



Laporan Triwulan I 2021



Laporan Triwulan I

2021



Ikhtisar Kinerja Utama

Ombudsman RI pada triwulan I tahun 2021 menerima laporan/ pengaduan masyarakat atas dugaan maladministrasi pelayanan publik sebanyak 1.749 laporan/pengaduan. Dari jumlah tersebut, 1.636 laporan merupakan laporan masyarakat, 87 laporan Respon Cepat Ombudsman, dan 26 laporan investigasi atas prakarsa sendiri dengan jumlah laporan yang telah diselesaikan/ditutup adalah sebanyak 473 laporan/pengaduan.

Sepanjang triwulan I, cara penyampaian laporan masyarakat terbanyak disampaikan melalui surat (47%), datang langsung (27%), dan Whatsapp (11%). Sebaran laporan yang termasuk dalam urutan 3 (tiga) terbanyak adalah Ombudsman RI (Pusat) sebanyak 393 laporan, Perwakilan Jawa Timur sebanyak 100 laporan, dan Perwakilan Sumatera Utara 84 laporan dengan Substansi laporan yang paling banyak diadakan adalah Substansi Agraria/Pertanahan (318 laporan), Kepolisian (181 laporan), dan Kepegawaian (145 laporan).

Data Laporan Masyarakat Triwulan I pada 5 Tahun Terakhir



Pada Triwulan I Tahun 2021 Ombudsman RI telah melaksanakan 1 (satu) kegiatan penjaminan mutu penyelesaian laporan dan pencegahan maladministrasi yaitu Evaluasi Mutu di Kantor Perwakilan Jakarta Raya. Sedangkan terkait Pencegahan Maladministrasi, pada Triwulan I tahun 2021 terdapat 33 concept notes yang telah diusulkan sebagai tahapan awal dalam kegiatan saran perbaikan kebijakan pelayanan publik. Dari jumlah tersebut terdapat sebanyak 17 **concept notes** yang mengangkat konsep terkait pelaksanaan vaksinasi Covid-19.

Hingga bulan Maret 2021, Ombudsman RI telah melaksanakan monitoring terhadap kajian yang dilaksanakan pada tahun 2019 dan 2020 yaitu sebanyak 32 kajian. Disamping itu, monitoring pendampingan kajian juga dilaksanakan di 15 Perwakilan.

Grafik Realisasi Anggaran Triwulan I



Dari segi anggaran, Ombudsman RI tahun 2021 mendapatkan anggaran sebesar Rp205,59 miliar dengan realisasi sampai dengan Triwulan I tahun 2021 Rp41,02 miliar (19,95%). Realisasi Program Pengawasan Pelayanan Publik: Rp900,69 juta, sedangkan Program Dukungan Manajemen: Rp40,12 miliar (23,61%).

Selain itu, pada Triwulan I tahun 2021, Ombudsman RI mendapatkan 2 penghargaan, diantaranya:

1. Peringkat II Indeks SPBE terbaik (kategori dari 27 Kementerian dan Lembaga).
Berdasarkan hasil evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) tahun 2020 yang dilakukan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Ombudsman RI berhasil mencapai Indeks SPBE tahun 2020 sebesar 3,45.
2. Penghargaan Kinerja Anggaran Terbaik (peringkat I) Untuk Kategori Lembaga Negara Tahun 2020 dengan nilai kinerja anggaran 96,99.



Sambutan Pimpinan

“

Hampir satu tahun masa pandemi Covid-19 ini berlangsung di Indonesia, Ombudsman RI pun mendorong transformasi tata kelola pemerintahan khususnya penyelenggaraan pelayanan publik melalui kegiatan penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat, pencegahan maladministrasi, dan penjaminan mutu layanan Ombudsman RI.

”



MOKHAMMAD NAJIH

Ketua Ombudsman Republik Indonesia

Puji syukur atas rahmat Tuhan Yang Maha Esa, kami telah menyelesaikan Triwulan I tahun 2021 yang merupakan transisi kepemimpinan Ombudsman RI masa jabatan 2016-2021 ke Pimpinan Ombudsman RI masa jabatan 2021-2026 untuk melaksanakan amanat mengawasi pelayanan publik. Ombudsman RI hadir dengan tujuan agar pelayanan publik di Indonesia lebih baik.

Hampir satu tahun masa pandemi Covid-19 ini berlangsung di Indonesia, Ombudsman RI pun 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 yang beradaptasi dengan kondisi pandemi.

Ombudsman RI berupaya merespon cepat laporan masyarakat dan berkoordinasi dengan penyelenggara layanan publik. Laporan pengaduan masyarakat atas dugaan maladministrasi yang diterima Ombudsman RI pada triwulan I tahun 2021 sebanyak 1.749 laporan. Pada periode yang sama, telah menyelesaikan 473 laporan.

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 Ombudsman RI, kami sampaikan terima kasih kepada seluruh pemangku kepentingan 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,

Mokhammad Najih



Daftar Isi

Ikhtisar	3
Sambutan Ketua	4
Daftar Isi	5
BAB I Pendahuluan	6
BAB II Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat	9
BAB III Pencegahan Maladministrasi	24
BAB IV Risalah Perwakilan	29
BAB V Dukungan Manajemen	34
BAB VI Rencana Kerja	42
BAB VII Penutup	44
Agenda Pimpinan	46



BAB I

Pendahuluan

Profil Lembaga



VISI

“Pengawasan Pelayanan Publik yang Efektif dan Berkeadilan”



MISI

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

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

terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015. Ombudsman RI merupakan Lembaga Negara yang bersifat mandiri dan tidak memiliki hubungan organik dengan Lembaga Negara dan instansi pemerintahan lainnya, serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya (pasal 2 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI).

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

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



Presiden Republik Indonesia, H. Ir. Joko Widodo menyampaikan apresiasi kepada Ombudsman RI yang terus mengawal dan melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara Negara, Pemerintah Pusat maupun pemerintah daerah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara.

Presiden menyampaikan, catatan Ombudsman RI ini penting untuk mendorong peningkatan standar kualitas pelayanan publik di masa yang akan datang. Presiden yakin Ombudsman RI juga telah menemukan berbagai kekurangan yang perlu kita perbaiki. Semua pihak harus menjadi bagian dari proses untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik. Masyarakat harus lebih aktif menyampaikan kritik masukan ataupun potensi maladministrasi dan para penyelenggara pelayanan publik juga harus terus meningkatkan upaya perbaikan.

Dalam kesempatan yang sama, Ombudsman RI menyampaikan jumlah laporan masyarakat ke Ombudsman dan penyelesaiannya setiap tahun relatif stabil. Sebaliknya, sebagaimana tahun-tahun sebelumnya, jumlah Rekomendasi Ombudsman relatif sangat kecil. Hal ini dikarenakan laporan dapat diselesaikan sebelum tahap Rekomendasi yakni melalui skema tindakan korektif berdasarkan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP).

Untuk itu, Ombudsman RI memberikan apresiasi kepada para penyelenggara layanan publik yang telah memahami dan menjalankan tindakan korektif ini. Selain itu, Ombudsman RI melihat pada lima tahun terakhir, masyarakat mulai banyak menggunakan saluran pengaduan untuk berkonsultasi. Hal ini menunjukkan perkembangan yang positif tentang kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam merespon pelayanan publik. Karena itu Ombudsman juga melakukan penyesuaian, antara lain dengan membuka layanan konsultasi non-laporan dan pengembangan jaringan pengawas pelayanan publik.

Dari perspektif lembaga Negara pengawas eksternal, Anggota III Badan Pemeriksa Keuangan, Dr. Achsanul Qosasi, CSFA., CFrA menyampaikan, Ombudsman RI sebagai lembaga Negara memiliki peran yang penting dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam hal pengelolaan keuangan Negara, BPK mengapresiasi prestasi Ombudsman yang melakukan banyak perbaikan dengan menjalankan rekomendasi BPK. Sehingga berturut-turut selama empat tahun dari 2016-2019, Ombudsman mendapatkan opini Wajar Tanpa pengecualian dari BPK. Ombudsman RI juga telah melakukan kerja sama dengan BPK untuk meningkatkan kapasitas sumber daya manusia Ombudsman dalam hal pengelolaan dan pertanggungjawaban keuangan Negara.

Sebagai representasi dari lembaga legislatif, Ketua Komisi II DPR RI, Dr. H. Ahmad Doli Kurnia Tandjung, S.Si., M.T dalam sambutannya menyampaikan, pihaknya selama ini telah memberikan dukungan penuh terhadap program kerja dari Ombudsman RI. Ketua Komisi II DPR RI bisa menilai bahwa kinerja yang ditunjukkan oleh Ombudsman sudah cukup baik. Ini merupakan bagian penting dari semakin baiknya pelayanan publik terhadap masyarakat serta peningkatan kinerja pada lembaga-lembaga yang selama ini diawasi oleh Ombudsman RI.

Ahmad Doli menyadari, saat ini permasalahan pelayanan publik masih menyisakan pekerjaan rumah bagi pengawas maupun penyelenggara layanan publik. Oleh karena itu, semua berharap bahwa pimpinan Ombudsman RI 2021-2026 dapat terus meningkatkan kinerja pengawasannya dan sekaligus bisa mendorong kepercayaan masyarakat terhadap Ombudsman RI untuk bisa menyelesaikan laporan masyarakat.





BAB II

PENYELESAIAN LAPORAN/ PENGADUAN MASYARAKAT

Pengaduan Masyarakat

Ombudsman RI pada triwulan I tahun 2021 menerima laporan/pengaduan masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik sebanyak 1.749 laporan/pengaduan. Dari jumlah pengaduan tersebut, terdapat 1.636 laporan yang merupakan laporan masyarakat, 87 laporan merupakan Respon Cepat Ombudsman, dan 26 laporan investigasi atas prakarsa sendiri. Pada periode yang sama laporan yang telah diselesaikan/ditutup adalah sebanyak 473 laporan/pengaduan. Sebagai gambaran tren laporan/pengaduan masyarakat lima tahun terakhir (2017 – Triwulan I 2021), dipaparkan sebagai berikut:

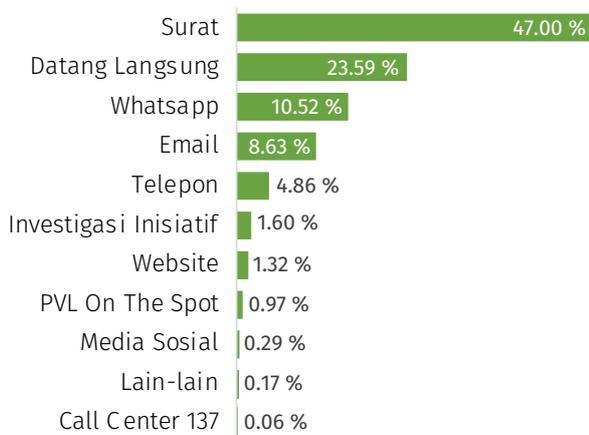
Grafik 2.1
Data laporan periode 2017 - Triwulan I 2021



Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Cara Penyampaian

Adapun 1.749 pengaduan masyarakat yang diterima hingga Triwulan I Tahun 2021, merupakan Laporan Masyarakat (reguler), Respon Cepat Ombudsman, dan Investigasi atas Prakarsa Sendiri dengan rincian sebagai berikut:

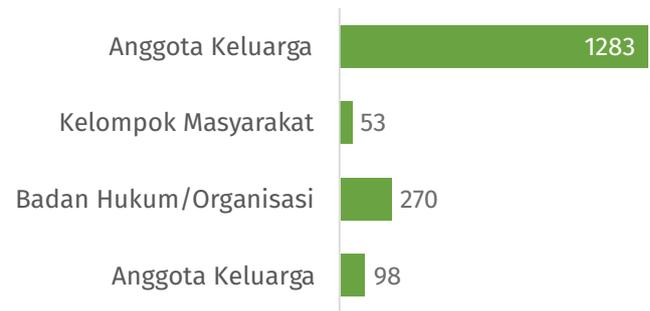
Grafik 2.2
Laporan Masyarakat berdasarkan Cara Penyampaian



Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Klasifikasi Pelapor

Berdasarkan data klasifikasi Pelapor menunjukkan bahwa pelapor perorangan yang paling banyak menyampaikan pengaduan. Kondisi ini menunjukkan meningkatnya kesadaran individu untuk mendapatkan hak atas pelayanan yang publik dan berani menyampaikan pengaduan.

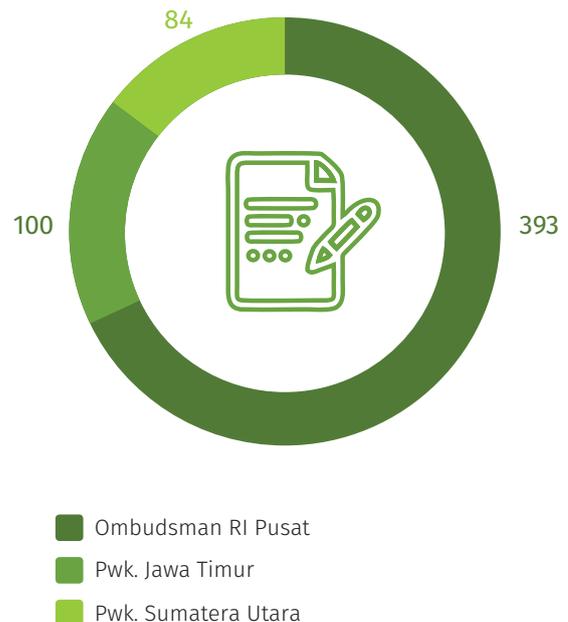
Grafik 2.3
Laporan Masyarakat berdasarkan Klasifikasi Pelapor



Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Wilayah Kerja

Sebaran Laporan yang termasuk dalam urutan 3 (tiga) terbanyak adalah Ombudsman RI (Pusat) sebanyak 393 laporan, Perwakilan Jawa Timur sebanyak 100 laporan, dan Perwakilan Sumatera Utara 84 laporan. Data lengkap sebagai berikut:

Grafik 2.4
Sebaran Laporan Ombudsman RI



Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Substansi Laporan

Laporan masyarakat berdasarkan Substansi Laporan, yang paling banyak diadukan adalah Substansi Agraria/Pertanahan sebanyak 316 laporan. Data Substansi Laporan disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 2.1
Laporan Masyarakat berdasarkan Substansi Laporan

SUBSTANSI	LAPORAN	SUBSTANSI	LAPORAN
Agraria/Pertanahan	316	Kejaksaan	23
Kepolisian	181	Pengadaan Barang, Jasa, dan Lelang	22
Kepegawaian	145	Perdagangan, Industri, dan Logistik	19
Pedesaan	102	Lingkungan Hidup	16
Pendidikan	84	Telekomunikasi dan Informatika	15
Peradilan	77	Asuransi	11
Perbankan	64	Keagamaan	8
Pertambangan	55	Pertanian dan Pangan	6
Hak Sipil dan Politik	51	Lembaga Pemasyarakatan	5
Administrasi Kependudukan	50	Pertahanan	5
Perizinan	50	Hak Kekayaan Intelektual	5
Perhubungan dan Infrastruktur	47	Koperasi	5
Ketenagakerjaan	45	Kehutanan	3
Energi dan Kelistrikan	38	Perikanan	2
Pemukiman dan Perumahan	36	Kedaruratan	1
Jaminan Sosial	30	Keimigrasian	1
Kesejahteraan Sosial	30	Bea dan Cukai	1
Pajak	30	Pegadaian	1
Kesehatan	27	Lain-lain	118
Air	25		

Isu Berdasarkan Sektor

Sektor pemeriksaan laporan/pengaduan masyarakat di Ombudsman RI terbagi menjadi 3 lingkup yaitu Sektor Hukum, Politik, Keamanan dan Pertahanan, Sektor Ekonomi dan Lingkungan, dan Sektor Sosial, Pendidikan, dan Kebudayaan. Pada masing-masing sektor terbagi kedalam beberapa substansi yang dijabarkan sebagai berikut:



Polisi Membubarkan Masa Aksi yang sedang Berdemo di depan Gedung DPR RI

Hukum, Politik, Keamanan dan Pertahanan

Sektor Hukum, Politik, Keamanan, dan Pertahanan memiliki beberapa substansi laporan/pengaduan masyarakat yaitu Peradilan, Keimigrasian, Lembaga Pemasyarakatan, Hak Sipil dan Politik, Hak Kekayaan Intelektual, Kepolisian, Kejaksaan, Pertahanan, dan Kedaruratan. Ombudsman RI mengangkat isu-isu menonjol terkait sektor ini yaitu sebagai berikut:

Kepolisian dan Pengadilan Paling Sering Dilaporkan

Ombudsman RI mencatat kepolisian dan pengadilan paling mendominasi laporan masyarakat dalam catatan selama lima tahun terakhir. Catatan tersebut sebagaimana masukan bagi instansi penegak hukum dan komisi atau Lembaga terkait bidang hukum guna perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik dan gambaran bagi masyarakat mengenai kondisi pelayanan publik saat ini. Bidang hukum, politik, HAM, keamanan, dan pertahanan merupakan isu yang paling banyak dilaporkan masyarakat adalah kepolisian dan pengadilan. Sebanyak 3.824 laporan mengenai kepolisian telah selesai dan ditutup, sedangkan sebanyak 1.534 yang lain masih dalam proses penyelesaian. Sebanyak 1.039 laporan masyarakat mengenai instansi pengadilan telah diselesaikan dan ditutup, sedangkan 751 laporan lainnya masih dalam proses penyelesaian. Selain peradilan, kejaksaan menempati urutan ketiga sebagai instansi paling banyak diajukan ke Ombudsman dengan 532 laporan, kemudian Lembaga pemasyarakatan dengan total 261 laporan.

TNI menduduki urutan selanjutnya dengan total laporan kepada Ombudsman selama lima tahun terakhir sebanyak 62 laporan. Terakhir ialah institusi pertahanan dengan total 29 laporan.

Masyarakat juga melaporkan terkait dengan Lembaga nonhukum dan peradilan selama 2020, terdapat 99 laporan dalam kategori komisi/ lembaga, disusul bidang imigrasi dan bea dan cukai, isu hak sipil dan politik, serta hak kekayaan intelektual

Khusus selama 2020, terlapor Lembaga penegak hukum mencapai 1.120 selama 2020. Kepolisian menempati urutan teratas dengan 699 laporan dan isunya menyangkut dugaan maladministrasi terkait dengan adanya dugaan penundaan berlarut, penyimpangan prosedur, dan tidak memberikan pelayanan.

Catatan terhadap kepolisian itu disusul Lembaga peradilan sebanyak 284 laporan, kejaksaan 82 laporan, Lembaga pemasyarakatan 35 laporan, pertahanan 13 laporan, dan TNI dengan 7 laporan.

Dugaan maladministrasi yang paling banyak dilaporkan (menyangkut kepolisian) terkait adanya dugaan penundaan berlarut, penyimpangan prosedur, dan tidak memberikan pelayanan. Seluruh laporan berikut rekomendasi perbaikan dan pencegahan maladministrasi telah diserahkan kepada instansi terkait.

Ekonomi dan Lingkungan

Sektor Ekonomi dan Lingkungan memiliki beberapa substansi laporan/pengaduan masyarakat yaitu Perdagangan, Industri dan Logistik, Pertanian dan Pangan, Perikanan, Penanaman Modal, Pajak, Bea dan Cukai, Perbankan, Perizinan, Asuransi, Pegadaian, Pengadaan Barang, Jasa dan Lelang, Koperasi, Agraria, Pemukiman dan Perumahan, Transmigrasi, Pertambangan, Energi dan Kelistrikan, Air, Lingkungan Hidup, Kehutanan, Perhubungan dan Infrastruktur, dan Telekomunikasi dan Informatika. Ombudsman RI mengangkat isu-isu menonjol terkait sektor ini yaitu sebagai berikut:

Viral Tagihan Listrik Rp 68 Juta, Ombudsman RI: PLN Wajib Transparan dan Beri Bukti Otentik



Petugas PLN Sedang Memonitoring Salah Satu Tower di Morotai

PT PLN (Persero) wajib bersikap transparan terkait data pemakaian para pelanggan. Hal ini disampaikan Ombudsman RI dalam menanggapi kasus pelanggan PLN di Tangerang yang tagihan listriknya membengkak hingga Rp 68 juta. PLN wajib transparan dan berikan bukti-bukti otentik kepada pelanggan. Banyaknya kasus pelanggan yang mengeluh tagihan listrik yang membengkak juga harus menjadi evaluasi PLN. Sebaiknya PLN sediakan juga mekanisme cicilan bagi pelanggan terdampak yang berniat baik membayar denda.

Evaluasi yang dapat dilakukan, antara lain memperbaiki sistem pencatatan, kompetensi petugas, serta ketepatan alat ukur. Ombudsman RI menyarankan pelanggan yang tagihan listriknya membengkak untuk mengadu kepada PLN secara formal.

Memperhatikan penjelasan PLN bahwa jika terbukti benar, pelanggan wajib bayar. Jika PLN tak mampu buktikan kesalahan pelanggan, keberatan pelanggan harus diterima PLN. Apabila hal itu tak ditanggapi, pelanggan dapat melaporkan hal tersebut ke Ombudsman RI maupun perwakilan Ombudsman RI di provinsi setempat.

Sebelumnya, sebuah unggahan pelanggan PLN di daerah Tangerang, Banten, yang mengalami lonjakan tagihan listrik mencapai Rp 68 juta viral di media sosial Twitter. Sebab, pelanggan tersebut mengaku biasanya hanya menerima tagihan listrik sebesar Rp 500.000 hingga Rp 700.000 per bulannya.

Ombudsman RI Dorong Pemerintah Daerah Buat Peraturan Daerah Terkait Pengelolaan Limbah Medis

Ombudsman RI mengungkapkan bahwa sebagian besar pemerintah daerah di Indonesia belum memahami proses pengelolaan limbah medis, khususnya limbah medis/alat kesehatan (alkes) Covid-19. Ombudsman RI mendorong pemerintah daerah untuk membuat peraturan daerah terkait pengolahan limbah medis. Jika tidak segera dibuat perda tersebut, khawatir jumlahnya akan terus meningkat.

Berdasarkan temuan Ombudsman RI, limbah medis yang tidak terolah sepanjang tahun 2020 ini diperkirakan mencapai 138 ton per hari. Jumlah ini meningkat hampir dua kali lipat bila dibandingkan tahun sebelumnya yang hanya mencapai 70 ton per hari.

Belum ada Peraturan Daerah terkait pengelolaan limbah medis karena pemahaman Pemda terhadap pengelolaan limbah medis masih kurang. Sehingga banyak dibuang di Tempat Pembuangan Sampah (TPS) yang tidak sesuai standar penanganan limbah medis, bahkan TPS-nya tidak berijin.

Beberapa temuan terkait pengolahan limbah medis yang dilakukan oleh penghasil limbah tersebut, yaitu melakukan insinerasi limbah yang tidak berijin. Sehingga bukan hanya tempat pembuangan sampahnya saja yang tidak berijin. Sebagai informasi, insinerasi merupakan proses pembakaran yang terorganisir untuk mengurangi limbah padat sehingga berbentuk abu dan dilakukan netralisasi dan solidifikasi abu hasil bakaran dan dikuburkan di dalam tanah.

Insinerator sendiri merupakan alat untuk melakukan proses insinerasi. Insinerator dapat mereduksi massa limbah sebesar 70 persen dan mereduksi volume sampai 90 persen. Bukan hanya itu, Alvin juga mengatakan bahwa Ombudsman masih menemukan banyak para produsen alkes maupun fasilitas pelayanan kesehatan (fasyankes) di daerah-daerah yang tidak melakukan upaya pengurangan timbulan limbah medis. Belum ada upaya nyata dari produsen alkes/ fasyankes. Beberapa penghasil limbah, khususnya puskesmas tidak pernah mencatat timbulan limbah medis yang dihasilkan. Sehingga tidak diketahui apakah neraca limbahnya mengalami penurunan atau sebaliknya.

Masalah paling banyak dalam proses pengolahan limbah medis ini, yakni saat proses pengangkutan. Mulai dari pengangkutan yang tidak menggunakan alat khusus yang sesuai standar hingga petugas pengangkut yang tidak dilengkapi Alat Pelindung Diri (APD).



Limbah Medis yang akan di Musnahkan

Penggunaan manifes juga tidak seragam dan tidak disiplin, tidak semua dapat tercatat lembar manual tidak dilaporkan sesuai nota kerja sama. Hanya antara pengangkut dan penghasil saja.

Temuan lainnya yang diperoleh Ombudsman RI yakni pemerintah daerah tidak memiliki data timbulan limbah medis yang jelas, baik yang dihasilkan, yang diangkut, hingga yang sudah diolah.

Ombudsman RI menilai, permasalahan-permasalahan yang ada tersebut disebabkan karena kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan (KLHK) dan Kementerian Kesehatan (Kemenkes) terkait pengelolaan limbah medis, contohnya di Sumatera Utara sebelum tahun 2020 seluruh limbah medis yang dihasilkan itu dibuang ke tempat pembuangan sampah domestik.

Ombudsman: Mendagri Bisa Minta Pemda Upayakan Pengadaan Fasilitas Olah Limbah Medis

Ombudsman RI, meminta Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) untuk berkoordinasi dengan Pemerintah daerah (Pemda) dalam pengadaan fasilitas pengolahan limbah medis. Tentunya dengan berpedoman pada standar pengangkutan limbah Bahan Berbahaya dan Beracun (B3).

Masih banyak daerah yang proses pengelolaan limbah medisnya berhenti ditahap penyimpanan saja karena sebagian besar Pemda tidak memiliki fasilitas tersebut. Hal ini membuat jumlah limbah medis yang tidak terolah sepanjang tahun 2020 hingga mencapai 138 ton per hari.

Mendagri bisa menyediakan pengangkutan limbah medis di daerah yang tidak memiliki badan usaha pengangkut, secara proaktif bisa mengupayakan

pengadaan fasilitas dan lahan pengolahan limbah medis yang dapat dimanfaatkan di wilayah masing-masing.

Namun sebelum melakukan pengadaan fasilitas tersebut, Ombudsman meminta Kemendagri untuk memastikan bahwa pihaknya sudah melakukan bimbingan teknis kepada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait pengelolaan limbah medis. Dalam hal ini Kemendagri juga bisa meminta bantuan Kementerian Kesehatan (Kemenkes), namun bimbingan yang dilakukan Kemenkes lebih dikhususkan untuk fasyankes. Harus ada bimbingan teknis supaya semua OPD memiliki pemahaman yang sama atas tanggungjawab perijinan dan pengawasan pengelolaan limbah medis.

Kemenkes juga harus membuat Peraturan Menteri yang mengatur Standar Operasional Prosedur (SOP) di seluruh fasyankes, tidak hanya di rumah sakit. Jika seluruh OPD sudah memahami proses pengelolaan limbah medis yang sesuai standar, Ombudsman pun meminta Kemendagri untuk mendorong Pemda dalam membuat peraturan daerah terkait pengelolaan limbah medis, limbah B3, termasuk yang bersumber dari rumah tangga.

Ombudsman RI juga meminta Kemendagri untuk memutakhirkan data timbulan limbah medis yang faktual setiap bulannya, serta mempublikasikan data tersebut ke dalam sistem informasi pemerintah daerah yang secara berkala dilaporkan kepada Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan (KLHK).

Sementara itu, untuk KLHK sendiri, Ombudsman meminta Menteri LHK untuk mengkaji ulang Peraturan Menteri LHK Nomor P. 56/Menlhk-Setjen/2015 Tentang Tata Cara Persyaratan Teknis Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun dari Fasilitas Pelayanan Kesehatan. Khususnya mengenai waktu maksimal penyimpanan limbah medis untuk diperpanjang bila memungkinkan, namun tentunya ini harus berdasarkan hasil kajian ilmiah. Selain itu jenis fasyankesnya supaya disesuaikan dengan jenis fasyankes yang tertera di PP Nomor 47 Tahun 2016 Tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan.

Ombudsman RI meminta Menteri KLHK untuk mendorong badan usaha lain, BUMN/BUMD, maupun swasta untuk bergerak di bidang jasa penimbunan limbah medis, utamanya di luar pulau Jawa. Selain itu, ada beberapa hal yang harus dievaluasi KLHK, diantaranya yakni mengevaluasi penggunaan sistem manifes elektronik dengan cara mempermudah pembuatan akun serta melakukan sosialisasi secara masif. KLHK juga harus mengevaluasi dan pembinaan kepada petugas pengangkut dan pengolah limbah medis agar menaati prosedur dan standar keselamatan pengelolaan limbah.

RPP Jalan Tol Harus Sesuai Prinsip Pelayanan Publik

Pemerintah dewasa ini sedang fokus pada pembangunan infrastruktur jalan. Pembangunan tersebut disamping memicu pertumbuhan ekonomi, juga menghubungkan antarwilayah guna memperkuat NKRI. Pembangunan jalan tol dikembangkan di wilayah trans-Sumatera, Sulawesi, Kalimantan, dan Papua.

Pembangunan infrastruktur membutuhkan pembiayaan besar. Dalam pelaksanaannya pemerintah menggandeng pihak swasta secara privatisasi. Pembangunan jalan tol berimplikasi terhadap aspek sosial, politik, ekonomi, dan pemerintahan.

Dalam rangka menindaklanjuti UU Cipta Kerja, Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) sedang menyiapkan Rancangan Peraturan Pemerintah (RPP) Tentang Perubahan Kelima Atas PP No 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol.



Gerbang Tol Timur Padalarang

Ombudsman RI menegaskan, jika dalam penyusunan RPP Jalan Tol ini tidak mengakomodir aspirasi publik, bahkan dalam pelaksanaannya bertentangan dengan prinsip pelayanan publik sesuai UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, maka dapat dipastikan akan menuai protes maupun gugatan publik. Pada gilirannya, hal itu juga akan mendorong adanya laporan pengaduan masyarakat melalui Ombudsman RI dalam kaitannya dengan praktik maladministrasi di substansi penyelenggaraan layanan jalan tol.

Pada acara konsultasi publik yang digelar Direktorat Jenderal Pembiayaan Infrastruktur Pekerjaan Umum dan Perumahan terkait RPP Jalan Tol Ombudsman RI menyampaikan: Pertama, perlu dijelaskan pokok-pokok pikiran terkait alasan perubahan pasal-pasal dalam RPP tersebut. Pasal-pasal yang dihapus, diubah maupun ditambah dengan menyesuaikan pada UU Ciptaker. Kedua, jalan tol merupakan barang publik (public goods) yang cenderung mengalami perubahan menjadi barang quasi (quasi goods) tentu erat kaitannya dengan pelayanan publik. Ketiga, esensi dari UU No 25 tentang Pelayanan Publik harus dicantumkan dalam klausul RPP Tentang Jalan Tol.

RPP ini harus memuat prinsip-prinsip pelayanan publik, yakni kepastian hukum, keterbukaan, partisipatif, akuntabilitas, kepentingan umum, profesionalisme, kesamaan hak, serta keseimbangan hak dan kewajiban.

Keempat, sejumlah keluhan masyarakat yang muncul dalam penggunaan jalan tol yakni kinerja pelayanan jalan tol terus mengalami distorsi, terutama kemacetan yang semakin sulit diatasi, kualitas jalan tidak memadai sebagai jalan yang berbayar, misalnya ruas jalan banyak yang berlubang hingga jalan tol yang belum nyaman bagi pengguna. Kebijakan e-toll menambah beban biaya pengeluaran masyarakat. Dengan e-toll, berapa besar dana masyarakat tersisa yang mengendap. Dana sisa pada e-toll belum bisa digunakan untuk semua transaksi. Kebijakan tarif tol yang selalu naik setiap dua tahun, perlu dikritisi. Pemerintah tidak fair karena Standar Pelayanan Minimal (SPM) tidak terpenuhi. Konsekuensi kebijakan privatisasi jalan tol berimplikasi terhadap tarif tol semakin mahal dan naik setiap dua tahun. Kelima, masukan agar pemerintah segera menyelaraskan peraturan perundang-undangan teknis sebagai derivasi dari RPP ini sebagaimana mestinya.

Polemik Impor Beras, Ombudsman RI Temukan Potensi Maladministrasi

Ombudsman RI meminta Pemerintah untuk menunda keputusan impor beras hingga awal Mei 2021. Temuan awal Ombudsman menunjukkan adanya potensi maladministrasi terkait mekanisme pengambilan keputusan dalam kebijakan impor beras.

Ombudsman RI meminta Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian untuk melaksanakan rakortas (rapat koordinasi terbatas) guna menunda keputusan impor hingga menunggu perkembangan panen dan pengadaan oleh Perum Bulog pada awal Mei.

Berdasarkan pengumpulan data yang dilakukan oleh Ombudsman RI, stok beras milik Perum Bulog per tanggal 14 Maret 2021 mencapai angka 883.585 ton dengan rincian 859.877 ton merupakan stok Cadangan Beras Pemerintah (CBP), dan 23.708 ton stok beras komersial. Dari jumlah stok CBP yang ada saat ini, terdapat stok beras yang berpotensi turun mutu sekitar 400 ribu ton, yang berasal dari pengadaan dalam negeri selama periode 2018-2019, dan yang berasal importasi di 2018. Sehingga, stok beras yang layak konsumsi kurang dari 500 ribu ton, atau sekitar

20% dari kebutuhan beras rata rata tiap bulan (2,5 juta ton).

Menurut informasi dari Kementerian Perdagangan, per Februari 2021, stok beras yang ada di penggilingan padi sebesar 1 juta ton. Stok beras di LPM, 6,3 ribu Ton, Stok di PIBC sekitar 30,6 ribu ton, stok di Horeka sekitar 260,2 ribu ton, dan di rumah tangga sekitar 3,2 juta ton.



Para Pekerja sedang Menurunkan Beras dari Mobil ke Gudang Penyimpanan

Merujuk angka sementara BPS pada tahun 2021, luas panen padi dari Januari hingga April 2021 mencapai 4,86 juta hektar dengan total potensi produktivitas padi pada subround Januari-April 2021 sebesar 25,37 juta ton GKG dan diperkirakan mempunyai potensi produksi beras pada Januari-April 2021 sebesar 14,54 juta ton beras atau mengalami kenaikan sebesar 3,08 juta ton (26,84 persen) dibandingkan produksi beras pada subround Januari-April 2020 sebesar 11,46 juta ton. Merujuk data stok pangan dan potensi produksi beras nasional di 2021, Ombudsman RI menilai bahwa stok beras nasional masih relatif aman, dan tidak memerlukan Impor dalam waktu dekat ini.

Ombudsman RI meminta Perum Bulog untuk meningkatkan serapan gabah dalam negeri. Ombudsman juga menghimbau para pengusaha penggilingan untuk mempercepat giling gabah dan memastikan kualitas sesuai persyaratan pengadaan Perum Bulog.

Ombudsman RI telah mengumpulkan data dan informasi dari berbagai pihak. Temuan awal Ombudsman saat ini adalah kebijakan penyerapan beras oleh Perum Bulog, tidak diiringi dengan kebijakan penyalurannya. Hal ini berpotensi merugikan negara dan mematikan Perum Bulog.

Terkait adanya potensi maladministrasi dalam mekanisme pengambilan keputusan impor beras, alternatif tindakan korektif yang akan didorong oleh Ombudsman RI adalah adanya early warning

system dalam menentukan keputusan impor beras berbasis scientific dan evidence, serta mekanisme pengambilan keputusan yang cermat dan hati hati.

Tak hanya itu, Ombudsman RI juga mencermati adanya potensi maladministrasi dalam manajemen stok beras akibat kebijakan yang tidak terintegrasi dari hulu-hilir. Termasuk di dalamnya terkait pelaksanaan Bantuan Pangan non Tunai (BPNT).

Untuk kedua potensi maladministrasi tersebut, Ombudsman RI akan melaksanakan inisiatif atas prakarasa sendiri untuk pencegahan terjadinya maladministrasi dalam tata kelola kebijakan importasi dan stok beras. Dalam seminggu ke depan, Ombudsman akan mengumpulkan berbagai informasi dari institusi terkait, dan selanjutnya akan mendalaminya ke lapangan untuk memperkuat data-data yang ada.

Dalam polemik rencana impor beras ini, Ombudsman RI meminta pedagang untuk tidak melakukan upaya spekulasi dalam masa tunggu, karena Pemerintah bisa sewaktu waktu mengambil keputusan alternatif.

Ombudsman RI Minta Kementerian Keuangan dan OJK Terbitkan Peraturan Pelaksana Soal Perubahan Biaya Meterai

Ombudsman RI meminta Menteri Keuangan Sri Mulyani dan Otoritas Jasa Keuangan untuk menerbitkan peraturan pelaksana terkait UU Nomor 10 Tahun 2020 tentang Bea Meterai.

Peraturan pelaksana itu diperlukan untuk menghindari kekisruhan dan kerugian masyarakat akibat kenaikan biaya meterai yang diatur dalam UU Bea Meterai. Ombudsman RI menyerukan kepada Menteri Keuangan dan kepada Otoritas Jasa Keuangan untuk segera menerbitkan peraturan pelaksanaan undang-undang tersebut, terutama kepada bank tentang tata cara penambahan kekurangan biaya meterai sehingga nasabah bank tidak dipungut dua kali.

Diketahui, UU Bea Meterai menghapus bea meterai Rp 3.000 dan Rp 6.000 dan dijadikan tarif tunggal Rp 10.000. Ombudsman RI telah menerima aduan dari sejumlah nasabah bank tentang implementasi UU Bea Meterai tersebut. Para nasabah mengeluh karena pihak bank menolak menghargai meterai Rp 3.000 yang sudah tercetak pada buku cek.

Pihak bank pun mengharuskan nasabah menambah meterai baru senilai Rp 10.000 sehingga uang yang dipungut dari nasabah berjumlah Rp 13.000. Seharusnya, pihak bank cukup menambahkan

Rp 7.000 pada meterai yang lama sehingga total tetap Rp 10.000.

Diberitakan, meterai tarif tunggal Rp 10.000 telah berlaku per 1 Januari 2021 sesuai dengan ketentuan di dalam UU Nomor 10 tahun 2020 tentang Bea Meterai.

Sosial, Pendidikan, dan Kebudayaan

Sektor Sosial, Pendidikan, dan Kebudayaan memiliki beberapa substansi laporan/pengaduan masyarakat yaitu Ketenagakerjaan, Kepegawaian, Jaminan Sosial, Pedesaan, Pendidikan, Kesehatan, Administrasi Kependudukan, Keagamaan, dan Kesejahteraan Sosial. Ombudsman RI mengangkat isu-isu menonjol terkait sektor ini yaitu sebagai berikut:

Protokol Kesehatan di Angkutan Massal Sudah Baik Walau Masih Bercelah

Penerapan protokol kesehatan di angkutan umum massal secara garis besar sudah membaik, terutama kesadaran penumpang untuk menjaga jarak fisik. Meskipun begitu, masih ada beberapa celah yang harus diperbaiki dengan cara menambah sarana dan sumber daya manusia, seperti petugas pengawas.

Hal itu mengemuka dalam pemaparan hasil survei kerja sama Badan Pengelola Transportasi Jabodetabek (BPTJ), Ombudsman DKI Jakarta, dan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI). Mereka melakukan survei selama tiga hari, yaitu 16-18 Februari, di halte-halte Transjakarta dan sejumlah stasiun kereta api. Belum ada rincian jumlah orang yang disurvei karena sifatnya merupakan pengamatan secara umum.

**“
Pelayanan dan pengawasan oleh petugas selama jam-jam sibuk, yaitu jam berangkat kerja dan pulang kerja, masih menjadi simpul masalah. Di halte Transjakarta pada puncak kesibukan hanya memiliki satu petugas untuk mengukur suhu calon penumpang. Di dalam bus juga hanya ada pengemudi, tidak ada kernet.**”

Akibatnya, pengawasan terhadap penumpang tidak maksimal. Penumpang seluruhnya sudah memakai masker. Akan tetapi, masih terdapat penumpang yang tidak memakai masker sesuai standar keamanan di masa pandemi Covid-19. Ada penumpang yang memakai masker tanpa menutupi hidung dan ada pula yang mengenakan masker dari bahan kain skuba ataupun model buff. Padahal, Satuan Tugas Penanganan Covid-19 Nasional dan gugus tugas di Pemerintah Provinsi DKI Jakarta mengatakan, masker dari kedua jenis bahan tersebut tidak bisa mencegah penyebaran virus korona jenis baru. Petugas tidak menegur pelanggaran pemakaian masker ini. Mereka hanya melarang orang-orang yang sama sekali tidak bermasker untuk memasuki halte.

Di stasiun kereta rel listrik, risiko terbesar ada

di pemakaian mesin penjual tiket otomatis karena tidak disediakan cairan antiseptik, padahal mesin itu dipakai oleh ratusan orang setiap hari. Ketika petugas stasiun dimintai pertanggungjawaban, mereka mengatakan botol-botol cairan antiseptik sering dicuri oleh penumpang. Masalah ini juga diperparah dengan tidak berfungsinya wastafel dan keran-keran portabel untuk mencuci tangan karena kehabisan air ataupun sabun.



Seorang Petugas KRL Sedang Membantu Pengguna KRL Berkebutuhan Khusus

Pemerintah perlu membuat aturan setiap individu wajib membawa cairan antiseptik sendiri sehingga mereka bisa menyemprot tangan masing-masing setiap selesai menyentuh fasilitas umum.

Masalah kerusakan atau ketiadaan sarana untuk membersihkan tangan juga diakui oleh Polana Pramesti, Ketua BPTJ. Butuh koordinasi dan pengalokasian anggaran untuk memastikan sarana seperti wastafel permanen ataupun portabel berfungsi sepanjang hari, terlepas ramai atau tidaknya halte dan stasiun.

Di samping itu, Ombudsman RI meminta agar pengelola stasiun dan halte memperhatikan penyebaran penumpang di dalam kendaraan. Contohnya ialah KRL yang terdiri atas 12 gerbong. BPTJ menemukan gerbong 1-3 biasanya disesaki penumpang. Harus ada sistem petugas stasiun, baik petugas organik maupun dari kepolisian dan TNI, mengarahkan penumpang agar mengambil tempat di gerbong-gerbong lain sehingga kepadatan bisa dihindari.

Ketua Pengurus Harian YLKI meminta pemerintah pusat dan daerah memperhatikan terminal-terminal bus reguler, seperti terminal bus antarkota dan

antarprovinsi, minibus seperti Metromini dan Kopaja yang secara sporadis masih ditemukan di Jabodetabek, serta angkutan kota berupa mikrolet. Keberadaan mereka yang tersebar dan kurang terkoordinasi membuat pemantauan penerapan protokol kesehatan lebih sukar dilakukan.

Pada kesempatan yang berbeda, Gubernur DKI Jakarta Anies Baswedan mengatakan, interaksi dan transaksi adalah kunci pemulihan ekonomi Ibu Kota. Satu-satunya cara kegiatan ini bisa terjadi ialah dengan mengembalikan kondisi kesehatan masyarakat. Pemprov DKI Jakarta sudah memulai memberi vaksin Covid-19 kepada tenaga kesehatan dan akan disusul dengan penduduk yang membutuhkan perlindungan segera. Namun, warga tetap harus menerapkan protokol kesehatan tanpa terkecuali.

Saat ini, Dinas Kesehatan DKI Jakarta mencatat ada 13.627 kasus aktif, yaitu pasien yang tengah dirawat ataupun menjalani isolasi. Sistem pelaporan Dinas Kesehatan DKI masih dalam pemutakhiran sehingga belum bisa menampilkan penambahan kasus terbaru. Sejauh ini, sudah 5.049 penduduk Jakarta yang meninggal akibat Covid-19.

Epidemiolog Universitas Respati Indonesia yang juga anggota Satgas Covid-19 Nasional, Cicilia Windyaningsih, mengingatkan bahwa sistem pelacakan dan penelusuran kontak masih belum ideal sehingga angka yang terungkap merupakan fenomena gunung es. Tidak ada cara selain menerapkan pemakaian masker dan menjaga jarak serta rajin membersihkan tangan sebagai senjata perlindungan diri dan orang lain.

Vaksin untuk Keluarga Pejabat, Bentuk Maladministrasi Pelayanan Publik

Ombudsman RI meminta pemerintah konsisten melaksanakan program vaksinasi Covid-19 sesuai sasaran yang telah ditetapkan. Pemberian vaksin kepada keluarga pejabat yang tidak masuk dalam prioritas vaksinasi merupakan bentuk maladministrasi pelayanan publik. Maladministrasi dalam program vaksinasi melukai rasa keadilan publik.

Disaat masih di tahap awal, Presiden dan Menteri Kesehatan perlu menegakkan aturan dengan kembali ke peta jalan vaksinasi Covid-19 yang telah ditetapkan. Pemberian vaksin kepada keluarga pejabat merupakan bentuk maladministrasi publik karena melanggar ketentuan, kewenangan, bahkan kepatutan sebagai pejabat publik yang semestinya menjadi contoh dan teladan.

Sesuai petunjuk teknis vaksinasi yang dimuat dalam Keputusan Dirjen P2P No.HK.02.02/4/1/ 2021 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Vaksinasi dalam rangka Penanggulangan Pandemi Covid-19, proses vaksinasi ada empat tahap.

Tahap I diperuntukkan bagi tenaga kesehatan, asisten tenaga kesehatan, tenaga penunjang, serta mahasiswa yang sedang menjalani pendidikan profesi kedokteran yang bekerja pada fasilitas pelayanan kesehatan.

Tahap II adalah untuk petugas pelayanan publik, yaitu TNI/Polri, aparat hukum, dan petugas pelayanan publik lainnya yang meliputi petugas di bandara/ pelabuhan/stasiun/terminal, perbankan, perusahaan listrik negara, dan perusahaan daerah air minum, serta petugas lain yang terlibat langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tahap IIB adalah vaksinasi untuk kelompok lanjut usia (60 tahun ke atas).



Vaksinasi Covid-19

Sasaran vaksinasi Covid-19 tahap III adalah masyarakat rentan dari aspek geospasial, sosial, dan ekonomi. Selanjutnya tahap IV adalah untuk masyarakat dan pelaku perekonomian lainnya dengan pendekatan kluster sesuai dengan ketersediaan vaksin. Namun, dalam pelaksanaannya, ada kelompok-kelompok yang tidak termasuk dalam skala prioritas mendapatkan vaksin lebih awal. Beberapa di antaranya adalah keluarga anggota Dewan Perwakilan Rakyat RI dan keluarga anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi DKI Jakarta.

Sesuai Petunjuk Teknis Pelaksanaan Vaksinasi dari Kemenkes, anggota DPR dan DPRD merupakan bagian dari pelayanan publik yang menjadi sasaran vaksinasi Covid-19 tahap II. Akan tetapi, anggota keluarganya bukan sasaran dalam program tersebut dan tidak berhak ikut vaksinasi lewat jalur itu. Pemberian vaksin kepada keluarga pejabat melanggar prinsip keadilan dan prioritas yang telah dibuat pemerintah sendiri.

Dari aspek keadilan, vaksinasi kepada keluarga pejabat merupakan bentuk ketidakadilan karena mengakibatkan masyarakat yang bukan dari kalangan tersebut tidak mendapatkan vaksin.

Adapun dari segi prioritas, tindakan tersebut merupakan bentuk ketidakkonsistenan pemerintah dalam menegakkan peta jalan program vaksinasi sesuai skala prioritas yang telah ditentukan. Pemerintah seakan menutup mata peristiwa tersebut yang sesungguhnya telah melanggar prioritas dalam kebijakan yang dibuat sendiri. Peluang untuk melakukan tindakan maladministrasi selalu ada. Namun, keteladanan moral pejabat publik untuk tidak melanggar asas kepatutan, keadilan, dan skala prioritas yang menjadi kebijakan pemerintah harus tetap dijaga. Krisis keteladanan bisa merusak sistem yang sudah dibuat. Jika pejabat di tingkat pusat memberikan contoh buruk, maka bisa menjadi pembenaran bagi pejabat di daerah bahkan hingga tingkat desa melakukan hal serupa.

Jika program vaksinasi yang disepakati berdasarkan prioritas, maka pemerintah perlu kembali ke jalur awal. Pemerintah harus menegakkan aturan yang sudah dibuat agar program ini bisa berjalan lancar. Namun, tak semua keluarga pejabat ikut divaksinasi. Di Jawa Timur, sebanyak 120 anggota DPRD Jawa Timur telah mengikuti vaksinasi Covid-19. Para legislator provinsi ini mengikuti vaksinasi tahap kedua sebagai bagian dari aparatur pelayanan publik. Imunisasi yang pertama bagi seluruh anggota DPRD Jatim itu berlangsung pada Jumat (26/2). Suntikan kedua diterima dua pekan kemudian atau Jumat (12/3). Vaksinasi berlangsung di lobi DPRD Jatim di Jalan Indrapura, Surabaya.

Ketua DPRD Jatim Kusnadi mengatakan, tidak ada kejadian ikutan pascaimunisasi (KIPI) yang dikeluhkan oleh legislator. Vaksinasi yang dilaksanakan oleh tim kesehatan RSUD Dr Soetomo itu juga telah berlangsung lancar dan tertib. Dengan vaksinasi, bukan berarti penanganan pandemi Covid-19 yang sudah berlangsung setahun sejak 17 Maret 2020 dianggap selesai. Situasi pandemi belum mereda apalagi tertangani sehingga pencegahan dalam kedisiplinan penerapan protokol kesehatan tetap mutlak dilanjutkan.

Secara terpisah, Gubernur Jatim Khofifah Indar Parawansa meminta masyarakat dan seluruh komponen yang telah menerima vaksin untuk tidak terlena. Pandemi Covid-19 sedang memperlihatkan tren menurun dimana penambahan kasus harian tidak lagi di atas 700 orang tetapi di bawah 500 orang. Selain itu, tingkat bahaya penularan di 16 kabupaten/kota dalam kategori risiko rendah (zona kuning) sedangkan 22 daerah lainnya zona oranye (risiko sedang).



Resolusi dan Monitoring Laporan

Resolusi dan Monitoring di Ombudsman RI bertujuan untuk mengorganisir, melaksanakan dan mengoordinasikan dan/atau melaksanakan proses konsiliasi, mediasi, ajudikasi dan/atau Rekomendasi terhadap laporan masyarakat setelah menerima hasil pemeriksaan dari unit pemeriksaan, serta melakukan monitoring.

Resolusi (Tindak Lanjut) Laporan Masyarakat

Ombudsman RI telah menyelesaikan laporan dengan mekanisme mediasi, konsiliasi, dan fasilitasi serta koordinasi dengan para pihak, dengan data berikut:

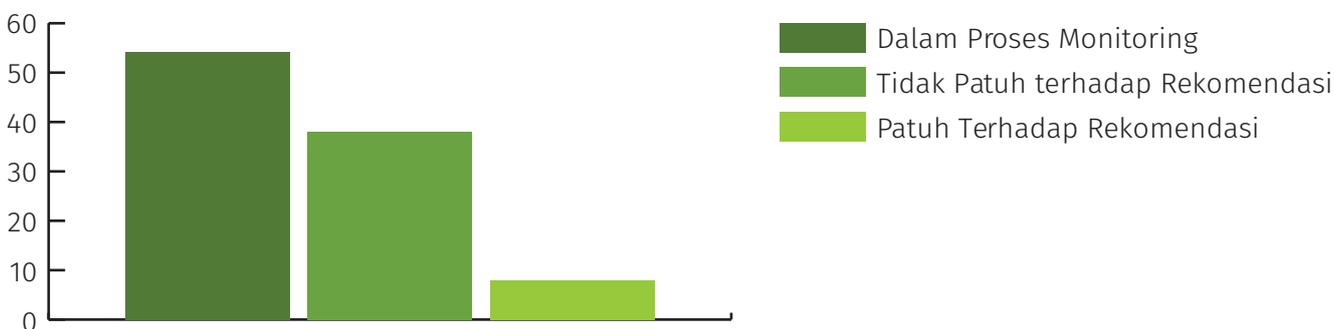
Tabel 2.2
Laporan Masyarakat yang Ditindaklanjuti

TAHUN	LAPORAN	PENUTUPAN	PROSES
2018	41 Laporan	33 Laporan	8 Laporan
2019	46 Laporan	24 Laporan	22 Laporan
2020	35 Laporan	13 Laporan	22 Laporan
2021	16 Laporan	-	16 Laporan
Jumlah	138 Laporan	70 Laporan	68 Laporan

Pada periode Januari-Maret tahun 2021, dalam memberikan pelayanan yang prima, Ombudsman RI telah melakukan koordinasi tertulis, koordinasi lisan dan pertemuan virtual/online (zoom meeting) agar rekomendasi yang dikeluarkan oleh Ombudsman RI dapat ditindaklanjuti.

Pelaksanaan Rekomendasi Ombudsman RI Hingga tahun 2021, status pelaksanaan Rekomendasi Ombudsman RI selama 5 tahun terakhir digambarkan sebagai berikut:

Grafik 2.5
Status Pelaksanaan Rekomendasi Tahun 2016-2021



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.

Pelaksanaan Manajemen Mutu Pelayanan Ombudsman RI salah satunya adalah 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)

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 Laporan Masyarakat yang berstatus Masih Dalam Proses.

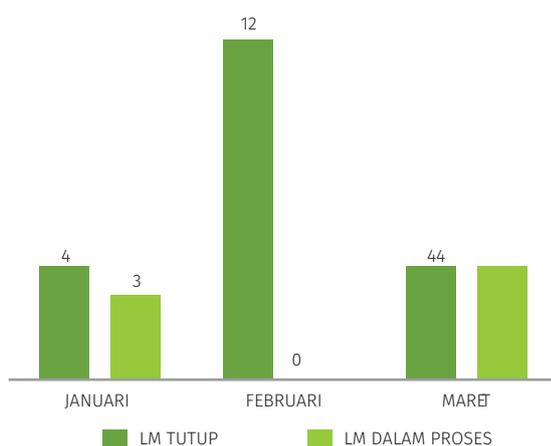
Merupakan pengaduan mengenai pelaksanaan tugas pokok Ombudsman dalam melaksanakan kegiatan penanganan laporan masyarakat, investigasi atas prakarsa sendiri maupun pencegahan maladministrasi yang disampaikan saat kegiatan masih berlangsung dan belum terbit produk akhir Ombudsman RI.

- b. Pengaduan Atas Laporan Masyarakat yang berstatus telah Diselesaikan/ Ditutup

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.

Dinamika Pengaduan Internal yang diterima Ombudsman RI sampai dengan triwulan I tahun 2021 sebagai berikut:

Grafik 2.6
Pengaduan Internal Ombudsman RI



Pengendalian Mutu Penyelesaian Laporan Masyarakat dan Pencegahan Maladministrasi

Merupakan kegiatan evaluasi mutu dan standar kerja Ombudsman RI, 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:

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.

Pada Triwulan I Tahun 2021 Ombudsman RI telah melaksanakan 1 (satu) kegiatan penjaminan mutu penyelesaian laporan dan pencegahan maladministrasi yaitu Evaluasi Mutu di Kantor Perwakilan Jakarta Raya.

Tindakan Korektif

Adanya Tindakan Korektif yang dilakukan Ombudsman RI merupakan upaya penguatan pelaksanaan Rekomendasi Ombudsman. Selama triwulan I beberapa Tindakan Korektif Ombudsman adalah sebagai berikut:

Tabel 2.3
Tindakan Korektif Ombudsman RI

Substansi Laporan	Bentuk Laporan
Belum ditanggapinya permohonan pemberian ganti kerugian atas pembatalan secara sepihak proyek Pekerjaan Pengadaan dan Implementasi Enterprise Resource Planning (ERP) SAP S/4 HANA oleh PT. Dok dan Perkapalan Kodja Bahari (Persero).	Terbit LAHP, tindakan korektif berupa 1) meminta Terlapor melanjutkan proyek ERP SAP S/4 HANA yang dimenangkan Pelapor dan 2) melakukan evaluasi dan menunjuk konsultan pengawas pelaksanaan kontrak. PT Dok telah menyampaikan penjelasan kepada Ombudsman yang pada intinya melaksanakan LAHP dengan memberikan prioritas kepada Pelapor dalam pengadaan ERP.
Belum adanya kejelasan atas penyelesaian permasalahan antara Badan Ekonomi Kreatif Indonesia dengan CV Viva Banindo terkait proses pengadaan barang dan jasa Paket Pekerjaan Konstruksi Revitalisasi Infrastruktur Fisik Ruang Kreatif untuk Yayasan Ayodya Pala dan Revitalisasi Infrastruktur Fisik Ruang Kreatif untuk Perkumpulan Seniman Pangan Indonesia.	Pelapor telah memperoleh penyelesaian dari instansi yang dilaporkan dimana Pelapor telah menerima penyelesaian berupa pembayaran Pelapor telah memperoleh pembayaran paket Pengadaan Barang dan Jasa Pekerjaan Konstruksi.
Dugaan penyimpangan dalam proses tender pekerjaan Renovasi Time Bound Shelter (Rumah Aman/Rumah Bahagia) oleh Kelompok Kerja (Pokja) Pemilihan Balai Rehabilitasi Sosial Eks Gelandangan dan Pengemis (BRSEGP) Pangudi Luhur Bekasi Kementerian Sosial RI Tahun.	Laporan telah memperoleh penyelesaian dari instansi yang dilaporkan dimana Inspektorat Jenderal telah menyampaikan hasil Pemeriksaan Dengan Tujuan Tertentu (PDTT) terkait adanya penyimpangan yang dilakukan oleh Pokja Pemilihan UKPBJ kepada Pelapor dan Pelapor telah menerima saran tim Inspektorat Jenderal.
Pengaduan terkait adanya kesalahan data pada sistem Online Single Submission (OSS) pada Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) yang tidak dapat diubah milik PT Dwi Budi Widjaya.	Substansi yang dilaporkan telah diselesaikan melalui mediasi dan konsiliasi oleh Ombudsman RI berdasarkan kesepakatan para pihak. Pelapor intinya bersedia melakukan Rapat Umum Pemegang Saham, dan disampaikan kepada Kementerian Hukum dan HAM. Hal tersebut akan menjadi dasar perubahan pada sistem OSS.
Dugaan tidak memberikan pelayanan oleh Badan Pengelola Tabungan Perumahan Rakyat (BP-Tapera) atas permohonan penarikan pengembalian dana tabungan perumahan yang sebelumnya dikelola oleh Badan Pertimbangan Tabungan Perumahan Pegawai Negeri Sipil (Bapetarum-PNS) yang mengakibatkan Pelapor tidak mendapatkan kepastian dan belum mendapatkan haknya.	Laporan telah memperoleh penyelesaian dari instansi yang dilaporkan. Deputi Komisioner Bidang Pengerahan Dana BP Tapera menyampaikan kepada Ombudsman bahwa pengembalian dana dilakukan pada bulan Januari 2021 melalui transfer ke rekening Bank milik PNS Pensiun. Selanjutnya Pelapor telah terkonfirmasi menerima pengembalian dana dimaksud.
Keberatan atas belum ditindaklanjutnya pengajuan registrasi perizinan Wakil Perantara Perdagangan Efek (WPPE) oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK).	Laporan telah memperoleh penyelesaian dari instansi yang dilaporkan, dimana Pelapor telah menerima Salinan izin WPPE an. Pelapor.
Dugaan penundaan berlarut terkait belum dicairkannya dana tabungan perumahan pensiunan atas nama Masdin oleh Badan Pengelola Tabungan Perumahan Rakyat (BP-Tapera).	Laporan telah memperoleh penyelesaian dari instansi yang dilaporkan, Dana BP Tapera menyampaikan kepada Ombudsman bahwa pengembalian dana dilakukan melalui transfer ke rekening Bank milik PNS Pensiun. Selanjutnya Pelapor telah terkonfirmasi menerima pengembalian dana dimaksud.
Keberatan atas lamanya koreksi perbaikan kata "Air Baku" pada Rekomendasi Teknis Izin Pengusahaan Sumber Daya Air untuk Kegiatan Usaha Industri Air Minum Dalam Kemasan (AMDK) dan Penjualan Air Baku CV Elmas Sentosa Abadi oleh Direktorat Jenderal Sumber Daya Air, Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat.	Laporan telah memperoleh penyelesaian dari instansi yang dilaporkan. Kemen PUPR menyampaikan kepada Ombudsman bahwa koreksi pada Rekomendasi telah diberikan.
Dugaan penundaan berlarut oleh PD. Pasar Jaya terkait proses penyelesaian sengketa Pedagang Pasar Baru Metro Atom dengan Direksi PD. Pasar Jaya.	Laporan telah memperoleh penyelesaian dari instansi yang dilaporkan. Pelapor telah menerima penyelesaian berupa diskon sebesar 20% dari harga dan pada saat ini sedang dalam proses pembahasan pembayaran ganti rugi dengan difasilitasi Pemprov DKI Jakarta.

Kegiatan Penyelesaian Laporan



Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung melakukan Investigasi Lapangan dalam rangka Penanganan Laporan



Kegiatan Gerai Pengaduan dan Konsultasi Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Banjarangkan Klungkung



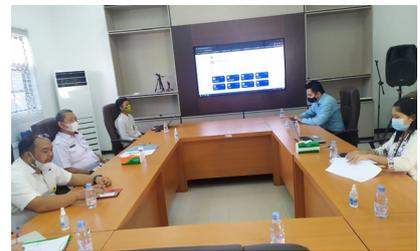
Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bangka Belitung dalam rangka Penanganan Laporan



Konsultasi dan Penerimaan Laporan Masyarakat di Ombudsman RI Jawa Barat



Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jambi dalam Agenda Rapat Penyelesaian Laporan dengan Polda Jambi



Klarifikasi Langsung Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Tengah kepada Terlapor



Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Maluku dalam Kunjungan dan Koordinasi Penyelesaian Laporan di Catatan Sipil Maluku Tengah



Kegiatan Gerai Pengaduan dan Konsultasi Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Banjarangkan Klungkung



Pengambilan Keterangan Ahli Perdata untuk Proses Penyelesaian Laporan oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Timur



Permintaan Klarifikasi pada Desa Tandung oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Barat



Permintaan klarifikasi kepada Desa Bumiharjo, Jepara oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah



BAB III

PENCEGAHAN MALADMINISTRASI

Pencegahan Maladministrasi

Dalam rangka mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan publik, Ombudsman RI melaksanakan kegiatan pencegahan maladministrasi selama tahun 2021 sebagai berikut:

Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan

Kajian dilakukan berdasarkan pada potensi maladministrasi atau maladministrasi yang berulang dalam bentuk kajian cepat dan tinjauan sistemik. Kajian cepat dilakukan dengan jangka waktu singkat berdasarkan pada potensi maladministrasi dengan faktor penyebab yang berada pada satuan penyelenggara pelayanan. Tinjauan sistemik dilakukan dengan jangka waktu tertentu berdasarkan tindakan, perilaku, dan kebijakan yang berpotensi maladministrasi atau maladministrasi yang berulang dengan faktor penyebab yang berada pada lingkungan eksternal satuan penyelenggara pelayanan. Tahapan kegiatan kajian yaitu Deteksi, Analisis, dan Perlakuan Pelaksanaan Saran sebagai berikut:

Deteksi

Berupa kegiatan inventarisasi, identifikasi, dan pemutakhiran permasalahan pelayanan publik dalam menentukan terjadinya potensi maladministrasi. Deteksi dilakukan untuk mengetahui potensi maladministrasi yang dilakukan pihak terkait untuk mengidentifikasi isu permasalahan untuk perbaikan.

Pada Triwulan I tahun 2021 terdapat 33 concept notes yang telah diusulkan sebagai tahapan awal dalam kegiatan saran perbaikan kebijakan pelayanan publik. Dari jumlah tersebut terdapat sebanyak 17 concept notes yang mengangkat konsep terkait pelaksanaan Vaksinasi Covid-19.

Analisis

Tahapan Analisis merupakan kegiatan pengumpulan data, penelaahan, dan perumusan saran. Analisis dilakukan untuk memastikan telah terjadi maladministrasi, mengidentifikasi penyebab maladministrasi, dan memperbaiki pelaksanaan dengan memberikan saran.

Perlakuan Pelaksanaan Saran

Serangkaian kegiatan dalam rangka menyampaikan dan upaya memastikan saran Ombudsman dilaksanakan oleh pemangku kepentingan terkait.

Hingga bulan Maret 2021, Ombudsman RI melaksanakan monitoring terhadap kajian yang dilaksanakan pada tahun 2019 dan 2020 yaitu sebanyak 32 kajian. Disamping itu, monitoring pendampingan kajian juga dilaksanakan di 15 Perwakilan.

Lembaga yang Didampingi oleh Ombudsman RI dalam Pemenuhan Standar Pelayanan Publik

Pusat

Berdasarkan hasil Survei Kepatuhan yang diselenggarakan dalam periode tahun 2015 sampai tahun 2019, sebagian besar K/L cenderung masih berada dalam zona kuning atau dikatakan memiliki tingkat kepatuhan sedang. Faktor penyebab kecenderungan tersebut adalah tingkat pemahaman penyelenggara negara terhadap standar pelayanan publik dan komitmen pimpinan instansi untuk mematuhi ketentuan perundang-undangan mengenai standar pelayanan publik. Upaya untuk merubah tingkat pemahaman dan merubah komitmen perlu dilakukan melalui kegiatan pendampingan oleh Ombudsman RI. Pembinaan dilaksanakan dengan cara menghadirkan Kementerian/Lembaga yang perlu didampingi dalam suatu forum pertemuan. Forum pertemuan K/L diselenggarakan di Jakarta oleh Ombudsman RI Pusat.

Perwakilan

Berdasarkan hasil Survei Kepatuhan yang diselenggarakan dalam periode tahun 2015 sampai tahun 2019, sebagian besar pemerintah daerah cenderung masih berada dalam zona kuning (tingkat kepatuhan sedang) dan zona merah (tingkat kepatuhan rendah). Faktor penyebab kecenderungan tersebut adalah tingkat pemahaman penyelenggara negara terhadap standar pelayanan publik dan komitmen kepala daerah untuk mematuhi ketentuan perundang-undangan mengenai standar pelayanan publik. Upaya untuk merubah tingkat pemahaman dan merubah komitmen perlu dilakukan melalui kegiatan pendampingan oleh Ombudsman RI.

Pembinaan dilaksanakan dengan cara menghadirkan pemerintah daerah yang perlu didampingi dalam suatu forum pertemuan. Forum pertemuan diselenggarakan di Jakarta oleh Ombudsman RI Perwakilan. Forum pertemuan pendampingan pemerintah daerah diselenggarakan di ibukota provinsi atau di kota/kabupaten. Pemilihan kota/kabupaten sebagai lokasi penyelenggaraan dimaksudkan untuk memudahkan interaksi antara Ombudsman RI dengan pemerintah daerah setempat dan meningkatkan efektifitas pendampingan. Ombudsman RI memiliki kesempatan untuk mengamati langsung situasi pelayanan publik sehingga dapat memberikan panduan-panduan yang berhubungan dengan penerapan standar pelayanan publik.

Penyelenggara Pelayanan Publik bagi Kelompok Marjinal dan bagi Masyarakat di Daerah Terluar, Terdepan, Tertinggal (3T) yang Dilakukan

Kegiatan ini bertujuan untuk memastikan penyelenggara pelayanan publik di daerah 3T telah menyelenggarakan pelayanan publik sesuai amanat UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik. Istilah marjinal digunakan untuk daerah dan kelompok yang selama ini kurang mendapatkan akses pembangunan secara memadai seperti kaum miskin kota, penduduk desa tertentu, kelompok adat, TKI/TKW dan minoritas serta difabel yang kurang memperoleh akses pembangunan.

Fokus kegiatan ini adalah pengawasan pada aspek pelayanan dasar seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, administrasi kependudukan dan infrastruktur. Indikator pelayanannya adalah ketersediaan, aksesibilitas, kualitas serta penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik bagi kelompok marjinal dan masyarakat di daerah 3T. Kegiatan pengawasan ini diharapkan dapat mendorong penyelenggara pelayanan publik di daerah 3T memberikan pelayanan sesuai standar pelayanan bagi kelompok marjinal dan masyarakat di daerah 3T. Sehingga mereka dapat hidup setara dan tidak berada di bawah garis marjin standar pelayanan.

Survei Indeks Persepsi Maladministrasi

Pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam pelaksanaannya harus berdasarkan standar pelayanan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Standar pelayanan tersebut menjadi acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Kualitas pelayanan publik ditentukan oleh kesesuaian jenis pelayanan yang diberikan, ketepatan waktu pelayanan, dan kewajaran harga pelayanan. Ketiga hal tersebut ditetapkan melalui standar pelayanan pada masing-masing unit penyelenggara layanan, yang dituangkan dalam panduan pelayanan. Panduan pelayanan inilah yang digunakan sebagai dasar dalam pemberian layanan dan penyelenggara layanan wajib untuk menginformasikan secara terbuka kepada masyarakat agar masyarakat memahami hak dan kewajiban yang harus dipenuhi untuk memperoleh pelayanan publik.

Saat ini Indonesia tengah mengalami pandemi Covid-19. Adanya pandemi ini membuat perubahan secara signifikan dalam berbagai sektor kehidupan bermasyarakat. Diantaranya, termasuk dalam hal

pemberian layanan oleh penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat yang menjadi terbatas. Penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk melakukan inovasi dan penyesuaian dalam pemberian layanan baik secara tatap muka langsung maupun secara elektronik, agar tetap berjalan sebagaimana mestinya.

Perbaikan pelayanan publik dari masa ke masa merupakan harapan seluruh masyarakat. Harapan tersebut dapat terwujud bila ada perubahan pada sistem dan prosedur pelayanan menjadi efisien, cepat, terbuka, tidak diskriminatif, serta budaya melayani. Selain itu, rendahnya partisipasi masyarakat dalam menggerakkan fungsi-fungsi pelayanan mengakibatkan tidak adanya pengukuran kepuasan pelayanan yang jelas sehingga membuat penyelenggara layanan tidak melakukan perbaikan dalam pemberian layanan.

Secara teknis pelaksanaan penilaian persepsi maladministrasi untuk tahun ini tidak jauh berbeda dengan tahun sebelumnya, yaitu hanya membidik 4 (empat) substansi, yaitu substansi administrasi kependudukan, substansi kesehatan, substansi pendidikan, dan substansi perizinan. Perbedaannya, untuk tahun ini penilaian persepsi maladministrasi dilakukan di 7 (tujuh) provinsi yaitu: Bali, D.I. Yogyakarta, Kalimantan Selatan, Kalimantan Utara, Kalimantan Timur, Nusa Tenggara Barat dan Riau.

Pada periode Triwulan I Tahun 2021, Ombudsman RI telah mempersiapkan beberapa tahapan dalam melaksanakan Survei Indeks Persepsi Maladministrasi diantaranya: (1) penyusunan petunjuk teknis; (2) penentuan lokasi survei; (3) pembentukan tim penilaian persepsi maladministrasi; (4) distribusi anggaran dalam POK Perwakilan Ombudsman RI; (5) pembahasan Aplikasi Sistem Penilaian Kepatuhan (ASPEK); dan (6) Bimbingan Teknis terkait penilaian persepsi maladministrasi.

Survei Kepatuhan

Pusat

Penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing dalam melayani masyarakat sesuai amanah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Rendahnya kepatuhan/pemenuhan standar pelayanan mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan publik. Ombudsman Republik Indonesia sebagai pengawas penyelenggaraan pelayanan publik sejak tahun 2015 melaksanakan "Penilaian Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik". Survei Kepatuhan merupakan salah satu

indikator untuk mengukur kualitas pelayanan publik dan meminimalisir perilaku maladministrasi penyelenggara layanan publik. Survei kepatuhan menilai kepatuhan penyelenggara layanan dalam pemenuhan standar pelayanan dalam UU 25 Tahun 2009 seperti: persyaratan, sistem mekanisme prosedur, produk pelayanan, jangka waktu penyelesaian, biaya/ tarif. Pengamatan dilakukan terhadap produk layanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara. Produk yang dinilai dalam survei kepatuhan adalah produk administratif: perizinan dan non-perizinan. Pada tahun 2021 Ombudsman RI Pusat melaksanakan pengambilan data survei kepatuhan pada: 24 Kementerian dan 15 Lembaga.

Ombudsman RI sedang melaksanakan tahapan persiapan yaitu: (1) pemutakhiran data layanan publik; (2) penyusunan petunjuk teknis; (3) pembahasan rancangan Peraturan Ombudsman Survei Kepatuhan; dan (4) pembahasan Aplikasi Sistem Penilaian Kepatuhan (ASPEK).

Perwakilan

Pada tahun 2021 Perwakilan Ombudsman RI melaksanakan pengambilan data survei kepatuhan pada 548 instansi yang terdiri atas 34 Provinsi, 98 Kota, dan 416 Kabupaten.

Opini Pengawasan Pelayanan Publik

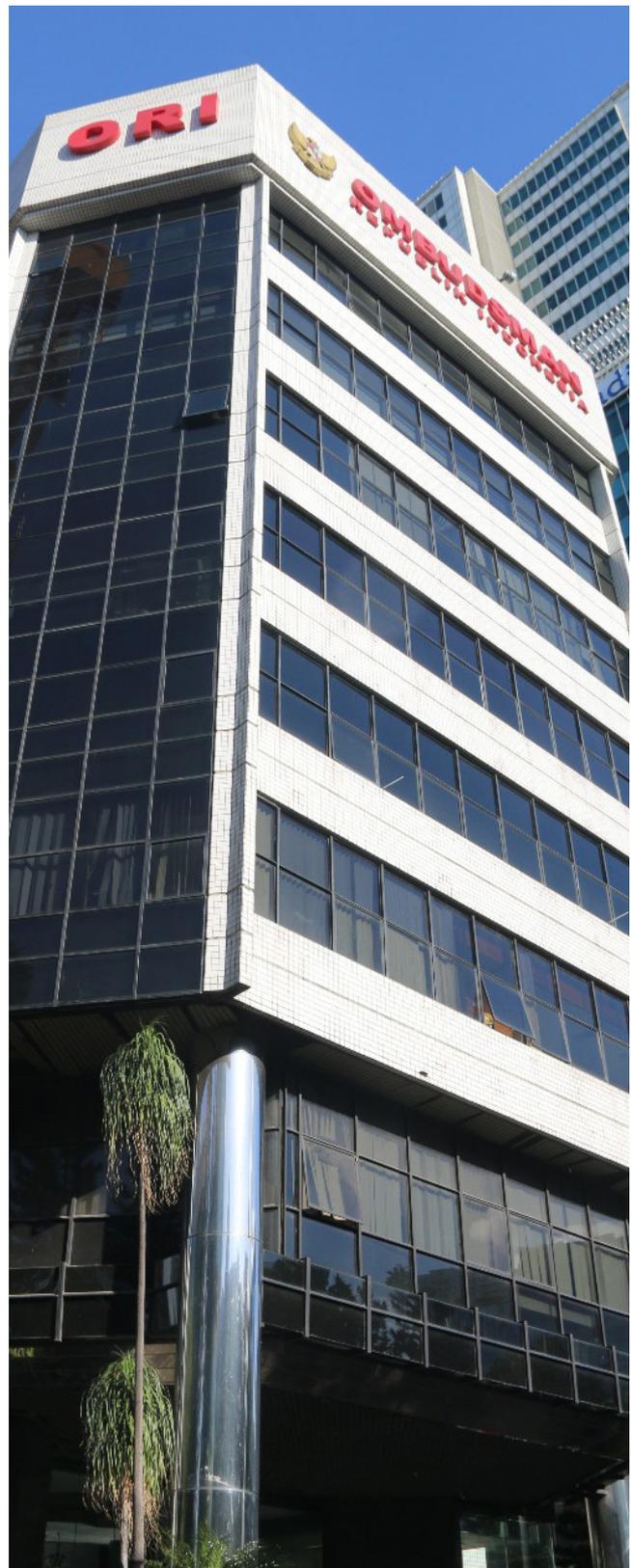
Opini merupakan penilaian Ombudsman RI kepada Pemerintah Daerah berdasarkan hasil survei kepatuhan, penilaian persepsi maladministrasi, dan pelaksanaan rekomendasi/saran/Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan Ombudsman, serta asas penyelenggaraan pelayanan publik.

Data dan Informasi Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik sudah memenuhi standar pelayanan, namun karena pelayanan bersifat dinamis dalam artian terus berkembang dan sangat dipengaruhi oleh kondisi dan regulasi yang ada, sehingga persoalan pelayanan publik berpeluang untuk terus terjadi. Hal ini dapat dilihat dari jumlah pengaduan yang diterima oleh setiap institusi penyelenggara layanan maupun pengaduan yang disampaikan masyarakat kepada Ombudsman RI.

Data dalam pelayanan publik baik itu data pelayanan administrasi, data pelayanan jasa maupun data pelayanan barang memiliki peranan penting, jika pemerintah akan melahirkan sebuah kebijakan atau regulasi yang akan mengatur penyelenggaraan negara. Faktanya pada saat ini belum terdapat data yang terintegrasi tentang pelayanan publik sehingga mengakibatkan kebijakan yang diterbitkan tidak sinkron dan tidak jarang juga justru menimbulkan dampak berupa terjadinya pengaduan masyarakat.

Dalam rangka mendorong terwujudnya penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, ketepatan dan jumlah data perlu menjadi perhatian. Tata kelola data dan pemanfaatannya merupakan penentu keberhasilan manajemen pencegahan maladministrasi. Satu data pelayanan publik terkait pelayanan dasar pada layanan pendidikan merupakan pilihan Ombudsman RI untuk dibangun dalam tahun anggaran ini.



Kegiatan Pencegahan Maladministrasi



Koordinasi dengan Dinas Kesehatan Provinsi Banten dalam Rangka Pengawasan Pelaksanaan Vaksinasi Covid-19



Monitoring Pelaksanaan Saran Perbaikan Rapid Assesment Tahun 2020 di Kantor Pertanian Kabupaten Barito Timur oleh Ombudsman RI



Monitoring Saran Kajian di BKPSDMD Provinsi Kepulauan Bangka Belitung oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bangka Belitung



Monitoring Pelaksanaan Saran Perbaikan Kebijakan Kantor Pertanian oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Tengah



Pengambilan Data Kajian Cepat Penyelenggaraan Vaksinasi Covid-19 oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bangka Belitung



Pertemuan Koordinasi antara Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat dengan Kepala Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Barat untuk Membahas Vaksinasi Covid-19



Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bengkulu dalam Agenda Pendampingan Persiapan Survei Kepatuhan Standar Pelayanan Tahun 2021 di Dinas Dukcapil dan DPMPSTP Provinsi Lampung



Pendampingan Persiapan Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Tahun 2021 pada Organisasi Perangkat Daerah oleh Perwakilan Lampung



Pengamatan dan Permintaan Informasi dalam Pelaksanaan Vaksinasi Covid-19 oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Barat di Kota Bandung



Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jambi dalam Agenda Coffee Morning yang Dihadiri oleh Wakil Walikota Jambi untuk Mengawali Survei Kepatuhan



BAB IV

RISALAH PERWAKILAN

Percepatan Penyelesaian Laporan



Posko Pengaduan Pasca Gempa Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Barat

Laporan Masyarakat yang diterima Ombudsman RI sebagian besar disampaikan melalui saluran pelayanan dalam jaringan (daring). Kondisi ini dipengaruhi oleh Pandemi Covid-19 yang berlangsung sejak tahun 2020 yang memberikan dampak berupa pembatasan pelayanan langsung. Kondisi tersebut memberikan tantangan bagi Kantor Perwakilan Ombudsman RI dalam pengembangan jenis saluran pelayanan daring. Perwakilan Ombudsman RI secara bertahap dan meningkat dalam meningkatkan kualitas pelayanan daring dengan adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) Daring, pengembangan Tim Konsultasi, serta peningkatan kualitas jaringan, jangkauan dan aplikasi daring untuk memudahkan Masyarakat dalam menyampaikan laporan/pengaduannya. Kantor Perwakilan Provinsi Jawa Barat misalnya, telah mengembangkan penyusunan SOP Daring dan Matriks monitoring terhadap pemenuhan produk administratif pemeriksaan laporan/pengaduan masyarakat. Hal ini diperlukan untuk memastikan agar tahapan dan proses pemeriksaan telah sesuai dengan target waktu dan tahapan pelaksanaan yang ditetapkan.

Disamping itu, sebagian Kantor Perwakilan juga telah menerima penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat secara langsung mengingat telah diterapkannya Pembatasan Sosial Berskala Besar. Berangkat dari Kantor Perwakilan Provinsi Sulawesi Barat, pada Januari lalu Gempa Bumi berkekuatan 6,2 SR telah mengguncang Kabupaten Majene dan Kabupaten Mamuju. Kerusakan yang dialami pasca gempa tersebut cukup signifikan sehingga sempat mematikan jalannya pelayanan publik. Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Barat kemudian berinisiatif membuat posko pengaduan sehari setelah gempa

untuk membantu masyarakat yang tidak dapat mengakses pelayanan publik pasca gempa. Selain itu, posko ini juga berfungsi sebagai posko penyaluran bantuan kepada masyarakat yang membutuhkan.

Laporan yang diterima lebih banyak mempersoalkan lambatnya penyaluran bantuan serta ketidakjelasan proses pendataan penyaluran bantuan stimulan rumah rusak. Lambatnya proses rehabilitasi pelayanan publik juga menjadi laporan yang diajukan seperti belum mengalirnya air PDAM ke rumah-rumah warga dan belum berfungsinya traffic light di setiap persimpangan jalan yang ada di Kabupaten Mamuju.

Berbagai permasalahan ini segera ditindaklanjuti dengan melaksanakan klarifikasi langsung dan investigasi lapangan. Selain itu juga membentuk Tim Mitigasi Bencana dan telah melaksanakan rapat koordinasi dengan berbagai OPD Pemerintah Provinsi Sulawesi Barat guna mendorong lahirnya kebijakan sehingga kedepannya mekanisme mitigasi dan penanganan bencana di Sulawesi Barat lebih siap, terarah dan sistematis. Inspeksi mendadak ke sejumlah titik vital pelayanan publik juga dilaksanakan sebagai bentuk pengawasan terhadap pelayanan publik pasca gempa Meskipun dengan keterbatasan yang ada, pelayanan tetap berjalan sebagaimana mestinya. Selain memastikan pelayanan tetap berjalan, juga mengumpulkan sejumlah data sebagai bahan untuk saran perbaikan kepada pemerintah. proses rehabilitasi pasca gempa di Kabupaten Majene dan Kabupaten Mamuju mulai berjalan.



PVL On The Spot di Kantor Kecamatan Tegal Timur, Kota Tegal

Diharapkan dengan segala upaya dan pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman dapat mendorong dan menyokong pemerintah dan masyarakat Sulawesi Barat untuk bersama-sama bangkit kembali.

Di sisi lain, banyak masyarakat tidak berani melaporkan penyimpangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Penyelenggara Pemerintahan maupun Pejabat publik kepada Ombudsman, terutama masyarakat yang masuk dalam kelompok marginal (warga miskin, disabilitas, berpendidikan rendah). Disamping takut melapor, masyarakat marginal kesulitan untuk mengakses pengaduan karena faktor kemiskinan, keterbatasan dalam memahami Peraturan Perundang-undangan, faktor budaya setempat dan faktor lainnya, padahal kelompok ini rentan dengan diskriminasi dalam pelayanan publik, kesempatan ekonomi maupun ketimpangan sosial. Memperhatikan hal tersebut, maka Perwakilan Provinsi Jawa Tengah berinisiatif mendekatkan akses layanan pengaduan terhadap kelompok masyarakat marginal dengan melaksanakan kegiatan Penerimaan dan Verifikasi Laporan On The Spot (PVL On The Spot) di Kantor Kecamatan beberapa Kabupaten/Kota di Provinsi Jawa Tengah. PVL On The Spot merupakan salah satu bentuk proaktif dan progresif Ombudsman dalam menjawab kebutuhan publik dengan melakukan 'jemput bola' bertatap muka, dan mendengarkan aspirasi publik, masyarakat setempat juga dapat berkonsultasi mengenai pelayanan publik, maladministrasi, serta menyampaikan laporan resmi kepada Ombudsman. Dengan adanya kegiatan membuka gerai pengaduan di Kantor Kecamatan, banyak masyarakat yang berkonsultasi, menyampaikan keluhan dan menyampaikan permasalahan-permasalahan terkait pelayanan publik.

Upaya Pencegahan Maladministrasi

Dampak dari situasi pandemi saat ini mendorong semua pihak agar dapat melakukan terobosan inovasi agar dapat mandiri, tumbuh, dan berkembang dalam menghadapi pandemi itu sendiri. Begitu halnya oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan yang berfokus pada 3 hal yaitu: konsolidasi, kolaborasi dan eksekusi. Langkah konsolidasi dilakukan melalui mapping terhadap 5 M: Man, Money, Materials, Machines, Methods. Mengidentifikasi seluruh input yang dimiliki untuk menuju output dan outcome yang dikehendaki. Memahami kapasitas sumber daya dalam rangka mencapai visi, misi dan tujuan lembaga. Seluruh potensi insan Ombudsman RI perlu dikonsolidasikan, selaku komponen man; ketersediaan anggaran atau money harus dipastikan guna mendukung kegiatan manajemen dan program-program pengawasan pelayanan publik (yanlik); semua ketentuan internal Ombudsman RI perlu dipelajari sebagai unsur materials; komponen machines dalam bentuk aset dan barang inventaris Ombudsman RI Kalsel perlu diinventarisir; terakhir, cara-cara khas atau methods Ombudsman RI dalam melakukan

kegiatan-kegiatan pencegahan maupun penyelesaian laporan masyarakat terus dipelajari. Fokus utama lainnya adalah kolaborasi. Tidak hanya mengawasi pelayanan publik, namun juga berkepentingan pula untuk membangun komunikasi kelembagaan maupun hubungan kerjasama dengan para penyelenggara pelayanan publik, terutama Instansi Vertikal dan Pemerintah Daerah (Pemda).



Kajian Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Timur yang diserahkan ke Bupati Jember pada 18 Maret 2021

Berbagai saran dan perbaikan kebijakan seperti yang disebutkan sebelumnya, harus dimonitoring agar dapat dilaksanakan oleh Instansi terkait seperti hasil kajian cepat (pendelegasian kewenangan perizinan dan non-perizinan di Kabupaten Jember) saran dan rekomendasi Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Timur telah dilaksanakan oleh Bupati Jember dengan terbitnya surat keputusan Bupati Jember Nomor: 188.45/77/1.12/2021 tentang pemberian penandatanganan penerbitan perizinan dan non perizinan dari Bupati Jember kepada Kepala Dinas Penanaman modal dan pelayanan terpadu Kabupaten Jember pada tanggal 16 Maret 2021. Hal ini sesuai dengan perintah regulasi atau peraturan perundang-undangan yang mengamanatkan semua penandatanganan perizinan dan non perizinan dari kepala daerah (bupati, wali kota, dan gubernur) harus dilimpahkan ke Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP).

Mengembangkan Joint Monitoring Pengawasan Pengelolaan Sumber Daya Alam di Sulawesi Tengah

Pengawasan pengelolaan sumber daya alam di Sulawesi Tengah menjadi masalah yang perlu diangkat kepermukaan mengingat semakin melemahnya kewenangan Daerah baik dalam pembatasan perijinan maupun segi pengawasan pengelolaan sehingga hasilnya bukan saja kerusakan hutan dan lingkungan bahkan konflik di masyarakat kerap terjadi. Pendapatan daerah hasil dari investasi sumberdaya alampun ibarat Pungguk merindukan bulan. Kekayaan alam Sulawesi Tengah dari hasil hutan, tambang Nikel dan Emas dikeruk habis-habisan melalui kebijakan timpang dalam pengelolaan sumber daya alam. Hal paling menyedihkan, praktek pengelolaan utamanya di sektor tambang emas lebih mendahulukan kepentingan pemodal bahkan tanpa ada ijinpun aktivitas tambang berjalan. Taman Nasional Lore Lindu tepatnya di kawasan Dongi Dongi berubah menjadi kawasan Penambangan Tanpa Ijin (PETI), juga di desa Badangkaia kecamatan Lore Utara, Poboya di kawasan Tahura, dan terakhir di Tambang desa Buranga Kabupaten Parigi Moutong yang menyentak dengan kematian sedikitnya 6 orang masyarakat penambang rakyat akibat longsor dan lebih 50 orang belum ditemukan.

“Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Tengah berupaya memverifikasi seoptimal mungkin untuk menghindari dimanfaatkan jalur pengaduan sekedar untuk menghidupkan proses perijinan yang memang selayaknya sudah berakhir. Laporan Pengaduan yang tidak mampu menunjukkan keseriusan upaya pengurusan ijin dan terindikasi tidak terdapat potensi mal pada layanan pemerintah kami tolak pada tahap verifikasi laporan.”

Keberhasilan menghentikan Reklamasi Teluk Palu dan Moratorium Penambangan Galian C di kota Palu dan kabupaten Donggala menjadi bahan pembelajaran untuk memulai lakukan pengawasan lebih intens khususnya terhadap aktivitas tambang emas ilegal yang terjadi di kawasan pegunungan Verbeek dan lembah Palu. Kendala pelibatan stakeholders dalam lakukan pengawasan bersama utama pihak CSO sangatlah sustansial. Perbedaan model gerakan, stigmatisasi Ombudsman sebagai bagian dari Pemerintah, termasuk keterbatasan Sumber Daya Manusia dan legal standing kerap mencuat dalam berbagai pertemuan koordinasi yang digagas.

Kajian Rapid Assesment dan Sistemik Review mempunyai senjata berupa saran tindakan korektif yang wajib dipatuhi oleh penyelenggara Pemerintahan dan Negara. Melalui kajian mendalam atas indikator

mekanisme perijinan, pendapatan daerah dari sektor retribusi dan pajak daerah, dampak lingkungan, dan indikator akses masyarakat yang pada gilirannya diserahkan kepada Pimpinan Daerah dan lembaga atau instansi terkait untuk dilaksanakan. Keseluruhan aktivitas dari Joint monitoring ini pada akhirnya bermuara pada penyerahan saran, yang selanjutnya secara bersama dilakukan pula monitoring pelaksanaannya secara bersama.

Potret Buruk Penyelenggaraan Pelayanan Pelabuhan di Jawa Tengah

Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah temukan potret buruk penyelenggaraan pelayanan di 3 (tiga) pelabuhan, yakni Pelabuhan Kendal, Pelabuhan Juwana dan Pelabuhan Tanjung Emas. Buruknya potret pelabuhan tersebut ditinjau dari berbagai aspek pelayanan publik berupa sarana prasarana yang buruk, ruang tunggu yang tergenang air saat banjir, ketidakterediaan air pada toilet, minimnya penerapan protokol kesehatan, hingga praktik pungli di lingkungan Pelabuhan.



Ambulans Dinas Kesehatan Kabupaten Kendal di Pelabuhan

Dalam rangka perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik di 3 (tiga) pelabuhan tersebut, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah menyampaikan saran perbaikan kepada petugas di pelabuhan untuk melakukan perbaikan sarana prasana. Sedangkan, terkait penerapan protokol kesehatan di lingkungan Pelabuhan, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah telah menyampaikan saran perbaikan kepada Kantor Kesehatan Pelabuhan.

Maladministrasi Penundaan Berlarut oleh Kepala Dinas Kesehatan Kota Medan dalam membayarkan insentif tenaga kesehatan penanganan Pasien Covid-19 RSUD Pirngadi dan Lingkungan Kerja Pemerintah Kota Medan

Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara telah melakukan serangkaian pemeriksaan terkait Maladministrasi Penundaan berlarut pembayaran insentif tenaga kesehatan penanganan Pasien Covid-19 di RSUD Pirngadi dan Lingkungan Kerja Pemerintah Kota Medan. Berdasarkan hasil pemeriksaan disimpulkan bahwa Kepala Dinas Kesehatan Kota Medan telah melakukan Maladministrasi sebagai berikut: (1) Penundaan berlarut dalam pembayaran insentif tenaga Kesehatan penanganan Covid-19 di lingkungan Pemerintah Kota Medan pasca penyaluran dana BOK Tambahan pada Tahap I, II dan III Tahun 2020; (2) Maladministrasi dalam bentuk Tidak Kompeten sehingga terjadi ketidaksesuaian Lampiran SPD dengan usulan insentif dari Dinas Kesehatan Kota Medan sehingga menimbulkan terhambatnya pembayaran insentif tenaga kesehatan penanganan COVID-19 di lingkungan Pemerintah Kota Medan; (3) Maladministrasi Penyimpangan Prosedur terhadap Pemotongan Pajak Insentif tenaga Kesehatan yang menangani Pasien COVID-19 yang tidak sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 29 Tahun 2020 tentang Fasilitas Pajak Penghasilan dalam Rangka Penanganan Virus Covid-19.

Walikota Medan dan Kepala Dinas Kesehatan Kota Medan agar melakukan tindakan korektif diantaranya sebagai berikut: (1) Walikota Medan melakukan pembayaran insentif tenaga Kesehatan penanganan COVID-19 baik di RSUD Pirngadi dan lingkungan kerja Pemerintah Kota Medan yang belum terbayarkan pada Tahun 2020 dengan didahului adanya audit Inspektorat Kota Medan selaku Aparatur Pengawas Internal Pemerintah; (2) menerbitkan Peraturan Walikota Medan terkait Penjabaran APBD untuk Pergeseran anggaran insentif tenaga kesehatan yang menangani COVID-19 yang belum terbayarkan; (3) Walikota Medan melakukan koordinasi dengan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Provinsi Sumatera Utara terkait pemotongan pajak yang telah dilakukan terhadap insentif tenaga Kesehatan RSUD Pirngadi Medan pada bulan Maret dan April 2020 serta tenaga Kesehatan Puskesmas di bulan Maret, April dan Mei 2020; (4) Kepala Dinas Kesehatan Kota Medan memberikan Salinan dokumen berdasarkan Surat Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sumatera Utara Nomor B/0122/LM.13-02/0034.2021/II/2021 Hal Permintaan Informasi tanggal 22 Februari 2021; dan (5) Memperbaiki Tata Kelola Kinerja di Dinas Kesehatan Kota Medan agar tercapainya Pemerintahan yang baik kedepannya.

Takut berobat karena biaya mahal, Respon Cepat Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah ke Kabupaten Grobogan

Hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan seperti kesehatan sering terabaikan. Tidak sedikit masyarakat takut berobat ke Rumah Sakit karena biaya yang mahal, dan kematianpun menanti. Negara wajib hadir melalui penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik di daerah, untuk bertindak melayani masyarakat.

Laporan dari masyarakat Grobogan yang melaporkan mengenai pelayanan Pemerintah Kabupaten Grobogan terkait tidak ditindaklanjutnya permohonan bantuan kesehatan dan bantuan sosial serta bantuan pendidikan. Salah satu keluarga Pelapor dirawat di Rumah Sakit Swasta di Grobogan, namun terpaksa dirawat di rumah karena tidak memiliki biaya pengobatan dan tidak memiliki BPJS Kesehatan. Selain itu, Pelapor berharap keluarganya mendapat bantuan pendidikan untuk saudaranya yang masih duduk dibangku Sekolah Menengah Kejuruan Swasta (SMK). Menurut Pelapor, bahwa pernah menyampaikan pengaduan terkait kondisi ekonomi keluarganya kepada Pemerintah Desa Pulongrambe, serta mengurus BPJS Kesehatan dengan menyerahkan berkas permohonan kepada Pemerintah Desa Pulongrambe, namun tidak ada kepastian.

Respon Cepat Ombudsman dengan meminta klarifikasi melalui telpon kepada Kepala Dinas Sosial Kabupaten Grobogan. Tidak lama kemudian, Kepala Dinas Sosial Kabupaten Grobogan langsung menurunkan tim untuk memastikan pengaduan Pelapor dengan berkunjung ke rumah keluarga Pelapor di Desa Pulongrambe.

Investigasi lapangan dengan melihat rumah keluarga Pelapor dan meminta keterangan Pemerintah Desa setempat dan keterangan keluarga Pelapor. Investigasi lapangan tersebut, dipimpin oleh Sabarudin Hulu selaku Kepala Keasistenan Pemeriksaan bersama Sdr. Achmed Ben Bella Asisten Ombudsman dan tim. Dari hasil pemeriksaan lapangan, selanjutnya Keasistenan Pemeriksaan Ombudsman meminta keterangan Pemerintah Kabupaten Grobogan.



Kondisi rumah keluarga Pelapor (tampak belakang rumah)

Tindak lanjut penyelesaian pengaduan Pelapor yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Grobogan yakni diberikannya Kartu Indonesia Sehat kepada seluruh keluarga Pelapor dalam memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan, juga diberikannya bantuan pendidikan kepada keluarga Pelapor selama pendidikan di Sekolah Menengah Kejuruan, serta bantuan rehab bangunan rumah dari Pemerintah Desa. Sementara bantuan sosial akibat pandemi, telah diterima oleh keluarga Pelapor. Pelapor menyampaikan terima kasih atas perhatian dan tindak lanjut dari Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah.

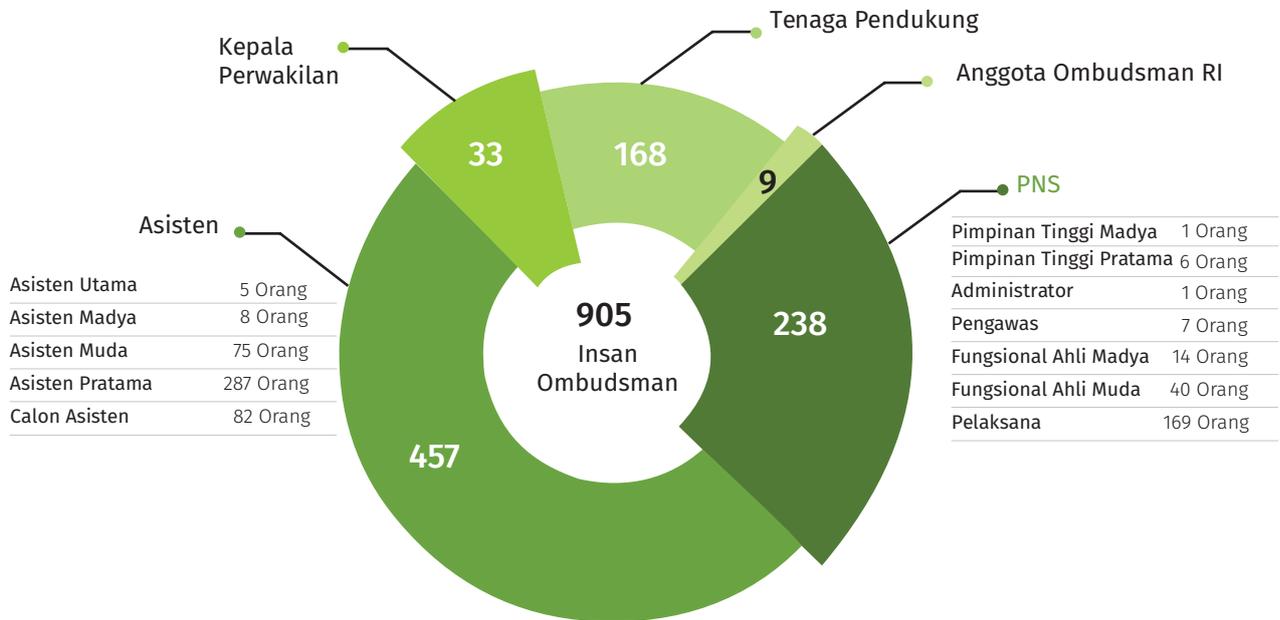


BAB V

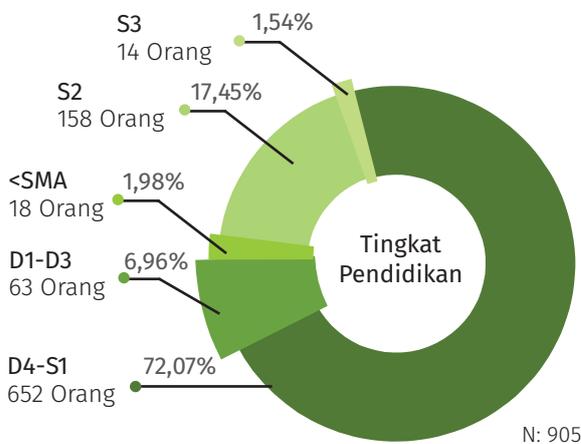
DUKUNGAN MANAJEMEN

Profil Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia merupakan salah satu faktor penting penunjang aktivitas organisasi. Sumber Daya Manusia Ombudsman RI hingga bulan September 2020 berjumlah 911 pegawai yang didistribusi di Pusat dan seluruh Perwakilan. Komposisi SDM disajikan dalam grafis berikut:



Grafik 7.7 Jumlah Insan Ombudsman



Grafik 7.8 Tingkat Pendidikan Pegawai



Usia

Kelompok usia produktif yang mendominasi SDM di lingkungan Ombudsman RI per tahun 2020 sebesar 85,34% dari keseluruhan jumlah pegawai yaitu kelompok usia 20-44 tahun.

Generasi	Persentase	Jumlah
Generasi <i>Baby Boomers</i> (1946-1964)	3,25%	29 Orang
Generasi X (1965-1980)	23,44%	212 Orang
Generasi Y (1981-1994)	68%	616 Orang
Generasi Z (1995-2010)	5,41%	48 Orang

Grafik 7.9 Usia Pegawai

Jenis Kelamin

Pria

65,86%
596 orang

Wanita

34,14%
309 orang

Grafik 7.10 Jenis Kelamin Pegawai

Keuangan

Anggaran Ombudsman RI tahun 2021 adalah Rp205,59 miliar dengan realisasi sampai dengan Triwulan I tahun 2021 Rp41,02 miliar (19,95%). Realisasi Program Pengawasan Pelayanan Publik: Rp900,69 juta, sedangkan Program Dukungan Manajemen: Rp40,12 miliar (23,61%). Rekapitulasi disajikan pada tabel berikut:

Tabel 5.1
Anggaran dan Realisasi Triwulan I tahun 2021

PROGRAM/KEGIATAN	PAGU	REALISASI	%
Ombudsman RI	205.588.994.000	41.021.741.180	19,95%
Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	35.623.051.000	900.693.234	2,53%
Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat	15.195.703.000	703.149.634	4,63%
Pencegahan Maladministrasi	20.039.002.000	197.543.600	0,99%
Penjaminan Mutu	388.346.000	-	0,00%
Program Dukungan Manajemen	169.965.943.000	40.121.047.946	23,61%
Perencanaan dan Keuangan	1.828.317.000	174.021.620	9,52%
Layanan Perencanaan dan Penganggaran Internal	524.720.000	22.865.000	4,36%
Layanan Monitoring dan Evaluasi Internal	573.530.000	18.607.500	3,24%
Pengelolaan Keuangan dan Kinerja Internal	730.067.000	132.549.120	18,16%
Fasilitasi Pelayanan Teknis Pengawasan Pelayanan Publik	511.874.000	64.111.110	12,52%
Layanan Umum	511.874.000	64.111.110	12,52%
Kehumasan, Data dan Sistem, dan Teknologi Informasi	2.285.728.000	107.714.240	4,71%
Layanan Umum	246.128.000	-	0,00%
Layanan Kehumasan dan Protokoler	1.468.380.000	105.164.240	7,16%
Layanan Data dan Informasi	571.220.000	2.550.000	0,45%
Pengawasan Internal	525.956.000	1.900.000	0,36%
Layanan Pengawasan Internal	525.956.000	1.900.000	0,36%
Hukum, Kerja Sama, Organisasi, dan Reformasi Birokrasi	1.743.869.000	8.998.702	0,52%
Layanan Hukum	486.629.000	2.088.000	0,43%
Layanan Organisasi dan Tata Kelola Internal	366.763.000	4.960.000	1,35%
Layanan Kehumasan dan Protokoler	890.477.000	1.950.702	0,22%
Sumber Daya Manusia, Perlengkapan, dan Kerumahtanggaan	163.070.199.000	39.764.302.274	24,38%
Layanan Perkantoran	157.856.653.000	39.379.916.425	24,95%
Layanan Umum	535.480.000	57.977.800	10,83%
Layanan Sarana Internal	899.468.000	111.242.047	12,37%
Layanan SDM	970.728.000	82.710.000	8,52%
Layanan Kehumasan dan Protokoler	414.885.000	88.796.700	21,40%
Layanan Pendidikan dan Pelatihan Internal	2.392.985.000	43.659.302	1,82%

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 olak 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.

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.

Salah satu tugas pengawasan internal adalah pengelolaan WBS. Berdasarkan data di aplikasi WBS, pelanggaran yang diterima oleh Inspektorat Ombudsman RI selama triwulan I adalah sebanyak 55 aduan internal yang telah ditindaklanjuti.

Produk

Ombudsman RI memberikan pelayanan dokumentasi dan informasi hukum yang terdiri dari beberapa koleksi peraturan perundang-undangan dan produk hukum lainnya dengan jumlah total 56 dalam bentuk hardcopy dan digital yang terdapat pada website JDIH Ombudsman sebagai berikut:

Tabel 5.2
Produk Hukum Ombudsman RI

PRODUK	JUMLAH
Peraturan Pemerintah	1 Produk
Peraturan Ombudsman	5 Produk
Peraturan Sekretaris Jenderal Ombudsman	0 Produk
Keputusan Ketua Ombudsman	19 Produk
Keputusan Sekretaris Jenderal Ombudsman	7 Produk
Keputusan Kepala Perwakilan Ombudsman	1 Produk
Surat Edaran Ketua Ombudsman	7 Produk
Surat Edaran Sekretaris Jenderal Ombudsman	5 Produk
Rekomendasi	0 Produk
Nota Kesepahaman	4 Produk
Perjanjian Kerjasama	7 Produk
Monografi Hukum	0 Produk





Penghargaan

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Tahun 2020

Daftar 10 Terbaik Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
Pada Kementerian dan Lembaga Tahun 2020:

INSTANSI	INDEKS SPBE
1. Lembaga Antariksa dan Penerbangan Nasional (LAPAN)	3,85
2. Ombudsman Republik Indonesia (ORI)	3,45
3. Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK)	3,42
4. Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM)	3,38
5. Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP)	3,37
6. Dewan Perwakilan Rakyat (DPR)	3,34
7. Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB)	3,24
8. Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan (Kemenko PMK)	3,07
9. Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI)	3,04
10. Badan Nasional Pencarian dan Pertolongan (BASARNAS)	2,97

Berdasarkan hasil evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) tahun 2020 yang dilakukan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Ombudsman RI berhasil mencapai Indeks SPBE tahun 2020 sebesar 3,45. Capaian ini menempatkan Ombudsman RI pada peringkat II Indeks SPBE terbaik (kategori dari 27 Kementerian dan Lembaga). Evaluasi ini bertujuan untuk mengetahui capaian kemajuan pelaksanaan SPBE pada setiap instansi pemerintah. Selain itu juga untuk menjamin kualitas pelaksanaan evaluasi SPBE pada instansi pusat dan daerah.

Kinerja Anggaran Pagu Kecil Terbaik Peringkat I



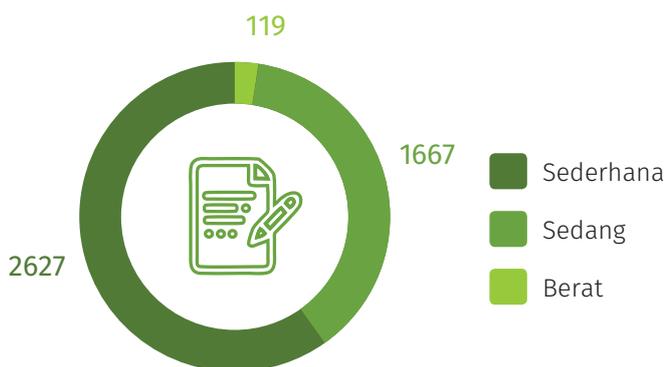
Ombudsman RI Raih Penghargaan Kinerja Anggaran Terbaik (peringkat I) Untuk Kategori Lembaga Negara Tahun 2020 dengan nilai kinerja anggaran 96,99. Perhitungan penilaian atas kinerja anggaran K/L dilakukan dengan menjumlahkan hasil perkalian capaian atas pengelolaan anggaran dan capaian atas indikator kinerja dengan bobot masing-masing variabel. Hasil penilaiannya dikategorikan menjadi 5 kategori. Pertama, sangat baik dengan nilai lebih dari 90. Kedua, baik untuk nilai lebih dari 80 sampai dengan 90. Ketiga, cukup dengan nilai lebih dari 60 sampai dengan 80. Keempat, kurang, untuk nilai lebih dari 50 sampai dengan 60. Kelima, sangat kurang, untuk nilai sampai dengan 50.

Telaah Data Waktu Laporan Masyarakat Berdasarkan Klasifikasi

Klasifikasi laporan masyarakat adalah penetapan kategori laporan masyarakat yang didasarkan atas perolehan total nilai setiap laporan. Kategori klasifikasi ditetapkan dalam Keputusan Ketua Ombudsman RI Nomor 67 Tahun 2020 tentang Pedoman Klasifikasi Laporan Masyarakat di Lingkungan Ombudsman RI. Indikator dalam menentukan klasifikasi terdiri atas: jumlah Terlapor dan/atau pihak terkait, jumlah permasalahan pelayanan publik, lokasi instansi terlapor, pihak terkait dan/atau objek laporan masyarakat tempat terjadinya dugaan maladministrasi, dan penerima manfaat atau masyarakat yang terdampak langsung. Klasifikasi laporan masyarakat dibagi menjadi 3 kategori, yaitu: laporan sederhana, laporan sedang, dan laporan berat.

Telaah data waktu penyelesaian laporan masyarakat berdasarkan klasifikasi secara periodik sebagai bahan monitoring dan evaluasi proses penyelesaian laporan. Hingga 31 Maret 2021 klasifikasi laporan masyarakat sebagai berikut:

Grafik 5.1
Klasifikasi Laporan Masyarakat



Kelembagaan

Pergantian Pimpinan

Pada Senin (22/02/2021), Presiden RI Joko Widodo (Jokowi) menyaksikan pengucapan sumpah/janji jabatan Anggota Ombudsman RI Masa Jabatan 2021-2026, di Istana Negara, Jakarta.

Pengangkatan keanggotaan Ombudsman ini berdasarkan Keputusan Presiden Republik Indonesia (Keppres) Nomor 36/P Tahun 2021 tentang Pengangkatan Keanggotaan Ombudsman Republik Indonesia Masa Jabatan Tahun 2021-2026 yang ditetapkan di Jakarta pada 19 Februari 2021.

Para Anggota Ombudsman RI tersebut ialah: 1. Mokh. Najih, sebagai Ketua merangkap anggota; 2. Bobby Hamzar Rafinus, sebagai Wakil Ketua merangkap anggota; 3. Dadan Suparjo Suharmawijaya, sebagai

anggota; 4. Hery Susanto, sebagai anggota; 5. Indraza Marzuki Rais, sebagai anggota; 6. Jemsly Hutabarat, sebagai anggota; 7. Johannes Widijantoro, sebagai anggota; 8. Robert Na Endi Jaweng, sebagai anggota; dan 9. Yeka Hendra Fatika, sebagai anggota.

Pengangkatan Pimpinan Ombudsman RI untuk Masa Jabatan Tahun 2021-2026 dilakukan dengan berdasarkan pada Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 36/P Tahun 2021 tentang Pengangkatan Keanggotaan Ombudsman Republik Indonesia Masa Jabatan Tahun 2021-2026.

Dengan demikian, berakhir pula masa bakti Pimpinan Ombudsman Periode 2016-2021, yakni Prof. Amzulian Rifai, S.H., LL.M., Ph.D, Lely Pelitasari Soebekty, Prof. Drs. Adrianus Eliasta Meliala, M.Si., M. Sc., Ph.D, Ahmad Alamsyah Saragih, S.E, Dr. Ahmad Su'adi, M.Hum, Alvin Lie Ling Piao, M.Si, Dr. Laode Ida, Hj. Dr. Ninik Rahayu, S.H., M.S.

HUT Ombudsman RI



Peringatan Hari Jadi Ombudsman RI ke 21

Dalam rangka hari jadi Ombudsman RI ke 21, Ombudsman menyelenggarakan "Ngopi Bareng Ombudsman" secara daring dengan Rekan Media pada Rabu (10/03). Acara ini sekaligus menjadi ajang perkenalan bagi Pimpinan Ombudsman masa jabatan 2021-2026.

Kegiatan ini dihadiri oleh para Ketua Ombudsman RI Mokhammad Najih, Wakil Ketua Bobby Hamzar Rafinus, dan para Anggota yakni Hery Susanto, Indraza Marzuki Rais, Jemsly Hutabarat, Johannes Widijantoro, Robert Na Endi Jaweng, dan Yeka Hendra Fatika.

Dalam momen ulang tahun ini, Mokhammad Najih juga mengucapkan terimakasih kepada masyarakat yang sudah menyampaikan keluhan dan pengaduan kepada Ombudsman sebagai bentuk partisipasi aktif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Dalam acara ini juga dilaksanakan pemotongan tumpeng sebagai bentuk syukur atas perayaan hari jadi Ombudsman ke 21, serta penyerahan potongan tumpeng kepada perwakilan rekan media yang hadir.

Seminar Kearsipan

Ombudsman RI menyelenggarakan seminar virtual bertema "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Kearsipan", pada Rabu (17/03/2021). Seminar tersebut dilaksanakan sebagai rangkaian hari jadi Ombudsman RI ke-21 dengan mengundang para pakar kearsipan diantaranya; Wahid Nurfiantara, S.Hum., M.T.I. Kepala Kantor Arsip Universitas Indonesia, Musliichah, S.IP.,M.A. Arsiparis Kantor Arsip Universitas Gadjah Mada, dan Prof. Dr. Nandang Alamsyah Deliarnoor, S.H.,M.Hum. Pakar Hukum Kearsipan Universitas Padjajaran.

Ketua Ombudsman RI Dr. Mokhammad Najih, S.H., M.Hum., Ph.D dalam sambutannya juga menambahkan, dalam era revolusi industri 4.0 diperlukan kesiapan secara simultan dan berkelanjutan untuk mengubah sistem pelayanan menjadi lebih cepat dan akurat melalui digitalisasi.

Seminar virtual ini mendapatkan antusiasme yang tinggi dengan jumlah peserta lebih dari seribu orang yang mengikuti melalui Zoom Meeting dan live streaming Youtube Ombudsman RI.

Kehumasan

Pemberitaan Skala Besar

Presiden RI Joko Widodo dalam sambutan Laporan Akhir Tahun 2020 Ombudsman RI meminta kepada masyarakat untuk lebih aktif dalam memberikan masukan kepada pemerintah. Hal itu diharapkan agar pemerintah mampu mewujudkan pelayanan publik yang jauh lebih baik. Pernyataan Presiden Jokowi tersebut mendapatkan banyak sorotan. Bahkan menjadi trending topic di media sosial Twitter. Publik kebanyakan menyotroti soal regulasi mengkritik pemerintah yang akhirnya berkaitan dengan UU ITE. Rincian Pemberitaan Skala Besar topik lainnya dapat dilihat pada data sebagai berikut:



Grafik 5.5
Pemberitaan Skala besar

Jumlah Konferensi Pers

Sub Koordinasi Hubungan Antar Lembaga mengundang kontak Media Massa untuk hadir dalam konferensi pers Ombudsman RI. Selain itu juga menyiapkan tempat penyelenggaraan, serta materi yang akan disampaikan baik itu berupa Siaran Pers maupun paparan paparan untuk media massa. Konferensi Pers yang telah diselenggarakan sebanyak 7 (tujuh) kali :

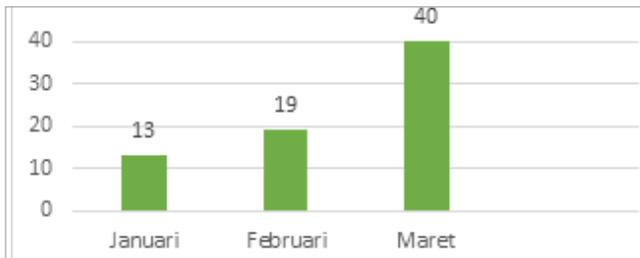
TANGGAL	JUDUL KONFERENSI PERS
2021/01/28 ,Kamis	Konferensi Pers : "Penyampaian Catatan Akhir Tahun Bidang Hukum, Politik, Hak Asasi Manusia, Keamanan dan
2021 /02/04 ,Kamis	Pertahanan Tahun 2020
2021 /02/08 ,Senin	Konferensi Pers : "Penyampaian Hasil Kajian Ombudsman RI terkait Pengelolaan dan Pengawasan Limbah Medis
2021/02/19 ,Jum'at	Peluncuran Laporan Tahunan Ombudsman RI Tahun 2020
2021 03/10,Rabu	Konferensi Pers : "Klarifikasi atas Dugaan Pemalsuan Surat Ketua Ombudsman RI"
2021/03/15 ,Senin	Ngopi Bareng Ombudsman : "Ngobrol Pagi Virtual Bareng Ombudsman"
2021/03/24 ,Rabu	Konferensi Pers : "Vaksinasi Bagi Penguatan Kinerja Ombudsman RI"
2021/03/24 ,Rabu	Konferensi Pers : "Polemik Impor Beras

Selain itu, telah disusun dan disebarakan siaran pers kepada media massa, terlampir data pada table berikut:

No	JUDUL
1	Ombudsman RI Sambut Baik Pengakuan PBB atas Peran Lembaga-Lembaga Ombudsman di Dunia
2	Wakil Ketua Ombudsman RI Melantik 5 Kepala Perwakilan dan 124 Asisten
3	Catatan Akhir Tahun 2021 Ombudsman RI: Kepolisian Paling Banyak Dilaporkan Ke Ombudsman
4	Sengkarut Tata Kelola Arsip Negara dan Dampaknya bagi Penuntasan Kasus Pelanggaran Hak Asasi Manusia (HAM)
5	Pimpinan Ombudsman RI Sampaikan Laporan Tahunan 2021 kepada Presiden Jokowi
6	Perbaiki Tata Kelola Zakat, Ombudsman Beri Saran Kepada Menteri Agama dan Ketua Baznas
7	Ombudsman RI Luncurkan Laporan Tahunan 2021
8	Temukan Surat Palsu, Ombudsman : Ini Menjadi Catatan Buruk Birokrasi Kita
9	Ombudsman Sampaikan Saran Mitigasi Dampak Penegakan Hukum Peristiwa Gagal Bayar PT Asuransi Jiwasraya
10	Serah Terima Jabatan, Ketua Ombudsman Mokh. Najih Minta Anggota Jaga Kekompakan
11	RPP Jalan Tol Harus Sesuai Prinsip Pelayanan Publik
12	Ombudsman RI Berkomitme n Cegah Praktik Maladministrasi Di Sektor Kehutanan
13	377 Pegawai Ombudsman RI Pusat dan Perwakilan Jakarta Raya Divaksinasi
14	Polemik Impor Beras, Ombudsman RI Temukan Potensi Maladministrasi

Jumlah Dokumentasi Kegiatan

Selama Triwulan I, terdapat 13 pemberitaan pada Januari, pada bulan Februari 19 kegiatan, dan 40 kegiatan pada bulan Maret dengan data terlampir:



Jumlah Produksi Konten Media Sosial

Pada bulan Januari-Maret 2021, konten grafis yang diproduksi dan disebarluaskan melalui media sosial Ombudsman RI berjumlah 66 konten grafis dan 22 konten video dengan data terlampir pada tabel:

BULAN	GRAFIS	VIDEO
Januari	25	5
Februari	16	12
Maret	25	5

Pertambahan Followes Media Sosial

Pada bulan Januari-Maret 2021, jumlah followers di seluruh kanal media sosial Ombudsman RI, yaitu Twitter, Facebook, Instagram dan Youtube mengalami peningkatan dengan data terlampir:

Bulan	Twitter	Facebook	Instagram	Youtube
Januari	131.478	26.938	56.141	4.101
Februari	134.239	26.993	57.388	4.399
Maret	137.075	27.181	58.512	4.638

Pelayanan Informasi Publik

Selama Bulan Januari sampai dengan Bulan Maret Tahun 2021, jumlah total Permohonan Informasi yang masuk ke PPID Ombudsman Republik Indonesia adalah sebanyak 56 permohonan. Tercatat, 26 permohonan melalui website, 1 permohonan melalui surat dan 29 permohonan melalui Aplikasi Android PPID.

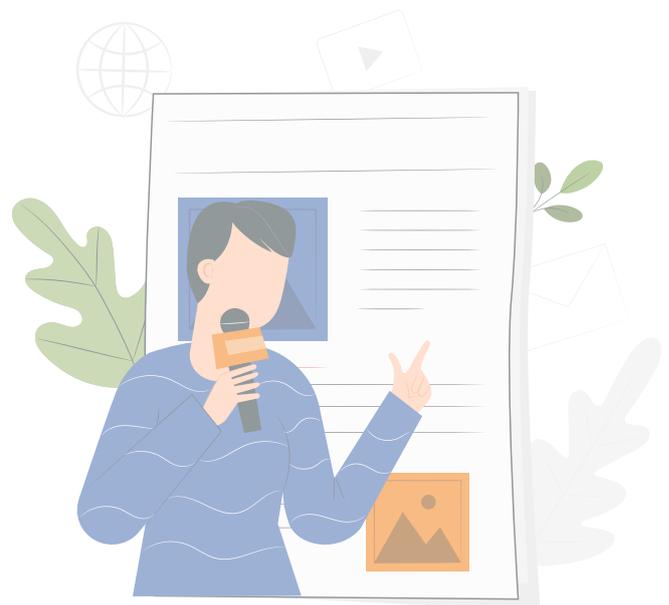
CARA MEMOHON INFORMASI	
PPID Online	26
Surat	1
Aplikasi Android PPID	29
	56

Dari sisi presentase pemenuhan informasi publik, terdapat 26 permohonan dipenuhi, 22 permohonan yang bukan di bawah penguasaan Ombudsman RI, 4 permohonan dikecualikan, 2 permohonan dalam proses, kemudian 1 permohonan belum melengkapi persyaratan dan 1 permohonan dimana pemohon membatalkan permohonannya.

PROSENTASE PEMENUHAN INFORMASI PUBLIK	
Dipenuhi	26
Dikecualikan	4
Bukan di Bawah Penguasaan ORI	22
Proses	2
Pemohon Membatalkan Permohonannya	1
Persyaratan belum lengkap	1
	56

Adapun dari substansi permohonan yang diminta terdiri dari berbagai kategori sebagaimana dalam table berikut:

SUBSTANSI LAPORAN	
Rekapitulasi Laporan	9
Hasil Investigasi	4
Bukan Di Bawah Penguasaan ORI	21
Informasi Umum	8
Survei Kepatuhan	3
Rekomendasi	2
Hasil Kajian	3
Melapor/Mengadu	2
Status Laporan Masyarakat	1
Laporan Kegiatan	3
	56





BAB VI

RENCANA KERJA

Rencana Kerja Penyelesaian Laporan/Pengaduan

Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI yang diselesaikan

Ombudsman RI melaksanakan kegiatan secara rutin menerima dan verifikasi, memeriksa, dan monitoring laporan masyarakat. Proses penguatan sistem pengaduan pelayanan publik sedang dalam tahap persiapan.

Akses Pengaduan Pelayanan Publik

Pembukaan gerai pengaduan dan konsultasi Pelayanan Publik di Wilayah yang masih rendah akses Pengaduan Pelayanan Publik untuk mendekatkan akses pengaduan kepada masyarakat

Rencana Kerja Pencegahan Maladministrasi

Survei Kepatuhan

1. Kegiatan Survei Kepatuhan pada triwulan selanjutnya akan menjalankan beberapa progress yaitu: melaksanakan workshop awal dan workshop dengan pemerintah daerah di masing-masing Perwakilan;
2. melaksanakan bimbingan teknis kepada petugas survei di masing-masing Perwakilan.

Jaringan Pengawasan Pelayanan Publik

1. Pelaksanaan baseline assessment pada setiap institusi penyelenggara pelayanan publik.
2. Pertemuan koordinasi dengan para Inspektorat K/L/D dalam rangka penyusunan peta jalan bersama dan monitoring.

Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik

Pada Triwulan kedepan akan melaksanakan kegiatan tahapan analisis meliputi kegiatan pengumpulan data secara langsung, penelaahan dan perumusan saran.

Indeks Persepsi Maladministrasi

1. Penyusunan Tim Pelaksana Survei Inperma
2. Pendampingan narasumber yang ahli dalam bidang penelitian dan statistika

Satu Data Pelayanan Publik Terkait Pelayanan Dasar

Rencana 3 bulan kedepan, kegiatan satu data berada dalam tahap perencanaan yaitu Pembentukan tim pelaksana kegiatan dan perumusan grand design bersama para pakar, serta penyiapan regulasi dan perangkat teknis.

Rencana Kerja Penjaminan Mutu

Layanan Penyelesaian Aduan terkait Pelayanan Publik Ombudsman RI

Kegiatan yang dilakukan pada triwulan selanjutnya masih sama seperti periode sebelumnya yaitu penyelesaian pengaduan dan pelaksanaan monitoring serta evaluasi terkait penyelesaian terhadap aduan masyarakat baik di Pusat maupun Perwakilan yang bersifat kompleks/rumit dengan melakukan pertemuan kepada Pengadu/Teradu untuk mengetahui dan memastikan permasalahan terkait aduan yang telah ditindaklanjuti.



BAB VII

PENUTUP

Penutup

Pelayanan publik di masa pandemi Covid-19 ini merupakan tantangan besar bagi penyelenggara layanan publik. Diperlukan inovasi dalam rangka mendekatkan layanan terhadap masyarakat yang dapat dijangkau dengan mudah dan tepat.

Pada triwulan I tahun 2021 Ombudsman RI menerima laporan/pengaduan masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik sebanyak 1.749 laporan/pengaduan masyarakat. Dari jumlah pengaduan tersebut, terdapat 1.636 laporan yang merupakan laporan masyarakat, 87 laporan merupakan Respon Cepat, dan 26 laporan investigasi atas prakarsa sendiri. Pada periode yang sama laporan yang telah diselesaikan/ditutup adalah sebanyak 473 laporan/pengaduan.

Dalam rangka pencegahan maladministrasi terdapat 33 concept notes yang telah diusulkan sebagai tahapan awal dalam kegiatan saran perbaikan kebijakan pelayanan publik. Dari jumlah tersebut terdapat sebanyak 17 concept notes yang mengangkat konsep terkait pelaksanaan Vaksinasi Covid-19.

Ombudsman RI tahun 2021 mendapatkan anggaran sebesar Rp205,59 miliar dengan realisasi sampai dengan Triwulan I tahun 2021 Rp41,02 miliar (19,95%). Realisasi Program Pengawasan Pelayanan Publik: Rp900,69 juta, sedangkan Program Dukungan Manajemen: Rp40,12 miliar (23,61%).

Perencanaan kerja Ombudsman RI pada triwulan berikutnya tergambar pada laporan ini. Hal ini dapat diartikan bahwa Ombudsman RI memiliki rencana kerja yang terarah, teratur, dan independen.

Demikian laporan triwulan I Tahun 2021, semoga dapat memberikan gambaran hasil kerja Ombudsman RI kepada para pihak.

Agenda Pimpinan



04 Januari 2021

Wakil Ketua Ombudsman RI Periode 2016-2021 Lely Pelitasari Soebekty Melantik 5 Kepala Perwakilan dan Asisten di Lingkungan Ombudsman RI.



05 Januari 2021

Wakil Ketua Ombudsman RI Periode 2016-2021 Lely Pelitasari Soebekty Membuka Kegiatan Induksi Kepala Perwakilan di Gedung Ombudsman RI.



14 Januari 2021

Perayaan Natal dan Tahun Baru Tahun 2021 di Lingkungan Ombudsman RI.



21 Januari 2021

Anggota Ombudsman RI Periode 2016-2021 Prof. Adrianus Meliala Menadi Narasumber dalam Seminar Virtual Konstitusi di Gedung Ombudsman RI.



26 Januari 2021

Wakil Ketua Ombudsman RI Periode 2016-2021 Lely Pelitasari Soebekty Menghadiri Undangan Deklarasi Janji Kerja Kementerian Hukum dan HAM



28 Januari 2021

Anggota Ombudsman RI Periode 2016-2021 Prof. Adrianus Meliala dan Ninik Rayahu Menggelar Konferensi Pers Catatan Akhir Tahun Hukum 2020 di Gedung Ombudsman RI.



1 Februari 2021

Wakil Ketua dan Anggota Ombudsman RI Periode 2016-2021 serta Sekretaris Jenderal Menyerahkan Laporan Tahunan Ombudsman RI ke Presiden RI di Istana Merdeka.



9 Februari 2021

Anggota Ombudsman RI Periode 2016-2021 Ninik Rayahu Melakukan Audiensi dengan Kementerian Koordinator Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan RI di Gedung Kemenko Polhukam RI



8 Februari 2021

Wakil Ketua Ombudsman RI Periode 2016-2021 Lely Pelitasari Soebekty menghadiri Rapat Kerja Komisi Yudisial Tahun 2021 di Gedung Komisi Yudisial RI.



3 Februari 2021

Office Tour Para Calon Pimpinan Ombudsman RI Periode 2021-2026 di Gedung Ombudsman RI.



10 Februari 2021

Penguatan Pimpinan Ombudsman RI Periode 2021-2026 Oleh DPR RI di Gedung DPR RI.



8 Maret 2021

Wawancara Anggota Ombudsman RI Yeka Hendra Fatika dengan iNews TV di Gedung Ombudsman RI.



4 Maret 2020

Anggota Ombudsman RI Dadan S menghadiri dan Menjadi Narasumber dalam Forum Koordinasi dan Konsultasi Peningkatan Pelayanan Publik.



23 Maret 2020

Wakil Ketua Ombudsman RI Bobby Rafinus menghadiri dan Menjadi Narasumber Secara Virtual Penguatan Komitmen Pelaksanaan SP4N-LAPOR! di 6 Wilayah Percontohan



25 Maret 2021

Anggota Ombudsman RI Johanes Widijantoro Agenda Pertemuan di Imigrasi Bandara Soekarno-Hatta.



15 Maret 2021

Pembukaan Vaksinasi Dosis I di Lingkungan Ombudsman RI oleh Ketua Ombudsman RI Mokhammad Najih di Gedung Ombudsman RI.



OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA

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

 (021) 2251 3737
137 (Call Center)



OmbudsmanRI137