



**MENEGUHKAN
PENGAWASAN,
MEMAJUKAN PENCEGAHAN
MALADMINISTRASI**



LAPORAN
TRIWULAN I **2024**

MENEGUHKAN PENGAWASAN, MEMAJUKAN PENCEGAHAN MALADMINISTRASI



OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

Nomor : B/1957/PR.07.01/VI/2024 13 Juni 2024
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : Laporan Triwulan I Ombudsman RI Tahun 2024

Yth. Bapak Presiden Republik Indonesia
di
Jakarta

Memenuhi amanat Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia Pasal 42 ayat (1) dan (2), bersama ini dengan hormat kami sampaikan Laporan Triwulan I Ombudsman RI tahun 2024 sebagaimana terlampir. Berikut butir-butir penting dari laporan tersebut:

1. Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat

Pada Triwulan I Tahun 2024, Ombudsman RI menerima 2.849 laporan masyarakat baik di kantor pusat maupun perwakilan. Dari keseluruhan laporan masyarakat yang ditangani Ombudsman RI, sebanyak 1.598 berhasil diselesaikan. Sebanyak 321 laporan diselesaikan oleh kantor pusat, dan 1.277 berhasil diselesaikan oleh 34 Kantor Perwakilan. Substansi Kepegawaian dan Agraria merupakan jumlah pelaporan tertinggi kepada Ombudsman RI dengan mencakup 38% dari keseluruhan laporan yang diterima.

2. Dugaan Maladministrasi

Dalam rangka mendukung pencegahan maladministrasi, Ombudsman RI melakukan upaya awal diantaranya: (1) **46 (Empat Puluh Enam) Pelaksanaan Kajian**; (2) **Penyiapan Rencana Kerja Penilaian Kepatuhan (Opini Pengawasan)**; dan (3) **Koordinasi dengan Pemangku Kepentingan terkait Pendampingan Bagi Kelompok Marjinal dan Masyarakat 3T**.

3. Penerbitan Rekomendasi

Ombudsman RI mengeluarkan 3 Rekomendasi yaitu: (1) **Tindakan Korektif kepada Ketua KPU RI terkait Kerusakan Surat Suara**; (2) **Rekomendasi kepada Polri tentang Pemerataan SDM**; (3) **Maladministrasi Layanan Rekomendasi Impor Produk Hortikultura (RIPH) Bawang Putih pada Kementerian Pertanian**; dan (4) **Tindakan Korektif pada Pejabat Pembina Kepegawaian Bawaslu untuk Meninjau Kembali Keputusan Mutasi Pegawai**.

4. Dukungan Manajemen

Berbagai bentuk dukungan manajemen untuk meningkatkan mendukung pelaksanaan fungsi, tugas, dan kewenangan dalam rangka mencapai tujuan Ombudsman RI. Dukungan tersebut dalam bentuk Pengembangan Sumber Daya Manusia, Penyediaan Anggaran dan Keuangan, Kerjasama, Hukum, Teknologi Informasi dan Hubungan Masyarakat, serta Pengawasan Internal.

Demikian ringkasan Laporan Triwulan I Ombudsman RI Tahun 2024 kami sampaikan kepada Bapak untuk menjadi perhatian. Pada kesempatan ini, kami juga mohon perkenan dukungan Bapak Presiden dalam hal penguatan kelembagaan, anggaran, dan infrastruktur Ombudsman RI di Pusat dan Perwakilan sehingga Ombudsman RI mampu dan dapat memperluas jangkauan dan peningkatan kualitas pengawasan pelayanan publik menuju Indonesia Emas.

Atas perhatian Bapak Presiden, kami ucapkan terima kasih.

Ketua Ombudsman Republik Indonesia,



Mokhammad Najih

Tembusan Yth.:

1. Wakil Presiden Republik Indonesia.
2. Menteri Sekretaris Negara.
3. Kepala Kantor Staf Presiden.



OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

Nomor : B/1956/PR.07.01/VI/2024 13 Juni 2024
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : Laporan Triwulan I Ombudsman RI Tahun 2024

Yth. Ketua Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia
di
Jakarta

Memenuhi amanat Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia Pasal 42 ayat (1) dan (2), bersama ini dengan hormat kami sampaikan Laporan Triwulan I Ombudsman RI tahun 2024 sebagaimana terlampir. Berikut butir-butir penting dari laporan tersebut:

1. Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat

Pada Triwulan I Tahun 2024, Ombudsman RI menerima 2.849 laporan masyarakat baik di kantor pusat maupun perwakilan. Dari keseluruhan laporan masyarakat yang ditangani Ombudsman RI, sebanyak 1.598 berhasil diselesaikan. Sebanyak 321 laporan diselesaikan oleh kantor pusat, dan 1.277 berhasil diselesaikan oleh 34 Kantor Perwakilan. Substansi Kepegawaian dan Agraria merupakan jumlah pelaporan tertinggi kepada Ombudsman RI dengan mencakup 38% dari keseluruhan laporan yang diterima.

2. Dugaan Maladministrasi

Dalam rangka mendukung pencegahan maladministrasi, Ombudsman RI melakukan upaya awal diantaranya: (1) **46 (Empat Puluh Enam) Pelaksanaan Kajian**; (2) **Penyiapan Rencana Kerja Penilaian Kepatuhan (Opini Pengawasan)**; dan (3) **Koordinasi dengan Pemangku Kepentingan terkait Pendampingan Bagi Kelompok Marjinal dan Masyarakat 3T**.

3. Penerbitan Rekomendasi

Ombudsman RI mengeluarkan 3 Rekomendasi yaitu: (1) **Tindakan Korektif kepada Ketua KPU RI terkait Kerusakan Surat Suara**; (2) **Rekomendasi kepada Polri tentang Pemerataan SDM**; (3) **Maladministrasi Layanan Rekomendasi Impor Produk Hortikultura (RIPH) Bawang Putih pada Kementerian Pertanian**; dan (4) **Tindakan Korektif pada Pejabat Pembina Kepegawaian Bawaslu untuk Meninjau Kembali Keputusan Mutasi Pegawai**.

4. Dukungan Manajemen

Berbagai bentuk dukungan manajemen untuk meningkatkan mendukung pelaksanaan fungsi, tugas, dan kewenangan dalam rangka mencapai tujuan Ombudsman RI. Dukungan tersebut dalam bentuk Pengembangan Sumber Daya Manusia, Penyediaan Anggaran dan Keuangan, Kerjasama, Hukum, Teknologi Informasi dan Hubungan Masyarakat, serta Pengawasan Internal.

Demikian ringkasan Laporan Triwulan I Ombudsman RI Tahun 2024 kami sampaikan kepada Ketua DPR RI untuk menjadi perhatian. Pada kesempatan ini, kami juga mohon perkenan dukungan Ketua DPR RI dalam hal penguatan kelembagaan, anggaran, dan infrastruktur Ombudsman RI di Pusat dan Perwakilan sehingga Ombudsman RI mampu dan dapat memperluas jangkauan dan peningkatan kualitas pengawasan pelayanan publik menuju Indonesia Emas.

Atas perhatian Ketua DPR RI, kami ucapkan terima kasih.

Ketua Ombudsman Republik Indonesia,



Mokhammad Najih

Tembusan Yth.:

1. Wakil Ketua DPR RI.
2. Ketua dan Wakil Ketua Komisi II DPR RI.



KONTAK KAMI:

- **Hubungi:** Halo Ombudsman 137
- **WhatsApp ke:** 0821 3737 3737
- **E-mail ke:** pengaduan@ombudsman.go.id
- Mengisi formulir pengaduan online di ombudsman.go.id/pengaduan
- **Kantor Pusat**
Jl. HR. Rasuna Said Kav. C-19 Kuningan, Jakarta Selatan 12920
Telp (021) 2251 3737



SEKAPUR SIRIH

KETUA OMBUDSMAN RI

**Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.
Om Swastiastu. Namo Buddhaya, salam Kebajikan.
Salam sejahtera bagi kita semua.**

PUJI dan Syukur kehadiran Allah/Tuhan Yang Maha Kuasa atas berkah dan kekuatan yang diberikan untuk menjaga dan merawat persatuan dan peradaban sebagai suatu bangsa. Perkembangan peradaban sebuah bangsa ditandai dengan perluasan dan meningkatnya sektor pelayanan publik. Pertumbuhan sektor pelayanan publik kearah lebih baik tentunya perlu diiringi oleh pengawasan serta pengendalian yang semakin tepat dan ketat. Ombudsman Republik Indonesia selaku lembaga pengawasan pelayanan publik terus berupaya untuk memberikan kontribusi prihal peningkatan kualitas layanan publik.

Merujuk pada Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, Ombudsman diamanatkan untuk memberikan laporan berkenaan dengan perkembangan atas capaian maupun dinamika organisasi. Triwulan I 2024 ini menyoroti Hari Ulang Tahun Ombudsman Republik Indonesia yang ke-24 serta serangkaian kejadian terkait. Laporan ini diharapkan dapat mewartakan capaian dan dinamika Ombudsman RI kepada Presiden Republik Indonesia, Dewan Perwakilan Rakyat serta masyarakat pada umumnya.

HUT ORI ke-24 menjadi momentum Ombudsman agar lebih nyata peran sertanya di masyarakat. Serangkaian kegiatan HUT Ombudsman RI memberikan penekanan pada kegiatan yang lebih bersentuhan pada masyarakat seperti *Ombudsman on the Spot (Riksa on the Spot, PVL on the Spot)* bedah buku, seminar dan berbagai kegiatan sosial lainnya. Kegiatan ini membantu masyarakat untuk lebih aktif mengawasi, melaporkan dan mengerti peran serta mereka sangat membantu tugas Ombudsman dalam hal pengawasan pelayanan publik, pencegahan mal-administrasi dan sekaligus peningkatan mutu laporan masyarakat.

Ombudsman RI mengucapkan terimakasih kepada seluruh elemen pendukung kinerja terutama masyarakat pada umumnya serta mendorong terus partisipasi yang lebih besar di kemudian hari. Semoga semangat baru yang dibangun melalui momentum HUT ORI ini dapat membawa perubahan berarti tidak hanya pada triwulan I 2024 melainkan pada kesempatan berbeda kedepannya, Sekian.

Ketua Ombudsman Republik Indonesia
Mokhammad Najih





DAFTAR ISI

Surat Penyampaian Laporan Triwulan I Ombudsman RI kepada Presiden RI Tahun 2024	4
Surat Penyampaian Laporan Triwulan I Ombudsman RI kepada DPR RI Tahun 2024	5
Sekapur Sirih Ketua Ombudsman RI	7
Daftar Isi	8
Ringkasan Eksekutif	10
Pendahuluan	14
Pimpinan Ombudsman Republik Indonesia	16
Periode 2021-2026	
Bagan Organisasi	18
Bab I Penyelesaian Laporan Masyarakat	20
A. Penerimaan dan Penyelesaian Laporan Masyarakat	21
B. Sebaran Laporan pada Periode Juli-September 2023	22
C. Klasifikasi Laporan Masyarakat	24
D. Ragam Cara Masyarakat Mengadu ke Ombudsman RI	25
E. Pelapor dan Terlapor	25
F. Temuan Maladministrasi	27
G. Tindak Lanjut LAHP dan Penerbitan Rekomendasi	27
Bab II 24 Tahun Ombudsman Republik Indonesia	38
Wakil Presiden Ma'ruf Amin Hadiri Peluncuran Laporan Tahunan 2023 Ombudsman RI	39
Peringatan 24 Tahun di Kantor Pusat Ombudsman On The Spot	41
Riksa On The Spot	44
Kegiatan Sosial Donor Darah	45
Seminar Nasional "Transformasi Pelayanan Publik Dan Penguatan Pranata Pengawasan"	47
Pesta Rakyat	49
Literasi Antimaladministrasi: Peluncuran Buku "Ombudsprudensi"	50
Pengawasan Internal	52
Bab III Pencegahan Maladministrasi	54
Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik	56
Penilaian Kepatuhan	62
Pendampingan bagi Kelompok Marjinal dan Masyarakat 3T	65



24 TAHUN OMBUDSMAN RI | 41



MEMPERLUAS KERJA SAMA | 74

Bab IV Akselerasi dan Transformasi Organisasi 66

- A. Sumber Daya Manusia 66
- B. Produk Hukum 68
- C. JDIH Ombudsman 68
- D. Keuangan 68
- E. Kehumasan 68

Bab V Memperluas Kerja Sama 74

Bab VI Kabar dari Aceh sampai Papua 78

- Sumatera 80
- Jawa 88
- Nusa Tenggara 92
- Kalimantan 93
- Sulawesi 96
- Papua 99

Bab VII Penjaminan Mutu 100

- A. Penyelesaian Aduan Terkait Pengawasan Pelayanan Publik 101
- B. Penjaminan Mutu Penyelesaian Laporan Masyarakat 103
- C. Penjaminan Mutu Pencegahan Maladminsitrasi 105

Bab VIII Capaian Output dan Agenda Triwulan Berikutnya 106

- PERISTIWA PENTING 109
- PENUTUP 116
- LAMPIRAN 117



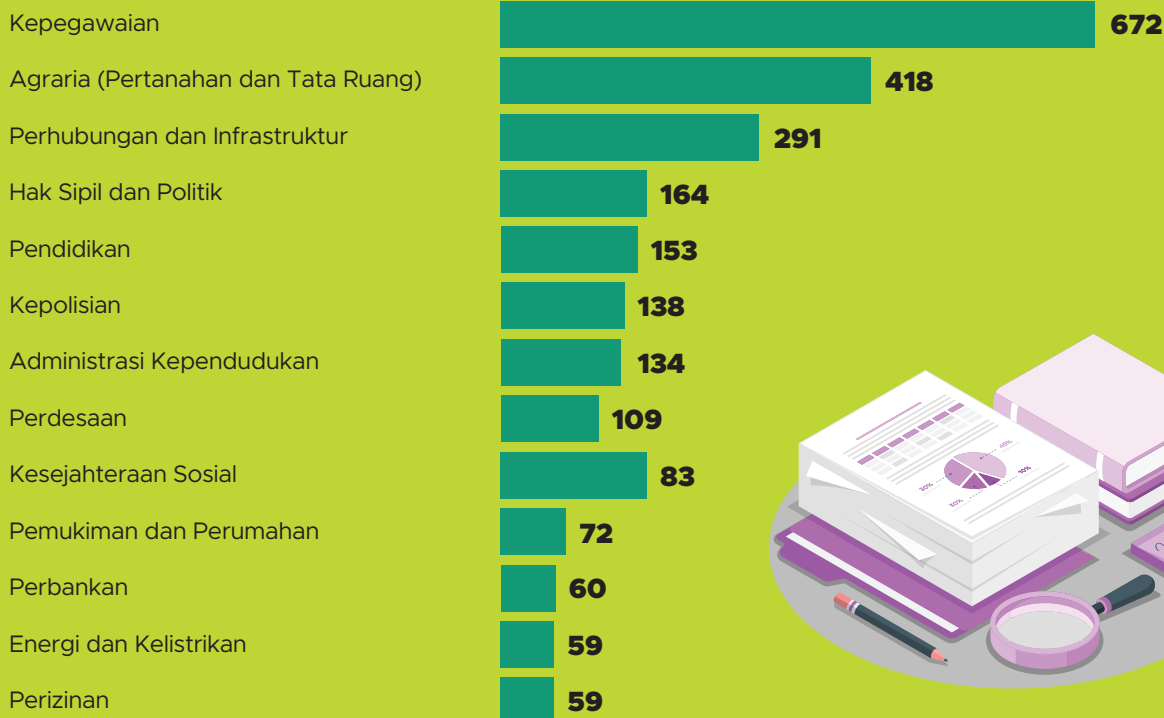
RINGKASAN

PENYELESAIAN LAPORAN MASYARAKAT

Dari keseluruhan laporan yang ditangani pada Triwulan I, sebanyak 1.631 berhasil diselesaikan. Sebanyak 321 laporan diselesaikan oleh kantor pusat, dan 1.310 berhasil diselesaikan oleh 34 kantor Perwakilan Ombudsman RI. Penanganan Laporan masyarakat dibagi ke dalam tiga produk pelayanan, yakni Laporan Masyarakat (LM), Reaksi Cepat Ombudsman (RC), dan Investigasi atas Prakarsa Sendiri (IAPS).



SUBSTANSI PELAPORAN



EKSEKUTIF

Peradilan	58
Kesehatan	55
Ketenagakerjaan	43
Air	36
Jaminan Sosial	30
Imigrasi	28
Pajak	26
Lingkungan Hidup	23
Lain-Lain	19
Pengadaan Barang, Jasa, dan Lelang	17
Telekomunikasi dan Informatika	16
Kejaksaan	12
Pertambangan	12
Pertanian dan Pangan	10
Perdagangan, Industri dan Logistik	9
Perikanan	9
Agama	7
Kedaruratan	6
Kehutanan	5
Asuransi	4
Lembaga Pemasyarakatan	4
Pertahanan	3
Koperasi, Usaha Kecil dan Me	2
Bea dan Cukai	1
Hak Kekayaan Intelektual	1
Pegadaian	1

Jumlah
2.849



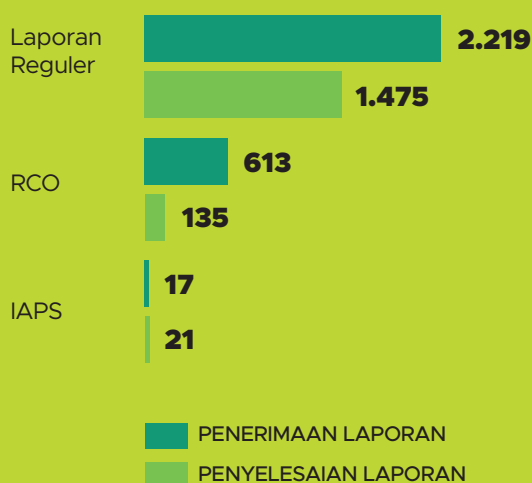


RINGKASAN EKSEKUTIF

PENYELESAIAN LAPORAN MASYARAKAT

Dari keseluruhan laporan yang ditangani pada Triwulan I, sebanyak 1.598 berhasil diselesaikan. Sebanyak 321 laporan diselesaikan oleh kantor pusat, dan 1.277 berhasil diselesaikan oleh 34 kantor Perwakilan Ombudsman RI. Penanganan Laporan masyarakat dibagi ke dalam tiga produk pelayanan, yakni Laporan Masyarakat (LM) dan Investigasi atas Prakarsa Sendiri (IAPS) serta Reaksi Cepat Ombudsman (RCO).

PERBANDINGAN PENERIMAAN DAN PENYELESAIAN



Catatan: Penyelesaian IAPS termasuk tunggakan triwulan sebelumnya.



DUGAAN MALADMINISTRASI



PENERBITAN REKOMENDASI

Terhadap Terlapor yang tidak melaksanakan Tindakan Korektif, Ombudsman RI akan menjalankan proses lebih lanjut yakni Resolusi (Tindak lanjut) dan Monitoring. Pada Triwulan I 2024, Ombudsman mengeluarkan rekomendasi:

1 Ombudsman RI menyampaikan tindakan korektif kepada Ketua KPU RI agar memerintahkan seluruh Ketua KPU/KIP Kabupaten/Kota memastikan menerima seluruh surat suara sesuai dengan jenis dan jadwal yang ditetapkan, berkoordinasi dengan penyedia agar segera mengganti surat suara yang rusak kurang sesuai dengan jadwal yang ditetapkan

2 Ombudsman RI memberi rekomendasi ke Polri tentang perlunya pemerataan sumber daya manusia, khususnya Polisi Wanita pada Unit Pelayanan Perempuan dan Anak (UPPA) di Kepolisian tingkat satuan wilayah resor untuk proses menyelesaikan peristiwa tindak pidana oleh anak sebagaimana ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2012 tentang Sistem Peradilan Pidana Anak, agar kasus penganiayaan tersangka anak oleh tahanan dewasa di Tahanan Kepolisian Resor Penajam Paser Utara tidak terjadi lagi.

3 Ombudsman RI menemukan maladministrasi dalam layanan Rekomendasi Impor Produk Hortikultura (RIPH) Bawang Putih pada Direktorat Jen-

deral Hortikultura Kementerian Pertanian. Tindakan korektif berupa: Menteri Pertanian agar melimpahkan kewenangan kepada Kepala Badan Pangan Nasional terkait kebijakan ketersediaan dan keamanan pangan pada komoditas Bawang Putih sesuai Perpres 66 Tahun 2021.

4 Ombudsman RI menyampaikan tindakan korektif pada Pejabat Pembina Kepegawaian Bawaslu untuk meninjau kembali keputusan mutasi pegawai a.n. Malik Ibrahim dari jabatan Kepala Bagian Pengawas Pemilu Bawaslu Jawa Barat menjadi Kepala Sekretariat Bawaslu Kabupaten Karawang sesuai peraturan perundangan-undangan yang berlaku.



REALISASI ANGGARAN

Pada Triwulan I 2024, realisasi anggaran Ombudsman RI sebesar Rp 43,952 miliar (17.66%) dari pagu anggaran sebesar Rp 248,841 miliar.

Program	Realisasi	Persentase
Pengawasan Pelayanan Publik	Rp 3,228 miliar	8.07%
Dukungan Manajemen	Rp 40,724 miliar	19,50%

WAPRES HADIRI PERINGATAN 24 TAHUN OMBUDSMAN RI

Wakil Presiden Republik Indonesia, Prof. Dr. (H.C.) K.H. Ma'ruf Amin menghadiri acara Peluncuran Laporan Tahunan 2023 Ombudsman RI, pada Kamis (14/3/2024) di Kantor Ombudsman, Jalan HR Rasuna Said, Jakarta Selatan. Acara ini juga sekaligus merupakan

puncak peringatan 24 Tahun Ombudsman RI. Hadir pula Ketua Komisi Yudisial Amzulian Rifai, Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Abdullah Azwar Anas, dan Menteri Agraria dan Tata Ruang Agus Harimurti Yudhoyono.

PENDAHULUAN

VISI DAN MISI

VISI

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

MISI

1

Mewujudkan Profesionalisme Fungsi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

2

Mewujudkan Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik terhadap Hasil Pengawasan Ombudsman RI

3

Mewujudkan Pelayanan Publik yang Inklusif bagi Seluruh Rakyat Indonesia

OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA yang selanjutnya disebut Ombudsman RI adalah 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 perorangan 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.

TUJUAN STRATEGIS

Tujuan Strategis Ombudsman RI berdasarkan Pasal 4 UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI adalah:

a Mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil, dan sejahtera.

b Mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih, serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme.

c Meningkatkan mutu pelayanan negara di segala bidang agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan yang semakin baik.

NILAI-NILAI UTAMA

Integritas

Profesional

Adil

TUGAS POKOK, SIFAT, ASAS DAN WEWENANG

Pasal 2 UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI:

Ombudsman RI bersifat mandiri, tidak memiliki hubungan organik dengan Lembaga negara dan Instansi pemerintahan lainnya, dan dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya.

TUGAS DAN WEWENANG BERASASKAN

- | | |
|--------------------|--------------------|
| ■ Kepatutan | ■ Akuntabilitas |
| ■ Keadilan | ■ Keseimbangan |
| ■ Non-Diskriminasi | ■ Keterbukaan, dan |
| ■ Tidak Memihak | ■ Kerahasiaan |

d Membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktik-praktik Maladministrasi, diskriminasi, kolusi, korupsi, serta nepotisme.

e Meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat, dan supremasi hukum yang berintikan kebenaran serta keadilan.

TUGAS

- Menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik
- Melakukan pemeriksaan atas substansi laporan
- Menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman RI
- Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik
- Melakukan koordinasi dan kerja sama dengan Lembaga negara atau Lembaga pemerintahan lainnya serta Lembaga kemasyarakatan dan perseorangan
- Membangun jaringan kerja
- Melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dan
- Melakukan tugas lain yang diberikan oleh Undang-Undang

WEWENANG

- Menyelesaikan laporan masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik
- Menyampaikan saran kepada Presiden, Kepala Daerah, atau Pimpinan Penyelenggara Negara lainnya guna perbaikan dan penyempurnaan organisasi dan/atau prosedur pelayanan publik
- Menyampaikan saran kepada DPR dan/ atau Presiden, DPRD, dan/ atau Kepala Daerah agar terhadap Undang-Undang dan peraturan perundang-undangan lainnya diadakan perubahan dalam rangka mencegah maladministrasi

PIMPINAN **OMBUDSMAN** REPUBLIK INDONESIA PERIODE 2021-2026



Mokhammad Najih

KETUA/ANGGOTA



**Dadan Suparjo
Suharmawijaya**

ANGGOTA

- Pertanahan dan Tata Ruang
- Pemberdayaan Masyarakat Desa dan Transmigrasi
- Perumahan dan Permukiman
- Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah
- Perdesaan

**Sektor
Perekonomian**



Hery Susanto

ANGGOTA

- Energi, Sumber Daya Mineral (Pertambangan Air dan Kelistrikan)
- Kehutanan dan Lingkungan Hidup
- Perhubungan
- Pekerjaan Umum, dan Infrastruktur
- Pariwisata dan Ekonomi Kreatif
- Penanaman Modal dan Investasi

**Sektor
Kemaritiman**



Bobby Hamzar Rafinus

**WAKIL KETUA/
ANGGOTA**



Jemsly Hutabarat

ANGGOTA

**Sektor Politik,
Hukum, dan
Keamanan**

- Hak Sipil dan Politik (Hak Asasi dan Manusia, Hak atas Kekayaan Intelektual, dan Keimigrasian)
- Hukum (Administrasi Hukum dan Non Peradilan)
- Komunikasi dan Informatika
- Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- Statistik, Persandian, dan Kearsipan



Yeka Hendra Fatika

ANGGOTA

**Sektor
Perekonomian**

- Perdagangan, Perindustrian, dan Logistik
- Pertanian dan Pangan
- Perbankan, Peransuriansan, dan Penjaminan
- Pengadaan Barang dan Jasa
- Perpajakan, Kepabeanan, dan Percukaian



Johanes Widijantoro

ANGGOTA

**Sektor Politik,
Hukum, dan
Keamanan**

- Yustisi (Penegakan Hukum dan Sistem Peradilan)
- Ketentraman, Ketertiban Umum, dan Perlindungan Masyarakat
- Pertahanan
- Keamanan
- Kebencanaan dan Kedaruratan



Robert Na Endi Jaweng

ANGGOTA

**Sektor
Pembangunan
Manusia dan
Kebudayaan**

- Ketenagakerjaan
- Jaminan Sosial
- Kepegawaian
- Kesehatan
- Sosial

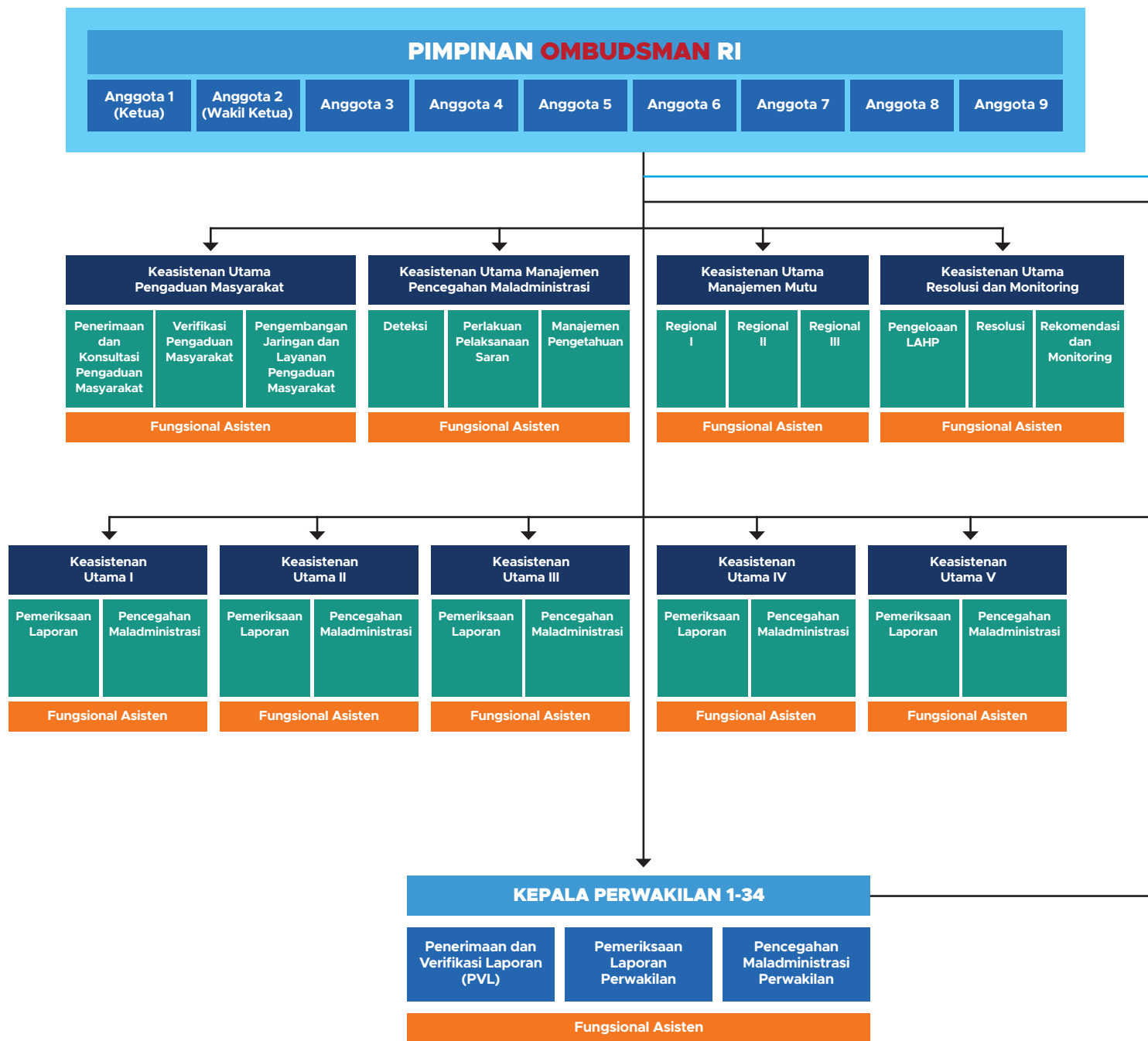


Indraza Marzuki Rais

ANGGOTA

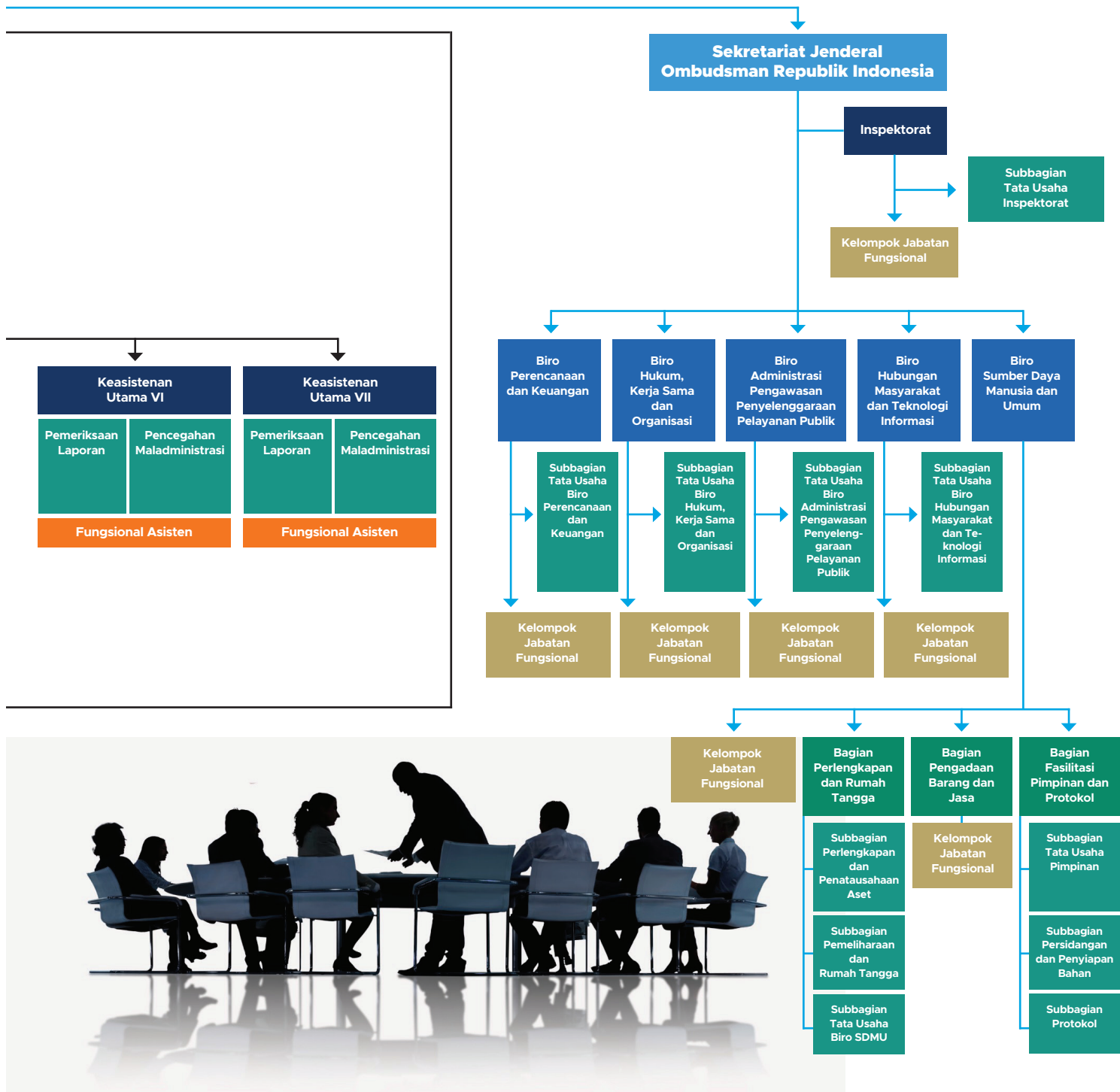
**Sektor
Pembangunan
Manusia dan
Kebudayaan**

- Pendidikan
- Kebudayaan
- Keagamaan
- Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak
- Kepemudaan dan Olahraga
- Kelompok Rentan dan Difabel
- Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana



Catatan:
Secara lingkup kerja, sudah mencakup 38 provinsi

BAGAN ORGANISASI




BAB I

PENYELESAIAN LAPORAN MASYARAKAT



Pelayanan langsung untuk masyarakat

 mbudsman Republik Indonesia, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Pasal 7 dan 8, mempunyai tugas menerima, memeriksa, menindaklanjuti, dan melaksanakan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap laporan masyarakat terkait dugaan maladministrasi dalam penyeleng-

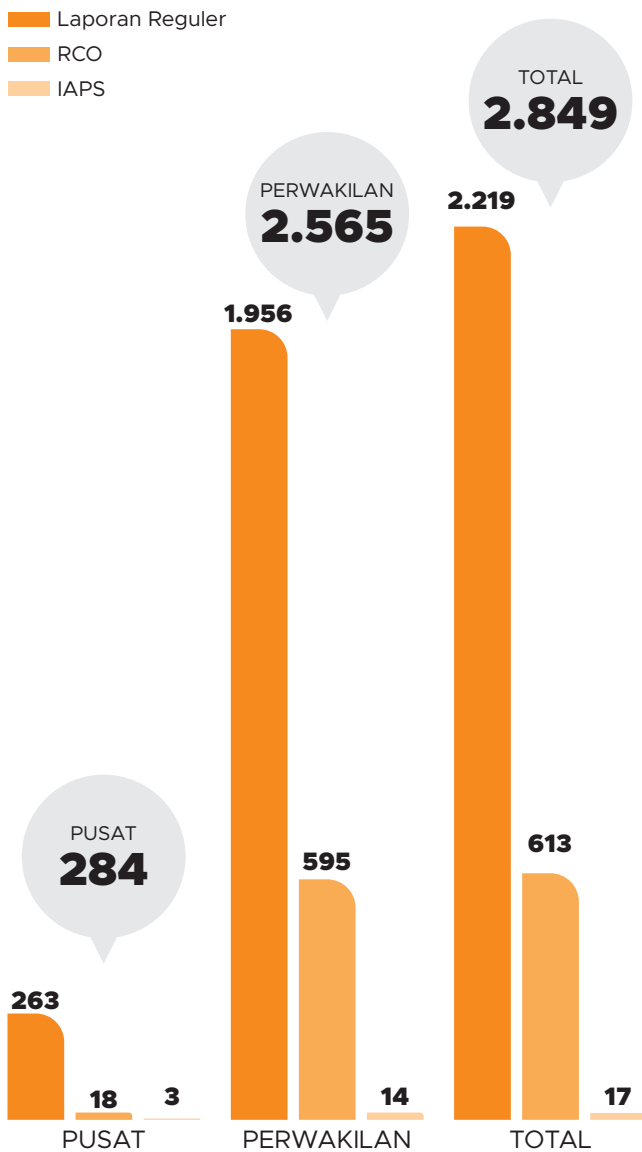
garan pelayanan publik. Ombudsman RI juga berwenang meminta keterangan dari pelapor, terlapor, atau pihak lain mengenai laporan yang disampaikan, serta memeriksa keputusan, meminta klarifikasi, melakukan pemanggilan terhadap pelapor, terlapor dan pihak lain serta dapat membuat rekomendasi yang dapat dipublikasikan kepada publik.

A. PENERIMAAN DAN PENYELESAIAN LAPORAN MASYARAKAT

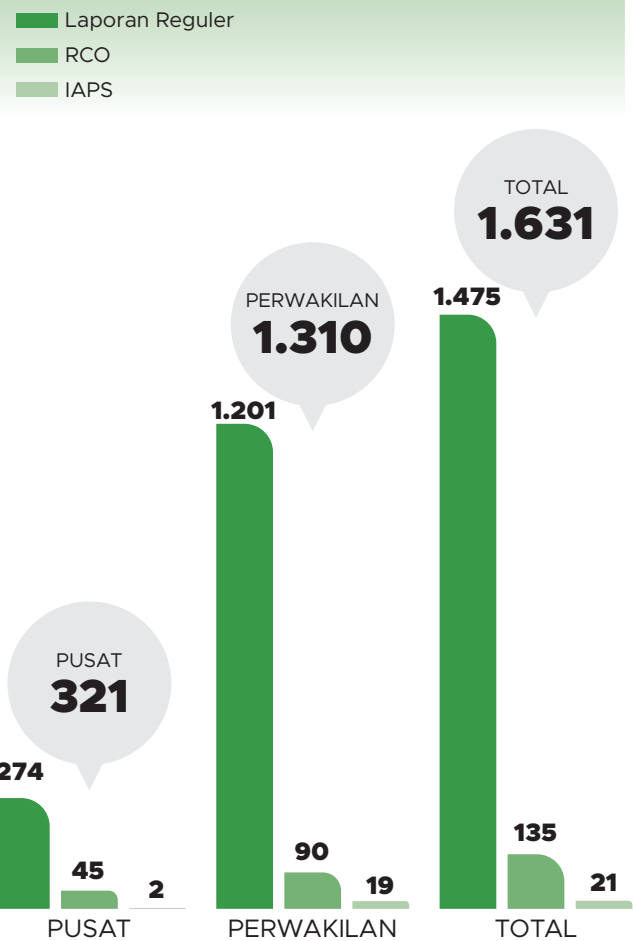
Laporan/pengaduan masyarakat yang diterima pada Triwulan I tahun 2024 sebanyak 2.849, baik di Ombudsman RI maupun perwakilan di tingkat provinsi. Laporan yang diterima yaitu Laporan Masyarakat reguler, Respon Cepat Ombudsman, dan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri. Selain laporan,

Ombudsman RI menerima 2.203 konsultasi dan 652 tembusan. Dari keseluruhan laporan yang ditangani pada Triwulan I, sebanyak 1.598 berhasil diselesaikan. Sebanyak 321 laporan diselesaikan oleh kantor pusat, dan 1.277 berhasil diselesaikan oleh 34 kantor Perwakilan Ombudsman RI.

PENERIMAAN LAPORAN MASYARAKAT PADA TRIWULAN I TAHUN 2024



PENYELESAIAN LAPORAN MASYARAKAT PADA TRIWULAN I TAHUN 2024

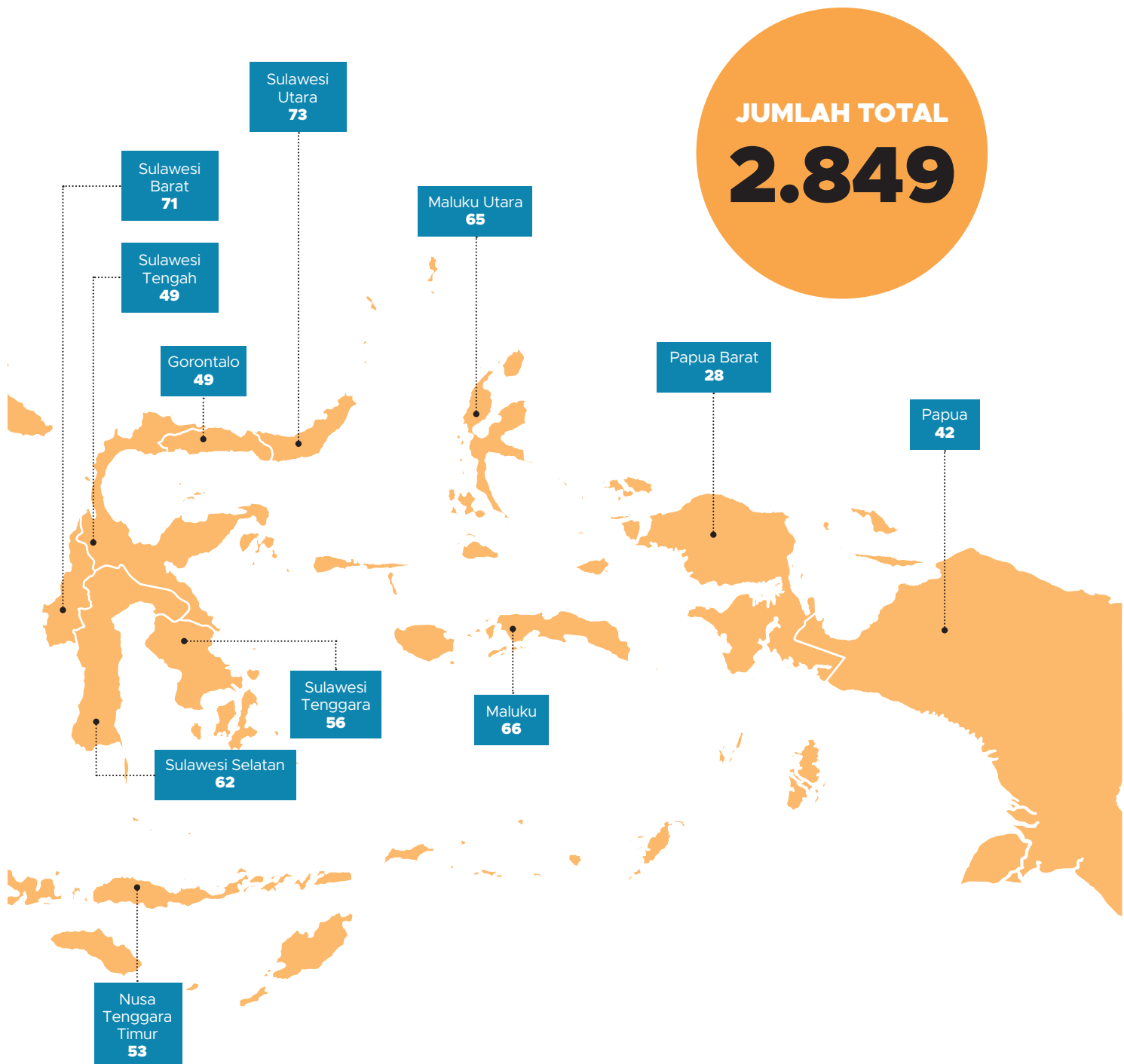


B. SEBARAN LAPORAN

Dari semua laporan yang masuk pada Triwulan I 2024 berdasarkan sebaran Laporan, tiga kantor yang paling banyak menerima laporan/pengaduan masyarakat

kat yaitu Ombudsman RI Pusat (**284 laporan**), Kantor Perwakilan Jambi (**235 laporan**), dan Kantor Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung (**198 laporan**).



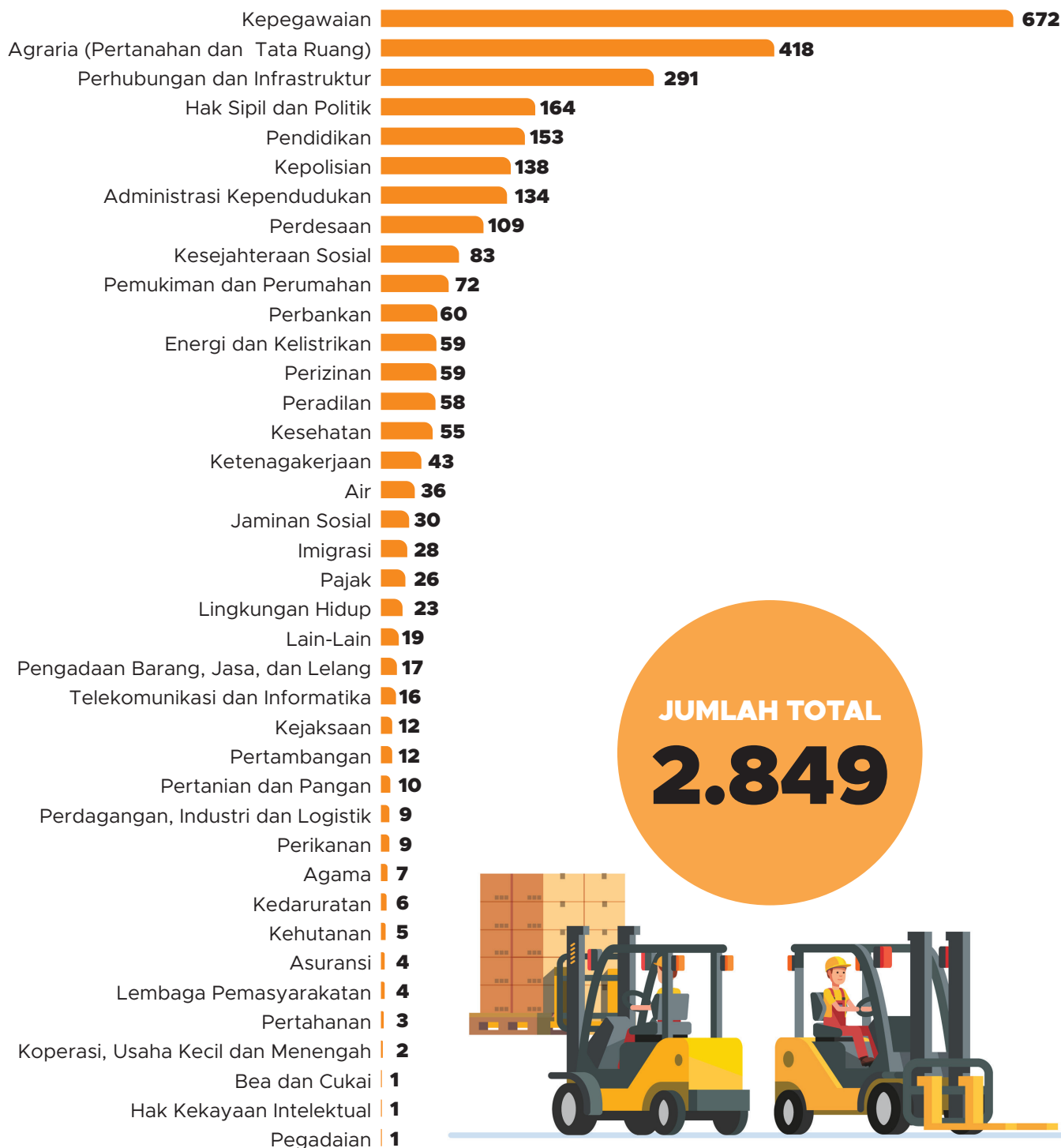


C. KLASIFIKASI LAPORAN MASYARAKAT

Laporan masyarakat yang diterima Ombudsman RI diklasifikasikan ke dalam beragam substansi. Laporan mengenai kepegawaian, agraria, serta per-

hubungan dan infrastruktur menjadi tiga substansi terlapor yang tertinggi, mencakup 1.381 laporan (48,47%) dari keseluruhan substansi laporan.

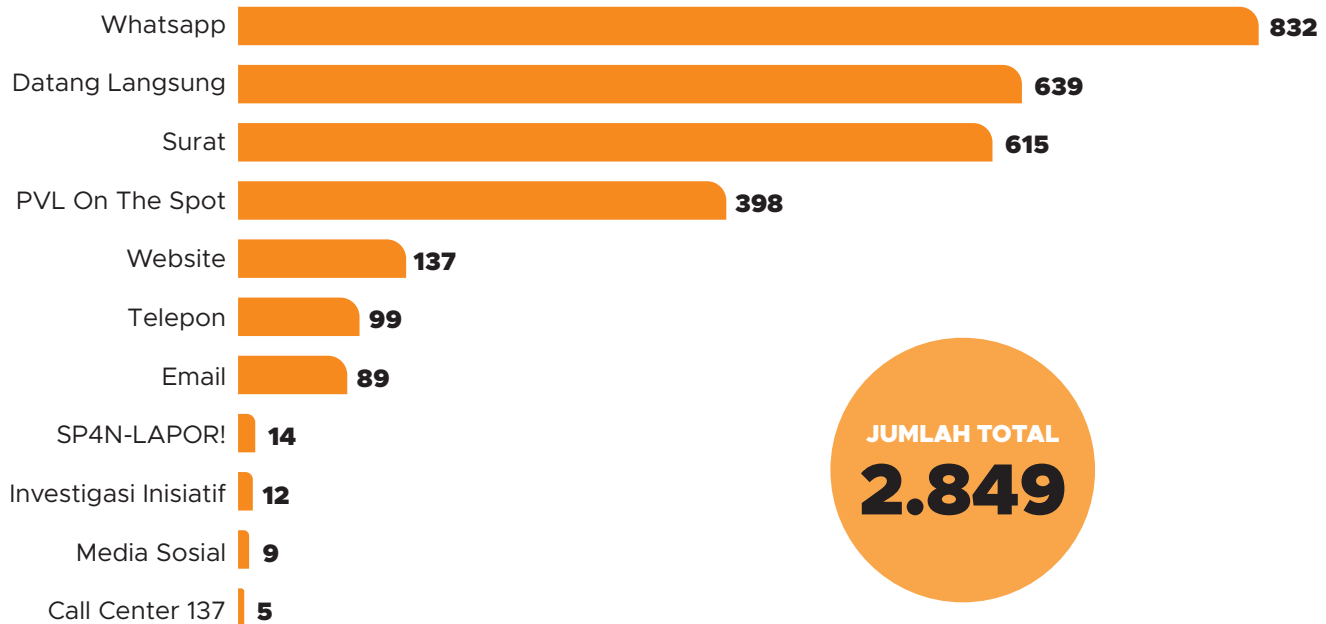
SUBSTANSI LAPORAN



D. RAGAM CARA MASYARAKAT MENGADU KE OMBUDSMAN RI

Ombudsman RI menerima laporan dengan berbagai cara. Pada Triwulan I Tahun 2024, kebanyakan masyarakat menyampaikan laporan masyarakat dengan cara melalui *Whatsapp*. Hal ini menyimpul-

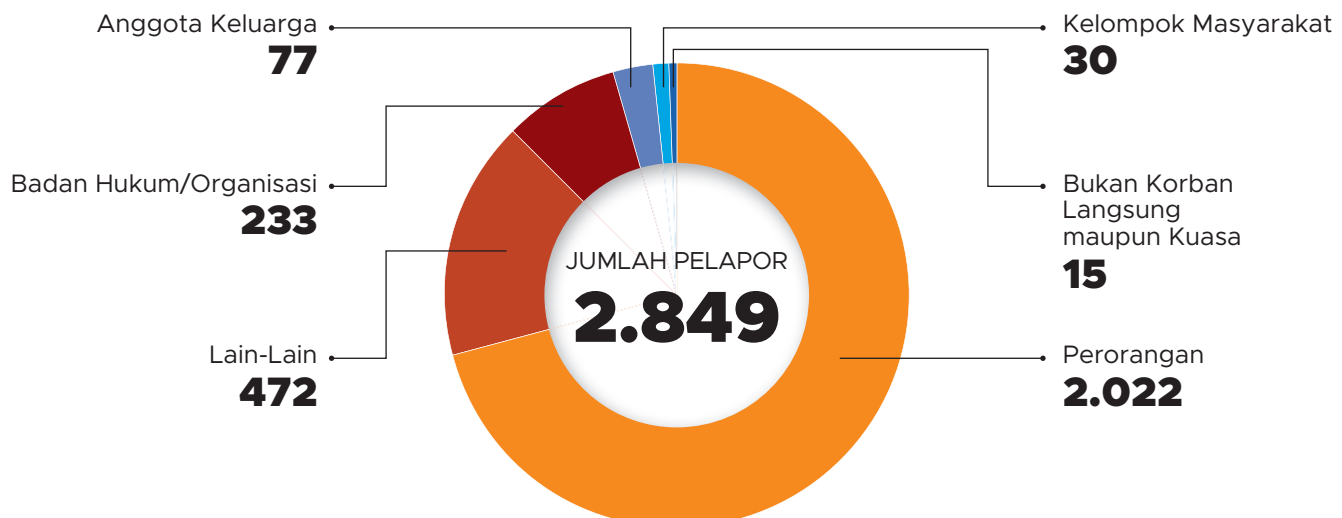
kan bahwa masyarakat sudah “melek” teknologi dan hal tersebut menjadi suatu hal yang dapat dimanfaatkan baik bagi masyarakat maupun pelayan publik.



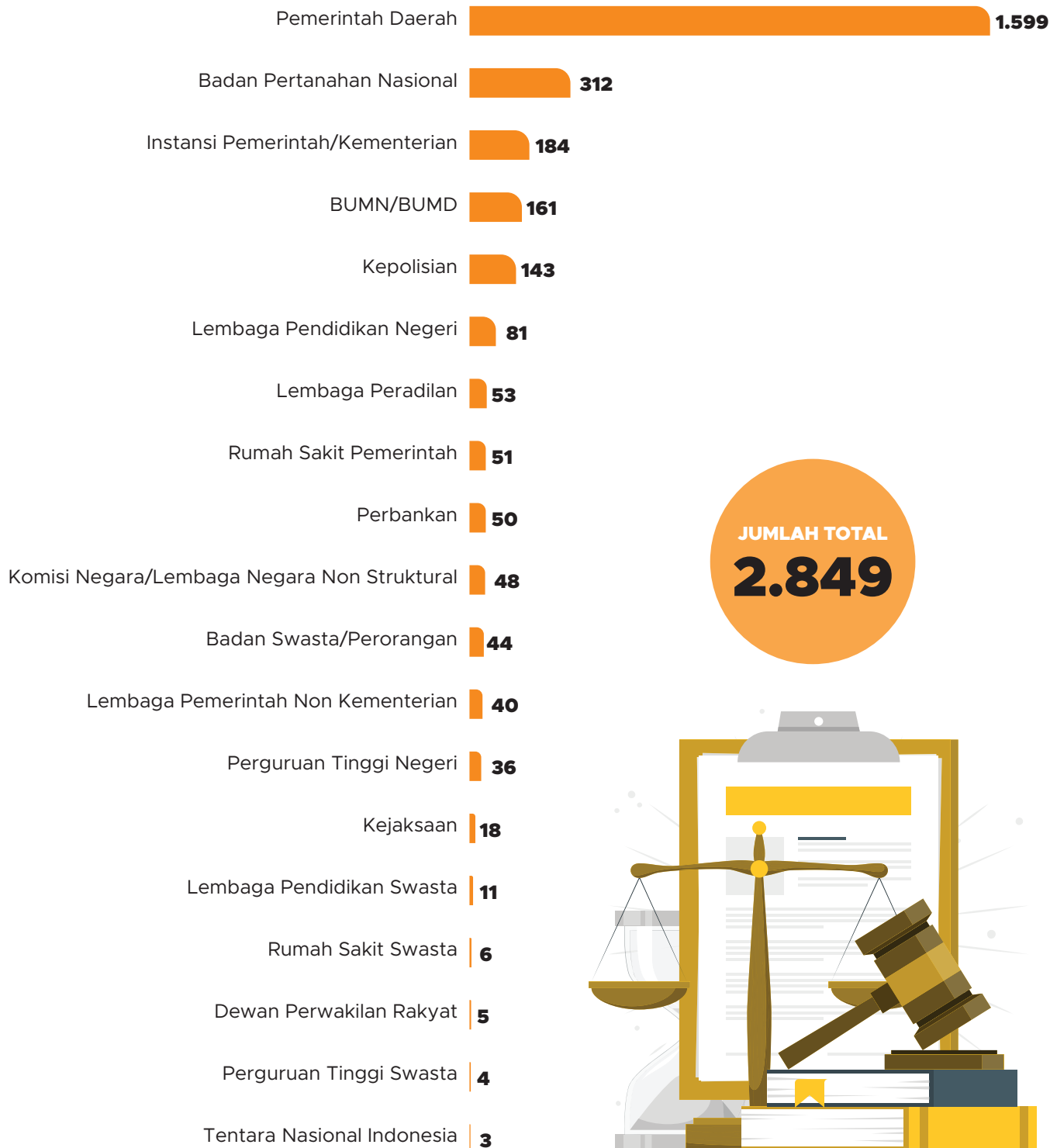
E. PELAPOR DAN TERLAPOR

Pelapor adalah Warga Negara Indonesia atau penduduk yang melapor ke Ombudsman RI. Adapun terlapor merupakan penyelenggara negara dan pemerintahan yang dianggap melakukan maladministrasi

dan dilaporkan kepada Ombudsman RI. Pada Triwulan I Tahun 2024, pelapor Ombudsman RI paling banyak dari kalangan perorangan, sedangkan kelompok terlapor mayoritas adalah Pemerintah Daerah.



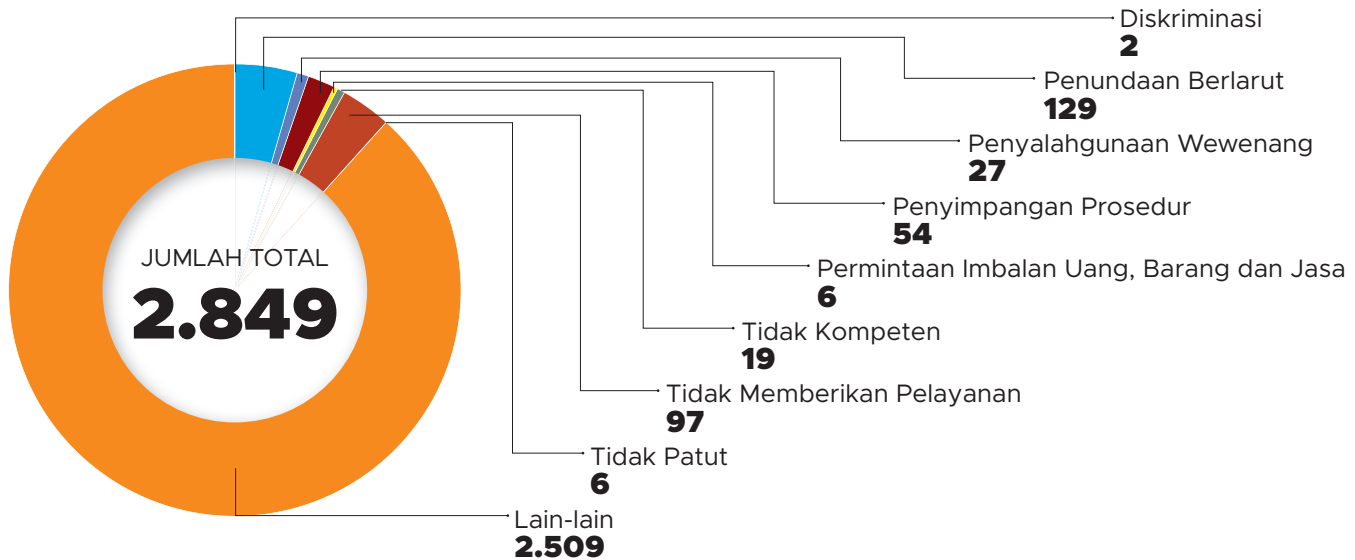
TERLAPOR



F. TEMUAN MALADMINISTRASI

Seluruh proses investigasi Ombudsman RI bermuara pada temuan praktik dugaan maladministrasi pada laporan masyarakat. Dugaan maladministrasi berhasil teridentifikasi pada laporan yang mema-

suki tahap investigasi/ pemeriksaan. Pada Triwulan I Tahun 2024, beragam dugaan maladministrasi yang ditemukan Ombudsman RI dalam laporan masyarakat terdapat beberapa jenis sebagai berikut:



G. TINDAK LANJUT LAHP DAN PENERBITAN REKOMENDASI

Kepada terlapor yang tidak melaksanakan Tindakan Korektif, Ombudsman RI menjalankan proses lebih lanjut yakni Resolusi (Tindak Lanjut) dan Monitoring. Pada tahap Resolusi, Ombudsman RI melakukan beragam langkah koordinasi secara tertulis, lisan, dan pertemuan daring dengan pihak terlapor.

Pada Januari-Maret 2024, Ombudsman RI telah melakukan tindak lanjut penyelesaian laporan masyarakat sebanyak 48. Tahap Resolusi dan Monitoring ditandai dengan penerbitan Rekomendasi, yang merupakan kesimpulan, pendapat, dan saran yang disusun berdasarkan hasil investigasi Ombudsman untuk diberikan kepada atasan terlapor untuk dilaksanakan dan/atau ditindaklanjuti dalam rangka peningkatan mutu penyelenggaraan pelayanan publik.



Penyampaian LAHP terkait Layanan Rekomendasi Impor Produk Holtikultura (RIPH) Bawang Putih di Kementan, 22 Maret 2024

Apabila Rekomendasi tetap tidak dipatuhi oleh terlapor, maka Ombudsman RI berwenang menyampaikan laporan ke DPR dan Presiden.

MONITORING REKOMENDASI OMBUDSMAN RI JANUARI-MARET 2024:

Seluruh proses investigasi Ombudsman RI bermula pada temuan praktik dugaan maladministrasi pada laporan masyarakat. Dugaan maladministrasi berhasil teridentifikasi pada laporan yang mema-

suki tahap investigasi/ pemeriksaan. Pada Triwulan I Tahun 2024, beragam dugaan maladministrasi yang ditemukan Ombudsman RI dalam laporan masyarakat terdapat beberapa jenis sebagai berikut:

Keterbukaan Informasi Publik di Kementerian ATR



Ombudsman RI telah menerbitkan Rekomendasi Ombudsman RI Nomor: 0002/RM.03.01/0750. 2017/XII/2022 tertanggal 30 Desember 2022

kepada Sekretaris Jenderal Kementerian ATR/BPN selaku atasan Pejabat Pengelola Informasi (PPID) setelah menemukan adanya maladministrasi atas belum diberikannya informasi terkait Hak Guna Usaha (HGU) kepada Forest Watch Indonesia (FWI) sebagai Pelapor meskipun telah terdapat putusan pengadilan yang telah berkekuatan hukum tetap.

Persoalan tersebut telah melalui serangkaian pengujian kelayakan pemberian informasi, yaitu melalui putusan Komisi Informasi Pusat Nomor 057/XII/PS-M-A/2015 tanggal 22 Juli 2016. Kemudian diperkuat dengan putusan Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta Nomor 02/G/KI/2016.PTUN-JKT tanggal 14 Desember 2016 dan Putusan Mahkamah Agung Nomor: 122/K/TUN/2017 tanggal 6 Maret 2017 jo Putusan Peninjauan Kembali (PK) Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 61 PK/TUN/KI/2020 tanggal 26 Maret 2020.

Ketua Ombudsman RI, Mokhammad Najih menjelaskan bahwa Kementerian ATR/BPN belum melaksanakan rekomendasi tersebut dengan alasan bahwa terdapat benturan beberapa peraturan perundang-undangan yang melarang pemberian informasi tersebut dan akan mengajukan PK kedua.

"Pemberian informasi publik kepada masyarakat merupakan salah satu perwujudan *good governance* dan pelayanan publik yang baik," kata Najih.

Komisioner KIP (Komisi Informasi Pusat), Rospita Vici Paulyng mengatakan bahwa setiap orang memiliki hak untuk mendapatkan informasi. "Terkait permohonan HGU, HGU bukanlah informasi yang dikecualikan namun informasi yang wajib disediakan dan diumumkan," ucap Rospita.

Ia menjelaskan lebih lanjut bahwa HGU merupakan informasi berupa daftar keputusan Kepala BPN tentang pemberian HGU yang telah diterbitkan, sehingga informasi daftar HGU/nama perusahaan, tempat/lokasi HGU yang diberikan, komiditi dan titik koordinat diatur dalam pasal 9 UU KIP junto pasal 14 Bagian Kedua Perki No.1 Tahun 2023 tentang Standar Layanan Informasi Publik (SLIP).

Hakim Agung Mahkamah Agung RI, H. Dwiarto Budi Santiaro memperkuat bahwa pada Pasal 115 UU Nomor 5 Tahun 1986 tentang Peradilan Tata Usaha Negara mengatur bahwa hanya putusan yang berkekuatan hukum tetap yang dapat dilaksanakan. "Kekuatan putusan hakim yang telah dijatuhkan itu mengikat dan haruslah dihormati oleh kedua belah pihak," ucap Dwiarto.

Bahkan ia menjelaskan bahwa jika hal tergugat tidak bersedia melaksanakan putusan pengadilan maka pejabat yang bersangkutan dapat dikenakan sanksi administratif.

MONITORING DAN PUBLIKASI



Koordinasi dengan PPID Kementerian ATR/BPN pada 1 Februari 2024

HASIL



Pertemuan koordinasi dengan PPID Kementerian ATR/BPN (Monitoring Pelaksanaan Rekomendasi Ombudsman RI), dengan hasil bahwa Kementerian ATR/BPN akan menyampaikan informasi yang dapat diberikan kepada Pelapor/Pemohon.

Kasus Lain



Rekomendasi Nomor 002/RM.03.01/IX/2023 tentang Maladministrasi atas Belum Terselasaikannya Persoalan Penghunian Bangunan Eks Penguasa Pelaksana Dwikora

Daerah (Pepelrada) di Kota Probolinggo tertanggal 15 September 2023

Monitoring dan Publikasi

Monitoring dengan meminta informasi pelaksanaan Rekomendasi kepada Terlapor dan Pelapor pada Februari 2024.

Koordinasi dengan Inspektorat Khusus (Itsus) Kemendagri pada Maret 2024

Hasil

Terlapor menyampaikan masih menunggu tanggapan Kemendagri terkait surat dari Wali Kota Probolinggo

Itsus Kemendagri menyampaikan masih berkoordinasi dengan Pemkot Probolinggo terkait surat dari Wali Kota Probolinggo. Itsus Kemendagri akan menyampaikan perkembangan tindak lanjutnya kepada Ombudsman RI



Rekomendasi Nomor 001/RM.03.01/VIII/2023 tentang Maladministrasi oleh Pemerintah Kota Lhokseumawe atas Belum Diselesaikannya Pem-

bayaran Ganti Kerugian Pengadaan Tanah untuk Pembangunan/Pembuatan Jalan Tembus dan Pelebaran Jalan di Kota Lhokseumawe, Aceh

Monitoring dan Publikasi

Meminta informasi perkembangan pelaksanaan Rekomendasi kepada Pelapor (Februari-Maret 2024)

Hasil

Instansi Terlapor menyampaikan pelaksanaan rekomendasi Ombudsman telah dimulai dengan verifikasi. Selanjutnya terkait pembayaran, maka membutuhkan kevalidan data kepemilikan dari pihak Pelapor untuk melaksanakan rekomendasi Ombudsman.

Pelapor menyampaikan saat ini pihak keluarga ahli waris masih berusaha mencari dokumen asli terkait kepemilikan lahan. Jika sudah ditemukan, akan berkoordinasi dengan Pemkot Lhokseumawe



Rekomendasi Nomor 003/RM.03.01/IX/2023 tentang Maladministrasi oleh Pemerintah Kabupaten Gorontalo terkait Pemberhentian Perangkat

Desa melalui Evaluasi Kinerja dan/atau Penyesuaian Susunan Organisasi dan Tata Kerja (SOTK) Tahun 2023 tertanggal 27 September 2023

Monitoring dan Publikasi

Monitoring Rekomendasi secara daring dengan Pemkab Gorontalo (11 Januari 2024)

Hasil

Pertemuan untuk meminta keterangan Terlapor mengenai tindak lanjut Terlapor setelah diterbitkannya Rekomendasi

Monitoring dan Publikasi

Monitoring tertulis kepada Pemerintah Kabupaten Gorontalo (19 Maret 2024)

Hasil

Meminta Pemerintah Kabupaten Gorontalo untuk melaksanakan Rekomendasi sebagaimana komitmen yang disampaikan pada pertemuan monitoring tanggal 11 Januari 2024

Monitoring dan Publikasi

Kunjungan langsung kepada Pelapor, Pemkab Gorontalo dan DPRD Kab. Gorontalo, serta koordinasi dengan Pemprov Gorontalo c.q. Gubernur Gorontalo sebagai Wakil Pemerintah Pusat di Daerah (26-29 Maret 2024)

Hasil

Melakukan pemeriksaan lapangan dan meminta laporan pelaksanaan Rekomendasi Ombudsman, serta koordinasi pelaksanaan ketentuan Pasal 351 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah mengenai kewajiban pelaksanaan Rekomendasi oleh Kepala Daerah

RESPONS CEPAT OMBUDSMAN



Warga terdampak bencana longsor/banjir di Desa Sukaraksa, Kecamatan Cigudeg, Kabupaten Bogor, menerima sertifikat hunian tetap pada 19 Januari 2024 setelah Ombudsman RI mendorong penyelesaiannya.

Respons Cepat Ombudsman (RCO) merupakan salah satu metode penyelesaian laporan masyarakat yang cepat untuk laporan yang memenuhi syarat dan ketentuan melapor ke Ombudsman RI. Mekanisme RCO dilakukan dengan menimbang berbagai kondisi permasalahan yang dinilai perlu direspons sesegera mungkin.

Mekanisme respons cepat adalah langsung menghubungi para pihak yang dilaporkan, agar pelapor segera mendapat pelayanan. Berikut beberapa kriteria RCO (Respons Cepat Ombudsman):

KRITERIA RCO

1

Kondisi darurat

2

Kondisi mengancam keselamatan jiwa

3

Kondisi mengancam hak hidup

Laporan dengan tindakan RCO dapat berasal dari penyampaian melalui media sosial Ombudsman RI atau aplikasi pesan singkat yang dapat diberkaskan. Proses kelengkapan administrasinya dilakukan pada kesempatan pertama setelah terlebih dahulu dilakukan tindakan penanganan yang diperlukan, dengan tetap memperhatikan kebenaran data/informasi.

MEMPERCEPAT KELUARNYA SERTIFIKASI PRODUK HALAL

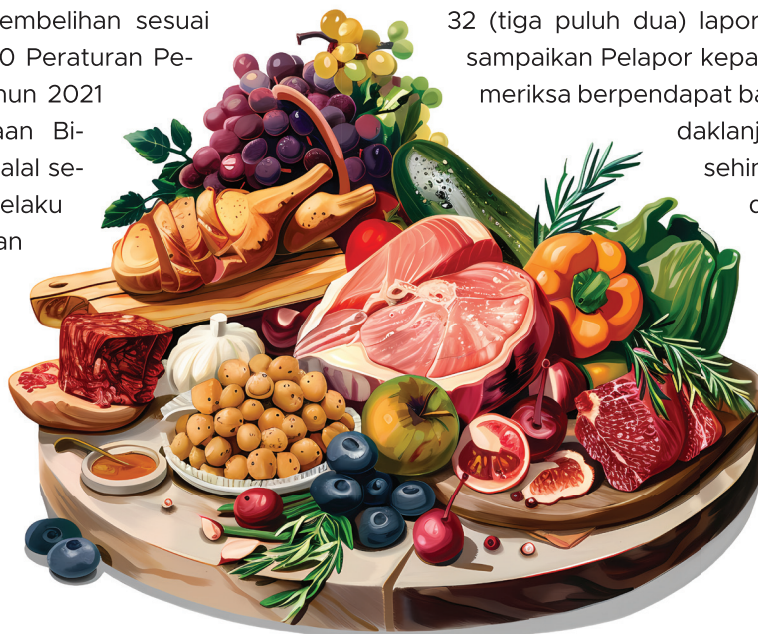
Salah satu substansi pelayanan publik yang menjadi sorotan Ombudsman antara lain pelayanan proses penerbitan sertifikasi halal oleh Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal (BPJPH) Kementerian Agama RI. Sertifikasi Halal merupakan program layanan yang bermanfaat baik bagi pelaku usaha maupun konsumen untuk meningkatkan kepercayaan konsumen, menjamin kualitas produk, dan dapat menjangkau pasar yang lebih luas. Dengan disahkannya Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2014 tentang Jaminan Produk Halal, sertifikasi dan labelisasi halal tidak hanya diperuntukkan bagi produk konsumsi melainkan juga pada produk barang guna sebagai mana diatur dalam Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2014.

Sejak 17 Oktober 2019, sertifikasi halal kini diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal (BPJPH) melalui Peraturan Pemerintah RI Nomor 31 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2014 tentang Jaminan Produk Halal. Berdasarkan aturan tersebut, BPJPH Kementerian Agama RI telah melakukan serangkaian program untuk meningkatkan jumlah Jaminan Produk Halal (JPH), terlebih terdapat kebijakan dari pemerintah dimana per-17 Oktober 2024 terdapat kewajiban sertifikat halal bagi produk makanan, minuman, hasil sembelihan, dan jasa penyembelihan sesuai dengan aturan Pasal 140 Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Jaminan Produk Halal sehingga saat ini banyak pelaku usaha yang memerlukan dan mengakses layanan Jaminan Produk Halal (JPH). Namun dalam implementasinya, masih ada masyarakat pemerlu layanan JPH yang terkendala dalam memahami dan menerima

layanan tersebut. Berdasarkan pantauan media sosial dan kanal pengaduan online BPJPH, masih ditemukan banyak keluhan terkait proses layanan JPH. Salah satu substansi pelayanan publik yang menjadi sorotan Ombudsman antara lain pelayanan proses penerbitan sertifikasi halal oleh Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal (BPJPH) Kementerian Agama RI.

Pada tanggal 30 November 2023, Ombudsman RI telah mengadakan kegiatan diskusi publik yang sifatnya proaktif dengan tujuan untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat atas haknya memperoleh pelayanan publik yang baik dari penyelenggara negara khususnya terkait proses penerbitan sertifikasi halal dari BPJPH. Dalam forum diskusi yang dilaksanakan di Depok, Jawa Barat tersebut selain melibatkan Dinas Koperasi dan UKM Kota Depok dan BPJPH sebagai narasumber, juga telah dibuka gerai pengaduan Masyarakat. Hasil dari kegiatan tersebut, Ombudsman menerima sejumlah 32 (tiga puluh dua) laporan masyarakat terkait dengan permasalahan dalam proses penerbitan sertifikasi halal.

Ombudsman RI telah menindaklanjuti laporan masyarakat dengan melakukan koordinasi bersama BPJPH dan selanjutnya BPJPH melakukan pengecekan dan penanganan laporan terhadap masing-masing permasalahan yang disampaikan Pelapor. Terhadap 32 (tiga puluh dua) laporan masyarakat yang disampaikan Pelapor kepada Ombudsman, Tim Pemeriksa berpendapat bahwa BPJPH telah menindaklanjuti pengaduan Pelapor sehingga laporan dinyatakan ditutup. Dalam rangka pencegahan maladministrasi dan terjadinya laporan masyarakat yang berulang, saat ini Ombudsman RI sedang dalam proses melakukan Kajian Sistemik Pengawasan Pelayanan Penerbitan Sertifikasi Halal.



PENGAWASAN PPDB DI BANGKA BELITUNG



Ilustrasi Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bangka Belitung.

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung menerima pengaduan Pelapor dkk. (dirahasiakan) terkait dugaan maladministrasi pelaksanaan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Sekolah Menengah Atas berupa pemberlakuan syarat perhitungan Nilai Akreditasi Sekolah untuk Jalur Zonasi tahun ajaran 2022/2023.

Ombudsman kemudian memeriksa dan menemukan pemberlakuan syarat perhitungan Nilai Akreditasi Sekolah dalam PPDB SMA Jalur Zonasi di Provinsi Kep. Babel menyebabkan adanya perbedaan kesempatan bagi calon peserta didik yang berasal dari sekolah berakreditasi A dengan yang berasal dari sekolah berakreditasi di bawah A.

Perwakilan Ombudsman Provinsi Kep. Babel dalam Laporan hasil Pemeriksaan menyatakan seharusnya proses PPDB mengacu pada Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 1 Tahun 2021 PPDB pada TK, SD, SMP, SMA, dan SMK. Ketentuan tersebut dengan jelas mengatur bahwa jalur zonasi diperuntukkan bagi calon peserta didik baru yang berdomisili di dalam wilayah zonasi yang ditetapkan Pemerintah Daerah dengan dibuktikan melalui kartu keluarga yang diterbitkan 1 tahun sebelum tanggal pendaftaran PPDB. Sedangkan jalur prestasi didasarkan pada rapor yang dilampirkan dengan surat keterangan pe-

ringkat nilai rapor peserta didik dari sekolah asal dan/atau prestasi di bidang akademik maupun non-akademik.

Penanganan terhadap LHP kemudian dilanjutkan oleh Keasistenan Utama Resolusi dan Monitoring Ombudsman RI karena tidak ada tindak lanjut pihak Terlapor. Atas upaya resolusi, sebagai bentuk penyelesaian pengaduan Pelapor dkk. dan tindak lanjut terhadap LHP, Pj. Gubernur Kep. Bangka Belitung menyampaikan dalam suratnya bernomor 422.1/160/DINDIK tertanggal 26 Maret 2023, bahwa pelaksanaan PPDB T.A. 2023/2024 akan mengacu Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 1 Tahun 2021. Atas komitmen perbaikan tersebut, Ombudsman RI menutup pengaduan Pelapor dkk.

Ombudsman RI tetap memantau pelaksanaan atas komitmen perbaikan tersebut. Hasilnya menyatakan bahwa kebijakan persyaratan akreditasi sekolah tidak lagi tercantum dalam Keputusan Kepala Dinas Pendidikan Provinsi Kep. Babel Nomor 188.4/027/I/DINDIK tanggal 2 Mei 2023 tentang Petunjuk Teknis PPDB SMA dan SMK Provinsi Kep. Babel Tahun Ajaran 2023/2024. Kini kita dapat berharap bahwa PPDB SMA jalur zonasi di Provinsi Kep. Babel lebih bisa memberikan kesempatan yang setara bagi setiap calon peserta didik.

INVESTIGASI ATAS PRAKARSA SENDIRI



Penyerahan Laporan IAPS Kesiapan Tata Kelola Logistik Surat Suara Pemilu 2024, 31 Januari 2024.

KESIAPAN LOGISTIK PEMILU



Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) dilaksanakan Keasistenan Utama I tentang kesiapan logistik menjelang Pemilu 2024. Pengumpulan data dilakukan de-

ngan metode wawancara kepada Petugas KPU/KIP Kabupaten/Kota dan observasi lapangan di gudang logistik. Pengambilan data dilaksanakan pada 15-19 Januari 2024 di 71 Kabupaten/Kota dengan melibatkan 34 Kantor Perwakilan Ombudsman.

Pada tahap distribusi logistik surat suara:

Belum semua

menerima surat suara DPR RI / DPRD Provinsi / DPRD Kab/Kota;

47,9%

KPU/KIP Kabupaten/Kota tidak melakukan koordinasi dengan Penyedia;

2,9%

KPU/KIP Kabupaten/Kota telah melakukan distribusi logistik kepada PPK/KPPS;

14,1%

belum menyusun rencana pendistribusian ke TPS.

Pada tahap pemeliharaan dan inventarisasi logistik surat suara:

5,7%

KPU/KIP Kabupaten/Kota belum memisahkan surat suara kondisi baik, rusak, dan tertukar karena masih dalam proses sortir dan lipat;

Belum semua

KPU/KIP Kabupaten/Kota menyiapkan daftar alokasi kebutuhan masing-masing logistik Pemilu, menyusun jenis logistik Pemilu sesuai daftar alokasi kebutuhan TPS, melakukan pengecekan masing-masing jenis logistik Pemilu sebelum pembungkusan, dan melakukan pengepakan akhir kelengkapan logistik Pemilu dalam kotak suara.

Ombudsman RI menyampaikan tindakan korektif kepada Ketua KPU RI pada 31 Januari 2024. Adapun tindakan korektif dimaksud agar Ketua KPU RI memerintahkan kepada seluruh Ketua KPU/KIP Kabupaten/Kota antara lain:

1. memastikan menerima seluruh surat suara sesuai dengan jenis surat suara dan jadwal yang ditetapkan
2. melakukan koordinasi dengan pihak penyedia agar dapat segera melakukan pergantian surat suara yang rusak dan surat suara yang kurang sesuai dengan jadwal yang ditetapkan

PERLINDUNGAN PADA PELAKU ANAK



Pada 6 Februari 2024 di Desa Babulu Laut, Kecamatan Babulu, Kabupaten Penajam Paser Utara diketahui telah terjadi peristiwa tindak pidana pembunuhan terhadap satu keluarga terdiri ayah, ibu, dan tiga anaknya.

Berdasarkan informasi yang beredar di media, pelaku tindak pidana pembunuhan tersebut adalah pelaku anak inisial J berusia 16 tahun. Berkenaan dengan hal tersebut, J ditahan Kepolisian Resor Penajam Paser Utara untuk melindunginya dari potensi aksi persekusi warga. J ditahan di Ruang Tahanan Kepolisian Resor Penajam Paser Utara karena belum terdapat Lembaga Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial (LPKS).

Pada 9 Februari 2024, sebuah akun media sosial Instagram mengunggah foto yang menunjukkan J

mendapatkan kekerasan dari tahanan lain sehingga badannya penuh dengan luka. Berkaitan dengan informasi tersebut Tim Keasistenan Utama II Ombudsman RI turun ke lapangan untuk memastikan kebenaran berita dimaksud.

Tim Keasistenan Utama II menemui Kapolres, Wakapolres, Kasiwas, dan Kasat Reskrim, serta berkomunikasi langsung dengan J di Ruang Tahanan Kepolisian Resor Penajam Paser Utara.

Berdasarkan hasil pertemuan tersebut, Tim Keasistenan Utama II berpendapat bahwa perlunya pemerataan sumber daya manusia, khususnya Polisi Wanita pada Unit Pelayanan Perempuan dan Anak (UPPA) di Kepolisian tingkat satuan wilayah resor. Hal itu diperlukan untuk proses menyelesaikan peristiwa tindak pidana yang dilakukan oleh anak sebagaimana ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2012 tentang Sistem Peradilan Pidana Anak.

PELAYANAN RIPH BAWANG PUTIH DI KEMENTERIAN PERTANIAN



Setelah melakukan serangkaian tindak lanjut permintaan keterangan kepada 11 pihak dan pemeriksaan lapangan langsung di lokasi Wajib Tanam Bawang Putih di 3 Kabupaten/Kota, Ombudsman RI menemukan temuan maladministrasi dalam layanan Rekomendasi Impor Produk Hortikultura (RIPH) Bawang Putih pada Direktorat Jenderal Hortikultura Kementerian Pertanian.

Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) atas laporan investigasi atas prakarsa sendiri tersebut diserahkan kepada Pihak Terlapor pada 22 Maret 2024 bertempat di Kantor Ombudsman RI.

Dalam LAHP tersebut, Ombudsman RI menyampaikan temuan maladministrasi yang dilakukan Direktorat Jenderal Hortikultura Kementerian Pertanian RI sebagai berikut:

1. Pengabaian kewajiban hukum dalam pelaksanaan Peraturan Menteri Pertanian Nomor 39 Tahun 2019 jo Peraturan Menteri Pertanian Nomor 2 Tahun 2020 tentang Rekomendasi Impor Produk Hortikultura, sehingga menyebabkan tindakan penundaan berlarut, diskriminasi, penyimpangan prosedur, dan tidak kompeten dalam pelaksanaan pelayanan RIPH Bawang Putih;
2. Tidak kompeten dalam mengawasi penyelenggaraan layanan RIPH dan wajib tanam yang menimbulkan potensi tindakan koruptif. Selain itu, lemahnya pengawasan dan evaluasi dari atasan dan Penanggung Jawab di Direktorat Jenderal Hortikultura merupakan bentuk pengabaian kewajiban hukum terhadap pengawasan layanan Sistem RIPH Online.

Hal tersebut telah mengabaikan ketentuan Pasal 7 Ayat (2) huruf b dan Pasal 35 ayat (1) dan ayat (2) huruf a Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

3. Melampaui wewenang dalam penyelenggaraan layanan RIPH, di mana bawang putih untuk kon-

sumsi merupakan bagian dari komoditas pangan, sehingga penyelenggaraan layanan rekomendasi seharusnya berada pada lembaga yang memiliki kewenangan di bidang pangan, dalam hal ini Badan Pangan Nasional, sesuai Peraturan Presiden Nomor 66 Tahun 2021. Adapun tugas dan fungsi Direktorat Jenderal Hortikultura sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang ada adalah dalam hal substansi budidaya dan produksi hortikultura.

Atas temuan maladministrasi tersebut, Ombudsman RI menyampaikan tindakan korektif berupa:

1. Menteri Pertanian RI melimpahkan kewenangan Kepada Kepala Badan Pangan Nasional terkait kebijakan ketersediaan dan keamanan pangan pada komoditas Bawang Putih sesuai Perpres 66 Tahun 2021, termasuk di dalamnya kebijakan mengenai importasi bawang putih baik berupa Rekomendasi maupun Neraca Komoditas (NK) paling lambat menjelang periode 2025. Proses pelimpahan tersebut agar berkoordinasi dengan Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian.
2. Menteri Pertanian RI melakukan pengelolaan dan pelaksanaan wajib tanam dan produksi bawang putih secara terpusat pada direktorat yang memiliki tugas peningkatan produksi bawang putih.

Menteri Pertanian perlu melakukan pengkajian lebih lanjut terkait model pengelolaan dana dan desain kebijakan wajib tanam yang tepat, pemanfaatan dana wajib tanam yang diatur secara khusus seperti melalui mekanisme PNBP, Mitra PNBP atau BLU. Hal tersebut dapat dikonsultasikan dengan Menteri Keuangan c.q. Kepala Badan Kebijakan Fiskal, Direktorat Jenderal Perbendaharaan dan Direktorat Jenderal Anggaran.

Menteri Pertanian RI memerintahkan Direktur Jenderal Hortikultura untuk melakukan perbaikan layanan sistem RIPH Online di sisa tahun 2024 dengan mengedepankan prinsip transparansi dan akuntabilitas;

4. Menteri Pertanian RI memerintahkan Inspektorat Jenderal Kementerian Pertanian agar melakukan reviu dan evaluasi atas proses permohonan RIPH atau rollback oleh Tim RIPH Direktorat Jenderal Hortikultura Kementerian Pertanian. Serta memberikan sanksi apabila ditemukan ketidaksesuaian atau penyimpangan prosedural yang dilakukan oleh Tim IPH

Direktorat Jenderal Hortikultura Kementerian Pertanian dalam pengembalian permohonan atau *rollback* tersebut. Ombudsman RI selanjutnya memberikan waktu selama 30 (tiga puluh) hari kerja untuk mulai melakukan tahapan pelaksanaan tindakan korektif sejak diterimanya LAHP dan Ombudsman Republik Indonesia akan melakukan monitoring terhadap perkembangan pelaksanaannya.

MUTASI PEGAWAI DI BAWASLU



Pada Triwulan 1 2024, Keasistenan Utama VI menyampaikan Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) kepada Bawaslu terkait Dugaan Penyimpangan

Prosedur dalam Proses Mutasi Pegawai di Lingkup Internal Badan Pengawas Pemilu (Bawaslu).

Ombudsman melakukan telaah terhadap peraturan perundang-undangan berkaitan dengan substansi permasalahan, dan meminta keterangan Kepala Biro SDM Badan Pengawas Pemilu RI. Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) dengan kesimpulan:

Dalam proses mutasi pegawai di lingkup internal Bawaslu terjadi tindakan maladministrasi berupa penyimpangan prosedur karena melakukan mutasi pegawai yang tidak sesuai dengan Peraturan Pemerintah No 11 Tahun 2017 tentang Manajemen

Pegawai Negeri Sipil dan Peraturan Kepala BKN Nomor 5 Tahun 2019 tentang Tata Cara Pelaksanaan Mutasi, yaitu mutasi pegawai dilaksanakan belum mencapai 2 tahun sesuai peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan kesimpulan terjadinya Maladministrasi pada proses mutasi pegawai di lingkup internal Badan Pengawas Pemilu (Bawaslu), Ombudsman RI menyampaikan tindakan korektif yang perlu dilakukan oleh Pejabat Pembina Kepegawaian Bawaslu yaitu, melakukan peninjauan kembali terhadap keputusan mutasi pegawai a.n. Malik Ibrahim dari jabatan sebelumnya yaitu Kepala Bagian Pengawas Pemilu Bawaslu Provinsi Jawa Barat menjadi Kepala Sekretariat Bawaslu Kabupaten Karawang sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

PENGUMPULAN UANG DAN BARANG



Keasistenan VI juga melakukan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) terkait penyelenggaraan Pengumpulan Uang dan Barang (PUB). Hal ini ber-

mula dengan audiensi beberapa organisasi masyarakat seperti ICW dan Dompot Dhuafa yang menyampaikan keluhannya terkait penyelenggaraan PUB terutama dalam hal pengurusan perizinan dan operasional pengelolaannya.

Penyelenggaraan PUB sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No 9 Tahun 1961 merupakan

upaya melaksanakan penyelenggaraan kesejahteraan sosial untuk menggali potensi dana masyarakat untuk kepentingan sosial oleh masyarakat baik individu maupun kelompok yang pada saat ini menunjukkan peningkatan baik jumlah maupun jenisnya.

Pengumpulan dana ini untuk mendukung terlaksananya penyelenggaraan kegiatan sosial secara tertib dan akuntabel, serta sistem perizinan dan pengawasan yang semakin baik sesuai dengan perkembangan zaman saat ini.

Pemberian izin dan pendaftaran penyelengga-

ran PUB oleh Dinas Sosial dan Kementerian Sosial kepada suatu pihak yang menyelenggarakan filantropi, tidak cukup hanya sebatas pemberian izin. Pemerintah harus tetap mengawasi agar tidak terjadi penyelewengan dana (seperti kasus lembaga ACT atau Aksi Cepat Tanggap).

Pada saat ini perizinan PUB masih mengalami kendala pada aspek batas waktu dan perpanjangannya. Selain itu, potensi maladministrasi juga terjadi pada tanggung jawab pengawasan oleh Dinas Sosial dan Kementerian Sosial, bukan saja kepada pihak yang tidak mempunyai izin, namun kepada

lembaga yang diberikan izin.

Adapun tujuan dari IAPS ini adalah untuk:

1. Mengetahui dan menemukan bentuk maladministrasi dalam proses penerbitan izin penyelenggaraan PUB
2. Mengetahui dan menemukan bentuk maladministrasi dalam proses pengawasan dan pengendalian penyelenggaraan PUB
3. Memberikan saran dan korektif kepada instansi pemerintah yang berwenang dalam penerbitan izin dan pengawasan penyelenggaraan PUB

PELAKSANAAN PENERIMAAN PESERTA DIDIK BARU 2024



Ombudsman Republik Indonesia pada tahun 2024 melakukan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) terhadap Penerimaan Peserta Didik Baru

(PPDB). Waktu Pengawasan PPDB 2023 dimulai pada bulan Maret sampai Agustus 2024 dengan menyesuaikan kondisi masing-masing di lokasi wilayah pemantauan Perwakilan Ombudsman.

Pengawasan saat pra PPDB meliputi koordinasi antar-kementerian, lembaga dan pemerintah daerah, sosialisasi regulasi pusat, penyusunan juknis di daerah, sosialisasi juknis, persiapan teknis, dan pengumuman pendaftaran. Proses PPDB meliputi pendaftaran, pelaksanaan seleksi, pengumuman, penetapan peserta didik, daftar ulang, dan koordinasi pengawasan.

Sedangkan pasca PPDB meliputi pelaporan, pengaduan, temuan khusus, penanganan temuan oleh penyelenggara PPDB di daerah dan pusat. Selama Triwulan I ini telah dilakukan serangkaian kegiatan IAPS terhadap pelaksanaan PPDB oleh KU VII, antara lain:

- a) Pengumpulan Data awal dengan sasaran Dinas Sosial Kab. Cianjur, Cabang Dinas Pendidikan Wilayah VII Dinas Pendidikan Prov. Jawa Barat,

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Cianjur, Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kab. Cianjur, Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kab. Karawang,

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Karawang, Dinas Sosial Kab. Karawang, Inspektorat Daerah Kab. Karawang, Dinas Pendidikan Kota Depok, Inspektorat Daerah Kota Depok, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok, Dinas Sosial Kota Depok;

- b) Penyusunan instrumen (**Self Assesment** dan Formulir wawancara) sebagai panduan dalam pengambilan data lapangan;
- c) Rapat Koordinasi dengan Direktorat Jenderal Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Dasar dan Pendidikan Menengah Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi;
- d) Rapat Koordinasi dengan Direktorat Jenderal Bina Pembangunan Daerah Kementerian Dalam Negeri;
- e) Rapat Koordinasi dengan Direktorat Jenderal Pendidikan Islam Kementerian Agama.

BAB II

24 TAHUN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

Ombudsman Republik Indonesia didirikan pada 10 Maret 2000 melalui Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 tentang pembentukan Komisi Ombudsman Nasional. Oleh karena itu, setiap tahunnya di tanggal 10 Maret Ombudsman RI merayakan ulang tahunnya.

Upaya pembentukan lembaga Ombudsman oleh pemerintah dimulai ketika Presiden B.J. Habibie berkuasa, kemudian dilanjutkan oleh penggantinya, yakni K.H. Abdurrahman Wahid. Pada masa pemerintahan Abdurrahman Wahid lah disebut sebagai tonggak sejarah pembentukan lembaga Ombudsman di Indonesia.

Pemerintah pada waktu itu melihat perlunya lembaga Ombudsman di Indonesia menyusul adanya tuntutan masyarakat yang amat kuat untuk mewujudkan pemerintah yang bersih dan penyelenggaraan negara yang baik atau *clean and good governance*.

Presiden Abdurrahman Wahid mengeluarkan Keputusan Presiden nomor 155 tahun 1999 tentang tim pengkajian pembentukan lembaga Ombudsman. Menurut pertimbangan keputusan tersebut, latar belakang pemikiran perlunya dibentuk lembaga Ombudsman Indonesia adalah untuk lebih meningkatkan pemberian perlindungan terhadap hak-hak masyarakat dari pelaku penyelenggara negara yang tidak sesuai de-

ngan kewajiban hukumnya, dengan memberikan kesempatan kepada anggota masyarakat yang dirugikan mengadu kepada suatu lembaga independen yang dikenal dengan nama Ombudsman.

Pada bulan Maret 2000, Presiden Abdurrahman Wahid mengeluarkan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional, sehingga mulai saat itu, Indonesia memasuki babak baru dalam sistem pengawasan. Demikianlah maka sejak ditetapkannya Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 pada tanggal 10 Maret 2000 berdirilah lembaga Ombudsman Indonesia dengan nama Komisi Ombudsman Nasional.

Tahun 2024 ini Ombudsman Republik Indonesia genap memasuki usia 24 Tahun. Sebagai institusi yang lahir

dari rahim reformasi, Ombudsman RI terus memegang semangat reformis terutama di bidang pengawasan pelayanan publik. Dilandasi komitmen untuk menjadikan Ombudsman RI sebagai institusi yang dekat dan dimiliki bersama oleh seluruh masyarakat, lembaga ini terus berkarya dan menyelenggarakan berbagai kegiatan yang mengedepankan peran serta masyarakat.

Pada HUT ke-24 ini, Ombudsman RI menyelenggarakan beberapa kegiatan di kantor pusat maupun kantor perwakilan di antaranya Ombudsman On The Spot, bazar, lomba antar-karyawan sampai seminar nasional.





Wakil Presiden Amin Ma'ruf memberikan sambutan pada peringatan HUT ke-24 Ombudsman RI, 14 Maret 2024.

WAKIL PRESIDEN MA'RUF AMIN HADIRI PELUNCURAN LAPORAN TAHUNAN 2023 OMBUDSMAN RI

Wakil Presiden Republik Indonesia, Prof. Dr. (H.C.) K.H. Ma'ruf Amin menghadiri acara Peluncuran Laporan Tahunan 2023 Ombudsman RI, pada Kamis (14/3/2024) di Kantor Ombudsman, Jalan HR Rasuna Said, Jakarta Selatan. Acara ini juga sekaligus merupakan puncak peringatan 24 Tahun Ombudsman RI.

Ketua Ombudsman RI, Mokhammad Najih, menyerahkan langsung Buku Laporan Tahunan 2023 Ombudsman RI kepada Wakil Presiden Ma'ruf Amin.

Dalam kesempatan tersebut Wapres menyampaikan apresiasi terhadap eksistensi dan kiprah Ombudsman RI, terutama dalam ekosistem penyelenggaraan negara di sektor pengawasan yang berbasis laporan atau pengaduan masyarakat.

"Ombudsman berperan nyata membangun tata

kelola pemerintahan yang baik. Rumusan kebijakan publik berbasis aduan masyarakat disampaikan oleh Ombudsman dalam bentuk Tindakan Korektif, Saran Perbaikan, juga Rekomendasi untuk mendorong peningkatan layanan publik yang semakin berkualitas, dan mengimplementasikan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik," ucap Wapres.

Wapres mengatakan, mengacu pada UUD 1945, pemerintah harus hadir dalam meningkatkan kesejahteraan rakyat. Hal ini hanya dapat terwujud jika penyelenggara pelayanan publik mampu menyediakan pelayanan yang berkualitas, bersih, cepat melayani, transparan, akuntabel, dan inklusif.

"Pelayanan publik yang mudah diakses seluruh lapisan masyarakat dan tidak berbelit-belit, menjadi

cerminan bahwa negara telah hadir di tengah masyarakat. Untuk itu, pemerintah terus berbenah, baik di instansi pemerintah pusat maupun daerah, melalui program kebijakan reformasi birokrasi guna menghadirkan pelayanan publik yang prima dan inklusif,” ujarnya.

Oleh karena itu, Wapres menegaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik tidak bisa lagi bekerja biasa-biasa saja. Apalagi kini di tengah persaingan global, peningkatan kualitas pelayanan publik adalah faktor penting untuk menarik investasi dan menciptakan iklim berusaha yang baik.

Menutup sambutannya, Wapres meminta Ombudsman terus bersinergi dengan berbagai pemangku kepentingan, seperti lembaga negara, kementerian/ lembaga, juga pemda. Agar akses pengaduan pelayanan publik dapat semakin diperluas dan ditindaklanjuti.

“Lanjutkan sosialisasi mengenai peran dan fungsi

si Ombudsman kepada masyarakat luas. Tingkatkan pula literasi masyarakat atas hak-hak untuk mendapatkan pelayanan publik yang baik. Dengan demikian, masyarakat bisa ikut serta berpartisipasi dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik melalui berbagai kanal pengaduan yang tersedia,” ujar Wapres.

Wapres juga menyampaikan ucapan selamat ulang tahun ke-24 kepada Ombudsman RI dan berharap di usia yang baru ini lebih memacu Ombudsman dan seluruh penyelenggara pelayanan publik untuk terus berkinerja menghadirkan pelayanan terbaik bagi masyarakat.

Dalam acara ini, juga dilaksanakan penyampaian Laporan Tahunan 2023 Ombudsman RI kepada Menteri/Pimpinan Lembaga yang hadir. Di antaranya Ketua Komisi Yudisial Amzulian Rifai, Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Abdullah Azwar Anas, serta Menteri Agraria dan Tata Ruang Agus Harimurti Yudhoyono.



PERINGATAN 24 TAHUN DI KANTOR PUSAT

Pada tahun ini Ombudsman RI Pusat menyelenggarakan seminar bertajuk “Transformasi Pelayanan Publik dan Penguatan Pranata Pengawasan”. Seminar membahas rencana revisi UU No. 25 tentang Pelayanan Publik, yang selaras dengan motto HUT Ombudsman RI kali ini yaitu “Meneguhkan Pengawasan, Memajukan Pencegahan Maladministrasi”.

Ombudsman RI menargetkan peran serta masyarakat yang lebih tinggi di masa yang akan datang. Wakil Ketua Ombudsman RI Bobby Hamzar Rafinus

juga mengharapkan adanya jalinan kerja sama yang lebih komprehensif antar lembaga negara agar pelayanan publik serta pengawasannya semakin baik.

Selain itu ORI Pusat juga mengadakan sejumlah perlombaan seperti lomba cerdas cermat, *e-sport mobile legend*, karaoke, dan pembacaan Ikrar Ombudsman RI. Rangkaian acara HUT kali ini dimulai pada satu bulan sebelum acara puncak di tanggal 14 Maret 2024. Lomba *e-sport* membuka rangkaian acara pada 16 Februari 2024.



Lomba Permainan Tradisional HUT ORI 2024

RANGKAIAN KEGIATAN HUT 24 TAHUN OMBUDSMAN RI



16 Februari 2024
Lomba E-Sport

19 Februari 2024
Lomba Karaoke

21 Februari 2024
- Lomba Pakaian Adat
- Lomba Mars ORI

23 Februari 2024
- Lomba Game Tradisional
- Lomba Senam
- Bazar

26 Februari 2024
- Lomba Tenis Meja
- Lomba Pengucapan Ikrar ORI



Bazaar HUT
ORI 2024

29 Februari 2024
Lomba Cerdas
Cermat

1 Maret 2024
Jalan Sehat

3 Maret 2024
Ombudsman
On The Spot

4 Maret 2024
Pameran Foto

5 Maret 2024
Bedah Buku



14 Maret 2024
Puncak Acara Peringatan
HUT ke-24

7 Maret 2024
Donor Darah

6 Maret 2024
Seminar Nasional



Lomba Jalan Sehat
HUT ORI 2024

OMBUDSMAN ON THE SPOT

Pada hari jadinya ke-24, Ombudsman Republik Indonesia mengadakan acara bertajuk “*Ombudsman on The Spot*” di berbagai daerah dan salah satunya Mamuju, bersamaan dengan acara *car free day*. Kegiatan ini memungkinkan masyarakat untuk berdiskusi langsung dengan Ombudsman.

Selain itu, Ombudsman juga mengadakan *fun games* agar masyarakat yang ikut *car free day* dapat berpartisipasi secara terbuka sehingga tercipta suasana yang menyenangkan. Kegiatan ini menunjukkan bahwa Ombudsman tidak terpisahkan dari keceria-

an masyarakat setempat. Tujuan permainan ini adalah menciptakan suasana yang menyenangkan dan menghibur.

Dengan permainan yang seru dan kompetisi yang sehat, Ombudsman ingin mengajak masyarakat berinteraksi, berbagi kesenangan, dan merayakan bersama HUT Ombudsman RI. Dengan demikian, Ombudsman ingin dikenal sebagai lembaga yang dapat menyenangkan dan menghibur masyarakat, serta memperkuat hubungan dan kepercayaan dengan masyarakat.



Ombudsman Sulawesi Barat menyelenggarakan acara Ombudsman on The Spot

RIKSA ON THE SPOT



Ombudsman Sulawesi Barat menyelenggarakan acara Ombudsman on The Spot

Kantor Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan merayakan ulang tahun dengan cara berbeda, yakni berupa Riksa atau Pemeriksaan *On the Spot* (OTS). OTS adalah kegiatan yang diprakarsai Ombudsman Kalimantan Selatan dengan menerima laporan masyarakat dan diselesaikan di tempat saat itu juga.

Kegiatan ini melibatkan pihak-pihak terkait berkenaan dengan pelayanan publik dari laporan tersebut. Kegiatan ini menyasar pada pelayanan administrasi kependudukan di beberapa daerah yang masih tergolong desa 3T di Kecamatan Paramasan Kabupaten Banjar.

Dalam pelaksanaan Riksa OTS, Ombudsman RI Kalimantan Selatan menghadirkan jajaran Dinas Ke-

pendudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar bersama pihak Kecamatan Paramasan dan beberapa perwakilan Kantor Desa.

Kegiatan kali ini telah menyelesaikan secara langsung 90 laporan terhadap pelayanan adminduk. Tingginya animo warga terhadap kegiatan ini menyisakan laporan masyarakat yang cukup banyak untuk ditidakklanjuti di luar kegiatan ini. Ombudsman RI Kalimantan Selatan menganggap kegiatan ini cukup efektif dalam membuka akses komunikasi pelayanan, menjembatani antara penyelenggara layanan kepada masyarakat wilayah 3T, menghadirkan pelayanan pada wilayah 3T, yang saat ini menjadi misi Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan.



Sosialisasi Ombudsman RI Kalimantan Selatan pada warga sekitar



Penyelesaian Laporan Masyarakat oleh Ombudsman RI pada Kegiatan OTS

KEGIATAN SOSIAL DONOR DARAH

Kegiatan sosial yang dilaksanakan adalah Donor dan Transfusi Darah guna meningkatkan peran aktif Ombudsman RI terhadap keluhan kesah masyarakat serta mewujudkan salah satu motto

lembaga yakni sebagai milik seluruh lapisan masyarakat. Kegiatan donor darah ini dilaksanakan serentak di hampir seluruh kantor perwakilan Ombudsman RI.



Kegiatan Donor Darah oleh ORI Kalimantan Selatan.



Kegiatan Donor Darah oleh ORI Bangka Belitung.



Donor Darah oleh Ombudsman RI Jawa Timur



Kegiatan Donor Darah oleh Ombudsman RI Kalimantan Timur



Kegiatan Donor Darah ORI Papua



Kegiatan Donor Darah oleh ORI Kepulauan Riau



Kegiatan Donor Darah oleh ORI Bali

SEMINAR NASIONAL “TRANSFORMASI PELAYANAN PUBLIK DAN PENGUATAN PRANATA PENGAWASAN”



Pembicara seminar nasional “Transformasi Pelayanan Publik dan Penguatan Pranata Pengawasan” pada Rabu (6/3/2024).

Ombudsman RI menyelenggarakan Seminar Nasional bertema “Transformasi Pelayanan Publik dan Penguatan Pranata Pengawasan” pada Rabu (6/3/2024) di Kantor Pusat. Seminar ini membahas beberapa hal di antaranya transformasi pelayanan publik dan Revisi Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI.

Hadir sebagai pembicara dalam seminar untuk memperingati Hari Ulang Tahun Ombudsman RI ke-24 tersebut, adalah Kepala Badan Keahlian DPR RI, Inosentius Samsul, Inspektur Jenderal Kementerian Hukum dan HAM, Razilu, dan Asisten Deputi Pengembangan Sistem dan Strategi Kebijakan Pelayanan Publik Kementerian PAN dan RB, Muhammad Yusuf Kurniawan.

Wakil Ketua Ombudsman Bobby Hamzar Rafinus dalam sambutannya mengatakan, topik tersebut dikaitkan dengan rencana Revisi UU 37 Tahun 2008 dan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. “Kedua UU ini punya kaitan yang erat. Ombudsman juga menaruh perhatian terkait rancangan revisi UU Pelayanan Publik,” ujarnya.

Anggota Ombudsman RI, Robert Na Endi Jaweng mengatakan bahwa instrumen perlindungan hak masyarakat salah satunya adalah pelayanan publik. “Tanda hadir atau absennya negara adalah pelayan-

an publik. Jadi pelayan publik harus mengetahui apa yang dibutuhkan masyarakat. Ini paradigma yang sangat penting,” ujarnya.

Terkait revisi UU Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI, Robert menjelaskan terdapat tiga kata kunci yakni kewenangan, kelembagaan dan kedudukan. “Jika revisi tersebut disahkan maka ini adalah hadiah bagi masyarakat,” katanya.

Sekretaris Jenderal Ombudsman RI, Suganda Pandapotan Pasaribu pada kesempatan ini mengupas mengenai penguatan pengawasan dalam transformasi pelayanan publik. Penguatan tersebut tertuang dalam revisi UU Ombudsman RI di antaranya, kedudukan Pimpinan Ombudsman sebagai Pejabat Negara untuk memperkuat posisi Ombudsman, penguatan struktur organisasi serta perlindungan pelapor dan pihak terkait untuk menjamin keamanan, keselamatan, dan hajat hidup.

Kepala Badan Keahlian DPR RI, Inosentius Samsul menyampaikan proses dan 17 substansi revisi UU Ombudsman RI. Di antaranya perubahan dilakukan terhadap definisi Ombudsman, Terlapor, dan Rekomendasi Ombudsman. Dalam definisi Ombudsman objek pengawasan diperluas sehingga mencakup pula penyelenggaraan pelayanan publik oleh badan usaha milik desa. Selain itu, Rekomendasi Ombudsman menambahkan kata “wajib” sebagai daya ikat rekomendasi Ombudsman.

Inspektur Jenderal Kementerian Hukum dan HAM, Razilu menyampaikan pemaparan mengenai berbagai inovasi pelayanan publik yang dilaksanakan di instansinya. Di antaranya permohonan dan perpanjangan visa secara online dan pengajuan izin tinggal dalam bentuk elektronik.

Asisten Deputi Pengembangan Sistem dan Strategi Kebijakan Pelayanan Publik Kementerian PAN dan RB, Muhammad Yusuf Kurniawan mengatakan saat ini instansinya sedang mengajukan revisi UU Pelayanan Publik untuk Transformasi Pelayanan Publik yang lebih baik. Dengan mengusung 7 agenda yakni inovasi pelayanan publik, partisipasi masyarakat, pelayanan inklusif, pelayanan terpadu, penyelesaian pengaduan terintegrasi secara nasional, digitalisasi pelayanan publik dan penguatan strategi kebijakan pelayanan publik.

PESTA RAKYAT

Perayaan Hari Ulang Tahun Ombudsman RI ke-24 ini dilakukan di seluruh perwakilan Ombudsman RI. Kegiatan yang dilaksanakan antara lain yakni lomba potret pelayanan publik, pertandingan *mini soccer*, karaoke, jalan sehat serta acara syukuran dengan pemotongan tumpeng untuk dibagikan kepada warga.

Berbagai serangkaian acara ini dilaksanakan dengan harapan dapat membawa semangat baru, langkah-langkah baru yang lebih progresif dalam meningkatkan pelayanan. Ke depannya, Ombudsman RI berharap agar dapat terus tumbuh lebih baik, terus berkarya dan berinovasi untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi.



Insan ORI Jawa Tengah melakukan pemotongan tumpeng sebagai wujud rasa syukur.



Insan ORI Jawa Tengah melakukan *gathering*



Perwakilan ORI Sulawesi Selatan mengumpulkan kado untuk dibagikan ke anak-anak kurang beruntung

F. LITERASI ANTIMALADMINISTRASI: PELUNCURAN BUKU “OMBUDSPRUDENSI”



BUKU Ombudsprudensi merupakan kumpulan dari penyelesaian kasus-kasus laporan masyarakat yang berhasil diselesaikan Ombudsman RI. Buku ini ditulis untuk menjadi pengetahuan sekaligus pedoman bagi Insan Ombudsman, Terlapor, Pihak Terkait, maupun masyarakat secara umum.

Bagi Insan Ombudsman, buku Ombudsprudensi dapat menjadi pedoman dalam menyelesaikan laporan atau pengaduan masyarakat. Buku ini diharapkan menjadi rujukan pula bagi Terlapor dan Pihak Terkait sebagai penyelenggara negara dan pelayanan publik dalam menyelesaikan pengaduan masyarakat.

Bagi masyarakat umum, penulisan buku ini menjadi gambaran kerja-kerja Ombudsman RI dalam menyelesaikan laporan masyarakat sekaligus menjadi bukti akuntabilitas kinerja Ombudsman RI kepada publik.

Acara peluncuran buku Ombudsprudensi dilaksanakan bersamaan dengan serangkaian acara ulang tahun

Ombudsman RI, pada tanggal 5 Maret 2024. Diselenggarakan secara hibrida dengan mengundang beberapa narasumber, yaitu Budi Santoso (Anggota Ombudsman RI periode 2011-2016), Ninik Rahayu (Ketua Dewan Pers, Anggota Ombudsman RI periode 2016-2021), Adin Bondar (Deputi Bidang Pengembangan Sumber Daya Perpustakaan, Perpustakaan Nasional RI), dan Ratna Sari Dewi (Kepala Keasistenan Rekomendasi dan Monitoring Ombudsman RI).

G. PENGAWASAN INTERNAL

BERDASARKAN Surat Keputusan Ketua Ombudsman RI Nomor 28 Tahun 2023, Ombudsman RI telah membentuk Unit Pengendalian Gratifikasi (UPG). Unit ini dalam melaksanakan tugasnya berpedoman pada Pedoman Pengendalian Gratifikasi di Lingkungan Ombudsman RI dan bertanggung jawab kepada Ketua Ombudsman RI. Sepanjang Triwulan I, yaitu Januari hingga Maret 2024 terdapat satu pelaporan penerimaan gratifikasi di lingkungan Ombudsman RI.

Sementara dari laporan *Whistle-blowing System* (WBS), tentang pengelolaan pelaporan pelanggaran internal di lingkungan Ombudsman RI, sepanjang periode Januari sampai dengan Maret 2024 Inspektorat Ombudsman RI telah menerima sebanyak 44 (empat puluh empat) aduan internal.



Adapun untuk buku Ombudsprudensi yang dibedah dan diluncurkan kali ini terdiri dari empat bagian buku yang memiliki tema yakni sebagai berikut:

A BUKU JILID 1 berkaitan dengan Perpajakan/Retribusi, Pendidikan, Administrasi Kependudukan dan catatan sipil, dan kepolisian. Adapun contoh kasus yang diangkat pada buku ini adalah dugaan penyimpangan prosedur dalam pemblokiran rekening Pelapor di Bank Mandiri Kantor Cabang Jakarta-Pamulang oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pondok Aren.

■ Maladministrasi

Penyimpangan prosedur, penyalahgunaan wewenang dan tidak kompeten.

■ Ruang Lingkup Pelayanan Publik

Layanan Pendidikan

■ Pertimbangan (Ombuprudensi)

Ombudsman meminta Kepala Dinas Pendidikan Provinsi Jambi untuk menghentikan sekolah melakukan penggalangan dana dan mengembalikan hasil penggalangan dana tersebut kepada peserta didik serta melakukan pembinaan kepada sekolah.

B BUKU JILID 2 berkaitan dengan Pemerintahan Dalam Negeri/Daerah/Desa, Kesejahteraan Sosial, Pertambangan dan Energi, dan Kesehatan. Adapun contoh dari pelanggaran yang terjadi adalah Penyalahgunaan Wewenang terkait Keputusan Pemberhentian Pelapor a.n. FM dari Jabatan Kaur Perencanaan dan Plt. Sekretaris Dusun Purwo Bakti yang dilakukan oleh Rio Dusun Purwo Bakti.

■ Maladministrasi

Penyalahgunaan Wewenang. Terkait keputusan pemberhentian pelapor dari jabatan Kaur Perencanaan dan Plt Sekretaris Dusun yang dilakukan oleh Rio Dusun Purwo Bakti.

■ Ruang Lingkup Pelayanan Publik

Pemerintahan Dalam Negeri

■ Pertimbangan (Ombuprudensi)

Ombudsman meminta Rio Dusun Purwo Bakti agar pemberhentian tersebut dicabut dan/atau mengaktifkan kembali pelapor dengan hasil bahwa Rio Dusun Purwo Bakti mengeluarkan surat Nomor 140/089/Pem tanggal 3 Maret 2021 untuk Pengaktifan Perangkat Dusun untuk Pelapor.

C BUKU JILID 3 berkaitan dengan Air Bersih/PDAM, Perbankan/Pegadaian/Kepegawaian/Ketenagakerjaan, Infrastruktur Transportasi/Perhubungan. Adapun contoh dari pelanggaran yang terjadi adalah penundaan berlarut terkait permintaan keringanan pada masa Pandemi COVID-19 oleh PDAM Tirtamarta Kota Yogyakarta kepada Pelapor.

■ Maladministrasi

Penundaan Berlarut

■ Ruang Lingkup Pelayanan Publik

Pelayanan Air Bersih

■ Pertimbangan (Ombuprudensi)

Terhadap Laporan Masyarakat Tertentu dan Terlapor bersikap kooperatif, penanganan dapat dilakukan secara sederhana misalnya berkoordinasi melalui Whatsapp dengan pihak Terlapor dan mengutamakan penyelesaian *win-win solution*. Upaya seperti itu dapat menyelesaikan Laporan Masyarakat secara efektif dan efisien.

D BUKU JILID 4 berkaitan dengan Agraria/Pertanian, Perumahan/Pemukiman Administrasi Peradilan, Perizinan Komunikasi dan Informatika. Adapun contoh dari pelanggaran yang terjadi adalah Pemerintah Samarinda tidak memberikan pelayanan terkait keberatan atas penerbitan SKM Hak atas tanah milik saudara AW di atas hak atas tanah milik IS yang telah dibeli oleh Pelapor di Kel. Rapak Dalam Samarinda, sehingga perlu dilakukan peninjauan ataupun pencabutan.

■ Maladministrasi

Tidak Memberikan Pelayanan

■ Ruang Lingkup Pelayanan Publik

Layanan Hak Atas Tanah

■ Pertimbangan (Ombuprudensi)

Pelayanan pertanahan dalam hal ini tidak hanya dilakukan oleh Kantor Pertanahan, tetapi juga instansi pemerintahan yang lain, dalam hal ini Camat menerbitkan surat pemberitahuan pencabutan Surat Keterangan Penguasaan Tanah atas nama Aw beserta turunannya, yang menjadi jalan penyelesaian persoalan tersebut.

BAB III

PENCEGAHAN MALADMINISTRASI



Salah satu tugas utama Ombudsman RI adalah melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman RI. Hal itu dilakukan dengan memastikan penyelenggaraan pelayanan publik telah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Tugas pencegahan ini bertujuan agar

penyelenggara negara dan pemerintahan memiliki kesadaran memberikan pelayanan publik secara baik kepada masyarakat.

Salah satu kegiatan pencegahan maladministrasi yakni Penyampaian Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik. Pencegahan maladministrasi merupakan

tindakan yang dilakukan oleh Ombudsman secara aktif agar maladministrasi tidak terjadi atau tidak berulang. Peraturan Ombudsman Nomor 41 Tahun 2019 ditetapkan untuk mengelola kegiatan pencegahan maladministrasi mulai dari tahap Deteksi, Analisis, hingga Perlakuan Pelaksanaan Saran.

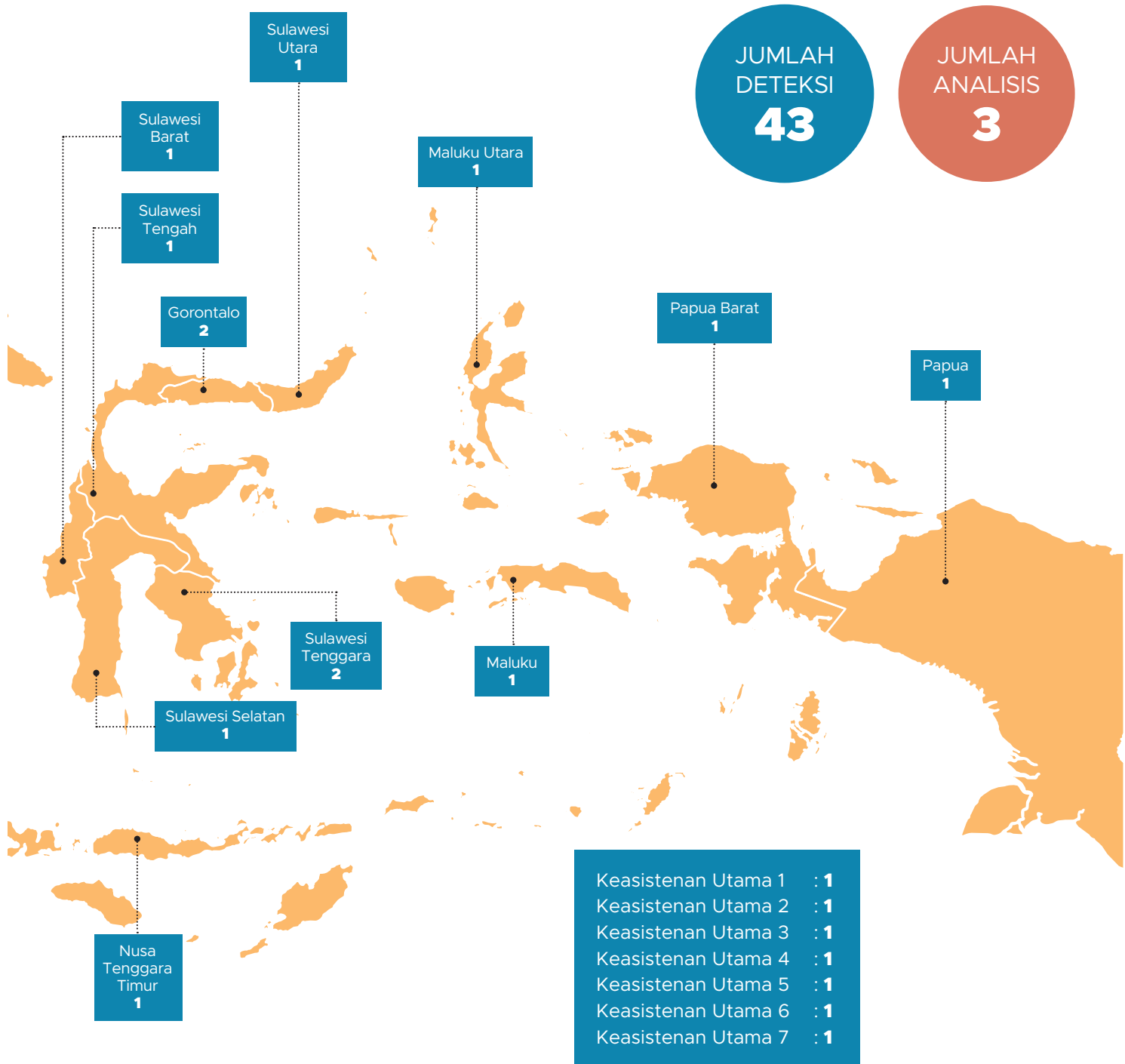


Sosialisasi program BPJS Ketenagakerjaan di Kantor Ombudsman RI, Jakarta, 7 Maret 2024.

SARAN PERBAIKAN KEBIJAKAN PELAYANAN PUBLIK*



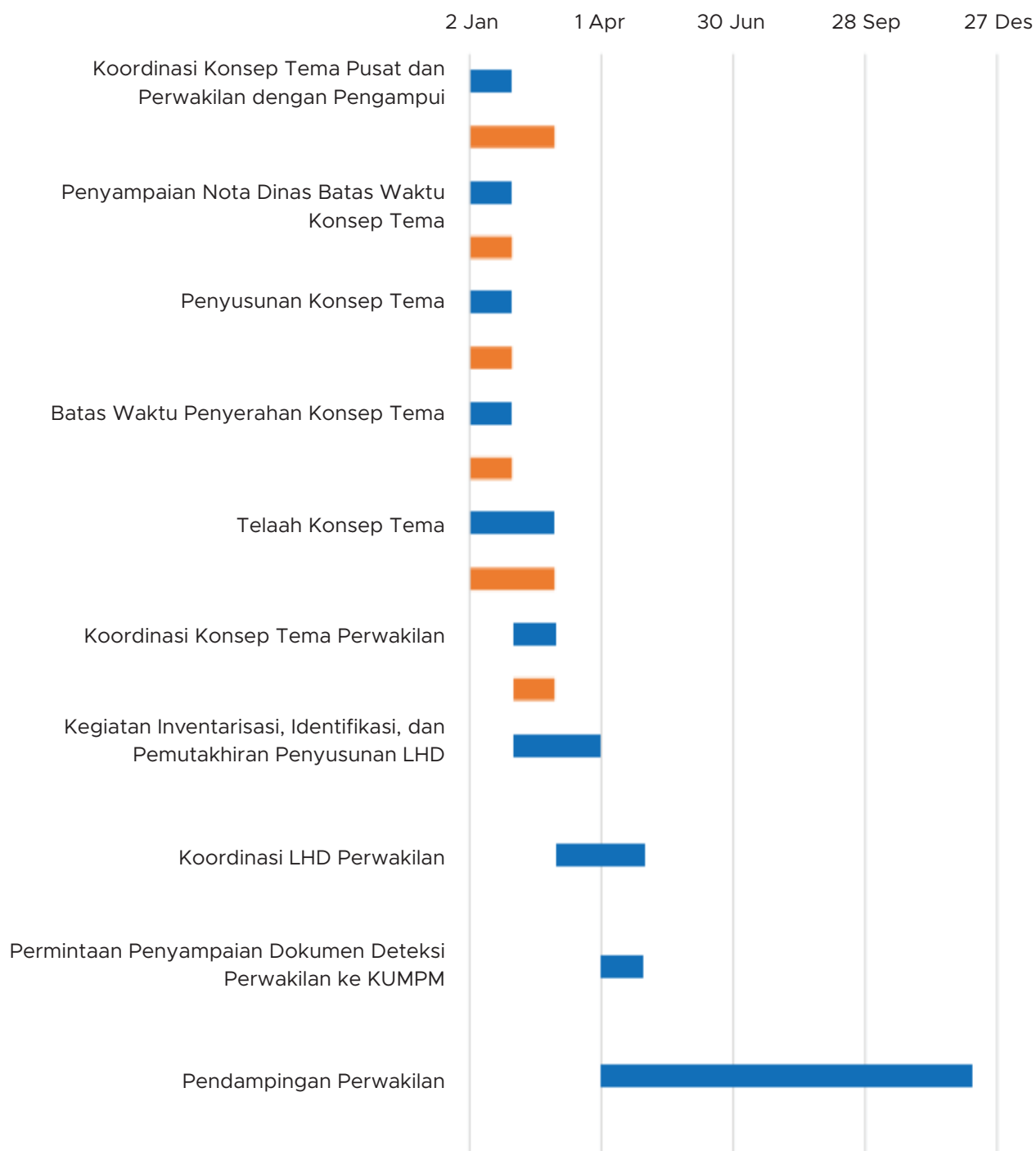
■ Deteksi *) unit kerja pusat & perwakilan yang melaksanakan kajian
■ Analisis



Pada tahun 2024, jumlah kajian yang dilaksanakan sebanyak 46 buah. Dari jumlah itu sebanyak tiga kajian telah masuk dalam tahap Analisis, sementara 43 lainnya masih berproses dalam tahap Deteksi.

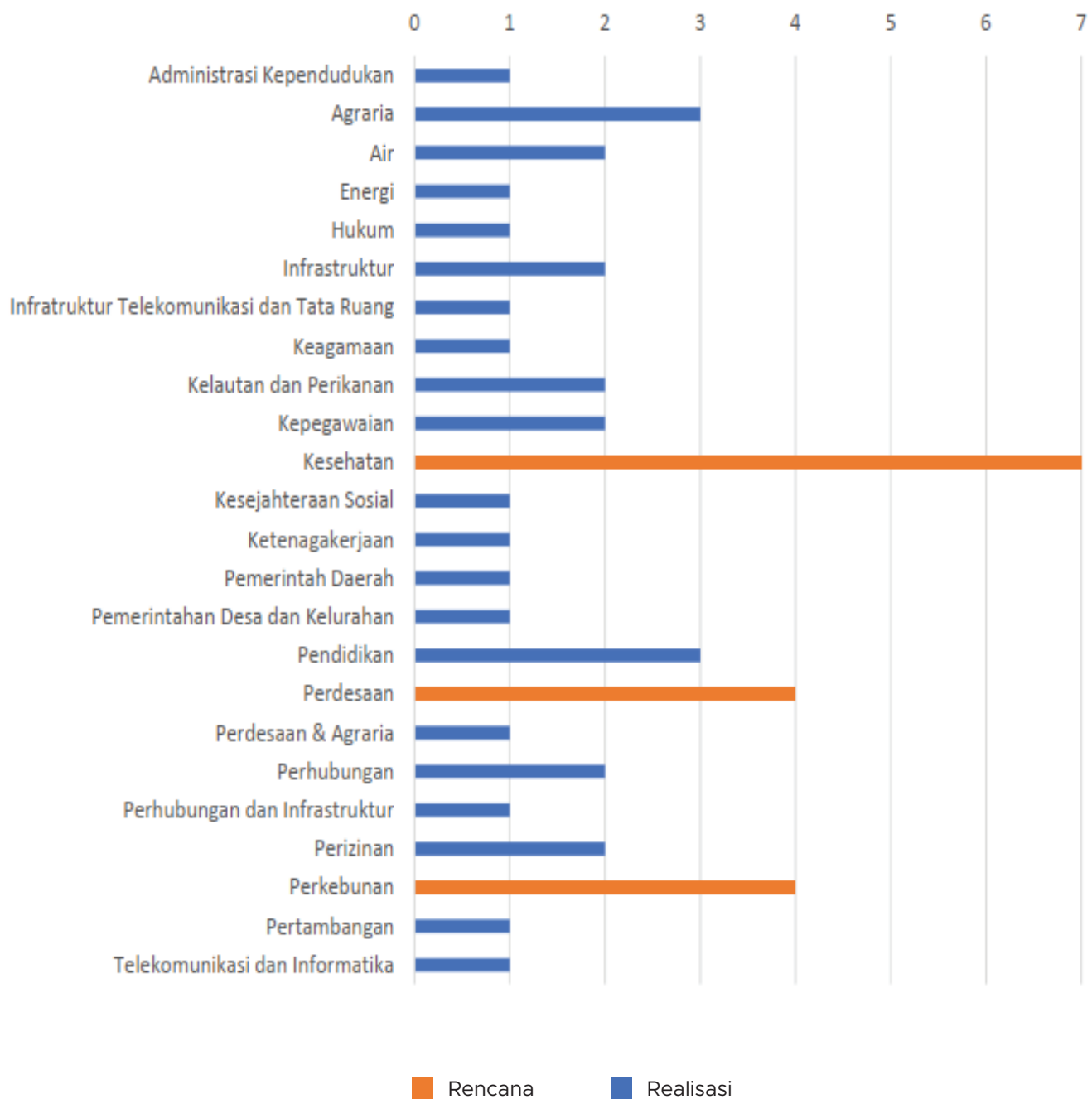
Seluruh unit pada Kantor Pusat dan Kantor-kantor Perwakilan (7 Pusat dan 34 Perwakilan) berpartisipasi dalam kegiatan perumusan Saran Perbaikan melalui Kajian Kebijakan.

RENCANA DAN REALISASI DETEKSI PADA KANTOR PERWAKILAN



Adapun ke-46 kajian yang dilakukan memiliki rentang substansi yang lebar. Terdapat 24 substansi yang dikaji dengan tiga terbesarnya berturut-turut adalah Kesehatan, Perdesaan, dan Perkebunan.

SUBSTANSI KAJIAN TAHUN 2024



PERLAKUAN SARAN

Kegiatan Perlakuan Saran belum dilakukan. Kegiatan ini menunggu selesainya tahap Analisis.

ISU MENONJOL

1) Penyerahan hasil tinjauan lapangan Ombudsman RI di lokasi tambang nikel PT Antam Tbk., Blok Mandiodo, Kabupaten Konawe Utara, Sulawesi Tenggara.

Pada tanggal 23 Januari 2024, Anggota Ombudsman RI/ Pengampu Keasistenan Utama V Hery Susanto dan Keasistenan Utama V menyampaikan hasil Tinjauan Lapangan Ombudsman RI di Lokasi Tambang Nikel PT Antam, Tbk Blok Mandiodo Kabupaten Konawe Utara Sulawesi Tenggara. Hery Susanto mengungkapkan sejumlah temuan.

Salah satunya terkait dengan adanya dampak lingkungan yang cukup serius akibat dari penambangan nikel ilegal. Dijelaskan bahwa dampak lingkungan dimaksud terjadi akibat pendangkalan pantai

karena tidak adanya pengelolaan pertambangan oleh perusahaan. Tidak adanya pemeliharaan jalan umum baik dari pihak perusahaan maupun dari pemerintah juga membuat masyarakat lokal belum pernah merasakan jalan yang layak di desa mereka. Atas hal tersebut, Hery Susanto meminta agar Kementerian ESDM mengaktifkan kembali kegiatan operasional pertambangan Blok Mandiodo dari PT Antam Tbk sesuai ketentuan peraturan perundangan yang berlaku.

Dalam kegiatan tersebut Hery Susanto menyerahkan buku Laporan/ Reportase Hasil Tinjauan Lapangan Ombudsman RI di Lokasi Tambang Nikel PT Antam Tbk di Mandiodo yang diterima langsung oleh Direktur Utama PT Antam, Nico Kanter.



ISU MENONJOL

2) Kepesertaan tenaga kerja informal dalam BPJS Ketenagakerjaan.



Struktur ketenagakerjaan di Indonesia lebih didominasi oleh sektor informal. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) per Agustus 2023, dari 139,85 juta Angkatan Kerja (AK), 59,11 persen di antaranya merupakan pekerja informal. Dominasi pekerja informal sayangnya tidak sebanding dengan perlindungan sosial ketenagakerjaan. Data menunjukkan, capaian akuisisi kepesertaan pada Jaminan Sosial Ketenagakerjaan untuk pekerja informal atau Bukan Penerima Upah (BPU) per Juli 2023 masih sekitar 6,5 jutaan dari sekitar 80 jutaan pekerja informal. Data tersebut berbeda dengan capaian perlindungan di bidang Kesehatan. Berdasarkan Universal Health Coverage (UHC), 90,3 persen penduduk Indonesia telah terdaftar pada program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), di mana 60,39 persen di antaranya merupakan Penerima Bantuan Iuran (PBI).

Perlindungan dalam bentuk

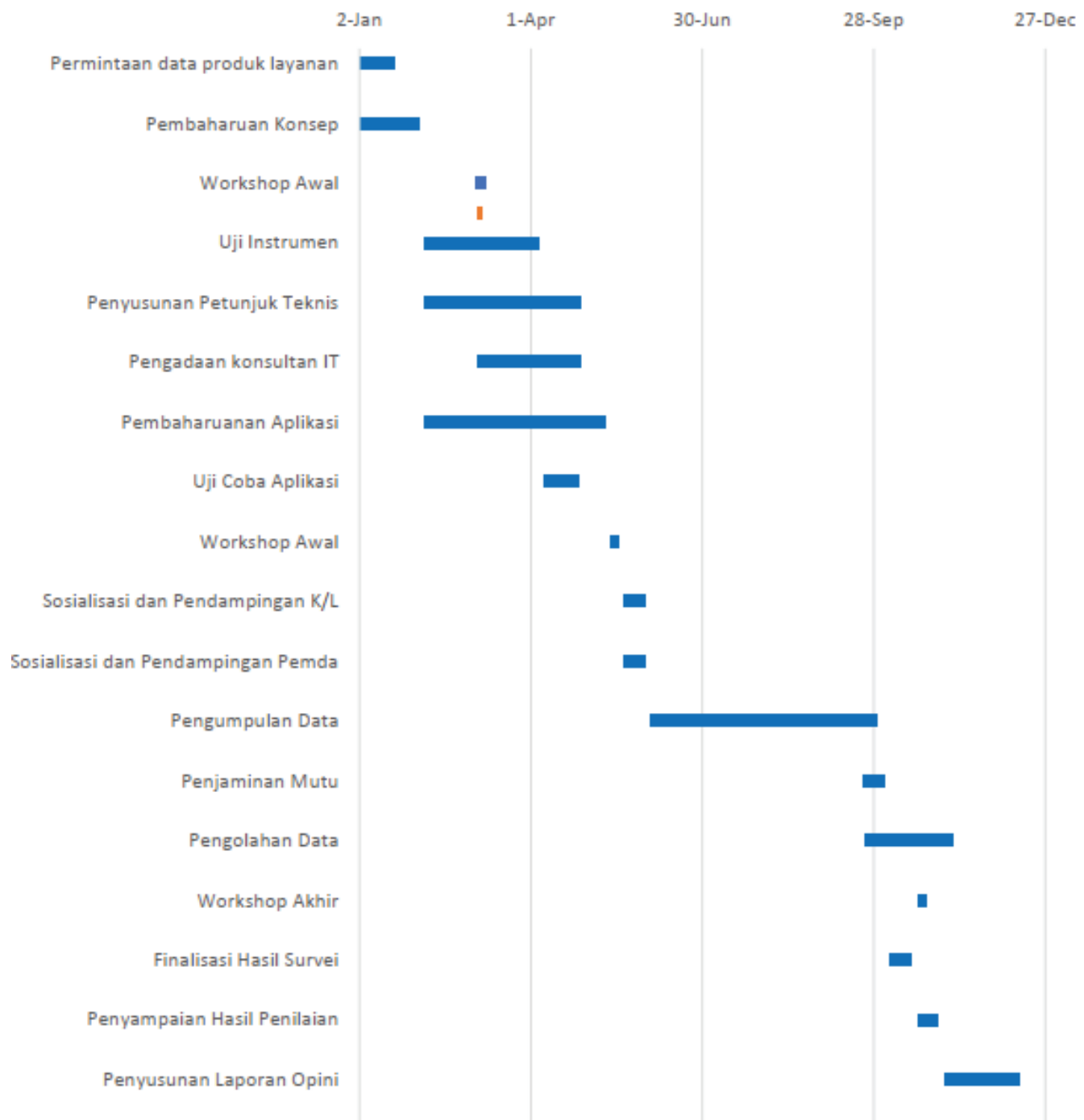
Jaminan Kesehatan diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan, dan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan diselenggarakan oleh BPJS Ketenagakerjaan. Capaian akuisisi kepesertaan pekerja informal/BPU yang minim ini menyebabkan pemerintah menerbitkan Instruksi Presiden Nomor 2 Tahun 2021 dalam rangka optimalisasi pelaksanaan program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan.

Terdapat 4 tujuan pencegahan maladministrasi yang akan dilakukan, yaitu:

1. Mengetahui implementasi perlindungan tenaga kerja informal.
2. Mengetahui implementasi kebijakan Instruksi Presiden Nomor 2 Tahun 2021 mengenai upaya optimalisasi pelaksanaan program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan dalam kerangka regulasi di peraturan daerah.
3. Mengetahui tata kelola atas akuisisi kepesertaan BPU oleh BPJS Ketenagakerjaan/Mitra (Agen Perisai).
4. Mengetahui pengawasan terkait percepatan kepesertaan tenaga kerja informal untuk terdaftar dalam BPJS Ketenagakerjaan oleh kementerian Ketenagakerjaan, BPJS Ketenagakerjaan bersama dengan Pemerintah Daerah.

PENILAIAN KEPATUHAN (OPINI PENGAWASAN)

RENCANA KERJA SURVEY KEPATUHAN (OPINI PENGAWASAN)



Pada triwulan pertama tahun 2024, kegiatan Survei Kepatuhan (Opini Pengawasan) telah merealisasikan tiga aktivitas, yakni permintaan data produk layanan, pembaharuan konsep penilaian, dan workshop awal.

Dalam aktivitas permintaan data produk, telah dikumpulkan sekitar 2.500 jenis produk layanan. Jumlah ini sekitar 60% dari rencana jumlah produk yang dikumpulkan. Aktivitas ini masih akan berlangsung pada triwulan 2 tahun 2024.

Dalam aktivitas pembaharuan konsep penilaian, Keasistenan Manajemen Pengetahuan dan Penilaian Kepatuhan tetap mempertahankan keempat Dimensi Penilaian (Input-Proses-Output-Pengaduan). Aktivitas selama triwulan pertama dilakukan terhadap upaya pembaruan indikator-indikator dalam Dimensi Output dan dalam Dimensi Pengaduan. Namun de-

mikian, Kegiatan Pembaharuan Konsep masih akan dilanjutkan pada triwulan kedua tahun 2024, karena Survei Kepatuhan masih berevolusi sehingga menjadi Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Workshop Awal merupakan kegiatan untuk menyamakan persepsi antara koordinator Survei Kepatuhan (Opini Pengawasan) dengan para pelaksana yakni Kantor-kantor Perwakilan. Kegiatan dilaksanakan pada 4 sampai 7 Maret 2024 di Yogyakarta. Acara dihadiri oleh Ketua Ombudsman Republik Indonesia, Kepala Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY, Direktur PEPPD Bappenas RI Bersama Tim, para Asisten Pencegahan pada Kantor-kantor Perwakilan, dan Tim Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia.



Kepala KUMPM memberi sambutan pada pembukaan Workshop Awal Kepatuhan (4 Maret 2024)

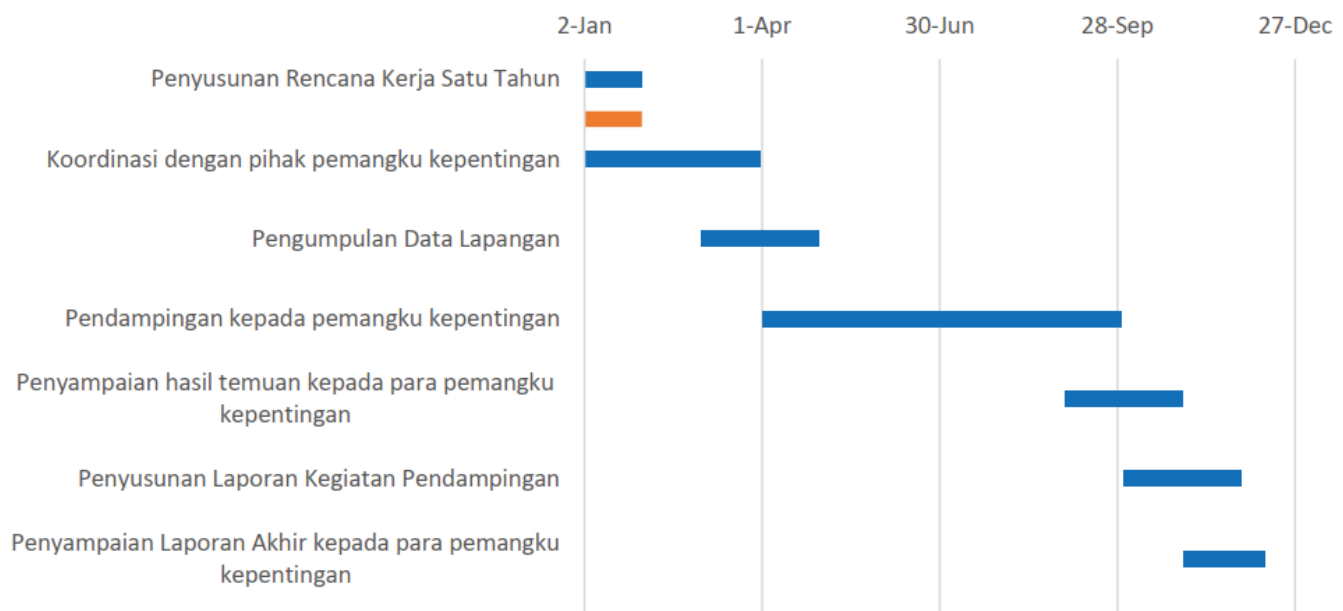


Kepala Keasistenan Manajemen Pengetahuan dan Penilaian Kepatuhan memberi pemahaman pada Workshop Awal (5 Maret 2024)



Kepala KUMPM menyampaikan gagasan dalam diskusi bersama Direktorat PEPPD Bappenas RI (30 Januari 2024).

PENDAMPINGAN BAGI KELOMPOK MARJINAL DAN MASYARAKAT 3T



Kegiatan “Pendampingan Bagi Kelompok Marjinal & Masyarakat 3T” adalah upaya Ombudsman Republik Indonesia untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik di Daerah Terdepan, Terluar, dan Tertinggal. Kegiatan pada tahun 2024 ini mengambil lokasi di penyelenggaraan pelayanan publik Kabupaten Alor, Provinsi Nusa Tenggara Timur.

Pada Triwulan I tahun 2024 baru diselesaikan penyusunan rencana kerja selama satu tahun. Penyusunan

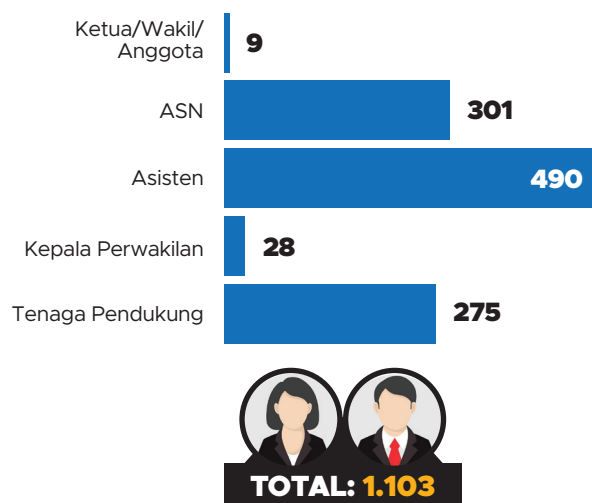
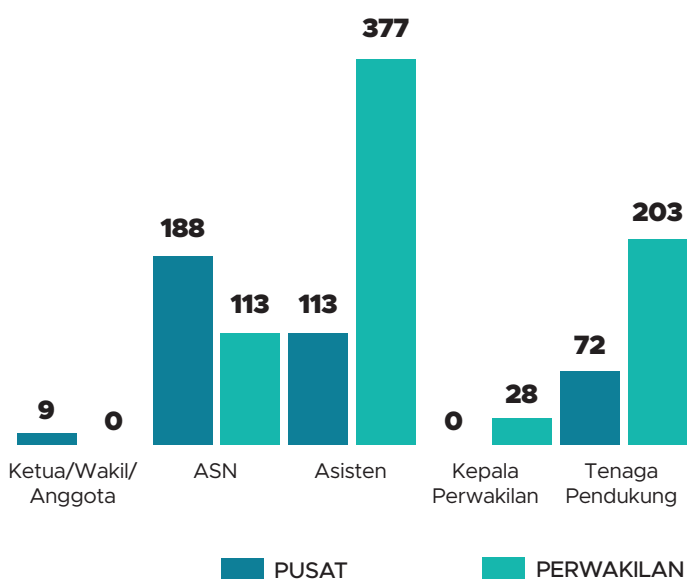
rencana itu melibatkan juga Mitra Ombudsman Republik Indonesia di Bappenas. Kegiatan “Marjinal & 3T” ini memperoleh dukungan penuh dari mitra sehingga direncanakan setelah Triwulan I 2024 aktivitas Koordinasi dengan pihak pemangku kepentingan akan dilanjutkan kembali. Adapun para pemangku kepentingan tersebut adalah Direktorat PEPPD Bappenas RI, Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Nusa Tenggara Timur, Pemerintah Kabupaten Alor, Media Massa, dan Kelompok masyarakat pemerhati pelayanan publik di Kabupaten Alor.

BAB IV

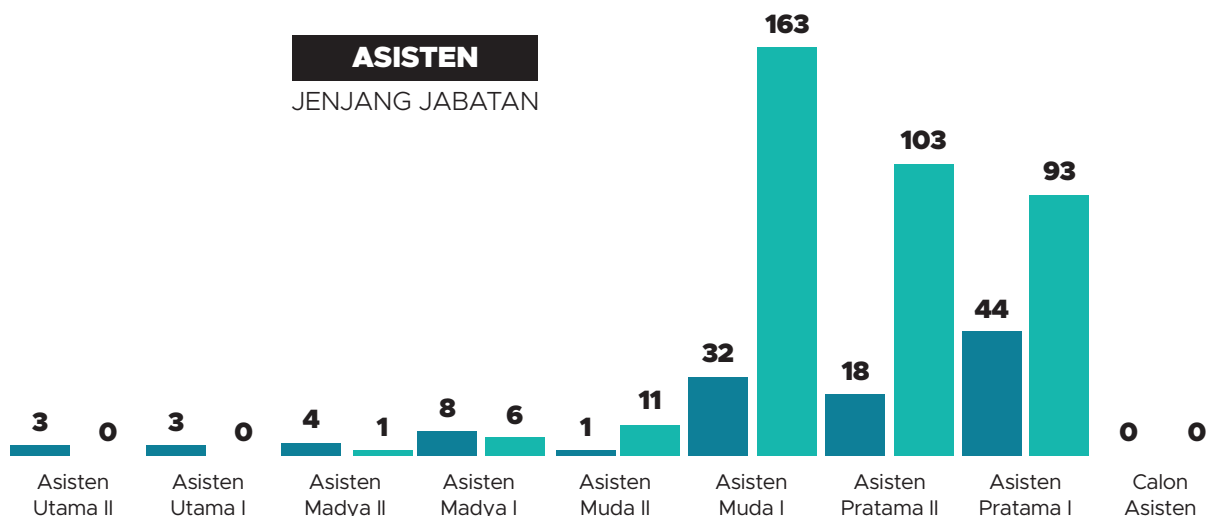
AKSELERASI DAN TRANSFORMASI ORGANISASI

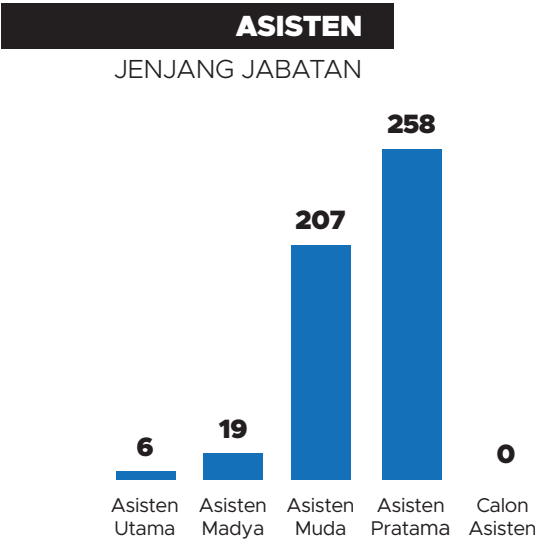
A. SUMBER DAYA MANUSIA

DALAM menjalankan pengawasan pelayanan publik, Ombudsman RI didukung oleh 1.103 pegawai atau Insan Ombudsman, yang tersebar di Kantor Pusat dan Perwakilan.



ASISTEN JENJANG JABATAN





ASISTEN

UNIT KERJA

No	Unit Kerja	Pusat	Perwakilan	Jumlah
1	Keasistenan Utama Resolusi Dan Monitoring	9	0	9
2	Keasistenan Utama Manajemen Pencegahan Maladministrasi	12	0	12
3	Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat	12	0	12
4	Keasistenan Utama Manajemen Mutu	9	0	9
5	Keasistenan Utama I	12	0	12
6	Keasistenan Utama II	8	0	8
7	Keasistenan Utama III	11	0	11
8	Keasistenan Utama IV	11	0	11
9	Keasistenan Utama V	9	0	9
10	Keasistenan Utama VI	11	0	11
11	Keasistenan Utama VII	10	0	10
	Kantor Pusat	0	0	0
	Kantor Perwakilan	0	376	376
Jumlah		114	376	490

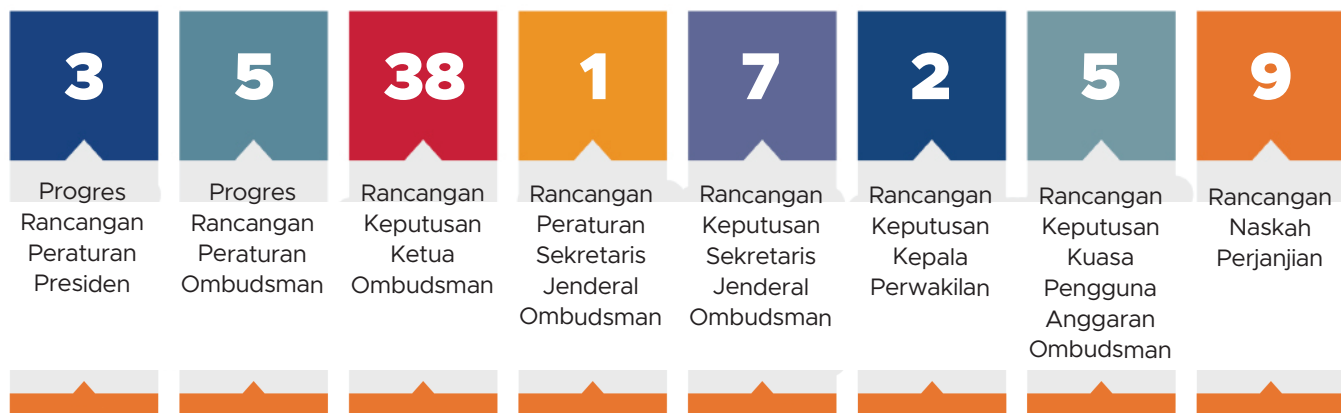
PEGAWAI NEGERI SIPIL

JENJANG JABATAN

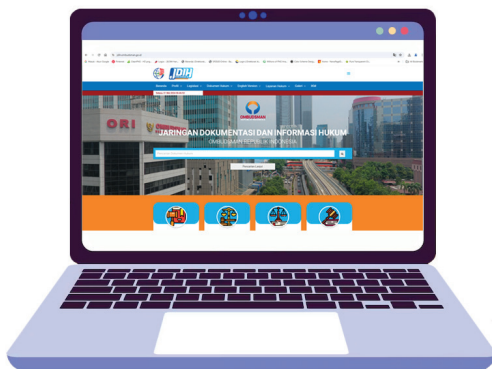
No	Jabatan	Pusat	Perwakilan	Jumlah
Jabatan Pimpinan Tinggi (JPT)				
1	Pimpinan Tinggi Madya (Eselon I)	1	0	1
2	Pimpinan Tinggi Pratama (Eselon II)	6	0	6
Jabatan Administrasi (JA)				
3	Administrator (Kepala Bagian)	3	0	3
4	Pengawas (Kepala Subbagian)	9	0	9
5	Pelaksana	87	89	176
Jabatan Fungsional (JF)				
6	Fungsional Ahli Utama	2	0	2
7	Fungsional Ahli Madya	12	0	12
8	Fungsional Ahli Muda	34	5	39
9	Fungsional Ahli Pertama	23	1	24
10	Fungsional Penyelia	0	5	5
11	Fungsional Pelaksana Lanjutan (Mahir)	3	12	15
12	Fungsional Pelaksana (Terampil)	8	1	9
13	Fungsional Pelaksana Pemula	0	0	0
Jumlah		188	113	301

B. PRODUK HUKUM

SEPANJANG Triwulan I Tahun 2024, Ombudsman RI telah melakukan sejumlah proses analisis dan penyusunan produk hukum.



C. JDIH OMBUDSMAN



SEBAGAI upaya meningkatkan pengetahuan hukum di bidang pengawasan pelayanan publik bagi masyarakat, Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum (JDIH) Ombudsman menambahkan fasilitas pelayanan berupa fitur *text to voice* pada website JDIH (jdih.ombudsman.go.id). Ketika di-klik pada fitur beranda akan terdengar suara yang membaca fitur yang sedang disentuh. Dengan fasilitas ini masyarakat dapat dengan cepat mencari dan menemukan dokumentasi dan informasi yang diperlukan karena menggunakan 2 panca indera yaitu penglihatan dan pendengaran.

D. KEHUMASAN

KEHUMASAN diperlukan untuk menjangkau masyarakat lebih luas sehingga fungsi dan tugas Ombudsman RI bisa dilaksanakan dengan optimal. Selain itu, kehumasan juga diperlukan untuk menjaga reputasi dan citra positif lembaga.

Sepanjang Triwulan I Tahun 2024, Ombudsman RI telah mengadakan 14 kali konferensi pers kepada media massa, dengan berbagai isu pelayanan publik yang sedang ditangani. Selain itu, Ombudsman RI juga telah menyebarkan 16 siaran pers terkait kegiatan pengawasan pelayanan publik.

Dari upaya penyebaran informasi publik tersebut, sepanjang periode Januari hingga Maret 2024, Ombudsman RI muncul dalam pemberitaan di media massa sebanyak 7910 artikel berita.

Sebaran media terbanyak pada media online dengan total 7493 ekspos, kemudian 357 ekspos pada media cetak, dan 60 tayangan berita televisi. Sentimen pemberitaan media dalam memberitakan Ombudsman RI cenderung menyebarkan narasi positif yaitu dengan sebaran pemberitaan positif mencapai 95% (7519 ekspos), lalu 5% (391 ekspos) pemberitaan lainnya dengan sentimen netral. Tidak terdapat pemberitaan negatif pada periode ini.

E. KEUANGAN

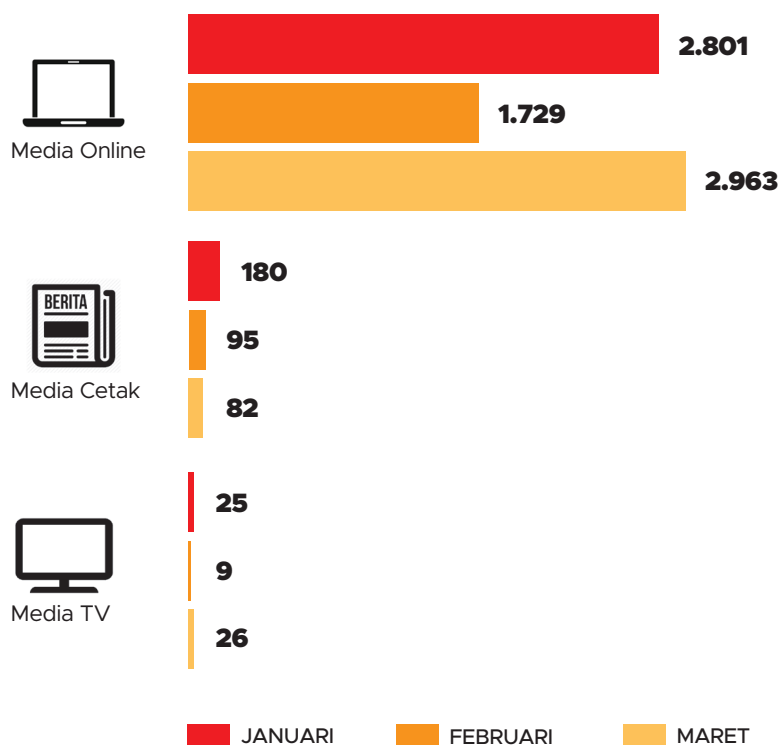
PADA Triwulan I 2024, realisasi anggaran Ombudsman RI sebesar Rp 43,952 miliar (17.66%) dari pagu anggaran 2024 sebesar Rp 248,841 miliar.

Penggunaan anggaran dibagi dalam dua program, yaitu Program Pengawasan Pelayanan Publik dengan realisasi Rp 3,228 miliar (8.07%) dari pagu anggaran sebesar Rp 40,006 miliar dan Program Dukungan Manajemen dengan realisasi anggaran sebesar Rp 40,724 miliar (19,50%) dari pagu anggaran sebesar Rp 208,834 miliar.

	Pagu	Realisasi	Persentase
Anggaran Ombudsman RI	248.841.107.000	43.952.914.258	17,66%
Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	40.006.203.000	3.228.492.715	8,07%
1. Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat	19.452.253.000	2.224.948.543	11,44%
2. Pencegahan Maladministrasi	19.603.950.000	879.317.865	4,49%
3. Penjaminan Mutu	950.000.000	124.226.307	13,08%
Program Dukungan Manajemen	208.834.904.000	40.724.421.543	19,50%
1. Perencanaan dan Keuangan	1.485.657.000	316.552.100	21,31%
2. Fasilitasi Pelayanan Teknis Pengawasan Pelayanan Publik	1.240.834.000	148.623.920	11,98%
3. Kehumasan, Data dan Sistem, dan Teknologi Informasi	1.872.477.000	206.522.400	11,03%
4. Pengawasan Internal	474.109.000	53.148.648	11,21%
5. Hukum, Kerja Sama, Organisasi, dan Reformasi Birokrasi	1.742.273.000	88.708.888	5,09%
6. Sumber Daya Manusia, Perlengkapan, dan Kerumahtanggaan	202.019.554.000	39.910.865.587	19,76%



Ekspos Pemberitaan Ombudsman Periode Januari-Maret 2024



Sentimen pemberitaan media dalam memberitakan Ombudsman RI cenderung menyebarkan narasi positif yaitu dengan sebaran pemberitaan positif mencapai 95% (7.519 ekspos), lalu 5% (391 ekspos) pemberitaan lainnya dengan sentimen netral. Tidak terdapat pemberitaan negatif pada periode ini.

Isu terpopuler pada periode Triwulan I ini terkait kegiatan Anggota Ombudsman RI, Yeka Hendra Fatika melakukan inspeksi mendadak persediaan beras di Pasar Induk Cipinang, Jakarta, pada 15 Maret 2024.

Pemberitaan Ombudsman RI mengalami puncak ekspos tertinggi pada 15 Maret 2024 terkait acara Peluncuran Laporan Tahunan Ombudsman RI Tahun 2023. Ketua Ombudsman RI Mokhammad Najih menjelaskan Ombudsman RI telah menyelesaikan 7.909 keluhan masyarakat untuk tahun 2023.

Dominasi media yang aktif menyebarkan pemberitaan terkait Ombudsman RI merupakan media-media basis daerah. Namun terdapat isu yang mendapat sebaran di media TV nasional yaitu perihal Laporan Tahunan Ombudsman 2023, Rempang Eco City, Maladministrasi Bawang Putih, Bansos Mesti Berdayakan-Mandirikan Masyarakat, Tambang Nikel Blok Mandiodo, Ombudsman RI Sarasehan dan Harapan Ombudsman IKN Mengubah Lanskap Pelayanan Publik.



Jumlah Pemberitaan Konpers/Siaran Pers Periode Triwulan I Tahun 2024



Sepanjang periode Triwulan I 2024 ini dilaksanakan beberapa kali Konferensi Pers maupun penyebaran siaran pers ke pihak media massa. Tiga pemberitaan terbanyak hasil dari Konpers maupun siaran pers adalah tentang Ombudsman sidak ke Pasar Induk Beras Cipinang, peluncuran Laporan Tahunan 2023 dan apresiasi Ombudsman kepada Kapolri yang merekrut penyandang disabilitas menjadi polisi.

Terjadi kenaikan jumlah pemberitaan pada bulan Maret 2024, dikarenakan adanya publikasi peluncuran laporan tahunan Ombudsman 2023 yang dihadiri oleh Wakil Presiden RI, Ma'ruf Amin. Selain itu, pemberitaan mengenai kegiatan Anggota Ombudsman RI, Yeka Hendra Fatika melakukan inspeksi mendadak perseediaan beras di Pasar Induk Cipinang, Jakarta, Jumat (15/3/2024) juga menyumbang pemberitaan yang cukup masif.

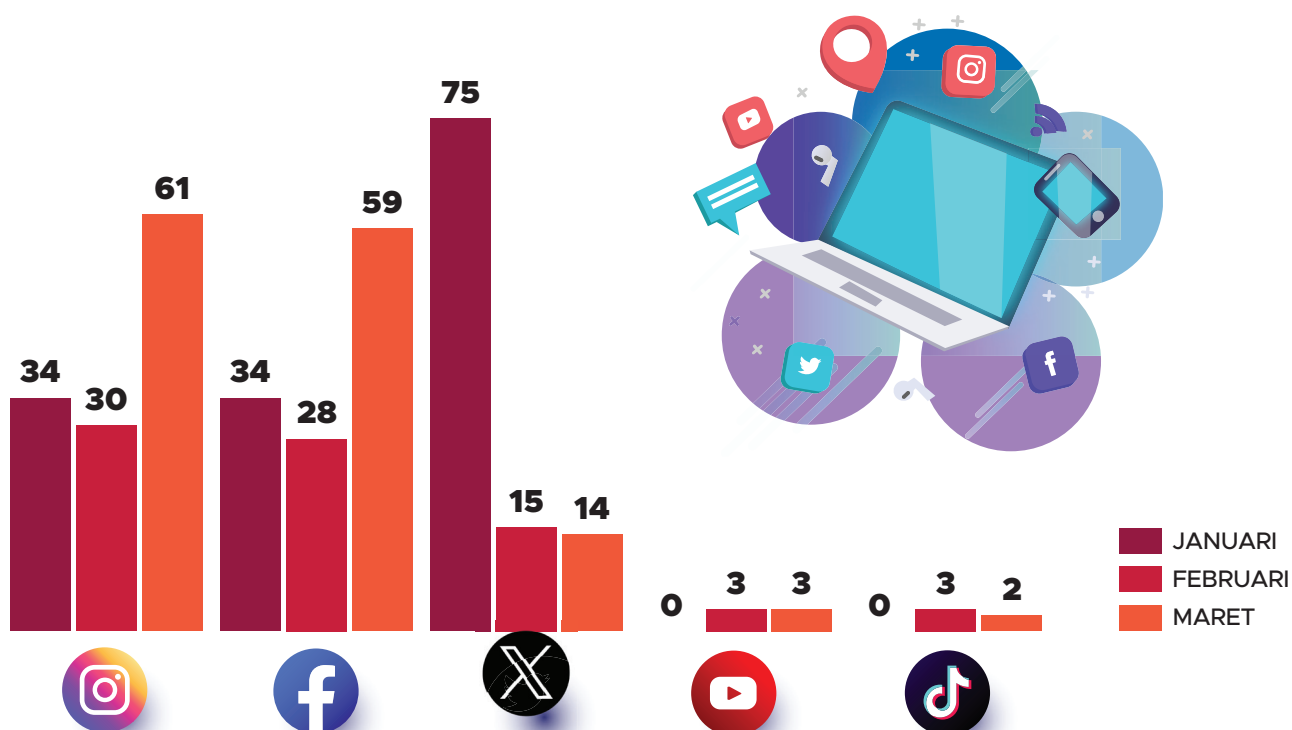
MEDIA SOSIAL

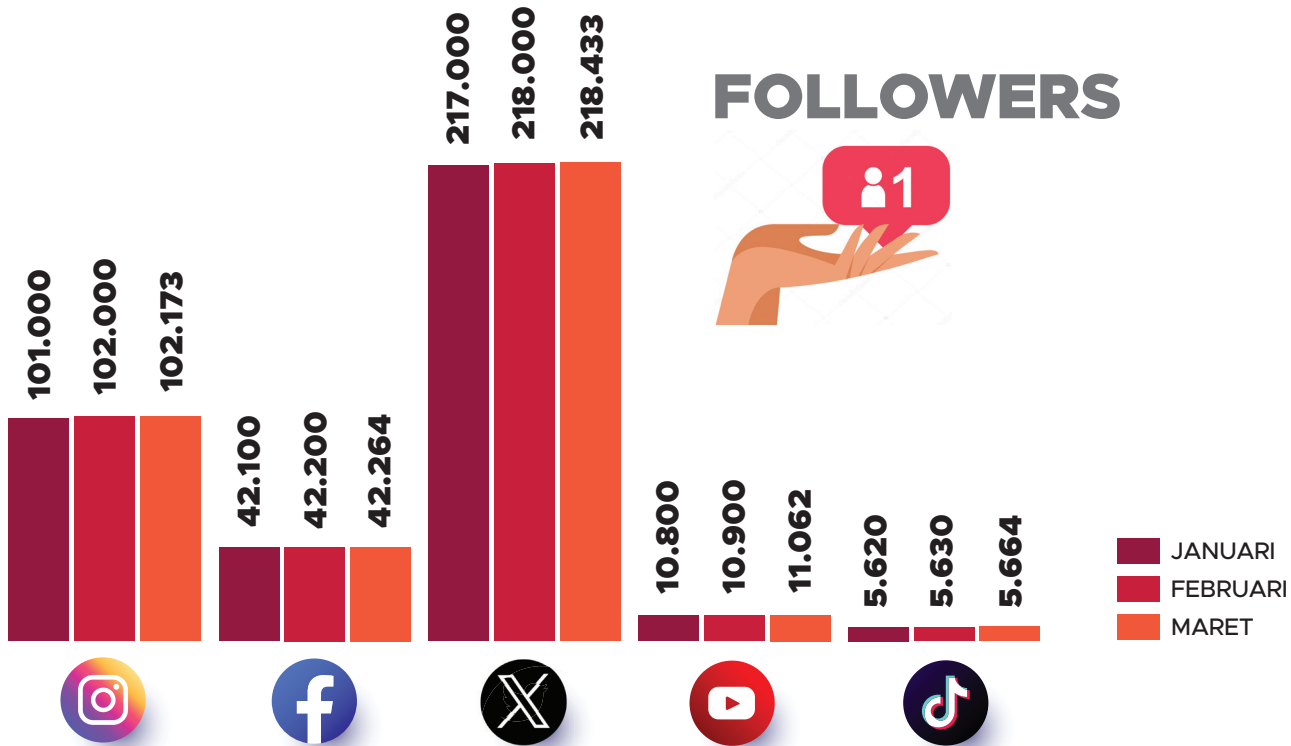
Selama Triwulan I 2024, terjadi kenaikan performa media sosial Ombudsman RI yang bisa dilihat dari kenaikan jumlah *followers* (pengikut). Dilihat dari jumlah *impression* (impresi), akun media sosial Ombudsman RI memiliki data yang fluktuatif disebabkan adanya jenis, isi, dan konten yang dipromosikan dengan bergantung pada jangkauan akun sesuai relevansinya dengan *followers* atau pengguna.

Capaian performa di Triwulan I 2024 terjadi paling besar pada bulan Maret, khususnya terkait konten terkait Peluncuran Laporan Tahunan Ombudsman RI 2023 dan Hari Ulang Tahun ke-24, yang memiliki aktivitas dan *engagement* tertinggi pada masing-masing *platform*.

Selain itu, aktivasi media sosial, terutama pada *challenge* aktivasi kuis yang cukup mudah, sehingga potensi audiens untuk berpartisipasi lebih tinggi. Meskipun impresi bersifat fluktuatif, namun pertumbuhan *followers* cenderung terus meningkat.

KONTEN TERSIAR





HALO OMBUDSMAN (CALL CENTER 137)

Untuk mendukung keterbukaan informasi publik, Ombudsman RI memiliki layanan kontak Halo Ombudsman melalui jaringan telepon serta layanan pesan. Halo Ombudsman pada tahun 2024 dikelola oleh Bagian Humas bersama dengan rekanan PT. Jasnita Telekomindo.

Cara Menghubungi Ombudsman RI:

Jaringan telepon di nomor 137

- Public Switch Telephone Network (PSTN) **021-22513737**
- Whatsapp **082137373737**
- Live chat dan click to call di website **www.ombudsman.go.id**
- Free to call di nomor **0-800-1-137-137**

Jenis Layanan	Jenis Laporan	Januari	Februari	Maret	Triwulan I
Call Center & PSTN	Laporan	1	0	0	1
	Konsultasi	101	42	52	195
	Tindak Lanjut	13	10	12	35
Whatsapp Center	Laporan	2	0	0	2
	Konsultasi	309	168	79	556
	Kelengkapan Data	50	18	14	82
	Tindak Lanjut	160	153	157	470
Click To Call	Laporan	0	0	0	0
	Konsultasi	23	22	24	69
	Tindak Lanjut	7	5	4	16
Free To Call	Laporan	2	0	0	2
	Konsultasi	13	26	40	79
	Tindak Lanjut	7	5	3	15
Live Chat	Laporan	0	0	0	0
	Konsultasi	153	72	91	316
	Tindak Lanjut	4	7	6	17
TOTAL					1.855

Selama Januari-Maret 2024, Halo Ombudsman telah melayani 1.855 tiket dari enam kanal tersebut. Seluruh tiket tersebut kemudian dibagi menjadi empat kategori yaitu permintaan informasi/konsultasi, penyampaian laporan, tindak lanjut laporan, dan kelengkapan data (khusus kanal whatsapp center).

BAB V

MEMPERLUAS KERJA SAMA

MAN
BLIK INDONESIA
NESIA



Ketua Ombudsman RI
Mokhammad Najih menandatangani
kerja sama dengan Menteri
Ketanagakerjaan Ida Fauziyah
pada 11 Februari 2024.

Pengawasan pelayanan publik membutuhkan partisipasi dari banyak pihak. Guna mendukung program-program pengawasan pelayanan publik, Ombudsman RI aktif berkolaborasi dan menjalin kerja sama, baik di dalam maupun luar negeri. Sepanjang Triwulan I Tahun 2024, Ombudsman RI melakukan 3 penandatanganan nota kesepahaman (MoU) dan 2 perjanjian kerja sama dalam negeri. Kerja sama dilakukan dengan kementerian, pemerintah daerah, serta perguruan tinggi.

Daftar penandatanganan Nota Kesepahaman dan Perjanjian Kerja Sama Ombudsman RI Triwulan I 2024.

No.	Mitra	Tanggal Penandatanganan
Nota Kesepahaman/Kesepakatan		
1	Kementerian Ketenagakerjaan RI	11 Januari 2024
2	Pemerintah Kabupaten Jepara	11 Januari 2024
3	UIN AR Raniry	26 Januari 2024
Perjanjian Kerja Sama		
1	Sekretariat Jenderal Kementerian Ketenagakerjaan RI	11 Januari 2024
2	Inspektorat Jenderal Kementerian Ketenagakerjaan RI	11 Januari 2024

Kerja sama yang telah terjalin dengan berbagai pihak di dalam negeri diharapkan dapat mengoptimalkan pengawasan serta kualitas pelayanan publik. Kolaborasi yang dilakukan melingkupi penyelenggaraan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat, pengelolaan pengaduan masyarakat, pencegahan maladministrasi, pertukaran data dan informasi, percepatan penyelesaian laporan, serta pengembangan kompetensi sumber daya manusia.

Dalam upaya memperluas kerja sama, Ombudsman RI juga berperan aktif dalam berbagai forum Ombudsman global, di antaranya:

1. Office of Commonwealth Ombudsman (OCO)



Kerja sama Ombudsman RI dengan Office of Commonwealth Ombudsman atau Ombudsman Australia telah terjalin sejak tahun 2000, dan saat ini kerja sama kedua lembaga berada di bawah program PROSPERA (Australia Indonesia Partnership for Economic Development) untuk kurun waktu 2018-2026.

Pada tanggal 13 Februari 2024 telah dilakukan pertemuan secara daring antara Ombudsman RI dengan OCO dan DFAT guna membahas berbagai peluang kerja sama lainnya serta teknis kegiatan yang akan dilaksanakan pada tahun 2024, seperti Leadership Forum bagi 34 Kepala Perwakilan Ombudsman RI yang akan diselenggarakan di Bali pada Triwulan II.

2. International Ombudsman Institute



International Ombudsman Institute (IOI) telah melakukan pemilihan IOI Asian Director pada bulan Oktober 2023 untuk masa jabatan 2024-2028, dengan hasil Mokhammad Najih (Ombudsman RI), Yong-Hak Joo (Ombudsman Seoul), Ryu Chul Wan (ACRC) dan Somsak Suwansujarit (Ombudsman Thailand), dan akan dilantik dalam pertemuan IOI bulan Mei 2024 di Belanda.

3. Organization of Islamic Cooperation Ombudsman Association dan Organization of Islamic Cooperation



Menindaklanjuti hasil pertemuan Board of Directors Organization of Islamic Cooperation Ombudsman Association OICOA pada 30 Januari 2024 di Islamabad, Pakistan, disepakati untuk melakukan afiliasi antara OICOA dan Organization of Islamic Cooperation (OIC).

Afiliasi ini merupakan langkah untuk memperkuat kelembagaan OICOA serta memperkuat peran dan suara Ombudsman dalam isu-isu keadilan, pemerintahan yang baik, dan HAM melalui negara-negara Islam.

OICOA perlu menyusun dokumen dan menyampaikan permohonan afiliasi kepada OIC sebelum Pertemuan OIC di Gambia pada bulan Agustus 2024, dan oleh karena itu perlu dibentuk komite pelaksana yang akan bertugas dalam melakukan penyusunan dokumen dan permohonan.



Ketua Ombudsman RI Mokhammad Najih menerima kunjungan Sarawak Integrity and Ombudsman Unit (UNIONS) yang dipimpin Deputy Minister in Premier's Department of Sarawak, Dato' Murshid DiRaja Dr. Juanda Jaya pada 27 Februari 2024.

Ketua Tim Kerja Sama Ombudsman Gunawan I Siallagan dan Asisten Muda Ombudsman Asep Cahyana ditunjuk sebagai perwakilan Ombudsman RI untuk menjadi anggota komite afiliasi OICOA dan OIC.

Tim Kerja Afiliasi OIC akan menyusun naskah urgensi dan dokumen pendaftaran lainnya untuk disampaikan sebelum Sidang Umum OIC, Agustus 2024 di Gambia.

Selain berperan di forum Ombudsman global, Ombudsman RI juga menerima kunjunganserta terlibat aktif dalam beberapa forum diskusi internasional, di antaranya:

1. Kunjungan UNIONS Sarawak



Ombudsman RI menerima kunjungan dari Sarawak Integrity and Ombudsman Unit (UNIONS) pada 27

Februari 2024. Kunjungan dilakukan oleh Deputy Minister in Premier's Department of Sarawak, Dato' Murshid DiRaja Dr. Juanda Jaya; Director of UNIONS, Mr. Haji Semawi bin Haji Mohamad, dan 4 anggota tim delegasi lainnya.

Kunjungan tersebut diterima oleh Ketua Ombudsman RI Mokhammad Najih didampingi oleh Wakil Ketua Bobby Hamzar Rafinus, dan pejabat Ombudsman lainnya.

Melalui pertemuan ini, UNIONS, sebagai sebuah lembaga Ombudsman baru, ingin mempelajari tentang kelembagaan dan tupoksi Ombudsman RI, khususnya di bidang pengawasan. Unions juga menyampaikan harapan agar dapat bergabung dalam Southeast Asian Ombudsman Forum (SEAOF) yang saat ini dipimpin oleh Ketua Ombudsman RI.

2. Ombudsman RI-KPA-ANGOC



Ombudsman RI menerima undangan untuk berkolaborasi

dengan Konsorsium Pembaruan Agraria (KPA), sebuah organisasi masyarakat yang bertujuan untuk mewujudkan pembaruan di bidang agraria, menciptakan sistem agraria yang adil dan berpihak pada masyarakat.

Kolaborasi dilakukan melalui pelaksanaan *Regional Workshop on Land Conflict Monitoring*, di mana Ombudsman RI terlibat aktif menjadi salah satu pembicara dan sebagai sesi diskusi.

Workshop dilaksanakan di Jakarta pada 26-27 Februari 2024, dan diikuti oleh berbagai pemangku kepentingan terkait, termasuk Komnas HAM Indonesia dan beberapa



Ketua Ombudsman RI Mokhammad Najih menghadiri Kegiatan Board of Directors Meeting Islamic Cooperation Ombudsman Association (Oicoa) ke-10 di Islamabad, Pakistan, 29-31 Januari 2024.

Komnas HAM asing.

Kegiatan merupakan hasil kerja sama antara KPA, Asian NGO Coalition for Agrarian Reform and Rural Development (ANGOC), Land Watch Asia, Commission of Human Rights of the Philippines (CHRP) dan Komnas HAM Indonesia.

3. Partisipan Rakor Kementerian Luar Negeri

Ombudsman RI diundang dalam “Rapat Koordinasi Pelayanan Publik dan Pelindungan WNI di Kawasan Asia Tenggara dan Asia Selatan-Tengah” yang diselenggarakan di Vietnam pada 6-9 Maret 2024.

Hadir pada kegiatan tersebut Kepala Keasistenan Utama Manajemen Pencegahan Maladministrasi Ombudsman RI sebagai narasumber. Kegiatan ini merupakan wujud komitmen Kementerian Luar Negeri

untuk terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dan pelindungan WNI di Pusat dan Perwakilan RI.

Pertemuan tersebut mengidentifikasi isu-isu pelayanan publik dan pelindungan WNI di Kawasan yang memerlukan penanganan bersama antara Pusat dan Perwakilan RI, serta menggali perspektif Perwakilan RI sebagai masukan dalam merumuskan rekomendasi strategis guna penguatan kebijakan pelayanan publik dan pelindungan WNI.

4. Ombudsman Azerbaijan



Pada 13 Februari 2024, Ombudsman Azerbaijan menyampaikan usulan penandatanganan kerja sama yang menitikberatkan pada tu-

poksinya, yaitu pada penanganan dan perlindungan HAM di Azerbaijan dan Indonesia.

Sehubungan dengan usulan Nota Kesepahaman tersebut, saat ini tim fasilitasi kerja sama luar negeri sedang meminta masukan dari Asisten Utama mengenai substansi kerja sama yang diajukan oleh Ombudsman Azerbaijan.

Ombudsman Azerbaijan merupakan lembaga yang dibentuk melalui Konstitusi Republik Azerbaijan dengan mandat utama untuk melakukan perbaikan dalam penanganan pelanggaran HAM dan kebebasan oleh lembaga hukum termasuk pemerintah. Ombudsman Azerbaijan juga berfungsi sebagai National Prevention Mechanism dalam Optional Protocol to the Convention against Torture and Other Cruel, Inhuman or Degrading Treatment or Punishment.

BAB VI

KABAR DARI ACEH SAMPAI PAPUA



Ketua Ombudsman RI, MN Bersama masyarakat di Pulau Karampuang, Sulawesi Barat, 3 Februari 2024.

Kantor Perwakilan Ombudsman RI di 34 provinsi di Indonesia aktif melakukan pengawasan pelayanan publik oleh pemerintah daerah serta menerima laporan masyarakat akan dugaan maladministrasi. Sepanjang Triwu-

lan I 2024, tidak kurang dari 1.277 laporan masyarakat yang masuk ke kantor Ombudsman perwakilan.

Di luar menjangkau laporan tentang dugaan maladministrasi, kantor perwakilan Ombudsman RI juga aktif melakukan kegiatan seperti diskusi dengan

pemangku kepentingan, kampus dan masyarakat, serta penyuluhan tentang peran Ombudsman dan pentingnya pengawasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah.

Dalam Bab VI ini, akan dikemukakan kegiatan sejumlah kantor Ombudsman sepanjang triwulan pertama tahun 2024.



Tim Ombudsman RI Perwakilan Maluku menggelar Penerimaan dan Verifikasi Lapangan (PVL) di Kabupaten Seram Bagian Barat.



ACEH: **Menjaring Laporan Masyarakat di Puskesmas**



Ombudsman RI Perwakilan Aceh membuka gerai pengaduan masyarakat di Puskesmas Ulekareng Banda Aceh, 28 Februari 2024.

Ombudsman RI Perwakilan Aceh menjemput bola dengan membuka gerai pengaduan masyarakat di Puskesmas Ulekareng Banda Aceh. Kegiatan Penerimaan dan Verifikasi Laporan On The Spot (PVL OTS) ini berlangsung pada 28/ Februari 2024.

“Selain karena jumlah laporan substansi kesehatan bertambah, kami juga ingin mendekatkan akses layanan Ombudsman ke masyarakat,” ujar Kepala Keasistenan Bidang PVL Ombudsman RI Perwakilan Aceh, Nurul Nabila.

Nurul menjelaskan, PVL OTS untuk memperluas akses masyarakat dan proaktivitas fungsi penerimaan dan verifikasi laporan yang dapat dilaksanakan dalam bentuk kegiatan sosialisasi dan edukasi pengaduan pelayanan publik. Jadi tidak hanya menyampaikan pengaduan langsung, namun masyarakat dapat juga berkonsultasi seputar isu pelayanan publik.

“Laporan yang kami terima di antaranya tentang lamanya layanan saat pendaftaran, rujukan, dan layanan puskesmas pembantu yang belum optimal,” katanya.

Nurul menyampaikan, dari PVL OTS itu, beberapa keluhan yang disampaikan akan ditindak-lanjuti Ombudsman sebagai laporan masyarakat. Selain itu, ada juga masyarakat yang hanya berkonsultasi terkait masalah layanan publik, tidak terbatas pada substansi kesehatan saja.

Kegiatan PVL OTS dilanjutkan dengan rapat koordinasi yang dihadiri Kepala Ombudsman Perwakilan Aceh Dian Rubianty beserta kepala-kepala keasistenan, Kepala Puskesmas dan jajaran, serta perwakilan Dinas Kesehatan Kota Banda Aceh.

Dalam rakor tersebut Ombudsman menyampaikan keluhan terkait layanan, sementara pihak Puskesmas menyampaikan kendala-kendala yang dihadapi dalam memberikan layanan.

“Penyelenggara tidak perlu alergi menerima laporan atau keluhan masyarakat,” kata Dian Rubianty, yang menjelaskan, banyaknya laporan terhadap penyelenggara layanan menunjukkan masyarakat peduli terhadap layanan publik yang menjadi haknya.

Menurut Dian, pengaduan masyarakat pengguna layanan tidak hanya berguna untuk mencari akar masalah dan menyelesaikannya, juga memberi manfaat sebagai bahan evaluasi berkesinambungan untuk peningkatan kualitas layanan. Selain itu, Laporan Masyarakat bisa menjadi dasar penetapan berbagai program dan kebijakan.

“Laporan ini dapat pula memberi informasi awal, jika ada kebijakan seputar layanan kesehatan yang memerlukan peninjauan atau pengkajian, sesuai kebutuhan masyarakat setempat,” katanya.

Dian mengatakan, kegiatan jemput bola tidak hanya berlangsung pada bulan Februari 2024. Kegiatan yang sama juga akan dilaksanakan di empat lokasi lainnya dalam Kota Banda Aceh.



SUMATERA BARAT: Sidak di Pasar Payakumbuh Jelang Idul Fitri



Tim Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat melakukan inspeksi mendadak pengawasan stabilisasi pasokan harga pangan di Pasar Ibu Kota Payakumbuh, pada 27 Maret 2024.

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sumatera Barat, Yefri Heriani bersama Tim, didampingi Kepala Dinas UMKM dan Koperasi Kota Payakumbuh, melakukan inspeksi mendadak pengawasan stabilisasi pasokan harga pangan di Pasar Ibu Kota Payakumbuh, pada 27 Maret 2024.

Dalam sidak tidak ditemukan indikasi adanya aksi *repacking* atau mengemas kembali beras menggunakan kemasan Stabilisasi Pasokan Harga Pangan (SPHP). Namun, Ombudsman menemukan pedagang yang menjual beras curah Bulog di atas harga eceran tertinggi (HET), yaitu Rp12.000,00/kg dari yang seharusnya Rp11.500,00.

Menurut pedagang, hal tersebut dilakukan karena mereka sering melebihkan timbangan untuk pembeli. Selain itu, pedagang juga mengeluhkan terkait tidak ratanya distribusi beras SPHP di antara para mitra.

Yefri mengingatkan agar pengawasan penyaluran beras SPHP lebih ketat lagi untuk menghindari risiko penyimpangan dari para spekulasi ataupun hal lainnya yang tidak sesuai dengan ketentuan. Beras SPHP ditujukan untuk menjaga stabilitas pasokan dan harga pangan khususnya bagi masyarakat menengah ke bawah. Sedangkan penyaluran bantuan pangan beras diberikan kepada masyarakat yang tidak mampu.

Selain itu, mengenai ketersediaan pasokan pangan pokok seperti beras, minyak goreng, telur, kentang dan bawang putih di Pasar Ibu Kota Payakumbuh, untuk saat ini stok cukup tersedia. Kemudian, mengenai stabilitas harga pangan pokok di Pasar Ibu Kota Payakumbuh ditemukan harganya cukup stabil seperti, minyak dan telur.

Namun, harga bawang putih melambung hingga Rp40.000/kg, yang biasanya dijual dengan rentang harga Rp35.000 - Rp36.000/kg. Hal yang sama terjadi pada kentang, yang biasanya dijual Rp12.000/kg, menjadi Rp18.000/kg dalam beberapa tahap kenaikan.

Yefri mengatakan akan mengawasi lebih lanjut terkait dengan SPHP Pokok menjelang Idul Fitri. "Oleh karena itu, bagi masyarakat yang mengalami kesulitan dalam mengakses layanan pangan pokok, silakan lapor ke Ombudsman, untuk kemudian dikoordinasikan kepada pihak yang berwenang," ujarnya.



KEPULAUAN RIAU: Pemantauan E-Ticketing di Pelabuhan Telaga Punggur, Batam

Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Riau (Kepri) melakukan pemantauan ke Pelabuhan Telaga Punggur, Batam, untuk melihat penerapan *e-ticketing* dan biaya jasa layanan sebesar Rp1.500,- per penumpang pada Kamis, 14 Maret 2024.

“Saat ini ada peralihan tiket dari konvensional ke *e-ticketing*, ada juga penerapan biaya jasa layanan Rp1.500 di mana masyarakat tidak tahu peruntukannya. Sehingga Ombudsman sebagai lembaga yang mengawasi pelayanan publik perlu memastikan kondisi di lapangan seperti apa,” ujar Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepri, Dr Lagat Siadari, di Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepri, Senin (18/03/2024)

Dalam pemantauan, tim Ombudsman didampingi langsung oleh GM Pelabuhan Penumpang, Benny Syahroni beserta jajaran dan perwakilan PT. Mitra Kasih Perkasa (MKP) selaku aplikasi tiket *online* kapal penumpang Pelabuhan Punggur.

Berdasarkan pemantauan yang dilakukan, Ombudsman RI Perwakilan Kepri menemukan:

1. Masyarakat membeli tiket *online* melalui *website* tiketkapal.com maupun melalui Self Kios *e-Ticketing* di pelabuhan. Namun hanya satu Self Kios *e-Ticketing* sehingga dikhawatirkan akan terjadi antrean panjang karena tidak sebanding dengan jumlah penumpang harian yang berkisar 2 ribuan orang setiap harinya.
2. Pada aplikasi tiketkapal.com, pembelian tiket kapal masih belum memperlihatkan pilihan kursi penumpang dan tidak terdapat informasi mengenai jumlah kursi yang tersedia
3. Belum ada kebijakan penumpang anak-anak tidak menggunakan kursi. Pada situs tiketkapal.com pun tidak ada kategorisasi anak-anak maupun dewasa sehingga harga tiket anak-anak sama dengan penumpang dewasa
4. Penginputan data penumpang dilakukan melalui satu pintu dari sistem *e-Ticketing*, sehingga agen kapal, Pos Pelabuhan Punggur, KSOP Batam, Jasa Raharja maupun BUP BP Batam akan memiliki data yang sama. Namun berdasarkan pengamatan petugas check-in ruang tunggu masih belum melakukan pengecekan dengan baik terhadap kebenaran data diri penumpang
5. Tidak adanya pemberitahuan bagi calon penumpang kapal mengenai informasi keberangkatan kapal layaknya pelayanan di Bandara
6. Tidak adanya informasi terkait penerapan biaya jasa layanan sebesar Rp1.500 atas penggunaan sistem aplikasi *e-Ticketing*. Saat ini masyarakat beranggapan apabila membeli tiket di agen tiket kapal seharusnya tidak dikenakan biaya layanan sebesar Rp1.500, padahal agen tiket kapal sifatnya hanya membantu masyarakat menginput di aplikasi PT. MKP sehingga biaya layanan tersebut tetap dikenakan. Idealnya BUP BP Batam juga tidak lagi menggunakan konter Agen Tiket Kapal tetapi mengubah pola pembelian tiket melalui Self Kios
7. Mengenai kondisi penumpang yang ketinggalan kapal maupun batal berangkat, BUP BP Batam menerapkan kebijakan bahwa penumpang dapat mengganti jadwal tiket (*reschedule*) kapal



Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Riau (Kepri) memantau penerapan e-ticketing dan biaya jasa layanan ke Pelabuhan Telaga Pungur, Batam, pada 14 Maret 2024.

bahkan pengembalian biaya (*refund*) tanpa dikenakan biaya administrasi namun hasil pengamatan menunjukkan belum terdapat informasi terkait skema dan biaya dimaksud, baik di website maupun di Pelabuhan.

Meskipun demikian, Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepri, Dr Lagat Siadari mengatakan pihaknya sangat mendukung perubahan penjualan tiket konvensional menjadi e-Ticketing (Online) di Pelabuhan Telaga Pungur.

“Dengan penerapan sistem baru ini maka menunjukkan pengelolaan pelabuhan meningkat levelnya, karena memang sudah seharusnya seperti itu

mengingat penggunaan internet dalam layanan sudah umum dilakukan karena memudahkan layanan. Semua penumpang akan terdata jelas sesuai dengan manifest. Masyarakat pun akan semakin dimudahkan membeli tiket sesuai pilihan kebutuhannya. Selain itu sistem ini dapat mengendalikan kapasitas penumpang dan keberangkatan kapal dengan tepat,” ujarnya.

Lagat mengingatkan agar Pengelola gencar mensosialisasikan sistem baru ini ke masyarakat sehingga mereka mengetahui penggunaan layanan e-Ticketing sembari terus melakukan perbaikan layanan.



RIAU: **Ombudsman Menyapa Sekolah dan Madrasah**



Ombudsman RI Perwakilan Riau menggelar sosialisasi pengawasan masyarakat terhadap pelayanan publik di sekolah sebagai bagian dari kegiatan Ombudsman Menyapa Sekolah/Madrasah, 28 Maret 2024.

Ombudsman RI Perwakilan Riau menggelar sosialisasi tentang perlunya pengawasan masyarakat terhadap pelayanan publik di sekolah sebagai bagian dari kegiatan Ombudsman Menyapa Sekolah/Madrasah.

Kegiatan kali ini dilaksanakan di Madrasah Aliyah Ma'arif NU Riau di Pekanbaru pada 28 Maret 2024.

"Pelayanan publik ini hak kita semua, termasuk siswa juga punya hak untuk dilayani dengan baik. Oleh karenanya, kehadiran Ombudsman dapat dijadikan tempat untuk mengadu apabila penyelenggara layanan, baik itu pemerintah maupun swasta tidak melayani dengan semestinya," kata Dasuki selaku Kepala Keasis-
tanan Pencegahan Maladminstrasi Ombudsman Riau.

Dasuki juga mengatakan, kegiatan Ombudsman Menyapa Sekolah/Madrasah ini akan dilanjutkan ke sekolah lain baik itu di Kota Pekanbaru maupun di daerah lainnya.

Kepala Madrasah Aliyah Ma'arif NU Riau, Masitah Ali menyambut baik kehadiran insan Ombudsman ke madrasah, sehingga siswa bisa paham tentang Om-

budsman dan pelayanan publik.

"Kami mewakili majelis guru dan siswa juga mengucapkan terima kasih kepada Insan Ombudsman Riau, karena kehadirannya menjadi berkah. Mudah-mudahan apa yang dibagikan oleh Ombudsman kepada kami seperti buku mata pelajaran, alat belajar siswa, alat tulis kantor dan sembako bagi siswa yang di asrama dapat kami manfaatkan dengan baik dan menjadi amal ibadah bagi insan Ombudsman khususnya," katanya.

Sementara itu, Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Riau, Bambang Pratama mengatakan bahwa Program ini salah satu cara Ombudsman mengenalkan diri kepada masyarakat, khususnya anak-anak muda.

"Tentunya agar mereka juga peduli kepada pelayanan publik, karena mereka adalah generasi masa depan, penentu baik buruknya pelayanan publik, apakah sebagai pengguna atau sebagai penyelenggara. Untuk memperbaiki pelayanan, butuh keterlibatan semua, salah satunya adalah sekolah atau madrasah," katanya.



BENGKULU: Penghargaan untuk Pemberi Pelayanan Publik Terbaik



Bupati Kaur H. Lismidianto M.H. saat menerima piagam penghargaan penganugrahan predikat penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik tahun 2023.

Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Provinsi Bengkulu memberikan penghargaan kepada Pemerintah Kabupaten Rejang Lebong, Pemerintah Daerah Kabupaten Kaur, dan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Seluma pada Maret 2024.

Pemerintah Kabupaten Rejang Lebong menerima penghargaan penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik dari Ombudsman yang dilakukan terhadap sejumlah organisasi perangkat daerah setempat.

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bengkulu Jaka Andhika mengatakan Kabupaten Rejang Lebong berhasil mendapatkan predikat kepatuhan tertinggi dalam penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik pada 2023.

Penilaian pelayanan publik tersebut, kata dia, dilakukan terhadap tujuh instansi di lingkungan Pemkab Rejang Lebong, di antaranya Dinas Kesehatan, Dinas Pendidikan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Sosial, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Puskesmas Perumnas, dan Puskesmas Curup.

Dalam penilaian ini, katanya, ada empat kriteria,

yakni pemenuhan standar pelayanan di instansi yang menyelenggarakan pelayanan publik, sarana dan prasarana yang menunjang penyelenggara pelayanan publik, kompetensi dari penyelenggara layanan, serta pengelolaan pengaduan dari masyarakat.

Pemda Kabupaten Kaur menerima piagam penghargaan dengan predikat kualitas tertinggi dari Ombudsman RI karena mengintegrasikan seluruh layanan publik dari kementerian, lembaga pemerintahan daerah, BUMN, BUMD dan swasta pada satu tempat yaitu Mal Pelayanan Publik.

Bupati Kaur Lismidianto mengatakan Mal Pelayanan Publik ini juga tempat keberlangsungan kegiatan atau aktivitas barang, jasa atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan dari fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah, serta pelayanan BUMN/BUMD dan swasta untuk menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman.

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Seluma mendapat penghargaan karena fokus pada pelayanan publik di sektor pendidikan.



JAMBI: **Festival Pelayanan Publik** **di Rimbo Ilir**



Anggota Ombudsman RI, Dadan S Suharmawijaya didampingi Pj Bupati Tebo, Aspan meninjau Festival Pelayanan Publik di Tebo, 8 Maret 2024.

Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Jambi bekerja sama dengan Pemerintah Kabupaten Tebo, menyelenggarakan Festival Pelayanan Publik di Lapangan Rimbo Ilir, Tebo pada 7-8 Maret 2024.

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jambi, Saiful Roswandi, mengatakan bahwa kegiatan ini merupakan agenda Ombudsman untuk mendekatkan pelayanan publik ke tengah masyarakat. “Di Festival Pelayanan Publik ini akan diadakan dialog antara masyarakat dengan Pimpinan Ombudsman dan juga Bupati Tebo. Ini akan menjadi kesempatan bagi masyarakat untuk bertemu langsung dan menyampaikan *uneg-unegnya* terkait pelayanan publik,” ujar Saiful.

Anggota Ombudsman RI, Dadan S Suharmawijaya bersama Pj Bupati Tebo, Aspan turut meninjau gerai dan bercengkerama dengan masyarakat.

Selain gerai pelayanan administrasi, di kegiatan

ini juga disediakan layanan kesehatan gratis, sunat massal, pemeriksaan ibu dan anak, pemeriksaan kesehatan dasar, dan lainnya.

Dalam kegiatan ini juga menjadi momen Ombudsman untuk mensosialisasikan terkait pelayanan publik dan menerima pengaduan masyarakat. Terlebih masyarakat adat Suku Talang Mamak yang juga hadir di acara tersebut.

Dalam kesempatan itu, masyarakat Talang Mamak juga menyampaikan *uneg-unegnya*. Baik itu kepada jajaran Pemda Tebo maupun kepada Ombudsman. Permasalahan yang disampaikan terkait dengan administrasi kependudukan dan juga pertanahan.

“Hari ini saya menyaksikan banyak hal, baik itu prestasi pemerintah dan desa, karya hasil pelayanan publik, inovasi, dan sebagainya. Ini bentuk sinergi pemerintah daerah dan masyarakat yang baik,” kata Dadan.



BANGKA BELITUNG: Menjaring 153 Pengaduan Masyarakat



Ombudsman RI Perwakilan Bangka Belitung membuka posko pengaduan layanan air, perhubungan dan infrastruktur pada awal Maret 2024.

Ombudsman Babel membuka posko pengaduan layanan air, perhubungan dan infrastruktur pada awal Maret 2024. Sebanyak 153 aduan masyarakat yang terdiri dari 151 aduan terkait infrastruktur jalan dan 2 aduan terkait air bersih diterima.

Kepala Perwakilan Ombudsman Babel, Shulby Yozar Ariadhy mengatakan pembukaan posko pengaduan merupakan salah satu instrumen pengawasan pelayanan publik. “Tujuannya untuk memudahkan masyarakat menyampaikan aduan dengan mekanisme Respons Cepat Ombudsman,” ujar Yozar kepada awak media, Jumat, 22 Maret 2024)

Ombudsman Babel akan menindaklanjuti laporan yang masuk sesuai dengan ketentuan.

Yozar menambahkan beberapa isu persoalan la-

innya juga sudah masuk melalui posko pengaduan seperti permasalahan layanan air bersih, dan telah ditindaklanjuti oleh Ombudsman Babel.

“Posko pengaduan yang dibuka Ombudsman dengan ditindaklanjuti melalui mekanisme Respons Cepat Ombudsman sebagai salah satu metode penyelesaian laporan masyarakat secara cepat, namun pelapor harus memenuhi persyaratan dan ketentuan dalam menyampaikan aduan ke Ombudsman,” kata Yozar.

Yozar mendorong masyarakat agar dapat menyampaikan keluhan terkait layanan air, perhubungan dan infrastruktur ke Ombudsman Babel, baik dengan datang langsung atau melalui media lainnya, seperti telepon, whatsapp, maupun media sosial.



JAWA BARAT: **Ombudsman RI Ingatkan Perlunya Netralitas Penyelenggara Negara dalam Pemilu 2024**

Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat menyoroti video viral anggota Banpol PP Garut yang mendukung Cawapres Gibran Rakabuming Raka dengan memberikan catatan karena kasus ini diduga memuat unsur pelanggaran jelang Pemilu 2024.

Kepala Perwakilan Ombudsman Jabar Dan Satria mengeluarkan siaran pers yang menyatakan pihaknya menghormati proses penanganan atas video tersebut. Meski Pemkab Garut telah membantah Banpol PP itu bukan berstatus ASN, Ombudsman menegaskan netralitas di Pemilu 2024 berlaku untuk seluruh penyelenggara negara.

Berikut pernyataan lengkap Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat pada 9 Januari 2024:

1. Menghormati proses penyelesaian yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Garut maupun Bawaslu Provinsi Jawa Barat terhadap laporan terkait beredarnya video dukungan tersebut.
2. Meskipun Pemerintah Kabupaten Garut menyatakan, bahwa anggota Satpol PP dalam video dukungan itu bukan berstatus Aparatur Sipil Negara (ASN), Ombudsman Republik Indonesia menegaskan bahwa netralitas dalam Pemilu tidak hanya berlaku bagi ASN, melainkan berlaku bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik agar dapat menjalankan pelayanan publik berdasarkan asas kepentingan umum dan persamaan perlakuan (tidak

diskriminatif).

3. Ombudsman Republik Indonesia berkomitmen untuk berupaya memastikan ASN, penyelenggara pelayanan publik, dan penyelenggara Pemilu 2024 bersikap netral agar pelayanan publik tidak terbengkalai dan mengorbankan kepentingan masyarakat.

Untuk mengantisipasi agar pelanggaran netralitas Pemilu di Jawa Barat tidak berulang, maka:

1. Ombudsman Republik Indonesia telah melakukan penilaian dan akan melakukan pengawasan terhadap beberapa jabatan/profesi serta potensi maladministrasi yang rawan melakukan pelanggaran netralitas pada Pilpres 2024, seperti Kepala Daerah atau Pejabat Struktural, Aparatur Sipil Negara (ASN), Tenaga Honorer Pemerintah, Kepala Desa, dan Perangkat Desa.





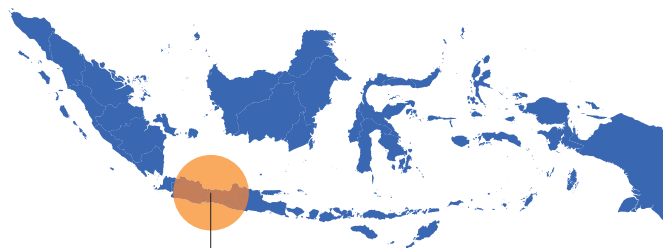
Pemantauan Kesiapan Distribusi Logistik Pemilu 2024 di KPU Kabupaten Bandung Barat, Jawa Barat, 19 Januari 2024.

2. Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Jawa Barat menerima laporan dugaan pelanggaran netralitas Pemilu oleh instansi pemerintah atau penyelenggara pada Pemilihan Umum dan Pemilihan Kepala Daerah Tahun 2024 melalui Nomor Pengaduan (WA) 08119863737.
3. Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Jawa Barat meminta Kepala Daerah di Jawa Barat agar memperkuat komitmen dan pengawasan internal untuk menjaga netralitas seluruh ASN dan pelaksana pelayanan publik dalam Pemilihan Umum dan Pemilihan Kepala Daerah Tahun 2024.
4. Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Jawa Barat akan melakukan pengawasan pada pengelolaan pengaduan pada instansi peme-

rintah dan penyelenggara Pemilu terkait dugaan pelanggaran netralitas Pemilu dan Pilkada.

5. Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Jawa Barat akan melakukan koordinasi dengan lembaga pengawas dan penyelenggara pemilu dalam pelaksanaan pengawasan terhadap netralitas ASN dan penyelenggara pelayanan publik.

Berkaitan dengan itu, Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Jawa Barat berharap semua unsur masyarakat dapat berpartisipasi aktif melakukan pengawasan dan menyampaikan laporan jika menemukan dugaan pelanggaran netralitas dalam Pemilu kepada Bawaslu Jawa Barat atau Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Jawa Barat.



JAWA TENGAH: **Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dan KPK** **Berkolaborasi Cegah Korupsi pada Pelayanan Publik**



Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dan Direktorat Koordinasi dan Supervisi Wilayah III KPK berkoordinasi membahas upaya pencegahan *petty corruption* dalam pelayanan publik oleh pemerintah daerah dan instansi vertikal di daerah.

Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dan Direktorat Koordinasi dan Supervisi Wilayah III Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) melakukan pertemuan koordinasi untuk membahas upaya pencegahan *petty corruption* dalam pelayanan publik oleh pemerintah daerah dan instansi vertikal di daerah.

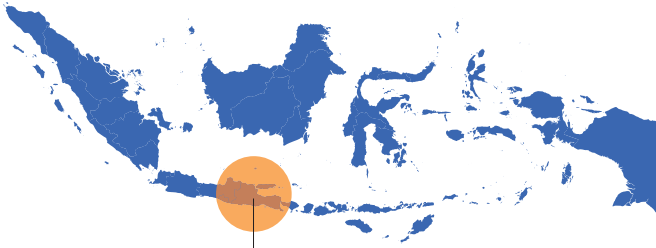
Kepala Perwakilan Ombudsman RI Jawa Tengah, Siti Farida, dalam pertemuan Kamis (28/2/2024), memaparkan data mengenai sektor pelayanan publik yang paling banyak diadukan masyarakat di tahun 2023, terutama dalam konteks pelayanan pendidikan. Selain itu, ia juga menyampaikan titik dan data potensi rawan korupsi dalam pelayanan pendidikan yang menjadi perhatian serius bagi kedua lembaga.

Farida mengatakan bahwa *petty corruption* atau korupsi dalam skala kecil pada pelayanan publik memiliki dampak signifikan terhadap capaian IPAK (Indeks

Persepsi Anti Korupsi), karena sektor pendidikan merupakan salah satu pelayanan yang banyak diakses oleh masyarakat.

Tim KPK, yang juga menyatakan adanya penurunan dalam Indeks Persepsi Anti Korupsi pada tahun lalu, menekankan perlunya langkah konkret dan kolaborasi antara KPK dengan Ombudsman RI untuk mencegah maladministrasi dan korupsi yang terjadi dalam pelayanan publik.

Sebagai hasil dari pertemuan tersebut, Ombudsman RI Jawa Tengah dan KPK telah merencanakan langkah-langkah nyata yang dapat dilakukan dalam waktu dekat, dengan memprioritaskan perhatian kepada pelayanan sektor pendidikan oleh pemerintah daerah. Kolaborasi antara kedua lembaga ini diharapkan dapat memberikan dampak positif dalam memperbaiki sistem pelayanan publik dan mencegah praktik korupsi di Jawa Tengah.



JAWA TIMUR: Jumlah Laporan Masyarakat Turun Dibanding Tahun Lalu

Selama tiga bulan pertama 2024, jumlah pengaduan yang masuk ke Perwakilan Ombudsman RI Jawa Timur mengalami penurunan dibandingkan 2023. Hal tersebut memunculkan anomali dari tren jumlah pengaduan yang selama beberapa tahun terakhir mengalami kenaikan.

Selama Triwulan I/ 2024, Ombudsman Jawa Timur telah melakukan registrasi laporan/pengaduan masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik sebanyak 140 laporan. Rinciannya, 58 laporan Konsultasi Non Laporan (KNL), 4 Laporan Reaksi Cepat Ombudsman (RCO), dan 78 laporan masyarakat (LM).

Berdasarkan registrasi laporan tersebut, terdapat 35 laporan ditutup oleh tim penerimaan verifikasi laporan (PVL) karena tidak memenuhi syarat formil atau materiil, lalu sisanya ditangani oleh Tim Pemeriksaan Laporan sebanyak 47 Laporan. Perwakilan Jawa Timur juga mendapat limpahan dari pusat sebanyak 6 Laporan Masyarakat, sehingga menjadi 53 Laporan. Itu belum termasuk data laporan tunggakan pada tahun 2023 yang masuk *backlog*.

Pada Triwulan I/2023, jumlah pengaduan 173 laporan. Rinciannya, 83 laporan konsultasi non laporan (KNL), 3 laporan reaksi cepat Ombudsman (RCO), dan 87 laporan masyarakat (LM). Sebanyak 48 laporan telah diselesaikan dan ditutup.

Ada dua penyebab penurunan jumlah pengaduan tersebut. Pertama, dampak dari kegiatan akses pengaduan yang membuat terjadi lonjakan jumlah pengaduan pada tahun 2023. Seperti diketahui, pada tahun lalu, Perwakilan Jawa Timur dan Kantor Pusat Ombudsman RI berkolaborasi dengan Komisi II DPR RI mengadakan kegiatan akses pengaduan di wilayah lima pemda, yakni Tuban, Sidoarjo, Jember, dan Pacitan.

Kedua, pemda di Jawa Timur melakukan peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya pada kegiatan

pengelolaan pengaduan. Perwakilan Jawa Timur selama 2023 menerima banyak permohonan pendampingan kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Sepuluh lebih pemda meminta pendampingan. Dampaknya terasa pada Triwulan I/2024, yang mengakibatkan turunnya jumlah pengaduan. Pemda membenahi pengelolaan pengaduan. Mereka proaktif menyelesaikan pengaduan warga di internal unit kerja, sehingga tidak berlanjut ke Ombudsman.

Sementara itu, dari substansi pengaduan, pada triwulan I/2024 hampir tidak ada perubahan dibanding tahun 2023. Isu pelayanan pemda, pertanahan, dan kepolisian tetap teratas. Sedang tren pengaduan dengan substansi hak-hak sipil, khususnya perizinan pembangunan rumah ibadah, mulai mereda pada tiga bulan pertama 2024.

Padahal, isu tersebut pada kurun waktu yang sama tahun lalu sempat menjadi perhatian bagi insan Ombudsman di Jawa Timur.

Pada Triwulan I/2024, tidak ada pengaduan yang berkaitan dengan hak-hak sipil kepemiluan sebagaimana kekhawatiran tahun lalu. Perwakilan Jawa Timur berhasil melewati tantangan isu pelayanan publik pada Pemilu 2024. Dinamika pemilu bakal memunculkan diskriminasi bagi pemohon pelayanan, ternyata tidak terbukti.

Pengaduan kepemiluan bergulir dan diselesaikan di Bawaslu Jawa Timur. Selebihnya, berlanjut lewat mekanisme penyelesaian Perselisihan Hasil Pemilihan Umum (PHPU) di Mahkamah Konstitusi.





NUSA TENGGARA TIMUR: **Rapor Merah Layanan Pendidikan**

Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Timur mengunjungi dan menilai 23 dinas pendidikan di 22 kabupaten / kota dan pemerintah provinsi selama 2023 yang hasilnya diumumkan pada 27 Maret 2024.

Pada tahun 2023 tidak terdapat Dinas Pendidikan dengan kategori A (Kualitas Tertinggi) dan B (Kualitas Tinggi) atau zona hijau. Terdapat 11 Dinas Pendidikan dengan kategori C (Kualitas Sedang) atau zona kuning, 10 Dinas Pendidikan dengan kategori D (Kualitas Rendah) atau zona merah dan 2 Dinas Pendidikan dengan kategori E (Kualitas Terendah) atau zona merah.

Dinas Pendidikan dengan skor tertinggi adalah Kabupaten Manggarai Timur dengan 74,97 pada kategori C berada di zona kuning. Sedangkan Dinas Pendidikan dengan skor paling rendah adalah Kabupaten Nagekeo dengan 27,89 masuk kategori E kualitas paling rendah berada di zona merah bersama Dinas Pendidikan Kabupaten Sumba Barat.

Adapun kondisi dinas pendidikan di NTT belum mencapai kategori A dan B disebabkan oleh faktor-faktor sebagai berikut, pertama; sebagian besar dinas pendidikan belum menyajikan informasi standar pelayanan secara elektronik baik itu melalui laman resmi pemerintah daerah maupun media elektronik lain, termasuk media sosial.

Kedua, sebagian besar dinas pendidikan belum memiliki sistem pengelolaan pengaduan, sarana pengaduan, mekanisme prosedur dan pejabat pengelola pengaduan.

Ketiga, sebagian besar pelaksana layanan dinas pendidikan belum memiliki pengetahuan dasar terkait pe-

layanan publik. Pengabaian terhadap dimensi penilaian akan berpotensi menimbulkan maladministrasi dan perilaku koruptif yang tidak hanya dilakukan aparaturnya pemerintah secara individual namun juga secara sistematis melembaga dalam instansi pelayanan publik tersebut.

Dalam jangka panjang pengabaian terhadap dimensi penilaian berpotensi mengakibatkan penurunan kredibilitas peranan pemerintah sebagai fasilitator, regulator dan katalisator pembangunan.

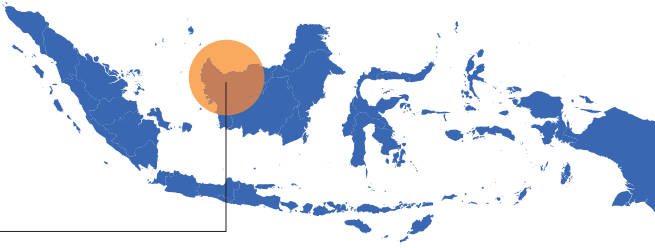
Beberapa Saran

Untuk mempercepat kepatuhan penyelenggara layanan terhadap seluruh dimensi, variabel dan indikator penilaian, Ombudsman RI Perwakilan NTT memberikan beberapa saran kepada Dinas Pendidikan. Pertama, menyajikan informasi dan dokumen/ data dukung standar pelayanan secara manual maupun elektronik baik itu melalui laman resmi pemerintah daerah maupun media elektronik lain, termasuk media sosial.

Kedua, menyiapkan sistem pengelolaan pengaduan, sarana pengaduan, mekanisme prosedur dan pejabat pengelola pengaduan.

Ketiga, meningkatkan pengetahuan dasar pelaksana pelayanan terkait pelayanan publik. Secara umum, dimensi penilaian yang perlu dilakukan pembenahan untuk meningkatkan nilai kepatuhan pada Dinas Pendidikan yakni pada dimensi *input* berupa kompetensi pelaksana serta sarana dan prasarana, dimensi proses berupa standar pelayanan dan dimensi pengaduan berupa pengelolaan pengaduan.





KALIMANTAN BARAT: Meningkatkan Kapasitas di Bidang Pertanahan



Insan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Barat mengikuti bimbingan teknis terkait hukum agraria/pertanahan pada 22 Februari 2024 di Hotel Ibis Pontianak dengan narasumber akademisi Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura, Suhardi.

Insan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Barat mengikuti bimbingan teknis terkait hukum agraria / pertanahan pada 22 Februari 2024 di Hotel Ibis Pontianak. Kegiatan ini diselenggarakan bersamaan dengan Rapat Percepatan Penyelesaian Laporan Masyarakat dan Penyusunan Laporan Hasil Pemeriksaan pada 20-23 Februari 2024.

Kegiatan diikuti oleh karyawan di Keasistenan Pemeriksaan Laporan Masyarakat, Pencegahan, Penerimaan dan Verifikasi Laporan serta Kesekretariatan Ombudsman Kalbar. Hadir sebagai narasumber yaitu akademisi Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura, Suhardi dengan paparan berjudul “Agraria/Pertanahan dalam Sudut Pandang Administrasi dan Keperdataan”.

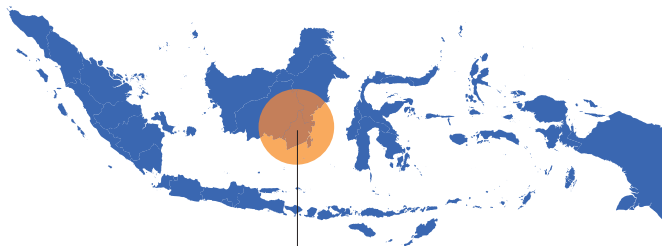
Kepala Perwakilan Ombudsman RI Kalimantan Barat, Taryiah mengatakan bahwa kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan kapasitas Insan Ombudsman dalam menjalankan fungsi pengawasan pelayanan publik, khususnya terkait dengan isu-isu agraria yang sering menjadi sumber permasalahan dan pengaduan masyarakat.

Selain itu, kegiatan ini juga dimaksudkan untuk mem-

percepat dan mengoptimalkan penyelesaian Laporan Masyarakat yang masih dalam proses penelitian dan pemeriksaan, serta untuk meningkatkan kinerja dan administrasi penyelesaian Laporan Masyarakat.

“Semoga dengan kegiatan ini, Insan Ombudsman Kalbar dapat meningkatkan kompetensi dan profesionalisme dalam menangani Laporan Masyarakat, khususnya yang berkaitan dengan pertanahan, yang merupakan salah satu sektor pelayanan publik paling banyak mendapat pengaduan dari masyarakat,” ujarnya.

Dalam paparannya, Suhardi menjelaskan secara komprehensif tentang hak atas tanah dalam perspektif sejarah, hak atas tanah dan sertifikat hak atas tanah, perolehan hak atas tanah aspek keperdataan, sistem pendaftaran tanah, aspek hukum administrasi prosedur penerbitan sertifikat oleh pejabat TUN (BPN), prosedural pendaftaran tanah sebagaimana PP Nomor 24 tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah, hingga pembahasan PP Nomor 18 tahun 2021 tentang Hak Pengelolaan, Hak atas tanah, Satuan rumah susun dan Pendaftaran Tanah.



KALIMANTAN SELATAN: **Perpisahan Sekolah Jangan Beban Orang Tua Murid**



Hadi Rahman selaku Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalsel menyerahkan bantuan kepada pengurus Yayasan Panti Asuhan Mizan Amanah Banjarmasin.

Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan telah menerima dan menindaklanjuti 108 Laporan Masyarakat sampai dengan Maret 2024, terbanyak terkait Administrasi Kependudukan, Perhubungan dan Infrastruktur, Energi dan Kelistrikan, Jaminan Sosial, Kepegawaian, serta Pendidikan.

Khususnya sektor Pendidikan, keluhan atau laporan dari masyarakat antara lain terkait dengan penggalangan dana yang bertendensi pungutan. Misalnya, dalam pelaksanaan acara perpisahan sekolah di mana peserta didik dan orang tua/wali diminta kontribusinya dengan nominal dan waktu yang ditentukan.

Ombudsman Kalsel telah melakukan langkah-langkah tindak lanjut dan meminta agar acara perpisahan sekolah tidak menjadi hal yang wajib dan tidak boleh membebani peserta didik maupun orang tua/wali.

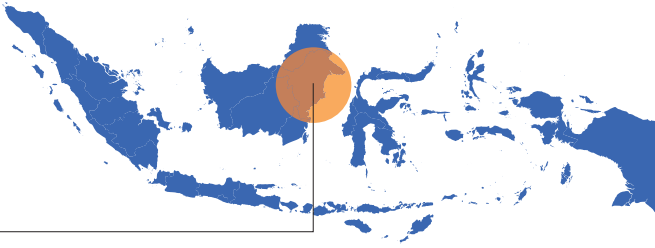
“Korektif kami, agar sekolah tidak membebani pungutan untuk pelaksanaan acara perpisahan. Selain itu, agar Dinas Pendidikan memastikan seluruh Satuan Pendidikan di bawah kewenangannya mematuhi hal tersebut,” kata Kepala Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan,

Hadi Rahman.

Acara perpisahan tidak terkait dengan kualitas pembelajaran dan tidak ada dasar hukumnya, sehingga bisa dilakukan lebih sederhana, tetap bermakna, serta diutamakan diadakan di lingkungan sekolah, kata Hadi Rahman saat acara buka puasa bersama Sahabat Ombudsman Kalsel sekaligus ekspos media terkait pelaksanaan fungsi pengawasan pelayanan publik oleh Ombudsman Kalsel di Aula Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan, 22 Maret 2024.

Dinas Pendidikan perlu pula mendata sekolah yang hendak mengadakan acara perpisahan dan rencana teknis pelaksanaannya, sehingga dapat dicegah potensi maladministrasi dalam pelaksanaan acara tersebut.

Sebagai informasi acara bukber juga dihadiri oleh pengurus dan anak-anak Panti Asuhan Mizan Amanah Banjarmasin, wartawan serta seluruh Insan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan serta diisi khataman Al Qur'an oleh Insan Ombudsman Kalsel dan ceramah keagamaan oleh Ustadz KH Asfihani Noor Hasani.



KALIMANTAN TIMUR: Menyerahkan Penilaian Kepatuhan Kepolisian



Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Timur menyerahkan hasil penilaian kepatuhan tahun 2023 kepada Kepolisian Daerah Kalimantan Timur di Samarinda, 29 Januari 2024.

Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Timur menyerahkan hasil penilaian kepatuhan tahun 2023 kepada Kepolisian Daerah Kalimantan Timur di Samarinda, 29 Januari 2024. Kegiatan ini dihadiri oleh Kepala Kepolisian Daerah (Kapolda) Kalimantan Timur Irjen Pol Drs. Nanang Avianto, M.Si beserta 10 Kepala Kepolisian Resor Kota/Kabupaten di Kalimantan Timur.

Selain bertujuan sebagai transparansi atas hasil penilaian tahun 2023, kegiatan ini juga untuk meningkatkan koordinasi serta kerja sama Ombudsman dengan pihak Kepolisian Daerah terkait peningkatan kepatuhan atas standar pelayanan publik dan percepatan penyelesaian laporan masyarakat substansi Kepolisian.

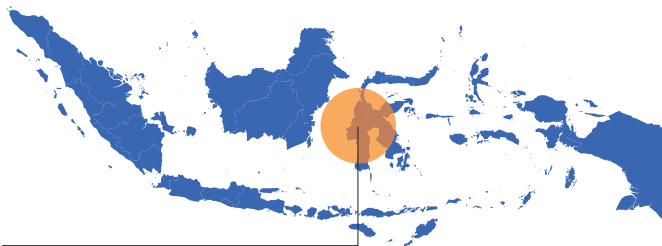
Dalam paparan materinya, Pjs. Kepala Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Timur Hadi Rahman mengatakan, Ombudsman dalam proses penilaian kepatuhan menggunakan metode 4 dimensi, yaitu : Input, Proses, Output dan Pengaduan. Hasil penilaian tersebut adalah 8 Polres masuk Zona Hijau dan 1 Polres masuk Zona Kuning.

“Ombudsman sebagai Lembaga Negara pengawas

Pelayanan Publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, melakukan salah satu kewenangan pengawasan berupa penilaian kepatuhan yang masuk dalam Pencegahan Maladministrasi. Ombudsman mengharapkan agar Kepolisian Daerah Kalimantan Timur dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik,” kata Hadi Rahman.

Kapolda Kalimantan Timur menambahkan, kegiatan ini sangat penting diselenggarakan sebagai upaya berkelanjutan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik agar masyarakat dapat semakin mempercayai kinerja Kepolisian.

“Kami menyambut baik penilaian kepatuhan yang diselenggarakan oleh Ombudsman, sebagai bahan perbaikan pelayanan publik berkelanjutan, dan mendorong Polres yang telah masuk Zona Hijau untuk meningkatkan dan mempertahankan, sedangkan yang masuk Zona Kuning harus lebih bekerja keras lagi,” kata Nanang Avianto.



SULAWESI BARAT: **Pelayanan Publik Merupakan Hak Dasar Masyarakat**



Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Barat menggelar Diseminasi Standar Pelayanan Publik bersama Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Mamuju, Senin, 6 Februari 2024.

Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Barat menggelar Diseminasi Standar Pelayanan Publik bersama Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Mamuju, Senin, 6 Februari 2024.

Penjabat Sementara Kepala Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Barat, Ismu Iskandar pada kesempatan itu mengatakan, tidak sedikit orang yang beranggapan bahwa standar pelayanan publik hanya sekadar administrasi atau dokumen semata, padahal standar pelayanan adalah hak mendasar masyarakat.

“Adanya kejelasan informasi mengenai standar pelayanan merupakan hak masyarakat yang harus disampaikan oleh seluruh penyelenggara layanan sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik,” kata Ismu.

Ia juga menyampaikan bahwa salah satu permasalahan pelayanan publik saat ini adalah tidak adanya kesadaran

terhadap tugas dan kewajiban sebagai penyelenggaraan pelayanan publik.

“Kesadaran merupakan faktor pendukung pelayanan publik berjalan dengan baik. Hal ini sejalan dengan pembangunan zona integritas,” katanya.

Di akhir paparannya, Ismu mengatakan bahwa semestinya peningkatan kualitas pelayanan publik tidak boleh bergantung kepada pengawasan dan mekanisme *reward* dan *punishment*.

“Karena sejatinya memberikan pelayanan publik yang prima adalah manifestasi sumpah dan janji kita kepada Tuhan Yang Maha Esa,” katanya.

Diseminasi ini diselenggarakan di Maleo Hotel dan dihadiri oleh perwakilan kampus, media dan lembaga yang sering kali mengakses layanan keimigrasian di Mamuju.

Sedangkan dari pihak Imigrasi Mamuju, Daniel Maxrinto menyampaikan standar pelayanan publik pengurusan paspor mulai dari standar biaya, waktu dan alur pelayanan.

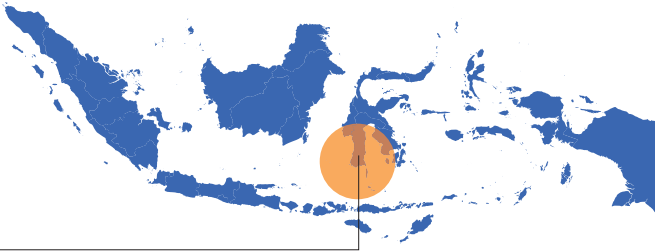
“Saat ini, Imigrasi Mamuju telah tersedia elektronik paspor untuk memudahkan pelayanan ke masyarakat,” kata Daniel.

Selain itu, terdapat tiga layanan unggulan Kantor Imigrasi Mamuju, yakni Easy Passport, Simaju Idaman, dan Simaju Sipatuju.

“Simaju Idaman adalah program jemput bola dari Kantor Imigrasi Mamuju,” kata Daniel.

Kegiatan ini juga dihadiri dan dibuka langsung oleh Kepala Kantor Wilayah Kemenkumham Sulawesi Barat, Marasidin. Dalam sambutannya, Marasidin mengharapkan masukan dari seluruh pihak untuk perbaikan layanan Imigrasi.

“Pengaduan bagi kita sebagai energi untuk meningkatkan pelayanan ke masyarakat,” katanya. Oleh karena itu, pihaknya mengharapkan bahwa seluruh peserta dapat menjadi penyambung lidah kepada masyarakat secara luas terkait dengan pelayanan keimigrasian.



SULAWESI SELATAN: Tiga Kabupaten Masuk Zona Hijau Penilaian Kepatuhan



Ilustrasi Kantor Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan.

Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan mengumumkan rapor hasil penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik di 24 kabupaten dan kota di Sulsel. Ombudsman pun memberikan penghargaan kepada tiga instansi yang masuk kategori kinerja terbaik.

Penghargaan diserahkan langsung oleh Anggota Ombudsman RI Robert Na Endi Jaweng di Ruang Pimpinan Kantor Gubernur Sulsel, pada 25 Januari 2024. Acara tersebut turut dihadiri Kepala Ombudsman RI Perwakilan Sulsel Andi Ismu Iskandar, Pj Sekda Sulsel Andi Muhammad Arsjad, dan para kepala daerah di Sulsel.

“Alhamdulillah sebenarnya Sulsel ini tidak ada yang merah, di banyak tempat lain, masih cukup banyak kabupaten/kota yang merah,” ujar Robert Na Endi Jaweng.

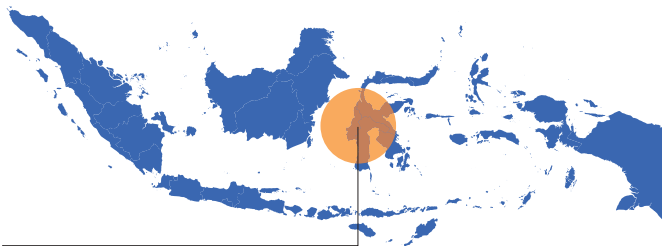
Penilaian ini merupakan bagian dari pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dia menyebut ada 5 organisasi perangkat daerah (OPD) yang menjadi sampel instrumen penilaian.

Kelima perangkat daerah itu, yakni Dinas Pendidikan, Dinas Sosial, Dinas Kesehatan, Dinas Dukcapil, serta Dinas Penanaman Modal dan PTSP. Kelima OPD ini dinilai perangkat daerah yang bersentuhan langsung dengan masyarakat.

Dari hasil penilaian, Ombudsman membagi tiga kategori predikat yang akan disematkan kepada instansi, yakni zona hijau, kuning, dan merah. Zona hijau merupakan predikat tertinggi dalam artian standar kepatuhan pelayanan publik dianggap baik.

Dari hasil penilaian, ada tiga instansi yang masuk predikat zona hijau, yakni Pemkab Pinrang 92,33%, Pemkab Luwu Utara 87,35% dan Pemkab Gowa 85,15 %. Sementara untuk instansi yang meraih predikat zona kuning, yakni Takalar, Maros, Wajo, Selayar, Palopo, Pangkep, Enrekang dan Sidrap.

“Kami berharap, ketika Ombudsman melakukan pengukuran untuk tahun 2024 ini, paling tidak sudah mengalami peningkatan ke hijau. Syukur-syukur hijau dengan predikat tertinggi, yakni hijau A,” kata Robert.



SULAWESI UTARA: **Rapat Internal Demi Penyusunan LHP yang Baik dan Berkualitas**



Tim Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Utara sesuai rapat Menyusun Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) yang Baik dan Berkualitas di Manado pada 5 - 8 Februari 2024

Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Utara menyelenggarakan rapat Menyusun Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) yang Baik dan Berkualitas pada 5-8 Februari 2024 di Hotel The Sentra, Manado.

Dalam kegiatan ini, dilakukan pembahasan terkait Peraturan Ombudsman Nomor 58 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan guna meningkatkan SDM Asisten Ombudsman dalam melakukan pemeriksaan maupun penyelesaian laporan masyarakat terkait dengan pelayanan publik.

Selain itu tujuan diselenggarakannya kegiatan ini yakni agar para Asisten mampu mengusahakan adanya penyelesaian LHP yang dapat memberikan penyelesaian yang baik atas terjadinya dugaan maladministrasi.

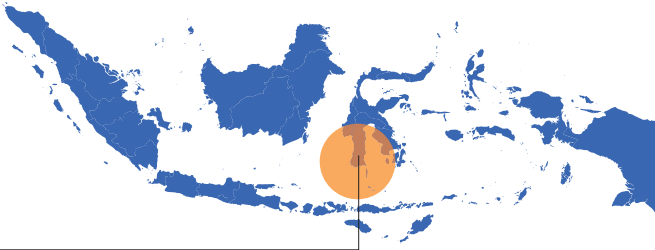
Kepala Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Utara, Meilany F. Limpar, mengatakan bahwa kegiatan ini sangat penting untuk dilaksanakan, mengingat penyelesaian keluhan masyarakat soal maladministrasi oleh penyelenggara layanan publik merupakan kewajiban bagi Insan

Ombudsman. Selain itu, juga memberikan wawasan baru yang berdampak pada pengembangan kompetensi untuk memperkuat tugas dan fungsi masing-masing. Sehingga hasil pemeriksaan yang dilakukan oleh Ombudsman Sulawesi Utara menjadi lebih berkualitas untuk semua pihak.

“Kegiatan seperti ini menjadi wadah bagi Insan Ombudsman untuk menemukan kiat-kiat baru dalam menangani laporan masyarakat di Sulawesi Utara,” kata Meilany.

Selain itu, Meilany juga mengatakan bahwa dengan harapan masyarakat terhadap pelayanan publik yang prima menjadi tantangan bagi Asisten Ombudsman untuk membuat inovasi, termasuk dalam menyusun LHP yang berkualitas. Oleh sebab itu ia berharap ada peningkatan kualitas setelah dilaksanakannya kegiatan tersebut.

“Saya berharap agar produk hasil pemeriksaan laporan masyarakat Ombudsman Sulawesi Utara jadi lebih berkualitas setelah terselenggaranya kegiatan ini. Sehingga tiap laporan masyarakat yang masuk, bisa diselesaikan dengan cara yang cepat dan berkualitas,” kata Meilany Limpar.



PAPUA BARAT: Penyerahan Hasil Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik



Ombudsman RI Perwakilan Papua Barat menyerahkan hasil Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Tahun 2023 kepada Pemerintah Kabupaten dan Kota di Provinsi Papua Barat, 6 Februari 2024.

Ombudsman RI Perwakilan Papua Barat menyerahkan hasil Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Tahun 2023 kepada Pemerintah Kabupaten dan Kota di lingkup Provinsi Papua Barat bersamaan dengan Rapat Kerja Bupati se-Provinsi Papua Barat di Manokwari, Selasa (6/2/2024).

Kepala Ombudsman Perwakilan Papua Barat, Musa Y. Sombuk dalam sambutannya menyampaikan bahwa Ombudsman telah memotret standar layanan publik pada enam instansi di Provinsi Papua Barat, yakni Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Dinas Pendidikan, Dinas Sosial, Dinas Kesehatan dan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) serta Rumah Sakit Umum Provinsi Papua Barat.

Berdasarkan hasil penilaian Ombudsman, dua instansi memiliki standar layanan yang sesuai dan sebagai penyumbang nilai paling besar yakni DPMPTSP dan RSUP Papua Barat, sedangkan empat instansi lainnya masih belum sesuai.

Ditambahkan juga oleh Sombuk bahwa Ombudsman

memberi apresiasi kepada tiga kabupaten yang masuk pada Kategori Kepatuhan Tinggi (Zona Hijau) yaitu Kabupaten Kaimana, Manokwari dan Fakfak. Menurutnya hasil yang diperoleh merupakan bentuk komitmen dari kepala daerah untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik di daerahnya.

Provinsi Papua Barat dan Kabupaten Pegunungan Arfak mengalami peningkatan dari Zona Merah ke Zona Kuning. Sementara tiga kabupaten lainnya, yakni Manokwari Selatan, Teluk Bintuni dan Teluk Wondama masih berada pada kepatuhan rendah (Zona Merah).

Sombuk mengatakan pelayanan publik adalah cerminan dari kinerja Pemerintah, jika pelayanan publik baik maka pemerintah dinilai berhasil dalam menyelenggarakan pemerintahan atau birokrasi begitu pun sebaliknya, sehingga dirinya berharap beberapa kabupaten yang masih berada pada kategori Zona Kuning dan Zona Merah agar lebih berupaya dalam melakukan perbaikan kualitas standar layanan publik.

BAB VII

PENJAMINAN MUTU

Kantor Perwakilan Ombudsman RI di 34 provinsi di Indonesia aktif melakukan pengawasan pelayanan publik oleh pemerintah daerah serta menerima laporan masyarakat akan dugaan maladministrasi. Sepanjang Triwulan I 2024, tidak kurang dari 1.277 laporan masyarakat yang masuk ke kantor Ombudsman perwakilan.

Di luar menjangkau laporan tentang dugaan ma-

ladministrasi, kantor perwakilan Ombudsman RI juga aktif melakukan kegiatan seperti diskusi dengan pemangku kepentingan, kampus dan masyarakat, serta penyuluhan tentang peran Ombudsman dan pentingnya pengawasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah.

Dalam Bab VI ini, akan dikemukakan kegiatan sejumlah kantor Ombudsman sepanjang triwulan pertama tahun 2024.



Petugas Ombudsman RI melayani masyarakat yang mengajukan laporan.

A. PENYELESAIAN ADUAN TERKAIT PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK

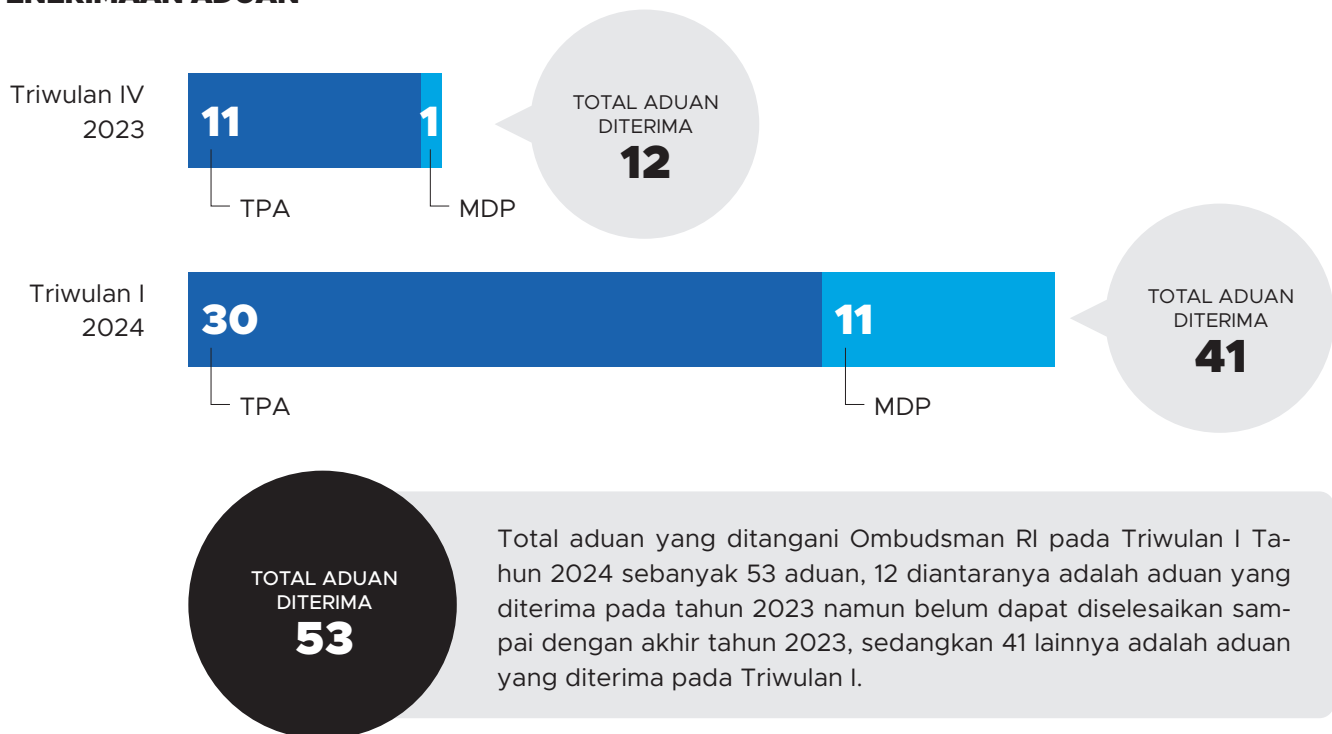
Pengelolaan terhadap pengaduan di Ombudsman RI, baik dari internal maupun eksternal terkait pelaksanaan tugas dan fungsi Ombudsman sebagai wujud penegakan integritas Insan Ombudsman telah diatur dalam Peraturan Ombudsman Nomor 27 Tahun 2017 tentang Sistem Pelaporan dan Penanganan Pelanggaran Internal (*Whistleblowing System*) atau WBS di Lingkungan Ombudsman. Peraturan tersebut sampai saat ini digunakan sebagai dasar hukum dan pedoman Ombudsman RI dalam mengelola dan menangani pengaduan terhadap pelayanan oleh Ombudsman, terkait dugaan adanya pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan, kode etik dan/atau kebijakan yang berlaku di lingkungan Ombudsman yang dapat menimbulkan kerugian negara berupa finansial, maupun non-finansial, termasuk hal-hal yang dapat merusak citra organisasi. Pengaduan yang diterima kemudian oleh unit yang melakukan penelaahan, 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 dan diselesaikan oleh KUMM terdiri dari 2 (dua) jenis yaitu Aduan untuk Laporan Masyarakat yang Telah Terbit Produk Akhir (TPA) dan Aduan untuk Laporan Masyarakat Masih Dalam Proses (MDP). Jumlah pengaduan internal yang diterima pada periode Januari hingga Maret Tahun 2024, sebagaimana tercantum dalam tabel dibawah ini:

PENERIMAAN ADUAN



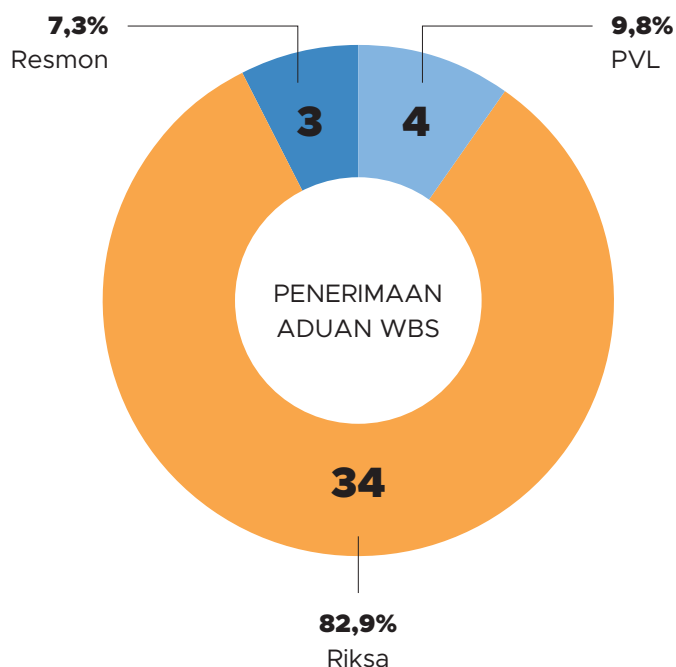
RATA-RATA WAKTU PENYELESAIAN ADUAN

Rata-rata waktu penyelesaian aduan yang ditangani yaitu maksimal 47,43 hari. Pada Triwulan I tahun 2024 bahwa rata-rata lama waktu penyelesaian aduan yang dapat dicapai oleh KUMM yaitu 44,41 hari. Dengan demikian capaian kinerja rata-rata lama waktu penyelesaian aduan adalah 106,37 persen.

Selama bulan Januari sampai dengan Maret 2024 terjadi tren penurunan jumlah aduan yang diterima setiap bulannya. Pada bulan Januari diterima 21 aduan yang kemudian terjadi penurunan pada bulan

Februari yaitu 13 aduan dan 7 aduan di bulan Maret.

Penerimaan Aduan WBS sampai dengan Triwulan I Tahun 2024 terkait kegiatan Penyelesaian Laporan didominasi oleh aduan pada Tahap Pemeriksaan sebanyak 34 aduan atau sebesar 82,9 persen dari total penerimaan aduan. Sedangkan untuk Tahap Penerimaan dan Verifikasi sebanyak 4 aduan atau 9,8 persen dan di Tahap Resolusi dan Monitoring hanya ada 3 aduan atau sebesar 7,3 persen, serta tidak ada aduan terkait kegiatan Pencegahan Maladministrasi.

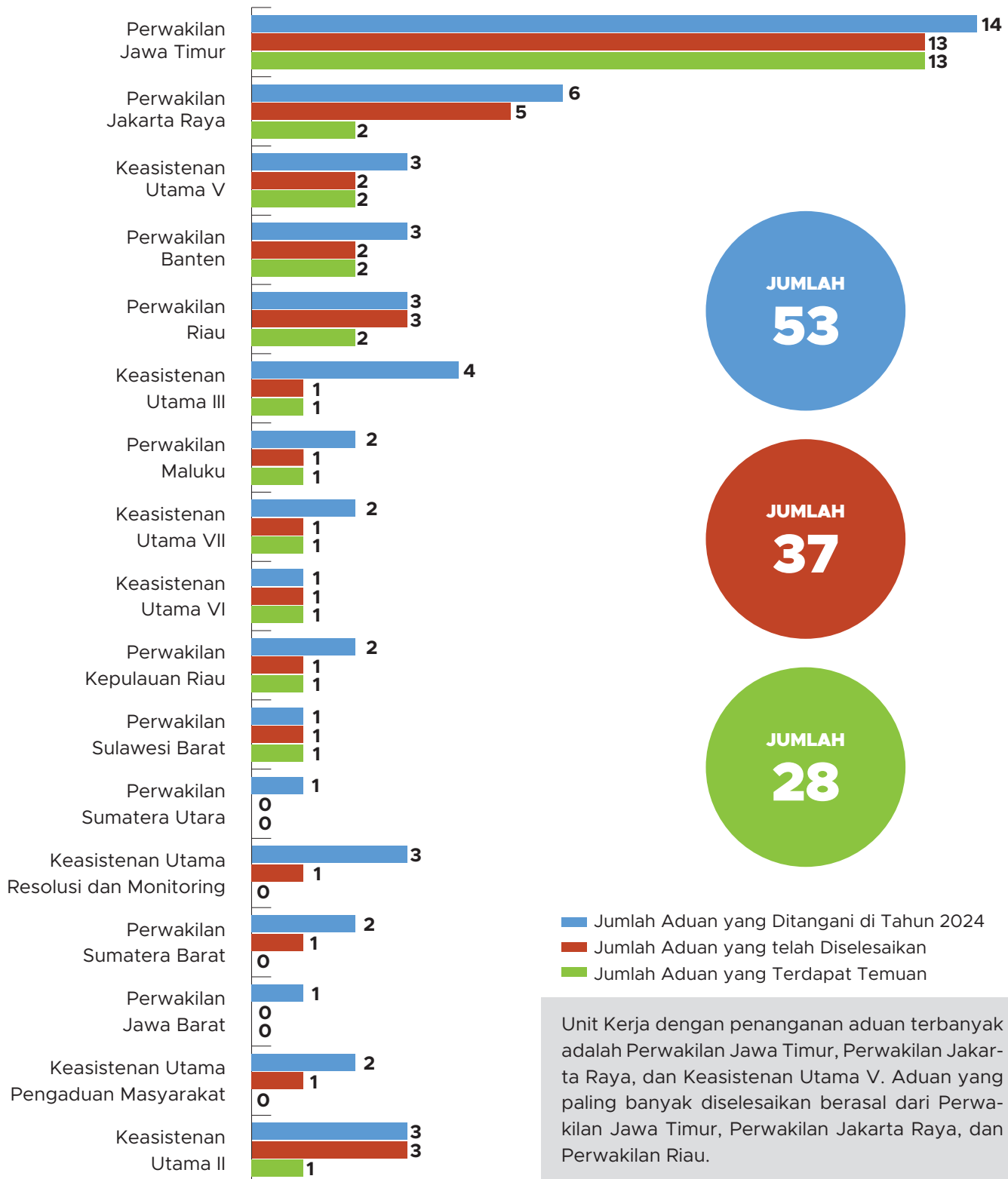


Kemudian, sepanjang triwulan pertama 2024 Ombudsman RI telah menyelesaikan sebanyak 37 aduan WBS dengan capaian kinerja 52,86 persen dari target aduan yang harus diselesaikan pada tahun 2024 yaitu 70 aduan. Adapun 12 aduan yang diselesaikan tersebut di antaranya adalah aduan yg masuk tahun 2023 dan 25 aduan lainnya yang dite-

rima KUMM pada triwulan pertama tahun 2024. Rincian jumlah aduan yang telah diselesaikan di tahun 2024 adalah:

- 2 Aduan yang belum diselesaikan pada tahun 2023, yaitu 11 aduan TPA dan 1 aduan MDP; dan
- 25 aduan dari 41 aduan yang diterima di tahun 2023, yang mana 19 aduan TPA dan 6 aduan MDP.

UNIT KERJA TERADU



TINGKAT VALIDITAS MUTU PENGAWASAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Tingkat Validitas Mutu atas Produk Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik ditetapkan sebesar minimum 99 persen. Indikator validitas mutu tersebut dihitung dari kegiatan penyelesaian laporan yang dinilai berdasarkan minimnya tingkat kesalahan mutu. Semakin kecil nilai kesalahan, maka semakin tinggi nilai validitas mutu atas produk tersebut. Pada Triwulan I tahun 2024, dari 1.587 laporan masyarakat

yang telah diselesaikan dan ditutup oleh Ombudsman RI terdapat 28 aduan yang di dalamnya terdapat temuan. Hal ini menunjukkan tingkat kesalahan mutu atas output dari kegiatan penyelesaian laporan sebesar 1,76 persen, dengan demikian tingkat validitas mutu produk pengawasan pelayanan publik adalah 98,22 persen, atau berada di bawah batas minimal 99 persen yang harus dicapai pada tahun 2024.

B. PENJAMINAN MUTU PENYELESAIAN LAPORAN MASYARAKAT

Penjaminan Mutu penyelesaian laporan masyarakat merupakan pelaksanaan tugas dari ketentuan yang berlaku sebagai berikut:

1. Peraturan Ombudsman Nomor 43 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja pada Keasistenan Ombudsman RI;
2. Peraturan Ombudsman Nomor 51 Tahun 2021 tentang Manajemen Mutu Terpadu Ombudsman RI;
3. Peraturan Ombudsman Nomor 58 Tahun 2023 tentang Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan; dan
4. Ketentuan yang merupakan pelaksanaan dari Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1035) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Ombudsman Nomor 48 tahun 2020

tentang Perubahan atas Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1646), yang tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan dan belum diubah berdasarkan Peraturan Ombudsman Nomor 58 Tahun 2023.

Pelaksanaan Penjaminan Mutu penyelesaian laporan pada Triwulan I Tahun 2024 dimulai pada bulan Maret dan telah dilakukan tujuh unit kerja yaitu di Perwakilan Sulawesi Utara, Perwakilan Gorontalo Perwakilan Sumatera Barat, Keasistenan Utama Substansi II, IV, VI dan VII. Sedangkan kegiatan di unit-unit kerja lainnya akan dilakukan pada triwulan kedua dan setelah pembukaan blokir anggaran 2024 (*Automatic Adjustment*) dilakukan. Berikut Jadwal Kegiatan Penjaminan Mutu Penyelesaian Laporan yang telah dilaksanakan:

Unit Kerja	Tanggal Pelaksanaan
Perwakilan Sulawesi Utara	26 Februari – 1 Maret 2024
Keasistenan Utama IV	26 Februari – 1 Maret 2024
Perwakilan Gorontalo	4 – 8 Maret 2024
Perwakilan Sumatera Barat	4 – 8 Maret 2024
Keasistenan Utama VI	18 – 22 Maret 2024
Keasistenan Utama VII	18 – 22 Maret 2024
Keasistenan Utama II	– 22 Maret 2024

Penjaminan Mutu Penyelesaian Laporan Tahun 2024 berfokus pada upaya untuk mendorong peningkatan dan percepatan proses penyelesaian laporan dalam rangka mencapai jumlah target penyelesaian laporan tahun 2024, baik di tahap penerimaan verifikasi laporan, pemeriksaan laporan dan resolusi dan monitoring. Sehubungan dengan hal tersebut maka Ombudsman RI melakukan pengujian terhadap sejumlah risiko yang sekiranya akan menghambat capaian kinerja dengan mengambil sampel laporan masyarakat yang berstatus masih

dalam proses dan telah ditutup pada periode tahun 2019 – 2023. Jika hasil pengujian membuktikan bahwa risiko-risiko tersebut menghambat proses penyelesaian laporan maka akan diberikan rekomendasi/saran kepada unit kerja yang telah dijamin mutunya untuk memperbaiki sistem/mechanisme/prosedurnya, atau bahkan apabila dimungkinkan untuk menghilangkan penyebab dari permasalahan yang ada dalam menjalankan penyelesaian laporan masyarakat di unit kerja tersebut.

C. PENJAMINAN MUTU PENCEGAHAN MALADMINISTRASI

Sebagai amanat pelaksanaan Peraturan Ombudsman RI Nomor 51 Tahun 2021 tentang Manajemen Mutu Terpadu *jo* Peraturan Ombudsman RI Nomor 43 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Keasistenan Ombudsman RI, Ombudsman RI melakukan Penjaminan Mutu terhadap Kajian Pencegahan Maladministrasi. Tolok ukur pelaksanaan pencegahan maladministrasi yang mencakup masukan proses, hasil, dan keluaran mengacu pada Peraturan Ombudsman RI Nomor 41 Tahun 2020 tentang Pencegahan Maladministrasi. Penjaminan Mutu terhadap Kajian Pencegahan Maladministrasi dilakukan

secara proaktif rutin minimal sekali dalam setahun atau sewaktu-waktu disesuaikan dengan kebutuhan tertentu. Objek Penjaminan Mutu Kajian Pencegahan Maladministrasi adalah mencakup tahap deteksi, tahap analisis dan/atau tahap pelaksanaan perlakuan saran. Target kegiatan penjaminan mutu pencegahan maladministrasi yang harus dicapai sebagaimana Rencana Kerja Ombudsman RI Tahun 2024 sejumlah 7 (tujuh) laporan. Saat ini penjaminan mutu pencegahan maladministrasi baru pada tahap perencanaan dan persiapan, sedangkan pelaksanaannya baru akan dilakukan pada semester kedua tahun 2024.



BAB VIII

CAPAIAN OUTPUT DAN AGENDA TRIWULAN BERIKUTNYA



ombudsman RI adalah lembaga pengawas penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008. Pimpinan Ombudsman RI beranggotakan 9 orang, dengan 1 orang Ketua dan 1 orang Wakil Ketua, sekaligus merangkap Anggota, dan jumlah pegawai sebanyak 1.106 personil. Ombudsman RI memiliki 34 kantor perwakilan yang tersebar di seluruh Indonesia, berkedudukan di ibukota provinsi, dengan kantor pusat berada di Ibukota Indonesia, yaitu Jakarta. Dalam melaksanakan tugas, Ombudsman RI menerapkan prinsip integritas, profesional, dan adil dengan berasaskan pada nilai kepatutan, keadilan, non diskriminasi, tidak memihak, akunta-

bilitas, keseimbangan, keterbukaan dan kerahasiaan.

Ombudsman RI berperan mengawasi seluruh agenda pembangunan, yang secara spesifik mendukung pencapaian pembangunan agenda ke-7, yaitu “Memperkuat Stabilitas Politik, Hukum, Ketahanan dan Keamanan, dan Transformasi Pelayanan Publik”. Ombudsman RI berupaya untuk terus meningkatkan sistem pengawasan dalam transformasi pelayanan publik.

Ombudsman RI mendukung isu strategis Reformasi Birokrasi dan Tata Kelola sesuai tugas, fungsi, dan wewenang Ombudsman RI, yang dirumuskan dalam Rencana Kerja Pemerintah dan realisasinya tahun 2023, sebagai berikut:

PN 07: Memperkuat Stabilitas Polhukhankam dan Transformasi Pelayanan Publik
PP 07.04: Reformasi Birokrasi dan Tata Kelola

KP 07.04.02: Transformasi Pelayanan Publik	Skor Rata-rata Penilaian Kepatuhan K/L terhadap Pelaksanaan UU No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Pusat	Target 82,5	Realisasi 82,45	Capaian 99,94%
	Skor Rata-rata Penilaian Kepatuhan Pemerintah Daerah terhadap Pelaksanaan UU No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Perwakilan	Target 72,5	Realisasi 79,76	Capaian 110,01%
Pro-P 07.04.02.02: Penguatan Pengawasan Masyarakat atas Kinerja Pelayanan Publik	Jumlah Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Pusat yang Diselesaikan	Target 737	Realisasi 1.200	Capaian 162,82%
	Jumlah Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Pusat yang Diselesaikan	Target 8.935	Realisasi 6.709	Capaian 75,09%

Ombudsman RI hingga triwulan I telah menyelesaikan penutupan laporan masyarakat sebanyak 1.586 laporan/pengaduan masyarakat, dari penerimaan laporan masyarakat sebanyak 2.849 laporan/pengaduan.

Pelaksanaan Rekomendasi Ombudsman RI sejak tahun 2016-2023 dilihat dari jumlah rekomendasi lebih banyak yang dilaksanakan, dengan komposisi sebagai berikut:

STATUS PELAKSANAAN REKOMENDASI	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Jumlah	Persentase
Dilaksanakan/ Dilaksanakan Sebagian	5	2	1	1	0	1	3	0	13	65.00%
Tidak Dilaksanakan dengan Alasan yang Dapat Diterima	1	0	2	0	1	0	0	0	4	20.00%
Proses Monitoring	0	0	0	0	0	0	0	3	3	15.00%
JUMLAH	6	2	3	1	1	1	3	3	20	100.00%

Ombudsman RI juga memberikan keyakinan dan menjamin bahwa pelaksanaan tugas dan fungsi penyelesaian laporan masyarakat dan pencegahan maladministrasi sesuai standar mutu dan/atau peraturan yang ditetapkan. Adapun sasaran strategis adalah terimplementasinya mutu baku dan kinerja pelayanan penyelesaian laporan masyarakat dan pencegahan maladministrasi sesuai dengan peraturan yang berlaku. Jumlah aduan terkait pengawasan pelayanan publik di Ombudsman RI yang diselesaikan dengan realisasi

sampai dengan triwulan I sebanyak 37 aduan. Ada pula kegiatan-kegiatan lainnya yang terus dilaksanakan sesuai dengan perencanaan yang telah direncanakan.

Realisasi anggaran sampai dengan tanggal 31 Maret 2024 sebesar Rp43,952 miliar atau 17,66 persen dari pagu anggaran sebesar Rp248,841 miliar. Ombudsman RI telah menyusun Rencana Kerja Prioritas 2024 berdasar indeks kinerja pengawasan pelayanan publik dan persentase peningkatan kepatuhan tinggi K/L/D terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.



OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA

PERISTIWA



PENTING



Anggota Ombudsman RI, Dadan Suparjo Suharmawijaya, memberi sambutan dalam kegiatan *Ombudsman on The Spot* saat *car free day* di Jakarta, 3 Maret 2024.



Ketua Ombudsman RI Mokhammad Najih bersama Anggota BPK Daniel Lumban Tobing dalam acara *Entry Meeting* Pemeriksaan Laporan Keuangan Tahun 2023 di Lingkungan AKN III BPK RI, di Jakarta 5 Januari 2024.



Anggota Ombudsman RI Jemsly Hutabarat meninjau kesiapan logistik Pemilu 2024 di Kabupaten Bandung Barat, 19 Januari 2024.



Wakil Ketua Ombudsman RI, Bobby Hamzar Rafinus melantik Asisten Pratama Ombudsman di Jakarta, 1 Maret 2024.



Ketua Ombudsman RI Mokhammad Najih membuka Workshop Awal Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2024 di Yogyakarta pada 4-7 Maret 2024.

Anggota Ombudsman RI Yeka Hendra Fatika menyerahkan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan kepada Ketua Basarnas Marsekal Madya Kusworo di Jakarta 1 Januari 2024.



Anggota Ombudsman RI Robert Na Endi Jaweng meninjau Puskesmas Setiabudi, Jakarta Selatan, 12 Januari 2024.



Ketua Ombudsman RI Mokhammad Najih menanam pohon dalam kunjungan ke kantor Ombudsman Pajak Federal Pakistan (FTO) di Islamabad, 29 Januari 2024. Kunjungan ke Pakistan ini dalam rangka Kegiatan Board of Directors Meeting Islamic Cooperation Ombudsman Association (Oicoa) ke-10.



Ketua Ombudsman RI Mokhammad Najih Bersama para hakim Mahkamah Agung dan Menteri Hukum dan HAM Yasona Laoly dalam acara peluncuran Laporan Tahunan MA di Jakarta, 20 Februari 2024.

Anggota Ombudsman RI Yeka Hendra Fatika menerima laporan dari kelompok tani di Jakarta, 17 Januari 2024.



Anggota Ombudsman RI Hery Susanto hadir dalam penyampaian Laporan tahunan Keasistenan Utama V dan peluncuran Prosiding di Jakarta, 6 Februari 2024.





Anggota Ombudsman RI Hery Susanto mengikuti rapat koordinasi monitoring dan evaluasi pelaksanaan kebijakan penangkapan ikan secara terukur dengan jajaran Kemendagri di Jakarta 15 Januari 2024.



Ketua Ombudsman RI Mokhammad Najih mengunjungi fasilitas kesehatan desa di Pulau Karampuang, Sulawesi Barat, 3 Februari 2024.



Anggota Ombudsman RI Johanes Widiyantoro bersama Anggota Bidang III Pengelolaan Kawasan, Badan Pengusahaan Batam, Sudirman Saad, dalam keterangan pers tentang permasalahan Proyek Strategis Nasional Rempang Eco City di Jakarta, 29 Januari 2024.



Ketua Ombudsman RI Mokhammad Najih menyerahkan Piagam Kepatuhan kepada Menteri Komunikasi dan Informatika Budi Arie di Jakarta, 10 Januari 2024.



Anggota Ombudsman RI, Dadan Suparjo Suharmawijaya, bersama Bupati Tebo, Aspan, meninjau pelayanan publik, di Tebo, Provinsi Jambi, 7 Maret 2024.



Anggota Ombudsman RI Jemsly Hutabarat dalam sosialisasi pelaksanaan layanan aktivasi identitas kependudukan digital di Jakarta, 19 Februari 2024.

Anggota Ombudsman RI, Indraza Marzuki Rais, menjadi pembicara dalam Rapat Koordinasi Nasional Pencegahan Korupsi Kepala Daerah yang diselenggarakan KPK di Jakarta, 20 Maret 2024.



Wakil Ketua Ombudsman RI, Bobby Hamzar Rafinus bersama Anggota Ombudsman Hery Susanto dalam acara peluncuran buku Pengawasan Pelayanan Publik di Jakarta, 7 Maret 2024.



Anggota Ombudsman RI Robert Na Endi Jaweng dalam kunjungan ke Badan Keamanan Laut (Bakamla) di Jakarta, 18 Maret 2024.



Anggota Ombudsman RI, Indraza Marzuki Rais dan Johanes Widijantoro, meninjau pelatihan manajemen bencana karyawan Ombudsman di Pusdiklat BNPB, Sentul, Bogor, pada 8 Maret 2024.

PENUTUP

Laporan Triwulan I tahun 2024 merupakan upaya Ombudsman RI melaksanakan kewajiban sesuai dengan Pasal 42 ayat 2 dalam UU 37 tahun 2009 mengenai Ombudsman RI.

Melalui laporan ini, Ombudsman RI memenuhi tanggung jawab dalam menjalankan fungsi, tugas, dan wewenangnya, dengan memberikan pertanggungjawaban kepada Presiden, DPR, dan seluruh masyarakat.

Berbagai aspek kinerja Ombudsman RI dijelaskan dalam laporan ini, mencakup segala produk dan kegiatan yang telah dilakukan. Di antaranya adalah laporan mengenai pengaduan masyarakat, pemeriksaan laporan berdasarkan prakarsa sendiri, Res-

pons Cepat Ombudsman, dan upaya penjaminan mutu.

Dalam laporan ini juga disampaikan tentang peluncuran Laporan Tahunan 2023 Ombudsman RI yang dihadiri oleh Wakil Presiden Prof. Dr. (H.C.) K.H. Ma'ruf Amin, sekaligus memperingati 24 tahun lembaga ini berkiprah dalam ikut mendorong pelayanan publik berjalan sesuai ketentuan.

Tidak hanya itu, laporan ini juga menggambarkan semangat dan dinamika di kantor perwakilan di seluruh Indonesia sebagai ujung tombak Ombudsman RI dalam menjaring kasus dugaan maladministrasi di pelosok Nusantara untuk menuju Indonesia yang lebih baik.



LAMPIRAN

Laporan masyarakat berdasarkan jenis layanan substansi kepegawaian

Kantor Perwakilan Aceh	13
Kantor Perwakilan Banten	1
Kantor Perwakilan Bengkulu	8
Kantor Perwakilan DI Yogyakarta	1
Kantor Perwakilan Gorontalo	17
Kantor Perwakilan Jambi	217
Kantor Perwakilan Jawa Barat	5
Kantor Perwakilan Jawa Tengah	3
Kantor Perwakilan Jawa Timur	5
Kantor Perwakilan Kalimantan Barat	7
Kantor Perwakilan Kalimantan Selatan	7
Kantor Perwakilan Kalimantan Tengah	112
Kantor Perwakilan Kalimantan Timur	1
Kantor Perwakilan Kalimantan Utara	2
Kantor Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung	10
Kantor Perwakilan Kepulauan Riau	2
Kantor Perwakilan Lampung	4
Kantor Perwakilan Maluku	41
Kantor Perwakilan Maluku Utara	24
Kantor Perwakilan Nusa Tenggara Barat	4
Kantor Perwakilan Nusa Tenggara Timur	15
Kantor Perwakilan Papua	7
Kantor Perwakilan Papua Barat	18
Kantor Perwakilan Riau	6
Kantor Perwakilan Sulawesi Selatan	10
Kantor Perwakilan Sulawesi Tengah	8
Kantor Perwakilan Sulawesi Tenggara	21
Kantor Perwakilan Sulawesi Utara	9
Kantor Perwakilan Sumatera Barat	16
Kantor Perwakilan Sumatera Selatan	18
Kantor Perwakilan Sumatera Utara	26
Ombudsman Republik Indonesia (Pusat)	34
Grand Total	672

TABEL 1.0 Substansi dan Pokok Permasalahan

Administrasi Kependudukan	134
Adopsi/Pengangkatan Anak	2
Akte Kelahiran	31
Akte Kematian	9
Akte Perceraian	1
Akte Perkawinan	9
KK (Kartu Keluarga)	31
KTP (Kartu Tanda Penduduk)	39
Lain-lain	12
Agama	7
Haji	3
Lain-lain	2
Tempat Ibadah	2
Agraria (Pertanahan dan Tata Ruang)	418
Lain-lain	42
Layanan Program Pertanahan Non Reguler (Prona, PTSL, SKT, Izin Membuka Tanah, Izin Lokasi, Tanah Garapan)	91
Pelayanan Pengaduan Instansi	1
Pencatatan dan Informasi Pertanahan (pencatatan sita, blokir, pengangkatan sita, pengecekan sertifikat, Surat Keterangan Pendaftaran Tanah, Informasi peta)	19
Pendaftaran Tanah Pertama Kali (penerbitan hak atas tanah SHM, HGB, HGU, Hak Pakai, Hak Pengelolaan, Wakaf, Pendaftaran HM Sarusun)	103
Penerbitan Dokumen Berdasarkan Putusan Pengadilan	6
Pengadaan Tanah Non Pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi)	2
Pengadaan Tanah Pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi)	25
Pengelolaan Pengaduan	13
Pengukuran Bidang Tanah (pengembalian batas, pengukuran atas permintaan instansi dan/ atau masyarakat untuk mengetahui luas)	15
Penyelesaian Kasus Pertanahan (sengketa, konflik, perkara, mediasi, gelar kasus pertanahan)	29
Permasalahan Objek Tanah	44
Perubahan Hak atas Tanah (Peralihan Hak (jual beli, waris, hibah, lelang, merger), Ganti Nama Sertifikat, Perpanjangan jangka waktu, Pembaharuan hak, Pemecahan, Penggabungan, Pemisahan, Pertifikat pengganti))	28
Air	36
Denda	1
Distribusi Air	14
Kelayakan Air	1
Lain-lain	1
Pemasangan Meter Air	3
Perpipaan Air (Kebocoran, Pemasangan, Penggantian)	1
Tagihan Air Minum	15

TABEL 1.1 Substansi dan Pokok Permasalahan

Asuransi	4
Lain-lain	2
Pelayanan OJK	1
Pelayanan Pengaduan Asuransi	1
Bea dan Cukai	1
Regulasi/Kebijakan Bea dan Cukai	1
Energi dan Kelistrikan	59
Distribusi BBM	3
Ganti Kerugian/Kompensasi	2
Lain-lain	34
P2TL/Penertiban listrik	8
Pemasangan Listrik	7
Pembangunan Jaringan	3
Pencabutan Aliran Listrik	1
Permasalahan Tagihan Listrik	1
Hak Kekayaan Intelektual	1
Hak Paten	1
Hak Sipil dan Politik	164
Keterbukaan Informasi	12
Lain-lain	18
Pelayanan Pengaduan Instansi	96
Pemilu dan Pilkada	32
Permintaan Data	4
Transparansi Keuangan	2
Imigrasi	28
Lain-lain	3
Paspor	1
Penerbitan Visa	24
Jaminan Sosial	30
Jaminan Kesehatan (BPJS, dll)	19
Jaminan Ketenagakerjaan (BPJSTK, dll)	10
Lain-lain	1
Kedaruratan	6
Pelayanan Pemadam Kebakaran	1
Pelayanan Penanggulangan Bencana Alam	4
Pelayanan Rehabilitasi Bencana Alam	1

TABEL 1.2 Substansi dan Pokok Permasalahan

Kehutanan	5
Lain-lain	4
Pelepasan Kawasan Hutan	1
Kejaksaan	12
Dakwaan/Penuntutan	1
Eksekusi Pidana	1
Lain-lain	9
Penyidikan Tindak Pidana Korupsi	1
Kepegawaian	672
Administrasi Pegawai	8
Disiplin Pegawai	12
Hak Pegawai (Gaji, Insentif, Honor, Tunjangan, Cuti)	173
Honorar/Pegawai Tidak Tetap	26
Jabatan Fungsional	1
Kenaikan Pangkat dan Golongan	4
Kinerja Pegawai	4
Lain-lain	12
Pelaksanaan Putusan	2
Pemutusan Hubungan Kerja/PHK	1
Pengisian Jabatan/Open Bidding	7
Pensiun	11
Perceraian	4
Promosi/Rotasi/Mutasi Jabatan	22
Seleksi CPNS/Pegawai Baru	385
Kepolisian	138
Kode Etik dan SDM (rekrutmen polisi, pelatihan, pendidikan, pembinaan karier, pensiun)	5
Lain-lain	25
Penegakan Lalu Lintas	3
Penerimaan Laporan (Krimum, Krimsus, Propam)	14
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)	2
Kesehatan	55
Lain-lain	9
Pelayanan Medik dan Penunjang Medik	24
Pelayanan Non Medik/Administrasi Pelayanan Kesehatan	22

TABEL 1.3 Substansi dan Pokok Permasalahan

Kesejahteraan Sosial	83
Bantuan Sosial (PKM, dll)	78
Marjinal (Difabel, Lanjut Usia, dll)	4
Orang Terlantar (Yatim Piatu, Pengemis/Gelandangan, ODGJ)	1
Ketenagakerjaan	43
Hak Pekerja	21
Hubungan Industrial	4
Kontrak Kerja	3
Lain-lain	4
Pemutusan Hubungan Kerja/PHK	11
Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	2
Lain-lain	1
Pembinaan	1
Lembaga Pemasyarakatan	4
Hak Warga Binaan	1
Kinerja Petugas LAPAS	2
Pungutan Liar	1
Lingkungan Hidup	23
AMDAL	1
Lain-lain	18
Pelayanan Pencegahan Pencemaran Udara Dari Sumber Tidak Bergerak	3
Perizinan Lingkungan Hidup	1
NULL	19
NULL	19
Pajak	26
Lain-lain	15
PBB	5
Pemungutan Pajak	3
Penerbitan SKPKB/Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar	1
Penerbitan SPPT/Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang	2
Pemukiman dan Perumahan	72
Fasum-Fasos	40
Lain Lain	26
Rencana Tata Ruang Wilayah (RT RW)	3
Rumah Negara	2
Sertifikat Kelayakan Bangunan dan Gedung	1

TABEL 1.4 Substansi dan Pokok Permasalahan

Pendidikan	153
Beasiswa	10
Dana BOS	2
Ijasah/Gelar	10
Kekerasan	2
Lain-lain	10
Pembelajaran Tatap Muka	1
Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB)	1
Perguruan Tinggi	24
Pungutan	29
SD/Madrasah Ibtidaiyah (MI)	24
SMA/Madrasah Aliyah (MA)	22
SMP/SLTP/MTs	11
TK	7
Pengadaan Barang, Jasa, dan Lelang	17
Eksekusi Lelang	3
Lain-lain	7
Proses Lelang	3
Proses Pengadaan Barang dan Jasa	4
Penggadaian	1
Lain-lain	1
Peradilan	58
Eksekusi Putusan	20
Hakim	9
Keberatan atas Putusan Hakim	3
Kinerja Panitera	3
Lain-lain	13
Pengawasan Peradilan	6
Proses Persidangan	3
Salinan Putusan	1
Perbankan	60
Eksekusi Jaminan	4
Lain-lain	18
Lelang Jaminan	5
Pelunasan Kredit	13
Pembayaran Kredit	6
Pembuatan Rekening	1

TABEL 1.5 Substansi dan Pokok Permasalahan

Penerbitan Izin	1
Pengajuan Kredit	3
Pengawasan OJK	8
Penggunaan Rekening	1
Perdagangan, Industri dan Logistik	9
Distribusi BBM	1
Lain-lain	3
Pengelolaan Pasar dan Lapak	1
Perdagangan Online	3
Usaha Kecil Mikro dan Menengah/UKM	1
Perdesaan	109
Dana Desa	11
Lain-lain	9
Pelayanan Desa	42
Pengelolaan Desa	3
Pilkades	4
Seleksi, Pengangkatan dan Pemberhentian Perangkat Desa	40
Perhubungan dan Infrastruktur	291
Bendungan (Waduk, Dam, Situ)	2
Ganti rugi dan Kompensasi (Tiket, dsb)	1
Infrastruktur (Jalan Raya, Jalan Tol, Jalan Rusak)	252
Jembatan Penyebrangan & Pedestrian	6
Keamanan Transportasi	6
Lain-lain	13
Pelabuhan & Terminal (Airport, Pelabuhan, Terminal)	7
Transportasi Umum (Darat, Air, Udara)	4
Perikanan	9
Peraturan/Regulasi/Surat Keputusan	9
Perizinan	59
Lain-lain	12
Pencabutan Izin	6
Penerbitan Izin	28
Pengawasan Izin	7
Perpanjangan Izin	6
Pertahanan	3
Lain-lain	3

TABEL 1.6 Substansi dan Pokok Permasalahan

Pertambangan	12
Lain-lain	2
Pencabutan IUP	7
Penerbitan IUP	1
Perpanjangan IUP	2
Pertanian dan Pangan	10
Distribusi Input Pertanian (Pupuk, dll)	6
Lain Lain	2
Subsidi	2
Telekomunikasi dan Informatika	16
Galian kabel Fiber Optik	1
Internet	2
Lain-lain	1
Permintaan Data dan Informasi	9
Telekomunikasi	2
Virus, Malware, Sabotase	1
Grand Total	2849

TABEL 2.0 Kelompok Terlapor

Pemerintah Daerah	1599
Desa	120
Kecamatan	26
Kelurahan	68
Pemerintah Kota/Kabupaten	1147
Pemerintah Provinsi	237
Perguruan Tinggi/Sekolah Tinggi/Akademi/Politeknik	1
Badan Pertanahan Nasional	312
Kantor Pertanahan	287
Kantor Wilayah Pertanahan	18
Kementerian ATR/Badan Pertanahan Nasional RI	7
Instansi Pemerintah / Kementerian	184
Kantor Imigrasi	4
Kantor Urusan Agama	3
Kementerian Agama	25
Kementerian Dalam Negeri	3
Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi	1

TABEL 2.1 Kelompok Terlapor

Kementerian Energi & Sumber Daya Mineral	9
Kementerian Hukum & HAM	34
Kementerian Kelautan & Perikanan	1
Kementerian Ketenagakerjaan	1
Kementerian Keuangan	11
Kementerian Komunikasi & Informatika	1
Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan	11
Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia	30
Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	1
Kementerian Pemuda dan Olahraga Republik Indonesia	1
Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi	23
Kementerian Perdagangan	2
Kementerian Perhubungan	9
Kementerian Pertahanan	2
Kementerian Pertanian	5
Kementerian Sosial	5
Lembaga Pemasyarakatan (Lapas)	2
BUMN/BUMD	161
BUMD	43
Lainnya	5
Perum BULOG	1
Perum Jasa Tirta I	4
Perum PNRI	1
PT Angkasa Pura I	1
PT Angkasa Pura II (PERSERO)	1
PT ASABRI (Persero)	1
PT Kereta Api Indonesia	4
PT Pegadaian	1
PT Perikanan Indonesia	9
PT Pertamina	4
PT Perusahaan Listrik Negara/PLN (Persero)	72
PT Pos Indonesia (Persero)	4
PT TASPEN (Persero)	4
PT Telkom Tbk	4
PT Wijaya Karya Tbk	1
PT. ASDP Indonesia Ferry	1
Kepolisian	143
Kepolisian Daerah	48
Kepolisian Resor	40
Kepolisian Resor Kota	18


TABEL 2.2 Kelompok Terlapor

Kepolisian Resor Kota Besar	9
Kepolisian Sektor	21
Markas Besar Kepolisian RI	7
Lembaga Pendidikan Negeri	81
Perguruan Tinggi/Sekolah Tinggi/Akademi/Politeknik	2
Sekolah Dasar/Madrasah Ibtidaiyah	21
Sekolah Menengah Atas/SMK/Madrasah Aliyah	42
Sekolah Menengah Pertama/Madrasah Tsanawiyah	15
Sekolah Negeri Lainnya	1
Lembaga Peradilan	53
Mahkamah Agung	8
Pengadilan Negeri	44
Pengadilan Tata Usaha Negara	1
Rumah Sakit Pemerintah	51
Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)	13
RSUD	34
RSUP	3
Rumah Sakit Militer	1
Perbankan	50
Bank BUMD	3
Bank BUMN	31
Bank Indonesia	2
Otoritas Jasa Keuangan	9
Perwakilan Bank Indonesia	3
Perwakilan Otoritas Jasa Keuangan	2
Komisi Negara/Lembaga Negara Non Struktural	48
Badan Pengawas Pemilihan Umum	12
Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam	2
Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen	1
Komisi Aparatur Sipil Negara (KASN)	2
Komisi Informasi Pusat (KIP)	3
Komisi Nasional Hak Asasi Manusia (Komnas HAM)	1
Komisi Pemilihan Umum (KPU)	7
Komisi Pemilihan Umum Daerah (KPUD)	16
Konsil Kedokteran Indonesia	1
Lainnya	1
NULL	1
Otorita Ibukota Nusantara	1
Badan Swasta/Perorangan	44
Lainnya	16

TABEL 2.3 Kelompok Terlapor

Perorangan	7
Sektor Jasa	1
Sektor Kesehatan	1
Sektor Keuangan	15
Sektor Komoditas	2
Sektor Pendidikan	1
Sektor Transportasi	1
Lembaga Pemerintah Non Kementerian	40
Badan Karantina Pertanian Kementan	1
Badan Kepegawaian Negara	5
Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional (BKKBN)	2
Badan Koordinasi Penanaman Modal	1
Badan Pengawas Perdagangan Berjangka Komoditi (BAPPEBTI) Kemendag	3
Badan Pengawas Tenaga Nuklir	1
Badan Pengembangan Infrastruktur Wilayah KemenPU	1
Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan)	12
Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS Ketenagakerjaan)	10
Badan Riset dan Inovasi Nasional (BRIN)	1
Lainnya	3
Perguruan Tinggi Negeri	36
Perguruan Tinggi Negeri	36
Kejaksaan	18
Kejaksaan Agung	3
Kejaksaan Negeri	8
Kejaksaan Tinggi	7
Lembaga Pendidikan Swasta	11
Sekolah Dasar/Madrasah Ibtidaiyah	1
Sekolah Menengah Atas/SMK/Madrasah Aliyah	7
Sekolah Menengah Pertama/Madrasah Tsanawiyah	3
Rumah Sakit Swasta	6
Rumah Sakit Swasta	6
Dewan Perwakilan Rakyat	5
DPRD Tingkat Kota/Kabupaten	3
DPRD Tingkat Provinsi	2
Perguruan Tinggi Swasta	4
Perguruan Tinggi Swasta	4
Tentara Nasional Indonesia	3
Komando Distrik Militer	2
Tentara Nasional Indonesia (Markas Besar AD/AU/AL)	1
Grand Total	2849



 (021) 2251 3737
137 (*Call Center*)

Jl. HR. Rasuna Said Kav. C-19
Kuningan Jakarta Selatan 12920
Telp. 021 - 2251 3737
www.ombudsman.go.id

   
OmbudsmanRI137

