




**2019**

untuk  
**Pelayanan Publik  
yang Lebih Adil dan Pasti**

**Laporan Tahunan**





## Tema

# “Untuk Pelayanan Publik yang Lebih Adil dan Pasti”

Sejalan dengan fungsi Ombudsman Republik Indonesia sebagai *Magistrature of Influence* yang lebih mengutamakan tindakan korektif dalam perbaikan kebijakan pelayanan publik, Tahun 2019 Ombudsman Republik Indonesia hadir dalam tema yang menekankan aspek adil dan pasti yang merupakan kunci utama dari pelayanan publik. Hal ini untuk memastikan pelayanan publik yang merupakan pelayanan dasar berkualitas dapat dijalankan dengan baik atau tepat dan secara adil diterima oleh masyarakat pada semua sektor layanan publik.



## Daftar Isi

Tema	2	Bagian III Penjaminan Mutu	40
Daftar Isi	4	Bagian IV Dukungan Manajemen dan Transformasi Kelembagaan	44
Daftar Tabel	5	Kerja Sama Dalam Negeri	48
Daftar Gambar	5	Kerja Sama Luar Negeri	49
Daftar Grafik	6	Kehumasan	50
Pendahuluan	8	Komposisi Sumber Daya Manusia	52
Profil Lembaga	8	Sarana dan Prasarana	54
Penghargaan dan Sertifikat	9	Transformasi Kelembagaan	56
Sejarah Ombudsman RI	10	Laporan Keuangan	57
Ikhtisar Kinerja Utama	12	Tinjauan Sektor	58
Sambutan Pimpinan	16	Statistik Per Sektor	59
Profil Pimpinan	18	Sektor Ekonomi dan Lingkungan	60
Struktur Organisasi	23	Sektor Sosial dan Budaya	90
Bagian I Penyelesaian Laporan	24	Sektor Hukum dan Pertahanan	108
Dinamika Laporan/Pengaduan	24	Peristiwa Penting	120
PVL On The Spot	26	Suara Mereka	122
Rekomendasi Ombudsman	28		
Bagian II Pencegahan Maladministrasi	30		
Penilaian Kepatuhan	30		
Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik	33		
Percepatan Keterhubungan dan Efektivitas			
Pengelolaan Pengaduan Kerangka SP4N	34		
Peningkatan Kualitas Pelayanan Marginal	36		
Partisipasi Masyarakat	38		

## Daftar Tabel

Tabel 1.1 Systemic Review Tahun 2019	14
Tabel 2.1. Data Status Keterhubungan Aplikasi Sp4N LAPOR! 2019	35
Tabel 3.1. Kategori Dugaan Pelanggaran Tahun 2019	42
Tabel 4.1 Sarana dan Prasarana	54
Tabel 4.2. Kegiatan Transformasi Kelembagaan berdasarkan Sektor/Fokus	56
Tabel 4.3. Laporan Keuangan Tahun 2019	57
Tabel 5.48. Indeks Law and Order 2018	115

## Daftar Gambar

Gambar 1.1 Pertemuan Ombudsman RI dengan Menteri Pendidikan, Senin 16 Desember 2019	28
Gambar 2.1. Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) di Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS)	36
Gambar 2.2. Kegiatan Partisipasi Masyarakat Tahun 2019	38
Gambar 3.1. Sebaran Jumlah Aduan Internal terkait tindak lanjut Laporan Masyarakat Tahun 2019	40
Gambar 3.2. Profil WBS di Website	42
Gambar 4.2. Penandatanganan Nota Kesepahaman dengan BPS	48
Gambar 4.3. Ketua Ombudsman RI, menjadi pembicara dalam 2nd Istanbul International Ombudsman Conference tanggal 19 November 2019 di Istanbul, Turki	49
Gambar 4.4. Asian Ombudsman Dialogue, tanggal 1-4 Juli 2019 di Bangkok, Thailand. Menghasilkan kesepakatan bersama 5 Ombudsman Asia Tenggara untuk membentuk South East Asian Ombudsman Forum (SEAOFF)	49
Gambar 4.5 Kantor Perwakilan Maluku	55
Gambar 4.6 Kantor Perwakilan Papua	55
Gambar 4.7 Kantor Perwakilan bangka Belitung	55
Gambar 4.8. Quick Wins dengan pendekatan inkremental	56



## Daftar Grafik

Grafik 1. Perbandingan Pagu dan Realisasi Anggaran Ombudsman RI (dalam milyar)	12	Grafik 5.12. Laporan Masyarakat terkait Sumber Daya Alam dan Energi ke Ombudsman RI 2019	72
Grafik 2. Perbandingan Pagu dan Realisasi Anggaran Program Dukungan Manajemen dan Pelaksanaan Tugas Teknis Lainnya (dalam milyar)	12	Grafik 5.13. Masalah Sumber Daya Alam dan Energi yang Dilaporkan	72
Grafik 3. Perbandingan Pagu dan Realisasi Anggaran Program Pengawasan Pelayanan Publik (dalam milyar)	12	Grafik 5.14. Pertumbuhan PDB Sektor Pertambangan (Dalam %)	72
Grafik 4. Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat Total Periode Tahun 2014-2019	13	Grafik 5.15. Tahapan Pemanfaatan Biodiesel untuk Bahan Bakar Minyak	74
Grafik 5. Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat Per Bulan Tahun 2019	13	Grafik 5.16. Laporan Masyarakat terkait Perizinan Lainnya ke Ombudsman RI 2019	76
Grafik 1.1. Laporan Masyarakat berdasarkan Cara Penyampaian	24	Grafik 5.17. Masalah Perizinan yang Dilaporkan	76
Grafik 1.2. Substansi Laporan	24	Grafik 5.18. Peringkat Kemudahan Berusaha (EODB) di Indonesia	76
Grafik 1.3. Klasifikasi Pelapor	25	Grafik 5.19. Laporan Masyarakat terkait Infrastruktur, Perhubungan, dan Telekomunikasi ke Ombudsman RI 2019	78
Grafik 1.4. Instansi Terlapor	25	Grafik 5.20. Masalah Infrastruktur, Perhubungan, dan Telekomunikasi yang Dilaporkan	78
Grafik 1.5. Dugaan Maladministrasi	25	Grafik 5.21. Anggaran APBN Infrastruktur	78
Grafik 1.6. Jumlah Jangkauan Titik Layanan PVL On The Spot Tahun 2019	26	Grafik 5.22. Laporan Masyarakat terkait Agraria ke Ombudsman RI 2019	84
Grafik 1.7. Jumlah Output PVL On The Spot Tahun 2019	26	Grafik 5.23. Masalah Agraria yang Dilaporkan	84
Grafik 1.8. Jumlah Laporan Masyarakat Diterima dan Diselesaikan pada Kegiatan PVL On The Spot	26	Grafik 5.24. Jumlah Penerbitan Sertifikat Hak Atas Tanah Per Tahun	84
Grafik 1.9. Jumlah Akses Konsultasi Pelayanan Publik Tahun 2018 dan 2019	27	Grafik 5.25. Laporan Masyarakat terkait Layanan Pendukung Administrasi Pertanahan	84
Grafik 1.10. Status Rekomendasi dari Tahun 2014 – 2018	29	Grafik 5.26. Laporan Masyarakat terkait Pendaftaran Tanah Pertama Kali	85
Grafik 2.1. Perbandingan Zonasi Kementerian Tahun 2018 - 2019	30	Grafik 5.27. Laporan Masyarakat terkait Kepegawaian ke Ombudsman RI 2019	92
Grafik 2.2. Perbandingan Zonasi Lembaga Tahun 2018 – 2019	31	Grafik 5.28. Masalah Kepegawaian yang Dilaporkan	92
Grafik 2.3. Perbandingan Zonasi Provinsi Tahun 2018 – 2019	31	Grafik 5.29. Jumlah Pegawai Negeri Sipil	92
Grafik 2.4. Perbandingan Zonasi Kabupaten Tahun 2018 – 2019	32	Grafik 5.30. Laporan Masyarakat terkait Ketenagakerjaan ke Ombudsman RI 2019	94
Grafik 2.5. Perbandingan Zonasi Kota Tahun 2018 – 2019	32	Grafik 5.31. Masalah Ketenagakerjaan yang Dilaporkan	94
Grafik 2.6. Sektoral Kajian Tahun 2019	33	Grafik 5.32. Laju Pertumbuhan PDB Per Tenaga Kerja	94
Grafik 2.7. Subsektor Kajian Tahun 2019	33	Grafik 5.33. Laporan Masyarakat terkait Pendidikan ke Ombudsman RI 2019	98
Grafik 2.8. Tingkat Keterhubungan dan Keaktifan Pemanfaatan SP4N LAPOR!	34	Grafik 5.34. Masalah Pendidikan yang Dilaporkan	98
Grafik 3.1. Dinamika Aduan Internal Per Bulan Selama Tahun 2019	41	Grafik 5.35. Tren Pertumbuhan Indeks Pembangunan Manusia (IPM) Indonesia	98
Grafik 4.1. Substansi Pemberitaan	51	Grafik 5.36. Laporan Masyarakat terkait Jaminan Sosial dan Kesejahteraan Sosial ke Ombudsman RI 2019	102
Grafik 4.2. Sentimen Pemberitaan	51	Grafik 5.37. Masalah Jaminan Sosial dan Kesejahteraan Sosial yang Dilaporkan	102
Grafik 5.1. Laporan Masyarakat terkait Penyediaan Air Bersih ke Ombudsman RI 2019	62	Grafik 5.38. Laporan Masyarakat terkait Administrasi Kependudukan ke Ombudsman RI 2019	106
Grafik 5.2. Masalah Pelayanan Air yang Dilaporkan	62	Grafik 5.39. Masalah Administrasi Kependudukan yang Dilaporkan	106
Grafik 5.3. Evaluasi Kinerja 374 dari 391 PDAM	62	Grafik 5.40. Laporan Masyarakat terkait Peradilan ke Ombudsman RI 2019	111
Grafik 5.4. Laporan Masyarakat terkait Pelayanan Listrik ke Ombudsman RI 2019	64	Grafik 5.41. Masalah Peradilan yang Dilaporkan	111
Grafik 5.5. Masalah Pelayanan Listrik yang Dilaporkan	64	Grafik 5.42. Indeks Rule Of Law	111
Grafik 5.6. Rasio Elektrifikasi 2009 – 2019	64	Grafik 5.43. Laporan Masyarakat terkait Lembaga Pemasyarakatan ke Ombudsman RI 2019	113
Grafik 5.7. Laporan Masyarakat terkait Pelayanan Perbankan ke Ombudsman RI 2019	68	Grafik 5.44. Masalah Lembaga Pemasyarakatan yang Dilaporkan	113
Grafik 5.8. Masalah Pelayanan Perbankan yang Dilaporkan	68	Grafik 5.45. % Rata-rata Per Tahun Over Kapasitas Lapas untuk Tahanan dan Napi di Indonesia	113
Grafik 5.9. Penduduk Usia ≥15 Tahun Memiliki Rekening	68	Grafik 5.46. Laporan Masyarakat terkait Kepolisian ke Ombudsman RI 2019	115
Grafik 5.10. Laporan Masyarakat terkait Pelayanan Perbankan ke Ombudsman RI 2019	70	Grafik 5.47. Masalah Kepolisian yang Dilaporkan	115
Grafik 5.11. Pajak Bumi dan Bangunan 2015 – 2019 (Dalam Triliun Rupiah)	70	Grafik 5.48. Indeks Law and Order 2018	115



## Pendahuluan

### PROFIL LEMBAGA

**VISI** | Mewujudkan Ombudsman RI yang Berwibawa, Efektif, dan Adil

**MISI** |

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

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

2015. Ombudsman RI merupakan Lembaga Negara yang bersifat mandiri dan tidak memiliki hubungan organik dengan Lembaga Negara dan instansi pemerintahan lainnya, serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya (pasal 2 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI).

Ombudsman RI dalam menjalankan tugas dan wewenangnya berasaskan (pasal 3 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI):

1. Keadilan
2. Keadilan
3. Non-diskriminasi
4. Tidak memihak
5. Akuntabilitas
6. Keseimbangan
7. Keterbukaan dan
8. Kerahasiaan

### Penghargaan dan Sertifikat



Komisi Informasi Pusat memberi penghargaan Keterbukaan Informasi Badan Publik Tahun 2019 Kategori Lembaga Non Struktural dengan predikat Menuju Informatif.



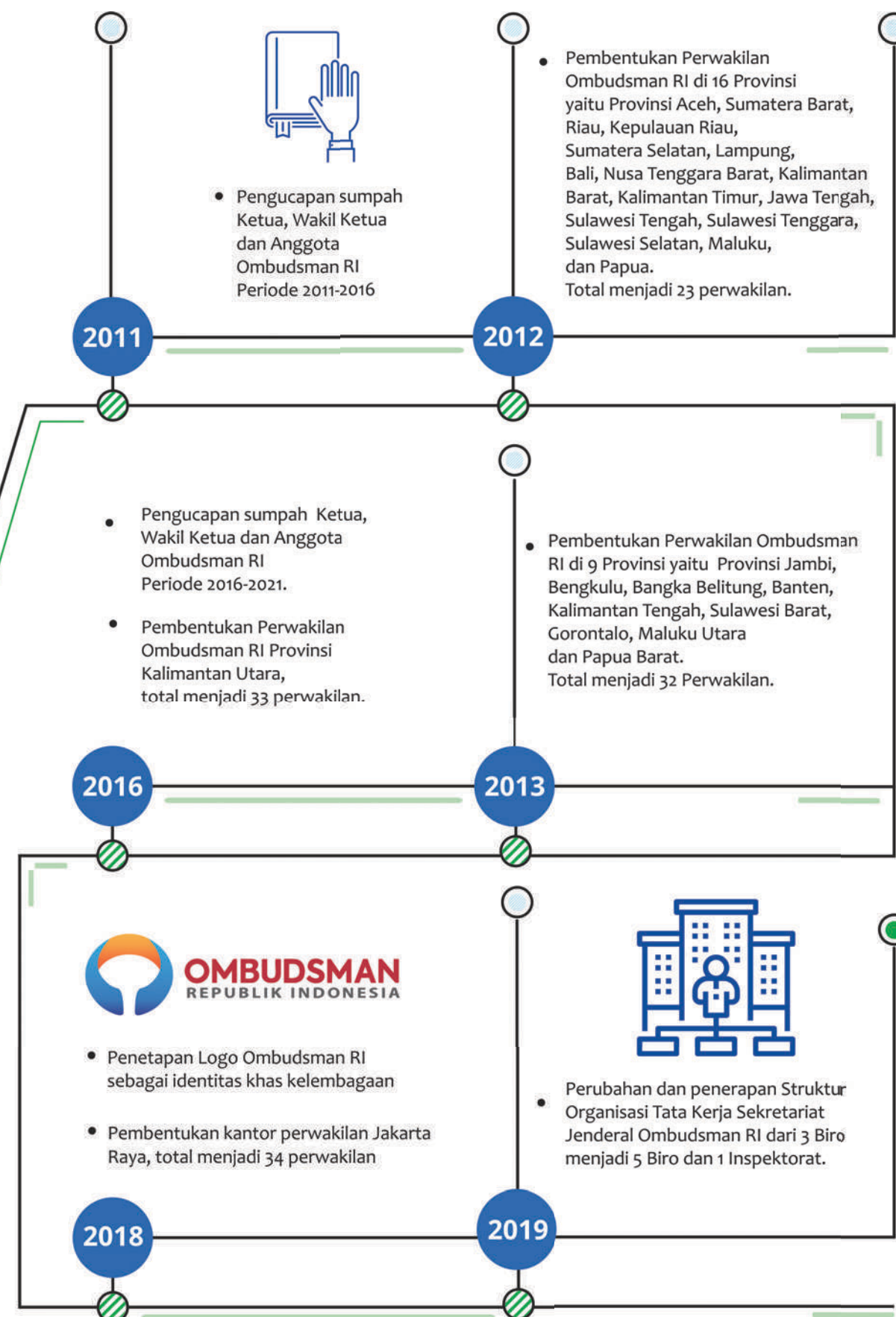
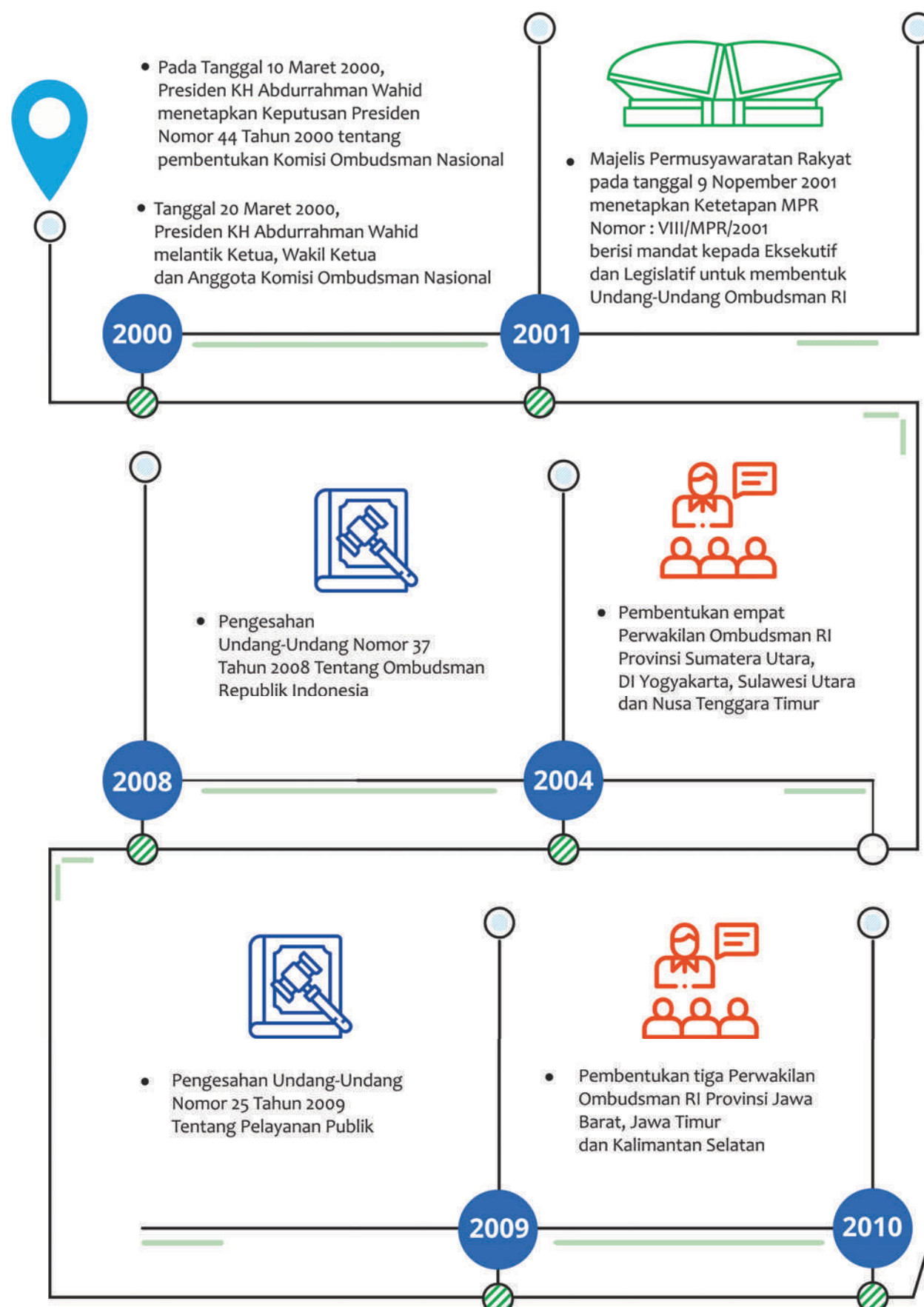
Ombudsman RI meraih Sertifikat ISO 9001:2015 dalam rangka Audit Sistem Standar Manajemen Mutu.



Ombudsman RI menjadi Board of Directors Asosiasi Ombudsman Asia (AOA) Periode 2019-2023



## Sejarah Ombudsman Republik Indonesia



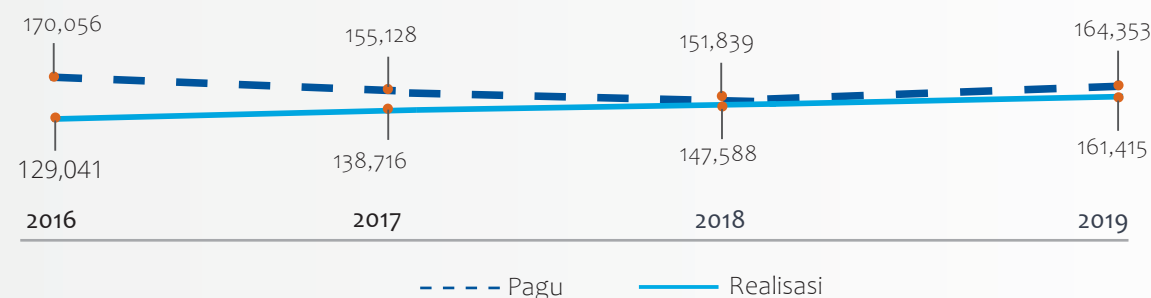


## Ikhtisar Kinerja Utama

### Highlight Laporan Keuangan

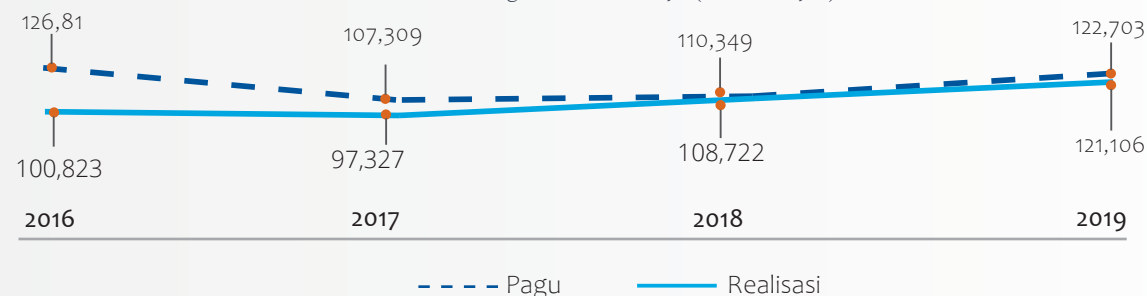
Realisasi Belanja Ombudsman RI pada TA 2019 adalah sebesar Rp 161.415.619.730,- atau 98,21% (bersifat netto) dari Pagu DIPA sebesar Rp. 164.353.302.000,-. Capaian realisasi ini meningkat jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Jumlah realisasi tersebut meningkat dibanding 3 (tiga) tahun sebelumnya sebagaimana dapat dilihat pada grafik di bawah ini:

Grafik 1. Perbandingan Pagu dan Realisasi anggaran Ombudsman RI (dalam milyar)



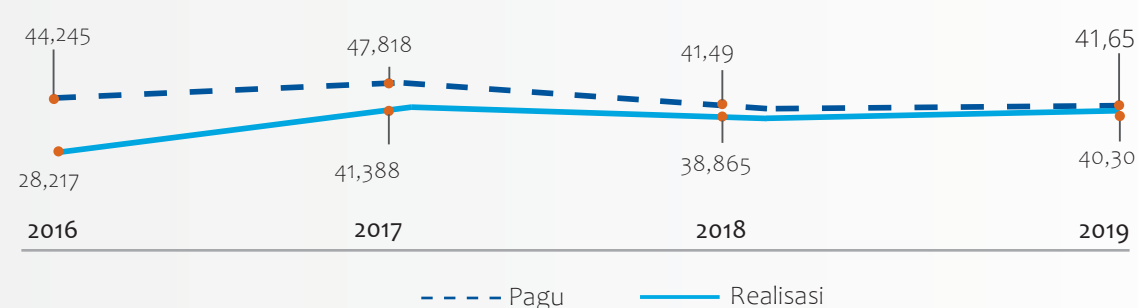
Realisasi Belanja Program Dukungan Manajemen dan Pelaksanaan Tugas Teknis Lainnya Ombudsman RI pada TA 2019 adalah sebesar Rp 121.106.700.589,- atau 98,70% dari Pagu DIPA sebesar Rp. 122.703.302.000,-.

Grafik 2. Perbandingan Pagu dan Realisasi anggaran Program Dukungan Manajemen dan Pelaksanaan Tugas Teknis Lainnya (dalam milyar)



Realisasi Belanja Program Pengawasan Pelayanan Publik Ombudsman RI pada TA 2019 adalah sebesar Rp 40.308.919.141,- atau 96,78% dari Pagu DIPA sebesar Rp. 41.650.000.000,-.

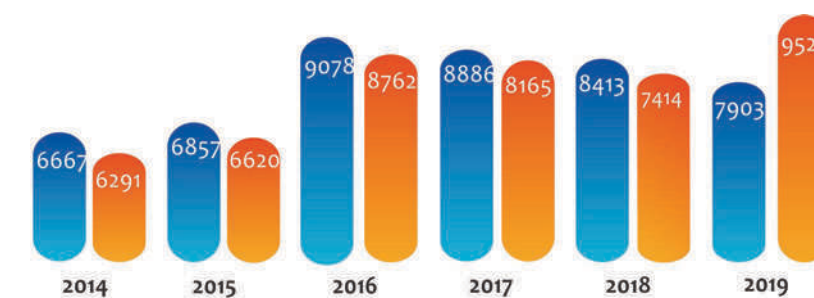
Grafik 3. Perbandingan Pagu dan Realisasi anggaran Program Pengawasan Pelayanan Publik (dalam milyar)



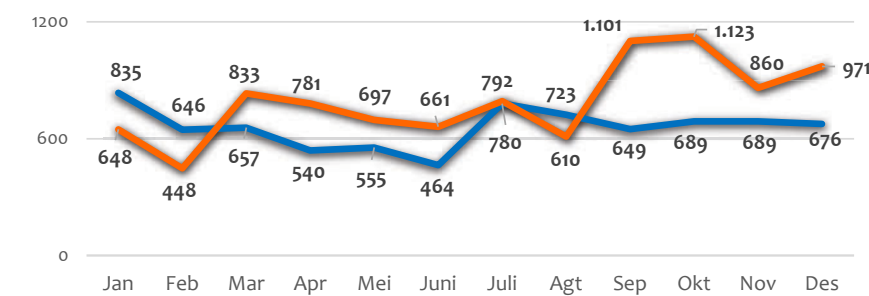
### Highlight Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat

Ombudsman RI pada periode tahun 2019 menerima laporan/pengaduan masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik sebanyak 7.903 laporan. Dari laporan-laporan yang telah diregistrasi pada total periode 2014-2019 yang ditutup sebanyak 9.525 laporan. Laporan yang ditutup pada total periode 2014-2019 adalah penutupan laporan yang diregistrasi pada periode tahun berjalan dan periode tahun-tahun sebelumnya yang disesuaikan dengan kapasitas pagu anggaran.

Grafik 4. Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat total periode tahun 2014-2019



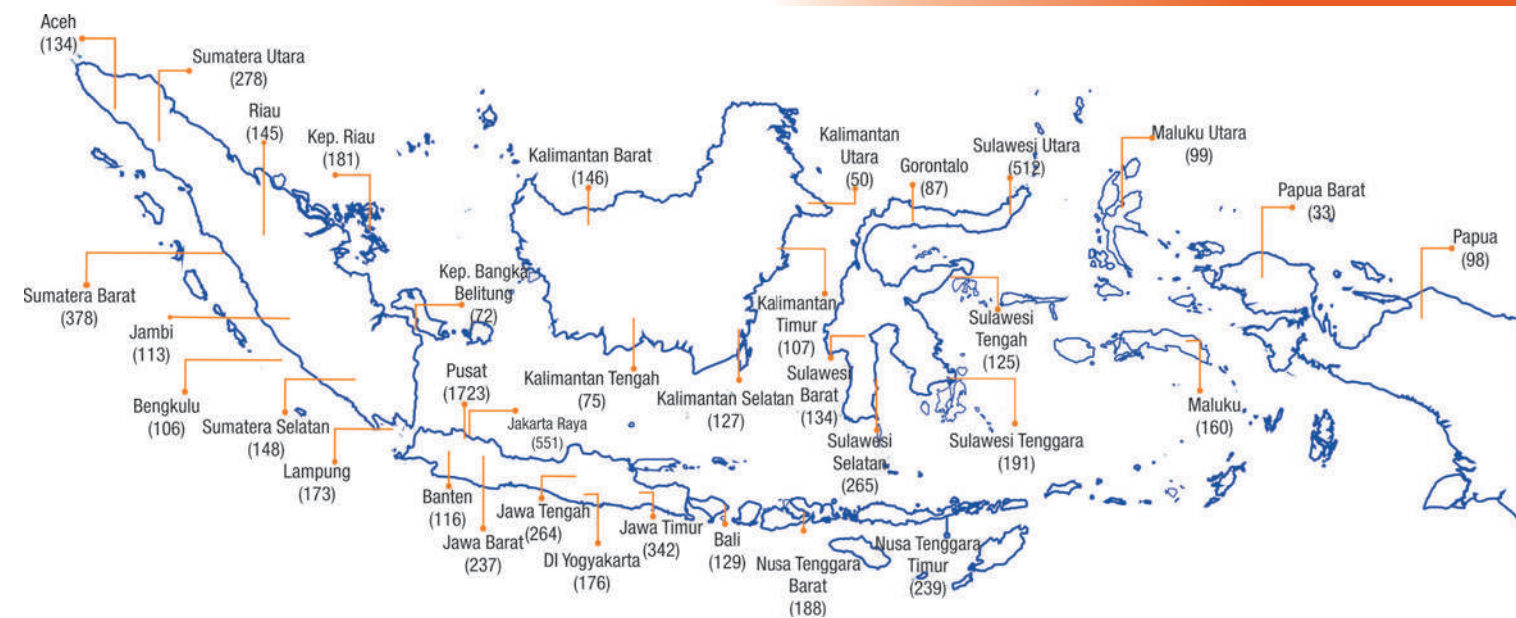
Grafik 5. Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat perbulan tahun 2019



Keterangan : Jumlah Laporan/Pengaduan Masyarakat  
: Jumlah Penutupan Laporan

Sumber : SIMPel per 5 Januari 2020

### Sebaran Laporan/Pengaduan Masyarakat

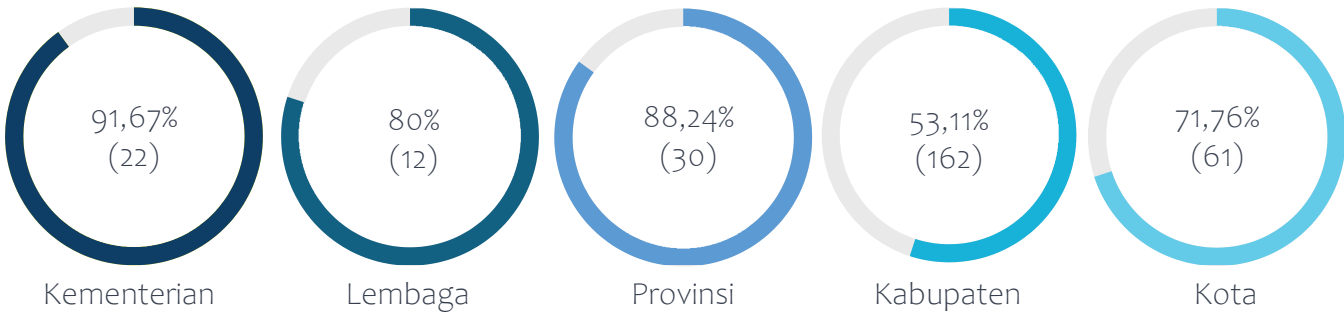




Highlight Survei Ombudsman mengenai Kepatuhan K/L/D terhadap standar pelayanan

Penilaian terhadap pemenuhan standar pelayanan publik dilakukan menggunakan variabel dan indikator berbasis pada kewajiban penyelenggara pelayanan publik dalam memenuhi komponen standar pelayanan publik sesuai Pasal 15 dan Bab V Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Hingga tahun 2019 Ombudsman RI telah mensurvei 24 Kementerian, 15 Lembaga, 34 Provinsi, 305 Kabupaten dan 85 Kota. Dengan hasil penilaian tingkat kepatuhan tinggi (berada pada zona hijau) sebagai berikut:

Grafik 6. Hasil Penilaian Tingkat Kepatuhan Tinggi Tahun 2019



Kajian Perbaikan Kebijakan Publik

Pencegahan maladministrasi dilakukan salah satunya melalui Systemic Review yang merupakan serangkaian kegiatan kajian yang memotret suatu fenomena yang terindikasi maladministrasi diluar laporan masyarakat dan memberikan solusi atas permasalahan yang terjadi. Hasil berupa Policy Brief yang diharapkan.

Tabel 1.1 Systemic Review Tahun 2019

No	Judul
1	Implementasi Sinkronisasi Ketatalaksanaan Sistem Peradilan Pidana Terpadu dalam Mewujudkan Penegakan Hukum yang Berkeadilan
2	Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dinas Pemadam Kebakaran di Indonesia
3	Tata Kelola Administratif Pelayanan Publik di Bidang Kesehatan pada Daerah Terkena Bencana Alam
4	Pengawasan dan Pembinaan Pemerintah terhadap Pengelolaan Rumah Susun Milik
5	Kebijakan Penerapan B20
6	Pengawasan Terintegrasi dalam Rangka Pencegahan dan Penertiban Praktik Pertambangan Ilegal
7	Pengawasan Pengelolaan Administrasi dan Keselamatan Transportasi Perairan
8	Tata Kelola Pendidikan Tinggi dalam Pelaksanaan Integritas Administrasi dan Akademik Tahun 2019





## SAMBUTAN KETUA



“Perkembangan yang terjadi menunjukkan ekspektasi publik yang besar pada Ombudsman RI, agar lembaga ini dapat melakukan tugasnya secara efektif dan adil.”

*Assalamu'alaikum warrahmatullahi wabarakatuh.*

Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa atas segala berkah dan nikmat yang telah dilimpahkan-Nya sehingga Ombudsman Republik Indonesia dapat melalui tahun 2019 dengan efektif dan baik. Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2019 bertema “Untuk Pelayanan Publik yang lebih Adil dan Pasti”. Tema ini berangkat dari Ombudsman sebagai *Magistrature of Influence* yang lebih mengutamakan tindakan korektif secara sukarela daripada pengenaan sanksi yang memberi output atau dampak kepada pemangku kepentingan sebagai perubahan pelayanan publik ke arah adil dan berkepastian.

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia telah dilaksanakan selama 11 (sebelas) tahun. Perkembangan yang terjadi menunjukkan bahwa publik memiliki ekspektasi yang besar agar lembaga ini dapat melakukan tugas dan fungsinya secara efektif, berwibawa, dan adil. Laporan masyarakat yang mengeluhkan dugaan maladministrasi yang ditujukan kepada Ombudsman RI meningkat setiap tahun. Upaya perbaikan layanan publik yang berkualitas sudah dilakukan, walaupun belum sepenuhnya tercapai. Terdapat 2 (dua) tugas utama Ombudsman RI yaitu penyelesaian laporan dan pencegahan maladministrasi yang diselenggarakan di Pusat dan Perwakilan. Dalam rangka penyelesaian laporan, Ombudsman RI telah menerima laporan sejak tahun 2014 - Desember 2019 sebanyak 47.813 laporan, sedangkan yang telah diselesaikan sebanyak 46.777 laporan.

Pada pencegahan maladministrasi kegiatan yang dilaksanakan antara lain melakukan kajian kebijakan penyelenggaraan layanan publik, penilaian kepatuhan penyelenggara layanan terhadap Undang-Undang Nomor

25 Tahun 2009 tentang Layanan Publik, Survei Indeks Persepsi Maladministrasi, perbaikan pelayanan publik di daerah/wilayah marjinal, dan pengembangan partisipasi masyarakat. Kontribusi pencegahan maladministrasi memberikan dampak dan mempercepat arah perbaikan kebijakan pelayanan publik.

Semoga laporan ini dapat menjadi salah satu saluran komunikasi efektif antara Ombudsman RI dengan seluruh pemangku kepentingan sebagai bagian pertanggungjawaban atas kinerja Ombudsman RI selama tahun 2019. Pimpinan Ombudsman RI memberikan apresiasi yang tinggi atas terlaksananya capaian kinerja yang baik kepada seluruh pemangku kepentingan, khususnya Insan Ombudsman yang telah bekerja keras dan berkontribusi selama tahun ini. Pimpinan Ombudsman RI mengucapkan terima kasih kepada masyarakat yang telah memberi kepercayaan kepada kami dan apresiasi terhadap penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat yang telah kami selesaikan.

Menuju langkah di tahun 2020, dengan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional Ombudsman RI hadir untuk mengawal program Pemerintah dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik demi kesejahteraan masyarakat Indonesia.

*Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh*

Ketua Ombudsman Republik Indonesia,

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



## PROFIL PIMPINAN



**Prof. Amzulian Rifai, S.H., LL.M., Ph.D.**  
Ketua Ombudsman Republik Indonesia

Menjabat sebagai Ketua merangkap Anggota Ombudsman RI. Merupakan Pengampu Kelompok Keasistenan Inisiatif Strategis, meliputi: unit Keasistenan Pemeriksaan Khusus, unit Keasitenan Resolusi dan Monitoring, dan unit Keasistenan Kajian. Lahir di Desa Muarakati, Kabupaten Musi Rawas, Sumatera Selatan pada 2 Desember 1964. Meraih gelar Sarjana Hukum di Universitas Sriwijaya (1988), LL.M dari Melbourne University Law School (1995), dan Ph.D dari Monash University (2002). Pernah menjadi Ketua Program Studi Ilmu Hukum Pascasarjana Unsri (2007-2011 dan 2011-2015), Sekretaris Senat Unsri (2007-2011), Ketua Program Studi Ilmu Hukum Pascasarjana Unsri S2 dan S3 (2008-2011), Dekan Fakultas Hukum Unsri (2009-2013 dan 2013-2017), Komisaris BUMN PT Pupuk Sriwijaya (2011-2016). Terpilih sebagai Ketua Umum Ikatan Sarjana Hukum Indonesia-ISHI (2018-2023).



**Lely Pelitasari Soebekty, S.P., M.E.**  
Wakil Ketua Ombudsman Republik Indonesia

Wakil Ketua merangkap Anggota Ombudsman RI. Pengampu kelompok Keasistenan Pengendalian Mutu, meliputi: unit Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan, unit Keasistenan Manajemen Data dan Informasi Pengawasan Pelayanan Publik, dan unit Keasistenan Manajemen Mutu. Lahir di Cirebon, 16 Desember 1972. Mengambil konsentrasi Ilmu Sosial Pertanian di Institut Pertanian Bogor (1995) dan Magister S2 Ilmu Perencanaan Kebijakan Publik (2005) di Universitas Indonesia. Pernah menjabat Direktur Pelayanan Publik BULOG (2015), Kepala Divisi Analisa Harga dan Pasar pada Perum BULOG Periode 2010-2013 dan Anggota Tim Pengendali Inflasi/TPI periode 2011-2013. Tahun 2013-2015 juga pernah menjabat Kepala Divisi Penyaluran pada Perum BULOG dan Anggota Tim Koordinasi Program Raskin Tingkat Pusat. Menjadi Pengurus Pusat Perhimpunan Ekonomi Pertanian Indonesia (PERHEPI) dan Ikatan Sarjana Ekonomi Indonesia (ISEI).



**Prof. Drs. Adrianus Eliasta Meliala, M.Si., M.Sc., Ph.D.**  
Anggota Ombudsman Republik Indonesia

Anggota Ombudsman RI. Pengampu Keasistenan Substansi I (Penegakan Hukum I): Peradilan dan HAM. Co-Pengampu Keasistenan Kajian, Keasistenan Substansi II (Penegakan Hukum II): Pertahanan, Keamanan dan Custom. Lahir di Sungai Liat, Kepulauan Bangka Belitung, 28 September 1966. Sebelumnya menjabat sebagai Komisioner Kopolnas (Komisi Kepolisian Nasional). Menempuh pendidikan S1 Ilmu Kriminologi dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) (1990) dan Magister Pascasarjana S2 Ilmu Psikologi Sosial dari Fakultas Psikologi di Universitas Indonesia (1994), Legal dan Criminological di Manchester Metropolitan University Inggris. Meraih gelar S3 Criminology University of Queensland Australia (2004). Pernah menjabat sebagai Penasihat Ahli Bidang Kriminologi Kepala Polri (2000-2006). Menjadi Anggota Dewan Pakar Lembaga Cegah Kejahatan Indonesia dan Anggota Dewan Penasihat Indonesian Police Watch.



## PROFIL PIMPINAN



**Ahmad Alamsyah Saragih, S.E.**

Anggota Ombudsman Republik Indonesia

Anggota Ombudsman RI. Pengampu Kelompok Keasistenan Substansi III (Ekonomi I): Perdagangan, Perindustrian, Keuangan, Kesehatan. Pengampu Unit Kerja Khusus: Reformasi dan Transformasi Kelembagaan. Co-Pengampu Keasistenan Pemeriksaan Khusus, Keasistenan Substansi IV (Ekonomi II): Agraria, Pertanian, Properti. Co-Pengampu Unit Kerja Khusus: Komunikasi Strategis. Lahir di Pekan Baru, 27 September 1966. Meraih gelar Sarjana Ekonomi, Jurusan Ekonomi dan Studi Pembangunan, Fakultas Ekonomi Universitas Padjadjaran Bandung. Pernah bekerja pada Asosiasi Permukiman Kooperatif (ASPEK) yang bekerja sama dengan UNDP untuk program *Community Based Housing Development (1995-2001)*. *Local Governance Specialist pada Initiative for Local Governance (ILGR)*, The World Bank (2002-2008). Pernah menjabat sebagai Ketua Komisi Informasi Pusat (2009-2011).



**Dr. Ahmad Su'adi, M.Hum.**

Anggota Ombudsman Republik Indonesia

Anggota Ombudsman RI. Pengampu Keasistenan Substansi VII (Humaniora): Pendidikan, Agama, Sosial, Administrasi Kependudukan. Co-Pengampu Keasistenan Substansi V (Ekonomi III): Energi, Kependidikan, Ketenagakerjaan, Kehutanan. Co-Pengampu Kelompok Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan. Meraih gelar Sarjana S1, Institute Agama Islam Negeri (IAIN), Yogyakarta (1990), Pascasarjana S2 di Universitas Islam Negeri, Jakarta (2012). Direktur Eksekutif "The Wahid Institute". Memiliki komitmen dan keprihatinan intelektual mengenai agama, perdamaian, dialog, dan kesejahteraan masyarakat yang bertujuan menunjukkan wajah Islam di Indonesia yang plural dan kultural. Pernah bekerja di LKiS (Lembaga Kajian Islam dan Sosial). Menjadi Anggota Tim Riset "Capital City and Urban Politics in Southeast Asia," CSEAS Kyoto University, Jepang (2010-2013) yang melakukan riset Minoritas Muslim di Singapore, Bali and Nusa Tenggara Timur dibiayai oleh Ford Foundation, Jakarta (Mei 2010-September 2011), Riset Minoritas Muslim di Kamboja and Vietnam sebagai *Visiting Research Fellow at Center for Southeast Asian Studies (CSEAS)*-Kyoto University, Jepang (September 2010-Februari 2011), dan Riset Minoritas Muslim di Filipina Selatan, Thailand Selatan dan Penang, Malaysia, sebagai *Asian Public Intellectual (API)* dibiayai oleh the Nippon Foundation (Juli 2009-Maret 2010).



**Alvin Lie Ling Piao, M.Si.**

Anggota Ombudsman Republik Indonesia

Anggota Ombudsman RI. Pengampu Keasistenan Substansi VI (Ekonomi IV): Infrastruktur Perhubungan, Teknologi Informasi, Lingkungan. Pengampu Unit Kerja Komunikasi Strategis. Co-Pengampu Keasistenan Substansi IV. Lahir di Semarang, Jawa Tengah, 21 April 1961. Menempuh pendidikan Diploma in Marketing di *The Chartered Institute of Marketing*, Inggris (1990), *Postgraduate Diploma in International Marketing* di University of Strathclyde (2001), Magister Sains (Administrasi Publik) di Universitas Diponegoro (2007). Pernah menjadi Konsultan Hubungan Keparlemenan (2013-2016), Parliamentary Specialist pada Program Representasi (USAID) Jakarta (2011-2013) dan Pemimpin Redaksi portal berita Jurnal Parlemen.com (2009-2013). Pernah menjadi Anggota DPR-RI Komisi VII wakil Jawa Tengah I dari PAN (2004-2009), Anggota DPR-RI (Komisi V) wakil Kota Semarang dari PAN (1999-2004), 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 Buloggate dan Bruneigate (2000-2001). Wakil Sekretaris Fraksi Reformasi (1999-2001).



**Dadan Suparjo Suharmawijaya, S.IP., M.IP.**

Anggota Ombudsman Republik Indonesia

Anggota Ombudsman RI. Pengampu Keasistenan Substansi IV (Ekonomi II): Agraria, Pertanian, Properti. Co-Pengampu Keasistenan Substansi VI (Ekonomi IV): Infrastruktur, Perhubungan, Teknologi Informasi, Lingkungan. Co-Pengampu Keasistenan Manajemen Data dan Informasi Pengawasan Pelayanan Publik. Co-Pengampu Unit Kerja Reformasi dan Transformasi Kelembagaan. Dikenal sebagai Peneliti/Konsultan Tata Pemerintahan & Layanan Publik. Lahir di Ciamis, Jawa Barat, 25 Maret 1974. Meraih gelar Sarjana S1 Ilmu Politik di Universitas Airlangga (2000), Magister Pascasarjana S2 di konsentrasi Ilmu Politik di kampus yang sama (2012). Pernah menjabat sebagai Wakil Direktur Eksekutif JPIP, *Presidium Nasional University Network for Fair and Free Election (UNFREL)*, Koordinator JPPR, Sekjen Masyarakat Kota Surabaya, Sekretaris Asosiasi LSM Jatim dan Wakil Ketua Lakpesdam NU Jatim, Tim Pakar Evaluasi Daerah Kementerian Dalam Negeri, Tim Panel Independen KemenPAN-RB.





### Dr. Laode Ida

#### Anggota Ombudsman Republik Indonesia

Anggota Ombudsman RI. Pengampu Keasistenan Substansi V (Ekonomi III): Energi, Kepegawaian, Ketenagakerjaan, Kehutanan. Co-Pengampu Keasistenan Substansi I (Penegakan Hukum I): Peradilan, HAM. Co-Pengampu Keasistenan Manajemen Mutu. Lahir di Tobea, Kabupaten Muna, 12 Maret 1961. Menempuh gelar Sarjana (S1) pada Jurusan Pembangunan Masyarakat dan pendidikan luar sekolah di IKIP Jakarta (1985), gelar Magister Sosiologi (S2) tahun 1995 dan S3 Psikologi Tahun 2002 di Universitas Indonesia. Selain itu juga jadi peserta Program LEAD (*Leadership for Environment and Development Programme*) di Jakarta, Costa Rica dan Okinawa (1995-1997). Juga terpilih sebagai salah satu peserta *Eisenhower Fellowship Program for Emerging Leader* di Amerika Serikat (2002) dengan fokus *Local Government Management and Accountability*. Wakil Ketua DPD RI selama 2 periode (2009-2014) Daerah Pemilihan Sulawesi Tenggara. Tahun 2010 memperoleh penghargaan Bintang Maha Putra Utama dari Pemerintah Republik Indonesia. Sebelum menjadi anggota DPD RI, Laode Ida adalah dosen (PNS), menulis artikel di berbagai media massa (surat kabar dan majalah), sejumlah karya ilmiah di jurnal nasional dan internasional, dan juga buku bacaan umum.

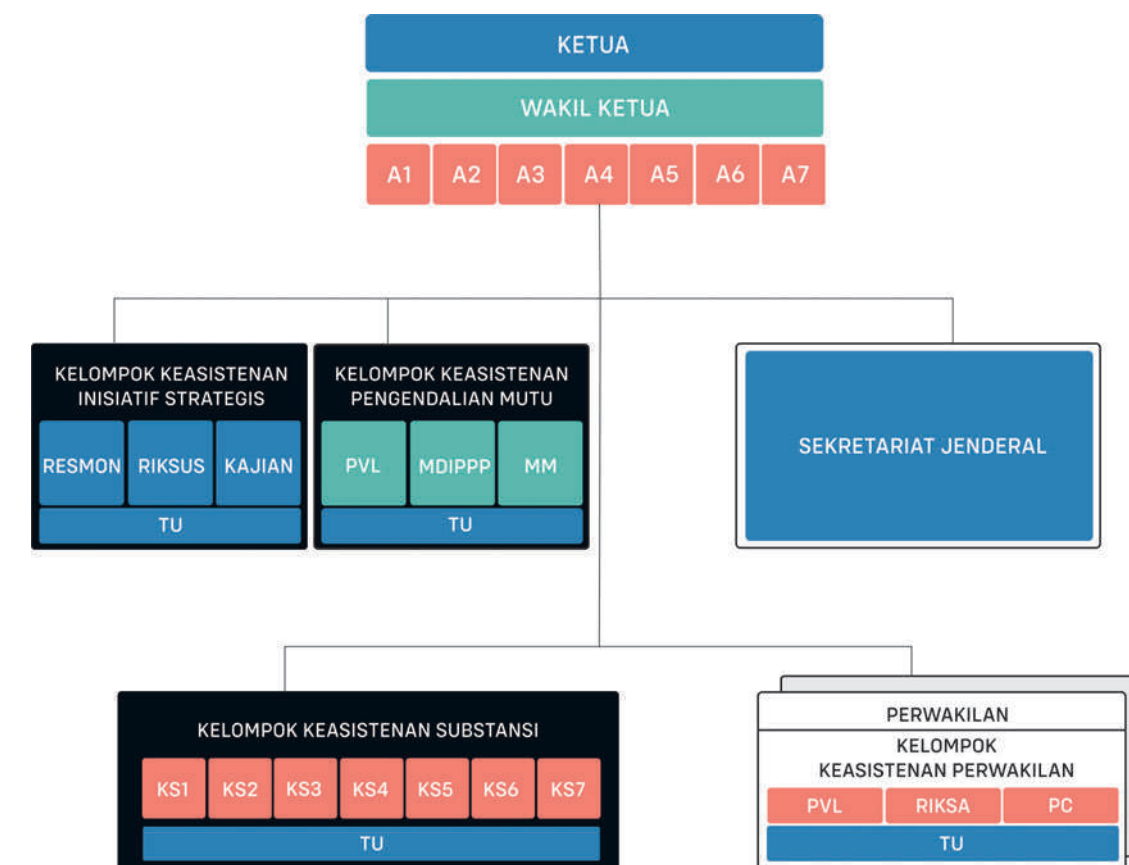


### Dr. Ninik Rahayu, S.H., M.S.

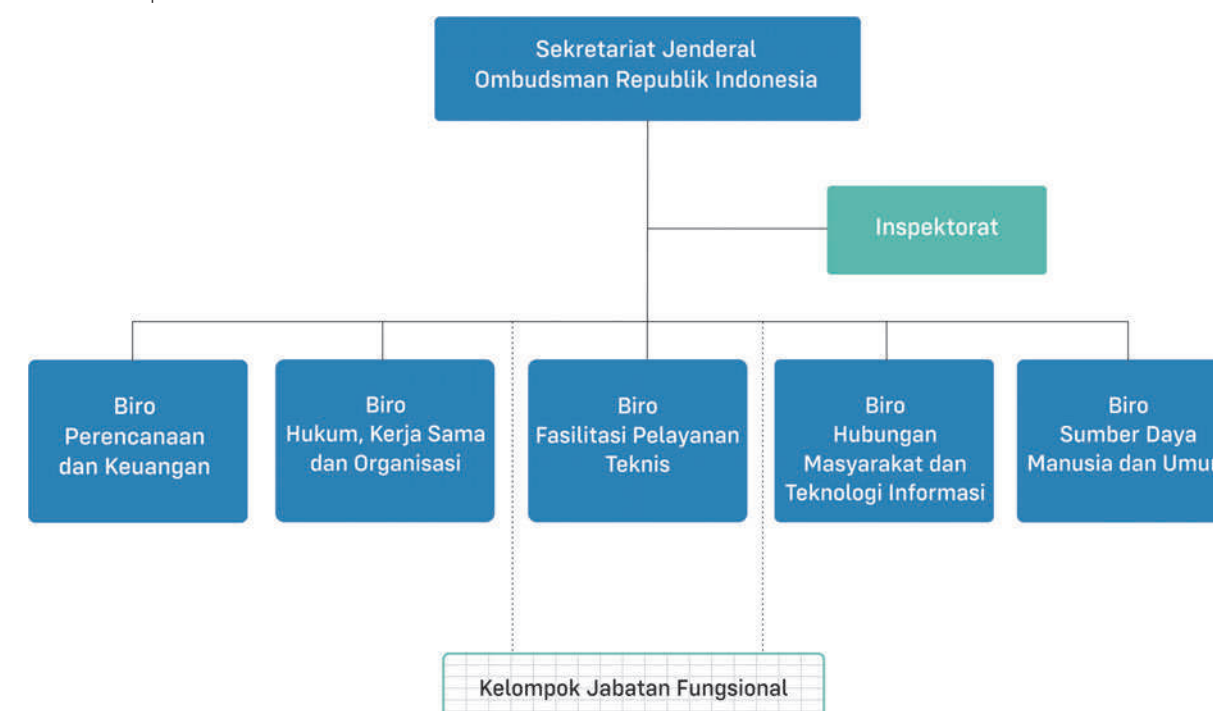
#### Anggota Ombudsman Republik Indonesia

Anggota Ombudsman RI. Pengampu Keasistenan Substansi II (Penegakan Hukum II): Pertahanan, Keamanan, Custom. Co-Pengampu Keasistenan Resolusi dan Monitoring. Co-Pengampu Keasistenan Substansi VII (Humaniora): Pendidikan, Agama, Sosial, Administrasi. Menjadi Wakil Ketua dan Komisioner Komnas Perempuan (2007-2009 dan 2010-2014). Menempuh Pendidikan S1, Hukum Keperdataan Universitas Jember (1986), melanjutkan Pascasarjana S2 Ilmu Hukum di UNAIR, Surabaya (1990) kemudian Program S3 Ilmu Hukum, Universitas Jember (2015). Memiliki pengalaman menjadi Dosen selama 19 tahun di Fakultas Hukum (1987-2006), Ketua Pusat Studi Wanita Universitas Muhammadiyah Jember (1992-2001). Peneliti, trainer dan fasilitator untuk isu-isu perempuan (1992-2006), Pelopor dan Direktur Lembaga Perlindungan Perempuan dan Anak Korban Kekerasan (2004-2006), Pendiri dan Ketua Forum Komunikasi Perempuan Politik dari Kota Jember (2004). Seorang konsultan untuk penyusunan hukum dan kebijakan untuk program Pemerintah Daerah Reformasi Initiative dari Departemen Dalam Negeri (2006-2010).

## STRUKTUR ORGANISASI



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



## BAGIAN I PENYELESAIAN LAPORAN

### Dinamika Laporan/Pengaduan

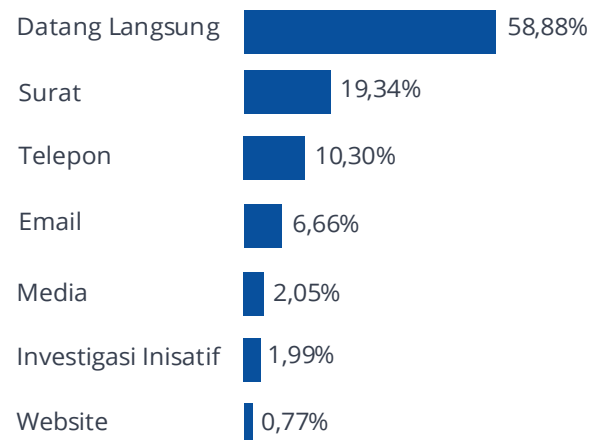
Selama tahun 2019 Ombudsman RI menerima laporan/pengaduan masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik sebanyak 7.903 laporan. Dari jumlah laporan tersebut, sebesar 5.464 laporan telah di-registrasi dan ditindaklanjuti sedangkan sisanya sedang dalam proses pemeriksaan materiil sebagaimana diatur dalam Undang-Undang.

Dari jumlah laporan yang masuk, sebesar 7.737 laporan merupakan laporan langsung dari masyarakat dan sebesar 166 laporan adalah Inisiatif Strategis berdasarkan tren isu/permasalahan pelayanan publik selama tahun 2019 yang diangkat oleh Ombudsman RI.

Untuk lebih memahami data laporan/pengaduan masyarakat yang ter-register pada aplikasi SIMPel dan ditindaklanjuti, disampaikan klasifikasi laporan berdasarkan hasil pemeriksaan (Riksa) dengan jumlah 5.464 laporan, sebagai berikut:

#### 1. Laporan Masyarakat Berdasarkan Cara Penyampaian

Grafik 1.1. Laporan Masyarakat Berdasarkan Cara Penyampaian



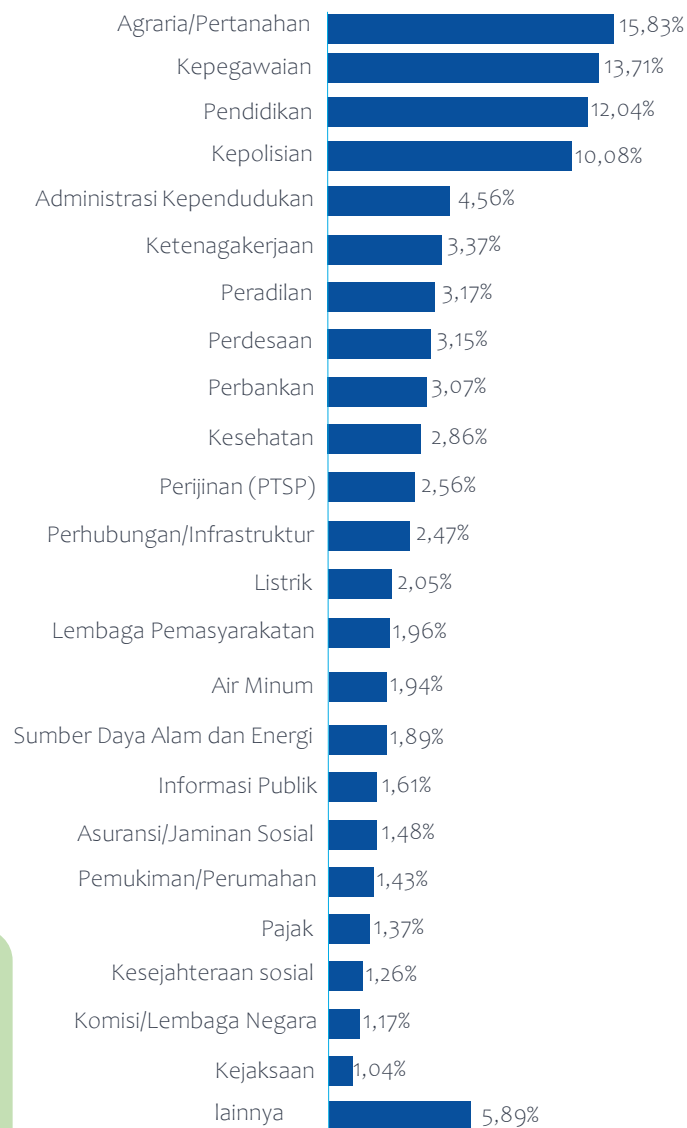
Terjadi penurunan jumlah laporan/pengaduan masyarakat pada tahun 2019 yang disebabkan:

1. Berkurangnya jumlah investigasi atas prakarsa sendiri pasca disahkannya Peraturan Ombudsman Nomor 38 Tahun 2019.
2. Efektivitas kinerja penerimaan dan verifikasi laporan dalam menyaring keluhan masyarakat yang bukan merupakan kewenangan Ombudsman sebelum diregistrasi.

### 2. Substansi Laporan

Berdasarkan data Substansi Laporan menunjukkan bahwa masyarakat yang paling banyak melaporkan pengaduan yaitu terkait Agraria/Pertanahan sebesar 15,83%, diikuti pengaduan terkait Kepegawaian sebesar 13,71% dan terkait Pendidikan sebesar 12,04%. Untuk data pengaduan berdasarkan Substansi dapat dijelaskan kedalam grafik berikut ini:

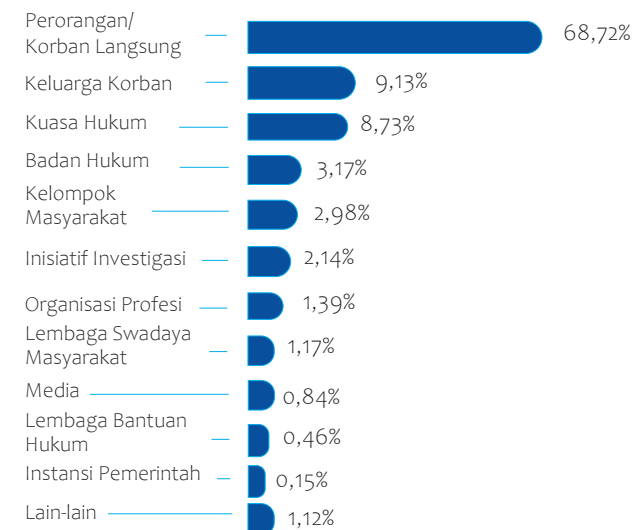
Grafik 1.2. Substansi Laporan



### 3. Laporan Masyarakat Berdasarkan Klasifikasi Pelapor

Berdasarkan data Klasifikasi Pelapor menunjukkan bahwa masyarakat yang paling banyak melaporkan pengaduan relatif tetap sebagaimana laporan-laporan sebelumnya yaitu Perorangan/Korban langsung sebesar 68,72%. Kondisi ini menunjukkan meningkatnya kesadaran masyarakat untuk mendapatkan hak atas pelayanan yang publik dan berani menyampaikan pengaduan.

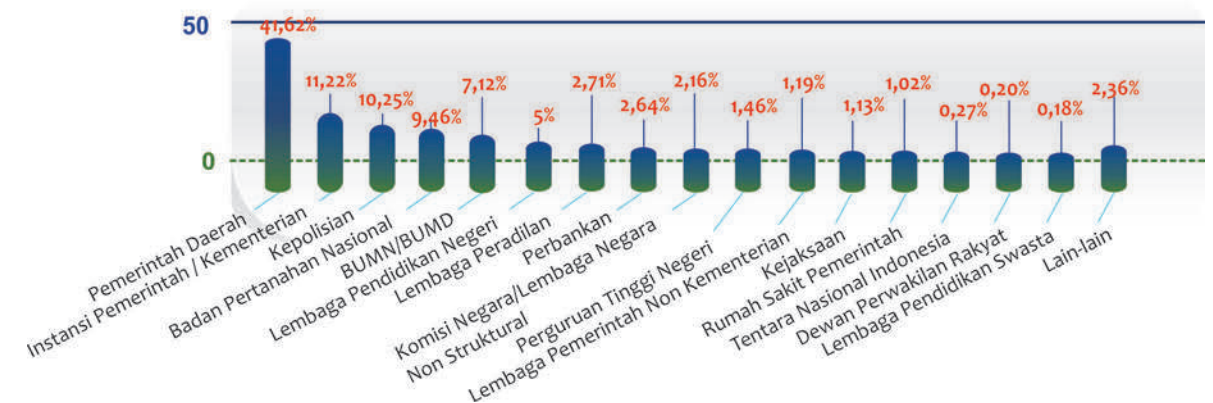
Grafik 1.3. Klasifikasi Pelapor



### 4. Laporan Masyarakat Berdasarkan Instansi Terlapor

Berdasarkan data Instansi Terlapor, instansi yang menempati urutan 3 (tiga) terbanyak yang dilaporkan adalah: Pemerintah Daerah sebesar 41,62%, Instansi Pemerintah/Kementerian 11,22%, dan Kepolisian 10,25%.

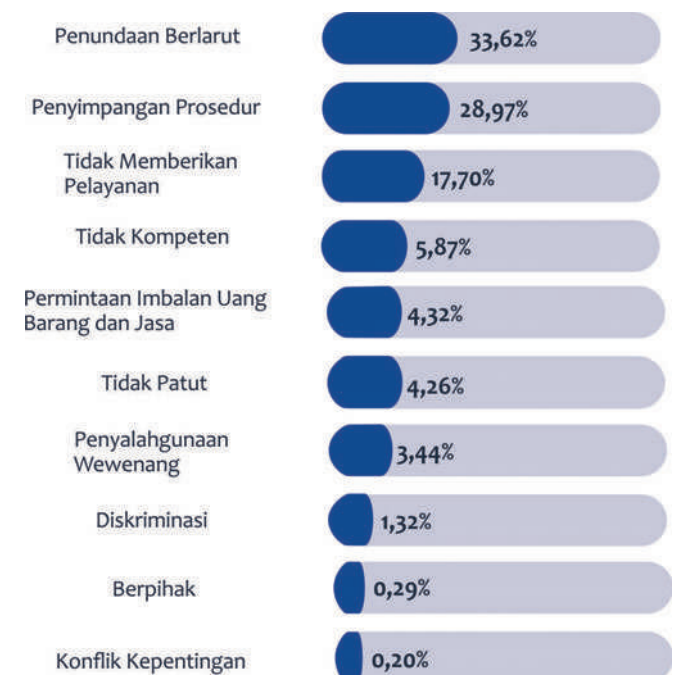
Grafik 1.4. Instansi Terlapor



### 5. Laporan Masyarakat Berdasarkan Dugaan Maladministrasi

Berdasarkan data klasifikasi dugaan maladministrasi, urutan 3 (tiga) terbanyak adalah Penundaan Berlarut sebesar 33,62%, Penyimpangan Prosedur sebesar 28,97%, dan Tidak Memberikan Pelayanan sebesar 17,70%. Data dugaan maladministrasi disajikan dalam grafik berikut:

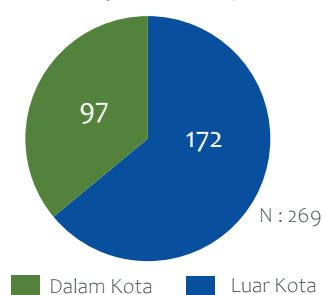
Grafik 1.5. Dugaan Maladministrasi



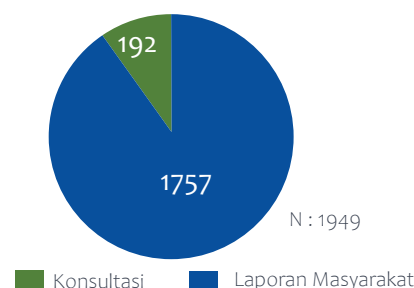


## PVL On The Spot

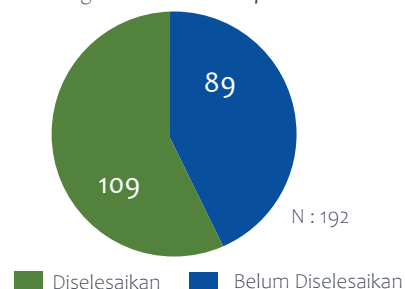
Grafik 1.6. Jumlah Jangkauan Titik Layanan PVL On the Spot Tahun 2019



Grafik 1.7. Jumlah Output PVL On the Spot Tahun 2019



Grafik 1.8. Jumlah Laporan Masyarakat yang diterima dan diselesaikan pada kegiatan PVL On The Spot



## Jemput Bola Penerimaan Laporan Masyarakat dan Konsultasi Pelayanan Publik

Proses penerimaan laporan dimulai dengan mekanisme penyampaian laporan masyarakat kepada Ombudsman RI melalui berbagai jalur akses secara langsung ke kantor Ombudsman RI, melalui email, telepon, **call center** 137, **whatsapp**, secara online di **website** [www.ombudsman.go.id](http://www.ombudsman.go.id) dan melalui gerai PVL **on the spot**. Laporan yang diterima selanjutnya akan dilakukan pemeriksaan kelengkapan persyaratan administratif (formil) dan persyaratan materiil yang menjadi batasan kewenangan Ombudsman RI. Proses penerimaan dan verifikasi laporan dilakukan oleh

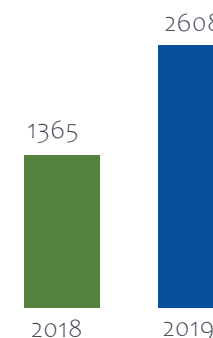
Unit Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL), baik di Pusat maupun di Perwakilan Ombudsman RI. Unit PVL merupakan tim garis depan penerimaan laporan dan menentukan apakah laporan telah memenuhi syarat formil dan materiil, sehingga laporan dapat dilanjutkan ke tahap Pemeriksaan. Sebagai garda depan penerimaan laporan unit ini dituntut untuk dapat bekerja secara cepat dan akurat dalam memberikan kepastian kepada masyarakat apakah laporannya dapat ditindaklanjuti atau tidak oleh Ombudsman RI.

### PVL On The Spot

Bentuk kehadiran Ombudsman RI dalam upaya secara proaktif 'jemput bola', dengan cara mendekatkan akses pelayanan kepada publik di titik (lokasi) dimana layanan (laporan pengaduan dan konsultasi permasalahan pelayanan publik) oleh Ombudsman RI dapat lebih mudah dijangkau masyarakat dan lebih bersahabat dicerna melalui pendekatan informatif, edukatif dan rekreatif sambil beraktivitas keseharian. Sejak pertengahan tahun 2019 diluncurkan program baru yang bersifat jemput bola yang bernama PVL **on the spot** yaitu kegiatan penyampaian informasi mengenai kelembagaan Ombudsman

RI secara umum dan informasi secara spesifik terkait persyaratan, mekanisme, tata cara dan prosedur penyelesaian laporan kepada masyarakat. Memberikan konsultasi kepada masyarakat terkait permasalahan penyelenggaraan pelayanan publik dan juga menerima laporan dari masyarakat secara langsung di titik-titik lokasi (**spot**) khusus arena pelayanan publik.

## Konsultasi Pelayanan Publik



Grafik 1.9. Jumlah akses konsultasi pelayanan publik tahun 2018 dan 2019

Pada prakteknya, saat menerima Laporan tidak sedikit masyarakat yang hanya berkonsultasi terlebih dahulu sebelum pada akhirnya melapor ke Ombudsman RI. Beberapa diantaranya hanya ingin mengetahui tentang apa itu Ombudsman RI terkait tugas dan fungsinya, hanya ingin didengar keluhannya dan bahkan sekedar meminta saran atau pendapat mengenai langkah apa yang harus dilakukan untuk menyikapi permasalahan pelayanan publik yang dialaminya. Dengan demikian Unit PVL harus memiliki kemampuan

untuk mendengarkan secara aktif dan memberikan beberapa alternatif/pilihan solusi kepada masyarakat yang berkonsultasi atas permasalahan pelayanan publiknya, termasuk kemampuan untuk mengarahkan apabila permasalahan dimaksud sekiranya termasuk dalam kewenangan Ombudsman RI, sehingga selanjutnya dapat disampaikan sebagai laporan untuk ditindaklanjuti oleh Ombudsman RI. Berdasarkan fenomena tersebut maka secara tidak langsung konsultasi merupakan salah satu mekanisme pemberian edukasi kepada masyarakat tentang keberadaan tugas dan fungsi Ombudsman RI secara khusus dan pelayanan publik pada umumnya.

Konsultasi pelayanan publik adalah aktifitas Ombudsman RI untuk memastikan bahwa masyarakat, baik individu maupun kelompok mengetahui lebih dalam tentang permasalahan pelayanan publik dengan cara memberikan suatu petunjuk, pertimbangan, pendapat atau nasihat untuk memperoleh suatu kesimpulan yang sebaik-baiknya (solusi). Konsultasi pelayanan publik oleh Unit PVL merupakan kinerja layanan Ombudsman RI yang jumlah aksesnya oleh masyarakat paling signifikan mengalami peningkatan.

“ Akses Konsultasi Pelayanan Publik tahun 2019 meningkat **91%** dari tahun 2018 ”

“ Metode jemput bola memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk berkonsultasi dan menyampaikan laporan melalui keberagaman kanal konsultasi ”

Awidya Mahadewi  
Kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan





## Rekomendasi Ombudsman

Kelembagaan Rekomendasi Ombudsman RI adalah rangkaian proses terakhir dari mekanisme penyelesaian laporan di Ombudsman RI. Dalam hal laporan masyarakat yang ditindaklanjuti oleh Ombudsman RI dengan menggunakan pola penyelesaian sesuai kewenangan Ombudsman RI dari proses permintaan klarifikasi, investigasi lapangan, pemanggilan terlapor, mediasi/konsiliasi sampai dengan menyampaikan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) tentang adanya maladministrasi dan untuk itu diperlukan tindak koreksi atau perbaikan oleh Terlapor dan atasannya, namun belum memperoleh penyelesaian maka Ombudsman RI mengeluarkan Rekomendasi.

Adapun sebagian besar laporan tersebut diselesaikan tanpa melalui proses Rekomendasi. Pada tahun 2018, Ombudsman RI menerbitkan tiga Rekomendasi sebagai tindak lanjut laporan masyarakat yang kesemuanya ditujukan kepada Kementerian Ristek Dikti. Khusus untuk tiga Rekomendasi Ombudsman tahun 2018 kepada Kemenristekdikti (sekarang Kementerian Pendidikan RI) tidak satupun dilaksanakan oleh



Gambar 1.1 Pertemuan Ombudsman RI dengan Menteri Pendidikan, Senin 16 Desember 2019

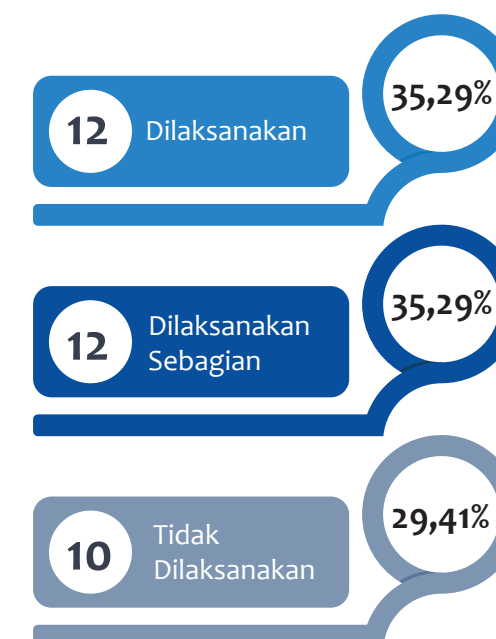
Kemenristekdikti, dan atas laporan tersebut Ombudsman RI telah menyampaikan kepada Presiden, DPR dan menyampaikan publikasi. Selanjutnya sebagai upaya penyelesaian atas Rekomendasi pada tanggal 16 Desember 2019, Ombudsman RI telah mengundang Menteri Pendidikan RI untuk koordinasi pelaksanaan Rekomendasi Ombudsman. Pada kesempatan tersebut, Menteri Pendidikan, Nadiem Makarim menyampaikan akan melakukan pendalaman dan upaya untuk menindaklanjuti tiga Rekomendasi Ombudsman tersebut. Sementara tahun 2019, Keasistenan Resolusi dan Monitoring (Resmon) yang bertugas melakukan mediasi/konsiliasi dan rekomendasi, lebih banyak menyelesaikan laporan dengan cara mediasi/konsiliasi, bahkan sebagian besar selesai pada saat pra mediasi. Hal ini dapat dilihat dari jumlah penyelesaian laporan oleh Resmon. Selama tahun 2018, Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) yang berlanjut hingga tahap Resolusi dan Monitoring hanya sebanyak 38 laporan. Dari laporan tersebut yang telah ditindaklanjuti oleh terlapor sebanyak 27 laporan dan sisanya 11 laporan masih dalam proses. Sementara, tahun 2019, telah terdapat penyerahan LAHP dari tim pemeriksaan kepada unit resolusi dan monitoring sebanyak 42 laporan. Ada 10 laporan yang telah dinyatakan selesai, sementara sisanya masih dalam proses.

Pada tahun 2019, Ombudsman RI hanya menerbitkan satu rekomendasi mengenai permasalahan maladministrasi oleh Pemerintah Kabupaten Polewali Mandar dalam pelayanan Izin Lingkungan dan Izin Mendirikan Bangunan untuk kegiatan pembangunan Stasiun Pengisian Bulk Elpiji atas nama PT. Anugrah Djam Sejati, yang diterbitkan bulan Desember 2019.

Rekomendasi Ombudsman wajib dilaksanakan, namun dalam perkembangan dari laporan yang masuk setiap tahun hanya beberapa saja yang sampai ke tahap Rekomendasi. Dalam beberapa hal pejabat negara bahkan menggunakan Rekomendasi Ombudsman sebagai dasar hukum untuk melakukan perbaikan.

Selama empat tahun terakhir, dari data pelaksanaan Rekomendasi Ombudsman oleh Terlapor, dapat

Grafik 1.10. Status Rekomendasi dari Tahun 2014-2018



dikatakan persentase instansi Terlapor yang melaksanakan sepenuhnya dan melaksanakan sebagian Rekomendasi Ombudsman RI cukup signifikan (70,58%). Artinya terdapat upaya Instansi Terlapor dalam mematuhi Rekomendasi Ombudsman sesuai ketentuan UU Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman RI.

Adapun beberapa Rekomendasi Ombudsman tidak dapat dilaksanakan, umumnya disebabkan beberapa hal: adanya perubahan regulasi dan kebijakan, adanya keterkaitan dengan instansi lain yang diluar wewenang, dan permasalahan anggaran (misalnya dalam hal ganti rugi maka perlu dialokasikan anggaran dan hal ini membutuhkan waktu sesuai siklus pengajuan anggaran pemerintah setiap tahunnya). Selanjutnya mengacu pada ketentuan Pasal 38 ayat (4), UU Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman RI menyebutkan apabila Terlapor dan atasan Terlapor tidak melaksanakan atau hanya melaksanakan sebagian rekomendasi Ombudsman RI dengan alasan yang tidak dapat

diterima oleh Ombudsman RI, Ombudsman RI dapat mempublikasikan dan menyampaikan kepada DPR dan Presiden, maka upaya publikasi dan penyampaian kepada DPR dan Presiden atas tidak dilaksanakan rekomendasi dengan alasan yang tidak dapat diterima Ombudsman RI, telah dilakukan.

Sementara itu, dalam ketentuan Pasal 39 Undang-Undang yang sama, menyatakan bahwa Terlapor dan atasan Terlapor yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 38 ayat (1), ayat (2), atau ayat (4) dikenai sanksi administrasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sejalan dengan ketentuan ini, juga terdapat UU 23/2014 tentang Pemerintah Daerah, pada Pasal 351 ayat (5) UU menyatakan bahwa Kepala daerah yang tidak melaksanakan Rekomendasi Ombudsman RI sebagai tindak lanjut pengaduan masyarakat diberikan sanksi berupa pembinaan khusus pendalaman bidang pemerintahan yang dilaksanakan oleh Kementerian serta tugas dan kewenangannya dilaksanakan oleh wakil kepala daerah atau pejabat yang ditunjuk. Ketentuan tersebut telah diperjelas pula dalam PP 12/2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Kedepan diharapkan dengan regulasi yang ada mengenai kepatuhan akan Rekomendasi Ombudsman RI, semua Rekomendasi Ombudsman RI dapat dilaksanakan secara penuh. Hal ini sebagai wujud nyata komitmen pelayanan publik yang baik sekaligus tata kelola pemerintahan yang baik. Dengan demikian maladministrasi dapat dicegah atau diberantas dan perilaku korupsi dengan sendirinya akan hilang atau berkurang.

**"Laporan yang masuk setiap tahun hanya beberapa saja yang sampai ke tahap Rekomendasi. Dalam beberapa hal pejabat negara bahkan menggunakan Rekomendasi Ombudsman sebagai dasar hukum untuk melakukan perbaikan"**

**Dominikus Dalu**  
Kepala Keasistenan Resolusi dan Monitoring





## BAGIAN II PENCEGAHAN MALADMINISTRASI

### Penilaian Kepatuhan

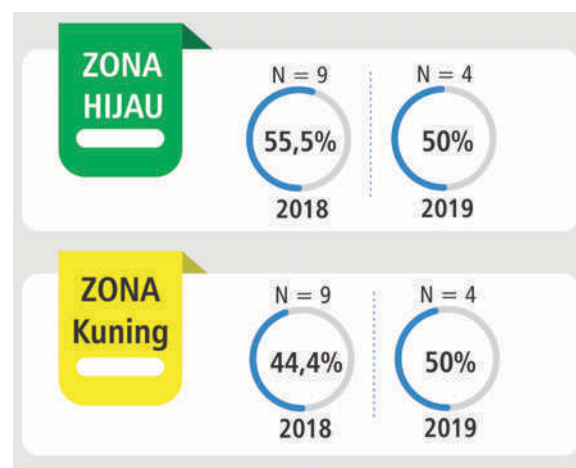
Sejak tahun 2015 Ombudsman RI melaksanakan penilaian dan pemeriksaan tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik di Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah. Hal ini sejalan dengan Peraturan Presiden Nomor 2 Tahun 2015 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2015-2019 yang menuntut Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah untuk mematuhi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Penilaian terhadap pemenuhan standar pelayanan publik dilakukan dengan berpedoman pada Pasal 7 dan Pasal 34 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman RI. Dalam penilaian ini, Ombudsman RI memposisikan diri sebagai masyarakat pengguna layanan yang ingin mengetahui hak-haknya dalam pelayanan publik, seperti ada atau tidaknya persyaratan pelayanan, kepastian waktu dan biaya, prosedur dan alur pelayanan, sarana pengaduan, pelayanan yang ramah dan nyaman, dan sebagainya. Penilaian ini menggunakan variabel dan indikator berbasis pada standar pelayanan publik sesuai Pasal 15 dan Bab V Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Fokus penilaian dan pemeriksaan tersebut dipilih karena standar pelayanan publik menjadi ukuran baku yang wajib disediakan oleh penyelenggara pelayanan sebagai bentuk pemenuhan asas-asas transparansi dan akuntabilitas. Pengabaian terhadap standar pelayanan publik mendorong terjadinya potensi perilaku maladministrasi dan perilaku koruptif. Dalam jangka panjang, pengabaian terhadap standar pelayanan publik berpotensi mengakibatkan penurunan kredibilitas peranan Pemerintah sebagai fasilitator, regulator, dan katalisator pembangunan pelayanan publik. Hasil Penilaian diklasifikasikan dengan menggunakan *traffic light system* (Zona Merah, Zona Kuning, dan Zona Hijau). Zona Merah adalah klasifikasi untuk tingkat kepatuhan rendah, Zona Kuning untuk tingkat kepatuhan sedang, dan Zona Hijau untuk tingkat kepatuhan tinggi

#### 1. Kementerian

Sebanyak 25 Kementerian menjadi sampel penilaian

dari tahun 2015. Hingga tahun 2018, terdapat kecenderungan positif dan tidak ada lagi entitas Kementerian yang masuk dalam Zona Merah atau predikat kepatuhan rendah. Pada tahun 2019, walaupun tidak ada yang masuk dalam zona merah, jumlah penerima predikat tinggi belum dapat dikatakan mengalami peningkatan dibanding tahun sebelumnya. Hal ini dikarenakan dari 4 (empat) Kementerian yang belum memasuki Zona Hijau, 50,00% masih masuk dalam Zona Kuning dengan predikat kepatuhan sedang, yaitu Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional dan Kementerian Sosial.

Grafik 2.1. Perbandingan Zonasi Kementerian Tahun 2018-2019

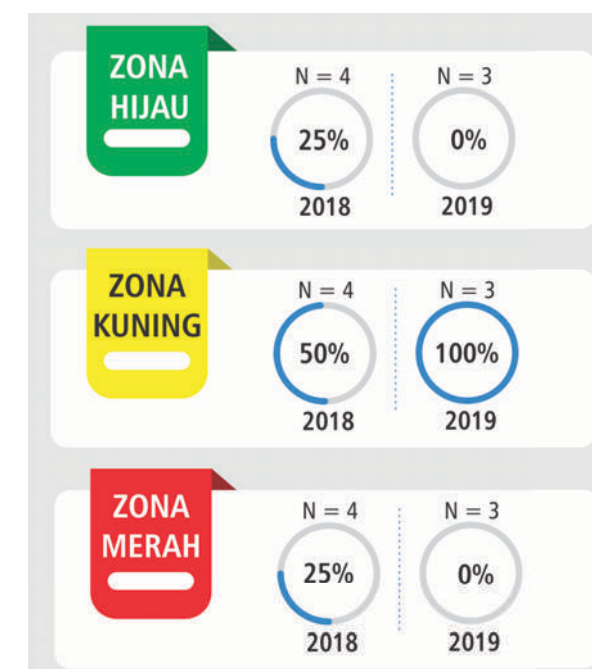


#### 2. Lembaga

Setiap tahunnya jumlah Lembaga yang disurvei mengalami penurunan kuantitas, karena sejak tahun 2017 Lembaga yang telah masuk dalam Zona Hijau tidak lagi diambil sebagai objek penilaian. Pada Tahun 2019, ada 3 (tiga) Lembaga yang masih dijadikan sampel penilaian, yakni Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP), Badan Pengkajian dan Penerapan Teknologi (BPPT), dan Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI). BPPT dan POLRI mengalami stagnasi Zona sejak tahun 2018 hingga tahun 2019. Sedangkan BNSP mengalami peningkatan zona, dari sebelumnya di tahun

2018 masuk ke dalam Zona Merah kemudian pada tahun 2019 masuk dalam Zona Kuning.

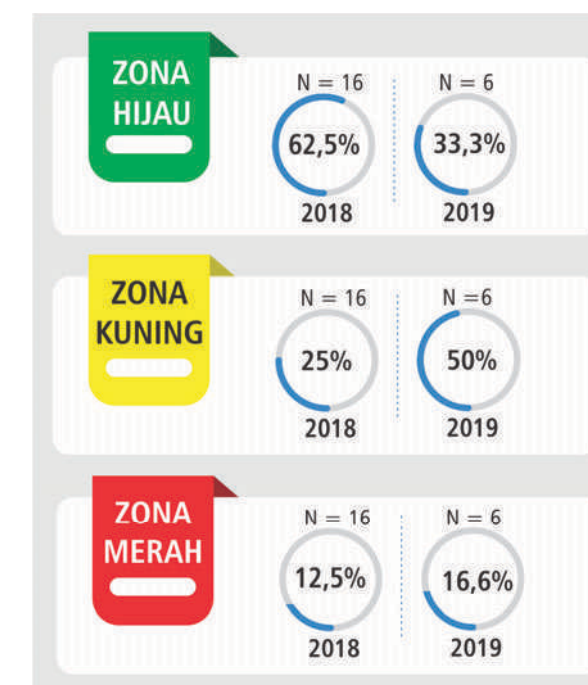
Grafik 2.2. Perbandingan Zonasi Lembaga Tahun 2018-2019



#### 3. Provinsi

Sejak tahun 2017, Pemerintah Provinsi yang telah mendapatkan Zona Hijau pada tahun sebelumnya tidak dinilai kembali. Peningkatan jumlah Provinsi yang berada pada Zona Hijau signifikan terjadi di tahun 2018 yakni sebesar 62,50%. Akan tetapi pada tahun 2019, Pemerintah Provinsi yang mendapatkan Zona Hijau kembali mengalami penurunan dan persentasenya hanya sebesar 33,33%. Pemerintah Provinsi yang berada Zona Hijau Tahun 2019 adalah Pemerintah Provinsi Jambi dan Provinsi Sulawesi Tenggara. Penurunan hasil penilaian kepatuhan terdapat pada Pemerintah Provinsi Maluku, di mana pada tahun 2018 Provinsi Maluku berada di Zona Kuning tetapi pada tahun 2019 berada pada Zona Merah. Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat relatif stagnan di tahun 2019 berada pada Zona Kuning.

Grafik 2.3. Perbandingan Zonasi Provinsi Tahun 2018-2019



Kenaikan cukup signifikan ditunjukkan oleh Pemerintah Papua Barat yang berada pada Zona Kuning yang lebih baik dari tahun sebelumnya.

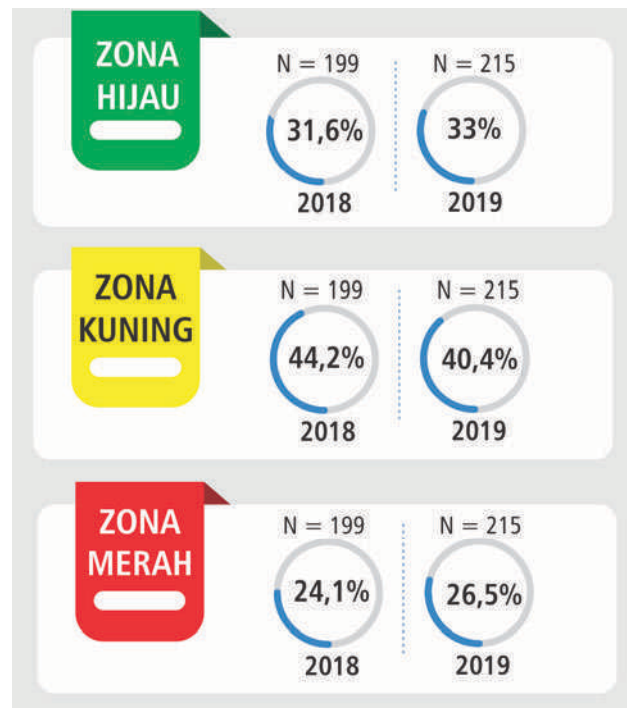
#### 4. Kabupaten

Penilaian kepatuhan untuk kategori Pemerintah Kabupaten setiap tahun selalu bertambah kuantitasnya. Pada Tahun 2019, jumlah Pemerintah Kabupaten yang dinilai adalah sebanyak 215. Hasilnya : 33 % masuk kategori zona hijau, 40,4 % masuk kategori zona kuning, dan sisanya (26,5%) masuk kategori zona merah.

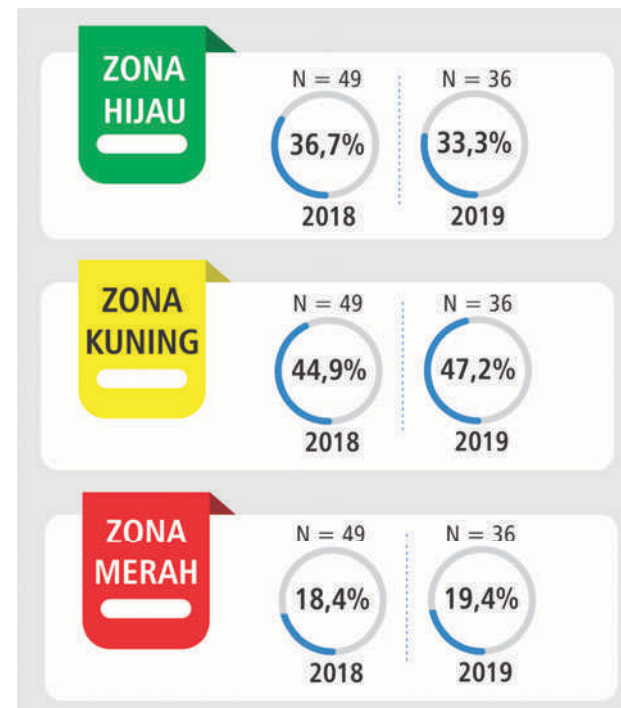


## Penilaian Kepatuhan

Grafik 2.4. Perbandingan Zonasi Kabupaten Tahun 2018-2019



Grafik 2.5. Perbandingan Zonasi Kota Tahun 2018-2019



### 5. Pemerintah Kota

Pada Tahun 2019, Penilaian Kepatuhan mengambil sampel pada 36 Pemerintah Kota yang terdiri dari 5 Pemerintah Kota yang baru dan lainnya merupakan sampel 2018 yang berada pada Zona Kuning dan Merah. Dibandingkan dengan tahun 2018, pada tahun 2019 terdapat 1 Pemerintah Kota yang baru dinilai dan langsung masuk Zona Hijau yaitu Pemerintah Kota Parepare. Secara umum 12 Pemerintah Kota berada pada Zona Hijau dan 11 di antaranya peningkatan dari Zona Kuning. Situasi yang perlu diperbaiki adalah masih terdapat 15 Pemerintah Kota berada pada Zona yang sama bahkan turun dari Zona Kuning ke Zona Merah.

“ Mengukur kualitas pelayanan publik acuan minimalnya adalah standar pelayanan. Jika standarnya tidak dipenuhi, kualitas layanan seperti apa yang diterima masyarakat? ”

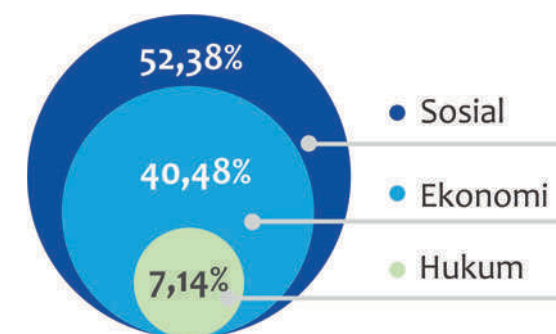
Herru Kriswahyu  
Kepala Keasistenan Kajian



## Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik

Ombudsman RI juga memiliki tugas untuk melakukan upaya pencegahan maladministrasi serta melakukan investigasi atas prakarsa sendiri (*Own Motion Investigation* / OMI) terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. OMI terbagi menjadi dua, yakni *Systemic Review* (SR) dan *Rapid Assessment* (RA). *Systemic Review* merupakan kajian yang dilakukan dengan jangka waktu tertentu berdasarkan tindakan, perilaku, dan kebijakan yang berpotensi maladministrasi atau maladministrasi yang berulang dengan faktor penyebab yang berada pada lingkungan eksternal satuan penyelenggara pelayanan. Output dari kajian *Systemic Review* yang berupa Saran memiliki peranan penting dalam meningkatkan kesadaran pejabat publik untuk memberikan pelayanan yang transparan, efektif, efisien, mudah, cepat, dan terjangkau dari segi aksesibilitas dan pembiayaan.

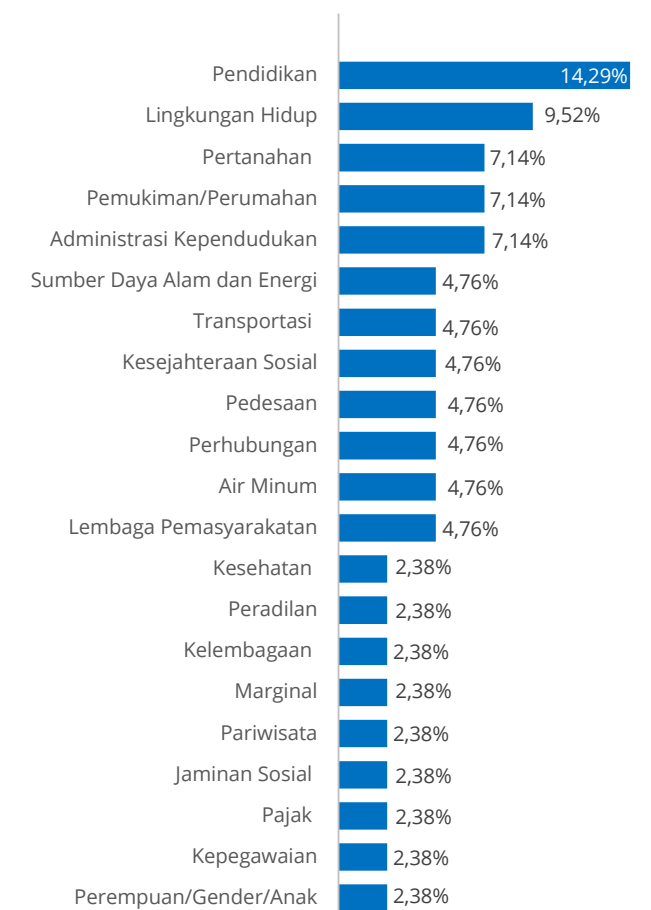
Grafik 2.6. Sektoral Kajian Tahun 2019



Berbeda dengan *Systemic Review*, *Rapid Assessment* merupakan bentuk kajian yang dilakukan dengan jangka waktu singkat berdasarkan pada potensi Maladministrasi dengan faktor penyebab yang berada pada satuan penyelenggara pelayanan. Keluaran (output) dari kegiatan kajian *Rapid Assessment* ini juga diharapkan dapat meningkatkan kualitas dan

menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik serta untuk memberikan perlindungan bagi masyarakat dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Tahun 2019 terdapat sebanyak 42 Kajian (8 *Systemic Review* dan 34 *Rapid Assessment*) yang dibuat oleh Ombudsman RI.

Grafik 2.7. Subsektor Kajian Tahun 2019





## PERCEPATAN KETERHUBUNGAN DAN EFEKTIVITAS PENGELOLAAN PENGADUAN DALAM KERANGKA SP4N

Pasal 36 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik secara eksplisit mewajibkan penyelenggara pelayanan publik untuk membentuk pengelolaan pengaduan meliputi sarana, petugas, mekanisme penyelesaian, dan sebagainya. Aturan tersebut selanjutnya diperjelas dalam Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Dalam Peraturan Presiden tersebut diatur mengenai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N), yaitu integrasi pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik. Mengedepankan prinsip *No Wrong Door Policy*, sistem ini diharapkan menjadi saluran bagi masyarakat untuk menyampaikan pengaduan pelayanan publik kepada instansi terkait dengan prinsip mudah, terpadu, dan tuntas.

Sayangnya, hasil Review Integrasi SP4N yang dilakukan Ombudsman tahun 2017 menyimpulkan bahwa masih banyak pemerintah daerah, khususnya pemerintah kabupaten/kota, yang belum terhubung dengan aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) sebagai instrumen SP4N. Review Ombudsman tersebut melibatkan 12 (dua belas) Kementerian dan Lembaga, 20 (dua puluh) Pemerintah Provinsi, dan 40 (empat puluh) Pemerintah Kabupaten/Kota.

Hasil review menunjukkan bahwa seluruh Kementerian/Lembaga sudah terhubung dan 83,3% aktif menggunakan SP4N-LAPOR!. Untuk tingkat Pemerintah Provinsi baru 25% yang terhubung, dan hanya 20% yang aktif menggunakan SP4N-LAPOR!. Sedangkan tingkat Pemerintah Kabupaten/Kota hanya 40% yang terhubung, dan hanya 31,3% saja yang aktif menggunakan SP4N-LAPOR!.

Temuan Ombudsman menyebutkan permasalahan tersebut disebabkan keterbatasan Sumber Daya Manusia, terbatasnya sarana dan prasarana, belum adanya persetujuan resmi dari pimpinan Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah, belum terinformasi mengenai SP4N, sudah memiliki aplikasi sendiri, dan sebagainya. Akibatnya, banyak pengaduan masyarakat yang tidak dapat ditindaklanjuti.

Pasca hasil review tersebut dipublikasikan, SP4N sebenarnya sudah melakukan berbagai upaya dalam rangka mempercepat keterhubungan instansi, khususnya pemerintah daerah, dengan aplikasi SP4N-LAPOR!. Sepanjang tahun 2018 sampai dengan 2019, diselenggarakan sejumlah kegiatan Bimbingan Teknis, sosialisasi dalam kegiatan *car free day*, *LAPOR! Goes to Campus*, peluncuran *mobile app*, hingga Kompetisi SP4N. Hasilnya, jumlah instansi yang terhubung dengan

SP4N-LAPOR! mengalami kenaikan yang signifikan. Namun pertanyaan yang lebih penting adalah apakah capaian keterhubungan tersebut berkorelasi dengan respons pengelola terhadap pengaduan masyarakat? Lebih jauh lagi, apakah respons tersebut menyelesaikan keluhan yang disampaikan secara proporsional?

Tabel 2.1. Data Status Keterhubungan Aplikasi SP4N-LAPOR! 2019

Instansi Publik	2017	2019	Total Instansi	% (2019)
Kementerian	34	34	34	100%
Lembaga Pemerintah Non Kementerian (LPNK) atau Lembaga Non Struktural (LNS)	54	98	146	66%
Pemerintahan Provinsi	30	34	34	100%
Pemerintahan Kabupaten	131	384	416	92%
Pemerintahan Kota	39	89	98	90%
Perwakilan Luar Negeri	130	130	n/a	
Badan Usaha Milik Negara	116	119	n/a	
Instansi lainnya	125	1905		

Pada tahun 2019 Ombudsman RI melibatkan 7 (tujuh) Pemerintah Provinsi bersama dengan Pemerintah Kabupaten/Kota di setiap Provinsi, serta 1 (satu) Kementerian sebagai *pilot project* pendampingan penguatan pengelolaan pengaduan dalam kerangka SP4N. Ketujuh Provinsi dimaksud adalah Riau, Kepulauan Bangka Belitung, Sumatera Barat, Kepulauan Riau, Lampung, Bali, dan Sulawesi Tengah. Sedangkan untuk Kementerian pendampingan dilakukan terhadap Kementerian Agraria dan Tata Ruang (ATR/BPN).

Kegiatan pendampingan dimulai dengan melakukan sosialisasi dan penandatanganan komitmen bersama oleh Kepala Daerah baik tingkat Kabupaten/Kota maupun Provinsi. Secara khusus, untuk pelaksanaan penandatanganan komitmen bersama di Provinsi Riau dan Kepulauan Belitung Ombudsman mendapat dukungan dari *Office of Commonwealth Ombudsman Australia* dimana perwakilannya ikut menyaksikan acara tersebut. Selain dokumen/piagam komitmen, output lain yang dihasilkan adalah Rencana Tindak Lanjut (RTL) berisi target untuk jangka waktu tertentu.

Hasil review lainnya yang menjadi penekanan adalah penyediaan panduan teknis sebagai acuan standar pengelolaan pengaduan oleh instansi penyelenggara, peningkatan kapasitas dan kualitas sumber daya manusia pengelola SP4N-LAPOR! baik tingkat nasional maupun instansi, mekanisme pengawasan internal dan eksternal, serta peningkatan kualitas SP4N-LAPOR! menjadi Aplikasi Umum dalam kerangka Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Penguatan pengelolaan pengaduan sejatinya memberi ruang bagi masyarakat untuk mendapatkan keadilan dalam bentuk penyampaian keluhan atau pengaduan terkait pelayanan publik yang buruk. Di sisi lain, pengelolaan pengaduan yang baik dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat selain peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan.

“Penguatan pengelolaan pengaduan sejatinya memberi ruang bagi masyarakat untuk mendapatkan keadilan....”

Patnuaji Agus Indrarto  
Kepala Keasistenan Manajemen Data dan Informasi Pengawasan Pelayanan Publik



Tingkat Keterhubungan dan Keaktifan Pemanfaatan SP4N-LAPOR!  
(Review Ombudsman Tahun 2017 – 12 Kementerian/Lembaga, 20 Provinsi, 40 Kabupaten/Kota)



Grafik 2.8. Tingkat Keterhubungan dan Keaktifan Pemanfaatan SP4N-LAPOR!



## Peningkatan Kualitas Pelayanan Marginal

### Mereka Yang Dilupakan: Kaum Disabilitas Mental

Program pengawasan pelayanan publik kepada kelompok dan daerah marginal telah berjalan sejak tahun 2017 hingga saat ini. Program ini merupakan bentuk pengawasan Ombudsman RI terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan di daerah marginal seperti daerah 3T (terluar, terdepan, tertinggal) dan daerah terpencil serta pengawasan terhadap kelompok masyarakat yang dikenal dengan istilah kelompok marginal seperti kelompok adat, kelompok disabilitas, kelompok penghayat kepercayaan dan kelompok minoritas lainnya. Pengawasan yang dilakukan Ombudsman RI adalah pada aspek ketersediaan dan aksesibilitas dari pelayanan dasar, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, administrasi kependudukan dan ketersediaan infrastruktur utama (listrik, air minum, jalan/

jembatan, transportasi dan sebagainya).

Pada 12 Desember 2019, Ombudsman Republik Indonesia menyelenggarakan kegiatan peluncuran buku 'Potret Pelayanan Publik di Daerah dan Kelompok Marginal'. Buku tersebut, merupakan hasil rangkaian kegiatan pengumpulan observasi dan advokasi lapangan yang dilakukan pada daerah dan kepada kelompok marginal guna memotret kondisi pelayanan publik dasar yang ada disana. Jika tahun 2018, fokus pengumpulan data dilakukan adalah pada daerah marginal, maka di tahun 2019 pengumpulan data dilakukan kepada kebutuhan dasar kelompok marginal, salah satunya kepada Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ).



Gambar 2.1. Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) di Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS)

### Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ)

Sebut saja Richard, seorang penderita disabilitas mental yang telah bertahun-tahun tinggal di sebuah Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS). Hampir sebagian besar waktunya ia habisnya dibalik teralis besi, didalam ruangan yang sebetulnya cukup luas, namun karena dihuni hampir dua puluh orang, terasa sesak. Setiap hari, petugas diluar LKS 'melempar' sabun untuk ia balurkan keseluruh tubuhnya, lalu si petugas menyemprotkan air ke badannya, itu yang ia sebut sebagai Mandi. Saat waktu makan, ia bergegas dan bersemangat, karena itulah mungkin satu-satunya waktu dimana ia bisa sedikit melepas rasa bosan karena bisa keluar dari jeruji besi dan menikmati santapan bersama rekan lainnya di sebrang ruangan. Seseekali, ia dan teman-teman diajak berkumpul disatu ruangan untuk bernyanyi dan 'mengembangkan kreatifitas' dengan membuat aneka kerajinan tangan. Cukup membahagiakan bagi ODGJ yang 'normal' seperti nya.

Berbeda kondisi dengan salah satu rekannya, yang harus diikat kedua tangan nya ke jeruji besi, karena konon katanya sering berteriak-teriak dan seringkali bertingkah diluar kendali yang kadang membahayakan rekan-rekannya, dan pastinya merepotkan petugas. Biasanya mereka ditempatkan diruang yang lebih sempit, dan menghabiskan seluruh aktivitasnya di dalam sana. Ya, seluruh aktivitasnya dilakukan didalam ruangan, termasuk buang air kecil (BAK) dan buang air besar (BAB). Jangan tanya aromanya, Jika sempat bertandang kesana, belum sampai jeruji besi pun, aroma menyengat hasil sekresi manusia akan dengan mudah tercium.

Banyak cerita lainnya, Ketika ODGJ dinyatakan sudah pulih dan bisa kembali ke rumah, diumumkan kepada keluarganya dengan harapan bisa dijemput pulang. Menunggu, satu dua hari, satu minggu, satu bulan dan tak kunjung ada yang datang menjemput. Menjadi penghuni tetap LKS dan kemudian 'mengabdikan' sebagai petugas LKS.

**“ODGJ juga manusia.  
Negara wajib hadir  
memenuhi hak  
mereka”**



Hasil kunjungan tim ke beberapa LKS yang aktif menangani ODGJ, bahkan sampai ada yang menerima penghargaan dari Presiden terdahulu pun ternyata masih bisa dikatakan tidak memenuhi standar seperti yang ada pada ketentuan Peraturan Menteri Sosial Nomor 22 Tahun 2016 Tentang Standar Nasional Lembaga Kesejahteraan Sosial. Ada perubahan yang cukup mencolok pada urusan sosial sub-bidang rehabilitasi sosial pasca penerapan UU No. 23 Tahun

2014 tentang Pemerintah Daerah. Selama ini pemerintah pusat melalui LKS dapat secara langsung melakukan proses rehabilitasi sosial, namun berdasarkan pembagian tugas konkuren, yang melaksanakan proses rehabilitasi sosial adalah pemerintah Provinsi.

Pasca adanya distribusi kewenangan, nasib LKS terkatung-katung. Bahkan, beberapa LKS beralih fungsi menjadi gelanggang olahraga, kantor dinas hingga rumah sakit. Pemerintah daerah dinilai belum siap untuk menyelenggarakan layanan rehabilitasi sosial disebabkan kurangnya dukungan pendanaan, dan pemerintah daerah juga tidak mempunyai SDM yang cukup dan kompeten.



## Partisipasi Masyarakat

Partisipasi masyarakat dalam (pengawasan) pelayanan publik adalah keterlibatan warga melakukan pengawasan pelayanan publik, baik dalam bentuk pernyataan maupun kegiatan, memberikan masukan berupa pikiran, tenaga, waktu dan keahlian, atas kehendak dan keinginan sendiri maupun bersama-sama. Tahun 2019 Ombudsman RI telah melaksanakan kegiatan partisipasi masyarakat 5 kali Kegiatan Sosialisasi, Edukasi Dan Pekan Layanan Publik Tanpa Maladministrasi di pusat dan 34 kali diperwakilan; 34 kali *Training of Trainer* (ToT) kepada masyarakat di Perwakilan, 34 kali pertemuan berkala dengan Sahabat Ombudsman di Perwakilan.

Gambar 2.2. Kegiatan Partisipasi Masyarakat Tahun 2019



## Sahabat Ombudsman Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dalam Pengawasan Pelayanan Publik

Apresiasi terhadap sahabat Ombudsman di DI.Yogyakarta yang telah aktif dalam kesukarelawanan penyampaian pengaduan pelayanan publik seperti Dewi Astuti, Perempuan Sahabat Ombudsman/KP4 Gunungkidul, melaporkan jam pelayanan di Desa Pengkok yang siang baru buka; Nur Khasanah, Perempuan Sahabat Ombudsman/(KP 4 Kulon Progo, melaporkan lampu Penerangan Jalan Umum (LPJU) yang belum berfungsi selama 6 bulan setelah pemasangan; Nining Hartawijaya, Perempuan Sahabat Ombudsman/KP 4 Kab.Bantul Substansi, melaporkan diskriminasi pelayanan pendidikan bagi difable; Tri Kurniawan Toro, Sahabat Ombudsman di Kab.Purworejo, melaporkan berkenaan rencana pemindahan PKL dampak revitalisasi alun-alun. Namun tidak hanya menyampaikan pengaduan mereka pun terlibat dalam penyusunan standar pelayanan publik seperti Perempuan Sahabat Ombudsman/ KP4 Kab. Gunung Kidul memberikan saran seperti konektivitas informasi antrian pada polikliniik dengan ruang laktasi di RSUD Wonosari. Kemudian Perempuan

Sahabat Ombudsman/KP4 Kota Yogyakarta memberikan saran halte trans Jogja yang ramah pejalan kaki. Sahabat Ombudsman pun melakukan *monitoring* terhadap saran yang dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah, apakah telah dilaksanakan atau belum. Dukungan jejaring sahabat Ombudsman diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan publik khususnya di Provinsi DI. Yogyakarta.

“ Masyarakat perlu disadarkan bahwa mereka adalah berhak mengawasi pelayanan publik. Mereka boleh mengadu apabila mendapat pelayanan yang buruk, mereka berhak terlibat dalam penyusunan kebijakan publik bahkan mereka harus dimampukan untuk mengedukasi masyarakat lainnya atas hak-hak pelayanan publiknya”

Diah Suryaningrum  
Kepala Keasistenan Unit Kerja  
Komunikasi Strategis



## Kelas Pelayanan Publik

Selain menyelesaikan pengaduan masyarakat, salah satu tugas Ombudsman RI adalah untuk membangun jejaring kerja dan melakukan upaya pencegahan maladministrasi. Kantor Ombudsman Perwakilan Sumatera Utara sejak tahun 2017 telah secara rutin melaksanakan program **Kelas Pelayanan Publik** yang bertujuan untuk memberikan pembekalan berbagai materi tentang pelayanan publik.

Peserta Kelas Pelayanan Publik berasal dari unsur Tokoh Masyarakat/ Tokoh Agama dan Komunitas tertentu, Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), Para Kepala Sekolah, Guru Sekolah, Mahasiswa, Wartawan bahkan beberapa dari Aparatur Sipil Negara (ASN). Para

calon peserta ini harus memenuhi persyaratan yang terseleksi, salah satunya dengan menulis artikel tentang Ombudsman RI sebanyak 800 karakter, selanjutnya dipilih 20 (dua puluh) orang terbaik untuk satu kelas. Tatap muka di kelas dilakukan selama 2 (dua) bulan, dengan 6 (enam) kali pertemuan. Sampai saat ini setidaknya tercatat sudah 80 (delapan puluh) orang yang tergabung dalam Grup Kedan Ombudsman Sumut.

Alumni Kelas Pelayanan Publik ini nantinya diharapkan akan menjadi bagian dari komunitas “Kedan Ombudsman” yaitu rekan atau mitra Ombudsman RI dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik.





## BAGIAN III PENJAMINAN MUTU

Upaya memperkuat kelembagaan Ombudsman dilakukan salah satunya melalui proses penjaminan mutu.

Agar pelaksanaan tugas, fungsi, dan wewenang Ombudsman RI sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, diperlukan kegiatan penegakan integritas dan evaluasi kinerja bagi Insan Ombudsman baik di pusat maupun perwakilan di daerah. Kegiatan tersebut bertujuan untuk memastikan pelaksanaan tugas sesuai dengan ketentuan yang berlaku serta tercapainya tujuan pengawasan pelayanan publik oleh Ombudsman. Dengan kegiatan tersebut dapat diketahui kondisi yang mempengaruhi kinerja Insan Ombudsman dalam melaksanakan tugas, fungsi, dan wewenangnya, sehingga dapat dirumuskan antisipasi terhadap risiko yang menghambat pencapaian Visi dan Misi Ombudsman Republik Indonesia.

Tujuan dari Penjaminan Mutu adalah Melakukan

pemetaan terhadap kegiatan penyelesaian laporan dan pencegahan yang telah dilakukan Ombudsman RI, Melakukan pengukuran terhadap kualitas penyelesaian laporan dan pencegahan yang telah dilakukan Ombudsman RI, dan Memberikan saran perbaikan untuk meningkatkan efektivitas kinerja Ombudsman RI dalam penyelesaian Laporan dan pencegahan maladministrasi.

### Penegakan Integritas

Penegakan integritas secara formal dilakukan melalui pembentukan Majelis Kehormatan Ombudsman (MKO) terhadap dugaan pelanggaran kode etik. Pembentukan MKO diatur dalam Peraturan Ombudsman Nomor 7 Tahun 2011 tentang Kode Etik Insan Ombudsman. Dalam pelaksanaan tugasnya MKO dibantu oleh pendukung utama teknis dan administratif, yaitu Inspektorat dan Keasistenan Manajemen Mutu.

### Evaluasi Mutu dan Standar Kerja

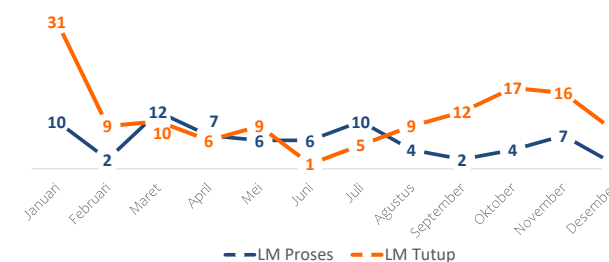
Monitoring mutu proses dan standar kerja penyelesaian laporan dilakukan melalui kegiatan penjaminan mutu dengan melakukan pengukuran penyelesaian laporan dan kegiatan pencegahan maladministrasi pada Ombudsman RI Pusat maupun Perwakilan Ombudsman RI di Daerah. Penjaminan mutu merupakan semua aktifitas yang dilakukan oleh organisasi untuk memberikan jaminan tentang kebijakan kualitas, tujuan dan tanggungjawab dari pelaksanaan kegiatan agar dapat memenuhi kebutuhan dan mutu yang sudah disepakati. Penjaminan mutu adalah serangkaian kegiatan pengukuran terhadap suatu proses atau produk, agar proses atau produk yang dihasilkan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Monitoring mutu proses dan standar kerja penyelesaian laporan dilakukan melalui pengukuran penyelesaian laporan pada kantor Perwakilan, yang dilakukan dengan memeriksa pelaksanaan standar mutu dan standar kerja. Adapun *monitoring* mutu proses dan standar kerja kegiatan pencegahan maladministrasi pada kantor Perwakilan dilakukan dengan menginventarisasi kegiatan-kegiatan pencegahan maladministrasi yang merupakan inisiasi kantor Perwakilan maupun non-inisiasi dari kantor Perwakilan.

### Pemeriksaan Aduan Internal Terkait Tindak Lanjut Laporan Masyarakat

Aduan internal terkait tindak lanjut laporan masyarakat dibagi atas 2 macam, yaitu aduan terkait laporan masyarakat yang sudah *case close* dan aduan terkait laporan masyarakat yang masih dalam proses pemeriksaan. Berdasarkan data aduan per 20 Desember 2019, aduan internal terkait tindak lanjut laporan masyarakat tahun 2019 sebanyak 204 (dua ratus empat) aduan, yang terdiri atas 133 (seratus tiga puluh tiga) aduan laporan masyarakat yang telah terbit LAHP atau laporan yang ditutup (*case closed*), dan 71 (tujuh puluh satu) aduan terhadap laporan masyarakat yang masih dalam proses pemeriksaan oleh Tim Pemeriksa di Keasistenan Substansi di Pusat maupun di Perwakilan.

Grafik 3.1. Dinamika aduan internal per bulan selama tahun 2019



“sebagai lembaga pengawas, Ombudsman harus dipastikan memiliki kualitas layanan sesuai standar operasional prosedur yang berlaku”

Elisa Luhulima  
Kepala Keasistenan Manajemen Mutu

Gambar 3.1. Sebaran Jumlah Aduan Internal terkait tindak lanjut Laporan Masyarakat Tahun 2019





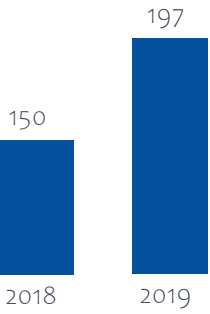
## Whistle Blowing System (WBS)

“Masyarakat dapat melaporkan suatu perbuatan berindikasi pelanggaran dilingkungan Ombudsman RI melalui :  
  
[www.wbs.ombudsman.go.id](http://www.wbs.ombudsman.go.id)
”

Tabel 3.1. Kategori dugaan pelanggaran Tahun 2019

Kategori Dugaan	Jumlah
Pelanggaran Kode Etik	12
Pelanggaran SOP	142
Penundaan Berlarut	10
Tidak Memberikan Pelayanan	22
Pelanggaran Lainnya	11

Grafik 3.2. Aduan terhadap layanan Ombudsman RI melalui WBS



Ombudsman RI melaksanakan tugas dan fungsi sesuai UU 37/2008 tentang Ombudsman RI dan PO 26/ 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan. Masyarakat yang tidak puas terhadap layanan/produk Ombudsman RI dapat mengadukan laporannya melalui mekanisme WBS yang diatur dalam Peraturan Ombudsman Nomor 27 Tahun 2017 tentang Sistem Pelaporan dan Penanganan Pelanggaran Internal (Whistleblowing System) di Lingkungan Ombudsman RI. Total aduan yang diterima Inspektorat Ombudsman RI sejak Januari - Desember Tahun 2019 ini terdapat 197 aduan. Adapun dugaan pelanggaran yang dilakukan oleh Insan Ombudsman terbagi atas beberapa hal, yakni 1) Dugaan Pelanggaran Kode Etik/Perilaku sebanyak 12 aduan; 2) Dugaan Pelanggaran SOP 142 aduan; 3) Dugaan Penundaan Berlarut 10 aduan; 4) Dugaan Tidak Memberikan Pelayanan 22 aduan; 5) Dugaan Pelanggaran Lainnya 11 aduan.

Sisanya terdapat beberapa aduan dengan perihal aduan yang sama dan tidak termasuk ke dalam kriteria penerimaan laporan WBS. Selain itu, dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada stakeholder dan memudahkan proses penanganan aduan atas kinerja Ombudsman RI, Inspektorat bersama dengan tim Teknologi Informasi Ombudsman RI sedang mengembangkan aplikasi pengaduan internal melalui aplikasi WBS dan saat ini sudah berjalan dalam tahap uji coba.



Gambar 3.2. Profil WBS di Website

Sumber: PTSP DKI Jakarta





## BAGIAN IV DUKUNGAN MANAJEMEN DAN TRANSFORMASI KELEMBAGAAN

### KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK

Sesuai dengan amanat Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, Ombudsman RI selaku Badan Publik berkewajiban menyelenggarakan pelayanan informasi. Berbagai perbaikan telah dilakukan untuk meningkatkan keterbukaan informasi publik tersebut. Salah satunya melalui pembenahan website agar lebih informatif, kemudahan bagi masyarakat dalam meminta informasi, baik secara *online*, datang langsung, surat maupun melalui saluran lainnya. Penyusunan Daftar Informasi Publik dan Daftar Informasi yang Dikecualikan. Upaya perbaikan pelayanan informasi tersebut mendapat pengakuan dan apresiasi dari Komisi Informasi Pusat. Hal tersebut ditandai dengan capaian Ombudsman RI meraih Anugerah Keterbukaan Informasi Publik 2019 sebagai Badan Publik Kategori Lembaga Negara Non Struktural dengan predikat “Menuju Informatif”. Capaian tersebut meningkat satu level dari tahun 2018 dimana Ombudsman RI mendapat peringkat “Cukup Informatif”. Capaian ini akan terus ditingkatkan untuk menuju keterbukaan informasi publik dengan peringkat “Informatif”.

### KENAIKAN NILAI MATURITAS SPIP

Sosialisasi SPIP di lingkungan Ombudsman RI bertujuan agar seluruh komponen Insan Ombudsman menyadari betapa pentingnya pengendalian yang terukur dan terkelola dengan baik. Dengan kata lain Pengendalian telah dirancang secara memadai dan dilaksanakan efektif dalam rangka mendukung pencapaian tujuan organisasi. Selain itu telah dilakukan pendampingan dalam menyusun pengendalian resiko di setiap unit terkait yang bertujuan agar setiap unit dan sub unit dalam organisasi mampu mengidentifikasi dan mengelola resiko serta *monitoring* pelaksanaan manajemen resiko. Inspektorat juga melakukan Telaah Sejawat bekerja sama dengan pihak eksternal dalam rangka mengukur standar pengawasan yang ada di Ombudsman RI apakah sudah memenuhi standar atau belum sehingga kedepan mampu membuat rencana tindak dalam rangka perbaikan sistem pengawasan, dan yang terakhir adalah memperbaiki *Internal Audit Charter* (IAC) inspektorat sehingga dalam sistem pengawasan yang dilakukan mampu mencakup

ruang lingkup keseluruhan aspek di lingkungan Ombudsman RI.

Hal ini memicu naiknya tingkat kematangan SPIP di lingkungan Ombudsman RI dari awalnya masih berada di level 2 (berkembang) yang artinya Praktik pengendalian tidak terdokumentasi dengan baik dan belum ada evaluasi efektivitasnya, menjadi Level 3 (terdefinisi) yang artinya Praktik pengendalian telah terdokumentasi namun evaluasinya tanpa dokumentasi memadai.

### MENDUKUNG SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK (SPBE)

Tim CSIRT dibentuk dalam rangka menangani insiden keamanan teknologi informasi di Ombudsman RI. Selain itu Kebijakan, tata kelola dan layanan aplikasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) juga sudah dipenuhi sesuai Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 dan peraturan pelaksanaannya.

### TERCAPAINYA NILAI SAKIP

Mencerminkan tingkat keberhasilan program dan penganggaran yang tercermin dalam SAKIP Ombudsman RI. Instrumen yang digunakan untuk mempertanggung jawabkan keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan misi organisasi, terdiri dari berbagai komponen yang merupakan satu kesatuan, yaitu: aspek perencanaan, aspek pengukuran kinerja, aspek pelaporan kinerja, aspek evaluasi kinerja, dan capaian kinerja. Pelaksanaan urusan pengelolaan keuangan serta penyusunan laporan, dan pembinaan akuntabilitas kinerja juga telah dilaksanakan dengan baik melalui pencapaian realisasi anggaran dan kegiatan yang menunjukkan tren yang cukup signifikan.

### TERCAPAINYA PENINGKATAN NILAI REFORMASI BIROKRASI

Secara komprehensif terintegrasi dalam pelaksanaan tugas dan fungsi kelembagaan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja yang berorientasi pada tujuan pembangunan nasional.

### EVALUASI KELEMBAGAAN

Evaluasi Kelembagaan internal Ombudsman RI pada tahun 2019 dengan melakukan pengembangan Struktur Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Ombudsman RI sebelumnya terdiri dari 3 Biro menjadi 5 Biro dan 1 Inspektorat, dilaksanakannya Kajian Organisasi Eksternal yang dilakukan oleh Lembaga Administrasi Negara (LAN) bekerjasama dengan Knowledge Sector Initiative (KSI), terbentuknya 1 sub bagian yang khusus menangani Reformasi Birokrasi, yang dapat secara fokus menangani pelaksanaan Reformasi Birokrasi di Ombudsman RI, serta dilaksanakan penataan dan evaluasi tata laksana dengan ditetapkan Tata Naskah Dinas, Proses Bisnis, Standar Operasional Prosedur dan Standar Pelayanan.

### INFRASTRUKTUR KANTOR PUSAT DAN KANTOR PERWAKILAN

Upaya pemenuhan sarana dan prasarana sebagai penunjang pelaksanaan tugas dan fungsi baik di pusat maupun perwakilan yang tersebar di 34 Provinsi. Meskipun kenyataannya bahwa sampai dengan saat ini baik di Pusat maupun Perwakilan belum memiliki gedung kantor sendiri.

### PENERAPAN SISTEM MERIT DALAM MANAJEMEN SDM

Penerapan Sistem Merit dalam manajemen ASN merupakan amanat utama dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014. Dengan menerapkan sistem merit maka pengangkatan pegawai, mutasi, promosi, pengajian, penghargaan dan pengembangan karier pegawai didasarkan pada kualifikasi, kompetensi dan kinerja pegawai. Ombudsman RI telah menerapkan kebijakan Sistem Merit dalam kegiatan pengelolaan manajemen ASN antara lain pada proses rekrutmen ASN dan Asisten, Seleksi Terbuka Pengisian Jabatan Pimpinan Tinggi Pratama, Administrator dan Pengawas, Seleksi Kepala Perwakilan Ombudsman RI. Sekretariat Jenderal Ombudsman RI juga mempunyai kebijakan program pengembangan karir melalui pemetaan talenta, analisis

*Training Need Assesment*, Standar Kompetensi Jabatan, dan pembentukan *talent pool*. Penerapan manajemen kinerja pun telah dilakukan dengan penetapan target kinerja, evaluasi kinerja secara berkala yang menggunakan metode obyektif, menganalisis kesenjangan kinerja melalui pengembangan aplikasi e-kinerja, dan menyusun strategi dalam pencapaiannya serta memperhatikan kebijakan penggajian, pemberian penghargaan, promosi dan penerapan disiplin kerja. Hal lain yang juga dilakukan adalah melaksanakan promosi, mutasi secara obyektif dan transparan yang didasarkan pada kesesuaian kualifikasi, kompetensi dan kinerja yang dimiliki. Kebijakan penting lainnya yang dilakukan adalah memberi perlindungan BPJS Kesehatan dan Tenaga Kerja agar pegawai ASN dan Asisten dapat melaksanakan tugas dengan baik dalam upaya mencapai tujuan lembaga.

### PEMENUHAN KAPASITAS SDM

Dilaksanakan melalui kegiatan-kegiatan pendidikan dan pelatihan bagi insan Ombudsman RI berdasarkan analisis kebutuhannya sebagai upaya untuk meningkatkan pengetahuan, kompetensi dan keterampilan yang menunjang pelaksanaan tugas dan fungsinya. Adapun diklat yang sudah dilaksanakan antara lain: diklat induksi, diklat penjenjangan Asisten, Diklat Mediasi, Diklat Policy Brief, Diklat *Advanced Investigation Training*, Diklat intelijen, Pelatihan Dasar bagi CPNS, diklat Fungsional, Diklat Kepemimpinan, Sertikasi Manajemen SDM dan Studi banding sistem PSDM.



Suganda Pandapotan Pasaribu  
Sekretaris Jenderal Ombudsman RI



## KINERJA PENGELOLAAN KEUANGAN

Ombudsman RI menjadi salah satu lembaga yang secara berturut-turut selama 3 tahun dari tahun 2016-2018 mendapatkan predikat WTP dari Badan Pemeriksa Keuangan. WTP menjadi suatu kewajiban, untuk menjadi penyelenggara negara yang baik. Pencapaian yang selama ini didapatkan karena Pimpinan secara terus menerus memberikan bimbingan dan arahan untuk penyelesaian berbagai permasalahan yang dihadapi terkait pelaksanaan pengelolaan keuangan di lingkungan Ombudsman RI. Ombudsman RI melakukan perubahan atau reformasi dan memiliki komitmen yang tinggi dalam menjaga dan mengawasi penggunaan anggaran dan aset negara agar sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Opini BPK merupakan pernyataan yang profesional yang dalam melakukan pemeriksaan mengenai kewajaran informasi keuangan yang disajikan dalam laporan keuangan yang didasarkan pada empat kriteria yakni kesesuaian dengan Standar Akuntansi Pemerintah, kecukupan pengungkapan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan, dan efektivitas sistem pengendalian intern. Ombudsman RI telah mengikuti dan menerapkan kriteria dimaksud dalam mengelola keuangan dan aset negara sehingga diberikan penghargaan predikat Opini WTP. Pencapaian Opini WTP tahun anggaran 2018, merupakan penghargaan tertinggi atas peningkatan akuntabilitas pengelolaan keuangan yang dilakukan oleh Ombudsman RI. Penghargaan ini merupakan hasil kerja keras, kerjasama dan komunikasi serta sinergi yang baik seluruh Insan Ombudsman dalam memperjuangkan status opini penilaian BPK menjadi WTP.

## KINERJA PERENCANAAN DAN ANGGARAN

Realisasi anggaran tahun 2019 mencapai 98,21%, dengan Indeks Kinerja Pengelolaan Anggaran mencapai 91,18. Revisi RKA-K/L tahun 2019 sebanyak 3 kali (menurun 50% dari tahun sebelumnya). Pencapaian kinerja berdasar e-SMART: 97,83.

## LEGISLASI DAN PRODUK HUKUM

Dalam kurun waktu tahun 2019, Bagian Hukum telah melaksanakan penyiapan analisis, penyusunan peraturan perundang-undangan, pengelolaan dokumentasi dan diseminasi hukum, serta advokasi dan fasilitasi ajudikasi dengan keluaran 25 jumlah peraturan perundang-

undangan yang terdiri dari 5 Peraturan Ombudsman yang sudah selesai di undangkan, 1 Rancangan Peraturan Presiden Tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Gaji Asisten Ombudsman Republik Indonesia, 16 naskah kajian rancangan peraturan dan 5 Keputusan Ketua Ombudsman di bidang tugas dan fungsi Ombudsman Republik Indonesia. Terlaksananya fasilitasi pelayanan dokumentasi dan diseminasi hukum sebanyak 28 dokumentasi produk hukum, 1 laporan dan penggugahan serta terbentuknya Aplikasi JDIIH yang sudah terintegrasi langsung dengan BPHN (Badan Pembinaan Hukum Negara). Terlaksananya fasilitasi penyiapan bahan advokasi dan administrasi ajudikasi sebanyak 11 bahan koordinasi pendampingan advokasi litigasi, dan non litigasi serta 53 kajian/telaahan hukum.

## FASILITASI PELAYANAN TEKNIS

Biro Fasilitasi Pelayanan Teknis melaksanakan tugas dan fungsi sejak awal tahun 2019 untuk mendukung pelaksanaan kegiatan kesubstansian pengawasan pelayanan publik, telah menyusun 12 SOP sebagai landasan/panduan pelaksanaan kegiatan dalam upaya memberikan dukungan administrasi dan pelaksanaan kegiatan keasistenan.

Fungsi pengelolaan dokumentasi dan laporan masyarakat baik pusat maupun perwakilan telah menggunakan aplikasi AoRA yang dapat memudahkan temu kembali arsip laporan masyarakat secara cepat dan telah melakukan pembinaan dan penataan kearsipan di 16 Kantor Perwakilan. Fungsi pengendalian mutu dan pengelolaan laporan masyarakat telah menyajikan data dan informasi penyelesaian laporan masyarakat secara berkala setiap minggu sejak bulan Juli s.d. Desember 2019. Mendukung Keasistenan bidang pencegahan dalam merumuskan dan menyusun kegiatan baru yaitu "Opini Pengawasan Pelayanan Publik" yang telah masuk dalam kegiatan anggaran tahun 2020 dalam rangka mewujudkan kualitas pelayanan publik yang lebih baik.

Dengan keterbatasan jumlah sumber daya manusia, sarana prasarana serta dukungan anggaran, Biro Fasilitasi Pelayanan Teknis telah memberikan dukungan kegiatan untuk 15 unit kerja keasistenan. Dukungan/pendampingan administrasi tersebut antara lain: pelaksanaan survei kepatuhan dan pemberian predikat kepatuhan tahun 2019, penjaminan mutu di 25 kantor Perwakilan dan 9 unit kerja di kantor Pusat, dan penyelesaian laporan masyarakat.



**Hartoyo**  
Kepala Biro Perencanaan  
dan Keuangan



**Dwi Ciptaningsih**  
Kepala Biro Hukum, Kerja Sama  
dan Organisasi



**Wanton Sidauruk**  
Kepala Biro Hubungan  
Masyarakat dan Teknologi  
Informasi



**Amran**  
Kepala Biro Fasilitasi  
Pelayanan Teknis



**Alm. Johar W. Marpaung**  
Kepala Biro Sumber daya  
Manusia dan Umum  
( s.d Oktober 2019)



**Marsetiono**  
Inspektur



## Kerja Sama Dalam Negeri

Kerjasama merupakan salah satu cara yang dilakukan oleh Ombudsman RI dalam rangka menjalankan tugas dan fungsinya. Fokus Ombudsman RI dalam menjalin kerja sama dengan Instansi lain adalah pencegahan maladministrasi dan percepatan penyelesaian

laporan masyarakat, yang dituangkan dalam ruang lingkup. Sepanjang tahun 2019, Ombudsman RI telah menandatangani Nota Kesepahaman dengan 46 mitra, terdiri dari Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Perguruan Tinggi dengan rincian sebagai berikut:

Gambar 4.1. Jumlah Sebaran Penandatanganan Nota Kesepahaman Tahun 2019



Gambar 4.2. Penandatanganan Nota Kesepahaman dengan BPS

Substansi Nota Kesepahaman meliputi: pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik, peningkatan kualitas pelayanan publik, percepatan penyelesaian laporan masyarakat serta pengembangan manajemen dan sumber daya manusia. Nota Kesepahaman dengan Kementerian/Lembaga dilakukan dengan Komisi Pemberantasan Korupsi, Kementerian Riset, Teknologi, Pendidikan Tinggi, LPTUI, Badan Pusat Statistik dan Mahkamah Konstitusi RI. Tahun 2019 Ombudsman RI juga telah menandatangani perjanjian kerja sama dengan Direktorat Jenderal Pemasarakatan, Direktorat Imigrasi, PT. BNI Persero, Pusdiklat Intel Polri, PTKS PPSPMAP Kementerian Perhubungan, dan LPTUI.

## Kerja Sama Luar Negeri

Sejak berdiri di tahun 2000, Ombudsman Republik Indonesia telah menjalin kerja sama dengan Ombudsman negara lain melalui penandatanganan Nota Kesepahaman, antara lain dengan Ombudsman Thailand, Ombudsman Timor Leste, serta *Anti-Corruption and Civil Rights Commission* (ACRC) Korea Selatan.

Selain melakukan kerja sama bilateral, Ombudsman RI juga tergabung dalam organisasi multilateral Ombudsman internasional, yaitu:

1. Asian Ombudsman Association (AOA)
2. International Ombudsman Institute (IOI)
3. Organization of Islamic Cooperation Ombudsman Association (OICOA)

Ombudsman RI bersama Ombudsman Thailand, Office of the Ombudsman of the Republic of Philippines, Public Complaint Bureau of Malaysia, dan Government Inspectorate of Vietnam sepakat untuk membentuk suatu forum Ombudsman di tingkat ASEAN, dengan nama South East Asian Ombudsman Forum (SEAOF). SEAOF akan diresmikan melalui penandatanganan Memorandum of Intent di Thailand. Melalui forum ini, diharapkan dapat meningkatkan kerja sama Ombudsman di tingkat Asia Tenggara, baik dalam bidang pencegahan, penelitian, serta pelayanan laporan.

Ombudsman RI terpilih untuk yang ke-2 kalinya sebagai anggota Dewan Direktur AOA melalui pemilihan di



Gambar 4.3. Ketua Ombudsman RI, menjadi pembicara dalam 2<sup>nd</sup> Istanbul International Ombudsman Conference tanggal 19 November 2019 di Istanbul, Turki

Sidang Umum AOA di Istanbul, Turki. Bersama National Commission of Supervision of China, Ministry of Internal Affairs and Communications (MIC) Jepang, Anti-Corruption & Civil Rights Commission (ACRC) Korea Selatan, dan Ombudsman Turki, Ombudsman RI duduk sebagai anggota Dewan Direktur AOA periode 2019-2024. Dalam rangkaian acara tersebut, Ketua Ombudsman RI, Prof. Amzulian Rifai, Ph.D., juga bertindak sebagai salah satu pembicara dalam 2<sup>nd</sup> Istanbul International Ombudsman Conference.



Gambar 4.4. Asian Ombudsman Dialogue, tanggal 1-4 Juli 2019 di Bangkok, Thailand. Menghasilkan kesepakatan bersama 5 Ombudsman Asia Tenggara untuk membentuk South East Asian Ombudsman Forum (SEAOF)



## Kehumasan

### ● Ngopi Bareng Ombudsman

Ngopi Bareng Ombudsman merupakan forum rutin bulanan dengan rekan media yang diadakan secara santai membahas isu-isu pelayanan publik aktual. Sepanjang tahun 2019, telah diadakan Ngopi Bareng Ombudsman sebanyak 11 kali. Salah satunya adalah keprihatinan Ombudsman Republik Indonesia dengan banyaknya petugas Kelompok Penyelenggara Pemungutan Suara (KPPS) yang sakit dan meninggal dunia saat menjalankan tugas pada penyelenggaraan Pemilu tahun 2019.

Untuk memetakan sumber masalah dari sisi pelayanan publik sekaligus memberi apresiasi kepada petugas KPPS yang menjadi garda terdepan pelayanan publik dalam penyelenggaraan Pemilu dan aparat kepolisian yang turut menjadi korban dalam proses Pemilu tahun 2019, Ombudsman Republik Indonesia mengadakan Ngopi Bareng dengan tema “Penghormatan Bagi Pahlawan Pelayanan Publik”.

Hadir sebagai narasumber antara lain Maya Tursina, Ketua KPPS di TPS 046 Tanjung Priuk Jakarta Utara yang sempat jatuh sakit sewaktu bertugas. Masnun, istri Almarhum Abdul Rachim, petugas KPPS Jatibening

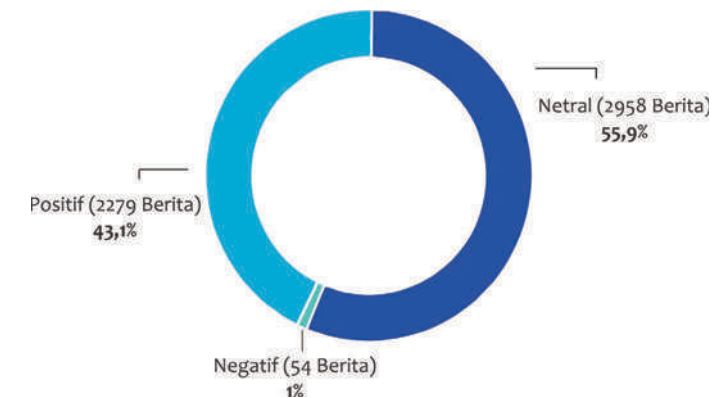


Bekasi yang meninggal dalam tugas. Narasumber lainnya Ketua Panwas Kota Tangerang Agus Salim, Ketua KPUD DKI Jakarta Betty Epsilon Idroos, Komisioner KPU Pramono Ubaid Tanthowi, Komisioner Bawaslu Rahmat Bagja, Karo Penmas Polri Brigjen Dedi Prasetyo, serta Ketua Perkumpulan Pemilu dan Demokrasi Titi Anggraeni. Ngopi Bareng Ombudsman ini mendapat liputan yang luas dari media massa, baik dari dalam negeri maupun luar negeri.

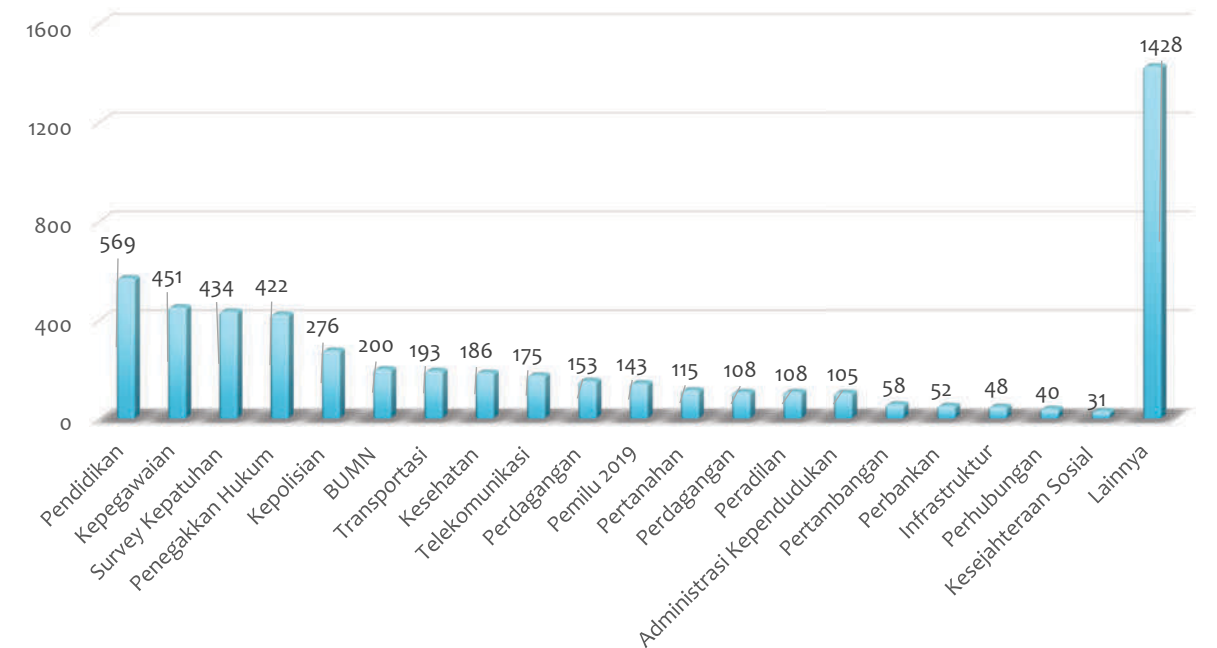
### ● Pemberitaan dan Peliputan

Pada tahun 2019, terdapat 5.291 artikel pemberitaan di portal media online yang menyebutkan ‘Ombudsman Republik Indonesia’. Hingga akhir Desember 2019, pemberitaan terkait substansi ‘Pendidikan’ mendominasi sebanyak 569 artikel baik dari Ombudsman RI Pusat dan Ombudsman RI Perwakilan. Berbagai topik dijadikan media sebagai bahan pemberitaan, seperti peran Ombudsman RI sebagai pengawas penyelenggaraan kegiatan Ujian Nasional (UN), Ujian Nasional Berbasis Komputer (UNBK), Ujian Sekolah Berstandar Nasional (USBK) di tingkat SD, SMP, SMA/SMK dan penyelenggaraan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB), serta peran Ombudsman RI dalam menyelidiki berbagai macam dugaan maladministrasi yang dilakukan oleh sejumlah oknum yang berasal dari instansi pendidikan.

Selain itu, pemberitaan oleh media juga meliputi peran Ombudsman RI dalam mengkaji kembali kebijakan dalam bidang pendidikan yang dianggap merugikan pelajar atau mahasiswa/i Indonesia. Secara sentimen pemberitaan, terdapat 54 artikel bernada negatif di tahun ini. Sentimen netral mendominasi sebanyak 2.958 artikel dan untuk pemberitaan bersentimen positif adalah sebanyak 2.279 artikel.



Grafik 4.2. Sentimen Pemberitaan



Grafik 4.1. Substansi Pemberitaan

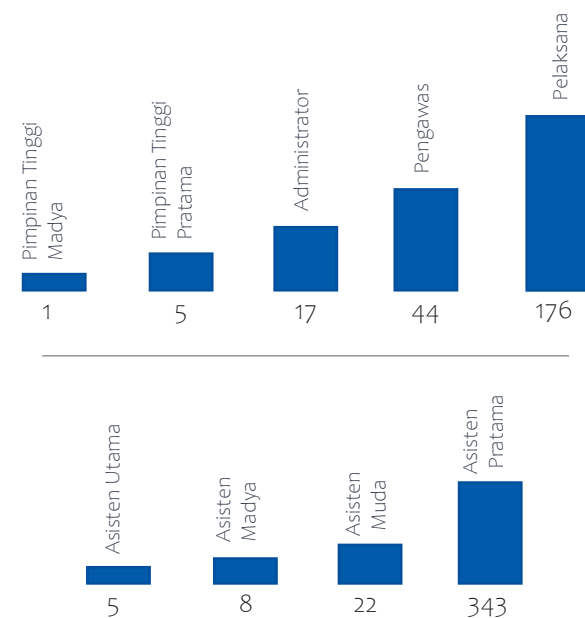
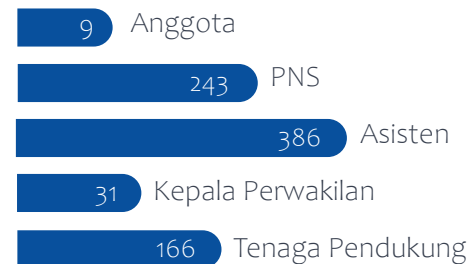




## Komposisi Sumber Daya Manusia

### Insan Ombudsman RI

Sumber Daya Manusia berperan penting dalam mendukung peningkatan kinerja Ombudsman RI. Di tahun 2019, Ombudsman RI memiliki 835 pegawai yang disebut sebagai Insan Ombudsman. Seluruh pegawai diklasifikasikan kedalam 5 jenis jabatan yaitu 9 Anggota, 243 PNS, 386 Asisten, 31 Kepala Perwakilan, dan 166 Tenaga Pendukung yang tersebar di Pusat dan 34 Perwakilan.



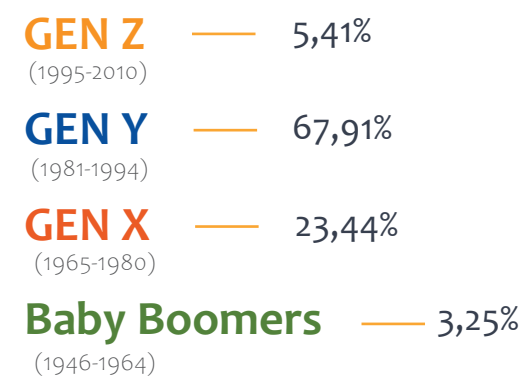
### SDM Ombudsman RI berdasarkan Jabatan

ASN Ombudsman RI terbagi kedalam beberapa jabatan yaitu Pimpinan Tinggi Madya 1 orang, Pimpinan Tinggi Pratama 5 orang, Administrator 17 orang, Pengawas 44 orang, dan Pelaksana 176 orang. Jabatan Pelaksana mendominasi keseluruhan ASN Ombudsman RI sebesar 72,43%. Sedangkan jabatan pada Asisten Ombudsman RI terbagi menjadi Asisten Utama 5 orang, Asisten Madya 8 orang, Asisten Muda 22 orang, Asisten Pratama 343 orang, dan Calon Asisten 8 orang. Asisten Pratama mendominasi dari keseluruhan Asisten sebesar 88,86%.

### SDM Ombudsman RI berdasarkan Usia

Berdasarkan teori Generasi Karl Mannheim, pegawai Ombudsman RI terbagi menjadi empat generasi yaitu Generasi Baby Boomers (1946-1964) sebesar 3,25%; Generasi X (1965-1980) sebesar 23,44%; kelompok generasi yang paling dominan yaitu Generasi Y (1981-1994) sebesar 67,91%; dan Generasi Z (1995-2010) sebesar 5,41%.

Kelompok usia produktif yang mendominasi SDM di lingkungan Ombudsman RI per tahun 2019 sebesar 85,34% dari keseluruhan jumlah pegawai yaitu kelompok usia 20-44 tahun.

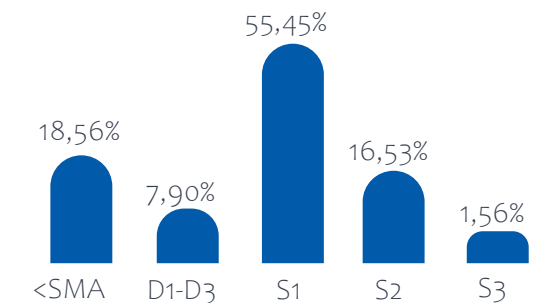


### SDM Ombudsman RI berdasarkan Jenis Kelamin

Saat ini pegawai Ombudsman RI masih didominasi oleh pegawai laki-laki dengan rasio 2:1 dibandingkan dengan pegawai perempuan. Dari perbandingan tersebut dapat diklasifikasikan persentase jenis kelamin laki-laki dan perempuan pada Anggota adalah 77,78% laki-laki dan 22,22% perempuan, PNS 58,85% laki-laki dan 41,15% perempuan, Asisten 61,66% laki-laki dan 38,34% perempuan, Kepala Perwakilan 90,32% laki-laki dan 9,68% perempuan, dan Tenaga Pendukung 89,76% laki-laki dan 10,24% perempuan.

### SDM Ombudsman RI berdasarkan Jenjang Pendidikan

Tingkat pendidikan pegawai Ombudsman RI sangat beragam yang dapat diklasifikasikan kedalam beberapa tingkat yaitu sebagai berikut <SMA sebesar 18,56%, D1-D3 sebesar 7,90%, D4-S1 sebesar 55,45%, S2 16,53%, dan S3 1,56%.



### Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Manusia

DIKLAT	LOKASI	Waktu	Jumlah Peserta
Diklat Induksi	Jakarta	Maret, Agustus dan November	84
Diklat Penjenjangan Asisten	Jakarta	Oktober	10
Diklat Mediasi	Pusat Mediasi Nasional	September	1
Diklat Policy Brief	Bandung	September	20
Diklat Advance Investigation Training	Jakarta	September	118
Diklat Intelijen	Soreang, Jawa Barat	Agustus	28
Latsar CPNS	Bogor, Jawa Barat	Oktober- November	66
Diklat Fungsional	Jakarta	Juli	2
Diklat Kepemimpinan	LAN	November	4
Sertifikasi Manajemen SDM	LAN	Juli-Agustus	4
Studi Banding Sistem PSDM	Office of Commonwealth Ombudsman Australia	November-Desember	5



Sarana dan Prasarana

Tabel 4.1 Sarana dan Prasarana

No	Perwakilan	Aset	Status		
			Milik	Sewa	Pinjam Pakai
*	Pusat	Gedung			√
1	Aceh	Gedung		√	
2	Sumatera Utara	Gedung		√	
3	Sumatera Barat	Tanah	√		
		Gedung		√	
4	Sumatera Selatan	Gedung			√
5	Bangka Belitung	Gedung		√	
6	Riau	Gedung		√	
7	Kepulauan Riau	Gedung		√	
8	Jambi	Gedung		√	
9	Bengkulu	Gedung			√
10	Lampung	Tanah/Gedung	√		
		Gedung		√	
11	Jakarta Raya	Gedung			√
12	Jawa Barat	Gedung		√	
13	Jawa Tengah	Gedung		√	
14	DI Yogyakarta	Tanah/Gedung	√		
		Gedung		√	
15	Jawa Timur	Gedung			√
16	Bali	Gedung			√
17	Nusa Tenggara Barat	Gedung		√	
18	Nusa Tenggara Timur	Gedung		√	
19	Kalimantan Barat	Gedung		√	
20	Kalimantan Timur	Gedung		√	
21	Kalimantan Tengah	Gedung		√	
22	Kalimantan Selatan	Gedung			√
23	Kalimantan Utara	Gedung		√	
24	Sulawesi Utara	Gedung		√	
25	Sulawesi Tengah	Gedung		√	
26	Sulawesi Tenggara	Gedung			√
		Gedung		√	
27	Sulawesi Selatan	Tanah/Gedung			√
		Gedung		√	
28	Sulawesi Barat	Gedung		√	
29	Gorontalo	Gedung		√	
30	Maluku	Gedung		√	
31	Maluku Utara	Gedung		√	
32	Banten	Gedung		√	
33	Papua	Gedung		√	
34	Papua Barat	Gedung			√

Mayoritas kantor di Perwakilan Ombudsman RI memiliki status sewa dengan luas dan tata ruang berbeda-beda. Kondisi tersebut sebagian besar tidak memenuhi standar gedung dan ruang. Perwakilan Maluku misalnya yang memiliki luas 208 m2 hanya menampung ruang seperti ruang kepala. Sementara kegiatan sehari-hari, Perwakilan melaksanakan beberapa kegiatan seperti mediasi dan pertemuan lainnya dengan stakeholder yang memerlukan ruangan yang lebih luas.

Kebutuhan luas bangunan yang dibutuhkan minimal 600 m2 dengan rincian yang memiliki fasilitas ruang penunjang seperti ruang rapat besar, ruang rapat, ruang fasilitas pengaduan masyarakat, musala, ruang laktasi, ruang tunggu, ruang arsip, toilet, ruang lobi, ruang penyimpanan barang, dan ruang dapur.



Gambar 4.5. Gambar Kantor Perwakilan Maluku



Gambar 4.6. Gambar Kantor Perwakilan Papua



Gambar 4.7. Gambar Kantor Perwakilan Bangka Belitung



## Transformasi Kelembagaan

Transformasi Kelembagaan Ombudsman RI adalah upaya perubahan dalam suatu kerangka kerja yang jelas dan terarah dengan berdasarkan peta jalan (*road map*) menuju organisasi yang baik dan peningkatan kualitas Pelayanan kepada masyarakat.

Gambar 4.8. Quick Wins dengan pendekatan inkremental



Sejalan dengan proses reformasi dan transformasi yang berjalan, Per September 2018 Pokja RB beralih menjadi Unit Kerja Khusus Reformasi dan Transformasi Kelembagaan (UKK RTK) untuk menghindari tumpang tindih

**“Reformasi dan Transformasi Kelembagaan sesungguhnya merupakan upaya menegakkan keadilan dan kepastian layanan Ombudsman”**

**Triyoga Muhtar Habibi**  
Asisten Ombudsman RI

nomenklatur dengan unit fasilitasi reformasi birokrasi pada sekretariat jenderal. Namun, tugas dan fungsi yang dijalankan masih tetap sama dengan kerja penguatan pada tahun 2019 yang berfokus pada sektor-sektor berikut:

### Pelaksanaan Evaluasi Kelembagaan

Evaluasi kelembagaan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 20 Tahun 2018 tentang Pedoman Evaluasi Kelembagaan Instansi Pemerintah. Evaluasi kelembagaan mencakup dua dimensi pokok organisasi, yaitu struktur dan proses organisasi. Hal ini dimaksudkan untuk mewujudkan organisasi yang tepat fungsi, tepat proses, dan tepat ukuran.

**“Sebagai pengawas pelayanan publik Ombudsman juga memiliki agenda reformasi birokrasi dan transformasi kelembagaan”**

**Dahlana**  
Kepala Unit Kerja Reformasi dan Transformasi Kelembagaan



Tabel 4.2. Kegiatan Transformasi Kelembagaan berdasarkan Sektor/Fokus

No	Sektor/Fokus	Kegiatan
1	Penataan Kelembagaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisi UU 37 Tahun 2008</li> <li>• Audit Organisasi oleh LAN</li> <li>• Reviu Organisasi Dan ABK Perwakilan</li> <li>• Evjab Struktural Kepala Perwakilan Dan Kepala Keasistenan</li> <li>• Revisi Perpres Gaji Asisten</li> </ul>
2	Penguatan Bisnis Proses	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penguatan Dukungan IT</li> <li>• Penyusunan RPO Pencegahan</li> <li>• Penyusunan Klasifikasi Laporan Masyarakat</li> <li>• Penyusunan Batasan Kewenangan</li> <li>• Piloting Pendampingan Peningkatan Penyelesaian Laporan oleh Penyelenggara Layanan (Kemen-Atr/Bpn)</li> <li>• Penyusunan RPP Organik / Pelaksana UU 37/2008</li> </ul>
3	Pengelolaan Sdm	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penyetaraan Kepesertaan BPJS TK dan Kesehatan</li> <li>• <i>Capacity Mapping</i> Oleh Konsultan</li> <li>• Menyusun Rumusan dan Pengembangan Diklat</li> <li>• Penyusunan RPO Tugas Belajar dan Izin Belajar</li> <li>• Perubahan Po 12 Tahun 2012</li> <li>• Revisi PO Kode Etik dan Perilaku</li> </ul>

### Penyederhanaan Birokrasi

Sesuai arahan Presiden pada pidato tanggal 20 Oktober 2019, serta disusuli dengan Surat Edaran Menteri PAN&RB Nomor 387 tahun 2019 tentang Langkah Strategis dan Konkret Penyederhanaan Birokrasi, Ombudsman RI telah melakukan identifikasi dan pemetaan unit kerja eselon III dan eselon IV yang dapat dialihkan menjadi Jabatan Fungsional. Ombudsman telah menyusun konsep struktur Organisasi Keasistenan di lingkungan Ombudsman yang mencerminkan pelaksanaan dari seluruh tugas, fungsi dan kewenangan Ombudsman.

## Laporan Keuangan

Pada tahun 2019, alokasi anggaran Ombudsman RI sebesar Rp164.353.302.000,00, dengan realisasi sebesar Rp 161.415.619.730,00 atau 98,21% (*unaudited* dan bersifat netto). Disajikan rincian laporan keuangan sebagai berikut :

Tabel 4.3. Laporan Keuangan Tahun 2019

Program/Kegiatan	Pagu	Realisasi	%
Program Dukungan Manajemen dan Pelaksanaan Tugas Teknis Lainnya	122.703.302.000	121.106.700.589	98,70
Perencanaan, Pengawasan, dan Kerja Sama	4.257.997.000	4.100.399.789	96,30
Layanan Perencanaan	567.619.000	545.805.676	96,16
Layanan Pemantauan dan Evaluasi	1.699.762.000	1.646.559.355	96,87
Layanan Manajemen Organisasi	1.335.716.000	1.259.880.858	94,32
Layanan Audit Internal	654.900.000	648.153.900	98,97
Pengelolaan Administrasi Laporan Kehumasan, dan Sistem Informasi	2.458.000.000	2.419.664.437	98,44
Layanan Hukum	546.000.000	543.132.056	99,47
Layanan Hubungan Masyarakat dan Komunikasi	492.000.000	489.803.440	99,55
Layanan Protokoler	250.000.000	243.433.600	97,37
Layanan Data dan Informasi	1.170.000.000	1.143.295.341	97,72
Pengelolaan Keuangan, Kepegawaian, Perlengkapan, dan Kerumahtanggaan	115.987.305.000	114.588.965.463	98,79
Layanan Sarana dan Prasarana Internal	1.447.322.000	1.437.406.273	99,31
Layanan Manajemen SDM	6.244.582.000	6.062.844.062	97,09
Layanan Manajemen Keuangan	700.050.000	697.988.068	99,71
Layanan manajemen Barang Milik Negara (BMN)	650.000.000	636.042.695	97,85
Layanan Umum	840.032.000	800.104.637	95,25
Layanan Perkantoran	106.105.319.000	104.954.579.728	98,92
Program Pengawasan Pelayanan Publik	41.650.000.000	40.308.919.141	96,78
Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat	15.777.888.000	15.352.846.510	97,31
Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat	15.777.888.000	15.352.846.510	97,31
Pencegahan Maladministrasi	25.182.112.000	24.271.392.563	96,38
Kepatuhan atas Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	9.078.502.000	8.825.345.154	97,21
Rekomendasi Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik	4.152.790.000	3.992.627.034	96,14
Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)	1.502.000.000	1.331.002.788	88,62
Peningkatan Partisipasi Masyarakat terhadap Pengawasan Pelayanan Publik	7.353.550.000	7.198.256.460	97,89
Penilaian Kepatuhan Hukum	595.290.000	542.707.549	91,17
Peningkatan Kualitas Pelayanan Marginal	700.000.000	683.207.993	97,60
Penguatan Pemberantasan dan Pencegahan Maladministrasi dan Korupsi	1.799.980.000	1.698.245.585	94,35
Penjaminan Mutu	690.000.000	684.680.068	99,23
Penegakan Integritas dan Manajemen Mutu Pelayanan Ombudsman RI	690.000.000	684.680.068	99,23
<b>Total</b>	<b>164.353.302.000</b>	<b>161.415.619.730</b>	<b>98,21</b>

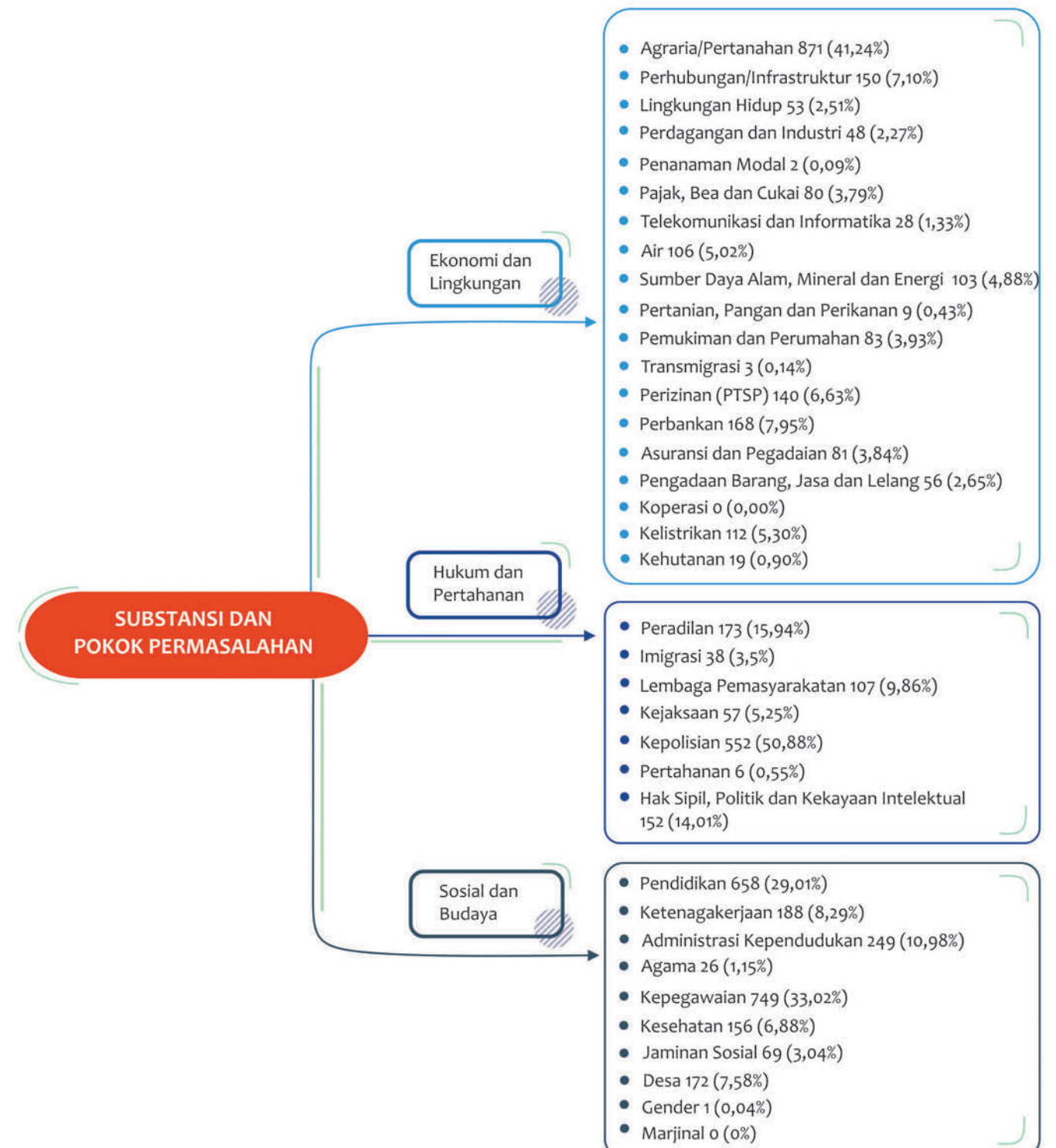
Sumber : spanint.kemenkeu.go.id tanggal 15 Januari 2020



## Tinjauan Sektoral



## Statistik Per Sektor berdasarkan data laporan masyarakat





Sumber: Idina Risk dari pexels.com

# “... akses meluas, tapi bukan jaminan terlayani”

## 1. Penundaan Berlarut

- 1 Agraria/Pertanahan (49,77%)
- 2 Perizinan (PTSP) (40,71%)
- 3 Asuransi dan Pegadaian (43,21%)
- 4 Sumber Daya Alam, Mineral dan Energi (47,57%)

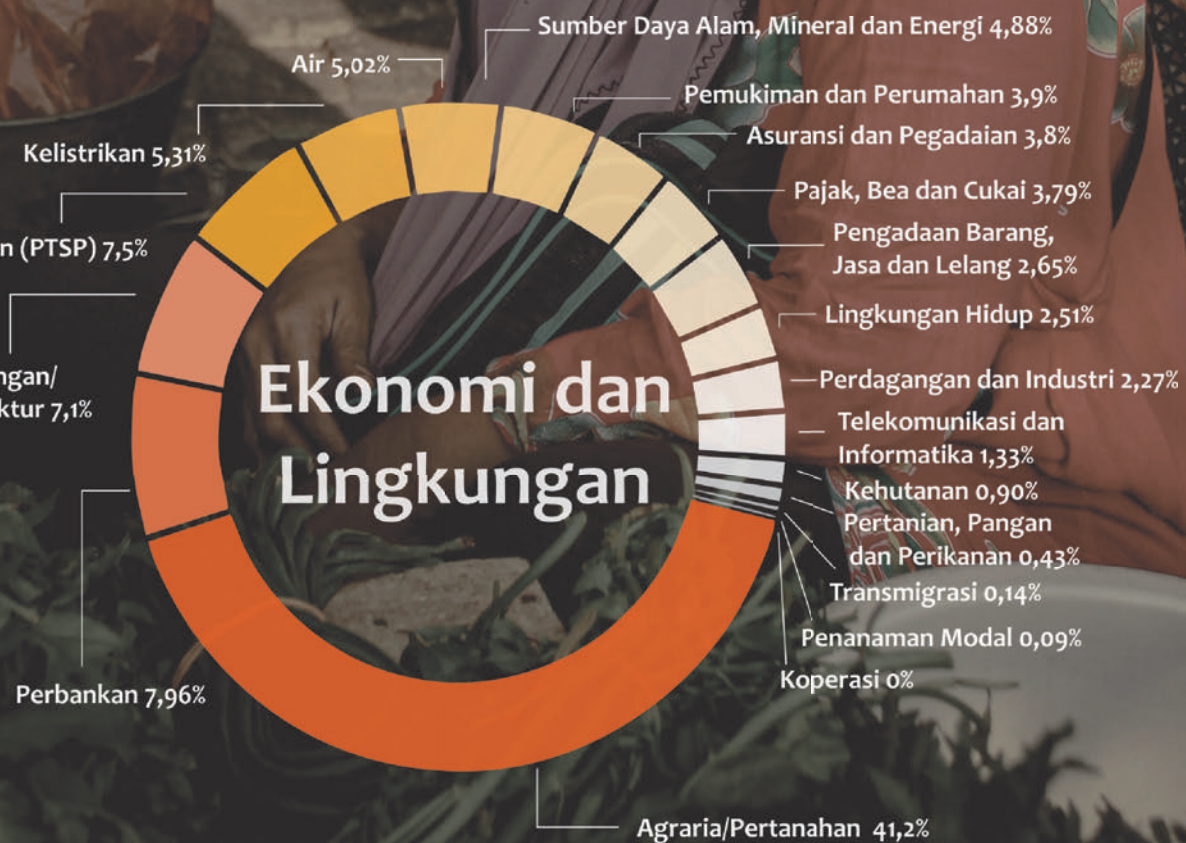
## 2. Penyimpangan Prosedur

- 1 Pengadaan Barang, jasa dan Lelang (55,36%)
- 2 Pajak, Bea dan Cukai (38,75%)
- 3 Kelistrikan (37,5%)
- 4 Perbankan (35,12%)

## 3. Tidak Memberikan Pelayanan

- 1 Air (33,96%)
- 2 Infrastruktur dan Perhubungan (32%)

## Ekonomi dan Lingkungan



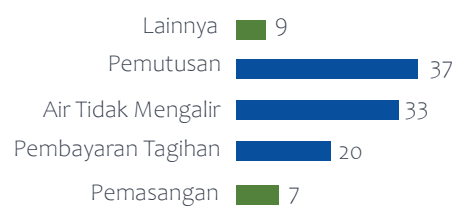


## AIR BERSIH

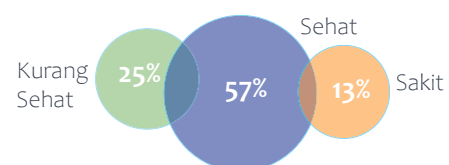
Grafik 5.1.  
Laporan Masyarakat Terkait Penyediaan  
Air Bersih ke Ombudsman RI 2019



Grafik 5.2.  
Masalah Pelayanan Yang Dilaporkan



Grafik 5.3.  
Evaluasi Kinerja 374 dari 391 PDAM (2018)



Sumber: BPSPAM, 2018

## WARGA TERPAKSA MENERIMA PELAYANAN YANG TAK PASTI

Laporan masyarakat ke Ombudsman terkait Penyediaan Air Bersih tertinggi adalah dugaan maladministrasi berupa tidak memberikan pelayanan yang mencapai 38,5% pada tahun 2019. Laporan yang cukup menonjol adalah terkait pasokan air oleh PDAM yang terhenti dan tak stabil. Selain itu, beberapa laporan terkait keluhan pemutusan hubungan dengan pelanggan secara sepihak tanpa alasan yang dapat diterima dan jumlah tagihan yang dirasakan tak sesuai.

### AIR TAK MENGALIR

Pelayanan air bersih oleh PDAM yang terhenti tanpa alasan jelas atau pemberitahuan terlebih dahulu adalah jumlah laporan terbanyak.

**Temuan-1: PDAM Lambat melakukan pengiriman air ketika ada penghentian.** Dalam kondisi tertentu, terutama ketika musim kemarau atau ketika sedang dilakukan perbaikan atau perawatan PDAM menghentikan pelayanan. Penghentian dilakukan dengan pemberitahuan terlebih dahulu kepada pelanggan.

Beberapa laporan ke Ombudsman dilakukan karena Pelapor merasa pengiriman air bersih selama penghentian sering terlambat dan tak pasti sehingga Persediaan air di rumah Pelapor sering habis.

**Temuan-2: debit menurun tanpa diketahui penyebab.** Warga yang melaporkan ke Ombudsman merasa sudah mengajukan keberatan atas penurunan debit air namun tak ada respon yang memadai. Hal lain, meskipun aduan direspon dan ada kunjungan petugas tak ada kepastian kapan debit air akan pulih seperti sebelumnya.

**Temuan-3: pengawasan jaringan tak berjalan.** Di beberapa lokasi penurunan debit air disebabkan karena ada kebocoran. Namun tak ada sistem pengawasan yang memadai dari PDAM. Di perkotaan dengan permukiman yang relatif padat hal ini telah memicu warga untuk menggunakan air tanah sebagai alternatif karena pasokan air PDAM dirasakan tak lancar dan tak ada kepastian bahwa pasokan akan lancar di kemudian hari.

### EKSPLOITASI AIR TANAH

Badan Geologi memperkirakan kebutuhan air bersih Jakarta mencapai 846 juta m<sup>3</sup>. Kemampuan melayani PDAM hanya 62%, sehingga sisanya diambil dari air tanah. Namun data yang dihimpun Koalisi Rakyat Untuk Hak Atas Air (KRUHA) ada 548,2 juta m<sup>3</sup> atau 65% dari kebutuhan dipenuhi dari air tanah.

KRUHA bahkan menyatakan hanya 7,86 (1,43%) juta m<sup>3</sup> pengambilan air tanah yang legal atau terlapor. KPK memperkirakan potensi kerugian akibat praktik ilegal ini bisa mencapai Rp. 2,7 triliun. Pada Agustus 2016, Dinas Perindustrian dan Energi DKI menemukan 57 sumur ilegal yang didominasi oleh pusat perbelanjaan, hotel dan apartemen.

Pada Desember 2018, KPK melakukan Operasi Tangkap Tangan (OTT) terhadap Pejabat PUPR terkait proyek Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM).

Hingga 2018 telah ada 391 PDAM di Indonesia yang melayani kebutuhan air bersih warga. Dari evaluasi BPSPAM, hanya 43% tidak berkinerja sehat.

### PELANGGAN KEBANYAKAN MEMILIKI SUMUR BOR

Belum ada studi khusus mengenai korelasi kualitas pelayanan air bersih oleh PDAM terhadap kecenderungan penggunaan air tanah oleh warga, penggunaan air tanah telah menjadi suatu kebiasaan bagi penduduk di wilayah perkotaan dan pinggiran. Rendahnya cakupan pelayanan dan tidak adanya kepastian pelayanan bagi pelanggan PDAM menyebabkan para pelanggan tetap memanfaatkan air tanah sebagai alternatif. Meski ada jaminan pengiriman air apabila pelayanan terhenti kebanyakan pelanggan memilih mengantisipasi pemenuhan kebutuhan akan air bersih dengan menggunakan sumur bor.

### TAGIHAN TAK SESUAI

Beberapa warga melaporkan adanya tagihan oleh PDAM yang dirasakan melampaui pemakaian mereka. Upaya melaporkan hal tersebut disebabkan keberatan mereka tak mendapatkan penyelesaian di penyelenggara layanan.

**Temuan-4: tagihan tak sesuai karena pencatatan tak sesuai prosedur atau kerusakan alat.** Tingginya tagihan disebabkan oleh karena petugas pencatatan salah mencatat, memperbaiki pencatatan dengan meningkatkan angka karena untuk menutupi pencatatan yang terlalu rendah di bulan sebelumnya, atau terjadi kerusakan pada 'alat meter' air.

### PEMUTUSAN SEPIHAK

Laporan warga terkait pemutusan sepihak biasanya terkait dengan perselisihan dalam pembayaran tagihan antara PDAM dan Pelanggan.

**Temuan-5: pemutusan dilakukan karena perselisihan dalam tagihan tak kunjung selesai.** Ombudsman menemukan bahwa tak ada perlakuan khusus terhadap pelanggan yang sedang mengalami perselisihan dalam hal tagihan. Akibatnya pelayanan terpaksa dihentikan dengan alasan belum membayar tagihan.



Sumber: humas Ombudsman RI

## PRIVATISASI AIR: DENGAN PPJB DAPAT BERKELIT DARI KONSTITUSI

Mahkamah Konstitusi telah memutuskan bahwa privatisasi air bertentangan dengan Konstitusi. Karenanya penguasaan sumber daya air ada pada negara. Namun sebagian pihak tetap berpendapat bahwa dalam pengelolaan swasta dapat terlibat.

Warga melaporkan Bupati Kabupaten Bogor ke Ombudsman Perwakilan Jakarta Raya karena diduga melakukan maladministrasi berupa pengabaian kewajiban hukum setelah memenangkan gugatan di MA. Bupati dinilai tak juga mengambil alih pengelolaan air bersih di Sentul City melalui PDAM.

### MENYIASATI HUKUM

PT Sentul City Tbk berkukuh bahwa pengelolaan lingkungan kawasan hunian Sentul City merupakan bagian tak terpisahkan dari Perjanjian Perikatan Jual Beli (PPJB) antara kedua belah pihak yaitu konsumen sebagai pembeli dengan

**“... agar Bupati segera mengalihkan penyelenggaraan SPAM kepada PDAM Tirta Kahuripan.**

### Teguh P Nugroho

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Jakarta Raya

pengembang sebagai penjual. PPJB adalah hukum yang mengikat kedua belah pihak. Penyediaan air bersih termasuk di dalamnya.

### TINDAKAN KOREKTIF

Melalui serangkaian pemeriksaan, Ombudsman Perwakilan Jakarta Raya menyimpulkan Bupati Bogor telah melakukan maladministrasi berupa pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan SPAM di Sentul City dan dalam penyerahan prasarana, sarana, dan utilitas di Sentul City. Ombudsman mengajukan langkah korektif agar Bupati Bogor segera mengalihkan penyelenggaraan SPAM kepada PDAM Tirta Kahuripan. Bupati akhirnya menerbitkan SK Pencabutan Izin Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) Sentul City dengan masa transisi 1 tahun. Pemkab akan menunjuk PDAM sebagai Operator Pengelolaan Air. Akan dilakukan persiapan teknis dan manajemen mengingat jaringan di kawasan adalah milik PT Sentul City Tbk.

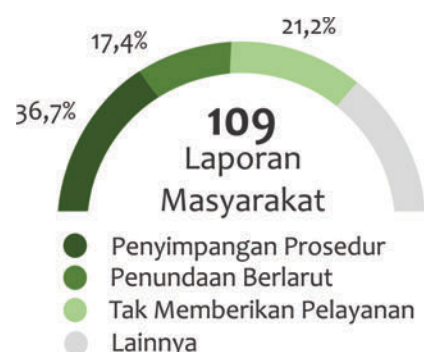
Berlangganan  
PDAM  
tapi tetap  
menggunakan  
air tanah

Sumber: Samad Deldar  
dari Pexels.com

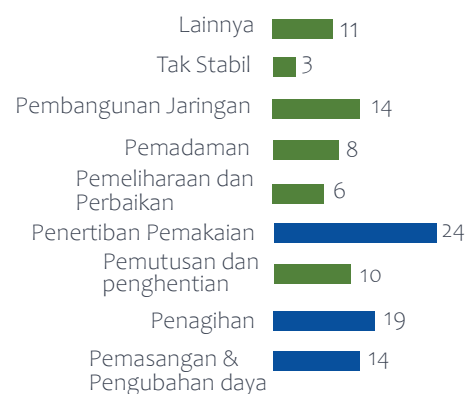


## LISTRIK

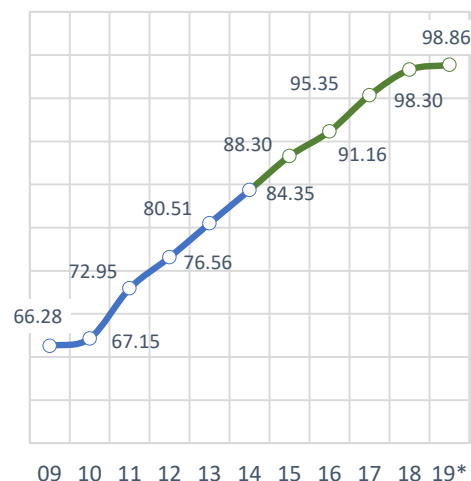
Grafik 5.4.  
Laporan Masyarakat Terkait Pelayanan  
Listrik ke Ombudsman RI 2019



Grafik 5.5  
Masalah Pelayanan Yang Dilaporkan



Grafik 5.6  
Rasio Elektrifikasi 2009-2019



Sumber: BPS, 2019  
\* Sampai dengan Kw III

## AKSES MAKIN MEMBAIK TETAPI BELUM TENTU TERLAYANI

Akses terhadap listrik di kuartal III 2019 membaik dengan rasio elektrifikasi 98,86%. Persoalan utama beralih dari akses ke kualitas pelayanan. Laporan masyarakat ke Ombudsman tertinggi adalah dugaan maladministrasi berupa penyimpangan prosedur yang mencapai 36,7% pada tahun 2019. Laporan yang cukup menonjol adalah terkait penertiban pemakaian tegangan listrik, penagihan dan pemasangan dan penyesuaian daya. Ketiga hal tersebut mendominasi 52% Laporan Masyarakat di tahun 2019.

### PENERTIBAN PEMAKAIAN

PLN menerapkan Sanksi Penertiban Pemakaian Tegangan Listrik (P2TL). Dalam beberapa laporan dugaan tak terbukti, dalam laporan yang lain dugaan maladministrasi terbukti.

### Temuan-1: denda yang dikenakan berdasarkan perhitungan sepihak.

Dalam penertiban PLN berlaku sebagai regulator merangkap operator. Hal ini menyebabkan pemberian sanksi denda sering dilaporkan ke Ombudsman oleh pelanggan karena dirasa tak adil.

Pengaturan dilakukan melalui Peraturan Direksi. Pengenaan Denda menggunakan sistem elektronik yang terkoneksi langsung ke pusat. Di Kalimantan Selatan, ketika terbukti kesalahan dalam penerapan sanksi maka Manajer Rayon secara personil harus menanggung kerugian pelanggan akibat denda.

Cara ini menyebabkan Pelaksana Pelayanan menjadi tertekan dan defensif terhadap koreksi. Pelapor dengan usaha penginapan kecil yang sedang alami tekanan keuangan memilih untuk tutup karena harus membayar denda kurang lebih Rp. 250 juta.

### Temuan-2: prosedur sanggah tak diketahui dan kadang tak berjalan.

Warga yang melaporkan ke Ombudsman merasa sudah mengajukan keberatan atas sanksi denda yang dikenakan namun respon terhadap pengaduan dirasakan kurang ramah. Peraturan Direksi sudah memuat mekanisme sidang sanggah yang terdiri pihak PLN, Konsumen dan Akademisi. Namun tak banyak pelanggan yang memahami atau akademisi sering tak hadir sehingga terjadi penundaan berlarut.

Dalam kasus tertentu diperlukan pengujian di laboratorium pembanding. Hal ini belum diatur.

### BERSELISIH SOAL TAGIHAN

Beberapa warga melaporkan adanya tagihan oleh PLN yang dirasakan melampaui pemakaian mereka. Persoalan ini umumnya dialami oleh mereka yang masih menggunakan meter listrik tanpa sistem token. Inovasi PLN dengan sistem token relatif signifikan menekan penyimpangan dalam proses penagihan.

**Temuan-3: tagihan tinggi akibat petugas tak teliti.** Laporan terkait tagihan disebabkan oleh karena petugas, umumnya pihak ketiga, salah mencatat. Meski sudah diterapkan pengambilan foto pada meter, namun masih ditemukan kesalahan ketika pemeriksaan dilakukan oleh Ombudsman atas laporan warga yang merasa tagihan terlalu tinggi.

**Temuan-4: tagihan tinggi akibat perkiraan meleset jauh.** Ombudsman menemukan beberapa tagihan melonjak akibat pencatatan dengan perkiraan. Ini terjadi karena petugas tak bisa masuk ke halaman rumah pelanggan.

### PEMASANGAN DAN PENGUBAHAN DAYA LISTRIK

Warga melaporkan penundaan berlarut pemasangan tanpa kejelasan. Ada pula keluhan mengenai biaya kenaikan daya.

**Temuan-5: perubahan daya dikenakan biaya tanpa kejelasan.** Warga melapor keberatan atas biaya untuk menaikkan daya yang dirasakan terlalu mahal. Pelapor berpendapat pembelian lebih besar seharusnya harga lebih murah. Dalam pemeriksaan pelaksanaan pelayanan hanya mengemukakan bahwa itu sudah sesuai aturan tanpa bisa menjelaskan mengapa harus dikenakan lebih mahal.

**Temuan-6: Akses dekat tapi tak ada pemasangan.** Beberapa razia dilakukan kepada warga yang melakukan pencurian listrik. Ada sebagian warga beralasan bahwa itu dilakukan karena pendaftaran tak kunjung ditindaklanjuti.

“...PLN diberi kuasa monopoli. Penanganan pengaduan harus lebih inovatif dan sistematis dibanding swasta, karena warga tak punya alternatif penyedia lain. Dengan sistem token, walaupun relatif lebih mahal, PLN berhasil turunkan pengaduan terkait tagihan.”

Noorhalis Majid

Kepala Perwakilan Ombudsman RI  
Prov. Kalimantan Selatan



## BLACKOUT: GITET DIOPERASIKAN TANPA SERTIFIKAT LAIK FUNGSI

Padamnya listrik di wilayah Jawa Barat, DKI Jakarta dan Banten pada tanggal 4-5 Agustus 2019 telah menimbulkan kerugian di berbagai sektor pelayanan publik, air, transportasi, dan kegiatan usaha masyarakat. Siapa bertanggung jawab?

Peristiwa listrik padam total terjadi di Jawa bagian barat pada tanggal 4 Agustus 2019 lalu. Beberapa isu berkembang di media, mulai dari pohon sagon sebagai penyebab hingga tidak siapnya pembangkit yang ada untuk beroperasi sebagai antisipasi ketika terjadi insiden.

### PERAMPALAN POHON

Ombudsman menemukan kelemahan administrasi kerja sama pihak ketiga dalam perampalan pohon. Skema fixed cost yang diterapkan menyebabkan PLN tak bisa membayar jika terjadi kelebihan pekerjaan oleh pihak ketiga. Perampalan pohon menjadi tak optimal. Akibatnya banyak pohon tumbuh melebihi batas aman dan berisiko menimbulkan gangguan.

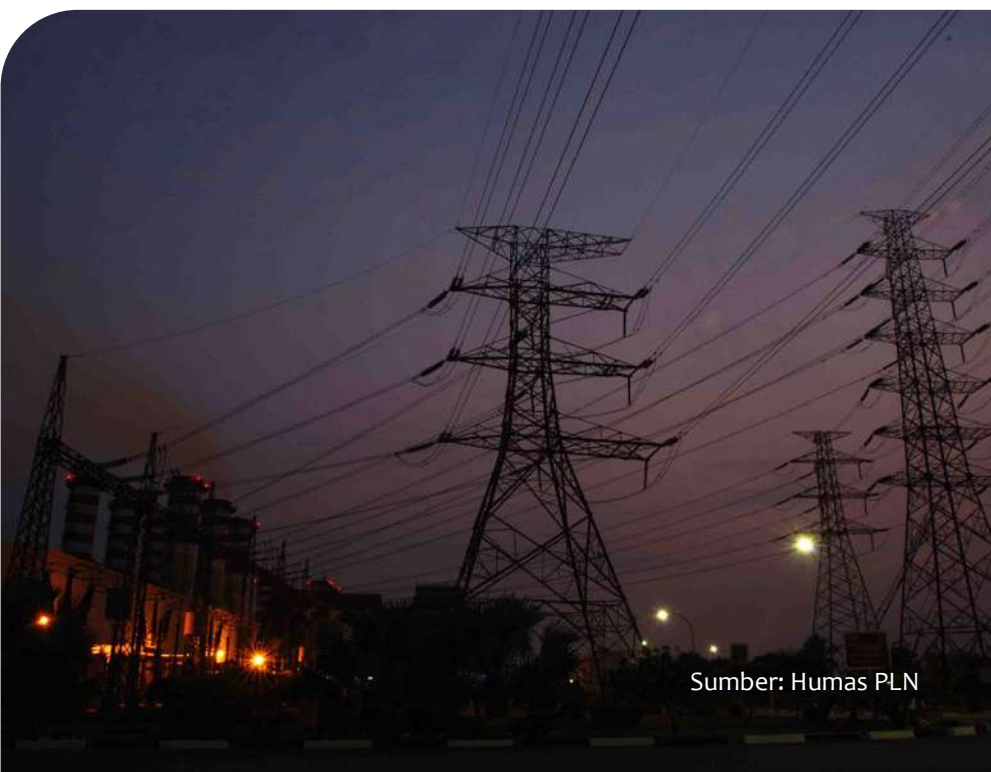
### TANPA SERTIFIKAT LAIK FUNGSI

Dalam pemeriksaan Ombudsman juga menemukan bahwa GITET 500 KV Pemalang, telah dioperasikan tanpa serah terima dan memiliki Sertifikat Laik Operasi (SLO). Menurut ahli, hal tersebut berimbas pada ketidaksiapan SDM PLN

dalam pengoperasian dan terjadi setting relay yang kurang tepat oleh operator. Ini adalah pemicu utama terjadi *Blackout*.

### TINDAKAN KOREKTIF

Selain meminta agar dilakukan perbaikan SOP dan Pengawasan kinerja perampalan pohon di area transmisi, melakukan evaluasi menyeluruh terhadap prasyarat instalasi kelistrikan yang laik bertanggung dan laik beroperasi, Ombudsman RI juga meminta dibentuk crisis center untuk memperkuat penanganan aduan masyarakat terhadap pelayanan oleh PLN. Mendagri terikut. Ombudsman juga menyampaikan langkah korektif agar Mendagri membuat Surat Edaran kepada kepala daerah agar membentuk peraturan pelarangan penanaman pohon yang berpotensi melebihi jarak bebas minimum di sepanjang jalur transmisi.



Sumber: Humas PLN



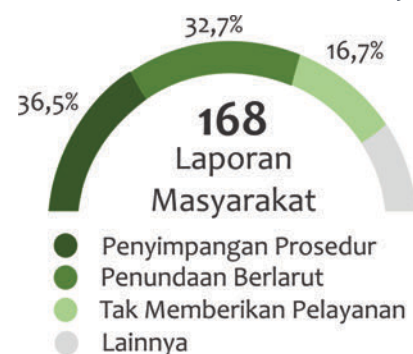




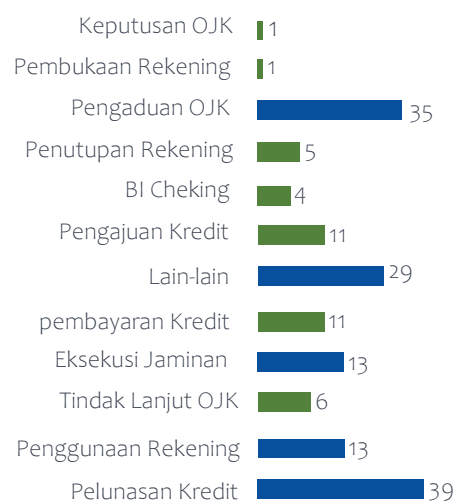
## PERBANKAN DAN ASURANSI

## INKLUSI TERUS MENINGKAT, PELAYANAN MASIH DIWARNAI KETIDAKPASTIAN

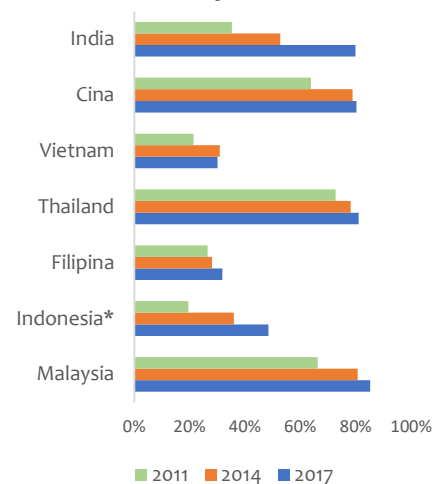
Grafik 5.7.  
Laporan Masyarakat Terkait Pelayanan Perbankan ke Ombudsman RI 2019



Grafik 5.8.  
Masalah Pelayanan Yang Dilaporkan



Grafik 5.9.  
Penduduk usia ≥15 thn Memiliki Rekening



Sumber: The Global Findex Database, 2017  
\* Tahun 2018 Indonesia mencapai 63% (OJK, 2019)

Inklusi Keuangan Indonesia terus meningkat mencapai 63% di tahun 2018 (OJK, 2019) meski masih jauh di bawah Malaysia dan Thailand. Namun pelayanan masih diwarnai ketidakpastian. Ombudsman menerima laporan masyarakat dengan dugaan maladministrasi berupa penyimpangan prosedur mencapai 36,5% pada tahun 2019. Laporan yang cukup menonjol terkait pelunasan kredit, pembayaran kredit, eksekusi jaminan, penggunaan rekening, dan tindak lanjut penanganan oleh OJK. Keempatnya mencakup 85,9% Laporan Masyarakat subsektor perbankan di tahun 2019.

### PELUNASAN KREDIT

Pada tahun 2019, ada 26,9% laporan masyarakat di subsektor perbankan yang terkait pelunasan kredit. BTN adalah Bank Milik Negara yang paling banyak dilaporkan.

**Temuan-1: kredit lunas, SHM tak diserahkan.** Banyak warga melaporkan kesulitan mengakses sertifikat hak milik mereka ketika kredit telah lunas, sesuai perjanjian kredit. Bank tak kunjung menyerahkan. Dalam kasus tertentu bahkan Developer sudah tak bisa ditemukan.

**Temuan-2: kredit lunas gaji masih dipotong.** Warga yang melaporkan ke Ombudsman menyatakan sudah mengajukan keberatan atas pemotongan dana di rekening gaji mereka meski kredit sudah lunas. Dalam penyelesaian akhirnya Ombudsman meminta agar dana yang dipotong dikembalikan kepada pelapor.

**Temuan-3: ingin mempercepat pelunasan dipersulit.** Beberapa warga melaporkan karena merasa dipersulit ketika mempercepat pelunasan kredit, meski sudah sesuai ketentuan. Ada yang dikenakan penalti karena lebih besar dari perjanjian kredit.

### PEMBAYARAN KREDIT

Laporan terkait pembayaran kredit mencapai 10,9% dari laporan masyarakat subsektor perbankan.

**Temuan-4: bunga kredit berubah tanpa pemberitahuan.** Warga melapor ke Ombudsman karena keberatan atas pembayaran bunga kredit yang berubah-ubah tanpa pemberitahuan namun tak digubris oleh pihak bank. Pelapor merasa berhak diberi tahu agar ia bisa berhitung apakah akan melanjutkan pinjaman atau mempercepat pelunasan.

**Temuan-5: pengenaan sanksi yang tak wajar.** Pelapor yang membayar cicilan baik kartu kredit maupun pinjaman lain beberapa kali mengeluhkan pengenaan sanksi yang tak berdasar oleh pihak Bank. Sanksi dapat berupa pemblokiran, pengenaan denda keterlambatan bayar, dan lainnya.

### EKSEKUSI AGUNAN

Pada tahun 2019, warga yang melaporkan beberapa hal terkait eksekusi agunan oleh bank pemberi pinjaman kepada Ombudsman mencapai 11,5% dari keseluruhan laporan subsektor perbankan.



Sumber: flickr.com

**Temuan-6: agunan dilelang tanpa pemberitahuan.** Warga melapor keberatan atas aset yang diagunkan dan dilelang oleh bank karena merasa masih memenuhi komitmen untuk pembayaran kewajiban.

**Temuan-7: agunan dilelang dengan harga terlalu murah.** Beberapa pelapor merasa keberatan karena aset mereka yang dilelang oleh bank hanya menghasilkan selisih yang minim dan harga lelang sangat jauh di bawah harga pasar. Bank dilaporkan ke Ombudsman terkait prosedur lelang.

### PENGUNAAN REKENING

Ombudsman menerima beberapa laporan penyimpangan prosedur penggunaan rekening di bank yang mencapai 17,3% dari keseluruhan laporan subsektor perbankan.

### Temuan-8: setoran tak sesuai saldo.

Warga melaporkan bahwamereka melakukan setoran tunai melalui mesin, namun jumlah yang mereka setorkan tak sesuai dengan penambahan saldo yang ada di rekening. Namun keberatan atas hal tersebut tak mendapatkan respon dari Bank bersangkutan.

**Temuan-9: dana berkurang tanpa lakukan transaksi.** Warga melaporkan bahwa mereka tak pernah melakukan transaksi, sementara Bank bersikeras telah terjadi transaksi pada rekeningnya. Bank kemudian dilaporkan ke Ombudsman. Beberapa laporan dapat diselesaikan dengan pengembalian dana, beberapa lagi tak cukup bukti untuk mengembalikan dana.

**Temuan-10: rekening diblokir dengan alasan pencucian uang.** Pelapor keberatan karena rekeningnya diblokir dengan alasan pencucian uang atas permintaan institusi penegak hukum. Pelapor tak tahu transaksi apa yang terjadi. Setelah melapor ke Ombudsman dan dilakukan pemeriksaan akhirnya rekening diaktifkan.

### TINDAK LANJUT OJK

Pada tahun 2019, laporan terkait tindak lanjut pengaduan ke OJK mencapai 11,5% dari keseluruhan laporan pelayanan di subsektor perbankan.

**Temuan-11: kendala tindak lanjut oleh OJK.** Ombudsman menemukan dari beberapa laporan OJK belum memanfaatkan penuh kewenangan pemeriksaan yang

diberikan oleh Undang-Undang dalam pemeriksaan. Mediasi yang dilakukan cenderung gagal dan pelapor diminta melanjutkan ke pengadilan.

## BTN DAN PUNCAK GUNUNG ES RIBUAN KPR BERMASALAH

PT Bank Tabungan Negara (BTN) adalah Bank yang paling banyak dilaporkan ke Ombudsman terkait ketiadaan sertifikat hak milik ketika kredit lunas. Sebagian pelapor bahkan sudah menempuh upaya ke OJK maupun pengadilan.

Banyak laporan terkait tak diterimanya Sertifikat Hak Milik meski Kredit Pemilikan Rumah (KPR) telah dilunasi. Terkadang Terlapor enggan memberikan data terkait Pelapor dengan alasan kerahasiaan bank. Ombudsman harus menegaskan bahwa kerahasiaan tersebut tak berlaku dalam pemeriksaan.

### KORBAN MALADMINISTRASI LELANG AGUNAN

Ombudsman menemukan banyak maladministrasi dalam pelelangan aset debitur yang belum dipisahkan dari aset pengembang setelah akad kredit ditandatangani. Bank telah lalai meminta pemisahan sertifikat kepada pengembang. Hal ini banyak terjadi pada pengembang yang asetnya disita oleh BPPN ketika krisis 1998 terjadi, sementara KPR mereka mencapai 15-20 tahun. Ombudsman

juga menemukan kelalaian ini menyebabkan aset pelapor yang diagunkan telah dijual atau dijaminkan oleh pengembang ke pihak lain

### DIPERLUKAN INTERVENSI PEMERINTAH

Penyelesaian laporan terhadap penyalahgunaan agunan di perbankan kerap kali menghadapi kerumitan hukum. Meski telah ada putusan pengadilan berkekuatan hukum tetap Bank sering kali mangkir dalam pelaksanaan yang dirasakan membebani.

Ombudsman menemukan potensi maladministrasi sejenis mencapai ribuan dan tak jarang dialami oleh penghuni satu area perumahan. Diperlukan intervensi sistemik oleh OJK dan Pemerintah untuk mengatasi bom waktu ini.

“... Terlapor enggan memberikan data terkait Pelapor dengan alasan rahasia bank. Kami tegaskan tak berlaku kerahasiaan bank dalam ruang pemeriksaan Ombudsman. Setelah data kami periksa, titik terang penyelesaian ditemukan”

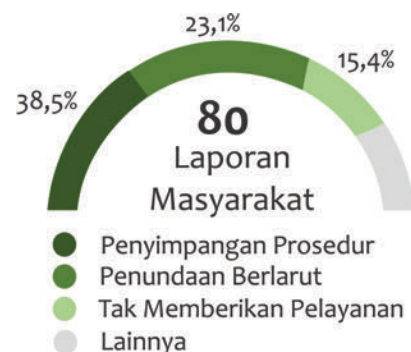
**Tumpal Simanjuntak**  
Kepala Keasistenan Substansi III



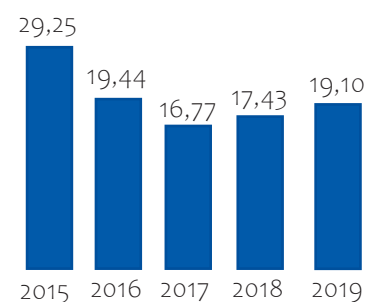


## PAJAK, BEA dan CUKAI

Grafik 5.10  
Laporan Masyarakat Terkait Pelayanan  
Perbankan ke Ombudsman RI 2019



Grafik 5.11  
Pajak Bumi dan Bangunan 2015-2019  
(dalam triliun rupiah)



Sumber: Kementerian Keuangan  
\*APBN 2019

## NJOP TANAH NAIK SERIBU PERSEN LEBIH

“... nilai tagihan SPPT PBB pada tahun 2018 hanya sebesar Rp. 321.940. Di tahun 2019 dikenakan sebesar Rp. 4.554.045. Ada selisih sebesar Rp. 4.232.105. Beban saya naik sebesar 1.315 persen.

-- warga Kota Palembang

## BERPACU TINGKATKAN PBB, TERSANDUNG MALADMINISTRASI

Penerimaan negara dari Pajak Bumi dan Bangunan terus meningkat sejak tahun 2017 setelah sebelumnya turun tajam.

Laporan masyarakat ke Ombudsman terkait Pajak, Bea dan Cukai tertinggi adalah dugaan maladministrasi berupa penyimpangan prosedur yang mencapai 38,5% pada tahun 2019. Laporan yang cukup menonjol adalah terkait pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan. Selain itu, beberapa keluhan terkait bea masuk barang impor, pajak alat berat dan penerimaan negara dari Gas, namun sebatas berkonsultasi.

### PAJAK BUMI DAN BANGUNAN

Pemberlakuan upah pungut menjadikan PBB salah satu sumber penerimaan yang menarik perhatian banyak pemerintah daerah, terutama di wilayah perkotaan.

**Temuan-1: penetapan NJOP yang dirasakan tak adil.** Upaya pemerintah daerah untuk menaikkan Pendapatan Asli Daerah terkadang dilakukan dengan peningkatan NJOP tanpa melalui konsultasi dan kajian mendalam.

Hal ini dirasakan kurang adil dan sangat memberatkan warga.

PALEMBANG. Pemerintah Kota Palembang memberlakukan penyesuaian terhadap Nilai Jual Objek Pajak (NJOP) atas tanah dan bangunan untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah dengan target Rp 1,3 triliun per tahun 2019.

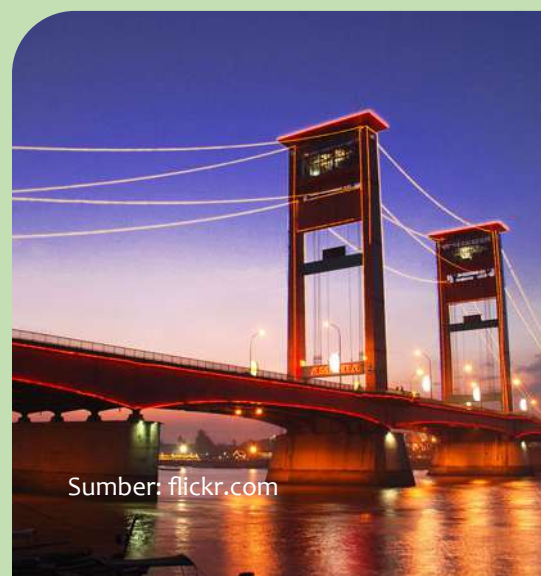
Atas keluhan warga, Ombudsman melakukan investigasi dan ditemukan bahwa: (1) beberapa kawasan dengan dua objek yang berdekatan dan luas yang sama NJOP berbeda; (2) kedua terdapat tanah seluas 1000 M<sup>2</sup> tercatat hanya 250 M<sup>2</sup> sehingga nilai tagihan dalam SPPT PBB tahun 2019 di nyatakan nihil oleh Walikota sesuai Peraturan Walikota Palembang No. 18 Tahun 2019; (3) dari seluruh objek lapangan yang ditinjau oleh Tim tidak ada pelibatan ketua RT dalam menginformasikan kepada masyarakat terkait kenaikan PBB tersebut; (4) masyarakat yang akan mengajukan keberatan terhadap kenaikan tagihan SPPT PBB tahun 2019 melalui pihak kecamatan dan kelurahan

Di kota Palembang sempat terjadi kontroversi akibat kenaikan NJOP yang dianggap tak wajar karena sampai melebihi 1000%.

**Temuan-2: tidak ada kepastian dalam pengajuan keberatan.** Warga yang ingin mengajukan keberatan atas tagihan pajak namun tak mendapatkan kepastian sehingga beberapa kali melaporkan hal tersebut ke Ombudsman. Dalam pemeriksaan, Ombudsman menemukan adanya respon melebihi batas waktu yang diatur. Hal lain, sosialisasi mengenai mekanisme keberatan belum efektif sehingga banyak wajib pajak tak mengetahui ke mana mereka harus mengajukan keberatan.

**Temuan-3: akurasi data objek pajak yang buruk.** Beberapa temuan membuktikan penetapan luas objek pajak PBB tak akurat. Akibat perbedaan yang ekstrim warga kemudian melaporkan ke Ombudsman untuk mendapatkan penyelesaian. Dikhawatirkan banyak warga yang tak paham harus melapor ke mana ketika menghadapi hal serupa.

tidak dapat di tindaklanjuti dengan alasan peran pihak kecamatan dan kelurahan hanya menyampaikan Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT) yang sudah ditetapkan oleh Walikota; (5) masyarakat enggan mengajukan keberatan kepada Walikota karena dirasakan tak jelas dan berbelit.



Sumber: flickr.com

Ombudsman menyimpulkan kebijakan Walikota tersebut tidak sejalan dengan Asas Umum Pemerintahan yang Baik. Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan menerbitkan tindakan korektif kepada Walikota: (1) membuat peraturan pengganti dengan melibatkan DPRD dan wakil masyarakat dalam pembahasan teknis; (2) memberikan stimulus (pengurangan massal) kepada seluruh wajib pajak terhadap nilai total tagihan SPPT PBB 2019 sesuai peraturan perundang-undangan secara bertahap; (3) mengoptimalkan dan/atau melibatkan Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelolaan Pajak Daerah, Kecamatan, Kelurahan dan Ketua RT dalam pelayanan proses keberatan atau pengurangan SPPT; (4) melakukan sosialisasi secara masif kepada masyarakat.

Pasca penyampaian tindakan korektif oleh Ombudsman, Walikota kemudian menerbitkan Peraturan Wali Kota

nomor 51 tahun 2019 tentang Stimulus Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan untuk memberikan potongan nominal kepada wajib pajak yang dibagi mulai buku I sampai buku VI dengan besaran 20%-100%.

LAMPUNG TIMUR. Ombudsman menemukan beberapa potensi maladministrasi: (1) belum adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) proses pembayaran PBB-P2; (2) masyarakat yang melakukan pembayaran melalui kolektor desa dan/atau Ketua RT tidak mendapatkan Surat Tanda Terima Setoran (STTS); (3) petugas pemungut (Kolektor Desa) tidak melakukan penyeteroran uang PBB-P2 setiap hari kerja; (4) Ketua RT tidak masuk dalam jajaran petugas pemungut; (5) Masih banyak terdapat kesalahan data pada dokumen Surat Pemberitahuan Pajak Terutang; (6) masih ditemukan sistem pembayaran PBB-P2 diborongkan oleh pihak desa meski telah dilarang. Ombudsman RI Perwakilan Lampung memberikan saran perbaikan kepada Bupati. Bupati telah memberikan respon tertulis terkait rencana perbaikan. Saat ini pelaksanaan saran perbaikan Ombudsman masih dalam tahap monitoring.

“... terkait SOP pemungutan, kami hanya memiliki SOP Sismiop NG. Dulu pernah ada pada saat masih gabung dengan BPKAD.

Sekretaris Bapenda  
Kabupaten Lampung Timur

## BEA MASUK, PAJAK ALAT BERAT DAN PENERIMAAN DARI GAS

Selain menerima laporan, Ombudsman juga menerima beberapa keluhan atau konsultasi dari pihak yang merasa terdiskriminasi oleh kebijakan atau keputusan penyelenggara terkait penetapan bea masuk barang impor yang dirasa kurang adil, pajak alat berat dan kenaikan harga gas.

### BEA MASUK

Pemerintah menerapkan kebijakan *safeguard* untuk melindungi dan memacu produktivitas industri selain sebagai upaya menjalankan komitmen internasional tentang *fair trade*.

**Penetapan bea masuk komoditas impor yang tak adil.** Beberapa asosiasi industri merasa dirugikan oleh bea produk jadi impor barang jadi yang lebih rendah dari bea masuk bahan baku.

Kebijakan tersebut dipandang tak relevan mengingat tak ada produsen bahan baku atau komponen di domestik. Beberapa industri domestik terpaksa beralih menjadi importir produk jadi dengan merek milik mereka dan mengurangi tenaga kerja.

### PAJAK ALAT BERAT

Setelah memenangkan gugatan di MK Aspindo merasa putusan tersebut seharusnya segera diberlakukan sehingga alat berat tak lagi dikenakan

pajak kendaraan bermotor karena memang memiliki spesifikasi dan fungsi berbeda, bukan alat transportasi.

**Akibat peraturan tak kunjung diterbitkan.** Ketentuan baru tak kunjung diterbitkan pemerintah, maka ketentuan lama dianggap tetap berlaku. Aspindo merasa keberatan dan melaporkan hal tersebut ke Ombudsman.

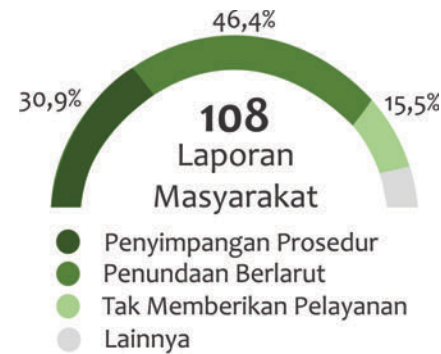
### DAMPAK PENERIMAAN DARI GAS

Di tahun 2016 pemerintah menaikkan harga gas agar penerimaan negara tak berkurang akibat jatuhnya harga minyak mentah di pasar internasional. Penerimaan negara selamat, industri keramik sekarat. Kenaikan harga gas menekan Industri keramik sehingga kalah bersaing dengan produk impor asal Cina. Perlu 2 tahun menunggu Pemerintah menerbitkan insentif fiskal guna mengatasi kesulitan yang dialami industri keramik.

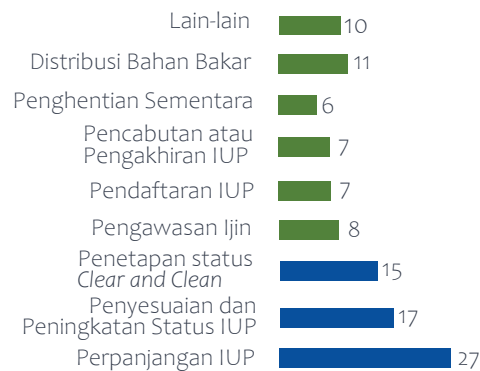


## IZIN PERTAMBANGAN dan ENERGI

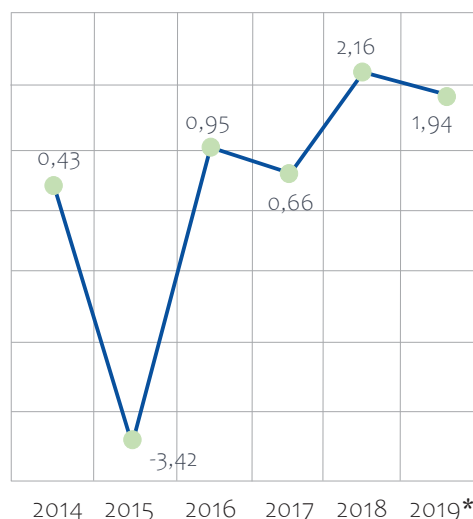
Grafik 5.12  
Laporan Masyarakat Terkait Sumber Daya  
Alam dan Energi ke Ombudsman RI 2019



Grafik 5.13  
Masalah yang dilaporkan



Grafik 5.14  
Pertumbuhan PDB Sektor  
Pertambangan (dalam %)



Sumber: BPS, 2019  
\* TW 3 2019 terhadap TW3 tahun sebelumnya

## PROSEDUR PERIJINAN JELAS, TAPI KONFLIK KEPENTINGAN TINGGI DAN KEBIJAKAN SERING BERUBAH

Setelah tumbuh negatif (-3,42%) pada tahun 2015, sektor pertambangan tumbuh positif di bawah rata-rata pertumbuhan ekonomi nasional. Sistem perijinan di sektor sumber daya alam relatif jelas. Masalah terjadi karena ulah pejabat penyelenggara dan kebijakan yang berubah-ubah.

Ombudsman menerima laporan masyarakat dengan dugaan maladministrasi berupa penundaan berlarut mencapai 46,4% pada tahun 2019. Laporan yang cukup menonjol terkait perpanjangan IUP, penetapan status clear and clean, dan penyesuaian atau peningkatan status IUP. Ketiganya mencakup 54,6% Laporan Masyarakat sub-sektor SDA dan Energi tahun 2019.

### PERPANJANGAN IUP

Pada tahun 2019, ada 25,0% laporan masyarakat terkait perpanjangan IUP. Terlapor umumnya memberikan kekurangan persyaratan sebagai alasan.

**Temuan-1: instansi tak menyampaikan kekurangan persyaratan.** Instansi tak memberikan informasi kekurangan persyaratan sering ditemukan Ombudsman. Pelapor kemudian melaporkan instansi dengan dugaan penundaan berlarut dalam perpanjangan izin.

**Temuan-2: persyaratan lengkap perpanjangan tak diberikan tanpa alasan yang jelas.** Beberapa pelapor menyampaikan keluhan penundaan berlarut. Dalam pemeriksaan, berkas persyaratan telah lengkap tapi perpanjangan tak diproses pejabat terkait tanpa alasan yang dapat dibenarkan secara hukum.

**Temuan-3: Permohonan dari Pelapor sudah lewat waktu.** Ombudsman juga menemukan bahwa beberapa laporan terkait perpanjangan IUP karena Pelapor lalai sehingga melewati batas waktu sesuai ketentuan.

### PENETAPAN CLEAR AND CLEAN

Kementerian ESDM mensyaratkan batas waktu penerbitan sertifikat *clean and clear* bagi IUP. Bagi yang tak masuk daftar *Clean and Clear* hingga 2 Januari 2017 yang lalu dilakukan penghentian pelayanan.

**Temuan-4: Gubernur terlambat menyampaikan rekomendasi.** Beberapa pelapor mengeluhkan bahwa mereka menjadi korban akibat Gubernur terlambat menyampaikan kepada Ditjen Minerba sehingga tak masuk dalam daftar *Clean and Clear* yang diterbitkan Kementerian ESDM.

**Temuan-5: ketidaktelitian dalam pengalihan wewenang.** Ombudsman menemukan banyak ketidaktelitian dalam proses menyerahkan personel, prasarana, pembiayaan, dan dokumen (P3D) IUP dari bupati kepada gubernur dalam pengalihan wewenang sebagai amanat UU Pemerintahan Daerah

**Temuan-6: persyaratan tak terpenuhi.** Ombudsman juga menemukan bahwa pelapor tidak memenuhi persyaratan dan waktu yang ditetapkan, misal: masih terjadinya tumpang tindih atau tidak memenuhi kewajiban.



Sumber : Pixabay dari Pexels.com

## PENYELESAIAN TUMPANG TINDIH IUP AKIBAT PERMASALAHAN BATAS WILAYAH

Permasalahan ini bermula karena berlarutnya proses tata batas Kabupaten Barito Selatan dengan Kabupaten Barito Timur. Dari sisi administrasi IUP, PT Bintang Awai Bersinar terbit terlebih dahulu dibandingkan keempat IUP perusahaan lainnya yaitu pada tahun 2006. Sedangkan secara kewilayahan baik PT Bintang Awai Bersinar maupun keempat perusahaan lain berdasarkan Peta RTRWP Provinsi Kalimantan Tengah Tahun 2003 diterbitkan melampaui batas kewenangan masing-masing Bupati, sehingga dikemudian hari timbul permasalahan.

PT Bintang Awai Bersinar melaporkan terkait permohonan pembatalan status C&C PT Bartim Coalindo dan penerbitan status C&C bagi PT Bintang Awai Bersinar. Pengumuman status C&C PT Bartim Coalindo pada tahun 2012 dianggap cacat prosedur karena pada saat rekonsiliasi antara PemKab Barito Timur, PemKab Barito Selatan dan Ditjen Minerba Kementerian ESDM disepakati bahwa Ditjen Minerba tidak akan mengeluarkan sertifikat

C&C kepada perusahaan sampai permasalahan tumpang tindih diselesaikan. Pada saat proses pemeriksaan muncul laporan pengaduan atas nama PT Anugerah Patongson, PT Patongson dan PT Tiara Basama. Ketiganya mengadukan perusahaan melalui *business to business*. Adapun hasil kesepakatan tersebut adalah untuk PT Bintang Awai Bersinar:

Pertama, PT Bartim Coalindo Tbk sepakat melepaskan wilayah izin usaha pertambangannya yang berada dalam wilayah Kabupaten Barito Selatan, dengan luas wilayah sekitar 90 Ha; Kedua, PT Patongson Tbk

sepakat untuk melepaskan wilayah izin usaha pertambangannya seluas 100 Ha; Ketiga, PT Tiara Basama Tbk sepakat untuk melepaskan wilayah izin usaha pertambangannya seluas 100 Ha; Keempat, PT Anugerah Patongson Tbk sepakat untuk melepaskan wilayah izin usaha seluas 23 Ha; Kelima, PT Bintang Awai Bersinar Tbk telah menyepakati usulan diatas.

**“...Menyikapi permasalahan pertambangan khususnya IUP bermasalah dan proses *clean & clear* atas IUP yang tidak tuntas, maka diperlukan ketelitian, kecermatan dan kesungguhan dari instansi ESDM baik ditingkat Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah untuk melakukan tata kelola pertambangan secara profesional, mensejahterakan dan berwawasan lingkungan”**

**Irma Syarifah**  
Kepala Keasistenan Substansi V

### PENYESUAIAN DAN PENINGKATAN STATUS IUP

Ombudsman menerima laporan masyarakat terkait penyesuaian dan/atau peningkatan status IUP. Laporan pada tahun 2019 mencapai 15,7% dari total laporan subsektor SDA dan energi.

**Temuan-7: berlarutnya pelayanan dari instansi terkait.** Ombudsman menemukan bahwa Pelapor tidak dapat memenuhi persyaratan penyesuaian dan/atau peningkatan IUP oleh Pelapor karena berlarutnya pelayanan dari instansi terkait. Kondisi semakin diperburuk oleh penyediaan informasi yang tidak jelas dan kurang transparan mengenai persyaratan penyesuaian dan/atau peningkatan IUP.

**Temuan-8: tumpang tindih izin yang menyulitkan.** Ombudsman menemukan bahwa salah satu kesulitan Pelapor untuk melakukan penyesuaian atau peningkatan status IUP disebabkan oleh tumpang tindih lahan dengan perizinan perusahaan lain yang dikeluarkan oleh Pemda yang sama atau Pemda yang berbatasan.

Upaya penyelesaian akan berlarut-larut jika penerbitan izin lain dilakukan oleh pihak pihak yang memiliki hubungan

sangat kuat dengan penyelenggara, dan tumpang tindih terjadi di area yang memiliki nilai ekonomis tinggi.

## BIODIESEL: MENGATASI DEFISIT NERACA PERDAGANGAN MIGAS

Pada tahun 2018, defisit neraca perdagangan migas mencapai US\$ 12,7 miliar atau Rp. 182 triliun. Mengatasi hal tersebut Pemerintah mengambil kebijakan: (i) memperluas mandatori biodiesel tidak hanya untuk bahan bakar kendaraan; (ii) meningkatkan bertahap campuran minyak nabati dalam biodiesel mulai dari campuran 20% hingga 30% di tahun 2020.

### TIGA POTENSI MALADMINISTRASI

Ombudsman RI melakukan tinjauan sistemik terhadap kebijakan mandatori biodiesel yang merupakan salah satu Program Strategis Nasional (PSN).

**Pemerintah berpotensi gagal membayar dana insentif tepat waktu.** Kebijakan meningkatkan bauran minyak nabati terhadap solar dapat meningkatkan permintaan domestik terhadap CPO dan mengatasi over supply di pasar global. Namun, dalam batas tertentu, akan berpengaruh terhadap kenaikan harga CPO di pasar internasional. Hal ini akan

mengakibatkan naiknya dana insentif biodiesel.

**Tanpa perubahan strategi ke depan diperkirakan Pemerintah berpotensi mengalami gagal bayar dana insentif dan tekanan untuk melakukan impor CPO.** Jika ini terjadi, tujuan kebijakan untuk menghemat devisa menjadi tak lagi relevan.

Potensi pembiaran posisi tawar buruk pekebun sawit swadaya dalam rantai pasok biodiesel. Berbeda dengan perkebunan sawit plasma, perkebunan sawit rakyat swadaya cenderung



menggunakan model institusi pasar alamiah dalam memasok sawit ke pabrik. Pedagang pengumpul berperan sebagai integrator. Pekebun sawit swadaya berada pada posisi tawar lemah dan terperangkap pada produktivitas rendah.

#### Potensi diskriminasi alamiah dalam peremajaan sawit rakyat (PSR).

Pekebun sawit rakyat swadaya tak memiliki kelembagaan ekonomi yang memadai untuk menyelenggarakan peremajaan kebun sawit secara terencana dan sistematis. Situasi ini menyebabkan kinerja peremajaan kebun sawit mereka tak cukup siap untuk beradaptasi dengan sistem administrasi pendanaan yang didukung oleh perbankan dan Badan Pengelola Dana Perkebunan Kelapa Sawit (BPDPKS).

#### BEBERAPA TEMUAN DALAM RANTAI PASOK BIODIESEL

**Ketidaksiapan sarana dan prasana pendukung.** Ombudsman RI menemukan keterbatasan laboratorium yang menyebabkan TBBM melakukan pengujian hanya pada 8 dari 18 parameter kualitas.

Di wilayah pinggiran, biodiesel memerlukan stok dalam waktu cukup lama namun belum ada petunjuk penyimpanan B20 untuk jangka waktu lebih dari 3 bulan.

**Keberlanjutan pasokan FAME untuk program mandatori biodiesel.** Pada tahun 2020 Pemerintah akan

meningkatkan mandatori penggunaan biodiesel dengan bauran FAME 30% (B30). Kebutuhan FAME akan meningkat menjadi 9,6 juta kilo liter dari semula 6,7 juta kilo liter pada 2019. Penerapan sanksi atas wanprestasi diperkirakan akan sulit ditopang oleh BUBBN lainnya karena permintaan akan mendekati total pasokan. Perkiraan krisis pasokan tersebut diakui oleh Ditjen EBTKE Kementerian ESDM yang tengah merumuskan perlakuan mekanisme *reward and punishment* yang tepat bagi BUBBN wanprestasi.

#### Pembayaran Insentif biodiesel oleh BPDPKS dapat menekan alokasi lain.

Pembayaran Insentif biodiesel hingga tanggal 31 Agustus 2019 sebesar Rp. 1,05 triliun. Kenaikan harga FAME terhadap solar berpotensi menggerus dana insentif BPDPKS, mengingat pengurangan pasokan Indonesia di pasar global dapat menaikkan harga pasar CPO.

**Ketidakpastian jangka waktu pencairan dana insentif.** Ombudsman RI menemukan keluhan tidak ada kepastian jangka waktu pencairan dana insentif biodiesel akibat disharmoni antara Peraturan Menteri yang mengatur standar pelayanan minimum (SPM) pencairan dana insentif dengan SOP BPDPKS.

**Kerumitan persyaratan administratif dana Peremajaan Sawit.** Dalam implementasinya, penyaluran dana PSR kurang menarik minat pekebun karena

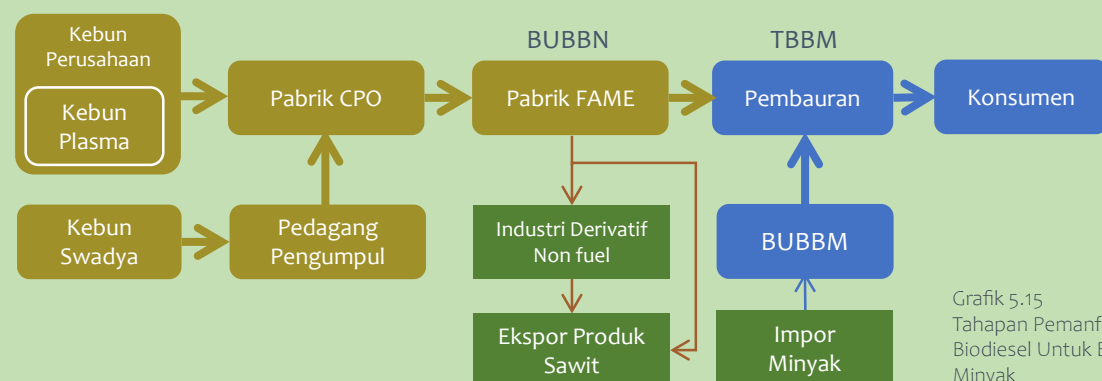
sulitnya pekebun untuk memenuhi persyaratan administratif untuk peremajaan dan proses yang rumit dan berbelarut.

Ditjen Perkebunan telah merevisi persyaratan dari 18 syarat menjadi 8 syarat, namun tetap terdapat kesulitan pekebun untuk memenuhi syarat tersebut terutama Sertifikat Tanda Daftar Budidaya (STDB) yang mensyaratkan sertifikasi bibit dan peta lokasi, selain pemahaman dinas yang berbeda-beda.

**Ketidakpastian waktu pencairan dana peremajaan sawit.** Dalam praktik proses pencairan dana bisa memakan waktu hingga satu tahun meskipun standar pelayanan minimum BPDPKS selama 21 hari kerja. Hal ini menghilangkan minat pekebun untuk mengajukan permohonan peremajaan sawit.

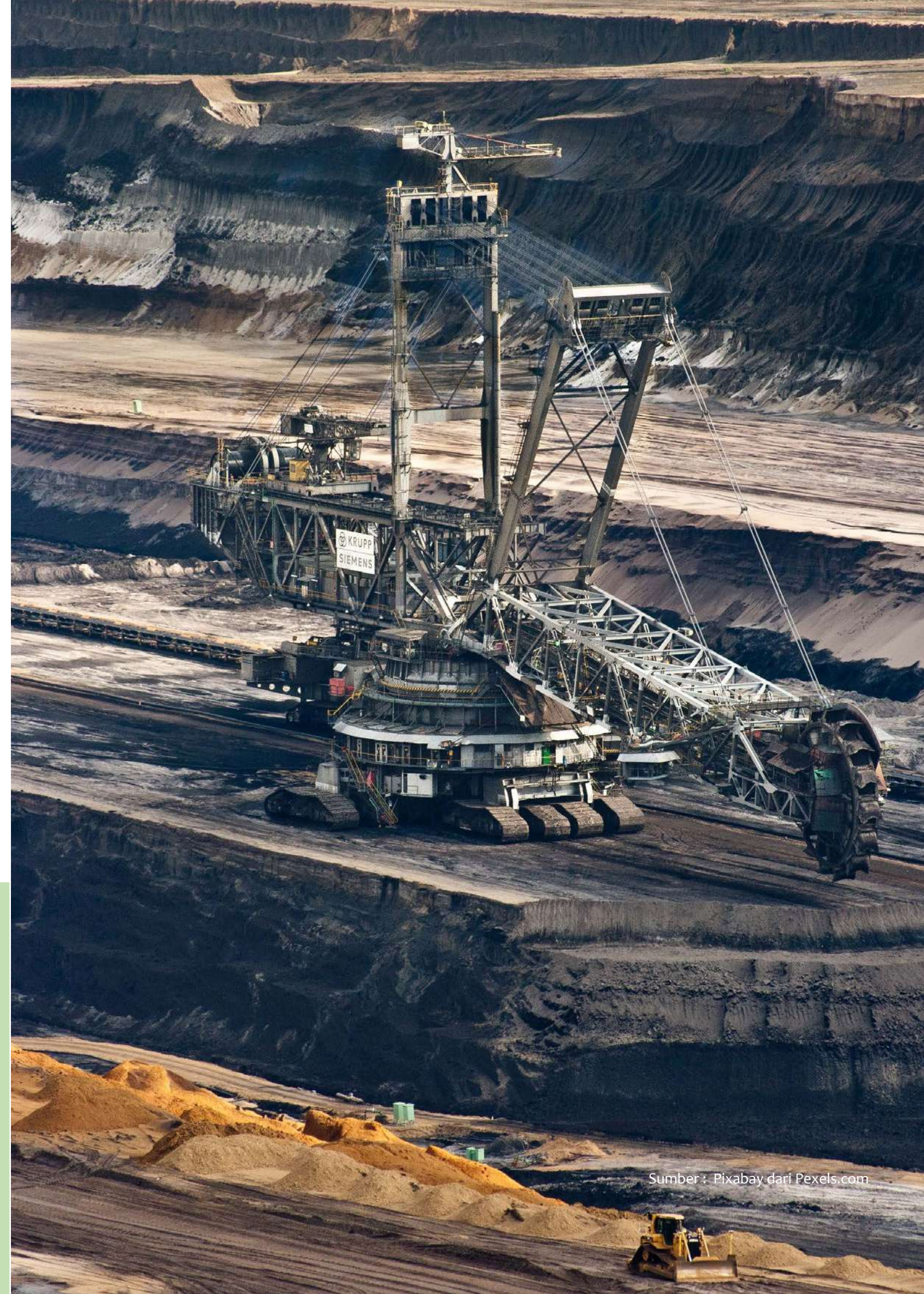
**Hambatan dana pendamping dalam peremajaan sawit.** Standar biaya peremajaan Rp. 60 Juta/ha dengan dana pendamping lebih besar karena BPDPKS hanya memberikan bantuan sebesar 25 juta/hektar. Selisihnya, yang biasa disebut dana pendamping, diperoleh dari kombinasi tabungan petani, Kredit Usaha Rakyat (KUR).

Kondisi tersebut menyebabkan Pekebun Plasma jauh lebih siap dibandingkan Pekebun Sawit Rakyat Swadaya yang relatif tidak terlembaga dan terintegrasi dengan perusahaan inti.



Keterangan:  
BUBBN : Badan Usaha Bahan Bakar Nabati  
BUBBM : Badan Usaha Bahan Bakar Minyak  
TBBM : Terminal Bahan Bakar Minyak  
FAME : Fatty Acid Methyl Esters

Sumber: Ombudsman RI. Laporan Tinjauan Sistemik Kebijakan Mandatori Biodiesel, 2019.

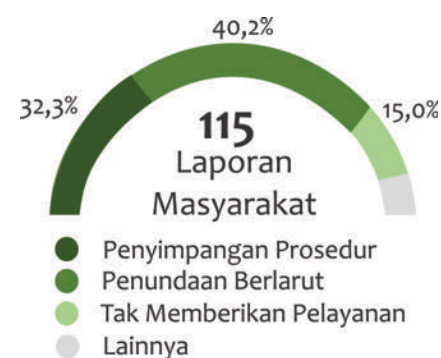


Sumber : Pixabay dari Pexels.com

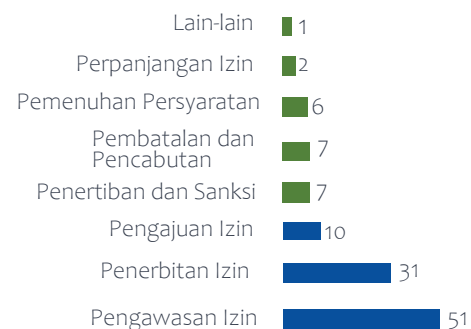


## PERIZINAN LAINNYA

Grafik 5.16  
Laporan Masyarakat Terkait Perijinan  
Lainnya ke Ombudsman RI 2019



Grafik 5.17  
Masalah yang dilaporkan



Grafik 5.18  
Peringkat Kemudahan Berusaha  
(EODB) di Indonesia



Sumber: EODB, 2019

## PENERBITAN IZIN TAK MENENTU, SEMENTARA PENGAWASAN PELAKSANAAN LEMAH

### PENYALAHGUNAAN WEWENANG PENGAWASAN IZIN

Pengawasan perizinan meliputi pemenuhan komitmen, pemenuhan standar, sertifikasi, lisensi, dan/atau pendaftaran, dan kegiatan usaha. Pengawasan ini bisa dilakukan pusat maupun daerah dengan mengeluarkan peraturan pemerintah maupun peraturan daerah. Dalam pelaksanaannya di lapangan, pengawasan perizinan masih belum maksimal terutama di tingkatan daerah dan pusat. Berdasarkan analisis dan temuan dari laporan pengaduan kepada Ombudsman RI, belum maksimalnya pengawasan terjadi dalam hal;

Pertama, pengawasan yang diatur dalam peraturan daerah tidak dilaksanakan dengan sepenuhnya oleh instansi yang berwenang sehingga banyak muncul penyalahgunaan perizinan. Kedua, kurangnya koordinasi antar instansi dan antar pemerintah daerah dan pemerintah pusat yang mempunyai wewenang melakukan pengawasan perizinan sehingga terkadang terjadi saling tumpang tindih pengawasan serta saling lempar tanggung jawab. Terkadang hasil pengawasan yang telah dilakukan oleh pemerintah daerah tidak menjadi

dasar pertimbangan bagi instansi pusat yang melakukan tugas pengawasan, begitu juga sebaliknya. Padahal pengawasan perizinan sangat penting demi menjamin kondusivitas kegiatan usaha, kepastian hukum, dan meminimalisir perizinan-perizinan yang dapat merugikan masyarakat.

### PENUNDAAN BERLARUT

Salah satu persoalan terkait penerbitan izin adalah lamanya pengurusan. Padahal pemerintah pusat dan daerah telah melakukan terobosan untuk memotong lamanya proses perizinan tersebut dengan membentuk Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), bahkan terbaru, pemerintah telah meluncurkan OSS (*Online Submission System*). PTSP yang bertujuan untuk memotong lamanya proses perizinan ternyata justru memperlama dan berbelit. PTSP hanya sebagai *front line*. Pemrosesan perizinan/rekomendasi teknis dilakukan oleh instansi teknis. Jika ada persyaratan yang kurang, maka komunikasi dan konfirmasi bukan ke Perizinan satu pintu tapi pelaksana teknis. Hal ini justru semakin memperpanjang. Selain itu, kualitas SDM pelaksana teknis kurang memadai juga menjadi faktor penghambat penerbitan izin.

### PENYIMPANGAN PROSEDUR

Salah satu persoalan terkait pengajuan izin adalah sistem perizinan bertahap/berlapis. Sistem perizinan berlapis yaitu permohonan sebuah izin akan menjadi prasyarat izin yang lain. Karena pengajuan izin harus harus melewati beberapa institusi atau lembaga sehingga cenderung berbelit, panjang dan menghabiskan biaya yang cukup besar. Selain itu terdapat penyimpangan prosedur dan inkonsistensi peraturan mengenai kewajiban pembuatan Surat Keterangan Domisili Usaha (SKDU) yang wajib dipenuhi dalam proses perizinan. Surat Keterangan Domisili Usaha (SKDU) tidak mempunyai dasar hukum baik berupa peraturan Walikota/Bupati/Gubernur atau Pemerintah Pusat yang akhirnya berpotensi menimbulkan pungutan liar di tingkat kelurahan/kecamatan. Selain itu penetapan biaya pengurusan Surat Keterangan Domisili Usaha (SKDU) ini tidak seragam, tidak masuk dalam tarif retribusi maupun penerimaan negara yang diakui oleh Kementerian Keuangan.

## IZIN: DULU KUASA MENGATUR, KINI PRODUK PELAYANAN

Beberapa Kepala Daerah ingin menerapkan kebijakan afirmasi kepada pedagang tradisional sebagai bagian dari janji politik mereka di masa pemilihan. Kebijakan yang banyak ditemukan adalah pelarangan terhadap toko swalayan mini yang terafiliasi kepada retail nasional ternama. Kebijakan ini kemudian telah melahirkan sejumlah laporan ke Ombudsman RI.

Beberapa Kepala Daerah berusaha agar toko swalayan berafiliasi ke retail ternama tidak beroperasi di daerahnya dengan alasan mengganggu toko tradisional dan pasar rakyat.

Di Kalimantan Selatan, salah satu toko swalayan yang berafiliasi dengan retail merek ternama izinnya dibatalkan dan ditutup paksa. Pemilik toko melapor ke Ombudsman karena merasa memiliki izin.

Kepala Dinas terpaksa berkelit dengan mengatakan tidak merasa menandatangani izin dan izin Pelapor tidak terdaftar dalam sistem perizinan.

Pelapor berharap dapat berusaha kembali meski tanpa berafiliasi kepada pihak retail ternama. Dalam pemeriksaan, ditemukan bahwa Pemkab melakukan maladministrasi karena tak memiliki peraturan pelarangan sebagaimana dimaksud oleh Bupati maupun SOP khusus yang untuk pelayanan perizinan terkait. Pemkab akhirnya terpaksa menerbitkan kembali izin bagi Pelapor. Ombudsman meminta dibuat peraturan pelarangan dan menurunkannya ke dalam standar pelayanan dalam penerbitan izin untuk toko swalayan.

“... perampangan, pemangkasan dan pengawasan dalam perijinan merupakan pondasi untuk menjamin kepastian hukum bagi masyarakat”

Aat Sugihartati  
Asisten Ombudsman RI

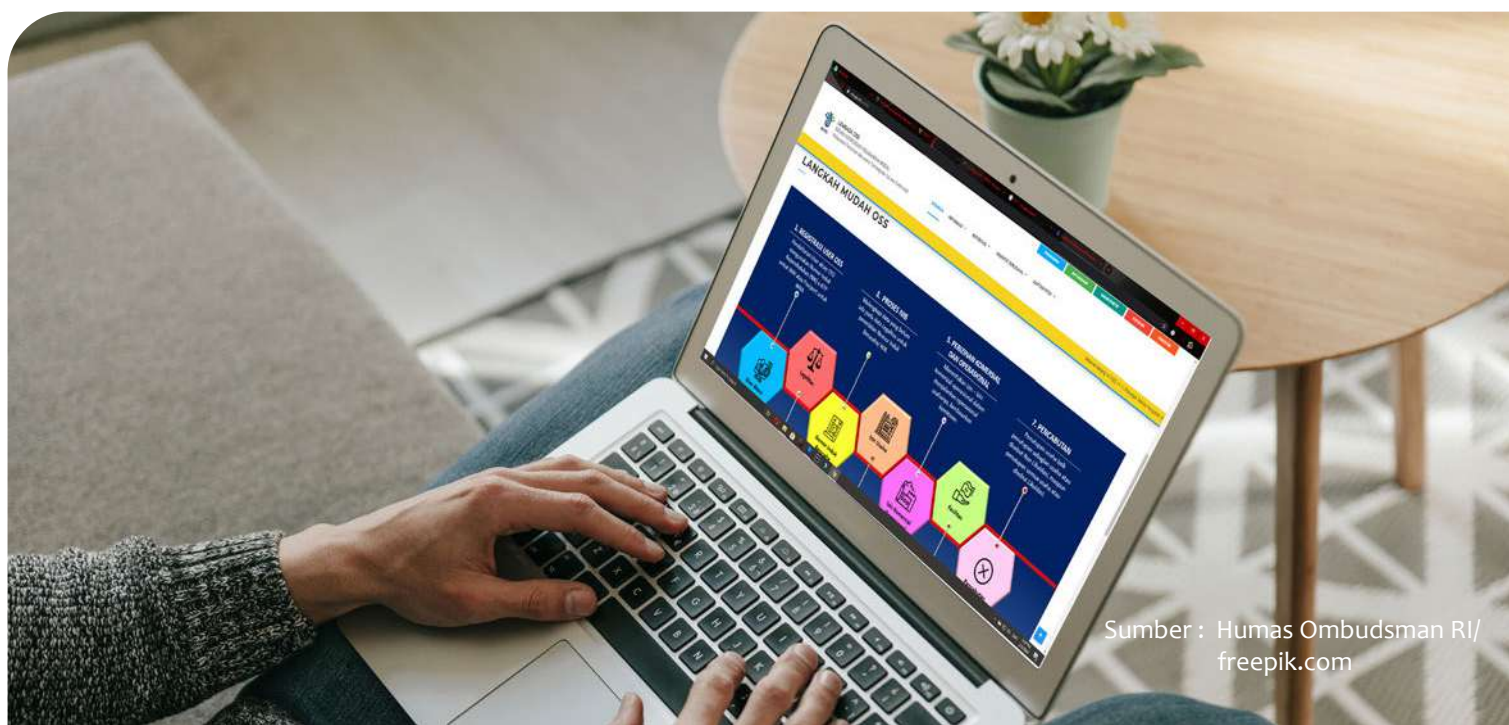
Di Jawa Tengah, hal tersebut diterapkan namun tak diketahui apakah ada studi sebelumnya. Bupati dilaporkan karena pelaku usaha merasa dihambat tanpa alasan yang masuk akal.

Di Jawa Timur, salah satu Kepala Daerah menerbitkan peraturan serupa, namun diberlakukan surut. Bupati dilaporkan ke Ombudsman RI. Mereka berharap ketentuan berlaku untuk perpanjangan karena mengganggu kepastian berusaha.

Dalam kasus yang lain, seorang pengembang melaporkan penundaan berlarut penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Kepala Dinas beralasan bahwa lamanya izin tersebut dikarenakan menunggu persetujuan Bupati tanpa bisa menjelaskan alasan lain karena persyaratan telah lengkap.

### DARI KUASA MENGATUR KE PRODUK PELAYANAN

Beberapa literatur akademik mendudukan izin sebagai dispensasi atas sesuatu yang dilarang. Oleh karenanya izin dipandang sebagai instrumen kuasa mengatur. Seiring perkembangan zaman, izin telah berubah tidak lagi sebagai instrumen pengaturan semata, tapi juga sebagai produk pelayanan publik. Diperlukan standar pelayanan dan prosedur yang pasti agar tidak diskriminatif. Ombudsman menemukan banyak Kepala Daerah melihat izin tak lebih dari instrumen kuasa mengatur bukan suatu produk pelayanan. Penerbitan izin menjadi subyektif dan rawan konflik kepentingan. Warga merasa tak dilayani sesuai standar dan melaporkan Kepala Daerah ke Ombudsman.



Sumber : Humas Ombudsman RI/  
freepik.com

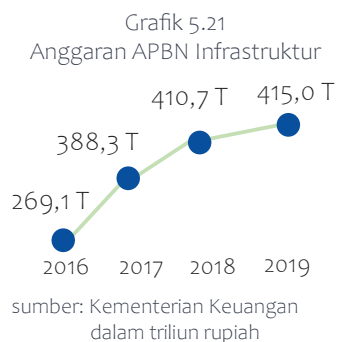
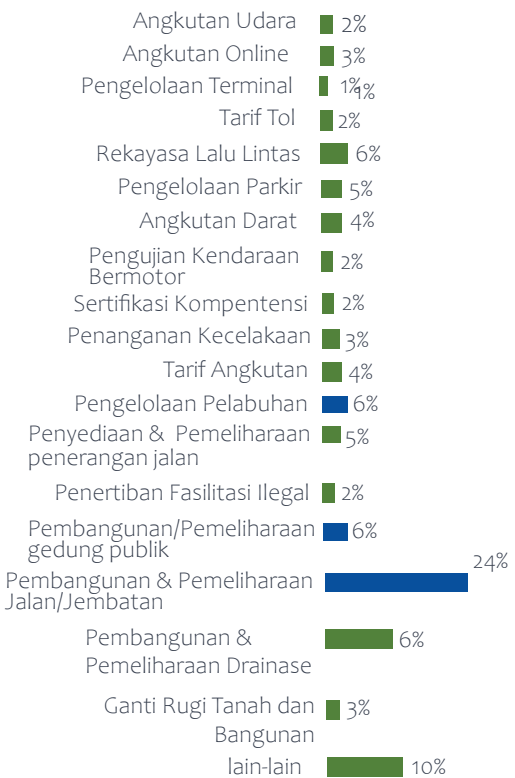


INFRASTRUKTUR, PERHUBUNGAN  
& TELEKOMUNIKASI

Grafik 5.19  
Laporan Masyarakat Terkait Infrastruktur,  
Perhubungan dan Telekomunikasi  
ke Ombudsman RI 2019



Grafik 5.20  
Masalah yang dilaporkan



## ANGKUTAN PERAIRAN: BERTARUH NYAWA DITENGAH TATA KELOLA YANG BURUK

Faktanya, hingga saat ini transportasi perairan masih menyisakan banyak permasalahan. Hal ini terlihat dari tingginya angka kecelakaan kapal yang terjadi dari tahun ke tahun. Komite Nasional Keselamatan Transportasi (KNKT) merilis, sepanjang tahun 2019 terjadi 25 kasus kecelakaan angkutan perairan.

Faktor penyebab kecelakaan antara lain: kelebihan muatan, kurangnya fasilitas keselamatan seperti pelampung, kompetensi awak kapal, hingga minimnya edukasi tentang tanggap darurat kecelakaan. Terlihat bahwa peran pemerintah dalam hal ini Kementerian Perhubungan selaku pengawas sangat lemah. Kemudian juga pembagian kewenangan antara Ditjen Perhubungan Darat dan Ditjen Perhubungan Laut dalam pengelolaan transportasi perairan. Ombudsman RI sendiri baik di kantor Pusat dan di kantor Perwakilan beberapa kali menerima laporan terkait pengelolaan angkutan perairan. Misalnya di Provinsi Nusa Tenggara Timur, masyarakat melaporkan penerbitan Surat Persetujuan Berlayar yang diurus oleh agen, tidak dilakukan pemeriksaan fisik oleh Kantor Syahbandar sebagaimana

mekanisme formal yang wajib dilakukan. Hal ini berpotensi kapal yang tidak memenuhi standar keselamatan tetap diizinkan berlayar.

Di Sulawesi Selatan, operator kapal melaporkan sulitnya mengurus perizinan yang sekarang menjadi kewenangan Pemerintah Provinsi (awalnya merupakan kewenangan Pemerintahan Kabupaten/Kota), karena faktor jarak dan waktu. Akibatnya, banyak operator yang memilih tidak mengurus/memperbaiki dokumennya. Ombudsman RI menerima laporan tenggelamnya kapal MV Nur Allya di perairan Halmahera. Laporan ini tengah proses penyelesaian, namun salah satu temuan yang didapati yakni jumlah penumpang kapal yang berbeda antara fakta dan manifest kapal.

Angkutan perairan merupakan bagian dari pelayanan publik, yang di dalamnya termasuk layanan administrasi, jasa, dan barang publik. Maka penyelenggaraannya harus sesuai dengan asas dan standar pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-undang Nomor 25 tentang Pelayanan Publik.

### Temuan-1: Perencanaan Tidak Jelas.

Pertama, tidak ada cetak biru atau renstra dalam rangka pemetaan kebutuhan kapal dan pelabuhan/dermaga berbasis data jumlah pengguna layanan, rute, dan pola kebutuhan. Kedua, proses pembuatan kapal tidak diawasi, kapal dibangun sesuai dengan keinginan pemilik/pembuat. Ketiga, ada potensi rancang bangun tidak sesuai dengan standar keselamatan sehingga tidak memungkinkan untuk diberikan izin. Keempat, di beberapa daerah tidak ada industri perkapalan resmi. Pembuatan kapal sepenuhnya bergantung pada industri tradisional yang berdasarkan kebiasaan, tidak memiliki izin atau sertifikasi.

### Temuan-2: Pengurusan Administrasi Sulit.

Mayoritas operator/pemilik kapal beroperasi lintas kabupaten dalam satu provinsi. Dokumen harus diurus atau dimutakhirkan di Pemerintah Provinsi. Pengurusan dokumen lebih dari 1 (satu) hari, sehingga operator memilih untuk tidak mengurus dokumen sendiri.

### Temuan-3: Kualitas Angkutan Tidak Standar.

Sarana keselamatan tidak terpenuhi: *life jacket*, pintu darurat, pemadam kebakaran, tidak didukung informasi cuaca yang mutakhir dan akurat sesuai dengan lokasi.

### Temuan-4: Jumlah Angkutan Tidak Sesuai Kebutuhan.

Pertama, masyarakat menggunakan kapal tradisional yang tidak sesuai dengan peruntukannya (misalnya: kapal pengangkut ikan) sebagai alat transportasi bahkan untuk jarak jauh. Kedua, hampir tiap hari terjadi kecelakaan kapal di perairan Jawa Timur. Masyarakat memaksakan diri berangkat dengan kapal yang tersedia, meskipun muatan telah melampaui kapasitas. Ketiga, salah satu faktor kecelakaan beberapa angkutan perairan adalah kelebihan muatan.

### Temuan-5: Sumber Daya Manusia.

Dari sisi regulator banyak instansi namun minim tanggung jawab (Ditjen Hubdat: Dit-ASDP dan BPTD, Ditjen Hubla, Operator Pelabuhan, Pemprov, Pemkot/Pemkab, Kementerian KKP, dll), hanya fokus pada pelabuhan;

Syahbandar menyatakan lingkup pengawasannya hanya pada angkutan laut, tidak termasuk angkutan sungai dan danau; Masih ada Dinas Perhubungan yang menerbitkan SPB dan Pas Kecil. Dari sisi Operator Kompetensi petugas tidak terukur. Contoh: beberapa Nakhoda tidak memiliki SKK; Jam kerja terlalu tinggi, berpotensi fatigue (Konvensi Ketenagakerjaan Maritim Tahun 2006: Nakhoda wajib istirahat 10 jam dalam 24 jam); Nakhoda tidak melakukan safety briefing (Instruksi Dijen Hubla No. UM.008/1/II/DJPL-17); Tidak disiplin dalam menerapkan standar keselamatan. Contoh: batas maksimum muatan, *lashing*/ pengikatan kendaraan.

### Temuan-6: Kondisi Pelabuhan.

Pertama, Pemerintah Daerah mengeluhkan pengelolaan pelabuhan pengumpan yang belum diserahkan oleh Kemenhub. Kedua, pelabuhan/dermaga yang tidak berizin, namun Pemerintah Daerah tetap memungut biaya sandar dan/atau retribusi bagi kapal yang bersandar dan pengunjung. Ketiga, banyak pelabuhan/dermaga yang tidak sesuai standar pelayanan publik dan standar keselamatan, yakni: fasilitas informasi cuaca, akses dan moda transportasi lanjutan, penerangan dan area steril penumpang.

### Temuan-7: Pengawasan Lemah.

Pertama, kapal yang menaik-turunkan penumpang di pelabuhan yang

“Perubahan kebijakan pelayanan transportasi harus memiliki alternatif solusi serta mengedepankan asas manfaat, sekalipun perubahan kebijakan tersebut sesuai dengan ketentuan peraturan. Karena pelayanan transportasi telah menjadi kebutuhan hidup masyarakat”

### Irsan Hidayat

Kepala Keasistenen Substansi VI

tidak resmi lepas sepenuhnya dari pengawasan. Syahbandar hanya mengawasi pelabuhan yang resmi. Kedua, data kecelakaan yang akurat tidak dapat diperoleh di instansi manapun. Ketiga, angkutan perairan, khususnya pelayaran rakyat yang tidak resmi, dibiarkan beroperasi tanpa pembinaan yang konkrit. Keempat, tidak ada akses informasi tentang evaluasi terhadap layanan di wilayah perintis dan daerah terpencil. Kelima, tidak tersedia saluran pengaduan.

### Temuan-8: Masalah Sosial dan Lingkungan.

Pertama, rendahnya kesadaran masyarakat tentang keselamatan berlayar. Kedua, bergantung pada kebiasaan/ tradisi. Ketiga, alur pelayaran mengalami pendangkalan, terhalang pohon tumbang, namun tidak ada instansi yang merasa bertanggungjawab untuk memperbaiki, takut menjadi temuan.

## DUGAAN PUNGLI OLEH PETUGAS SYAHBANDAR PELABUHAN BENOA

Pelapor merasa resah karena mengalami peristiwa pungutan yang sangat besar lewat agen pelayaran saat mengurus perpanjangan sertifikat keselamatan dan garis muat kapal serta pengurusan dokumen kapal lainnya karena Pemerintah Provinsi Bali tidak lagi menerbitkan Izin Wisata Tirta untuk memiliki SIUPSUS. Akhirnya pelapor terpaksa mengurus lewat agen dengan konsekuensi menanggung biaya yang lebih besar.

Mereka dipaksa untuk memakai jasa agen dalam mengurus dokumen

kapal, sehingga pengurusan dokumen Sertifikat Keselamatan dan Garis Muat dari 300 ribu menjadi 4 juta. Saat itu, harga perpengerusan dokumen/surat kapal berkisar antara Rp.350.000 sampai Rp 700.000. Angka itu bisa lebih besar jika lewat agen. Sedangkan untuk *docking* tahunan harganya berkisar antara Rp 1.500.000 sampai Rp.2.500.000. Biaya tersebut untuk dokumen/surat kapal dan jasa inspeksi petugas Syahbandar. Menurut pelapor, tidak pernah ada kuitansi dan bisa dilakukan tawar-menawar harga dengan petugas Syahbandar.



Sumber : Humas Kementerian Perhubungan



modus pungli yang dilakukan oleh petugas Syahbandar sudah berubah. Tidak lagi dilakukan di dalam kantor Syahbandar, melainkan di luar kantor. Bisa di kantor agen pelayaran atau janji ketemu di tempat lain. Pelapor bahkan mengungkapkan, jika pada tanggal 12 Maret 2019, dirinya melihat sendiri seorang pegawai kantor Syahbandar memasuki ruangan agen pelayaran dan mengambil uang ke agen.

#### TINDAKAN KOREKTIF

Kepala Kantor Syahbandar Benoa

Denpasar melaksanakan langkah-langkah diambil sebagai upaya mencegah praktik pungli melalui: Pertama, mengundang agen kapal koordinasi dan mensosialisasikan standar pelayanan.

Kedua, menetapkan sistem pengaduan masyarakat terhadap pelayanan di kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Benoa dengan pembentukan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) membuka saluran layanan pengaduan.

Ketiga, mengeluarkan surat pemberitahuan kepada pengguna jasa bahwa Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Benoa berkomitmen mewujudkan pelayanan yang bebas dari korupsi.

Keempat, membuka saluran layanan pengaduan melalui layanan telepon, *whatsapp*, serta media sosial Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Benoa.

## SEKOLAH BELUM PENUHI STANDAR, TARUNA/I AMB TIDAK BISA UJIAN KEAHLIAN PELAUT

AMB (Akademi Maritim Belawan) sebagai lembaga penyelenggara pendidikan belum mendapatkan *approval* dari Direktorat Perkapalan dan Kepelautan. Dampaknya sebanyak 49 Taruna/I AMB tidak dapat mengikuti Ujian Keahlian n Kepelautan (UKP).

UKP merupakan syarat mutlak yang harus dijalani oleh Taruna/I di sekolah vokasi untuk mendapatkan Sertifikasi berlayar. Padahal para Taruna/I menempuh pendidikan di AMB tujuan utamanya agar dapat berlayar atau bekerja di kapal.

Ombudsman RI melakukan serangkaian tindak lanjut, antara lain investigasi lapangan serta menggelar pertemuan dengan Kementerian Perhubungan dan Kementerian Ristekdikti. Hasil pertemuan dengan Kementerian Perhubungan melalui Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) dan Direktorat Perkapalan dan Kepelautan, antara lain :

#### TIDAK ADA KOORDINASI

Dalam proses perizinan pendirian AMB, Kementerian Ristekdikti hanya sebatas akreditasi, tidak dilakukan pengecekan terhadap kelengkapan fasilitas sekolah. Mengantongi izin Kementerian Ristekdikti, sekolah

vokasi kepelayaran sudah dapat menyelenggarakan pendidikan hingga mengeluarkan ijazah. Namun ijazah tidak dapat digunakan alumni untuk dapat bekerja di kapal.

Untuk dapat bekerja di kapal, alumni wajib memiliki sertifikasi berlayar yang diperoleh setelah lulus UKP. Penyelenggaraan UKP adalah kewenangan Kementerian Perhubungan RI melalui Direktorat Perkapalan dan Kepelautan melakukan *approval*. AMB adalah sekolah yang mendapatkan akreditasi dari Kementerian Ristekdikti namun belum memperoleh *approval* dari Kementerian Perhubungan. Hal inilah yang membuat Taruna/I beserta keluarganya resah, karena tujuan mereka masuk AMB agar dapat bekerja di kapal/ berlayar.

#### PENGABAIAAN TERHADAP NASIB 49 TARUNA/I

Tidak ada upaya yang dilakukan Kementerian Perhubungan RI dan AMB untuk menyelesaikan masalah 49 Taruna/I yang tidak dapat mengikuti UKP. Kedua instansi terkait tersebut pasif, menunggu gerakan atau tindakan yang dilakukan masing-masing dari mereka.

#### LANGKAH PENYELESAIAN

49 Taruna/I AMB, semuanya telah mengikuti UKP di Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran (STIP) Jakarta. Pelaksanaan UKP bagi 49 Taruna/I AMB di STIP Jakarta merupakan saran Ombudsman RI kepada Kementerian Perhubungan RI. Untuk perbaikan penyelenggaraan pendidikan kepelayaran kedepan, Ombudsman RI menyarankan Kementerian Perhubungan dengan berkoordinasi dengan Kementerian Ristek Dikti mengidentifikasi lembaga pendidikan pelayaran yang belum mendapatkan *approval* program diklat kepelautan. Hasil identifikasi itu dijadikan dasar bagi Kementerian Perhubungan RI untuk mendorong lembaga pendidikan pelayaran agar segera memenuhi syarat pelaksanaan UKP. Jika belum mampu, maka lembaga pendidikan pelayaran (yang terakreditasi) wajib memberitahukan kepada calon Taruna/i bahwa lembaganya belum memperoleh *approval* dari Kementerian Perhubungan sehingga tidak dapat mengeluarkan Setifikat Berlayar.

## TERHENTINYA LAYANAN NAIK TURUN PENUMPANG KERETA LOKAL JATILUHUR DAN WALAHAR DI STASIUN KEMAYORAN

Kebijakan PT. Kereta Api Indonesia (KAI) Daerah Operasi (DAOP) I Jakarta menghentikan layanan naik turun penumpang KA Lokal Jatiluhur dan Walahar di Stasiun Kemayoran berdampak kepada in-efisiensi perjalanan, sehingga merugikan ribuan penumpang KA Lokal Jatiluhur dan Walahar yang sebagian besarnya bertempat tinggal di Kabupaten Bekasi dan Kabupaten Karawang.

Tim Ombudsman RI melakukan investigasi lapangan dan pemanggilan kepada pihak-pihak terkait, antara lain Ditjen Perkeretaapian Kementerian Perhubungan RI serta Kepala PT KAI DAOP 1 Jakarta. Mereka berdalih bahwa kebijakan penghentian pelayanan di Stasiun Kemayoran karena faktor keselamatan, sebagaimana diatur dalam Pasal 54 UU 23 Tahun 2007.

Berikut temuan Ombudsman yaitu pertama, pemberitahuan dalam waktu yang tidak patut. Kedua, solusi

atas perubahan kebijakan tidak mengedepankan asas manfaat. Ketiga, merugikan pengguna secara finansial dan waktu.

Ombudsman RI mendorong adanya solusi alternatif bagi layanan naik turun penumpang KA Lokal Jatiluhur dan Walahar, mengingat besarnya jumlah pengguna layanan. Kepala DAOP 1 Jakarta menyatakan bahwa stasiun yang memungkinkan untuk dijadikan tempat bagi naik turun penumpang KA Lokal Jatiluhur dan Walahar adalah Stasiun Kramat dan Stasiun Gang Sentiong.

Hasil kajian DAOP 1 Jakarta menunjukkan bahwa Stasiun Kramat memenuhi standar untuk memberikan layanan naik turun penumpang KA Lokal Jatiluhur dan Walahar. Pada tanggal 28 Oktober 2019 Stasiun Kramat resmi beroperasi melayani naik turun penumpang KA Lokal Jatiluhur dan Walahar.



Sumber: Christofoli dari Pexels.com



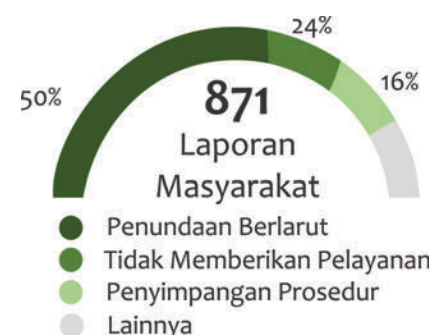




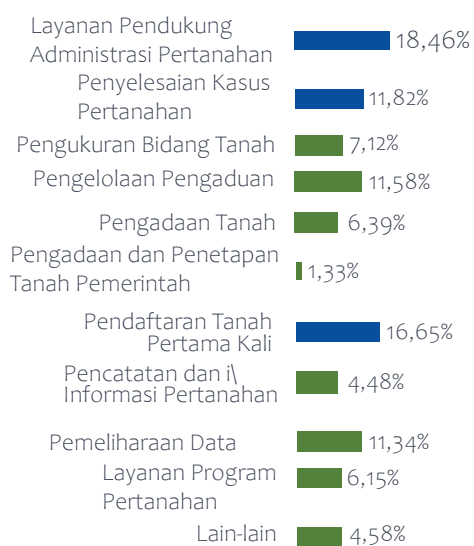
## AGRARIA/PERTANAHAN

## KETIDAKPASTIAN PEMILIKAN TANAH

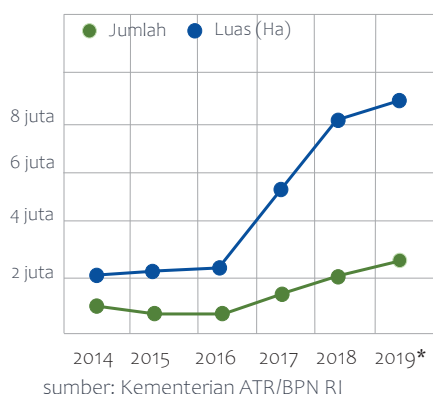
Grafik 5.22  
Laporan Masyarakat Terkait Agraria/  
Pertanahan ke Ombudsman RI 2019



Grafik 5.23  
Masalah yang dilaporkan



Grafik 5.24  
Jumlah Penerbitan Sertifikat Hak atas Tanah per Tahun



Laporan masyarakat ke Ombudsman terkait Agraria/Pertanahan tertinggi adalah dugaan maladministrasi berupa penundaan berlarut yang mencapai 50% pada tahun 2019. Laporan yang cukup menonjol adalah berkaitan dengan Layanan Administrasi Pendukung Pertanahan, Pendaftaran Hak atas Tanah Pertama Kali dan Pengelolaan Pengaduan.

### LAYANAN ADMINISTRASI PENDUKUNG PERTANAHAN

**Temuan -1: Tidak Memberikan Pelayanan.** Dalam proses pemeriksaan, masyarakat seringkali mengadu pengurusan administrasi pertanahan yang dipersulit. Petugas layanan dinilai tidak memberikan pelayanan secara patut, masih terdapat pungutan liar, informasi pertanahan yang sulit diakses hingga aduan-aduan yang tidak ditindaklanjuti. Situasi ini menimbulkan ketidakpastian bagi masyarakat untuk memperoleh hak atas tanahnya.

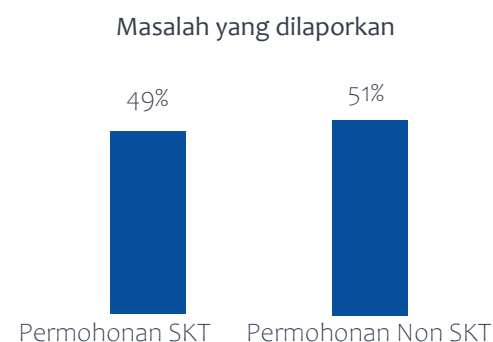
**Temuan -2: Surat Keterangan Tanah menghambat Pengurusan Sertifikat.** Pemeriksaan Ombudsman menemukan pihak Kelurahan enggan menerbitkan dan melegitimasi surat-surat yang berkaitan dengan keterangan tanah. Lurah menolak menandatangani surat-surat tersebut. Akibatnya, pengurusan sertifikat menjadi berlarut-larut.

**Temuan -3 : Perbedaan Data.** Dalam beberapa aduan, proses pemeriksaan menunjukkan adanya perbedaan data pertanahan di kelurahan/desa dengan data di Kantor Pertanahan serta tidak terintegrasinya data pertanahan tersebut sehingga mengakibatkan ketidakpastian.

### PENDAFTARAN TANAH PERTAMA KALI

Penerbitan sertifikat hak atas tanah mengalami kenaikan dari tahun ke tahun. Sejak Tahun 2014 hingga Tahun 2019 setidaknya meningkat hingga 400%.

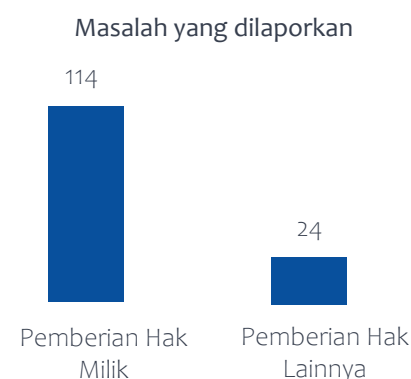
Grafik 5.25. Laporan Masyarakat terkait Layanan Pendukung Administrasi Pertanahan



**Temuan -1: Tidak sesuai standar waktu.** UUPA menjamin kepastian hukum hak-hak atas tanah melalui pendaftaran tanah. Upaya mencapai pendaftaran tanah berkepastian hukum “*rechts-kadaster*” nampaknya belum terlaksana secara optimal. Ombudsman dalam proses pemeriksaan memperoleh fakta adanya proses pendaftaran tanah tidak sesuai standar waktu. Argumentasi tidak sesuai standar waktu umumnya akibat koordinasi yang cukup alot antara Kantor Pertanahan (Kantah), Kantor Wilayah (Kanwil), dan BPN Pusat. Bolak-balik berkas antara Kantah dgn Kanwil/Pusat seringkali menyebabkan tercecernya berkas permohonan, serta terdeteksi adanya konflik kepentingan. Hal ini berdampak terhadap ketidakpastian hak atas tanah karena masyarakat tak kunjung memperoleh sertifikat.

**Temuan -2: Sertifikat tumpang tindih.** Berazaskan sederhana, aman, terjangkau, mutakhir dan terbuka, pendaftaran tanah belum mencapai perlindungan kepada pemegang hak atas tanah. Faktanya masih ditemukan penerbitan sertifikat diatas tanah yang telah bersertifikat. Hal ini mengindikasikan bahwa pengumpulan data pendaftaran tanah yang masih lemah.

Grafik 5.26. Laporan Masyarakat terkait Pendaftaran Tanah Pertama Kali



### PENGELOLAAN PENGADUAN

Lahirnya Peraturan Menteri ATR/Kepala BPN Nomor 8 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Pengaduan merupakan bukti keseriusan Kementerian untuk menangani Pengaduan Masyarakat. Namun berdasarkan laporan yang diterima Ombudsman RI, banyak masyarakat yang mengadukan lambatnya respon pengaduan pertanahan pada Kantor BPN.

Ombudsman menilai bahwa proses penelitian fisik yuridis terhadap tanah memang memerlukan waktu, namun bukan berarti hal tersebut melegitimasi tidak diresponnya pengaduan masyarakat atau memperpanjang waktu penanganan. Pengaduan harus dikelola dengan baik, sistematis dan terukur. Munculnya berbagai aplikasi dan sistem manajemen informasi harusnya memudahkan Kantor BPN untuk meningkatkan layanan pengaduannya. Diharapkan dengan pengaturan pengaduan masyarakat tersebut, dapat diperoleh tanggapan dengan cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan.

“...Jangan sampai karena ketimpangan penguasaan lahan, dalam sepuluh tahun mendatang masyarakat kita lebih banyak mengurus hak di atas tanah sengketa daripada di tanah yang *clean and clear*”

**Yustus Maturbongs**  
Kepala Keasistenan Substansi IV



## KISRUH APARTEMEN, DIMANA PEMERINTAH?

Kompleksitas pengelolaan sebuah kawasan rumah susun memerlukan adanya penegakan aturan serta implementasi peraturan yang jelas mengingat secara praktik banyak terjadi konflik baik dalam pengelolaan rumah susun maupun sengketa pengurus/pengelola rumah susun atas kepentingan publik penghuni dan pemilik rumah susun. Atas pengaduan masyarakat, Ombudsman melakukan investigasi dan ditemukan bahwa:

**Temuan-1: Adanya kekosongan hukum sejak Undang-Undang No. 20 Tahun 2011 tentang Rumah Susun disahkan Tahun 2011.** Peraturan pelaksana atas Undang-Undang tersebut sampai saat ini belum diundangkan, hingga terbitnya Permen PUPR Nomor 23/PRT/M/2018 tentang PPPSRS dan Pergub 132 Tahun 2018 tentang Pembinaan Pengelolaan Rumah Susun dinilai tanpa landasan PP. Banyak pihak menganggap pembentukannya diluar kewenangan. Kekosongan tersebutlah yang menjadikan konflik dalam P3SRS semakin sulit untuk diselesaikan.

**Temuan-2: Lemahnya aspek pengawasan dan tanggung jawab Pemerintah timbulkan permasalahan pengelolaan P3SRS.** Pertama, sengketa dan konflik internal. Indikasinya P3SRS selama ini

diperebutkan antara kepentingan pemilik dan pelaku pembangunan. Masih ada pengembang atau pelaku pembangunan yang tidak bersedia memfasilitasi pembentukan P3SRS dikarenakan belum lengkapnya dokumen administrasi seperti Sertifikat Layak Fungsi (LSF), Pertelaan, SHM Sarusun, dll, akibatnya pengelolaan rumah susun tetap ditangan pelaku pembangunan selaku pengelola sementara. Selain itu, keinginan pengembang untuk menguasai pengelolaan Sarusun dengan membentuk P3SRS sendiri yang mengakibatkan dualisme kepengurusan. Kedua, permasalahan yang berkaitan dengan sertifikasi/ hak kepemilikan satuan unit; keberatan terkait tarif *service charge*/ iuran pengelolaan apartemen (IPL) terutama terhadap kenaikan tarif listrik yang besarnya ditentukan oleh Pengurus P3SRS diluar dari tarif dasar yang ditentukan oleh PLN. Ketiga, konflik pemanfaatan/penggunaan bagian bersama dan ruang bersama yang dibebankan kepada penghuni beserta adanya pungutan-pungutan diluar ketentuan perjanjian bersama. Keempat, beragamnya biaya pengelolaan antara rumah susun yang satu dengan yang lainnya. Pengelola berdasarkan Pasal 57 UU Nomor 20 Tahun 2011 dalam menjalankan



pengelolaan berhak menerima sejumlah biaya pengelolaan. Besarnya biaya pengelolaan dihitung berdasarkan kebutuhan nyata biaya operasional, pemeliharaan dan perawatan yang dibebankan kepada pemilik dan penghuni secara proporsional. Tata cara penghitungan tersebut diatur dalam Peraturan Menteri yang membidangi bangunan gedung. Kekosongan hukum atas tata cara penghitungan besarnya biaya pengelolaan berimplikasi pada beragamnya biaya pengelolaan antara rumah susun yang satu dengan yang lainnya.

Ombudsman meminta kepada Pemerintah Pusat untuk segera mengesahkan Peraturan Pemerintah yang mengatur tentang Pembinaan Rumah Susun, Pengelolaan Rumah Susun, (PPPSRS), termasuk dengan pengaturan bentuk kelembagaan dan

sanksi; menerbitkan Peraturan Menteri terkait dengan tata cara perhitungan besarnya biaya pengelolaan serta mendorong daerah-daerah untuk segera memiliki payung hukum tentang Rumah Susun dan P3SRS. Selain itu, Ombudsman juga meminta kepada Pemerintah Daerah, melalui Peraturan Kepala Daerah di Tingkat Kabupaten/ Kota dan Provinsi (khusus untuk DKI Jakarta) agar mengatur:

Pertama, kewenangan menindaklanjuti pengaduan tentang (i) sengketa kepengurusan rumah susun dengan memiliki fungsi identifikasi, telaah masalah, mediasi dan membuat rekomendasi yang salah satunya menetapkan sahnyanya P3SRS dengan prinsip imparialitas, (ii) keberatan besaran biaya pengelolaan, *ringking fund* hingga permasalahan air dan listrik yang mengacu pada Permen tentang

tata cara perhitungan besaran biaya sesuai amanat Pasal 57 ayat (5) UU No. 20 Tahun 2011.

Kedua, Wajibnya kehadiran Pemerintah Daerah dalam rapat umum pengurus sebagai bentuk pengendalian pengelolaan rumah susun.

Ketiga, Norma standar dalam penyusunan AD/ART P3SRS berasaskan transparansi dan partisipasi dan muatan perwakilan Pemerintah Daerah yang wajib diundang sebagai peserta rapat umum.

Keempat, Teguran dan sanksi bagi Pelaku Pembangunan yang tidak bersedia memfasilitasi pembentukan P3SRS dikarenakan belum lengkapnya dokumen administrasi (SLF, Pertelaan, SHM Sarusun).

## **TIDAK TRANSPARAN DALAM PENERBITAN SURAT KETERANGAN BERPOTENSI MALADMINISTRASI, BAGAIMANA PERAN OMBUDSMAN?**

Jawa Tengah. Ombudsman menerima laporan masyarakat terkait dugaan maladministrasi Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Tidak Sengketa dan Surat Keterangan Penguasaan Tanah oleh Kelurahan di Kota Semarang sepanjang tahun 2019.

Muncul dibenak, salah siapa ketika masyarakat dihadapkan pelayanan yang belum ada Standar operasional prosedur (SOP) penerbitan Surat Keterangan Tidak Sengketa (SKTS) dan Surat Keterangan Penguasaan Tanah (SKPT), sehingga masyarakat pada ingin potong kompas? Bukankah naluri manusia memang cenderung ingin memilih yang lebih mudah?

Sebenarnya terkait penerbitan surat keterangan oleh pemerintah daerah bahwa penyelenggaraan pelayanan administrasi Surat Keterangan Tidak Sengketa Dan Surat Keterangan Penguasaan Tanah oleh Kelurahan Di Kota Semarang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah, Peraturan Walikota Semarang Nomor 90 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, serta Tata Kerja Kecamatan Dan Kelurahan Kota Semarang. Ombudsman telah memiliki beberapa catatan bahwa Penyelenggara wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan. Adapun standar pelayanan pada kelurahan dan kecamatan tersebut belum dilaksanakan yang merupakan penjabaran peraturan berupa penyusunan standar operasional prosedur surat keterangan tidak sengketa dan surat

keterangan penguasaan tanah. Belum adanya standar operasional prosedur tersebut dapat menimbulkan potensi maladministrasi penundaan berlaut, penyimpangan prosedur dan penyalahgunaan wewenang oleh lurah dan camat.

### **MENGURAI BENANG KUSUT**

Ombudsman menguraikan benang kusut tidak transparansinya pelayanan administrasi Surat Keterangan Tidak Sengketa Dan Surat Keterangan Penguasaan Tanah oleh Kelurahan Di Kota Semarang. Hasilnya diketahui “pelayanan yang telah ada dan berlangsung sehari-hari belum memiliki SOP sebagai juknis dalam penyelenggaraan pelayanan Surat Keterangan Tidak Sengketa dan Surat Keterangan Penguasaan Tanah oleh Kelurahan sebagai tindak lanjut Peraturan Walikota Semarang Nomor 50 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kelurahan di Kota Semarang” pernyataan Kepala Biro Organisasi Kota Semarang bapak Wahyudi diperkuat oleh Sekretaris Kecamatan Bapak Pranyoto dan pernyataan Lurah Tawang Sari Ibu Mudjiyati, tidak terdapat batasan waktu dalam penyelenggaraan pelayanan Surat Keterangan Tidak Sengketa dan Surat Keterangan Penguasaan Tanah oleh Kelurahan, Lurah dan Camat meminta persyaratan yang berbeda-beda dalam proses penyelenggaraan pelayanan Surat Keterangan Tidak Sengketa dan Surat Keterangan Penguasaan Tanah oleh Kelurahan.

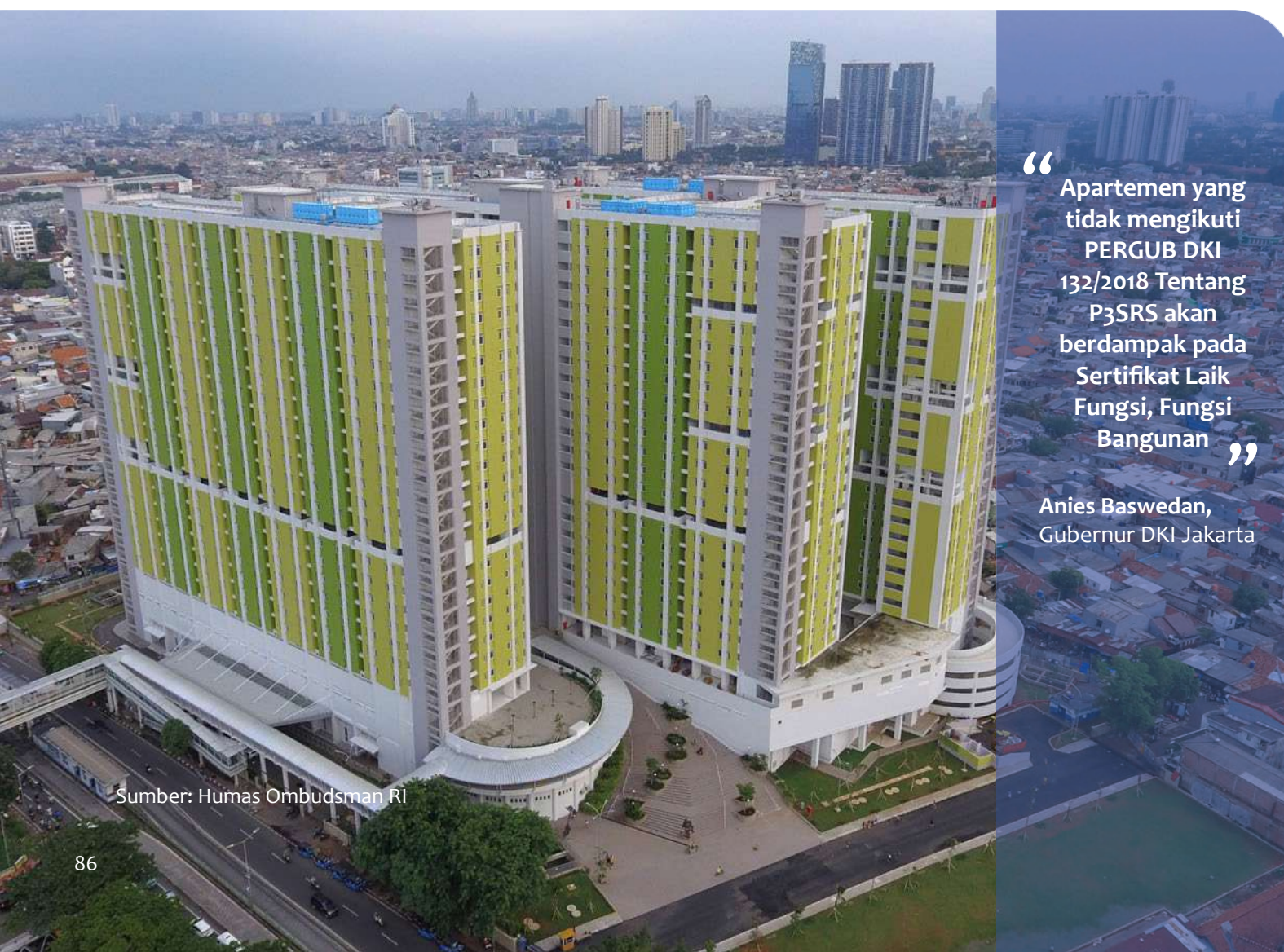
Ombudsman mendorong untuk melakukan pencegahan maladministrasi khususnya, perihal birokrasi pada transparansi penyelenggaraan administrasi termasuk pelayanan penerbitan Surat Keterangan Tidak Sengketa dan Surat Keterangan Penguasaan Tanah oleh Kelurahan. Hal ini untuk

mewujudkan penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang baik (*good corporate governance*) serta meningkatkan mutu aparatur penyelenggara negara.

### **TINDAKAN KOREKTIF**

Ombudsman menyarankan Walikota Semarang menginstruksikan kepada Pemerintah Kecamatan melalui Camat dan Pemerintah Kelurahan melalui Lurah membuat SOP penerbitan Surat Keterangan Tidak Sengketa dan Surat Keterangan Penguasaan Tanah, membuat SOP yang seragam dalam penerbitan Surat Keterangan Tidak Sengketa (SKTS) dan Surat Keterangan Penguasaan Tanah (SKPT) termasuk SOP atas permohonan yang tidak jelas kepemilikan tanahnya, dan membuat keseragaman format Surat Keterangan Tidak Sengketa (SKTS) dan Surat Keterangan Penguasaan Tanah (SKPT) di Kota Semarang yang di koordinasikan oleh Bidang Hukum dan Bidang Organisasi, yang proses dalam penyusunan standar pelayanan publik sebenarnya telah diatur dalam Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. Dalam peraturan tersebut, standar pelayanan merupakan suatu rangkaian yang dimulai dari proses penyusunan, pelibatan masyarakat, dan penetapan standar pelayanan hingga sampai pada proses penerapan standar pelayanan dimana pada tahap inilah standar pelayanan diinformasikan kepada pengguna layanan dan diimplementasikan. Selanjutnya, pemantauan dan evaluasi menjadi proses akhir paska penerapan standar pelayanan.

Hal terpenting adalah integritas, lebih dari itu, penyelenggaraan standar pelayanan adalah wujud ketulusan dari hati sebagai bagian dari aparatur negara yang memiliki jiwa melayani.



“**Apartemen yang tidak mengikuti PERGUB DKI 132/2018 Tentang P3SRS akan berdampak pada Sertifikat Laik Fungsi, Fungsi Bangunan**”

**Anies Baswedan,**  
Gubernur DKI Jakarta

Sumber: Humas Ombudsman RI



## PEMBANGUNAN BANDAR UDARA RAR GWAMAR DOBO DI KABUPATEN KEPULAUAN ARU

### Pembebasan Lahan Bandara Terkait Ganti Rugi Lahan

Ketua Yayasan Jargaria Dobo, Kab. Kepulauan Aru, Provinsi Maluku yang diberi kuasa oleh para ahli waris keturunan Pati Djalabil Barends selaku pemilik tanah adat hak ulayat di Desa Wangel dan atau tanah adat hak ulayat Keluarga Barends di Pulau Wamar. Salah satu ahli waris yaitu Sdr. Janris Barends selaku kuasa ahli waris Keluarga Barends, menerangkan bahwa ia menguasai tanah adat seluas +/- 109.700 m<sup>2</sup> yang akan dipergunakan untuk Lapangan Terbang Perintis Dobo (saat ini bernama Bandara Rar Gwamar Dobo). Kesepakatan bentuk dan besarnya ganti kerugian antara Pemerintah Daerah Kabupaten Maluku Tenggara dengan Keluarga Barends selaku pemilik tanah yang terkena lokasi pembangunan Lapangan Terbang Perintis Dobo dengan nilai sebesar Rp550.000.000.

Tahun 2003 Kepala Bagian Pemerintahan Umum Sekretariat Daerah Maluku Tenggara menyerahkan uang kepada Sdr. Jandris Barends & Ny. Dorenci Barends selaku ahli waris sejumlah uang sebesar Rp275.000.000 dan sisanya akan dibayarkan oleh Pemerintah Provinsi Maluku dan tahun 2004 Kepala Biro Hukum dan HAM Sekretariat Daerah Maluku menyerahkan uang kepada Sdr. Matheis Barends selaku ahli waris sejumlah uang sebesar Rp275.000.000 (dua ratus tujuh puluh lima juta rupiah) untuk pembayaran ganti rugi tanah Lapangan Terbang Perintis Dobo Kabupaten Kepulauan Aru (saat itu sudah terbentuk Kabupaten Dobo, hasil pemekaran dari Kabupaten Maluku Tenggara).

Pada tahun 2011, Sdr. Husen Kawowo selaku salah satu ahli waris La Ode Kawowo dan Ny. Wa Unga Kawowo menggugat Keluarga Barends atas tanah seluas 20.000 m<sup>2</sup> terletak di Kompleks Pertanian karena menurut Sdr. Husen Kawowo, semasa hidup orang tuanya memiliki bidang tanah yang diperoleh dari Ny. Sarlota Jansen namun gugatan ditolak. Para ahli waris Keluarga Barends melakukan pertemuan dengan Bupati Kepulauan Aru dan meminta kepada Pemerintah Kabupaten Kepulauan Aru untuk segera melunasi

**“ ganti rugi tanah/lahan bandar udara tidak diselesaikan dengan tepat akan berimplikasi pada tertundanya pembangunan proyek nasional di Provinsi Maluku ”**

pembayaran ganti rugi pengadaan tanah perluasan Landasan Pacu Bandara Rar Gwamar Dobo kepada ahli waris Keluarga Barends dengan ketentuan dan aturan yang berlaku, serta tidak melibatkan pihak Keluarga Jansen karena yang bersangkutan bukan pemilik sah tanah dimaksud.

Ombudsman Maluku mendengar proses yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah Kepulauan Aru khususnya tim pembebasan lahan Bandar Udara Dobo yang telah dibentuk, dalam pertemuan tersebut pemerintah daerah ingin membagi nilai ganti rugi kepada para pihak, namun pelapor tidak menyetujui opsi

yang dibuat oleh Bupati Kepulauan Aru. Dari pengamatan Ombudsman, tim pembebasan tanah cenderung mengarah pada salah satu pihak, yang mana pihak tersebut tidak memiliki bukti-bukti kepemilikan yang jelas dan tidak ada bukti kepemilikan atas objek tanah yang digunakan untuk proyek perluasan Bandar Udara Rar Gwamar Dobo. Setelah melihat kondisi yang terjadi, Ombudsman membuat pertemuan terpisah antara pemerintah daerah dan para pihak yang saling mengklaim kepemilikan tanah dimaksud dan berpendapat apabila persoalan ganti rugi tanah/ lahan bandar udara tidak diselesaikan dengan tepat akan berimplikasi pada tertundanya pembangunan proyek nasional di Provinsi Maluku khususnya di Kabupaten Kepulauan Aru.

#### TINDAKAN KOREKTIF

Pertama, persoalan ganti rugi lahan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Kepulauan Aru yang digunakan untuk pembangunan Bandar Udara Rar Gwamar Dobo dilakukan melalui jalur hukum (konsinyasi) pada Pengadilan Negeri Dobo dalam kurun waktu selama 2 (dua) bulan yaitu pada bulan Januari hingga Februari 2020.

Kedua, mengundang tim penilai harga tanah (appraisal) untuk melakukan penilaian terhadap objek tanah.

Ketiga, Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Kepulauan Aru agar melakukan pengukuran terhadap objek tanah dalam kurun waktu pada bulan Desember 2019.



Sumber: Humas Kementerian ATR/BPN RI





Sumber: Humas Kementerian  
Pendidikan dan Kebudayaan

# “Adil Sampai ke Ujung”

## 1. Penundaan Berlarut

- 1 Administrasi Kependudukan (57,03%)
- 2 Ketenagakerjaan (46,28%)
- 3 Jaminan Sosial (26,09%)

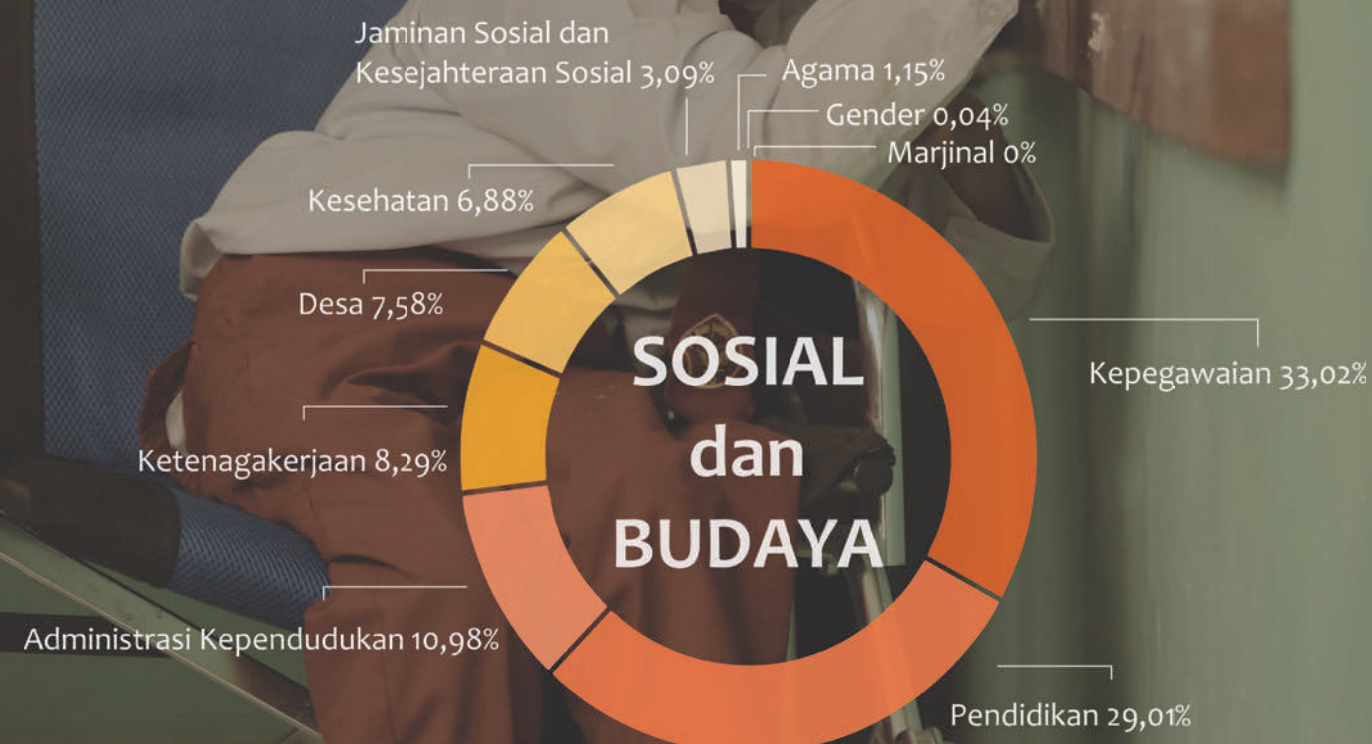
## 2. Penyimpangan Prosedur

- 1 Kepegawaian (43,79%)
- 2 Pendidikan (38,91%)

## 3. Tidak Memberikan Pelayanan

- 1 Kesehatan (40,38%)

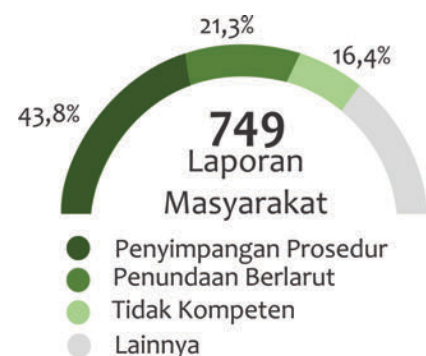
## SOSIAL dan BUDAYA



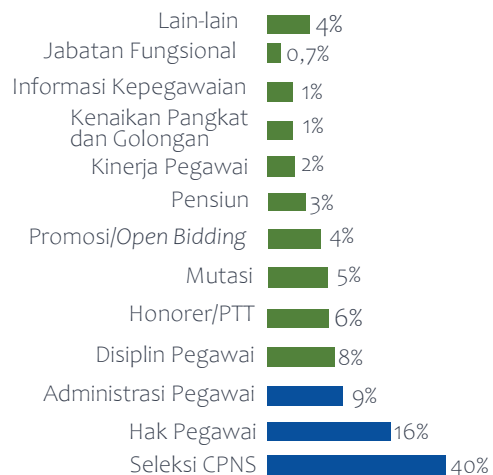


## KEPEGAWAIAN

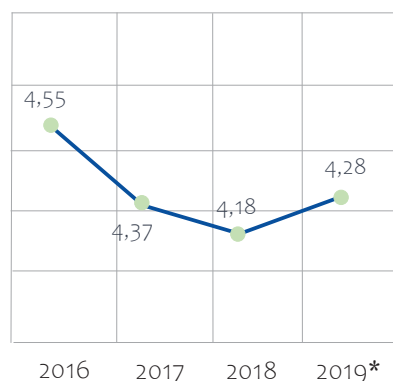
Grafik 5.27  
Laporan Masyarakat Terkait Kepegawaian  
ke Ombudsman RI 2019



Grafik 5.28  
Masalah yang dilaporkan



Grafik 5.29  
Jumlah Pegawai Negeri Sipil



Sumber: BKN, dalam juta orang  
\* per 30 juni 2019

## PROBLEMATIKA KEPEGAWAIAN YANG BERULANG DAN TANPA KEPASTIAN

Dugaan maladministrasi paling tinggi berupa penyimpangan prosedur yaitu sebesar 43,79% pada tahu 2019. Laporan yang paling menonjol dalam masalah penyimpangan prosedur ini adalah terkait seleksi CPNS, hak pegawai dan administrasi pegawai.

### SELEKSI CPNS

Ombudsman yang juga tergabung dalam Panitia Pengawas Seleksi CPNS pada tahun 2019 menerima banyak aduan. Di setiap penyelenggaraannya, seleksi CPNS selalu meninggalkan permasalahan.

**Temuan-1: Sulitnya pendaftaran online karena data kependudukan yang belum divalidasi.** Banyak aduan masyarakat yang mempermasalahkan mengenai kendala dalam pendaftaran online pada sscasn.bkn.go.id karena data kependudukan yang ternyata belum divalidasi oleh Kementerian Dalam Negeri maupun Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

**Temuan-2: Persyaratan tambahan dari daerah menyulitkan calon peserta.** Tidak sedikit instansi di daerah penyelenggara seleksi CPNS yang memberikan persyaratan tambahan. Persyaratan tambahan ini cenderung diskriminatif walaupun dengan maksud memprioritaskan putra puteri daerah, namun kenyataannya justru menyulitkan calon pelamar.

**Temuan-3: kebijakan rumpun pendidikan dan akreditasi pendidikan yang tidak seragam.** Masih ada perbedaan kebijakan mengenai rumpun pendidikan dan persyaratan akreditasi pendidikan antara kabupaten/kota penyelenggara rekrutmen CPNS. Banyaknya kualifikasi pendidikan yang linear dengan persyaratan namun karena tidak terdapat dalam persyaratan maka tidak diluluskan ke tahap selanjutnya.

### HAK PEGAWAI

Masih banyak aduan mengenai gaji dan tunjangan pegawai Hak pegawai tidak hanya menyangkut gaji dan tunjangan

namun juga permohonan cuti.

**Temuan-1: Tunjangan yang terlambat dan tidak dibayarkan.** Pegawai melaporkan tunjangan dan hak-hak lainnya yang belum dibayar. Dari hasil pemeriksaan Ombudsman, alasan keterlambatan dan tidak dibayarkan karena permasalahan administratif.

**Temuan-2: Permasalahan pengembalian keuangan negara.** Pegawai yang telah diberhentikan karena telah memasuki usia pensiun, dan seharusnya dinyatakan telah pensiun. Namun karena proses pengangkatan jabatan fungsional yang bersangkutan tidak sesuai ketentuan yang berlaku sehingga pejabat pembina kepegawaian juga harus menanggung pengembalian keuangan yang telah dibayarkan kepada pegawai yang seharusnya telah dinyatakan pensiun namun tetap bekerja.

### ADMINISTRASI PEGAWAI

Permasalahan administratif yang menjadi penghambat dibayarkannya tunjangan pegawai menunjukkan bahwa administrasi kepegawaian di Indonesia masih belum tertib.

**Temuan-1: Prosedur yang rumit mengurus administrasi.** Pengurusan administrasi masih rumit dan tidak jelas sehingga administrasi pegawai terhambat. Hal ini terlihat antara lain dalam pengurusan permohonan pengubahan Nomor Induk Pegawai (NIP) dan Surat Keputusan (SK).

**Temuan-2: Putusan Pengadilan Tata Usaha Negara dan Rekomendasi yang tidak dilaksanakan.** Banyak permasalahan dalam kepegawaian terkait yang telah melalui putusan pengadilan dan rekomendasi KASN dalam hal mengembalikan pegawai dalam jabatan semula atau membatalkan putusan kepala daerah selaku pejabat pembina kepegawaian, namun tidak dilaksanakan.

## Drg. ROMI: MERAIH KEMBALI HAK SEBAGAI CPNS

### KURSI RODA MENEMANI PERJUANGAN

Drg. Romi Syofpa Ismael peserta CPNS 2018 di Pemerintah Kabupaten Solok Selatan, melaporkan penyimpangan prosedur dan diskriminasi oleh BKPSDM Kabupaten Solok Selatan dalam pembatalan penetapan NIP CPNSnya. Keluhannya berawal pada tanggal 16 Januari 2019, dimana dia melakukan serangkaian kegiatan untuk memenuhi persyaratan umum yaitu sehat jasmani dan rohani di RSUD Kabupaten di Solok Selatan. Dalam pemeriksaan jasmani di RSUD, dirinya dinyatakan sehat jasmani, namun dengan catatan kedua lengan normal dan ditemukan kelemahan otot kedua tungkai. Ini terjadi setelah dia melahirkan anaknya dengan diagnosa paraplegia. Selanjutnya, setelah melengkapi semua berkas persyaratan yang diminta, dia menyerahkannya kepada Panselda pada tanggal 18 Januari 2019. Panselda menyatakan berkasnya lengkap. Romi menerima bukti tanda terima penyerahan berkas. Selang beberapa lama setelah pemberkasan, Drg. Romi mendapatkan informasi bahwa berkas CPNSnya tidak diusulkan ke BKN Regional XII Pekanbaru, karena ada salah seorang peserta CPNS dengan formasi jabatan yang sama dengan Drg. Romi atas nama Lili Suryani, yang mempermasalahkan kondisi fisik Drg. Romi.

### PEMANGGILAN BUPATI SOLOK SELATAN ATAS DUGAAN MALADMINISTRASI

Beberapa maladministrasi ditemukan dari hasil pemeriksaan. Bentuknya berupa penyimpangan prosedur yang dilakukan oleh Panselda dalam menetapkan Pelapor sebagai peserta CPNS 2018 yang dianggap tidak memenuhi persyaratan. Panselda tidak berpedoman kepada Angka 5, huruf H. Pengumuman Lowongan dan Sistem Pendaftaran. Panselda juga tidak tunduk pada Peraturan MenpanRB Nomor 36 Tahun 2018 dan Lampiran VI, Pengangkatan dan Masa

Percobaan Menjadi Calon PNS, huruf A angka 3 Pemeriksaan Kelengkapan, poin 5 dan huruf c, angka 3, Peraturan Badan Kepegawaian Negara Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2018 Tentang Petunjuk Teknis Pengadaan Pegawai Negeri Sipil.

### TINDAKAN DISKRIMINASI

Panselda membatalkan Pelapor dan mengusulkan peserta a.n Lili Suryani yang mempunyai nilai integrasi SKD dan SKB di bawah Pelapor. Panitia tidak dapat membuktikan bahwa Pelapor termasuk ke dalam kategori tidak memenuhi persyaratan administrasi yaitu sehat jasmani, baik secara dasar hukum maupun rekomendasi atau saran dari instansi/organisasi yang berkompeten terhadap formasi jabatan dokter gigi. Tindakan diskriminasi lain adalah menjadikan hasil konsultasi dengan Dinas Sosial Kab. Solok Selatan yang menyatakan bahwa Drg. Romi adalah penyandang disabilitas yang dianggap tidak sehat jasmani sebagai dasar dalam pembatalan CPNSnya kepada Pejabat Pembina Kepegawaian Solok Selatan. Hal ini tertuang di dalam Notulensi Rapat Pembahasan Rekomendasi Kementerian Kesehatan mengenai permasalahan formasi CPNS 2018, tanggal 14 Maret 2019.

### SARAN DAN TINDAKAN KOREKTIF UNTUK BUPATI SOLOK SELATAN

Pertama, memantau proses percepatan penerbitan SK Drg. Romi.

Kedua, Panselda juga harus mengumumkan dan/atau publikasi di lingkungan Pemerintah Kabupaten Solok Selatan bahwa Drg. Romi dinyatakan lulus menjadi CPNS.

Ketiga, memberikan kesempatan yang sama terhadap penyandang Disabilitas untuk dapat mengikuti setiap seleksi CPNS. Keempat, Panselda disarankan membuat dan mengelola sistem pengaduan internal di Daerah.

### BUAH PERJUANGAN Drg. ROMI

Atas tindakan korektif yang disampaikan oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat di atas, pada tanggal 25 September 2019, Pemerintah Kabupaten Solok Selatan menyerahkan SK CPNS Drg. Romi Syofpa Ismael, Sebagai tindaklanjut dari saran dan tindakan korektif yang disampaikan.

Mengambil hikmah dari laporan masyarakat atas nama Drg. Romi Syofpa Ismael, pada penerimaan CPNS tahun 2019, dimana pada penerimaan CPNS 2019, melalui Permenpan RB Nomor 23 tahun 2019 Tentang Kriteria Penetapan Kebutuhan Pegawai Negeri (PNS) Sipil dan Pelaksanaan Seleksi Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) Tahun 2019, pemerintah menyediakan formasi khusus bagi disabilitas dengan dapat mendaftar melalui formasi khusus disabilitas dan formasi umum serta formasi khusus selain formasi khusus disabilitas.

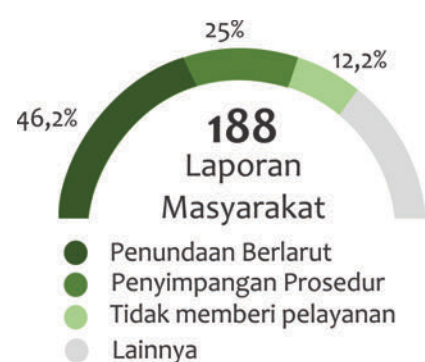
Sumber: Humas Ombudsman RI



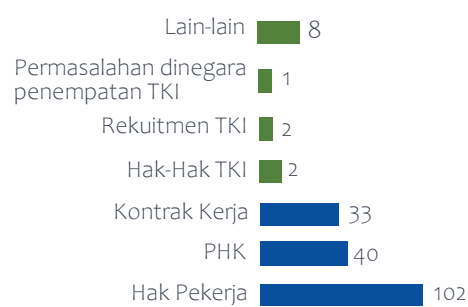


## KETENAGAKERJAAN

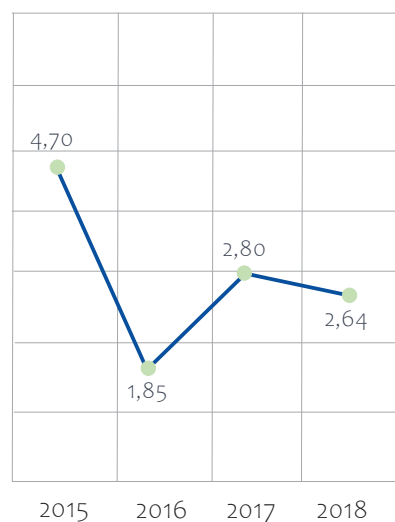
Grafik 5.30  
Laporan Masyarakat Terkait Kepegawaian  
ke Ombudsman RI 2019



Grafik 5.31  
Masalah yang dilaporkan



Grafik 5.32.  
Laju Pertumbuhan PDB Per Tenaga Kerja



Sumber: BPS

## KETIDAKBERIMBANGAN PERLINDUNGAN ANTARA HAK PEKERJA DAN PENGUSAHA

Dugaan maladministrasi paling tinggi adalah penundaan berlarut sebesar 46,28%. Adapun selanjutnya terkait dugaan penyimpangan prosedur sebesar 25% dan tidak memberikan pelayanan sebesar 12,23%. Laporan yang paling menonjol yaitu:

### HAK PEKERJA

**Temuan-1: Penyelesaian perselisihan hubungan kerja yang berlarut.** Mediasi oleh mediator dinas pada Dinas Tenaga Kerja dalam menangani perselisihan hak ketenagakerjaan memakan waktu yang lama.

**Temuan-2: Dugaan keberpihakan mediator.** Ombudsman menerima pengaduan bahwa dalam menangani perselisihan hak pekerja, pekerja menganggap bahwa mediator pada dinas tenaga kerja berpihak pada perusahaan. Keberpihakan ini banyak terjadi pada penyelesaian perselisihan terkait upah di bawah UMK/UMR, hak-hak lain yang tidak dibayarkan seperti upah lembur, THR, pesangon, dan penghitungan hak-hak materiil pekerja yang tidak sesuai.

**Temuan-3: Penolakan menangani pengaduan.** Banyak aduan di Ombudsman terkait Dinas Tenaga Kerja yang menolak dan tidak memberikan layanan pada pengaduan mengenai

hak pekerja dengan berbagai alasan. Pembiaran juga dilakukan oleh Dinas Tenaga Kerja dalam hal pembatasan hak berserikat oleh perusahaan.

### PEMUTUSAN HUBUNGAN KERJA

**Temuan-1: Penyelesaian perselisihan hubungan kerja yang berlarut.** Penanganan perselisihan hubungan kerja terkait PHK oleh Dinas Tenaga Kerja berlarut-larut dan tidak jelas.

**Temuan-2: Tidak kompetennya mediator.** Beberapa laporan pengaduan yang masuk ke Ombudsman mengeluhkan bahwa Dinas Tenaga Kerja menugaskan mediator yang tidak kompeten dan profesional dalam penanganan perselisihan PHK antara pekerja dengan perusahaan, sehingga sering merugikan para pekerja.

### KONTRAK KERJA

**Temuan-1: Dinas tenaga kerja tidak tegas terhadap pelanggaran.** Dinas Tenaga Kerja seringkali mengabaikan pelanggaran yang dilakukan oleh perusahaan. Terutama dalam hal kontrak kerja, tidak tegasnya dalam menindak pelanggaran yang dilakukan oleh perusahaan. Mekanisme pemberian sanksi telah diatur di dalam ketentuan perundang-undangan, namun masih belum dijalankan.

## PERLAWANAN PERSELISIHAN HUBUNGAN INDUSTRIAL YANG DIALAMI PEKERJA

### MENYATAKAN HAKNYA

Hanif Timur Winartha bekerja secara kontrak selama 3 tahun sejak tahun 2016 dan di tahun 2018 ia diberhentikan karena Trusmi Group tidak memperpanjang kontrak. Pengakhiran hubungan kerja ini tidak menimbulkan kesepakatan mengenai besaran pesangon dan upah lembur. Kemudian beliau mendaftarkan pencatatan Perselisihan Hubungan Industrial (PHI) di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi (Disnakertrans)

Kabupaten Cirebon, sempat terjadi kesepakatan bahwa Trusmi Group pada tanggal 15 Agustus 2018 telah membayar uang pesangon sebesar Rp. 4.000.000,-. Hak pesangon seharusnya Rp. 6.210.000,- dan upah lembur sebesar Rp. 5.699.653,- yang dihitung oleh UPTD Pengawasan Ketenagakerjaan Wilayah III. Tanpa diduga pihak Trusmi melaporkan Hanif dengan dugaan tindak pidana pemerasan. Namun pihak Kepolisian Resor Cirebon mengupayakan perdamaian dalam penanganan kasus pemerasan dengan syarat mencabut pencatatan PHI.

### PERMASALAHAN PENYELIDIKAN

Pertemuan di SPBU kawasan Stadion Bima Kota Cirebon Pelapor dengan Pihak Kepolisian Bripka Agung P, SH menyampaikan informasi bahwa Trusmi Group tidak bisa menambah lagi pembayaran sehingga apabila pelapor menyetujui pembayaran uang pesangon maka Trusmi Group akan mencabut Laporan Polisi. Namun pelapor tidak menyatakan sikap atas usulan Trusmi Group, Satreskrim Polres Cirebon memutuskan untuk menunda penyelidikan.

Trusmi Group menggugat pelapor dan UPTD Pengawasan Ketenagakerjaan Wilayah III Cirebon di Pengadilan Hubungan Industrial Bandung.

### TINDAKAN KOREKTIF

Pertama, untuk Kepala Polres Cirebon, diminta untuk menugaskan Kepala Bidang Propam untuk melakukan penyelidikan terhadap Bripka Agung P, SH dalam rangka memastikan apakah pertemuan dan saran yang membahas penghentian penyelidikan dengan klausul pencabutan pencatatan PHI tidak menyalahi kode etik.

Kedua UPTD Pengawasan Ketenagakerjaan Wilayah III Cirebon diminta untuk menerbitkan panggilan dinas kepada Trusmi Group untuk meminta data upah lembur pelapor untuk masa kerja 2016 dan 2017, dan apabila Trusmi Group tidak kooperatif, Pengawas Ketenagakerjaan menerbitkan Laporan Kejadian sehingga ketidakpatuhan Trusmi Group terhadap Nota Penetapan Upah Lembur dapat ditingkatkan statusnya menjadi penyidikan.

Khusus tindakan korektif untuk UPTD Pengawasan Ketenagakerjaan Wilayah III, hal ini belum dapat dilaksanakan secara tuntas, karena penerbitan Laporan Kejadian harus menunggu Putusan Perkara.

## MALADMINISTRASI SATGAS PENGAMANAN TKI

Nusa Tenggara Timur- Maladminstrasi Satgas Pengamanan TKI (Dinas Tenaga Kerjadan Transmigrasi Provinsi NTT). Laporan ini berawal dari peristiwa Pelapor yang hendak berangkat menggunakan pesawat dari Alor menuju Yogyakarta. Ketika Pelapor transit di Bandara El Tari Kupang, Pelapor diperiksa oleh Satgas Pengamanan TKI dan hasil pemeriksaannya bahwa Pelapor diduga merupakan calon tenaga kerja non prosedural. Terhadap hal tersebut, Pelapor mengeluhkan prosedur pemeriksaan oleh Satgas yang mengakibatkan Pelapor tidak dapat melanjutkan perjalanan. Pelapor menyatakan dirinya adalah mahasiswa, dan bukan calon tenaga kerja non prosedural.

### PEMERIKSAAN OMBUDSMAN

Berdasarkan hasil pemeriksaan Ombudsman, ditemukan bahwa Satgas Pengamanan TKI dalam menyelenggarakan pelayanan tanpa berdasarkan SOP. Adapun Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi NTT dalam penyusunan alur kerja Satgas telah mencantumkan pihak pengelola bandara ke dalam

Satgas tanpa didasari keanggotaanya berdasarkan keputusan pembentukan Satgas, dan/ atau nota kesepahaman. Adapun belakangan, pihak Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi NTT menyatakan bahwa Pelapor sebenarnya adalah mahasiswa yang kuliah di Yogyakarta. Namun demikian, Pelapor melanjutkan perjalanan ke Yogyakarta tanpa adanya penggantian kerugian tiket dari pihak dinas.

### TINDAKAN KOREKTIF

Ombudsman RI Perwakilan Provinsi NTT menyimpulkan bahwa Terlapor perlu melakukan tindakan korektif berupa menyusun Standar Operasional Prosedur mengenai pencegahan tenaga kerja non prosedural di pintu bandara, baik SOP Administrasi maupun SOP Teknis penilaian indikasi dan interogasi. Selain itu, Terlapor perlu mengadakan nota kesepahaman dengan pengelola bandara sebagaimana keikutsertaannya dalam tugas pencegahan dimaksud, serta Terlapor memberikan ganti rugi biaya tiket kepada Pelapor, dan melakukan rehabilitasi sosial berupa pemulihan nama baik Pelapor.

“...menciptakan iklim hubungan kerja yang baik, seimbang dan berkeadilan serta mensejahterakan menjadi tugas semua pihak, bukan saja para pekerja dan pengusaha, tetapi juga Pemerintah. Diperlukan peningkatan jumlah dan kapasitas pengawasan ketenagakerjaan yang diharapkan menjadi unsur penting untuk menjaga kondusifitas ketenagakerjaan, di tengah persaingan global ”

**Irma Syarifah**  
Kepala Keasistenan Substansi V



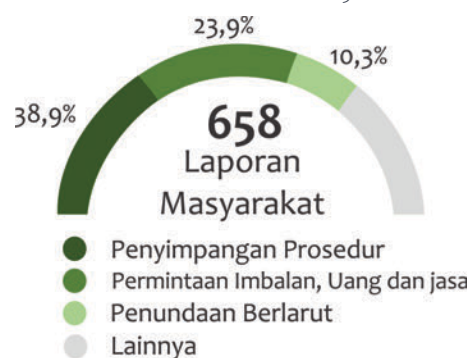




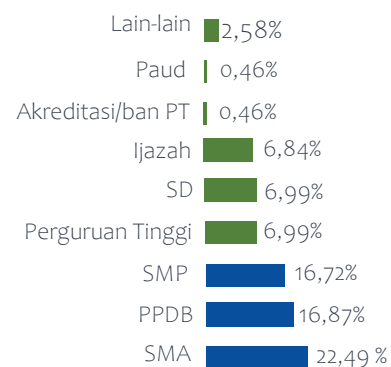


## PENDIDIKAN

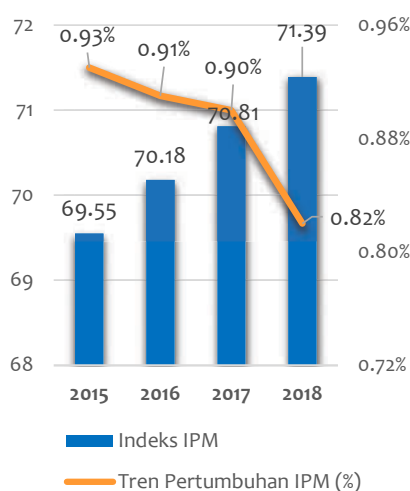
Grafik 5.33  
Laporan Masyarakat Terkait Pendidikan  
ke Ombudsman RI 2019



Grafik 5.34  
Masalah yang dilaporkan



Grafik 5.35  
Indeks Pembangunan Manusia (IPM)  
dan Tren Pertumbuhan IPM (%)  
Indonesia



Sumber: BPS, LBDSE Februari 2020  
Edisi 117

## ZONASI PPDB UNTUK KEADILAN

Penyelenggaraan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) dalam kurun beberapa tahun terakhir banyak menimbulkan aksi publik, juga masih ditemukan pelanggaran dan penyimpangan di dalamnya. Terkait adanya kebijakan zonasi dalam penyelenggaraan PPDB tentunya diharapkan dapat terwujud pendidikan yang berkeadilan dan transparan, yaitu membuat perubahan paradigma masyarakat tentang sekolah favorit dan sekolah dapat diakses oleh semua unsur masyarakat berdasarkan zonasi. Dengan demikian jika ada suatu kawasan atau wilayah yang ternyata tidak terdapat satuan pendidikan (sekolah) maka pihak pemerintah dapat menindaklanjuti dengan membangun sekolah berdasarkan kajian dan sesuai kebutuhan. Oleh karena itu, penerapan sistem zonasi pendidikan perlu terus dikawal agar penyelenggaraan PPDB dapat berjalan dengan efektif.

Memperhatikan hal tersebut, Ombudsman melakukan pemantauan penyelenggaraan PPDB di setiap tingkat pendidikan yang berada di bawah pembinaan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan RI maupun Kementerian Agama RI dengan memperhatikan pada Permendikbud, Petunjuk Teknis yang dikeluarkan Kepala Daerah setempat dan Petunjuk Teknis yang dikeluarkan oleh Kementerian Agama RI.

### KETIDAKLULUSAN SISWA KARENA KRITISI SEKOLAH

Nusa Tenggara Barat- Bulan Mei 2019 sempat viral Aldi Irfan satu-satunya siswa yang dinyatakan tidak lulus Ujian Nasional oleh pihak SMAN 1 Sembalun, Lombok Timur. Aldi Irfan dikenal sebagai siswa yang kritis di sekolahnya. Ia termasuk siswa yang sering memberikan kritik terhadap kebijakan-kebijakan sekolah yang dinilainya tidak adil. Upaya yang dilakukan oleh Aldi Irfan untuk menuntut keadilan agar bisa dinyatakan lulus, hal ini sangat beralasan karena dari sisi nilai Ujian Nasional cukup bagus.

#### DIANGGAP MELANGGAR PERATURAN SEKOLAH

Aldi Irfan mendapatkan nilai C pada sikap/prilaku karena dianggap melanggar peraturan sekolah seperti menggunakan jaket didalam kelas, terlambat masuk sekolah, parkir sembarangan

Seharusnya, implementasi sistem zonasi pendidikan ini didukung oleh semua *stakeholder* yang berkepentingan, baik di pemerintah pusat maupun pemerintah daerah sesuai tugas dan fungsi masing-masing, agar prinsip keadilan dalam pendidikan dapat diakses secara nyata. Calon siswa dengan berbagai latar belakang sosial dan berbagai jenis kecerdasan dapat diakomodir oleh satuan pendidikan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Hal ini untuk memastikan bahwa pemerintah tidak hanya memfasilitasi calon siswa dengan suatu jenis kecerdasan tertentu saja, namun terbuka untuk menerima calon siswa dengan latar belakang dan karakter yang beragam seperti visual spasial, interpersonal, naturalis, linguistik, kinestetik, intrapersonal, logika-matematika dan musikal.

Negara bertanggung jawab secara umum terhadap pendidikan. Oleh karenanya pemerintah perlu menjamin pelayanan pendidikan diberikan tanpa memilih latar belakang kecerdasan siswa dengan basis nilai angka pada beberapa mata pelajaran saja. Pemerintah harus memberikan akses kepada calon siswa dengan latar belakang semua jenis kecerdasan tanpa terkecuali. Karenanya sistem zonasi perlu didukung untuk terwujudnya penyelenggaraan pendidikan yang berkeadilan.

serta tidak menggunakan baju khas sekolah pada saat try out. Di sisi lain Aldi Irfan dinilai aktif dalam kegiatan OSIS, Pramuka bahkan sebagai Ketua Kelas.

#### TINDAKAN KOREKTIF

Dari hasil pemeriksaan Ombudsman RI Perwakilan NTB ada pertimbangan yang sangat subjektif pihak SMAN 1 untuk itu tindakan korektifnya yang dilaksanakan melalui evaluasi penentuan kelulusan siswa kelas XII tahun pelajaran 2018/2019. Pihak SMAN 1 Sembalun telah bersedia untuk mencabut surat Pengumuman Hasil Ujian Nasional tahun 2018/2019 yang menyatakan tidak lulus kepada saudara Aldi dan menyerahkan surat pernyataan kelulusan pada tanggal 25 Mei 2019.

## PERJUANGAN SEORANG IBU DEMI ANAK KEMBARNYA

Seorang ibu dari 2 (dua) anak kembar yang berkebutuhan khusus dan baru lulus dari salah satu SDLB swasta di Kota Pangkalpinang. Karena alasan jarak dan mahal biaya maka untuk sekolah di tingkat menengah pertama (SMP), Pelapor bermaksud menyekolahkan anaknya di SLB Negeri Kota Pangkalpinang melalui proses PPDB.

#### PERUBAHAN JADWAL TANPA PEMBERITAHUAN

Pelapor merasa sangat kecewa dan sedih atas perubahan jadwal tersebut karena berdampak tidak diterimanya anak-anak Pelapor. Ketika menemui Kepala Sekolah, Pelapor diminta ke Dinas Pendidikan Provinsi untuk mengkonfirmasi terjadinya perubahan jadwal. Namun tidak mendapat informasi yang jelas. Sembari berurai air mata, Pelapor juga menceritakan alasan kenapa begitu menaruh harapan anak-anaknya diterima pada SLB Negeri Pangkalpinang tingkat SMP. Tidak hanya karena gratis, tapi kondisi Pelapor sebagai *single parent* akan lebih memudahkan mobilisasi anak-anaknya untuk sekolah karena jaraknya lebih dekat dari rumah Pelapor. Jadi setiap akan mengantar sekolah anak-anaknya, Pelapor bisa satu kali jalan ketika berangkat bekerja. Selain itu, alasan lebih utamanya adalah karena SLB N Pangkalpinang memang baik kualitasnya sehingga Pelapor sungguh ingin anak-anaknya menjadi bagian dari sekolah tersebut dan memperoleh pendidikan yang layak disana. Karena alasan terlambat mendaftar maka anak-anak kembar Pelapor tidak melanjutkan sekolah dan hanya menjalani terapi saja.

#### PEMERIKSAAN DIMULAI

Ombudsman RI Perwakilan Bangka Belitung memulai pemeriksaan dengan meminta klarifikasi ke Kepala SLB N Pangkalpinang. Selain perubahan jadwal yang mendadak, sarana/Prasarana dan SDM berupa tenaga pendidik yang masih terbatas mempengaruhi daya tampung sekolah. Kuota terbatas ini mengakibatkan tidak hanya anak-anak Pelapor tapi banyak anak yang seharusnya berhak memperoleh pendidikan tidak bisa ditampung di SLB Negeri Pangkalpinang. Jika hal itu dipaksakan maka dikhawatirkan

proses belajar mengajar di kelas tidak efektif dan maksimal sebab metode mengajar anak-anak berkebutuhan khusus memiliki kekhususan sendiri. Sejauh ini untuk tetap mengakomodir pemenuhan hak-hak anak dalam memperoleh pendidikan, SLBN Pangkalpinang punya daftar tunggu peserta didik yang pada saat pendaftaran tidak tertampung untuk dihubungi kembali jika ada siswa pindah sekolah. Selain itu, PPDB pada SLB N Pangkalpinang tidak merujuk pada Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No. 51 Tahun 2018 tentang PPDB tapi mengikuti juknis yang dibuat oleh Dinas Pendidikan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung termasuk penetapan jadwal setiap tahapan. Tim Pemeriksa menemukan bahwa juknis tersebut belum membahas tentang PPDB khusus SLB Negeri namun hanya memuat Sekolah Inklusi. Sistem Inklusi pendidikan yang mengatur agar difabel dapat dilayani di sekolah terdekat, di kelas reguler bersama-sama teman seusianya. Tanpa harus dikhususkan kelasnya, siswa dapat belajar bersama dengan aksesibilitas yang mendukung untuk semua siswa tanpa terkecuali difabel. Selain itu, Kepala Dinas Pendidikan juga menguatkan keterangan Kepala Sekolah sebelumnya yang mengatakan bahwa SLBN tidak menggunakan sistem zonasi, namun dikarenakan kuota terbatas maka seleksinya dilihat berdasarkan siapa yang waktu/urutan mendaftar.

#### PENDEKATAN PERSUASIF

Tim Pemeriksa Ombudsman RI Perwakilan Bangka Belitung menyimpulkan bahwa telah terjadi maladministrasi dalam proses PPDB SLB N Pangkalpinang, yaitu adanya kelalaian Dinas Pendidikan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung mengeluarkan regulasi berupa juknis khusus PPDB SLB N Pangkalpinang karena terkait proses dan mekanisme SLB tidak bisa disamakan dengan

sekolah umum. Selain itu, juga terjadi maladministrasi berupa tidak profesionalnya Kepala Sekolah dalam menyelenggarakan PPDB SLB N Pangkalpinang yang berakibat pada ketidakpastian informasi yang sampai pada masyarakat.

Dengan pendekatan persuasif berhasil menyepakati poin-poin Kepala Dinas Pendidikan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung mengambil kebijakan bahwa anak Pelapor akan menjadi prioritas daftar tunggu pada tahun ajaran selanjutnya di SLB Negeri Kota Pangkalpinang dan perbaikan juknis yang lebih jelas memuat nomenklatur SLB yang merupakan kewenangan Dinas Pendidikan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung untuk perbaikan di tahun selanjutnya, Kepala SLB Negeri Pangkalpinang berharap Dinas Pendidikan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung mengeluarkan aturan yang jelas dan rinci atas proses PPDB di SLB Negeri Pangkalpinang dari tingkat SD-SMP-SMA dengan mempertimbangkan hal-hal teknis di lapangan terutama ketersediaan SDM (Tenaga Pengajar) yang ada di SLB Negeri Pangkalpinang.



Sumber: Humas Ombudsman RI





## PASHA MENGGANTUNG ASA

### Penyimpangan Prosedur PPDB di Karangmojo, Gunungkidul

Rasa keadilan masyarakat kembali terusik! Media daring Pidjar.com edisi awal Juli 2019 memuat berita berjudul “Tak Ada Biaya untuk Bersekolah dengan Jarak yang Jauh, Siswa Miskin Ini Terancam Putus Sekolah”. Adalah Muhamat Pasha Pratama (12thn), biasa dipanggil Pasha, warga Bejiharjo, Gunungkidul ini anak keluarga tidak mampu. Ia baru lulus dari SD Negeri Gelaran II, ingin sekolah di SMP Negeri terdekat di Kecamatan Karangmojo tetapi tidak masuk kuota/tidak diterima. Pasha-pun menggantung asanya, ia terancam tidak bisa melanjutkan pendidikan. Ia anak Piatu dengan kondisi psikis Ayahnya yang terbatas, tinggal bersama kakek-neneknya di sebuah rumah yang sangat sederhana.

Sebagai pemegang Kartu Indonesia Sehat dan Kartu Indonesia Pintar, kakek-nenek Pasha ini merasa tidak mampu jika harus menyekolahkan ke SMP swasta yang jauh, terutama karena tidak memiliki sarana kendaraan. Oleh karena itu ketika mengetahui dirinya tidak masuk kuota, Pasha langsung memutuskan menarik berkas pendaftaran dan tidak berfikir untuk mendaftar ke sekolah lain. Kepala SMPN 2 Karangmojo membenarkan, Pasha mencabut berkas pendaftaran saat mengetahui dirinya tidak masuk kuota. Posisinya di peringkat ke 184 dari 183 kuota yang tersedia. Sesuai Juknis PPDB, tidak ada kuota penerimaan berdasarkan status ketidakmampuan ekonomi pendaftar, demikian penjelasan Kepala Sekolah. Pada sistem aplikasi pendaftaran hanya ada tiga kanal penerimaan, yaitu melalui jalur zonasi, jalur prestasi, dan jalur perpindahan orangtua. Pasha tidak diterima karena lokasi rumahnya termasuk dalam zonasi yang kalah dekat (skor lebih kecil) dari peserta lain, tanpa mempertimbangkan lagi status ketidakmampuan ekonominya.

Tim Investigasi Perwakilan Ombudsman RI DIY meminta keterangan lanjutan, dan mulai menemukan titik terang. Diperoleh fakta baru bahwa kordinat zonasi jarak rumah Pasha masuk ke

dalam zona dengan skor 125, dan pada urutan terbawah beberapa pendaftar yang masuk kuota ternyata ada yang skor zonasinya sama. Pertanyaanya mengapa Pasha yang terpental keluar kuota? Dari sini penelusuran bermula, dan menemukan penjelasan adanya parameter umur yang ditambahkan untuk menentukan prioritas penetapan pendaftar masuk kuota, ini diatur dalam Pedoman PPDB yang ditetapkan melalui Peraturan Kepala Dinas Pendidikan Gunungkidul.

Ketika waktu pendaftaran berakhir dan ditutup, skor zonasi terendah dari 183 calon siswa yang masuk kuota/diterima adalah 125, dengan urutan paling akhir bernama “E” yang mendaftar pada pukul 13.54.09 WIB dan “G” dengan nomor urut 182 yang mendaftar pada pukul 10.28.32 WIB. Adapun Pasha dengan skor zonasi yang sama (125) berada pada urutan ke-184 yang mendaftar pada pukul 09.25.44 WIB, namun karena umurnya lebih muda 3 hari dari calon siswa pendaftar yang berada di urutan 183, Pasha tergeser posisinya keluar dari kuota/tidak lolos. Urutan prioritas berdasarkan umur dilakukan secara otomatis oleh sistem aplikasi PPDB.

Selain penambahan parameter umur, Tim Investigasi juga menemukan adanya pendaftar berinisial “R” dengan skor zonasi jauh di bawah Pasha yaitu 110, berada pada urutan 200, tetapi ternyata masuk kedalam 183 kuota calon siswa yang diterima di SMPN 2 Karangmojo tersebut. Mengenai hal ini panitia menjelaskan bahwa sebelumnya ada satu orang yang sebenarnya masuk kuota tetapi tidak melakukan daftar ulang karena memutuskan sekolah di tempat lain. Dengan demikian ada satu kursi kosong, tetapi oleh Panitia diberikan kepada calon siswa “R” meskipun skor zonasi 110 dan berada pada urutan 200, bukan kepada Pasha. Pertimbangannya asas kemanusiaan, bahwa siswa “R” belum memperoleh sekolah dan orang tuanya menunggu di SMPN 2 Karangmojo sampai dengan sore hari berakhirnya waktu

pendaftaran ulang. Kepala SMPN 2 Karangmojo mengaku tidak mengetahui proses pengisian kursi kosong oleh calon siswa R” sementara pada saat yang sama panitia mengaku sudah melapor kepada Kepala Sekolah.

Kepala Dinas Pendidikan berargumentasi bahwa penggunaan usia sebagai salah satu parameter seleksi bertujuan untuk memastikan prioritas dari sisi umur jika ada calon siswa yang memiliki nilai zona yang sama. Selain itu data usia sudah di input calon siswa dalam sistem PPDB sehingga tidak perlu mencari faktor lain. Iapun tidak mengambil kebijakan untuk mengubah hasil PPDB di SMPN 2 Karangmojo karena kuota 192 (6 rombel @32 siswa) sudah terpenuhi. Jika ada satu siswa ditolong maka dikuatirkan akan menimbulkan permasalahan dan mengacaukan sistem. Diakuinya jika Juknis PPDB Kab. Gunungkidul mengandung kelemahan karena tidak mengatur mekanisme cadangan. Adapun pengisian kursi kosong untuk “R” oleh panitia PPDB di luar sepengetahuan Dinas. Untuk penyelesaian kasus Pasha ia mengusulkan mekanisme pindah sekolah ke SMPN 2 Karangmojo setelah mengikuti 1 semester di tempat sekolahnya dengan catatan jika ada kuota yang kosong. Disampaikan bahwa saat itu Pasha sudah bersekolah di SMP Eka Kapti atas bantuan donatur. Adapun untuk mengatasi kendala jarak sekolah yang jauh, difasilitasi dengan antar jemput oleh Sekretaris Desa Bijiharjo.

Akhirnya Perwakilan Ombudsman RI DIY dapat menyimpulkan bahwa dalam kasus Pasha telah terjadi penambahan parameter usia sebagai prioritas penerimaan dalam Pedoman PPDB yang ditetapkan Kepala Dinas Pendidikan, dan ini bertentangan dengan Pasal 26 Permendikbud No. 51 Tahun 2018. Dengan demikian proses

perankingan calon siswa yang masuk kuota/diterima tidak sesuai prosedur Permendikbud No. 51 Tahun 2018 karena dalam Permendikbud tersebut hanya menggunakan dua parameter yaitu jarak tempat tinggal terdekat ke Sekolah (zonasi) yang ditetapkan, dan waktu peserta didik mendaftar lebih awal.

Penambahan parameter usia yang dimaksudkan untuk memberikan prioritas pertama kepada calon siswa yang lebih tua, pada praktiknya telah menimbulkan ketidakadilan dan inkonsistensi dalam menentukan prioritas. Sebab parameter usia hanya digunakan untuk meranking kelompok calon siswa dalam skor zonasi yang sama. Akibatnya, jika ada calon siswa yang skor zonasinya lebih besar (jarak rumahnya lebih jauh), ia tetap akan lebih diprioritaskan untuk diterima meskipun usianya jauh lebih muda dari calon siswa yang skor zonasinya lebih rendah. Dengan demikian argumentasi bahwa penggunaan parameter usia diperlukan untuk memberikan kesempatan pertama bagi anak-anak yang lebih tua untuk bersekolah tidak lagi relevan bahkan gugur dengan sendirinya.

Seharusnya parameter prioritasnya cukup skor zonasi dan kecepatan

waktu pendaftaran sesuai Pasal 26 Permendikbud No. 51 Tahun 2018. Jika parameter prioritasnya mengacu pada ketentuan Permendikbud ini, maka seharusnya Pasha adalah calon siswa pendaftar yang masuk kuota/diterima, karena ia mendaftar pada pukul 09.25.44 WIB, sementara calon siswa pendaftar di atas urutan dia dengan skor zonasi yang sama mendaftar di jam setelah Pasha.

Dalam Permendikbud No. 51 Tahun 2018 maupun Peraturan Kadisdikpora Kab. Gunungkidul No. 90 Tahun 2019 tidak diatur mengenai mekanisme peserta PPDB cadangan, dalam dua aturan ini juga tidak ada larangan untuk mengisi posisi yang kosong karena calon siswa yang diterima tidak melakukan daftar ulang. Dalam kondisi seperti ini dimungkinkan untuk membuat kebijakan diskresional apabila terdapat posisi yang kosong sampai dengan penutupan pendaftaran dengan tetap mempertimbangkan alasan objektif dan akuntabilitas. Alasan objektif akan terpenuhi apabila prioritas pengisian posisi kosong diberikan kepada calon siswa pendaftar yang belum dapat sekolah sesuai urutan teratas dari yang tidak masuk kuota/tidak diterima. Seharusnya kesempatan pertama diberikan kepada Pasha, bukan kepada “R”

mengingat bahwa Muhamat Pasha Pratama berada pada urutan pertama dari calon siswa pendaftar yang tidak masuk kuota dan pada saat itu ia belum mendapat alternatif sekolah lainnya. Dengan demikian kebijakan pengisian posisi kosong untuk calon siswa pendaftar “R” di atas pada dasarnya tidak sesuai dengan prinsip objektivitas dan akuntabilitas.

Memperhatikan semua itu, Ombudsman DI. Yogyakarta menyarankan agar Kepala Dinas Pendidikan Kab. Gunungkidul melakukan tindakan korektif antara lain memfasilitasi dan memberikan kesempatan pertama pemindahan Pasha ke SMPN 2 Karangmojo dengan tetap memperhatikan psikis yang bersangkutan, ketersediaan rombongan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku serta melakukan revisi terhadap Pedoman PPDB dalam Peraturan Kepala Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kab. Gunungkidul No. 090 Tahun 2019, khususnya Pasal 18 berkenaan pertimbangan kriteria urutan prioritas jalur zonasi untuk SMPN, agar disesuaikan dengan Pasal 26 Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No. 51 Tahun 2018. Saran tindakan korektif inipun mendapat respon positif dan komitmen tindak lanjut.



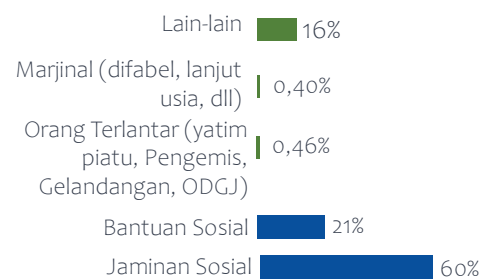


## JAMINAN SOSIAL DAN KESEJAHTERAAN SOSIAL

Grafik 5.36  
Laporan Masyarakat Terkait Jaminan Sosial dan Kesejahteraan Sosial ke Ombudsman RI 2019



Grafik 5.37  
Masalah yang dilaporkan



“membuat prosedur mitigasi dan melakukan pemutahiran data adalah sebagian jalan agar program PKH tepat sasaran”

Ahmad Sobirin  
Kepala Keasistenen Substansi VII



## SENGKARUT PENYALURAN BANTUAN PKH

Program Keluarga Harapan (PKH) merupakan program pemberian bantuan sosial bersyarat kepada keluarga dan/atau seorang miskin dan rentan yang terdaftar Data Terpadu Program Penanganan Fakir Miskin, diolah oleh Pusat Data dan Informasi Kesejahteraan Sosial dan ditetapkan sebagai keluarga penerima manfaat PKH<sup>1</sup>.

Namun, dalam perjalanannya acapkali PKH menghadapi berbagai kendala. Ombudsman dan beberapa Kantor Perwakilan Ombudsman juga menerima Laporan Masyarakat mengenai penyimpangan prosedur dalam penyaluran bantuan PKH. Ombudsman RI dalam investigasinya menemukan setidaknya ada 3 tahapan yang terjadi potensi maladministrasi yaitu:

### PENETAPAN CALON PENERIMA PKH

Pertama, terdapat 2 (dua) sumber data dalam menentukan calon penerima PKH yaitu Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS), berdasarkan Peraturan Menteri Sosial Nomor 5 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial bahwa Pengelolaan DTKS menggunakan SIKS-NG dan/atau sistem informasi yang terintegrasi dengan SIKS-NG.

Kedua, berdasarkan keterangan dari Pusat Data Informasi Kementerian Sosial RI bahwa Program PKH memiliki sistem tersendiri yaitu e-PKH dimana sistem tersebut terpisah dengan Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial Next Generation (SIKS-NG) maupun Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS).

Di samping itu, Hasil investigasi Ombudsman RI menemukan adanya penerima PKH yang kondisi perekonomiannya sudah baik (memiliki tempat usaha, rumah milik sendiri, memakai perhiasan dsb) namun masih menerima dana bantuan sosial program PKH. Ombudsman

menemukan terjadinya data ganda ketika proses penyaluran dana bansos oleh Himpunan Bank Negara (Himbara). Padahal sebelum dilakukan proses penyaluran dana bansos PKH, telah dilakukan proses verifikasi dan validasi data. Hal tersebut berdampak pada terlambatnya penyaluran dana Bansos kepada Keluarga Penerima Manfaat (KPM).

### PROSES PENDISTRIBUSIAN DANA PROGRAM KELUARGA HARAPAN

Pada prakteknya, dalam penyaluran program PKH ini ditemukan pelayanan yang tidak fleksibel dan solutif dari Bank Himbara dalam pendistribusian dana PKH yaitu terdapat pendistribusian dana yang belum tersalurkan dikarenakan KPM meninggal dunia. Padahal Juknis telah mengatur bahwa dalam hal KPM meninggal dunia, maka (a) dana bantuan yang sudah masuk ke rekening yang sudah dibukukan secara kolektif dapat diberikan kepada ahli waris KPM, dengan membawa dokumen yang dipersyaratkan. Hasil investigasi Ombudsman menemukan dari seluruh lokasi investigasi bahwa terdapat dana PKH yang belum tersalur dikarenakan KPM meninggal dunia dan tidak memberikan solusi kepada ahli waris.

Tidak terimplementasinya Pasal 40 Peraturan Menteri Sosial Nomor 1 Tahun 2018 terkait Mekanisme penyaluran Bantuan Sosial PKH secara non-tunai dengan baik, dibuktikan dengan masih terdapatnya Kartu Keluarga Sejahtera (KKS) dan buku tabungan yang belum diterima oleh KPM, juga ada problem pada salah satu Bank Himbara yaitu Bank Tabungan Negara (BTN) yang tidak memiliki mesin *Electronic Data Capture* (EDC).

Mesin EDC adalah mesin yang berfungsi sebagai sarana penyedia transaksi dan atau alat penarikan dana bantuan, pembayaran yang penggunaannya



Sumber: Humas Kementerian Sosial

dengan cara memasukkan atau menggesek KKS serta dilengkapi dengan fasilitas pembayaran lainnya. sehingga jika pihak Bank penyalur tidak menyediakan alat EDC maka warga penerima manfaat PKH diharuskan untuk pergi ke kantor Bank dan menariknya melalui teller. Dari segi jarak dan waktu tentu tidak efektif dan cenderung memberatkan KPM PKH terutama yang tinggalnya jauh dari Kantor Bank tersebut. Selain itu juga ada faktor biaya yang harus dikeluarkan oleh masing-masing KPM untuk mengakses pelayanan penarikan ke kantor Bank tersebut.

### INFORMASI DAN PENGADUAN

Pada kenyataannya, terkait pengelolaan pengaduan penyelenggaraan PKH, ditemukan bahwa Kementerian Sosial tidak efektif dalam menangani pengaduan. Di seluruh lokasi investigasi Ombudsman ditemukan bahwa pola penyelesaian secara berjenjang dari Dinas Sosial Kab/Kota hingga Kementerian Sosial tidak berjalan dengan baik. Pola koordinasi di tingkat Dinas Sosial hingga Kementerian Sosial terkait pengaduan penyaluran di Bank Himbara tidak berjalan secara lancar.

Ombudsman tidak menemukan adanya integrasi pengelolaan pengaduan antara Bank Himbara dengan Kementerian Sosial sampai

tingkat Dinas Sosial Kabupaten/Kota ketika KPM PKH memiliki kendala, sebagaimana Pasal 36 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik memuat bahwa Penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan.

### TINDAKAN KOREKTIF

Ditujukan kepada Menteri Sosial untuk: a) Membuat prosedur mitigasi dalam penyelesaian permasalahan dalam penyaluran bantuan PKH; b) Membuat pengelolaan pengaduan yang memenuhi standar pelayanan publik dan terintegrasi dengan Dinas Sosial se-Indonesia dan Himbara dalam penyelenggaraan Program Keluarga Harapan; c) Melakukan penyelesaian dan pendampingan terhadap dana KPM PKH yang belum disalurkan serta KKS yang belum terdistribusi; d) Melakukan pemutakhiran data dan validasi data KPM PKH, untuk memastikan kelancaran dan tepat sasarannya dalam penyaluran PKH; e) Mengintegrasikan E-PKH dengan SIKS-NG sehingga diharapkan pengolahan data lebih cepat, tepat dan efektif; f) Melakukan perbaikan pola koordinasi dari Direktur Jenderal Perlindungan dan Jaminan Sosial, Dinas Sosial, Himbara dan SDM PKH dalam hal pendataan dan pendistribusian PKH;

g) Memberikan sanksi administratif kepada Kepala Pusat Data dan Informasi Kementerian sosial karena telah melakukan pengabaian kewajiban hukum dengan tidak melaksanakan Berita Acara Permintaan Keterangan di Ombudsman RI pada tanggal 02 Desember 2019.

Ditujukan kepada Menteri Negara Badan Usaha Milik Negara (BUMN) RI untuk: a) Memberikan sanksi kepada Direksi BRI dikarenakan BRI Cabang Sampang tidak melaksanakan surat Direktur Jaminan Sosial Kementerian Sosial RI Nomor 1738/LJS.JSK/BS.01.01/11/2019 terkait Penyaluran Bansos PKH kepada KPM yang bekerja di Luar Negeri (TKI) tanggal 04 November 2019; b) Membuat pelayanan khusus di setiap Himbara dalam penyelenggaraan penyaluran Program Keluarga Harapan dan layanan bantuan sosial lainnya; c) Membuat SOP/mekanisme pengelolaan pengaduan penyelenggaraan PKH bersama dengan Menteri Sosial RI.





## SERTIFIKASI HALAL, QUO VADIS UMKM/IRT DI INDONESIA?

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi telah memberikan pengaruh yang pesat terhadap pengolahan dan pemanfaatan bahan baku seperti makanan, minuman, kosmetik, dan obat-obatan. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2014 tentang Jaminan Produk Halal (JPH) merupakan bentuk perhatian Pemerintah dalam memberikan perlindungan kepada warga negaranya untuk mendapatkan jaminan tentang kehalalan produk yang dikonsumsi dan digunakan. Pasal 64 Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2014 tentang JPH menegaskan bahwa produk yang masuk, beredar, dan diperdagangkan di wilayah Indonesia wajib bersertifikat halal. Untuk itu, Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal (BPJPH) sebagai penyelenggara JPH dapat bekerja sama dengan Kementerian/Lembaga terkait, Lembaga Penjamin Halal (LPH) dan Majelis Ulama Indonesia (MUI).

Sebagai salah satu langkah kongkrit, Pemerintah menerbitkan Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksana

Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2014 tentang Jaminan Produk Halal. Meskipun terbitnya Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2019 berselang 5 tahun setelah terbitnya Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2014 tentang Jaminan Produk Halal (JPH), perlu dilakukan pengawasan agar terimplementasi secara komprehensif. Pada tahun 2016 dan 2017, Ombudsman Republik Indonesia telah melakukan pengawasan setelah terbitnya Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2014 tentang Jaminan Produk Halal (JPH) guna memberikan masukan kepada Pemerintah –Kementerian Agama- untuk mencegah terjadinya Maladministrasi dalam penyelenggaraan Jaminan Produk Halal demi peningkatan kualitas pelayanan publik.

Pada tahun 2019, Ombudsman kembali melakukan pengawasan paska terbitnya Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksana Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2014 tentang Jaminan Produk Halal guna melihat kesiapan BPJPH baik dari sisi

administrasi dan aspek pelayanan publik. Pengawasan dilakukan dengan melakukan wawancara di Kantor Kementerian Agama Kab/Kota, Kantor Dinas Koperasi dan Usaha Kecil, Mikro dan Menengah serta UPT Dinas Peternakan Rumah Potong Hewan yang berada di Kota Bekasi, Kota Depok, Kota Bogor, dan Kabupaten Bogor. Di samping itu, Ombudsman RI juga melakukan wawancara di Pemerintahan Pusat seperti BPJPH Kementerian Agama RI, Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil Menengah RI serta Kementerian Kesehatan RI.

### BPJPH BELUM SIAP

Dalam pelaksanaan sertifikasi produk halal, Ombudsman memperluas fakta masih minimnya kesiapan pemerintah baik secara regulasi dan teknis, terutama untuk menjamin pelaku UMKM/IRT terlindungi dan mendapat afirmasi dalam proses sertifikasi. Pemerintah harus membuat regulasi yang eksplisit tentang kewajiban pemerintah dalam memberikan fasilitasi dan perlindungan kepada UMKM/IRT dan melakukan sosialisasi

secara merata dan masif untuk memastikan masyarakat memahami konsekuensi berlakunya UU JPH. Pelaksanaan UU JPH harus dimaknai sebagai kegiatan yang menjadi hak masyarakat dan merupakan tugas dari pihak pemerintah, karena UU JPH bersifat *mandatori* (wajib) dan bukan lagi *voluntary* (sukarela). Namun BPJPH tidak memiliki Standar Pelayanan maupun Petunjuk Teknis dan Petunjuk Pelaksana JPH serta belum adanya perubahan struktur

organisasi/penambahan tugas terkait JPH.

Koordinasi yang dilakukan oleh Kementerian Agama RI (BPJPH) kepada instansi lain pun masih belum memadai, padahal produk halal berkaitan langsung dengan kewenangan dan tugas pada beberapa Kementerian & Lembaga, seperti Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian, Kementerian Kesehatan, Kementerian Perindustrian, Kementerian Perdagangan, Kementerian Pertanian, serta Kementerian Koperasi dan UKM.

### KEGADUHAN UMKM/IRT

Ketidaksiapan para pihak salah satunya disebabkan karena mekanisme registrasi sertifikasi halal yang belum tersosialisasi dengan baik terutama kepada pelaku usaha UMKM/IRT, juga belum tersedianya data yang lengkap terkait jumlah pengusaha UMKM/IRT di tingkat Kabupaten/Kota sebagai basis data pemerintah dalam penerapan UU JPH. Hal ini tentu berpotensi menimbulkan kegaduhan bagi pelaku UMKM/IRT, karena sistem dan prosedur sertifikasi halal belum terdistribusi dengan baik oleh pemangku kepentingan yaitu BPJPH dan/atau Kementerian Agama.

Berdasarkan data yang diperoleh Ombudsman, tidak lebih dari 10 % pelaku UMKM/IRT yang sudah memperoleh sertifikat halal. Hal ini tentu masih jauh dari target pemerintah. Pemberlakuan sertifikasi halal juga masih menuai polemik. Kementerian Koperasi dan UKM menghadapi beberapa tantangan seperti Pelaku UMKM/IRT yang memiliki berbagai produk jika semua disertifikasi, maka akan berat dalam pembiayaan. Namun, jika tidak disertifikasi maka usaha makro akan menjatuhkan usaha mikro. Padahal

fokus Kementerian Koperasi dan UKM adalah untuk pengembangan usaha mikro.

Aturan ini bukan tidak mungkin akan menimbulkan kebangkrutan massal. Padahal selama ini UMKM telah memberikan kontribusi pada PDB Nasional 60,34 %, penyerapan tenaga kerja 97 %, total ekspor 14,17 %, total investasi 58,18 % dan total lapangan kerja 99 % (BPS: Sensus Ekonomi 2016). Oleh karena itu, kebijakan khusus untuk pengembangan dan ketahanan UMKM perlu diutamakan.

Alih-alih mendukung UMKM, kebijakan Negara melalui UU JPH ini sebaliknya malah akan menyuburkan produk-produk luar negeri yang membanjiri pasar domestik karena mereka lebih mampu membayar sertifikasi halal. Untuk itu, Ombudsman RI memandang perlu memperhatikan pelayanan publik dengan penyesuaian tarif hingga bantuan biaya sertifikasi.

### TEMUAN OMBUDSMAN

Pertama, tidak memiliki Standar Pelayanan Jaminan Produk Halal. Kedua, tidak ada sosialisasi/informasi tentang Penyelenggaraan Jaminan Produk Halal. Ketiga, belum ada perubahan struktur organisasi/penambahan tugas terkait Jaminan Produk Halal. Keempat, belum ada petunjuk teknis/ petunjuk pelaksana Jaminan Produk Halal.

### SARAN KEPADA MENTERI AGAMA RI

Pertama, agar membentuk Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal yang terbagi pada 3 (tiga) regional yaitu Barat, Tengah dan Timur yang membawahi beberapa provinsi.

Kedua, perlu dibuatnya aturan yang rinci tentang proses penegakan kode etik serta audit di masing-masing kelembagaan terkait.

Ketiga, BPJPH harus melakukan sosialisasi secara merata kepada masyarakat, pelaku usaha, Kementerian Agama tingkat Kabupaten Kota, Dinas Koperasi Usaha Kecil, Mikro dan Menengah serta Dinas lainnya tentang konsekuensi berlakunya UU No. 33 tahun 2014.

Keempat, perlunya aturan teknis setingkat Peraturan Menteri Agama yang melindungi dan meringankan beban biaya bagi Pelaku Usaha Mikro yang memiliki berbagai produk jika semua produk harus disertifikasi.

Kelima, perlunya penguatan aturan teknis pengawasan penyelenggaraan JPH yang mengikutsertakan MUI di daerah.

Keenam, perlunya kerja sama antara BPJPH dengan Menteri Dalam Negeri dalam penyelenggaraan Jaminan Produk Halal di daerah.

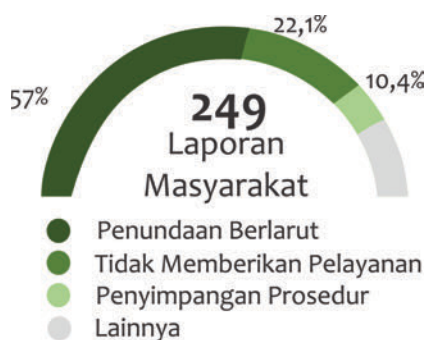




## ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

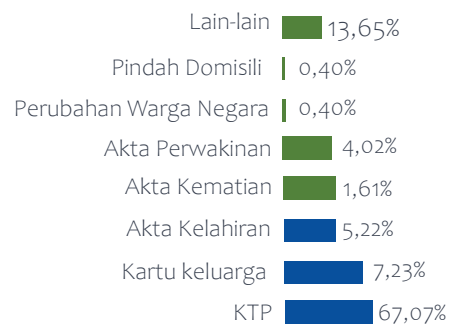
Grafik 5.38

Laporan Masyarakat Terkait Administrasi Kependudukan ke Ombudsman RI 2019



Grafik 5.39

Masalah yang dilaporkan



## MINIMNYA LAYANAN PEREKAMAN KTP-EL 2018 DI KABUPATEN HALMAHERA SELATAN

Berdasarkan hasil olah data oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Selatan, jumlah penduduk Kabupaten Halmahera Selatan tercatat berjumlah 247.378 orang yang wajib KTP-el. Diperkirakan ±147.000 lebih sudah melakukan perekaman. Berdasarkan data peringkat perekaman KTP-el per tahun 2018 oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Maluku Utara, Kabupaten Halmahera Selatan menduduki peringkat terakhir dengan prosentase 58.98%.

Terkait masalah ini, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Maluku Utara melalui program kerja Systemic Review (2018) mendapatkan keterangan dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Selatan bahwa pencapaian perekaman yang rendah disebabkan beberapa hal, diantaranya Kepedulian warga terhadap dokumen kependudukan masih sangat minim. Kebanyakan warga belum memiliki Kartu Keluarga (KK) sebagai syarat untuk perekaman, bahkan belum memiliki buku nikah/ akta perkawinan.

wilayah Kabupaten Halmahera Selatan adalah kepulauan dengan luas lautan sebanyak 70%. Berdasarkan observasi tim Ombudsman RI Perwakilan Maluku Utara di lapangan dan hasil diseminasi hasil kajian yang melibatkan stakeholder terkait, problem mendasar juga terdapat pada dukungan ketersediaan sarana prasarana yang memadai termasuk akses jaringan dan fasilitas pendukung listrik di Kecamatan/Desa tidak memadai untuk dapat melakukan pelayanan perekaman KTP-el.

Selain faktor eksternal di atas, tim Ombudsman RI Perwakilan Maluku Utara menemukan potensi terjadinya maladministrasi penundaan berlarut dalam proses perekaman KTP-el disebabkan oleh faktor internal penyelenggara antara lain kurangnya alat perekaman (dari 30 Kecamatan di Kabupaten Halmahera Selatan hanya terdapat 9 Kecamatan yang dapat melayani perekaman KTP-el), Kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) di Dinas Dukcapil, dan kurangnya dukungan anggaran dari Pemerintah Daerah Kabupaten Halmahera Selatan.

Secara kelembagaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Selatan baru dibentuk pada tahun 2016. Sebelumnya urusan penyelenggaraan administrasi kependudukan masih masuk dalam salah satu bidang di Dinas Sosial Kabupaten Halmahera Selatan. Keberpihakan dalam politik anggaran untuk penyelenggaraan pelayanan KTP-el ini dapat menambah jumlah sumber daya manusia yang bertugas baik sebagai tenaga operator maupun yang lainnya.

Permasalahan eksternal yang

dikemukakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Selatan, tidaklah elok dijadikan faktor penghambat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dinas sebagai pihak Pemerintah harus dapat menggunakan seluruh potensi yang dimilikinya untuk memberikan solusi atas masalah-masalah tersebut.

Masyarakat tidak patut dibebankan kerugian pemenuhan haknya dikarenakan permasalahan eksternal tersebut. Dinas harus gencar melakukan kegiatan “jemput bola” tentunya dengan koordinasi yang jelas dengan pihak pemerintah kecamatan dan desa sehingga mendapat respon yang maksimal dari masyarakat.

Tidak masuk akal jika masyarakat harus melakukan perekaman di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Selatan yang terletak di Ibukota Labuha membutuhkan biaya transportasi yang mahal, apalagi bila terjadi kendala sehingga tidak dapat diselesaikan dalam waktu sehari.

Mempertimbangkan hak masyarakat untuk memiliki KTP-el yang harus dipenuhi, maka Pemerintah Daerah dan DPRD Kabupaten Halmahera Selatan harus mengupayakan dan mendekatkan pelayanan KTP-el kepada masyarakat.

Untuk itu diperlukan inovasi pelayanan oleh Dinas Dukcapil di setiap kecamatan dengan mengalokasikan anggaran yang proporsional berdasarkan analisis kebutuhan di lapangan agar pelayanan KTP-el di Kabupaten Halmahera Selatan dapat dijangkau oleh seluruh warga.

## SULITNYA PECAH KARTU KELUARGA DI KOTA SURABAYA

Perubahan Kartu Keluarga (KK) karena pengurangan jumlah anggota keluarga di Kota Surabaya begitu rumit ketika terdapat masalah internal dalam keluarga tersebut. Dalam Peraturan Daerah No. 14 tahun 2014 Jo Perda Nomor 5 tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan pasal 13 disebutkan bahwa perubahan KK karena pengurangan anggota keluarga dalam KK penduduk WNI atau penduduk orang asing tinggal tetap sebagaimana dimaksud dalam pasal 11 ayat (3) dilakukan setelah memenuhi syarat melampirkan KK asli (dikenal masyarakat dengan nama layanan pecah KK). Terjadi kekosongan hukum apabila pemohon perubahan KK tidak memegang KK asli karena dipegang oleh anggota lainnya dalam KK tersebut, sedangkan yang menguasai KK asli tersebut tidak mau menyerahkan karena ada konflik atau permasalahan dengan pemohon perubahan.

Pada awalnya FH tinggal di kabupaten Ngawi sebelum memutuskan untuk mengikuti Saudaranya yang bernama DW di Surabaya untuk melanjutkan studinya pada tahun 2006 dan kemudian dengan kebaikan hati DW maka FH dimasukkan dalam KK keluarga DW dan tinggal bersama keluarga DW. Karena akan melangsungkan pernikahan yang bersangkutan ingin mengajukan pindah KK ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dengan melampirkan beberapa syarat yang ditentukan kecuali persyaratan KK yang asli karena KK asli dikuasai oleh DW.

Tim meminta klarifikasi kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya (terlapor) mengenai permasalahan tersebut dan meminta penjelasan langkah yang telah

dilakukan. Terlapor memberikan penjelasan bahwasanya terhadap kekurangan persyaratan tersebut terlapor telah berusaha memediasi antara FH dan DW tetapi tidak ada kesepakatan dan tidak mau menyerahkan KK asli. Mediasi itu telah dilakukan pada tanggal 19 Desember 2019. Karena terlapor sudah maksimal dalam berusaha menyelesaikan permasalahan tetapi tidak ada hasil maka Tim melakukan konsiliasi dengan mengundang pelapor, terlapor dan DW selaku pihak terkait pada tanggal 28 Februari 2019 tetapi sdr. DW tidak hadir tanpa alasan sehingga konsiliasi tidak menghasilkan kesimpulan.

### TINDAKAN KOREKTIF

Permasalahan tersebut tim memiliki pertimbangan: a) upaya peminjaman KK asli oleh pelapor tidak berhasil sehingga yang bersangkutan tidak mampu memenuhi persyaratan; b) tidak memberikan KK asli merupakan iktikad tidak baik dan tidak dibenarkan secara hukum; c) Bahwa dalam Perda No. 14 tahun 2014 perubahan atas Perda No. 5 tahun 2011 tidak mengatur mekanisme bilamana seorang pemohon tidak bisa memenuhi persyaratan untuk melampirkan KK asli sementara pemohon tidak punya kuasa untuk memaksa seseorang yang menguasai KK untuk memberikan KK tersebut.

Beberapa hal tersebut merupakan kekosongan hukum dan menimbulkan ketidakpastian pelayanan sehingga perlu diskresi oleh pelaksana pelayanan publik. Dengan pertimbangan penyelesaian sengketa pelayanan publik, terlapor yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya akhirnya mengeluarkan Sdr. FH dari KK lama dan menerbitkan KK yang baru sesuai alamat yang dituju.







Sumber: Humas Ombudsman RI

# “Ketidakpastian Sumber Ketidakadilan”



## 1. Penundaan Berlarut

- 1 Peradilan (57,08%)
- 2 Kepolisian (55,98%)

## 2. Penyimpangan Prosedur

- 1 Lembaga Pemasyarakatan (51,4%)
- 2 Hak Sipil, Politik, dan Kekayaan Intelektual (27,63%)

## 3. Penyalahgunaan wewenang

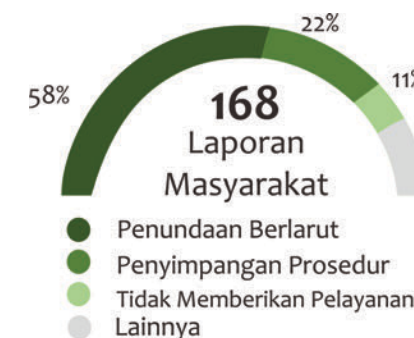
- 1 Pertahanan (16,67%)
- 2 Kejaksaan (7,02%)



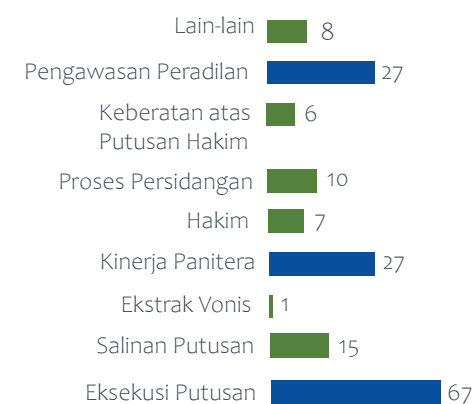


## PERADILAN

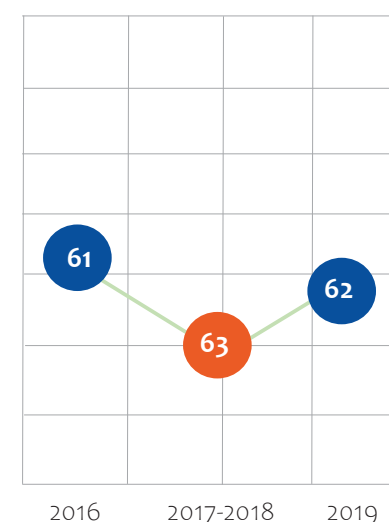
Grafik 5.40  
Laporan Masyarakat Terkait Peradilan  
ke Ombudsman RI 2019



Grafik 5.41  
Masalah yang dilaporkan



Grafik 5.42  
Indeks Rule Of Law



Sumber: worldjusticeproject.org

## TAK ADA KEPASTIAN BAGI SI PENCARI KEADILAN

Pelaksanaan putusan pengadilan masih banyak belum terlaksana dalam waktu yang cukup lama meskipun putusan tersebut telah berkekuatan hukum tetap. Hal ini cukup banyak dilaporkan ke Ombudsman. Salah satu laporan yang disampaikan adalah adanya dugaan penundaan berlarut oleh Kepala Kantor Pelayanan Kekayaan Negara Dan Lelang (KPKNL) Palembang Terkait belum dilaksanakannya Putusan Nomor: 34/PDT.G/2010/PN.PLG jo 50/PDT/2011/PT.PLG jo 484 K/PDT/2012 jo 319 PK/PDT/2014.

Menindaklanjuti adanya putusan pengadilan yang telah *inkracht*, maka Ketua Pengadilan Negeri Palembang membuat Berita Acara Aanmaning Nomor 02/34/Pdt.G/2010/Eks/2015/PN.PLG tanggal 27 Januari 2015. Dalam menindaklanjuti laporan tersebut, Ombudsman melakukan rangkaian pemeriksaan dan diperoleh temuan sebagai berikut :

**Temuan-1:** Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Ilir Timur telah melakukan negosiasi dengan Pelapor untuk pelaksanaan putusan, yang ditindaklanjuti dengan mengajukan anggaran ke Kementerian Keuangan untuk pelaksanaan putusan sebesar Rp 82.620.000,00. Menurutnya ganti rugi tersebut telah dibayarkan kepada Pelapor pada tahun 2017, sehingga permasalahan tersebut sudah selesai.

**Temuan-2:** Ketua Pengadilan Negeri Palembang yang diwakili oleh Panitera Muda Perdata yang pada intinya menyatakan bahwa biaya ganti rugi sebesar Rp 345.060.000 yang dibebankan kepada Tergugat I, II, III, dan IV dibayarkan secara tanggung renteng dimana terhadap besaran tersebut dibagi 4 (empat) untuk masing-masing tergugat. Terkait pembayaran yang dilakukan oleh PT

Bank Sumatera Selatan dan Bangka Belitung sebesar Rp 690.000.000,- merupakan pelaksanaan dari butir 4 (empat) pada putusan, sehingga tergugat I masih memiliki kewajiban untuk melakukan pembayaran ganti rugi sesuai amar putusan butir 5 (lima).

**Temuan-3:** Direktur Utama PT Bank Sumatera Selatan dan Bangka Belitung dalam pertemuan menyampaikan informasi bahwa tanggal 01 Juni 2015 telah dilakukan kesepakatan antara PT Bank Sumatera Selatan dan Bangka Belitung dengan Sdr. Thamsil Awaludin dengan membayar kompensasi sebesar Rp 690.000.000,00 (enam ratus sembilan puluh juta rupiah). Sehingga dengan sudah dibayarkannya uang kompensasi tersebut maka permasalahan antara PT Bank Sumatera Selatan dan Bangka Belitung dengan Sdr. Thamsil Awaludin sudah selesai.

**Temuan-4:** Ombudsman pada konsiliasi I, mendapatkan informasi bahwa KPKNL Palembang belum membayarkan kewajiban berjumlah sekitar Rp 86.265.000,00 (delapan puluh enam juta dua ratus enam puluh lima ribu rupiah). Besaran tersebut diperoleh dari perhitungan sesuai penjelasan dari Pengadilan Negeri Palembang tanggal 12 Februari 2018 sebesar Rp 345.060.000,00 (tiga ratus empat puluh lima juta enam puluh ribu rupiah) yang dibagi 4 (empat) pihak. Namun, dikarenakan Direktorat Jenderal Kekayaan Negara (DJKN) sebagai salah satu pihak terkait tidak menghadiri pertemuan tersebut maka KPKNL sebagai instansi vertikal belum dapat memberikan keputusan.

**Temuan-5:** Ombudsman selanjutnya melakukan konsiliasi II yang dihadiri oleh Kepala KPKNL Palembang dan Kepala Seksi Bantuan Hukum I

Sumber: Humas Ombudsman RI



Direktorat Jenderal Kekayaan Negara. Pada pertemuan tersebut didapatkan informasi bahwa KPKNL dan DJKN telah memenuhi hasil konsiliasi tertanggal 18 Agustus 2018 dengan berkoordinasi dengan Ketua Pengadilan Negeri Palembang sesuai surat Nomor: S-1847/WKN.04/KNL.02/2018 mengenai pelaksanaan Putusan Nomor: 34/Pdt.G/2010/PN.PLG untuk memastikan apakah KPKNL masih memiliki tanggungan untuk membayar ganti rugi, namun belum memperoleh tanggapan dan minta agar Ombudsman dapat memfasilitasi hal tersebut.

**Temuan-6:** Tim Pemeriksa Ombudsman melakukan permintaan keterangan kepada Panitera Pengadilan Negeri Palembang guna memastikan hal tersebut, diperoleh keterangan bahwa KPKNL masih memiliki kewajiban untuk membayar ganti rugi sebesar Rp 82.620.000. Tim Pemeriksa selanjutnya menemui DJKN kembali namun tidak menemukan kesepakatan karena pihak DJKN tidak bersedia memberikan ganti rugi dengan alasan yang tidak dapat diterima.

Berdasarkan hasil pemeriksaan di atas maka Tim Pemeriksa berpendapat Para Tergugat wajib melaksanakan putusan perdata yang telah memiliki kekuatan

**“...proses panjang dan harga mahal yang dibayar masyarakat atas sebuah kepastian dan keadilan tidak berarti jika dihadapkan kepada penyelenggara yang tidak punya perspektif pelayanan”**

**Siti Uswatun Hasanah**  
Kepala Keasisten Substansi I

hukum tetap (*inkracht van gewijsde*). Dalam hal ini, KPKNL Palembang masih memiliki kewajiban untuk melakukan pembayaran ganti rugi sesuai amar putusan butir 5 (lima) dari Putusan Nomor: 34/Pdt.G/2010/PN.PLG. Sehingga Tim Pemeriksa berkesimpulan bahwa telah terjadi maladministrasi berupa penundaan berlarut oleh KPKNL Palembang dalam melaksanakan eksekusi Putusan Pengadilan Negeri Palembang Nomor: 34/Pdt.G/2010/PN.PLG.

#### TINDAKAN KOREKTIF

Tim Pemeriksa selanjutnya telah membuat laporan akhir hasil pemeriksaan (LAHP) dan memberikan saran korektif kepada Kementerian Keuangan sebagai berikut:



Pertama, melaksanakan pembayaran ganti rugi sesuai dengan amar Putusan Pengadilan Negeri Palembang Nomor: 34/PDT.G/2010/PN.PLG jo 50/PDT/2011/PT.PLG jo 484 K/PDT/2012 jo 319 PK/PDT/2014 2014.

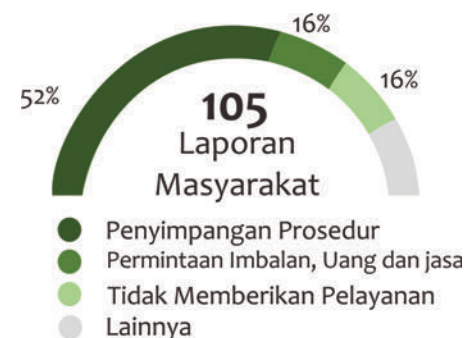
Kedua, menetapkan target waktu penyelesaian untuk pelaksanaan putusan pengadilan tersebut dengan mempertimbangkan peluang, hambatan, dan kepastian bagi Pelapor.

Ketiga, memberikan informasi secara tertulis dan berkala kepada Pelapor mengenai upaya yang dilakukan dalam rangka keterbukaan dan kepastian hukum bagi Pelapor.

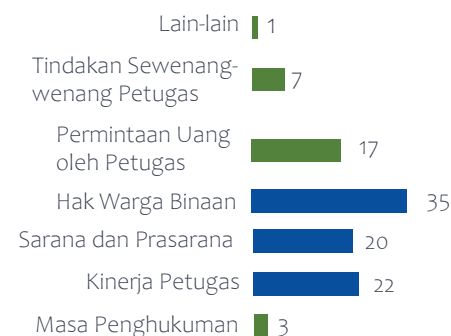
Sumber: Humas Ombudsman RI

## LEMBAGA PEMASYARAKATAN

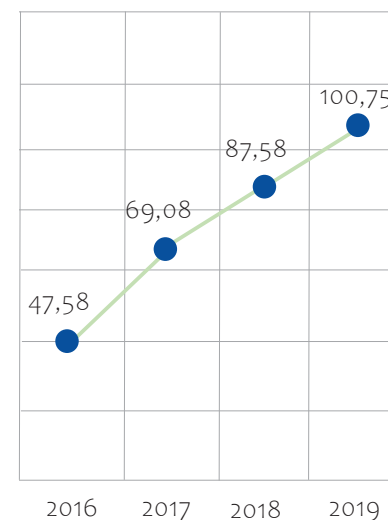
Grafik 5.43  
Laporan Masyarakat Terkait Lembaga Pemasyarakatan ke Ombudsman RI 2019



Grafik 5.44  
Masalah yang dilaporkan



Grafik 5.45  
% rata-rata pertahun over kapasitas Lapas untuk tahanan dan napi di Indonesia



Sumber: <http://smslap.ditjenpas.go.id/>  
data diolah

## SIDAK LAPAS NUSAKAMBANGAN

Ombudsman telah beberapa kali melakukan kunjungan ke lapas-lapas yang ada di Indonesia untuk memonitoring pelayanan publik yang diberikan kepada tahanan dan warga binaan pemasyarakatan. Pada kegiatan kali ini, Ombudsman fokus pada program revitalisasi penyelenggaraan pemasyarakatan dengan mengunjungi beberapa lapas yang ada di Nusakambangan selaku *pilot project* dalam program revitalisasi ini. Ombudsman mencoba melihat efektifitas implementasi Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 35 Tahun 2018 Tentang Revitalisasi Penyelenggaraan Pemasyarakatan, dengan mengamati empat aspek sebagai berikut: sarana prasarana, penempatan penghuni lapas, *assessment process* WBP, dan program pembinaan. Temuan-temuan Ombudsman dalam kunjungan ke Lapas Nusakambangan:

**Temuan-1:** terdapat papan informasi yang terpasang namun masih menggunakan aturan lama sehingga tidak bermanfaat untuk kondisi lapas yang telah direvitalisasi.

**Temuan-2:** terdapat beberapa fasilitas umum lapas yang terbengkalai sehingga tidak bisa digunakan.

**Temuan-3:** pemberi nilai bukan merupakan seorang ahli/tenaga yang memiliki sertifikasi dalam melakukan penilaian tingkah laku seseorang, sehingga tidak terdapat indikator khusus untuk mengacu sebuah perilaku khusus. Hal ini dapat menyebabkan penilaian dapat bersifat subjektif dan berbeda antara satu Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP) dengan WBP lainnya.

**Temuan-4:** Pelayanan kesehatan tidak diberikan setiap hari, hanya apabila dokter datang.

**Temuan-5:** anggaran yang digunakan untuk perawatan WBP berasal dari

BPJS (jika terdaftar) dan Ditjen PAS apabila WBP tidak terdaftar BPJS. Hal ini menyebabkan Lapas Nusakambangan memiliki sejumlah hutang kepada RSUD Cilacap.

**Temuan-6:** terdapat beberapa jenis penyakit, termasuk penyakit menular namun tidak dibedakan ruang selnya untuk mencegah adanya pengucilan oleh WBP lainnya.

#### SARAN PERBAIKAN OMBUDSMAN

Dari hasil kunjungan Ombudsman ke beberapa lapas di Nusakambangan, ditemukan beberapa hal yang memerlukan perbaikan antara lain:

**Indikator Assesment.** Adanya indikator yang jelas dan seragam terkait *assessment* narapidana, karena selama ini indikator penilaian merupakan kreasi masing-masing Kepala UPT;

**Pembinaan Narapidana.** Bekerjasama dengan K/L lain untuk ikut mendukung proses pembinaan narapidana di lapas Nusakambangan. Misalnya: Pertama, mengadakan kerjasama dengan RSUD setempat atau Kementerian Kesehatan dan BPJS Kesehatan perihal pembayaran layanan kesehatan bagi pasien/narapidana; Kedua, program pembinaan oleh BNN atau BNPT untuk napi narkotika/teroris.

**Indikator WBP.** Membuat indikator yang jelas bagi WBP yang dapat dirujuk ke rumah sakit.

**Otoritas Khusus.** Membentuk suatu otoritas khusus di Nusakambangan (dapat berupa satgas atau lainnya) untuk dapat secara mandiri mengatur teritorial se-Nusakambangan.

**Perbaikan SOP.** Mengganti alur, SOP, jadwal pembinaan, dan informasi standar layanan lainnya sesuai dengan Permenkumham Nomor 35 Tahun 2018.

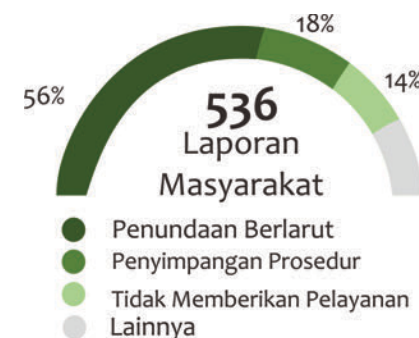




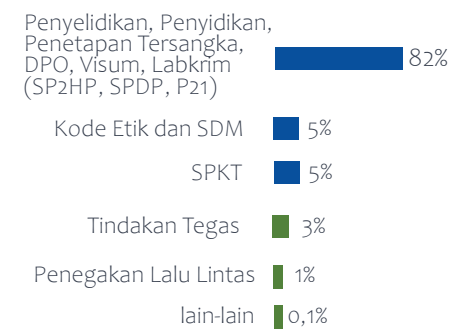


## KEPOLISIAN

Grafik 5.46  
Laporan Masyarakat Terkait Kepolisian  
ke Ombudsman RI 2019



Grafik 5.47  
Masalah yang dilaporkan



Tabel 5.48  
Indeks Law and Order 2018

Negara	Indeks
Singapura	97
Indonesia	89
Myanmar	85
Filipina	84
Vietnam	82
Thailand	81
Kamboja	81
Laos	80
Malaysia	79

Sumber: GALLUP 2019

## PENYIMPANGAN PROSEDUR PENANGKAPAN DAN PENAHANAN GEMBONG NARKOBA

Penyidik Direktorat IV Bareskrim Polri melakukan penyimpangan prosedur terhadap proses penangkapan dan penahanan Cai Hok alias Ahong yang diduga sebagai gembong narkoba, karena penyidik tidak memiliki surat perintah penangkapan dan surat perintah penahanan. Dalam menangani setiap kasus hukum Penyidik wajib mengedepankan asas Praduga tidak bersalah (*presumption of innocent*) dan memberlakukan tersangka dengan manusiawi sesuai prosedur yang berlaku. Tindakan hukum yang dilakukan penyidik kepada tersangka tidak mengedepankan “untuk pelayanan publik yang lebih adil dan pasti” yang secara umum mengemban unsur pelayanan mitra masyarakat.

Penetapan Tersangka Cai hok alias Ahong, adalah pengembangan tersangka Hendri alias Apen yang ditangkap tanggal 28 Agustus 2019. Dari keterangan Hendri, Narkoba yang diterimanya dikirim Cai hok alias Ahong yang berada di Tanjung Pinang Kepri. Tanggal 31 Agustus 2018, Penyidik melakukan penangkapan terhadap Cai Hok alias Ahong. Berdasarkan Berita Acara Klarifikasi tanggal 25 Februari 2019, Penyidik mengakui tidak memiliki Surat Perintah Penangkapan, merujuk Pasal 18 ayat 1 KUHP dan Pasal 17 ayat 1 Perkap No. 08 Tahun 2009 tegas disampaikan penyidik wajib

memiliki Surat Perintah Penangkapan saat penangkapan dilakukan, kecuali dalam hal tertangkap tangan. Setelah ditangkap Cai Hok dibawa ke Batam (Hotel Harmony) untuk menyusun skenario penangkapan jaringannya. Cai Hok berada dalam pengawasan dan kekuasaan penyidik lebih dari 1 x 24 jam. Pada akhirnya Cai Hok didapati telah meninggal dunia karena melompat dari lantai 8 ke lantai 3 Hotel. Keadaan dimana Cai Hok berada dalam pengawasan penyidik lebih dari 1 x 24 jam masuk unsur upaya paksa (penahanan). Berdasarkan Pasal 1 Ayat 21 KUHP Penahanan adalah penempatan tersangka di tempat tertentu oleh penyidik. Terkait hal tersebut Penyidik tidak menerbitkan Surat Perintah Penahanan, hal ini dikuatkan dari kesimpulan Laporan Hasil Penyelidikan yang dibuat Penyidik Polresta Bareleng. Dalam Pasal 21 Ayat 3 KUHP dijelaskan bahwa tembusan Surat Perintah Penahanan wajib diberikan kepada keluarga.

Ombudsman menyampaikan tindakan korektif kepada Penyidik Direktorat IV Bareskrim agar menyampaikan penyimpangan prosedur penangkapan dan penahanan kepada keluarga, meminta atasan penyidik untuk melakukan koreksi kepada penyidik guna menegakkan disiplin dan mencegah kejadian yang berulang.

### Penyelidikan, Penyidikan, Penetapan Tersangka, DPO, Visum, Labkrim (SP2HP, SPDP, P21)

Kepolisian berwenang dalam melakukan proses Penyelidikan sampai dengan Penyidikan, Penyelidikan dan penyidikan dilakukan oleh Penyidik yang diberikan tugas untuk menyelesaikan adanya dugaan tindak pidana yang dibuktikan dengan adanya Surat Tugas. Dalam proses Penyelidikan dan Penyidikan, banyak rangkaian tindakan yang dilakukan oleh penyidik. Diantaranya mengeluarkan Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP), Surat Perintah Dimulainya Penyidikan (SPDP), melakukan Upaya Paksa (Penangkapan, Penahanan, Penyitaan, dan penggeledahan), menetapkan seseorang sebagai tersangka, menetapkan seseorang tersangka menjadi DPO, meminta Visum Et Repertum, melakukan pemeriksaan Labkrim. Proses Penyelidikan dan Penyidikan menduduki posisi tertinggi sebesar 82 % dengan dugaan maladministrasi terkait dengan penyimpangan prosedur.

Sumber: Humas BNN



## MALADMINISTRASI PENANGANAN KASUS HUKUM NOVEL BASWEDAN

Pada tanggal 11 April 2017, sekitar pukul 05.20 WIB, Novel Baswedan seusai menunaikan sholat subuh di Masjid dekat kediamannya Jl. Deposito T8 Kelapa Gading, dengan kondisi penerangan yg minim, Saat berjalan menuju pulang, wajah Novel disiram cairan kimia. Warga yang melihat melaporkan kejadian tersebut di Polsek Kelapa Gading, selanjutnya ditangani Polres Metro Jakarta Utara dan disupervisi oleh Dit Reskrim Polda Metro Jaya. Penyidik telah mengamankan sejumlah barang bukti.

Penanganan kasus ini menjadi perhatian masyarakat, bahkan juga Presiden RI. Penyidik telah melakukan serangkaian penyidikan. Meski jumlah penyidik telah mencapai puluhan personil namun pelaku tak kunjung ditemukan.

MhL, saksi penyiraman, melapor ke Ombudsman RI dengan alasan terjadi penundaan berlarut dalam penanganan oleh kepolisian. Tak kunjung ada kepastian atas status dirinya meski polisi tak menemukan bukti yang cukup terhadap keterlibatannya dalam peristiwa penyiraman tersebut. Sementara opini di publik selalu mengarah ke dirinya. Pelapor merasa keberatan karena ia menjadi kesulitan untuk mendapatkan pekerjaan akibat opini umum yang terbentuk bahwa yang ia adalah pelaku.

Ombudsman melakukan pemeriksaan terhadap proses penyidikan. Terdapat sejumlah ketidakcermatan dalam administrasi penyidikan. 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 Ditreskrim Polda Metro Jaya.

Dalam investigasi Ombudsman juga menemukan sejumlah petunjuk kuat bahwa pelapor pada waktu peristiwa terjadi sedang berada di tempat yang berbeda.

Berbagai temuan Ombudsman yang memperkuat keberatan saudara MhL terhadap pihak Kepolisian, mendapatkan respon negatif dari berbagai kalangan, karena terlanjur terbentuk opini publik bahwa saksi adalah pelaku. Namun demikian persepsi negatif tersebut terbantahkan ketika akhirnya Kepolisian menemukan pelaku yang sesungguhnya.



Sumber: Humas Ombudsman RI



Sumber: foto oleh Muhammad Zainuddin



## MALADMINISTRASI PENANGANAN UNJUK RASA DAN KERUSUHAN TANGGAL 21-23 MEI 2019 DI JAKARTA

Dalam penanganan unjuk rasa di Jakarta tanggal 21 – 23 Mei 2019 terdapat korban di pihak demonstran dan Kepolisian. Ombudsman RI melaksanakan kajian dalam bentuk *Rapid Assessment* untuk memastikan ada atau tidaknya maladministrasi dalam penyelenggaraan pengamanan unjuk rasa dengan tujuan agar Polri dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat yang adil dan berkepastian. Rangkaian pemeriksaan meliputi observasi, wawancara dan permintaan keterangan.

Terdapat dugaan maladministrasi dalam penanganan unjuk rasa dimaksud antara lain dalam hal: tidak akuratnya perkiraan intelijen dalam penyusunan rencana pengamanan sehingga berpengaruh dalam pengamanan serta antisipasi terjadinya kerusuhan. Hal ini merupakan bentuk ketidakkompetenan dalam memperhitungkan resiko; Cara bertindak Polri, Oknum Anggota Polri yang melakukan tindakan kekerasan dalam proses pengamanan dan penangkapan, Penyimpangan

prosedur yang dilakukan oleh Atasan Anggota Polri dalam melakukan evaluasi terhadap formulir penggunaan kekuatan (B) Anggota; Penegakan hukum terhadap Tersangka dan Anak Berhadapan Hukum (ABH), Penyimpangan prosedur Dir Tahti Polda Metro Jaya dan penyidik yang tidak memberikan hak kunjungan bagi tersangka tanggal 23-25 Mei 2019, Ketidakkompetenan Dir Reskrimum Polda Metro Jaya terhadap penanganan 9 orang ABH yang dilakukan diluar Subdit Renakta; Penanganan korban & barang bukti, Kepolisian terlambat untuk melakukan penanganan korban, Polri prematur menyebut 9 korban meninggal sebagai terduga perusuh, tanpa penyelidikan yang akurat; Tidak patut dan penyimpangan prosedur dalam penanganan korban dan barang bukti. Melakukan evaluasi kepada pejabat yang melakukan penanganan unjuk rasa dan kerusuhan, memerintahkan Pengawas Internal melakukan penilaian dan menjatuhkan sanksi; Memerintahkan Ansum untuk menjatuhkan sanksi terhadap

para pejabat yang tidak kompeten berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana angka 1 dan 2; Mengumumkan hasil investigasi yang dilakukan oleh Tim Gabungan Investigasi; Memerintahkan Kaba Intelkam Polri beserta jajaran memastikan akurasi dan ketepatan produk intelijen; Memerintahkan Kadiv Hukum Polri atau pejabat terkait untuk menyusun Standar Operasional Prosedur sebagai turunan Perkap 1 Tahun 2009.

Temuan ini, diharapkan mampu memberikan pengawasan terhadap kinerja pelayanan publik Polri dan pengendalian unjuk rasa kedepan, baik oleh masyarakat maupun oleh institusi pengawas lainnya. Perbaikan pelayanan oleh Polri juga diharapkan mampu memberikan jaminan rasa aman, keadilan dan kepastian kepada masyarakat dalam melakukan kegiatannya seperti unjuk rasa dan menyampaikan pendapat di muka umum.

“ Penyidik dengan target waktu dan beban kerja tinggi sering kali tidak mengindahkan kelengkapan administrasi penyidikan. Bagaimanapun tersangka memiliki hak yang dijamin oleh undang-undang untuk diperlakukan sesuai prosedur. ”

Nyoto Budianto  
Kepala Keasistenan Substansi II



Sumber: foto oleh Muhammad Zainuddin



## Peristiwa Penting



Anggota Ombudsman RI Alamsyah Saragih memberikan penjelasan mengenai Peringatan Dini Ombudsman terhadap Impor empat Komoditi Pangan di Auditorium Antonius Sujata Kantor Ombudsman RI, Jalan Rasuna Said Jakarta Selatan (4/2).



Ketua Ombudsman RI Prof. Amzulian Rifai, S.H., LL.M., PH.D dan Ketua KPK Agus Rahardjo memberikan keterangan kepada para wartawan usai menandatangani nota kesepahaman terkait optimalisasi upaya pemberantasan korupsi dan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik, di Kantor Ombudsman Kuningan Jakarta Selatan, Senin (18/3).



Pemberian Penghargaan kepada Petugas KPPS Tanjung Priok Jakarta Utara Ibu Tursina Maya dan Alm. Abdul Rachim Petugas KPPS Jatibening Bekasi yang wafat, melalui istrinya, Ibu Masnun, pada acara Ngopi Bareng Ombudsman "Penghormatan Bagi Pahlawan Pelayanan Publik dalam Pemilu 2019", Selasa (30/4) di Kantor Ombudsman RI, Jalan Rasuna Said, Jakarta Selatan.



Anggota Ombudsman RI Prof. Adrianus Meliala menggelar jumpa pers usai melakukan pertemuan terkait monitoring Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) Kasus Novel Baswedan, Rabu (16/1) di Kantor Ombudsman RI, Jalan Rasuna Said Jakarta Selatan.



Ketua Ombudsman RI Prof. Amzulian Rifai, S.H., LL.M., PH.D didampingi Wakil Gubernur Sumatera Selatan dan Walikota Palembang berfoto bersama para narasumber Seminar Internasional "A Better Public Service Delivery in The Era Of Disruption" di Hotel Novotel Palembang, Senin (11/3).



Ketua Ombudsman RI Prof. Amzulian Rifai bersama Anggota Ombudsman Dr. Ahmad Suadi serta Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Prof. Muhadjir Effendy memberikan keterangan kepada Insan Pers usai penyampaian Hasil Pemantauan Ombudsman terhadap pelaksanaan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) 2019 Di Kantor Ombudsman RI, Jalan Rasuna Said Jakarta Selatan (26/7).



Anggota Ombudsman RI, Dadan Suharmawijaya melakukan pemantauan kesiapan Mudik 2019 dengan total peserta mudik sebanyak 17.427 orang dan dilepas langsung oleh Gubernur DKI Jakarta, Anies Baswedan beserta Kapolda Metro Jaya, Irfan Gatot Eddy Pramono di Monumen Nasional, Jakarta pada Kamis (30/05/2019).



Wakil Ketua Ombudsman RI menjadi pembicara pada Indonesia Scholars Internasional Convention (ISIC) 2019 di Universitas Nottingham Inggris (22/06/2019).



Anggota Ombudsman RI Alvin Lie dan Laode Ida bersama dengan Djoko R. Aumanan (Direktur Strategi 1 PLN), Djoko Siswanto (Sekretaris Jenderal Dewan Energi), David Tobing (Ketua Komunitas Konsumen), dan Sularsi (Pengurus Harian YLKI) memberikan keterangan pers usai pertemuan Permintaan Klarifikasi terkait pemadaman listrik di wilayah Jakarta, Banten, Jawa Barat dan Jawa Tengah, Kamis (8/8) di Kantor Pusat Ombudsman RI, Jakarta.



## Peristiwa Penting



Anggota Ombudsman RI Alvin Lie dan Adrianus Meliala tengah melakukan diskusi dengan rombongan Delegasi dari Etiopia yang dipimpin oleh Prof. Admasu Tsegaye sebagai Duta Besar Etiopia untuk Indonesia dan Ayeligne Mulualem Tuafie sebagai komisioner FEACC, di Ruang Abdurrahman Wahid, Kantor Ombudsman, Rasuna Said, Jakarta Selatan (30/9/2019).



Wakil Ketua Ombudsman RI, Lely Pelitasari Soebekty menerima sertifikat ISO 9001:2015 dengan disaksikan bersama Anggota Ombudsman Alvin Lie, Alamsyah Saragih beserta para Kepala Biro, Rabu (23/10/2019) di Kantor Ombudsman RI, Jalan HR Rasuna Said, Jakarta Selatan.



Ketua Ombudsman RI, Prof Amzulian Rifai, Ph.D terpilih sebagai pembicara dalam Konferensi Ombudsman Internasional di Istanbul, Turki dengan judul makalah *Future Roles of Ombudsman Regarding the Principles of Good Administration* pada Senin (18/11/2019). Konferensi Ombudsman Internasional yang kedua ini diikuti oleh 215 peserta dari 56 negara.

Bedah buku "Terima Kasih Ombudsman" bersama Menteri Perencanaan Pembangunan Nasional Prof. Bambang PS Brodjonegoro, Duta Baca Indonesia Najwa Shihab di Kantor Ombudsman, Rasuna Said Jakarta Selatan, Kamis (15/8/2019). Buku ini memuat surat-surat masyarakat yang menyampaikan ungkapan penghargaan dan rasa terima kasih atas kinerja Ombudsman RI.



Wakil Ketua Ombudsman RI menyampaikan sambutan pada Peringatan 50 Tahun Kerjasama Hukum Indonesia-Belanda di Gedung Mahkamah Agung Belanda (17/10/2019).



Ketua Ombudsman Amzulian Rifai didampingi Anggota Ninik Rahayu, Ahmad Su'adi dan Sekretaris Jenderal menerima kehadiran Menteri Pendidikan dan Kebudayaan, Nadiem Makarim yang memenuhi undangan koordinasi tingkat pimpinan oleh Ombudsman RI, dalam rangka menindaklanjuti laporan masyarakat terkait pelayanan dibidang Pendidikan, khususnya pelaksanaan Rekomendasi Ombudsman. (16/12)



Ketua Komisi Informasi Pusat Gede Narayana menyerahkan Penganugerahan Keterbukaan Informasi Publik Tahun 2019 dengan predikat "Menuju Informatif" kepada Wakil Ketua Ombudsman RI, Lely Pelitasari Soebekty di Istana Wakil Presiden, pada Kamis (21/11/2019). Penyerahan penghargaan tersebut juga disaksikan oleh Wakil Presiden Republik Indonesia Ma'ruf Amin.

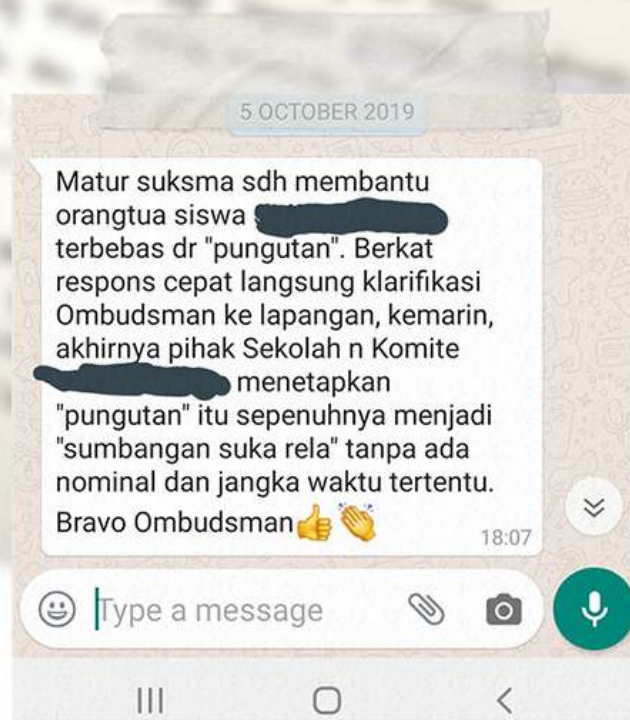


# 2019



## Suara Mereka...

Sepanjang tahun 2019 Ombudsman RI menerima ratusan ucapan terima kasih baik dari warga yang melapor ataupun pihak penyelenggara pelayanan publik. Ini sebagian kecil diantaranya:



Nomor : S-1421/WPJ.16/KP.09/2020  
Sifat : Biasa  
Hal : Apresiasi atas terselenggaranya kegiatan workshop

19 Februari 2020

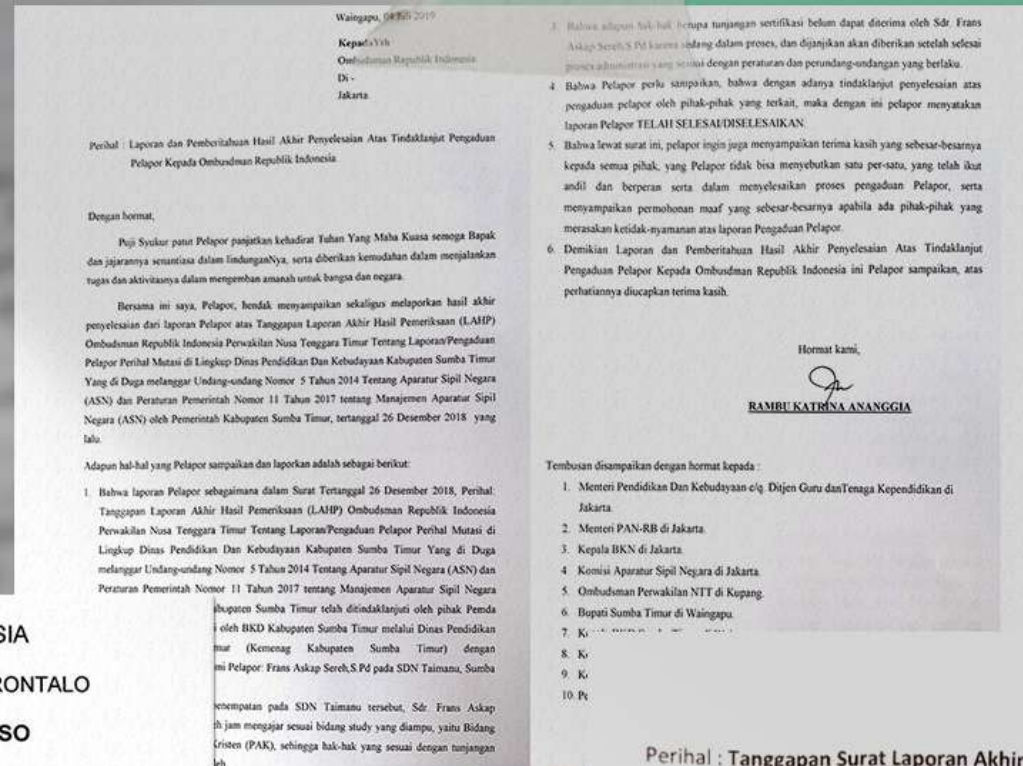
Yth. Pimpinan Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Tengah  
Jl. Chairil Anwar No. 17 Kota Palu  
Sulawesi Tengah

Sehubungan dengan telah dilaksanakannya workshop pada hari senin tanggal 27 Januari 2020 di Hotel Santika Palu, yang dihadiri oleh Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Tengah, Pemerintah Daerah Kabupaten Morowali Utara, BPHP Wilayah XII Palu, BPKH Wilayah XVI Palu, Dinas Kehutanan Provinsi Sulawesi Tengah, dan Dinas ESDM Provinsi Sulawesi Tengah, dengan ini disampaikan beberapa hal sebagai berikut:

- Kegiatan tersebut telah menghasilkan beberapa kesimpulan dan kesepakatan yang diantaranya:
  - Pihak KPP Pratama Poso akan melakukan pemecahan Nomor Objek Pajak (NOP) IUPHHK – HTI PT. Wana Rindang Lestari yang berada di wilayah kabupaten Morowali Utara dan Kabupaten Tojo Una-una setelah mendapat hasil overlay peta batas wilayah administrasi sesuai Permendagri Nomor 9 tahun 2015 oleh BPKH Wilayah XVI Palu.
  - Pihak Dinas ESDM Provinsi Sulawesi Tengah akan memberikan data IUP Mineral Logam dan Non Logam serta data RKAB Perusahaan pertambangan ke KPP Pratama Poso.
  - Pemerintah Daerah Kabupaten Morowali Utara akan memberikan data izin PT Cipta Agro Sakti kepada KPP Pratama Poso dan data perizinan perkebunan lainnya yang belum tercatat sebagai objek PBB P3.
- Untuk itu kami sampaikan apresiasi sebesar-besarnya kepada Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Tengah atas terselenggaranya workshop tersebut yang telah membantu KPP Pratama Poso dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasama saudara kami ucapkan terima kasih.

Kepala Kantor,  
Shaboedin Effendy



Perihal: Tanggapan Surat Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP)

Kepada Yth.  
Bapak Haneda Sri Lastoto  
Kepala Perwakilan Ombudsman  
Provinsi Jawa Barat  
Di Jalan Kebon Waru Utara No. 1 Bandung,  
Jawa Barat.

Dengan Hormat,

Saya telah menerima dan membaca surat LAHP yang dikirimkan ke alamat rumah saya sebelumnya pada hari Selasa tanggal 4 Juni 2019 yang lalu. Saya pun telah memahami isi surat tersebut, maka izinkan saya pada kesempatan kali ini untuk menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Haneda Sri Lastoto selaku Kepala Perwakilan Ombudsman Kanwil Jawa Barat, Bapak Dwiki Oktobrian selaku yang mendampingi serta memberikan saran-saran yang bisa ditempuh kepada kami selama ini sejak lebih dari setahun dimulainya Pelaporan yang saya sampaikan kepada Ombudsman Pusat pada bulan April tahun 2018 yang lalu, kemudian eskalasi kepada Ombudsman Kanwil Jawa Barat hingga proses-proses selanjutnya pertemuan dengan Kejaksaan Tinggi Jawa Barat pada bulan Juli 2018 dan Kejaksaan Negeri Sumber Cirebon pada bulan Oktober 2018. Telah begitu sangat membantu kami para korban, untuk semakin memperjelas proses eksekusi aset pada kasus Koperasi BMT CSI putusan Register Perkara Nomor: 193/Pid.B/2017/PN Sbr.

Saya mewakili rekan-rekan di paguyuban KKA-CSI (Kerukunan Keluarga Anggota CSI) yang tidak dapat bertemu dan berkunjung ke Kantor Ombudsman Kanwil Jawa Barat secara menyeluruh karena keterbatasan kondisi dan keadaan kami saat ini, ingin menyampaikan permohonan maaf serta rasa terima kasih yang dalam dari hati kami atas bantuan yang telah diberikan oleh seluruh jajaran Pimpinan serta Staf Ombudsman Kanwil Jawa Barat dalam proses laporan dugaan maladministrasi yang kami sampaikan sebelumnya. Kedepan kami akan mencoba untuk terus menyampaikan perkembangan penyelesaiannya yang sekarang sudah mulai masuk pada tahap pelelangan 59 (lima puluh sembilan) aset bidang tanah/bangunan beserta pembagian uang sejumlah Rp 25.222.524.747 (dua puluh lima miliar dua ratus dua puluh dua juta lima ratus dua puluh empat ribu tujuh ratus empat puluh tujuh rupiah) dan USD 88.250 (delapan puluh delapan ribu dua ratus lima puluh dollar amerika).

dapat kami sampaikan dan atas perhatiannya serta bantuannya kami ucapkan banyak

Pelapor  
Ricky Dwiputra



## TIM PENYUSUN LAPORAN TAHUNAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2019

---

<b>Pengarah</b>	: Lely Pelitasari S. A. Alamsyah Saragih
<b>Penanggungjawab</b>	: Suganda Pandapotan Pasaribu
<b>Koordinator</b>	: Hartoyo Wanton Sidauruk
<b>Kontributor Isi</b>	: Kepala Keasistenan dan Tim Kepala Perwakilan Kepala Biro Inspektur
<b>Editor</b>	: Royana Monoarfa Zilfia
<b>Desain</b>	: Nurul Imam Perkasa Fuad Mushofa
<b>Foto</b>	: Maharandy Fadlan Monoarfa Zaenal Arifin

Laporan Tahunan 2019  
dapat di unduh pada  
[www.ombudsman.go.id](http://www.ombudsman.go.id)



PENERBIT  
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA,  
JL. HR. RASUNA SAID KAV. C-19 KUNINGAN, JAKARTA SELATAN 12920




# SEMBILAN BELAS TAHUN MENDORONG PERUBAHAN.



**OMBUDSMAN  
REPUBLIK INDONESIA**

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

 (021) 2251 3737  
137 (Call Center)

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

     
OmbudsmanRI137