

# LAPORAN TRIWULAN I 2020

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



## Sambutan Ketua Ombudsman RI



Puji syukur atas rahmat Tuhan Yang Maha Esa, kami telah menyelesaikan Triwulan I tahun 2020 yang merupakan tahun terakhir kepemimpinan Ombudsman RI masa jabatan 2016-2021 melaksanakan amanat mengawasi pelayanan publik. Ombudsman RI hadir dengan harapan agar pelayanan publik di Indonesia lebih baik.

Ombudsman RI mendorong perubahan tata kelola pemerintahan khususnya penyelenggaraan pelayanan publik melalui kegiatan penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat, pencegahan maladministrasi, dan penjaminan mutu layanan Ombudsman RI. Ombudsman RI sebagai lembaga pengawasan pelayanan publik secara berkelanjutan mendorong institusi untuk meningkatkan pelayanan publik dengan menegakkan standar layanan sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Ombudsman RI berupaya merespon cepat menindaklanjuti laporan masyarakat dan berkoordinasi dengan penyelenggara layanan publik. Laporan pengaduan masyarakat atas dugaan maladministrasi yang diterima Ombudsman RI triwulan I tahun 2020 sebanyak 1.941 laporan. Pada periode yang sama, telah menyelesaikan 2.253 laporan termasuk laporan yang diterima periode sebelumnya.

Ombudsman RI melaksanakan diseminasi kepada masyarakat dan penyelenggara layanan publik, agar pemenuhan standar layanan dapat segera terpenuhi. Selain itu, Ombudsman RI meninjau isu-isu terkini terkait pelayanan publik yang berdampak sistemik, untuk mempercepat perbaikan kebijakan pelayanan publik.

Atas nama segenap Insan Ombudsman RI, kami sampaikan terima kasih kepada seluruh komponen sehingga Ombudsman RI dapat melaksanakan fungsi dan kewenangan mendukung pencapaian target Pemerintah. Ombudsman RI berkomitmen mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia sebagai bagian pemenuhan kesejahteraan warga negara.

Ketua Ombudsman RI,



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

## Daftar Isi

Sambutan Ketua Ombudsman RI .....	i
Daftar Isi .....	ii
Agenda Pimpinan .....	iii
BAB I .....	1
BAB II .....	2
BAB III .....	8
BAB IV .....	17
BAB V DUKUNGAN FASILITATIF .....	22
BAB VI .....	25



## Agenda Pimpinan



Ketua dan Wakil Ketua Ombudsman RI bersama petugas POLRI mendampingi proses evakuasi para korban banjir di Villa Taman Kartini, Kelurahan Margahayu, Kecamatan Bekasi Timur Kota Bekasi pada Kamis (2/1/2020) untuk memantau posko penanganan banjir di sejumlah titik di Bekasi



Ketua Ombudsman RI menerima kunjungan audiensi ketua Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban (LPSK) pada Jumat (3/1/2020)





Ketua Ombudsman RI membuka secara langsung kegiatan Pelatihan Induksi Kepala Perwakilan dan Calon Asisten Ombudsman RI Tahun 2020



Anggota Ombudsman RI, Adrianus Meliala dan Ninik Rahayu bertemu dengan Wakil Ketua DPR RI Koordinator Bidang Politik dan Keamanan, Azis Syamsuddin terkait permasalahan pelayanan publik terkini dan memperkuat sinergi kerja antara Ombudsman RI dengan DPR RI



Ketua Ombudsman RI memberikan sambutan dalam Perayaan Natal dan Tahun Baru 2020 Keluarga Besar Ombudsman RI dengan tema "Hiduplah sebagai Sahabat bagi Semua Orang"



Anggota Ombudsman RI, Ninik Rahayu dan Adrianus Meliala menyampaikan hasil Inspeksi Mendadak pada Libur Natal dan Tahun Baru 2020 di 21 Titik Penyelenggara Pelayanan Publik Jabodetabek



Ketua Ombudsman RI menerima penghargaan "Dukungan dalam pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) pada Satker Pemasarakatan" dalam acara Deklarasi Resolusi Pemasarakatan Tahun 2020



Anggota Ombudsman RI, Ninik Rahayu menyerahkan Rekomendasi kepada Bupati Polewali Mandar dan Inspektur Jenderal Kementerian Dalam Negeri terkait Maladministrasi oleh Pemerintah Polewali Mandar dalam pelayanan Izin Lingkungan dan Izin Mendirikan Bangunan untuk kegiatan pembangunan Stasiun Pengisian Bulk Elpiji





Ketua Ombudsman RI bersama Anggota Alvin Lie, Alamsyah Saragih, dan Adrianus Meliala menyampaikan sejumlah data dan fakta terkait pengawasan pelayanan publik terkini pada acara “Ngopi Bareng” Ombudsman



Anggota Ombudsman RI, Alamsyah Saragih dalam agenda Live di RRI membahas kasus JIWASRAYA bersama BPK dan DPR



Wakil Ketua Ombudsman RI, Lely Pelitasari Soebekty dan Anggota Adrianus Meliala dalam agenda Audiensi dengan Menteri Perencanaan Pembangunan Nasional/Kepala Bappenas, Suharso Monoarfa terkait pembahasan program prioritas Ombudsman RI



Anggota Ombudsman RI, Dadan Suparjo Suharmawijaya bertukar cinderamata dengan Fiona Sawyer, *Head of Strategic Branch Office of Commonwealth Ombudsman (OCO)* setelah pertemuan membahas kerja sama



Ketua, Wakil Ketua, beserta Anggota Ombudsman RI menyampaikan Laporan Tahunan Ombudsman RI Tahun 2019 kepada Ketua DPR RI Puan Maharani di Gedung Nusantara III DPR RI Senayan



Pembukaan Rapat Kerja Nasional Ombudsman RI yang bertajuk "Dua Dekade Ombudsman RI Mengawal Pelayanan Publik"



Wakil Ketua Ombudsman RI bersama Anggota dan Kepala Perwakilan melaksanakan kunjungan media ke Kantor Metro TV



Ketua Ombudsman RI sebagai Narasumber Pada Acara KLHK Di Jakarta



Anggota Ombudsman RI Dadan Suparjo Suharmawijaya menerima kunjungan Mr. Klavs Kinnerup Hede, Director of International Relations of Danish Parliamentary Ombudsman (DPO) membahas konsep kerja sama dan pengenalan sistem Ombudsman Denmark



Peringatan 20 Tahun Ombudsman RI "2 Dekade Mengawal Pelayanan Publik. Turut hadir: Ketua Ombudsman Periode Pertama Antonius Sujata dan Anggota Sri Urip, serta Anggota Ombudsman Periode kedua, Pranowo Dahlan dan Kartini Istikomah



## BAB I

# PENDAHULUAN

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

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).

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

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

### Visi dan Misi Ombudsman RI Periode 2020-2024

Ombudsman RI memiliki target jangka pendek dan target jangka panjang. Untuk mewujudkan gagasan dan tujuan utama Ombudsman RI dituangkan ke dalam Visi dan Misi Organisasi sebagai berikut:

#### Visi

"Ombudsman Republik Indonesia yang Berwibawa, Efektif, dan Adil".

Seiring dengan proses penetapan Rencana Pembangunan Jangka Menengah tahun 2020-2024, sedang bertransformasi dengan visi kedepan sebagai berikut:

"Pengawasan Pelayanan Publik yang Efektif dan Berkeadilan"

#### Misi

1. Memperkuat Kelembagaan.
2. Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ombudsman RI.
3. Mendorong Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.

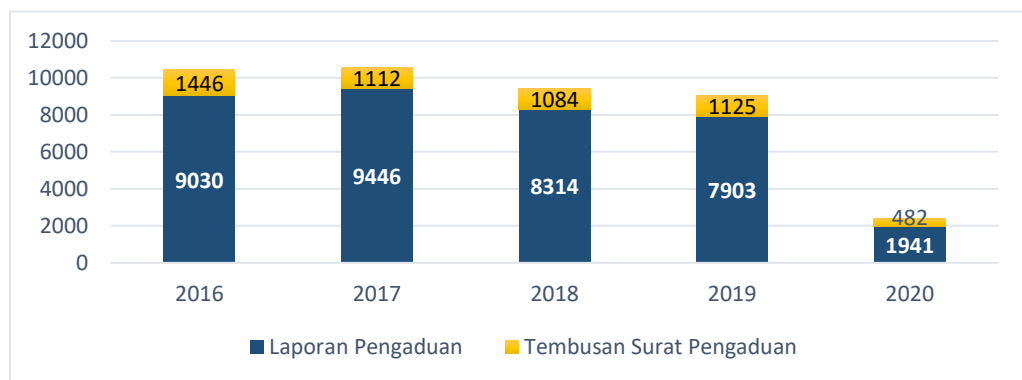
## BAB II

### PENYELESAIAN LAPORAN

#### A. Dinamika Laporan/Pengaduan

Ombudsman RI pada triwulan I tahun 2020 menerima laporan/pengaduan masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik sebanyak 1.941 laporan. Pada periode yang sama menutup/menyelesaikan laporan sebanyak 2.253 laporan termasuk laporan/pengaduan yang diterima periode sebelumnya. Selain itu, Ombudsman RI menerima konsultasi non laporan dari masyarakat sebanyak 1.127 laporan. Untuk mendapatkan gambaran tren laporan/pengaduan masyarakat lima tahun terakhir (2016 – Triwulan I 2020), dipaparkan sebagai berikut:

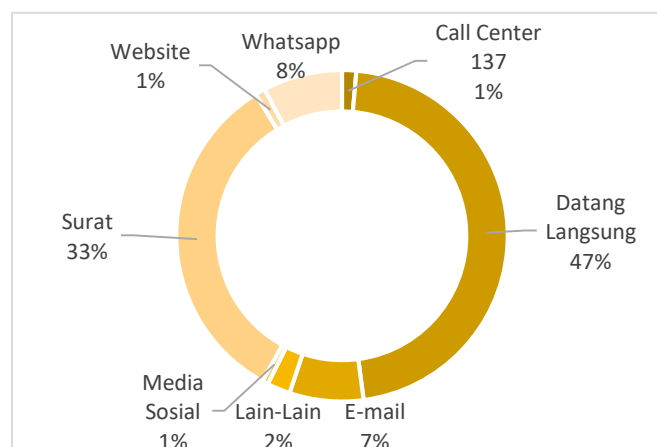
**Grafik 2.1**  
Data laporan periode 2016 - Triwulan I 2020



Untuk lebih memahami data laporan/pengaduan masyarakat yang diterima dan diregister pada aplikasi SIMPeL dan ditindaklanjuti, disampaikan klasifikasi laporan berdasarkan hasil pemeriksaan (Riksa) dengan jumlah 1.941 laporan, sebagai berikut:

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

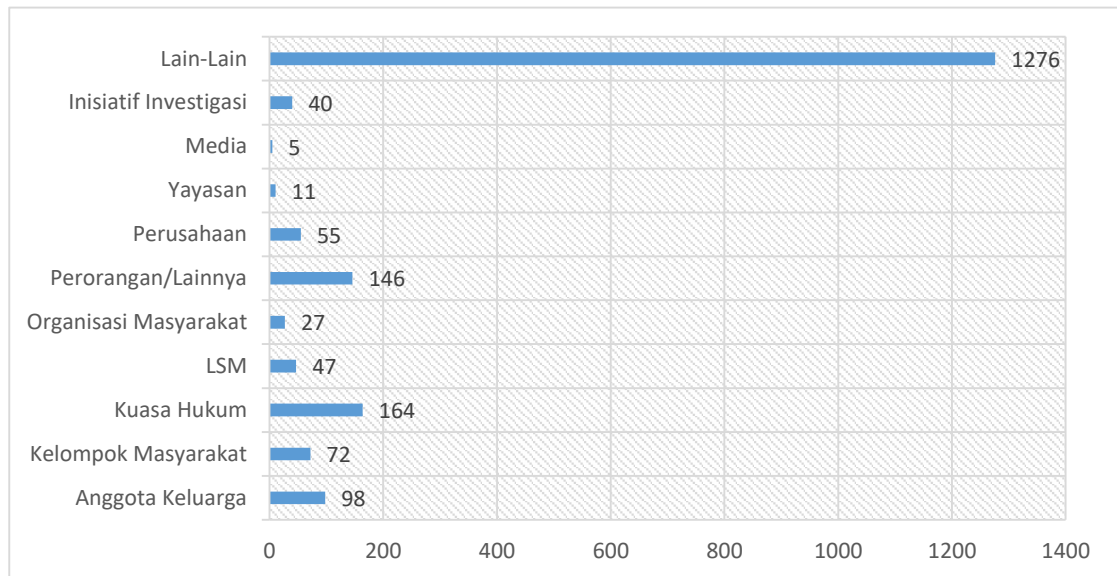
**Grafik 2.2**  
Laporan Masyarakat berdasarkan Cara Penyampaian



## 2. Klasifikasi Pelapor

Berdasarkan data klasifikasi Pelapor menunjukkan bahwa masyarakat yang paling banyak melaporkan pengaduan relatif tetap sebagaimana periode sebelumnya. Kondisi ini menunjukkan meningkatnya kesadaran masyarakat untuk mendapatkan hak atas pelayanan yang publik dan berani menyampaikan pengaduan.

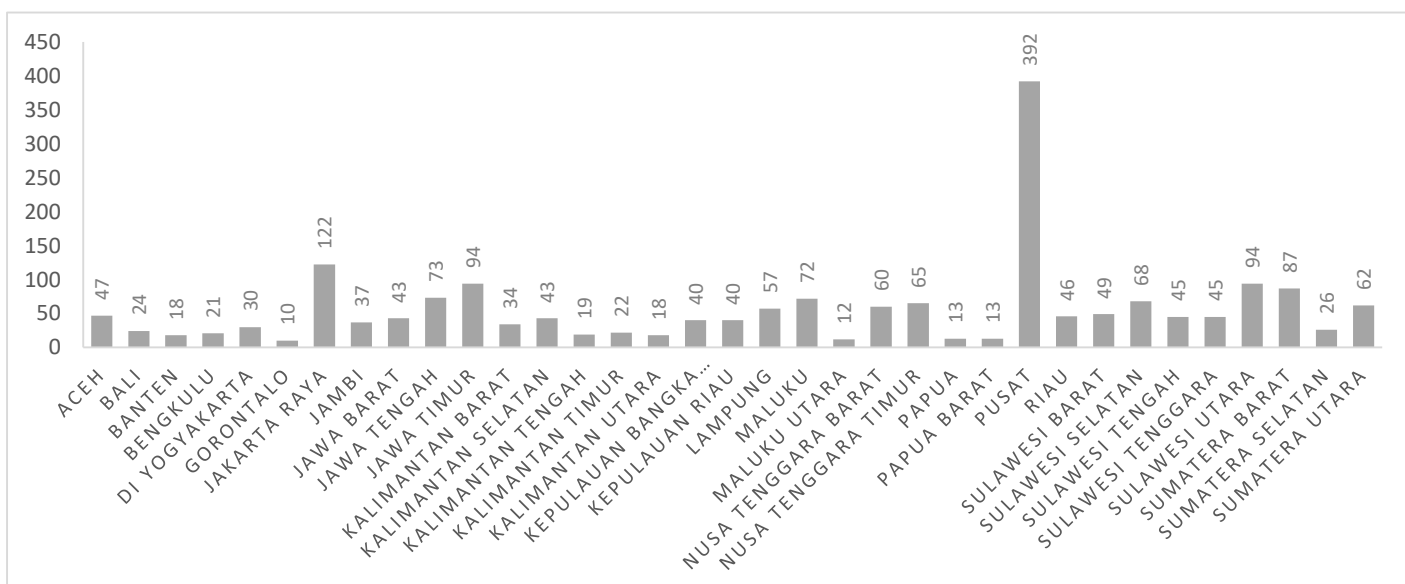
**Grafik 2.3**  
**Laporan Masyarakat berdasarkan Klasifikasi Pelapor**



## 3. Sebaran Laporan Ombudsman RI

Sebaran Laporan yang termasuk dalam urutan 3 (tiga) terbanyak adalah Ombudsman RI (Pusat) sebanyak 392 laporan, Perwakilan Jakarta Raya sebanyak 112 laporan, dan Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara dan Perwakilan Provinsi Jawa Timur sebanyak 94 laporan. Data lengkap sebagai berikut:

**Grafik 2.4**  
**Sebaran Laporan Ombudsman RI**

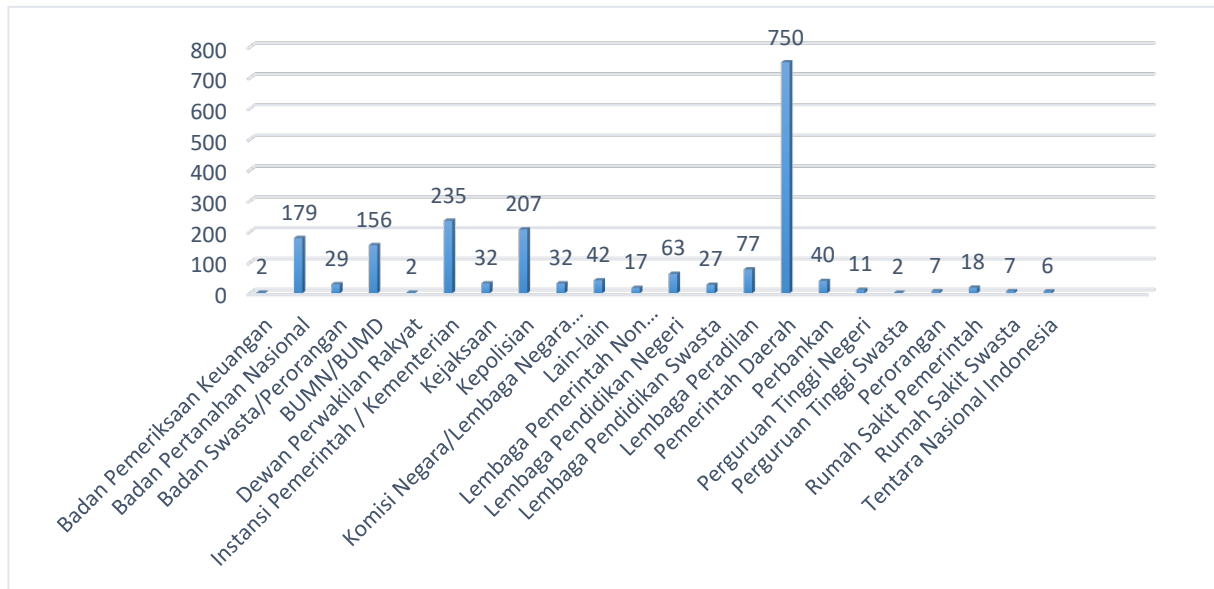




#### 4. Instansi Terlapor

Berdasarkan klasifikasi Terlapor, instansi yang menempati urutan 3 (tiga) terbanyak yang dilaporkan adalah: Pemerintah Daerah 750 laporan, Instansi Pemerintah/Kementerian 235 laporan, dan Kepolisian 207 laporan.

**Grafik 2.5**  
**Laporan Masyarakat berdasarkan Instansi Terlapor**



#### 5. Substansi Laporan

Laporan masyarakat berdasarkan Substansi Laporan, urutan 3 (tiga) terbanyak adalah Agraria/Pertanahan sebanyak 360 laporan, Kepegawaian sebanyak 228 laporan, dan Kepolisian 206 laporan. Data Substansi Laporan disajikan dalam tabel berikut:

**Tabel 2.1**  
**Laporan Masyarakat berdasarkan Substansi Laporan**

SUBSTANSI	LAPORAN	SUBSTANSI	LAPORAN
Agraria/Pertanahan	360	Komisi/Lembaga Negara	22
Kepegawaian	228	Air Minum	17
Kepolisian	206	Pengadaan Barang dan Jasa	16
Pendidikan	150	Perdagangan dan Industri	11
Pedesaan	105	Lembaga Pemasyarakatan	10
Peradilan	100	Imigrasi	9
Ketenagakerjaan	83	Lelang	9
Perbankan	74	Telekomunikasi	7
Administrasi Kependudukan	71	Tentara Nasional Indonesia	6
Perijinan (PTSP)	53	Transportasi	6
Kesehatan	48	Pertanian	5
Perhubungan/Infrastruktur	46	Agama	4
Listrik	45	Kehutanan	3
Asuransi/Jaminan Sosial	34	Pertahanan dan Keamanan	3
Informasi Publik	33	Bea dan Cukai	2
Pemukiman/Perumahan	32	Perkebunan	2
Sumber Daya Alam dan Energi	32	Kelautan	1
Kesejahteraan Sosial	27	Penanaman Modal	1
Pajak	26	Perikanan	1
Lingkungan Hidup	25	Tenaga Kerja Indonesia	1
Kejaksaan	23	Transmigrasi	1

## B. Kegiatan Penyelesaian Laporan



Permintaan Keterangan Direktur Jenderal Imigrasi



Penyerahan LHAP Kementerian ATR/BPN



Permintaan keterangan Direktur Utama PT.Kustodian Sentral Efek Indonesia



Penyerahan Dokumen DJKN kepada Pelapor



Permintaan Klarifikasi Direktur Jenderal Bina Marga



Pertemuan dengan Kantor Kementerian Agama Mojokerto Jawa Timur



Audiensi Dengan KPK



Permintaan keterangan kepada Dirut PT. Taspen



Permintaan Keterangan Badan Pengawas Keuangan dan Pembangunan



Permintaan Informasi kepada Polda Metro Jaya



Permintaan Klarifikasi  
Direktur Jenderal Perhubungan Darat



Laporan Ketua dan Komisioner Komisi Pemilihan Umum ke Ombudsman RI Terkait Kode Etik





Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bengkulu dalam Rangka Permintaan Keterangan Sekretaris Daerah Kab. Kaur



Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam Konsiliasi antara pelapor dengan Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Tengah



Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Timur Koordinasi Penyelesaian Laporan dengan Walikota Malang



Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara Rapat Koordinasi Permasalahan Pendistribusian Sertifikat



Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau Audiensi Penyelenggaraan Pelayanan Air Bersih pada PT. Adhya Tirta Batam



Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Papua Barat dalam Mediasi dan Investigasi

## BAB III

### ISU MENONJOL

#### A. Ombudsman RI Pantau Penanganan Banjir di Sejumlah Titik di Bekasi



Ketua dan Wakil Ketua Ombudsman RI memantau secara langsung penanganan banjir di sejumlah titik di Kota Bekasi pada Kamis (2/1/2020). Ombudsman RI ingin mengetahui kondisi banjir di beberapa wilayah seperti Bekasi serta ingin memantau proses evakuasi oleh Pemerintah. Ombudsman RI juga turut mendampingi proses evakuasi warga di Villa Taman Kartini, Kelurahan Margahayu Kecamatan Bekasi Timur, Kota Bekasi.

Usai melakukan evakuasi, Ombudsman RI mengajak perangkat RW, Kecamatan/Kelurahan, dan beberapa warga untuk berdialog mengenai penanganan banjir. Ombudsman RI ingin mengetahui apakah proses penanganan banjir telah dilakukan secara optimal.

Salah satu warga Villa Taman Kartini, mengungkapkan proses evakuasi warga yang terkena dampak banjir berjalan relatif lamban dikarenakan keterbatasan jumlah perahu karet dan masalah koordinasi. Jika satu rumah ada 6-7 orang, namun yang bisa diangkut hanya 2-3 orang, sehingga masih ada warga yang terpisah dengan keluarganya. Selain itu, warga juga meminta agar ke depan Pemerintah bisa menyediakan pompa banjir dengan kapasitas yang lebih besar sehingga banjir tidak lagi terulang di kawasan ini. Penanganan masalah banjir sebaiknya untuk jangka panjang dengan koordinasi lebih baik antar institusi.

#### B. Sampaikan Temuan Sidak, Ombudsman RI Minta Instansi Bentuk Tim Tindak Lanjut

Ombudsman RI melaksanakan inspeksi mendadak di sejumlah titik pelayanan publik saat libur Natal dan Tahun Baru. Hasil temuan sidak disampaikan kepada Kementerian Perhubungan, Kementerian Kesehatan, Kementerian Hukum dan HAM, Polri, Jasa Marga, Pemerintah Provinsi DKI, dan sejumlah pemerintah daerah di Jabodetabek. Anggota Ombudsman RI, Adrianus Meliala mengatakan tindak lanjut hasil temuan sidak ini adalah agar instansi terkait memperbaiki kualitas pelayanan serta membentuk tim khusus dengan memperhatikan temuan dan kebutuhan perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik. Secara umum tujuan sidak adalah ingin memastikan bahwa negara hadir bagi masyarakat dalam bentuk pelayanan publik pada masa libur akhir tahun.

Penyelenggaraan pelayanan publik di masa libur hari raya dan akhir tahun memiliki potensi maladministrasi yang dapat berdampak terhadap pemenuhan hak pengguna layanan publik. Ia menambahkan indikasi terjadinya maladministrasi adalah penyelenggara layanan cenderung menggunakan masa libur hari raya dan akhir tahun untuk cuti. Sehingga secara kuantitas jumlah petugas

penyelenggara layanan pada masa libur hari raya dan akhir tahun relatif terbatas, namun pada sisi lain pengguna layanan meningkat.

Bidang layanan yang dilakukan peninjauan adalah bidang perhubungan, Kepolisian, kesehatan, pemasyarakatan, penanggulangan bencana, dan kepabean. Total terdapat 21 titik yang disidak se-Jabodetabek antara lain Terminal Bus Baranangsiang Bogor, Stasiun Jatinegara, RSUD Ciawi, Unit Pemadam Kebakaran Kota Tangerang, Pos Pantau Lintas Jalur Puncak-Bogor, Lapas Kelas I Cipinang Jakarta Timur, Kantor Pelayanan Utama Bea Cukai Bandara Soekarno Hatta.

Sebagai contoh, saat melakukan sidak di Terminal Bus Baranangsiang Bogor, Ombudsman RI menemukan minimnya fasilitas bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus. Selain itu fasilitas umum seperti toilet, lampu penerangan, maupun ruang tunggu terlihat kurang terawat. Adrianus mengatakan pihaknya menemukan adanya pungutan liar di Terminal Baranangsiang seperti tarif angkot ngetem sebesar Rp5.000,00 hingga tarif kios liar. Adanya pungli dan kondisi fasilitas umum yang tidak terawat juga ditemukan di Terminal Bus Kota Bekasi.

Terkait hal ini Ombudsman RI memberikan saran perbaikan agar pemerintah daerah terkait memperhatikan penyelenggaraan pelayanan publik di Terminal Bus Baranangsiang maupun Terminal Bekasi dengan menerapkan standar pelayanan publik dan Standar Pelayanan Minimum Terminal. Ombudsman RI juga mendorong untuk segera mengesahkan Peraturan Daerah yang mengatur pengelolaan dana pungutan, sehingga dapat masuk ke kas daerah.

### C. Pemerintah Belum Fasilitasi Kelompok Agama yang Belum Diakui

Ombudsman RI menemukan maladministrasi mengenai tidak diberikan pelayanan pembinaan dan perlindungan kepada Majelis Agama Kaharingan Indonesia (MAKI) yang belum difasilitasi oleh pemerintah dikarenakan permasalahan nomenklatur pemerintahan. Selama ini Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan hanya memberikan perlindungan dan pembinaan kepada penghayat kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa sebagaimana Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 77 tahun 2013 tentang Pedoman Pembinaan Lembaga Kepercayaan Terhadap Tuhan Yang Maha Esa. Kelompok agama yang belum difasilitasi Pemerintah belum mendapatkan perlindungan dan pembinaan. Selain itu, Kementerian Agama dan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan tidak terdapat unit kerja dan/atau satuan tugas dalam rangka perlindungan kepada kelompok agama selain enam agama yang difasilitasi oleh Pemerintah.

Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) Ombudsman RI diberikan kepada Menteri Agama yang dihadiri Direktur Jendral Bimbingan Masyarakat Hindu, Kepala Pusat Kerukunan Umat Beragama, dan Kepala Biro Organisasi dan Tata Laksana Kementerian Agama. Menanggapi temuan maladministrasi, Menteri Agama

mengatakan akan segera menindaklanjuti dan mencari solusi dalam pelayanan MAKI. Pemerintah harus menyusun regulasi dan menata kelembagaan pemerintahan dalam memberikan pelayanan dan





perlindungan kepada kelompok agama bukan hanya kepada enam agama yang difasilitasi di Indonesiatapi juga aliran kepercayaan.

Dalam LAHP, Ombudsman RI memberikan tindakan korektif kepada:

1. Menteri Agama RI
  - Bersama Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI membentuk Unit Kerja dan/atau Satuan Tugas dalam rangka perlindungan dan pembinaan kepada Kelompok agama yang belum difasilitasi dan masih hidup dalam masyarakat;
  - Pemerintah (Menteri Agama, Menteri Pendidikan dan Kebudayaan, Menteri Dalam Negeri, dan Pemerintah Daerah) agar memfasilitasi dialog antar kelompok agama untuk mencari solusi.
2. Direktur Jenderal Kebudayaan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan RI, agar:  
Meninjau kembali Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 77 Tahun 2013 tentang Pedoman Pembinaan Lembaga Kepercayaan Terhadap Tuhan Yang Maha Esa dalam memaknai "agama" dan "kepercayaan"
3. Direktur Jenderal Hak Asasi Manusia, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia RI  
Membuat arah kebijakan perlindungan dan pembinaan dalam pandangan Hak Asasi Manusia kepada kelompok agama yang belum difasilitasi di Indonesia agar mendapatkan perlindungan dan pembinaan oleh Pemerintah.

### **D. Ombudsman RI Temukan Maladministrasi atas Kepemilikan Kebun Plasma di Wilayah SP1, SP2, dan SP3 di Kec. Sebuku dan Kec. Tulin Onsoi, Kab. Nunukan, Kalimantan Utara**

Ombudsman RI menyerahkan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) kepada para pihak atas temuan maladministrasi kepemilikan kebun plasma warga transmigrasi wilayah SP1, SP2 dan SP3 Kec. Sebuku dan Kec. Tulin Onsoi, Kabupaten Nunukan, Kalimantan Utara. Pada serangkaian pemeriksaan yang dilakukan, Ombudsman RI menekankan Maladministrasi pada dua hal. Pertama, dalam Penerbitan Keputusan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1/HGU/BPN RI/2014 tentang Pemberian Hak Guna Usaha Atas Nama Koperasi Pertanian Mukti Utama Atas Tanah di Kabupaten Nunukan dan. Kedua, Maladministrasi dalam pembinaan dan pengawasan pelaksanaan transmigrasi di Kabupaten Nunukan. Sehingga masyarakat transmigran yang berada di Kec. Sebuku dan Kec. Tulin Onsoi, Kabupaten Nunukan hingga saat ini belum mendapatkan Lahan Usaha 2 (LU2). Perlu kerjasama antar *stakeholder* untuk mencari solusi permasalahan warga transmigrasi.'

Ombudsman RI memberikan tindakan korektif kepada:

1. Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional RI agar:  
Melakukan perbaikan Keputusan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1/HGU/BPN RI/2014 tentang Pemberian Hak Guna Usaha Atas Nama Koperasi Pertanian Mukti Utama Atas Tanah di Kabupaten Nunukan.
2. Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi RI agar:
  - Melakukan pengawasan di wilayah transmigrasi Kecamatan Sebuku dan Kecamatan Tulin Onsoi.
  - Memfasilitasi transmigran yang masih bertahan di Kecamatan Sebuku dan Kecamatan Tulin Onsoi hingga saat ini untuk mendapatkan sertifikat hak milik lahan usaha.

- Melakukan penataan kembali warga transmigran pengganti.
  - Meninjau kembali Naskah Kesepakatan Bersama antara Departemen Transmigrasi dan Pemukiman Perambah Hutan dengan PT. Karangjoang Hijau Lestari Nomor 03/MEN-RB/V/1994 dan 002/MOU/TRANS/V/94 tentang Pengembangan Perkebunan Kelapa Sawit di Lokasi Pemukiman Transmigrasi Sesayap, Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Timur tanggal 30 Mei 1994.
3. Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Usaha Menengah RI, agar:
- Melakukan revitalisasi kelembagaan Koperasi Pertanian Mukti Utama dikarenakan tidak memiliki buku daftar anggota dan tidak efektif melakukan Rapat Anggota Tahunan.
  - Melakukan penataan kembali kelembagaan Koperasi Pertanian Mukti Utama terkait keanggotaan koperasi dan keorganisasian koperasi.
4. Gubernur Kalimantan Utara agar:  
Melakukan pendampingan pelaksanaan transmigrasi di Kecamatan Sebuku dan Kecamatan Tulin Onsoi.
5. Bupati Nunukan, agar melakukan sebagai berikut:
- Melakukan Perbaikan Keputusan Bupati Nunukan Nomor 41 Tahun 2008 tentang Pemberian Izin Usaha Perkebunan Kepada Koperasi Mukti Utama seluas  $\pm 4.500$  ha dan Keputusan Bupati Nunukan Nomor 529 Tahun 2011 tentang Pemberian Izin Lokasi Perkebunan Kelapa Sawit Untuk



Kebun Plasma Masyarakat Kepada Koperasi Pertanian Mukti Utama seluas  $\pm 4.660,37$  ha di Kecamatan Sebuku Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Timur.

- Meninjau kembali Kesepakatan Bersama antara PT. Karangjuang Hijau Lestari dengan Bupati Nunukan Nomor:12/KHL/DIR/VII/03 dan 001/MOU/TRANS-NNK/VII/2003 tentang Pengembangan Kawasan Transmigrasi Pola Usaha Perkebunan Kelapa Sawit Melalui Kemitraan Di Lokasi Sebuku, SP I, SP II, DAN SP III, Kecamatan Sebuku, Kabupaten Nunukan, Provinsi Kalimantan Timur tanggal 17 Juli 2003.
- Memberikan sanksi sesuai peraturan perundang-undangan kepada Camat Tulin Onsoi, Camat Sebuku, dan Para Kepala Desa di kedua kecamatan agar dikemudian hari tidak ikut serta dengan suatu kepentingan mengurus pengelolaan koperasi Pertanian Mukti Utama kecuali atas perintah dan peraturan perundang-undangan.

#### E. Ombudsman RI Sampaikan Penghargaan kepada Bripka Sigit

Ombudsman RI menyampaikan penghargaan kepada Anggota Polisi Lalu Lintas Polres Jakarta Barat, Bripka Sigit Prabowo sebagai Pelayan Publik Teladan, dalam acara Apel Rutin Kesiapan, Senin (17/2/2020) di Halaman Kantor Ombudsman RI, Jalan HR Rasuna Said Jakarta.

Ombudsman RI mengapresiasi aksi heroik, Bripka Sigit yang menolong seorang penumpang TransJakarta yang terkena serangan jantung, pada Jumat (14/2/2020) pagi. Bripka Sigit menggendong penumpang dari Halte Harapan Kita ke Rumah Sakit Harapan Kita, sehingga pasien dapat segera mendapatkan pertolongan dan ditangani oleh tim medis.

Pesan kepada seluruh aparat pelayan publik untuk meningkatkan mutu pelayanan dan tidak mempersulit pengguna layanan. Jika publik mengurus KTP dan SIM misalnya, berikan itu sesuai haknya. Jangan dipersulit. Memang terkesan sederhana namun itulah yang diharapkan masyarakat. Ombudsman RI berharap ketulusan yang dilakukan Bripka Sigit dapat menjadi inspirasi bagi siapapun dalam menjalankan tugasnya dan tetap bersemangat apapun tantangannya.

Bripka Sigit Prabowo menyatakan dirinya hanya menjalankan tugas sebagaimana mestinya. Bripka Sigit menjelaskan kronologis, masyarakat meminta pertolongan karena ada seorang penumpang TransJakarta yang terkena serangan jantung. Bripka Sigit reflek meminta agar penumpang tersebut dinaikkan ke punggung dan digendong sampai Rumah Sakit Harapan Kita. Bripka Sigit menyampaikan rasa terima kasih atas apresiasi yang diberikan oleh Ombudsman RI.

#### **F. Ombudsman RI: Pengguna Layanan Lebih Nyaman Mengurus Sendiri Dibandingkan Menggunakan Aplikasi**

Masyarakat sebagai pengguna layanan ternyata lebih nyaman mengurus sendiri dibandingkan dengan menggunakan aplikasi atau melalui sistem daring. Hal ini diketahui dari hasil survei Ombudsman RI tentang Indeks Persepsi Maladministrasi (Inperma) Tahun 2019, sebanyak 63,57% - 87,28% dari 2.842 responden di 20 kota/kabupaten menyatakan lebih nyaman mengurus layanan sendiri langsung di ruang pelayanan.

Ombudsman RI menjelaskan responden menganggap dirinya dapat memperoleh suatu pengetahuan dan pengalaman tentang prosedur, waktu, dan biaya. Tingkat kenyamanan dirasakan berkurang oleh responden apabila mengurus layanan secara *online*, dengan persentase paling tinggi 27,50%. Terlebih bila berinteraksi mengurus layanan dengan menggunakan jasa perantara/calor, maka presentasi kenyamanan hanya 5,50%. Hasil survei Inperma Tahun 2019 menyatakan Provinsi dengan Indeks Persepsi Maladministrasi terendah adalah Daerah Istimewa Yogyakarta (3,50), Gorontalo (4,05), dan Sulawesi Tengah (4,15). Indeks Maladministrasi rendah menunjukkan kualitas pelayanan dipersepsikan secara baik oleh pengguna layanan. Sebaliknya, jika Indeks Maladministrasi tinggi maka kualitas pelayanan publik dipersepsikan buruk oleh pengguna layanan. Ombudsman RI melaksanakan survei Inperma untuk mendapatkan data primer dari masyarakat pengguna layanan dengan cara memetakan tingkat maladministrasi pada layanan publik dasar seperti administrasi kependudukan, kesehatan, pendidikan, dan perizinan.

Survei dilakukan kepada 2.842 responden yang tersebar di 10 Kota dan 10 Kabupaten pada 10 Provinsi. Provinsi yang disurvei merupakan Provinsi dengan Predikat Hijau Survei Kepatuhan terhadap Standar Layanan Publik yakni Provinsi Aceh, Daerah Istimewa Yogyakarta, Kalimantan Utara, Sulawesi Utara, Gorontalo, Sulawesi Tengah, Nusa Tenggara Barat, Maluku Utara, Maluku, dan Papua. Sepuluh Kota yang disurvei adalah Banda Aceh, Yogyakarta, Tarakan, Manado, Gorontalo, Palu, Mataram, Ternate, Ambon, Jayapura. Sepuluh Kabupaten yang disurvei adalah Aceh Utara, Gunung Kidul, Nunukan, Minahasa, Kabupaten Gorontalo, Banggai, Lombok Timur, Halmahera Selatan, Maluku Tengah, dan Biak Numfor.



Survei Inperma juga bertujuan untuk menghasilkan saran perbaikan bagi masing-masing unit layanan dalam melakukan perbaikan pelayanan publik. Provinsi yang berdasarkan hasil survei Inperma ini indeksinya tergolong tinggi di unit layanannya, seperti Provinsi Aceh, Kalimantan Utara, Sulawesi Utara, Gorontalo, Sulawesi Tengah, Nusa Tenggara Barat, Maluku Utara, Maluku dan Papua.

Disarankan agar pemerintah daerah setempat berkonsultasi dengan Ombudsman RI yang ada di wilayah masing-masing. Konsultasi tersebut bisa berupa pendampingan, misalnya dalam pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP), sehingga dapat terwujud terpenuhinya standar layanan minimal dengan mengacu kepada Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009.

#### G. Ombudsman RI Berikan Masukan kepada Pemerintah Terkait TKA

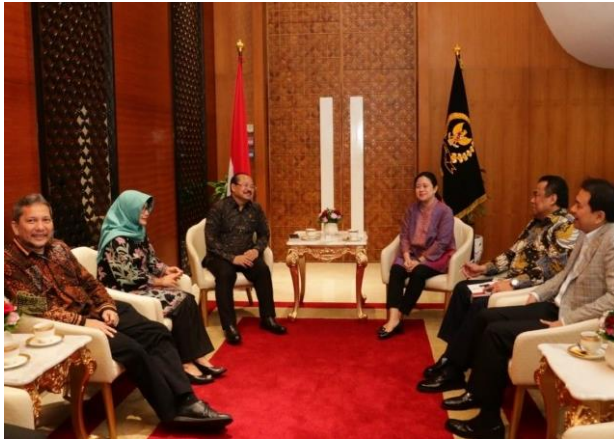
Pemerintah RI telah membuat kebijakan terhadap pencegahan dan penanganan penyebaran virus korona (Covid-19). Lebih lanjut pada tanggal 2 Februari 2020 Pemerintah memutuskan secara resmi menghentikan sementara kebijakan bebas visa kunjungan dan *Visa On Arrival* bagi seluruh warga negara China, Warga Negara Asing yang mengunjungi Negeri Tirai Bambu dalam 14 hari terakhir secara resmi dilarang transit dan memasuki kawasan Indonesia usai merebaknya Covid-19.

Namun demikian, pada tanggal 15 Maret 2020 sejumlah 49 warga negara asing asal China datang ke Indonesia melalui bandara Haluoleo Kabupaten Konawe Selatan untuk bekerja di pusat industri smelter PT Virtue Dragon Nickel Industri (VDNI). Berkenaan hal tersebut, Ombudsman RI mengindikasikan lemahnya implementasi kebijakan tersebut. Selain itu juga terjadi kurangnya koordinasi instansi terkait, sehingga informasi yang disampaikan pejabat publik kepada masyarakat tidak sesuai fakta. Hal tersebut menimbulkan keresahan bagi masyarakat.

Untuk itu Ombudsman RI menyampaikan beberapa hal antara lain:

1. Kementerian Kesehatan dalam hal ini Dirjen Pencegahan dan Pengendalian Penyakit memastikan petugas Kantor Kesehatan Pelabuhan (KKP) baik di bandara maupun pelabuhan laut melaksanakan pemeriksaan terhadap setiap pendatang di wilayah kerjanya sesuai SOP;
2. Kementerian Hukum dan HAM dalam hal ini Dirjen Imigrasi dan Kementerian Ketenagakerjaan Cq. Dirjen Pembinaan Pengawasan Ketenagakerjaan dan Keselamatan dan Kesehatan Kerja (Binwasnaker & K3) melakukan pemeriksaan lebih lanjut terhadap keberadaan Tenaga Kerja Asing (TKA) asal China yang berada di Konawe Selatan yang diduga menggunakan visa kunjungan untuk bekerja;
3. Kepada Pejabat Instansi Vertikal dan Daerah agar meningkatkan komunikasi dan koordinasi serta lebih cermat dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat berdasarkan data dan fakta yang ada, sehingga tidak menimbulkan kegaduhan dan keresahan pada publik.

## H. Ombudsman RI dan Komnas HAM Diskusi Soal Akuntabilitas dan Partisipasi Penyusunan Omnibus Law



Anggota Ombudsman RI Alamsyah Saragih menjadi pembicara pada Diskusi Publik dengan tema "Akuntabilitas dan Partisipasi dalam Penyusunan Omnibus Law" di Ruang Media Center Gedung Komnas HAM, Kamis (30/1). Diskusi yang juga dihadiri oleh Komisioner Komnas HAM M. Choirul Anam berfokus pada proses penyusunan Omnibus Law yang seharusnya menyertakan partisipasi masyarakat dan dampak

pembuatan Omnibus Law terhadap perlindungan dan pemenuhan hak asasi manusia masyarakat Indonesia.

Penyusunan Undang-Undang harus melibatkan publik. Seorang *policy maker* yang menyusun regulasi dalam bernegara itu tahu persis bahwa partisipasi itu bukan untuk mengakomodir semua kepentingan. Tapi bukankah perumusan itu harus melibatkan banyak pihak?. Hingga saat ini Ombudsman RI belum mendapat sumber formil resmi draf Omnibus Law tersebut.

## I. Ombudsman RI sampaikan Laporan Tahunan 2019 ke DPR RI

Ketua Ombudsman RI menyampaikan Laporan Tahunan kepada Ketua DPR RI Puan Maharani di Gedung Nusantara III Senayan, Selasa (25/2/2020). Laporan Tahunan bertajuk "Untuk Pelayanan Publik yang Lebih Adil dan Pasti" berisikan kinerja Ombudsman RI dalam mengawasi pelayanan publik di Indonesia selama tahun 2019. Turut hadir Wakil Ketua Ombudsman RI Lely Pelitasari Soebekty, Alamsyah Saragih dan Dadan Suparjo Suharmawijaya serta Wakil Ketua DPR RI Rachmat Gobel.



Ombudsman RI menyampaikan bahwa berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, Ombudsman menyampaikan laporan tahunan salah satunya kepada DPR. Ia juga meminta dukungan secara institusi dari DPR terutama terkait rekomendasi yang dikeluarkan Ombudsman. Ombudsman sudah mendapat dukungan dari Komisi II DPR, tapi perlu dukungan secara institusi. Terkait rekomendasi apabila dapat dukungan dari DPR tentu akan lebih efektif.

Wakil Ketua DPR RI Aziz Syamsuddin menyatakan mendukung kinerja yang sudah dilakukan Ombudsman. Aziz mengusulkan untuk memfokuskan beberapa kinerjanya. Difokuskan pada suatu instansi tertentu, ada targetnya, diperbaiki secara mendalam.

### J. Potensi Maladministrasi Penahanan NN Korban TPPO di Sumatera Barat

Berita penahanan NN pada kasus "penjebakan penangkapan prostitusi yang terjadi di Sumatera Barat". Polda Sumbar perlu memastikan perlindungan dan memulihkan NN sebagai korban prostitusi *online*. Secara sepintas dari fakta yang terbaca di media dan koordinasi dengan Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat, kasus ini adalah kasus tindak pidana perdagangan orang. Kita semua sepakat melakukan pemberantasan *human trafficking*, tetapi jangan abaikan melindungi korban, apalagi ada kesewenang-wenangan dalam prosesnya. Hal ini karena perdagangan orang adalah kejahatan kemanusiaan dalam kategori *extra ordinary crime* sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2007.

Jika menggunakan dalil KUHP, khususnya Pasal 298 yang mengatur tentang prostitusi, harusnya yang ditahan mucikarnya, bukan korbannya. Meski kita hargai upaya pemberantasan penjualan orang, termasuk prostitusi, maka seharusnya semua pihak tetap dalam koridor tugas pokok dan kewenangannya dan jangan ada kesewenang-wenangan karena jabatannya. Kasus menjebak adalah kewenangan yang dimiliki penegak hukum, karena sudah masuk domain eksekusi. Pada kasus ini para pihak yang merasa prihatin seharusnya dapat meminta bantuan pihak Kepolisian untuk bertindak dengan cara *under cover*, karena memang lebih susah membuktikan. Kewenangan penyamaran ini diatur dalam Pasal 12 Peraturan Kepala Kepolisian Negara Nomor 14 Tahun 2012 tentang Manajemen Penyidikan Tindak Pidana sebagaimana diubah menjadi Pasal 6 Peraturan Kepala Kepolisian Negara Nomor 6 Tahun 2019 tentang Penyidikan Tindak Pidana, bahwa kegiatan penyelidikan sebagaimana diatur dalam Pasal 6 dalam Perka Polri ini dapat dilakukan dengan cara Penyamaran (*under cover*). Polda perlu segera mengungkap cara-cara dan/atau prosedur penindakan kasus ini yang tidak sesuai dengan aturan hukumnya, apalagi ada dugaan menyeret nama Anggota Legislatif.

### K. Sikap Yasonna Laoly Dikhawatirkan dapat Mengganggu Independensi Proses Hukum Harun Masiku

Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Yasonna Laoly, diketahui turut menghadiri agenda konferensi pers tim hukum Partai Demokrasi Indonesia Perjuangan (PDIP) terkait kasus hukum Harun Masiku pada hari Rabu tanggal 15 Januari 2020 di Kantor DPP PDIP Jakarta bersama Sekretaris Jenderal PDIP Hasto Kristiyanto dan Ketua DPP PDIP Bidang Luar Negeri Ahmad Basarah. Mereka mengumumkan pembentukan Tim Khusus untuk kasus suap Komisi Pemilihan Umum (KPU) terkait Pergantian Antar Waktu kader PDIP Harun Masiku. Harun Masiku merupakan kader PDIP yang namanya ramai diberitakan setelah adanya Operasi Tangkap Tangan (OTT) mantan Komisioner KPU, Wahyu Setiawan terkait kasus Penggantian Antar Waktu (PAW) Anggota DPR RI. Dalam pemberitaan media, Harun Masiku diketahui sebagai tersangka yang menyuap mantan Komisioner KPU Wahyu Setiawan.

Yasonna Laoly merupakan Ketua Dewan Pengurus Pusat (DPP) Bidang Hukum dan Perundang-Undangan PDIP yang saat ini juga menjabat sebagai Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia. Kehadiran Yasonna Laoly dalam agenda tersebut menimbulkan pro kontra masyarakat. Sikap Yasonna Laoly dapat diduga bertentangan dengan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bebas dan Bersih Dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme yang di dalamnya terdapat Asas-Asas Umum Penyelenggara Negara, salah satunya adalah Asas Profesionalitas. Undang-Undang tersebut



menyebutkan bahwa Asas Profesionalitas adalah asas yang mengutamakan keahlian yang berlandaskan kode etik dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Ombudsman RI menilai kehadiran Yasonna Laoly dalam agenda konferensi pPers PDIP tersebut merupakan tindakan yang kurang patut. Mengingat jabatan yang diemban cukup strategis dalam penegakan hukum, sikap Yasonna Laoly dikhawatirkan dapat mengganggu independensi proses hukum Harun Masiku yang sedang berjalan. Selanjutnya Ombudsman RI juga menghimbau kepada seluruh jajaran petinggi Kementerian atau Lembaga Negara lainnya untuk bisa lebih bijaksana dalam bersikap agar dikemudian hari tidak memunculkan persepsi negatif publik. Apapun atribut yang digunakan oleh seorang Ppejabat Negara tidak akan menghapuskan persepsi publik terhadap jabatannya.

## BAB IV

### PENCEGAHAN MALADMINISTRASI

#### A. Persiapkan Komunikasi Krisis Wabah Virus Corona

Meski belum ada data dengan jumlah signifikan mengenai warga terjangkit wabah virus corona, Pemerintah perlu berancang-ancang menyiapkan *crisis center*, mengingat mobilisasi manusia dari China ke Indonesia atau sebaliknya cukup tinggi. Berdasarkan data statistik jumlah tenaga kerja asal China yang ada di Indonesia mencapai 32.209 jiwa pada tahun 2018 dengan ciri khas terkonsentrasi pada wilayah-wilayah proyek maupun perkantoran perusahaan multinasional asal China. Tidak cukup mudah mendapatkan data statistik mutakhir mengenai tenaga kerja asal Indonesia yang berada di China. Beberapa sumber seperti The World Bank dan BPS menyebutkan dari 9 juta Tenaga Kerja Asal Indonesia di luar negeri, ada 10% atau lebih kurang 900.000 jiwa di China.

Ombudsman RI mengapresiasi upaya *screening* lebih ketat di pintu-pintu kedatangan yang telah dilakukan oleh Pemerintah. Lebih jauh, Ombudsman RI memandang perlu segera dilakukan hal-hal berikut:

1. Menyiapkan komunikasi krisis agar masyarakat mengetahui kemana mereka harus berhubungan segera jika wabah mulai meluas dan bagaimana mengurangi risiko terjangkit virus corona.
2. Mengkaji ulang kesepakatan-kesepakatan investasi yang mensyaratkan penggunaan tenaga kerja asing asal China dan menyiapkan skema mitigasi. Ini penting untuk mengantisipasi risiko meluasnya wabah virus corona di area-area proyek investasi asal China dan mengurangi dampak ekonomis akibat terganggunya aktivitas investasi.
3. Mengidentifikasi dan menyiapkan skema perlindungan bagi penduduk Indonesia yang berada di China, baik pekerja migran, pelajar, dan lainnya, maupun di wilayah negara lain yang terindikasi terkena serangan (*suspected country*).
4. Segera menyesuaikan standar pelayanan, termasuk terhadap BPJS, untuk memastikan pasien terjangkit wabah tetap dapat terlayani.
5. Melakukan pemutakhiran berkala dan mempublikasikan perkembangan keadaan berdasarkan tingkat kedaruratan, terutama di area-area rawan, agar bisa memberikan kewaspadaan dan ketenangan bagi publik.

Ombudsman RI memandang Pusat Komunikasi Krisis perlu segera disiapkan karena publik penting mendapat informasi akurat terkini agar mempersempit ruang berkembangnya informasi sesat/*hoax*. Informasi publik agar dikelola sumber tunggal dan para pejabat agar menahan diri tidak menyampaikan informasi yang akuntabilitasnya belum jelas.

## B. Ombudsman RI Pantau Harga dan Ketersediaan Bahan Pangan

Ombudsman RI melakukan peninjauan lapangan ke Pasar Jaya/Pasar Inpres Kramat Jati dan Gudang PT. Food Station Tjipinang Jaya di Jakarta Timur pada Rabu (18/3/2020). Tinjauan ini dilakukan untuk memantau harga dan ketersediaan bahan pangan bagi masyarakat.

Ombudsman RI ingin melihat langsung persediaan dan harga bahan pokok di pasaran. Banyak masyarakat yang mengeluh gula pasir dan bawang mulai sulit diperoleh di pasaran dan harganya naik. Ombudsman RI ingin pastikan pasokan tetap ada dan harga tidak melonjak. Selain itu Ombudsman RI juga ingin memastikan kesiapan pemerintah dan para pelaku pangan mengantisipasi kebutuhan menjelang Ramadhan dan Idul Fitri. Termasuk juga kemungkinan lonjakan permintaan akibat efek berganda dari wabah Covid-19. Ombudsman RI akan membandingkan dan menelaah apa yang terjadi di lapangan. Di sisi lain, Ombudsman RI juga ingin melihat dampak dari operasi pasar yang dilakukan instansi terkait untuk menstabilkan harga bahan pangan seperti gula maupun bawang putih. Dari *administrative tracking*, Ombudsman RI melihat masih ada Kementerian yang lambat dan kurang konsisten dalam mengambil keputusan sehingga menyebabkan kelancaran pasokan barang agak terganggu. Hal ini sedang mendalami mengapa bisa terjadi, karena rasanya kurang patut terjadi di tengah situasi negara sedang seperti saat ini.

Ombudsman RI meminta masyarakat untuk tetap tenang dan tidak *panic buying* lantaran wabah virus Corona. Dengan kondisi saat ini, bagi masyarakat jika hanya untuk konsumsi sendiri tidak perlu menyetok bahan pangan terlalu banyak di rumah. Karena saudaranya yang lain juga membutuhkan.

## C. Ombudsman RI Mengingatkan Penyelenggara Negara

Ombudsman RI menemukan bahwa di tengah upaya menghambat dan menghentikan sebaran wabah virus COVID-19, masih ada beberapa pejabat tinggi negara yang menyelenggarakan acara seremonial dan mengundang media untuk meliput. Praktik seperti itu jelas bertentangan dengan kebijakan Presiden untuk tidak menyelenggarakan acara yang dapat memicu berkumpulnya orang dalam jumlah banyak sehingga meningkatkan risiko penularan COVID-19.

Ombudsman RI mengingatkan kepada seluruh Pejabat Tinggi Negara, Kepala Daerah, dan Pejabat Daerah untuk menghentikan kegiatan seremonial dan acara lain yang dapat mengundang keramaian. Ombudsman RI mengingatkan acara/seremoni yang menyebabkan keramaian merupakan kegiatan berisiko tinggi menyebarkan COVID-19 serta membahayakan kesehatan dan keselamatan masyarakat luas. Oleh karenanya tindakan tersebut dapat dikategorikan sebagai Maladministrasi.

Dalam kondisi darurat wabah seperti saat ini, semestinya acara seremonial ditiadakan. Tidak perlu mengundang awak media untuk meliput. Anggaran dan sumber daya yang terlibat akan lebih bermanfaat dialihkan untuk mendukung upaya pencegahan penyebaran COVID-19 dan untuk perawatan pasien yang terjangkit COVID-19. Apabila ada kegiatan yang sangat penting untuk dipublikasikan, Ombudsman RI menyarankan agar memanfaatkan teknologi informasi, yaitu melalui *Live Streaming*, tanpa mengundang awak media untuk hadir secara fisik guna meliput.



Kepada seluruh pemimpin redaksi, Ombudsman RI menghimbau, selama kondisi darurat wabah COVID-19 masih berlangsung, agar mengabaikan segala undangan peliputan secara fisik. Kesehatan dan keselamatan jurnalis dan awak media wajib menjadi prioritas untuk dilindungi.

#### D. Ombudsman RI Sidak Kesiapan Lapas dalam Pencegahan Virus Corona

Ombudsman RI meninjau Rumah Tahanan Kelas IIa Pondok Bambu, Duren Sawit Jakarta Timur pada Kamis (19/3/2020) guna mengecek kesiapan Direktorat Jenderal Pemasyarakatan Kementerian Hukum dan HAM dalam pencegahan penyebaran virus Corona.

Ombudsman RI sebagai Lembaga Negara memiliki tugas untuk memastikan kualitas pelayanan publik yang baik dapat dilakukan oleh semua Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah. Ombudsman RI melakukan berbagai upaya untuk memastikan kualitas pelayanan publik tidak turun. Meskipun saat ini Indonesia sedang dilanda ancaman virus Corona, namun masyarakat masih membutuhkan perhatian terkait pelayanan publik. Kita semua tahu bahwa kita memiliki masalah yang sama, khawatir sebagai korban virus Corona tapi kita juga harus tahu bahwa ada publik yang terus menerus membutuhkan perhatian Pemerintah.

Ombudsman RI melaksanakan kunjungan ke Rutan Pondok Bambu bertujuan untuk memastikan kualitas pelayanan publik di Lapas dan Rutan tidak menurun. Usai melakukan kunjungan, cukup puas karena dalam waktu yang singkat dan keterbatasan anggaran serta SDM, Rutan Pondok Bambu sudah ada berbagai langkah yang dilakukan. Seperti penyediaan wastafel, air bersih, sabun cuci tangan, serta penyediaan *thermal gun*.



Untuk memfasilitasi komunikasi dengan keluarga penghuni Lapas, juga disediakan sarana *video call*, juga pojok wartel. Ombudsman RI menekankan hal-hal seperti ini harus dilakukan secara konsisten.

Terkait fasilitas kesehatan, Ombudsman RI menemukan bahwa daya dukung kesehatan di Rutan Pondok Bambu tidak terlalu menggembirakan. Ditjen PAS perlu melakukan suatu terobosan, misalnya ketika ada warga binaan yang sudah mulai panas, sesak, dan batuk-batuk, maka apakah dilarikan ke Puskesmas atau dilarikan ke Rumah Sakit Pengayoman atau Pemerintah. Strateginya harus dibuat dalam lingkup Nasional.

Kegiatan Pencegahan Maladministrasi



Penyerahan Ombudsman Brief kepada  
Kemenkopolhukum



Penyampaian Indeks Persepsi Malaadministrasi



Pemantauan Operasi Pasar Gula di Pasar Kramat  
Jati



Peninjauan Rutan Kelas Ila Pondok Bambu, Duren  
Sawit Jakarta Timur



Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh dalam  
Rangka Pengawasan Pelaksanaan CPNS  
Kementerian Hukum dan HAM Aceh



Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bengkulu  
dalam PVL *On The Spot*





Sosialisasi Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah kegiatan *goes to Sekolah* tema "Tugas dan Fungsi Ombudsman RI" di SMAN 1 Majenang Kabupaten Cilacap



Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Timur sosialisasi di IAIN Kediri



Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara menjadi Narasumber/ Pemateri dalam rangka Peningkatan dan Penerapan Standar Pelayanan Publik sebagai Persiapan Survei Kepatuhan kepada OPD



Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau dalam rangka Penyerahan Hasil Survei Kepatuhan tahun 2019 kepada Kepala Polda Riau



Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Papua Barat dalam Kegiatan Sosialisasi



Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat memberikan Materi SP4N dalam Kegiatan Pembekalan Penyelenggaraan Pelayanan Publik



## BAB V

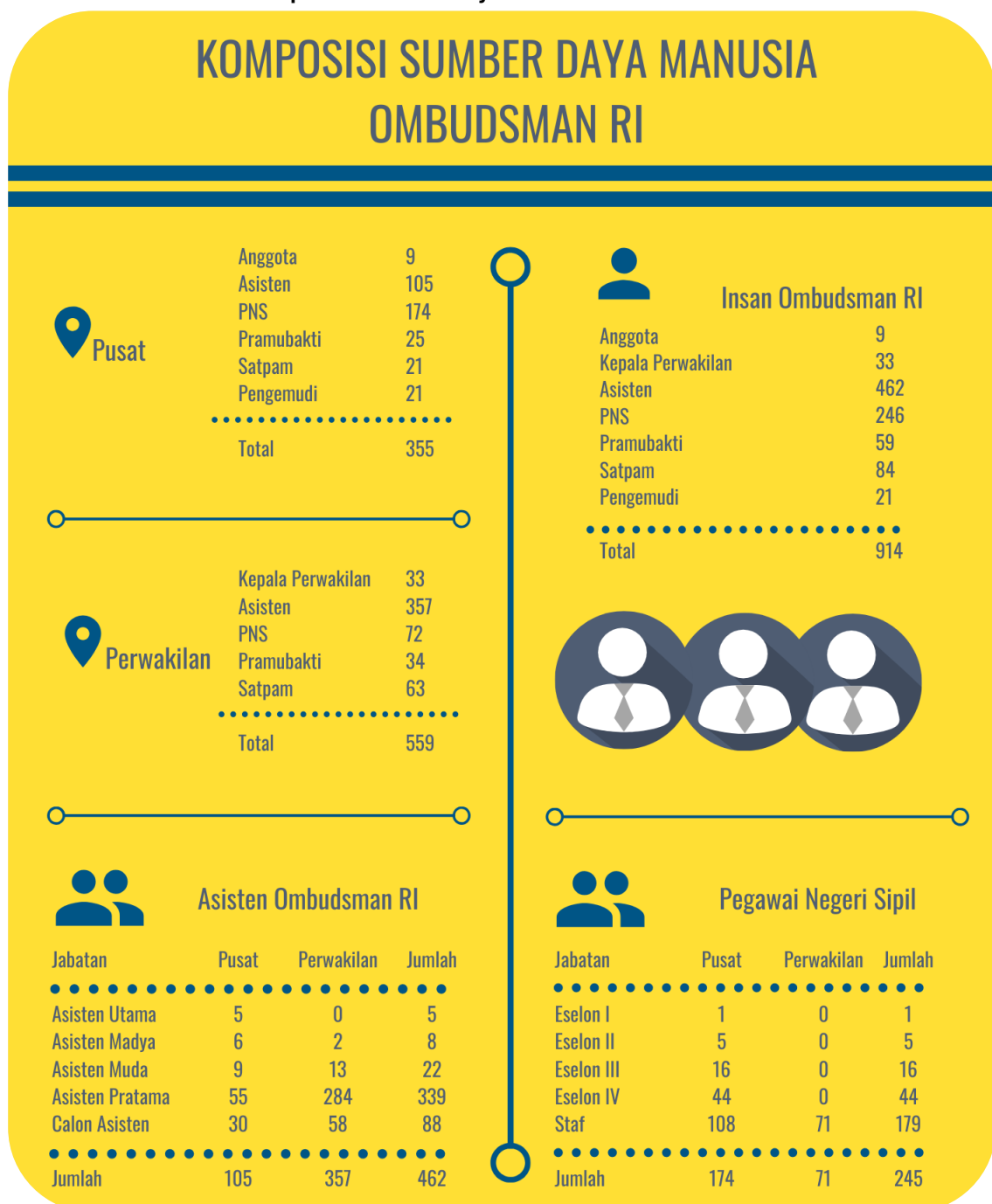
### DUKUNGAN FASILITATIF

#### A. Profil Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia merupakan salah satu faktor penting penunjang aktivitas organisasi. Sumber Daya Manusia Ombudsman RI hingga bulan Maret 2020 berjumlah 914 pegawai yang didistribusi di Pusat dan seluruh Perwakilan. Komposisi SDM disajikan dalam grafis berikut:

Grafis 5.1

#### Komposisi Sumber Daya Manusia Ombudsman RI



## B. Rapat Kerja Nasional Tahun 2020



Ombudsman RI menyelenggarakan Rapat Kerja Nasional dengan tema "Dua Dekade Ombudsman Mengawal Pelayanan Publik" di Jakarta 2-6 Maret 2020. Rakernas dihadiri seluruh Pimpinan Ombudsman, Sekretaris Jenderal, Kepala Perwakilan, Asisten Pusat dan Perwakilan, Pimpinan Tinggi Pratama, Kepala Bagian, serta Pejabat Pengawas Ombudsman RI.

Tahun 2020 sangat penting dan strategis bagi Ombudsman RI. Pertama, pada bulan ini 20 tahun yang lalu dibentuk Komisi Ombudsman Nasional sebagai cikal bakal Ombudsman RI. Selama dua dekade, Ombudsman RI mengalami perkembangan yang ditandai dengan pemberitaan yang makin meningkat dan jumlah pengaduan yang terus bertambah. Kedua, tahun ini merupakan tahun pertama pelaksanaan RPJMN tahun 2020-2024. Ombudsman mendukung pencapaian pembangunan nasional khususnya agenda pembangunan ke-7, yaitu stabilitas politik hukum pertahanan keamanan dan transformasi pelayanan publik pada agenda reformasi birokrasi dan tata kelola. Ketiga, tahun ini merupakan tahun terakhir keanggotaan Ombudsman RI periode tahun 2016-2021. Mengingat strategisnya tahun 2020, dalam upaya peningkatan kapasitas, menjaga independensi, dan integritas untuk menghasilkan kinerja terbaik. Jangan pernah menyerah dengan berbagai tantangan yang ada. Tidak menyerah untuk menghadirkan pelayanan publik yang lebih adil dan lebih pasti sebagaimana diharapkan masyarakat Indonesia melalui para Insan Ombudsman.

Tujuan Rapat Kerja Nasional tahun 2020 adalah melakukan evaluasi capaian kinerja Ombudsman RI, melakukan sinkronisasi kegiatan Pusat dan Perwakilan untuk mencapai target pengawasan pelayanan publik, serta melakukan diseminasi rancangan, peraturan dan kebijakan dalam melaksanakan tugas dan fungsi pengawasan pelayanan publik. Agenda Rakernas tahun 2020 adalah membahas koordinasi kendala yang dialami dalam menjalankan tugas dan fungsi pengawasan publik sekaligus dirangkaikan dengan Peluncuran Laporan Tahunan 2019.

## C. Pengembangan Kompetensi Pegawai

Dalam rangka memastikan dan memelihara kemampuan Pegawai, Ombudsman RI menyelenggarakan beberapa jenis pengembangan kompetensi agar dapat memberikan kontribusi yang optimal bagi organisasi. Pada periode Januari – Maret tahun 2020 pengembangan kompetensi diikuti beberapa jenjang jabatan Ombudsman RI antara lain Kepala Perwakilan mengikuti Pelatihan Induksi Insan Ombudsman 2020, Calon Asisten mengikuti Orientasi Calon Asisten Ombudsman 2020, Pegawai Negeri Sipil mengikuti Bimbingan Teknis Pengawasan Kearsipan, *Workshop Driving a Trusted Future Asia Conference Jakarta Human Centric Innovation*, Bimbingan Teknis Aplikasi SiRUP versi 2.3, Bimbingan Teknis Tata Kelola PPID dan Keterbukaan Informasi Publik, Bimbingan Teknis Kepustakaan, *Workshop* Pengukuran dan Identifikasi Militan Ekstremisme, dan Bimbingan Teknis UKPBJ, dan Bimbingan Teknis Pengawasan Kearsipan.

## D. Keuangan

Anggaran Ombudsman RI tahun 2020 sebesar Rp166.309.152.000,00 realisasi sampai dengan Triwulan I tahun 2020 Rp32.993.184.957,00 (19,84%). Realisasi Program Dukungan Manajemen sebesar Rp30.074.250.463,00 (23,04%), sedangkan Program Pengawasan Pelayanan Publik sebesar Rp2.918.934.494,00 (8,16%). Rekapitulasi disajikan pada tabel berikut:

**Tabel 5.1**  
**Anggaran dan Realisasi Triwulan I tahun 2020**

PROGRAM/KEGIATAN	PAGU	REALISASI	%
Ombudsman RI	166.309.152.000	32.993.184.957	19,84%
Program Dukungan Manajemen dan Pelaksanaan Tugas Lainnya	130.552.252.000	30.074.250.463	23,04%
Perencanaan dan Keuangan	2.500.000.000	1.522.202.651	60,89%
Layanan Perencanaan	150.000.000	56.105.000	37,40%
Layanan Pemantauan dan Evaluasi	1.300.000.000	1.208.632.311	92,97%
Layanan Manajemen Keuangan	1.050.000.000	257.465.340	24,52%
Fasilitasi Pelayanan Teknis Pengawasan Pelayanan Publik	450.000.000	147.990.000	32,89%
Layanan Dukungan Manajemen Satker	450.000.000	147.990.000	32,89%
Kehumasan, Data dan Sistem, dan Teknologi Informasi	2.858.600.000	363.539.232	12,72%
Layanan Hubungan Masyarakat dan Informasi	2.358.600.000	233.724.232	9,91%
Layanan Umum	125.000.000	21.250.000	17,00%
Layanan Data dan Informasi	375.000.000	108.565.000	28,95%
Pengawasan Internal	500.000.000	83.746.000	16,75%
Layanan Audit Internal	500.000.000	83.746.000	16,75%
Hukum, Kerja Sama, Organisasi, dan Reformasi Birokrasi	1.299.785.000	213.879.098	16,45%
Layanan Hukum	400.000.000	42.589.750	10,65%
Layanan Manajemen Organisasi	899.785.000	171.289.348	19,04%
Sumber Daya Manusia, Perlengkapan, dan Kerumahtanggaan	122.943.867.000	27.742.893.482	22,57%
Layanan Sarana dan Prasarana Internal	540.000.000	90.515.000	16,76%
Layanan Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM)	979.540.000	435.409.500	44,45%
Layanan Manajemen Barang Milik Negara (BMN)	150.000.000	74.428.800	49,62%
Layanan Protokoler	404.000.000	146.739.962	36,32%
Layanan Umum	300.000.000	131.549.884	43,85%
Layanan Pendidikan dan Pelatihan	2.366.460.000	269.306.326	11,38%
Layanan Perkantoran	118.203.867.000	26.594.944.010	22,50%
Program Pengawasan Pelayanan Publik	35.756.900.000	2.918.934.494	8,16%
Penyelesaian Laporan/ Pengaduan Masyarakat	15.233.000.000	2.627.965.494	17,25%
Laporan/ Pengaduan Masyarakat yang Diselesaikan	15.233.000.000	2.627.965.494	17,25%
Pencegahan Maladministrasi	20.123.900.000	272.849.000	1,36%
Survei Kepatuhan K/L/D terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009	17.000.000.000	268.999.000	1,58%
Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik	2.023.900.000	-	-
Indeks Persepsi Maladministrasi	500.000.000	1.300.000	0,26%
Opini Pengawasan Pelayanan Publik	100.000.000	-	-
Pelayanan Publik pada Instansi Pemerintah di Daerah/ Kelompok Marjinal dan Daerah 3T yang Meningkatkan	100.000.000	2.550.000	2,55%
Jaringan Pengawasan Pelayanan Publik	400.000.000	-	-
Penjaminan Mutu	400.000.000	18.120.000	4,53%
Integritas dan Mutu Pelayanan Ombudsman RI	400.000.000	18.120.000	4,53%

*\*laporan realisasi per 30 Maret 2020*



## BAB VI

### PENUTUP

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

Laporan masyarakat yang cenderung meningkat. Target Rencana Kerja Pemerintah (RKP) Tahun 2020 untuk penyelesaian laporan sebanyak 6.000 laporan, hingga triwulan I tahun 2020 dengan realisasi sebanyak 2.253 laporan yang ditutup/diselesaikan. Ombudsman RI telah meningkatkan koordinasi serta sinergi dengan instansi strategis seperti penandatanganan MoU agar pertukaran data dan/atau informasi cepat terlaksana. Pengembangan kelembagaan Ombudsman RI terus diupayakan untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Pada Triwulan I Tahun 2020, proses Penyusunan Transformasi Kelembagaan Ombudsman RI bertujuan untuk penguatan internal menuju Pengawasan Pelayanan Publik yang Efektif dan Berkeadilan.

Demikian laporan triwulan I Tahun 2019, semoga dapat memberikan gambaran hasil kerja Ombudsman RI kepada para pihak.



## **OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA**



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



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

