



LAPORAN TRIWULAN II 2020

www.ombudsman.go.id



OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA



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



www.ombudsman.go.id



Sambutan Ketua Ombudsman Republik Indonesia



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

Ombudsman RI mendorong transformasi 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 laporan masyarakat dan berkoordinasi dengan penyelenggara layanan publik. Laporan pengaduan masyarakat atas dugaan maladministrasi yang diterima Ombudsman RI hingga triwulan II tahun 2020 sebanyak 4.257 laporan. Pada periode yang sama, telah menyelesaikan 3.622 laporan termasuk laporan yang diterima periode sebelumnya. Pada Triwulan II seluruh Indonesia mengalami masa pandemi *Covid-19*. Untuk memudahkan masyarakat melapor, Ombudsman RI membuka Posko Pengaduan Daring *Covid-19*.

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 Republik Indonesia,

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

Daftar Isi

Sambutan Ketua Ombudsman RI	iii
Daftar Isi	iv
Agenda Pimpinan.....	v
BAB I Pendahuluan	1
BAB II Isu Menonjol	2
BAB III Penyelesaian Laporan	23
BAB IV Pencegahan Maladministrasi	29
BAB V Pengawasan Internal dan Penjaminan Mutu	36
BAB VI Dukungan Fasilitatif.....	40
BAB VII Penutup	43

Agenda Pimpinan



Ketua Ombudsman RI dalam agenda *Video Conference* Peluncuran Pengaduan Daring Covid-19



Halal Bihalal Ombudsman RI yang dihadiri oleh Para Pimpinan Ombudsman RI, Prof. Amzulian Rifai, Lely Pelitasari Soebekty, dan Dadan Suparjo Suharmawijaya



Anggota Ombudsman RI Adrianus Meliala dalam agenda *Video Conference* dengan Balai Pemasyarakatan Kemenkumham



Anggota Ombudsman RI Alamsyah Saragih, dalam agenda *Video Conference* Ombudsman RI dan Eijkman



Anggota Ombudsman RI Alamsyah Saragih dalam agenda *Live Streaming* 'Indonesia Melawan Covid-19'



Ketua Ombudsman RI, sebagai Pemateri Kuliah Sespimti



Ketua Ombudsman RI bersilaturahmi dengan Kepala Perpustakaan Nasional RI



Anggota Ombudsman RI Ninik Rahayu dalam Pertemuan Pembahasan Terkait POLRI dan TNI



Ketua dan Anggota Ombudsman RI, Ninik Rahayu, Ahmad Su'adi, dan Laode Ida dalam Konferensi Pers Posko Covid-19 tahun 2020



Rapat Dengar Pendapat Ombudsman RI dengan Komisi II DPR RI

BAB I

PENDAHULUAN

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

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. Keadilan
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:

"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

ISU MENONJOL

A. Saran Ombudsman RI Mengenai Kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar dalam Penanganan *Covid-19*

Ombudsman RI berpandangan bahwa laju eksponensial penyebaran virus memerlukan respon cepat Pemerintah dalam mengambil keputusan. Untuk itu diperlukan langkah cepat dan sistematis dalam menangani beberapa perkembangan. Ombudsman RI telah mencermati situasi terkait: (i) Peningkatan jumlah korban *Covid-19* yang eksponensial; (ii) Kesiapsiagaan pelayanan dan tenaga medis di rumah sakit dalam penanganan *Covid-19*; (iii) Perkembangan kepulangan pekerja migran; (iv) Perkembangan arus mudik warga Jabodetabek; (v) Kendala pengembalian pinjaman masyarakat; (vi) Kebutuhan hidup masyarakat rentan terdampak; (vii) Kapasitas fiskal dan dukungan anggaran.

Berdasarkan pencermatan atas situasi tersebut, Ombudsman RI menyampaikan saran melalui surat kepada Presiden RI pada tanggal 26 Januari 2020 sebagai berikut:

Menjalankan Tahapan dan Prioritas Penanganan Secara Konsisten

1. Presiden mengingatkan para Menteri dan Pimpinan Lembaga terkait untuk memperhatikan keseimbangan prioritas antara program sektor kesehatan, perlindungan sosial, dan pemulihan ekonomi secara konsisten. Hal ini penting agar pemanfaatan sumber daya tidak bias kepentingan pemulihan ekonomi dan dunia usaha, sementara pemenuhan pelayanan kesehatan dan perlindungan sosial bagi masyarakat rentan yang terdampak terabaikan;

Pelayanan Kesehatan dalam Pembatasan Sosial Berskala Besar

2. Pemerintah, melalui Menteri Kesehatan, segera menerbitkan dan mempublikasikan penetapan status Pembatasan Sosial Berskala Besar untuk daerah-daerah yang memerlukan perlakuan segera, sebagaimana diatur dalam Pasal 49 ayat (3) Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2018 tentang Karantina Kesehatan;

3. Pemerintah, melalui Menteri Kesehatan, mempercepat pemenuhan kebutuhan Tenaga Sukarela untuk mengatasi kebutuhan pergiliran tenaga kesehatan yang telah bekerja mencapai batas waktu di rumah sakit;

4. Pemerintah, melalui Menteri Perindustrian, melakukan pemutakhiran informasi mengenai perkembangan produksi dan akses distribusi alat kesehatan yang diperlukan oleh pelaku industri kepada seluruh Pemerintah Daerah dan masyarakat luas;

Pelayanan Kebutuhan Hidup Masyarakat dalam Pelaksanaan Pembatasan Sosial Berskala Besar

5. Pemerintah memastikan bahwa skema yang diterapkan tidak terkendala oleh identitas domisili berdasarkan Kartu Tanda Penduduk yang dimiliki oleh warga rentan, mengingat banyak pekerja di sektor informal memiliki kartu tanda penduduk di daerah asal.
6. Pemerintah mulai mempublikasikan rencana dan perkembangan inventarisasi dan mekanisme pemberian bantuan kepada masyarakat tidak mampu yang terdampak *Covid-19*;
7. Pemerintah mulai mempublikasikan rencana dan perkembangan inventarisasi, mekanisme pemberian bantuan kepada kelompok sasaran, realokasi anggaran yang telah ditetapkan dan realisasi mingguan untuk masing-masing skema penanganan dengan tetap memperhatikan inisiatif yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah;
8. Pemerintah Daerah segera melakukan realokasi dan sinkronisasi anggaran sesuai arahan Pemerintah dan mengumumkan hasil realokasi anggaran maupun ketersediaan anggaran lain yang akan digunakan untuk penanganan *Covid-19* dalam rangka Pembatasan Sosial Berskala Besar, terutama untuk penyediaan sarana dan prasarana kesehatan maupun bantuan sosial kepada masyarakat;
9. Pemerintah, melalui Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Negara Republik Indonesia dan Menteri Komunikasi dan Informasi Republik Indonesia, segera menerbitkan instruksi mengenai teknis pemberian pelayanan publik kepada masyarakat dengan menggunakan teknologi digital;

Pelayanan dalam pengendalian Sosial dan Penegakan Hukum selama Pembatasan Sosial Berskala Besar

10. Pemerintah menunjuk instansi teknis untuk mempercepat pelaksanaan pengendalian sosial melalui *digital surveillance* untuk keperluan *Tracing, Tracking dan Fencing*. Untuk itu Kementerian Kominfo perlu memberikan penjelasan dengan intensitas tinggi kepada publik tentang pemanfaatan aplikasi pendukung *digital surveillance* dan memastikan aplikasi yang digunakan telah aman dan teregistrasi oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia;
11. Pemerintah memastikan ada satuan tugas yang berfungsi untuk mengkoordinir dan mempublikasikan secara berkala mengenai pelibatan masyarakat dan dunia usaha dalam pelaksanaan Pembatasan Sosial Berskala Besar *Covid-19* terutama untuk memastikan kelancaran komunikasi, logistik dan daya jangkau rantai pasok selama penerapan Pembatasan Sosial Berskala Besar;
12. Pemerintah perlu meredakan kontroversi publik dengan bahwa Pembatasan Sosial Berskala Besar tidak memerlukan penerapan darurat sipil mengingat dasar hukum bagi Polri untuk melakukan tindakan kepolisian telah memadai guna mendukung kebijakan pemerintah sesuai kewenangan dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia dan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2018 tentang Keekarantinaan Kesehatan;
13. Pemerintah, melalui instansi pelaksana terkait, agar melakukan pengamanan pintu masuk, kesiapan jalur kedatangan agar tidak terjadi penumpukan, tempat penampungan, tempat

karantina, pemeriksaan dan pemantauan kesehatan, serta pemenuhan kebutuhan pokok pekerja migran Indonesia selama masa penampungan dan karantina. Selain itu, terkait dengan pekerja migran Indonesia yang tidak bisa pulang dari negara yang terdampak pandemik *Covid-19*, Pemerintah juga perlu untuk memastikan mekanisme jaminan keamanan dan pemenuhan kebutuhan pokok pekerja migran Indonesia melalui kesepakatan dengan negara terkait;

14. Pemerintah segera melakukan investigasi dan memberikan sanksi tegas kepada para pemegang otoritas yang telah lalai dan turut serta mempermudah masuknya warga negara asing yang tidak sesuai ketentuan selama diterapkan pembatasan sosial;

15. Pemerintah, melalui Menteri Perhubungan Republik Indonesia, segera mengambil langkah tegas terkait pelarangan mudik dengan membuat mekanisme terkait pelarangan mudik, mulai dari skema pelarangan mudik hingga kemungkinan reward dan punishment yang mungkin bisa diberikan kepada masyarakat;

16. Pemerintah memaksimalkan terobosan yang sudah dilakukan oleh Kementerian dan Lembaga Terkait penanganan kendala daya tampung di RUTAN dan LAPAS, termasuk mengurangi arus masuk narapidana baru untuk pencegahan wabah *Covid-19*.

Mitigasi Pelayanan Sektor Keuangan

17. Pemerintah bersama Otoritas Jasa Keuangan mengefektifkan fungsi pengawasan terkait restrukturisasi kredit di perbankan maupun non-bank, untuk memastikan kepatuhan PUJK terhadap Surat Edaran yang dikeluarkan oleh OJK dan menghindari konflik sosial di masyarakat serta membuat kontak layanan pengaduan dan konsultasi online bagi masyarakat dengan skema khusus selama masa darurat *Covid-19*;

18. Pemerintah, melalui OJK, segera menyiapkan skema relaksasi untuk industri keuangan non-bank termasuk *Fintech*;

Antisipasi Kemungkinan Karantina Wilayah

19. Pemerintah tetap mencermati secara terukur, mengantisipasi, dan mempersiapkan kemungkinan jika ada daerah yang harus masuk ke tahap karantina wilayah dan percepatan mekanisme pengendalian sosial;

20. Pemerintah Daerah segera menerapkan langkah-langkah prioritas Pembatasan Sosial Berskala Besar dan tetap mempersiapkan rencana mitigasi untuk mengantisipasi kemungkinan diambilnya kebijakan karantina wilayah sesuai perkembangan situasi;

21. Pemerintah menunjuk institusi pengelola jaringan logistik mempersiapkan rencana mitigasi dan standar prosedur operasi pengamanan rantai pasok apabila karantina wilayah di daerah tertentu harus diterapkan, termasuk kesiapan skema pelibatan jaringan kerja industri logistik, dan transportasi dan jaringan retail yang telah ada.

Demikian saran kebijakan ini disampaikan sebagaimana diatur pada Pasal 8 ayat (1) Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan dalam rangka penyempurnaan kebijakan pembatasan sosial berskala besar dalam penanganan *Covid-19*. Selanjutnya Ombudsman RI meminta saran ini dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya sebagai

bentuk pelayanan publik kepada masyarakat yang profesional, berkeadilan, dan berkepastian hukum.

B. Dua Pimpinan Ombudsman RI Sembuh dari *Covid-19*



Wakil Ketua Ombudsman RI Lely Pelitasari Soebekty dan Anggota Ombudsman RI Ninik Rahayu dinyatakan sembuh dari *Covid-19* setelah melakukan dua kali tes *swab* selama isolasi di RS Bhayangkara Brimob, Depok, Jawa Barat.

Hasil tes *swab* pada 30 Maret 2020 dan 6 April 2020 yang menyatakan negatif *Covid-19* menjadi dasar diperbolehkannya kedua Pimpinan untuk kembali ke rumah masing-masing

pada Rabu, 8 April 2020, dengan mengikuti prosedur yang ada.

Wakil Ketua Ombudsman RI mengatakan dirinya bersyukur dengan hasil tes *swab* yang menyatakan negatif dari *Covid-19* dengan kondisi tidak menunjukkan gejala sakit yang berarti dan membaik dari hari ke hari selama dirawat di RS Bhayangkara Brimob. Diharapkan hal ini dapat menjadi pembelajaran yang baik dalam upaya menghadapi pandemi ini.

Ombudsman RI juga menyampaikan apresiasi dan terima kasih kepada para tenaga medis yang merawatnya selama di RS Bhayangkara Brimob yang telah membantu proses pemulihan selama di RS Bhayangkara Brimob.

Sementara itu, Anggota Ombudsman RI Ninik Rahayu menyampaikan pentingnya mengikuti saran dokter selama dirawat di RS, termasuk mengonsumsi vitamin, melakukan *physical distancing*, menjaga kebersihan diri dan meningkatkan daya tahan tubuh dengan makanan yang bergizi serta olahraga.

Sebelumnya hasil pemeriksaan *Covid-19* tanggal 20 Maret 2020, pihak RSPAD mengabarkan bahwa 2 Pimpinan Ombudsman RI dinyatakan Positif *Covid-19*, yaitu Wakil Ketua Ombudsman RI Lely Pelitasari Soebekty dan Anggota Ombudsman RI Ninik Rahayu. Sedangkan Ketua dan 6 Anggota lainnya dinyatakan negatif.

C. Pembiaran terhadap Kelangkaan Masker dan APD

Ombudsman RI terus mencermati kontroversi ekspor masker dan APD. Ombudsman RI juga menerima pertanyaan dari kalangan media dan masyarakat yang pada intinya: “apakah maraknya ekspor masker dan APD di tengah kebutuhan domestik begitu tinggi merupakan indikasi telah terjadi

maladministrasi dalam mata rantai produksi?”. Terhadap hal tersebut maka Ombudsman RI menyampaikan penjelasan sebagai berikut:

1. Menyampaikan ke publik pada tanggal 8 Maret 2020 bahwa pada prinsipnya Pemerintah patut menerbitkan kebijakan larangan ekspor dan melakukan pengaturan harga dalam situasi darurat *Covid-19*.
2. Jika Pemerintah menyadari kebutuhan domestik tinggi maka Pemerintah dapat mempertimbangkan untuk menerapkan kebijakan *domestic market obligation* bagi Industri yang memproduksi.
3. Untuk itu Kementerian Kesehatan atau instansi terkait dapat mengusulkan ekspor bahan baku masker, masker, antiseptik, dan APD ke dalam larangan dan/atau pembatasan yang diatur dalam Peraturan Menteri Perdagangan, sehingga Kementerian Perdagangan dan Bea Cukai dapat mencegah ekspor produk tersebut maupun mengawasi kemungkinan terjadi penyasatan kode HS.

Melakukan pembiaran terhadap kondisi tersebut sehingga kebutuhan masyarakat dan pelayanan kesehatan terganggu adalah suatu Maladministrasi.

D. Penarikan Iuran BPJS Kesehatan

Ombudsman RI memperhatikan polemik iuran BPJS Kesehatan setelah terbitnya Putusan MA Nomor 7 P/HUM/2020 yang mengabulkan untuk sebagian gugatan Komunitas Pasien Cuci Darah Indonesia (KPCDI). Ombudsman RI juga menerima beberapa pertanyaan baik dari masyarakat maupun kalangan media terkait belum diturunkannya tarif BPJS Kesehatan semenjak putusan diterbitkan.

Berdasarkan hal tersebut, Ombudsman RI telah mencermati dan menemukan bahwa pada penarikan iuran di bulan April 2020, BPJS Kesehatan masih menerapkan nilai nominal iuran berdasarkan Pasal 34 ayat (1) dan ayat (2) Perpres Nomor 75 Tahun 2019 tentang perubahan atas Perpres Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan yang dibatalkan dan dinyatakan tidak memiliki kekuatan hukum mengikat berdasarkan putusan MA Nomor 7 P/HUM/2020. Ombudsman RI berpendapat bahwa penarikan iuran oleh BPJS Kesehatan dengan tetap menerapkan angka nominal yang mengacu pada ketentuan yang telah dibatalkan sebagaimana dijelaskan di atas berpotensi maladministrasi berupa perbuatan melawan hukum (pungutan ilegal).

Pasal 8 ayat (2) huruf b Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, mengatur bahwa Ombudsman RI berwenang menyampaikan saran kepada Dewan Perwakilan Rakyat dan/atau Presiden, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dan/atau kepala daerah agar terhadap undang-undang dan peraturan perundang-undangan lainnya diadakan perubahan dalam rangka mencegah Maladministrasi. Dengan mempertimbangkan berbagai hal tersebut, Ombudsman RI menyarankan:

1. Presiden segera membentuk Peraturan Presiden pengganti Perpres Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan sebagaimana diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 75 Tahun

2019 tentang perubahan atas Perpres Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan untuk mencegah terjadi kakacauan sistem JKN untuk mencegah terjadi kakacauan sistem JKN.

2. BPJS Kesehatan kembali melakukan penagihan dengan nilai nominal sebagaimana dinyatakan pada Pasal 34 ayat (1) dan ayat (2) Perpres Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan sebelum Peraturan Presiden pengganti diterbitkan.
3. BPJS Kesehatan tetap memberikan pelayanan dan tidak mengenakan sanksi administratif apabila ada peserta yang telah menolak membayar iuran BPJS dengan nilai nominal yang didasarkan atas ketentuan hukum yang tidak lagi mengikat sampai dengan diterbitkannya Peraturan Presiden sebagaimana dimaksud.

E. Layanan Pengaduan Daring Jangan Hanya Formalitas

Ombudsman RI untuk kedua kalinya melakukan kajian singkat/*Rapid Assesment* tentang Responsivitas Saluran Informasi atau Kontak Lembaga pada Instansi Penegak Hukum untuk memastikan mutu pelayanan saluran informasi yang baik kepada masyarakat.

Ketua Ombudsman RI dalam sambutan saat penyampaian hasil kajian kepada 41 Instansi Penegak Hukum mengatakan, Ombudsman RI ingin melihat responsivitas instansi penegak hukum dalam penggunaan saluran daring sebagai sarana aduan masyarakat. Hasil Kajian ini bisa menjadi bahan untuk perbaikan dan peningkatan pelayanan publik melalui online dan media sosial. Diharapkan saluran *online* ini tidak hanya secara formalitas ada, tetapi benar-benar bisa dimanfaatkan oleh masyarakat.

Anggota Ombudsman RI, Prof. Adrianus Meliala mengatakan keberadaan saluran informasi yang terpadu dan mudah diakses menjadi jawaban terhadap citra penyelenggara pelayanan publik yang selama ini dianggap lambat dan berbelit. Apalagi di era teknologi, respon yang cepat terhadap kebutuhan informasi dan pengaduan/pelaporan menjadi hal penting dalam menumbuhkan kepedulian dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan instansi penyelenggara pelayanan publik. Di saat pandemi *Covid-19* seperti ini, layanan daring dan media sosial menjadi lebih strategis, karena masyarakat tidak bisa datang langsung untuk melaporkan jika ada keluhan tentang pelayanan publik.

Tahun ini Ombudsman RI kembali melakukan Kajian Singkat (*Rapid Assesment*) dengan melakukan metode *mystery shopping* atau penyamaran kepada Kepolisian RI (Mabes Polri, NTMC Polri, Divisi Humas Polri, Polda Metro Jaya, Polda Jabar dan Polres Se-Jabodetabek), Kejaksaan Agung (Kejati DKI Jakarta, Kejati Banten, Kejati Jawa Barat, Kejari Se-Jabodetabek), Mahkamah Agung RI (PT DKI Jakarta, PT Jawa Barat, PT Banten, PN Se- Jabodetabek), dan Kemenkumham RI (Ditjen PAS, Kanwil DKI Jakarta, Kanwil Banten, Kanwil Jawa Barat, Lapas Se-Jabodetabek). Sedangkan untuk lembaga negara yakni KPK, Komisi Yudisial, Kompolnas, Komnas HAM, KPAI, Komisi Kejaksaan, dan Komnas Perempuan.

Tim Ombudsman RI melakukan kontak telepon atau mengakses kontak layanan lembaga dan media sosial yang dicantumkan dengan skenario sebagai masyarakat yang membutuhkan

layanan dari lembaga tersebut. Setiap lembaga diuji 2 hingga 3 kali dalam sehari dengan percobaan selama 2 hari yang berbeda.

Jenis saluran yang diuji responsivitasnya adalah kontak telepon, surat elektronik dan media sosial. Dari hasil kajian tersebut terdapat beberapa potensi maladministrasi, yaitu:

1. Hasil pengujian menunjukkan bahwa secara keseluruhan layanan nomor kontak yang tidak merespon cukup besar yaitu 60%, begitu pula pada media sosial, dimana facebook sebesar 81%, Twitter sebesar 88%, dan Instagram juga cukup besar 76%. Sementara itu layanan saluran melalui surat elektronik/email yang tidak merespon terdapat 64 %.
2. Hasil pengujian diatas bisa dimaknai bahwa saluran kontak layanan tidak berfungsi atau tidak dapat memberikan respon yang baik kepada masyarakat. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan terjadinya maladminisitrasi.
3. Hal itu mengingat salah satu bentuk pelaksanaan pelayanan publik adalah menyiapkan sarana layanan kontak beserta petugasnya sebagai sarana masyarakat menyampaikan laporan/pengaduan atau meminta informasi tertentu. Apabila hak masyarakat dalam mendapatkan informasi atau menyampaikan saran/pengaduan tidak diperoleh sesuai ketentuan akan menimbulkan kerugian.

Atas temuan dan analisa Kajian Singkat ini Ombudsman RI memberikan saran, yaitu :

1. Meningkatkan kesadaran petugas mengenai pentingnya nomor kontak layanan dan media sosial sebagai akses masyarakat untuk memperoleh informasi, menyampaikan saran/pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan publik,
2. Menjaga dan meningkatkan responsivitas nomor kontak dan media sosial yang telah disediakan atau menutup nomor kontak dan media sosial yang tidak dapat dikelola dengan baik agar tidak membingungkan masyarakat,
3. Membuka fasilitas layanan pesan langsung (DM) untuk semua akun media sosial yang telah disediakan agar memudahkan akses masyarakat. Bagi yang telah membuka fasilitas DM agar dikelola dengan baik,
4. Menyiapkan Petugas yang kompeten dan khusus memberikan pelayanan atau merespon melalui alamat kontak baik telepon maupun media sosial
5. Memaksimalkan fungsi pengawasan oleh Pimpinan masing-masing lembaga/instansi/satker/UPT terhadap keberfungsian nomor kontak dan media sosial yang telah disediakan sehingga berfungsi secara optimal
6. Terkait nomor kontak dan media sosial perlu mempertimbangkan penggunaan nomor *central* seperti halnya yang dilakukan oleh PLN atau lembaga perbankan sehingga lebih memudahkan pengelolaan dan kontrol. Selain itu, hal tersebut dapat memudahkan masyarakat untuk mengakses kontak dimaksud.

F. Ombudsman RI Dorong Balai Pemasarakatan Inovasi Pengawasan Warga Binaan Asimilasi

Ombudsman RI menyampaikan masukan kepada Direktorat Jenderal Pemasarakatan yang membawahi Balai Pemasarakatan (Bapas) untuk melakukan inovasi terkait pengawasan narapidana asimilasi dan integrasi dalam rangka pencegahan dan penanggulangan penyebaran *Covid-19*.

Kebijakan narapidana program asimilasi dan integrasi ini tidak dibarengi dengan dukungan anggaran dan SDM yang mumpuni. Dari hasil rapat virtual bersama Kementerian Hukum dan HAM diketahui terdapat kondisi dimana 1 orang pembina kemasyarakatan harus mengawasi 40 orang klien (warga binaan) asimilasi dan integrasi. Sedangkan anggaran dan SDM tidak memadai, maka da perlu ada inovasi.

Hal yang kini dilakukan oleh Bapas adalah dengan membentuk grup *whatsapp* antara pembina kemasyarakatan dengan warga binaan asililasi dan integrasi. Hal ini di satu sisi merupakan pengawasan yang minimal, namun bisa menjadi salah satu solusi. Hal yang bisa dilakukan adalah dengan menggandeng pihak Kepolisian, Kejaksaan maupun Pengadilan agar dapat membantu.

Ombudsman RI juga mendorong kepada Kementerian Hukum dan HAM untuk memberikan dukungan anggaran maupun penambahan SDM agar Bapas dapat menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik.

Ombudsman RI melakukan rapat virtual dengan Direktur Bimbingan Kemasyarakatan dan Pengentasan Anak Ditjen Pemasarakatan bersama Bapas seluruh Indonesia. Pertemuan virtual yang diikuti sekitar 300 peserta untuk membahas Pembimbingan dan Pengawasan Bapas terhadap narapidana yang mendapatkan Asimilasi dan integrasi untuk pencegahan dan penanggulangan penyebaran *Covid-19*.

Tujuan pertemuan tersebut adalah untuk mengetahui permasalahan yang dihadapi Bapas terkait 38 ribu Warga Binaan Narapidana (WBP) yg memperoleh asimilasi dan integrasi sosial secara serentak.

Selain keterbatasan anggaran dan SDM terdapat permasalahan kelembagaan, seperti terlihat di Bapas Pati yang mengelola 6 kabupaten. Hal ini berbeda dengan instansi lain seperti kepolisian, kejaksaan, pengadilan yang ada di tiap-tiap kota/kabupaten.



Diuraikan juga bahwa angka 38 ribu WBP yg keluar baru-baru ini cepat atau lambat akan keluar dari lapas sesuai masa pidana mereka. Bedanya, mengingat adanya masalah *Covid-19*, proses pengeluaran berlangsung serentak.

Hal inilah yg menimbulkan kerepotan tersendiri mengingat proses *assessment* tidak bisa dilakukan terhadap semua klien. Terdapat juga WBP yang belakangan diketahui menyerahkan nomor HP yang ternyata salah sehingga menjadikan pembina kemasyarakatan terpaksa mencari keberadaan mereka dengan bantuan kepolisian dan kejaksaan.

G. Dua Bulan Posko Pengaduan Ombudsman Dibuka, Bansos Paling Banyak Dilaporkan



Ombudsman RI membuka Posko Pengaduan Daring bagi masyarakat terdampak *Covid-19*. Selama dua bulan berjalan, penyaluran Bantuan Sosial menjadi substansi yang paling banyak dilaporkan oleh masyarakat, yakni 1.330 laporan atau 83 %. Posisi ke dua terbanyak yang dilaporkan adalah sektor ekonomi dan keuangan sebanyak 176 pengaduan atau 11 %. Menyusul sektor transportasi 52

pengaduan (3 %), Pelayanan Kesehatan 38 pengaduan (2 %) dan sektor keamanan 8 pengaduan (1 %). Jumlah pengaduan yang diterima oleh Posko Ombudsman RI per 30 Juni 2020 sebanyak 1.604 laporan.

Ombudsman RI menyampaikan jenis bantuan sosial yang diadukan terkait Bantuan Langsung Tunai (BLT) sebanyak 402 pengaduan, Program Keluarga Harapan (PKH) 41 pengaduan, Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) 28 pengaduan, bantuan sembako 17 pengaduan dan Kelompok Penerima Manfaat (KPM) 1 pengaduan.

Dari keseluruhan pengaduan bansos, 22,28 % di antaranya terkait penyaluran bantuan yang tidak merata dalam hal waktu atau wilayah sasaran. Kemudian 21,38% tentang prosedur dan persyaratan untuk menerima bantuan tidak jelas dan 20,89% masyarakat yang kondisinya lebih darurat lapar namun tidak terdaftar.

Di sektor ekonomi dan keuangan, sebesar 31,48 % laporan terkait belum tersedianya informasi secara jelas mengenai kebijakan relaksasi kredit kepada masyarakat. Kemudian sebesar 24,07 % pengaduan terkait belum adanya layanan secara jelas terkait prosedur dan mekanisme permohonan restrukturisasi kredit bagi masyarakat yang memenuhi kriteria.

Pada sektor pelayanan kesehatan, sebesar 16,22% pengaduan terkait kurangnya informasi tentang alur pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan gejala mirip *Covid-19*. Kemudian 12,16% terkait kurangnya informasi tentang perbedaan klasifikasi pasien *Covid-19* serta sebanyak 10,81 % masyarakat melaporkan pihak rumah sakit yang kurang transparan dalam menginformasikan sakit pasien.

Di bidang transportasi, sebanyak 37,2 % pengaduan mengenai penumpang tertahan karena penutupan akses di daerah tujuan. Kemudian sebesar 18,6% mengadukan penghentian transportasi umum tanpa menyediakan angkutan alternatif serta 13,9 % mengenai ketidakjelasan aturan terkait jam operasional di bandara, stasiun dan terminal.

Terkait jumlah laporan berdasarkan sebaran wilayah, lima provinsi dengan pengaduan terbanyak adalah Provinsi Banten (207 laporan), Sumatera Barat (157 laporan), Kepulauan Bangka Belitung (138 laporan), Jawa Tengah (96 laporan), Jawa Timur (94 laporan).

Tim Posko Daring Ombudsman melaporkan, instansi dengan pengaduan terbanyak adalah Dinas Sosial sebanyak 78,45 %, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebanyak 4,33 % dan Perusahaan Listrik Negara (PLN) sebanyak 2,07 %.

Tindak lanjut laporan masyarakat oleh Ombudsman RI dilakukan berdasarkan Surat Edaran Nomor 20 Tahun 2020 Tentang Posko Pengaduan Daring *Covid-19*. Laporan yang telah divalidasi dan memenuhi syarat akan ditindaklanjuti melalui dua mekanisme yakni pertama, diteruskan kepada instansi K/L/D terkait melalui narahubung yang telah ditunjuk dan selanjutnya dimonitor. Kedua, diselesaikan dengan pola Respon Cepat Ombudsman (RCO).

Proses Penanganan pengaduan oleh Ombudsman, sebanyak 53,8 % pengaduan telah diteruskan ke instansi terkait, kemudian 26,6 % pengaduan masyarakat telah dinyatakan selesai dan 5,7 % masih dalam proses validasi laporan.

H. Ombudsman RI Menyayangkan dan Kecewa atas Sikap DKPP terkait Pemberhentian Komisioner KPU



Ombudsman RI menyayangkan dan kecewa atas sikap dari Dewan Kehormatan Penyelenggara Pemilu (DKPP) saat diminta penjelasan atau klarifikasinya melalui surat Ketua Ombudsman Nomor B/577/LM.15-K1/0108.2020/IV/2020 mengenai dugaan penyimpangan prosedur

oleh DKPP RI terkait proses pemberhentian Mantan Komisioner Komisi Pemilihan Umum (KPU), Evi Novida Ginting Manik. Hal ini sesuai ketentuan Pasal 6 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI, bahwa Ombudsman RI berhak meminta penjelasan kepada terlapor mengenai permasalahan yang dilaporkan dan telah dinyatakan ditangani oleh Ombudsman RI.

Ombudsman RI yang menangani laporan Mantan Komisioner KPU tersebut menjelaskan, Evi Novida melaporkan dugaan penyimpangan prosedur oleh DKPP RI terkait proses pemberhentian dirinya. Hal yang menjadi keberatan Pelapor adalah bahwa berdasarkan Pasal 36 ayat (2) Peraturan DKPP Nomor 2 Tahun 2019 tentang Pedoman Beracara Kode Etik Penyelenggara Pemilihan Umum, rapat pleno putusan dilakukan secara tertutup oleh tujuh Anggota DKPP kecuali dalam keadaan tertentu dihadiri paling sedikit lima orang anggota DKPP. Sedangkan terhadap pengaduan Nomor 317-PKE-DKPP/X/2019 tersebut, rapat pleno putusan tanggal 10 Maret 2020 hanya dihadiri 4 orang Anggota DKPP.

Selain itu, berdasarkan Pasal 32 ayat (10) Peraturan DKPP Nomor 2 Tahun 2019, pemeriksaan dugaan pelanggaran kode etik dilaksanakan dengan menghadirkan Teradu dan/atau Terlapor. Namun dalam hal ini, Pelapor merasa tidak diberikan kesempatan yang cukup untuk memberikan penjelasan atau melakukan pembelaan diri.

Ombudsman RI menerima tanggapan DKPP melalui surat nomor 045/K.DKPP/SEt-04/IV/2020, 29 April 2020. Namun dalam surat tersebut pihak DKPP menyatakan tidak tepat untuk menjelaskan kembali perkara yang telah diperiksa dan diputus. Hal tersebut untuk menghindari berbagai kemungkinan tafsir dan dapat menimbulkan ketidakpastian Putusan.

Terkait hal tersebut, Ombudsman RI telah mengupayakan tanggapan langsung dari DKPP melalui *video conference*, namun tidak mendapat respon yang baik dari pihak DKPP. Sikap DKPP tersebut mengecewakan dan disayangkan. DKPP selalu berdalih dan berlindung pada Pasal 112 ayat (2) Undang-Undang No. 15 Tahun 2011 tentang Penyelenggara Pemilu dimana putusan DKPP bersifat final dan mengikat.

Laporan Evi Novida di Ombudsman RI terpaksa dihentikan dan ditutup karena saat ini terhadap substansi permasalahan yang dilaporkan telah menjadi objek gugatan di Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta. Gugatan terhadap Presiden Republik Indonesia itu didaftarkan dengan Nomor Perkara: 82/G/2020/PTUN.JKT pada tanggal 17 April 2020.

I. Ombudsman RI Ingatkan Pemerintah dan Penyelenggara Pemilu Soal Pilkada di Tengah Pandemi



Ombudsman RI mengingatkan Pemerintah untuk mengakomodir kebutuhan pelaksanaan pemilihan umum daerah (Pilkada) di tengah pandemi *Covid-19* dalam suatu regulasi yang mengikat. Lantaran, di dalam Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang (Perppu) Nomor 2 Tahun 2020 tentang Penetapan Peraturan

Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2014 Tentang Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Walikota Menjadi Undang-Undang, belum memasukkan perihal protokol kesehatan. Dalam perppu tersebut hanya mengatur mengenai penundaan dan tahapan pilkada serentak saja. Saat ini belum ada ketentuan khusus padahal situasinya sudah khusus. Dengan adanya pandemi *Covid-19* semestinya ada protokol kesehatan yang diterapkan dalam pelaksanaan pilkada serentak bulan Desember 2020 nanti.

Ombudsman RI menyoroti kasus banyaknya anggota Kelompok Penyelenggara Pemungutan Suara (KPPS) yang meninggal pada pelaksanaan Pilkada tahun 2019 yang lalu akibat kelelahan. Jangan sampai hal itu terulang kembali. Apalagi dalam situasi pandemi *Covid-19* yang membutuhkan suatu protokol kesehatan, di samping juga perlu ada jaminan kesehatan dan fasilitas pemeriksaan medis bagi petugas penyelenggaraan pilkada.

Untuk itu, Ombudsman RI mendorong Pemerintah untuk membuat regulasi yang memadai bagi pelaksanaan pilkada serentak 2020 di tengah pandemi *Covid-19* ini. Pemerintah juga harus memikirkan anggaran yang cukup bagi KPU dan Bawaslu khususnya terkait pengadaan APD dan hal lain yang bertujuan untuk mencegah serta memutus rantai penyebaran *Covid-19*.

Selain itu, bagi penyelenggara pemilu dalam hal ini KPU dan Badan Pengawas Pemilu perlu segera menyiapkan aturan teknis mengenai pelaksanaan pilkada di tengah pandemi *Covid-19* dan membuat mekanisme pengawasan yang efektif untuk memastikan potensi pelanggaran sejak dini. Mengingat indikasi pelanggaran sudah terjadi seperti penyalahgunaan Bansos *Covid-19* yang terdapat foto calon kandidat yang berasal dari petahana dan sebagainya.

J. Ombudsman RI Sampaikan Temuan pada Pelayanan Pemadam Kebakaran

Ombudsman RI telah menyelesaikan investigasi atas prakarsa sendiri terkait pelaksanaan layanan pemadam kebakaran di Indonesia dan menghasilkan dokumen *systemic review* yang

memuat beberapa temuan serta saran perbaikan bagi instansi terkait seperti Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah.

Ombudsman RI melakukan kajian sistemik tentang penyelenggaraan pelayanan pemadam kebakaran di Indonesia, guna menemukan faktor-faktor potensi maladministrasi yang terjadi serta solusi untuk peningkatan kualitas pelayanan pemadam kebakaran. Di dalam kajian ini, terdapat 5 daerah yang dijadikan sampel yaitu Provinsi Aceh, Jawa Barat, Jawa Tengah, Riau, dan Gorontalo. Pengambilan data lapangan dilakukan pada pertengahan tahun 2019.

Ombudsman RI menjelaskan telah menemukan potensi maladministrasi pada tahap perencanaan dan pelaksanaan. Pada tahap perencanaan, ada temuan bahwa instansi pemadam kebakaran masih banyak yang menginduk dengan organisasi perangkat daerah lain. Hal tersebut menyebabkan kinerja pemadam kebakaran itu tidak optimal.

Selain itu, Ombudsman RI juga menemukan masih banyak terdapat pemadam kebakaran di daerah yang belum memiliki pos pemadam kebakaran, sehingga hanya mengandalkan satu lembaga Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) atau Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD). Selain itu masih minimnya sumber daya aparatur pemadam kebakaran, baik dari segi kuantitas maupun kualitas. Kondisi armada yang sudah berusia tua dan Peralatan *Safety* petugas yang masih minim, serta kurangnya pos-pos damkar sebagai bentuk pos bantuan juga menjadi sorotan Ombudsman RI.

Temuan Ombudsman RI pada tahap pelaksanaan layanan pemadam kebakaran di antaranya adanya hambatan dalam masalah tindak lanjut laporan misalnya faktor non teknis yaitu kondisi geografis seperti akses jauh, pemukiman padat, dan kemacetan lalu lintas. Ditemukan juga belum ada sistem integrasi antara pemadam kebakaran, Kepolisian dan tenaga medis.

Dari temuan-temuan tersebut, Ombudsman RI mendeteksi adanya potensi maladministrasi pada penyelenggaraan pelayanan pemadam kebakaran di Indonesia yakni tidak kompeten seperti masih banyak petugas pemadam kebakaran yang belum bersertifikat. Selain itu terdapat daerah yang tidak mampu memberikan pelatihan secara maksimal dikarenakan keterbatasan anggaran.

Di samping itu, mengenai peralatan pelindung diri telah diatur dalam Permendagri Nomor 122 Tahun 2018 tentang sarana dan prasarana. Artinya peralatan tersebut merupakan standar baku bagi petugas pemadam kebakaran, sehingga ketika disediakan dengan jumlah yang sangat minim atau tidak komplit maka berpotensi menyimpang dari prosedur.

Dari potensi maladministrasi di atas, Ombudsman RI memberikan saran kepada Presiden Republik Indonesia agar merevisi Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Hal ini nantinya dapat menjadi dasar daerah untuk menerbitkan dan/atau meninjau ulang Peraturan Daerah tentang Organisasi Perangkat Daerah, agar dapat memisahkan unit kerja pemadam kebakaran dari BPBD, sehingga pemadam kebakaran bisa direkomendasi untuk menjadi Dinas tersendiri.

Kepada Menteri Dalam Negeri, Ombudsman RI menyarankan untuk menerbitkan regulasi tentang standar teknis pelayanan dasar pada Standar Pelayanan Minimal urusan kebakaran untuk kab/kota. Kedua, membentuk Tim Khusus untuk melakukan pembinaan dan database evaluasi Kelembagaan Urusan Kebakaran di daerah propinsi. Ketiga, menyusun kurikulum dan standarisasi

pendidikan serta pelatihan bagi petugas berdasarkan ruang lingkup tugas pemadam kebakaran. Keempat, menerbitkan atensi khusus dengan cara membentuk Direktorat tersendiri khusus pemadam kebakaran dan penyelamatan (*fire and rescue*).

K. Ombudsman RI Sarankan Pemerintah Evaluasi Kebijakan Terkait Penanganan *Covid-19*

Penyaluran Bantuan Sosial (Bansos) dari pemerintah masih mendominasi laporan masyarakat ke Ombudsman RI, yaitu sebanyak 817 pengaduan atau 81,37% dari seluruh aduan yang masuk sebanyak 1.004 aduan. Hal ini merupakan hasil rekapitulasi 1 (satu) bulan laporan masyarakat hingga Jumat, 29 Mei 2020 pukul 18.00 WIB sejak dibukanya Posko Pengaduan Daring bagi masyarakat terdampak *Covid-19* oleh Ombudsman RI.

Ombudsman RI memberikan saran agar Pemerintah dapat terus melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap kebijakan dalam penanganan dan pengendalian dampak *Covid-19* terhadap masyarakat. Laporan terbanyak kedua yang dilaporkan setelah Bansos adalah bidang ekonomi dan keuangan sebanyak 149 aduan atau 14,84%, disusul pelayanan kesehatan 19 aduan atau 1,89% transportasi sebanyak 15 aduan atau 1,49%, dan keamanan sebanyak 4 aduan atau 0,40%. Berdasarkan lokasi pengaduan, laporan terbanyak berasal dari wilayah Banten sebanyak 131 aduan. Disusul Sumatera Barat sebanyak 117 aduan, Jakarta, Bogor, Depok sebanyak 77 aduan, Jawa Tengah dan Jawa Timur masing-masing 70 aduan. Sedangkan Instansi dengan persentase pengaduan terbanyak yaitu Dinas Sosial (53,1%), disusul oleh OJK (3,3%), PLN (2,1%), Bank (1,5%), dan Sarana Perhubungan (0,7%).

Dari laporan tersebut, sebanyak 18,5% laporan telah ditindaklanjuti dengan metode Respon Cepat Ombudsman (RCO), antara lain dengan segera berkoordinasi langsung dengan pengambil keputusan di instansi terlapor. Metode RCO dimaksudkan agar penyelesaian kasus yang dilaporkan mendapatkan prioritas instansi terlapor karena terkait pelayanan publik yang berisiko misalnya menyangkut nyawa manusia. Sebanyak 53,5% laporan telah ditindaklanjuti dengan melakukan koordinasi dan meneruskannya kepada Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah terkait, melalui narahubung yang ditunjuk. Selanjutnya penyelesaian laporan tersebut akan dimonitor oleh Ombudsman RI.

Pengaduan Bansos diantaranya terkait: penyaluran bantuan yang tidak merata, baik dalam hal waktu, sasaran/masyarakat penerima maupun wilayah distribusi; ketidakjelasan prosedur dan persyaratan untuk menerima bantuan; masyarakat yang kondisinya lebih darurat lapor tidak terdaftar dan sebaliknya, terdaftar tapi tidak menerima bantuan; dan tidak dapat menerima bantuan di tempat tinggal karena KTP pendatang.

Ombudsman RI juga menemukan di beberapa wilayah seperti Jambi dan Papua diduga ada upaya manipulasi data penerima bantuan sosial oleh pihak-pihak yang tidak bertanggungjawab. Manipulasi data tersebut tidak hanya mengurangi atau menambah jumlah penerima bantuan sosial, tetapi juga mengganti nama penerima yang asli dengan penerima lain yang justru tidak tepat sasaran. Di Sulawesi Barat, Ombudsman RI juga menerima laporan adanya pemotongan jumlah bantuan sosial yang awalnya Rp 600.000 menjadi Rp 300.000.

Aduan masyarakat terdampak *Covid-19* terkait bidang ekonomi dan keuangan di antaranya OJK tidak merespon pengaduan secara cepat dalam restrukturisasi kredit, belum tersedianya informasi, secara jelas mengenai kebijakan relaksasi kredit kepada masyarakat, *debt collector* menyita barang debitur karena tidak mampu mengangsur, kebijakan pemberian diskon 50% yang tidak berlaku untuk semua pelanggan listrik 900VA, dan belum adanya layanan secara jelas terkait prosedur dan mekanisme pemohon restrukturisasi kredit bagi sejumlah masyarakat yang telah memenuhi kriteria.

Sementara itu aduan masyarakat terkait pelayanan kesehatan diantaranya mengenai kurangnya informasi tentang perbedaan klasifikasi pasien *Covid-19*, kurangnya informasi tentang alur pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan gejala mirip *Covid-19* dan/atau tindak lanjutnya, termasuk tentang tempat isolasi, keterlambatan penyampaian hasil tes *Covid-19* kepada pasien, dan Kepala Desa/Pemerintah Desa kurang berkoordinasi dengan instansi terkait penanganan terhadap warga dan keluarga yang ditetapkan sebagai ODP/PDP *Covid-19*.

Di bidang transportasi, masyarakat melaporkan tentang: penghentian transportasi umum tanpa menyediakan angkutan alternatif, ketidakjelasan aturan terkait jam operasional bandara, stasiun dan terminal, penutupan jalan umum, penghentian usaha pengangkut yang tetap menyelenggarakan angkutan penumpang berasal dan/atau menuju wilayah PSBB atau zona merah, dan adanya badan usaha pengangkut penumpang yang tetap menyelenggarakan angkutan penumpang berasal dan/atau menuju wilayah PSBB atau zona merah.

Oleh karena itu, Pemerintah diharapkan lebih proaktif dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat serta menyiapkan beberapa skenario solusi atas kendala yang dihadapi masyarakat. Banyaknya informasi tidak akurat yang berkembang melalui media sosial/non pemerintah dan kenaikan jumlah laporan yang signifikan pada bidang bantuan sosial membutuhkan perhatian yang serius dari Pemerintah. Karena beberapa permasalahan terkait informasi dan pendataan penerima bantuan sosial maupun implementasinya dapat memunculkan konflik horizontal di masyarakat.

L. Potensi Maladministrasi terkait Penyelenggaraan Persidangan *Online* Ditengah Pandemi *Covid-19*

Ombudsman RI melaksanakan kajian cepat mengenai Penyelenggaraan Persidangan *Online* di tengah Pandemi *Covid-19* di 16 Pengadilan Negeri. Ombudsman RI menemukan adanya potensi maladministrasi yakni penundaan berlarut dalam pelaksanaan persidangan virtual tersebut. Metode pengambilan data dalam kajian ini adalah dengan *Focus Group Discussion* (FGD), wawancara, survei dan observasi. Sedangkan ruang lingkup kajian meliputi 16 Pengadilan Negeri yakni Pengadilan Negeri Jakarta Pusat, Jakarta Selatan, Depok, Bogor, Cibinong, Bekasi, Tangerang, Serang, Medan, Batam, Jambi, Surabaya, Denpasar, Banjarmasin, Kupang, dan Manokwari.

Penyelenggaraan sidang virtual ini terdapat potensi maladministrasi yakni penundaan berlarut. Hal ini ditunjukkan dengan adanya temuan seperti minimnya sumber daya petugas IT. Tenaga IT yang terbatas menyebabkan persiapan persidangan virtual menjadi lamban, terlebih jika

terdapat kendala teknis di tengah persidangan. Ketidakjelasan waktu jalannya sidang, keterbatasan sarana dan prasarana seperti keterbatasan ruang sidang yang memiliki perangkat teleconference. Jaringan internet yang kurang stabil juga berpotensi menyebabkan penundaan berlarut dalam proses persidangan.

FGD antara Ombudsman RI dengan beberapa Organisasi Bantuan Hukum (OBH) menghasilkan beberapa fakta terkait permasalahan dalam pelaksanaan persidangan virtual. Kendala teknis ditemukan seperti keterbatasan penguasaan teknologi oleh hakim, koordinasi antarpihak yang kurang baik, penasehat hukum tidak berada berdampingan dengan terdakwa serta tidak dapat memastikan saksi dan terdakwa dalam tekanan/dusta.

Seperti diketahui, Mahkamah Agung RI telah menerbitkan Surat Edaran Mahkamah Agung (SEMA) Nomor 3 Tahun 2020 tertanggal 20 April 2020 tentang perubahan kedua atas Surat Edaran Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelaksanaan Tugas Selama Masa Pencegahan Penyebaran *Covid-19* di Lingkungan Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang Berada Di bawahnya.

Berkaitan dengan upaya mencegah penyebaran *Covid-19* didapatkan hasil bahwa hampir semua Protokol Kesehatan Pencegahan *Covid-19* telah dilaksanakan oleh pihak Pengadilan Negeri. Sebanyak 15 Pengadilan Negeri atau 94% dari 16 Pengadilan Negeri telah menyiapkan tempat cuci tangan, hand sanitizer, kewajiban penggunaan masker bagi semua pihak. Sementara terkait ketersediaan sarana sterilisasi/bilik disinfektan, terdapat 81% atau 13 Pengadilan Negeri yang belum menyediakan. Kajian ini juga menunjukkan bahwa terdapat 11 Pengadilan Negeri atau 69% telah menerapkan kebijakan pembatasan terhadap jumlah pengunjung. Terdapat 13 Pengadilan Negeri atau 87% telah menerapkan sistem piket, serta 15 Pengadilan Negeri atau 94% tetap membuka pelayanan front office/Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Kemudian, masih terdapat pengadilan yang tetap menghadirkan saksi dalam persidangan perkara pidana, yaitu 56 % atau 9 Pengadilan Negeri. Di tengah situasi peandemi *Covid-19*, terdapat 37% atau 6 Pengadilan Negeri yang melakukan pembatasan pendaftaran perkara perdata.

Ombudsman RI memberikan sejumlah saran perbaikan kepada Ketua Mahkamah Agung agar menyusun Peraturan Mahkamah Agung RI tentang Persidangan Secara *Online/E-litigation* Perkara Pidana, guna memperkuat dasar hukum penyelenggaraan proses persidangan dimaksud. Selain itu, diperlukan regulasi tentang standarisasi sarana dan prasarana persidangan secara online pada Pengadilan Negeri, guna meningkatkan kualitas penyelenggaraan persidangan online. Sangat disarankan melakukan penambahan tenaga IT pada tiap Pengadilan Negeri

Ombudsman RI juga menyarankan agar Ketua MA membentuk Tim Khusus untuk melakukan pengawasan dan evaluasi pelaksanaan persidangan *online/E-Litigation* dan penerapan protokol kesehatan pencegahan *Covid-19* di Pengadilan Negeri. Perlu juga dilakukan pengoptimalan koordinasi antar instansi penegak hukum dalam penyelenggaraan persidangan virtual, khususnya dengan Direktorat Jenderal Pemasyarakatan Kementerian Hukum dan HAM.

M. Temukan Perlakuan Mengarah Intimidasi, Ombudsman RI Imbau Masyarakat Agar Tidak Takut Melapor

Ombudsman RI melalui kantor perwakilannya di beberapa daerah menemukan perlakuan tidak nyaman yang mengarah pada intimidasi dari oknum di pemerintah daerah kepada pelapor yang mengajukan terkait Bantuan Sosial (Bansos) kepada Ombudsman. Ombudsman menghimbau kepada masyarakat agar tidak takut untuk melapor jika menemukan dugaan maladministrasi pada pelaksanaan pelayanan publik, utamanya bagi masyarakat yang terdampak *Covid-19*. Hal ini terungkap dari temuan Ombudsman Perwakilan Banten, Lampung dan Jawa Tengah bahwa ada pelapor yang mengajukan soal Bansos, kemudian mendapatkan perlakuan tidak nyaman dari oknum dan mengakibatkan pelapor merasa terancam dan takut.

Ombudsman RI menegaskan masyarakat tidak perlu takut melaporkan ke Ombudsman karena dilindungi oleh Undang-Undang. Dalam UU Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI Pasal 24 ayat 2 menyebutkan, dalam keadaan tertentu nama dan identitas Pelapor dapat dirahasiakan. Sehingga masyarakat tidak perlu takut untuk melapor.

Sejak dibukanya Posko Pengaduan pada 29 April 2020 hingga 16 Juni 2020, total jumlah laporan yang masuk ke Posko Pengaduan Ombudsman RI sebanyak 1.488 laporan. Substansi yang paling banyak dilaporkan adalah terkait Bansos sebanyak 1.242 laporan (83,46%), ekonomi dan keuangan sebanyak 171 laporan (11,49%), transportasi 38 laporan (2,55%), pelayanan kesehatan 30 laporan (2,01%) dan keamanan 7 laporan (0,47%).

Berdasarkan instansi yang dilaporkan, Dinsos tercatat sebagai instansi yang paling banyak dilaporkan yakni sejumlah 1.238 pengaduan (83,2%), disusul Usaha Jasa Keuangan sebanyak 96 pengaduan (6,4%), sarana perhubungan sebanyak 37 pengaduan (2,5%), PLN sebanyak 28 aduan (1,9%) dan Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian sebanyak 23 aduan (1,5%).

Sedangkan jumlah pengaduan berdasarkan sebaran provinsi tercatat 5 wilayah dengan pengaduan terbanyak, yaitu Banten sebanyak 198 pengaduan (13,3%), Sumatera Barat sejumlah 143 pengaduan (9,6%), Kepulauan Bangka Belitung sebanyak 137 pengaduan (9,2%), Jawa Tengah sebanyak 99 pengaduan (6,6%) dan Jawa Timur sebanyak 81 pengaduan (5,4%).

Selain pengaduan terkait Bansos, Ombudsman RI juga menerima pengaduan penahanan paspor WNI yang baru pulang dari luar negeri, mahal nya tes *Polymerase Chain Reaction* (PCR), kurang transparannya pihak rumah sakit dalam memberikan hasil PCR test serta kenaikan tagihan listrik.

Terkait penahanan paspor, Ombudsman RI menerima aduan dari pelapor yang keberatan dengan penahanan paspor usai dirinya pulang dari luar negeri. Pelapor yang merupakan WNI tersebut harus menjalani karantina di Balai Kesehatan Cilandak selama lima hari. Setelah mendapat hasil tes dan *clearance*, yang bersangkutan keberatan terhadap mekanisme yang mengharuskan mengambil paspor di Wisma Atlet. Sehubungan dengan hal ini Ombudsman telah berkoordinasi dengan pihak Imigrasi agar dapat dilakukan perubahan terhadap kebijakan mekanisme pengambilan paspor yang ditahan.

Selain itu, Ombudsman RI menerima pengaduan terkait tingginya tarif *Rapid Test* dan Tes PCR (Swab) di beberapa provinsi, salah satunya di Provinsi Kalimantan Utara. Tingginya tarif tersebut menimbulkan dugaan pihak-pihak tertentu mengambil kesempatan atas aturan yang mewajibkan orang bepergian untuk melakukan tes terlebih dahulu.

Masih terkait dengan tes PCR, Ombudsman RI juga menerima pengaduan terkait beberapa Rumah Sakit yang tidak transparan dan informatif terkait hasil tes PCR. Salah satunya di Provinsi Sulawesi Barat, pelapor mengadukan tentang lamanya waktu antara pengambilan sampel dengan keluarnya hasil tes yang mengakibatkan pasien meninggal dengan protokol Pasien Dalam Pengawasan (PDP) *Covid-19*.

Ombudsman RI memperhatikan adanya pengaduan masyarakat terkait kecenderungan naiknya tagihan listrik PLN. Ada dugaan terjadi kesalahan dalam pencatatan yang dilakukan oleh petugas PLN pasca pelonggaran PSBB di beberapa wilayah. Sehubungan dengan hal ini, Ombudsman RI dalam waktu dekat akan meminta tanggapan PLN guna memperoleh penjelasan lebih lanjut.

Terkait poin-poin di atas, Ombudsman RI memberikan sejumlah saran yakni meminta seluruh jajaran aparaturnya terutama di tingkat desa/kelurahan agar tidak melakukan tindakan intimidatif kepada masyarakat yang melapor ke Ombudsman RI. Sebab, respon yang represif hanya menutupi permasalahan namun tidak memperbaikinya. Ombudsman RI mengimbau kepada Pemerintah untuk dapat menertibkan aparat yang bertindak di luar batas norma dan peraturan yang berlaku, dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

Selain itu Ombudsman RI juga menghimbau agar pejabat pelayanan publik tidak memandang pengaduan sebagai hal yang negatif namun menjadi perbaikan dalam pelayanan publik. Tantangan penyaluran bantuan sosial masih bermunculan, perlu keseriusan evaluasi dan monitoring dalam menyelesaikan setiap permasalahan yang muncul.

N. Berkas Perkara Sering Tidak Lengkap, Rawan Pra-Peradilan



Ombudsman RI telah menyelesaikan Survei Kepatuhan Hukum Tahun 2019 pada instansi penegak hukum di 11 provinsi. Hasilnya, pada tahap penyidikan, penuntutan, peradilan, dan pemasyarakatan dalam hal ketersediaan dokumen secara merata telah menunjukkan tingkat kepatuhan tinggi, namun dalam pemenuhan unsur dokumen secara merata masih berada pada kepatuhan rendah. Survei ini

O m b u d s m a n R I | 19

dilakukan untuk melihat sejauh mana tertib administrasi dokumen dalam penyelesaian perkara pidana umum diterapkan oleh instansi penegak hukum sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Selain itu juga, survei ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat kepatuhan bagi instansi penegak hukum dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Provinsi yang disurvei adalah Bengkulu, Jambi, Sumatera Selatan, Lampung, DKI Jakarta, Nusa Tenggara Barat, Gorontalo, Papua, Sulawesi Tengah, Sulawesi Tenggara dan Kalimantan Barat.

Ombudsman RI menerangkan penilaian terhadap ketersediaan dokumen, pada tahap penyidikan sebesar 83,39%, pada tahap penuntutan sebesar 96,36%, pada tahap peradilan sebesar 100,00%, dan pada tahap pemyarakatan sebesar 86,36%. Seluruhnya masuk pada zona kepatuhan tinggi. Sedangkan penilaian terhadap pemenuhan unsur dokumen, didapatkan nilai masing-masing pada tahap penyidikan sebanyak 31,85% atau kepatuhan rendah, pada tahap penuntutan 70,62% atau kepatuhan sedang, pada tahap peradilan 83,39% atau kepatuhan tinggi dan pada tahap pemyarakatan 53,79% atau kepatuhan rendah. Survei ini merupakan survei administratif yang dilakukan terhadap berkas perkara tindak pidana umum berkekuatan hukum tetap pada tingkat pertama di Pengadilan Negeri.

Berkas perkara tersebut diperoleh dari Kepolisian, Kejaksaan, Pengadilan Negeri dan Lembaga Pemyarakatan, yang kemudian dianalisis berdasarkan ketersediaan dokumen serta pemenuhan unsur dokumen dari tahap penyidikan, penuntutan, peradilan, sampai dengan pemyarakatan.

Saran Ombudsman RI dalam kajian ini agar Polri, Jaksa Agung, Mahkamah Agung dan Kementerian Hukum dan HAM dapat menciptakan sistem penanganan perkara tindak pidana yang terintegrasi dari tahap penyidikan di Kepolisian, penuntutan di Kejaksaan, peradilan di Pengadilan, dan pemyarakatan di Lembaga Pemyarakatan agar meningkatkan fungsi kontrol dalam penanganan perkara tindak pidana.

Sedangkan untuk tingkat daerah, Ombudsman RI memberikan saran agar instansi penegak hukum dapat memastikan diimplementasikannya peraturan perundang-undangan dan peraturan internal administrasi penanganan perkara tindak pidana umum. Serta memprioritaskan peningkatan pemenuhan dan pelaksanaan peraturan perundang-undangan dan peraturan internal administrasi penanganan perkara tindak pidana umum.

O. Komisaris BUMN Terindikasi Rangkap Jabatan



Ombudsman RI pada tahun 2017 telah mengungkap banyaknya jumlah komisaris rangkap jabatan dan menjadi perhatian publik. Terhadap hal tersebut pemerintah melalui Kantor Staf Presiden menyampaikan akan memberikan opsi pengaturan kepada Presiden RI. Namun belum diketahui perkembangan terkait hal tersebut hingga saat ini.

Dalam perkembangannya persoalan tersebut tak kunjung tuntas, dan kembali menuai polemik di publik. Saat ini persoalan yang menjadi perhatian juga bertambah, hingga mencakup isu-isu sebagai berikut: dominasi jajaran Direksi dan Komisaris yang berasal dari Bank BUMN tertentu, kompetensi komisaris yang berasal dari relawan politik, penempatan anggota TNI/Polri aktif, penempatan ASN aktif sebagai komisaris di anak perusahaan BUMN hingga Pengurus Parpol diangkat menjadi Komisaris BUMN.

Ombudsman RI masih terus melakukan pendalaman terhadap hal tersebut. Berdasarkan data yang diperoleh, pada tahun 2019 ada 397 orang penyelenggara negara/pemerintahan terindikasi rangkap jabatan di BUMN dan 167 orang di anak perusahaan BUMN. Data-data tersebut masih terus diverifikasi ulang berdasarkan status keaktifannya saat ini.

Dari 397 orang dimaksud, Komisaris terindikasi rangkap jabatan yang berasal dari Kementerian mencapai 254 orang (64%), dari Lembaga Non Kementerian mencapai 112 orang (28%), dan dari Perguruan Tinggi 31 orang (8%). Untuk instansi asal kementerian, ada lima kementerian yang mendominasi hingga 58%, yaitu: Kementerian BUMN (55 orang), Kementerian Keuangan (42 orang), Kementerian Perhubungan (17 orang), Kementerian PUPR (17 orang), dan Kementerian Sekretaris Negara (16 orang). Untuk instansi asal Lembaga Non Kementerian, 65% didominasi oleh lima instansi, yaitu: TNI (27), POLRI (13 orang), Kejaksaan (12 orang), Pemda (11 orang), BIN (10 orang) dan BPKP (10 orang). Sedangkan untuk instansi asal Perguruan Tinggi, tercatat seluruhnya berasal dari 16 Perguruan Tinggi dengan terbanyak dari Universitas Indonesia (9 orang) dan disusul Universitas Gajah Mada (5 orang).

Polemik rangkap jabatan ini meningkat dan juga dipicu oleh regulasi yang membuka peluang lebih longgar untuk pengabaian etika. Sebelumnya, Peraturan Pemerintah (PP) No. 30/1980 tentang Peraturan Disiplin PNS melarang PNS rangkap jabatan menjadi direksi dan komisaris perusahaan swasta. PP tersebut diubah menjadi PP No. 53/2010 tentang Disiplin PNS dan tidak ada lagi larangan merangkap jabatan menjadi komisaris, kecuali menjadi anggota Partai

Politik. Logika yang berkembang kemudian adalah, jika menjadi komisaris perusahaan swasta tak dilarang, apa lagi menjadi komisaris BUMN maupun anak perusahaan.

Di sisi lain adanya regulasi yang melarang rangkap jabatan juga berlaku. Misalnya dalam UU nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang melarang pelaksana pelayanan publik merangkap jabatan sebagai komisaris atau pengurus organisasi badan usaha. Dalam implementasinya kemudian argumentasi yang sering digunakan adalah perbedaan istilah jabatan yang melekat pada penyelenggara sebagai alasan rangkap jabatan, bukan pada etika atau kepatutannya. Ombudsman RI berpendapat bahwa pembiaran benturan regulasi tersebut telah menghasilkan ketidakpastian dalam proses rekrutmen, pengabaian etika, konflik kepentingan, diskriminasi, dan akuntabilitas yang buruk.

Dalam tatanan operasional, terdapat beberapa hal krusial yang berpotensi maladministrasi dalam rekrutmen Komisaris BUMN. Beberapa hal tersebut adalah: konflik kepentingan, penghasilan ganda, masalah kompetensi, jual beli pengaruh, proses yang diskriminatif, transparansi penilaian, akuntabilitas kinerja komisaris. Pada gilirannya hal ini jelas dapat memperburuk tatakelola, menurunkan kepercayaan publik dan mengganggu pelayanan publik yang diselenggarakan oleh BUMN.

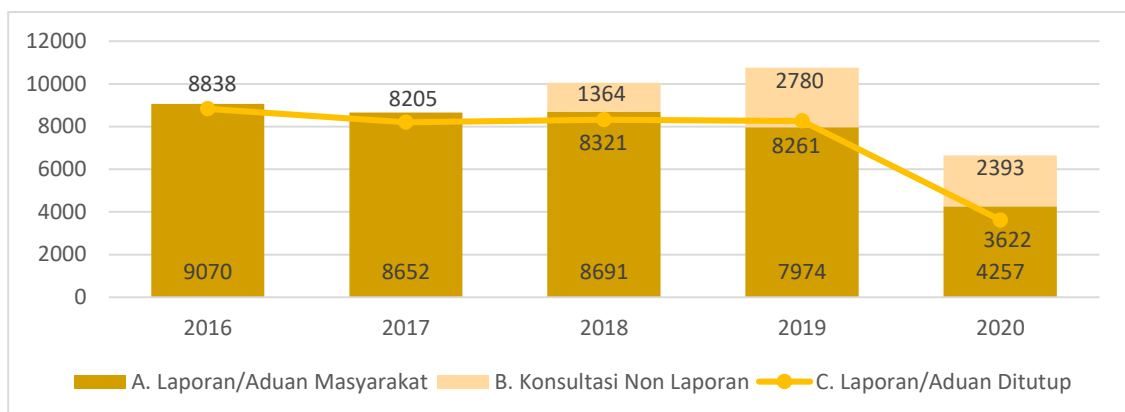
Ombudsman RI memandang proses rekrutmen Komisaris BUMN ini akan terus mengundang polemik kecuali pemerintah melakukan perbaikan secara fundamental. Untuk itu, terkait perbaikan hal-hal yang bersifat fundamental Ombudsman akan menyampaikan saran tertulis kepada Presiden RI, dan sejumlah masukan di tataran operasional kepada Menteri BUMN.

BAB III PENYELESAIAN LAPORAN

A. Dinamika Laporan/Pengaduan

Ombudsman RI hingga triwulan II tahun 2020 menerima laporan/pengaduan masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik sebanyak 4.257 laporan. Pada periode yang sama menutup/menyelesaikan laporan sebanyak 3.622 laporan termasuk laporan/pengaduan yang diterima periode sebelumnya. Untuk mendapatkan gambaran tren laporan/pengaduan masyarakat lima tahun terakhir (2016 – Triwulan II 2020), dipaparkan sebagai berikut:

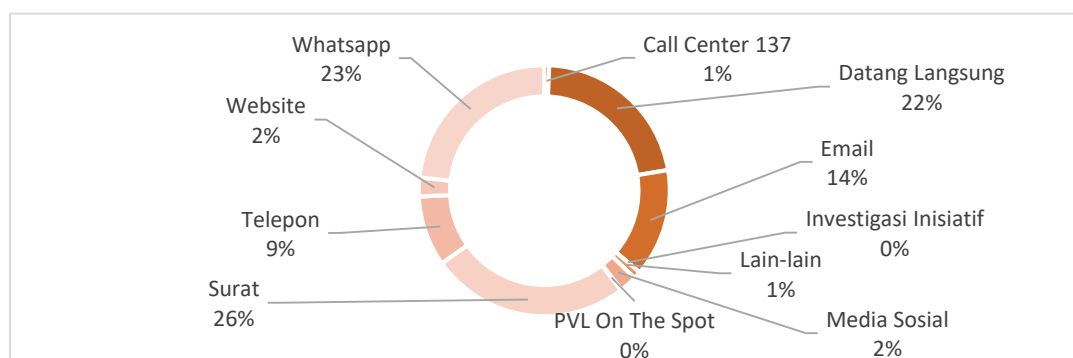
Grafik 3.1
Data laporan periode 2016 - Triwulan II 2020



Untuk lebih memahami data laporan/pengaduan masyarakat yang diterima, disampaikan klasifikasi Laporan Masyarakat, Reaksi Cepat, dan Investigasi atas Prakarsa Sendiri dengan jumlah 948 laporan pada triwulan II (periode April-Juni) tahun 2020, sebagai berikut:

1. Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Cara Penyampaian

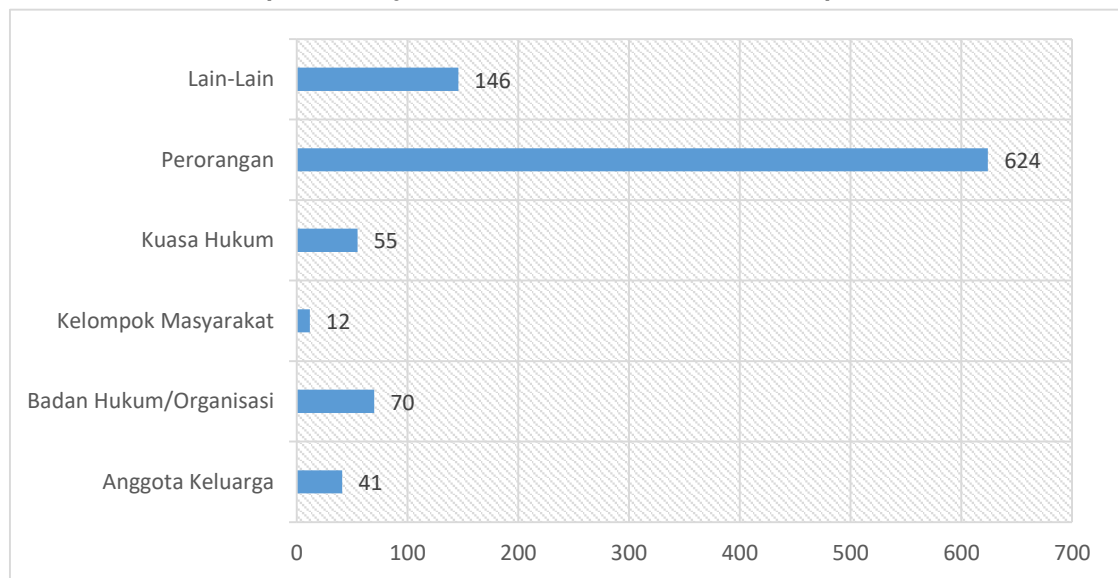
Grafik 3.2
Laporan Masyarakat berdasarkan Cara Penyampaian



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.

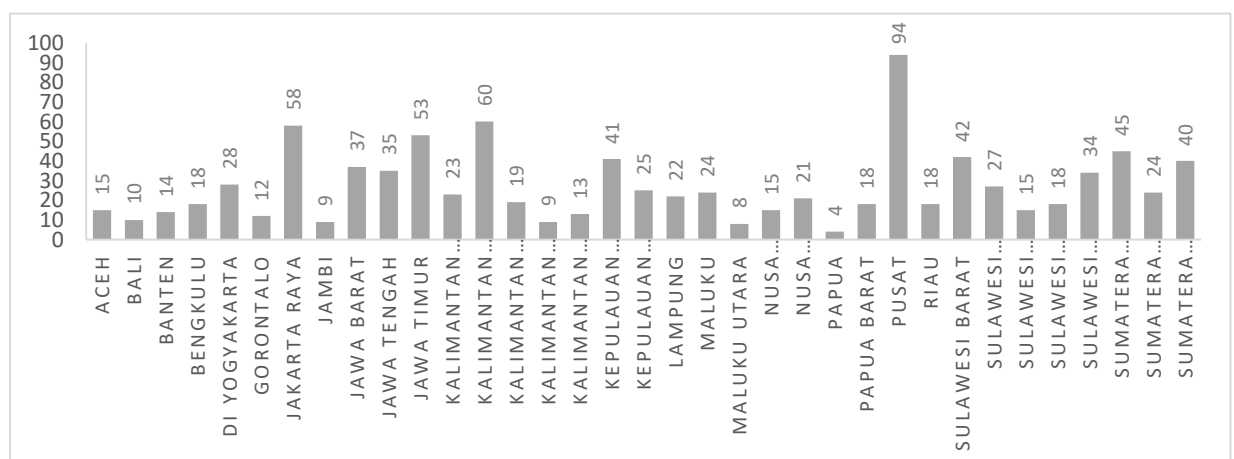
Grafik 3.3
Laporan Masyarakat berdasarkan Klasifikasi Pelapor



3. Sebaran Laporan Ombudsman RI

Sebaran Laporan yang termasuk dalam urutan 3 (tiga) terbanyak adalah Ombudsman RI (Pusat) sebanyak 94 laporan, Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan sebanyak 60 laporan, dan Perwakilan Jakarta Raya 58 laporan. Data lengkap sebagai berikut:

Grafik 3.4
Sebaran Laporan Ombudsman RI



4. Substansi Laporan

Laporan masyarakat berdasarkan Substansi Laporan, yang paling banyak diadukan adalah Substansi Agraria/Pertanahan sebanyak 138 laporan. Data Substansi Laporan disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 3.1
Laporan Masyarakat berdasarkan Substansi Laporan

SUBSTANSI	LAPORAN	SUBSTANSI	LAPORAN
Agraria/Pertanahan	138	Lingkungan Hidup	6
Lain-lain	108	Telekomunikasi dan Informatika	5
Kepolisian	71	Asuransi	3
Kepegawaian	97	Hak Sipil dan Politik	6
Desa	34	Kesejahteraan Sosial	5
Pendidikan	51	Informasi Publik	6
Perbankan	34	Agama	3
Jaminan Sosial dan Kesejahteraan Sosial	44	Bea dan Cukai	3
Peradilan	14	Lembaga Pemasyarakatan	2
Ketenagakerjaan	30	Pertanian dan Pangan	1
Administrasi Kependudukan	38	Pertahanan	2
Energi dan Kelistrikan	37	Kehutanan	2
Perizinan (PTSP)	32	Komisi/Lembaga Negara	1
Kesehatan	22	Transportasi	0
Pengadaan Barang, Jasa, dan Lelang	13	Pegadaian	2
Air	23	Koperasi	2
Listrik	18	Hak Kekayaan Intelektual	1
Pemukiman dan Perumahan	15	Quality Assurance	0
Pertambangan	14	Transmigrasi	30
Kejaksaan	8	Lelang	0
Perhubungan dan Infrastruktur	10	Tentara Nasional Indonesia	0
Pajak	8	Kepatuhan	1
Perdagangan dan Industri	7	Peningkatan dan Pengembangan Sistem Penyelenggaraan Layanan Publik	1

B. Resolusi dan Monitoring Laporan Masyarakat

Unit kerja Resolusi dan Monitoring memiliki tugas “Mengkoordinasikan dan/atau melaksanakan proses konsiliasi, mediasi, adjudikasi dan/atau Rekomendasi terhadap laporan masyarakat setelah menerima hasil pemeriksaan dari unit pemeriksaan, serta melakukan monitoring hasil resolusi”.

Resolusi (Tindak lanjut) Laporan Masyarakat

Unit kerja Resolusi dan monitoring telah menyelesaikan laporan dengan mekanisme mediasi, konsiliasi, dan fasilitasi serta koordinasi dengan para pihak, dengan data berikut:

Tabel 3.2
Laporan Masyarakat berdasarkan Substansi Laporan

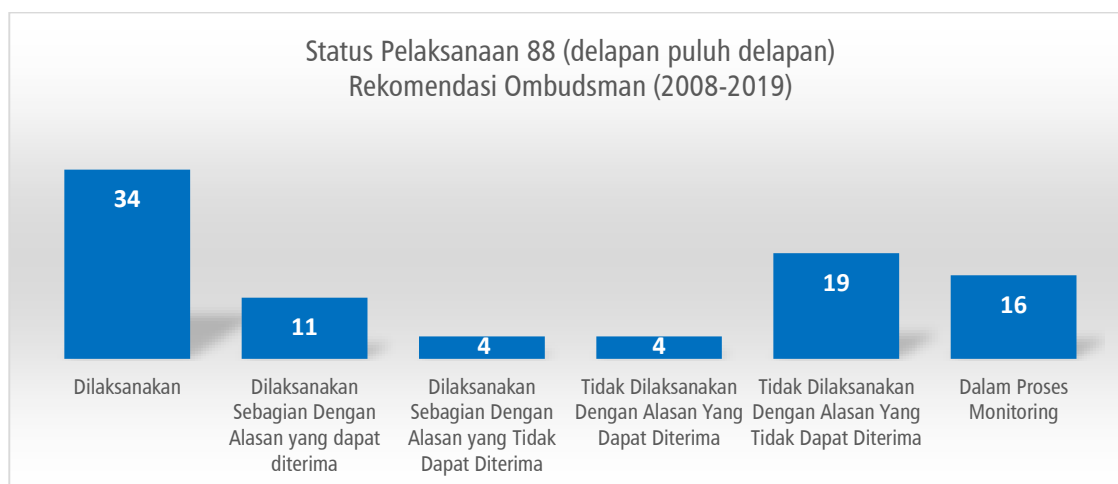
TAHUN	JUMLAH LAPORAN	JUMLAH PENUTUPAN (SELESAI)	PROSES
2018	41 laporan	32 laporan	9 laporan
2019	46 laporan	16 laporan	30 laporan
Triwulan 1 tahun 2020	15 laporan	-	15 laporan
Triwulan 2 tahun 2020	5 laporan	-	5 laporan
Total	107 laporan	46 laporan	59 laporan

Laporan yang ditutup pada Triwulan I dan Triwulan II tahun 2020 adalah laporan yang diregistrasi pada tahun 2018 dan tahun 2019. Unit Kerja Resolusi dan Monitoring mengupayakan proses penyelesaian terhadap semua laporan masyarakat yang masuk, baik laporan lama ataupun yang baru (tahun 2020).

Rekomendasi Ombudsman RI

Hingga tahun 2020, status pelaksanaan Rekomendasi Ombudsman RI selama tahun 2008-2020 digambarkan sebagai berikut:

Grafik 3.5
Status Pelaksanaan Rekomendasi Tahun 2008-2020



Jika dicermati tingkat kepatuhan Instansi Terlapor, masih cukup banyak yang menjalankan rekomendasi Ombudsman, baik secara keseluruhan, sebagian, maupun yang tidak dilaksanakan dengan alasan yang dapat diterima.

C. Kegiatan Penyelesaian Laporan



Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh dalam rapat koordinasi monitoring Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan



Ombudsman RI Perwakilan Papua Barat dalam Audiensi dengan Ketua Pengadilan Negeri Manokwari dalam rangka Monitoring Persidangan Virtual



Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten dalam Kunjungan Lapangan dan Koordinasi dengan Asisten Daerah III dan Kepala Dinas Sosial Kabupaten Pandeglang Beserta Jajaran Guna Menindaklanjuti Pengaduan Masyarakat Mengenai Bantuan *Covid-19*



Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam Investigasi ke SMPN 1 Kendal terkait Laporan Masyarakat



Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Timur
Klarifikasi Penyelesaian Laporan Masyarakat dengan
DPMPTSP Pasuruan



Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara
Audiensi Bersama PT PLN Persero UP3 Tarakan
terkait Pengaduan Pelanggan tentang Tagihan Listrik



Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Papua dalam Rapat Penyusunan LAHP



Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Timur Cek Lapangan

BAB IV

PENCEGAHAN MALADMINISTRASI

A. Ombudsman RI Susun Kajian Tata Kelola Rumah Penyimpanan Benda Sitaan Negara



Ombudsman RI sedang Ombudsman RI menyusun kajian cepat (*rapid assessment*) mengenai tata kelola Rumah Penyimpanan Benda Sitaan Negara (Rupbasan). Pada salah satu tahapan kajian, Ombudsman RI mengadakan pertemuan melalui *video conference* dengan seluruh Kepala Rupbasan (Rumah Penyimpanan Benda Sitaan Negara) seluruh Indonesia). *Video conference* yang juga dihadiri oleh Dirjen Pemasarakatan Nugroho ini dihadiri oleh 57 Kepala Rupbasan.

Ombudsman RI menyampaikan latar belakang diadakannya kajian adalah adanya aset kejahatan yang telah disita namun tidak kunjung dapat dimanfaatkan dengan maksimal untuk pemasukan keuangan Negara. Tidak maksimalnya pemanfaatan aset dari kejahatan tersebut disebabkan oleh berbagai faktor di antaranya yaitu tata organisasi/ kelembagaan, sumber daya manusia, dan dukungan terhadap operasional penanganan basan/baran yang berakibat pada rusaknya barang dan penurunan nilai barang saat akan dilelang. Ombudsman RI juga menerima beberapa laporan berkenaan dengan keberatan atas hasil lelang terhadap asset pelapor yang dinilai jauh dari harga/nilai yang seharusnya.

Ombudsman RI berdasarkan kewenangannya selaku pengawas eksternal penyelenggaraan pelayanan publik merasa perlu melakukan kajian dalam bentuk *rapid assessment* mengenai tata kelola barang sitaan Negara dan barang rampasan negara oleh rupbasan. Hasil kajian akan disampaikan ke instansi terkait untuk agar dilakukan perbaikan kemudian akan disampaikan juga ke Presiden dan Dewan Perwakilan Rakyat.

B. Ombudsman RI Berikan Catatan Terkait Pelayanan Publik pada Masa *New Normal*

Ombudsman RI menjadi narasumber pada diskusi publik *daring* yang diselenggarakan oleh *Indonesian Association For Public Administration* (IAPA) dengan tema "Kebijakan *New Normal* dalam Perspektif Keamanan, HAM dan Pelayanan Publik". Diskusi tersebut juga dihadiri oleh beberapa narasumber lainnya yakni Hairansyah dari Komnas HAM RI, Desmond J Mahesa Anggota DPR RI, Abdul Haris Sekda Provinsi Kalimantan Selatan, dan Agus Pramusinto Komisi Aparatur Sipil Negara RI.

Ombudsman RI menyampaikan bahwa pada situasi pembatasan sosial akibat pandemi *Covid-19*, penyelenggaraan pelayanan publik diharapkan dapat tetap terlaksana dengan memperhatikan protokol kesehatan. Harapannya, agar kebutuhan masyarakat terutama kebutuhan mendesak seperti layanan kesehatan, bahan pokok, keamanan dan yang lain tetap dapat terpenuhi. Data kejahatan bulan April 2020 sampai dengan Juni 2020 serta tren kejahatan dalam masa pandemi *Covid-19*.

Ombudsman RI memastikan pelayanan publik di sektor keamanan berjalan dengan melakukan upaya kajian, koordinasi dengan Mabes Polri dan seluruh Kapolda terkait pelaksanaan tugas rutin Polri dan sebagai anggota gugus tugas percepatan penanganan *Covid-19*. Ombudsman RI juga membuka posko pengaduan masa pandemi *Covid-19* sejak tanggal 29 April 2020.

Ombudsman RI memberikan catatan terkait pelayanan publik khususnya di bidang keamanan pada masa *New Normal* yakni, penyelenggara layanan tetap melakukan proses pemberian layanan kepada masyarakat dengan mematuhi protokol-protokol yang ada dan melakukan inovasi agar memudahkan pemberian layanan kepada masyarakat, memaksimalkan peran Bhabinkamtibmas, Babinsa serta penyelenggara layanan lain yang berada pada lingkup kelurahan/RW/RT untuk memberikan informasi kepada masyarakat secara lebih dekat dan humanis, koordinasi pemangku kepentingan terkait mengenai pemberian layanan ataupun kegiatan yang memerlukan atensi antar instansi, dan evaluasi berkala terkait proses pelayanan publik pada masa *new normal* dengan melibatkan peran serta dan respon masyarakat.

C. Ombudsman RI Buka Posko Pengaduan Daring *Covid-19*

Lembaga pengawas pelayanan publik Ombudsman RI membuka Posko Pengaduan Daring Bagi Masyarakat terdampak Bencana Nasional *Covid-19* melalui tautan bit.ly/covid19ombudsman.

Selain membuka pengaduan melalui tautan tersebut, Ombudsman RI juga menyediakan sarana komunikasi Aplikasi *WhatsApp* untuk mempermudah pelapor dalam menindaklanjuti aduannya. Ada 35 nomor *WhatsApp* di Ombudsman Pusat dan Perwakilan setiap provinsi.

Ombudsman RI mencermati bahwa dalam menghadapi bencana nasional pandemik *Covid-19*, upaya pemerintah untuk memberikan layanan kepada masyarakat telah banyak dilakukan dan melibatkan anggaran pendapatan dan belanja Negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah yang jumlahnya sangat besar. Untuk itu dalam situasi darurat seperti saat ini diperlukan

mekanisme pengawasan yang sifatnya intensif, terpadu dan fokus melalui saluran yang meminimalkan interaksi fisik/kontak langsung.

Ombudsman RI menjelaskan saluran pengaduan daring ini dapat diakses oleh seluruh masyarakat di Indonesia dan akan ditindaklanjuti oleh Ombudsman RI di Pusat serta 34 Kantor Ombudsman Perwakilan di seluruh provinsi. Dengan adanya saluran pengaduan ini diharapkan masyarakat dapat dengan mudah melaporkan jika diduga terjadi maladministrasi dalam pelaksanaan kebijakan penanganan bencana nasional *Covid-19* bagi masyarakat terdampak. Jenis layanan yang dapat diadukan dan ditindaklanjuti melalui Posko Pengaduan Daring *Covid-19* Ombudsman RI meliputi layanan bantuan Jaring Pengaman Sosial, Layanan Kesehatan, Layanan Lembaga Keuangan, Layanan Transportasi, dan Layanan Keamanan.

Aduan untuk layanan bantuan Jaring Pengaman Sosial mencakup Program Keluarga Harapan, Program Kartu Sembako, Program Kartu Pra Kerja, dan tarif listrik. Untuk aduan pelayanan kesehatan salah satunya mengacu pada Keputusan Menteri Kesehatan Nomor: HK.01.07/MENKES/1042020 tentang Penyakit dapat Menimbulkan Wabah dan Penanggulangannya. Masyarakat juga dapat mengadukan hal lain terkait sektor kesehatan yang terdampak bencana *Covid-19*.

Hal lain yang bisa dilaporkan melalui posko daring adalah layanan lembaga keuangan terhadap nasabah/konsumen, antara lain terkait kebijakan pemerintah untuk memberi kelonggaran pembayaran kewajiban selama masa darurat *Covid-19*.

Bidang transportasi juga tak luput dari pengawasan Ombudsman RI. Layanan transportasi bagi masyarakat yang terdampak khususnya di daerah yang diberlakukan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dan kebijakan larangan mudik juga dapat dilaporkan jika diduga terjadi pelanggaran/maladministrasi. Di bidang keamanan, Ombudsman RI juga mengawasi layanan publik dari Kepolisian bagi masyarakat yang terdampak, khususnya oleh kebijakan PSBB dan kebijakan larangan mudik.

Pengaduan yang masuk melalui kanal ini akan langsung dikoordinasikan dengan Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah terkait. Selanjutnya Ombudsman RI akan memonitor tindak lanjutnya bersama-sama dengan pimpinan K/L/D terkait. Dengan adanya Posko ini Ombudsman RI dapat memiliki data spesifik yang terpadu tentang keluhan publik untuk sektor-sektor terdampak *Covid-19*.

Adanya Posko Daring ini tidak berarti Ombudsman RI mengesampingkan layanan pengaduan untuk sektor pelayanan publik lainnya. Masyarakat tetap dapat melaporkan secara regular dan akan ditangani dengan prosedur yang berlaku di Ombudsman RI.

D. Kerja Sama

Untuk meningkatkan hubungan kelembagaan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik, Ombudsman RI melakukan fasilitasi kerjasama dalam negeri dan fasilitasi kerjasama luar negeri. Pengembangan kerjasama dalam negeri ditandai dengan adanya penandatanganan nota kesepahaman dan penandatanganan perjanjian kerjasama dimana dikarenakan *Covid-19* maka ada beberapa penandatanganan yang dilakukan secara *desk-to-desk*.

Penandatanganan Nota Kesepahaman

1. Nota Kesepahaman dengan Pemerintah Kabupaten Way Kanan
Penandatanganan Nota Kesepahaman dengan Pemerintah Kabupaten Way Kanan, terkait Pandemi *Covid-19* penandatanganan tersebut dilakukan secara *desk to desk*. Tujuan dari kerja sama ini adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kabupaten Way Kanan. Ruang lingkup kerja sama dalam Nota Kesepahaman ini meliputi percepatan penyelesaian laporan masyarakat; pengawasan atas penyelenggaraan pelayanan publik; edukasi dan diseminasi; dan pertukaran informasi dan/atau data sesuai peraturan perundangan-undangan.
2. Nota Kesepahaman dengan Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang
Tujuan Nota Kesepahaman adalah untuk pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat serta pengembangan Sumber Daya Manusia. Ruang lingkup Nota Kesepahaman meliputi bidang pendidikan, penelitian, pelatihan dan pengabdian kepada masyarakat, penyelenggaraan kegiatan ilmiah, kajian ilmiah, seminar, dan lokakarya, peningkatan dan pengembangan kompetensi sumber daya manusia; dan kegiatan lain yang telah disepakati.
3. Nota Kesepahaman dengan Kepolisian Negara Republik Indonesia
Tujuan Nota Kesepahaman adalah untuk Menyelesaikan Laporan/Pengaduan Masyarakat dan Pencegahan Maladministrasi dalam Pelayanan Publik. Ruang lingkup Nota Kesepahaman meliputi: pertukaran data dan/atau informasi, bantuan pengamanan, pengawasan, peningkatan kapasitas dan pemanfaatan sumber daya manusia, pemanfaatan sarana dan prasarana; dan sosialisasi.

Penandatanganan Perjanjian Kerja Sama

1. Perjanjian Teknis Kerja Sama dengan Badan Siber dan Sandi Negara
Penandatanganan perjanjian teknis kerja sama dengan Badan Siber dan Sandi Negara yang dilakukan secara *desk to desk* dalam rangka Pemanfaatan Sertifikasi Elektronik pada Sistem Elektronik di Ombudsman RI. Ruang lingkup perjanjian teknis kerja sama ini meliputi penyediaan infrastruktur teknologi informasi yang mendukung penerapan sertifikat elektronik pada layanan pemerintah, penerbitan sertifikat elektronik, pemanfaatan sertifikat elektronik dalam sistem elektronik, dan peningkatan kompetensi sumber daya manusia dalam pemanfaatan sertifikat elektronik.
2. Perjanjian Kerja Sama dengan Politeknik STIA LAN Jakarta
penandatanganan Perjanjian Kerja Sama dengan Politeknik STIA LAN Jakarta dalam rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Pengembangan Kompetensi. Ruang lingkup Perjanjian Kerja Sama ini meliputi pertukaran data dan informasi terkait dengan percepatan penyelesaian pengaduan masyarakat dan pencegahan maladministrasi, penyelenggaraan pengabdian kepada masyarakat sesuai kebutuhan, pemanfaatan sarana dan prasarana penyelenggaraan pendidikan tinggi sesuai kebutuhan, penyelenggaraan penelitian/kajian sesuai dengan kebutuhan, pelaksanaan kuliah kerja praktik bagi Mahasiswa di wilayah kerja, pemanfaatan sumber daya manusia dalam kegiatan pembelajaran sesuai dengan kewenangan, dan penyusunan dan reviu kurikulum yang berkaitan dengan pelayanan publik untuk pelaksanaan kegiatan pembelajaran dan pendidikan sesuai kebutuhan dan kapasitas.

Fasilitasi Kerja Sama Luar Negeri

1. Kerjasama dengan *Office of Commonwealth Ombudsman* (OCO)

Kegiatan yang dijadwalkan dalam mendukung proses fasilitasi kerjasama dengan OCO diantaranya *Pilot Project on internal complaint handling* untuk meningkatkan partisipasi pemerintah daerah dalam penanganan pengaduan melalui pembentukan *internal complaint handling*, 10 insan Ombudsman RI mengikuti *internship* di kantor OCO, Canberra, dan Pertemuan ORI dan OCO dalam rangka evaluasi kegiatan 2019-2020 serta membahas rencana program 2020-2021 namun dikarenakan memburuknya situasi akibat pandemi *Covid-19* baik di Indonesia maupun Australia, beberapa dari kegiatan tersebut diputuskan untuk ditunda hingga kondisi lebih kondusif. Pembahasan rencana program tahun 2020-2021 dapat berjalan sesuai target waktu, yaitu bulan Mei 2020 melalui media elektronik (email dan online meeting). Sehubungan dengan *pandemi Covid-19*, dilakukan sejumlah penyesuaian program kerja, baik dari isu, jenis kegiatan, serta jangka waktu.

Dengan adanya larangan terbang dari dan ke Australia, serta di dalam negeri, dan larangan untuk berkumpul, maka program kerja yang diajukan berupa online meeting dan webinar. Selain itu, untuk saat ini, jangka waktu program adalah Juli hingga Oktober 2020.

2. Fasilitasi Pelaksanaan FGD PROSPERA's *Study on Women's Career Progression in the Civil Service*

Pada bulan Maret 2020, telah dilakukan survei *Public Sector Glass Ceiling Study* oleh PROSPERA, diikuti oleh Eselon 3 dan 4 Sekretariat Jenderal serta Keasistenan Ombudsman RI. Menindaklanjuti survei, pada tanggal 21 dan 23 April 2020 dilakukan *Focus Group Discussion* (FGD) online dengan judul PROSPERA's *Study on Women's Career Progression in the Civil Service*, diikuti oleh 4 (empat) pegawai Eselon IV atau setara, serta 4 pegawai Eselon III atau setara.

3. Kerja sama dengan USAID

Dalam rangka tertib administrasi penerimaan hibah non-DIPA di Ombudsman RI, disusun Berita Acara Serah Terima Program USAID Cegah oleh USAID, yang kemudian ditandatangani oleh kedua belah pihak. BAST ini menjelaskan program bantuan dari USAID Cegah yang telah dijalankan secara keseluruhan ataupun sebagian oleh Ombudsman RI untuk periode 1 Januari-31 Desember 2019. BAST akan ditindaklanjuti dengan pendaftaran hibah ke KPPN. Guna mendukung tugas Ombudsman RI membutuhkan suatu Sistem Informasi Manajemen Informasi Pencegahan Maladministrasi, yang dalam pembuatannya mendapat dukungan dari USAID Cegah, dalam hal analisis serta desain sistem tersebut. Di tahap awal, telah dilakukan pemilihan konsultan oleh KU Pencegahan dan Bagian TI, dilanjutkan dengan penyusunan ToR dan analisis sistem. Kegiatan kemudian akan dilanjutkan dengan pemilihan konsultan desain serta pembuatan desain Sistem Informasi Manajemen Pencegahan Ombudsman RI.

Kegiatan Pencegahan Maladministrasi di Daerah



Permintaan Data dan Informasi Pelaksanaan
Kegiatan Tugas Rutin POLRI



Sidak UPTD Puskesmas Kota Banda Aceh



Pembahasan Penyelesaian Laporan dan
Pencegahan di lingkungan Polda NTB



Monitoring Penyaluran Bantuan Sosial Bagi
Warga Terdampak *Covid-19* di Kab.Manokwari



Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah
Menjadi Pengajar Pelatihan Teknis Pelayanan
Publik



Pengawasan Penerimaan PPDB



Sosialisasi dan Diskusi Publik Daring Mengenai Bantuan Sosial Di Masa Pandemi *Covid-19*



Sosialisasi dan Diskusi Publik Daring Mengenai Pelayanan Pendidikan di Masa New Normal



Koordinasi dengan Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat dalam rangka Penyelenggaraan Penerimaan Peserta Didik Baru PPDB Tahun 2020 di Masa Wabah *Covid-19*



Koordinasi bersama tim gugus *Covid-19* Papua



Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten Dialog Daring Percepatan Penanganan *Covid-19* Bersama Kepala Dinas Sosial Provinsi Banten Dan Dirlantas Polda Banten

BAB V

PENGAWASAN INTERNAL DAN PENJAMINAN MUTU

A. Pengawasan Internal

Pengawasan Internal merupakan seluruh proses kegiatan, audit, reviu, evaluasi, pemantauan, dan kegiatan pengawasan lain terhadap penyelenggaraan tugas dan fungsi organisasi dalam rangka memberikan keyakinan yang memadai bahwa kegiatan telah dilaksanakan sesuai dengan tolak ukur yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien dalam mewujudkan tata pemerintahan yang baik.

Salah satu faktor utama yang dapat menunjang keberhasilan pelaksanaan pengendalian Intern adalah efektivitas peran Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP). Untuk itu, APIP harus terus melakukan perubahan dalam menjalankan proses bisnis guna memberi nilai tambah bagi kementerian negara/lembaga. Hal ini sejalan dengan peran pengawasan internal untuk mendorong peningkatan efektivitas manajemen risiko (*risk management*), pengendalian (*control*) dan tata kelola (*governance*) organisasi. APIP juga mempunyai tugas untuk melakukan pembinaan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP) sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah.

Inspektorat Ombudsman RI sebagai Aparat Pengawasan Internal Pemerintah (APIP) berperan sebagai *Quality Assurance* yaitu menjamin bahwa suatu kegiatan dapat berjalan secara efisien, efektif dan sesuai dengan aturannya dalam mencapai tujuan organisasi. Dari segi fungsi-fungsi dasar manajemen, kedudukan yang setara dengan fungsi perencanaan atau fungsi pelaksanaan. Dari segi pencapaian visi, misi dan program-program pemerintah, Inspektorat menjadi pilar yang bertugas sebagai pengawas sekaligus pengawal dalam pelaksanaan program yang tertuang dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja.

Evaluasi Penilaian Mandiri Pelaksanaan Reformasi Birokrasi

Pendampingan dalam pengisian LKE dan Evaluasi Penilaian Mandiri Pelaksanaan Reformasi Birokrasi (PMPRB) yang terbagi atas dua level yaitu level Pusat dan level Unit Kerja dan telah disampaikan kepada Kementerian PAN dan RB dan menghasilkan Indeks Pemenuhan RB sebesar 18,33.

Pengelolaan WBS (*Whistle Blowing System*)

Pelanggaran yang diterima Ombudsman RI selama triwulan II adalah sebanyak 30 aduan internal dan telah ditelaah sebanyak 28 aduan, 2 aduan merupakan aduan berulang dengan substansi yang sama dan proses pemeriksaannya sedang berlangsung.

B. Penjaminan Mutu

Pelaksanaan Manajemen Mutu Pelayanan Ombudsman RI adalah kegiatan berupa pemeriksaan terhadap pengaduan terkait pelaksanaan tugas penanganan laporan masyarakat dan pencegahan maladministrasi yang merupakan tindak lanjut proses penerimaan dan penelaahan pengaduan sebagaimana diatur dalam ketentuan *Whistle Blowing System* (WBS)

Pengelolaan terhadap pengaduan di Ombudsman RI, baik dari internal maupun eksternal terkait pelaksanaan tugas dan fungsi Ombudsman RI sebagai wujud penegakan integritas Insan Ombudsman RI telah diatur dalam Peraturan Ombudsman Nomor 27 Tahun 2017 tentang Sistem Pelaporan dan Penanganan Pelanggaran Internal (*Whistle Blowing System*) di lingkungan Ombudsman RI. Peraturan tersebut sampai saat ini digunakan sebagai dasar hukum dan pedoman Ombudsman RI dalam mengelola dan menangani pengaduan terhadap pelayanan oleh Ombudsman RI, terkait dugaan adanya pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan, kode etik dan/atau kebijakan yang berlaku di lingkungan Ombudsman yang dapat menimbulkan kerugian negara berupa finansial, maupun non finansial, termasuk hal-hal yang dapat merusak citra organisasi.

Pengaduan yang diterima, dilakukan penelaahan untuk ditentukan jenis dan langkah tindakan selanjutnya, yaitu ditindaklanjuti dengan pemeriksaan; tidak ditindaklanjuti dengan pemeriksaan; ditindaklanjuti dengan proses penegakan etik; atau ditindaklanjuti dengan pembinaan. Pengaduan merupakan pokok permasalahan yang diajukan oleh Pengadu. Adapun jenis pengaduan terkait pelaksanaan tugas penanganan laporan dan pencegahan maladministrasi terdiri dari:

a. Pengaduan Atas Kegiatan Masih Dalam Proses.

Merupakan pengaduan mengenai pelaksanaan tugas pokok Ombudsman dalam melaksanakan kegiatan penanganan laporan masyarakat, investigasi atas prakarsa sendiri maupun pencegahan maladministrasi yang disampaikan saat kegiatan masih berlangsung dan belum terbit produk akhir Ombudsman RI.

b. Pengaduan Atas Kegiatan Yang Telah Terbit Produk Akhir.

Merupakan pengaduan mengenai pelaksanaan tugas pokok Ombudsman dalam melaksanakan kegiatan penyelesaian laporan, investigasi atas prakarsa sendiri maupun pencegahan maladministrasi yang disampaikan setelah terbit produk akhir Ombudsman RI.

Pengaduan Internal (*Whistle Blowing System*)

Pengaduan internal yang diterima Ombudsman RI sampai dengan triwulan II tahun 2020 sebagai berikut:

Tabel 5.1
Pengaduan Internal Ombudsman RI

NO	PERWAKILAN/ KEASISTENAN SUBSTANSI	JUMLAH ADUAN	STATUS ADUAN	
			JUMLAH DITUTUP	JUMLAH PROSES PEMERIKSAAN
1	Jakarta Raya	10	9	1
2	Jawa Timur	8	6	2
3	Lampung	5	5	-
4	Jawa Tengah	4	3	1
5	Banten	4	4	-
6	Jawa Barat	4	2	2
7	Sumatera Utara	3	2	1
8	Aceh	3	2	1
9	Kepulauan Riau	3	1	2
10	Kalimantan Tengah	2	2	-
11	Papua	2	1	1
12	Sulawesi Barat	2	1	1
13	Sulawesi Tenggara	2	1	1
14	Jambi	1	1	-
15	Kalimantan Barat	1	1	-
16	Maluku	1	1	-
17	Nusa Tenggara Timur	1	1	-
18	Riau	1	1	-
19	Sulawesi Selatan	1	1	-
20	D.I Yogyakarta	1	-	1
21	Sulawesi Utara	1	-	1
22	Keasistenan Utama IV	4	4	-
23	Keasistenan Utama III	4	4	-
24	Keasistenan Utama VII	3	3	-
25	Keasistenan Utama Dumas	2	2	-
26	Keasistenan Utama II	1	1	-
27	Keasistenan Utama V	1	-	1
Total		75	59	16

Pengendalian Mutu Penyelesaian Laporan Masyarakat dan Pencegahan Maladministrasi

Merupakan kegiatan evaluasi mutu dan standar kerja Ombudsman, yaitu serangkaian kegiatan pengukuran terhadap suatu proses dan produk, agar proses dan produk yang dihasilkan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, dan untuk memastikan bahwa kualitas pemeriksaan terhadap laporan masyarakat dan pencegahan maladministrasi yang dilakukan di pusat dan perwakilan telah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Ombudsman RI. Kegiatan evaluasi mutu dilakukan di pusat dan di perwakilan.

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. 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. Tujuan Penjaminan Mutu adalah sebagai berikut:

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

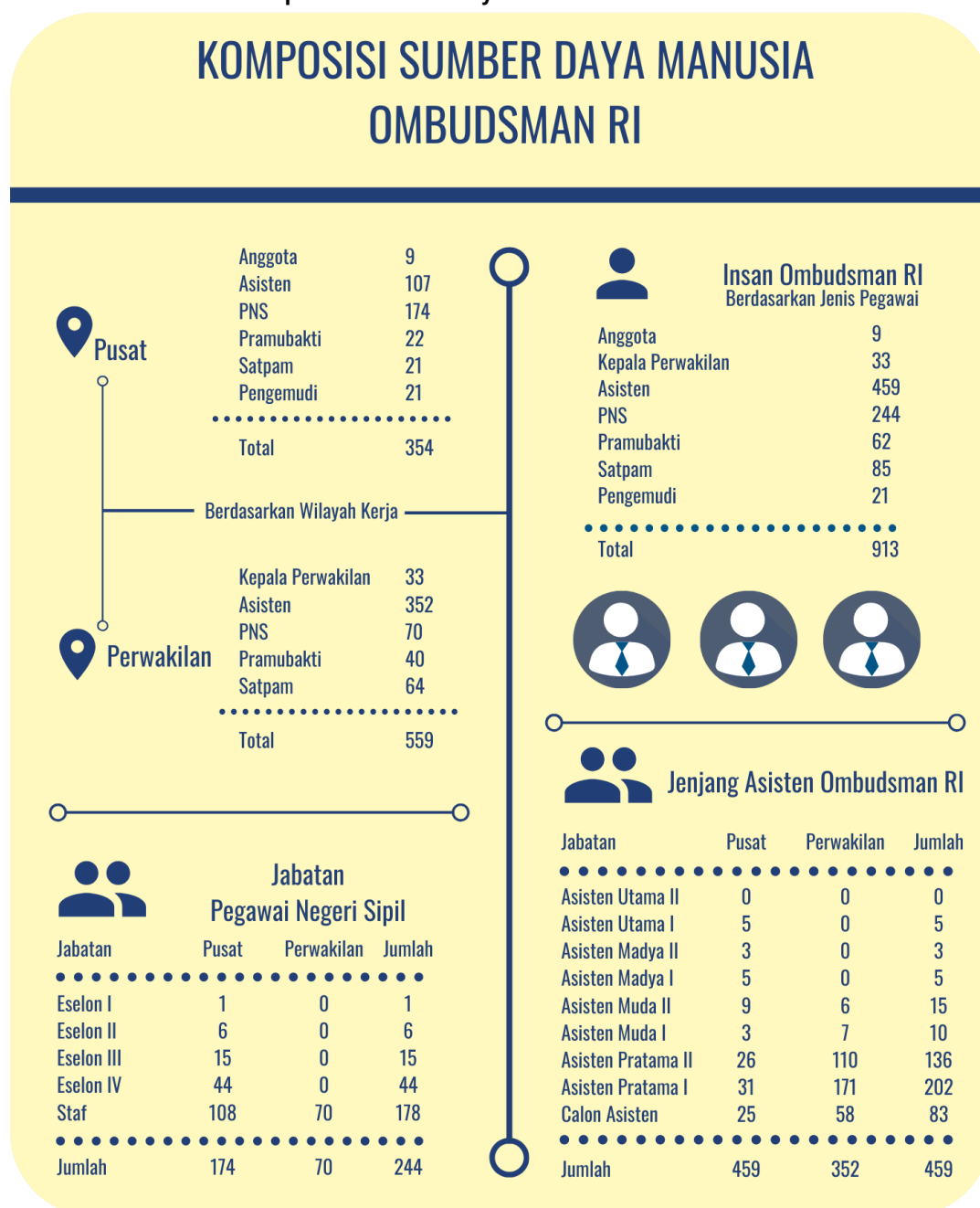
BAB VI

A. Profil Sumber Daya Manusia

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

Grafik 6.1

Komposisi Sumber Daya Manusia Ombudsman RI



B. Penataan Organisasi



Sekretaris Jenderal Ombudsman RI melantik dan mengambil sumpah janji jabatan tiga pejabat Administrator dan lima pejabat pengawas yang diselenggarakan dalam upacara pelantikan dan pengambilan sumpah janji jabatan Pejabat Administrator Dan Pejabat Pengawas yang disiarkan secara virtual (*video conference*) via *zoom meeting* dan disaksikan oleh seluruh Insan

Ombudsman RI baik dikantor pusat maupun di kantor perwakilan.

Pelantikan dilaksanakan dalam rangka penataan organisasi di Sekretariat Jenderal Ombudsman RI, untuk menindaklanjuti Instruksi Presiden dalam penyederhanaan organisasi di semua Kementerian dan Lembaga. Merupakan langkah awal yang akan dilakukan oleh Ombudsman RI yang mulai menata dan mengisi jabatan yang kosong, sehingga nanti ketika adanya pelantikan sesuai dengan struktur organisasi yang baru semua sudah mendapatkan tempat, dan akan menjadi lebih efektif lagi kedepan.

Dalam rangka transformasi kelembagaan, Sekretariat Jenderal Ombudsman RI merampingkan organisasi sesuai SOTK yang baru, dari 51 Jabatan Administrator dan Pejabat Pengawas, akan menjadi menjadi 6, yang terdiri dari 2 Jabatan Administrator dan 4 Pejabat Pengawas, jadi ada 45 Jabatan Struktural yg akan dialih-fungsikan menjadi Jabatan Fungsional. Perampingan organisasi sesuai amanat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 20 Tahun 2019 tentang Penyetaraan Jabatan Administrasi Ke Dalam Jabatan Fungsional yang akan dilaksanakan nanti pada waktunya sehingga semuanya bisa ditempatkan di posisi yang sesuai dengan kemampuan, keahlian dan kompetensi.

Dengan pelantikan ini diharapkan Ombudsman RI makin baik dengan penataan organisasi, fungsi Sekretariat Jenderal sebagai fasilitasi lebih efisien dan efektif, dalam rangka mendukung tugas Ombudsman RI.

C. Keuangan

Anggaran Ombudsman RI tahun 2020 setelah *refocussing* menjadi Rp137.839.359.000,00 dengan realisasi sampai dengan Triwulan II tahun 2020 Rp63.415.467.376,00 (46,01%). Realisasi Program Dukungan Manajemen: Rp59.863.478.912,00 (47,64%), sedangkan Program Pengawasan Pelayanan Publik: Rp3.551.988.464,00 (29,15%). Rekapitulasi disajikan pada tabel berikut:

Tabel 6.1
Anggaran dan Realisasi Triwulan II tahun 2020

PROGRAM/KEGIATAN	PAGU	REALISASI	%
OMBUDSMAN RI	137.839.359.000	63.415.467.376	46,01%
Program Dukungan Manajemen	125.655.129.000	59.863.478.912	47,64%
Perencanaan dan Keuangan	2.234.349.000	1.535.640.151	68,73%
Layanan Perencanaan	109.626.000	57.905.000	52,82%
Layanan Pemantauan dan Evaluasi	1.260.712.000	1.215.057.311	96,38%
Layanan Manajemen Keuangan	864.011.000	262.677.840	30,40%
Fasilitasi Pelayanan Teknis Pengawasan Pelayanan Publik	389.598.000	147.990.000	37,99%
Layanan Dukungan Manajemen Satker	389.598.000	147.990.000	37,99%
Kehumasan, Data dan Sistem, dan Teknologi Informasi	2.413.251.000	600.789.232	24,90%
Layanan Hubungan Masyarakat dan Informasi	2.168.163.000	471.614.232	21,75%
Layanan Umum	80.388.000	21.250.000	26,43%
Layanan Data dan Informasi	164.700.000	107.925.000	65,53%
Pengawasan Internal	321.011.000	90.196.000	28,10%
Layanan Audit Internal	321.011.000	90.196.000	28,10%
Hukum, Kerja Sama, Organisasi, dan Reformasi Birokrasi	832.846.000	232.785.098	27,95%
Layanan Hukum	246.314.000	43.739.750	17,76%
Layanan Manajemen Organisasi	586.532.000	189.045.348	32,23%
Sumber Daya Manusia, Perlengkapan, dan Kerumahtanggaan	119.464.074.000	57.256.078.431	47,93%
Layanan Sarana dan Prasarana Internal	628.810.000	370.026.210	58,85%
Layanan Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM)	902.395.000	449.809.500	49,85%
Layanan Manajemen Barang Milik Negara (BMN)	117.505.000	74.478.800	63,38%
Layanan Protokoler	293.379.000	169.289.962	57,70%
Layanan Umum	227.545.000	156.479.884	68,77%
Layanan Pendidikan dan Pelatihan	1.307.853.000	285.317.326	21,82%
Layanan Perkantoran	115.986.587.000	55.750.676.749	48,07%
Program Pengawasan Pelayanan Publik	12.184.230.000	3.551.988.464	29,15%
Penyelesaian Laporan/ Pengaduan Masyarakat	9.897.160.000	3.264.869.464	32,99%
Laporan/ Pengaduan Masyarakat yang Diselesaikan	9.897.160.000	3.264.869.464	32,99%
Pencegahan Maladministrasi	2.051.278.000	268.999.000	13,11%
Survei Kepatuhan K/L/D terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009	269.050.000	268.999.000	99,98%
Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik	1.494.831.000	31.697.000	2,12%
Indeks Persepsi Maladministrasi	1.300.000	1.300.000	100,00%
Pelayanan Publik pada Instansi Pemerintah di Daerah/ Kelompok Marjinal dan Daerah 3T yang Meningkatkan	58.097.000	2.550.000	4,39%
Jaringan Pengawasan Pelayanan Publik	228.000.000	-	0,00%
Penjaminan Mutu	235.792.000	18.120.000	7,68%
Integritas dan Mutu Pelayanan Ombudsman RI	235.792.000	18.120.000	7,68%

**laporan realisasi per 30 Juni 2020*

BAB VII

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 dengan memudahkan dan mendekatkan akses masyarakat terhadap pelayanan Ombudsman RI.

Target Rencana Kerja Pemerintah (RKP) Tahun 2020 untuk penyelesaian laporan masyarakat adalah sebanyak 6.000 laporan. Mengingat kondisi pandemi *Covid-19*, hingga triwulan II tahun 2020 sebanyak 3.622 laporan telah ditutup/diselesaikan. Ombudsman RI berkomitmen meningkatkan koordinasi serta sinergi dengan instansi strategis dengan penandatanganan nota kesepahaman agar pertukaran data dan/atau informasi cepat terlaksana. Pengembangan kelembagaan Ombudsman RI terus diupayakan untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Pada Triwulan II Tahun 2020, proses transformasi kelembagaan Ombudsman RI bertujuan untuk penguatan kelembagaan menuju Pengawasan Pelayanan Publik yang Efektif dan Berkeadilan.

Demikian laporan triwulan II Tahun 2020, semoga dapat memberikan gambaran hasil kerja Ombudsman RI kepada para pihak.