

# LAPORAN TRIWULAN I 2022



# Kata Pengantar

**Mokhammad Najih**

Ketua Ombudsman RI



Alhamdulillah, puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah, Tuhan Yang Maha Kuasa, atas rahmat-Nya, kami telah menyelesaikan Triwulan I tahun 2022 sebagai pertanggungjawaban laporan berkala yang diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia. Ombudsman RI hadir melayani masyarakat memperkuat transparansi dan akuntabilitas dengan tujuan agar pelayanan publik di Indonesia lebih berkualitas.

Masa pandemi Covid-19 yang berlangsung sekitar dua tahun telah terindikasi mereda. Perkembangan ini terutama berkat program akselerasi vaksinasi, selanjutnya ekonomi Indonesia berlangsung tumbuh positif dan perkembangan tersebut akan semakin inklusif.

Sehubungan dengan harapan tersebut, Ombudsman RI mendorong pemangku kebijakan akselerasi pelayanan publik melalui Penyelesaian Laporan, Pencegahan Maladministrasi, dan Penjaminan Mutu.

Pada Triwulan I Tahun 2022 sebanyak 2.706 laporan yang diterima dan telah diselesaikan sebanyak 1.571 laporan. Akselerasi penyelesaian laporan masyarakat memerlukan kerja sama antara Ombudsman RI dengan penyelenggara pelayanan publik baik di Pusat maupun di Perwakilan.

Untuk itu Ombudsman RI membangun kerja sama melalui pembentukan focal point di berbagai Satuan Kerja Perangkat Daerah di beberapa provinsi. Untuk mempercepat perbaikan kebijakan pelayanan publik, Ombudsman RI juga melakukan kegiatan Pencegahan Maladministrasi.

Selain itu juga peningkatan akses masyarakat di wilayah 3T (Tertinggal, Terdepan, dan Terluar) untuk menyampaikan laporan kepada Ombudsman RI tentang kesulitan dalam mendapatkan pelayanan publik. Akhir kata, pada kesempatan ini kami menyampaikan penghargaan dan terima kasih kepada seluruh pemangku kepentingan dan mitra strategis Ombudsman RI, sehingga kami 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,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Mokhammad Najih'.

Mokhammad Najih





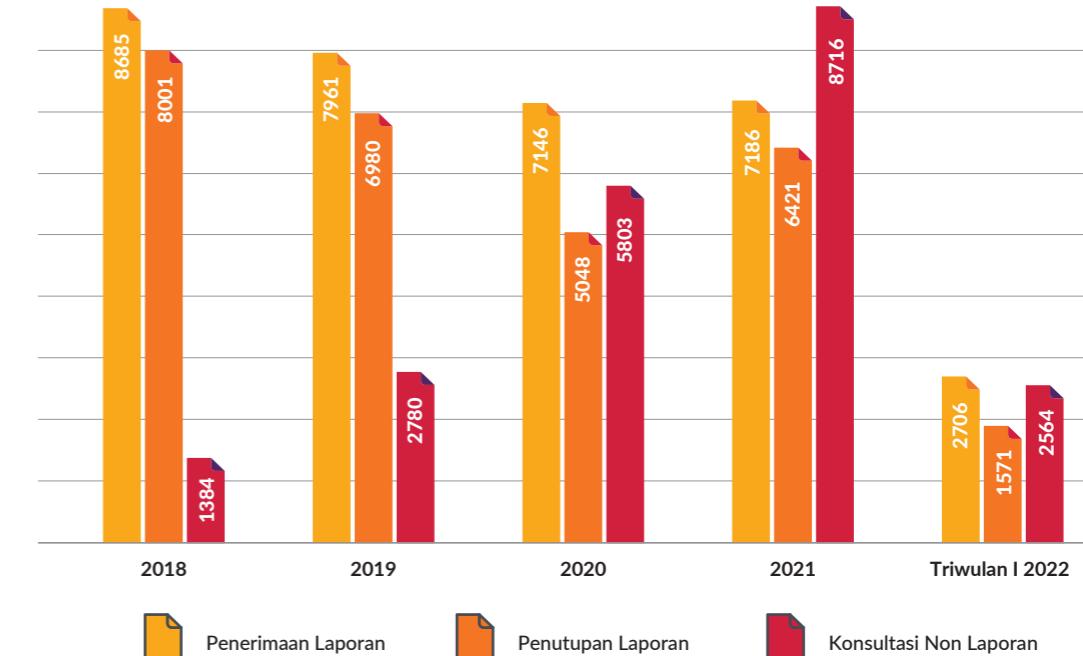
# Daftar Isi

Kata Pengantar	II
Daftar Isi	IV
Ikhtisar Kinerja Utama	V
Peristiwa Penting	VI
BAB 01 : Profil Ombudsman RI	2
BAB 02 : Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat	8
BAB 03 : Pencegahan Maladministrasi	12
BAB 04 : Penjaminan Mutu	19
BAB 05 : Penyampaian Saran dan Tindakan Korektif	20
BAB 06 : Dukung Manajemen	33
BAB 07 : Penutup	39
Lampiran	43

## IKHTISAR KINERJA UTAMA

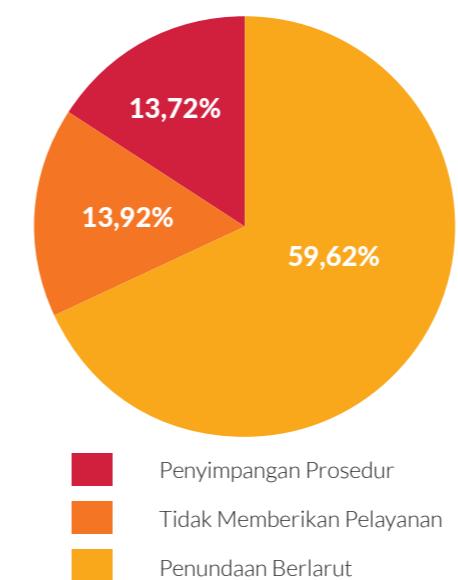
Ombudsman RI pada triwulan I tahun 2022 menerima laporan/pengaduan masyarakat atas dugaan maladministrasи dalam pelayanan publik sebanyak 2.706 laporan/pengaduan. Dari jumlah pengaduan tersebut, terdapat 1.777 laporan yang merupakan laporan masyarakat, 893 laporan merupakan Respon Cepat Ombudsman, dan 36 laporan investigasi atas prakarsa sendiri. Diluar itu terdapat 2.564 laporan Konsultasi Non Laporan dan 596 Tembusan.

Pada periode yang sama laporan yang telah diselesaikan/ditutup adalah sebanyak 1.571 laporan/pengaduan. Sebagai gambaran tren laporan/pengaduan masyarakat lima tahun terakhir (2018 – Triwulan I 2022), dipaparkan sebagai berikut:



Grafik 2.1  
Data laporan periode 2018 - Triwulan I 2022

Sepanjang triwulan I, 3 (tiga) urutan tertinggi Laporan Masyarakat Berdasarkan Dugaan Maladministrasи yaitu Penundaan Berlarut 59,62%, Tidak Memberikan Pelayanan 13,92%, dan Penyimpangan Prosedur 13,72%.



Grafik 2.2  
Urutan Tertinggi Laporan Masyarakat Triwulan I 2022



Grafik 2.3  
Realisasi Anggaran Triwulan I 2022

Dari segi anggaran, realisasi sampai dengan Triwulan I tahun 2022 adalah Rp216,196 miliar dengan realisasi hingga triwulan I tahun 2022 sebesar Rp44,287 miliar (20,48%). Realisasi Program Pengawas Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebesar 1,194 miliar (4,69%) sedangkan Program Dukungan Manajemen sebesar Rp43,093 miliar (22,60%).



6 Jan 22 Penyampaian Hasil Kajian Sistemik IPPKH-P2KH



12 Jan 22 Audiensi dengan Menpan RB



07 Mar 22 Donor Darah Ombudsman RI



10 Mar 22 HUT Ombudsman RI



17 Jan 22 Perayaan Natal Ombudsman RI



26 Jan 22 Vaksin Booster



14 Mar 22 Rapat Kerja Nasional &amp; Peluncuran Laporan Tahunan



30 Mar 22 Kunjungan spesifik dengan Komisi II DPR RI



02 Feb 22 Penandatanganan MoU dengan 5 Lembaga KuPP



08 Feb 22 Konferensi Pers Minyak Goreng



09 Feb 22 Penandatanganan SP4N Lapor



23 Feb 22 Konferensi Pers JHT &amp; JKN





ADHICON

OMBUDSMAN  
REPUBLIK INDONESIA

**ORI**

# BAB 01 :

## Profil Ombudsman RI

*Pimpinan Ombudsman RI Periode 2021 - 2026*



Mokhammad Najih  
Ketua Ombudsman RI



Bobby Hamzar Rafinus  
Wakil Ketua Ombudsman RI



Dadan S. Suharmawijaya  
Anggota Ombudsman RI



Hery Susanto  
Anggota Ombudsman RI



Indraza Marzuki Rais  
Anggota Ombudsman RI



Jemsly Hutabarat  
Anggota Ombudsman RI



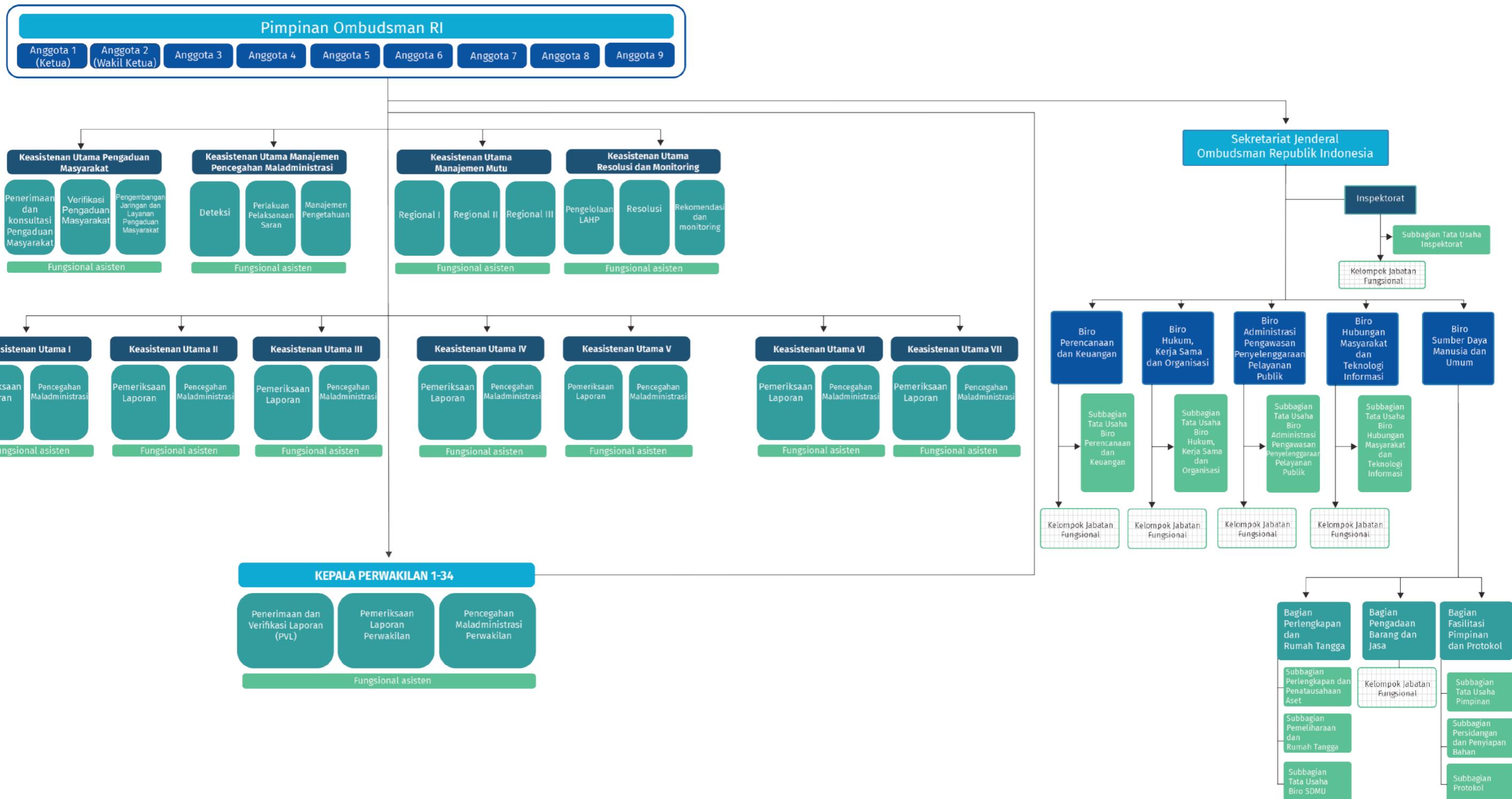
Johanes Widijantoro  
Anggota Ombudsman RI



Robert Na Endi Jaweng  
Anggota Ombudsman RI



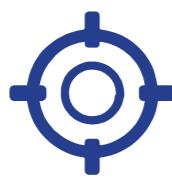
Yeka Hendra Fatika  
Anggota Ombudsman RI



Sumber : 1. Peraturan Ombudsman RI Nomor 43 Tahun 2020

2. Peraturan Sekretaris Jenderal Ombudsman RI Nomor 4 Tahun 2021

# VISI



**"Lembaga Pengawas yang Efektif, Dipercaya, dan Berkeadilan guna Mewujudkan Pelayanan Publik yang Berkualitas"**

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.

# MISI



1. Mewujudkan **Profesionalisme** fungsi pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Mewujudkan **Kepatuhan** penyelenggara pelayanan publik terhadap hasil pengawasan Ombudsman.
3. Mewujudkan pelayanan publik yang **Inklusif** bagi seluruh rakyat Indonesia.

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 berdasarkan (pasal 3 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI):

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

## PROGRAM OMBUDSMAN RI

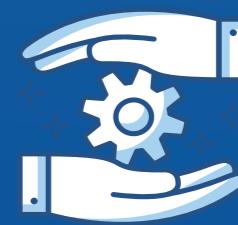


Sesuai dengan visi Ombudsman dalam mewujudkan Pelayanan Publik yang Berkualitas, Ombudsman RI melaksanakan 2 (dua) program yaitu Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Program Dukungan Manajemen. Dalam halnya fungsi pengawasan, Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik mempunyai peran penting dalam tugas dan peran Ombudsman RI. Program tersebut terdapat beberapa kegiatan yang masuk dalam salah satu Prioritas Nasional Rencana Kerja Pemerintah (RKP) Tahun 2022 yaitu memperkuat stabilitas Polhukam dan transformasi pelayanan publik.

Adapun kegiatan yang masuk dalam prioritas nasional yaitu Penyelesaian Laporan/ Pengaduan Masyarakat dengan target 5.830 Penyelesaian Laporan/pengaduan masyarakat dan Survei Kepatuhan K/L/D terhadap Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di 548 Instansi seluruh Indonesia pada tahun 2022. Selain kegiatan tersebut, terdapat pula Penjaminan Mutu terhadap mutu baku dan kinerja pelayanan penyelesaian laporan dan pencegahan maladministrasi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Tidak hanya program pengawasan, Program Dukungan Manajemen dibawah Sekretariat Jenderal mempunyai tugas dukungan administratif kepada Ombudsman Republik Indonesia. Program tersebut meliputi (a) pelayanan administrasi perencanaan penyusunan laporan, dan

keuangan; (b) pelayanan administrasi hukum, organisasi, dan kerja sama dengan lembaga pemerintah dan lembaga nonpemerintah terkait, baik di dalam negeri maupun di luar negeri; (c) pelayanan kehumasan, teknologi informasi, pengumpulan, pengolahan, dan penyajian data, serta kepustakaan; (d) penyelenggaraan kegiatan administrasi pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik; (e) penyelenggaraan administrasi kepegawaian, keprotokolan, tata usaha, sarana dan prasarana Ombudsman Republik Indonesia; dan (f) penyelenggaraan pengawasan internal.



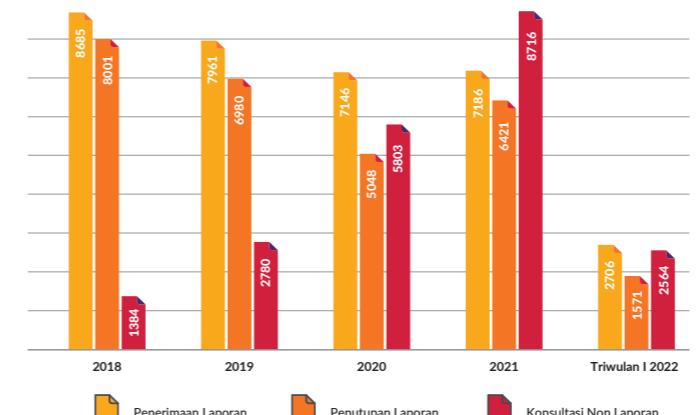
# BAB 02 :

## Penyelesaian Laporan/ Pengaduan Masyarakat

### 2.1 Pengaduan Masyarakat

Ombudsman RI pada triwulan I tahun 2022 menerima laporan/pengaduan masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik sebanyak 2.706 laporan/pengaduan. Dari jumlah pengaduan tersebut, terdapat 1.777 laporan yang merupakan laporan masyarakat, 893 laporan merupakan Respon Cepat Ombudsman, dan 36 laporan investigasi atas prakarsa sendiri.

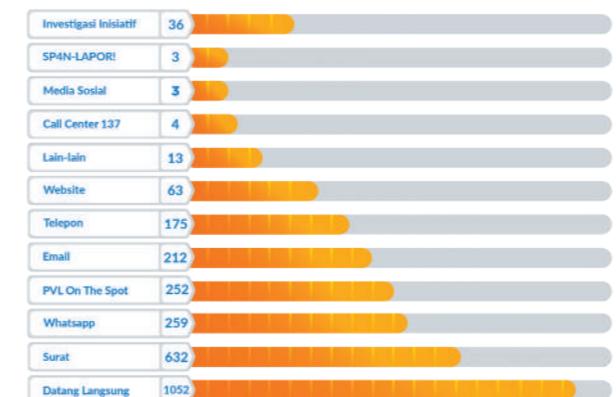
Diluar itu terdapat 2.564 laporan Konsultasi Non Laporan dan 596 Tembusan. Pada periode yang sama laporan yang telah diselesaikan/ditutup adalah sebanyak 1.571 laporan/pengaduan. Sebagai gambaran tren laporan/pengaduan masyarakat lima tahun terakhir (2018 – Triwulan I 2022), dipaparkan sebagai berikut:



Grafik 2.1  
Data laporan periode 2018 - 2022 Triwulan I 2022

Adapun 2.706 pengaduan masyarakat yang diterima pada Triwulan I Tahun 2022, dapat dirincikan sebagai berikut:

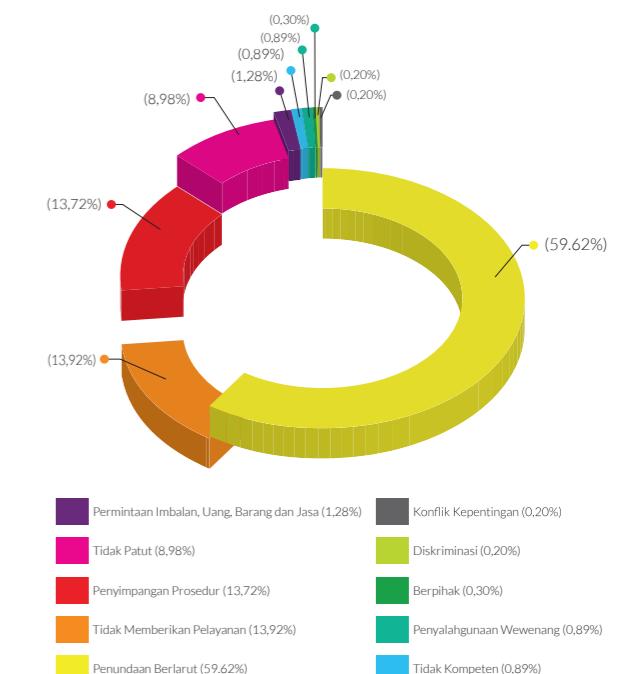
#### 2.1.1 Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Cara Penyampaian



Grafik 2.2  
Laporan Masyarakat berdasarkan Cara Penyampaian

#### 2.1.2 Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Dugaan Maladministrasi

3 (tiga) urutan tertinggi Laporan Masyarakat Berdasarkan Dugaan Maladministrasi yaitu Penundaan Berlarut 59,62%, Tidak Memberikan Pelayanan 13,92%, dan Penyimpangan Prosedur 13,72% yang dapat dilihat pada diagram dibawah ini:



Grafik 2.3  
Laporan Masyarakat Berdasarkan Dugaan Maladministrasi

#### 2.1.3 Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Provinsi Terlapor

Selamat Triwulan I, Terlapor yang paling banyak dilaporkan adalah dari Provinsi Jawa Timur. Lebih jelasnya dapat dilihat pada grafis berikut ini:

KABUPATEN/KOTA	LAPORAN
Jawa Timur	28
Jawa Tengah	26
Jawa Barat	21
Sulawesi Selatan	18
Sumatera Utara	17
Lampung	13
Sumatera Barat	12
Aceh	11
Nusa Tenggara Timur	11
Sulawesi Tenggara	10
Bali	9
Kalimantan Barat	9
Sulawesi Tengah	9
Sumatera Selatan	9
Banten	8
Bengkulu	8

Jambi	8
Kalimantan Selatan	8
Maluku	8
Papua	8
Sulawesi Utara	8
Kalimantan Tengah	7
Kepulauan Bangka Belitung	7
Papua Barat	7
Riau	7
Nusa Tenggara Barat	6
DI Yogyakarta	5
DKI Jakarta	5
Gorontalo	5
Kepulauan Riau	5
Maluku Utara	5
Sulawesi Barat	5
Kalimantan Utara	4
Kalimantan Timur	2
Lain-lain	1

Tabel 2.1  
Laporan Masyarakat Berdasarkan Provinsi Terlapor

\*Sebaran Laporan Masyarakat berdasarkan Provinsi dan Kabupaten/Kota Terlapor lebih rinci tercantum pada lampiran I

#### 2.1.4 Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Klasifikasi Terlapor

Berdasarkan data Klasifikasi Terlapor menunjukkan bahwa Pemerintah Daerah yang lebih banyak dilaporkan terkait dugaan maladministrasi. Berikut rinciannya:

KLASIFIKASI TERLAPOR	LAPORAN
Pemerintah Daerah	1403
Badan Pertanahan Nasional	336
Instansi Pemerintah / Kementerian	196
Kepolisian	168
BUMN/BUMD	167
Perbankan	93
Lembaga Pendidikan Negeri	77
Lembaga Peradilan	51
Lembaga Pemerintah Non Kementerian	42
Lain-lain	35
Kejaksaan	30
Badan Swasta/Perseorangan	28
Rumah Sakit Pemerintah	19
Komisi Negara/Lembaga Negara Non Struktural	17
Lembaga Pendidikan Swasta	17
Tentara Nasional Indonesia	9
Perorangan	7
Dewan Perwakilan Rakyat/Majelis Permusyawaratan Rakyat	6
Rumah Sakit Swasta	5

Tabel 2.2  
Laporan Masyarakat Berdasarkan Klasifikasi Terlapor

\*Sebaran Laporan Masyarakat berdasarkan Klasifikasi Terlapor lebih rinci tercantum pada lampiran II

#### 2.1.5 Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Substansi Laporan

SUBSTANSI & POKOK PERMASALAHAN	LAPORAN
Administrasi Kependudukan	631
Agraria	476
Air	29
Asuransi	61
Energi dan Kelistrikan	94
Hak Sipil dan Politik	80
Jaminan Sosial	20
Keagamaan	10
Kedauratan	1
Kehutanan	8
Keimigrasian	6
Kejaksaan	22
Kepegawaian	270
Kepolisian	168
Kesehatan	45
Kesejahteraan Sosial	43
Ketenagakerjaan	49
Koperasi	5
Lembaga Pemasyarakatan	5
Lingkungan Hidup	10
Pajak	23
Pedesaan	157
Pendidikan	114
Pengadaan Barang, Jasa, dan Lelang	22
Peradilan	62
Perbankan	54
Perdagangan, Industri dan Logistik	16
Perhubungan dan Infrastruktur	114
Perizinan	26
Permukiman dan Perumahan	29
Pertahanan	4
Pertambangan	21
Pertanian dan Pangan	2
Telekomunikasi dan Informatika	13
Lain-lain	13

Tabel 2.3  
Laporan Masyarakat Berdasarkan Substansi Laporan

\*Sebaran Laporan Masyarakat berdasarkan Substansi Laporan dan Pokok Permasalahan lebih rinci tercantum pada lampiran III



#### 2.1.6 Jumlah dan Jenis Laporan Masyarakat Yang Ditolak

Ombudsman RI menjalankan tugas pelaksanaan kebijakan di bidang penerimaan dan konsultasi permasalahan layanan publik, verifikasi laporan, serta pengembangan layanan dan jaringan. Dengan kata lain, Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat menjadi 'ujung tombak' layanan Ombudsman RI kepada masyarakat dalam hal menerima dan memberikan konsultasi permasalahan layanan publik, menerima dan melakukan verifikasi laporan, serta meneruskan laporan yang telah sesuai dengan syarat formil dan materiil ke tahap pemeriksaan. Laporan yang telah memenuhi syarat formil dan materiil ke tahap pemeriksaan baik yang menjadi kewenangan kantor perwakilan maupun Kantor Pusat

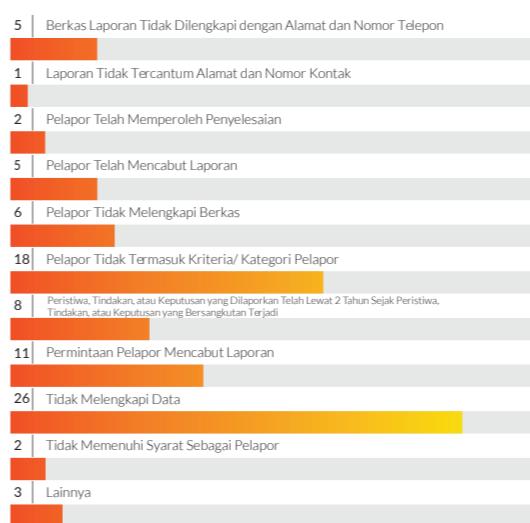
Jumlah dan Jenis Laporan Masyarakat yang ditolak pada tahap verifikasi formil dan materiil dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Pada Tahap Verifikasi Materiil terdapat 20 Laporan yang ditolak dengan rincian sebagai berikut:



Grafik 2.4  
Jumlah dan Jenis Laporan Masyarakat Yang Ditolak Pada Tahap Verifikasi Materiil

Pada Tahap Verifikasi Formil terdapat Laporan yang ditolak sebanyak 87 Laporan dengan rincian sebagai berikut:

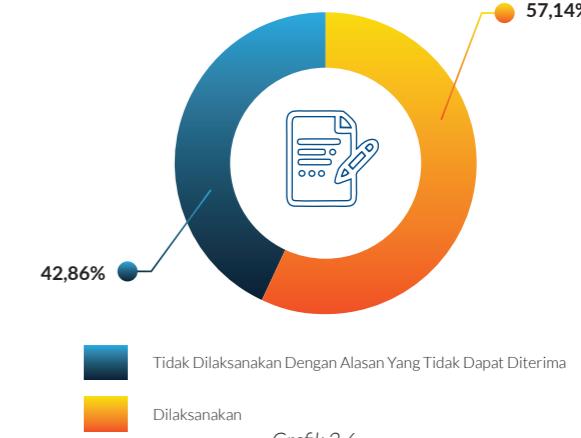


Grafik 2.5  
Jumlah dan Jenis Laporan Masyarakat Yang Ditolak Pada Tahap Verifikasi Formil

#### 2.2 Rekomendasi Ombudsman RI

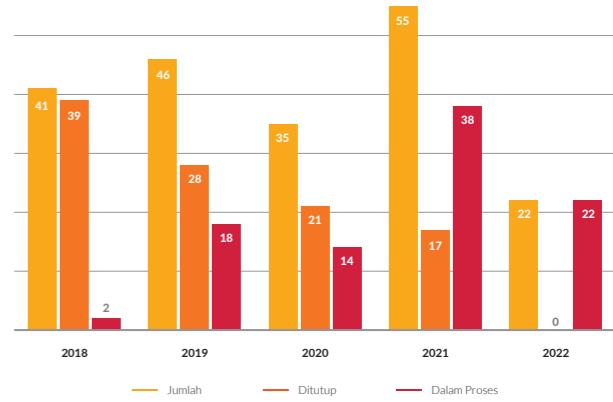
Salah satu tugas Ombudsman RI adalah Mengorganisir, melaksanakan dan Mengkoordinasikan dan/atau melaksanakan proses konsiliasi, mediasi, adjudikasi dan/atau Rekomendasi terhadap laporan masyarakat setelah menerima hasil pemeriksaan dari unit pemeriksaan, serta melakukan monitoring.

Ombudsman RI bertanggungjawab pada proses penerbitan Rekomendasi dan proses monitoringnya, hingga pelaporan kepada Presiden dan DPR, permintaan sanksi serta publikasi. Selama tahun 2016-2021 Ombudsman RI telah menerbitkan 14 Rekomendasi yang diantaranya terdapat 6 Rekomendasi yang tidak dipenuhi oleh pejabat atau instansi terkait dengan alasan yang tidak dapat diterima. Namun pada triwulan I Tahun 2022 belum ada pejabat atau instansi yang tidak bersedia memenuhi permintaan Ombudsman RI dan/atau Rekomendasi Ombudsman RI.



#### 2.2 Tindak Lanjut Tahap Resolusi

Pada tahap Resolusi dan Monitoring, Ombudsman RI pada tahun 2018 s.d. 2022, telah menerima 199 (seratus sembilan puluh sembilan) penyerahan tindaklanjut Laporan dari Tim Pemeriksa, baik di Pusat maupun Perwakilan. Dari total Laporan tersebut, total hingga triwulan I tahun 2022, pada proses Resolusi dan Monitoring telah menyelesaikan 105 (Seratus Lima) Laporan.



# BAB 03 :

## Pencegahan Maladministrasi

### PENCEGAHAN MALADMINISTRASI

Berdasarkan Peraturan Ombudsman RI Nomor 41 Tahun 2019 Tentang Tata Cara Pencegahan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pencegahan Maladministrasi adalah proses, cara, atau tindakan yang dilakukan oleh Ombudsman RI secara aktif melalui Deteksi, Analisis, dan Perlakuan Pelaksanaan Saran agar Maladministrasi tidak terjadi atau berulang. Kemudian dijabarkan lebih lanjut mengenai pengertian: (a) Deteksi adalah kegiatan inventarisasi, identifikasi, dan pemutakhiran dari permasalahan Pelayanan Publik dalam menentukan terjadinya potensi Maladministrasi; (b) Analisis adalah rangkaian kegiatan pengumpulan data, penelaahan, dan perumusan saran; (c) Perlakuan Pelaksanaan Saran adalah rangkaian kegiatan dalam rangka menyampaikan dan upaya memastikan saran Ombudsman dilaksanakan oleh pemangku kepentingan terkait.

#### 3.1 Tahapan Deteksi

Pada Januari 2022, kegiatan koordinasi yang dilaksanakan Ombudsman RI dalam rangka untuk menentukan tema Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik Tahun 2022. Selanjutnya dilakukan kembali koordinasi internal untuk menginformasikan rangkaian berikut jadwal kegiatan Deteksi. Kegiatan pertama adalah penyampaian konsep tema. 8 (delapan) konsep tema yang disusun secara bertahap yaitu:

1. Komunikasi dan Informatika
2. Kebencanaan dan Kedaruratan
3. Perbankan
4. Pertambangan
5. Agraria
6. Energi
7. Ketenagakerjaan
8. Kelompok Rentan dan Difabel



### 3.2 Tahapan Perlakuan Pelaksanaan Saran

Tahapan ini dilaksanakan oleh Kantor Pusat dan Perwakilan dengan rincian sebagai berikut:

#### Kajian oleh Kantor Pusat

No	Unit	Judul Kerangka Konseptual	Substansi	Status Analisis	Status PPS
1	Utama 1	Pengawasan Pelintasan Terhadap Orang yang Masuk ke Wilayah Indonesia pada Masa Pandemi.	Keimigrasian	Lap. Hasil Analisis (LHA)	Monitoring
2	Utama 3	Pencegahan Maladministrasi dalam Tata Kelola Pupuk Bersubsidi	Pertanian dan Pangan	LHA	Monitoring
3	Utama 5	Tata Kelola Proses Izin Pinjam Pakai Kawasan Hutan (Persetujuan Penggunaan Kawasan Hutan) dan Pengawasan yang Integratif	Kehutanan	LHA	Monitoring
4	Utama 6	Tata Kelola Tenaga Honorer pada Instansi Pemerintah	Ketenagakerjaan	LHA	Monitoring

Tabel 3.1  
Kajian oleh Kantor Pusat

#### Kajian oleh Kantor Perwakilan

Kegiatan monitoring/pendampingan kajian yang dilaksanakan oleh Kantor Perwakilan pada tahun 2021 adalah sebagai berikut:

No	Unit	Judul Kerangka Konseptual	Substansi	Status Analisis	Status PPS
1	Bali	Potensi Maladministrasi dalam Penyelenggaraan dan Distribusi Vaksinasi COVID-19 di Provinsi Bali	Kesehatan	Lap. Hasil Analisis (LHA)	Monitoring
2	Banten	Implementasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pada Pemerintah Desa/Kelurahan	Pedesaan	LHA	Monitoring
3	Banten	Potensi Maladministrasi dalam Penyelenggaraan Vaksinasi COVID-19 di Provinsi Banten	Kesehatan	LHA	Dilaksanakan Seluruhnya
4	Bengkulu	Pengelolaan pengaduan dan penerapan protokol kesehatan pada Dinas Dukcapil di Kabupaten Rejang Lebong, Seluma dan Kepahiang	Administrasi Kependudukan	LHA	Monitoring
5	DI Yogyakarta	Potensi Maladministrasi dalam Implementasi Vaksinasi Covid 19 di Provinsi DI Yogyakarta	Kesehatan	LHA	Monitoring
6	Gorontalo	Pelayanan Penerbitan Sertifikat Hak Milik di Kantor Pertanahan Kabupaten Gorontalo	Agraria	LHA	Dilaksanakan Seluruhnya
7	Gorontalo	Potensi Maladministrasi dalam Proses Pendistribusian, Pemberian Vaksin COVID-19 dan Penanganan Kejadian Setelah Penyelenggaraan	Kesehatan	LHA	Dilaksanakan Seluruhnya
8	Jakarta Raya	Potensi Maladministrasi dalam Penyelenggaraan dan Distribusi Vaksinasi COVID-19 di Provinsi DKI Jakarta	Kesehatan	LHA	Dilaksanakan Seluruhnya

9	Jambi	Potensi Maladministrasi dalam Tata Kelola Limbah Vaksinasi Covid-19 di Provinsi Jambi	Kesehatan	LHA	Monitoring
10	Jawa Barat	Pendistribusian dan Pelaksanaan Vaksinasi dalam Rangka Penanggulangan COVID-19 di Provinsi Jawa Barat	Kesehatan	LHA	Dilaksanakan Seluruhnya
11	Jawa Tengah	Tata kelola limbah vaksin di Kota Semarang	Kesehatan	LHA	Dilaksanakan Seluruhnya
12	Jawa Tengah	Potensi Maladministrasi Tata Kelola Kelengkapan Dokumen Nelayan Kecil Dan Tradisional di Jawa Tengah	Perhubungan dan Infrastruktur	LHA	Monitoring
13	Kalimantan Selatan	Manajemen Pengelolaan Pengaduan PDAM Intan Banjar	Air	LHA	Monitoring
14	Kalimantan Tengah	Penyelenggaraan Pengawasan Izin Mendirikan Bangunan Di Kota Palangka Raya	Perizinan	LHA	Monitoring
15	Kalimantan Timur	Analisa Potensi Maladministrasi dalam Penyelenggaraan Vaksinasi COVID-19 di Provinsi Kalimantan Timur	Kesehatan	LHA	Monitoring
16	Kalimantan Utara	Maladministrasi dalam pelaksanaan vaksinasi covid-19 dan tata kelola limbah medis vaksin	Kesehatan	LHA	Dilaksanakan Seluruhnya
17	Kepulauan Bangka Belitung	Penyelenggaraan Vaksinasi COVID-19 di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung: Studi Kasus di Kota Pangkalpinang	Kesehatan	LHA	Dilaksanakan Sebagian
18	Lampung	Manajemen Pengelolaan Limbah Vaksin COVID-19 di Provinsi Lampung	Kesehatan	LHA	Dilaksanakan Sebagian
19	Maluku	Penyedian Kawasan Hutan tangkapan Air oleh Pemerintah Kota Ambon dan Provinsi Maluku	Air	LHA	Monitoring
20	Maluku Utara	Tata Kelola Distribusi Vaksin dan Pelaksanaan Vaksin COVID-19 di Kab. Halmahera Utara	Kesehatan	LHA	Monitoring
21	Nusa Tenggara Barat	Potensi Maladministrasi Penyaluran Bahan Pangan BPNT/Program Sembako di Kabupaten Lombok Baret (Kompetensi E-Warong dalam Penyaluran BPNT/Program Sembako)	Kesejahteraan Sosial	LHA	Monitoring
22	Papua Barat	Optimalisasi Pelayanan Pemadam Kebakaran di Kota Sorong dan Kabupaten Manokwari	Kedaruratan	Tidak Dilanjutkan	Monitoring
23	Riau	Efektivitas peran Pengawas Ketenagakerjaan dalam menyelesaikan pengaduan masyarakat tentang pelanggaran norma ketenagakerjaan di Provinsi Riau.	Ketenagakerjaan	LHA	Monitoring
24	Sulawesi Barat	Potensi Tidak Memberikan Pelayanan dan Penyimpangan Prosedur dalam Proses Pembaharuan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial pada Tingkat Desa di Kabupaten Mamuju Tengah.	Kesejahteraan Sosial	LHA	Dilaksanakan Seluruhnya
25	Sulawesi Selatan	Pengawasan Pelaksanaan Vaksinasi COVID-19 Tahap II di Sulawesi Selatan	Kesehatan	Tidak Dilanjutkan	Monitoring
26	Sulawesi Selatan	Kajian Kebijakan Subsidi Pupuk pada Petani/Kelompok Tani di Sulawesi Selatan	Pertanian dan Pangan	Tidak Dilanjutkan	Monitoring

27	Sulawesi Tengah	Potensi Maladministrasi Berupa Penyimpangan Prosedur dalam Pengangkatan dan pemberhentian Perangkat desa di Kab. Donggala Provinsi Sulawesi Tengah	Pedesaan	LHA	Monitoring
28	Sulawesi Utara	Pelayanan sarpras pendidikan dalam PJJ di Kab. Minahasa Selatan	Pendidikan	LHA	Dilaksanakan Seluruhnya
29	Sumatera Barat	Pengawasan Penegakkan Hukum Peraturan Daerah Tentang Adaptasi Kebiasaan Baru di Kota Padang dan Kota Payakumbuh	Kepolisian	LHA	Monitoring
30	Sumatera Selatan	Potensi Maladministrasi pada Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kab. Muara Enim	Pedesaan	LHA	Dilaksanakan Seluruhnya

Tabel 3.2  
Kajian oleh Kantor Perwakilan

Pada Triwulan I tahun 2022, Ombudsman RI melalui kegiatan pencegahan maladministrasi telah melakukan Deteksi pada Keasistennan Utama I-VII dengan beberapa judul kajian sebagai berikut:

No	Kegiatan	Sasaran	Kajian
1	Pendampingan Perumusan Saran	PUSAT :	
		KU V	Tata Kelola Proses Izin Pinjam Pakai Kawasan Hutan (Persetujuan Penggunaan Kawasan Hutan) dan Pengawasan yang Integratif
		KU VI	Tata Kelola Tenaga Honorer pada Instansi Pemerintah
		PERWAKILAN :	
		NTT	Potensi Maladministrasi dalam Penyaluran Pupuk Bersubsidi kepada Petani di Provinsi NTT
2	Monitoring/Pendampingan	Kajian KU I	Pengawasan Pelintasan Terhadap Orang yang Masuk ke Wilayah Indonesia pada Masa Pandemi.
		Kajian KU III	Pencegahan Maladministrasi dalam Tata Kelola Pupuk Bersubsidi
		Kajian KU VI	Tata Kelola Tenaga Honorer pada Instansi Pemerintah
3	Penyusunan LHPPS	Kajian KU VI	Pengawasan Pengelolaan Administrasi dan Keselamatan Transportasi Perairan

Tabel 3.3  
Deteksi pada Keasistennan Utama I-VII



### "Pendistribusiand Pelaksanaan Vaksinasi dalam Penanggulangan Covid-19 di Provinsi Jawa Barat"

kajian mengenai pendistribusian dan pelaksanaan vaksinasi Covid-19 dalam penanggulangan Covid-19 di Provinsi Jawa Barat yang mempunyai potensi maladministrasi pada tahapan distribusi, pelaksanaan, dan kejadian ikutan pasca imunisasi. Pengumpulan data dilakukan di 11 (sebelas) wilayah Provinsi Jawa Barat yaitu Kabupaten Bandung, Kabupaten Bandung Barat, Kabupaten Cirebon, Kabupaten Karawang, Kabupaten Majalengka, Kabupaten Purwakarta, Kabupaten Sukabumi, Kabupaten Tasikmalaya, Kota Bandung, Kota Cimahi dan Kota Tasikmalaya pada rentang waktu bulan Juli-September 2021 dengan para pemangku kepentingan. Beberapa temuan umum seperti Distribusi dan Manajemen Stok, Penganggaran Manajemen Rantai Dingin, Penganggaran Pelaksanaan Vaksinasi, Pendataan Sasaran Vaksinasi, belum seragamnya Pengajuan Kerjasama Pelaksanaan Vaksinasi, belum ada mekanisme Penanganan dan Pengaduan KIPI.

#### Distribusi dan Manajemen Stok

1. Masih ditemukan pengiriman vaksin dengan logistik pendukung vaksinasi Covid-19 yang tidak lengkap;
2. Masih ditemukan manajemen alokasi vaksin Covid-19 yang dilakukan tidak berdasarkan prioritas pemberian vaksin sesuai dengan urutan kelompok prioritas penerima vaksin.

#### Manajemen Rantai Dingin

1. Masih ditemukan faskes penyimpan vaksin yang tidak memiliki genset untuk menanggulangi pemadaman listrik, misal pada beberapa Puskesmas di wilayah Kabupaten Tasikmalaya;
2. Masih kurangnya kuantitas dan kualitas SDM pengelola rantai dingin.

#### Teknis Pelaksanaan Vaksinasi

1. Aplikasi PCare sering bermasalah, sering melakukan maintenance di jam pelayanan, dan loading untuk unggah hasil penginputan yang lambat;
2. Proses penunjukan klinik BUMN / Swasta sebagai pos vaksinasi Covid-19 cukup lama sehingga menghambat proses percepatan vaksinasi Covid-19;
3. Tenaga kesehatan (vaksinator dan penunjang) belum memadai sehingga percepatan vaksinasi Covid-19 berpotensi terhambat;
4. Dinas Kesehatan Provinsi/Kabupaten/Kota kesulitan melihat data warga di wilayahnya yang telah mendapatkan vaksin Covid-19 secara "By Name By Address" pada aplikasi PCare baik data yang bersumber dari proses penginputan langsung kepada aplikasi PCare maupun pelaporan secara manual;
5. Hasil pengolahan tanggapan data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada Tenaga Vaksinator didapatkan hasil bahwa sebanyak 40,7% responden tenaga kesehatan belum mendapatkan vaksinasi Covid-19 dosis ketiga;
6. Masih ditemukan pelaksana vaksinasi Covid-19 yang tidak menginformasikan jenis vaksin dan tanggal kadaluarsa vaksin sebelum diinformasikan kepada penerima vaksin;
7. Tidak semua Penyelengara vaksinasi Covid-19 memiliki pengelolaan pengaduan khusus mengenai pelaksanaan vaksinasi Covid-19;
8. Masih ditemukannya pelanggaran protokol kesehatan pada penyelenggaraan Sentra Vaksinasi Covid-19. Hasil pengamatan langsung kepada sentra vaksinasi di Kabupaten Karawang ditemukan bahwa masih terjadi kerumunan Covid-19 pada proses pendaftaran dan sekitar sentra vaksinasi Covid-19, tidak adanya mekanisme pengaturan antrian, dan tidak adanya tanda penunjuk antrian.

## BAB 04 :

# Penjaminan Mutu

## PENJAMINAN MUTU

Penjaminan Mutu Ombudsman RI memberikan keyakinan dan menjamin bahwa pelaksanaan tugas dan fungsi penyelesaian laporan masyarakat dan pencegahan maladministrasi sesuai standar mutu dan/atau peraturan yang ditetapkan serta terimplementasinya mutu baku dan kinerja pelayanan penyelesaian laporan masyarakat dan pencegahan maladministrasi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

### 1. Layanan Pemeriksaan Aduan Pengawasan Pelayanan Publik

Pengelolaan terhadap pengaduan di Ombudsman RI, baik dari internal maupun eksternal terkait pelaksanaan tugas dan fungsi Ombudsman RI sebagai wujud penegakan integritas Insan Ombudsman telah diatur dalam Peraturan Ombudsman Nomor 27 Tahun 2017 tentang Sistem Pelaporan dan Penanganan Pelanggaran Internal (Whistleblowing 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 RI yang dapat menimbulkan kerugian negara berupa finansial, maupun non-finansial, termasuk hal-hal yang dapat merusak citra organisasi. Pengaduan yang diterima kemudian ditelaah untuk ditentukan jenis dan langkah tindakan selanjutnya, yaitu:

1. Ditindaklanjuti dengan pemeriksaan;
2. Tidak ditindaklanjuti dengan pemeriksaan;
3. Ditindaklanjuti dengan proses penegakan etik; atau
4. Ditindaklanjuti dengan pembinaan.

Dalam hal hasil penelaahan diputuskan untuk ditindaklanjuti dengan tahap pemeriksaan, maka pemeriksaan akan dilakukan oleh Tim Pemeriksa. Pemeriksaan terhadap pengaduan terkait pelaksanaan tugas pengawasan pelayanan publik oleh Ombudsman RI dalam bentuk kegiatan penanganan laporan masyarakat dan pencegahan maladministrasi.

Pengaduan internal yang diterima oleh Ombudsman RI sampai dengan Triwulan I tahun 2022 adalah sebanyak 15 aduan, sebagaimana tercantum dalam tabel dibawah ini:

Penerimaan Aduan		Penutupan Aduan	
LM Status Ditutup	LM Dalam Proses	LM Status Ditutup	LM Dalam Proses
11	4	11	3

Tabel 4.1  
Jumlah Penerimaan dan Penutupan Aduan Pengawasan Pelayanan Publik Triwulan I Tahun 2022

Dari 15 pengaduan terkait pengawasan pelayanan publik yang diterima sampai dengan Triwulan I Tahun 2022 sejumlah 0,29% dari jumlah total laporan masyarakat 5.153 laporan, telah diselesaikan sebanyak 14 pengaduan dengan rata-rata lama waktu penyelesaian pengaduan 36,3 hari.

### 2. Penjaminan Mutu Penyelesaian Laporan Masyarakat

Penjaminan Mutu merupakan upaya untuk memastikan bahwa sistem, proses, prosedur dan sumber daya sesuai dengan standar, harapan, atau rencana yang ditetapkan dengan tujuan untuk memberi keyakinan bahwa seluruh aspek pelaksanaan tugas dan fungsi menghasilkan produk dan jasa pelayanan sesuai standar mutu dan peraturan yang berlaku.

Peraturan Ombudsman RI Nomor 51 Tahun 2021 tentang Manajemen Mutu Terpadu Ombudsman RI mengatur bahwa penjaminan mutu terhadap kegiatan penyelesaian laporan dijalankan mulai tahap perencanaan, pelaksanaan dan pelaporan. Ombudsman RI berwenang untuk mengakses seluruh data dan informasi yang diperlukan sehubungan dengan pelaksanaan tugas penjaminan mutu dari sistem informasi, catatan, dokumentasi, aset dan personil dengan memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Ombudsman RI bertanggung jawab menjaga kerahasiaan data dan informasi tersebut, kecuali ditentukan lain berdasarkan peraturan perundang-undangan. Kegiatan ini dituangkan dalam bentuk laporan hasil penjaminan mutu. Ruang lingkup penjaminan mutu mencakup proses penanganan penyelesaian laporan masyarakat yang terdokumentasikan dalam nomor registrasi.

Penjaminan mutu penyelesaian laporan yang harus dilaksanakan pada triwulan I Tahun 2022 sejumlah 13 (tiga belas), Namun demikian kegiatan yang seharusnya mulai dilaksanakan mulai bulan Maret sampai dengan Juni 2022 ini belum dapat dilaksanakan pada triwulan pertama dikarenakan masih melakukan penyempurnaan terhadap Pedoman Penjaminan Mutu Penyelesaian Laporan Masyarakat, sehingga direncanakan kegiatan penjaminan mutu penyelesaian laporan baru akan dilaksanakan mulai bulan April 2022.

### 3. Penjaminan Mutu Pencegahan Maladministrasi

Sebagai amanat pelaksanaan Peraturan Ombudsman Manajemen Mutu Terpadu, Ombudsman RI juga akan melakukan Penjaminan Muutu di ranah Pencegahan Maladministrasi. Kebutuhan untuk menjamin kualitas terhadap pelaksanaan kegiatan Pencegahan Maladmnistrasi sesuai dengan standar atau peraturan yang berlaku di Ombudsman RI. Agar kualitas produk kajian Pencegahan dapat terus terjaga maka perlu adanya kegiatan Penjaminan Mutu untuk menemukan kendala dan permasalahan yang digunakan sebagai dasar perbaikan pada tahapan, dasar hukum dan perilaku kerja.

Target kegiatan penjaminan mutu pencegahan maladministrasi yang harus dicapai 3 (tiga) kegiatan, yang direncanakan akan dilaksanakan pada bulan Juli sampai dengan September 2022. Saat ini sedang dalam proses penyusunan pedoman penjaminan mutu pencegahan maladministrasi.

# BAB 05 :

## Penyampaian Saran dan Tindakan Korektif

### 5.1 SARAN DAN TINDAKAN KOREKTIF DARI OMBUDSMAN RI PUSAT

**Ungkap Kasus Kekerasan Seksual di Jombang, Ombudsman RI Turut Lakukan Konferensi Pers Bersama LPSK, Komnas Perempuan dan Kompolnas**



Anggota Ombudsman RI, Johanes Widijantoro bersama Bahrul Fuad, Komisioner Komnas Perempuan; Livia Iskandar, Wakil Ketua Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban (LPSK); Siti Aminah Tardi, Komisioner Komnas Perempuan; dan Benny Jozua Mamoto, Ketua Komisi Kepolisian Nasional (Kompolnas) melakukan konferensi pers dan pembacaan narasi siaran pers terkait Penanganan Kasus Kekerasan Seksual di Pondok Pesantren Shidiqiyah, Jombang pada Kamis (6/1/2021) secara daring.

Ombudsman RI menyampaikan bahwa sesuai dengan tugas dan fungsinya, memberi perhatian pada setiap proses yang ada terkait dengan kasus Jombang seiring dengan kuatnya intervensi dari pihak-pihak yang disinyalir mengganggu penyidikan. Melalui Kantor Perwakilan Ombudsman RI di Jawa Timur terus berupaya untuk mendorong Polda Jatim dan Kejaksaan Tinggi di Jatim untuk memberikan perhatian lebih terkait hal ini.

Bahrul Fuad saat mengawali konferensi pers menyampaikan bahwa akhir-akhir ini kasus kekerasan seksual marak terjadi. Konferensi pers bersama sebagai hasil pemantauan dan koordinasi para pihak untuk memastikan hak keadilan dan pemulihan korban, salah satunya adalah kasus di Pondok Pesantren Shidiqiyah, Jombang.

Kekerasan seksual ini berlatar belakang relasi kuasa mengingat pelaku merupakan anak pemilik dan pengasuh pondok pesantren dimana para korban adalah anak didiknya, serta pemilik pusat kesehatan yang sedang melakukan rekrutmen tenaga kesehatan dengan mencari calon pelamar santri/santriwati dari pondok pesantren tempat

para korban mondok. Relasi kuasa mengakibatkan para korban takut melapor dan kekerasan seksual berlangsung dalam kurun waktu lama dan makin meluas terjadi pada santriwati lain.

Livia Iskandar, Wakil Ketua LPSK melanjutkan bahwa sejak Januari 2020, LPSK telah memberikan perlindungan kepada 7 saksi dan/atau korban untuk kasus Kekerasan Seksual dan 4 saksi dan/atau korban untuk kasus penganiayaan dengan program perlindungan yang diberikan adalah Pemenuhan Hak Prosedural, yaitu pendampingan dalam setiap tahapan penyelidikan, penyidikan dan pemeriksaan saksi baik untuk kasus Kekerasan Seksual dan Penganiayaan, serta rehabilitasi psikologis untuk kasus Penganiayaan.

Ketua Kompolnas RI menyampaikan ucapan terima kasih atas kerja sama yang telah dilakukan oleh seluruh lembaga yang terlibat. Lebih lanjut Kompolnas RI meminta agar kerja sama ini dapat dilanjutkan secara lebih lagi. Selain itu, Kompolnas juga akan mengembangkan program-program terkait penanganan kasus agar lebih efektif.

Apresiasi kepada seluruh pihak atas kerja sama yang dilakukan. Selanjutnya diharapkan kepada Kepala Jaksa Penuntut Umum (JPU) untuk mengimplementasikan Pedoman Nomor 1 Tahun 2021 tentang Akses Keadilan bagi Perempuan dan Anak dalam Penanganan Perkara Pidana, serta merekomendasikan DPR RI dan Pemerintah untuk segera membahas dan mengesahkan RUU TPKS agar hukum acara penanganan kasus kekerasan seksual.

Ombudsman RI, LPSK, Komnas Perempuan dan Kompolnas sebagai Lembaga Pengawas dan Lembaga Non Struktural akan mengembangkan pola kerja sama dan koordinasi dalam merespon kasus kasus kekerasan terhadap perempuan berdasarkan tupoksinya/wewenang masing masing.

**BRIN Canangkan Zona Integritas, Ombudsman RI Gencarkan Pencegahan Maladministrasi**



Wakil Ketua Ombudsman RI, menghadiri deklarasi pencanangan Pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) pada seluruh unit kerja di lingkungan Badan Riset dan Inovasi Nasional (BRIN), di Gedung B.J. Habibie.

Pencanangan Zona Integritas ini dapat menjadi bagian upaya mempercepat proses integrasi kelembagaan BRIN yang tepat struktur dan tepat ukuran serta menjadi bagian pembinaan Sumber Daya Manusia yang terpadu menuju birokrasi berkelas dunia.

Beberapa saran kepada Pimpinan BRIN dalam rangka peningkatan kepatuhan pemenuhan standar pelayanan publik. Di antaranya, memberikan apresiasi (award) kepada pimpinan unit pelayanan publik yang mendapatkan Predikat Kepatuhan Tinggi. Apresiasi tersebut dapat diberikan dalam bentuk penghargaan atas segala upaya dan komitmen dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Dari hasil penilaian kepatuhan tahun 2021, terdapat beberapa unit kerja yang melaksanakan layanan radiografi dan beberapa unit kerja layanan jasa pengujian.

Kedua, memberikan pembinaan dan mendorong implementasi standar pelayanan publik kepada para pimpinan unit pelayanan publik yang mendapatkan Predikat Kepatuhan Rendah dan Predikat Kepatuhan Sedang. Ketiga, memantau konsistensi peningkatan kepatuhan dalam pemenuhan standar pelayanan publik, bahwa setiap unit pelayanan wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Guna memantau pemenuhan standar pelayanan publik dan untuk menjaga konsistensi peningkatannya, maka disarankan menunjuk pejabat yang berwenang.

Pemenuhan standar pelayanan publik dapat dipenuhi dalam waktu tidak terlalu lama sebagai pelaksanaan deklarasi Zona Integritas hari ini semoga semua upaya yang direncanakan dapat dilaksanakan menuju Wilayah Bebas dari Korupsi/Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani.

Pencegahan maladministrasi dan perilaku koruptif digencarkan pencegahan maladministrasi dan perilaku koruptif sehingga mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik sebagai bagian mewujudkan kesejahteraan masyarakat.

#### **Perkuat Pengawasan Ketahanan Pangan, Ombudsman RI Perbanyak Kajian Bidang Pangan**



Dalam rangka menjalankan fungsi pengawasan pelayanan publik untuk memperkuat ketahanan pangan, Ombudsman RI akan memperbanyak kajian pelayanan publik di bidang pangan. Demikian disampaikan Ombudsman saat memberikan sambutan pada pembukaan Musyawarah Wilayah Perhimpunan Sarjana Pertanian Indonesia (PISPI) Provinsi Banten.

Ombudsman RI akan menyerang pencegahan maladministrasi terkait tata kelola impor garam, pelaksanaan pasokan livebird, stabilisasi pasokan dan harga minyak goreng, serta bantuan benih dan alat produksi pertanian.

Dalam mewujudkan ketahanan pangan, pemerintah memegang kendali untuk mengatur seluruh aktivitas perdagangan pangan yang bertujuan untuk menjaga stabilisasi pasokan dan harga pangan (terutama pangan pokok), dan manajemen cadangan pangan, serta penciptaan iklim usaha pangan yang sehat. Rangkaian kegiatan dalam memastikan ketahanan pangan tersebut kemudian menjadi bagian dari aktivitas pemerintahan di bidang penyelenggaraan kegiatan pelayanan publik.

Ombudsman RI berupaya untuk memastikan semua pengaduan masyarakat tentang penyelenggaraan pelayanan publik di sektor pangan mendapatkan perhatian khusus dalam percepatan penyelesaiannya. Hal ini merupakan bentuk kontribusi dan peran penting Ombudsman RI dalam menjaga konsistensi peningkatannya, maka disarankan menyelenggaraan pelayanan publik di sektor pangan.

#### **Sengkarut Prasyarat Kepesertaan BPJS pada Layanan Pertanahan, Ombudsman RI Gelar Diskusi Publik**



Sengkarut kebijakan kepesertaan BPJS Kesehatan sebagai prasyarat jual beli tanah menjadi latar belakang Ombudsman RI menggelar Diskusi Publik bertema "Meninjau Prasyarat BPJS Kesehatan dalam Pelayanan Pertanahan" secara daring pada Rabu (23/02/2022). Hadir sebagai narasumber acara Direktur Perluasan dan Pelayanan Peserta BPJS Kesehatan David Bangun serta Dirjen Penetapan Hak dan Pendaftaran Tanah Kementerian ATR/BPN Suyus Windayana.

Seringkali ketika target-target dan kewajiban terkait dengan kepesertaan BPJS tidak tercapai, banyak terobosan kebijakan/shortcut dilakukan. Diskusi ini akan melihat apa yang menjadi penyebab kebijakan ini menjadi shortcut mensyaratkan BPJS Kesehatan pada berbagai layanan mutasi/balik nama terkait administrasi pertanahan.

Banyak masyarakat yang bereaksi dengan terbitnya Inpres No 1/2022 tentang Optimalisasi Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), dalam Inpres tersebut berisi instruksi-instruksi kepada sejumlah Kementerian dan Lembaga hingga kepala daerah untuk mengoptimalkan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).

Hasil studi Ombudsman RI terkait Perpres No 82 Tahun 2018 tentang Pembayaran Iuran Jaminan Kesehatan banyak perusahaan yang mendaftarkan kepesertaan karyawannya dengan kewajiban 4% dibayarkan oleh perusahaan dan 1% dibayarkan oleh karyawan, belum optimal. Selain itu banyak persoalan di BPJS yang menjadikan masyarakat enggan berbondong-bondong mendaftarkan diri sebagai peserta BPJS Mandiri, salah satunya masyarakat peserta BPJS dijadikan customer kelas 2 dipisahkan pelayanan kesehatannya.

Inpres ini bukan sesuatu yang baru, melainkan merupakan penjabaran dari apa yang sudah ditetapkan sebelumnya, baik Undang-Undang maupun PP No. 86 Tahun 2013 tentang Tata Cara Pengenaan Sanksi Administratif Kepada Pemberi Kerja Selain Penyelenggara Negara, dan Setiap Orang Selain Pemberi Kerja, Pekerja, dan Penerima Bantuan Iuran dalam Penyelenggaraan Jaminan Sosial.

Inpres ini isinya diarahkan ke 30 Kementerian/Lembaga untuk optimalisasi program Jaminan Kesehatan Nasional dan RPJM. Ada 111 instruksi untuk Kementerian/Lembaga. Dan Kementerian ATR/BPN termasuk yang pertama menjalankan Inpres tersebut.

Prasyarat kepesertaan BPJS ini dirasa perlu, selain karena kewajiban seluruh masyarakat mengikuti serta dirinya dalam program Jaminan Kesehatan Nasional, prasyarat ini dinilai mampu menjadi subsidi silang terhadap masyarakat mampu yang menggunakan fasilitas di bidang Pertanahan khususnya jual beli tanah.

Terkait Inpres No 1 Tahun 2022, Kementerian ATR/BPN akan melakukan evaluasi terhadap implementasi kebijakan prasyarat kepesertaan BPJS yang akan diberlakukan mulai bulan Maret untuk peralihan hak jual beli tanah.

Harapan Ombudsman RI agar BPJS Kesehatan maupun Kementerian ATR/BPN melakukan sosialisasi sesuai tujuannya masing-masing, karena kebijakan ini dianggap belum terlalu urgent, dengan melihat 236 juta penduduk sudah masuk menjadi peserta BPJS Kesehatan, sehingga tidak sulit bagi BPJS Kesehatan untuk mencapai UHC (Universal Health Coverage).

BPJS perlu melakukan perbaikan sendiri terhadap layanannya sendiri sebelum menyandarkan programnya

pada layanan publik di Kementerian/Lembaga lain.

Forum ini sedang mengkritisi kebijakan ini. Hasil pengkritisan ini apakah layak diteruskan Inpres No. 1 Tahun 2022 ini atau sebaiknya tidak menjadi prasyarat yang mengikat antarlayanan publik. Ombudsman RI sendiri akan melakukan kajian mendalam terkait Inpres ini

#### **Bahas Minyak Goreng, Ombudsman RI Harap Ada Perubahan dalam Dua Minggu ke Depan**

Ombudsman RI menyatakan bahwa walaupun Pemerintah memiliki tantangan untuk melakukan pengkawinan antara produsen CPO dan produsen minyak goreng, karena tidak semua produsen minyak goreng punya kebun sawit. Ombudsman RI akan terus melakukan pengawasan dan mengharapkan adanya perubahan yang terjadi dalam dua minggu ke depan terkait dengan kepatuhan pasar terhadap HET dan ketersediaan minyak goreng sawit di pasar.

Harus ada intervensi Pemerintah terkait hal ini. Pemerintah harus memastikan minyak goreng curah tersedia terlebih dahulu.

Beberapa indikator yang mempengaruhi Supply-Demand Crude Palm Oil (CPO). Diantaranya dibanding tahun 2021, terjadi penurunan stok CPO akhir tahun, penurunan jumlah total produksi sebanyak 0,52%, adanya peningkatan jumlah konsumsi (food) sebesar 6,24% dan biodiesel sebesar 1,60%, jumlah ekspor meningkat sebesar 0,67%, dan peningkatan total permintaan sebesar 2,53% dibanding tahun 2021.

Ombudsman RI telah melakukan pemantauan, bukan hanya di wilayah DKI Jakarta saja, namun secara serentak dan menyeluruh telah dilakukan pengamatan di 34 provinsi Indonesia.

Ombudsman RI menyoroti ada tiga pemicu harga kenaikan minyak goreng, yakni kenaikan harga CPO di pasar Future Market International, kenaikan harga CPO International, dan adanya fenomena menunggu kepastian kebijakan Pemerintah.

Ombudsman RI melihat kepatuhan, baik pasar modern (mall), pasar tradisional, ritel modern, dan ritel tradisional terhadap Harga Eceran Tertinggi (HET) kategori minyak goreng sawit kemasan curah, sederhana dan premium.

Berdasarkan hasil pemantauan Ombudsman RI, didapatkan hasil bahwa dalam dua pekan terakhir ini, panic buying sangat jauh berkurang.

Sedangkan berkaitan dengan harga, di pasar/ritel modern memiliki tingkat kepatuhan relatif tinggi terhadap HET, dan sebaliknya di pasar/ritel tradisional, tingkat kepatuhannya relatif rendah. Ombudsman RI juga menemukan ketersediaan minyak goreng masih langka/terbatas, baik di pasar/ritel modern maupun di pasar/ritel tradisional.

## PLN Harus Perluas PLN Mobile Ke Masyarakat Untuk Pelayanan Sektor Kelistrikan

Dalam rangka menjaga kualitas pelayanan pelanggan pada masa pandemi PLN Wilayah Cirebon dan DPD KNPI Kab Cirebon melangsungkan diskusi publik dengan tema Perspektif Public Service PLN Mobile Dan Penanganan Pelanggan PLN Di Masa Pandemi.

PLN sebagai BUMN yang melayani hajat hidup orang banyak terkait pengelolaan kelistrikan harus memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, terutama dengan inovasi pelayanan publik melalui PLN mobile. Saat ini lebih kurang se Indonesia baru sekitar 15 hingga 20 persen pelanggan yang sudah akses PLN mobile.

Pelayanan gangguan listrik yang dialami pelanggan PLN harus dimaksimalkan saat pandemi. PLN Sebagai sektor kritis harus turun tangan secara langsung dalam pelayannya ke rumah-rumah pelanggannya. Infonya ribuan pekerja PLN yang turun ke lapangan terkena Covid-19 hingga ada ratusan juga yang meninggal dunia akibat Covid-19 selama ini. Kita prihatin kondisi yang dialami dan harus diapresiasi atas pelayanan yang sudah dilakukan PLN di masa pandemi yang banyak memakan korban.

Ombudsman RI menjelaskan mekanisme Respons Cepat Ombudsman (RCO) untuk sektor kelistrikan yang termasuk sektor kritis. Jika ada gangguan pelayanan publik khususnya di sektor kelistrikan maupun sektor kritis lainnya semisal BPJS, jalan rusak yang rawan kecelakaan dan makan korban jiwa, bansos dan lainnya hal itu bisa dilaporkan melalui kanal RCO via WhatsApp 08119063737.

Ketua DPD KNPI Kab Cirebon menjelaskan kegiatan ini dilaksanakan bertujuan untuk memberikan gambaran persoalan di lapangan terkait pelayanan dan pengaduan PLN agar tetap berjalan di masa pandemi. Masyarakat yang ingin mengaduannya terlayani dengan baik harus seperti apa dan bagaimana khususnya saat masa pandemi dalam persoalan listrik bisa mengetahuinya secara jelas.

Manajer PLN Cirebon menyampaikan untuk meningkatkan pelayanan publik di masa pandemi PLN merilis aplikasi PLN Mobile. Aplikasinya terdapat fitur pelayanan mulai dari informasi pembayaran dan historis pemakaian listrik, pelayanan gangguan listrik dan penyelesaian pelayannya termonitor sampai selesai dan masih banyak lagi fitur layanan dan pengaduan lainnya dari PLN mobile yang bisa dimanfaatkan sebagai bentuk pelayanan prima dari PLN kepada masyarakat.

Dosen Universitas Muhammadiyah Cirebon (UMC) mengatakan inovasi pelayanan yang dilakukan PLN melalui PLN mobile sangat bagus bagi masyarakat. PLN harus terus berinovasi untuk bisa menyentuh seluruh unsur lapisan masyarakat dan dapat menyerap pengaduan masyarakat dengan respon cepat. Terutama menyangkut pelayanan dan kebijakan terkait kelistrikan ini harus terinformasikan

secara merata kepada seluruh lapisan masyarakat agar kualitas pelayanan PLN semakin baik kedepannya.

## Rapat Konsolidasi Kantor Ombudsman RI Perwakilan Kaltim Bahas IKN

Ombudsman RI Pusat melakukan rapat koordinasi dengan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Timur dalam rangka pembahasan tugas elemen Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Timur.

Beberapa tugas elemen Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Timur yaitu terkait laporan masyarakat, membangun jaringan kerja, konsolidasi kelembagaan melalui rapat kerja nasional, survei kepatuhan pelayanan publik dan indeks persepsi maladministrasi serta kesiapan Ibu Kota Negara (IKN).

Terkait laporan masyarakat, penerimaan, pemeriksaan dan penyelesaian laporan Ombudsman RI Kalimantan Timur diharapkan di tahun ini dapat dilaksanakan secara maksimal. Sedangkan terkait membangun jaringan kerja, dapat dilaksanakan dengan melakukan koordinasi dan kerja sama melalui MoU atau perjanjian kerja sama bersama pemerintah daerah, dan beberapa perguruan tinggi sehingga mempermudah dan mempercepat penyelesaian laporan masyarakat.

Dengan adanya koordinasi dan kerja sama maka akan meningkatkan responsibilitas dan konsolidasi dengan kementerian, lembaga, atau pemerintah daerah dalam penyelesaian laporan masyarakat.

Terkait konsolidasi kelembagaan melalui rapat kerja nasional atau rapat koordinasi nasional dapat terlaksana sehingga dapat memperteguh, serta memperkuat hubungan Ombudsman RI dengan kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah.

Konsolidasi bersama kementerian, lembaga, dan juga pemerintah daerah dapat mempermudah penyelenggara pelayanan publik dalam meningkatkan pelayanan sehingga dapat memperbaiki Survei Kepatuhan Pelayanan Publik dan Indeks Persepsi Maladministrasi. Selain itu, terkait kesiapan IKN, Ombudsman RI harus ikut serta dalam pengawasan persiapan infrastruktur pelayanan publik.

## Awasi Pelayanan, Ombudsman RI Kunjungi Lapas Narkotika Kelas IIA Bangli

Ombudsman RI menyampaikan bahwa kunjungan ini dilakukan dalam rangka melakukan pemantauan dan pengawasan pada fasilitas pelayanan publik di Lapas. Kami ingin melihat bagaimana kondisi pelayanan di sini sebagai bentuk pengawasan Ombudsman RI.

Ombudsman RI ingin mengetahui praktik baik di Lapas ini mengingat 60% warga binaan di Indonesia adalah dengan kasus narkotika sehingga bisa menjadi percontohan.

Ombudsman RI juga telah melakukan peninjauan kepada lapas-lapas lain yang telah lama berdiri bahwa terjadi berbagai masalah seperti misalnya over capacity,

hunian yang padat dan kurang memadai, dan faktor kurang terjangkaunya lokasi sehingga dalam proses pembinaan ada hambatan. Ombudsman RI melakukan pemantauan dengan mengelilingi area Lapas. Tercatat sebanyak total 941 warga binaan, dengan jumlah 19 orang WNI dan 922 orang WNA.

## Ombudsman RI Dukung Smart City Guna Tingkatkan Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik sangat berkaitan dan tidak dipisahkan oleh perkembangan ekonomi kreatif dan peningkatan Smart City. Salah satu hal terpenting dalam pengembangan Smart City adalah Smart Governance yang bermuara pada peningkatan pelayanan public. Kolaborasi antara semua pihak untuk mendukung percepatan demi meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Melalui digitalisasi, Ombudsman RI berharap Smart City dapat memberikan jaminan publik di berbagai kota memiliki pengelolaan yang cerdas dengan mengimplementasikan teknologi informasi dan komunikasi dalam pembangunan dan pengelolaan kota.

Selain dapat memberikan pelayanan pemerintah yang lebih cepat, Ombudsman RI menjelaskan bahwa Smart City juga mendorong peran aktif dan partisipasi masyarakat dalam mengelola kota sehingga interaksi yang terjadi dinamis dan erat antara publik dengan penyelenggara pelayanan publik.

Ombudsman RI menjelaskan Smart Government juga harus memberikan perubahan dan perkembangan implementasi kebijakan dengan baik. Harapannya publik dapat mendapatkan infrastruktur pelayanan publik yang memadai, sumber daya manusia yang kompeten, dan inovasi dalam pelayanan.

Dalam hal kepatuhan pelayanan publik, Kota Balikpapan telah mendapatkan Anugerah Predikat Kepatuhan Tinggi Standar Pelayanan Publik Tahun 2021 peringkat pertama dengan kategori Pemerintah Kota se-Indonesia dari Ombudsman RI dengan nilai 99,25.

Kami akan tambahkan variabel penilaian kepatuhan dalam bidang kepatuhan menjalankan rekomendasi Ombudsman RI terkait saran tindakan korektif terhadap hasil akhir pemeriksaan laporan pengaduan masyarakat.

## Temukan Potensi Maladministrasi Terkait Tata Kelola dan Pengawasan Izin Pinjam Pakai Kawasan Hutan, Ombudsman RI Berikan Saran Perbaikan Kepada 5 Instansi

Ombudsman RI menyampaikan Hasil Kajian Sistemik terkait Tata Kelola dan Pengawasan Izin Pinjam Pakai Kawasan Hutan (IPPKH) atau Persetujuan Penggunaan Kawasan Hutan dan Pengawasan yang Integratif kepada Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan, Kementerian Investasi/BKPM, Badan Informasi Geospasial,

Kementerian Keuangan dan Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral. Ombudsman RI menemukan dua aspek temuan dan menyampaikan sejumlah saran perbaikan kepada lima institusi terkait.

Maksud dan tujuan dari kajian ini adalah untuk memperoleh penjelasan mengenai alur proses IPPKH/P2KH dari penerbitan sampai pada pengawasan terhadap IPPKH/P2KH dari pemberi izin, serta tanggung jawab atas kewajiban dari pemegang P2KH, ujar Anggota Ombudsman RI, Hery Susanto.

Pihaknya mencatat, berdasarkan data Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan Republik Indonesia, jumlah IPPKH yang diterbitkan meningkat setiap tahunnya terutama untuk kegiatan pertambangan dan non pertambangan. Dimana pada 2018 IPPKH yang terbit sebanyak 49.235,50, 2019 sebanyak 66.311,87, 2020 sebanyak 81.224,47 dan 2021 sebanyak 104.401,71.

Ombudsman RI menjelaskan, berdasarkan hasil kajian, temuan Ombudsman RI terkait IPPKH terdiri dari aspek tata kelola dan pengawasan. Pada aspek tata kelola, Ombudsman RI menemukan setidaknya 5 potensi maladministrasi, yakni; 1) penundaan berlarut dalam IPPKH, 2) tidak seragamnya persyaratan permohonan rekomendasi Gubernur daerah mengenai IPPKH, 3) kurangnya aksesibilitas informasi proses permohonan IPPKH dan belum optimalnya penggunaan sistem Online Single Submission (OSS) IPPKH/P2KH, 4) belum adanya penyebarluasan informasi Geospasial Tematik (IGT) Kehutanan terkait peta IPPKH dalam Kebijakan Satu Peta (KSO) dan informasi real time kuota IPPKH dan 5) sosialisasi yang belum menyeluruh terkait perubahan kebijakan dan prosedur teknis pada kebijakan yang baru.

Sedangkan dalam aspek pengawasan, Ombudsman RI menemukan adanya alokasi anggaran yang tidak memadai dan potensi hasil pengawasan yang tidak independen, adanya keterbatasan sumber daya manusia (SDM) petugas pengawas sehingga memperlama prosedur telaah kawasan, dan kendala pelaksanaan kewajiban terutama rehabilitasi Daerah Aliran Sungai (DAS).

Hal ini terjadi karena beberapa kendala yaitu penyediaan lahan rehabilitasi, jangka waktu penilaian yang dinilai terlalu singkat serta kurang optimalnya tugas dan kewenangan BPDASHL (Balai Pengelolaan DAS dan Hutan Lindung) dalam pengawasan, ucap Hery.

Oleh karena itu, Ombudsman RI memberikan Saran Perbaikan / Tindakan Korektif kepada 5 Kementerian, sebagai berikut:

1. Kepada Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan (LHK) dan Kementerian Investasi/BKPM agar secara intensif berkoordinasi untuk:
  - Menetapkan persyaratan yang spesifik, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan sesuai ketentuan yang berlaku P2KH yang dituangkan dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) pada setingkat Provinsi melalui DMPTSP.

2. Kepada Kementerian LHK dan Badan Informasi Geospasial, untuk berkoordinasi secara intensif dalam melakukan percepatan penyediaan dan penyebarluasan Informasi Geospasial Tematik (IGT) Peta IPPKH.
3. Kepada Kementerian LHK dan Kementerian Keuangan, untuk berkordinasi secara intensif untuk menyediakan kembali alokasi dana dekonsentrasi yang memadai bagi Dinas Kehutanan.
4. Kepada Kementerian LHK dan Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral.
5. Kepada Kementerian LHK untuk: Memperjelas makna kalimat sumber dana lain yang tidak mengikat pada Pasal 415 ayat (2) dan 418 ayat (4) Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan RI Nomor 7 Tahun 2021

#### **Ombudsman RI Minta Kemendag Percepat Distribusi Minyak Goreng Harga Eceran Tertinggi**

Ombudsman RI meminta Kementerian Perdagangan segera memastikan masyarakat untuk dapat menikmati minyak goreng sesuai Harga Eceran Tertinggi (HET) yang telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Perdagangan (Permendag) Nomor 6 Tahun 2022. Pasalnya, berdasarkan pemantauan di 34 provinsi, Ombudsman RI menemukan setidaknya tiga fenomena di masyarakat akibat harga minyak goreng yang melambung tinggi.

Ombudsman RI menemukan adanya tiga fenomena yakni aksi penimbunan stok minyak goreng, harapannya satgas pangan dapat bergerak cepat untuk menangani ini. Selain itu Ombudsman juga menemukan adanya perilaku pengalihan barang dari pasar modern ke pasar tradisional dan munculnya panic buying dari masyarakat.

Dalam Permendag No 6/2022, HET minyak goreng diatur dengan rincian minyak goreng curah sebesar Rp11.500/liter, kemasan sederhana sebesar Rp13.500/liter, dan kemasan premium sebesar Rp14.000/liter. Kebijakan HET ini mulai berlaku sejak 1 Februari 2022 dan sekaligus mencabut Permendag No 3/2022.

Di Aceh harga minyak goreng masih di kisaran Rp 18.000/liter, Sumatera Utara Rp 19.000/liter, Sumatera Barat Rp 18.000/liter, Kalimantan Timur Rp 23.000/liter, Jawa Barat Rp 22.000/liter.

Ombudsman RI mendorong agar Kementerian Perdagangan segera memastikan ketersediaan stok minyak goreng dengan HET sesuai Permendag Nomor 6 Tahun 2022. Adanya masyarakat yang sulit mendapatkan minyak goreng dengan harga sesuai regulasi memang bisa terjadi karena adadelay (keterlambatan) antara penetapan regulasi dengan pelaksanaan di lapangan karena melibatkan kesiapan produsen dalam melakukan distribusi.

Beberapa masukan kepada Pemerintah yakni

membentuk satuan tugas untuk menangani keluhan masyarakat terkait sulitnya mengakses minyak goreng dengan harga sesuai HET. Wacana kemungkinan dibukanya kesempatan bagi BUMN untuk menangani 10-15 persen kebutuhan pasar terhadap minyak goreng.

Beberapa poin penting yakni Ombudsman RI mendorong Pemerintah agar crude palm oil (CPO) diprioritaskan untuk produksi minyak goreng. Kemudian Ombudsman mendorong Pemerintah agar memastikan pengawasan terhadap produsen dalam mematuhi ketentuan Domestic Market Obligation (DMO) dan Domestic Price Obligation (DPO). Ombudsman RI juga mengimbau kepada masyarakat untuk tidak panic buying.

Direktur Jenderal Perdagangan Dalam Negeri Kemendag, menjelaskan belum stabilnya harga minyak goreng di pasaran disebabkan belum lancarnya distribusi minyak goreng dengan harga sesuai regulasi. Masyarakat diimbau untuk tidak perlu panik dalam membeli. Pemerintah tetap akan memastikan ketersediaan minyak goreng dengan harga sesuai HET.

Di samping itu, tengah menyiapkan regulasi untuk menjaga stabilitas harga dan menjamin pasokan minyak goreng domestik tetap stabil di tengah kenaikan harga minyak sawit mentah atau CPO internasional. Hal ini agar harga minyak goreng domestik dapat lepas dari ketergantungan harga CPO internasional. Selain itu Pemerintah juga menetapkan kebijakan terkait DMO dan DPO bagi para eksportir.

#### **Ombudsman RI Minta Menaker Revisi Permenaker Nomor 2 Tahun 2022**

Terbitnya Permenaker Nomor 2 Tahun 2022 tentang Tata Cara dan Persyaratan Pembayaran Manfaat Jaminan Hari Tua (JHT) telah memicu polemik publik dan protes para pekerja sebagai stakeholder utama sekaligus pihak terdampak dari pemberlakuan kebijakan tersebut.

Mencermati dinamika yang ada, Ombudsman RI memberikan pandangan publiknya. Ombudsman RI menyampaikan paling tidak ada tiga isu krusial: proses penyusunan kebijakan, teks dan konteks kebijakan, serta strategi pemberlakuan ke depan.

Pertama, dalam tahap proses penyusunan, batu uji yang digunakan Ombudsman RI adalah ada-tidaknya maladministrasi proses, terutama yang berwujud kepatutan dan prosedur wajib yang harus dipenuhi. Sejauh mana kualitas proses penyusunan kebijakan publik secara sungguh-sungguh melibatkan pekerja sebagai pihak terdampak dari pemberlakuan Permenaker yang baru tersebut.

Partisipasi para pihak itu berintikan tiga hak prosedural berikut. Satu, diundang dan didengar (right to be heard), kedua hak untuk dipertimbangkan pendapatnya (right to be considered), dan untuk memperoleh jawaban atas pendapat yang diberikan (right to be explained). Dari

komunikasi dengan pekerja/buruh dan serikat organisasi mereka, partisipasi yang ada tidak bermakna (meaningful participation), masih sebatas formalitas dan terbatas cakupannya.

Kedua, terkait kebijakan itu sendiri, Ombudsman RI menyadari bahwa landasan filosofi dan yuridis Permenaker tersebut relatif kuat dan ideal. Namun, sisi sosiologis yang meresonansi realitas empirik kehidupan pekerja tidak tertangkap dengan baik. Teks yang ideal akan tak bermanfaat bagi penyelesaian masalah jika tidak memperhatikan konteks besar yang krusial.

Suatu kebijakan yang baik harus meresonansi suasana kebatinan public. Permenaker itu sensitif dengan kerentanan hidup pekerja yang bergulat dengan situasi bertahan hidup ketika putus kerja. Pekerja mengalami tekanan PHK, kenaikan UMP yang tertahan tahun ini, serta inflasi yang menggerus daya beli pekerja di tengah minimnya tabungan nyata yang ada.

Narasi yang dibangun bahwa sudah ada alternatif Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP), itu sesungguhnya tidak sepenuhnya tepat. Kita semua tahu, JKP hari ini tidak inklusif, karena cakupannya terbatas pada pekerja formal tetapi dengan masa iuran tertentu yang terkena PHK, bagaimana dengan pekerja informal, bagaimana dengan pekerja yang habis masa kontrak, mengundurkan diri dan sebagainya, ini tidak bisa mengakses manfaat JKP. Belum lagi kalau kita bicara soal prosedur administrasi klaim manfaatnya paling lambat tiga bulan sesudah PHK, kalau tidak akan hangus.

Selanjutnya, aspek ketiga, strategi pemberlakuan ke depan. Melihat situasi saat ini, Permenaker tersebut diperpanjang masa transisinya dari 3 bulan menjadi setahun bahkan dua tahun untuk pemberlakuan. Selain diperkirakan makin terkendalinya pandemi Covid 19 dan mulai pulihnya ekonomi tahun depan, juga agar pelaksanaan JKP sebagai bantalan sosial-ekonomi jangka pendek bisa ditata lebih baik sebagai "katup penyanga" atas kehidupan pekerja/buruh.

Dalam konteks JKP, usulan masa transisi setahun hingga dua tahun bagi Permenaker JHT tersebut. Sebagai bantalan ekonomi bagi pekerja yang terkena PHK atau berhenti kerja, mereka tentu tidak bisa memperoleh JKP seketika karena masa iuran paling sedikit 12 bulan (setahun) dalam 24 bulan (dua tahun) dan telah membayar iuran paling singkat 6 bulan berturut-turut sebelum PHK.

Sembari menunggu masa setahun tersebut untuk bisa klaim manfaat JKP, maka JHT jangan berlaku dulu setahun ke depan. Jadi revisi atas kebijakan baru soal JHT itu bukan menyangkut filosofinya sebagai instrumen perlindungan jangka panjang, tabungan hari tua, tapi hanya terkait masa transisi pemberlakuan dari 3 bulan (Mei 2022, sesuai Pasal 15 Permenaker Nomor 2 tahun 2022) menjadi setahun. Konsisten menata sistem SJSN secara menyeluruh, strategi transisi atas JHT ini merupakan pilihan tindakan taktis sementara.

#### **Minyak Goreng HET Masih Langka, Ombudsman RI Berikan Masukan untuk Pemerintah**

Ombudsman RI menilai Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 8 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Permendag Nomor 19 Tahun 2021 tentang Kebijakan dan Pengaturan Ekspor masih belum memberikan implikasi yang signifikan pada ketersediaan minyak goreng dengan harga eceran tertinggi (HET) di lapangan. Untuk itu, Ombudsman RI memberikan masukan kepada pemerintah.

Ombudsman RI menyampaikan, agar pemerintah segera memastikan semua produsen minyak goreng mendapatkan crude palm oil (CPO) dengan harga Domestic Price Obligation (DPO). Tidak semua produsen minyak goreng bisa mendapatkan harga baku sesuai DPO yang ditetapkan pemerintah. Pemerintah harus "mengawinkan" semua produsen minyak goreng ini dengan semua produsen CPO yang punya kewajiban menyisihkan 20% volume ekspor.

Jika diperlukan prioritas, dalam tahap pertama ini, semua produsen minyak goreng yang tidak terintegrasi dengan produsen CPO agar dipastikan terlebih dahulu mendapatkan pasokan CPO sesuai dengan harga DPO. Jenis minyak goreng yang perlu dipastikan ketersedianya adalah minyak goreng jenis curah yang banyak dikonsumsi oleh usaha kecil dan mikro serta rumah tangga berpendapatan rendah.

Pemerintah perlu segera mengambil langkah strategis jangka pendek agar minyak goreng HET dapat segera dinikmati masyarakat secara merata. Mengingat sebentar lagi akan memasuki bulan Ramadhan dan Hari Raya Idul Fitri. Ombudsman RI juga akan terus melakukan pemantauan harga minyak goreng hingga stabil sesuai yang ditetapkan oleh pemerintah.

Ombudsman RI akan menganalisa secara lebih mendalam untuk jangka menengah, apa saja regulasi yang perlu ditata. Ombudsman RI akan mengevaluasi apakah kebijakan terakhir ini (Permendag Nomor 8/2022) adalah kebijakan yang tepat untuk jangka menengah dan panjang.

Sementara itu, Direktur Utama Badan Pengelola Dana Perkebunan Kelapa Sawit (BPDPKS), Eddy Abdurrachman dalam kesempatan yang sama, memaparkan jumlah produksi CPO Indonesia pada tahun 2021 mencapai 46,88 juta metrik ton. Dari jumlah tersebut untuk kepentingan domestik sebanyak 18,42 juta metrik ton. Dengan rincian untuk bahan baku minyak goreng 8,95 juta metrik ton dan biodiesel 7,34 juta metrik ton untuk keperluan domestik. Sisanya, CPO yang dieksport sebanyak 34,234 juta metrik ton.

Meskipun demikian, Eddy mengungkapkan bahwa volume ekspor CPO mengalami penurunan pada bulan Januari dan Februari 2022. Volume ekspor CPO Januari hingga 24 Februari ini hanya 4,04 juta metrik ton dengan pendapatan Rp 6,22 triliun.

Terkait kelangkaan minyak goreng sesuai HET, menurut Eddy terjadi lantaran masa penyesuaian pasar terhadap kebijakan intervensi pemerintah saat ini. Saat ini sedang masa transisi dimana produsen mencari bahan baku yang sesuai DPO untuk memproduksi minyak goreng HET.

Pemerintah perlu mempertemukan produsen minyak goreng dengan produsen CPO sesuai harga DPO. Selain itu, menurutnya, diperlukan persiapan rantai pasok minyak goreng HET. Misalnya dengan melibatkan Perum Bulog dalam hal distribusi minyak goreng HET hingga masyarakat bawah.

Seperti diketahui, Permendag Nomor 8 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Permendag Nomor 19 Tahun 2021 tentang Kebijakan dan Pengaturan Ekspor memberlakukan DMO dan DPO pada crude palm oil, refined, bleached, and deodorized palm olein and used cooking oil. Ekspor diwajibkan memasok 20% dari volume ekspor CPO dan produk turunan untuk pasar domestik. Sedangkan harga DPO untuk CPO Rp 9.300/Kg dan untuk olein Rp 10.300/Kg.

#### **Ombudsman RI Selamatkan Rp 26,8 M Potensi Kerugian Masyarakat Akibat Maladministrasi Sektor Perekonomian**

Sepanjang tahun 2021 lembaga Negara pengawas pelayanan publik Ombudsman RI berhasil menyelamatkan Rp 26,8 miliar potensi kerugian masyarakat akibat maladministrasi di sektor perekonomian. Angka ini dihitung berdasarkan jumlah kerugian materiil pada pengaduan masyarakat yang masuk ke Ombudsman RI Pusat Bidang Sektor Perekonomian I dan telah memperoleh penyelesaian atas laporannya pada tahun 2021.

Penyelamatan kerugian tersebut pada rentang Rp 300 ribu - Rp 17,2 miliar, rincinya. Kerugian masyarakat adalah kerugian materiil maupun immaterial yang dialami masyarakat akibat tindakan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh penyelenggara Negara atau pemerintahan. Dari perhitungan kita, pada tahun 2022 ini, potensi penyelamatan kerugian masyarakat di sektor ekonomi bisa mencapai Rp 91,7 miliar.

Terkait substansi laporan, sepanjang 2021 pengaduan masyarakat yang ditangani Ombudsman RI yang membidangi sektor perekonomian, sebanyak 60 laporan. Terdiri dari lima substansi pengaduan masyarakat terbanyak yakni perbankan 24 laporan, asuransi 11 laporan, pengadaan barang dan jasa 8 laporan, perizinan 5 laporan, perdagangan dan industri 5 laporan. Dari jumlah tersebut, 27 laporan ditutup dan 33 masih dalam proses penanganan laporan. Instansi terlapor paling banyak diadukan pada sektor perekonomian I adalah OJK dengan 23 laporan.

Sedangkan laporan masyarakat yang masih dalam proses penanganan oleh Ombudsman RI adalah terlapor OJK 13 laporan, Jiwasraya 3 laporan, Bank Mandiri 2 laporan. Masyarakat menuntut komitmen dari pihak

Terlapor agar segera dilakukan percepatan penyelesaian sehingga kerugian dan permasalahan yang diderita oleh masyarakat tidak semakin berlarut.

Pada sektor pangan dan pertanian selama tahun 2021, Yeka menyampaikan Ombudsman RI memberikan kontribusi di antaranya dalam tata kelola pupuk bersubsidi dan tata kelola Cadangan Beras Pemerintah (CBP). Pada tata kelola pupuk bersubsidi, Ombudsman RI memberikan saran perbaikan kepada pemerintah terkait kriteria petani penerima pupuk bersubsidi, sistem pendataan, publikasi SOP distributor dan pengecer baru, serta sistem informasi ketersediaan stok.

Sedangkan pada tata kelola CBP, Ombudsman RI memberikan saran tindakan korektif di antaranya agar Kementerian Pertanian menerbitkan Surat Penetapan besaran jumlah CBP, optimalisasi Permentan No. 9 Tahun 2020, dan merevisi Peraturan Menteri Pertanian Nomor 38/PERMEN/KN.130/8/2018, meminta Menteri Perdagangan mengevaluasi HET sebagai instrumen stabilisasi harga beras dan mengevaluasi metode pengambilan data harga beras. Dalam hal ini, Perum Bulog juga diminta melakukan evaluasi dan pengawasan SOP Pengelolaan Hama Gudang Terpadu, evaluasi sistem pendataan CBP, dan menyusun perencanaan revitalisasi sistem pengadaan CBP dan sistem pergudangan Perum Bulog yang modern atau berbasis teknologi.

Pada tahun ini pihaknya menargetkan proyeksi kinerja di antaranya optimalisasi penyelesaian laporan guna penyelamatan kerugian masyarakat sejumlah Rp 91,7 miliar pada tahun 2022, pencegahan maladministrasi dalam menjamin ketersediaan pasokan minyak goreng di masyarakat, laporan inisiatif mengenai Dugaan Maladministrasi Kebijakan Stabilitas Pasokan Livebird (ayam hidup) dan kajian mengenai problematika pelayanan publik pada lembaga jasa keuangan.

#### **Ombudsman RI Minta Pemerintah Tidak Terburu-buru Berlakukan BPJS sebagai Syarat Pelayanan Publik**

Ombudsman RI meminta Pemerintah tidak terburu-buru dalam memberlakukan kepesertaan BPJS Kesehatan sebagai syarat mengakses pelayanan publik. Menurutnya, pemerintah perlu mengoptimalkan pembentahan di internal terlebih dahulu sesuai Inpres Nomor 1 Tahun 2022 tentang Optimalisasi Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional. Regulasi tersebut hanya akan tepat dan efektif berjalan jika sejumlah syarat terpenuhi. Pertama, tiga menteri (Mendagri, Menkes, Mensos) telah membereskan 20 puluh PR (pekerjaan rumah) yang diinstruksikan. Kedua, kementerian dan lembaga telah mengintegrasikan syarat baru (BPJS) tersebut dalam standar pelayanan di instansi mereka.

Namun, berdasarkan pantauan Ombudsman RI, Kementerian Agraria dan Tata Ruang (Kementerian ATR/

BPN) per 1 Maret 2022 telah memberlakukan persyaratan kepesertaan BPJS Kesehatan dalam pengurusan pendaftaran dan peralihan hak atas tanah oleh masyarakat.

Mestinya dipastikan terlebih dahulu bahwa dua syarat di atas terpenuhi. Kami meminta agar terhadap warga yang belum bisa memenuhi syarat BPJS, jangan dikenakan sanksi, termasuk tidak diberikan layanan. Tetapi harus dilayani. Justru, proses tersebut harus dijadikan pintu masuk bagi Kementerian ATR untuk berkoordinasi dengan BPJS dan K/L/Pemda agar difasilitasi pendaftaran kepesertaan mereka, tegas Robert.

Pelayanan publik merupakan hak masyarakat bahkan sebagian merupakan hak konstitusional masyarakat. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sudah ada standar pelayanan publik. Jika ada tambahan syarat seperti kepesertaan BPJS ini maka tidak bisa hanya melalui Inpres atau peraturan menteri, tetapi wajib diatur dalam UU atau setidaknya PP (Peraturan Pemerintah).

Apabila persyaratan mengakses pelayanan publik ini tidak dilakukan sesuai prosedur pembentukan kebijakan publik, maka di kemudian hari akan muncul persyaratan baru sebagai diskresi bermasalah di pusat maupun terutama di daerah. "Bisa saja nanti ada menteri atau kepala daerah mana lagi yang menjadikan produk mereka sebagai syarat pelayanan publik. Ini akan semakin membebani masyarakat.

Dengan demikian, Ombudsman RI meminta pemerintah mencermati efektivitas dari pemberlakukan BPJS Kesehatan sebagai syarat akses pelayanan publik ini. Niat sudah baik untuk meningkatkan prosentase jumlah kepesertaan BPJS Kesehatan yang saat ini 86% untuk mencapai target 98% pada tahun 2024. Tapi caranya juga harus benar. Perlu masa transisi yang cukup.

Ombudsman RI mendorong pemerintah untuk mengoptimalkan sosialisasi, edukasi serta sinergi koordinasi terkait pelayanan BPJS Kesehatan. Di antaranya sosialisasi kepada masyarakat yang masuk kategori penerima bantuan iuran namun belum terdaftar dan kepada seluruh pemberi kerja agar menjalankan kewajibannya dalam mendaftarkan dan membayarkan iuran BPJS Kesehatan pekerjanya. Selain itu, Ombudsman RI juga meminta BPJS Kesehatan untuk melakukan perbaikan kualitas tata kelola layanan kesehatan dan mempermudah pelayanan faskes rujukan.

Ombudsman RI telah membaca niat dari Inpres ini dan niatnya baik. Namun niat yang baik untuk mengoptimalkan kepesertaan JKN tersebut mesti diikuti dengan cara yang benar agar tidak membebani masyarakat itu sendiri.

#### **Minyak Goreng Masih Langka, Ombudsman RI Tawarkan Opsi Harga Mekanisme Pasar**

Ombudsman RI menilai akar permasalahan dari kelangkaan minyak goreng dengan Harga Eceran Tertinggi (HET) adalah disparitas harga yang mencapai Rp 8.000 - 9.000/Kg. Untuk itu Ombudsman RI menyampaikan opsi agar pemerintah memberlakukan HET hanya untuk minyak

goreng curah, sedangkan untuk kemasan premium dan sederhana harga mengikuti mekanisme pasar.

Untuk menghilangkan disparitas harga minyak goreng yang menyebabkan kelangkaan ini, opsi pertama yang dapat dilakukan Pemerintah adalah melepaskan minyak goreng kemasan premium dan sederhana dari kebijakan HET dan ikut mekanisme pasar. HET hanya berlaku untuk curah dengan jaringan distribusi khusus di pasar pasar tradisional dengan mekanisme pengawasan yang transparan dan akuntabel.

Hargaminyak goreng kemasan premium dan sederhana diserahkan sesuai mekanisme pasar, maka para produsen akan bersaing sehingga menutup celah bagi spekulasi. Para spekulasi memanfaatkan disparitas harga minyak goreng di pasar tradisional yang sulit untuk diintervensi Pemerintah. Aktifitas spekulasi ini juga yang memunculkan dugaan terjadinya penyelundupan minyak goreng.

Dampak dilepaskannya harga minyak goreng pada mekanisme pasar adalah harga minyak goreng akan naik. Oleh karena itu pemerintah perlu melindungi kelompok masyarakat yang rentan seperti keluarga miskin dan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) melalui mekanisme bantuan langsung tunai (BLT).

Agar tidak membebani APBN, untuk keperluan BLT, pemerintah dapat meningkatkan pajak dan levy (pungutan ekspor) produk turunan Crude Palm Oil (CPO).

Meskipun Ombudsman RI menawarkan opsi HET hanya untuk minyak goreng curah, namun kebijakan Domestic Market Obligation (DMO) tetap diberlakukan untuk menjamin ketersediaan minyak goreng domestik. DMO adalah kewajiban pemenuhan kebutuhan domestik bagi perusahaan atau kontraktor minyak CPO dalam negeri.

Berdasarkan hasil pemantauan Ombudsman RI, dugaan penyebab kelangkaan minyak goreng di antaranya adalah perbedaan data DMO yang dilaporkan dengan realisasinya, kebijakan DMO tanpa diikuti oleh produsen minyak goreng, masih ditemukan panic buying, serta dugaan adanya aktivitas rumah tangga atau pelaku usaha UMKM meningkatkan stok minyak goreng sebagai respons terhadap belum adanya jaminan ketersediaan minyak goreng, terlebih lagi menghadapi puasa dan hari raya.

Ombudsman RI juga menyoroti gagalnya fungsi pengawasan terhadap pelaksanaan kebijakan Pemerintah dalam mengendalikan harga. Fungsi pengawasan akan sulit dilakukan apabila masih terjadi disparitas harga. Alih-alih memperlancar ketersediaan minyak goreng, stok minyak goreng malah langka. Ombudsman RI meminta Pemerintah untuk melakukan evaluasi terhadap kebijakan mengenai HET, DMO dan DPO.

Ombudsman RI berencana meningkatkan status dari pemantauan menjadi pemeriksaan atas prakarsa sendiri terhadap permasalahan minyak goreng ini. "Kita akan uji

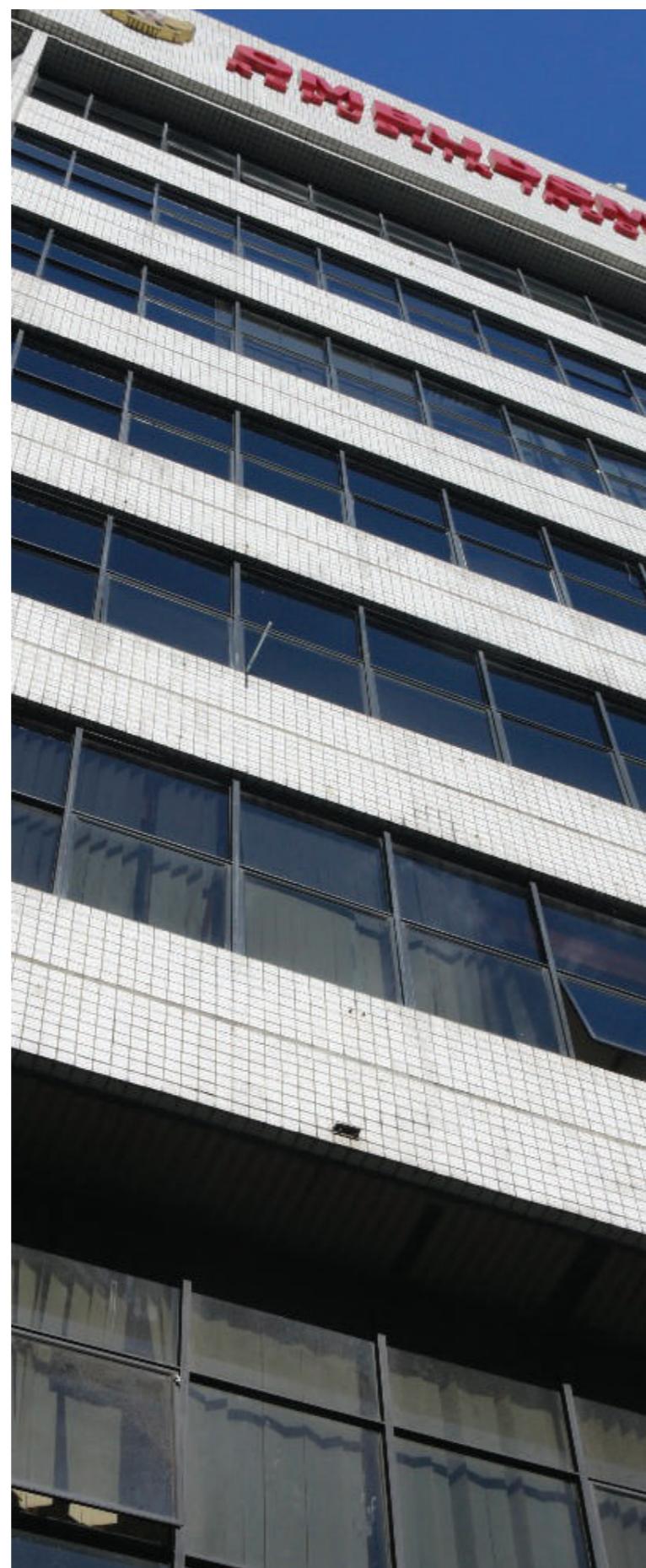
apakah terjadi potensi maladministrasi dalam pelaksanaan kebijakan pemerintah terkait minyak goreng. Jika ada, Ombudsman RI akan menyampaikan tindakan korektif apa saja yang perlu dilakukan pemerintah.

Hasil pemantauan Ombudsman RI hingga 14 Maret 2022 di 274 pasar, terjadi perubahan karakter pasar, dimana untuk pasar modern, ritel modern, ritel tradisional seiring dengan berjalanannya waktu semakin patuh terhadap ketentuan HET meskipun lambat. Pasar modern dari sebelumnya (22 Februari 2022) 69,85% menjadi 78,94% (14 Maret 2022), adapun ritel modern dari 57,14% menjadi 74,19% dan ritel tradisional dari 10,19% menjadi 16,67%. Kondisi terbalik pada pasar tradisional sebagai pasar paling banyak konsumen ternyata semakin menurun tingkat kepatuhannya terhadap HET dari sebelumnya 12,82% menjadi 4,25%.

Adapun besaran harga berdasarkan data per 22 Februari 2022, harga rata-rata minyak curah di ritel tradisional Rp.15.500. Adapun rata-rata minyak goreng kemasan sederhana sebesar Rp. 16.000, dan minyak goreng kemasan premium sebesar Rp.20.500. Harga perwilayah dapat dicontohkan wilayah Sumatera berkisar antara Rp.13.650 - Rp. 25.100, harga rata-rata tertinggi terjadi di wilayah Bali dan Nusa Tenggara yaitu minyak premium di pasar tradisional yang berkisar pada harga rata-rata Rp 32.000.

Besaran harga berdasarkan data per 14 Maret 2022 relatif stabil sesuai harga HET, namun untuk Kalimantan terdapat harga dengan rata-rata tertinggi sebesar Rp. 36.250, di ritel tradisional untuk minyak jenis premium.

Ketersediaan minyak goreng berdasarkan hasil pemeriksaan Ombudsman RI merujuk hasil pemeriksaan pada 22 Februari 2022 dibandingkan hasil pemeriksaan pada 15 maret 2022 untuk minyak curah ketersediannya naik sebesar 2,5%. Adapun untuk minyak goreng kemasan sederhana ketersediannya turun 12,7%. Sedangkan untuk premium ketersediannya turun sebesar 31,11%.



## 5.2 SARAN DAN TINDAKAN KOREKTIF DARI OMBUDSMAN RI PERWAKILAN

### Soal Dugaan Mafia Visa dan Karantina di Bali, Ini Kata Ombudsman RI

Keggerahan Gubernur Bali Wayan Koster terkait adanya dugaan mafia terkait agen visa dan permainan harga Karantina dinilai menjadi sebuah celah untuk membuat aturan baru.

Selain itu, juga terkait statemen Wakil Gubernur Bali, Cok Ace yang tidak sepakat jika hal tersebut dikatakan sebagai mafia, melainkan itu bagian dari hukum dagang. Namun, jasa tersebut harus dibayar dengan harga yang wajar. Ombudsman RI Perwakilan Bali saat dikonfirmasi memberikan ketegasan terkait masalah mafia visa dan karantina di Bali.

Tidak ada pertentangan antara keduanya, Gubernur Bali berbicara soal adanya mafia visa dan juga karantina, sementara pak Wagub bicara terkait proses memperoleh visa, artinya kalau mau mendapatkan visa yang murah, maka publik bisa mengurusnya sendiri.

Oleh karena itu, Ombudsman RI meminta agar pihak yang berwenang mengeluarkan visa menggunakan standar pelayanan yang prima yang menghindari pemakaian orang ketiga dalam memperoleh visa.

Juga meminta pihak berwenang agar mengantisipasi dan menindak pelaku atau mafia visa dan karantina.

### Ombudsman RI Soroti Layanan PLN Bangka Belitung, Masyarakat Butuh Solusi Bukan Sekedar Informasi

Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung menyoroti masih terjadinya jadwal pemadaman listrik terus terjadi di Pulau Bangka. Meskipun pemadaman tersebut tidak massif seperti yang terjadi di akhir tahun 2021, akan tetapi permasalahan ini tidak kunjung cepat teratas. Apalagi hampir setengah tahun ini masyarakat diselimuti ketidakpastian layanan yang prima oleh PLN Bangka Belitung.

Selama periode 2021, Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung menerima 1.178 pengaduan. Dari jumlah pengaduan tersebut, 13 persen terkait substansi Energi dan Kelistrikan.

Kebanyakan pengaduan tersebut disampaikan melalui cara posko lapangan dan menggunakan sarana telekomunikasi elektronik seperti telepon, WhatsApp, Email, dan sebagainya. Tercatat sebanyak 89 pengaduan terkait pokok permasalahan kelistrikan, sebagian besar mengeluhkan pemadaman listrik.

Pada tahun 2022 masih belum ada pengaduan masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung. Namun, hal itu bukan berarti menunjukkan kondisi pelayanan yang diberikan saat ini baik-baik saja dan tidak ada potensi maladministrasi yang terjadi.

Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung menilai adanya peristiwa pemadaman listrik yang masih berlangsung hingga saat ini dapat merugikan pelayanan publik di beberapa sektor, seperti telekomunikasi, air, kesehatan, dan kegiatan usaha masyarakat.

Salah satu sorotan khusus adalah penormalan ketersediaan tenaga listrik oleh PLN Babel yang dinilai kurang memberikan kepastian layanan kepada masyarakat terutama pengerjaan proyek kabel listrik bawah laut.

Hal yang dibutuhkan masyarakat saat ini tidak hanya sebatas informasi jadwal pemadaman serta meminta masyarakat untuk terus memahami kondisi pelayanan PLN Babel, melainkan kepastian terkait solusi konkret jangka pendek serta meminimalisir terjadinya pemadaman listrik pada masa yang akan datang dan/atau kepastian kompensasi dari PT PLN (Persero) atas hal tersebut yang dirasa merugikan masyarakat.

Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung menilai masyarakat sebagai pengguna selalu ditempatkan sebagai objek pelayanan yang selalu diminta bersabar menghadapi kondisi ketidakpastian layanan diberikan oleh PLN.

Padahal PLN juga selaku penyelenggarra layanan publik mesti memahami perannya sebagaimana Pasal 29 Ayat 1 huruf b UU Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan tenaga listrik terus menerus dengan mutu dan keandalan yang baik.

Akan tetapi perlu untuk menempatkan masyarakat sebagai subjek pelayanan terkait hak-hak masyarakat yang semestinya mereka dapatkan ketika terjadi pemadaman terjadi sebagaimana merujuk pada Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Energi Dan Sumber Daya Mineral Nomor 27 Tahun 2017 Tentang Tingkat Mutu Pelayanan Dan Biaya Yang Terkait Dengan Penyaluran Tenaga Listrik oleh PT PLN (Persero), disebutkan bahwa PT PLN (Persero) wajib memberikan kompensasi kepada konsumen dalam hal realisasi tingkat mutu pelayanan tenaga listrik di atas besaran yang ditetapkan untuk indikator mutu pelayanan lama gangguan.

Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung menekankan agar PLN Bangka Belitung selalu memberikan pelayanan berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sekaligus memberikan pelayanan optimal dengan memenuhi hak-hak pelanggan dan kewajibannya dalam penyelenggaraan layanan publik.

## Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jambi Soroti Pemberitaan Puluhan Pegawai RSU MHA Thalib yang Dirumahkan

Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jambi menyoroti pemberitaan mengenai puluhan tenaga honorer Rumah Sakit Umum (RSU) MHA Thalib yang dirumahkan.

Temuan harian Jambi One, 69 honorer dan 9 dokter yang bertugas di RSU MHA Thalib dirumahkan tanpa alasan sejak turunnya surat nomor 800/500/I/RSUD MHT/2022 pada tanggal 19 Januari 2022. Kebijakan ini, menurut kesaksian warga membuat pelayanan di RSU MHA Thalib terganggu.

Menanggapi hal tersebut Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jambi menyayangkan kebijakan RSU MHA Thalib merumahkan puluhan pegawainya. Selain mengganggu pelayanan, kebijakan itu, menurutnya juga tidak sesuai dengan azas pelayanan.

Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jambi meminta agar pihak rumah sakit mengutamakan pelayanan kepada masyarakat sebagai bahan pertimbangan dalam mengeluarkan kebijakan. Dihimbau pihak rumah sakit mengkaji kembali kebijakan tersebut agar masyarakat tidak dirugikan. Utamakan pelayanan, jangan sampai kebijakan yang dikeluarkan mengganggu pelayanan dan merugikan masyarakat.

Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jambi juga mempertanyakan nasib pegawai yang dirumahkan, sekaligus meminta pihak Wali Kota Sungai Penuh dan Bupati Kerinci untuk turun tangan menyelesaikannya.

Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jambi sebagai lembaga pengawas pelayanan publik akan turut andil memantau kelanjutan dari persoalan tersebut. Ombudsman mengajak masyarakat turut aktif melaporkan bila mana memang terjadi indikasi maladministrasi.

Masyarakat dapat melaporkan dugaan maladministrasi dan melaporkan ke Kantor Ombudsman Jambi di Jalan Empu Sendok No. 07, RT.17, RW.05 Kelurahan Solok Sipin, Kecamatan Danau Sipin, Kota Jambi 36121.

## Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bangka Belitung Intervensi Harga Minyak Goreng Perlu Konsistensi dan Pengawasan

Pemerintah mengenai satu harga terhadap minyak goreng di pasaran khususnya di wilayah Bangka Belitung perlu konsistensi di lapangan.

Pengaplikasian penetapan 1 harga minyak goreng sebesar 14 ribu rupiah di lapangan belum terlaksana dan belum terjadi pemeraataan sehingga perlu ada intervensi operasi pasar, yang dibutuhkan saat ini menurutnya selain kebijakan yang telah dibuat dan juga butuh proses pengawasannya.

Intervensi pemerintahan itu sudah dengan penetapan 1 harga, yang lebih penting saat ini konsistensi implementasi di lapangan, diawasi harga sesuai yang ditetapkan, distribusi dan aset dilakukan secara merata. Dirasa perlu intervensi operasi pasar. Saat ini kebijakan sudah dibuat, selanjutnya bagaimana pengawasan terkait stok dan harganya juga penting dari kementerian perdagangan juga sudah menyediakan sanksi untuk persoalan harga. Kepada pengambil kebijakan harus sudah mengantisipasi langkah sebelum permasalahan seperti ini terjadi termasuk mendorong kapasitas pengawasan sampai ke level yang lebih kecil.

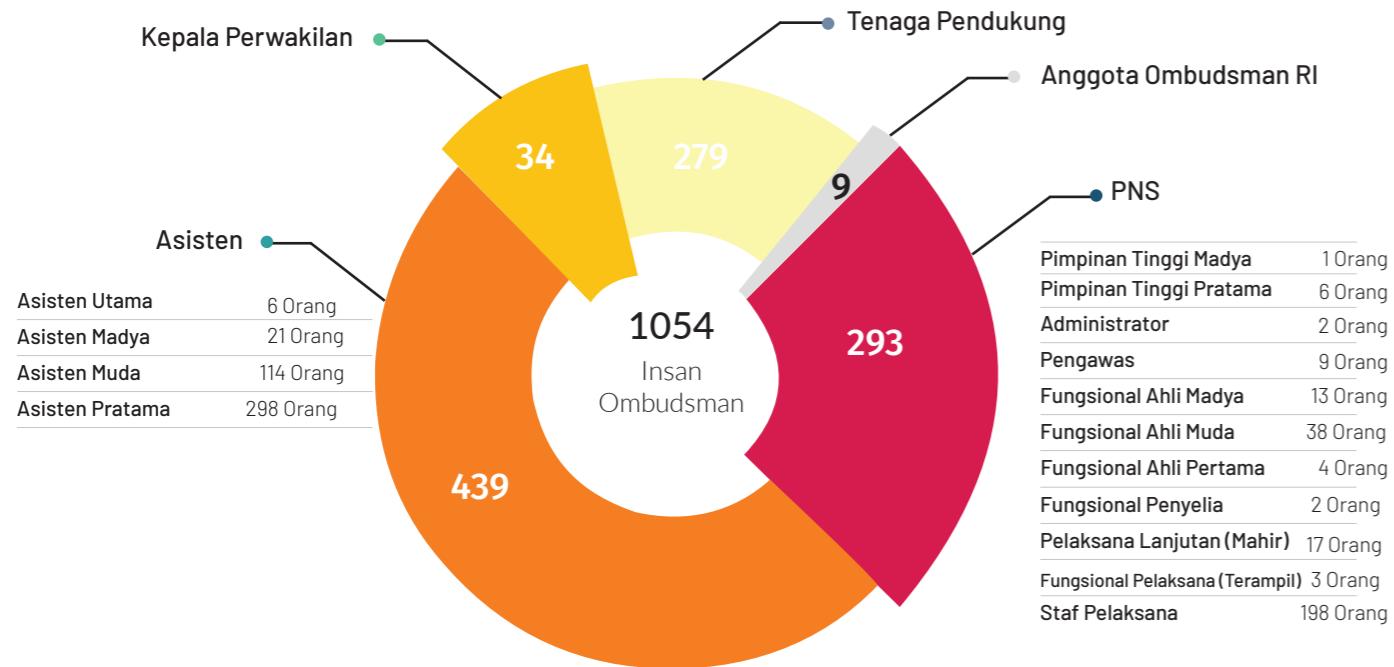
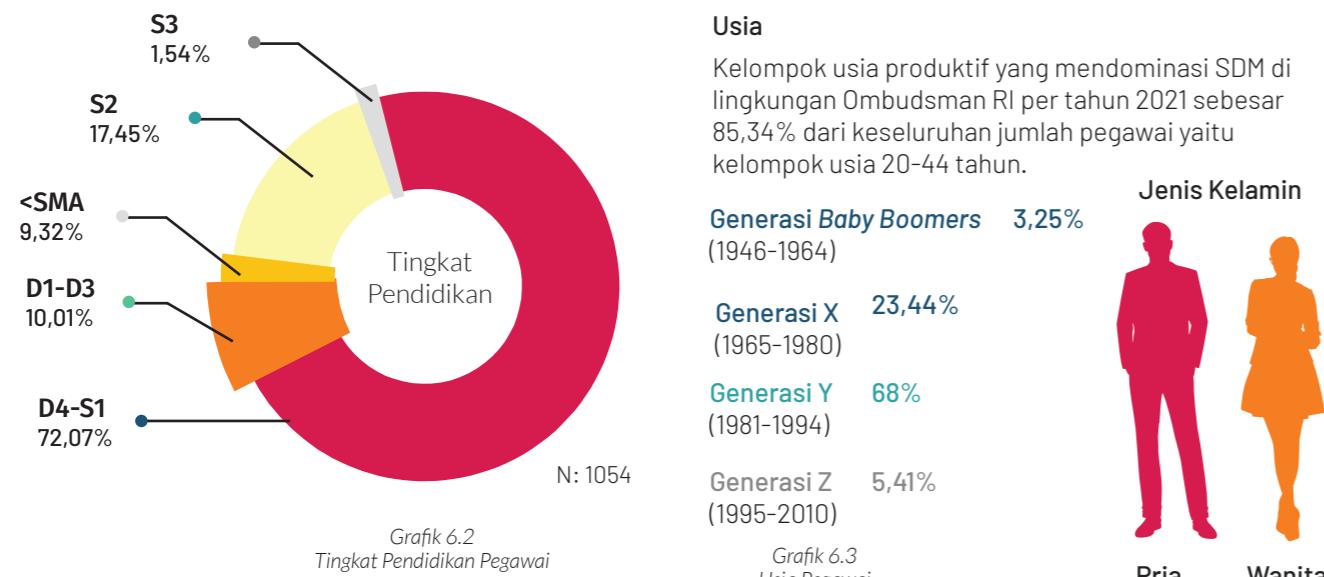
Belum terjadinya pemerataan minyak goreng 1 harga di pasaran, dikatakannya disebabkan kapasitas pengawasan belum maksimal karena keterbatasan jumlah personil dalam strategi pengawasan. Sementara itu untuk ritel modern di daerah dapat secepatnya melakukan penyesuaian aturan pemerintah pusat untuk pemberlakuan minyak goreng dengan harga terjangkau di seluruh wilayah bangka Belitung.

Disamping itu peran dari psikologis masyarakat dibutuhkan agar tidak panic buying, karena aksi seperti ini berefek temporer dan tidak akan menyelesaikan permasalahan dalam jangka panjang dan himbauan untuk tidak panic buying dan lainnya perlu dilakukan secara terus menerus sehingga stok yang ada tidak cepat habis.



## BAB 06 : Dukungan Manajemen

## 6.1 SUMBER DAYA MANUSIA

Grafik 6.1  
Jumlah Insan OmbudsmanGrafik 6.2  
Tingkat Pendidikan Pegawai

**Generasi Baby Boomers** 3,25%  
(1946-1964)

**Generasi X** 23,44%  
(1965-1980)

**Generasi Y** 68%  
(1981-1994)

**Generasi Z** 5,41%  
(1995-2010)

Grafik 6.3  
Usia PegawaiGrafik 6.4  
Jenis Kelamin Pegawai

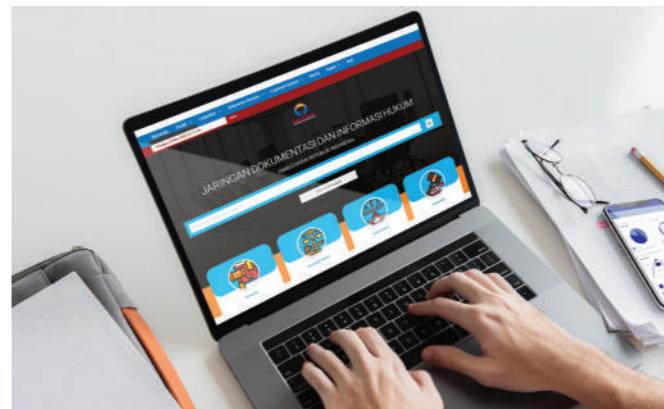
## 6.2 Laporan Keuangan

Anggaran Ombudsman RI tahun 2022 adalah Rp216,196 miliar dengan realisasi hingga triwulan I tahun 2022 sebesar Rp44,287 miliar (20,48%). Realisasi Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebesar 1,194 miliar (4,69%) sedangkan Program Dukungan Manajemen sebesar Rp43,093 miliar (22,60%). Rekapitulasi disajikan pada tabel berikut:

Program/Kegiatan	Pagu	Realisasi	%
<b>Ombudsman RI</b>	<b>216.196.508.000</b>	<b>44.287.542.592</b>	<b>20,48%</b>
<b>Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik</b>	<b>25.487.808.000</b>	<b>1.194.249.302</b>	<b>4,69%</b>
Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat	9.287.425.000	1.024.955.991	11,04%
Pencegahan Maladministrasi	15.919.591.000	157.472.291	0,99%
Penjaminan Mutu	280.792.000	11.821.020	4,21%
<b>Program Dukungan Manajemen</b>	<b>190.708.700.000</b>	<b>43.093.293.290</b>	<b>22,60%</b>
Perencanaan dan Keuangan	1.576.907.000	374.638.000	23,76%
Fasilitasi Pelayanan Teknis Pengawasan Pelayanan Publik	1.214.024.000	12.538.910	1,03%
Kehumasan, Data dan Sistem, Teknologi Informasi	1.985.107.000	106.671.120	5,37%
Pengawasan Internal	489.119.000	6.187.500	1,27%
Hukum, Kerja Sama, Organisasi, dan Reformasi Birokrasi	1.514.513.000	137.661.626	9,09%
Sumber Daya Manusia, Perlengkapan, dan Keruhahtanganan	183.929.030.000	42.455.596.134	23,08%

Tabel 6.1  
Laporan Keuangan Triwulan I 2022

## 6.3 Produk Regulasi



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

### Rancangan Keputusan Ketua Ombudsman RI

- 1 Jadwal Retensi Arsip di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia
- 2 Panitia Sayembara Cipta Lagu/Mars Ombudsman Republik Indonesia
- 3 Juri Sayembara Cipta Lagu/Mars Ombudsman Republik Indonesia
- 4 Pengampu Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia
- 5 Tim Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2022

6	Tim Pengelola Website Ombudsman Republik Indonesia Tahun Anggaran 2022
7	Pengelola Sistem Akuntansi Instansi (SAI) pada Ombudsman Republik Indonesia Tahun Anggaran 2022
8	Tim Penyusun Laporan Keuangan Ombudsman Republik Indonesia Tahun Anggaran 2022
9	Pedoman Program Magang Mahasiswa dan Lulusan Perguruan Tinggi di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia
10	Perubahan atas Keputusan Ketua Ombudsman Republik Indonesia Nomor 185 Tahun tentang Penetapan Iuran Sukarela Bantuan Sosial dan Pedoman Penggunaan serta Pengelolaan Hasil Iuran Sukarela Bantuan Sosial Insan Ombudsman di Kantor Pusat
11	Petunjuk Teknis Tata Cara Penyelenggaraan Rapat di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia
12	Tim Seleksi Bakal Calon Asisten Ombudsman Republik Indonesia Tahun Anggaran 2022
13	Tim Pengelola Layanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia
14	Tim Pengelola dan Pengembangan Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2022
15	Mekanisme Pengangkatan Kepala Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia
16	Panitia Peluncuran Aplikasi Pengaduan Barang dan Jasa
17	Tim Perubahan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia
18	Tim Pengelolaan Arsip Laporan Masyarakat dan Operator Archive of Reports Application (AoRA) di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia
19	Pengampu Unit Kerja di Lingkungan Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia
20	Pengampu Keaslian Utama Ombudsman Republik Indonesia

21	Pengampu Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia (mencabut Keputusan Ketua Ombudsman Nomor 3 Tahun 2022)
22	Lingkup Sektor dan Substansi pada Keasistensi Utama di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia
23	Penyelenggara Satu Data Ombudsman Republik Indonesia
24	Indikator Kinerja Utama Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2022
25	Tim Penilai Penghargaan Unit Kerja di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2022
26	Petunjuk Teknis Pelaksanaan Verifikasi Dokumen Persyaratan Seleksi Administratif dalam Seleksi Bakal Calon Asisten Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2022
27	Penanggung Jawab Central File dan Petugas Pegelola Kearsipan di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia
28	Tim Penyusun Rancangan Peraturan Ombudsman tentang Pedoman Pemeliharaan Arsip Dinamis di Lingkungan Ombudsman
29	Tim Penyusun Rancangan Peraturan Ombudsman tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan
30	Perubahan atas Keputusan Ketua Ombudsman Nomor 48 Tahun 2022 tentang Tim Seleksi Kepala Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Tahun Anggaran 2022
31	Pemberian Penghargaan bagi Unit Kerja di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia Tahun Anggaran 2021
32	Panitia Ujian Tertulis dan Tes Kesehatan dalam Seleksi Bakal Calon Asisten Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2022 di Lingkungan Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia
33	Penetapan Kebutuhan Formasi Jabatan Kepala Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2022

#### Rancangan Keputusan Sekretaris Jenderal Ombudsman RI

1	Pemberian Honorarium Bulanan dan Honorarium Ketiga Belas bagi Tenaga Kontrak Kerja di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia
2	Pengangkatan Petugas Admin Sistem Rencana Umum Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (Admin SIRUP) di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia Tahun Anggaran 2022
3	Pejabat Penilai Kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Sasaran Kinerja Pegawai Tahunan di Lingkungan Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia
4	Perubahan atas Keputusan Sekretaris Jenderal Ombudsman Nomor 152 Tahun 2021 tentang Penetapan User Operator Pengguna Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI) pada Satuan Kerja Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia
5	Narasumber dalam Kegiatan Sosialisasi Jabatan Fungsional Pranata Hubungan Masyarakat dan Cara Perhitungan Angka Kreditnya di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia
6	Penetapan Kelas Jabatan Bagi Pejabat Fungsional Hasil Penyetaraan dari Jabatan Administrasi ke Dalam Jabatan Fungsional di Lingkungan Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia
7	Narasumber Bimbingan Teknis Aplikasi Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia
8	Narasumber Diskusi Urgensi Pembentukan Satuan Kerja di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia

9	Pejabat Lelang Barang Milik Negara di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia
10	Tim Penghapus dan Lelang Barang Milik Negara di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia
11	Tim Penilai Kinerja Gabungan Jabatan Fungsional Arsiparis di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia, Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia, dan Dewan Perwakilan Daerah Republik Indonesia
12	Personel Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia
13	Pemberian Penghargaan Kepada Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Biro Hukum, Kerja Sama, dan Organisasi Tahun 2022

#### Rancangan Surat Edaran Ketua Ombudsman RI

1	Penunjukan Pengelola Informasi dan Dokumentasi Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia
2	Penanganan Laporan Masyarakat terkait Pertambangan Pasca Berlakunya Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2009 tentang Mineral dan Batubara

#### Rancangan Peraturan Perundang-Undangan

1	Catatan Hierarki dan Kekuatan Hukum Peraturan Ombudsman dan Peraturan Menteri
2	Telaahan Staf terhadap Penutupan Laporan Masyarakat dengan Kategori Respon Cepat Ombudsman yang Berstatus Backlog Tahun 2021
3	Telaahan Staf Terhadap Penandatanganan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan Ombudsman Republik Indonesia
4	Telaahan Staf terhadap Status Kepegawaian Asisten Ombudsman Republik Indonesia dan Konsep Pengangkatan Asisten Ombudsman menjadi Aparatur Sipil Negara

#### Rancangan Perjanjian Kerja Sama

1	Perjanjian Kerja Sama antara Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia dan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jakarta
2	Perjanjian Kerja Sama antara Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Jawa Tengah dan Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret
3	Perjanjian Kerja Sama antara Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Kalimantan Barat dan Politeknik Negeri Pontianak tentang Pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Lingkungan Politeknik Negeri Pontianak
4	Perjanjian Kerja Sama antara Ombudsman Republik Indonesia dan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
5	Perjanjian Kerja Sama antara Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Brawijaya dan Ombudsman Republik Indonesia tentang Pendidikan, Penelitian, Pengabdian kepada Masyarakat dan Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia
6	Perjanjian Kerja Sama antara Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi dan Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Jakarta Raya tentang Kerja Sama Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi

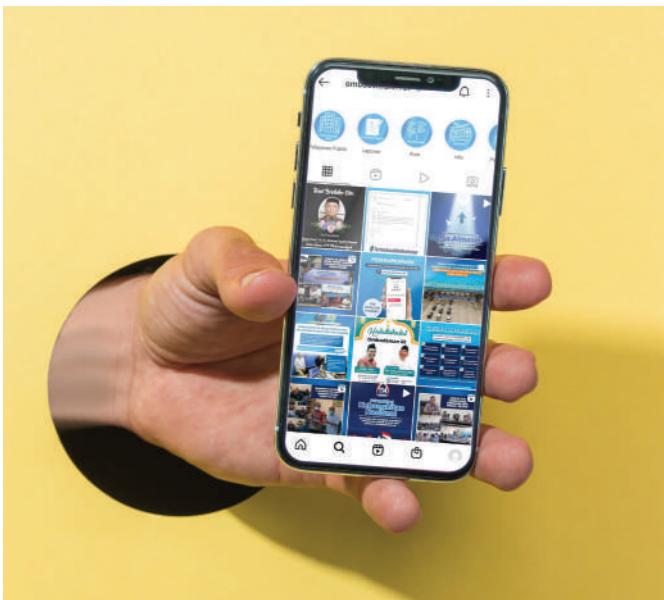
7	Perjanjian Kerja Sama antara Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Nusa Tenggara Timur dan Kepolisian Daerah Nusa Tenggara Timur tentang Penanganan Laporan/Pengaduan Masyarakat dan Pencegahan Maladministrasi dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik
8	Perjanjian Kerja Sama antara Inspektorat Kementerian Pendaragunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia dan Inspektorat Ombudsman Republik Indonesia tentang Implementasi Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Pengawasan untuk Inspektorat Ombudsman Republik Indonesia

9	Perjanjian Kerja Sama antara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam "45" (UNISMA) Bekasi dan Ombudsman Republik Indonesia tentang Pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi
10	Kesepakatan Tingkat Layanan (Service Level Agreement) antara Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah dan Ombudsman Republik Indonesia

11	Perjanjian Kerja Sama antara Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang dan Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Jawa Tengah tentang Magang Klinik Hukum
12	Perjanjian Kerja Sama antara Program Magister Hukum Universitas Dharmawangsa dan Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Sumatera Utara tentang Tridharma Perguruan Tinggi
13	Perjanjian Kerja Sama antara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Dharmawangsa dan Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Sumatera Utara
14	Naskah Perjanjian Hibah Daerah antara Pemerintah Kota Bandar Lampung dengan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung Tahun 2022 dan Berita Acara Serah Terima Hibah Barang Milik Daerah

15	Naskah Hibah antara Pemerintah Provinsi Bali dengan Ombudsman Republik Indonesia dan Berita Acara Serah Terima Hibah Barang Milik Daerah Pemerintah Provinsi Bali kepada Ombudsman Republik Indonesia
16	Nota Kesepakatan antara Ombudsman Republik Indonesia dan Pemerintah Provinsi Riau tentang Sinergi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dan Pencegahan Maladministrasi dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Pemerintah Provinsi Riau
17	Nota Kesepakatan antara Ombudsman Republik Indonesia dan Universitas Islam Malang (UNISMA) tentang Pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi dalam Peningkatan Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Universitas Islam Malang
18	Nota Kesepakatan antara Universitas Dharmawangsa dan Ombudsman Republik Indonesia tentang Pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi dalam Peningkatan Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Universitas Islam Malang

19	Nota Kesepakatan antara Ombudsman Republik Indonesia dan Sekolah Tinggi Teknologi Migas tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dalam Pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi di Sekolah Tinggi Teknologi Migas
20	Nota Kesepakatan antara Ombudsman Republik Indonesia dan Universitas Balikpapan tentang Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi di Universitas Balikpapan
7	Nota Kesepahaman Bersama Komisi Nasional Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, Komisi Nasional Anti Kekerasan terhadap Perempuan, Komisi Perlindungan Anak Indonesia, Ombudsman Republik Indonesia, Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban tentang Upaya Pengawasan dan Pencegahan Penyiksaan serta Perlakuan atau Penghukuman Lain yang Kejam, Tidak manusiawi, atau Merendahkan Martabat terhadap Setiap Orang yang Berada di Tempat Terjadinya Pencabutan Kebebasan, Penghormatan, Perlindungan, dan Pemenuhan Hak Asasi Manusia

**6.4 Kehumasan****6.4.1 Media Sosial dan Website**

Media Sosial digunakan Ombudsman RI sebagai sarana publikasi informasi kepada publik. Beberapa media sosial resmi Ombudsman RI seperti *Instagram*, *Twitter*, *Facebook*, dan *Youtube*. Selain itu juga Ombudsman RI memiliki website yang menampilkan artikel, kabar perwakilan Ombudsman RI di Provinsi, Kabar Ombudsman untuk Ombudsman RI Pusat, siaran pers, produk Ombudsman, kliping berita, foto slider, agenda pimpinan, pengumuman, galeri foto, survei, dan laporan google analytics.

**6.4.2 Call Center Halo Ombudsman137**

Untuk mendukung keterbukaan informasi publik, Ombudsman RI memiliki layanan kontak Halo Ombudsman melalui jaringan telepon serta layanan pesan. Halo Ombudsman dapat diakses melalui jaringan telepon di nomor 137 dan 021-22513737, aplikasi pesan Whatsapp pada nomor 082137373737, dan live chat di website www.ombudsman.go.id.

**6.4.3 Perpustakaan**

Perpustakaan berusaha menyediakan pelayanan prima kepada pemustaka. Selain itu juga memiliki beberapa program yang dijalankan yaitu: pengelolaan perpustakaan, pengadaan Pojok Baca Ombudsman dan pengembangan perpustakaan digital. Perpustakaan telah melakukan beberapa kegiatan yang mendukung program perpustakaan. Kegiatan tersebut berupa pelaksanaan survei kepuasan pemustaka, prosespengajuan pengadaan pojok baca, proses pengadaan koleksi perpustakaan dan pelaksanaan layanan perpustakaan.

**6.5 Inspektorat**

Inspektorat Sekretariat Jenderal Ombudsman RI yang dalam tugas dan fungsinya berperan sebagai APIP yang melaksanakan tugas Pengawasan Internal di lingkungan Ombudsman RI berdasarkan Program Kerja Pengawasan Tahunan yang dirumuskan di awal Tahun 2021. Program Kerja Pengawasan Tahunan ini dirumuskan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelaksanaan pengawasan dalam rangka mendukung capaian kinerja kinerja Inspektorat. Pada Triwulan I, Inspektorat memiliki beberapa kegiatan yaitu Evaluasi PMPRB, Reviu Laporan Keuangan, Reviu RKA K/L, Penegakan Kode Etik, Audit Operasional, Pengelolaan Gratifikasi, Laporan Pengelolaan WBS, dan kegiatan Pengawasan Lainnya serta pengelolaan Tata Usaha di internal Inspektorat.

Adapun kegiatan yang dilakukan oleh Inspektorat Sekretariat Jenderal Ombudsman RI pada periode Januari-Maret 2022 antara lain melakukan Pemantauan TLHA Internal dimana pada bulan April Inspektorat melakukan kegiatan Penegakan Kode Etik, Reviu PIPK yang bertujuan untuk meyakinkan memberikan keyakinan terbatas bahwa penyusunan laporan keuangan telah diselenggarakan berdasarkan sistem pengendalian intern yang memadai, Reviu Laporan Keuangan, RKA K/L, dan pengadaan barang dan jasa, Pengelolaan gratifikasi, dan tindaklanjut laporan pengelolaan WBS.

Pada triwulan I pemeriksaan atas dugaan pelanggaran kode etik dan kode perilaku di Lingkungan Ombudsman RI sebanyak 1 aduan.

## **BAB 07 : PENUTUP**

# TESTIMONI PELAPOR

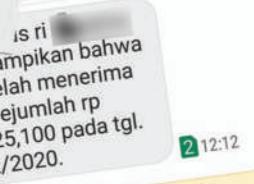
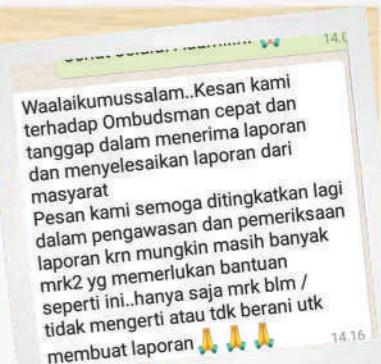
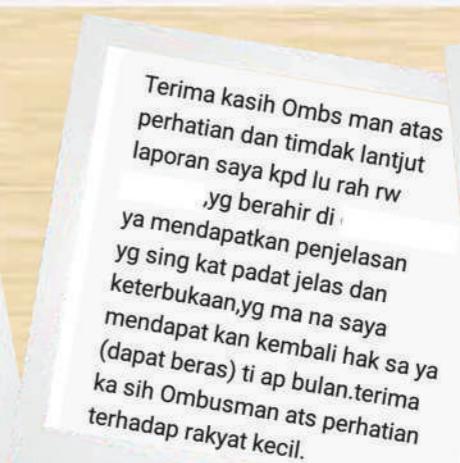
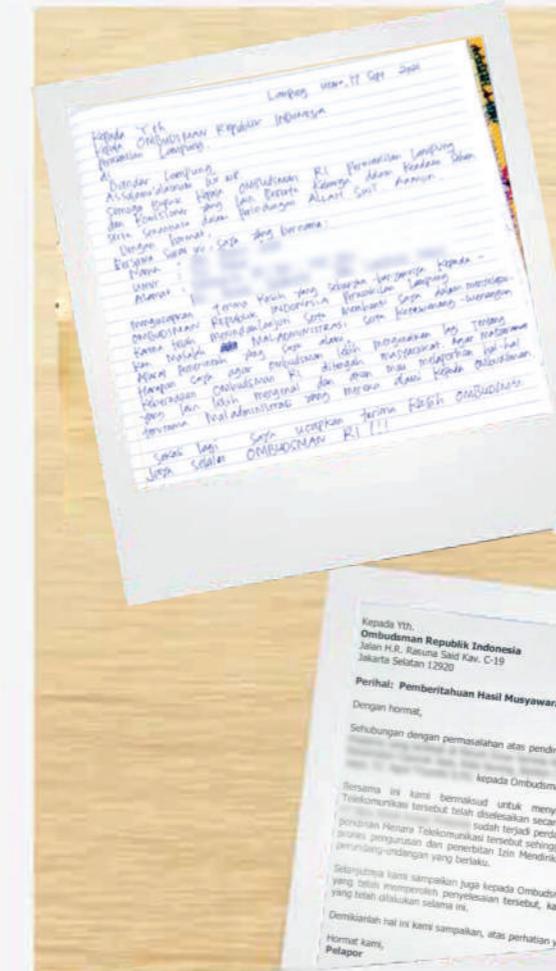
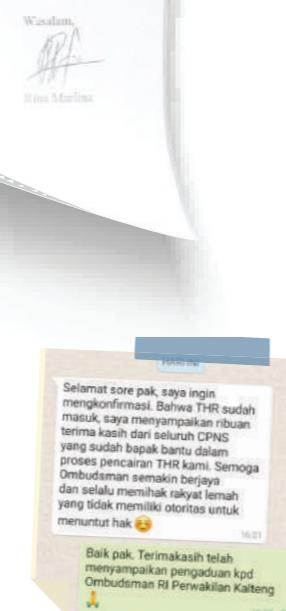
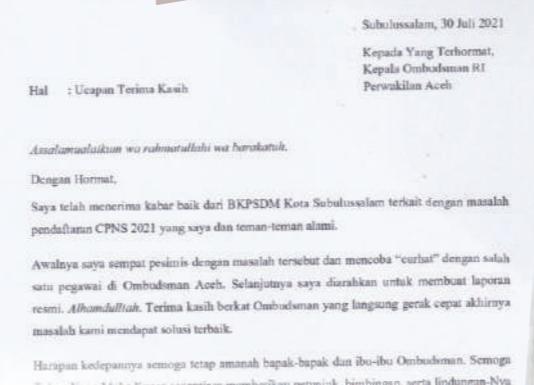
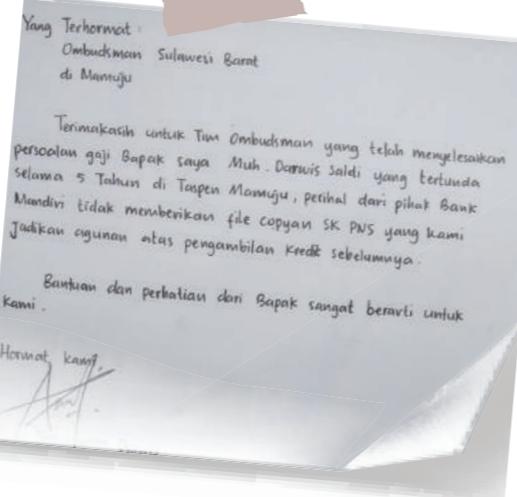
Yang Terhormat :  
Ombudsman Sulawesi Barat  
di Mamuju

Terimakasih untuk Tim Ombudsman yang telah menyelesaikan persoalan gaji Bapak saya Muh. Darwisi Salid yang tertunda selama 5 Tahun di Tapan Mamuju, perihal dari pihak Bank Mandiri tidak memberikan file copyan SK PNS yang kami Jadikan agunan atas pengambilan kredit sebelumnya.

Bantuan dan perhatian dari Bapak sangat berarti untuk Kami .

Harum, Kami,

Alam Darmawani Darwisi

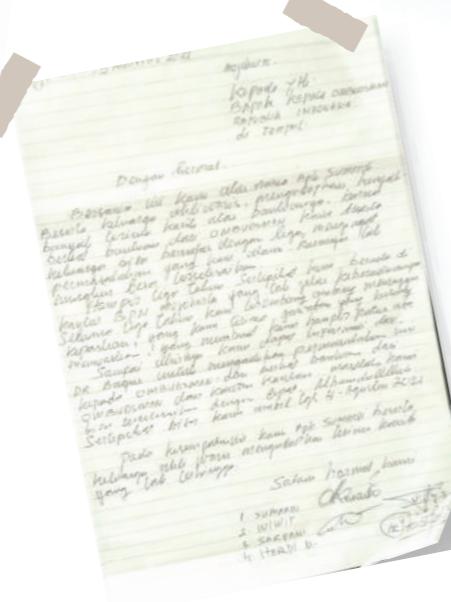


Terimakasih informasinya pak, kami akan menutup laporannya ke ombudsman. Salam

**Testimoni  
Pelapor  
Ombudsman R**



Lebih banyak di



# Penutup

Awal tahun 2022 menjadikan semangat kami dalam memperkuat langkah-langkah untuk memastikan keseimbangan antara tercapainya mandat Ombudsman RI melalui kinerja yang efektif dengan upaya mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik, serta memastikan ketataan hukum dan akuntabilitas melalui tata kelola yang baik.

Lingkungan yang bersifat *agile*, menjadi tantangan sendiri bagi Ombudsman RI untuk mengakselerasi penguatan kelembagaan di tengah tantangan lingkungan strategis perekonomian nasional dan global yang semakin besar, kompleks, dan dinamis. Situasi yang memungkinkan tentunya untuk menginjak pedal gas yang optimal sesuai dengan koridor kewenangan dan hukum yang berlaku.

Laporan triwulan I tahun 2022 ini sebagai langkah awal tahun ini Ombudsman RI merespon isu-isu terkini, penyelesaian laporan masyarakat dan pencegahan maladministrasi tentunya. Kami juga mengapresiasi seluruh pemangku kepentingan atas dukungan dan kepercayaan yang telah diberikan. Kami meyakini, dengan kerja sama yang baik antar pemangku kepentingan Ombudsman RI dapat terus berkontribusi positif dalam pencapaian misi pelayanan publik yang Inklusif bagi seluruh Rakyat Indonesia.

## LAMPIRAN

## Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Provinsi dan Kabupaten/Kota Terlapor

Provinsi Terlapor	Kab/Kota Terlapor	Jumlah
Aceh	Kab. Aceh Barat	1
	Kab. Aceh Besar	1
	Kab. Aceh Tamiang	1
	Kab. Aceh Tenggara	1
	Kab. Bireuen	1
	Kab. Pidie	2
	Kab. Pidie Jaya	1
	Kab. Simeulue	1
	Kota Banda Aceh	6
	Kota Langsa	1
Bali	Kota Lhokseumawe	1
	Kab. Badung	9
	Kab. Bangli	1
	Kab. Buleleng	2
	Kab. Gianyar	8
	Kab. Jembrana	6
	Kab. Karangasem	5
	Kab. Klungkung	4
	Kab. Tabanan	3
	Kota Denpasar	57
Banten	Kab. Lebak	2
	Kab. Pandeglang	7
	Kab. Serang	2
	Kab. Tangerang	3
	Kota Cilegon	2
	Kota Serang	15
	Kota Tangerang	5
	Kota Tangerang Selatan	5
Bengkulu	Kab. Bengkulu Selatan	3
	Kab. Bengkulu Tengah	2
	Kab. Kepahiang	3
	Kab. Lebong	5
	Kab. Muko Muko	1
	Kab. Rejang Lebong	1
	Kab. Seluma	2
	Kota Bengkulu	6

DI Yogyakarta	Kab. Bantul	6
	Kab. Gunungkidul	2
	Kab. Kulon Progo	3
	Kab. Sleman	10
	Kota Yogyakarta	65
DKI Jakarta	Kota Adm. Jakarta Barat	8
	Kota Adm. Jakarta Pusat	120
	Kota Adm. Jakarta Selatan	108
	Kota Adm. Jakarta Timur	30
	Kota Adm. Jakarta Utara	10
Gorontalo	Kab. Boalemo	1
	Kab. Bone Bolango	9
	Kab. Gorontalo	14
	Kab. Gorontalo Utara	3
	Kab. Pahuwato	1
Jambi	Kab. Kerinci	2
	Kab. Muaro Jambi	5
	Kab. Batanghari	1
	Kab. Bungo	3
	Kab. Tanjung Jabung Barat	1
	Kab. Tanjung Jabung Timur	2
	Kota Jambi	27
	Kota Sungai Penuh	2
Jawa Barat	Kab. Bandung	2
	Kab. Bandung Barat	1
	Kab. Bekasi	6
	Kab. Bogor	8
	Kab. Cianjur	2
	Kab. Cirebon	3
	Kab. Garut	2
	Kab. Indramayu	1
	Kab. Majalengka	3
	Kab. Purwakarta	2
	Kab. Subang	2
	Kab. Sumedang	2
	Kab. Tasikmalaya	1
	Kota Bandung	13
	Kota Banjar	1
	Kota Bekasi	2
	Kota Bogor	4
	Kota Cimahi	1
	Kota Cirebon	2
	Kota Depok	11
	Kota Sukabumi	1

Jawa Tengah	Kab. Banyumas	3
	Kab. Batang	1
	Kab. Blora	4
	Kab. Brebes	1
	Kab. Cilacap	1
	Kab. Demak	6
	Kab. Grobogan	1
	Kab. Jepara	1
	Kab. Karanganyar	2
	Kab. Kebumen	2
	Kab. Kendal	1
	Kab. Klaten	1
	Kab. Kudus	1
	Kab. Magelang	5
	Kab. Pati	7
	Kab. Purbalingga	1
	Kab. Purworejo	3
	Kab. Rembang	1
	Kab. Sragen	1
	Kab. Sukoharjo	1
	Kab. Tegal	1
	Kab. Wonogiri	1
	Kota Magelang	1
	Kota Pekalongan	4
	Kota Semarang	13
	Kota Tegal	1

Jawa Timur	Kab. Sumenep	3
	Kab. Tuban	1
	Kab. Tulungagung	13
	Kota Batu	3
	Kota Kediri	6
	Kota Madiun	1
	Kota Malang	9
	Kota Mojokerto	2
	Kota Pasuruan	1
	Kota Probolinggo	1
	Kota Surabaya	39
	Kab. Ketapang	3
	Kab. Kubu Raya	13
	Kab. Landak	2
	Kab. Melawi	2
	Kab. Mempawah	139
	Kab. Sambas	1
	Kab. Sanggau	6
	Kota Pontianak	24
	Kota Singkawang	2
	Kab. Balangan	2
	Kab. Banjar	8
	Kab. Barito Kuala	2
	Kab. Hulu Sungai Selatan	1
	Kab. Tabalong	6
	Kab. Tanah Laut	4
	Kota Banjarbaru	22
	Kota Banjarmasin	22
	Kab. Barito Timur	1
	Kab. Gunung Mas	3
	Kab. Kapuas	2
	Kab. Katingan	1
	Kab. Kotawaringin Timur	4
	Kab. Pulang Pisau	1
	Kota Palangkaraya	7
	Kota Balikpapan	2
	Kota Samarinda	14
	Kab. Bulungan	1
	Kab. Malinau	1
	Kab. Nunukan	1
	Kota Tarakan	6
	Kab. Bangka	13
	Kab. Bangka Barat	2

Kepulauan Bangka Belitung	Kab. Bangka Selatan	1
	Kab. Bangka Tengah	52
	Kab. Belitung	4
	Kab. Belitung Timur	3
	Kota Pangkal Pinang	12
Kepulauan Riau	Kab. Bintan	9
	Kab. Karimun	2
	Kab. Kepulauan Anambas	2
	Kota Batam	30
	Kota Tanjung Pinang	8
Lampung	Kab. Lampung Barat	1
	Kab. Lampung Selatan	6
	Kab. Lampung Tengah	33
	Kab. Lampung Timur	3
	Kab. Lampung Utara	26
	Kab. Mesuji	2
	Kab. Pesawaran	2
	Kab. Pesisir Barat	1
	Kab. Pringsewu	6
	Kab. Tanggamus	2
	Kab. Tulang Bawang	1
	Kota Bandar Lampung	18
	Kota Metro	1
Maluku	Kab. Buru	2
	Kab. Buru Selatan	1
	Kab. Kepulauan Aru	1
	Kab. Maluku Tengah	6
	Kab. Seram Bagian Barat	3
	Kab. Seram Bagian Timur	4
	Kota Ambon	23
Maluku Utara	Kota Tual	1
	Kab. Halmahera Barat	2
	Kab. Halmahera Selatan	5
	Kab. Halmahera Tengah	2
	Kota Ternate	2
Nusa Tenggara Barat	Kota Tidore Kepulauan	2
	Kab. Lombok Barat	8
	Kab. Lombok Tengah	43
	Kab. Lombok Timur	7
	Kab. Sumbawa	2
	Kab. Sumbawa Barat	1
	Kota Mataram	14

Nusa Tenggara Timur	Kab. Timor Tengah Selatan	2
	Kab. Belu	2
	Kab. Ende	1
	Kab. Flores Timur	3
	Kab. Kupang	10
	Kab. Lembata	1
	Kab. Manggarai Barat	2
	Kab. Sumba Tengah	1
	Kab. Sumba Timur	3
	Kab. Timor Tengah Utara	4
Papua	Kota Kupang	26
	Kab. Jayapura	1
	Kab. Jayawijaya	1
	Kab. Keerom	2
	Kab. Kepulauan Yapen	1
	Kab. Merauke	2
	Kab. Nabire	1
	Kab. Sarmi	1
Papua Barat	Kota Jayapura	3
	Kab. Fak Fak	1
	Kab. Manokwari	12
	Kab. Manokwari Selatan	2
	Kab. Sorong	2
	Kab. Teluk Bintuni	1
	Kab. Teluk Wondama	1
Riau	Kota Sorong	8
	Kab. Pelalawan	2
	Kab. Bengkalis	2
	Kab. Indragiri Hulu	2
	Kab. Kampar	4
	Kab. Kepulauan Meranti	2
	Kota Dumai	4
Sulawesi Barat	Kota Pekanbaru	22
	Kab. Majene	1
	Kab. Mamasa	8
	Kab. Mamuju	27
	Kab. Mamuju Tengah	6
Sulawesi Selatan	Kab. Polewali Mandar	3
	Kab. Bantaeng	2
	Kab. Bone	2
	Kab. Bulukumba	5
	Kab. Enrekang	1
	Kab. Gowa	10

	Kab. Jeneponto	2
	Kab. Luwu	2
	Kab. Luwu Utara	1
	Kab. Maros	1
	Kab. Pangkajene Kepulauan	3
	Kab. Pinrang	3
	Kab. Sidenreng Rappang	1
	Kab. Takalar	1
	Kab. Toraja Utara	1
	Kab. Wajo	2
	Kota Makassar	26
	Kota Palopo	1
	Kota Pare Pare	1
Sulawesi Tengah	Kab. Banggai	1
	Kab. Buol	1
	Kab. Donggala	591
	Kab. Morowali Utara	10
	Kab. Parigi Moutong	1
	Kab. Poso	7
	Kab. PosoKab. Poso	1
	Kab. Sigi	2
	Kota Palu	8
	Kab. Bombana	3
Sulawesi Tenggara	Kab. Buton Selatan	2
	Kab. Buton Tengah	2
	Kab. Kolaka Timur	1
	Kab. Kolaka Utara	1
	Kab. Konawe Kepulauan	2
	Kab. Muna	3
	Kab. Wakatobi	1
	Kota Bau Bau	1
	Kota Kendari	15
	Kab. Bolaang Mongondow	1
Sulawesi Utara	Kab. Minahasa	5
	Kab. Minahasa Selatan	2
	Kab. Minahasa Utara	4
	Kota Bitung	5
	Kota Kotamobagu	5
	Kota Manado	20
	Kota Tomohon	2
	Kab. Agam	7
	Kab. AgamKab. Agam	1
	Kab. Lima Puluh Kota	2

Sumatera Selatan	Kab. Padang Pariaman	3
	Kab. Pasaman Barat	2
	Kab. Pesisir Selatan	6
	Kab. Solok	3
	Kab. Solok Selatan	3
	Kota Bukittinggi	2
	Kota Padang	61
	Kota Padang Panjang	2
	Kota Solok	2
	Kab. Banyuasin	4
Sumatera Utara	Kab. Empat Lawang	1
	Kab. Lahat	2
	Kab. Luwu Utara	1
	Kab. Musi Banyuasin	1
	Kab. Musi Rawas	1
	Kab. Ogan Ilir	1
	Kab. Ogan Komering Ilir	2
	Kota Palembang	22
	Kab. Asahan	1
	Kab. Batu Bara	4
Lain-lain	Kab. Deli Serdang	7
	Kab. Karo	1
	Kab. Labuhanbatu	1
	Kab. Nias Selatan	3
	Kab. Pakpak Bharat	1
	Kab. Serdang Bedagai	1
	Kab. Simalungun	1
	Kab. Tapanuli Tengah	1
	Kab. Tapanuli Utara	2
	Kab. Toba Samosir	5
<b>TOTAL</b>		<b>2706</b>

## Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Klasifikasi Terlapor

KLASIFIKASI TERLAPOR	JUMLAH
<b>Badan Pertanahan Nasional</b>	<b>336</b>
Kementerian ATR/Badan Pertanahan Nasional RI	4
Kantor Wilayah Pertanahan	10
Kantor Pertanahan	322
<b>Badan Swasta/Perseorangan</b>	<b>28</b>
Lainnya	13
Sektor Jasa	5
Sektor Kesehatan	1
Sektor Keuangan	2
Sektor Komoditas	6
Sektor Transportasi	1
<b>BUMN/BUMD</b>	<b>167</b>
Lainnya	62
Perum Perhutani	1
PT Adhi Karya Tbk	1
PT Angkasa Pura II (PERSERO)	1
PT Jasa Marga Tbk	1
PT Kawasan Industri Makassar	1
PT Kereta Api Indonesia	1
PT Kimia Farma (Persero) Tbk	1
PT Pegadaian	1
PT Permodalan Nasional Madani	1
PT Pertamina	1
PT Perusahaan Listrik Negara/PLN (Persero)	81
PT Pos Indonesia (Persero)	4
PT TASPEN (Persero)	5
PT Telkom Tbk	5
<b>Dewan Perwakilan Rakyat/Majelis Pemusyawaratan Rakyat</b>	<b>6</b>
Dewan Perwakilan Daerah RI	1
DPRD Tingkat Provinsi	2
DPRD Tingkat Kota/Kabupaten	3
<b>Instansi Pemerintah / Kementerian</b>	<b>196</b>
Kementerian Agama	18
Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi	5
Kementerian Energi & Sumber Daya Mineral	12
Kementerian Hukum & HAM	18
Kementerian Kelautan & Perikanan	1
Kementerian Kesehatan	2
Kementerian Ketenagakerjaan	1

Kementerian Keuangan	9
Kementerian Komunikasi & Informatika	3
Kementerian Koordinator Bidang Kemaritiman Republik Indonesia	1
Kementerian Koperasi & UKM	2
Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan	5
Kementerian Luar Negeri	1
Kementerian Negara Perumahan Rakyat	1
Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif	1
Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia	12
Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara	2
Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi RI	84
Kementerian Perhubungan	9
Kementerian Perindustrian	1
Kementerian Pertahanan	1
Kementerian Pertanian	2
Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia	2
Kementerian Sosial	2
Kementerian Tenaga Kerja & Transmigrasi	1
<b>Kejaksaan</b>	<b>30</b>
Kejaksaan Agung	7
Kejaksaan Tinggi	2
Kejaksaan Negeri	21
<b>Kepolisian</b>	<b>168</b>
Markas Besar Kepolisian RI	6
Kepolisian Daerah	61
Kepolisian Wilayah	1
Kepolisian Wilayah Kota Besar	1
Kepolisian Resor	75
Kepolisian Resor Kota	13
Kepolisian Sektor	11
<b>Komisi Negara/Lembaga Negara Non Struktural</b>	<b>17</b>
Badan Amil Zakat Nasional (Baznas)	1
Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam	2
Badan Perlindungan Konsumen Nasional	4
Komisi Aparatur Sipil Negara (KASN)	5
Komisi Kejaksaan (Komjak)	1
Komisi Negara/Lembaga Negara Non Struktural	1
Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (KPK)	3
Lain-lain	35
Lain-lain	35
<b>Lembaga Pemerintah Non Kementerian</b>	<b>42</b>
Badan Kepegawaian Negara	14
Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional (BKKBN)	1

Badan Koordinasi Penanaman Modal	1
Badan Narkotika Nasional (BNN)	6
Badan Nasional Pencarian dan Pertolongan (Badan SAR Nasional)	2
Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BNP2TKI)	1
Badan Pengawasan Obat & Makanan	1
Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal Kemenag	1
Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan)	9
Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS Ketenagakerjaan)	3
Badan Riset dan Inovasi Nasional (BRIN)	2
Lainnya	1
<b>Lembaga Pendidikan Negeri</b>	<b>77</b>
Perguruan Tinggi/Sekolah Tinggi/Akademi/Politeknik	27
Sekolah Menengah Atas/SMK/Madrasah Aliyah	18
Sekolah Menengah Pertama/Madrasah Tsanawiyah	8
Sekolah Dasar/Madrasah Ibtidaiyah	23
Taman Kanak-Kanak/PAUD	1
<b>Lembaga Pendidikan Swasta</b>	<b>17</b>
Perguruan Tinggi/Sekolah Tinggi/Akademi/Politeknik	9
Sekolah Menengah Atas/SMK/Madrasah Aliyah	4
Sekolah Menengah Pertama/Madrasah Tsanawiyah	1
Sekolah Dasar/Madrasah Ibtidaiyah	3
<b>Lembaga Peradilan</b>	<b>51</b>
Mahkamah Agung	8
Mahkamah Konstitusi	2
Pengadilan Tinggi	3
Pengadilan Tata Usaha Negara	1
Pengadilan Negeri	32
Pengadilan Agama	5
<b>Pemerintah Daerah</b>	<b>1403</b>
Pemerintah Provinsi	100
Pemerintah Kota/Kabupaten	1028
Kecamatan	23
Kelurahan	36
Desa	216
<b>Perbankan</b>	<b>93</b>
Otoritas Jasa Keuangan	30
Perwakilan Otoritas Jasa Keuangan	30
Bank BUMN	26
Bank BUMD	7
<b>Perorangan</b>	<b>7</b>
Perorangan	7
<b>Rumah Sakit Pemerintah</b>	<b>19</b>

RSUP	3
Rumah Sakit Militer	1
RSUD	12
Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)	3
<b>Rumah Sakit Swasta</b>	<b>5</b>
Rumah Sakit Swasta	5
<b>Tentara Nasional Indonesia</b>	<b>9</b>
Tentara Nasional Indonesia (Markas Besar AD/AU/AL)	5
Komando Daerah Militer	2
Komando Resor Militer	2
<b>TOTAL</b>	<b>2706</b>

## Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Substansi dan Pokok Permasalahan

SUBSTANSI DAN POKOK PERMASALAHAN		JUMLAH
<b>Administrasi Kependudukan</b>		<b>631</b>
Adopsi/Pengangkatan Anak	1	
Akte Kelahiran	13	
Akte Perkawinan	1	
KK (Kartu Keluarga)	45	
KTP (Kartu Tanda Penduduk)	558	
Lain-Lain	13	
<b>Agraria</b>	<b>476</b>	
Lain-Lain	49	
Layanan Program Pertanahan Non Reguler (Prona, PTS, SKT, Izin Membuka Tanah, Izin Lokasi, Tanah Garapan)	172	
Pencatatan dan Informasi Pertanahan (pencatatan sita, blokir, pengangkatan sita, pengecekan sertifikat, Surat Keterangan Pendaftaran Tanah, Informasi peta)	13	
Pendaftaran Tanah Pertama Kali (penerbitan hak atas tanah SHM, HGB, HGU, Hak Pakai, Hak Pengelolaan, Wakaf, Pendaftaran HM Sarusun)	81	
Penerbitan Dokumen Berdasarkan Putusan Pengadilan	4	
Pengadaan Tanah Non Pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi)	15	
Pengadaan Tanah Pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi)	28	
Pengelolaan Pengaduan	9	
Pengukuran Bidang Tanah (pengembalian batas, pengukuran atas permintaan instansi dan/atau masyarakat untuk mengetahui luas)	13	
Penyelesaian Kasus Pertanahan (sengketa, konflik, perkara, mediasi, gelar kasus pertanahan)	42	
Permasalahan Objek Tanah	24	
Perubahan Hak atas Tanah (Peralihan Hak (jual beli, waris, hibah, lelang, merger), Ganti Nama Sertifikat, Perpanjangan jangka waktu, Pembaharuan hak, Pemecahan, Penggabungan, Pemisahan, Pertififikat pengganti))	26	
<b>Air</b>	<b>29</b>	
Distribusi Air	15	
Kelayakan Air	2	
Lain-Lain	4	
Pemutusan	2	
Perpipaan Air (Kebocoran, Pemasangan, Penggantian)	1	
Tagihan Air Minum	5	
<b>Asuransi</b>	<b>61</b>	
Lain-Lain	4	
Pelayanan OJK	55	
Pelayanan Pengaduan Asuransi	2	
Bea dan Cukai	1	
Lain-Lain	1	
<b>Energi dan Kelistrikan</b>	<b>94</b>	
Ganti Kerugian/Kompensasi	3	

Lain-Lain	65
P2TL/Penertiban listrik	11
Pemasangan Listrik	5
Pembangunan Jaringan	3
Pencabutan Aliran Listrik	4
Permasalahan Tagihan Listrik	3
<b>Hak Sipil dan Politik</b>	<b>80</b>
Keterbukaan Informasi	18
Lain-Lain	16
Pelayanan Pengaduan Instansi	38
Pemilu dan Pilkada	1
Permintaan Data	6
Transparansi Keuangan	1
<b>Jaminan Sosial</b>	<b>20</b>
Jaminan Kesehatan (BPJS, dll)	13
Jaminan Ketenagakerjaan (BPJSTK, dll)	3
Lain-Lain	4
<b>Keagamaan</b>	<b>10</b>
Haji	1
Lain-Lain	2
Layanan Organisasi Keagamaan	1
Pernikahan	6
<b>Kedauratan</b>	<b>1</b>
Pelayanan Rehabilitasi Bencana Alam	1
<b>Kehutanan</b>	<b>8</b>
Ijin Pinjam Pakai Kawasan Hutan (IPPKH)	3
Lain-Lain	3
Tumpang Tindih Ijin Pengusahaan Hutan dengan Ijin Non Kehutanan Lainnya (Pertambangan, Peternakan, Budidaya lainnya)	1
Tumpang Tindih Ijin Pengusahaan Hutan dengan Ijin Perkebunan	1
<b>Keimigrasian</b>	<b>6</b>
Lain-Lain	1
Paspor	5
<b>Kejaksaan</b>	<b>22</b>
Dakwaan/Penuntutan	7
Eksekusi Pidana	2
Lain-Lain	7
Penahanan Kejaksaan	2
Penyidikan Tindak Pidana Korupsi	4
<b>Kepegawaian</b>	<b>270</b>
Administrasi Pegawai	6
Disiplin Pegawai	6
Hak Pegawai (Gaji, Insentif, Honor, Tunjangan, Cuti)	30

Honorer/Pegawai Tidak Tetap	11
Informasi Kepegawaian	8
Jabatan Fungsional	5
Kenaikan Pangkat dan Golongan	1
Kinerja Pegawai	3
Lain-Lain	29
Pelaksanaan Putusan	3
Pengisian Jabatan/Open Bidding	10
Pensiun	6
Perceraian	4
Promosi/Rotasi/Mutasi Jabatan	22
Seleksi CPNS/Pegawai Baru	126
<b>Kepolisian</b>	<b>168</b>
Kode Etik dan SDM (rekrutmen polisi,pelatihan,pendidikan,pembinaan karier,pensiun)	5
Lain-Lain	26
Logistik (pemeliharaan aset)	1
Penegakan Lalu Lintas	2
Penerimaan Laporan (Krimum,Kirmsus,Propam)	42
Penyelidikan,penyidikan, penetapan tersangka, dpo, visum, labkrim (SP2HP, SPDP, P21)	83
SPKT (sim,skck,stnk,bpkb, ijin keramaian)	6
Tindakan Tegas (penembakan,penahanan,penyitaan,penggeledahan, penganiayaan)	3
<b>Kesehatan</b>	<b>45</b>
Lain-Lain	13
Pelayanan Medik dan Penunjang Medik	20
Pelayanan Non Medik/Administrasi Pelayanan Kesehatan	12
<b>Kesejahteraan Sosial</b>	<b>43</b>
Bantuan Sosial (PKM, dll)	35
Lain-Lain	4
Marjinal (Difabel, Lanjut Usia, dll)	4
<b>Ketenagakerjaan</b>	<b>49</b>
Hak Pekerja	28
Kontrak Kerja	2
Lain-Lain	8
Pemutusan Hubungan Kerja/PHK	10
Sertifikasi TKI	1
<b>Koperasi</b>	<b>5</b>
Lain-Lain	4
Pengawasan	1
<b>Lembaga Pemasyarakatan</b>	<b>5</b>
Hak Warga Binaan	3
Lain-Lain	1
Masa Penghukuman	1
<b>Lingkungan Hidup</b>	<b>10</b>

AMDAL	2
Lain-Lain	5
Perizinan Lingkungan Hidup	3
<b>Pajak</b>	<b>23</b>
Lain-Lain	7
PBB	5
Pemungutan Pajak	9
Penerbitan SPPT/Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang	2
<b>Pedesaan</b>	<b>157</b>
Dana Desa	15
Lain-Lain	8
Pelayanan Desa	30
Pengelolaan Desa	5
Pilkades	15
Seleksi, Pengangkatan dan Pemberhentian Perangkat Desa	84
<b>Pendidikan</b>	<b>114</b>
Beasiswa	7
Dana BOS	9
Ijasah/Gelar	11
Kekerasan	1
Lain-Lain	17
Pembelajaran Tatap Muka	8
Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB)	1
Perguruan Tinggi	15
Pungutan	19
SD/Madrasah Ibtidaiyah (MI)	17
SMA/Madrasah Aliyah (MA)	6
SMP/SLTP/MTs	2
TK	1
<b>Pengadaan Barang, Jasa, dan Lelang</b>	<b>22</b>
Lain-Lain	5
Proses Lelang	9
Proses Pengadaan Barang dan Jasa	8
Peradilan	62
Eksekusi Putusan	18
Hakim	3
Keberatan atas Putusan Hakim	8
Kinerja Panitera	2
Lain-Lain	23
Pengawasan Peradilan	3
Proses Persidangan	1
Salinan Putusan	4
<b>Perbankan</b>	<b>54</b>

Eksekusi Jaminan	3
Lain-Lain	21
Lelang Jaminan	2
Pelunasan Kredit	7
Pembayaran Kredit	7
Pembuatan Rekening	2
Pengajuan Kredit	3
Pengalihan Kredit	2
Pengawasan OJK	5
Penggunaan Rekening	2
<b>Perdagangan, Industri dan Logistik</b>	<b>16</b>
Ekspor & Impor	1
Lain-Lain	5
Pengelolaan Pasar dan Lapak	6
Revitalisasi Pasar	3
Usaha Kecil Mikro dan Menengah/UKM	1
<b>Perhubungan dan Infrastruktur</b>	<b>114</b>
Bendungan (Waduk, Dam, Situ)	1
Ganti rugi dan Kompensasi (Tiket, dsb)	2
Infrastruktur (Jalan Raya, Jalan Tol, Jalan Rusak)	77
Jembatan Penyebrangan & Pedestrian	2
Keamanan Transportasi	5
Lain-Lain	24
Pelabuhan & Terminal (Airport, Pelabuhan, Terminal)	2
Transportasi Umum (Darat, Air, Udara)	1
Perikanan	2
Lain-Lain	1
Peraturan/Regulasi/Surat Keputusan	1
<b>Perizinan</b>	<b>26</b>
Lain-Lain	2
Pencabutan Izin	3
Penerbitan Izin	13
Pengawasan Izin	5
Perpanjangan Izin	3
<b>Permukiman dan Perumahan</b>	<b>29</b>
Fasum-Fasos	2
Izin Lokasi	4
Lain-Lain	14
Pelayanan Hak Milik Satuan Rumah Susun	1
Pengelolaan Rumah Susun	3
Perjanjian Perikatan Jual Beli (PPJB)	2
Rencana Tata Ruang Wilayah (RT RW)	1
Rumah Negara	2

<b>Pertahanan</b>	<b>4</b>
Lain-Lain	1
Tentara Nasional Indonesia (TNI)	3
<b>Pertambangan</b>	<b>21</b>
Lain-Lain	5
Pencatatan IUP dalam Database Ditjen Minerba	2
Penerbitan IUP	4
Peningkatan Status IUP	6
Perpanjangan IUP	4
<b>Pertanian dan Pangan</b>	<b>2</b>
Lain-Lain	2
<b>Telekomunikasi dan Informatika</b>	<b>13</b>
Internet	2
Lain-Lain	6
Menara BTS	2
Permintaan Data dan Informasi	3
<b>Lain-lain</b>	<b>13</b>
Lain-Lain	13
<b>TOTAL</b>	<b>2706</b>



📞 (021) 2251 3737  
137 (Call Center)



OmbudsmanRI137

