombudsman RI terus berusaha untuk melakukan terobosan-terobosan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pengawasan pelayanan publik dan pencegahan maladministrasi.

Untuk mendukung pencapaian kinerja ini, pada tahun 2018 Ombudsman RI mendapatkan angka anggaran sebesar Rp. 151.839.556.000 dengan realisasi 98,19%.

Ketua Ombudsman Republik Indonesia,

Prof. Amzulian Rifai, S.H., LLM., Ph.D.

# PROFIL PIMPINAN



Pimpinan Ombudsman Republik Indonesia

## PROF. AMZULIAN RIFAI, S.H., LLM., Ph.D



KETUA OMBUDSMAN  
REPUBLIK INDONESIA

Kelahiran Desa Muarakati, Musi Rawas, Sumatera Selatan 02 Desember 1964. Sarjana Hukum dari Universitas Sriwijaya (1988), LLM dari Melbourne University Law School, Australia (1995) dan Ph.D di Monash University, Australia (2002). Guru Besar Hukum Tata Negara dari Universitas Sriwijaya. Pernah menjabat Ketua Program Studi Ilmu Hukum Pascasarjana Unsri (2007-2011), Sekretaris Senat Unsri (2007-2011 dan 2011-2015). Menjabat Ketua Program Doktor Ilmu Hukum (2008-2011), Dekan Fakultas Hukum UNSRI (2009-2013 dan 2013-2016). Komisaris BUMN PT Pupuk Sriwijaya (2011-2016). Terpilih sebagai Ketua Umum Ikatan Sarjana Hukum Indonesia-ISHI (2018-2023).

## LELY PELITASARI SOEBEKTY SP, ME



WAKIL KETUA OMBUDSMAN  
REPUBLIK INDONESIA

Lahir di Cirebon, 16 Desember 1972 sebelumnya pernah menjabat sebagai Direktur Pelayanan Publik Bulog pada tahun 2015. Mengambil konsentrasi Ilmu Sosial Pertanian di Institut Pertanian Bogor (IPB) pada tahun 1995, dan menamatkan magister S2 Ilmu Perencanaan Kebijakan Publik pada tahun 2005 di Universitas Indonesia. Beberapa pengalaman pekerjaan yang pernah dijalani diantaranya, menjadi Kepala Sub Divisi Regional Karawang pada Perum Bulog (2010), Kepala Divisi Analisa harga dan pasar pada Perum Bulog periode 2010-2013, Anggota Tim Pengendali Inflasi/TPI periode 2011-2013. Pada tahun 2013-2015 menjabat Anggota Tim Koordinasi Program Raskin tingkat pusat dan Kepala Divisi Penyaluran pada Perum Bulog. Menerbitkan beberapa karya tulis yang berkaitan dengan pelayanan publik.

## AHMAD ALAMSYAH SARAGIH, S.E



ANGGOTA OMBUDSMAN  
REPUBLIK INDONESIA

Lahir di Pekanbaru 27 September 1966. Pendidikan terakhir adalah Sarjana Ekonomi, Jurusan Ekonomi dan Studi Pembangunan, Fakultas Ekonomi Univesitas Padjadjaran Bandung. Selesai kuliah bekerja pada Asosiasi Permukiman Kooperatif (ASPEK) yang bekerja sama dengan UNDP untuk program *Community Based Housing Development*. Pernah sebagai *Local Governance Specialist* pada *Initiative for Local Governance* (ILGR), The World Bank dari 2002 hingga 2008. Pernah Menjabat sebagai Ketua Komisi Informasi Pusat pada tahun 2009 hingga 2011.

**PROF. DRs. ADRIANUS ELIASTA MELIALA M.SI., M.SC, PH.D.**

ANGGOTA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

Pria yang lahir di Sungai Liat, Kepulauan Bangka Belitung, pada 28 september 1966 ini sebelumnya menjabat sebagai Komisioner Kompolnas (Komisi Kepolisian Nasional). Pada tahun 1990 meraih gelar sarjana S1 Ilmu Kriminologi dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) dan Magister Pascasarjana S2 Ilmu Psikologi Sosial dari fakultas Psikologi Universitas Indonesia 1994, *Legal and Criminological* ke Manchester Metropolitan University Inggris. Tahun 2004 meraih gelar S3 *Criminology* University Od Queensland Australia. Dikenal sebagai penulis dan peneliti yang berhubungan dengan masalah-masalah kriminologi. Pernah menjabat sebagai penasihat ahli bidang Kriminologi Kepala Polri pada tahun 2000 hingga 2006. Selain itu juga pernah menjadi Anggota Dewan Pakar Lembaga Cegah Kejahatan Indonesia dan Anggota Dewan Penasihat *Indonesian Police Watch*.

**NINIK RAHAYU, S.H., M.S**

ANGGOTA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

Wanita yang pernah menjadi Anggota Komnas Perempuan ini menempuh Pendidikan S1, Hukum Keperdataan di Jember pada Tahun 1986, pada tahun 1990 melanjutkan Pascasarjana S3, Ilmu Hukum. Selain menjadi Dosen selama 19 tahun di Fakultas Hukum dari 1987 hingga 2006. Pengalaman lainnya diantaranya, Ketua Pusat Studi Wanita Universitas Muhammadiyah Jember (1992-2001), sebagai peneliti, trainer dan fasilitator untuk isu-isu perempuan (1992-2006), Pelopor dan Ketua Yayasan Layanan dan Perlindungan Perempuan dan Anak Korban Kekerasan (2004-2006), Pendiri dan ketua Forum Komunikasi Perempuan Politik dari Kota Jember (2004) dan juga konsultan untuk penyusunan hukum dan kebijakan untuk program Pemerintah Daerah Reformasi Initiative Departemen Dalam Negeri (2006).

**ALVIN LIE LING PIAO, M.SI**

ANGGOTA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

Pria yang lahir di Semarang, Jawa Tengah pada 21 April 1961 menempuh pendidikan *Diploma in Marketing* di *The Chartered Institute of Marketing*, Inggris pada tahun 1990. Melanjutkan Postgraduate Diploma in *International Marketing* di *University of Strathclyde* tamat pada tahun 2001. Pada tahun 2007 meraih gelar Magister Sains (Administrasi Publik) di Universitas Diponegoro. Beberapa pengalaman yang pernah ditekuni, Konsultan Hubungan Keparlemenan, *Parliamentary Specialist* pada Program Representasi (USAID) Jakarta (2013) Pemimpin Redaksi portal berita Jurnalparlemen.com (November 2009-Juni 2013). Dari sisi politik, pernah menjadi Anggota DPR-RI 2004-2009 (Komisi VII) wakil Jawa Tengah I dari PAN, Anggota DPR-RI 1999-2004 (Komisi V) wakil Kota Semarang dari PAN, Wakil Ketua Fraksi PAN 2004-2009, Wakil Ketua Komisi VII 2004-2005, Wakil Ketua Badan Kerjasama Antar Parlemen 2002-2004, Wakil Ketua Fraksi Reformasi 2001-2004, Wakil Ketua Pansus Bulloggate dan Bruneigate 2000-2001 dan Wakil Sekretaris Fraksi Reformasi 1999-2001.

**DADAN SUPARJO SUHARMAWIJAYA, S.IP., M.SI.**

ANGGOTA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

Peneliti/Konsultan Tata Pemerintahan & Layanan Publik ini lahir di Ciamis, Jawa Barat pada tanggal 25 Maret 1974. Menempuh pendidikan Sarjana S1 Ilmu Politik di Universitas Airlangga pada tahun 2000, lalu di tahun 2012 melanjutkan pendidikan Magister Pascasarjana S2, Universitas Airlangga. Pengalaman selama ini menjabat sebagai Wakil Direktur Eksekutif JPIP, Presidium Nasional University Network for Fair and Free Election (UNFREL), Sekjen Masyarakat Kota Surabaya, Sekretaris Asosiasi LSM Jatim dan Sekretaris Lakpesdam NU Jatim dari tahun 2008 hingga 2013, Tim Pakar Evaluasi Daerah Kementerian Dalam Negeri dan menjadi Anggota Working Group Jabatan Fungsional Pengawas Pelayanan Publik KemenPAN-RB.

**DR. LAODE IDA**

ANGGOTA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

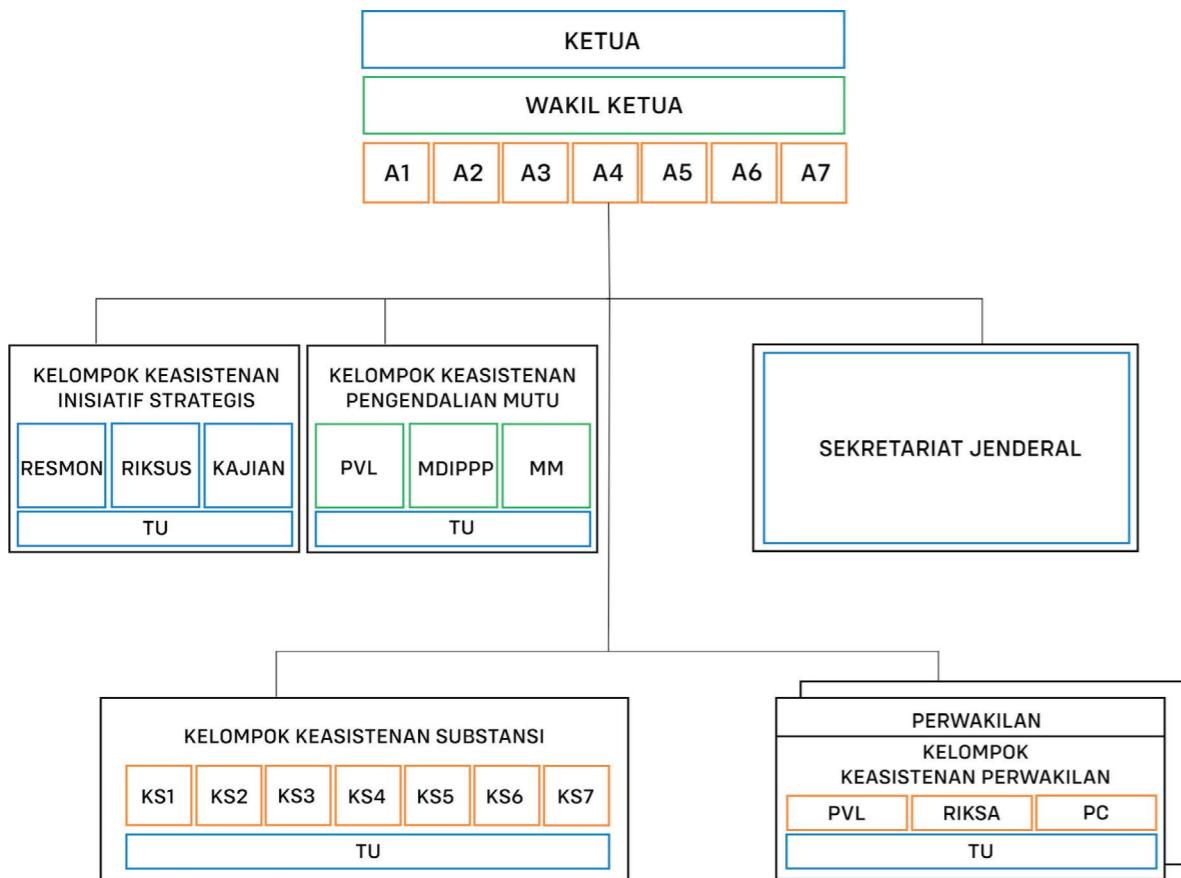
Pria berdarah Sulawesi ini lahir di Tobe, Kabupaten Muna pada tanggal 12 Maret 1961. Menempuh pendidikan di IKIP Jakarta dan lulus pada tahun 1985. Mempunyai pengalaman studi *Leadership for Environment and Development Programme* (setara S2) di Jakarta, dan dilanjutkan di Costa Rica dan Okinawa dari tahun 1995 hingga 1997. Melanjutkan Pascasarjana S2 pada tahun 1995, dan S3 pada tahun 2002 di Universitas Indonesia. Selama 2 periode dari tahun 2004-2009 dan 2009-2014 menjadi Anggota Dewan Perwakilan Daerah (DPD) RI Daerah Pemilihan Sulawesi Tenggara dan menjadi Wakil Ketua DPD RI selama 2 periode. Menurutnya DPD merupakan wadah perjuangan aspirasi dan kepentingan daerah dalam proses pengambilan kebijakan di tingkat nasional yang berorientasi pada kesejahteraan rakyat dan pelayanan publik.

**AHMAD SU'ADI, M.HUM**

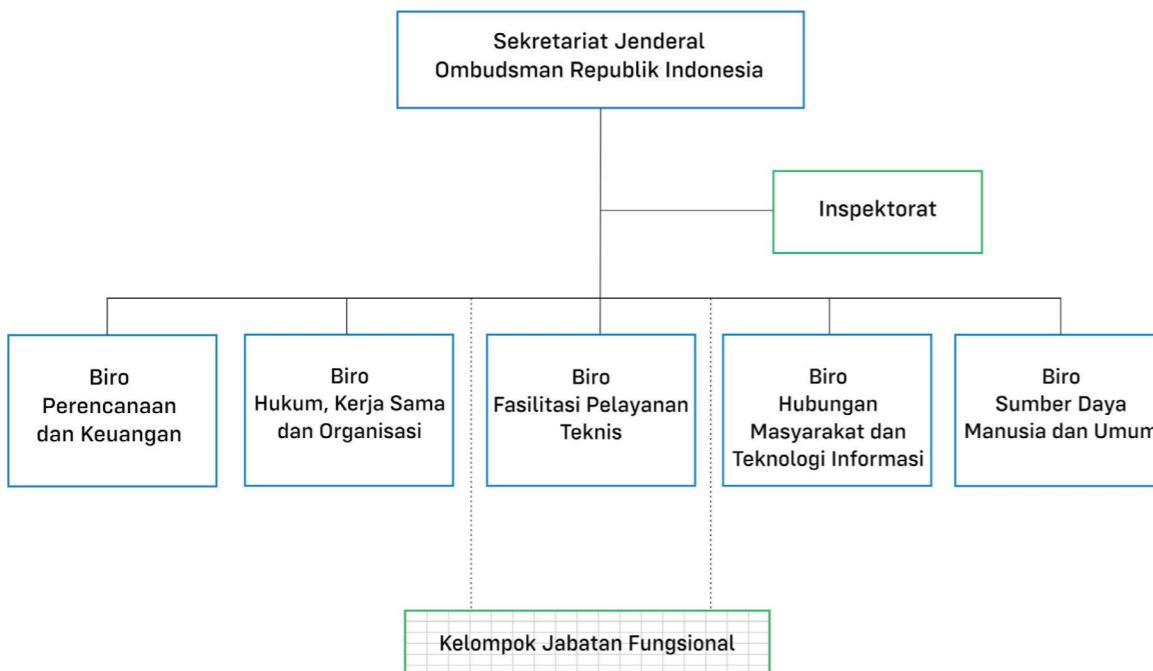
ANGGOTA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

Pria yang punya pengalaman sebagai Peneliti dan Fasilitator ini sebelumnya Direktur Eksekutif "The Wahid Institute" yang punya komitmen dan keprihatinan intelektual, mengenai agama, perdamaian, dialog, dan juga kesejahteraan masyarakat yang tujuannya, menunjukkan wajah Islam di Indonesia yang plural dan kultural. Pendidikan Sarjana S1, Institut Agama Islam Negeri (IAIN), Yogyakarta dan tamat pada tahun 1990, lalu mengambil Pascasarjana S2 di Universitas Islam Negeri, Jakarta di tahun 2012. Sebagai LKIS (Lembaga Kajian Islam dan Sosial). Tahun 2010-2013 menjadi Anggota Tim Riset "Capital City and Urban Politics in Southeast Asia," CSEAS Kyoto University, di Jepang. Selama Mei 2010 - September 2011. Melakukan riset tentang Minoritas Muslim di Singapore, Bali and Nusa Tenggara Timur dibiayai Ford Foundation, Jakarta. Pada September 2010 hingga February 2011, melakukan riset tentang *Minoritas Muslim di Kamboja and Vietnam sebagai Visiting Research Fellow at Center for Southeast Asian Studies (CSEAS)-Kyoto University, Jepang*. Pada July 2009-March 2010, melakukan riset tentang Minoritas Muslim di Filipina Selatan, Thailand Selatan dan Penang, Malaysia, sebagai *Asian Public Intellectual (API)* dibiayai the Nippon Foundation.

# STRUKTUR ORGANISASI OMBUDSMAN RI

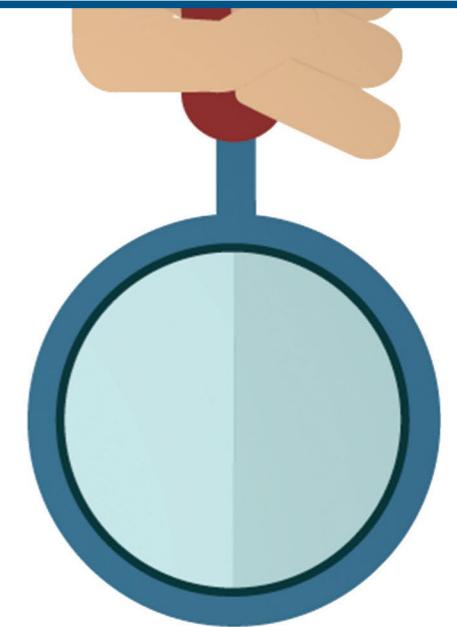


Berdasarkan Peraturan Ombudsman Nomor 30 Tahun 2018 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Asisten Ombudsman Republik Indonesia



Berdasarkan Peraturan Sekretaris Jenderal Ombudsman Nomor 1 Tahun 2018

**Masih Menemukan  
Dugaan Maladministasi  
Pelayanan Publik?**



**#LaporOmbudsman  
Hubungi 137!**

**0821 3737 3737**



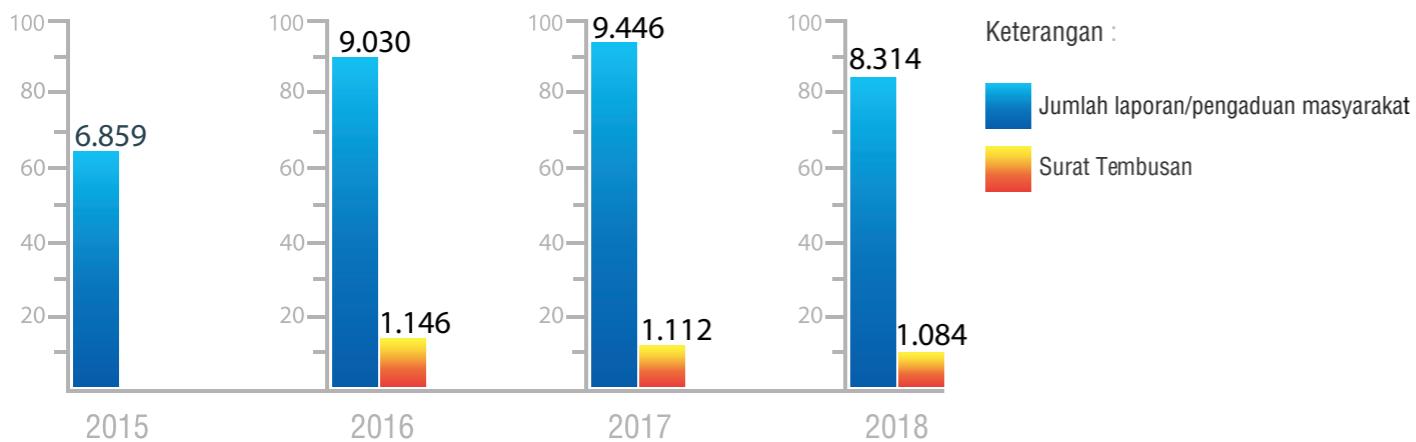


## BAB I PENYELESAIAN LAPORAN

### A. Dinamika Jumlah Laporan/Pengaduan Pertahun

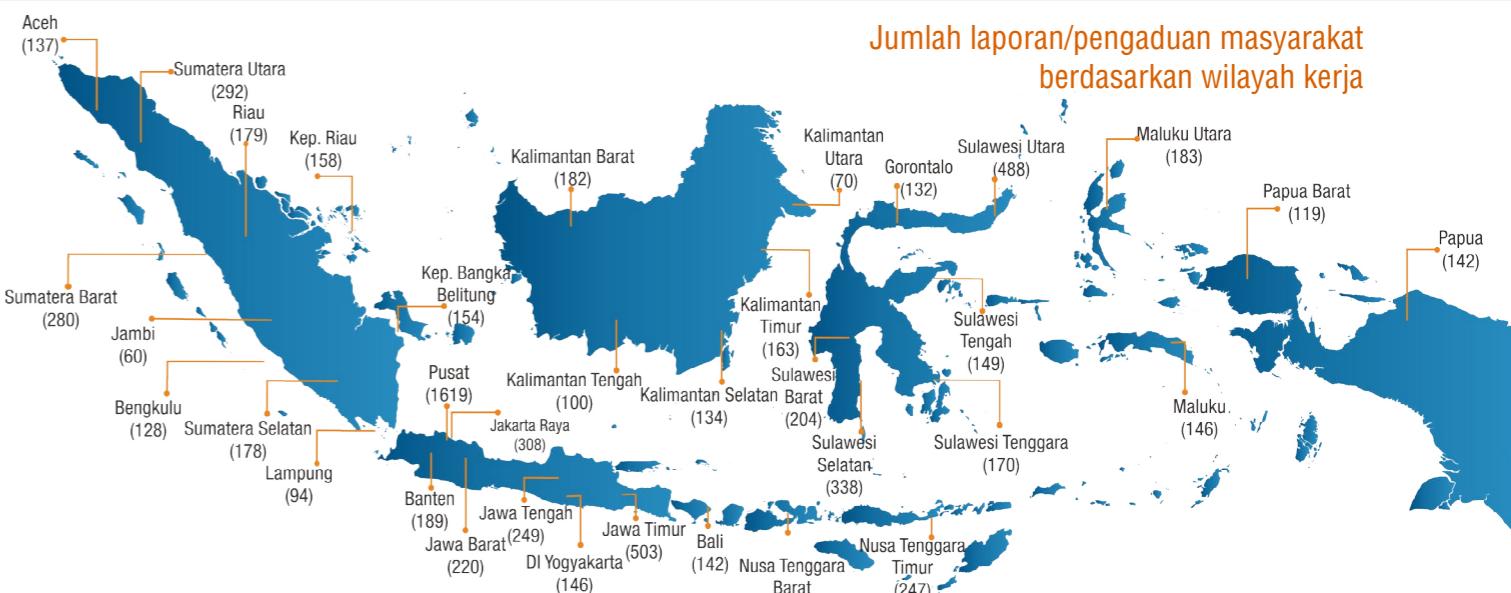
Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman RI pada tahun 2018 menerima laporan/pengaduan masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik sebanyak 8.314 laporan melalui Ombudsman RI dan teregistrasi di aplikasi SIMPel (periode

Oktober 2017-September 2018). Selain Laporan/Pengaduan masyarakat Ombudsman RI juga menindaklanjuti tembusan surat pengaduan sebanyak 1.084. Rincian data pengaduan nasional yang diterima Ombudsman RI pada tahun 2015 - 2018 sebagai berikut :



No	Kriteria	Jumlah
1	Pemeriksaan dan Verifikasi Laporan (PVL)	2.044
2	Pemeriksaan (Riksa)	6.270
	Total Laporan yang diterima	8.314
No	Laporan Telah diselesaikan	Jumlah
3	Laporan ditutup	4.849
4	PVL	2.044
	Total laporan telah diselesaikan	6.893

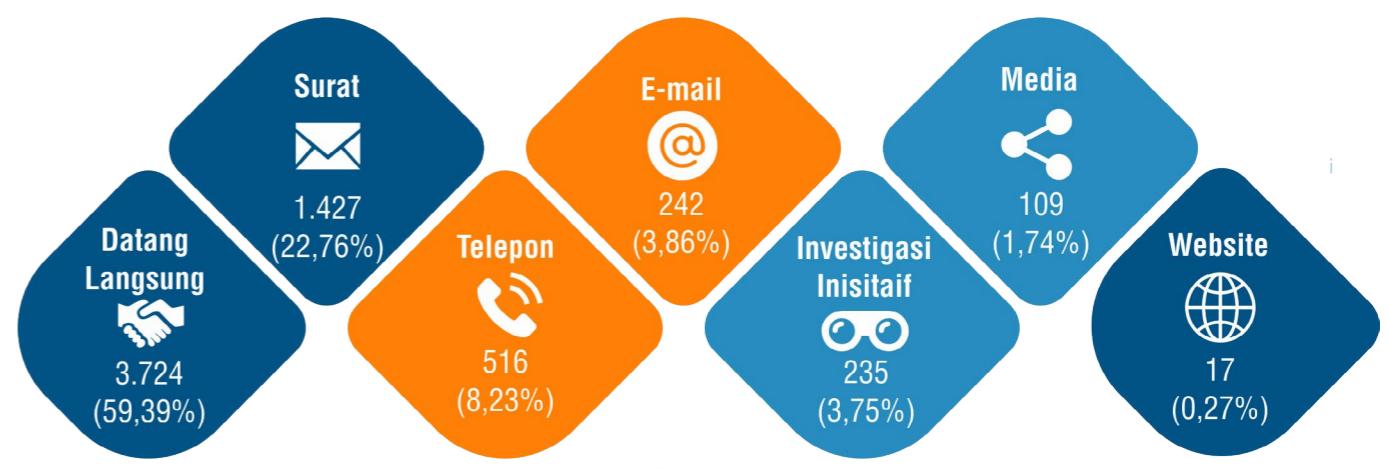
Tabel 1. Data laporan/pengaduan masyarakat tahun 2018



Jumlah laporan/pengaduan masyarakat berdasarkan wilayah kerja

Guna memperjelas laporan/pengaduan masyarakat, disampaikan klasifikasi laporan berdasarkan data Pemeriksaan (Riksa) dengan jumlah 6.270 laporan sebagai berikut :

#### 1. Jumlah Laporan Masyarakat berdasarkan Cara Penyampaian

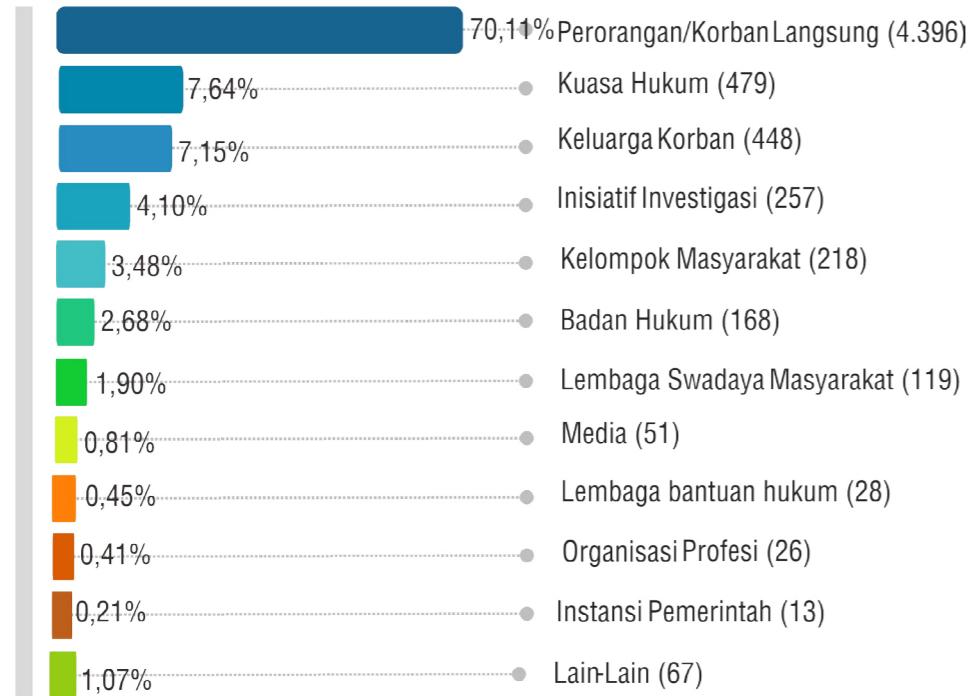


Grafis 1. Jumlah laporan masyarakat berdasarkan cara penyampaian

## 2. Klasifikasi Pelapor

Berdasarkan data klasifikasi Pelapor menunjukkan bahwa masyarakat yang paling banyak melaporkan keluhan tentang dugaan maladminitrasi relatif tetap sebagaimana laporan-laporan sebelumnya yaitu

Perorangan/Korban langsung sebanyak 4.396 laporan (70,11%). Kondisi ini menunjukkan meningkatnya kesadaran masyarakat untuk mendapatkan hak atas pelayanan yang baik.

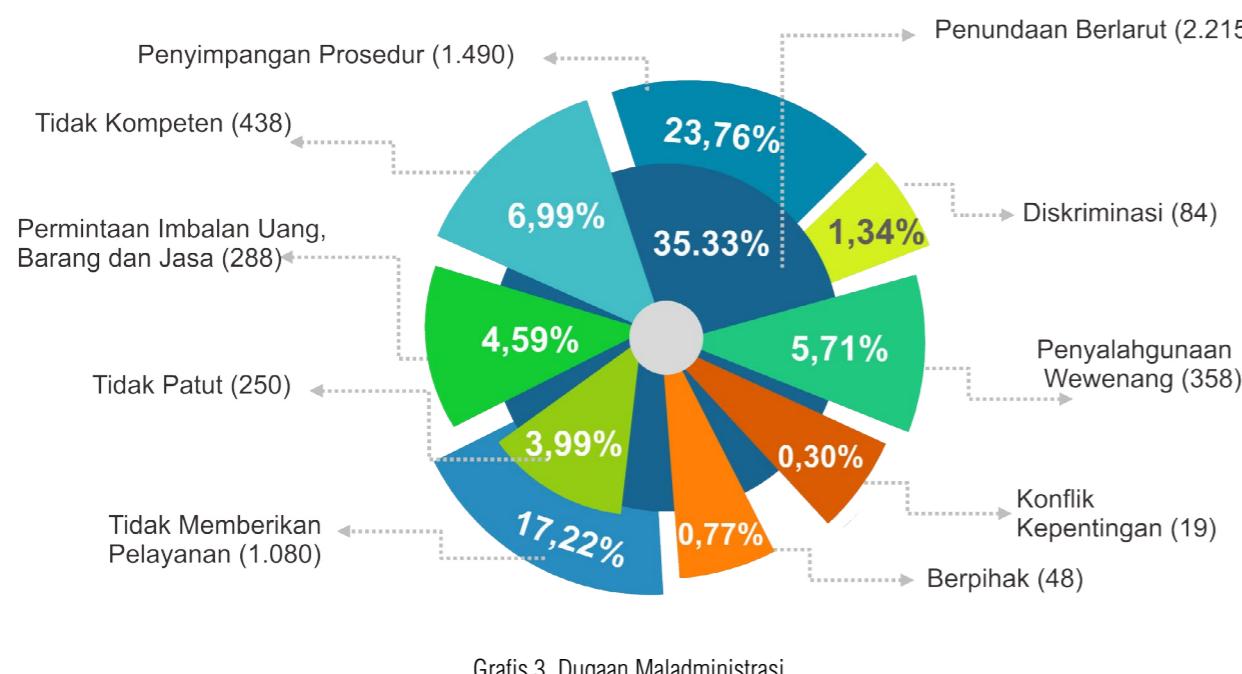


Grafik 2. Klasifikasi Pelapor

## 3. Dugaan Maladministrasi

Berdasarkan klasifikasi dugaan maladministrasi yang menempati urutan 3 (tiga) terbanyak adalah penundaan berlarut 2.215 laporan (35,33%), penyimpangan prosedur

1.490 (23,76%), dan tidak memberikan pelayanan 1.080 laporan (17,22%). Data dugaan maladministrasi berlarut 2.215 laporan (35,33%), penyimpangan prosedur

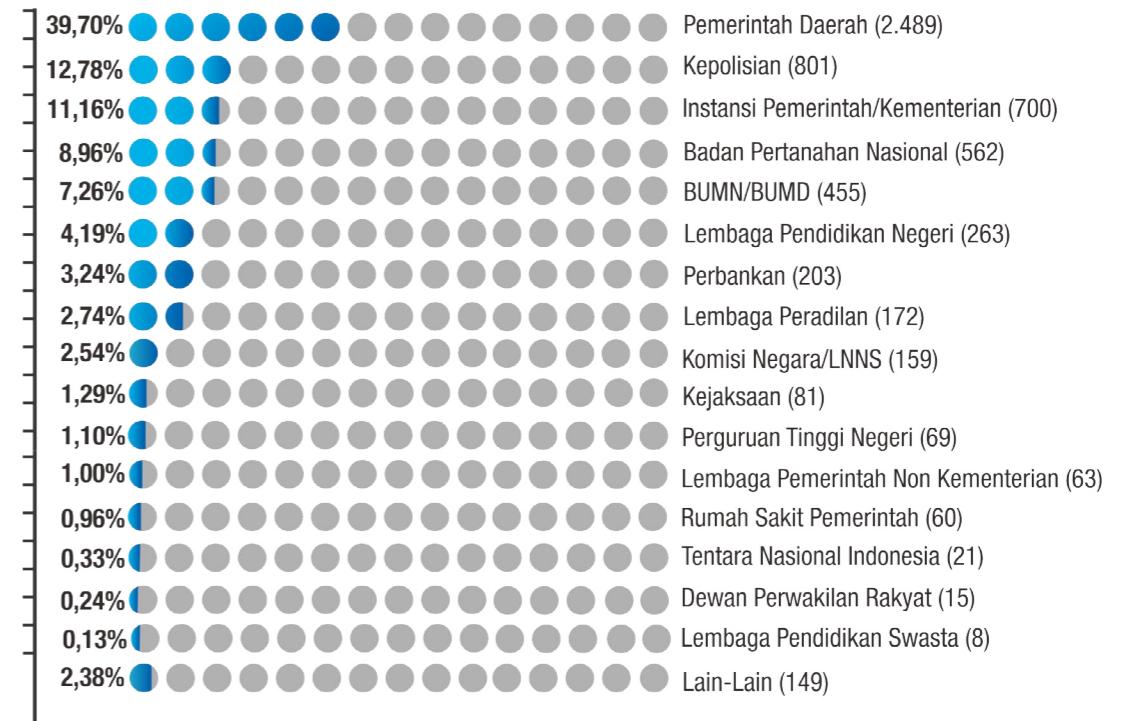


Grafik 3. Dugaan Maladministrasi

## 4. Instansi Terlapor

Berdasarkan klasifikasi Terlapor, instansi yang menempati urutan 3 (tiga) terbanyak yang dilaporkan adalah Pemerintah Daerah sebanyak 2.489 laporan

(39,70%), Kepolisian sebanyak 801 laporan (12,78%), dan Instansi Pemerintah/Kementerian sebanyak 700 laporan (11,16%).

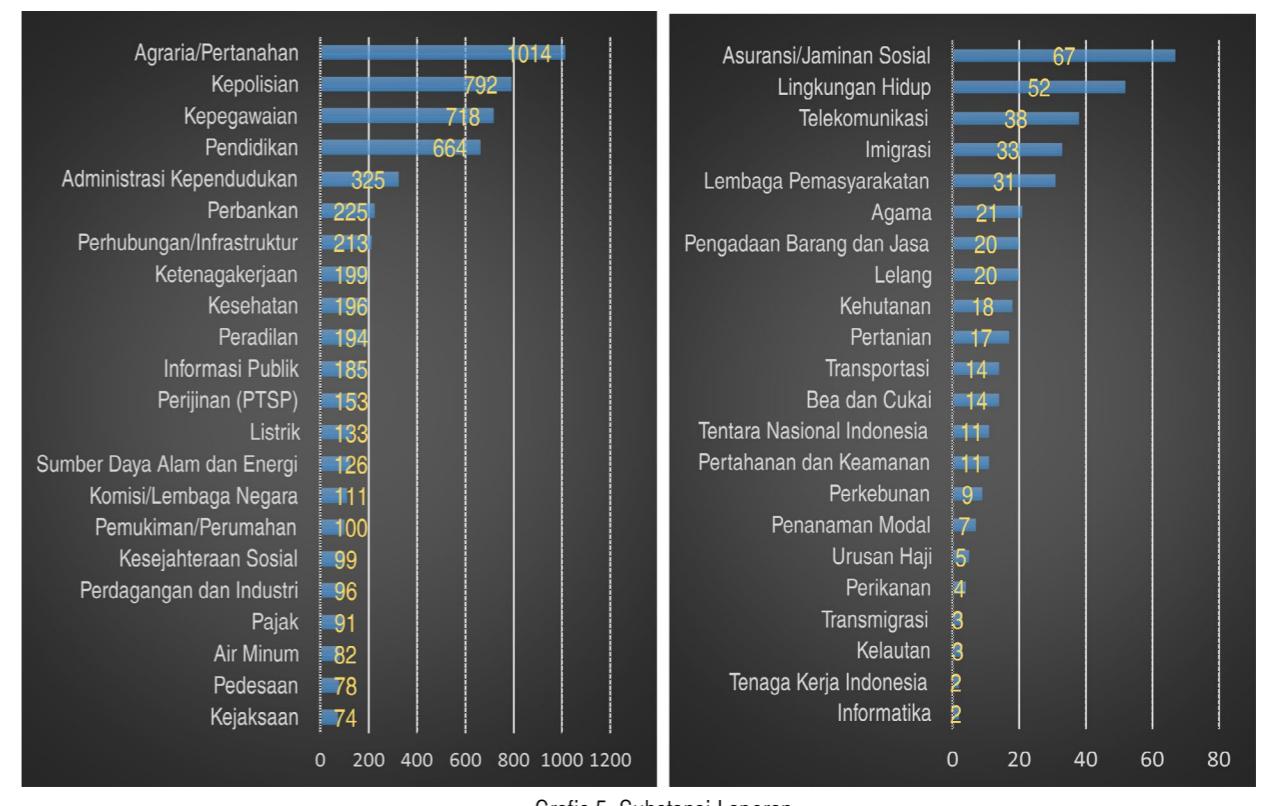


Grafik 4. Instansi Terlapor

## 5. Substansi Laporan

Berdasarkan substansi laporan tahun 2018 yang menempati urutan 3 (tiga) terbanyak dari 6.270 laporan adalah Pertanahan (1.014), Kepolisian (792), dan

Kepegawaian (718). Data substansi laporan disajikan dalam grafik berikut:



Grafik 5. Substansi Laporan

## B. Isu Menonjol

Selama tahun 2018 isu-isu yang menonjol dalam penyelesaian laporan masyarakat dan investigasi atas prakarsa sendiri antara lain :

### 1. Gejala Maladministrasi dalam Pengelolaan Data Stok dan Rencana Impor Beras 500 Ribu Ton



Pemantauan Harga Beras di Pasar se-Kota Bandung

Kebijakan impor beras yang akan diterapkan Pemerintah pada awal tahun 2018 menuai kontroversi. Menteri Pertanian menyatakan beras cukup, sedangkan Menteri Perdagangan menyatakan stok langka dan diperlukan impor beras. Ombudsman RI telah melakukan pemantauan di 31 Provinsi, dari tanggal 10-12 Januari 2018. Dari peta keluhan pedagang, stok beras pas-pasan, tidak merata dan harga meningkat tajam sejak Desember. Menyikapi kenyataan tersebut, Pemerintah menerapkan kebijakan impor beras dan melakukan operasi pasar masif oleh BULOG sesuai jumlah stok yang tersedia. Namun Ombudsman RI melihat ada "gejala maladministrasi" dalam situasi ini. Beberapa diantaranya:

**1. Penyampaian informasi stok yang tak akurat kepada publik.** Kementerian Pertanian selalu menyatakan bahwa produksi beras surplus dan stok cukup, hanya berdasarkan perkiraan luas panen dan produksi gabah tanpa disertai jumlah dan sebaran stok beras secara riil. Gejala kenaikan harga sejak akhir tahun, tanpa temuan penimbunan dalam jumlah besar, mengindikasikan kemungkinan proses *mark-up* data produksi dalam model perhitungan yang digunakan selama ini. Akibat pernyataan surplus yg tidak didukung data akurat tentang jumlah dan sebaran stok beras yang sesungguhnya di masyarakat, penetapan keputusan berpotensi keliru.

**2. Mengabaikan prinsip kehati-hatian.** Keputusan impor beras untuk didistribusikan ke pasar khusus secara langsung dilakukan dalam masa yang kurang tepat. Hasil pantauan Ombudsman di 31 Provinsi, stok di masyarakat memang pas-pasan dan tak merata, namun ada dalam situasi menjelang panen.

### 3. Penggunaan kewenangan untuk tujuan lain.

Pasal 6 huruf c Peraturan Presiden Nomor. 48 Tahun 2016 mengatur Perum Bulog melakukan pemerataan stok antar wilayah sesuai kebutuhan. Dalam situasi stok pas-pasan dan tidak merata, maka kewenangan yang harus dioptimalkan terlebih dahulu adalah pemerataan stok. Dalam situasi stok di Bulog menipis, dan psikologi pasar cenderung mengarah pada harga merangkak naik, maka jika pun harus impor tujuannya adalah untuk meningkatkan cadangan beras dan kredibilitas stok Bulog di hadapan pelaku pasar dalam kerangka stabilisasi harga. Bukan untuk mengguyur pasar secara langsung, apalagi pasar khusus yang tidak cukup signifikan permintaannya.

**4. Penyalahgunaan Kewenangan.** Pasal 3 ayat (2) huruf d Peraturan Presiden Nomor 48 Tahun 2016, dan diktum ketujuh angka 3 Instruksi Presiden Nomor 5 Tahun 2015 mengatur bahwa yang diberikan tugas impor dalam upaya menjaga stabilitas harga adalah Perum Bulog. Hal ini juga didukung oleh dokumen notifikasi WTO terhadap Perum BULOG sebagai STE. Penunjukan PT PPI sebagai importir berpotensi melanggar Peraturan Presiden dan Instruksi Presiden.

**5. Prosedur tak patut/pembiaran.** Diktum kedelapan Instruksi Presiden Nomor 5 Tahun 2015 mengatur bahwa Menteri Koordinator Bidang Perekonomian melakukan koordinasi dan evaluasi pelaksanaan Instruksi Presiden tersebut.

**6. Konflik kepentingan.** Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 1 Tahun 2018 yang dibentuk begitu cepat dan tanpa sosialisasi juga berpotensi mengabaikan prosedur dan mengandung potensi konflik kepentingan.

Berdasarkan hal tersebut, Ombudsman RI menyarankan agar pemerintah melaksanakan beberapa langkah berikut untuk mencegah terjadinya maladministrasi dan meluasnya ketidakpercayaan publik: Pertama, lakukan pemerataan stok, tingkatkan koordinasi dengan Kepala Daerah untuk mengatasi penahanan stok lokal secara berebihan; Kedua, kembalikan tugas impor beras kepada Perum Bulog, dan jika perlu terapkan skema kontrak tunda (*blanked contract*). Ketiga, hentikan pembangunan opini surplus dan kegiatan perayaan panen yang berlebihan. Keempat, lakukan evaluasi menyeluruh terhadap program cetak sawah, luas tambah tanam, benih subsidi, pemberantasan hama. Kelima, tetapkan tahapan pencapaian jumlah stok yang kredibel untuk menjaga psikologi pasar. Keenam, memberi dukungan maksimum kepada BPS untuk menyediakan data produksi dan stok yang lebih akurat. Ketujuh, efektifkan kembali fungsi koordinasi oleh Kemenko Perekonomian sehingga perbedaan instansi tidak perlu menjadi perdebatan publik yang tidak produktif.

### 2. Maladministrasi dalam proses pemeriksaan kasus penyiraman air keras terhadap Novel Baswedan



Anggota Ombudsman RI Prof. Adrianus Meliala menyerahkan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan terkait dugaan maladministrasi pemeriksaan Sdr. ML sebagai saksi dalam peristiwa penyiraman air keras terhadap NB.

Pelapor bekerja sebagai petugas keamanan di Hotel IC Jakarta Pusat, melaporkan bahwa sketsa wajah terduga pelaku penyiraman air keras terhadap Sdr. NB yang salah satunya diduga mirip dengannya telah tersebar luas di media. Pada 9 Mei 2017, atas laporan kemiripan sketsa wajah tersebut, maka Penyidik Polres Metro Jakarta Utara memanggil Pelapor untuk kepentingan pemeriksaan dalam rangka Penyidikan dengan Surat Panggilan Nomor: SPGL/1003/ V/2017/Reskrim tanggal 9 Mei 2017. Pada tanggal 12 Mei 2017, Pelapor diperiksa di Unit III JATANRAS Sat Reskrim Kantor Polres Jakarta Utara selama dua hari berturut-turut (tidak ditahan).

Dari hasil pemeriksaan tersebut, Pelapor mengaku dirinya tidak bersalah. Setelah pemanggilan tersebut hingga kini tidak pernah ada lagi pemeriksaan terhadap Pelapor. Akibat permasalahan ini Pelapor kehilangan pekerjaan dan tidak diterima bekerja dimanapun karena selalu dicari wartawan yang mengakibatkan Pelapor ketakutan untuk melakukan aktivitas lainnya.

Setelah melalui serangkaian pemeriksaan, Ombudsman RI menemukan maladministrasi berupa:

- Perbuatan maladministrasi penyimpangan prosedur. Penanganan perkara dimaksud, telah dilaksanakan oleh Penyidik dengan tidak sesuai dengan tahapan penyidikan serta penyelenggaraan tertib administrasi penyidikan. Tindakan ini terjadi dalam proses penyelidikan dan penyidikan yang memunculkan saksi Sdr. ML.
- Perbuatan administrasi tindakan sewenang-wenang. Tindakan yang dilakukan oleh Penyidik dalam penanganan perkara serta khususnya menyangkut tindakan terhadap penanganan Saksi Sdr. ML. Hal ini terlihat dalam perlakuan Penyidik terhadap Sdr. ML yang masih berstatus sebagai saksi namun telah dilakukan upaya paksa seperti penjemputan dan penginapan pelapor dimana hal tersebut tidak boleh dilakukan terhadap seseorang yang berstatus sebagai saksi.
- Perbuatan maladministrasi tidak kompeten. Penanganan perkara dijalankan secara profesional dan akuntabel, oleh karena itu penyelidikan

dan penyidikan wajib dijalankan sesuai koridor tanpa diintervensi oleh desakan publik. Proses penanganan perkara yang kurang sistematis sesuai dengan tahapan kegiatan penyidikan diduga kuat disebabkan karena desakan publik yang begitu kuat sehingga terkesan penyidikan menjadi terburu-buru.

d. Perbuatan maladministrasi tidak patut. Penyidik dalam melakukan pemeriksaan terhadap saksi dan tersangka wajib tetap menjunjung tinggi asas praduga tak bersalah. Hal ini wajib diwujudkan dalam tindakan penyidikan sesuai dengan kedudukan saksi maupun tersangka. Terhadap pemeriksaan saksi Sdr. ML, Penyidik telah melakukan tindakan penyidikan sehingga publik memberikan kesan kuat bahwa Sdr. ML adalah sebagai Tersangka. Hal tersebut, telah menjadi konsumsi publik melalui media massa. Karena, tindakan Penyidik yang tidak patut dalam mendukung Sdr. ML sebagai saksi, maka terjadi dampak yang merugikan bagi saksi. Penyelenggaraan terhadap proses penyidikan dan penyelidikan seharusnya diantisipasi dengan cermat serta melihat potensi-potensi yang dapat merugikan masyarakat atau saksi.

Dalam penyelenggaraan administrasi penyidikan, menurut Ombudsman RI perlu perbaikan:

- Atasan Penyidik dalam perencanaan penyelidikan dan penyidikan wajib memberikan arahan serta memastikan mengenai kelengkapan administrasi penyelidikan dan penyidikan serta ditandatangani oleh pejabat yang berwenang.
- Penyidik dalam melaksanakan penyelidikan dan penyidikan wajib dilengkapi dengan administrasi penyelidikan dan penyidikan serta berkoordinasi dengan atasan Penyidik melalui petunjuk dan arahan guna meminimalisir kesalahan administrasi penyidikan dan implementasi kegiatan penyelidikan dan penyidikan.
- Terhadap penanganan perkara khususnya terkait dengan proses pemeriksaan saksi Sdr. ML agar dapat dilakukan gelar perkara untuk melakukan evaluasi penyidikan terkait dengan berkas administrasi penyidikan berupa surat panggilan terhadap Saksi Sdr. ML.

Terhadap dampak kerugian yang dialami oleh Sdr. ML dalam kedudukannya sebagai saksi sebagaimana diuraikan dalam pendapat Ombudsman RI, maka diperlukan tindakan perbaikan sebagai berikut:

- Penyidik melakukan gelar perkara terhadap status saksi Sdr. ML untuk menentukan hasil pemeriksaan terkait dengan keterlibatannya dalam tindak pidana dimaksud.
- Kepala Kepolisian Daerah Metro Jaya meminta pendapat kepada Kabid Hukum Polda Metro Jaya dan Kadiv Hukum Polri guna menyatakan dan menyusun bentuk administratif terkait kepastian hukum saksi Sdr. ML melalui tata naskah dinas seperti surat keterangan status hukum saksi.
- Kepala Satuan Kerja terkait untuk secara bersama-sama memberikan pernyataan terhadap status saksi dan kepastian hukum terhadap Sdr. ML di media nasional.

### 3. Potensi Maladministrasi dalam Pengisian Pejabat Sementara Kepala Daerah dari Unsur TNI/Polri



Anggota Ombudsman RI Laode Ida memimpin Diskusi Tematik Potensi Maladministrasi dalam Pengisian Pejabat Sementara Kepala Daerah dari Unsur TNI/Polri

Usulan Menteri Dalam Negeri terkait pengisian Pejabat Sementara (Pjs.) Gubernur dari unsur TNI-Polri menuai kontroversi. Ombudsman RI selaku lembaga negara pengawas penyelenggaran pelayanan publik mengadakan diskusi tematik terkait potensi maladministrasi dalam pengisian Pejabat Sementara (Pjs.) Kepala Daerah dari Unsur TNI-Polri pada hari Senin tanggal 12 Februari 2018. Hal ini dilakukan untuk mencegah tindakan maladministrasi terhadap kebijakan pemerintah yaitu pelanggaran ketentuan peraturan perundang-undangan dan mengganggu tatanan nilai demokrasi.

Diskusi di kantor Ombudsman RI dipimpin oleh Anggota Ombudsman RI Dr. Laode Ida dengan peserta dari jajaran Tentara Nasional Indonesia, Kepolisian Negara Republik Indonesia, Kementerian Dalam Negeri, KemenPAN-RB, dan Lembaga Administrasi Negara serta ahli hukum dari Fakultas Hukum Universitas Indonesia.

Direktorat Jenderal Otonomi Daerah Kementerian Dalam Negeri, Sumarsono menyatakan, terkait penunjukan Pejabat Sementara, dari pihak Kepolisian belum mengusulkan secara resmi kepada Kementerian Dalam Negeri. "Terkait Permasalahan Pjs. Gubernur dari Unsur TNI-Polri saat ini telah diambil alih oleh Menkopolhukam untuk disampaikan kepada Presiden" ungkapnya.

Sekretaris Kedeputian SDM Aparatur KemenPAN-RB, Aba Subagja menjelaskan bahwa tidak semua jabatan dapat diisi oleh TNI / Polri, hanya jabatan tertentu saja dan Gubernur bukan merupakan Jabatan Pimpinan

Tinggi Madya. "Sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil yang dapat diisi adalah instansi pusat tertentu," jelas Aba Subagja.

Kepala Biro Pembinaan Karir SSDM Polri, Brigjen Pol Eko Indra Heri menyampaikan bahwa pihaknya menunggu arahan dari Kementerian Dalam Negeri. "Sampai saat ini belum ada perintah dari pimpinan untuk mengusulkan penunjukan Polri sebagai Pjs", terang Eko Indra Heri. Seperti ungkapan Irjen TNI, Mayjen TNI Dodik Widjanarko, "terkait penunjukan TNI sebagai Pjs, TNI menunggu arahan dari Kementerian Dalam Negeri."

Penyelesaian permasalahan Pejabat Sementara Kepala Daerah dari unsur TNI-Polri harus ditengahi dengan penerbitan Peraturan Presiden dan perlu pendalaman lebih lanjut, perluasan pengaturan dalam Permendagri perlu diberikan batasan yang jelas agar potensi penyimpangan prosedur oleh Menteri Dalam Negeri terkait pengisian Pjs. Kepala Daerah dari unsur TNI-Polri dapat dihindari" pungkas Laode sebelum acara ditutup.

#### 4. Temuan Maladministrasi oleh Polres Cirebon terkait meninggalnya tahanan atas nama Alm. AR

Ombudsman RI telah memeriksa Laporan Masyarakat a.n. BS terkait dugaan maladministrasi yang dilakukan oleh Anggota Polres Cirebon sehingga menyebabkan kematian tahanan atas nama AR. Laporan Masyarakat tersebut berawal dari ditangkap dan ditahannya Alm. AR pada tanggal 2 Januari 2018. Alm. ditangkap dalam keadaan sehat dan fisik yang baik, namun pada tanggal 3

Januari 2018 keluarga Alm. mendapat kabar bahwa Alm. telah meninggal dunia. Penyebab meninggalnya Alm. dikarenakan tindakan penggeroyokan oleh para tahanan lain yang berada di sel berbeda.



ilustrasi

Ombudsman RI menemukan maladministrasi berupa penyimpangan prosedur yang dilakukan Penyidik Polres Cirebon yaitu :

- Penyampaian Surat Penangkapan kepada tersangka yang dilakukan satu hari setelah penangkapan seharusnya Surat Penangkapan tersebut diserahkan langsung pada saat penangkapan sehingga melanggar ketentuan dalam Pasal 18 ayat (1) KUHAP dan Pasal 33 ayat (2) Peraturan Kapolri Nomor 14 Tahun 2012.
- Pada saat penangkapan kepada Sdr. AR tidak disertai surat penangkapan.
- Kelalaian oleh Penjaga Tahanan Polres Cirebon yang membiarkan penggeroyokan terhadap Alm. AR oleh para tahanan lain.
- Terdapat pintu - pintu sel tahanan tidak dalam keadaan terkunci.
- Pembiaran terhadap tahanan yang diperbolehkan merokok dalam blok/hunian tahanan.

Polres Cirebon telah melakukan pemeriksaan pelanggaran sidang disiplin, Ombudsman RI menemukan tindakan maladministrasi berupa perbuatan tidak kompeten yang dilakukan oleh Kepala Seksi Propam Polres Cirebon yaitu Sipropam hanya memeriksa dan menyidangkan petugas piket pada kejadian meninggalnya Alm. AR. Seharusnya Sipropam juga memeriksa Kasat Tahti. Hal ini tidak sesuai dengan Pasal 34 ayat (3) Peraturan Kapolri Nomor 4 Tahun 2015 yang menyebutkan bahwa tanggung jawab fisik atas Tahanan berada pada Petugas Jaga Tahanan, Kepala Jaga Tahanan, pejabat pengembangan fungsi Tahti / Kepala Ruang Tahanan. Standar Operasional Prosedur mengenai Penjagaan Tahanan Polres Cirebon Tahun 2017 tidak merujuk pada Peraturan Kapolri Nomor 4 Tahun 2015, namun masih merujuk pada Peraturan Kapolri Nomor 4 Tahun 2005.

### 5. Darurat Keselamatan Proyek Pembangunan Infrastruktur

Mencermati serangkaian kecelakaan proyek pembangunan infrastruktur, Anggota Ombudsman RI Alvin Lie, meminta kepada Pemerintah untuk segera memberikan santunan kepada korban yang cedera serta santunan bantuan bagi keluarga korban yang tewas, sebagai wujud tanggung jawab.

Lebih lanjut, Alvin Lie menyampaikan pernyataan sebagai berikut:

Kecelakaan beruntun pada sejumlah Proyek Infrastruktur dalam 3 bulan ini, sudah mengindikasikan adanya potensi maladministrasi dalam pembangunan infrastruktur secara masif dalam waktu yang bersamaan.

Dari perspektif publik sebagai penerima manfaat, kecelakaan-kecelakaan tersebut telah menurunkan kepercayaan publik terhadap kualitas, keamanan, dan keselamatan infrastruktur yang sedang dibangun pemerintah

Presiden dan Menteri-Menteri terkait perlu segera mengevaluasi kondisi ini yang sudah tergolong krisis menuju darurat keselamatan. Perlu tindakan luar biasa untuk menghentikan kecelakaan ini dan mengantisipasi kecelakaan-kecelakaan berikutnya. Tidak bisa *Business As Usual*.

Untuk mencegah terjadinya lagi kecelakaan proyek infrastruktur, diperlukan perhatian Presiden selaku pemimpin tertinggi. Pengawasan perlu ditingkatkan pada:

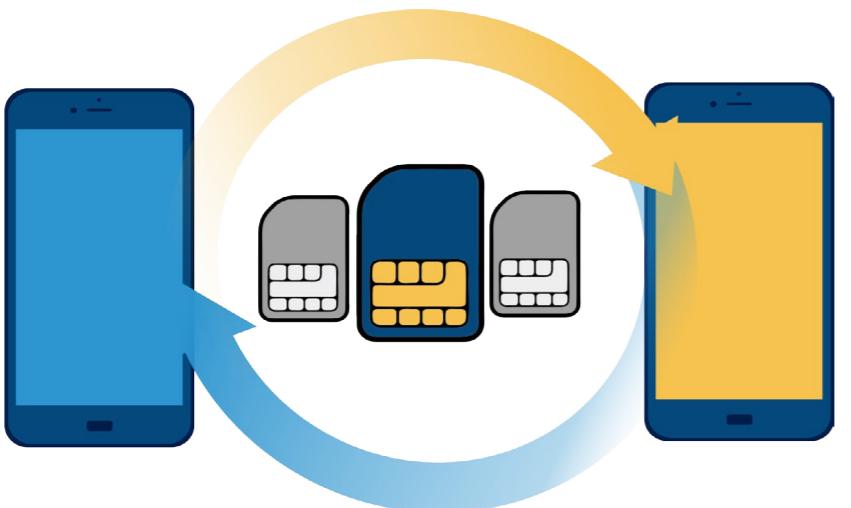
- Kedisiplinan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) teknis;
- Kepatuhan terhadap panduan Keamanan, Kesehatan & Keselamatan Kerja (K3);
- Teliti kembali kualitas, kompetensi, dan jumlah tenaga kerja serta tenaga ahli yang dipekerjakan. Pastikan memadai dan sesuai standar;
- Pastikan bahan yang dipakai sesuai spesifikasi teknis baik secara kualitas maupun kuantitas;
- Periksa kembali kualitas dan jumlah alat berat serta peralatan kerja yang digunakan;
- Tinjau kembali desain dan rencana kerja. Apakah sudah mencakup aspek keamanan dan keselamatan terhadap curah hujan, banjir, dan gempa;
- Tinjau kembali rencana tanggap darurat dan mitigasi kecelakaan;
- Tinjau kembali struktur organisasi dan kompetensi personil dalam Manajemen Proyek;
- Tinjau kembali jadwal kerja, jumlah jam kerja, dan istirahat pekerja. Jangan hanya kejar tayang, namun mengabaikan aspek teknis dan K3. Tidak semua proses teknis dapat dipercepat. Manusia juga rawan terhadap *fatigue* / kejemuhan;
- Tinjau kembali kapasitas kontraktor pelaksana proyek. Apakah kapasitas mereka benar-benar mampu melaksanakan sedemikian banyak proyek besar secara simultan? Apakah sudah sesuai dengan amanat Peraturan Presiden 54 tahun 2010.

## 6. Ombudsman RI Ingatkan Pemerintah Agar Serius Lindungi Subyek Data

Tragedi penyalahgunaan data kependudukan untuk meregistrasi jutaan nomor pelanggan prabayar fiktif perlu mendapatkan perhatian serius oleh Pemerintah, tidak hanya sebatas pada pengusutan dan penindakan terhadap pelaku. Ombudsman RI berpendapat kejadian tersebut disebabkan Pemerintah kurang bersungguh-sungguh dalam melegislati dan memberlakukan peraturan perundang-undangan yang bersifat fundamental dalam perlindungan data pribadi.

Pemerintah, secara sendiri maupun bekerjasama dengan DPR dan pihak lain, perlu segera melakukan perbaikan yang bersifat sistemik untuk melindungi warga negara sebagai subyek data. Untuk itu Pemerintah perlu segera menerapkan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Mempercepat proses legislasi Rancangan Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi yang memastikan hak subyek data terlindungi dalam penyimpanan, pemrosesan, pemanfaatan, hingga pemusnahan data pribadi mereka.
2. Melalui Kementerian Kominfo, segera mengatur kewajiban untuk memutakhirkan sistem keamanan IT di semua institusi, baik institusi pemerintahan maupun korporasi yang berhubungan dengan penggunaan data pribadi secara luas agar terlindungi dari kebocoran dan penyalahgunaan.
3. Melalui Kementerian Kominfo, harus memastikan semua operator telekomunikasi dan penjual kartu prabayar menghentikan penggunaan instrumen robotik atau upaya lainnya dalam memanfaatkan data kependudukan untuk memanipulasi registrasi kartu prabayar hingga akhir Maret 2018. Jika ditemukan adanya penyalahgunaan atau registrasi yang tidak wajar, pemerintah dan operator telekomunikasi wajib menonaktifkan nomor MSISDN atau Nomor Pelanggan Prabayar.



4. Melakukan pengusutan terhadap penjual maupun operator telekomunikasi yang tidak melakukan upaya perbaikan terhadap manipulasi registrasi kartu prabayar hingga akhir Maret 2018.
5. Segera mengupayakan pencabutan semua regulasi yang memberi peluang untuk melakukan praktik pemberian, pertukaran dan jual beli data pribadi yang berpotensi merugikan warga negara.
6. Membatasi penggunaan klausul baku dalam berbagai perjanjian terkait pemanfaatan data pribadi yang cenderung menempatkan subyek data dalam posisi lemah.
7. Melakukan pengawasan dan pemberhanan tata niaga *voucher* atau kartu perdana telpon selular untuk menghindari penyalahgunaan data kependudukan dan praktik bisnis tak sehat melalui potensi markup data pelanggan maupun rekayasa laporan keuangan pada operator.
8. Melalui Kementerian Kominfo segera melakukan penertiban pemanfaatan jaringan dan frekuensi untuk penyebaran promosi bisnis sepihak ke peralatan telekomunikasi yang dimiliki oleh warga negara

Meski menemui banyak kendala dan hambatan, Ombudsman menilai kebijakan registrasi prabayar ini harus terus dilaksanakan sesuai dengan aturan yang ada. Tujuannya agar tertib administrasi dan menciptakan industri telekomunikasi yang sehat.

Anggota Ombudsman Alamsyah Saragih menegaskan, "Penundaan berlarut dalam pembentukan regulasi untuk melindungi warga negara sebagai subyek data merupakan maladministrasi yang dapat merugikan warga negara secara luas. Oleh karenanya Ombudsman RI mengingatkan agar Pemerintah segera melakukan langkah-langkah perbaikan sistemik secara konsisten agar tidak ada lagi warga negara yang dirugikan."

## 7. Jangan Paksaan Bandara Kertajati Untuk Pemberangkatan Haji

Mencermati rencana Pemerintah menggunakan Bandara Kertajati untuk pemberangkatan Jemaah Haji tahun ini, Ombudsman Republik Indonesia 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, resikonya 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 diterbang 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.

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

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 maladministrasi yang dilakukan Kementerian Agama dan satu maladministrasi yang dilakukan Kementerian Pariwisata. Maladministrasi yang dilakukan Kementerian Agama meliputi tidak kompeten, pengabaian kewajiban hukum, penyimpangan prosedur, dan penyalahgunaan wewenang. Sementara, ditemukan satu maladministrasi 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



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

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 maladministrasi 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 maladministrasi berupa penyimpangan prosedur dengan membiarkan transaksi antar calon jamaah dengan PPIU tanpa kontrak tertulis yang dapat merugikan calon jamaah umroh. Bentuk Maladministrasi terakhir 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 maladministrasi 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 maladministrasi 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 dan *conflict of interest* terhadap oknum-oknum di Kementerian Agama.

## 9. 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 terintegrasi 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 yang terjadi di lapangan, keterbatasan jumlah SDM pengawas, keterbatasan anggaran, dan lemahnya koordinasi antar instansi baik pusat maupun daerah.

Selain itu, Ombudsman RI juga menemukan beberapa permasalahan lainnya, seperti TKA yang secara aktif bekerja namun masa berlaku Izin Memperkerjakan 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

### 2. Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia

- 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

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) pertahanan keamanan.
- 3) Optimalisasi pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Tim Pora sesuai dengan amanat Permenkumham Nomor 50 Tahun 2016 tentang Tim Pengawasan Orang Asing.
- 4) 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.
- 5) Menciptakan sistem pencegahan dini untuk mengetahui keberadaan orang asing termasuk TKA di Indonesia dengan sistem penggunaan pelacakan teknologi informasi seperti *chip* di paspor dan visa.

3. Kementerian Dalam Negeri RI  
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.

## 10. Ombudsman Paparkan Temuan Maladministrasi dalam 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, serta kedua, 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 Maladministrasi

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



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

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

dijaukan. Sehingga, Bappebti tidak memiliki kewenangan dalam hal proses pengadaan penyelenggara pasar lelang. Berdasarkan hal di atas, Ombudsman RI berpendapat bahwa Bappebti 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-verification* 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 tansaksi 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 pemasangan QR *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 aksesibilitas;
- 3) Bappebti melakukan evaluasi terhadap uji coba penyelenggaraan pasar lelang komoditas GKR yang telah dilakukan.

#### 11. Sidak Lebaran untuk Pastikan Pelayanan Publik Berjalan Baik

Ombudsman RI melakukan inspeksi mendadak (sidak) terhadap sejumlah penyedia layanan publik untuk memastikan masyarakat mendapatkan pelayanan secara optimal saat libur menjelang dan sesudah Lebaran 2018. Sidak dilaksanakan oleh Ombudsman Pusat dan 27 Perwakilan Ombudsman. Objek sidak Ombudsman

meliputi bidang penegakan hukum seperti kantor polisi, rumah tahanan dan lembaga pemasyarakatan, bidang transportasi seperti terminal, stasiun, pelabuhan dan bandara. Selain itu, Ombudsman melakukan sidak ke sejumlah rumah sakit dan puskesmas, markas pemadam kebakaran, kantor kelurahan, kecamatan, PLN, pintu air dan pasar.

Menurut Anggota Ombudsman RI Adrianus Meliala, dari beberapa sidak tersebut terdapat beberapa temuan, misalnya di RSUD Kabupaten Buru Selatan memasang pengumuman bahwa UGD tidak memberikan layanan kesehatan karena tidak ada petugas. Selain itu di Puskesmas Kumpeh Ilir Jambi juga didapati dalam kondisi tutup dengan kata lain tidak memberikan layanan kesehatan. Pada saat melakukan sidak ke sejumlah sentra layanan transportasi Ombudsman menemukan kurangnya penyediaan ruang laktasi dan ruang tunggu penumpang yang tidak nyaman. Di Stasiun Senen dan Tanah Abang, ditemukan fakta bahwa tidak tersedianya tenaga medis. Sementara itu di Palu ditemukan dari 9 unit mobil pemadam kebakaran hanya 4 unit yang dapat beroperasi. Di Pasar Sentral Hamadi Kota Jayapura jumlah distributor beras sangat minim, akibatnya terdapat perbedaan harga yang cukup signifikan.

Hasil dari sidak yang dilakukan Ombudsman ini disampaikan langsung kepada kementerian dan Lembaga terkait seperti Polri, Kementerian Perhubungan, Kementerian Kesehatan, Kementerian Dalam Negeri, Kementerian Hukum dan HAM, Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat, DPP Organda. Temuan Ombudsman ini dapat menjadi masukan bagi Kementerian dan Lembaga agar memperbaiki kualitas pelayanan publiknya. Karena meskipun dalam kondisi libur lebaran, masyarakat tetap berhak mendapatkan pelayanan publik yang baik.

#### 12. Dua Tahun Berdirinya Saber Pungli, Ombudsman RI Lakukan Kajian

Fenomena kasus pungli yang melibatkan oknum di Kementerian dan/atau Lembaga dan masyarakat ikut berperan, seperti sesuatu budaya yang dipelihara sehingga menjadi hal yang wajar. Hal ini sangat mencoreng Kementerian dan/atau Lembaga yang menyediakan layanan kepada masyarakat. Praktik pungli telah merusak sendi kehidupan bermasyarakat dan menyebabkan kerugian kepada masyarakat yang mengakses pelayanan publik. Ombudsman RI mencatat bahwa selama tahun 2016: dari 9.077 laporan yang masuk, 972 diantaranya berbentuk permintaan imbalan uang, barang maupun jasa. Sedangkan pada tahun 2017: dari 8.264 terdapat 617 berupa dugaan permintaan imbalan uang, barang dan jasa. Banyaknya laporan/pengaduan tersebut, menyebabkan perlunya upaya pemberantasan pungutan liar secara tegas, terpadu, efektif, efisien, dan mampu menimbulkan efek jera. Untuk mewujudkan birokrasi bersih dan melayani dan berdasarkan Pasal 4 Ayat (1) Undang-undang Dasar 1945 yang menyebutkan bahwa

Presiden Republik Indonesia memegang kekuasaan pemerintahan menurut Undang-Undang Dasar, atas dasar hal tersebut Presiden Joko Widodo kemudian menginstruksikan untuk membentuk Satgas Sapu Bersih (Saber Pungli) melalui Perpres Nomor 87 Tahun 2016 tentang Satuan Tugas Sapu Bersih Pungutan Liar.

**Efektivitas Keberadaan Satgas Saber Pungli Dilihat Dari Aspek Penanganan Perkara, Hasil Penanganan, Pembiayaan dan Kerugian Negara yang Berhasil Diselamatkan**

Ombudsman RI melakukan kajian mengenai efektivitas kinerja Saber Pungli yang dilaksanakan sejak bulan April lalu dengan melibatkan Perwakilan Ombudsman RI. Dalam kajian tersebut fokus penelitian Ombudsman mengenai penanganan perkara, hasil penanganan, pembiayaan dan kerugian negara yang berhasil diselamatkan. Dalam hal efektifitas, jika ditinjau dari aspek penanganan perkara, hasil penanganan, pembiayaan dan kerugian Negara yang berhasil diselamatkan cenderung memperlihatkan ketidakefektifan, penyebabnya karena banyaknya hambatan, hambatan yang dikeluhkan oleh UPP di provinsi relatif sama dengan yang dikeluhkan pada UPP Kab/Kota yaitu masalah anggaran dan koordinasi. Namun permasalahan anggaran yang menjadi kendala yang paling banyak dikeluhkan oleh UPP Provinsi maupun UPP Kab/Kota dalam beberapa hal memang sangat diperlukan karena terdapat hambatan lain yang diakibatkan karena minimnya anggaran, seperti halnya dukungan dari anggaran dari Pemda yang terbatas dan tidak seragam, selain itu masih ada UPP di daerah yang belum menganggarkan kegiatan Saber Pungli sehingga kegiatan UPP belum optimal, kemudian masalah terbatasnya ketersedian sarana dan prasarana di beberapa daerah.

Hal yang terpenting untuk meningkatkan efektivitas kinerja Saber Pungli saat ini adalah melengkapi SOP terlebih dahulu. Hal tersebut menjadi penting dan mendesak, dikarenakan terdiri dari berbagai instansi dan jangkauan UPP yang tersebar di berbagai wilayah, maka diperlukan SOP yang jelas, mampu dipahami dan diimplementasikan oleh seluruh jajaran personel di UPP. Sehingga akan terjadi keseragaman pemahaman baik di Pokja pencegahan maupun penindakan.

Selain SOP, yang perlu segera disiapkan untuk meningkatkan efektifitas kinerja yaitu pembentukan *database* terpusat, fungsinya untuk mempermudah melakukan pengawasan dan kontrol kegiatan UPP, selain itu juga berfungsi untuk penyampaian laporan secara berkala, agar tidak dilakukan secara manual. Karena Satgas Saber Pungli terdiri dari berbagai instansi yang memiliki perbedaan sistem birokrasi. Hal yang terpenting lainnya yaitu untuk melakukan kerjasama dalam bentuk MoU dengan kementerian/lembaga, guna mengupayakan adanya suatu *link* yang mampu hadir di aplikasi/*website* masing-masing kementerian/lembaga tersebut.

Koordinasi dan Penanganan Laporan/Pengaduan Dibandingkan Dengan Instansi Berbeda Dengan Kewenangan Yang Sama Yaitu Penegakan Hukum Pada Kasus Pungutan Liar.

Permasalahan koordinasi terlihat pada minimnya UPP Saber Pungli baik di Provinsi maupun di wilayah Kab/Kota yang melakukan koordinasi dengan instansi lain (penegak hukum) yang memiliki kewenangan yang sama, sebagai contoh KPK. Hal tersebut dapat menimbulkan ketidakefektifan Satgas Saber Pungli dalam memberantas pungli yang berpotensi merugikan negara dengan jumlah besar. Selain koordinasi dengan instansi yang memiliki kewenangan yang sama, koordinasi dengan instansi lain baik pusat maupun daerah juga belum menyeluruh dilakukan oleh UPP Saber Pungli, sehingga mengakibatkan masih adanya instansi pusat maupun instansi daerah (kementerian/lembaga/dinas/badan) yang belum ikut membentuk UPP, selain itu kurangnya koordinasi dalam juga mengakibatkan kurang proaktifnya instansi yang tergabung dalam UPP.

#### Kendala/Hambatan UPP K/L Provinsi,Kabupaten/Kota Dalam Penanganan Pengaduan

Dari semua UPP Provinsi, masalah anggaran menempati posisi pertama dari data hambatan yang dialami oleh UPP Provinsi, yaitu sebesar 34%. Tempat kedua diduduki oleh masalah kurangnya koordinasi dengan 19%. Selanjutnya diisi oleh masalah tumpang tindih jabatan sebesar 10%, diikuti oleh masalah sarana dan prasarana sebanyak 9%, belum adanya SOP sebesar 7%, instansi lain tidak proaktif sebesar 3%, kurangnya kelengkapan laporan dan berkas sebanyak 3%, belum berjalannya program pencegahan sebesar 2%, masalah *call center* tersebar sebesar 2%, hambatan dalam kondisi geografis sebesar 2%, kurangnya perencanaan sebanyak 2%, minimnya jumlah personil sebesar 2%, pelaksanaan OTT kurang maksimal sebesar 2%, sulitnya pembuktian unsur pasal sebesar 2%, dan 2% untuk masalah tertib administrasi.

Dari semua UPP Kabupaten/Kota, 32% hambatan yang dialami adalah masalah anggaran yang juga menjadi masalah yang paling banyak dialami oleh UPP Kabupaten/Kota, diikuti oleh masalah koordinasi yang menduduki posisi kedua dengan 22%. Hambatan lain adalah masalah sarana dan prasarana dengan 8%, adanya rangkap jabatan dan tugas sebanyak 8%, perbedaan pandangan hukum/pasal yang digunakan sebesar 6%, kurangnya SDM sebesar 5%, belum ada SOP, juknis dan juga Tata Naskah Penanganan Laporan sebanyak 5%, kurangnya pemahaman masyarakat sebesar 3%, kurangnya kepeduliannya masyarakat sebesar 3%, masyarakat takut melapor sebesar 3%, pokja kurang optimal sebanyak 2%, MOU/PKS Kemendagri, Kepolisian & Kejaksaan tidak efektif sebanyak 2 %, dan masalah penanganan pengaduan sebesar 1%.

Atas hasil kajian tersebut Ombudsman Republik Indonesia memberikan saran kepada Saber Pungli sebagai berikut :

- Melengkapi dan menyempurnakan SOP penindakan dengan melibatkan UPP di daerah. Hal ini dikarenakan masih banyaknya UPP daerah yang bingung akan bentuk tindak lanjut penindakan terhadap suatu laporan masyarakat ataupun kasus OTT yang terjadi. Diharapkan dengan adanya SOP, maka terdapat pemahaman yang seragam antar UPP, khususnya di daerah;
- Membuat *database* terpusat. Hal tersebut dikarenakan bentuk pelaporan UPP di setiap daerah yang dilakukan dengan cara manual. Diharapkan dengan adanya *database* terpusat dapat meningkatkan fungsi kontrol dan pengawasan oleh Satgas Saber Pungli di pusat. Selain itu, diharapkan dengan dibentuknya *database* terpusat akan memudahkan pelaporan dan koordinasi khususnya yang dilakukan oleh UPP daerah;
- Melakukan Nota Kesepahaman dengan Kementerian/Lembaga dalam rangka integrasi laporan/pengaduan masyarakat terkait pungutan liar yang terjadi di Kementerian/Lembaga tersebut. Diharapkan dengan adanya integrasi pengaduan, akan lebih banyak informasi tentang pungutan liar yang dapat dihimpun;
- Diperlukan koordinasi dengan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah terkait untuk meningkatkan efisiensi Satgas Saber Pungli dalam pelayanan pemberantasan pungutan liar. Hal tersebut perlu dilakukan untuk menyesuaikan kebutuhan personil dari berbagai instansi, kondisi keterjangkauan dan luas wilayah yang disesuaikan dengan kebutuhan anggaran pertahun. Anggaran ini diajukan dalam rancangan kerja pemerintah daerah dan dimasukan dalam Rencana Kerja Pemerintah Daerah (RKPD). Untuk mendorong hal tersebut, diperlukan koordinasi dengan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah terkait;
- Bentuk koordinasi dengan lembaga yang mempunyai kewenangan sama dalam hal penanggulangan pungutan liar perlu ditingkatkan. Hal ini diharapkan dapat lebih meningkatkan hasil dalam penanggulangan pungutan liar.
- Pengelolaan UPP Provinsi, Kota/Kabupaten yang hanya menekankan pada menunggu laporan masyarakat harus disempurnakan melalui perubahan visi, misi, pendekatan, strategi dan kegiatan operasional agar dapat tercipta kerjasama tim yang prima, hubungan kerja berdasarkan pendekatan masyarakat guna dapat mencapai misi organisasi yang efisiensi dan efektif kearah yang lebih baik;
- Memaksimalkan cara penyampaian laporan masyarakat yang sudah ada, antara lain *call center*, SMS, Laporan Langsung, Surat Tertulis, *Website*, *Email*;
- Pengawasan Saber Pungli Pusat terhadap UPP Provinsi, Kota/Kabupaten harus dilakukan terkoordinir supaya tugas dan fungsinya berjalan sesuai Perpres RI Nomor 87 Tahun 2016 dengan

tugas melaksanakan pemberantasan pungutan liar secara efektif dan efisien dengan mengoptimalkan pemanfaatan personil, satuan kerja, dan sarana prasarana, yang ada pada K/L maupun Pemerintah Daerah.

#### 13. 12 Saran Ombudsman agar Asian Games Berlangsung Sempurna

Ombudsman RI merilis hasil survei kesiapan penyelenggaraan Asian Games 2018. Pengambilan data dilakukan pada tanggal 30 Juni - 1 Juli 2018 di 24 lokasi penyelenggaraan pertandingan cabang olahraga Asian Games di DKI Jakarta dan Sumatera Selatan. Survei difokuskan pada ketersediaan pelayanan, sarana, dan prasarana publik pada setiap lokasi penyelenggaraan Asian Games 2018.

Survei ini menggunakan metode pengumpulan data melalui observasi lapangan yang dipandu dengan kuesioner dan wawancara tambahan kepada petugas yang saat itu bertugas mengawasi pembangunan sarana dan infrastruktur, serta penyediaan pelayanan di sejumlah lokasi cabang olahraga di DKI Jakarta dan Sumatera Selatan.

Dalam survei ini, Ombudsman RI menemukan beberapa temuan penting salah satunya terkait ketersediaan sarana prasarana bagi penyandang berkebutuhan khusus. Di berbagai lokasi cabang olahraga yang dibangun bersama sarana prasaranaanya baik di DKI Jakarta maupun Sumatera Selatan masih memiliki konsep pembangunan dan pengembangan yang tidak ramah bagi penyandang berkebutuhan khusus. Dari 24 lokasi yang Ombudsman nilai, sebanyak 14 lokasi tidak menyediakan tempat duduk pengunjung berkebutuhan khusus, hanya 6 lokasi yang akan menyediakan, dan 4 lokasi sudah menyediakan.

Selain itu, Ombudsman juga menemukan sebagian besar lokasi tidak ada pintu keluar darurat atau baru akan mengadakannya dalam waktu dekat. Pintu keluar darurat baru ada di 7 lokasi, 2 baru akan diadakan, dan 15 lokasi tidak ada pintu keluar darurat. Dari aspek penyediaan rambu keselamatan, baru tersedia di 7 lokasi, baru akan diadakan di 5 lokasi, dan 12 lokasi tidak memiliki rambu keselamatan.

Berdasarkan hasil temuan di lapangan, Ombudsman Republik Indonesia menyampaikan saran sebagai berikut:



bertugas ini dapat memantau keberfungsian sarana di lokasi tersebut, dan mencegah hal yang tidak diinginkan terjadi.

11. Sebaiknya Panitia Penyelenggara Asian Games mengadakan rambu keselamatan di seluruh lokasi yang ada. Rambu keselamatan ini sebagai tanda peringatan pertama atau pemandu yang dapat memandu pengunjung untuk dapat menuju arah tertentu dan menyelamatkan diri jika terjadi bencana alam.
12. Sebaiknya Panitia Penyelenggara Asian Games menyediakan ruang ibadah yang layak, aksesibel, nyaman, aman, dan sesuai standar internasional, memisahkan pengunjung pria dan wanita untuk ruang ibadahnya dan untuk mengambil air wudhu. Termasuk menyediakan ruang ibadah yang representatif bagi pengikut agama lain selain Islam, atau jika tidak, dapat menyediakan informasi terkait dimana lokasi tempat peribadatan yang sesuai dengan kebutuhan pengunjung, menyediakan ruang ibadah yang dapat diakses penyandang disabilitas.

#### 14. Penghentian Beasiswa Mahasiswa IPB oleh Pemerintah Daerah Simalungun



Ketua Ombudsman RI, Anggota Ombudsman RI bersama Kepala Perwakilan Ombudsman Sumatera Utara menyerahkan LAHP kepada Sekretaris Dinas Pendidikan Kabupaten Simalungun tentang Dugaan Maladministrasi Pemkab Simalungun terkait Beasiswa Arnita Turnip di IPB.

Arnita Turnip (ART), mahasiswa IPB akhirnya kembali kuliah dan permasalahannya selesai. Hal ini ditandai dengan penyerahan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Utara kepada Pemerintah Kabupaten (Pemkab) Simalungun melalui Sekretaris Dinas Pendidikan Kabupaten Simalungun, Selasa (7/8/2018) di Kantor Pusat Ombudsman RI.

Sebelumnya, Pemkab Simalungun sudah membayarkan seluruh tunggakan uang kuliah Arnita dan mengaktifkan kembali status ART sebagai peserta penerima BUD Pemkab Simalungun sampai

menyelesaikan kuliahnya. Tuntutan itu sesuai keinginan orang tua saat melapor ke Ombudsman RI Perwakilan Sumut.

Sekretaris Dinas Pendidikan Kab. Simalungun langsung menerima LAHP Ombudsman RI Nomor Register: 0097/LMV/2018/MDN, dari Kepala Perwakilan Ombudsman RI disaksikan oleh Ketua Ombudsman RI Amzulian Rifai, Rektor Institut Pertanian Bogor (IPB) Dr Arif Satria, dan Anggota Ombudsman RI Alamsyah Saragih.

Menurut Ketua Ombudsman Amzulian Rifai dengan penyerahan LAHP, maka berakhirlah proses pemeriksaan laporan masyarakat terkait ART. Isi LAHP Ombudsman RI menyimpulkan bahwa Pemkab Simalungun telah melakukan tindakan maladministrasi berupa pengabaian hukum yang menimbulkan kerugian bagi yang bersangkutan, sehingga yang bersangkutan tidak dapat melanjutkan kuliahnya. LAHP Ombudsman RI menyatakan bahwa Pemkab Simalungun perlu melakukan beberapa tindakan korektif untuk memulihkan hak ART. Pertama, Pemkab Simalungun berkordinasi dengan IPB terkait pemenuhan syarat-syarat administrasi akademik. Kedua, melakukan adendum perjanjian kerjasama Nomor: 420/2251.a/Set/Disdik-2015 dan Nomor: 15A/IT3/KsP/2015 untuk memastikan kelanjutan studi dan pembiayaan akademik bagi ART hingga selesai. Ketiga, Pemkab Simalungun berkoordinasi dengan Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) dan/atau Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP) serta Ombudsman RI untuk memperjelas mekanisme akuntabilitas pembiayaan.

Dalam LAHP juga ditegaskan bahwa jika dalam waktu 30 hari ketiga tindakan korektif tersebut tidak dijalankan, Ombudsman RI akan menerbitkan Rekomendasi guna memulihkan kembali hak ART sebagai penerima Beasiswa Utusan Daerah (BUD) Pemkab Simalungun.

#### 15. Pemberian Tunjangan Khusus Guru di Kabupaten Kubu Raya Bermasalah, Ombudsman Berikan 3 Saran Perbaikan kepada Menteri Pendidikan dan Kebudayaan

Ombudsman RI menyerahkan laporan akhir hasil pemeriksaan (LAHP) kepada Direktur Pembinaan Tenaga Kependidikan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan RI pada 13 Agustus 2018 terkait penetapan sekolah dan guru penerima tunjangan khusus di Kabupaten Kubu Raya tahun 2017. Dalam LAHP tersebut Ombudsman RI menyimpulkan dugaan bahwa Mendikbud tidak kompeten dalam menerbitkan Permendikbud No.12 Tahun 2017 tentang Petunjuk Teknis Penyaluran Tunjangan Profesi, Tunjangan Khusus, dan Tambahan Penghasilan Guru Pegawai Negeri Sipil Daerah.

Selain itu, Mendikbud juga diduga menyalahi prosedur dalam memberikan tunjangan bagi guru di daerah khusus, dengan berdasarkan Indeks Desa Membangun (IDM) dimana Badan Pusat Statistik (BPS) sebagai lembaga yang memiliki kewenangan tidak dijadikan acuan. Maladministrasi tersebut menyebabkan

sebagian guru yang seharusnya menerima hak tunjangan khusus tidak menerima lagi pada tahun 2017 karena perubahan kriteria penetapan daerah khusus. Guru yang mendapat tunjangan khusus adalah guru yang mengajar di daerah tertinggal dan sangat tertinggal.

LAHP ini diberikan sebagai hasil akhir pemeriksaan atas laporan guru-guru di Kabupaten Kubu Raya. Sebelumnya Ombudsman RI juga telah menerima laporan serupa dari Kabupaten Melawai, Mempawah, dan Sambas. Laporan pengaduan berawal dari guru-guru yang sejak tahun 2012 ditetapkan sebagai Penerima Tunjangan Khusus, namun pada awal tahun 2017 tidak lagi ditetapkan sebagai Penerima Tunjangan Khusus. Atas perubahan status tersebut, Pelapor telah menyampaikan aduan kepada Kepala UPT Disdikbud Teluk Pakedai dan Kadis Dikbud Kubu Raya. Aduan tersebut juga telah sampai pada Bupati Kubu Raya dan Mendikbud. Terkait aduan Mendikbud beralasan bahwa jika mengacu pada Permendikbud No. 12 Tahun 2017, seharusnya tunjangan khusus diberikan untuk guru-guru di desa tertinggal dan sangat tertinggal. Namun pada tahun 2017 ini, tunjangan khusus hanya dapat diberikan kepada desa sangat tertinggal karena adanya efisiensi anggaran.

Ombudsman memberikan beberapa tindakan korektif yang perlu dilakukan Mendikbud, yaitu mencabut Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 12 Tahun 2017 tentang Petunjuk Teknis Penyaluran Tunjangan Profesi, Tunjangan Khusus dan Tambahan Penghasilan Guru Pegawai Negeri Sipil Daerah. Kedua, berkoordinasi dengan Badan Pusat Statistik (BPS) dalam menentukan dasar penetapan daerah khusus, sebagaimana kriteria yang diatur dalam Undang-Undang 14 Tahun 2005. Ketiga, meminta kepada Mendikbud untuk membayarkan hak guru berdasarkan data pada tahun 2016 dengan berkoordinasi bersama BPKP dan BPK.



Ombudsman RI memberikan waktu kepada Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI untuk melaksanakan tindakan korektif dimaksud dalam waktu 30 (tiga puluh) hari sejak diterimanya LAHP.

#### 16. Polemik Kehalalan Vaksin MR, Ombudsman Undang Pihak Terkait

Sejak tanggal 1 Agustus 2018 Kementerian Kesehatan RI memasukan vaksin MR ke dalam program imunisasi rutin balita dan anak, muncul beragam reaksi masyarakat, baik yang mendukung maupun yang menolak Vaksin MR dengan alasan status kehalalan vaksin yang masih dipertanyakan. Puncaknya, saat keluar imbauan dari MUI Kepulauan Riau kepada warga agar tidak mengikuti imunisasi MR, sebagaimana tertuang dalam Surat Edaran Nomor Ket-53/DP-P/VII/2018 yang ditujukan kepada Gubernur Kepulauan Riau, tertanggal 30 Juli 2018 yang meminta masyarakat untuk tidak mengikuti imunisasi MR.

Munculnya SE MUI tersebut tidak serta merta membuat Kementerian Kesehatan membatalkan Vaksin MR. Menurut Kementerian Kesehatan, persoalan kehalalan Vaksin MR telah dilakukan pengajuan kepada MUI dan saat ini tengah menunggu proses penerbitan sertifikasi halalnya. Dengan berdasarkan hal tersebut Kementerian Kesehatan tetap melakukan pemberian imunisasi MR bagi masyarakat yang membutuhkan dalam rangka menjaga kesehatan masyarakat, mengingat virus campak (*measles*) dan rubella dapat menyebabkan kematian serta kecacatan yang dapat membebankan bangsa dan negara.

Polemik kehalalan vaksin MR ini mengakibatkan terjadinya kesimpangsiuran informasi dan keresahan di tengah masyarakat. Padahal harus diakui bahwa program imunisasi yang sudah berjalan rutin di Indonesia sejak tahun 1977 sudah terbukti mengurangi angka penyakit berbahaya dan kematian. Pemberian Vaksin adalah upaya pencegahan penyakit yang sangat efektif, dan dianggap salah satu terobosan besar diabad kedua puluh.

Ombudsman RI mengamati persoalan tersebut dan mengundang Kementerian Kesehatan, BPOM, PT.

Anggota Ombudsman RI Dadan S. Suharmawijaya beserta Kementerian Kesehatan, Bio Farma dan MUI dalam paparan ke media

Bio Farma serta MUI untuk mendapatkan penjelasan mengenai polemik vaksin MR. Ombudsman berharap masyarakat mendapat kepastian supaya persoalan ini tidak berlarut-larut. Hasil dari pertemuan tersebut antara lain : Kementerian Kesehatan, Bio Farma dan MUI akan terus berkoordinasi dalam proses sertifikasi halal vaksin MR.

## 17. Posisi Penyelenggara Negara dalam Perkembangan Penyelenggaraan Pemilu 2019



Anggota Ombudsman RI Ahmad Alamsyah S. dan Laode Ida menyampaikan pernyataan resmi di hadapan media

Esenzi dari netralitas birokrasi adalah mewujudkan Penyelenggaraan Negara yang bersih dan bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme. Penyelenggara Negara dan Pemerintahan sebagai instrumen/alat negara wajib menjunjung tinggi profesionalitas dalam melakukan tugas dan fungsi penyelenggaraan pelayanan publik, serta bertindak non-diskriminatif. Hal ini dimaksudkan untuk menjamin roda pemerintahan terselenggara secara baik dan tidak ada perlakuan diskriminatif kepada masyarakat selaku pengguna pelayanan.

Mencermati situasi saat ini, menjelang tahun politik 2019 terjadi fenomena yang menjadi perdebatan di ruang publik, yakni adanya Penyelenggara Negara yang mereduksi asas-asas di atas dengan memberikan dukungan secara terbuka bahkan menjadi salah satu anggota Tim Kampanye Nasional (TKN) pasangan Calon Presiden dan Wakil Presiden. Terdapat pernyataan sejumlah pimpinan Kementerian/Lembaga Negara/Kepala Daerah terkait dengan dukungan kepada Calon Presiden dan Wakil Presiden. Hal ini patut dicermati karena berpotensi mengakibatkan terjadinya Maladiministrasi. Potensi yang dimaksud berupa:

- 1) penyalahgunaan kewenangan dalam menjalankan penyelenggaraan negara dan pemerintahan;
- 2) diskriminasi dalam pemberian Pelayanan Publik kepada masyarakat akibat terganggunya netralitas dan tatanan birokrasi.;
- 3) penyimpangan atas umum pemerintahan yang baik.

Dalam menjalankan tugas dan fungsinya, Ombudsman RI tidak hanya melihat dari sisi hukum positif (legal-formal) namun juga memperhatikan ketaatan kepada nilai/asas kepatutan dalam tindakan dan perilaku Penyelenggara dan Pelaksana Pelayanan Publik. Dalam konteks ini Ombudsman RI perlu mengingatkan kembali pentingnya Penyelenggara Negara dan Pemerintah berpegang pada etika bernegara. Bahwa Penyelenggara dan Pelaksana Pelayanan Publik sebagai pelayan masyarakat harus berdiri secara imparisial, dan bukan lagi sebagai unsur Partai Politik atau Kelompok Kepentingan tertentu.

Untuk itu, dengan mencermati perkembangan situasi sebelum, selama dan sesudah Pemilihan Umum, Ombudsman mengimbau bagi Penyelenggara Negara dan Pemerintahan untuk:

- a) Menjaga netralitas dalam penyelenggaraan negara khususnya penyelenggaran pelayanan publik kepada masyarakat.
- b) Tidak menyatakan dukungan secara terbuka kepada pasangan Calon Presiden dan Wakil Presiden, sebelum mengajukan cuti (non aktif) dari jabatan yang diembannya.
- c) Segera non-aktif (cuti) dan/atau mengundurkan diri dari jabatan selama masa kampanye Pemilihan Umum bagi Penyelenggara Negara dan/atau Pemerintahan yang terlibat dalam Tim Kampanye Nasional, termasuk yang sudah secara terbuka memberikan dukungan kepada salah satu pasangan Calon Presiden dan Wakil Presiden tertentu. Untuk ini Ombudsman mendukung Bawaslu dalam menjalankan kewenangannya mengawasi.
- d) Tidak menggunakan kewenangan untuk menggerakkan, memaksakan, dan/ atau mempengaruhi ASN untuk mendukung salah satu pasangan Calon Presiden dan Wakil Presiden;
- e) Tidak menggunakan fasilitas negara seperti kendaraan dinas, gedung kantor, dan/atau sarana prasarana lainnya untuk kepentingan kampanye atau dukungan kepada pasangan Calon Presiden dan Wakil Presiden.
- f) Memastikan penyelenggaraan pelayanan publik tetap berjalan sebagaimana mestinya dan meningkatkan kualitas pelayanan selama masa penyelenggaraan Pemilu.

Mempertimbangkan berbagai hal di atas, Ombudsman RI membuka ruang pengaduan bagi masyarakat maupun ASN yang menemukan Maladiministrasi yang dilakukan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik, khususnya pada masa pelaksanaan Pemilihan Umum tahun 2019. Ombudsman RI menjamin kerahasiaan identitas bagi para Pelapor yang mengadukan hal tersebut sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

## 18. Pengawasan Terhadap Penggunaan Merkuri dalam Aktivitas Pertambangan di Gunung Botak, Kabupaten Buru, Provinsi Maluku

Ombudsman RI merilis hasil investigasi atas prakarsa sendiri yang dilaksanakan oleh Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Maluku mengenai problematika dalam pengawasan penggunaan merkuri terhadap dampak kerusakan lingkungan dan kesehatan masyarakat pada aktivitas pertambangan di Gunung Botak, Kabupaten Buru, Provinsi Maluku. Pengambilan data dilakukan pada bulan Mei s/d Juni 2018 melalui teknik wawancara dan observasi lapangan. Wawancara dilakukan kepada masyarakat Desa Wamsait (masyarakat yang terlibat langsung dalam penambangan emas di Gunung Botak), para petani di sekitar Kawasan Gunung Botak, para penambang, tokoh masyarakat/ tokoh adat,

Pemerintah Kabupaten Buru serta Pemerintah Provinsi Maluku.

Berdasarkan Pasal 7 huruf d Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, maka Ombudsman melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan Maladiministrasi; dimana fokus kali ini terkait pengawasan terhadap penggunaan merkuri dalam aktivitas pertambangan di Gunung Botak, Kabupaten Buru, Provinsi Maluku serta memberikan saran perbaikan kepada instansi/ lembaga terkait.

Dari sisi operasional, Ombudsman RI menemukan maraknya penjualan merkuri untuk digunakan dalam aktivitas pertambangan di Gunung Botak serta maraknya Pertambangan Emas Tanpa Izin (PETI) yang dilakukan oleh masyarakat. Ombudsman menemukan adanya pembiarian yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Buru dan Pemerintah Provinsi Maluku pada sejumlah Perusahaan Pertambangan yang menggunakan metode tromol dengan menggunakan merkuri sebagai bahan utama untuk mengikat logam emas. Hal ini kemudian berdampak luas pada kerusakan lingkungan seperti kerusakan struktur tanah, air tanah, hutan, peternakan, sungai, laut dan udara; termasuk telah membuat kerusakan terhadap lahan dan tanaman pertanian serta hutan sagu.

Ombudsman RI berpendapat potensi maladiministrasi dalam pengawasan aktivitas pertambangan di Provinsi Maluku pada umumnya terjadi akibat tidak adanya Peraturan Daerah dan petunjuk teknis lainnya yang mengatur tentang Pengelolaan Pertambangan Mineral dan Batu Bara Daerah di Provinsi Maluku, termasuk Larangan Melakukan Kegiatan Pertambangan Mineral Logam yang Mengandung Merkuri atau Air Raksa (Batu Sinabar). Selain itu Ombudsman RI juga menemukan adanya penyimpangan dalam penerbitan Izin Amdal yang diterbitkan oleh Tim Amdal dan disahkan oleh Komisi Penilai Amdal, Badan Pengendalian Dampak Lingkungan Provinsi Maluku karena tidak cermat dalam melakukan penilaian di lapangan pada salah satu perusahaan pertambangan, yakni PT. Prima Indo Persada.

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

- a. Gubernur Maluku untuk mencabut Izin Perusahaan operasi pertambangan mineral emas yang telah dikeluarkan kepada PT. Buana Pratama Sejahtera, PT. Prima Indo Permai, PT. Citra Cipta Prima dan PT. Sinergi Sahabat setia, dan berkoordinasi dengan Bupati Buru dan Jajarannya serta petugas keamanan (TNI dan Polri) untuk menutup semua aktivitas penambangan baik yang dilakukan oleh keempat perusahaan tersebut, maupun pertambangan Rakyat Tanpa Izin yang beroperasi di Gunung Botak Kabupaten Buru;
- b. Membentuk Sekretariat bersama dengan Ilmuwan, Kementerian/Dinas Kesehatan, Kementerian/Dinas Pertanian, Kementerian/Dinas Kehutanan, Kementerian/Dinas Kelautan dan Perikanan, Kementerian/Dinas Lingkungan Hidup, untuk mendeteksi dan memulihkan dampak penggunaan merkuri pada wilayah Gunung Botak;
- c. Membentuk *Crisis Center* untuk melakukan pemulihan terhadap adanya degradasi sosial budaya masyarakat lokal di sekitar wilayah pertambangan Gunung Botak, sebagai akibat dari adanya operasi pertambangan mineral emas di Gunung Botak;
- d. Pemerintah dan DPRD Provinsi Maluku harus dapat membuat peraturan Daerah tentang pertambangan mineral dan logam di Provinsi Maluku, sehingga dapat digunakan sebagai acuan pelaksanaan operasional pertambangan yang berkelanjutan;
- e. Melakukan Evaluasi terhadap Kepala Kepolisian Resort (Kapolres) dan Komandan Daerah Militer Kabupaten Buru, karena tidak tegas, lalai, dan terkesan melakukan pembiaran dalam mengawasi bawahannya yang kurang tanggap dalam pengawasan wilayah Pertambangan Mineral Emas di Gunung Botak Kabupaten Buru Provinsi Maluku, sehingga telah terjadi perdagangan, penjualan, peredaran, dan penggunaan merkuri dengan bebas di wilayah Pertambangan Gunung Botak Kabupaten Buru Provinsi Maluku.
- f. Mengganti (memutasi/menarik) petugas aparat keamanan Polri dan TNI yang ditugaskan sebagai petugas keamanan di sekitar wilayah Pertambangan Mineral Emas di Gunung Botak Kabupaten Buru Provinsi Maluku, karena tidak tegas, lalai, dan terkesan melakukan pembiaran terhadap terjadinya perdagangan, penjualan, peredaran, dan penggunaan merkuri dengan bebas di wilayah Pertambangan Gunung Botak Kabupaten Buru Provinsi Maluku.
- g. Bupati Kabupaten Buru, agar segera melakukan penertiban kepada :
- a) PT. Buana Pratama Sejahtera, PT. Prima Indo Persada, PT. Citra Cipta Prima, dan PT. Sinergi Sahabat Setia, dan berkoordinasi dengan Gubernur dan pihak keamanan (TNI dan Polri) setempat untuk menutup semua aktivitas penambangan baik yang dilakukan oleh keempat perusahaan dimaksud, maupun Pertambangan Rakyat Tanpa Izin (PETI) yang beroperasi di Gunung Botak Kabupaten Buru;
- b) Melakukan penertiban kepada para penambang yang berasal dari luar Kabupaten Buru, untuk segera dipulangkan ke daerah asal masing-masing.
- h. Membentuk Tim Khusus dengan melibatkan para Ahli yang independen untuk melakukan evaluasi menyeluruh terhadap adanya kerusakan lingkungan

menilai potensi mineral tambang, dan melakukan penataan dan menyusun perencanaan penambangan yang ramah lingkungan dan berkelanjutan yang pada gilirannya dapat menjadi acuan untuk memberikan kesempatan kepada Investor Tambang Mineral Emas yang memiliki Lisensi Pertambangan dengan menggunakan Teknologi Eksplorasi tambang modern dengan sistem pengelolaan sesuai ketentuan Undang-Undang, yang selain ramah lingkungan dan berkelanjutan, tetapi juga dapat memberi kesejahteraaan bagi masyarakat baik di sekitar wilayah Gunung Botak, Kabupaten Buru dan Provinsi Maluku.

#### 19. Sekolah Inklusi, Ekslusif Bagi Anak Didik Penyandang Disabilitas

Ombudsman RI merilis hasil investigasi atas prakarsa sendiri mengenai Aksesibilitas Sekolah Inklusi di Kalimantan Selatan. Investigasi sampai laporan akhir kajian dilakukan pada bulan April - Juli 2018 di Kalimantan Selatan. Lokasi kajian meliputi sejumlah besar wilayah di Kalimantan Selatan (Kota Banjarmasin, Kota Banjarbaru, Kabupaten Banjar, Kabupaten Tanah Laut, Kabupaten Barito Kuala, Kabupaten Banjar, Kabupaten Hulu Sungai Selatan, dan Kabupaten Tabalong). Kedua, terjadi penyimpangan prosedur penyelenggaraan sekolah inklusi di Kalimantan Selatan, dengan tidak tersedianya guru pembimbing khusus, tidak ada petunjuk teknis pelaksanaan PPDB bagi siswa penyandang disabilitas (sehingga ada sekolah inklusi yang menolak mereka tanpa alasan), tidak terdapat standar layanan penilaian (Kriteria Ketuntasan/kelulusan Minimal) padahal menurut Peraturan Menteri Pendidikan No. 70 Tahun 2009 Tentang Pendidikan Inklusif Bagi Peserta Didik Yang Memiliki Kelainan Dan Memiliki Potensi Kecerdasan Dan/Atau Bakat Istimewa, harus dibuat berdasarkan minat dan bakat siswa, dan tidak terdapat standar layanan minimal di sekolah inklusi.

Pasal 7 huruf d Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, Ombudsman melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik bidang pendidikan bagi anak didik penyandang disabilitas. Yakni, belum tersedia dan terbatasnya sarana dan pelayanan pendidikan bagi mereka, serta hasil investigasi tersebut memberikan saran perbaikan kepada instansi/lembaga terkait.

Dalam investigasi tersebut, Ombudsman RI menemukan komplikasi masalah yang dialami peserta didik berkebutuhan khusus. Padahal, Dinas Pendidikan Provinsi Kalimantan Selatan mencatat penyandang disabilitas usia sekolah sebanyak 25% atau setara 24.839 orang anak. Mereka yang mendapatkan pendidikan di SLB sejumlah 1.453 anak, dan yang tertampung di sekolah inklusi sejumlah 4.453 anak. Nyatanya, peserta didik disabilitas ini mendapat penolakan untuk ikut dalam penerimaan peserta didik baru (PPDB) di sekolah inklusi. Pasalnya, tidak ada syarat standar peserta didik baru penyandang disabilitas. Termasuk tidak memadainya

sarana dan prasarana di sekolah inklusi, proses belajar mengajar tidak sesuai kebutuhan anak didik disabilitas. Oleh karena tidak ada guru pembimbing, tidak ada kriteria kelulusan minimal bagi anak didik dengan disabilitas. Bahkan orangtua siswa disabilitas harus 'patungan' untuk membayar guru pembimbing, dan sayangnya guru dan siswa bukan penyandang disabilitas kurang menerima dengan baik siswa disabilitas.

Dari sisi pengawasan, ditemukan pertama, permasalahan terjadi pengabaian kewajiban oleh Pemerintah Provinsi/Pemerintah Kab/Kota dalam penyelenggaraan sekolah inklusi, sehingga sekolah inklusi tidak dapat diakses anak didik berkebutuhan khusus Kota Banjarmasin, Kota Banjarbaru, Kabupaten Tanah Laut, Kabupaten Barito Kuala, Kabupaten Banjar, Kabupaten Hulu Sungai Selatan, dan Kabupaten Tabalong. Kedua, terjadi penyimpangan prosedur penyelenggaraan sekolah inklusi di Kalimantan Selatan, dengan tidak tersedianya guru pembimbing khusus, tidak ada petunjuk teknis pelaksanaan PPDB bagi siswa penyandang disabilitas (sehingga ada sekolah inklusi yang menolak mereka tanpa alasan), tidak terdapat standar layanan penilaian (Kriteria Ketuntasan/kelulusan Minimal) padahal menurut Peraturan Menteri Pendidikan No. 70 Tahun 2009 Tentang Pendidikan Inklusif Bagi Peserta Didik Yang Memiliki Kelainan Dan Memiliki Potensi Kecerdasan Dan/Atau Bakat Istimewa, harus dibuat berdasarkan minat dan bakat siswa, dan tidak terdapat standar layanan minimal di sekolah inklusi. Ketiga, penyelenggaraan pelayanan pendidikan yang tidak kompeten di sekolah inklusi, karena mereka didik bukan oleh guru pembimbing yang mempunyai kompetensi khusus. Keempat, terjadi penyelenggaraan pelayanan pendidikan yang tidak memadai, karena masih ada guru yang hanya mengelompokkan anak didik disabilitas dengan sesamanya, dan memisahkan dengan mereka yang non disabilitas.

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

- 1) Pemerintah Provinsi/Kab/Kota sebaiknya dapat memenuhi akses bagi siswa ABK di sekolah inklusi;
- 2) Pemerintah Provinsi/Kab/Kota semestinya menempatkan guru pendamping khusus paling sedikit 1 (satu) orang di setiap sekolah inklusi;
- 3) Pemerintah Provinsi/Kab/Kota sebaiknya menyusun



standar persyaratan dalam penerimaan peserta didik baru berkebutuhan khusus pada sekolah inklusi di Kalimantan Selatan;

- 4) Dinas Pendidikan Kab/Kota segera mengeluarkan surat edaran tentang larangan melakukan pungutan kepada orang tua siswa ABK untuk membiayai guru pendamping khusus;
- 5) Pemerintah Provinsi/Kab/Kota segera melakukan evaluasi terhadap kebijakan penetapan sekolah inklusi;
- 6) Membentuk unit layanan disabilitas pada tingkat Provinsi dan Kabupaten/Kota;
- 7) Sinkronisasi kebijakan mencegah saling lempar kewenangan penyelenggaraan sekolah inklusi antara pemerintah Provinsi dan Kab/Kota.

#### 20. Bahasa Indonesia di Tengah Arus Globalisasi

Ombudsman RI merilis hasil "Survei Pelayanan Publik dan Penggunaan Bahasa Indonesia" bersamaan dengan Bulan Bahasa pada tanggal 28 Oktober bertepatan dengan Hari Sumpah Pemuda. Salah satu tekanan dalam Sumpah Pemuda 1928 adalah menjunjung bahasa persatuan, bahasa Indonesia, walaupun terdapat 652 bahasa daerah.\* Survei tersebut bersumber dari koleksi foto-foto "Survei Kepatuhan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik."

Pasal 7 huruf d Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, Ombudsman dapat melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Melalui kegiatan survei dan kajian inilah Ombudsman berupaya mengingatkan dan mengawasi penyelenggara pelayanan publik di seluruh Indonesia untuk menerapkan standar pelayanan minimum dan pencantuman Sistem Informasi Pelayanan Publik yang mudah dipahami di ruang pelayanan.

Dalam "Survei Pelayanan Publik dan Penggunaan Bahasa Indonesia" yang Ombudsman RI laksanakan, ternyata kesalahan penulisan informasi publik di kantor pelayanan publik tidak hanya terjadi dengan adanya salah cetak oleh percetakan. Akan tetapi, kekurangpahaman dan keterbatasan informasi pejabat publik atas penggunaan bahasa yang tertib/patuhan, baik, dan benar juga menyebabkan penggunaan bahasa pada pelayanan publik tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Pejabat publik (pimpinan) tidak mencermati kembali hasil kerja stafnya dalam merancang informasi publik yang dipasang pada ruang pelayanan. Penggunaan bahasa asing dan/atau bahasa daerah diperbolehkan atau tidak dilarang apabila tidak mengurangi atau menghilangkan keutamaan bahasa Indonesia sebagai bahasa negara. Tidak ada larangan dalam hal singkatan: penyingkatan disesuaikan dengan aturan/kaidah yang berlaku. Kesalahan penggunaan bahasa dalam pelayanan publik menunjukkan kurangnya kompetensi

pejabat pelayanan/petugas instansi penyelenggara pelayanan publik. Pejabat/petugas yang tidak kompeten itu berdampak buruk pada rendahnya kepatuhan standar pelayanan publik.

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

- 1) Penggunaan Bahasa Indonesia selalu diutamakan atau didahulukan;
- 2) Bahasa asing dan bahasa daerah dapat digunakan sebagai pelengkap atau penyerta bahasa Indonesia dalam penyampaian informasi publik di ruang pelayanan publik;
- 3) Penerapan kaidah Bahasa Indonesia dipastikan sebelum pencetakan atau publikasi. Koreksi atau perbaikan dilakukan oleh pejabat atau atasan terkait dengan merujuk pada referensi yang tepat;
- 4) Pandangan ahli Bahasa Indonesia, bahasa daerah, dan bahasa asing diminta. Sedapat mungkin singkatan dihindari agar tidak terjadi multitafsir;
- 5) Masukan, saran, kritik, atau teguran dibuat terhadap kesalahan penggunaan bahasa dalam pelayanan publik oleh pejabat/petugas instansi penyelenggara pelayanan publik di ruang pelayanan publik dan terhadap pembiaran perusahaan swasta yang tidak patuh pada peraturan perundang-undangan penggunaan bahasa.

#### 21. 7 Saran Perbaikan Ombudsman RI agar Tata Kelola Proses Seleksi ASN Tahun 2018 Bebas Maladministrasi

Ombudsman RI menemukan banyak permasalahan yang berpotensi maladministrasi selama pelaksanaan seleksi CPNS tahun 2018. Adapun laporan masyarakat yang diterima Ombudsman sebanyak 1054 (seribu lima puluh empat) laporan, laporan tersebut disampaikan melalui Kantor Ombudsman RI pusat dan 34 Perwakilan Ombudsman di seluruh Indonesia.

Sebagian besar laporan yang disampaikan ke Ombudsman sudah disampaikan para pelamar kepada Instansi Penyelenggara, namun belum memperoleh penyelesaian. Hal ini terjadi karena tidak efektifnya pengaduan internal di masing-masing Instansi Penyelenggara dan ketidaadaan mekanisme menyampaikan keberatan/sanggah pada situs web SSCN (Sistem Seleksi CPNS Nasional), sehingga para pelamar tidak dapat terlayani dengan baik.

Masalah yang paling banyak dilaporkan ada pada tahapan seleksi administrasi dengan total 949 laporan. Salah satu permasalahan pada tahapan ini adalah masalah pengiriman berkas fisik ke instansi yang dilamar peserta, padahal hal ini tidak perlu dilakukan karena telah menggunakan sistem online melalui situs web SSCN.

Selain itu, Ombudsman juga menemukan permasalahan Instansi Penyelenggara yang tidak menyebutkan persyaratan secara jelas dan spesifik. Contohnya pada Formasi Penghulu Pertama hanya

mencantumkan Kualifikasi Pendidikan S-1 Hukum Islam, tanpa menyebutkan bahwa formasi tersebut dikhususkan untuk Calon Peserta laki-laki.

Masalah lainnya di tahap administrasi, yakni tidak jelasnya penentuan istilah dalam rumpun keilmuan, sehingga peserta yang seharusnya memenuhi syarat sesuai formasi yang dibutuhkan menjadi tidak diloloskan pada tahap ini.

Pada tahapan Seleksi Kompetensi Dasar (SKD), Ombudsman masih menemukan permasalahan tidak siapnya sarana dan prasarana untuk CAT. Misalnya di Banda Aceh, Kediri, dan Purworejo, masih terdapat kendala dalam penyediaan komputer dan/atau laptop untuk CAT.

Ombudsman memandang perlunya tindakan perbaikan oleh Panselnas dan Instansi Penyelenggara agar proses seleksi ASN tahun 2018 bebas maladministrasi. Untuk itu, Ombudsman menyampaikan beberapa saran perbaikan antara lain:

1. Pengumuman persyaratan oleh Instansi Penyelenggara harus divalidasi oleh Panselnas sehingga tidak ada persyaratan yang bertentangan dengan peraturan yang berlaku. Persyaratan harus disampaikan secara rinci jelas terutama untuk formasi yang membutuhkan kekhususan, misalnya persyaratan jenis kelamin, agama, jenis disabilitas, tingkat disabilitas dan kemampuan khusus lainnya.
2. Ketentuan terkait persyaratan akreditasi yang dipergunakan harus mengacu kepada peraturan menteri yang membida, dalam hal ini adalah Menteri Ristekdikti yang telah menerbitkan Peraturan Menteri Ristekdikti Nomor 32 Tahun 2016.
3. Persyaratan terkait tingkat pendidikan Calon Peserta harus memperhatikan rumpun ilmu, bukan menggunakan nomenklatur program studi dan harus mendapat pertimbangan dari Kementerian Ristekdikti sebelum diumumkan kepada masyarakat.
4. Harus diberikan masa sanggah kepada masyarakat untuk menyampaikan keberatan terkait hasil setiap tahapan seleksi kepada Panselnas dan Panitia Penyelenggara. Seluruh pengaduan/laporan harus ditanggapi oleh Panselnas dan Panitia Penyelenggara sesuai dengan kaidah yang terdapat pada UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
5. *Helpdesk* dan *call center* setiap Panitia Penyelenggara yang sudah didaftarkan kepada BKN dan diumumkan kepada masyarakat, harus aktif dalam memberikan jawaban/tanggapan atas pertanyaan yang disampaikan masyarakat.
6. Perbaikan terhadap soal-soal yang dipergunakan:
  - Harus dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas terhadap soal-soal yang akan dijadikan standar acuan sehingga tingkat kelulusan Calon Peserta dalam SKD dapat lebih dioptimalkan dan tetap dapat menjaring CPNS yang kompeten dan berintegritas.

- Soal-soal untuk formasi disabilitas harus didesain tersendiri sesuai dengan karakteristik disabilitas Calon Peserta sehingga soal-soal tersebut tidak sama dengan soal-soal formasi umum terutama untuk Calon Peserta disabilitas netra.

7. Pengadaan prasarana dan sarana seleksi harus dipersiapkan dengan matang oleh Panselnas dan Panitia Penyelenggara dengan menggunakan perencanaan sesuai dengan anggaran yang tersedia. Harus dilakukan uji coba terhadap prasarana dan sarana di titik lokasi sebelum dipergunakan untuk Seleksi CPNS.

Terkait dengan Seleksi Kompetensi Bidang (SKB) yang akan segera berlangsung di awal Desember 2018, Ombudsman meminta kepada semua Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah Instansi Penyelenggara untuk melaksanakan SKB secara transparan, obyektif, dan akuntabel, sehingga menghasilkan calon ASN yang profesional.

## 22. Maladministrasi dalam penyidikan kasus penyiraman air keras terhadap Novel Baswedan

Ombudsman Republik Indonesia menemukan maladministrasi dalam proses penyidikan Laporan Polisi Nomor: LP/55/K/IV/2017/PMJ/Res JU/S GD tanggal 11 April 2017 tentang tindak pidana kekerasan (pengeroyokan) terkait perkara tindak pidana penyiraman air keras yang dialami NB. Penanganan perkara tersebut dilakukan oleh penyidik Polri dalam hal ini jajaran Polda Metro Jaya, Polres Metro Jakarta Utara, dan Polsek Kelapa Gading, Temuan tersebut merupakan investigasi atas prakarsa sendiri yang dilakukan oleh Ombudsman.

Temuan Maladministrasi dalam pemeriksaan Ombudsman antara lain :

1. Aspek Penundaan Berlarut Penanganan Perkara (proporsionalitas penanganan perkara)

Tidak adanya jangka waktu penugasan. Tidak ada batasan jangka waktu tersebut terjadi dalam surat perintah tugas yang dikeluarkan oleh Polsek Kelapa Gading, Polres Metro Jakarta Utara, maupun surat perintah yang dikeluarkan oleh Ditreskrimum Polda Metro Jaya.

2. Aspek efektivitas penggunaan Sumber Daya Manusia (SDM)

Dalam penanganan perkara ini jumlah penyidik yang sangat banyak dari Polres Jakarta Utara dan Polda Metro Jaya, namun dalam prosesnya terkesan tidak efektif serta efisien. Harusnya penyidikan berpatokan kepada rencana penyidikan yang matang, sehingga dapat efektif dalam menentukan jumlah personil.

3. Aspek pengabaian Petunjuk yang bersumber dari Kejadian yang dialami Korban



Rangkaian petunjuk tersebut dimulai dari:

- a. Pada awal bulan Ramadhan tahun 2016 terdapat percobaan penabrakan saat sedang mengendarai sepeda motor menuju kantor KPK RI; Motor dari arah belakang dengan kecepatan tinggi menendang motor NB dan Kejadian itu terjadi di Jalan Boulevard Kelapa Gading di sebelah Bank Mandiri;
- b. Pada tahun 2016 juga, di Jalan Boulevard Kelapa Gading sebelum Apartemen Gading Nias, NB ditabrak oleh sebuah mobil dengan jenis mobil Avanza/Xenia sebanyak 2 (dua) kali hingga NB terjatuh dari sepeda motor.
- c. Informasi dari Komjen Pol Drs. MI, terkait dugaan ada indikasi upaya percobaan penyerangan terhadap NB. Hal tersebut disampaikan pada saat menjabat sebagai Kapolda Metro Jaya.
4. Aspek Administrasi Penyidikan (mindik)
  - a. Terdapat ketidakcermatan atasan penyidik dan penyidik mengenai Laporan Polisi yang menjadi dasar dalam pembuatan administrasi penyidikan lainnya (TND). Laporan Polisi yang disampaikan oleh YYY bernomor No.Pol: 55/K/IV/2017/PMJ/ Res JU/S GD, namun dalam Surat Perintah Tugas, Surat Perintah Penyelidikan, Surat Perintah Penyidikan dan Berita Acara Pemeriksaan TKP yang dikeluarkan oleh Polsek Kelapa Gading pada tanggal 11 April 2017 tertulis Laporan Polisi No. Pol 55/K/IV/2017/PMJ/Restro Jakut /S GD yang menjadi dasar pertimbangan. Sehingga

Anggota Ombudsman RI Adrianus Melala saat penjelasan LAHP Kasus Novel Baswedan kepada Media

maladministrasi yang dilakukan adalah tidak cermat dalam dasar penugasan seperti yang dicantumkan pada Pasal 6 Perkap Nomor 14 Tahun 2012 tentang Manajemen Penyidikan yang menyatakan bahwa Surat perintah tugas sekurang-kurangnya memuat “dasar penugasan”.

- b. Terdapat Surat Panggilan yang dikeluarkan oleh Penyidik, tidak disertai dengan tanda tangan penerima. Hal tersebut tidak sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 27 Ayat 4 Peraturan Kapolri Nomor 14 Tahun 2018 tentang Manajemen Penyidikan Tindak Pidana, dimana “disebutkan bahwa Surat Panggilan sedapat mungkin diserahkan kepada yang bersangkutan disertai dengan tanda terima”.
- c. Penyidik langsung mendatangi RS MK Kelapa Gading untuk mengecek kebenaran Laporan tersebut. Hal yang dilakukan Penyidik dalam rangka mengecek kebenaran laporan Pelapor menunjukkan sikap yang lahal dan tidak tanggap karena tidak mengindahkan asas proporsionalitas dan prioritas rangkaian kegiatan. Pasal 12 Ayat (1) Peraturan Kapolri Nomor 14 Tahun 2012 dimana Pengolahan TKP ditempatkan pada urutan pertama, tujuan dari ditempatkannya Pengolahan TKP diurutan pertama adalah untuk mencari dan mengumpulkan keterangan, petunjuk, barang bukti, tersangka dan untuk kepentingan penyelidikan selanjutnya, mencari hubungan antara tersangka, barang bukti dan memperoleh

modus operandi tindak pidana yang terjadi.

- d. Dari tindakan yang dilakukan Penyidik di tempat kejadian perkara (TKP) terdapat beberapa barang benda bergerak atau tidak bergerak, berwujud atau tidak berwujud untuk kepentingan pembuktian dalam penyidikan, penuntutan diambil alih tidak dilengkapi surat izin ketua pengadilan negeri setempat. Pelanggaran yang terjadi adalah Pasal 38 Ayat (1) KUHAP Penyitaan hanya dapat dilakukan oleh penyidik dengan surat izin ketua pengadilan negeri setempat. Pasal 38 Ayat (2) KUHAP dalam keadaan yang sangat perlu dan mendesak bilamana penyidik harus segera bertindak dan tidak mungkin untuk mendapatkan surat izin terlebih dahulu, tanpa mengurangi ketentuan ayat (1).

Sebagai bentuk tata kelola pelayanan publik dan kepastian hukum, Ombudsman menyampaikan perlu dilakukan beberapa tindakan korektif guna menyempurnakan aspek administratif kegiatan penyidikan oleh Penyidik Polda Metro Jaya sebagai berikut:

#### 1. Aspek Administrasi Penyidikan

Terhadap temuan penyelenggaraan administrasi penyidikan yaitu Pelanggaran Peraturan Perundang-undangan, Pengabaian Kewajiban Hukum, Kelalaian dan/atau Penyimpangan Prosedur, maka dipandang perlu melakukan tindakan perbaikan.

#### 2. Aspek Penundaan Berlarut Penanganan Perkara (proporsionalitas dan prioritas penanganan perkara)

a. Terhadap semua Surat Perintah Tugas sebagaimana telah dijelaskan dalam tabel administrasi (terlampir), dimana dalam Surat Perintah Tugas tersebut tidak dicantumkan mengenai jangka waktu, maka agar dilakukan revisi yang memuat tentang "lama waktu penugasan".

b. Agar melakukan gelar perkara pada tahap pertengahan penyidikan sebagaimana diatur dalam Pasal 70 ayat 3 Peraturan Kapolri Nomor 14 Tahun 2012 Tentang Manajemen Penyidikan. Hal tersebut dibutuhkan guna mengevaluasi dan memecahkan masalah yang dihadapi dalam penyidikan, serta untuk menentukan rencana lebih lanjut dan mengembangkan rencana penyidikan dengan menghadirkan saksi korban.

#### 3. Aspek Efektivitas Penggunaan Sumber Daya Manusia (SDM)

Terhadap jumlah personil yang ditugaskan, agar dilakukan perencanaan dan penataan ulang penyidikan. Dengan memperhatikan aspek penanganan perkara yang berkualitas, dengan mengacu pada keahlian serta profesionalitas setiap personil yang menjadi penyidik dan

penyidik pembantu, yang akan ditugaskan dalam penanganan perkara.

#### 4. Aspek Pengabaian Petunjuk dari Kejadian yang dialami NB

Terhadap petunjuk yang bersumber dari Kejadian yang dialami NB maka perlu dilakukan permintaan keterangan, atau permintaan keterangan ulang, kepada :

- a. NB, terkait kejadian yang dialami pada awal bulan Ramadhan tahun 2016, tentang percobaan penabrakan di Jalan Boulevard Kelapa Gading di sebelah kantor PT. Bank Mandiri saat mengendarai sepeda motor menuju kantor KPK RI, dan kejadian pada tahun 2016 di Jalan Boulevard Kelapa Gading sebelum Apartemen Gading Nias, ditabrak oleh sebuah mobil dengan jenis mobil Avanza/Xenia sebanyak 2 (dua) kali.
- b. NB, agar dilakukan permintaan keterangan lanjutan, sebagaimana materi pertanyaan yang pernah dilakukan pada saat permintaan keterangan di Keduaataan Besar Republik Indonesia di Singapura.
- c. Komjen Pol Drs. MI, terkait informasi bahwa ada indikasi upaya percobaan penyerangan terhadap NB. Hal tersebut disampaikan pada saat menjabat sebagai Kapolda Metro Jaya.

### 23. Evaluasi Ombudsman RI Tahun 2018 kepada Penyelenggara Pelayanan Publik di Bidang Hukum dan Lembaga Pengawas Peradilan

Ombudsman RI menganggap perlu memberikan Catatan Akhir Tahun Bidang Hukum kepada masyarakat dengan tujuan untuk menjadi perhatian bagi penegakan hukum dalam hal mencermati dan melakukan perbaikan pelayanan publik di Bidang Penegakan Hukum. Ombudsman RI dalam tugas dan kewenangannya terhadap pengawasan pelayanan publik tidak hanya menerima laporan masyarakat terkait penegakan hukum, dari mulai Kepolisian hingga Peradilan, namun juga menerima laporan masyarakat yang ditujukan kepada lembaga pengawas peradilan seperti Kompolnas, Komisi Kejaksaan, Komisi Yudisial, dan Badan Pengawas Mahkamah Agung. Ruang lingkup pengawasan Ombudsman RI mencakup penyelesaian laporan atas Maladministrasi pelayanan publik dan juga pencegahan dalam upaya perbaikan pelayanan publik.

Selama tahun 2018, Ombudsman RI Pusat menerima laporan masyarakat :

1. Terlapor Kepolisian, sebanyak 675 laporan dengan rincian : laporan terhadap Mabes Polri : 28 laporan, Polda : 186 laporan, Polres : 374 laporan, dan Polsek : 87 laporan.
2. Terlapor Kejaksaan, sebanyak 82 laporan dengan

substansi yang sering dilaporkan antara lain : penundaan berlarut oleh Kejaksaan Agung RI yaitu belum ditindak lanjutnya laporan mengenai proses pemeriksaan perkara/tindaklanjut perkara; dan dugaan penyalahgunaan wewenang, seperti permintaan uang dalam penanganan perkara, pelaksanaan eksekusi yang tidak sesuai ketentuan.

3. Terlapor Peradilan, sebanyak 172 laporan diantaranya : Penundaan berlarut terkait lamanya pengiriman salinan putusan Oleh MA kepada Pengadilan Negeri Pengaju, proses penanganan perkara, eksekusi putusan yang telah berkekuatan hukum tetap dan, Keberpihakan Hakim dan juga keluhan akan putusan yang dirasa tidak adil.
4. Terlapor Kementerian Hukum dan HAM, sebanyak 109 Laporan yang ditujukan kepada : Sekretariat Jenderal - 7 laporan, Ditjen AHU - 11 Laporan, Ditjen PAS - 28 laporan, Ditjen Imigrasi - 31 laporan, Ditjen KI - 2 laporan, Kantor Wilayah - 30 laporan. Penundaan berlarut pelayanan Lapas terkait penyalahgunaan wewenang dan penyimpangan prosedur berkenaan dengan kurangnya pemberian informasi kepada WBP perihal masa tahanan, hak PB, CB, CMB, CMK, dan asimilasi oleh petugas Lapas; Penundaan berlarut terkait layanan penerbitan ijin merek; Penundaan berlarut Pelayanan AHU (Administrasi Hukum Umum) masalah pengesahan perusahaan/perkumpulan, masalah notaris. Penundaan berlarut terkait penerbitan KITAP dan KITAS maupun Paspor oleh Ditjen Imigrasi.

Ombudsman RI juga menerima laporan dari masyarakat terkait pelayanan lembaga pengawas lainnya seperti :

1. Kompolnas, sebanyak 2 laporan yang belum mendapatkan tanggapan.
2. Komisi Yudisial, sebanyak 4 laporan mengenai belum ditanggapinya aduan menyampaikan permohonan pengawasan persidangan dan permohonan pengawasan hakim yang diduga melanggar Kode Etik dan Pedoman Perilaku Hakim (KEPPH) dalam memeriksa dan memutus suatu perkara.
3. Badan Pengawas MA, sebanyak 7 laporan mengenai penundaan berlarut oleh Mahkamah Agung dalam menangani permasalahan Pelapor seperti pelaksanaan putusan yang tidak sesuai prosedur dan pengiriman salinan putusan.
4. Komisi Kejaksaan, Laporan masyarakat terkait Komisi Kejaksaan memang tidak terlalu banyak, dan hanya satu setiap tahunnya. Karena Ombudsman lebih banyak melakukan pengawasan atau pemeriksaan langsung kepada Kejaksaan Agung maupun Kejaksaan Negeri untuk memperoleh keterangan.

Evaluasi Ombudsman RI Terhadap Proses Peradilan

Pidana:

1. Pelayanan Kepolisian; Kepolisian perlu meningkatkan pelayanan dalam aspek penegakan hukum oleh Kepolisian, terutama mengenai penyampaian informasi tindak lanjut laporan kepada Pelapor. Diperlukan juga kompetensi dari Penyidik dalam menangani laporan yang masuk ke SPKT. Selain itu, diperlukan komitmen dari kepolisian untuk menyelesaikan kasus sesuai dengan ketentuan dalam Perkap dan KUHAP.
2. Kejaksaan; Penanganan laporan Kejaksaan berdasarkan laporan yang masuk kepada Ombudsman masih lamban, oleh karena itu perlu mendorong kejagung untuk mengoptimalkan tugas pelayanan publik di bidang hukum dengan penuh tanggung jawab, taat azas, efektif dan efisien, serta penghargaan terhadap hak-hak publik.
3. Pengadilan; Laporan terkait peradilan (lingkungan Mahkamah Agung dan Bawas MA), sering kali berulang untuk substansi yang sama, seperti salinan putusan yang belum di kirim, eksekusi putusan dan keluhan terhadap Hakim dalam memutus perkara.
4. Lapas; Proses koordinasi dengan Kementerian Hukum dan Ham telah berlangsung baik dengan penguatan melalui MoU Kementerian Hukum dan HAM dengan Ombudsman RI.

### 24. Pengawasan Ujian Nasional (UN) dan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB)

#### Pengawasan Ujian Nasional (UN) – Ujian Sekolah Berstandar Nasional (USBN) Tahun Ajaran 2017/2018

Pemantauan Ujian Nasional tahun 2018 dilaksanakan oleh 34 Perwakilan Ombudsman RI. Hasil dari pemantauan tersebut diolah oleh Tim Bidang Pendidikan Ombudsman RI untuk menjadi masukan kepada Pemerintah dalam hal ini Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan RI, Kementerian Agama RI, dan Kementerian Dalam Negeri RI. Kesimpulan dari pengawasan terkait penyelenggaraan UN yaitu :

1. Meminta agar hasil pemetaan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan RI terkait sekolah-sekolah yang menyelenggarakan Ujian Nasional Berbasis Komputer (UNBK) tidak disamakan dengan sekolah yang berada di daerah terpencil dan 3 T (Terdepan, Terluar dan Tertinggal);
2. Meminta kepada Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI memetakan lokasi sekolah dengan kategori daerah terpencil dan 3 T (Terluar, Terdepan dan Tertinggal) agar sekolah yang berada di wilayah tersebut tidak dipaksakan untuk menyelenggarakan Ujian Nasional berbasis Komputer (UNBK), namun dengan berbasis Kertas Pensil;



3. Meminta kepada Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI, Menteri Dalam Negeri RI dan Pemerintah Daerah memberikan perhatian khusus kepada sekolah yang berada di daerah terpencil dan 3T (Terluar, Terdepan dan Tertinggal) atas ketersediaan sarana dan prasarana, tenaga kependidikan dan sarana lainnya untuk mendukung peningkatan mutu pendidikan peserta didik;
4. Meminta kepada Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI agar tidak menetapkan standar tunggal di seluruh wilayah Indonesia terutama di daerah terpencil dan 3T (Terluar, Terdepan dan Tertinggal) yang dijadikan dasar dalam pengukuran kompetensi dalam penyelenggaraan Ujian Nasional Berbasis Komputer (UNBK);
5. Meminta kepada Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI berkoordinasi dengan Kementerian Dalam Negeri dan Kementerian Komunikasi dan Informatika untuk melakukan persiapan lebih awal terkait server dan jaringan sebelum penyelenggaraan Ujian Nasional. Hal ini memperhatikan masih ditemukan di beberapa daerah yang sangat sering terjadi gangguan server dan jaringan yang dapat menjadi pertimbangan apakah daerah tersebut layak atau tidak untuk menyelenggarakan Ujian Nasional Berbasis Komputer;
6. Meminta kepada Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI berkoordinasi dengan Menteri Dalam Negeri RI dalam pemberian sanksi dan pembinaan kepada Kepala Daerah yang membiarkan penyelenggaraan Ujian Nasional tidak sesuai dengan Prosedur Operasional Standar (POS) UN yang dibuat Pemerintah Pusat.

#### Pengawasan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Tahun Ajaran 2017/2018

Pemantauan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) tahun 2018 dilaksanakan oleh 34 Perwakilan Ombudsman RI. Hasil dari pemantauan tersebut diolah oleh Tim Bidang Pendidikan Ombudsman RI untuk menjadi masukan kepada Pemerintah dalam hal ini Kementerian Pendidikan dan

Kebudayaan RI, Kementerian Agama RI, dan Kementerian Dalam Negeri RI.

Terkait Penyelenggaraan PPDB:

1. Meminta agar Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI menerbitkan Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI tentang PPDB minimal 4 (empat) bulan sebelum penyelenggaraan PPDB;
2. Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI bersama Pemerintah Daerah setempat untuk mendirikan sekolah negeri dalam 1 (satu) kecamatan di seluruh Indonesia, dengan memperhatikan jumlah peserta didik dalam Data Pokok Pendidikan, agar persebaran sekolah negeri merata dan calon peserta didik memiliki kesempatan yang sama terkait program zonasi;
3. Jika karena alasan teknis, pemerataan sekolah negeri tidak dapat dilakukan, maka perlu kiranya peserta didik diberikan kesempatan untuk mengikuti seleksi di kecamatan lainnya, dengan menggunakan sistem zonasi;
4. Meminta kepada Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI bersama Menteri Dalam Negeri untuk memberikan sanksi kepada pemerintah daerah dan sekolah yang tidak menyelenggarakan PPDB sesuai dengan ketentuan yang berlaku seperti tidak menerapkan sistem zonasi, menerima titipan di luar jalur penerimaan yang sudah ditentukan, penyalahgunaan SKTM, pungutan liar dan lain sebagainya;
5. Melakukan perubahan nama sekolah negeri di seluruh wilayah Indonesia dengan tidak menggunakan nama negeri dan angka, namun menggunakan nama Pahlawan Nasional, Pahlawan Daerah atau Nama Daerah dimana sekolah itu berada. Hal tersebut guna menghilangkan pandangan sekolah favorit;
6. Menteri pendidikan dan kebudayaan RI, Menteri Dalam Negeri dan Menteri Sosial berkoordinasi dalam

pendataan warga yang masuk kategori menengah kebawah. Dimana data tersebut dapat digunakan sebagai cara penyelesaian penyalahgunaan SKTM kedepannya;

7. Meminta kepada Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI membuat kanal pengaduan tingkat nasional tentang penyelenggaraan nasional agar dapat ditindaklanjuti lebih dahulu bersama Pemerintah setempat.

Meminta Menteri Dalam Negeri agar:

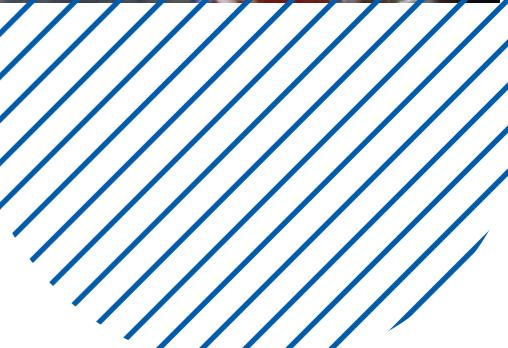
1. Memberikan sanksi kepada Kepala Daerah yang tidak membuat aturan turunan dan peraturan yang bertentangan terkait penyelenggaraan PPDB yang dikeluarkan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI;
2. Memberikan sanksi kepada Kepala Daerah dan pejabat daerah lainnya yang melakukan penyalahgunaan dalam

penyelenggaraan PPDB sebagaimana temuan yang termuat dalam laporan ini.

Meminta Menteri Agama agar:

1. Membuat kanal pengaduan penyelenggaraan PPDB di seluruh Kanwil Kementerian Agama;
2. Membuka Program Pendidikan Inklusif baik dari tingkat pendidikan Madrasah Ibtidaiyah (MI) sampai Madrasah Aliyah (MA);

Mendorong pendirian MI dan MA status negeri di wilayah yang belum memiliki sekolah MI sampai MA negeri, dengan memperhatikan minat calon peserta didik dan Data Pokok Pendidikan.



## C. Pelaksanaan Rekomendasi Ombudsman

Jumlah Rekomendasi yang pernah diterbitkan oleh Ombudsman, dalam kurun waktu tahun 2008 hingga 2018 tercatat sebanyak 33 (tiga puluh tiga) Rekomendasi yang dilaksanakan, 10 (sepuluh) Rekomendasi dilaksanakan sebagian dengan alasan yang dapat diterima, 5 (lima) Rekomendasi dilaksanakan sebagian dengan alasan yang tidak dapat diterima, 5 (lima) Rekomendasi tidak dilaksanakan

dengan alasan yang dapat diterima, 17 (tujuh belas) Rekomendasi tidak dilaksanakan dengan alasan yang tidak dapat diterima, dan 17 (tujuh belas) Rekomendasi dalam proses menentukan status. Sehingga secara total, dalam kurun waktu tahun 2008 hingga 2018, Ombudsman telah menerbitkan 87 (delapan puluh tujuh) Rekomendasi sebagaimana terangkum dalam tabel dibawah ini:

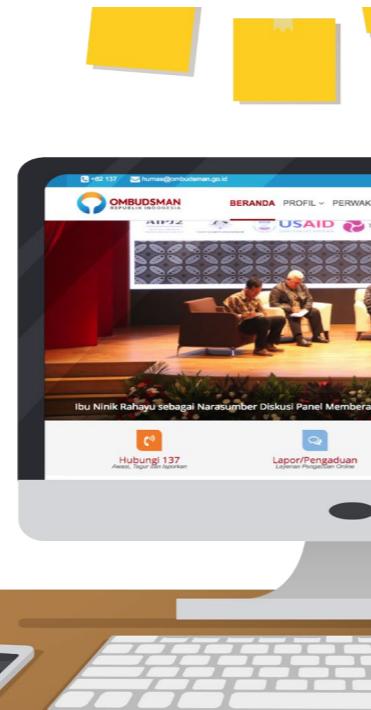
Status Pelaksanaan Rekomendasi 2008 – 2018	Jumlah
Dilaksanakan	33
Dilaksanakan Sebagian Dengan Alasan Yang Dapat Diterima	10
Dilaksanakan Sebagian Dengan Alasan Yang Tidak Dapat Diterima	5
Tidak Dilaksanakan Dengan Alasan Yang Dapat Diterima	5
Tidak Dilaksanakan Dengan Alasan Yang Tidak Dapat Diterima	17
Dalam Proses Menentukan Status Pelaksanaan	17

Pada tahun 2018, terdapat 3 (tiga) Rekomendasi yang diterbitkan oleh Ombudsman RI, yaitu :

1. Maladministrasi dalam proses penyetaraan ijazah doktoral dan pengangkatan guru besar Universitas Negeri Manado.
2. Maladministrasi dalam penunjukan yayasan pengelola Universitas Lakidende.
3. Maladministrasi dalam penyelesaian permasalahan dugaan plagiasi oleh Rektor UHO.

Kini,  
Pengaduan Online  
dan Pemantauan  
Laporan Semakin  
Mudah di Website  
Baru Ombudsman RI!

*Awasi, Tegur, dan Laporkan di*  
[www.ombudsman.go.id](http://www.ombudsman.go.id)



## Dokumentasi Penyelesaian Laporan/pengaduan masyarakat





## A. Kajian Kebijakan

Ombudsman RI selain menyelesaikan pengaduan masyarakat di seluruh Indonesia, setiap tahun juga melakukan kajian/sistemik review. Hal ini bertujuan untuk mengetahui indikasi maladministrasi dalam pelayanan publik yang dilakukan instansi pemerintah pusat dan daerah, termasuk pihak swasta tertentu yang memberikan pelayanan publik. Kajian sistemik ini akan melihat penerapan Undang-Undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009 dan peran pelaksanaan dalam pelayanan publik, fasilitas publik dan pemberian pelayanan administrasi publik.

Dalam perkembangannya, Ombudsman RI menyadari kajian

sistemik memiliki peranan penting dalam meningkatkan kesadaran pejabat publik untuk memberikan pelayanan yang transparan, efektif, efisien, mudah, cepat dan terjangkau dari segi pembiayaan. Kajian kebijakan yang dilakukan ini berbentuk kajian berbasis aduan dan non-aduan masyarakat yang dilakukan oleh Ombudsman RI dengan tujuan membahas ulang (*re-review*) suatu kebijakan atau permasalahan publik yang oleh penyelenggara negara dalam konteks pelayanan publik. Pada tahun 2018 telah dilakukan Kajian Kebijakan pelayanan publik oleh Pusat dan Perwakilan yang tersaji pada data berikut :

pengembangan dan pemberdayaan masyarakat sekitar tambang: antara konsep dan praktik; 6) Penyelenggaraan pelayanan parkir di lokasi pelayanan publik sebagai bagian dari kelengkapan fasilitas pelayanan publik; 7) Tata kelola pelayanan administrasi pertanahan di Desa.

### I. Ombudsman RI (Pusat)

Pada Tahun 2018 telah dihasilkan 7 (tujuh) kajian dalam bentuk *policy brief*. *Policy brief* tersebut adalah : 1) Aspek maladministrasi dalam penempatan dan kepulangan pekerja migran; 2) Kajian senjata api; 3) Kalibrasi alat kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan publik di Puskesmas; 4) Tata kelola aset; 5) Potret program

### II. Perwakilan

No	Perwakilan	Judul Kajian Kebijakan
1	Jambi	Potensi Maladministrasi Dalam Pelayanan Pemecahan Sertifikat Bidang Tanah Bagi Perumahan Masyarakat Berpenghasil Rendah (MBR)/Bersubsidi Pada Kantor Pertanahan Di Provinsi Jambi
2	Kepulauan Riau	Persoalan Kurangnya Prasarana Ruangan Kelas Di Kota Batam Dalam Menampung Peserta Didik
3	Papua	Beras Sejahtera Di Jayawijaya; Sampaikan Di Tangan Mereka?
4	Bengkulu	Melihat Besaran Biaya Operasional Pendidikan Tingkat Sma Melalui Unit Cost Per Siswa Di Provinsi Bengkulu
5	Banten	Penyelenggaraan Pengawasan Ketenagakerjaan Di Provinsi Banten
6	Bali	Permasalahan Penentuan Jarak Dalam Proses PPDB SMA / SMK Melalui Jalur Lokal Di Provinsi Bali
7	Jawa Tengah	Permintaan Sejumlah Uang Dalam Penyelenggaraan Pengisian Perangkat Desa Di Kabupaten Pati
8	Jakarta Raya	Peran Pengawas Internal dalam Mencegah Praktik Percaloan dan Pungutan Liar pada Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (Satpas) di Wilayah Hukum Polda Metro Jaya"
9	Jawa Barat	Kajian Cepat (Rapid Assessment) Mekanisme Penerbitan Surat Tanda Penerimaan Laporan Atau Pengaduan (STPL/P) Dan Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP) Di Lembaga Kepolisian

No	Perwakilan	Judul Kajian Kebijakan
10	Gorontalo	Kajian Cepat Tentang Pemenuhan Hak-Hak Pelanggan Dalam Tindakan Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL) Oleh PLN Area Gorontalo
11	Kalimantan Timur	Penerapan Standar Pelayanan Publik Perguruan Tinggi Negeri Di Kalimantan Timur
12	Bangka Belitung	Standar Operasional Prosedur Dalam Penerbitan Surat Tanah Pada Kantor Desa Dan Camat Non PPATS Di Pemerintah Kabupaten Bangka
13	NTB	Penataan Peraturan Desa Dalam Perbaikan Kualitas Pelayanan Administrasi Pertanahan Di Desa
14	Papua Barat	Implementasi Penyediaan Perumahan Di Provinsi Papua Barat
15	Sulawesi Utara	Pelaksanaan Tugas Dan Fungsi Komite Sekolah Di Kota Kotamobagu Dan Kabupaten Bolaang Mongondow Timur.
16	Sumatera Barat	Penyelenggaraan Parkir Di Kawasan Wisata Kota Padang Pelayanan Yang Jauh Dari Harapan
17	Sumatera Selatan	Perbaikan Pelayanan Kantor Samsat Sumatera Selatan
18	Sumatera Utara	Layanan Rawat Jalan Rumah Sakit Yang Bekerja Sama Dengan BPJS Kesehatan
19	Aceh	Peralihan Perizinan Dan Pengawasan Tambang Di Aceh
20	Jawa Timur	Kajian Sistemik Partisipasi Pemerintah Kabupaten/Kota Dalam Peningkatan Kualitas Pendidikan SMA/SMK Pasca Implementasi Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah
21	DI Yogyakarta	Efektifitas Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2013 Tentang Pedoman Pendanaan Pendidikan, Bantuan Operasional Sekolah (BOS) Dan Kebijakan Unit Cost Pada Sekolah Negeri Sebagai Instrumen Untuk Mencegah Pungutan ilegal Pelayanan Pendidikan Sekolah di Daerah Istimewa Yogyakarta
22	Kalimantan Barat	Problematika Pengawasan Dana Desa Tahun 2017 Dan Pengaruhnya Terhadap Pelayanan Publik Desa Di Kalimantan Barat
23	Kalimantan Selatan	Aksesibilitas Sekolah Inklusi Di Kalimantan Selatan
24	Kalimantan Tengah	Penyaluran Program Indonesia Pintar Untuk Tingkat Sekolah Menengah Pertama (SMP)/ Sederajat
25	Kalimantan Utara	Pemenuhan Hak Tahanan Terkait Pelayanan Tahanan Di Ruang Tahanan Polres Bulunga Dan Polres Tarakan
26	Lampung	Potensi Maladministrasi Dalam Pelayanan Penyelesaian Sengketa Tanah Dan Blokir Tanah Pada Kantor Pertanahan Di Provinsi Lampung
27	Maluku	Peran Pemerintah Dalam Pengawasan Penggunaan Merkuri Terhadap Dampak Kerusakan Lingkungan Dan Kesehatan Masyarakat Pada Aktivitas Pertambangan Gunung Botak Di Kabupaten Buru Provinsi Maluku
28	Maluku Utara	Problem Penyelenggaraan Pelayanan Perekaman KTP-EI Di Kabupaten Halmahera Selatan
29	NTT	Penyaluran Bansos Pangan "Gratis Tapi Masyarakat Minim Informasi"

No	Perwakilan	Judul Kajian Kebijakan
30	Riau	Dampak Pemekaran Wilayah Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Provinsi Riau: Kajian Pelayanan KTP Elektronik Di Kota Pekanbaru Dan Kabupaten Bengkalis
31	Sulawesi Barat	Dugaan Penyimpangan Prosedur Terkait Pembentukan, Masa Kerja Dan Penentuan Kebijakan Komite Sekolah Pada Beberapa Sekolah Menengah Atas Dan Sederajat Di Provinsi Sulawesi Barat (Komite Sekolah Di Sulawesi Barat: Sudah Efektifkah?)
32	Sulawesi Selatan	Tanggung Jawab Pemerintah Daerah Kabupaten Terhadap Pelayanan Barang Publik
33	Sulawesi Tengah	Maladministrasi Dalam Perkebunan Kepala Sawit Di Kabupaten Buol, Kabupaten Toli-Toli, Dan Kabupaten Morowali Utara
34	Sulawesi Tenggara	Lika-Liku Lelang Jabatan Buton Utara



## Telah Dibentuk Perwakilan Ombudsman RI di 34 Provinsi!

Selama 19 tahun berdiri, Ombudsman telah mempunyai 34 Perwakilan di seluruh provinsi di Indonesia. Melalui Perwakilan, Ombudsman semakin dekat mengawasi pelayanan publik di daerahmu



## B. Penilaian Kepatuhan



Pimpinan Ombudsman RI bersama Menteri Koordinator Politik, Hukum dan Keamanan di acara Penganugerahan Predikat Kepatuhan 2018

Penilaian kepatuhan bertujuan mengingatkan kewajiban penyelenggara negara agar memberikan layanan terbaik kepada masyarakat berbasis fakta standar pelayanan (*evidence-based policy of public service standards*).

Penilaian ini memaparkan hasil-hasil penilaian dan pemeriksaan terhadap tingkat kepatuhan Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah pada tahun 2018. Penilaian menggunakan variabel dan indikator berbasis pada kewajiban pejabat pelayanan publik dalam memenuhi komponen standar pelayanan publik sesuai Pasal 15 dan Bab V UU Pelayanan Publik. Hasil penilaian diklasifikasikan dengan menggunakan *traffic light system* (zona merah, zona kuning dan zona hijau).

Pendekatan penilaian kepatuhan pada tahun 2018 menggunakan skema tidak lagi menilai entitas penyelenggara pelayanan publik yang sudah masuk dalam zona hijau pada tahun 2017. Dengan demikian, penilaian dilakukan pada instansi-instansi yang masih berada pada kategori kepatuhan sedang (kuning) dan rendah (merah) pada tahun 2017 ditambah dengan sejumlah daerah dimana pemerintah daerahnya belum pernah disurvei pada tahun-tahun sebelumnya. Terkait instansi Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah yang telah mendapatkan

predikat kepatuhan tinggi (hijau), diharapkan kepada masing-masing inspektorat di satuan kerja tersebut untuk aktif memonitor pelaksanaan standar pelayanan secara berkelanjutan.

Penilaian Kepatuhan pada tahun 2018 ini dilakukan pada 9 Kementerian, 4 Lembaga, 16 Provinsi, 49 Pemerintah Kota dan 199 Pemerintah Kabupaten yang dilaksanakan oleh Tim Pusat dan Tim Perwakilan Ombudsman RI di 34 Perwakilan Ombudsman RI. Tim Pusat menilai sejumlah Kementerian dan Lembaga, sedangkan Tim Perwakilan menilai Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kabupaten, Pemerintah Kota serta sejumlah Instansi Vertikal. Adapun hasil penilaian sebagai berikut:

### a. Kementerian

Penilaian terhadap pemenuhan komponen standar pelayanan pada 9 Kementerian menunjukkan bahwa sebanyak 55,56% atau 5 Kementerian masuk dalam zona hijau dengan predikat kepatuhan tinggi, 44,44% atau 4 Kementerian masuk dalam zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang dan 0% atau tidak ada Kementerian yang masuk dalam zona merah atau predikat kepatuhan rendah. Berikut daftar nilai dan zonasi Penilaian Kepatuhan:



Di lingkungan Kementerian, dari 561 produk layanan yang diteliti ORI, terdapat beberapa komponen standar pelayanan publik yang paling sering dilanggar atau tidak dipenuhi, seperti ketersediaan maklumat layanan atau berupa janji kepada pengguna layanan untuk menjalankan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan kesediaan untuk dikenakan sanksi jika melanggar janji tersebut. Jumlah 73,98% atau 415 produk layanan di level Kementerian menjadi indikasi kuat bahwa penyelenggara tidak mau berkomitmen kepada pengguna layanan dengan tidak membuat maklumat layanan di unit masing-masing penyelenggara layanannya. Selain itu indikator yang juga menjadi perhatian adalah yang berkaitan dengan hak pengguna layanan berkebutuhan khusus, seperti kaum disabilitas, ibu menyusui, manula, dan lain sebagainya. Indikator tersebut adalah ketersediaan pelayanan khusus bagi pengguna berkebutuhan khusus, yang hanya terpenuhi sebesar 11,23% atau hanya 63 produk layanan.

## b. Lembaga

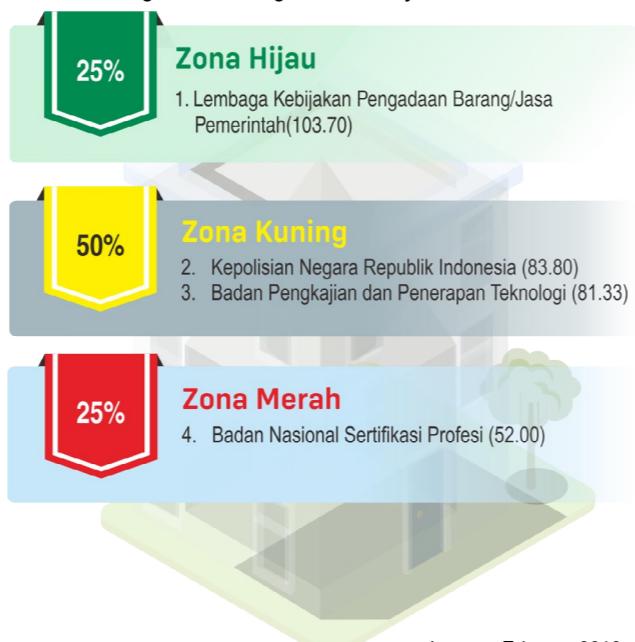
Penilaian terhadap pemenuhan komponen standar pelayanan pada 4 Lembaga menunjukkan bahwa sebanyak 25% atau 1 Lembaga masuk dalam zona merah dengan predikat kepatuhan rendah, 50% atau 2 Lembaga masuk dalam zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang dan 25% atau 1 Lembaga masuk dalam zona hijau dengan predikat kepatuhan tinggi. Hasil penilaian pada 1.241 produk layanan di entitas Lembaga memperlihatkan adanya temuan menarik terkait ketidaaan indikator pelayanan untuk pengguna layanan berkebutuhan khusus dan indikator informasi prosedur dan tata cara penyampaian pengaduan.

Sebanyak 69,19% atau 858 produk layanan belum mampu memberikan pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus.

Untuk komponen standar pelayanan informasi pengaduan, sebanyak 73,41% atau 911 produk layanan belum mampu mempublikasikan informasi prosedur dan tata cara penyampaian pengaduan oleh suatu unit pelayanan publik.

Berdasarkan hasil penilaian pada Kementerian dan Lembaga, dapat disimpulkan bahwa :

1. Masih rendahnya tingkat keberpihakan atau kedulian penyelenggara pelayanan publik terhadap hak aksesibilitas bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (penyandang disabilitas, lanjut usia, wanita hamil, anak-anak). Kondisi tersebut menunjukkan masih kurangnya perhatian dalam pemenuhan standar pelayanan terkait dengan masyarakat berkebutuhan khusus, padahal kebijakan-kebijakan yang wajibkan sebenarnya sudah cukup banyak. Salah satu kebijakan yang wajibkan pemenuhan standar pelayanan bagi masyarakat berkebutuhan khusus adalah Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam UU tersebut, secara eksplisit dijelaskan bahwa salah satu asas dalam pelayanan publik adalah fasilitasi dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan. Asas tersebut mencerminkan upaya pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
2. Rendahnya ketersediaan informasi dan tata cara penyampaian pengaduan. Aduan, kritik dan saran dari pengguna layanan adalah masukan yang tidak ternilai harganya untuk perbaikan pelayanan publik di Unit Pelayanan Publik. Kewajiban atas pemenuhan indikator ini secara tegas tertuang dalam UU 25 Tahun 2009 dan Peraturan Presiden 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

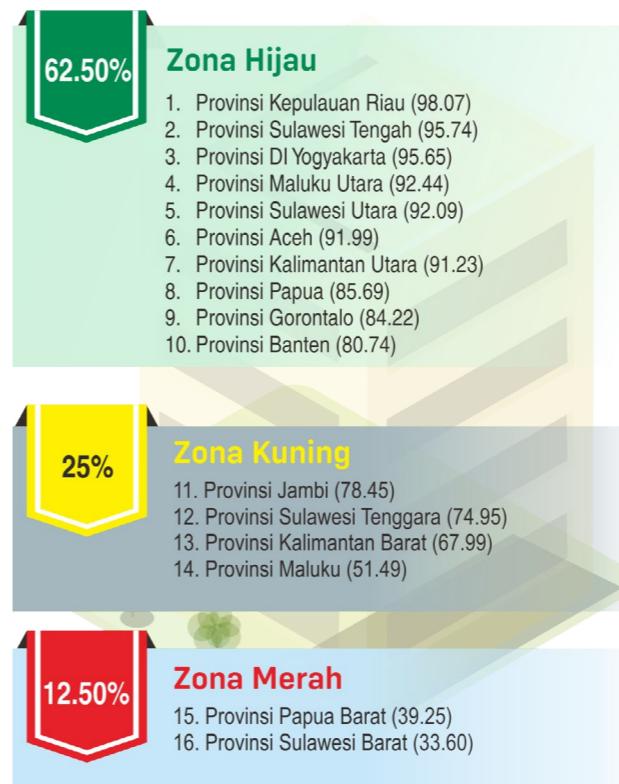


## c. Provinsi

Penilaian terhadap pemenuhan komponen standar pelayanan pada 16 Pemerintah Provinsi menunjukkan bahwa sebanyak 62,50% atau 10 pemprov masuk dalam zona hijau dengan predikat kepatuhan tinggi, 25% atau 4 pemprov masuk dalam zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang dan 12,50% atau 2 pemprov masuk dalam zona merah dengan predikat kepatuhan rendah.

Di tingkat pemerintah provinsi, ORI telah meneliti 809 produk layanan. Ternyata, diketahui bahwa beberapa komponen standar pelayanan publik yang paling sering dilanggar terutama yang berkaitan dengan hak masyarakat memperoleh informasi yang jelas dan pelayanan bagi pengguna berkebutuhan khusus.

Indikator informasi dan tata cara penyampaian pengaduan menempati posisi pertama dari sisi yang tidak terpenuhi di level pemerintah provinsi ini. Sejumlah 533 produk layanan atau 65,88% produk layanan tidak memiliki publikasi terkait mekanisme dan tatacara pengaduan apabila terdapat pengguna layanan yang mengalami kesulitan pelayanan.



Pada posisi kedua, sebanyak 53,15% atau 430 produk layanan belum menyediakan pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus, yaitu berupa akses prioritas bagi mereka yang berkebutuhan khusus, akses yang tidak harus diselenggarakan oleh unit khusus (bisa digabung/menempel dengan unit lainnya) dengan mengutamakan prinsip pengguna berkebutuhan khusus dilayani terlebih dahulu dibandingkan dengan pengguna lainnya.

Hal menarik lainnya yang terdapat di Pemerintah Provinsi adalah sebanyak 246 produk layanan atau 30,41% tidak memiliki SIPP (Sistem Informasi Pelayanan Publik). Padahal, indikator ini merupakan salah satu unsur yang paling penting dalam suatu pelayanan. SIPP yang mumpuni dapat memudahkan masyarakat mengetahui seluruh informasi terkait dengan layanan yang akan diakses.

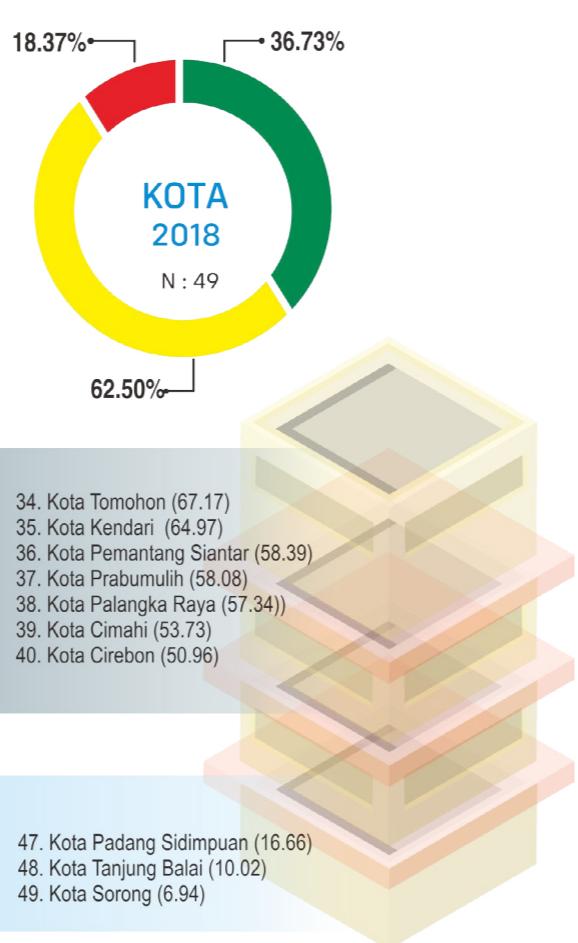
## d. Kota

Penilaian terhadap pemenuhan komponen standar pelayanan pada 49 Pemerintah Kota (Pemkot) menunjukkan bahwa sebanyak 18,37% atau 9 Pemkot masuk dalam zona merah dengan predikat kepatuhan rendah, 44,90% atau 22 pemkot masuk dalam zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang, dan 36,73% atau 18 pemkot masuk dalam zona hijau dengan predikat kepatuhan tinggi.

Di lingkungan pemkot, ORI telah meneliti 2.706 produk layanan. Beberapa komponen standar pelayanan publik yang paling sering dilanggar masih sama yakni berkaitan dengan hak masyarakat memperoleh layanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (lansia, ibu hamil, disabilitas) dan informasi tata cara pengaduan, serta sarana kepuasan pengguna layanan.

Sebanyak 67,22% atau 1.819 produk layanan belum mampu menyediakan pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (lansia, ibu hamil, disabilitas). Selanjutnya, 69,89% atau 1756 produk layanan belum mampu menyediakan informasi secara jelas yang berkaitan dengan alur dan jangka waktu selesainya proses pengaduan.

Selain itu, berkaitan dengan sarana pengukuran kepuasan pengguna layanan, terdapat 1096 atau 40,50% produk layanan yang tidak menyediakan alat atau sarana yang mampu menangkap kepuasan pengguna layanan terkait layanan yang telah diberikan oleh pelaksana.

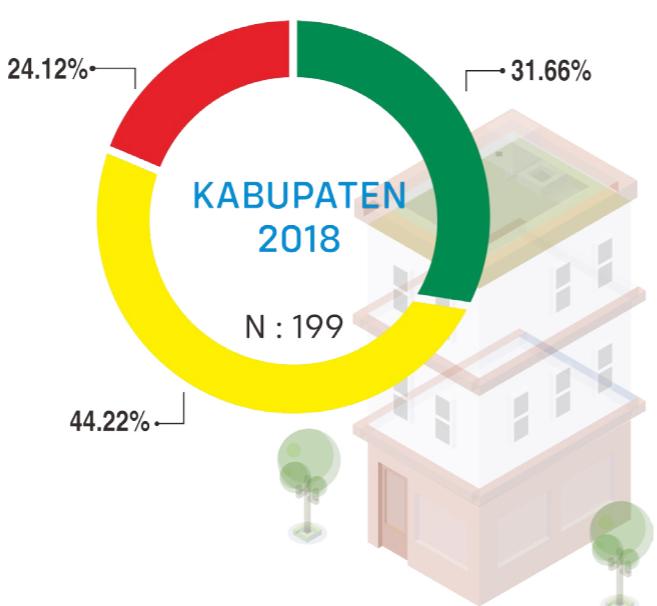


### e. Kabupaten

Penilaian terhadap pemenuhan komponen standar pelayanan pada 107 Pemerintah Kabupaten (Pemkab) menunjukkan bahwa sebanyak 24,12% atau 48 Pemkab masuk dalam zona merah dengan predikat kepatuhan rendah, 44,22% atau 88 Pemkab masuk dalam zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang, dan 31,66% atau 63 Pemkab masuk dalam zona hijau dengan predikat kepatuhan tinggi.

Di lingkungan Pemerintah Kabupaten, Ombudsman Republik Indonesia meneliti 11.007 produk layanan yang tersebar di 199 Pemerintah Kabupaten. Beberapa komponen standar pelayanan publik yang paling sering dilanggar juga yang berkaitan dengan hak kelompok disabilitas mendapatkan akses dan informasi tata cara pengaduan .

Sebanyak 73,94% atau 8.139 produk layanan belum mampu menyediakan pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus, dan 67,55% atau 7.435 produk layanan tidak menyediakan informasi tata cara pengaduan.



## C. Survei Indeks Persepsi Maladministrasi

Survei Indeks Persepsi maladministrasi dilaksanakan untuk mengukur kondisi pelayanan publik dari segi pengawasan. Data yang digunakan merupakan data primer dari pengguna layanan secara langsung dengan cara memetakan tingkat maladministrasi pada layanan publik dasar. Data yang diambil berdasarkan fokus layanan pelayanan dasar dan masif diakses oleh masyarakat, meliputi kesehatan, pendidikan, perizinan dan adminduk dengan jumlah sampling masing-masing 35 pada kota dan kabupaten sehingga total kuota sampling berjumlah 280.

### Konsep dan Variabel Penelitian

<b>Persepsi</b> Kesan atau tanggapan yang diperoleh individu dengan penggunaan limpa indera	<b>Dimensi</b>	<b>Indikator</b>
<b>Maladministrasi</b> Penyimpangan perilaku dan standar pelayanan pada pelayanan publik oleh penyelenggara negara dan pemerintah yang menimbulkan kerugian materiil dan immateriil	<b>Penyimpangan Standar Pelayanan</b>	Penundaan berlarut Permintaan imbalan Penyimpangan prosedur
<b>Etika administrasi publik memiliki dua fungsi yaitu:</b>		Tidak kompeten Tidak patut
	<b>Penyimpangan Perilaku</b>	Diskriminasi pelayanan
<b>Penelitian Maladministrasi</b> = Penelitian Etika Administrasi Publik	<b>Nilai Indeks</b>	<b>Kategori Maladministrasi</b>
Uji reliabilitas dengan alpha cronbach 0,929 (sangat reliabel) dengan nilai margin error 0,01 (1%)	2,50 – 4,37	Tidak ada Maladministrasi
	4,38 – 6,25	Maladministrasi Rendah
	6,26 – 8,12	Maladministrasi Sedang
	8,13 – 10,00	Maladministrasi Tinggi

“daerah dipilih berdasarkan **kepatuhan hijau (Provinsi)** di tahun 2017.

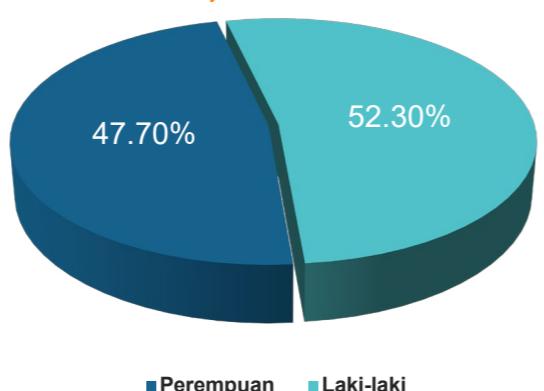
Lokus daerah dipilih berdasarkan **kategori perkotaan dan perdesaan** dengan total responden sebanyak 2818”

Provinsi	Lokus Daerah Indeks Persepsi Maladministrasi	
	Kabupaten	Kota
Sumatera Utara	Deli Serdang	Medan
Kepulauan Riau	Lingga	Tanjungpinang
Jambi	Merangin	Jambi
Jakarta Raya	Kepulauan Seribu	Jakarta Pusat
Jawa Barat	Garut	Bandung
Banten	Lebak	Serang
Nusa Tenggara Timur	Timor Tengah Selatan	Kupang
Kalimantan Timur	Kutai Kartanegara	Balikpapan
Sulawesi Selatan	Bone	Makassar
Sulawesi Tenggara	Konawe	Kendari

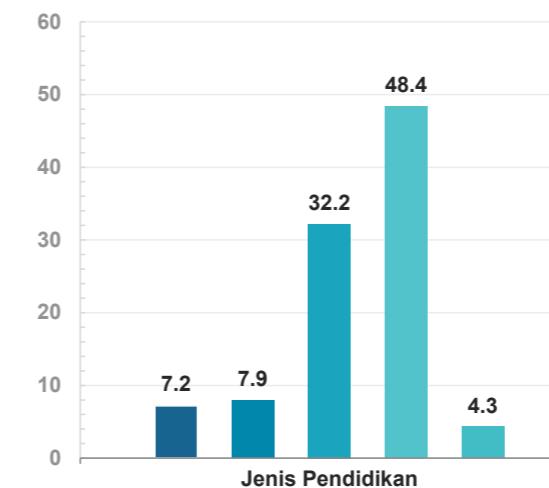
### Responden

Responden ditemui secara langsung (*on the spot*) dengan jumlah responden 2818, pada unit-unit layanan : Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Rumah Sakit Pemerintah, Sekolah Dasar, Menengah dan Atas Negeri/Swasta serta Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

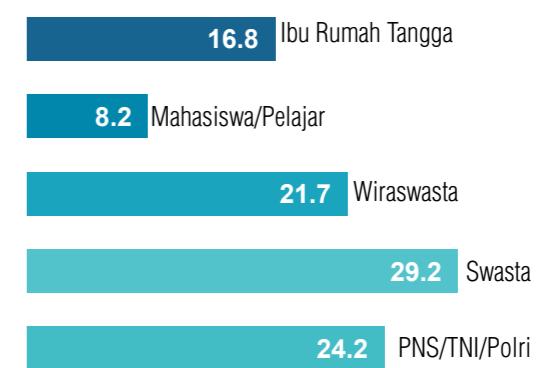
#### Persentase subjek penelitian berdasarkan jenis kelamin



### Tingkat Pendidikan Responden



### Sebaran Profesi Responden



### Indeks Persepsi Maladministrasi Per-Provinsi

Seluruh provinsi yang dinilai pada tahun 2018 masuk ke dalam kategori maladministrasi rendah, dengan rentang antara 4,38 s/d 6,25. Berdasarkan tabel disamping, Provinsi Banten memiliki skor indeks maladministrasi teritinggi (5,52) dan Provinsi NTT memiliki skor indeks maladministrasi terendah (4,87).

Provinsi	Indeks	Kategori Maladministrasi
Sumatera Utara	5,28	Maladminitrasi Rendah
Kepulauan Riau	5,45	Maladminitrasi Rendah
Jambi	5,44	Maladminitrasi Rendah
Jakarta	5,11	Maladminitrasi Rendah
Jawa Barat	4,98	Maladminitrasi Rendah
Banten	5,52	Maladminitrasi Rendah
Nusa Tenggara Timur	4,87	Maladminitrasi Rendah
Kalimantan Timur	5,46	Maladminitrasi Rendah
Sulawesi Selatan	5,30	Maladminitrasi Rendah
Sulawesi Tenggara	5,47	Maladminitrasi Rendah

### Rekapitulasi Sebaran Indeks Tiap Fokus Layanan

Provinsi	Sebaran Indeks Persepsi Maladministrasi			
	Perizinan	Kesehatan	Pendidikan	Adminduk
Sumatera Utara	5,19	5,20	5,50	5,23
Kepulauan Riau	5,19	5,67	5,45	5,47
Jambi	5,20	5,29	5,59	5,69
Jakarta Raya	5,31	5,11	5,21	4,83
Jawa Barat	4,68	5,15	5,21	4,89
Banten	5,41	5,52	5,44	5,72
Nusa Tenggara Timur	4,55	4,95	4,67	5,31
Kalimantan Timur	5,33	5,45	5,56	5,49
Sulawesi Selatan	4,95	5,19	5,51	5,54
Sulawesi Tenggara	5,33	5,21	5,74	5,61

■ Maladministrasi Tertinggi  
■ Maladministrasi Terendah

## D. Survei Kepatuhan Hukum

### Latar Belakang

Berdasarkan data laporan masyarakat tahun 2013-2017, Ombudsman RI menerima 6.062 Laporan Masyarakat yang melaporkan instansi penegak hukum, yang terdiri atas Kepolisian dengan jumlah 4.257 Laporan Masyarakat, Kejaksaan dengan jumlah 409 Laporan Masyarakat, Peradilan dengan jumlah 1.261 Laporan Masyarakat, dan Lembaga Pemasyarakatan dengan jumlah 135 Laporan Masyarakat. Laporan masyarakat tersebut menjadi perhatian Ombudsman RI, karena berdasarkan laporan tersebut, sejumlah dugaan maladministrasi terlihat dalam implementasi hukum acara pidana. Berdasarkan Catatan Akhir Tahun Ombudsman RI tahun 2017, dugaan maladministrasi yang paling banyak dilaporkan terkait substansi Kepolisian, Kejaksaan, Pengadilan,

dan Lembaga Pemasyarakatan adalah mengenai dugaan penundaan berlarut, yakni sebanyak 51% pada Kepolisian, 52,3% pada Kejaksaan, 34,6% pada Pengadilan, dan 16,7% pada Lembaga Pemasyarakatan. Merujuk laporan yang ada, maka Ombudsman RI melakukan survei terkait Kepatuhan Hukum Lembaga Penegak Hukum di Indonesia dengan melihat kelengkapan berkas perkara secara administratif serta pemenuhan unsur dokumen dalam proses peradilan pidana umum yang harus dilengkapi oleh Aparat Penegak Hukum, mulai dari suatu kasus pidana dilaporkan atau diperiksa oleh Kepolisian sampai pada Terdakwa yang bersalah diputus secara berkekuatan hukum tetap ditempatkan di Lembaga Pemasyarakatan.

### Metode

Survei Kepatuhan Hukum merupakan penelitian kasus, dengan pendekatan pengambilan data melalui survei. Penelitian dilakukan berdasarkan instrumen yang dibuat untuk menilai beberapa kasus yang dikumpulkan dari sebagian populasi untuk mewakili seluruh populasi. Teknik sampling memakai teknik Purposive Sampling, yaitu teknik pemilihan sampel berdasarkan pertimbangan dan tujuan penelitian. Survei Kepatuhan Hukum berpedoman kepada beberapa peraturan-peraturan terkait, yaitu:

1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1981 Tentang Hukum Acara Pidana;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 1983 Tentang Pelaksanaan Hukum Acara Pidana;
3. Peraturan Kepala Kepolisian Nomor 14 Tahun 2012 Tentang Manajemen Penyidikan Tindak Pidana;
4. Peraturan Jaksa Agung Republik Indonesia Nomor: PER-036/A/JA/09/2011 Tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan Perkara Tindak Pidana Umum;
5. Keputusan Jaksa Agung Republik Indonesia Nomor: Kep-518/A/J.A/11/2001 Tentang Perubahan Keputusan Jaksa Agung Republik Indonesia Nomor: Kep-132/Ja/11/1994 tanggal 01 November 2001 Tentang Administrasi Perkara Tindak Pidana;
6. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2013 tentang Tata Tertib Lembaga Pemasyarakatan dan Rumah Tahanan;
7. Peraturan Menteri Kehakiman Republik Indonesia Nomor: M.04-UM.01.06 Tahun 1983 Tentang Tata Cara Penempatan, Perawatan Tahanan dan Tata Tertib Rumah Tahanan negara.

Berdasarkan peraturan tersebut, diperoleh instrumen sebagai berikut:

Tahapan	Dokumen
Penyidikan	7 (tujuh) dokumen wajib dan 8 (delapan) dokumen fleksibel
Penuntutan	7 (tujuh) dokumen wajib dan 1 (satu) dokumen fleksibel
Peradilan	5 (lima) dokumen wajib dan 2 (dua) dokumen fleksibel
Pemasyarakatan	4 (empat) dokumen wajib

Dokumen wajib merupakan dokumen yang selalu ada pada setiap penanganan perkara tindak pidana umum. Sedangkan dokumen fleksibel merupakan dokumen yang ketersedianya

berdasarkan pada variasi kebutuhan penanganan perkara tindak pidana umum. Berikut disajikan skema tahapan pemeriksaan dokumen:

### Tahapan dan Dokumen yang menjadi Objek Penelitian Survei Kepatuhan Hukum



Lokasi penilaian Survei Kepatuhan Hukum pada Tahun 2018 dilakukan di 10 (sepuluh) provinsi yang dipilih berdasarkan pertimbangan banyaknya laporan bidang hukum di Perwakilan Ombudsman RI. Adapun provinsi yang tercatat memiliki angka laporan tertinggi pada kurun waktu Januari 2013-Desember 2017 adalah:

1. Sumatera Utara
2. Nusa Tenggara Timur
3. Jawa Tengah
4. Jawa Barat
5. Sulawesi Selatan
6. Sulawesi Utara
7. Daerah Istimewa Yogyakarta
8. Riau
9. Sumatera Utara
10. Maluku

Dengan demikian, 10 (sepuluh) Provinsi tersebut dijadikan sebagai sampel untuk melakukan pemetaan sejauh mana lembaga penegak hukum yang terlibat dalam penyelesaian proses peradilan pidana telah patuh (comply) terhadap ketentuan administratif-teknis. Kegiatan survei ini tidak memasuki ranah substansi penegakan hukum atau ranah aparat penegak hukum menemukan kebenaran materiil atas

tindak pidana umum yang menjadi wewenangnya. Sebaliknya, survei ini menilai sejauh mana pemenuhan tertib administrasi dokumen perkara tindak pidana umum diselesaikan atau dilengkapi sesuai tata kelola regulasi oleh aparat penegak hukum.

Pengambilan data pada penelitian Survei Kepatuhan Hukum tahun 2018 dilakukan dengan melakukan pemeriksaan berkas perkara tindak pidana umum yang telah berkekuatan hukum tetap pada tingkat pertama di Pengadilan Negeri. Berkas perkara tersebut diperoleh dari Pengadilan Pengadilan Negeri dan Lembaga Pemasyarakatan, yang kemudian dianalisis berdasarkan ketersediaan dokumen serta pemenuhan unsur dokumen dari tahap penyidikan, penuntutan, peradilan, sampai dengan pemasyarakatan.

Perwakilan Ombudsman RI masing-masing menentukan 4 (empat) berkas perkara pidana umum yang telah berkekuatan hukum tetap dengan kriteria:

1. Merupakan perkara tindak pidana umum;
2. Perkara telah berkekuatan hukum tetap pada tingkat pertama;
3. Putusan pidana di atas 5 (lima) tahun;
4. Perkara putus antara tahun 2015-2018.

## Output Nilai

Besaran nilai Survei Kepatuhan Hukum berdasarkan variabel dan indikator akan diperoleh nilai maksimal 100% dan dibagi dalam 2 (dua) penilaian, yaitu:

### 1. Ketersediaan Dokumen

Rumus yang digunakan untuk ketersedian dokumen adalah:

$$\text{Ketersediaan dokumen} = \frac{\text{Dokumen yang ada}}{\text{Dokumen wajib}} \times 100$$

### 2. Pemenuhan Unsur Dokumen

Rumus yang digunakan untuk pemenuhan unsur dokumen adalah:

$$\text{Pemenuhan unsur dokumen} = \frac{\text{Dokumen yang lengkap}}{\text{Dokumen yang ada}} \times 100$$

Hasil dari perhitungan ketersediaan dokumen dan pemenuhan unsur dokumen kemudian dikategorisasikan sebagai berikut:

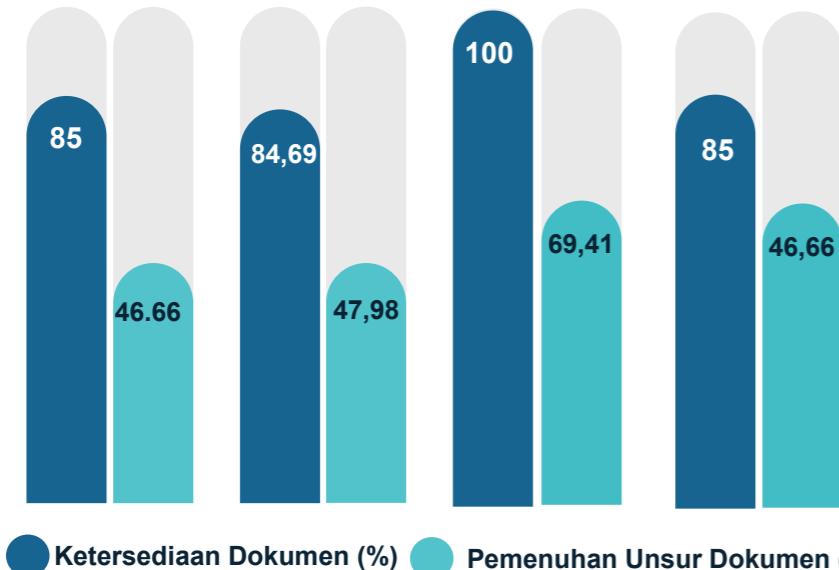
Nilai	Keterangan
< 50,00%	Kepatuhan Rendah
50,01% - 80,00%	Kepatuhan Sedang
80,01% - 100,00%	Kepatuhan Tinggi

Penilaian Survei Kepatuhan Hukum pada dasarnya masing-masing tahap penyidikan, penuntutan, peradilan, dan pemasasyarakat tidak dapat dibandingkan satu sama lain karena jumlah dokumen yang dinilai berbeda-beda jumlahnya. Akan tetapi, pemenuhan pada setiap tahapan dapat menjadi penilaian indikasi maladministrasi penanganan perkara tindak pidana oleh aparat penegak hukum.

## Hasil Penilaian Kepatuhan Hukum

Pada tahun 2018, Ombudsman RI telah melakukan penilaian terhadap 40 berkas perkara pada tahap penyidikan, penuntutan,

peradilan, dan pemasasyarakat yang berasal dari 10 (sepuluh) Perwakilan Ombudsman RI.



Penilaian terhadap ketersediaan dokumen pada tahun 2018 diperoleh nilai:

1. 85,00% atau Kepatuhan Tinggi pada tahap Penyidikan;
2. 84,69% atau Kepatuhan Tinggi pada tahap Penuntutan;
3. 100% atau Kepatuhan Tinggi pada tahap Peradilan; serta
4. 85,00% atau Kepatuhan Tinggi pada tahap Pemasasyarakat.

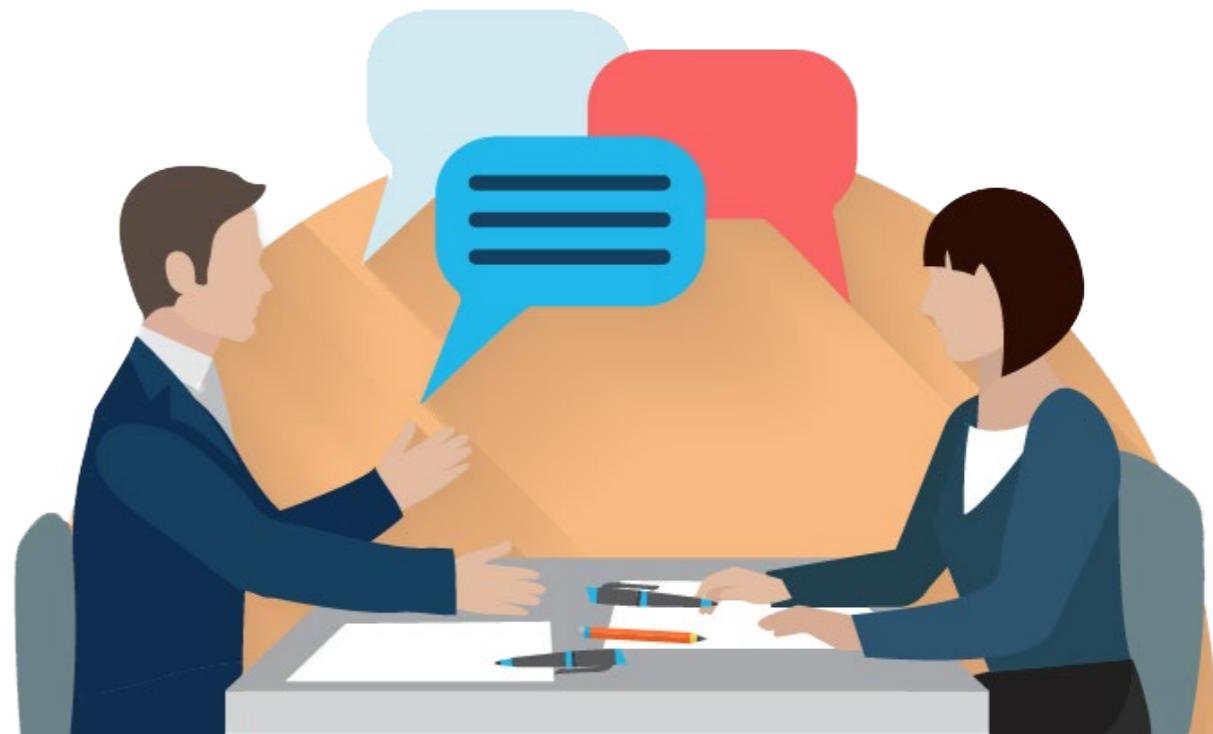
Sedangkan penilaian terhadap pemenuhan unsur dokumen, diperoleh nilai:

1. 46,66% atau tingkat Kepatuhan Rendah pada tahap Penyidikan;
2. 47,98% atau tingkat Kepatuhan Rendah pada tahap Penuntutan;
3. 69,41% atau Kepatuhan Tinggi pada tahap Peradilan; serta

4. 46,66% atau tingkat Kepatuhan Rendah pada tahap Pemasasyarakat.

Dari hasil penilaian tersebut mengamankan bahwa meskipun ketersediaan dokumen pada masing-masing tahapan masuk

dalam kategori Kepatuhan Tinggi, namun dalam pemenuhan unsur dokumen, secara umum berada dalam kategori Kepatuhan Sedang dan Kepatuhan Rendah.



## Saran Ombudsman RI

Melihat hasil penilaian sebagaimana uraian tersebut di atas, dalam upaya melembagakan kepatuhan dan tertib administrasi atas penanganan berkas tindak pidana umum yang dilakukan oleh Aparat Penegak Hukum dalam rangka meminimalisir perilaku maladministrasi, Ombudsman RI memberikan beberapa opsi kebijakan sebagai berikut:

1. Kepada Kepolisian Negara Republik Indonesia, Jaksa Agung Republik Indonesia, Mahkamah Agung Republik Indonesia, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia untuk:

- Mendorong Kepolisian Daerah, Kepolisian Resor, Kepolisian Sektor, Kejaksaan Negeri, Pengadilan Negeri, Lembaga Pemasasyarakat mengimplementasikan peraturan perundang-undangan dan peraturan internal administrasi penanganan perkara tindak pidana umum agar terciptanya tertib administrasi pada penanganan perkara tindak pidana;
- Melakukan evaluasi dan pengawasan kepada Kepolisian Daerah, Kepolisian Resor, Kepolisian Sektor, Kejaksaan Negeri, Pengadilan Negeri, Lembaga Pemasasyarakat dalam pelaksanaan

peraturan perundang-undangan dan peraturan internal administrasi penanganan perkara tindak pidana umum guna menjamin integritas Aparat Penegak Hukum dalam rangka mencegah terjadinya potensi maladministrasi;

2. Kepada Kepolisian Daerah, Kepolisian Resor, Kepolisian Sektor, Kejaksaan Negeri, Pengadilan Negeri, Lembaga Pemasasyarakat, agar:
  - Memastikan diimplementasikannya peraturan perundang-undangan dan peraturan internal administrasi penanganan perkara tindak pidana umum;
  - Memprioritaskan peningkatan pemenuhan dan pelaksanaan peraturan perundang-undangan dan peraturan internal administrasi penanganan perkara tindak pidana umum;

## E. Pelayanan Publik di Daerah Marginal

Marginal merupakan daerah atau kelompok yang selama ini kurang mendapat akses pembangunan secara memadai. Bukan hanya menunjuk pada mereka yang secara geografis jauh dari pusat kota, melainkan juga kelompok dengan alasan tertentu. Seperti, kaum miskin kota, penduduk desa tertentu, kelompok adat, TKI/TKW, dan minoritas difabel yang kurang memperoleh akses pembangunan karena alasan tertentu. Beberapa daerah dan kelompok yang disebut marginal dapat dilacak diantaranya dari Perpres no 131 tahun 2015 tentang Penetapan Daerah Tertinggal 2015-2019, terdapat 122 Daerah / Kabupaten-Kota yang tergolong marginal. Keppres No. 6 Tahun 2017 tentang Penetapan Pulau-Pulau Kecil terluar, berjumlah 111 pulau yang kurang mendapat akses pembangunan, Indeks IPD Tahun 2014 tentang Desa Tertinggal dan Sangat Tertinggal oleh Kemendes memberikan daftar 20.175 desa atau 27,23% dari total 74.093 desa; dan data BPS ada sekitar 10.000 (sebenarnya mungkin lebih).

Pelayanan publik adalah sesuatu yang vital bagi daerah-daerah dan kelompok-kelompok tersebut agar dapat menyajarkan diri dan mengejar ketertinggalan dalam kesejahteraan dengan daerah dan kelompok lain. Selain memiliki tugas pengawasan terhadap pelayanan publik kepada lembaga-lembaga penyelenggara pelayanan publik bagi semua masyarakat Indonesia, Ombudsman RI memiliki tugas menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Jumlah laporan yang diterima Ombudsman RI dari tahun ke tahun mengalami kenaikan. Namun, jika dilihat lebih lanjut



Pelapor yang melaporkan permasalahannya kepada Ombudsman RI sebagian besar adalah yang mengenyam pendidikan tinggi, berusia di atas 40 tahun dan berada disekitar ibu kota provinsi. Sangat sedikit pelapor yang berasal dari daerah dan kelompok marginal. Terkait dengan hal tersebut, Ombudsman RI memiliki program khusus di sepanjang tahun 2018 yang bertujuan untuk memfasilitasi dan mengawasi pelayanan publik di daerah dan kelompok marginal.

Program khusus yang dilakukan oleh Ombudsman RI untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik bagi kelompok marginal adalah, telah dilakukannya advokasi di Kantor Perwakilan Sumatera Utara bersama dengan Organisasi Masyarakat Sipil, pertemuan dengan LSM di Kantor Pemerintah Daerah Kabupaten Sumenep, pertemuan dengan BAPPENAS, dan pertemuan dengan KSP dalam rangka koordinasi mengenai peningkatan kualitas pelayanan publik bagi kelompok marginal. Selain itu, Ombudsman RI juga melakukan pengambilan data

lapangan di Pulau Sumatera, Jawa, dan Maluku Utara.

Dari kegiatan yang telah dilaksanakan pada tahun 2018 membawa beberapa hasil. Diantaranya, tidak adanya nomenklatur solid yang merujuk pada satu kriteria daerah atau kelompok marginal. Istilah marginal setidaknya meliputi 4 tinjauan. Yaitu tinjauan dari sisi geografis, ekonomi, adat/budaya, dan berkebutuhan khusus. Belum tersusunnya Standar Pelayanan Minimum (SPM) pelayanan publik sebagai indikator utama atas praktik good governance di Indonesia, program pemerintah terkait daerah dan kelompok marginal di berbagai Kementerian / Lembaga tidak saling terkoordinasi sehingga menjadi tumpang tindih, Dana Alokasi Khusus (DAK) Fisik Afirasi yang digunakan untuk percepatan pembangunan infrastruktur dan pelayanan di daerah dan kelompok marginal belum sepenuhnya dapat mengatasi ketimpangan pelayanan publik pada daerah dan kelompok marginal secara sistemik dan komprehensif.

## F. Partisipasi Masyarakat dan Sosialisasi



Pimpinan Ombudsman RI diacara Morning Coffe

Di era global saat ini, masih banyak masyarakat yang belum mengenal Ombudsman RI. Agar lebih dikenal Ombudsman RI menggencarkan pengenalan kepada *netizen* melalui media sosial seperti twitter, facebook, instagram dimana seiring berjalannya waktu *followers* dari masing-masing media sosial sudah mulai bertambah yang artinya Ombudsman RI sudah mulai dikenal masyarakat luas.

Kegiatan yang dilakukan Ombudsman RI dalam tahun 2018 dalam rangka meningkatkan partisipasi masyarakat dalam mengenal maladministrasi pada pelayanan publik dalam lingkup instansi yang ada di Indonesia.

Kemitraan dengan media menjadi ajang bagi Ombudsman RI untuk mengadakan "Ngopi Bareng Ombudsman" dalam

rangka menginformasikan kepada masyarakat melalui rekan media dan pers terkait adanya maladministrasi di beberapa instansi.

Selain kegiatan tersebut, Ombudsman RI juga melakukan pendekatan kepada masyarakat dengan metode diseminasi, dimana kegiatan yang dilakukan tersebut ditujukan kepada suatu kelompok agar memperoleh informasi dan timbul kesadaran dimana akhirnya informasi yang diberikan dapat diterima dan dimanfaatkan dengan baik.

Berikut beberapa kegiatan diseminasi yang dilakukan oleh Ombudsman RI sebagai berikut:

1. Ombudsman RI menerima tim *Asia Pasifik Association for Prevention of Torture* untuk diseminasi Protokol



Pimpinan Ombudsman RI beserta Ketua Umum Ikatan Keluarga Alumni Lemhanas dalam acara Bakohumas Tahun 2018

2. Studi lapangan CPNS Golongan II dan I di wilayah Kanwil Kemenkumham DKI Jakarta.
3. Publikasi kegiatan Ombudsman RI terkait Persiapan ASEAN Games 2018 di Jakarta.
4. Publikasi kegiatan Ombudsman RI terkait dugaan maladministrasi atas ketidakpastian pemberangkatan umroh oleh Abu Tours and Travel.
5. Publikasi kegiatan Ombudsman RI terkait Penempatan dan Pengawasan Tenaga Kerja Asing (TKA) di Indonesia.

Tujuan konferensi pers yang diadakan oleh Ombudsman RI untuk meningkatkan pengetahuan Sahabat Ombudsman terkait Ombudsman dan pelayanan publik dan mendekatkan Sahabat Ombudsman dengan Ombudsman RI untuk memudahkan dalam berkoordinasi. Menjalin silaturahmi dengan awak media, menyampaikan perkembangan/informasi mengenai Ombudsman kepada awak Media, Bincang-bincang santai mengenai isu-isu strategis tentang Ombudsman sehingga awak media memperoleh informasi yang efektif mengenai Ombudsman, awak media memahami tugas pokok dan fungsi Ombudsman.

Selain itu pendekatan partisipasi masyarakat yang dilaksanakan Ombudsman RI adalah dengan kegiatan Bakohumas (Badan Koordinasi Humas Pemerintah) dimana forum ini dimanfaatkan untuk mensosialisasikan kebijakan Ombudsman terkait pelayanan publik melalui jaringan Humas Pemerintah baik yang ada di Kementerian, Lembaga, Pemerintah Daerah maupun BUMN. Dalam menjalankan tugasnya, Ombudsman melakukan berbagai terobosan agar kualitas pelayanan publik semakin meningkat dan semakin banyak laporan masyarakat yang bisa diselesaikan. Melalui Forum Tematik Bakohumas ini, Ombudsman menyampaikan tema "Menjadi Humas Pemerintah yang Responsif sebagai



Menteri Hukum dan HAM mengunjungi Stand Pameran Ombudsman RI

Bentuk Upaya Menjaga Ketahanan Nasional yang Merupakan Salah Satu Peran Aktif Peran Aktif Pelayanan Publik".

Pendekatan partisipasi masyarakat selanjutnya yaitu dengan diadakannya pameran-pameran oleh diantaranya:

1. Pameran DOLC Fakultas Hukum UI (21-23 Februari 2018)  
Dengan diadakannya kegiatan ini, maka Ombudsman berharap keberadaan tugas, fungsi, dan wewenang Ombudsman dapat dipublikasikan kepada masyarakat umum khususnya dari civitas akademica(mahasiswa).
2. Pameran Bazaar Hukum di Gedung Pusat Pastoral Keuskupan Gereja BMV Katedral, Bogor.
3. Pameran Legal Expo Kementerian Hukum dan HAM 2018
4. Pameran Pekan Kerja Nyata Revolusi Mental Tahun 2018
5. Pameran Internasional Public Service Forum 2018 di JCC
6. Pameran Hakordia KPK



## G. Kerja Sama dan Forum Internasional

### Kerja Sama

Untuk meningkatkan hubungan kelembagaan dan serta meningkatkan kualitas pelayanan publik, Ombudsman Republik Indonesia telah melakukan pengembangan kerja sama dalam negeri, dilanjutkan evaluasi kegiatan dan tindak lanjut kerjasama, serta forum internasional.

Kerja sama Dalam Negeri sendiri terdiri atas beberapa Kementerian, Pemerintah Provinsi, dan Pemerintah Daerah/Kota.

Pengembangan kerja sama dalam negeri sendiri ditandai dengan adanya fasilitasi penandatanganan nota kesepahaman dan perjanjian kerja sama pusat dan daerah (Kementerian/Lembaga, Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kabupaten, Pemerintah Kota, TNI/POLRI, serta Perguruan Tinggi. Pengembangan pedoman kerja sama seperti pembahasan dan penyusunan draft revisi pedoman kerja sama, reviu/finalisasi pedoman kerja sama, dan juga dilakukan sosialisasi pedoman kerja sama.

Dalam tahun 2018 rekapitulasi nota kesepahaman Ombudsman Republik Indonesia dengan mitra kerja sama dapat dijabarkan kedalam 5 (lima) Kementerian/Lembaga, 2 Pemerintah Kabupaten/Kota, 7 Perguruan Tinggi, dan 1 mitra dari luar negeri. Progress MoU di kisaran waktu tahun 2016 – 2018 terhitung 34 MoU yang sedang berlangsung dan ada 5

MoU yang diperpanjang jangka waktu kerja sama nya. Berikut MoU yang sudah dijalin oleh Ombudsman Republik Indonesia dalam rangka kerja sama dalam negeri dengan Kementerian dan Lembaga adalah sebagai berikut:

1. Pada 10 Januari 2018 dengan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional dengan tema “Peningkatan Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Bidang Agraria/Pertanahan dan Tata Ruang” dalam rangka percepatan penanganan pengaduan masyarakat, koordinasi perkembangan pelaksanaan, rekomendasi Ombudsman RI, dan pertukaran data dan/atau informasi.
2. Pada 28 Februari 2018 dengan Badan Pengawasan Obat dan Makanan dengan tema “Koordinasi Pencegahan Maladministrasi dan Penyelesaian Pengaduan Masyarakat atas Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan” dengan tujuan koordinasi dalam rangka percepatan penyelesaian pengaduan masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan, edukasi dan sosialisasi, pertukaran informasi dan/atau data sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, bantuan teknis yang mendukung tugas dan fungsi.
3. Pada 9 April 2018 dengan Bawaslu dengan tujuan pola

hubungan dalam penanganan laporan masyarakat, mekanisme tindak lanjut laporan masyarakat, tukar menukar informasi terkait penanganan laporan masyarakat yang disepakati, dan memfasilitasi komitmen bersama untuk penyelenggaraan pelayanan publik

4. Pada 2 Juli 2018 dengan Kementerian Hukum dan HAM dengan tema “Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia” dengan tujuan koordinasi kelembagaan dalam perumusan, penetapan, dan pelaksanaan kebijakan di bidang hukum dan hak asasi manusia, pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, kegiatan peningkatan kapasitas kelembagaan dan sumber daya manusia di Pusat dan Daerah, koordinasi dalam pencegahan maladministrasi di Pusat dan Daerah, pembentukan narahubung sebagai upaya penanganan pengaduan masyarakat dan pejabat/pegawai Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, dan tukar menukar informasi terkait pencegahan maladministrasi, penanganan/penyelesaian dan tindak lanjut laporan, dan peningkatan kualitas pelayanan publik baik secara elektronis maupun non elektronis.
5. Pada 28 November 2018 Lembaga Administrasi Negara dengan tema “Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Manusia Aparatur dan Lembaga serta Optimalisasi Pencegahan Maladministrasi dan Penyelesaian Laporan dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik” bertujuan untuk koordinasi dalam rangka percepatan penyelesaian pengaduan masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksanaan kegiatan kajian kebijakan dalam rangka pencegahan maladministrasi pemerintahan, pengembangan kompetensi, pendidikan, dan pelatihan,

pengembangan inovasi pelayanan publik, administrasi negara serta pendidikan tinggi, dan pertukaran informasi dan/atau data sesuai peraturan perundangan.

MoU dalam rangka kerja sama dalam negeri dengan Pemerintah Provinsi/Kabupaten/Kota adalah sebagai berikut:

1. Pada tanggal 19 Maret 2018 KPU Provinsi Bali dengan judul “Pengawasan Bersama Pelaksanaan Pemilihan Gubernur dan Wakil Gubernur Bali, serta Pemilihan Bupati dan Wakil Bupati Klungkung dan Gianyar” yang bertujuan untuk pola hubungan dalam penanganan pengaduan masyarakat, mekanisme tindak lanjut pengaduan masyarakat, tukar menukar informasi terkait penanganan pengaduan masyarakat, dan memfasilitasi komitmen bersama untuk penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Pada tanggal 9 April 2018 dengan Pemerintah Kabupaten Pesawaran Provinsi Lampung dengan judul “Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dan Percepatan Penyelesaian Serta Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat Atas Pelayanan Publik” yang bertujuan untuk percepatan penanganan dan penyelesaian pengaduan masyarakat, pencegahan maladministrasi, pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan Pemerintah Kab. Pesawaran, dan pertukaran informasi/data.
3. Pada tanggal 7 Mei 2018 Pemerintah Kota Depok dengan judul “Kerja Sama Peningkatan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Depok” yang bertujuan untuk percepatan penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat terhadap, koordinasi dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangan, edukasi dan diseminasi, pertukaran informasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan, bantuan teknis yang mendukung tugas dan fungsi PARA PIHAK.

Selain itu Ombudsman RI menjalin MoU dalam rangka Kerja Sama Dalam Negeri dengan Perguruan Tinggi untuk mencegah maladministrasi yang terjadi di Perguruan Tinggi dan penyelesaian dari laporan masyarakat setempat, sebagai berikut:

1. Pada tanggal 2 Mei 2018 Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang berjudul “Peningkatan Kapasitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta” dengan tujuan untuk penelitian dan pengkajian dengan tema pengawasan pelayanan publik, pengabdian kepada masyarakat, diseminasi pengawasan pelayanan publik, dan penyelesaian pengaduan maladministrasi.
2. Pada tanggal 18 Juli 2018 Universitas Cendrawasih Jayapura yang berjudul “Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Lingkungan Universitas Cenderawasih Jayapura”.



3. Pada tanggal 18 Juli 2018 Universitas Sains dan Teknologi Jayapura yang bertema ‘Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Universitas Sains dan Teknologi Jayapura” dengan tujuan pencegahan maladministrasi, dan penyelesaian laporan masyarakat.
4. Pada tanggal 4 September 2018 Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari Banjarmasin yang bertemakan “Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Lingkungan Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari Banjarmasin” dengan tujuan yang sama yaitu pencegahan maladministrasi dan penyelesaian laporan masyarakat.
5. Pada tanggal 14 September 2018 Universitas Islam Sultan Agung yang bertemakan “Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Lingkungan Universitas Islam Sultan Agung” dan bertujuan untuk pencegahan maladministrasi dan penyelesaian laporan masyarakat.
6. Pada tanggal 21 September 2018 Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Syarif Kasim Riau dengan tema “Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Lingkungan Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Syarif Kasim Riau” yang bertujuan untuk pencegahan maladministrasi dan penyelesaian laporan masyarakat.

## Forum Internasional

Ombudsman Republik Indonesia juga turut serta dalam beberapa forum internasional yang diadakan di luar negeri seperti:

New Delhi, India (29 Januari 2018 – 23 Maret 2018)  
*Certificate Course in Verbal Linguistics Web Development*

Amerika Serikat (3 Februari 2018 – 11 Februari 2018)  
Studi banding pengelolaan pengaduan masyarakat (USAID – Menpan)

Canberra & Melbourne, Australia (5 Maret 2018 – 16 Maret 2018)  
*Complaint Handling Internship*



*Peserta Complaint Handling Internship di Canberra & Melbourne, Australia*

Belanda (8 April 2018 – 28 April 2018)  
*ToT enhancing democracy and citizens trust in governance. Adopting a fair treatment approach in Indonesia's Ombudsman Office*

Belanda (9 April 2018 – 13 April 2018)  
*ToT enhancing democracy and citizens trust in governance. Adopting a fair treatment approach in Indonesia's Ombudsman Office*



*Ketua Ombudsman RI Pembicara pada Rapat Paripurna Control Yuan di Taiwan*

Thailand (1 Mei 2018 – 4 Mei 2018)  
*Immigration Detention Monitoring Learning Programme (IDMLP)*

Canberra, Australia (29 April 2018 – 5 Mei 2018)  
M&E meeting 2018: Commonwealth Ombudsman and Ombudsman Republik Indonesia

St. Petersburg, Rusia (15 Mei 2018 – 19 Mei 2018)  
*St.Petersburg International Legal Forum*



*Penandatanganan nota kesepahaman Ombudsman RI dan Ombudsman Thailand*

Belanda (1 September 2018 – 31 Agustus 2019)  
Program Master S2 dalam bidang *Public International Law* di Leiden University, Belanda

Thailand (17 Agustus 2018 – 20 Agustus 2018)

- 4th conference on freedom of religion or belief in Southeast Asia (SEA FoRB)
- Kunjungan kerja ke Ombudsman Thailand

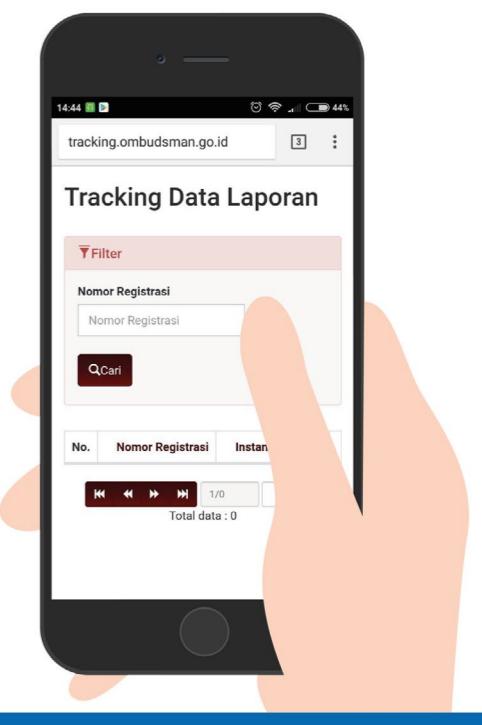
Baku, Azerbaijan (29 Oktober 2018 – 1 November 2018)  
21st Asian Ombudsman Association Board of Director Meeting

Thailand (10 Oktober 2018 – 12 Oktober 2018)  
Penandatanganan nota kesepahaman Ombudsman RI dan Ombudsman Thailand

Taiwan (11 November 2018 – 15 November 2018)  
Pembicara pada Rapat Paripurna Control Yuan (Taiwan)

**Sudah  
#LaporOmbudsman ?  
Pantau Status  
Laporan Anda!**

Laporan yang dinyatakan telah memenuhi syarat formil dan materiil dapat Anda pantau dengan memasukkan nomor registrasi secara lengkap di:  
[bit.ly/CekPengaduan](http://bit.ly/CekPengaduan)



## Dokumentasi Pencegahan Maladministrasi



## Beberapa Bentuk Maladministrasi



Pelayanan tidak sesuai urutan/mendahulukan pihak tertentu



Memperpanjang/memperpendek prosedur



Pungutan di luar ketentuan



Penyelesaian layanan tidak tepat waktu



Persyaratan pelayanan tidak jelas/tidak sesuai ketentuan



Mempersulit



Tidak kompeten



Bersikap tidak sopan.



## A. Peningkatan Kapasitas Kelembagaan

### Reformasi dan Transformasi Kelembagaan Ombudsman RI Tahun 2018

Reformasi Birokrasi dan Transformasi Kelembagaan Ombudsman RI merupakan kegiatan strategis tindak lanjut hasil beberapa pertemuan yang melibatkan Pimpinan dan seluruh jajaran Pimpinan di Keasistenan maupun Sekretariat Jenderal sejak tahun 2017. Langkah awal adalah membentuk Unit Kerja Khusus yang ditugaskan membantu Pimpinan untuk mengawal program/kegiatan. Beberapa langkah unit kerja tersebut yaitu:

**Legacy Pimpinan dan Inisiatif Strategis.** Pada fase awal tim melakukan kajian dan memetakan secara mendalam permasalahan, para pemangku kepentingan terkait, dan ekspektasi untuk menentukan fokus perubahan yang akan dijalankan. Hal ini untuk memperjelas arah dan desain transformasi kelembagaan dimana pada tanggal 29-31 Mei 2018 menghasilkan daftar Legacy Pimpinan Ombudsman yang merupakan kumpulan isu-isu utama yang menjadi fokus perbaikan di sisa masa bakti Anggota Ombudsman hingga tahun 2021. Legacy Pimpinan Ombudsman diturunkan dan dilengkapi dengan daftar Inisiatif Strategis program perubahan lebih konkret berdasarkan visi dan misi Ombudsman serta mendukung penataan kelembagaan maupun penyusunan Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RPJM) Ombudsman RI periode 2020-2024.

**Penataan Organisasi dan SDM.** Untuk mengintegrasikan seluruh elemen dalam rangka mengoptimalkan pelaksanaan tugas dan fungsi Ombudsman, dilakukan upaya pembentahan organisasi dan tata kerja. Pembentahan tersebut diantaranya dilakukan pada Keasistenan (melalui Peraturan Ombudsman Nomor 30 Tahun 2018 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Asisten Ombudsman RI) serta pada Sekretariat Jenderal (melalui Persejen Nomor 1 Tahun 2018 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Ombudsman RI). Pada Aspek SDM, BPJS TK telah menjadi bagian hak jaminan sosial untuk

Asisten. Perbaikan kesejahteraan pun mulai diusulkan dengan upaya meningkatkan tunjangan dan insetif. Tidak hanya itu, standar kompetensi diselenggarakan melalui pendidikan dan pelatihan seperti penjenjangan Asisten dan menyusun Peraturan Ombudsman mengenai pendidikan dan pelatihan di lingkungan Ombudsman RI.

**Audit Organisasi dan Pemetaan Kapasitas SDM.** Pada tahun 2019, akan dimulai fase desain berdasarkan diagnosis dan rintisan program penataan organisasi dan penguatan SDM yang sudah dimulai pada tahun 2018. Fase desain akan berbasis pada audit organisasi dan pemetaan kapasitas pegawai untuk mengetahui seberapa proporsional, produktif, efisien, dan efektif fungsi tiap unit kerja dalam organisasi saat ini bekerja dan saling berinteraksi.



Dr. Suganda Pandapotan Pasaribu A.P., M.Si dalam pelantikan Sekretaris Jenderal Ombudsman RI.

### Pelantikan Sekretariat Jenderal dan Pejabat Struktural

Dalam rangka meningkatkan dan memperkuat dukungan manajemen terhadap Ombudsman, Senin (12/02/2018) Ketua Ombudsman RI melantik Dr. Suganda Pandapotan Pasaribu A.P., M.Si sebagai Sekretaris Jenderal Ombudsman RI

Dilantiknya Sekretariat Jenderal ini berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 11/TPA Tahun 2018 tanggal 5 Februari 2018, dan merupakan salah satu langkah nyata Ombudsman RI melakukan proses perubahan organisasi kearah yang lebih baik lagi. Ketua Ombudsman RI dalam sambutannya menyampaikan pentingnya Sekretariat Jenderal dalam mendukung program eselon III dan IV di lingkungan Sekretariat Jenderal Ombudsman.

### Susunan Organisasi dan Tata Kerja

Guna memperkuat kinerja organisasi Ombudsman RI telah merancang peraturan mengenai susunan organisasi dan tata kerja. Peraturan Ombudsman Nomor 30 Tahun 2018 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Asisten Ombudsman Republik Indonesia memuat materi pokok tentang keasistennan di Ombudsman. Asisten Ombudsman adalah pegawai tetap Ombudsman yang diangkat oleh Ketua Ombudsman berdasarkan persetujuan rapat anggota Ombudsman untuk membantu Ombudsman dalam menjalankan fungsi, tugas dan kewenangannya. Keasistennan Ombudsman terdiri atas :



Pelantikan Kepala Biro Umum dan Kepala Biro Administrasi dan Sistem Informasi Laporan tahun 2018

kerja Ombudsman RI di bidang penyelesaian laporan dan pencegahan.

Langkah awal yang diprioritaskan oleh Sekretaris Jenderal yang baru adalah melengkapi jabatan struktural yang kosong dan kebutuhan sumber daya manusia yang belum terpenuhi. Pada tanggal 14 Februari 2018 Sekretaris Jenderal Ombudsman RI telah melantik Kepala Biro Umum dan Kepala Biro Administrasi dan Sistem Informasi Laporan. Pada tanggal 23 Februari 2018 Sekretaris Jenderal Ombudsman RI, melantik enam pejabat eselon III dan IV di lingkungan Sekretariat Jenderal Ombudsman.

dan verifikasi laporan, manajemen data dan informasi pengawasan pelayanan publik, dan manajemen mutu.

3. Keasistennan Substansi adalah keasistennan yang melaksanakan fungsi dan tugas di bidang penyelesaian laporan pada tahap pemeriksaan dan pencegahan maladministrasi sesuai pembagian sektor.
4. Keasistennan Perwakilan adalah keasistennan yang melaksanakan fungsi dan tugas Ombudsman sesuai wilayah kerja.

Selain penguatan organisasi pada Keasistennan, dilaksanakan restrukturisasi organisasi Sekretariat Jenderal Ombudsman RI yang diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 108 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 20 Tahun 2009 Tentang Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia dan telah diimplementasikan dalam Peraturan Sekretariat Jenderal Nomor 1 Tahun 2018 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia.

Struktur organisasi yang sebelumnya hanya 3 Biro, dengan adanya restrukturisasi maka Sekretariat Jenderal Ombudsman terdiri atas 5 Biro dan 1 Inspektorat. Adapun nama Biro tersebut adalah 1) Biro Perencanaan dan Keuangan; 2) Biro Hukum, Kerja sama, dan Organisasi; 3) Biro Fasilitasi Pelayanan Teknis; 4) Biro Hubungan Masyarakat dan Teknologi Informasi; dan 5) Biro Sumber Daya Manusia dan Umum.

## Rapat Kerja Nasional

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan dibutuhkan perencanaan yang matang, terarah, dan terukur. Ombudsman RI dalam kapasitasnya sebagai Lembaga Pengawas Pelayanan Publik senantiasa berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayannya dengan merencanakan program kerja yang disusun dalam Rapat Kerja Nasional Ombudsman RI yang diselenggarakan setiap tahun.

Rapat Kerja Nasional Ombudsman RI tahun 2018 yang diselenggarakan pada tanggal 26 Februari 2018 – 2 Maret 2018 dan 10-14 Desember 2018 menghasilkan kesimpulan diantaranya bahwa membangun dan mewujudkan posisi Ombudsman sebagai “*magistrature of influence*”, peran Sekretariat Jenderal sangat penting untuk mendukung berbagai kegiatan Ombudsman, rakernas penting untuk mengkonsolidasikan program kerja pusat dan perwakilan untuk menghindari tumpang tindih kegiatan melalui perumusan kalender kerja bersama, meningkatkan sinergitas antar unit untuk saling mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi antara keaslian Inisiatif/Strategis – Keasistan Pengendalian Mutu – Keasistan Pengendalian Mutu – Keasistan Substansi – Perwakilan – Pusat – Sekretariat Jenderal, Mempercepat penyelesaian perubahan Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, setiap produk ombudsman harus berdasar pada data yang valid dan diawasi oleh unit pengendali mutu karena hal tersebut akan mempengaruhi kredibilitas Ombudsman dalam menjalankan tugasnya.

Ombudsman RI perlu merumuskan rencana kegiatan yang melibatkan seluruh unsur untuk menampung kebutuhan dan meningkatkan rasa memiliki kegiatan yang dilaksanakan. Memprioritaskan pengembangan SDM untuk mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi pengawasan pelayanan publik



Wakil Presiden Republik Indonesia beserta Pimpinan dan Insan Ombudsman RI dalam acara pembukaan Rapat Kerja Nasional

meliputi diklat manajerial, fungsional, dan teknis yang kepesertainya ditentukan dengan mempertimbangkan hasil analisa kebutuhan.

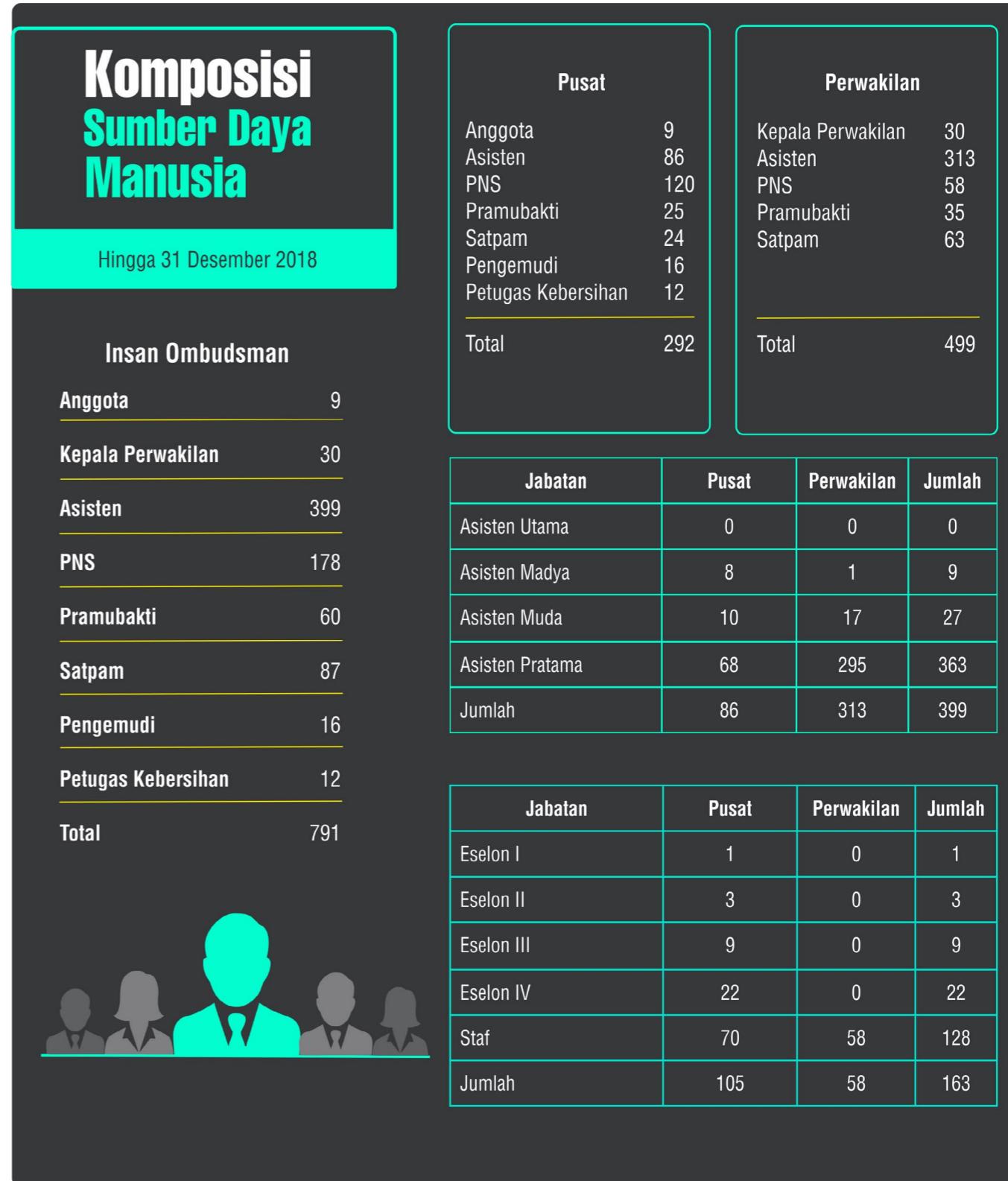
Membangun koordinasi dan kerjasama dengan lembaga penegakan hukum kementerian/Lembaga/Daerah/Instansi, organisasi masyarakat dan institusi sebagai upaya peningkatan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Mempercepat efektivitas pelaksanaan nota kesepahaman dengan instansi seluruh Indonesia, meningkatkan pelaksanaan survei kepatuhan pada penilaian kompetensi penyelenggara layanan, Mengefektifkan survei indeks Persepsi Maladministrasi, perlu memikirkan keberlanjutan pada RPJMN tahun 2020-2024, mempercepat pengembangan *knowledge center* Ombudsman, mengarahkan kebijakan untuk menghasilkan saran/rekomendasi perbaikan kebijakan/organisasi dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik dimana hasil kajian terbaik disusun dalam bentuk *policy brief*. Hasil kajian tersebut diperlukan monitoring dan evaluasi agar pelaksanaanya berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan publik. Disamping itu memastikan pelayanan publik bagi kaum marginal, menjaga netralitas dan mendukung terselenggaranya Pemilihan Umum Tahun 2019, mengantisipasi perkembangan pelayanan publik di era industry 4.0 dan meningkatkan pengawasan di bidang ekonomi.

Ombudsman RI juga harus mampu menyesuaikan diri dengan berbagai perubahan yang dinamis serta secara aktif menjalin kerjasama dengan berbagai instansi strategis, baik di dalam maupun di luar negeri guna meningkatkan peran serta Ombudsman RI dalam forum nasional maupun internasional dan mampu meningkatkan partisipasi masyarakat dalam rangka memperbaiki kualitas pelayanan publik.

## B. Profil Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia merupakan salah satu faktor penting penunjang aktivitas organisasi. Organisasi yang dinamis perlu diikuti pula perimbangan komposisi sumber daya manusia, agar aktivitas organisasi dapat terlaksana secara efektif.

Sumber Daya Manusia pada Ombudsman RI tahun 2018 berjumlah 791 pegawai yang didistribusi di Pusat dan seluruh Perwakilan. Komposisi SDM disajikan dalam gambar berikut:



## C. Anggaran

Pada tahun 2018, alokasi anggaran Ombudsman RI sebesar Rp151.839.556.000,00, dengan realisasi sebesar Rp 149.097.773.798,00 atau 98,19%. Berikut disajikan rincian laporan keuangan sebagai berikut :

Program/Kegiatan	Pagu	Realisasi	%
<b>Program Dukungan Manajemen dan Pelaksanaan Tugas Teknis Lainnya</b>	<b>110.349.406.000</b>	<b>109.262.306.329</b>	<b>99,01</b>
Perencanaan, Pengawasan, dan Kerja Sama	2.995.511.000	2.948.879.129	98,44
Layanan Perencanaan	355.250.000	348.880.600	98,21
Layanan Pemantauan dan Evaluasi	1.164.986.000	1.154.555.372	99,10
Layanan Manajemen Organisasi	1.026.600.000	1.002.111.062	97,61
Layanan Audit Internal	448.675.000	443.332.095	98,81
<b>Pengelolaan Administrasi Laporan</b>	<b>988.369.000</b>	<b>969.817.860</b>	<b>98,12</b>
Layanan Hukum	215.900.000	211.542.000	97,98
Layanan Hubungan Masyarakat dan Komunikasi	232.069.000	226.312.487	97,52
Layanan Data dan Informasi	540.400.000	531.963.373	98,44
<b>Pengelolaan Keuangan, Kepegawaihan, Perlengkapan, dan Keruangan</b>	<b>106.365.526.000</b>	<b>105.343.609.340</b>	<b>99,04</b>
Layanan Internal (Overhead)	3.261.775.000	3.250.258.667	99,65
Layanan Manajemen SDM	6.035.566.000	5.842.200.813	96,80
Layanan Manajemen Keuangan	252.400.000	230.712.400	91,41
Layanan Umum	66.900.000	66.650.000	99,63
Layanan Perkantoran	96.715.915.000	95.921.326.210	99,18
<b>Program Pengawasan Pelayanan Publik</b>	<b>41.490.150.000</b>	<b>39.835.467.469</b>	<b>96,01</b>
<b>Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat</b>	<b>16.380.734.000</b>	<b>16.005.598.880</b>	<b>97,71</b>
Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat	16.380.734.000	16.005.598.880	97,71
<b>Pencegahan Maladministrasi</b>	<b>24.513.416.000</b>	<b>23.243.180.029</b>	<b>94,82</b>
Kepatuhan atas Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	8.139.906.000	7.906.049.291	97,13
Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik	3.520.094.000	3.304.589.508	93,88
Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)	719.900.000	623.674.754	86,63
Peningkatan Partisipasi Masyarakat terhadap Pengawasan Pelayanan Publik	7.609.750.000	7.224.174.824	94,93
Penguatan Pemberantasan dan Pencegahan Maladministrasi dan Korupsi	4.523.766.000	4.184.691.652	92,50
<b>Penjaminan Mutu</b>	<b>596.000.000</b>	<b>586.688.560</b>	<b>98,44</b>
Penegakan Integritas dan Manajemen Mutu Pelayanan Ombudsman RI	596.000.000	586.688.560	98,44
<b>Total</b>	<b>151.839.556.000</b>	<b>149.097.773.798</b>	<b>98,19</b>



**Awasi, Tegur, Laporkan !**

### HUBUNGI KAMI



OmbudsmanRI137

0821 3737 3737

Jl. HR. Rasuna Said Kav. C-19 Kuningan  
Jakarta Selatan 12920

