



LAPORAN TAHUNAN  
**2024**

**MENEGUHKAN PENGAWASAN,  
MEMAJUKAN PENCEGAHAN  
MALADMINISTRASI**





**LAPORAN TAHUNAN 2024**

**MENEGUHKAN PENGAWASAN,  
MEMAJUKAN PENCEGAHAN  
MALADMINISTRASI**

# Sekapur Sirih

**Assalamu'alaikum warahmatullahi  
wabarakatuh Om Swastiastu,  
Namo Buddhaya, salam Kebajikan  
Salam sejahtera bagi kita semua**

Bersyukur dan ikhlas menjadi sepasang kata yang senantiasa kami panjatkan kepada Allah SWT, Tuhan yang Maha Esa atas segala ridho dan izin-Nya sehingga Ombudsman RI dapat menyelesaikan tugas dan tanggung jawab selama tahun 2024. Tema Laporan Tahunan (Laptah) kali ini disandingkan dengan tema Hari Ulang Tahun Ombudsman RI tahun 2024 yaitu

**“Meneguhkan Pengawasan,  
Memajukan Pencegahan  
Maladministrasi”.**

Ketua Ombudsman RI

**Mokhammad Najih**



Tema ini juga menjadi tema ulang tahun Ombudsman RI yang ke 24. Maksud utama dari tema tersebut adalah kewenangan pengawasan Ombudsman RI dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus terus disemai dan disebarluaskan. Bahwa fungsi pengawasan bukan hanya melihat dari luar tapi perlu melihat lebih dalam sehingga mampu memahami apa yang sebenarnya terjadi. Dengan pengawasan yang mendalam setiap upaya penyelesaian pengaduan masyarakat tidak hanya bernilai pada pelapor dan terlapor tetapi dapat bernilai agar maladministrasi tidak berulang.

Tema ini juga menjelaskan bahwa Ombudsman RI sebagai lembaga yang diberi mandat oleh undang-undang untuk melakukan pengawasan atas penyelenggaraan pelayanan publik tidak dapat berjalan sendirian. Peran serta dari berbagai pihak sangat dibutuhkan terutama masyarakat selaku subyek utama pengguna layanan untuk pro aktif melaporkan kepada Ombudsman RI apabila mengalami dugaan maladministrasi atau melihat adanya potensi maladministrasi dalam pelayanan publik. Agar Ombudsman RI dapat melakukan langkah-langkah mitigasi sebagai upaya pencegahan maladministrasi.

Melalui Laptah 2024 setiap kerja-kerja Ombudsman RI dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik dalam konteks penyelesaian Laporan Masyarakat (LM) maupun pencegahan maladministrasi direkam secara tertulis. Laptah ini juga memuat tentang berbagai bentuk respons, sinergi dan kolaborasi Ombudsman RI dengan berbagai pihak pada level daerah, nasional, hingga internasional. Ditambah lagi berbagai capaian kinerja, karya-karya insan Ombudsman, serta resolusi untuk tahun 2025. Di bagian terakhir disajikan testimoni masyarakat yang berterima kasih atas bantuan-bantuan Ombudsman RI dalam menyelesaikan permasalahan mereka.

Laporan mengenai sinergitas yang terjalin antara Ombudsman RI dengan berbagai pihak di dalam Laptah ini bertujuan untuk memperluas jangkauan pengawasan berupa koordinasi, komunikasi, serta pertukaran data dan informasi agar mendorong percepatan penyelesaian Laporan Masyarakat dan percepatan pelaksanaan Saran Perbaikan dalam rangka pencegahan maladministrasi di lingkungan kementerian/lembaga, pemerintah daerah, serta perguruan tinggi. Sedangkan sinergitas Ombudsman RI di level internasional terjalin dengan beberapa pengumpulan Ombudsman di berbagai negara antara lain International Ombudsman Institute (IOI), Asian Ombudsman Association (AOA), Organization of Islamic Cooperation Ombudsman Association (OICOA), Southeast Asian Ombudsman Forum (SEAOFF). Sinergitas internasional bertujuan untuk berbagi informasi dan pengetahuan tentang strategi-strategi penyelesaian Laporan Masyarakat di berbagai negara.

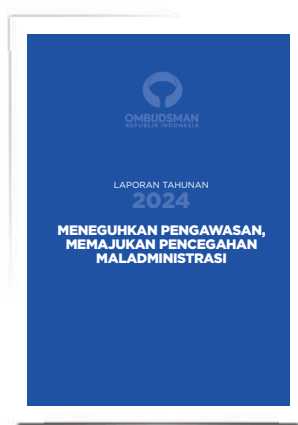
Upaya lain yang dilakukan Ombudsman RI selama tahun 2024 dalam kerja-kerja pengawasan adalah bekerjasama dengan DPR RI, DPD RI, serta DPRD dalam memantau pelayanan publik secara bersama seperti pemantauan Mal Pelayanan Publik (MPP), pemantauan

mudik lebaran, pengawasan PPDB dan lainnya. Di samping itu, Ombudsman RI juga menjalin kerjasama dengan KPU RI dalam pengawasan Pemilu dan Pilkada Serentak 2024, di mana Ombudsman RI melakukan pengawasan pada tata kelola logistik surat suara di 34 provinsi seluruh Indonesia selain 4 provinsi baru di Papua dan Papua Barat.

**“Hasil pengawasan selama tahun 2024, Ombudsman RI menangani 10.846 LM dan berhasil menyelesaikan 10.786 LM dari target 9.672 LM atau setara 111.33%. Hal ini berarti jumlah penyelesaian LM lebih dari yang ditargetkan. Valuasi potensi kerugian pada sektor ekonomi I yang berhasil diselamatkan Ombudsman RI adalah Rp 166.493.219.496,00. Jika dijumlahkan selama periode 2021-2024 maka total penyelamatan kerugian masyarakat sebesar Rp 496,69 Miliar.”**

Pencapaian ini tidak lepas dari dukungan semua pihak penyelenggara negara dan penyelenggara pemerintahan yang telah dan terus berupaya untuk memperbaiki sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sehingga Ombudsman RI mampu melaksanakan tugas dan fungsinya dalam penyelesaian LM serta pencegahan maladministrasi. Untuk itu, mewakili Ombudsman RI, saya menyampaikan apresiasi dan penghargaan kepada seluruh kementerian/lembaga dan pemerintah daerah yang telah berkomitmen kebersamaan Ombudsman RI menghadirkan pelayanan publik yang berkualitas yakni transparan, akuntabel, responsif, terjangkau, dan bebas maladministrasi.

Bagi insan Ombudsman, Laptah memiliki makna yang tidak sekedar tanggungjawab formil yang diwajibkan undang-undang. Laptah justru akan menjadi catatan sejarah yang berharga bagi insan Ombudsman atas capaian yang ditorehkan untuk sewaktu-waktu akan dibuka kembali sebagai referensi di masa mendatang. Teruslah bekerja untuk negeri, sebab menjadi insan Ombudsman berarti menjadi penghalang bagi penyimpangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Akhirnya saya mengucapkan terima kasih dan penghargaan kepada semua insan Ombudsman baik di kantor perwakilan maupun kantor pusat atas dedikasi dan kerjanya sehingga Laptah 2024 bisa terselesaikan dengan penuh kebanggaan.



# DAFTAR ISI

|                                                                      |           |
|----------------------------------------------------------------------|-----------|
| Sekapur Sirih Ketua Ombudsman RI                                     | 4         |
| Daftar Isi                                                           | 6         |
| Ringkasan Eksekutif                                                  | 8         |
| <b>Pendahuluan</b>                                                   | <b>12</b> |
| Pimpinan Ombudsman Republik Indonesia Periode 2021-2026              | 16        |
| Bagan Organisasi                                                     | 18        |
| <b>Bab I Optimalisasi Proses Penyelesaian Laporan Masyarakat</b>     | <b>20</b> |
| A. Prosedur Penerimaan Laporan Masyarakat                            | 22        |
| B. Kategorisasi Laporan Masyarakat                                   | 22        |
| C. Layanan Konsultasi                                                | 24        |
| D. Respon Cepat Ombudsman                                            | 26        |
| E. Investigasi Atas Prakarsa Sendiri                                 | 31        |
| F. Penguatan Jaringan Pengawas Pelayanan Publik                      | 35        |
| G. Rekomendasi Ombudsman                                             | 39        |
| <b>Bab II Pencegahan Maladministrasi dan Pelayanan Publik</b>        | <b>40</b> |
| A. Persepsi Masyarakat                                               | 42        |
| B. Valuasi Kerugian Bagi Masyarakat                                  | 45        |
| C. Evaluasi Tingkat Kepatuhan 2024                                   | 46        |
| D. Pendampingan Untuk Kelompok Marjinal dan Masyarakat di Daerah 3T  | 49        |
| E. Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik                        | 52        |
| <b>Bab III Peningkatan Akselerasi dan Transformasi Organisasi</b>    | <b>60</b> |
| A. Optimalisasi Kinerja dan Reformasi Birokrasi                      | 61        |
| B. Peningkatan Kompetensi Sumber Daya Manusia                        | 62        |
| C. Regulasi dan Kebijakan Hukum                                      | 64        |
| D. Penyusunan dan Evaluasi Instrumen Hukum                           | 64        |
| E. Manajemen Kehumasan dan Komunikasi Publik                         | 64        |
| F. Penguatan Fungsi Inspektorat dalam Mendukung Reformasi Organisasi | 65        |
| G. Manajemen Keuangan dan Akuntabilitas                              | 67        |
| <b>Bab IV Pengembangan dan Perluasan Kolaborasi</b>                  | <b>68</b> |
| A. Kerja Sama Dengan OCO                                             | 73        |
| B. Aktif di IOI                                                      | 74        |
| C. Anggota BoD OICOA                                                 | 75        |



|                                            |           |                                            |            |
|--------------------------------------------|-----------|--------------------------------------------|------------|
| D. Perlindungan WNI                        | 75        | Provinsi Maluku                            | 119        |
| E. Kunjungan USAID                         | 75        | Provinsi Maluku Utara                      | 120        |
| F. Kunjungan DPO Denmark                   | 76        | Provinsi Papua                             | 121        |
| G. Ke Tanah Suci Vatikan                   | 76        | Provinsi Papua Barat                       | 122        |
| H. Pertemuan OICOA ke-11 di Maroko         | 77        |                                            |            |
| I. Konferensi Ombudsman di Itali           | 77        | <b>Bab VI Mengawal Kualitas Pengawasan</b> | <b>124</b> |
| J. Berkunjung ke Malaysia                  | 77        | <b>Pelayanan Publik</b>                    |            |
| K. Pertemuan SEAOF 2024                    | 77        | A. Pemeriksaan Aduan Terkait               | 125        |
| L. Dewan Pengurus Organisasi               | 78        | Pengawasan Pelayanan Publik                |            |
| Ombudsman                                  |           | oleh Ombudsman                             |            |
| M. Survei Layanan Kerja Sama               | 79        | B. Penjaminan Mutu Penyelesaian            | 126        |
|                                            |           | Laporan Masyarakat                         |            |
| <b>Bab V Pencapaian Kinerja Perwakilan</b> | <b>80</b> | C. Penjaminan Mutu Pencegahan              | 126        |
| <b>Daerah</b>                              |           | Maladministrasi                            |            |
| Provinsi Aceh                              | 82        |                                            |            |
| Provinsi Sumatera Utara                    | 82        | <b>Bab VII Penghargaan dan Testimoni</b>   | <b>128</b> |
| Provinsi Riau                              | 83        | <b>Masyarakat</b>                          |            |
| Provinsi Kepulauan Riau                    | 84        | A. Penghargaan                             | 130        |
| Provinsi Jambi                             | 86        | B. Testimoni Masyarakat                    | 131        |
| Provinsi Bengkulu                          | 87        |                                            |            |
| Provinsi Sumatera Selatan                  | 88        | <b>Bab VIII Melangkah Ciptakan Inovasi</b> | <b>134</b> |
| Provinsi Bangka Belitung                   | 88        | A. Hasil Karya Ombudsman Republik          | 135        |
| Provinsi Lampung                           | 89        | Indonesia dan Perwakilan 2024              |            |
| Provinsi Kalimantan Barat                  | 91        | Peluncuran Buku Ombudsprudence             | 138        |
| Provinsi Kalimantan Selatan                | 92        | B. Rencana Strategis Ombudsman RI          | 141        |
| Provinsi Kalimantan Tengah                 | 93        | Tahun 2020-2024                            |            |
| Provinsi Kalimantan Timur                  | 94        | C. Rencana Kerja Ombudsman RI              | 142        |
| Provinsi Kalimantan Utara                  | 95        | Tahun 2024                                 |            |
| Provinsi Banten                            | 96        | D. Pengembangan “Dashboard Monitoring      | 145        |
| Provinsi DKI Jakarta                       | 97        | Penyelesaian Laporan Masyarakat”           |            |
| Provinsi Jawa Barat                        | 98        | E. Sistem Aplikasi Kepegawaian             | 146        |
| Provinsi Jawa Tengah                       | 100       | F. Peningkatan SimPel                      | 147        |
| Provinsi DI Yogyakarta                     | 102       | G. Mendorong Reformasi Penyelenggara       | 158        |
| Provinsi Jawa Timur                        | 103       | Pelayanan Publik Indonesia                 |            |
| Provinsi Bali                              | 105       |                                            |            |
| Provinsi Nusa Tenggara Barat               | 106       | <b>Bab IX Mengawasi Tanpa Berpihak</b>     | <b>160</b> |
| Provinsi Nusa Tenggara Timur               | 108       |                                            |            |
| Provinsi Sulawesi Utara                    | 110       | <b>Bab X Pencapaian 2024 dan</b>           | <b>166</b> |
| Provinsi Sulawesi Tengah                   | 111       | <b>Harapan 2025</b>                        |            |
| Provinsi Sulawesi Selatan                  | 112       |                                            |            |
| Provinsi Sulawesi Barat                    | 114       | AGENDA PIMPINAN                            | 176        |
| Provinsi Sulawesi Tenggara                 | 116       | PENUTUP                                    | 214        |
| Provinsi Gorontalo                         | 118       | LAMPIRAN                                   | 215        |

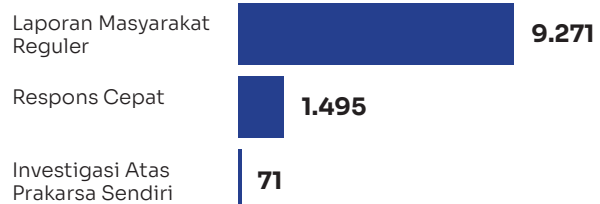


## RINGKASAN EKSEKUTIF

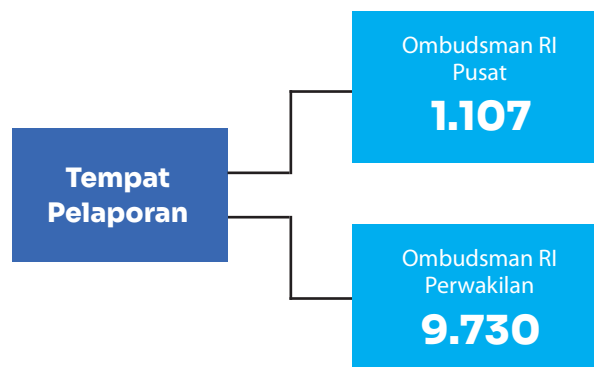
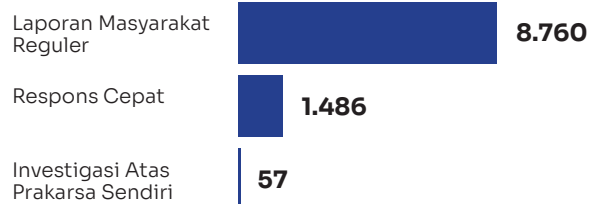
### PENYELESAIAN LAPORAN MASYARAKAT

Pada 2024 Ombudsman pusat dan kantor perwakilan secara keseluruhan menangani 10.837 kasus, sebanyak 10.303 berhasil diselesaikan.

#### Laporan Masuk



#### Penyelesaian Laporan Masyarakat





## Hasil Penilaian Kepatuhan

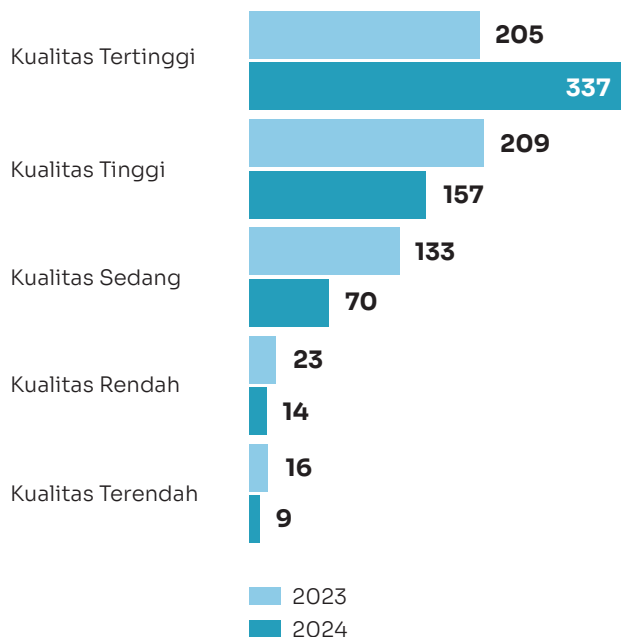
### PENCEGAHAN MALADMINISTRASI DAN PELAYANAN PUBLIK

Ombudsman RI dalam melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan layanan publik diwujudkan dalam dua tugas utama, yaitu penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat dan pencegahan maladministrasi.

#### Dua Metode Pencegahan Ombudsman RI:

1. Pencegahan berbasis potensi maladministrasi:
  - a. Saran Perbaikan Kebijakan yang terdiri dari: Rapid Assessment dan Systemic Review
  - b. Penilaian Kepatuhan
2. Pemeriksaan berbasis dugaan maladministrasi:
  - a. Laporan Masyarakat
  - b. Inisiatif Pemeriksaan

#### Hasil Penilaian Kepatuhan (2023 & 2024)



### INVESTIGASI ATAS PRAKARSA SENDIRI

Pada tahun 2024, Ombudsman telah melaksanakan 57 investigasi atas prakarsa sendiri.

#### 1. Kesiapan Logistik Pemilu

Pengambilan data dilaksanakan pada 15-19 Januari 2024 di 71 Kabupaten/Kota dengan melibatkan 34 Kantor Perwakilan. Ombudsman RI menyarankan Ketua KPU agar: a. memastikan KPU daerah menerima seluruh surat suara sesuai dengan jenis surat suara dan jadwal yang ditetapkan, b. melakukan koordinasi dengan pihak penyedia agar dapat segera melakukan pergantian surat suara yang rusak dan kurang sesuai dengan jadwal yang ditetapkan.

#### 2. Perlindungan pada Pelaku Anak

Seorang anak berusia 16 tahun yang menjadi tersangka pembunuhan keluarganya di Penajam Paser Utara, dikabarkan dianiaya tahanan lain di Ruang Tahanan Polres. Ombudsman RI menurunkan tim untuk menginvestigasi kasus tersebut. Saran yang diberikan kepada Polri perlunya penambahan SDM khususnya Polisi Wanita pada Unit Pelayanan Perempuan dan Anak (UPPA) di Kepolisian tingkat satuan wilayah resor.

#### 3. Maladministrasi Mutasi Pegawai Bawaslu

Ombudsman RI menemukan maladministrasi dalam mutasi pegawai di Bawaslu dan menyampaikan tindakan korektif yang perlu dilakukan oleh Pejabat Pembina Kepegawaian Bawaslu yaitu, melakukan peninjauan kembali terhadap keputusan mutasi pegawai a.n. Malik Ibrahim dari Kepala Bagian Pengawas Pemilu Bawaslu Provinsi Jawa Barat menjadi Kepala Sekretariat Bawaslu Kabupaten Karawang sesuai peraturan perundangan yang berlaku.

## RINGKASAN EKSEKUTIF

### RESPONS CEPAT OMBUDSMAN

Pada tahun 2024, Ombudsman RI telah menyelesaikan laporan Masyarakat dengan metode RCO sebanyak 1486 laporan, di antaranya:

#### 1. Mempercepat Keluarnya Sertifikasi Produk Halal

Ombudsman RI menerima 32 laporan masyarakat tentang lambatnya pengeluaran sertifikat produk halal oleh Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal (BPJPH) Kementerian Agama RI. Setelah pemeriksaan, untuk mencegah maladministrasi dan terjadinya laporan masyarakat yang berulang, saat ini Ombudsman RI sedang dalam proses melakukan Kajian Sistemik Pengawasan Pelayanan Penerbitan Sertifikat Halal.

#### 2. Minta Kepolisian Bebaskan Demonstran dan Persuasif dalam Penanganan Aksi Demonstrasi

Ombudsman menemukan 50 demonstran yang diamankan di Polda Metro Jaya, terdiri dari 43 laki-laki, serta satu perempuan dan enam anak. Semuanya telah dikembalikan kepada keluarga. Sedangkan di Polres Metro Jakarta Barat terdapat 105 demonstran yang diamankan. Sebanyak 77 di antaranya sudah dikembalikan kepada keluarga dan 28 sisanya menunggu penjemputan keluarga.

### PENJAMINAN MUTU

Keasistenan Utama Manajemen Mutu menangani 121 aduan terkait pengawasan pelayanan publik selama tahun 2024 dengan 113 aduan telah memperoleh penyelesaian. Dari 113 aduan tersebut 68 terkait kegiatan pengawasan Ombudsman yang telah terbit produk (rekomendasi, laporan hasil pemeriksaan) dan 45 lainnya adalah jenis aduan mengenai kegiatan pengawasan Ombudsman yang masih dalam proses penyelesaian, misalnya aduan mengenai lama waktu penyelesaian laporan masyarakat, atau tidak ada informasi perkembangan penyelesaian laporan masyarakat.

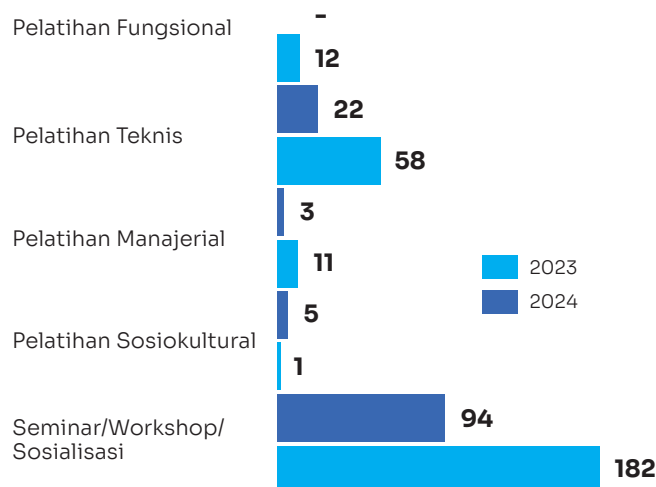




## PENINGKATAN AKSELERASI DAN TRANSFORMASI ORGANISASI

Pada tahun 2024, Ombudsman RI berhasil mencapai 100 persen dalam penyederhanaan struktur organisasi sebagai bagian dari upaya optimalisasi proses birokrasi dan agar tata kelola kelembagaan lebih efisien. Alhasil, pengambilan keputusan dapat berlangsung lebih cepat dan efektif. Tingkat capaian sistem kerja untuk penyederhanaan birokrasi mencapai skor 4.

### Pengembangan Kompetensi SDM



## EVALUASI KINERJA AKUNTABILITAS KEUANGAN

Salah satu indikator utama dalam pengelolaan keuangan yang mencerminkan akuntabilitas Ombudsman RI adalah Nilai Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) DAN Indikator Kinerja Pelaksanaan Anggaran (IKPA).

| SAKIP |       | IKPA  |       |
|-------|-------|-------|-------|
| 2023  | 2024  | 2023  | 2024  |
| 67,6  | 73,75 | 92,55 | 92,55 |



## PENGHARGAAN

Sepanjang 2024, Ombudsman RI memperoleh sejumlah penghargaan, di antaranya:

### 1. Juara Kedua Anugerah Reksa Bandha Tahun 2024 Kategori Sertifikasi Barang Milik Negara (BMN)

Penghargaan ini diberikan kepada kementerian, lembaga, dan stakeholder terkait atas kinerja dan koordinasi dalam pengelolaan Barang Milik Negara (BMN) dan lelang.

### 2. Anugerah Keterbukaan Informasi Publik Tahun 2024 Kualifikasi Informatif untuk Kategori Lembaga Non-Struktural

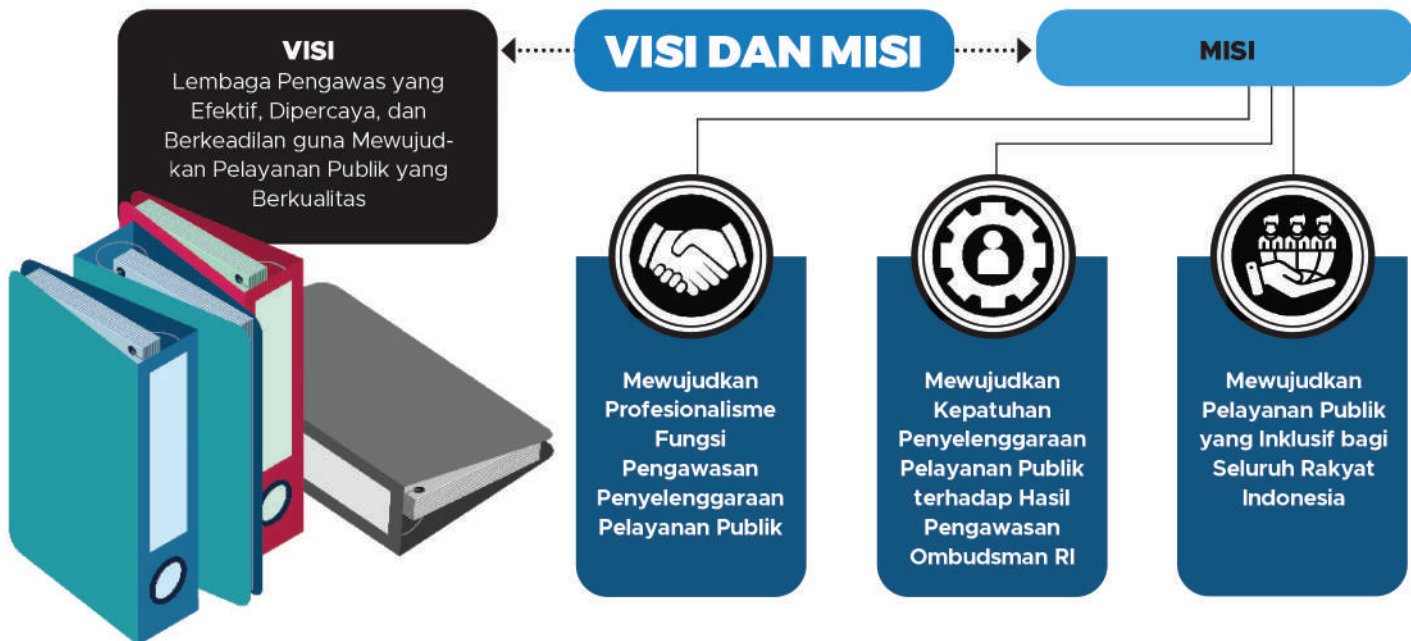
Dengan nilai 95,43, kualifikasi Informatif ini diraih berturut-turut sejak tahun 2023.

### 3. Digital Government Award tahun 2024 untuk kategori Lembaga

Capaian ini merupakan hasil dari perolehan indeks SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik) Ombudsman RI tahun 2023 dengan nilai 3,75 atau predikat Sangat Baik.

### 4. Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum Nasional (JDIHN) sebagai anggota terbaik di tingkat lembaga negara periode tahun 2024

# PENDAHULUAN



**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 Ba-

dan 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:

- Mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil, dan sejahtera.
- Mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih, serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme.
- 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
- Keadilan
- Non-Diskriminasi
- Tidak Memihak
- Akuntabilitas
- Keseimbangan
- Keterbukaan, dan
- Kerahasiaan

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

**d.** Membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktek-praktek 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**



**Jemsly Hutabarat**

**ANGGOTA**

- 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

**Sektor Politik,  
Hukum, dan  
Keamanan**



**Johanes Widijantoro**

**ANGGOTA**

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

**Sektor Politik,  
Hukum, dan  
Keamanan**





**Bobby Hamzar Rafinus**

**WAKIL 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**



**Indraza Marzuki Rais**

**ANGGOTA**

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

**Sektor  
Pembangunan  
Manusia dan  
Kebudayaan**



**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
- Kelautan dan Perikanan

**Sektor  
Kemaritiman**



**Robert Na Endi Jaweng**

**ANGGOTA**

- Ketenagakerjaan
- Jaminan Sosial
- Kepegawaian
- Kesehatan
- Sosial

**Sektor  
Pembangunan  
Manusia dan  
Kebudayaan**



**Yeka Hendra Fatika**

**ANGGOTA**

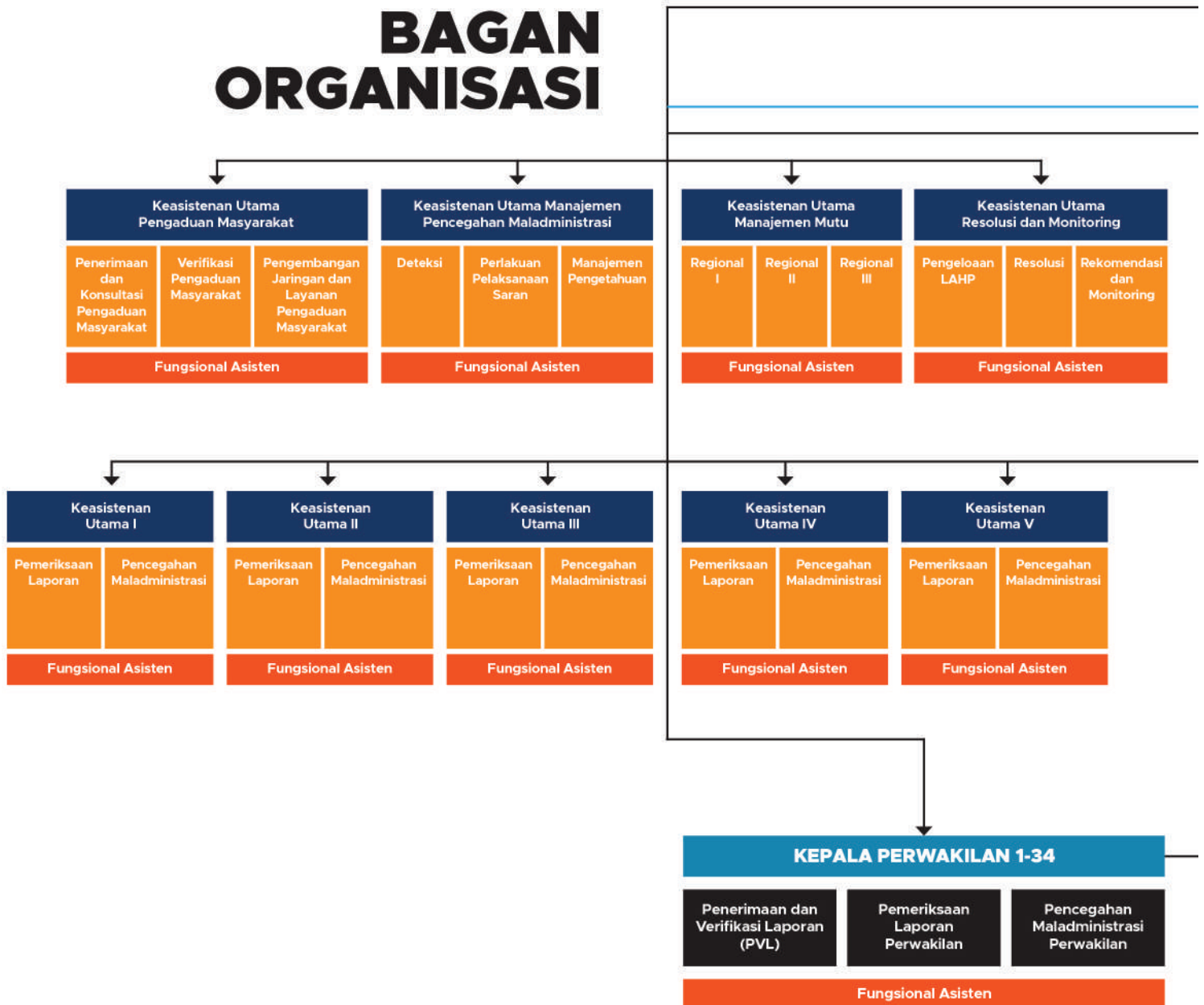
- Perdagangan, Perindustrian, dan Logistik
- Pertanian dan Pangan
- Perbankan, Peransuriansan, dan Penjaminan
- Pengadaan Barang dan Jasa
- Perpajakan, Kepabeanan, dan Percukaian

**Sektor  
Perekonomian**





# BAGAN ORGANISASI



## PIMPINAN OMBUDSMAN RI

|                      |                            |           |           |           |           |           |           |           |
|----------------------|----------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Anggota 1<br>(Ketua) | Anggota 2<br>(Wakil Ketua) | Anggota 3 | Anggota 4 | Anggota 5 | Anggota 6 | Anggota 7 | Anggota 8 | Anggota 9 |
|----------------------|----------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|

### Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia

Inspektorat

Subbagian  
Tata Usaha  
Inspektorat

Kelompok Jabatan  
Fungsional





## BAB I

# **Optimalisasi Proses Penyelesaian Laporan Masyarakat**



**Penyelenggaraan Konsultasi telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari peran Ombudsman sebagai pengawas pelayanan publik. Unsur sosialisasi di dalamnya juga membantu Ombudsman mengembangkan dan mendekatkan akses Masyarakat ke pengawas pelayanan publik. Tidak jarang akses Masyarakat yang diawali dengan Konsultasi ke Ombudsman berujung pada penyampaian Laporan Masyarakat.**





Ombudsman Republik Indonesia (Ombudsman RI), sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Pasal 7 dan 8, mempunyai tugas menerima, melakukan pemeriksaan, menindaklanjuti, dan melaksanakan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap laporan masyarakat terkait dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berada dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman RI. Ombudsman RI juga berwenang meminta keterangan secara lisan dan/atau tertulis 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. PROSEDUR PENERIMAAN LAPORAN MASYARAKAT

Laporan/pengaduan masyarakat yang diterima pada tahun 2024 sebanyak 10.837, baik di Ombudsman RI maupun perwakilan di tingkat provinsi. Laporan yang diterima yaitu Laporan Masyarakat reguler, Respon Cepat Ombudsman, dan Inisiatif Atas Prakarsa Sendiri. Selain laporan. Dari keseluruhan laporan masyarakat yang ditangani, sebanyak 10.303 la-

### Penerimaan Laporan Masyarakat pada Tahun 2024

|                                   |              |
|-----------------------------------|--------------|
| Laporan Masyarakat Reguler        | <b>9.271</b> |
| Respon Cepat                      | <b>1.495</b> |
| Investigasi Atas Prakarsa Sendiri | <b>71</b>    |

### Penyelesaian Laporan Masyarakat pada Tahun 2024

|                                   |              |
|-----------------------------------|--------------|
| Laporan Masyarakat Reguler        | <b>8.760</b> |
| Respon Cepat                      | <b>1.486</b> |
| Investigasi Atas Prakarsa Sendiri | <b>57</b>    |

## B. KATEGORISASI LAPORAN MASYARAKAT

### Substansi Laporan

Laporan masyarakat yang diterima Ombudsman RI diklasifikasikan ke dalam beragam substansi. Laporan mengenai Agraria, Kepegawaian, dan Pendidikan menjadi tiga substansi terlapor yang tertinggi, mencakup 39,27% dari keseluruhan substansi laporan.



| Substansi                           | Jumlah       |
|-------------------------------------|--------------|
| Agraria (Pertanahan dan Tata Ruang) | 1861         |
| Kepegawaian                         | 1354         |
| Pendidikan                          | 1041         |
| Perhubungan dan Infrastruktur       | 726          |
| Hak Sipil dan Politik               | 680          |
| Administrasi Kependudukan           | 648          |
| Kepolisian                          | 623          |
| Perdesaan                           | 400          |
| Kesejahteraan Sosial                | 388          |
| Kesehatan                           | 325          |
| Energi dan Kelistrikan              | 323          |
| Perbankan                           | 320          |
| Peradilan                           | 275          |
| Air                                 | 261          |
| Ketenagakerjaan                     | 227          |
| Perizinan                           | 181          |
| Jaminan Sosial                      | 167          |
| Pemukiman dan Perumahan             | 143          |
| Pajak                               | 132          |
| Lingkungan Hidup                    | 122          |
| Telekomunikasi dan Informatika      | 99           |
| Pengadaan Barang, Jasa, dan Lelang  | 86           |
| Perdagangan, Industri dan Logistik  | 72           |
| Perikanan                           | 69           |
| Kejaksaan                           | 62           |
| Imigrasi                            | 43           |
| Pertanian dan Pangan                | 39           |
| Agama                               | 35           |
| Pertambangan                        | 33           |
| Kehutanan                           | 26           |
| Lembaga Pemasyarakatan              | 20           |
| Asuransi                            | 14           |
| Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah  | 12           |
| Tentara Nasional Indonesia          | 7            |
| Kedaruratan                         | 7            |
| Penanaman Modal                     | 5            |
| Penggadaian                         | 4            |
| Pertahanan                          | 3            |
| Bea dan Cukai                       | 2            |
| Hak Kekayaan Intelektual            | 2            |
| <b>Grand Total</b>                  | <b>10837</b> |



### Kelompok 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 Tahun 2024, pelapor Ombudsman RI paling banyak dari kalangan perorangan, sedangkan kelompok terlapor mayoritas adalah Pemerintah Daerah.

| Kelompok Pelapor                   | Jumlah       |
|------------------------------------|--------------|
| Perorangan                         | 8380         |
| Badan Hukum/Organisasi             | 825          |
| Anggota Keluarga                   | 416          |
| Kelompok Masyarakat                | 131          |
| Bukan Korban Langsung maupun Kuasa | 103          |
| Kantor Hukum (Advokat)             | 44           |
| Tidak Diketahui                    | 938          |
| <b>Grand Total</b>                 | <b>10837</b> |

| Kelompok Terlapor                           | Jumlah       |
|---------------------------------------------|--------------|
| Pemerintah Daerah                           | 5146         |
| Badan Pertanahan Nasional                   | 1338         |
| BUMN/BUMD                                   | 724          |
| Lembaga Pendidikan Negeri                   | 655          |
| Kepolisian                                  | 634          |
| Instansi Pemerintah / Kementerian           | 633          |
| Perbankan                                   | 307          |
| Lembaga Peradilan                           | 257          |
| Rumah Sakit Pemerintah                      | 249          |
| Badan Swasta/Perorangan                     | 223          |
| Lembaga Pemerintah Non Kementerian          | 211          |
| Komisi Negara/Lembaga Negara Non Struktural | 155          |
| Lembaga Pendidikan Swasta                   | 91           |
| Kejaksaan                                   | 86           |
| Perguruan Tinggi Negeri                     | 38           |
| Rumah Sakit Swasta                          | 27           |
| Perguruan Tinggi Swasta                     | 26           |
| Tentara Nasional Indonesia                  | 17           |
| Dewan Perwakilan Rakyat                     | 11           |
| Badan Pemeriksa Keuangan                    | 9            |
| <b>Grand Total</b>                          | <b>10837</b> |

### Cara Penyampaian

Ombudsman RI menerima Laporan melalui berbagai saluran atau kanal. Berbeda dengan tahun-tahun sebelumnya, pada tahun 2024 Laporan terbanyak diterima Ombudsman melalui saluran PVL On The Spot. Saluran tersebut sederhana merupakan kegiatan “jemput bola” Ombudsman kepada masyarakat secara langsung, baik di tempat pelayanan publik atau domisili kelompok masyarakat tertentu. Salah satu contohnya adalah kegiatan PVL On the Spot pada “Hari Pelayanan Publik Internasional” yang dilaksanakan di Bandung. Hal menarik lainnya adalah jumlah Laporan melalui kanal digital, baik WhatsApp, website, maupun e-mail, serta SP4N-LAPOR! juga mengalami peningkatan dibanding tahun sebelumnya, meski Laporan melalui Surat dan Datang Langsung masih berada pada posisi kedua dan ketiga.

| Cara Penyampaian      | Jumlah       |
|-----------------------|--------------|
| On The Spot/Akses     | 2492         |
| Surat                 | 2423         |
| Datang Langsung       | 2295         |
| Whatsapp              | 2270         |
| Website               | 506          |
| Telepon               | 408          |
| Email                 | 290          |
| Investigasi Inisiatif | 52           |
| SP4N-LAPOR!           | 48           |
| Media Sosial          | 26           |
| Call Center 137       | 24           |
| Mobile Apps           | 2            |
| Konsultasi Daring     | 1            |
| <b>Grand Total</b>    | <b>10837</b> |

### Berdasarkan Kantor Penerimaan

Dari semua laporan yang masuk pada tahun 2024 berdasarkan sebaran Laporan, tiga unit yang paling banyak menerima laporan/pengaduan masyarakat yaitu Ombudsman RI Pusat (1.107 laporan), Perwakilan Provinsi Sumatera Barat (539 laporan), dan Perwakilan Provinsi Sumatera Selatan (485 laporan).

| Kantor        | Jumlah |
|---------------|--------|
| Pusat         | 1107   |
| Aceh          | 169    |
| Bali          | 365    |
| Banten        | 256    |
| Bengkulu      | 231    |
| DI Yogyakarta | 256    |
| Gorontalo     | 204    |



|                           |              |
|---------------------------|--------------|
| Jakarta Raya              | 400          |
| Jambi                     | 366          |
| Jawa Barat                | 241          |
| Jawa Tengah               | 389          |
| Jawa Timur                | 351          |
| Kalimantan Barat          | 392          |
| Kalimantan Selatan        | 345          |
| Kalimantan Tengah         | 235          |
| Kalimantan Timur          | 193          |
| Kalimantan Utara          | 94           |
| Kepulauan Bangka Belitung | 314          |
| Kepulauan Riau            | 178          |
| Lampung                   | 320          |
| Maluku                    | 200          |
| Maluku Utara              | 308          |
| Nusa Tenggara Barat       | 303          |
| Nusa Tenggara Timur       | 336          |
| Papua                     | 94           |
| Papua Barat               | 111          |
| Riau                      | 279          |
| Sulawesi Barat            | 241          |
| Sulawesi Selatan          | 400          |
| Sulawesi Tengah           | 327          |
| Sulawesi Tenggara         | 224          |
| Sulawesi Utara            | 299          |
| Sumatera Barat            | 539          |
| Sumatera Selatan          | 485          |
| Sumatera Utara            | 285          |
| <b>Grand Total</b>        | <b>10837</b> |

### C. LAYANAN KONSULTASI

Ombudsman memberikan Konsultasi kepada Masyarakat yang mengakses Ombudsman, baik mengenai pelayanan publik maupun bukan mengenai pelayanan publik.

Konsultasi sesuai Peraturan Ketua Ombudsman Nomor 3 Tahun 2024 adalah kegiatan memberikan penjelasan, informasi, atau permasalahan Pelayanan Publik. Tujuan dari layanan ini adalah:

- (1) memberikan akses kepada masyarakat untuk menyampaikan Laporan dan dokumen Laporan;
- (2) memberikan informasi kepada Pelapor mengenai syarat Laporan, alur dan prosedur penanganan Laporan;
- (3) memberikan edukasi kepada masyarakat melalui pemberian informasi mengenai Pelayanan Publik dan tata cara penyampaian pengaduan baik ke-

pada Ombudsman maupun kepada Penyelenggara Negara;

- (4) memperoleh informasi secara lengkap dari Pelapor atau Kuasa Pelapor mengenai Laporan yang disampaikan, mencakup tentang peristiwa apa, kapan, dimana, oleh siapa, mengapa dan bagaimana peristiwa tersebut terjadi, serta harapan Pelapor atau Kuasa Pelapor dengan menyampaikan Laporan; dan
- (5) memberikan informasi kepada Pelapor atau Kuasa Pelapor dan masyarakat yang datang mengenai fungsi, tugas, dan wewenang Ombudsman.

Sebagai bentuk akuntabilitas, setiap konsultasi yang diberikan ke Masyarakat dicatat dalam bentuk ringkasan hasil konsultasi di Sistem Informasi Manajemen Penyelesaian Laporan (SIMPeL). Selama tahun 2024, Ombudsman melaksanakan konsultasi sebanyak 9975 konsultasi. Adapun sebaran konsultasi tersebut adalah sebagai berikut:

#### 1. Berdasarkan Kantor Pelaksana Konsultasi

| Kantor                    | Jumlah Konsultasi |
|---------------------------|-------------------|
| Kepulauan Bangka Belitung | 948               |
| Pusat                     | 827               |
| Nusa Tenggara Timur       | 704               |
| Kalimantan Selatan        | 688               |
| Bali                      | 640               |
| Sulawesi Selatan          | 502               |
| Riau                      | 438               |
| Kepulauan Riau            | 431               |
| DI Yogyakarta             | 334               |
| Kalimantan Utara          | 323               |
| Aceh                      | 300               |
| Papua                     | 284               |
| Maluku Utara              | 266               |
| Jawa Timur                | 248               |
| Jakarta Raya              | 243               |
| Sulawesi Tenggara         | 240               |
| Jawa Barat                | 226               |
| Banten                    | 220               |
| Maluku                    | 184               |
| Kalimantan Barat          | 180               |
| Kalimantan Timur          | 164               |
| Papua Barat               | 161               |
| Jawa Tengah               | 140               |
| Kalimantan Tengah         | 140               |
| Sumatera Barat            | 139               |
| Jambi                     | 136               |

|                     |             |
|---------------------|-------------|
| Sumatera Selatan    | 129         |
| Sumatera Utara      | 108         |
| Lampung             | 107         |
| Sulawesi Barat      | 101         |
| Gorontalo           | 99          |
| Sulawesi Tengah     | 95          |
| Bengkulu            | 82          |
| Nusa Tenggara Barat | 79          |
| Sulawesi Utara      | 69          |
| <b>Grand Total</b>  | <b>9975</b> |

## 2. Berdasarkan Substansi Konsultasi

| Substansi Konsultasi                | Jumlah |
|-------------------------------------|--------|
| Hak Sipil dan Politik               | 1595   |
| Kesehatan                           | 918    |
| Perhubungan dan Infrastruktur       | 867    |
| Administrasi Kependudukan           | 841    |
| Agraria (Pertanahan dan Tata Ruang) | 778    |
| Pendidikan                          | 766    |
| Kepegawaian                         | 594    |
| Kepolisian                          | 385    |
| Perdesaan                           | 367    |
| Kesejahteraan Sosial                | 356    |
| Energi dan Kelistrikan              | 347    |
| Air                                 | 330    |
| Jaminan Sosial                      | 294    |
| Perbankan                           | 255    |
| Ketenagakerjaan                     | 174    |
| Perizinan                           | 139    |
| Peradilan                           | 119    |
| Lingkungan Hidup                    | 114    |
| Pajak                               | 112    |
| Pemukiman dan Perumahan             | 90     |
| Pertanian dan Pangan                | 82     |
| Telekomunikasi dan Informatika      | 78     |
| Perdagangan, Industri dan Logistik  | 69     |
| Pengadaan Barang, Jasa, dan Lelang  | 43     |
| Asuransi                            | 39     |
| Imigrasi                            | 37     |
| Perikanan                           | 37     |
| Kejaksaan                           | 33     |
| Pertambangan                        | 29     |

|                                             |             |
|---------------------------------------------|-------------|
| Agama                                       | 20          |
| Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah          | 16          |
| Lembaga Pemasyarakatan                      | 9           |
| Kedaruratan                                 | 9           |
| Kehutanan                                   | 8           |
| Pemberdayaan Masyarakat Desa & Transmigrasi | 6           |
| Tentara Nasional Indonesia                  | 5           |
| Penanaman Modal                             | 4           |
| Pertahanan                                  | 4           |
| Hak Kekayaan Intelektual                    | 3           |
| Penggadaian                                 | 2           |
| Lain-lain                                   | 1           |
| <b>Grand Total</b>                          | <b>9975</b> |

## 3. Berdasarkan Tindaklanjut Hasil Konsultasi

| Tindaklanjut hasil konsultasi                                                                                       | Jumlah      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| Menginformasikan wewenang Ombudsman, syarat dan tata cara penyampaian Laporan                                       | 2973        |
| Menyarankan untuk melapor kepada instansi yang berwenang                                                            | 2695        |
| Menyarankan menyampaikan keberatan kepada instansi Terlapor                                                         | 2274        |
| Meminta kelengkapan syarat formil                                                                                   | 725         |
| Meneruskan ke Perwakilan dan menginformasikan kontak Kantor Perwakilan                                              | 362         |
| Meminta Informasi Tambahan                                                                                          | 290         |
| Menyarankan menunggu dan komunikasi kembali dengan instansi Terlapor (karena masih dalam tenggang waktu yang patut) | 258         |
| Menyarankan mengadu ke pengaduan internal (WBS)                                                                     | 134         |
| Lain-lain NULL                                                                                                      | 124         |
| Meneruskan ke Pusat dan menginformasikan kontak Kantor Pusat                                                        | 53          |
| Menyarankan menempuh upaya hukum (gugatan di pengadilan)                                                            | 41          |
| Menginformasikan Laporan sedang atau telah ditindaklanjuti oleh Ombudsman                                           | 38          |
| Menyarankan menunggu hingga ada putusan pengadilan yang berkekuatan hukum tetap                                     | 8           |
| <b>Grand Total</b>                                                                                                  | <b>9975</b> |



Penyelenggaraan Konsultasi telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari peran Ombudsman sebagai pengawas pelayanan publik. Unsur sosialisasi di dalamnya juga membantu Ombudsman mengembangkan dan mendekatkan akses Masyarakat ke pengawas pelayanan publik. Tidak jarang akses Masyarakat yang diawali dengan Konsultasi ke Ombudsman berujung pada penyampaian Laporan Masyarakat.

Bagi petugas Konsultasi sendiri, kemampuan dan pengetahuan yang luas mengenai ruang lingkup pelayanan publik, instansi penyelenggara pelayanan publik, serta hal-hal lain di luar ruang lingkup pelayanan publik menjadi krusial. Hal tersebut agar pemberian konsultasi dapat memberikan manfaat yang maksimal kepada Masyarakat yang menyampaikan Konsultasi.

#### D. RESPON CEPAT OMBUDSMAN

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 dilaporkan kepada Ombudsman RI yang perlu direspons sesegera mungkin.

Berdasarkan pasal 42 Peraturan Ombudsman Nomor 58 Tahun 2023 kriteria kondisi tertentu yang memungkinkan metode penyelesaian dengan respon cepat adalah sebagai berikut:

1. Kondisi darurat/keadaan kahar;
2. mengancam keselamatan jiwa;
3. mengancam hak hidup;
4. permasalahan berkaitan dengan pemberlakuan kebijakan yang memiliki durasi waktu yang terbatas; dan/atau
5. permasalahan menjadi atensi publik.

Pada tahun 2024, Ombudsman RI telah menyelesaikan laporan Masyarakat dengan metode RCO sebanyak 1486 laporan.

## 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/gunaan sebagaimana 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 banyak pelaku usaha yang memerlukan dan mengakses layanan Jaminan Produk Halal. Jaminan Produk Halal (JPH). Namun dalam implementasinya, masih ada masyarakat selaku pengguna 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.

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 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 Sertifikat Halal.

|                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ombudsman RI Pusat | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keberatan atas tidak lolosnya Pelapor dalam seleksi administrasi CPNS 2021 Kementerian Agama dengan alasan Surat Tanda Register (STR) Asli yang masih berlaku tidak dilampirkan/diunggah bersama Ijazah.</li> <li>2. Dugaan penyalahgunaan wewenang oleh Direktur Pupuk dan Pestisida Kementerian Pertanian dan Direktur Pemasaran PT. Pupuk Indonesia dalam Penerapan Kebijakan Aplikasi iPubers (Aplikasi Penebusan Pupuk Bersubsidi) secara tiba-tiba tanpa melibatkan Partisipan dan Pendapat dari Pelaku Usaha Distributor dan Kios Pengecer Pupuk Bersubsidi.</li> <li>3. Dugaan penyimpangan prosedur dan tidak memberikan pelayanan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi yang belum maksimal dalam penyiapan sistem untuk pendaftaran Surat Dukungan Untuk Work and Holiday Visa (SDUWHV) sehingga terjadi gangguan ketika banyak pemohon yang mengakses dan tidak adanya pemberitahuan resmi mengenai gangguan tersebut.</li> <li>4. Dugaan penyimpangan prosedur berupa penambahan Passing Grade yang sifatnya menggugurkan peserta pada tahap Seleksi Kompetensi Bidang CPNS Tahun 2019 Kementerian Keuangan RI.</li> <li>5. Dugaan penundaan berlarut oleh Rumah Sakit Umum Pusat Nasional dr. Cipto Mangunkusumo yang belum memberikan kepastian jadwal operasi katarak cucu Pelapor.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Perwakilan Aceh    | Dugaan maladministrasi terkait ketidak sesuaian prosedur seleksi penerimaan PPPK Tenaga kesehatan di Kota Langsa.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Perwakilan Bali    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dugaan tidak memberikan pelayanan oleh PDAM Tirta Mangutama Kabupaten Badung terkait adanya gangguan distribusi air ditempat tinggal pelapor semenjak November 2023 Mei 2024.</li> <li>2. Dugaan tidak memberikan pelayanan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Karangasem dalam perbaikan jalan di depan Kantor Camat Selat.</li> <li>3. Dugaan Maladministrasi permintaan imbalan oleh Madrasah Ibtidaiyah Al Muhajirin berupa pungutan di luar ketentuan berupa sanksi membayar uang Rp 50.000 per hari bagi siswa yang terlambat masuk sekolah pasca mudik sesuai waktu yang ditentukan.</li> <li>4. Dugaan tidak memberikan pelayanan oleh Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Provinsi Bali dalam perbaikan jalan rusak di Jalan PupuanJembrana, Pom Bensin Asah Duren menuju Dapdap Putih.</li> <li>5. Dugaan tidak memberikan pelayanan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Badung terkait perbaikan Lampu Penerangan Jalan Umum di kawasan Siligita Sawangan Nusa Dua.</li> <li>6. Dugaan tidak memberikan pelayanan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Bangli dalam penertiban parkir pada jalan di depan Pura Ulun Danu Batur.</li> <li>7. Dugaan tidak memberikan pelayanan oleh Kantor Telkom Gianyar dalam perbaikan kabel melintang rendah di Jalan Terunyan Kintamani.</li> <li>8. Dugaan tidak memberikan pelayanan oleh UPTD KPH Bali Timur dalam penanganan pohon patah di Jalan Terunyan Kintamani.</li> <li>9. Dugaan penundaan berlarut oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Gianyar terkait rusaknya jalan Pasekan Desa Batubulan Kabupaten Gianyar.</li> <li>10. Dugaan Maladministrasi penundaan berlarut yang dilakukan oleh PLN ULP Tabanan terkair belum adanya penanganan kabel listrik jatuh di depan Alfamart Jl. By Pass DR. Ir. Soekarno, Pesiapan, Tabanan.</li> <li>11. Dugaan Maladministrasi penyimpangan prosedur oleh BPJS Kesehatan Kabupaten Gianyar dalam proses tindaklanjut aktivasi kepesertaan anak Pelapor.</li> <li>12. Dugaan Maladministrasi penyimpangan prosedur oleh Kepala SMKN 2 Singaraja terkait adanya siswa yang tidak bisa mengikuti Ujian Kompetensi Keahlian (UKK) karena belum membayar SPP dan uang Komite.</li> <li>13. Dugaan Maladministrasi tidak memberikan pelayanan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Denpasar dalam pemeliharaan dan perbaikan jalan dan got yang rusak dan berlubang di Jalan Satya Gang IV Denpasar.</li> <li>14. Dugaan Maladministrasi tidak memberikan pelayanan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Denpasar dalam pemeliharaan dan perbaikan trotoar yang rusak dan berlubang di Jalan Imam Bonjol Denpasar.</li> </ol> |





|                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>15. Dugaan Maladministrasi tidak memberikan pelayanan Dinas Perhubungan Kota Denpasar dalam pemeliharaan dan perawatan Alat Pemberi Isyarat Lalu Lintas (APILL) yang mati di pertigaan Pasar Kreneng Jalan Kamboja menuju Jalan Hayam Wuruk Denpasar.</li> <li>16. Dugaan maladministrasi tidak memberikan pelayanan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Denpasar terkait jalan Tegal Dukuh Selatan yang mengalami kerusakan parah.</li> <li>17. Dugaan maladministrasi tidak memberikan pelayanan oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Pertanahan Kabupaten Klungkung terkait penumpukan sampah di Tempat Olah Sampah Setempat (TOSS) Center Kusamba yang sudah menggung.</li> <li>18. Dugaan Maladministrasi Tidak Memberikan Pelayanan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Jembrana terkait sampah yang overload di Pasar Melaya.</li> <li>19. Dugaan Maladministrasi tidak memberikan pelayanan oleh Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman (Dinas PUPR dan Perkim) Kabupaten Bangli dalam perbaikan jalan Jalan Trunyan yang jebol dimana jalan tersebut merupakan akses utama masyarakat Desa Trunyan, Kintamani.</li> <li>20. Dugaan maladministrasi tidak memberikan pelayanan oleh Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan, dan Kawasan Permukiman Kabupaten Klungkung terkait jalan yang rusak parah di Desa Akah.</li> </ol> |
| Perwakilan Banten      | Dugaan permintaan imbalan oleh SDN Blacu, Kecamatan Purwakarta, Kota Cilegon berupa pungutan infaq bangunan sebesar Rp 250.000/siswa pada saat daftar dan pungutan iuran perpindahan siswa kelas 6 sebesar Rp. 50.000/siswa.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Perwakilan Bengkulu    | Dugaan penyimpangan prosedur oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Bengkulu berupa terhambatnya pendaftaran anak Pelapor pada sekolah negeri dalam pelaksanaan PPDB tingkat SMA di Kota Bengkulu                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Perwakilan Gorontalo   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dugaan tidak kompetennya Kepala SMAN 1 Kabila dengan tidak melakukan pembaharuan data nilai siswa pada Pangkalan Data Siswa dan Sekolah (PDSS) sehingga ± 100 siswa tidak dapat mengikuti Seleksi Nasional Berbasis Prestasi (SNBP) tahun 2024.</li> <li>2. Dugaan Penyimpangan Prosedur terkait Penerimaan Pendaftaran Siswa Baru oleh Dinas Pendidikan Provinsi Gorontalo.</li> <li>3. Dugaan penyimpangan prosedur atas hasil seleksi P3K di Kota Sungai Penuh dimana nilai CAT berbeda dengan nilai pada saat pengumuman dikarenakan adanya SKTT yang tidak pernah diinfokan kepada peserta yang menyebabkan peserta yang seharusnya lulus P3K menjadi tidak lulus.</li> <li>4. Dugaan penyimpangan prosedur atas hasil seleksi P3K di Kabupaten Kerinci dimana nilai CAT berbeda dengan nilai pada saat pengumuman dikarenakan adanya SKTT yang tidak pernah diinfokan kepada peserta yang menyebabkan peserta yang seharusnya lulus P3K menjadi tidak lulus.</li> <li>5. Dugaan penyalahgunaan wewenang oleh BKPSDMD Merangin terkait pengabaian terhadap calon pegawai yang tidak mengisi data sebenarnya.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Perwakilan Jawa Barat  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dugaan diskriminasi yang dilakukan oleh Dinas Pendidikan Kota Bandung terhadap anak Pelapor yang mengikuti proses PPDB tujuan sekolah SMP Negeri 5 Bandung atas penetapan nilai/ pemberlakuan sertifikat kejuaraan yang dilampirkan oleh Pelapor.</li> <li>2. Dugaan penyimpangan prosedur yang dilakukan oleh Kepala SMA T Krida Nusantara kepada Pelapor melakukan perpindahan Sekolah ke sekolah lain dikarenakan anak Pelapor diduga melakukan perudungan.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Perwakilan Jawa Tengah | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dugaan penyimpangan prosedur oleh Kepala SMA Negeri 2 Purwokerto terkait kewajiban mengikuti study tour ke Bali dengan biaya sebesar Rp1.900.000</li> <li>2. Dugaan perbuatan melawan hukum SMK Penerbangan Kartika Aqasa Bhakti Semarang (swasta) terkait penahanan ijazah siswa.</li> <li>3. Dugaan tidak mendapatkan pelayanan oleh Direktur Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Banyumas terkait permasalahan administrasi pasien rawat inap.</li> <li>4. Dugaan tidak patut oleh Wali Kelas 12 TKJ 3 SMKS Pancasila 4 Baturetno Kabu-</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

|                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                              | <p>paten Wonogiri terkait anak Pelapor yang tidak diperbolehkan ikut dalam pelaksanaan Penilaian Tengah Semester dan Ujian Sekolah karena menunggak pembayaran sekolah/SPP.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Perwakilan Jawa Timur        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dugaan pemungutan uang yang dilakukan oleh komite sekolah dan SMPN 15 Kota Malang untuk penyelenggaraan wisuda bagi anak kelas 9.</li> <li>2. Air PDAM kota Pasuruan tidak mengalir selama 3 Minggu.</li> <li>3. Keberatan pelapor dinyatakan tidak lolos seleksi PPPK formasi khusus perawat ahli pertama Puskesmas Gempol oleh BKPSDM Kab. Pasuruan pada tahap masa tunggu penetapan NIPPK.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Perwakilan Kalimantan Tengah | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dugaan tidak memberikan pelayanan oleh SMKN 4 Palangkaraya atas permohonan Pelapor agar anaknya dapat diperbolehkan mengikuti ujian kenaikan kelas</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Perwakilan Kalimantan Timur  | <p>Dugaan permintaan imbalan oleh Ikatan Guru Taman Kanak-Kanak Indonesia (IGTKI) Kecamatan Samarinda Seberang yang merupakan Guru-Guru TK di bawah naungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Samarinda dalam kegiatan pengumpulan paket bahan makanan kepada Orangtua/Wali Murid dan Guru di Taman Kanak-Kanak ABA 6 Samarinda.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Perwakilan Kalimantan Utara  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dugaan penyimpangan prosedur oleh RSUD dr. H. Jusuf SK dalam pelayanan pasien rawat inap yang menggunakan BPJS Kesehatan.</li> <li>2. Dugaan penyimpangan prosedur oleh SMA Negeri 1 Tarakan terkait PPDB melalui jalur zonasi atas nama M. Reiza.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Perwakilan Bangka Belitung   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dugaan tidak memberikan pelayanan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Bangka atas tidak adanya kejelasan informasi pemeliharaan jalan Telang yang berlubang dan belum diaspal di Desa Gunung Muda Kecamatan Belinyu Kabupaten Bangka.</li> <li>2. Dugaan tidak memberikan oleh perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Pinang Kota Pangkalpinang atas tidak mengalirnya air sejak 10 Maret 2024 ke tempat tinggal Pelapor di Ruko City Hall Air Itam.</li> <li>3. Dugaan tidak memberikan pelayanan oleh Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Bangka atas tidak adanya kejelasan informasi pemeliharaan jalan Telang yang berlubang dan belum diaspal di Desa Gunung Muda Kecamatan Belinyu Kabupaten Bangka.</li> </ol> |
| Perwakilan Kepulauan Riau    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dugaan Penyimpangan prosedur oleh Kepala Sekolah SD Negeri 007 Nongsa terkait orangtua siswa diharuskan membeli buku paket dan Lembar Kerja Siswa (LKS) serta adanya pungutan uang kas oleh Paguyuban orangtua siswa kelas 6 SD.</li> <li>2. Dugaan tidak memberikan pelayanan oleh Kepala Cabang Dinas Pendidikan terkait permohonan perpindahan sekolah anak pelapor dari SMKS SPN Dirgantara ke SMKS SPN Batam Tanjung Buntung Batam.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Lampung                      | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dugaan kesewenangwenangan pihak SMAN 9 Bandar Lampung yang tidak memberikan Kartu Ujian Akhir Semester kepada anak Pelapor yang diduga karena wali murid belum membayar PSMPP.</li> <li>2. Dugaan tidak memberikan pelayanan persetujuan penerbitan BPJS PBI oleh Pemerintah Kabupaten Lampung Barat.</li> <li>3. Dugaan tidak memberikan pelayanan Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWNI) oleh Disdukcapil Kabupaten Lampung Tengah untuk kebutuhan pengobatan di Kabupaten Lampung Selatan.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                      |
| Maluku                       | <p>Dugaan penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh kepala sekolah Madrasah Ibtidaiyah Terpadu Darun'naim Wayame terkait dengan kebijakan pembayaran sumbangan dan SPP yang tidak transparan.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Perwakilan Papua             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kesulitan akses aplikasi Eraterang Pengadilan Negeri Biak Numfor untuk permohonan Surat Keterangan Bebas Pidana dan Surat Keterangan Tidak Kehilangan Hak Pilih sebagai persyaratan pendaftaran Calon Anggota Majelis Rakyat Papua Dapil III Saireri Periode 2023- - 2028.</li> <li>2. Dugaan permintaan uang, barang dan jasa dalam proses pengurusan pergantian Paspor;</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |



|                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Perwakilan Riau             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dugaan maladministrasi kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum oleh PLN ULP Pekanbaru Bukitbarisan atas seringnya padam listrik di tempat tinggal Pelapor.</li> <li>2. Dugaan tidak memberikan pelayanan oleh SDN 111 Pekanbaru terkait tidak adanya informasi mengenai kejelasan batas waktu akhir pengumpulan SKTM untuk pengusulan bantuan pendidikan bagi siswa yang kurang mampu.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Perwakilan Sulawesi Barat   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dugaan tidak patut oleh Dinas Kesehatan Provinsi Sulbar terkait seleksi Me Junior dalam seleksi tenaga kerja menuju eliminasi malaria 2030 tahun 2024.</li> <li>2. Dugaan tidak patut oleh Dinas Perhubungan kab. Mamuju terkait tiang penunjuk jalan yang belum di lakukan perbaikan.</li> <li>3. Dugaan tidak patut oleh Panitia Seleksi Jabatan JPT Eselon IIa dalam melakukan lelang jabatan di Pemerintah Provinsi Sulawesi Barat.</li> <li>4. Dugaan tidak memberikan pelayanan oleh Kepala Sekolah Wustha Pondok Pesantren Salafiyah Parappe terkait dengan tidak diikutkannya salah satu siswa untuk Ujian Akhir Sekolah.</li> <li>5. Dugaan tidak memberikan pelayanan oleh PLN Cabang Mamuju terkait dengan perbaikan kabel listrik yang jatuh di sekitaran permukiman warga di lingkungan Simbuang kelurahan Simboro.</li> <li>6. Dugaan tidak patut oleh BPJS Mamuju dalam melakukan pengaktifan BPJS.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Perwakilan Sulawesi Selatan | Dugaan penyimpangan prosedur oleh SMA Negeri 5 Barru dalam proses seleksi dan pemberian nilai kepada peserta PPPK Tahap 3.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Perwakilan Sulawesi Tengah  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dugaan tidak memberikan pelayanan oleh Dinas Sosial Kota Palu terkait pengaktifan kartu BPJS PBI Nomor: 0003269360979 yang dimohonkan oleh pihak keluarga atau tidak bisa diwakilkan.</li> <li>2. Dugaan tidak memberikan pelayanan vaksin oleh Rumah Sakit Undata terhadap pasien gigitan ular</li> <li>3. Dugaan tidak memberikan pelayanan oleh RS Madani terhadap pasien korban kecelakaan yang mengalami sakit kepala, muntah dan sering pingsan dan belum ada tindakan rontgen dengan alasan dokter belum ada.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Perwakilan Sumatera Barat   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dugaan penundaan berlarut oleh BKPSDM Padang Pariaman sebagai Panitia Seleksi Instansi PPPK dalam menindaklanjuti keberatan Pelapor terkait adanya peserta seleksi yang dinyatakan lulus administrasi namun tidak memenuhi kriteria sebagai pelamar bagi kebutuhan khusus.</li> <li>2. Dugaan tidak memberikan pelayanan oleh BKPSDM Kota Solok terhadap keluhan Pelapor terkait adanya peserta seleksi PPPK guru formasi P3 yang diduga tidak memenuhi syarat administrasi karena merupakan tenaga kependidikan/ administrasi.</li> <li>3. Dugaan penundaan berlarut oleh BKPSDM Padang Pariaman sebagai Panitia Seleksi Instansi PPPK dalam menindaklanjuti keberatan Pelapor terkait adanya peserta seleksi yang dinyatakan lulus administrasi namun tidak memenuhi kriteria sebagai pelamar bagi kebutuhan khusus.</li> <li>4. Dugaan penundaan berlarut oleh Wali Kelas IX MTsN 4 Kota Padang terhadap perbaikan nama dan tanggal lahir yang salah yang telah dimohonkan berulang kali.</li> <li>5. Dugaan penyimpangan prosedur yang dilakukan oleh Kepala SMA 1 Adabiah dalam permintaan uang yang dikaitkan dengan pelaksanaan Ujian Sekolah Berbasis Sekolah (USBS) anak Pelapor.</li> <li>6. Dugaan tidak memberikan pelayanan oleh Perawat Rumah Sakit Madina Bukit-tinggi terhadap Pelapor yang kesulitan membawa ibu Pelapor untuk berobat secara langsung guna memperoleh obat rutin.</li> <li>7. Dugaan tidak memberikan pelayanan oleh petugas Puskesmas Pegambiran dalam melakukan pemeriksaan kesehatan terhadap orangtua Pelapor yang menderita sakit dan tidak dapat datang langsung ke Puskesmas Pegambiran yang membutuhkan rujukan pemeriksaan lanjutan ke rumah sakit.</li> </ol> |
| Perwakilan Sumatera Selatan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keberatan terkait PT KAI DIVRE III Palembang melakukan tindakan yang melanggar administrasi dalam pengurusan di Jl. Abikusno Cokro Suyoso RT.24 Kelurahan Kemang Agung Kec. Kertapati ;serta ganti kerugian yang tidak wajar/ prosedural.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

|                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                           | <ol style="list-style-type: none"> <li>Keberatan Pelapor terkait pengerjaan menara SUTET yang diduga dibangun secara tidak profesional dan membahayakan warga sekitar.</li> <li>keberatan terkait lambatnya tindak lanjut atas padamnya lampu jalan di jalan hulu balang kel. Bukit Baru Kec. Ilir Barat I Kota Palembang.</li> <li>Keberatan terkait tidak dilanjutnya permohonan pennebangan pohon oleh PLN ULP A Rivai Kota Palembang.</li> <li>Dugaan penyimpangan prosedur penetapan hasil kelulusan Calon Siswa di SMA Negeri 03 Palembang melalui Jalur Prestasi PPDB 2024.</li> </ol> |
| Perwakilan Sumatera Utara | Peninjauan ulang hasil tes CPNS SKB Kemendikbud Non Cat Micro Teaching                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

## OMBUDSMAN RI MINTA KEPOLISIAN BEBASKAN DEMONSTRAN DAN PERSUASIF DALAM PENANGANAN AKSI DEMONSTRASI

Ombudsman RI menyesalkan tindakan aparat Kepolisian dalam penanganan aksi demonstrasi pada 22 Agustus 2024 di Gedung DPR RI yang men gusung isu penolakan Revisi UU Pilkada pasca Putusan MK Nomor 60 tahun 2024 dan Nomor 70 Tahun 2024. Demonstrasi oleh sejumlah mahasiswa, buruh, aktivis, pelaku seni, dan unsur masyarakat tersebut berakhir ricuh karena dilakukan pembubaran oleh aparat Kepolisian.

“Tindakan aparat Kepolisian yang membubarkan massa dengan melakukan pengejaran, penangkapan dengan kekerasan, penganiayaan dengan pengeroyokan, dan pengintimidasian kepada peserta aksi dan juga rekan-rekan jurnalis, bertentangan dengan Undang-Undang Nomor 9 tahun 1998 tentang Ke merdekaan Menyampaikan Pendapat Di Muka Umum serta Pasal 28 Perkapolri Nomor 7 Tahun 2012 tentang Tata Cara Penyelenggaraan Pelayanan, Pengamanan, Dan Penanganan Perkara Penyampaian Pendapat Di Muka Umum,” ujar Anggota Ombudsman RI, Johannes Widijantoro pada Jumat (23/8/2024) di Kantor Ombudsman RI, Jakarta.

Kepolisian RI, menurut Johannes, telah memiliki SOP dalam pengendalian massa yang diatur melalui Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2006 Tentang Pedoman Pengendalian Massa, Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penggunaan Kekuatan Dalam Tindakan Kepolisian dan Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2009 Tentang Implementasi Prinsip Dan Standar Hak Asasi Manusia Dalam Penyelenggaraan Tugas Kepolisian Negara Republik Indonesia. Hal ini seharusnya menjadi pedoman bagi setiap Anggota Kepolisian yang bertugas di lapangan dalam penanganan aksi demonstrasi.

Menurut Johannes, tindakan Kepolisian dalam penanganan aksi demonstrasi pada 22 Agustus 2024 telah

melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan dan SOP Pengendalian Massa. Untuk itu Johannes meminta Kepolisian membebaskan demonstran dan bersikap persuasif dalam setiap penanganan aksi demonstrasi.

Berdasarkan hasil pemantauan dan wawancara langsung dengan massa aksi yang diamankan Polda Metro Jaya dan Polres Metro Jakarta Barat, Ombudsman RI juga menemukan beberapa dugaan pelanggaran dalam pengamanan aksi demo penolakan Revisi Undang-Undang (RUU) Pilkada. Johannes menjelaskan dalam pemantauan di Polda Metro Jaya, pihaknya menemukan beberapa demonstran mengalami luka-luka diduga dipukul oknum kepolisian pada saat pengamanan di gedung DPR RI. “Selain itu, terdapat temuan lain yakni sejumlah barang bawaan demonstran seperti handphone, dompet, dan motor yang tidak dike tahui keberadaannya. Ketika mereka menanyakan barang-barang maupun kendaraan bermotornya, pihak kepolisian tidak dapat menjelaskan hal tersebut,” kata Johannes.

Pada pemantauan dan wawancara di Polres Metro Jakarta Barat, Ombudsman menindaklanjuti adanya aduan dugaan permintaan sejumlah uang oleh oknum kepolisian agar demonstran dikembalikan kepada keluarga. “Terkait dugaan permintaan sejumlah uang kepada demonstran yang ditahan ini, dari hasil pemantauan Ombudsman, hal itu tidak benar,” kata Johannes.

Hasil pemantauan lainnya, Ombudsman menemukan terdapat 50 demonstran yang diamankan di Polda Metro Jaya, terdiri dari 43 laki-laki, serta satu perempuan dan enam anak. Semuanya telah dikembalikan kepada keluarga.

Sedangkan di Polres Metro Jakarta Barat terdapat 105 demonstran yang diamankan. Sebanyak 77 di antaranya sudah dikembalikan kepada keluarga dan 28 sisanya menunggu penjemputan keluarga.

### E. INVESTIGASI ATAS PRAKARSA SENDIRI

Dalam Pasal 7 Undang-Undang 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI bahwa tugas Ombudsman yang dapat dilakukan secara proaktif dalam mengawasi pelayanan publik adalah dengan Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri

(IAPS) terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Melalui IAPS) maka tujuan pembentukan Ombudsman yang dapat dicapai adalah meningkatkan mutu pelayanan negara di segala bidang agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman, dan





kesejahteraan yang semakin baik; dan membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktikpraktik maladministrasi, diskriminasi, kolusi, korupsi, serta nepotisme.

Dalam pelaksanaan tugas Ombudsman RI khususnya pada Pasal 7 huruf d diatas, pada bulan September 2019, telah disahkan Peraturan Ombudsman (PO) Nomor 38 Tahun 2019 tentang Tata Cara Investigasi Atas Prakarsa Sendiri. Peraturan Ombudsman tersebut dimaksudkan untuk menjadi panduan Ombudsman dalam melaksanakan investigasi atas prakarsa sendiri.

Investigasi Atas Prakarsa Sendiri merupakan asas Universal Ombudsman. Berbagai fenomena maladministrasi kerap terjadi ditengah masyarakat, namun fenomena maladministrasi tersebut tidak selalu dilaporkan kepada Ombuds-

man. Maka atas prakarsanya sendiri, Ombudsman secara proaktif melakukan investigasi terhadap maladministrasi dalam pelayanan publik tanpa ada keluhan/laporan dari masyarakat. Investigasi Atas Prakarsa Sendiri adalah upaya Ombudsman untuk melakukan pembuktian atas terjadinya maladministrasi yang telah atau sedang terjadi. Termasuk dalam meminta akuntabilitas pemerintah saat menyelenggarakan pelayanan publik, antara lain dalam bentuk meninjau ulang kebijakan/ tindakan pemerintah yang tidak memenuhi Asas Umum Pemerintahan yang Baik dan standar pelayanan publik sehingga melahirkan tindakan maladministrasi yang merugikan Masyarakat.

Pada tahun 2024, Ombudsman telah melakukan berbagai investigasi atas prakarsa sendiri sebanyak 57 (lima puluh tujuh) laporan.

## KESIAPAN LOGISTIK PEMILU

Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) dilaksanakan Keasistenan Utama I tentang kesiapan logistik menjelang Pemilu 2024. Pengumpulan data dilakukan dengan metode wawancara kepada Petugas KPU/KIP Kabupaten/Kota dan observasi lapangan di gudang logistik. Pengambilan data dilaksanakan pada 1519 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.

## MUTASI PEGAWAI DI BAWASLU

Pada Tahun 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 perundangundangan 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 Nomor 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 perundangundangan yang berlaku.

|                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ombudsman RI Pusat       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dugaan adanya kelalaian penanganan oleh Kepolisian Resor Penajam Paser Utara terkait adanya penganiayaan yang dilakukan oleh tahanan terhadap tersangka anak yang ditahan di Ruang Tahanan Kepolisian Resor Penajam Paser Utara.</li> <li>2. Dugaan penyimpangan prosedur penjualan senjata atau alat peralatan pertahanan dan keamanan kepada Pemerintah Myanmar</li> <li>3. Dugaan Maladministrasi dalam Integrasi dan Pengalihan Pegawai oleh Badan Riset dan Inovasi Nasional.</li> <li>4. Dugaan penyimpangan prosedur oleh Kementerian Sosial RI dalam pemberian layanan bantuan sosial yang belum sesuai dengan prinsip layanan prima dan asas transparansi, akuntabilitas dan berkelanjutan.</li> <li>5. Dugaan penyimpangan prosedur dalam kepesertaan dan penjaminan sosial oleh BPJS Ketenagakerjaan Tahun 2021.</li> </ol>             |
| Perwakilan DI Yogyakarta | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dugaan Tindakan Patut terkait penggunaan surat tugas sebagai syarat masuk jalur PTO di SMA Negeri 1 Kalasan.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Perwakilan Gorontalo     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dugaan pengabaian kewajiban hukum dalam pelaksanaan penanganan tindak Kekerasan pada Satuan Pendidikan di SMAS Terpadu Wira Bhakti Gorontalo.</li> <li>2. Dugaan pengabaian kewajiban hukum dalam pelaksanaan penanganan tindak kekerasan pada satuan pendidikan di SDN 13 Paguat.</li> <li>3. Dugaan pengabaian kewajiban hukum dalam pelaksanaan tindak kekerasan pada satuan pendidikan di SMPN 1 Duhiadaa.</li> <li>4. Dugaan permintaan imbalan (pungutan liar) kepada siswa Kelas VI oleh pihak Sekolah Dasar Negeri 01 Mootilango, Kecamatan Mootilango, Kabupaten Gorontalo.</li> <li>5. Dugaan pengabaian hukum terkait pengumpulan dan pengangkutan sampah di sepanjang jalan Gorontalo Outer Ring Road yang masuk ke dalam wilayah Kabupaten Gorontalo oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Sumber Daya Alam Kabupaten Gorontalo.</li> </ol> |

|                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Perwakilan Kalimantan Tengah | 1. Dugaan maladministrasi tidak memberikan pelayanan oleh Dinas Pekerjaan Umum Penataan Ruang Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Kapuas terkait rusaknya ruas jalan BPP, Kelurahan Selat Dalam, Kecamatan Selat, Kabupaten Kapuas.                                                                                    |
| Perwakilan Kalimantan Utara  | 1. Dugaan maladministrasi tidak memberikan pelayanan kelistrikan pada warga Nunukan oleh PT PLN (Persero) ULP Nunukan.<br>2. Dugaan maladministrasi tidak memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien yang menyebabkan bayi pasien meninggal dunia oleh Rumah Sakit Daerah (RSD) dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor. |
| Perwakilan Sumatera Selatan  | 1. Dugaan maladministrasi berupa pungutan yang dilakukan salah satu oknum untuk biaya perpisahan sebesar Rp. 250.000 di SMP Negeri 9 Palembang.<br>2. Dugaan penyimpangan prosedur penetapan hasil kelulusan Calon Siswa di SMA Negeri Palembang melalui Jalur Prestasi PPDB 2024.                                            |

## IAPS PENGUMPULAN UANG DAN BARANG



Pada tahun 2024, dilakukan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) terkait penyelenggaraan Pengumpulan Uang dan Barang (PUB). Hal ini bermula dengan audiensi beberapa organisasi masyarakat seperti ICW dan Dompet Dhuafa yang menyampaikan keluhannya terkait penyelenggaraan PUB terutama dalam hal pengurusan perizinan dan operasional pengelolaannya.

Pemberian izin dan pendaftaran penyelenggaraan PUB oleh Dinas Sosial dan Kementerian Sosial kepada pihak yang menyelenggarakan filantropi, tidak cukup hanya sebatas pemberian izin. Jauh dari itu, pengawasan dan akuntabilitas harus tetap diawasi agar tidak terjadi penyelewengan dana (seperti kasus lembaga ACT atau Aksi Cepat Tanggap). Sementara, 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.

Keasistenan Utama-6 berpendapat bahwa untuk memahami penyelenggaraan pengumpulan uang dan barang yang melibatkan Dinas Sosial, Keasistenan Utama-6 kemudian mengambil data lapangan melalui mekanisme pengambilan data tanpa pemberitahuan (sidak/mystery shopping) pada:

1. Tanggal 20 Maret 2024, bersama lembaga Wahana Visi Indonesia (WVI) dan (SFT) uang dan barang pada Dinas Sosial Provinsi Banten.
2. Tanggal 3 April 2024, pada Dinas Sosial Provinsi Jawa Barat
3. Tanggal 4 April 2024, pada Dinas Sosial Kota Bandung. Pada kesempatan ini Tim Pemeriksa meminta keterangan secara langsung pada Dinas Sosial Kota Bandung (permintaan keterangan terbuka)

Adapun temuan dalam pengelolaan pengumpulan uang dan barang adalah:

- a. Kelalaian dalam menerbitkan Permensos 8 Tahun 2021 yang tidak mencantumkan baku mutu waktu layanan sesuai dengan UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sehingga membuat ketidakseragaman layanan pada tingkat Pemerintah Daerah;
- b. Penyimpangan Prosedur oleh Direktur Jenderal Pemberdayaan Sosial dalam Pengawasan Penyelenggaraan PUB sesuai dengan pasal 22 Peraturan Menteri Sosial Nomor 8 Tahun 2021 yang menyebabkan adanya penyelenggara PUB yang tidak melaporkan hasil Penyelenggaraan PUB;
- c. Tidak kompetennya Sumber Daya Manusia pelaksana layanan di daerah terhadap proses pemberian izin penyelenggaraan PUB.

Terjadinya maladministrasi pada pelaksanaan program bantuan Sosial PUB, perlu dilakukan tindakan korektif yang disampaikan pada tanggal 21 Agustus 2024. Sebelum penyerahan, dengan mengikuti petunjuk teknis penyerahan LHP, Keasistenan Utama-6 melakukan konfirmasi temuan kepada Kementerian Sosial RI pada tanggal 9 Agustus 2024. Tindakan korektif yang disampaikan adalah agar:

1. Menteri Sosial melakukan perubahan terhadap Permensos Nomor 8 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pengumpulan Uang dan Barang, khususnya terkait pengaturan mengenai baku mutu waktu pelayanan perizinan sejak penerbitan rekomendasi sampai dengan penerbitan izin PUB, dan pengaturan

2. Direktur Jenderal Pemberdayaan Sosial menyusun kerangka kerja dan mekanisme pengawasan penyelenggaraan PUB oleh Kementerian Sosial dan Pemerintah Daerah guna memastikan kepatuhan lembaga filantropi dalam menyampaikan laporan penyelenggaraan PUB, termasuk menyediakan unit dan kanal pengaduan yang memadai bagi partisipasi masyarakat dalam pengawasan penyelenggaraan PUB;
3. Direktur Jenderal Pemberdayaan Sosial melaksanakan program peningkatan kapasitas SDM pelaksana layanan Perizinan PUB di lingkungan Kementerian Sosial dan Pemerintah Daerah secara berkala.

Tindak lanjut yang dilakukan oleh Kementerian Sosial, adalah secara aktif menyelenggarakan dengan pendapat (public hearing) terkait perubahan terhadap Permensos Nomor 8 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pengumpulan Uang dan Barang, sebagaimana disampaikan dalam tindakan korektif kepada Kementerian Sosial. Pada tanggal 5 Januari 2025, KU-VI mendapatkan surat dari Kementerian Sosial yang menyatakan telah menindaklanjuti tindakan korektif Ombudsman RI dengan terbitnya Peraturan Menteri Sosial RI Nomor 8 Tahun 2024 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Sosial Nomor 8 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pengumpulan Uang dan Barang pada tanggal 24

## F. PENGUATAN JARINGAN PENGAWAS PELAYANAN PUBLIK

Salah satu tugas Ombudsman RI adalah membangun jaringan kerja sebagaimana amanat Pasal 7 Huruf f Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Hal ini dimaknai bahwa pelaksanaan tugas Ombudsman akan menjadi lebih efektif dan optimal dengan adanya mitra kerja, baik individu maupun organisasi di luar Ombudsman, yang bekerja sama dalam mendukung tugas Ombudsman. Pasal 35 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan eksternal. Dalam praktiknya, banyak instansi yang sudah memahami peran Ombudsman sehingga berdampak pada jumlah laporan yang berhasil diselesaikan dengan pendekatan Ombudsman. Namun masih ada beberapa instansi yang dipandang resisten terhadap tindakan korektif, Saran bahkan Rekomendasi Ombudsman.

Berkenaan dengan hal tersebut, Ombudsman RI memberikan prioritas pengembangan jaringan pengawasan pelayanan publik dengan tujuan:

1. Meningkatkan efektivitas pengawasan terhadap pelayanan publik yang dilakukan secara efektif dengan melibatkan berbagai elemen masyarakat sehingga dapat mendeteksi dan mengatasi permasalahan secara lebih cepat dan akurat;

2. Mendorong komitmen penyelenggara pelayanan publik untuk menindaklanjuti laporan pengaduan pelayanan publik dari masyarakat;
3. Mencegah dan mengurangi maladministrasi dalam pelayanan publik termasuk tindakan korupsi, kolusi dan nepotisme yang sering menjadi penghambat dalam mewujudkan pelayanan yang baik;
4. Meningkatkan partisipasi publik dengan mengajak masyarakat untuk aktif terlibat dalam pengawasan pelayanan publik sehingga dapat memberikan masukan yang konstruktif dan partisipatif dalam perbaikan layanan;
5. Meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan menggunakan Temuan dan Rekomendasi serta Saran Perbaikan dari Ombudsman untuk mendorong perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah;
6. Memperkuat fungsi dan peran Ombudsman RI sebagai lembaga pengawas pelayanan publik yang independen dan berwenang serta memperluas jangkauan pengawasan dengan melibatkan jaringan pengawasan yang lebih luas.

Pada tahun 2024, Ombudsman RI telah melaksanakan kegiatan pengembangan Jaringan Pengawasan Pelayanan Publik terhadap 7 (tujuh) instansi pusat dan 17 (tujuh belas) pemerintah daerah dengan perincian sebagai berikut:



Pusat:

| No | Unit Kerja Pelaksana  | Instansi Penyelenggara Pelayanan Publik                    |
|----|-----------------------|------------------------------------------------------------|
| 1  | Keasistenan Utama I   | Badan Pengawas Pemilu                                      |
| 2  | Keasistenan Utama II  | Kejaksaan Agung                                            |
| 3  | Keasistenan Utama III | Bank BRI selaku anak perusahaan BUMN                       |
| 4  | Keasistenan Utama IV  | Dirjen Cipta Karya Kementerian PUPR                        |
| 5  | Keasistenan Utama V   | Kementerian Kelautan dan Perikanan                         |
| 6  | Keasistenan Utama VI  | Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional (BKKBN) |
| 7  | Keasistenan Utama VII | Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal (BPJPH)           |

Perwakilan:

| No | Kantor Perwakilan | Instansi Penyelenggara Pelayanan Publik                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Sumatera Utara    | Inspektorat se Sumatera Utara                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 2  | Sumatera Barat    | Sekda Kab/Kota Se Sumatera Barat                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 3  | Bengkulu          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Bengkulu</li> <li>2. BKPSDM Kota Bengkulu</li> <li>3. Badan Pendapatan Daerah Kota Bengkulu</li> <li>4. PT Bank Negara Indonesia Cabang Bengkulu</li> <li>5. Bank Rakyat Indonesia Cabang Bengkulu</li> <li>6. PT Bank Tabungan Negara Cabang Bengkulu</li> <li>7. PT Bank Mandiri Area Bengkulu</li> <li>8. PT Bank Bengkulu</li> <li>9. Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Bengkulu Tengah</li> <li>10. Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Bengkulu Utara</li> <li>11. Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Lebong</li> <li>12. Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Mukomuko</li> <li>13. Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Seluma</li> <li>14. Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Bengkulu Selatan</li> <li>15. Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Kaur</li> <li>16. Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Kepahiang</li> <li>17. Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Rejang Lebong</li> </ol> |

|    |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                  | <ol style="list-style-type: none"> <li>18. Kecamatan Gading Cempaka Kota Bengkulu</li> <li>19. Kecamatan Kampung Melayu Kota Bengkulu</li> <li>20. Kecamatan Muara Bangkahulu Kota Bengkulu</li> <li>21. Kecamatan Ratu Agung Kota Bengkulu</li> <li>22. Kecamatan Ratu Samban Kota Bengkulu</li> <li>23. Kecamatan Selebar Kota Bengkulu</li> <li>24. Kecamatan Singaran Pati Kota Bengkulu</li> <li>25. Kecamatan Sungai Serut Kota Bengkulu</li> <li>26. Kecamatan Teluk Segara Kota Bengkulu</li> </ol>        |
| 4  | Lampung          | Seluruh SKPD di Provinsi Lampung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 5  | Jawa Barat       | Ketua Tim Akselerasi dan Inspektorat Pemerintah Daerah Provinsi/Kab/Kota di Jawa Barat                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 6  | Jakarta Raya     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Inspektorat Provinsi DKI Jakarta;</li> <li>2. Biro Organisasi Reformasi Birokrasi Provinsi DKI Jakarta;</li> <li>3. Biro Pemerintahan Provinsi DKI Jakarta;</li> <li>4. Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Pusat;</li> <li>5. Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Selatan;</li> <li>6. Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Timur;</li> <li>7. Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Utara;</li> <li>8. Pemerintah Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu.</li> </ol> |
| 7  | Jawa Tengah      | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Bagian Organisasi Kab/Kota/Prov (36)</li> <li>2. Kepala Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah</li> <li>3. Kepala Dinas Sosial Provinsi Jawa Tengah</li> <li>4. Kanwil Kemenag Jawa Tengah</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                               |
| 8  | DIY              | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Disdikpora Provinsi DI Yogyakarta</li> <li>2. Disdikpora Kota Yogyakarta</li> <li>3. Disdikpora Kabupaten Bantul</li> <li>4. Disdikpora Kabupaten Kulon xProgo</li> <li>5. Disdikpora Kab. Gunung Kidul</li> <li>6. Kemenag Kanwil DIY</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                        |
| 9  | Jawa Timur       | BPN seJawa Timur                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 10 | Kalimantan Barat | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa Kabupaten Kubu Raya</li> <li>2. Kepala Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Pemerintah Desa dan Daerah Tertinggal Kabupaten Bengkayang</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                    |



|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Kepala Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Pemukiman, Pertanahan dan Lingkungan Hidup Kabupaten Bengkayang</li> <li>4. Kepala Bagian Kerjasama dan Pertanahan Sekretariat Daerah Kabupaten Kubu Raya</li> <li>5. Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Kubu Raya</li> <li>6. Kepala Kantor Pertanahan Kota Pontianak</li> <li>7. Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Sambas</li> <li>8. Kepala Kantor Pertanahan Kota Singkawang</li> <li>9. Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkayang</li> <li>10. Lurah Bangka Belitung Darat, Kota Pontianak</li> <li>11. Lurah Bansir Darat, Kecamatan Pontianak Tenggara, Kota Pontianak</li> <li>12. Lurah Sungai Jawi Luar, Kecamatan Pontianak Barat, Kota Pontianak</li> <li>13. Lurah Tengah, Kecamatan Mempawah Hilir, Kabupaten Mempawah</li> <li>14. Lurah Sijangkung, Kecamatan Singkawang Selatan, Kota Singkawang</li> <li>15. Kepala Desa Sungai Kakap, Kecamatan Sungai Kakap, Kabupaten Kubu Raya</li> <li>16. Kepala Desa Limbung, Kecamatan Sungai Raya, Kabupaten Kubu Raya</li> <li>17. Kepala Desa Arang Limbung, Kecamatan Sungai Raya, Kabupaten Kubu Raya</li> <li>18. Kepala Desa Parit Baru, Kecamatan Sungai Raya, Kabupaten Kubu Raya</li> <li>19. Kepala Desa Kuala Dua, Kecamatan Sungai Raya, Kabupaten Kubu Raya</li> <li>20. Kepala Desa Teluk Kapuas, Kecamatan Sungai Raya, Kabupaten Kubu Raya</li> <li>21. Kepala Desa Sungai Raya Dalam, Kecamatan Sungai Raya, Kabupaten Kubu Raya</li> <li>22. Kepala Desa Durian, Kecamatan Sungai Ambawang, Kabupaten Kubu Raya</li> <li>23. Kepala Desa Rasau Jaya Umum, Kecamatan Rasau Jaya, Kabupaten Kubu Raya</li> <li>24. Kepala Desa Rasau Jaya I, Kecamatan Rasau Jaya, Kabupaten Kubu Raya</li> <li>25. Kepala Desa Ampera Raya, Kecamatan Sungai Ambawang, Kabupaten Kubu Raya</li> <li>26. Kepala Desa Pal Sembilan, Kecamatan Sungai Kakap, Kabupaten Kubu Raya</li> <li>27. Kepala Desa Kapur, Kecamatan Sungai Raya, Kabupaten Kubu Raya</li> </ol> |
|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|    |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                    | <ol style="list-style-type: none"> <li>28. Kepala Desa Madu Sari, Kecamatan Sungai Raya, Kabupaten Kubu Raya</li> <li>29. Kepala Desa Mekar Sari, Kecamatan Sungai Raya, Kabupaten Kubu Raya</li> <li>30. Kepala Desa Penjabab, Kecamatan Pemangkat, Kabupaten Sambas</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 11 | Kalimantan Tengah  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 1 Kanwil ATR/BPN Kalteng dan</li> <li>2. 14 Kantah Kota/Kabupaten seKalteng</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 12 | Kalimantan Selatan | <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Inspektorat, Biro dan Bagian Organisasi seKalimantan Selatan, dan</li> <li>4. Kanwil BPN dan Kantor Pertanahan seKalimantan Selatan</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 13 | Sulawesi Selatan   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Inspektorat seSulawesi Selatan,</li> <li>2. Kabag Organisasi se Sulsel</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 14 | Maluku             | Media dan LSM                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 15 | NTT                | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dinas Pendidikan Kabupaten Flores Timur</li> <li>2. Dinas Pendidikan Kabupaten Manggarai Barat</li> <li>3. Dinas Pendidikan Kabupaten Sumba Tengah</li> <li>4. Dinas Pendidikan Kabupaten Ngada</li> <li>5. Dinas Pendidikan Kabupaten Sumba Timur</li> <li>6. Dinas Pendidikan Kabupaten Sumba Barat Daya</li> <li>7. Dinas Pendidikan Kabupaten Sikka</li> <li>8. Dinas Pendidikan Kabupaten Belu</li> <li>9. Dinas Pendidikan Kabupaten Timor Tengah Selatan</li> <li>10. Dinas Pendidikan Kabupaten Malaka</li> <li>11. Dinas Pendidikan Kabupaten Sumba Barat</li> </ol> |
| 16 | Sulawesi Utara     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Seluruh dinas pendidikan kab kota se Sulut</li> <li>2. Bagian organisasi seluruh kab kota se Sulut</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 17 | Sulawesi Tenggara  | Inspektorat dan Bagian Organisasi seSulawesi Tenggara                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |



## PENGAWASAN SELEKSI CASN



Substansi Kepegawaian merupakan isu yang paling banyak dilaporkan. Dua isu utama yang dihadapi pada tahun 2024 ini adalah seleksi CASN yang dimulai bulan Mei dan pemilihan Kepala Daerah (Pilkada) yang berlangsung pada bulan November. Ombudsman RI menganggap penting untuk menyelenggarakan Rapat Koordinasi untuk mengoptimalkan mekanisme pengawasan baik pengawasan dalam seleksi Calon Aparatur Sipil Negara (CASN) maupun pengawasan dalam penyelenggaraan pemilihan kepala daerah.

Di sisi seleksi CASN, output dari rapat koordinasi ini adalah:

1. meminimalkan potensi Maladministrasi dalam proses pelaksanaan Seleksi CASN tahun anggaran 2024.
2. mengoptimalkan penanganan pengaduan atas pelaksanaan Seleksi CASN pada daerah dengan melibatkan APIP.
3. membentuk narahubung yang kompeten untuk merespons aduan yang masuk ke Ombudsman Republik Indonesia.
4. menandatangani Nota Kesepahaman pengelolaan pengaduan terkait Seleksi CASN.



Kegiatan ini dihadiri oleh Komisi II DPR RI, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara-RB, Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi, Kementerian Dalam Negeri, Badan Kepegawaian Negara, Badan Pengawas Pemilihan Umum, 562 peserta perwakilan pemerintah daerah (pemerintah provinsi, pemerintah kabupaten, pemerintah kota) yang hadir secara langsung.

Adanya automatic adjustment di awal tahun serta penghematan anggaran di akhir tahun 2024 nyatanya tidak menjadi penghambat bagi Ombudsman baik di Pusat maupun Perwakilan untuk tetap melaksanakan kegiatan pengembangan Jaringan Pengawasan Pelayanan Publik. Pengembangan Jaringan Pengawasan Pelayanan Publik yang telah menjadi kegiatan rutin Ombudsman sejak tahun 2021 ter-

bukti memberikan dampak yang cukup signifikan bagi Ombudsman, terutama dalam hal percepatan penyelesaian Laporan. Dengan terbentuknya kesepahaman dan komitmen antara Ombudsman dan Instansi Penyelenggara Pelayanan Publik untuk mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan publik, koordinasi penyelesaian Laporan Masyarakat menjadi lebih cepat dan mudah karena telah ada Narahubung dari

kedua belah pihak. Dampak dari pelaksanaan pengembangan Jaringan Pengawasan Pelayanan Publik dalam mengakselerasi penyelesaian laporan masyarakat dibuktikan dengan meningkatnya jumlah laporan yang diselesaikan dan tercapainya target penyelesaian laporan.

## G. REKOMENDASI OMBUDSMAN

### Penerbitan Rekomendasi Ombudsman Tahun 2024

Pada tahun 2024, dalam rangka penyelesaian laporan masyarakat, Ombudsman RI menerbitkan 5 (lima) Rekomendasi, yaitu:

1. Rekomendasi Nomor 001/RM.03.01/IV/2024 tentang Maladministrasi oleh Pemerintah Kabupaten Bungo c.q. Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kabupaten Bungo terkait belum diterbitkannya Surat Pemberitahuan Pajak Terutang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (SSPPT PBB-P2) atas 113 (seratus tiga belas) bidang tanah di wilayah Kabupaten Bungo tanggal 25 April 2024. Rekomendasi ini belum dilaksanakan, sehingga sesuai kewenangan telah disampaikan laporan kepada Presiden dan DPR RI untuk pengawasan lanjutan;
2. Rekomendasi Nomor 02/RM.03.01/X/2024 tentang Maladministrasi atas belum dilaksanakannya Putusan Pengadilan Nomor 23/Pdt.G/2016/Pn.Mre Jo. 80/Pdt/2017/Pt.Plg yang telah berkekuatan hukum tetap oleh Pemerintah Kabupaten Penukal Abab Lematang Ilir (Pali) tanggal 2 Oktober 2024. Rekomendasi ini masih dalam proses monitoring atas upaya pelaksanaan oleh instansi terkait;
3. Rekomendasi Nomor 03/RM.03.01/X/2024 tentang Maladministrasi atas belum dilaksanakannya Putusan Badan Arbitrase Nasional Indonesia Nomor 41031/III/ARB-BANI/2018 Tanggal 10 September 2019 yang dikuatkan dengan Putusan Pengadilan Negeri Jakarta Selatan Nomor 937/Pdt. Sus-Arbt/2019/Pn.Jkt-Sel Tanggal 6 Januari 2020 oleh Satuan Kerja Khusus Pelaksana Kegiatan Usaha Hulu Minyak Dan Gas Bumi (SKK Migas) tanggal 2 Oktober 2024. Rekomendasi ini masih dalam proses monitoring atas upaya pelaksanaan oleh instansi terkait;
4. Rekomendasi Nomor 04/RM.03.01/X/2024 tentang Maladministrasi terkait belum diselesaikan, diterbitkan, dan diserahkannya hasil pengukuran ulang bidang tanah terhadap Sertifikat Hak Milik Nomor

3714/Kuala Dua a.n. Hera Hernando Tan yang dimohonkan Sdr. Hernando Kwee berupa Berita Acara yang memuat peta bidang tanah oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Kubu Raya tanggal 2 Oktober 2024. Rekomendasi ini telah dilaksanakan sebagian, namun belum sesuai dengan Rekomendasi, sehingga saat ini dalam proses monitoring lanjutan atas upaya pelaksanaan oleh instansi terkait;

5. Rekomendasi Nomor 05/RM.03.01/X/2024 tentang Maladministrasi atas belum dilaksanakannya Keputusan Ketua Badan Pertimbangan Aparatur Sipil Negara (BPASN) Nomor 148/KPTS/BPASN/2022 Tentang Peringatan Keputusan Bupati Gunungkidul Nomor 07/UP/Kep.D/HK/D4/2022 dan Keputusan Ketua BPASN Nomor 145/KPTS/BPASN/2022 Tentang Peringatan Keputusan Bupati Gunungkidul Nomor 03/UP/Kep.D/D4/2022 oleh Bupati Gunungkidul tanggal 4 November 2024. Rekomendasi ini telah dilaksanakan seluruhnya sesuai Rekomendasi Ombudsman.

Pada tahun 2024, sebagaimana amanat Pasal 38 ayat (1) Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI, Rekomendasi Ombudsman wajib dilaksanakan oleh Terlapor dan Atasan Terlapor, Ombudsman RI perlu menyatakan bahwa terdapat Pejabat yang tidak bersedia melaksanakan Rekomendasi Ombudsman RI, sebagai berikut:

1. Walikota Probolinggo tidak melaksanakan Rekomendasi Ombudsman dengan alasan yang tidak dapat diterima, terhadap Rekomendasi Nomor 002/RM.03.01/IX/2023 tertanggal 15 September 2023 untuk pencabutan Surat Izin Kepala kantor Urusan Perumahan Kotamadya Probolinggo Nomor: 1224/KP/69 tertanggal 12 Juli 1969 dan Surat Keputusan Walikotamadya Kepala Daerah Tingkat II Probolinggo Nomor 111 Tahun 1999 tertanggal 30 Agustus 1999, sebagai bentuk tindakan administratif dalam rangka memberikan kepastian pelayanan dan kepastian hukum bagi masyarakat, yang mana warga memiliki Hak atas objek tersebut.
2. Pemerintah Kabupaten Bungo tidak melaksanakan Rekomendasi Ombudsman dengan alasan yang tidak dapat diterima terhadap Rekomendasi Nomor 001/RM.03.01/IV/2024 tentang Maladministrasi oleh Pemerintah Kabupaten Bungo c.q. Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kabupaten Bungo untuk penerbitan SSPPT Pajak di wilayah Pemerintah Kabupaten Bungo.



## BAB II

# **Pencegahan Maladministrasi dan Pelayanan Publik**





**Rata-rata hasil penilaian persepsi maladministrasi tahun 2024 menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di 34 provinsi secara nasional sebesar 1,05, alias berada pada kategori maladministrasi rendah. Ini mengindikasikan bahwa secara umum, pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah berjalan cukup baik dan memenuhi standar yang ditetapkan.**



Ombudsman RI memiliki tugas utama mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik di negeri ini. Pengawasan dilakukan melalui dua tugas utama, yaitu penyelesaian laporan serta upaya pencegahan maladministrasi. Tugas tersebut menunjukkan bahwa peran Ombudsman RI tidak hanya sebatas menerima dan menyelesaikan laporan atau pengaduan masyarakat, tetapi juga mencegah maladministrasi. Pencegahan dilakukan dengan memastikan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Tujuannya adalah untuk mendorong kesadaran penyelenggara negara dan pemerintahan dalam memberikan layanan publik yang berkualitas bagi masyarakat.

## Dua Model Pengawasan Ombudsman RI

### 1. Pencegahan berbasis potensi maladministrasi

- o Saran Perbaikan Kebijakan, yang terdiri dari Kajian Cepat (Rapid Assessment) dan Kajian Sistemik (Systemic Review).
- o Penilaian Kepatuhan atau Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

### 2. Pemeriksaan berbasis dugaan maladministrasi

- o Laporan Masyarakat.
- o Inisiatif Pemeriksaan.

## Kerangka Pencegahan Maladministrasi Ombudsman RI

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia

Pasal 7 huruf d.

Ombudsman bertugas melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pasal 7 huruf g.

Ombudsman bertugas melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pasal 8 ayat (2) huruf a

Ombudsman berwenang menyampaikan saran kepada Presiden, kepala daerah, atau pimpinan Penyelenggara Negara lainnya guna perbaikan dan penyempurnaan organisasi dan/atau prosedur pelayanan publik.

Pasal 8 ayat (2) huruf b

Ombudsman 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.

Pencegahan maladministrasi dilakukan melalui tiga tahap utama, yaitu deteksi, analisis, dan pelaksanaan saran. Upaya ini bertujuan untuk memastikan bahwa maladministrasi tidak terjadi lagi atau berulang.

Pelaksanaan tugas pencegahan Ombudsman RI dilakukan secara aktif dengan melakukan analisis terhadap

permasalahan layanan publik. Analisis dilakukan berdasar perkembangan data laporan masyarakat maupun perkembangan permasalahan di masyarakat. Seiring banyaknya permasalahan sistemik yang ditindaklanjuti Ombudsman RI, meningkat pula laporan masyarakat yang diterima Ombudsman.

Peningkatan jumlah laporan tersebut dikarenakan intensnya Ombudsman memperkenalkan lembaga ini. Ombudsman juga mendorong perbaikan pelayanan publik oleh penyelenggara negara.

## A. PERSEPSI MASYARAKAT

Ombudsman RI melaksanakan Survei Penilaian Persepsi Maladministrasi (PPM) sejak 2017 untuk melihat persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang telah diperoleh dari penyelenggara pelayanan. Hasil survei diharapkan menjadi bahan perbaikan guna menekan maladministrasi penyelenggaraan pelayanan publik.

Survei PPM 2024 meliputi pelayanan dasar administrasi kependudukan, kesehatan, pendidikan, perizinan, dan sosial. Khusus untuk ruang lingkup pelayanan jasa publik hanya diambil pada substansi kesehatan. Teknis pengambilan datanya adalah dengan wawancara langsung kepada masyarakat yang mengakses layanan administratif dan jasa publik.

Responden pada variabel persepsi maladministrasi adalah masyarakat sebagai pengguna layanan di unit layanan. Kriteria responden adalah telah berumur 17 tahun ke atas. Wawancara dilakukan terhadap 5 (lima) responden di setiap unit layanan. Jadi total ada 30 (tiga puluh) responden di setiap Provinsi/Kota/Kabupaten, 15 responden di Polres, dan 10 responden di Kantor Pertanahan.

Survei juga dilakukan lewat penyebaran kuesioner berupa *barcode* yang dipajang di loket pelayanan. Total responden yang telah di wawancara pada tahun 2024 adalah 84.720 responden. Jumlah ini meningkat dibandingkan tahun 2023 yang berjumlah 57.313 responden.





| Variabel                           | Responden                            | Tahun  |        |
|------------------------------------|--------------------------------------|--------|--------|
|                                    |                                      | 2023   | 2024   |
| Penilaian Persepsi Maladministrasi | Masyarakat dari Unit Layanan         | 26,314 | 30,168 |
|                                    | Masyarakat dari penyebaran kuesioner | 11,043 | 34,611 |
| Jumlah keseluruhan                 |                                      | 37,357 | 64,779 |

Rata-rata hasil penilaian persepsi maladministrasi tahun 2024 menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di 34 provinsi secara nasional sebesar 1,05, alias berada pada kategori maladministrasi rendah. Ini mengindikasikan bahwa secara umum, pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah berjalan cukup baik dan memenuhi standar yang ditetapkan. Rendahnya tingkat maladministrasi mencerminkan bahwa proses pelayanan publik, seperti pengurusan dokumen, perizinan, atau layanan lainnya, telah dilakukan secara transparan, akuntabel, dan efisien. Keadaan itu mengurangi potensi terjadinya penyimpangan atau ketidakpuasan masyarakat.

Beberapa faktor yang berkontribusi terhadap capaian ini, antara lain, adalah peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM) aparatur, penerapan sistem pelayanan berbasis teknologi informasi, serta penguatan mekanisme pengawasan dan evaluasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Selain itu, upaya pemerintah dalam melakukan reformasi birokrasi dan peningkatan partisipasi masyarakat dalam mengawasi pelayanan publik juga turut mendorong terciptanya tata kelola yang lebih baik.

Meskipun berada pada kategori rendah, tetap diperlukan upaya berkelanjutan untuk memastikan bahwa maladministrasi dapat terus ditekan bahkan dihilangkan. Hal ini dapat dilakukan melalui peningkatan kapasitas dan integritas aparatur, optimalisasi penggunaan teknologi untuk meminimalisir *human error*, serta sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat tentang hak dan kewajiban mereka dalam mengakses pelayanan publik. Dengan demikian, kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik dapat terus ditingkatkan. Kualitas pelayanan pun semakin optimal di masa mendatang.

### Arah Perbaikan

Hasil rata-rata tingkat maladministrasi yang rendah di seluruh provinsi adalah sinyal positif terhadap upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Angka ini mencerminkan efektivitas pengawasan serta peningkatan kepatuhan terhadap standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Namun, penting untuk tidak serta-merta menganggap bahwa sepenuhnya sudah tak ada maladministrasi dalam

organisasi perangkat daerah. Kondisi ini justru mengindikasikan adanya tantangan lain, seperti kurangnya pemahaman masyarakat mengenai bentuk-bentuk maladministrasi yang seharusnya mereka laporkan. Selain itu, masih terdapat kemungkinan masyarakat enggan atau merasa tidak aman menyampaikan pengaduan karena khawatir ada konsekuensi tertentu, baik berupa tekanan sosial, birokrasi yang tidak *responsive*. Mungkin juga ketakutan terhadap dampak negatif bagi diri mereka.

Oleh karena itu, selain terus meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memperkuat mekanisme pengawasan, perlu langkah konkret untuk memastikan bahwa masyarakat memiliki akses lebih baik terhadap informasi mengenai hak-hak mereka. Sosialisasi lebih luas mengenai maladministrasi, mekanisme pelaporan yang mudah diakses, serta jaminan perlindungan bagi pelapor harus diperkuat. Dengan demikian, angka rendah dalam laporan maladministrasi tidak hanya menjadi sekadar statistik, tetapi benar-benar mencerminkan peningkatan kualitas pelayanan publik yang akuntabel dan transparan.



## JAMINAN SOSIAL KETENAGAKERJAAN



Jaminan sosial merupakan hak konstitusional setiap warga negara Indonesia, namun dalam jenis jaminan sosial pada bidang ketenagakerjaan, kerangka pengembangan layanan dari negara masih belum optimal. Pada level hulu, yakni perihal cakupan kepesertaan, peserta BPJS Ketenagakerjaan baru mencapai 61,56 juta peserta atau 41,2% dari 149,38 juta pekerja Indonesia di tahun 2024. Meskipun belum memiliki target konkret seperti halnya Universal Health Coverage dalam jaminan sosial kesehatan (JKN), cakupan Jamsostek yang bahkan belum mencakup setengah dari pekerja merupakan persoalan yang tidak dapat diabaikan, terutama bagi para pekerja informal.

Klasifikasi pekerja informal mendominasi status pekerja di Indonesia. Sekitar 59,17% dari jumlah pekerja di Indonesia atau 84,13 juta penduduk merupakan pekerja informal. Dalam sistem jaminan sosial, pekerja in-

formal dikategorikan sebagai Peserta Bukan Penerima Upah (PBBPU). Pekerja informal sering mengalami kendala dalam hal pembiayaan untuk membayar iuran lantaran tidak terikat dengan pemberi upah dan sebab-sebab lainnya sehingga cenderung rentan menjadi peserta tidak aktif.

Dari aspek kebijakan, regulasi pemerintah pusat sesungguhnya sudah cukup komprehensif mengatur kebutuhan perlindungan sosial bagi para pekerja informal. Setelah terbitnya Instruksi Presiden No 2 Tahun 2021 tentang Optimalisasi Jaminan Sosial Ketenagakerjaan, kerangka pengaturan jaminan sosial ketenagakerjaan kita semakin jelas dalam hal pembagian tugas dan kewenangan setiap instansi di pusat maupun daerah dalam percepatan dan perluasan Jamsosnaker. Namun, minimnya dukungan (ketersediaan dan kualitas) regulasi di tingkat daerah menyebabkan banyak pemda belum menjalankan program optimalisasi kepesertaan Jamsosnaker. Bahkan peraturan daerah yang memberi jaminan sosial ketenagakerjaan secara khusus kepada petani dan nelayan masih berbilang terbatas.

Cakupan kepesertaan PBBPU kategori petani dan nelayan yang sangat minim tersebut menjadi bukti bahwa komitmen dan aspek manajemen jamsosnaker bagi petani dan nelayan belum maksimal. Tentu banyak sebab yang melatarinya, antara lain terkait indikasi maladministrasi pada penetapan peserta Jamsosnaker yang dibiayai oleh Pemerintah Daerah. Pangkal maladministrasi dapat terjadi akibat dari tata laksana penetapan kepesertaan PBI di daerah yang belum dirumuskan. Selain itu, aspek program seperti edukasi masyarakat juga belum optimal. Edukasi masyarakat yang minim berdampak pada minim pula simpanan informasi dan pengetahuan bahkan kepercayaan masyarakat terhadap kebijakan dan program



jamsosnaker. Temuan di beberapa daerah menunjukkan masih banyak masyarakat yang tidak memahami program dan manfaat jamsosnaker yang pada gilirannya mempengaruhi animo kepesertaan dan willingness to pay. Faktor kemampuan ekonomi (ability to pay) bukan menjadi satu-satunya penghambat dari optimalisasi jaminan sosial ketenagakerjaan.

Atas dasar hal tersebut, Ombudsman RI yang memiliki kewenangan untuk mencegah maladministrasi pelayanan publik terdorong untuk melakukan kajian sistemik pada ranah kepesertaan dan layanan perlindungan atas tenaga kerja informal rentan. Berbagai saran perbaikan disampaikan Ombudsman, yakni:

#### Pada Aspek Kebijakan:

1. Kemenko Pembangunan Manusia dan Kebudayaan (PMK) yang selanjutnya berkoordinasi dengan Kementerian Ketenagakerjaan, Kementerian Sosial, Kementerian Dalam Negeri dan Kementerian Keuangan diminta untuk menyusun SKB tentang PBI Jaminan Sosial Ketenagakerjaan bagi pekerja informal di daerah (berisi antara lain: alokasi anggaran di pemerintah yang melibatkan DJSN dalam pengusulan terkait skema PBI Jamsosnaker).
2. Kementerian Dalam Negeri diminta untuk menerbitkan SE ke semua pemda perihal pengaturan alokasi APBDes non-Dana Desa bagi kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan.
3. Kementerian Kelautan dan Perikanan diminta untuk merevisi Peraturan Menteri KKP Nomor 18/PERMEN-KP/2016 dengan menempatkan BPJS Ketenagakerjaan sebagai mandatori dalam pelaksanaan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan bagi nelayan.
4. Pemerintah Daerah diminta untuk menyusun regulasi terkait jaminan sosial kepada pekerja informal seperti petani dan nelayan dalam Prolegda 2025 sesuai ketentuan Inpres No. 2 Tahun 2021.

#### Pada Aspek Manajemen:

1. Kementerian Pertanian diminta untuk menyusun skema dan kerangka kerja sama dengan stakeholders terkait untuk memaksimalkan keterlibatan kelompok tani dalam peningkatan jumlah kepesertaan BPU di sektor pertanian.
2. Kementerian Dalam Negeri melalui Inspektur Jenderal diminta untuk melakukan koordinasi dengan seluruh APIP di daerah guna memastikan pelaksanaan pengawasan PBI BPJS Ketenagakerjaan di

daerah masing-masing.

3. Pemerintah Daerah diminta untuk menetapkan SOP terkait penentuan kuota PBI Jamsosnaker.

#### Pada Aspek Program:

Pihak BPJS Ketenagakerjaan diminta untuk: 1) Menyusun skema fleksibilitas pendaftaran dan pembayaran iuran bagi peserta BPU; 2) Menyusun pedoman teknis guna memastikan kelayakan peserta BPU; 3) Menjamin ketersediaan sumber daya manusia (staf) maupun sarana/prasarana di daerah berakses-sulit untuk memaksimalkan pelayanan pendaftaran, pembayaran iuran maupun klaim manfaat; 4) Memaksimalkan kerja sama dengan lembaga lain maupun kelompok masyarakat perihal sosialisasi dan edukasi BPJS Ketenagakerjaan.

Ombudsman juga menawarkan beberapa skema pembayaran jaminan sosial ketenagakerjaan bagi pekerja informal, seperti:

- Pekerja informal membayar dan menjadi peserta mandiri
- Pemerintah daerah berkolaborasi dan bekerja sama dengan perusahaan (CSR)
- Gotong royong membayar (misal PNS membiayai 1 pekerja informal)
- Pembiayaan dari fiskal daerah (skema PBI)

Dalam lingkup pemantauan dan pengawasan Ombudsman, beberapa pihak baik kementerian, lembaga maupun pemerintah daerah telah merespons dan menindaklanjuti saran perbaikan tersebut. Sebagaimana diatur UU Nomor 37 Tahun 2008, langkah koordinasi dan kerja sama (Pasal 7 huruf e) bagi upaya pencegahan maladministrasi (Pasal 7 huruf g) merupakan bagian dari tugas untuk menjalankan kewenangan Ombudsman RI bagi perbaikan organisasi kerja dan penyempurnaan pelayanan publik (Pasal 8 ayat 2 huruf a) yang sungguh diperlukan dalam kerangka optimalisasi pelayanan jaminan sosial ketenagakerjaan secara inklusif dan memadai terhadap para pekerja informal ke depan.

Pasca pemberlakuan saran perbaikan dari kajian Ombudsman, pemerintah daerah telah menindaklanjuti. Pemerintah Kabupaten Takalar misalnya, telah menerbitkan Peraturan Daerah tentang Jaminan Sosial Ketenagakerjaan bagi Petani dan Nelayan.

Pemerintah Kota Makassar bekerja sama dengan SCR perusahaan membayar iuran jaminan sosial ketenagakerjaan bagi petani dan nelayan, sedangkan Pemerintah Daerah Manggarai Barat dan Manggarai masih dalam proses untuk penyusunan kebijakan jaminan sosial

## B. VALUASI KERUGIAN BAGI MASYARAKAT

Maladministrasi yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik dapat menyebabkan kerugian masyarakat sebagai pengguna layanan. Kerugian ini dapat bersifat materiil maupun immateriil.

Menghitung kerugian akibat maladministrasi tidak dapat dilakukan secara seragam karena adanya variasi ben-

tuk dan modus kasus yang terjadi. Sering kali bukti yang diperlukan untuk menentukan jumlah kerugian tidak tersedia lengkap, sehingga diperlukan pendekatan berbasis kasus dengan langkah-langkah berikut:

1. Mengidentifikasi kerugian dan potensi kerugian atas penyimpangan yang terjadi.
2. Mengidentifikasi ada/tidaknya kerugian riil atau potensi kerugian yang terjadi dengan besarnya.





3. Mengidentifikasi, mengumpulkan, verifikasi, dan analisis bukti pendukung atas logika kerugian riil atau potensi kerugian.
4. Mengembangkan logika maupun asumsi yang mendasari perhitungan besaran kerugian dan potensi kerugian secara agregat dengan meminta bantuan ahli.

Sepanjang 2024, Ombudsman RI berhasil menangani 88 laporan masyarakat dengan dampak positif bagi 2.140 orang. Ada pun nilai manfaatnya mencapai Rp333,9 miliar dengan rincian Rp60,2 miliar sudah diterima pelapor dan Rp273,6 miliar akan diterima.

Pencapaian manfaat tersebut diperoleh melalui proses resolusi dan monitoring, berbagai masalah seperti kepegawaian, perizinan, hingga tata kelola desa telah ditangani optimal. Ombudsman juga terus mendorong instansi pemerintah untuk mematuhi rekomendasi yang diberikan demi meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pengawasan dan penyelesaian laporan masyarakat di sektor perekonomian sepanjang 2024 berhasil menyelamatkan kerugian masyarakat senilai Rp166,49 miliar. Penyelamatan tersebut didapat dari pengaduan di bidang perbankan hingga tata kelola perdagangan, Ombudsman hadir untuk memastikan pelayanan publik yang transparan dan berkeadilan, dan pencegahan maladministrasi terus berjalan.

Sebagai bentuk apresiasi Ombudsman RI mengucapkan terima kasih kepada instansi yang telah kooperatif dan responsif sepanjang 2024.

### C. EVALUASI TINGKAT KEPATUHAN 2024

Pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dinyatakan bahwa penyelenggara wajib memenuhi layanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Saat ini Indonesia mencatat perkembangan positif pada pelayanan publik yang dapat dilihat dari *Government Effectiveness Index* yang diterbitkan Bank Dunia tahun 2024. Indonesia menempati peringkat 64 dari 193 negara dalam E-Government Development Index (EGDI).

Sesuai perintah undang-undang, Ombudsman RI mengambil peran strategis untuk mencegah dan mengatasi maladministrasi dalam pelayanan publik. Salah satu yang dilakukan adalah kegiatan penilaian kepatuhan terhadap lembaga-lembaga pelayanan publik.

Konsep penilaian 2024 sama dengan konsep 2022 dan 2023. Penilaian dilakukan terhadap unit yang menyelenggarakan layanan administrasi dan jasa publik kepada masyarakat baik melalui tatap muka atau daring. Aspek penilaian menyangkut mulai dari pengetahuan pelaksana layanan, kegiatan layanan sampai pengawasan pengguna layanan berupa pengaduan.

Penilaian dilakukan oleh Asisten Ombudsman baik yang berada di kantor pusat maupun perwakilan. Penilaian dilakukan dengan wawancara, observasi, dan studi dokumen ke setiap penyelenggara layanan. Hasil penilaian berupa zona hijau yang berarti kualitas baik dan sangat baik, zona kuning

(kualitas sedang) dan zona merah (kualitas rendah dan sangat rendah).

Semua unsur penilaian tersebut menjadi komponen Opini Pengawasan Ombudsman RI terhadap Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Diharapkan upaya Ombudsman dalam menakar mutu layanan publik akan semakin komprehensif, mulai dari dimensi *input* dan proses (*service manufacturing*) hingga *output* dan dampak (*impactful public service*).

Hasil penilaian kepatuhan oleh Ombudsman disinergikan dengan pelaksanaan produk pengawasan Ombudsman yaitu Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP), Laporan Hasil Analisis (LHA) dan Rekomendasi yang harus dilaksanakan penyelenggara layanan publik.

### Ruang Lingkup Kegiatan

Ruang lingkup pelayanan publik menurut Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mencakup:

1. Pelayanan barang publik;
2. Pelayanan jasa publik;
3. Pelayanan administratif.

Penyelenggara layanan publik mencakup:

1. Institusi penyelenggara negara (lembaga negara dan/atau lembaga pemerintahan dan/atau Satuan Kerja Penyelenggara di lingkungannya)
2. Korporasi (BUMN/BUMD, dan/atau Satuan Kerja Penyelenggara di lingkungannya)
3. Lembaga independen
4. Badan hukum lain yang menyelenggarakan Pelayanan Publik dalam rangka pelaksanaan misi negara.

Bentuk-bentuk maladministrasi pelayanan publik berdasarkan Peraturan Ombudsman Nomor 58 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan, Pasal 5 berupa:

1. Perilaku atau perbuatan melawan hukum
2. Penyalahgunaan wewenang
3. Kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum
4. Penundaan berlarut
5. Tidak memberikan pelayanan
6. Tidak kompeten
7. Penyimpangan prosedur
8. Permintaan atau penerimaan imbalan
9. Tidak patut
10. Berpihak
11. Diskriminasi
12. Konflik kepentingan

Adapun lokus penilaian kepatuhan tahun 2024 adalah:

- a. Dua puluh lima (25) Kementerian yang menyelenggarakan produk administratif termasuk Kementerian Vertikal yaitu Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional dimana lokus penilaiannya dilakukan pada Kantor Pertanahan (Kantah) tingkat Kota dan Kabupaten



- b. Empat belas (14) Lembaga yang menyelenggarakan produk administratif termasuk Lembaga Vertikal yaitu Kepolisian Negara Republik Indonesia dimana lokus penilaiannya dilakukan pada Mabes Polri, Kepolisian Resort (Polres) tingkat Kota dan Kabupaten
- c. Tiga puluh empat (34) Pemerintah Provinsi yang menyelenggarakan produk administratif dan jasa, dimana untuk produk administratif dilakukan penilaian pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Dinas Kesehatan, Dinas Pendidikan, Dinas Sosial dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sedangkan untuk produk jasa dilakukan penilaian pada Rumah Sakit Umum (RSU).
- d. Sembilan puluh delapan (98) Pemerintah Kota yang menyelenggarakan produk administratif dan jasa, dimana untuk produk administratif dilakukan penilaian pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Dinas Kesehatan, Dinas Pendidikan, Dinas Sosial dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sedangkan untuk produk jasa dilakukan penilaian pada Pusat Kesehatan Masyarakat.
- e. Empat ratus enam belas (416) Pemerintah Kabupaten yang menyelenggarakan produk administratif dan jasa, dimana untuk produk administratif dilakukan penilaian pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Dinas Kesehatan, Dinas Pendidikan, Dinas Sosial dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sedangkan untuk produk jasa dilakukan penilaian pada Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas).

Tahun 2024 pada Kabupaten Puncak telah dapat dilakukan penilaian sehingga untuk pemerintah kabupaten telah seluruhnya dilakukan penilaian. Ombudsman RI memberikan apresiasi atas kerja sama yang baik antara Ombudsman Perwakilan Papua dengan Pemerintah Kabupaten Puncak.

Adapun terhadap 4 (empat) pemerintah provinsi baru belum dapat dilakukan penilaian karena belum tersedia unit layanan yang memadai. Ke-empat pemerintah provinsi tersebut adalah: Pemerintah Provinsi Papua Selatan, Provinsi Papua Tengah, Provinsi Papua Pegunungan dan Provinsi Papua Barat Daya.

Pada 2024, jumlah lokus penilaian di seluruh Indonesia pada puskesmas sebanyak 1.010, Rumah Sakit Umum 34, Kepolisian Resort 505 dan Kantor Pertanahan 478.

Penilaian pada produk administrasi dan jasa didasarkan atas produk yang paling banyak diakses oleh masyarakat. Berikut produk yang paling banyak dinilai oleh Ombudsman:

1. Dinas Catatan Sipil
  - a. Pembuatan Kartu Tanda Penduduk
  - b. Pembuatan Kartu Keluarga
  - c. Pembuatan Akte Kelahiran.
2. Dinas Kesehatan
  - a. Pembuatan Surat Izin Praktik (SIP)
  - b. Pelayanan Praktik Kerja Lapangan (PKL)
  - c. Perizinan Produk Industri Rumah Tangga (PIRT)

3. Dinas Pendidikan:
  - a. Legalisasi Ijazah
  - b. Mutasi Siswa
  - c. Data Pokok Pendidikan (Dapodik).
4. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP)
  - a. Izin Reklame
  - b. Izin Penelitian
  - c. Surat Izin Praktik Perawat (SIPP)
5. Dinas Sosial
  - a. Surat Keterangan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS)
  - b. Pembuatan Kartu Indonesia Sehat (KIS)
  - c. Rekomendasi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).
6. Puskesmas
  - a. Poli Umum
  - b. Poli Gigi
  - c. Poli Kesehatan Ibu dan Anak (KIA)
7. Rumah Sakit
  - a. Poli Penyakit Dalam
  - b. Instalasi Gawat Darurat (IGD)
  - c. Rawat inap.
8. Kantor Pertanahan
  - a. Roya
  - b. Peralihan Hak Jual Beli
  - c. Balik Nama
9. Polres
  - a. Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)
  - b. Surat Izin Mengemudi (SIM)
  - c. Laporan polisi.

## DEFINISI DAN DIMENSI

Dalam penilaian ini segenap dimensi, variabel, dan indikator penilaian diambil berdasarkan komponen penyelenggaraan pelayanan publik yang diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012, dan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 yang berkaitan langsung dengan penyelenggara layanan.

### Dimensi penilaian:

1. Dimensi Input terdiri dari variabel penilaian kompetensi pelaksana dan variabel pemenuhan sarana prasarana pelayanan:
2. Pada variabel kompetensi mengukur pengetahuan pejabat dan petugas layanan mengenai komponen standar pelayanan, tugas dan kewenangan jabatan, bentuk-bentuk maladministrasi dan pengetahuan tentang layanan yang ramah kelompok marginal/rentan.
3. Pada variabel sarana prasarana mengukur pemenuhan penjaminan mutu untuk pelayanan yang diberikan, frekuensi pengawasan internal, jaminan

keamanan dan keselamatan pelayanan serta sarana prasarana dan fasilitas bagi pengguna layanan dan pengguna dengan perlakuan khusus.

4. Dimensi Proses terdiri dari variabel standar pelayanan.

Pada variabel standar pelayanan publik mengukur pemenuhan informasi standar pelayanan seperti persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk pelayanan, maklumat pelayanan, visi misi pelayanan, moto pelayanan, atribut dan pelayanan terpadu.

1. Dimensi *Output* terdiri dari variabel penilaian persepsi maladministrasi:

- a. Pada variabel penilaian persepsi maladministrasi mengukur persepsi masyarakat sebagai pengguna layanan berdasarkan pengetahuan dan pengalaman pribadi mengenai transparansi standar pelayanan di suatu unit layanan setelah selesai mengakses suatu layanan.

- b. Indeks Kepuasan Masyarakat dan Standar Pelayanan Minimal.

2. Dimensi Pengaduan terdiri dari variabel pengelolaan pengaduan

Pada variabel pengelolaan pengaduan diukur kewajiban pengelolaan pengaduan, pemenuhan sarana pengaduan, pembinaan terhadap pengelola pengaduan, mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan dan informasi jangka waktu penyelesaian pengaduan.

#### Kategori Penilaian

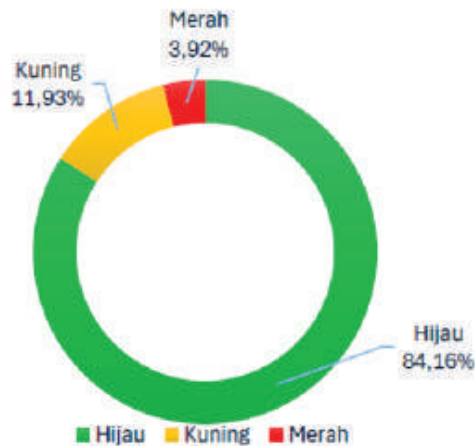
Hasil penilaian kepatuhan merupakan penggabungan atas hasil kinerja 4 (empat) dimensi penilaian. Penggabungan penilaian tersebut menghasilkan angka persentase akhir dari masing-masing penyelenggara pelayanan Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah. Untuk kategorisasi penilaian adalah:

| Interval Nilai | Kategori | Opini              | Zonasi |
|----------------|----------|--------------------|--------|
| 88-100         | A        | Kualitas Tertinggi | Hijau  |
| 78,00-87,99    | B        | Kualitas Tinggi    | Hijau  |
| 54,00-77,99    | C        | Kualitas Sedang    | Kuning |
| 32,00-53,99    | D        | Kualitas Rendah    | Merah  |
| 0,00-31,99     | E        | Kualitas Terendah  | Merah  |

#### HASIL PENILAIAN

Hasil penilaian kepatuhan merupakan penggabungan atas hasil kinerja empat dimensi penilaian. Hasil tersebut kemudian dikategorisasikan menjadi zona warna berdasarkan nilai rentang (zona hijau, kuning dan merah).

Dari hasil penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik 2024, diketahui terjadi peningkatan cukup signifikan jumlah entitas yang masuk ke dalam zona hijau dibandingkan 2023. Tercatat sebanyak 80 entitas yang 'bermigrasi' ke zona hijau.



Penilaian kepatuhan 2024 mencatat zona hijau mencapai 494 entitas dari total 587 entitas yang dinilai (84,16%). Angka ini merupakan akumulasi dari zona hijau dengan opini kualitas tertinggi (337 entitas) dan zona hijau dengan opini kualitas tinggi (157 entitas).

Sejalan dengan tren pada zona hijau, maka zona kuning pada penilaian kepatuhan 2024 juga menunjukkan perubahan ke arah positif. Sebanyak 133 entitas yang pada 2023 masuk zona kuning (opini kualitas sedang), kini susut menjadi 70 entitas. Zona merah sebelumnya pada 2023 sebanyak 39 entitas, pada tahun ini susut menjadi 23 entitas. Secara persentase, jumlah zona merah hanya berada di 3,91% dari keseluruhan entitas yang dinilai.

|              | Opini              | 2023       | 2024       |
|--------------|--------------------|------------|------------|
| A            | Kualitas Tertinggi | 205        | 337        |
| B            | Kualitas Tinggi    | 209        | 157        |
| C            | Kualitas Sedang    | 133        | 70         |
| D            | Kualitas Rendah    | 23         | 14         |
| E            | Kualitas Terendah  | 16         | 9          |
| <b>Total</b> |                    | <b>586</b> | <b>587</b> |

#### SARAN ATAS EVALUASI TINGKAT KEPATUHAN 2024

Ombudsman Republik Indonesia memberikan saran perbaikan kebijakan dan tata kelola bagi penguatan sistem layanan publik dan pencegahan maladministrasi. Ombudsman RI berharap seluruh penyelenggara terus mempertahankan dan meningkatkan standar kepatuhan dalam pelayanan publik. Apresiasi atas rapor kepatuhan tahun 2024 ini bukan hanya pengakuan atas kinerja yang telah dicapai, melainkan juga motivasi untuk terus meningkatkan mutu pelayanan.

#### Berikut saran Ombudsman RI

1. Kepada Presiden, Menteri Pendayaaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dan Menteri Dalam Negeri, agar:



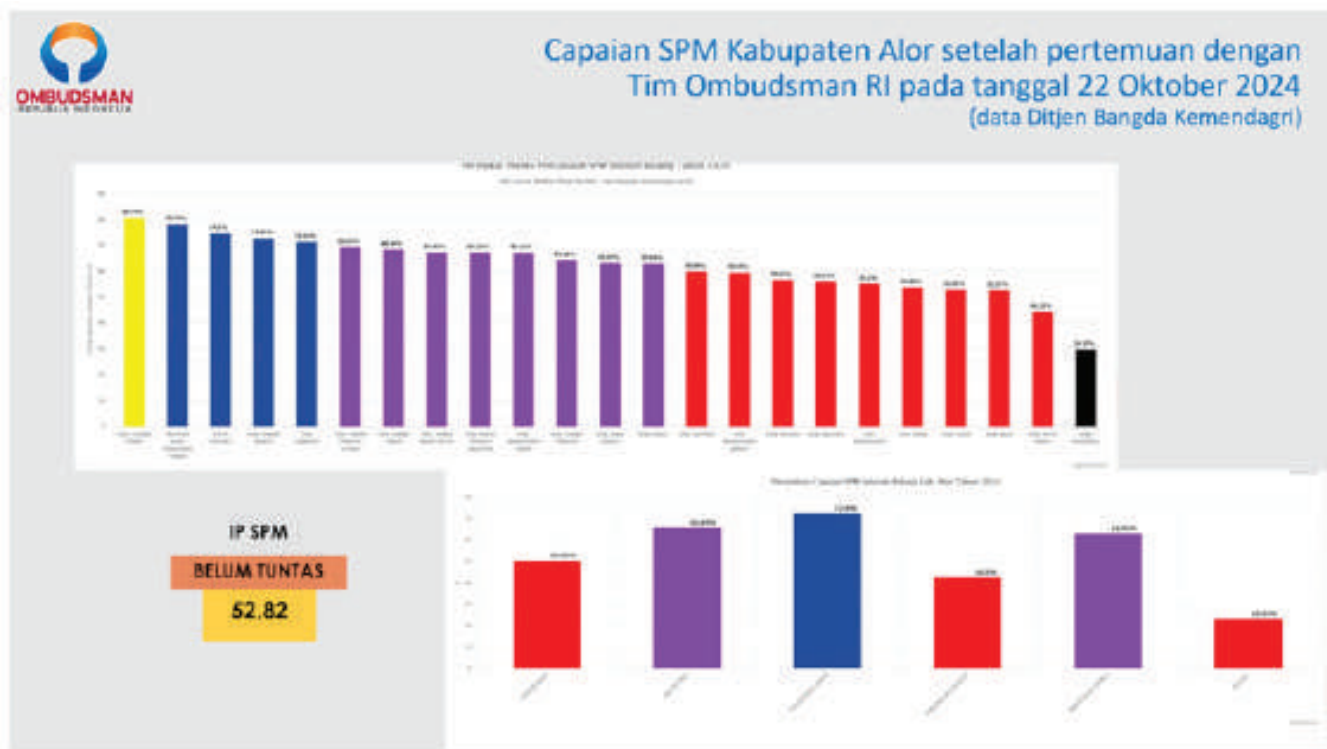


Tim Ombudsman juga menyampaikan bahwa sejak dilaksanakan entry meeting dengan Kementerian PPN/Bappenas dan Ombudsman, data masih menjadi masalah utama. Untuk itu perlu diberikan perhatian khusus, karena dengan data yang baik, capaian SPM akan maksimal dan akan berdampak pada insentif yang akan diperoleh.

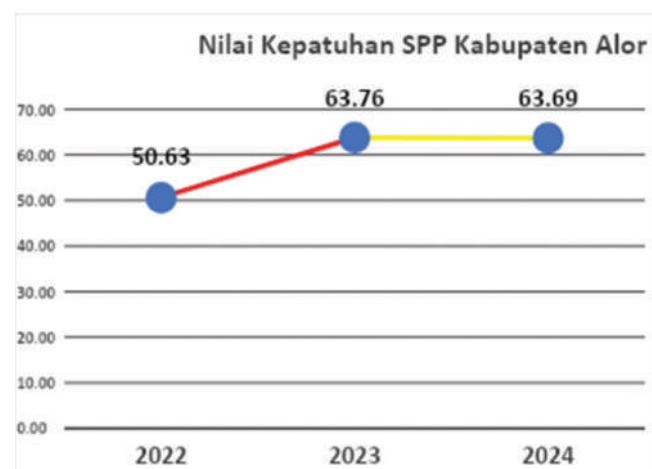
Berselang 4 (empat) hari setelah penarikan data e-spm tanggal 18 Oktober 2024, capaian IP SPM Kabupaten Alor terjadi peningkatan menjadi 52,82. Walaupun masih dalam status Belum Tuntas namun 6 (enam) bidang SPM sudah mulai terisi sebagaimana grafik di bawah ini.

Dari media pers Tim Ombudsman mengetahui banyak masyarakat yang belum memiliki KTP karena permasalahan jaringan internet di Dinas Kependudukan. Maka kegiatan PVL *On The Spot* diadakan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dukcapil). Melalui kegiatan ini tergambar masyarakat belum menyadari hak mereka untuk menyampaikan pengaduan atas layanan yang diberikan.

Tim Ombudsman berusaha menggali data lebih banyak dengan menanyakan kepada masyarakat layanan dasar apa saja yang pernah diakses. Dan bagaimana pengalaman ketika mengakses layanan tersebut? Masyarakat pada umumnya menyatakan mengalami kesulitan mengakses layanan sosial seperti Program Keluarga Harapan (PKH).



Utuk peningkatan kualitas pelayanan publik Tim Ombudsman juga mengadakan kegiatan PVL *On The Spot* yang dilaksanakan oleh Tim Ombudsman Perwakilan NTT. Kegiatan ini bertujuan agar pemerintah mengedepankan penerimaan pengaduan masyarakat sebagai wujud partisipasi warga.



Capaian nilai di atas merupakan hasil penilaian dari beberapa Dinas dan Puskesmas.



Berdasar hal ini jajaran Pemerintah Kabupaten Alor memberikan komitmen akan meneruskan informasi tersebut kepada seluruh perangkat daerah. Pemerintah Kabupaten Alor ke depan diharapkan bisa lebih baik lagi. Walaupun saat ini berada di zona kuning namun Pemerintah Kabupaten Alor masih berada pada urutan nomor 2 (dua) terendah di Provinsi NTT. Pemerintah Kabupaten Alor berharap ada rekomendasi Ombudsman untuk melakukan perbaikan.

### Kesimpulan dan Saran

Melalui kegiatan pengawasan dan pendampingan yang dilaksanakan oleh Tim Ombudsman maka kesimpulan yang diperoleh adalah sebagai berikut:

1. Sebagaimana disampaikan dalam Laporan Kinerja Instansi Bagian Organisasi Pemerintah Kabupaten Alor Tahun 2023, permasalahan yang terjadi pada Bagian Organisasi Pemerintah Kabupaten Alor adalah belum adanya komitmen meningkatkan kualitas pelayanan publik. Selain itu juga belum dibuat, diterapkan serta dilaporkannya SPM pada unit-unit pelayanan publik.

Salah satu dampak dari permasalahan ini adalah capaian Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Penilaian Kepatuhan) dan capaian SPM yang saling bertolak belakang di Tahun 2021 s.d 2023, dimana terjadi peningkatan pada hasil Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik namun terjadi penurunan pada capaian SPM.



2. Pada 2024 terjadi penurunan hasil Penilaian Kepatuhan sebesar 0,07 poin, dari yang semula 63,76 menjadi 63,69. Upaya pendampingan melalui sosialisasi telah dilaksanakan sebelum pengambilan nilai Penilaian Kepatuhan namun tidak ada perwakilan dari Pemerintah Kabupaten Alor yang hadir. Maka untuk meningkatkan nilai OP4 pada 2025, pendampingan awal telah dilaksanakan di Dinas Kesehatan, Dinas Sosial, Dinas Pendidikan dan Pus-

kesmas Kenarilang, awal Desember 2024. Saran perbaikan difokuskan pada perbaikan pengelola pengaduan dan upaya mengintegrasikan kanal pengaduan ke SP4N-Lapor;

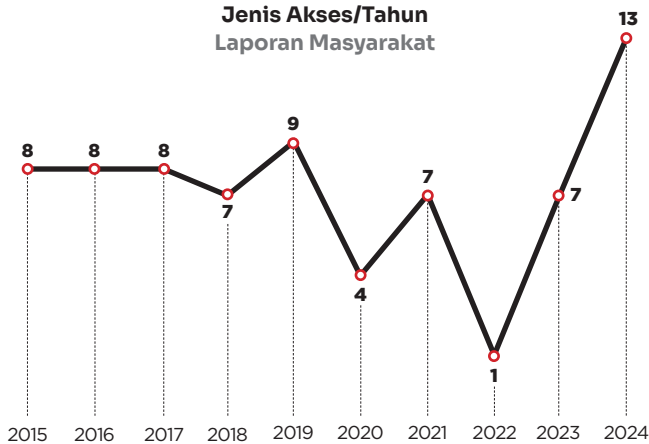
3. Capaian SPM di Tahun 2024 mengalami peningkatan cukup baik dari status Belum Tuntas menjadi Tuntas Madya dengan nilai awal IP SPM sebesar 33,63 bergerak menjadi 87,25, sebagaimana data yang disampaikan Direktorat Jenderal Bina Pembangunan Daerah Kementerian Dalam Negeri setelah penutupan aplikasi e-SPM untuk tahun 2024 di tanggal 20 Januari 2025.



Walaupun masih perlu dilakukan konfirmasi lebih lanjut, namun upaya pendampingan Tim Ombudsman sebagai pihak penghubung antara Tim SPM Kabupaten Alor dengan Tim SPM Pusat yang berada di bawah supervisi Direktorat Jenderal Bina Pembangunan Daerah Kementerian Dalam Negeri, menjadi satu bentuk kolaborasi. Hal minimal yang dapat dijaga adalah keterisian SPM sesuai batas waktu yang ditetapkan.

4. Terkait Pengarusutamaan Penilaian Kualitas Pelayanan Publik dalam Dokumen Perencanaan Daerah diupayakan oleh Tim Ombudsman kepada Pemerintah Kabupaten Alor dengan menyampaikan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 15 Tahun 2024 tentang Pedoman Penyusunan APBD Tahun 2025, dimana salah satu pasal secara tegas mengatur tentang anggaran untuk Pengelolaan Pengaduan Publik.
5. Sebagai kegiatan tambahan dalam pendampingan peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Alor, maka kegiatan PVL On The Spot yang dilaksanakan oleh Perwakilan Ombudsman RI Provinsi NTT memberikan dampak jumlah masyarakat untuk menyampaikan laporan pengaduan. Adapun peningkatan laporan tersebut dapat terlihat dari grafik berikut:

**Jenis Akses/Tahun  
Laporan Masyarakat**



6. Terdapat potensi maladministrasi dalam bentuk tidak memberikan layanan atas kewajiban Pemerintah Kabupaten Alor dalam penyediaan air minum bagi masyarakat Kabupaten Alor. Perlu dilakukan analisis lebih lanjut terhadap hal ini dengan menghadirkan para pemangku kepentingan di tingkat Pusat sebagai pembuat kebijakan.

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka saran yang perlu disampaikan sebagai hasil pengawasan adalah sebagai berikut:

1. Pemerintah Pusat wajib memberikan perhatian dan pendampingan kepada Pemerintah Daerah, utamanya dalam penyederhanaan birokrasi dan penyetaraan jabatan yang belum didukung aturan dan kebijakan yang ditetapkan pemerintah pusat. Karena hal itu dapat menyulitkan pemerintah daerah untuk mengikuti regulasi yang ada. Ketiadaan sosialisasi terkait jabatan fungsional dan rotasi pegawai yang begitu cepat menjadikan tata laksana organisasi menjadi tersendat;
2. Ombudsman perlu mempertimbangkan agar ke-6 bidang SPM menjadi lokus OP4 karena terkait layanan publik dan memastikan agar mutu layanan sesuai dan terjaga;
3. Permasalahan utama penerapan SPM di daerah adalah minimnya anggaran yang dialokasikan untuk penerapan SPM, masih kurangnya SDM dalam melaksanakan penerapan SPM, minimnya sarana & prasarana yang digunakan untuk pemenuhan penerapan SPM. Selain itu data yang digunakan belum berbasis pengumpulan data, sehingga mengakibatkan penentuan target layanan tidak sesuai hasil yang dilaksanakan. Untuk itu diharapkan adanya bimbingan/pelatihan dari Pemerintah Pusat agar OPD di Daerah mengetahui harus memulai dari perencanaan, pelaksanaan hingga evaluasi;
4. Direktorat Jenderal Bina Pembangunan Daerah Kementerian Dalam Negeri perlu mempertimbangkan untuk melakukan evaluasi atas formula bobot capaian penerima SPM yang saat ini sebesar 80% dengan bobot mutu sebesar 20%. Hal ini menjadi penting karena peningkatan mutu akan berdampak pada kualitas layanan yang diterima oleh penerima SPM;

5. Perlu dipertimbangkan adanya mitigasi risiko dalam pembangunan Daerah 3T mengingat adanya indikator dan target yang saling berbeda dari setiap Kementerian/Lembaga dalam membangun Daerah 3T. Pada bulan Oktober 2024, Kemendes PDTT sebagai leading sector penentuan Daerah 3T telah menerbitkan Keputusan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi RI Nomor 490 Tahun 2024 tentang Kabupaten Daerah Tertinggal yang Terentaskan Tahun 2020-2024. Namun apabila dilihat dari hasil Penilaian Kepatuhan, pelayanan publik di daerah tersebut belum berpihak pada masyarakat.
6. Mengingat adanya indikator dan target yang saling berbeda dari Kementerian/Lembaga dalam membangun Daerah 3T, penting membangun koordinasi antara Kementerian/Lembaga bersama Pemerintah Daerah yang termasuk dalam Daerah 3T dalam melaksanakan pembangunan.

Sebagai contoh adalah kegiatan pengabdian masyarakat ITB bersama Kemendesa PDTT pada 2023 dalam mencapai SDGs Desa. Dalam kegiatan ini, ITB bersama Kemendesa PDTT menggunakan nomenklatur “Wilayah 3T” namun wilayah yang dipilih sebagai lokus kegiatan adalah desa berdasarkan status Indeks Desa Membangun (IDM). Selain itu kegiatan ITB bersama Kemendesa PDTT dengan dukungan CSR Perusahaan swasta membangun 3 (tiga) sumber air bersih di Kabupaten Alor tanpa diawali koordinasi dengan Pemerintah Kabupaten Alor dan Kementerian PUPR. Walaupun maksud dan tujuan kegiatan ini baik namun tanpa adanya koordinasi di awal akan berpengaruh pada pendataan dan penganggaran SPM pada tahun berikutnya.

## E. SARAN PERBAIKAN KEBIJAKAN PELAYANAN PUBLIK

Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik berdasarkan PP 41/ 2019 tentang Cara Pencegahan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Suatu upaya Ombudsman RI untuk melakukan deteksi dini, mencari penyebab dan mempengaruhi penyelenggara pelayanan publik agar melakukan perbaikan sehingga maladministrasi tidak terjadi atau berulang, dengan tahapan:

1. Deteksi: mengidentifikasi gejala;
2. Analisis: mengidentifikasi penyebab;
3. Perlakuan: mendorong dan memonitor perbaikan.

Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik ditempuh melalui Kajian yang mencakup tahap Deteksi, Analisis hingga Perlakuan Pelaksanaan Saran. Melalui kajian, Ombudsman RI melakukan analisis dan revidi atas pelayanan publik serta memberikan saran atas penyelenggaraannya. Seterusnya penyelenggara layanan publik menjadikan hal itu sebagai rujukan perbaikan.

Kajian Pelayanan Publik dilaksanakan dengan dua metode, yaitu *Systemic Review* (SR) dan *Rapid Assessment* (RA).

- Systemic review merupakan rangkaian kegiatan kajian yang memotret suatu fenomena di luar laporan



masyarakat untuk memberikan solusi atas permasalahan yang terjadi. *Systemic review* dimulai dari proses pematangan konsep, penyamaan persepsi, hingga serangkaian kegiatan pengumpulan data yang komprehensif, detail, dan menyeluruh untuk mendapatkan gambaran permasalahan secara konkrit.

- Rapid Assessment berangkat dari sejumlah laporan masyarakat serta memiliki durasi kegiatan lebih singkat. Kajian ini ditujukan untuk menangani peristiwa atau permasalahan tertentu yang butuh penanganan cepat.

Pada tahun 2024, Ombudsman RI melaksanakan 41 kajian dengan rincian sebagai berikut:

Kajian berdasarkan tahap pelaksanaan

| Tahap        | Jumlah Tahapan | % Jumlah Tahapan |
|--------------|----------------|------------------|
| Deteksi      | 0              | 0,00%            |
| Analisis     | 3              | 7,32%            |
| PPS          | 30             | 73,17%           |
| Selesai      | 8              | 19,51%           |
| <b>Total</b> | <b>41</b>      | <b>100,00%</b>   |

Kajian berdasarkan status pelaksanaan

| Tahap        | Status                  | Jumlah Status | % Jumlah Status |
|--------------|-------------------------|---------------|-----------------|
| Analisis     | Penyusunan LHA          | 3             | 7,32%           |
| PPS          | Monitoring/Pendampingan | 30            | 73,17%          |
| Selesai      | Dilaksanakan Seluruhnya | 7             | 17,07%          |
|              | Dilaksanakan Sebagian   | 1             | 2,44%           |
| <b>Total</b> |                         | <b>41</b>     | <b>100,00%</b>  |

Berdasarkan data PPS bahwa terdapat 41 saran perbaikan Kajian tahun 2024 Ombudsman RI baik Pusat maupun Perwakilan, antara lain:

| Unit Pusat/ Perwakilan | Judul Saran Perbaikan Kajian                                                                                                                                                  |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aceh                   | Pelaksanaan Aplikasi SISROUTE (Sistem Informasi Rujukan Terintegrasi) pada Fasilitas Layanan Kesehatan di Aceh.                                                               |
| Bali                   | Penanganan Pengaduan Kabel Telekomunikasi di Provinsi Bali                                                                                                                    |
| Banten                 | Pengawasan terhadap Pelaksanaan Pola Kemitraan Perkebunan Sawit di Provinsi Banten                                                                                            |
| Bengkulu               | Pengelolaan Pengaduan/Keluhan oleh Perumda Tirta Rafflesia                                                                                                                    |
| DI Yogyakarta          | Kesemrawutan Utilisasi Telekomunikasi dan Fiber Optic di DI Yogyakarta                                                                                                        |
| Gorontalo              | Potensi Maladministrasi dalam Pelayanan Pasien di Unit Gawat Darurat (UGD) oleh Puskesmas di Kabupaten Pohuwato                                                               |
| Jakarta Raya           | Penertiban Bangunan Gedung di Provinsi DKI Jakarta dan Kota Bekasi                                                                                                            |
| Jambi                  | Integrasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) menjadi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) oleh Pemerintah Daerah di Provinsi Jambi                                               |
| Jawa Barat             | Tata kelola Pos Pelayanan Terpadu (Posyandu) dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan ibu dan anak di Kabupaten Garut                                             |
| Jawa Tengah            | Potensi Maladministrasi dalam Pengelolaan Pengaduan Kasus Pertanahan di Wilayah Kanwil BPN Provinsi Jawa Tengah                                                               |
| Jawa Timur             | Implementasi Penerbitan Surat Izin Praktik Tenaga Kesehatan Pasca Berlakunya Undang-Undang 17 Tahun 2023 di Jawa Timur                                                        |
| Kalimantan Barat       | Tata Kelola Administrasi Pertanahan pada Pemerintah Desa di Kabupaten Kubu Raya                                                                                               |
| Kalimantan Selatan     | Pencegahan Sumbangan Terkategori Pungutan di Satuan Pendidikan di Bawah Dinas Pendidikan Provinsi Kalimantan Selatan dan Kanwil Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan |
| Kalimantan Tengah      | Pengawasan Dinas Kesehatan terhadap Depot Air Minum Isi Ulang di Kota Palangka Raya                                                                                           |



|                           |                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kalimantan Timur          | Perizinan Perikanan Tangkap di Kota Bontang Pada Masa Transisi Kebijakan Sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2023 Tentang Penangkapan Ikan Terukur                                                                                     |
| Kalimantan Utara          | Pelayanan Kelurahan Pantai Amal Kota Tarakan dan Tanjung Selor Hilir Kabupaten Bulungan                                                                                                                                                       |
| Kepulauan Bangka Belitung | Peningkatan Penyelenggaraan Layanan Surat Tanda Daftar Budidaya Perkebunan Kelapa Sawit Masyarakat                                                                                                                                            |
| Kepulauan Riau            | Tata Kelola Penyelenggaraan Pelayanan Parkir Ruang Milik Jalan di Kota Batam                                                                                                                                                                  |
| Lampung                   | Tata Kelola Ijazah Peserta Didik pada Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri dan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Negeri di Provinsi Lampung                                                                                                       |
| Maluku                    | Pembentukan Tim Teknis Penyelenggaraan Standar Minimal Desa se-Kota Ambon terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik                                                                                                                      |
| Maluku Utara              | Pelayanan Bahan Bakar Minyak (BBM) Bersubsidi bagi nelayan di Maluku Utara                                                                                                                                                                    |
| Nusa Tenggara Barat       | Penerapan Standar Pelayanan Minimal Desa di Kabupaten Lombok Utara berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa                                                                       |
| Nusa Tenggara Timur       | Potensi Maladministrasi Dalam Pelayanan Surat Keterangan Tanah (SKT) di Kota Kupang dan Kab. Kupang                                                                                                                                           |
| Papua                     | Potensi Maladministrasi pada Kebijakan Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan terkait Pemberhentian Program Kartu Papua Sehat (KPS) untuk Orang Asli Papua (OAP) Pasca Pemekaran Daerah Otonomi Baru di Provinsi Papua                             |
| Papua Barat               | Evaluasi Tata kelola Penyediaan Air Bersih di Kabupaten Manokwari                                                                                                                                                                             |
| Riau                      | Kesiapan Pelabuhan Perikanan di Provinsi Riau Menuju Implementasi Penangkapan Ikan Terukur                                                                                                                                                    |
| Sulawesi Barat            | Potensi Maladministrasi Peran Pemerintah Desa dalam Pelaksanaan Program Pencegahan dan Penurunan Stunting di Kabupaten Polewali Mandar tahun 2024                                                                                             |
| Sulawesi Selatan          | Potensi Maladministrasi terhadap Pemenuhan Standar Pelayanan Publik Minimal meliputi Penyediaan dan Penyebaran Informasi Pelayanan Pemberian Surat Keterangan dan Pengaduan Masyarakat pada Pemerintah Desa di Kabupaten Gowa                 |
| Sulawesi Tengah           | Evaluasi Pelaksanaan Mutasi ASN Guru pada Satuan Tingkat Pendidikan Menengah Pertama di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Poso                                                                                                           |
| Sulawesi Utara            | Penerapan Adat-Istiadat Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kota Kotamobagu                                                                                                                                                             |
| Sulawesi Tenggara         | Potensi Maladministrasi dalam Pengawasan dan Pembinaan Program Pengembangan dan Pemberdayaan Masyarakat (PPM) bagi Masyarakat di sekitar Wilayah Izin Usaha Pertambangan di Kabupaten Konawe Utara oleh Pemerintah Provinsi Sulawesi Tenggara |
| Sumatera Barat            | Pencegahan Maladministrasi Tindak Kekerasan Pada Satuan Pendidikan di Kota Padang dan Kabupaten Agam Dalam Implementasi Permendikbud Nomor 46 Tahun 2023 tentang Pencegahan dan Penanganan Tindak Kekerasan di Lingkungan Satuan Pendidikan   |
| Sumatera Selatan          | Optimalisasi Pelayanan Administrasi Pertanahan Tingkat Desa/Lurah di Kota Palembang, Kabupaten Musi Banyuasin (MUBA) dan Ogan Komering Ulu Selatan (OKUS)                                                                                     |



|                |                                                                                                                                                                             |
|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sumatera Utara | Penyelenggaraan Penerimaan dan Evaluasi Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) di Sumatera Utara                                                                 |
| Utama I        | Mewujudkan Inklusivitas Dalam Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP)                                                                                                          |
| Utama II       | Pelaksanaan Pencegahan Tindak Pidana Perdagangan Orang                                                                                                                      |
| Utama III      | Pencegahan Maladministrasi dalam Layanan Tata Kelola Industri Kelapa Sawit                                                                                                  |
| Utama IV       | Problematisasi dan Dampak Belum Tercapainya Target Penetapan dan Penegasan Batas Desa dan Kelurahan dalam Rangka Mewujudkan Percepatan Kebijakan Satu Peta (One Map Policy) |
| Utama V        | Pengawasan Pelayanan Publik Mengenai Persiapan, Pembangunan, dan Pemindahan Ibu Kota Negara Tahap 1 (2022-2024)                                                             |
| Utama VI       | Potensi Maladministrasi pada Optimalisasi Pelayanan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan terhadap Pekerja Informal                                                                |
| Utama VII      | Tata Kelola Pelayanan Sistem Jaminan Produk Halal oleh Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal (BPJPH)                                                                     |

Kajian mencapai fase penting yakni pada tahap Perlakuan Pelaksanaan Saran (PPS), di mana Ombudsman RI menyampaikan dan berupaya memastikan saran dilaksanakan oleh pemangku kepentingan.

Tahapan yang menjadi ruang lingkup kegiatan Perlakuan Pelaksanaan Saran meliputi:

1. Monitoring;
2. Pendampingan; dan

3. Publikasi pelaksanaan saran pencegahan maladministrasi

Tujuan:

1. Memastikan saran dilaksanakan oleh instansi penyelenggara
2. Terselenggaranya pendampingan pelaksanaan saran
3. Memastikan adanya perubahan kebijakan

| No. | Perwakilan | Judul Kajian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Aceh       | Pemenuhan Hak Pelayanan Publik bagi Penyandang Disabilitas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|     |            | Signifikansi Pelaksanaan Saran<br>Telah dilakukan pemenuhan standar layanan terutama bagi pengguna dengan perlakuan khusus oleh instansi penerima saran.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 2   | Bali       | Peranan Dinas Pemajuan Masyarakat Adat (DPMA) dan Majelis Desa Adat (MDA) Sebagai Pengawas Pelayanan Publik Di Desa Adat (studi kasus : Pungutan Desa Adat Di Bali)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|     |            | Signifikansi Pelaksanaan Saran<br>Telah dilaksanakannya sosialisasi atau bimbingan teknis tentang Hasil Pasamuhan Agung III terkait Panyuratan Pararem Kasukertan Krama di Wewidangan Desa Adat.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 3   | Banten     | Proses Layanan Penyerahan Prasarana, Sarana dan Utilitas Dari Pengembang Perumahan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|     |            | Signifikansi Pelaksanaan Saran<br>1. Pemerintah Kota Serang telah menerbitkan Peraturan Walikota Nomor 79 Tahun 2023 tentang Pedoman Penyelenggaraan PSU Perumahan<br>2. Pemerintah Kota Serang dan Pemerintah Kabupaten Tangerang telah membuat unit pengelolaan pengaduan pelayanan publik<br>3. Pemerintah Kota Serang dan Pemerintah Kabupaten Tangerang telah menerbitkan regulasi standar pelayanan Permohonan Penyerahan PSU Perumahan<br>4. Pemerintah Kota Serang dan Pemerintah Kabupaten Tangerang telah melengkapi komponen standar pelayanan dan melakukan sosialisasi Perda terkait PSU kepada OPD, pengembang dan masyarakat. |



|    |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4  | Bengkulu           | Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Daerah                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|    |                    | Signifikansi Pelaksanaan Saran<br>Telah dilakukan penyusunan Standar Pelayanan dan SOP Pelayan Jamkesda                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 5  | D.I. Yogyakarta    | Implementasi Pendidikan Inklusif di Daerah Istimewa Yogyakarta                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|    |                    | Signifikansi Pelaksanaan Saran:<br>Optimalisasi Pelayanan Pendidikan bagi Kelompok Disabilitas melalui Pembentukan Unit Layanan Disabilitas di DIY                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 6  | Jambi              | Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Di Provinsi Jambi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|    |                    | Signifikansi Pelaksanaan Saran<br>Perbaikan pelayanan pengaduan di RSUD Raden Mattaher dan RSUD Hanafie Bungo dengan penambahan SDM, standar pengelolaan pengaduan, penjaminan kerahasiaan, dan pengintegrasian pelayanan pengaduan dengan SP4N Lapor.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 7  | Jawa Barat         | Pelaksanaan Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) di Provinsi Jawa Barat                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|    |                    | Signifikansi Pelaksanaan Saran<br>1. Bupati Karawang dan Walikota Bandung sebagai Pengarah SLRT berkomitmen mendorong untuk melakukan pemenuhan aspek utama penyelenggaraan SLRT melalui ketersediaan anggaran, SDM, regulasi dan sarana prasarana.<br>2. Sekretaris Daerah sebagai Pembina SLRT dan Tim Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan (TKPK) Kabupaten Karawang telah melakukan evaluasi terhadap kinerja Sekretariat SLRT dan Puskesmas dalam penyelenggaraan SLRT<br>3. Tim Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan (TKPK) Kabupaten Karawang dan Kota Bandung telah menyusun tata laksana penyelenggaraan SLRT. |
| 8  | Jawa Tengah        | Potensi Maladministrasi dalam Penggalangan Dana Pendidikan untuk Pendanaan Pendidikan pada Satuan Pendidikan Dasar Negeri di Jawa Tengah                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|    |                    | Signifikansi Pelaksanaan Saran<br>Bupati Purworejo, Walikota Semarang, dan Bupati Wonogiri telah melakukan penyusunan regulasi dan melakukan penyuluhan kepada masyarakat, serta meningkatkan pengawasan terhadap penggalangan dan penggunaan dana pendidikan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 9  | Jawa Timur         | Pelaksanaan Pengawasan terhadap Kinerja Pelaksana Pada Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) di Jawa Timur                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|    |                    | Signifikansi Pelaksanaan Saran<br>Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Sampang dan Kepala Dinas Kesehatan Kota Surabaya telah melakukan penyusunan SOP Pelaksanaan Pengawasan dan penyempurnaan Instrumen Pengawasan oleh Tim TPCB                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 10 | Kalimantan Barat   | Pelaksanaan kewajiban pemberi kerja untuk mengikutsertakan pekerja dalam Jaminan Sosial Tenaga Kerja di Kalimantan Barat                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|    |                    | Signifikansi Pelaksanaan Saran<br>Kabupaten Mempawah telah menerbitkan surat edaran nomor: 500.15.14.2/1003/Disperindagnaker-D tentang Pelaksanaan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan di Kabupaten Mempawah kepada seluruh pimpinan perusahaan Se-Kabupaten Mempawah yang intinya menegaskan pengenaan sanksi administratif atas kelalaian tidak diikutsertakannya pekerja dalam program jaminan sosial ketenagakerjaan                                                                                                                                                                                                     |
| 11 | Kalimantan Selatan | Aksesibilitas Pelayanan Publik Bagi Kelompok Rentan dan Penyandang Disabilitas di Kota Banjarbaru                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

|    |                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                           | <p>Signifikansi Pelaksanaan Saran</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemerintah Kota Banjarbaru telah melaksanakan pemindahan kegiatan Pembinaan Disabilitas Netra (Perumahan Disabilitas Kota Banjarbaru), dari Bagian Kesejahteraan Rakyat Setdako Banjarbaru kepada Dinas Sosial Kota Banjarbaru secara bertahap,</li> <li>2. Telah disediakan akses ruang pelayanan khusus pada Mal Pelayanan Publik Kota Banjarbaru, yang diperuntukan bagi pengguna layanan yang berasal dari kelompok rentan dan penyandang disabilitas, serta telah menetapkan Keputusan Kepala DP-MPTSP Kota Banjarbaru Nomor : SK/265/DPM &amp; PTSP/2023 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Khusus pada Mal Pe Pelayanan Publik Kota Banjarbaru.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 12 | Kalimantan Tengah         | <p>Pelaksanaan Pengendalian dan Pengawasan Dinas Pendidikan terkait Jual Beli Seragam Tingkat Sekolah Dasar di Kota Palangka Raya, Kabupaten Pulang Pisau dan Kabupaten Katingan</p> <p>Signifikansi Pelaksanaan Saran</p> <p>Diterbitkannya Surat Edaran dari Dinas Pendidikan terkait dengan larangan jual beli seragam sekolah</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 13 | Kalimantan Timur          | <p>Potensi Maladministrasi Pelayanan Administrasi Pertanahan di Kabupaten Penajam Paser Utara</p> <p>Signifikansi Pelaksanaan Saran</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Penerbitan Surat Keputusan Bupati Penajam Paser Utara Nomor 590.05/72/2023 tentang Pembentukan Tim Penyusun Pedoman Pengadministrasian Pertanahan di Daerah pada 18 April 2023;</li> <li>b. Pengkajian ulang Perda Kabupaten Penajam Paser Utara Nomor 22 Tahun 2019 tentang Pengawasan dan Pengendalian Transaksi Jual/Beli Tanah/Peralihan Hak Atas Tanah (HAT);</li> <li>c. Tidak berlakunya Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Kalimantan Timur Nomor 31 Tahun 1995 tentang Pedoman Penerbitan Surat Keterangan Penguasaan dan Pemilikan Bangunan/Tanaman di atas Tanah Negara;</li> <li>d. Terbitnya Keputusan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 100.3.3.1/K.548/2023 tanggal 11 Juli 2024</li> <li>e. Penerbitan Keputusan Nomor 100.3.1.2/1/2024 Program Pembentukan Peraturan Kepala Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara 2024 tentang penyusunan teknis IMTN;</li> <li>f. Peninjauan kembali Perbup Penajam Paser Utara Nomor 22 Tahun 2019 tentang Pengawasan dan Pengendalian Transaksi Jual/Beli Tanah/Peralihan HAT</li> <li>g. Pengkajian yuridis formil dan materil untuk finalisasi draft pembatalan Perbup Penajam Paser Utara Nomor 22 Tahun 2019</li> <li>h. Penerbitan instruksi Bupati Penajam Paser Utara Nomor 100.3.4.2/493/TU-PIMP/HUK tertanggal 29 Februari 2024 tentang Penyelenggaraan Administrasi Pertanahan Atas Penguasaan Tanah yang Berasal dari Tanah Negara Bupati Penajam Paser Utara.</li> </ol> |
| 14 | Kalimantan Utara          | <p>Maladministrasi dalam Penyelenggaraan Pelayanan Transportasi Laut dan Terminal Pelabuhan</p> <p>Signifikansi Pelaksanaan Saran</p> <p>Pemenuhan standar pelayanan publik pada Pelabuhan Kayan II Kabupaten Bulungan \ dan Pelabuhan Tengkyu II Kota Tarakan</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 15 | Kepulauan Bangka Belitung | <p>Penanganan Anak Putus Sekolah di Kabupaten Bangka Tengah</p> <p>Signifikansi Pelaksanaan Saran</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diterbitkannya Peraturan Bupati tentang Pencegahan dan Penanganan Anak Putus Sekolah yang di dalamnya memuat mekanisme prosedur intervensi terhadap anak putus sekolah</li> <li>2. Diterbitkannya Surat Keputusan tentang Satuan Tugas Pencegahan dan Penanganan Anak Putus Sekolah sebagai bentuk kolaborasi lintas sektor instansi</li> <li>3. Penyusunan dokumen Rencana Aksi 2024 dan menyusun jadwal intervensi terhadap anak putus sekolah</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |



|    |                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 16 | Kepulauan Riau | <p>Penyelenggaraan Pemeriksaan Norma Ketenagakerjaan oleh Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Kepulauan Riau</p> <p>Signifikansi Pelaksanaan Saran</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Penguatan anggaran pengawasan ketenagakerjaan</li> <li>Penetapan Standar Pelayanan No. 1158/KPTS-11/VI/2024 dan SOP No. B/0061.3/145/DTKat/2024 terkait Penanganan Kasus dan Pemeriksaan Norma Ketenagakerjaan oleh Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Kepulauan Riau</li> <li>Penambahan dan penempatan sementara pengawas ketenagakerjaan di Kabupaten Karimun</li> </ol>                |
| 17 | Lampung        | <p>Tata Kelola Sampah Sejenis Sampah Rumah Tangga Tingkat Lokal</p> <p>Signifikansi Pelaksanaan Saran</p> <p>Adanya peningkatan kualitas data dalam laporan neraca pengelolaan sampah dan pemetaan database pengguna layanan serta perbaikan standar layanan dan pengaduan</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 18 | Maluku         | <p>Problematisa Kebijakan Pengangkatan dan Pemberhentian Kepala Pemerintah Negeri (Kepala Desa), Saniri Negeri (BPD) dan Perangkat Negeri (Desa) berdasarkan pada Peraturan Daerah Pemerintah Kabupaten Maluku Tengah No. 03 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pencalonan, Pemilihan dan Pelantikan Kepala Pemerintahan Negeri, dan Peraturan Daerah No. 4 Tahun 2006 tentang Saniri</p> <p>Signifikansi Pelaksanaan Saran:</p> <p>Pemerintah Daerah Maluku Tengah telah menyiapkan rancangan peraturan terkait dan DPRD Maluku Tengah telah membentuk Panitia Khusus</p>                                        |
| 19 | Maluku Utara   | <p>Tata Kelola Pelayanan PDAM Tirta Halmahera Tengah</p> <p>Signifikansi Pelaksanaan Saran:</p> <p>Dilakukan revisi SOP Perusahaan Daerah Air Minum Kab. Halmahera Tengah mengenai Penetapan Waktu Pelayanan, Penyelesaian Pengaduan dan Kompensasi</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 20 | NTB            | <p>Potensi Maladministrasi Dalam Penerbitan Kartu KUSUKA dan Surat Rekomendasi Bagi Nelayan Kecil dan Tradisional di Kabupaten Lombok Timur</p> <p>Signifikansi Pelaksanaan Saran</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Direksi PT Energi Selaparang (BUMD) selaku pengelola SPBUN dan SPBN yang mendistribusikan BBM ke nelayan diberhentikan oleh Bupati.</li> <li>Telah dilakukan distribusi Kartu KUSUKA kepada seluruh nelayan yang terdaftar sebagai pemegang Kartu KUSUKA sehingga nelayan dapat mudah mengakses BBM bersubsidi</li> </ol>                                                      |
| 21 | Papua Barat    | <p>Pelaksanaan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Dalam Perspektif Otonomi Khusus Papua di Provinsi Papua Barat dan Papua Barat Daya</p> <p>Signifikansi Pelaksanaan Saran:</p> <p>Diterbitkannya Peraturan Bupati Manokwari Nomor 76 Tahun 2023 tentang Penerimaan Peserta Didik Baru pada Taman Kanak-Kanak, Sekolah Dasar, Sekolah Menengah Pertama, Sekolah Menengah Atas dan Sekolah Menengah Kejuruan.</p>                                                                                                                                                                                          |
| 22 | Riau           | <p>Tata Kelola Penyelenggaraan Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Bengkalis</p> <p>Signifikansi Pelaksanaan Saran:</p> <p>Pemerintah Kabupaten Bengkalis melakukan upaya perbaikan fasilitas pada Pelabuhan Ro-Ro Sei Selari dan Air Putih</p> <p>Potensi Maladministrasi dalam Penyelenggaraan Pelayanan Perparkiran di Kota Pekanbaru [Ruang Milik Jalan (Rumija) atau On Street Parking]</p> <p>Signifikansi Pelaksanaan Saran:</p> <p>Evaluasi kebijakan retribusi parkir dengan diterbitkannya Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (PDRD).</p> |



|    |                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 23 | Sulawesi Selatan  | Kajian Kebijakan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) tingkat SMA/SMK di Sulawesi Selatan                                                                                                                                                                                                          |
|    |                   | Signifikansi Pelaksanaan Saran:<br>Pelibatan Ombudsman Perwakilan dalam pembahasan Juknis PPDB 2024.                                                                                                                                                                                               |
| 24 | Sulawesi Barat    | Potensi Maladministrasi dalam Manajemen Risiko Penanggulangan Bencana di Kabupaten Majene Tahun 2023                                                                                                                                                                                               |
|    |                   | Signifikansi Pelaksanaan Saran:<br>Bupati Majene telah mengeluarkan instruksi tertulis untuk melaksanakan kegiatan sosialisasi tentang kebencanaan melalui publikasi media elektronik dan non elektronik serta melakukan simulasi dan evakuasi gempa bumi di daerah rawan bencana.                 |
| 25 | Sulawesi Tengah   | Proses Pembaharuan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial sebagai Dasar Utama dalam Pengurusan Bantuan di Kabupaten Parigi Moutong                                                                                                                                                                      |
|    |                   | Signifikansi Pelaksanaan Saran:<br>a. Bupati Parigi Moutong telah membentuk Tim Penyusun Produk Hukum tentang Pembaharuan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial<br>b. Dinas Sosial Kabupaten Parigi Moutong telah membentuk Tim Khusus pengelolaan DTKS, dari tingkat kabupaten hingga desa/kelurahan. |
| 26 | Sulawesi Tenggara | Potensi Maladministrasi dalam Tata Kelola Layanan Mutasi Pegawai Negeri Sipil/ Aparatur Sipil Negara oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia di Provinsi Sulawesi Tenggara                                                                                                     |
|    |                   | Signifikansi Pelaksanaan Saran:<br>Telah diterbitkannya SOP Penyelenggaraan Pelayanan Mutasi PNS bagi pihak yang belum memiliki SOP dan perbaikan SOP Mutasi PNS yang sudah tidak relevan dengan perundang-undangan.                                                                               |
| 27 | Sumatera Barat    | Pencegahan Maladministrasi dalam Pemberhentian Perangkat Nagari pada Kabupaten Lima Puluh Kota                                                                                                                                                                                                     |
|    |                   | Signifikansi Pelaksanaan Saran<br>Telah diterbitkan Keputusan Kepala Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa/Nagari Kabupaten Lima Puluh Kota Nomor: 400.10.2.2/27/1/2024 tentang SOP Pemberhentian Perangkat Nagari di Kabupaten Lima Puluh Kota                                                   |
| 28 | Sumatera Selatan  | Peningkatan Pelayanan Publik terhadap Optimalisasi Penerangan Jalan Umum (LPJU) di Kota Palembang dan Kabupaten Banyuasin Provinsi Sumatera Selatan                                                                                                                                                |
|    |                   | Signifikansi Pelaksanaan Saran:<br>Penyusunan rancangan peraturan daerah tentang pengelolaan, pemasangan, dan pemeliharaan lampu penerangan jalan umum (PJU).                                                                                                                                      |



## BAB III

# **Peningkatan Akselerasi dan Transformasi Organisasi**

## A. Optimalisasi Kinerja dan Reformasi Birokrasi



**R**eformasi birokrasi (RB) Ombudsman RI berorientasi pada penguatan sistem kerja, penyederhanaan struktur organisasi, dan peningkatan akuntabilitas dalam perencanaan dan pencapaian program prioritas nasional. Berbagai indikator telah menunjukkan keberhasilan implementasi RB di Ombudsman RI pada 2024.

Pada 2024, Ombudsman RI berhasil mencapai 100 persen dalam penyederhanaan struktur organisasi sebagai bagian dari upaya optimalisasi proses birokrasi dan agar tata kelola kelembagaan lebih efisien. Keberhasilan ini menunjukkan lembaga ini telah mengimplementasikan RB dengan mengurangi lapisan hierarki yang tidak diperlukan. Alhasil, pengambilan keputusan dapat berlangsung lebih cepat dan efektif.

Tingkat capaian sistem kerja untuk penyederhanaan birokrasi mencapai skor 4. Capaian tersebut menegaskan perubahan dalam sistem kerja birokrasi telah berjalan sesuai dengan rencana. Dampak berkesinambungannya, proses administrasi menjadi lebih efisien, percepatan dalam penyelenggaraan layanan publik, termasuk peningkatan efektivitas

internal organisasi. Dengan demikian, secara implikatif, simplifikasi sistem kerja dan birokrasi memungkinkan efek domino pada pelayanan dan operasional kerja lembaga ini.

Dalam aspek perencanaan dan pelaksanaan program strategis, Indeks Perencanaan Pembangunan mencapai skor 99,63. Skor itu mencerminkan kualitas perencanaan yang akurat, berbasis data, serta berorientasi pada keberlanjutan program birokrasi. Capaian ini menunjukkan Ombudsman RI memiliki sistem yang solid dalam menyusun kebijakan yang tepat sasaran dan *evidence based*.

Capaian Prioritas Nasional pun mencapai 95,22, sehingga mengonfirmasi bahwa program dan kebijakan yang dijalankan oleh Ombudsman RI selaras dengan prioritas pemerintah. Keberhasilan ini mencerminkan kesiapan Ombudsman RI dalam mendukung agenda reformasi pemerintahan sebagai *enabling factors* melalui program kerja yang lebih adaptif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Lebih jauh, capaian Indikator Kinerja Utama (IKU) Ombudsman RI mencapai 100 persen, yang mencerminkan target kinerja yang telah ditetapkan dalam rencana strategis

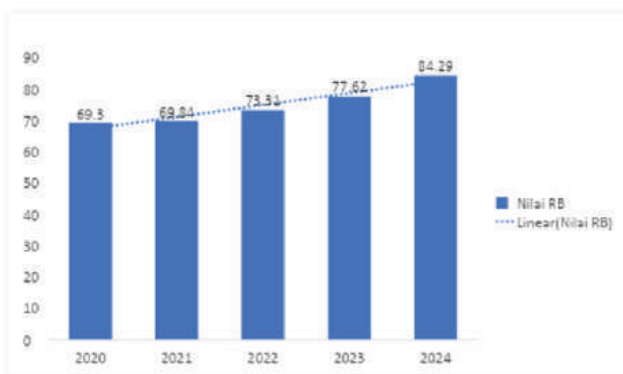


lembaga berhasil direalisasikan dengan optimal. Pencapaian ini menunjukkan komitmen Ombudsman RI dalam meningkatkan efektivitas kinerja institusi dan memastikan setiap kebijakan dan program yang dijalankan memiliki dampak nyata terhadap peningkatan layanan publik.

Dalam pelaksanaan RB yang lebih spesifik, Ombudsman RI juga mengimplementasikan RB Tematik, yang berfokus pada permasalahan yang dihadapi masyarakat dalam konteks program pembangunan nasional. Merujuk pada Keputusan Ketua Ombudsman RI Nomor 327 Tahun 2023, RB di Ombudsman RI tidak hanya berorientasi pada aspek administratif, tetapi juga telah diterapkan dalam berbagai aspek tematik, yaitu:

- Tema pengentasan kemiskinan dengan sasaran tematik pengawasan penyelenggaraan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) di 34 provinsi untuk mendukung akses pendidikan bagi siswa miskin;
- Tema peningkatan investasi melalui sasaran tematik pengawasan pelayanan perizinan investasi terpadu;
- Tema digitalisasi pemerintah dengan sasaran tematik peningkatan akses pengaduan masyarakat secara digital (pengaduan *online* Ombudsman RI) terkait dengan *stunting*;
- Tema peningkatan penggunaan produk dalam negeri (P3DN) dengan sasaran tematik P3DN di lingkungan Ombudsman RI, dan;
- Tema pengendalian inflasi melalui sasaran tematik pengawasan penyaluran bantuan pangan (beras) pemerintah.

Terakhir, upaya percepatan RB menuntut komitmen dan konsistensi dalam menciptakan tata kelola pemerintahan yang lebih responsif, efisien, dan adaptif terhadap perubahan. Karenanya, reformasi tidak lagi hanya soal prosedural, tetapi telah bergeser menjadi transformasi struktural dan kultural dalam tubuh birokrasi. Pernyataan tersebut tercermin dalam grafik hasil evaluasi RB dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPANRB) tahun 2020 hingga 2024 terhadap Ombudsman RI yang menunjukkan tren peningkatan nilai secara konsisten.



Catatan: \* Hasil evaluasi sementara

Grafik Hasil penilaian evaluasi RB 2020 sampai dengan 2025 dari KemenPANRB.

Kenaikan tersebut (nilai RB 69,3 pada 2020 terus bertumbuh dan mencapai nilai 84,29 pada 2024) menggambarkan adanya kemajuan signifikan dalam hal optimalisasi kinerja birokrasi, baik melalui digitalisasi layanan, penguatan sistem akuntabilitas kinerja, maupun penyederhanaan struktur organisasi.

Dengan demikian, tren tersebut menunjukkan akselerasi reformasi lebih dari sekadar berhasil dijalankan secara administratif, karena juga menunjukkan implikasi positif bagi lembaga ini dalam membentuk birokrasi yang berorientasi pada hasil, transparan, dan berintegritas tinggi.

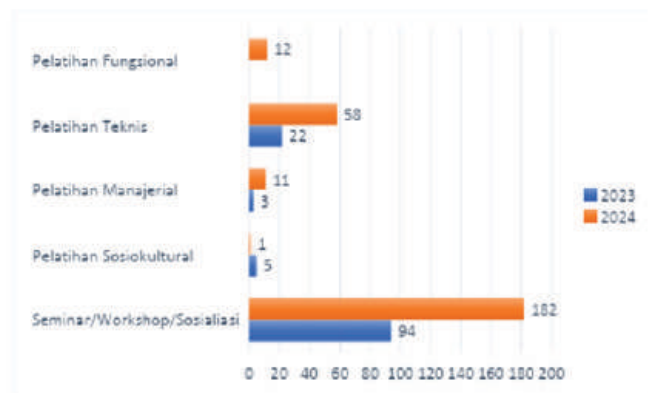
## B. Peningkatan Kompetensi Sumber Daya Manusia

### 1. Strategi Pengembangan Kompetensi Pegawai

Karena bertanggung jawab dalam pengawasan pelayanan publik, kualitas sumber daya manusia (SDM) berperan penting dalam mendukung efektivitas organisasi. Untuk itu, pengembangan kompetensi pegawai menjadi fokus utama untuk mengoptimalkan kinerja lembaga ini.

Ombudsman RI menyelenggarakan berbagai program pelatihan dan pengembangan yang bertujuan meningkatkan keterampilan teknis, manajerial, dan fungsional pegawai. Secara substansial, program pengembangan kompetensi tersebut terbagi menjadi lima kategori utama. Pertama, diseminasi kompetensi bagi SDM di suatu organisasi penting karena selain menjadi alat untuk menginternalisasi SDM, juga membentuk kultur pemikiran yang adaptif.

Oleh karena itu, bentuk diseminasi kompetensi, seperti seminar, lokakarya, dan sosialisasi, juga dirancang untuk memberikan pemahaman baru mengenai berbagai aspek tugas dan fungsi Ombudsman RI, yang diselenggarakan secara luring maupun daring seperti yang tampak pada Gambar berikut.



Gambar Tren Tahunan Pengembangan Kompetensi di Ombudsman RI (2023-2024).

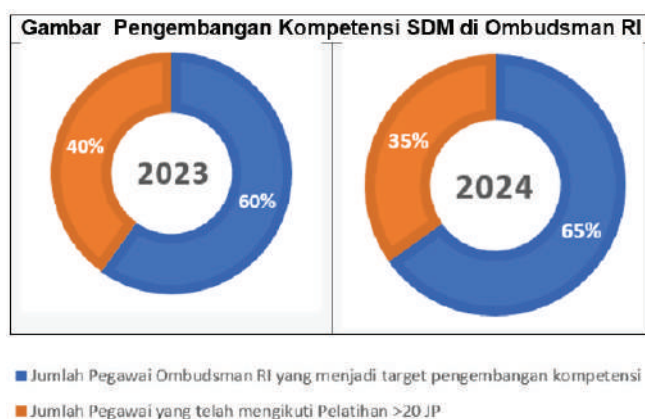


Kedua, pelatihan sosiokultural bertujuan meningkatkan pemahaman pegawai terhadap aspek sosial dan budaya, baik dalam lingkungan kerja maupun dalam interaksi dengan masyarakat. Ketiga, pelatihan manajerial memberikan bekal kepemimpinan, pengambilan keputusan, serta keterampilan manajemen SDM bagi pegawai yang memiliki peran strategis di lingkungan Ombudsman RI.

Selanjutnya, dalam aspek teknis dan fungsional, pelatihan fungsional diselenggarakan guna meningkatkan kompetensi Aparatur Sipil Negara (ASN) sesuai dengan jabatan fungsional yang dimiliki, sehingga mereka dapat menjalankan tugasnya dengan lebih efektif. Terakhir, bagi insan Ombudsman RI yang bertugas di bidang teknis, pelatihan dan bimbingan teknis diberikan untuk mengasah keterampilan spesifik sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing unit kerja.

Sebagai bagian dari kebijakan pengembangan SDM, setiap pegawai diwajibkan mengikuti pelatihan dengan minimal 20 JP (jam pelajaran) per tahun, memastikan peningkatan kompetensi yang berkelanjutan. Berdasarkan data 2023 dan 2024 (Gambar 2), terdapat peningkatan jumlah pegawai yang menjadi target pengembangan kompetensi, dari 60 persen pada 2023 menjadi 65 persen pada 2024.

Namun, proporsi pegawai yang telah mengikuti pelatihan lebih dari 20 JP sedikit menurun dari 40 persen pada 2023 menjadi 35 persen pada 2024. Hal ini menunjukkan, meskipun jumlah pegawai yang masuk dalam program pengembangan meningkat, tantangan dalam partisipasi aktif dan pemenuhan jam pelatihan masih perlu mendapatkan perhatian lebih lanjut guna mencapai target optimal pengembangan SDM di Ombudsman RI.



## 2. Capaian Pengembangan Kompetensi SDM

Sebagai hasil dari berbagai program pengembangan SDM yang dijalankan, Ombudsman RI, melalui Biro Sumber Daya Manusia dan Umum, mencatat peningkatan dalam berbagai aspek yang menunjukkan keberhasilan strategi ini. Salah satu indikator utama dalam pengelolaan SDM berbasis meritokrasi adalah Indeks Sistem Merit, yang pada 2024 mencapai 342,5. Ini jauh melampaui target 250 dengan kategori IV, yaitu "Sangat Baik." Pencapaian ini menunjukkan sis-

tem manajemen SDM di Ombudsman RI telah menggunakan prinsip transparansi, objektivitas, dan berbasis kompetensi dalam rekrutmen, promosi, serta pengelolaan pegawai.

Tingkat Digitalisasi Arsip juga mengalami peningkatan dengan skor 80,27. Skor ini mencerminkan kemampuan pegawai dalam mengelola arsip digital secara lebih efisien dan terstruktur. Kemajuan ini menunjukkan Ombudsman RI telah berhasil mengadaptasi teknologi dalam pengelolaan administrasi yang lebih modern dan efektif.

Selanjutnya, dalam aspek integritas pegawai, Indeks BerAKHLAK mencatat skor 60,78 yang menjadi indikator penting dalam menilai kompetensi dan standar etika kerja pegawai Ombudsman RI. Capaian ini mencerminkan pegawai memiliki tingkat profesionalisme yang baik dalam menjalankan tugasnya dan terus berupaya meningkatkan integritas serta kualitas pelayanan publik.

## 3. Tantangan dan Strategi Perbaikan

Meskipun berbagai program pengembangan SDM telah menghasilkan capaian yang positif, terdapat beberapa tantangan yang masih dihadapi dalam implementasi program ini. Salah satu kendala utama adalah keterbatasan anggaran, yang sering kali menjadi hambatan dalam menyediakan pelatihan yang berkualitas dan berkelanjutan. Dengan keterbatasan ini, diperlukan strategi yang lebih efisien dalam merancang program pengembangan kompetensi agar tetap memberikan dampak yang optimal bagi pegawai.

Selain itu, tantangan lain yang dihadapi adalah penyesuaian pelatihan dengan kebutuhan organisasi, di mana diperlukan penyusunan program yang lebih spesifik dan relevan dengan tuntutan kerja pegawai di Ombudsman RI. Tidak semua pelatihan yang tersedia sesuai dengan kebutuhan strategis lembaga, sehingga seleksi terhadap program pelatihan menjadi faktor penting dalam keberhasilannya.

Tantangan berikutnya adalah optimalisasi partisipasi pegawai dalam program pengembangan kompetensi, di mana tidak semua pegawai dapat mengikuti pelatihan secara maksimal karena faktor keterbatasan waktu dan keterlibatan dalam tugas operasional. Sebagai langkah strategis dalam mengatasi tantangan ini, Ombudsman RI berencana untuk;

1. Mengembangkan strategi pelatihan berbasis *e-learning* guna meningkatkan aksesibilitas pelatihan tanpa terbatas oleh anggaran dan waktu.
2. Mengoptimalkan kerja sama dengan lembaga pelatihan eksternal untuk memperoleh program pelatihan berkualitas dengan biaya lebih efisien.
3. Meningkatkan monitoring dan evaluasi terhadap efektivitas pelatihan, agar setiap program benar-benar memberikan manfaat nyata bagi peningkatan kompetensi pegawai.

Dengan demikian, sebagai penutup subpembahasan tentang pengembangan kompetensi SDM, dengan adanya berbagai program pelatihan yang terarah, didukung oleh sistem meritokrasi yang kuat, digitalisasi arsip yang lebih baik, dan peningkatan etika kerja pegawai, Ombudsman RI dapat terus mengoptimalkan perannya dalam memastikan kualitas



pelayanan publik yang lebih baik bagi masyarakat.

Di masa depan, upaya peningkatan kompetensi SDM perlu terus diperkuat dengan pendekatan yang lebih adaptif terhadap kebutuhan organisasi, optimalisasi pemanfaatan teknologi dalam pelatihan, dan peningkatan partisipasi pegawai dalam program pengembangan kompetensi. Dengan pendekatan strategi berbasis *continuous improvement based* dan *benchmarking strategies* tersebut, Ombudsman RI akan semakin siap dalam menghadapi tantangan di era pelayanan publik yang semakin dinamis dan berbasis digital.

## C. Regulasi dan Kebijakan Hukum

Penguatan kebijakan hukum juga secara kontinu didorong sebagai bagian dari RB dan upaya meningkatkan efektivitas tata kelola kelembagaan. Wujud penguatan kebijakan hukum terus dilakukan Ombudsman RI melalui berbagai produk hukum.

## D. Penyusunan dan Evaluasi instrumen hukum

Biro Hukum, Kerja Sama, dan Organisasi (HKO) telah menyusun berbagai instrumen hukum guna mendukung tata kelola yang lebih akuntabel dan transparan. Selain menyusun instrumen hukum untuk memastikan kegunaan dan keberlakuan instrumen hukum secara berkelanjutan, Biro HKO juga mengevaluasi instrumen hukum.

Sepanjang 2024, Biro HKO telah menyusun dan mengevaluasi 272 dokumen hukum, terdiri dari 3 rancangan peraturan presiden, 8 rancangan peraturan Ombudsman RI, serta 6 rancangan peraturan Ketua Ombudsman RI. Selain itu, terdapat 97 keputusan ketua, 8 surat edaran ketua, 2 rancangan peraturan sekretaris jenderal (sekjen), 31 keputusan sekjen, 2 keputusan kepala perwakilan, 12 keputusan Kuasa Pengguna Anggaran, 1 surat edaran sekjen, 76 naskah perjanjian dan 22 evaluasi instrumen hukum. Hasil kegiatan penyusunan dan evaluasi instrumen hukum yang telah dilaksanakan sangat berkontribusi dalam optimalisasi regulasi dan kebijakan hukum di lingkungan Ombudsman RI.

### 1. Advokasi dan Pendampingan Hukum

Tim Advokasi Hukum Ombudsman RI menangani berbagai kasus hukum yang terbagi dalam beberapa kategori utama sebagai berikut.

1. Advokasi di Pengadilan: 5 gugatan di Pengadilan Tata Usaha Negara (PTUN), 7 gugatan di Pengadilan Negeri, serta pendampingan banding dan kasasi di Mahkamah Agung termasuk uji materiil Keputusan Ketua Ombudsman RI.
2. Pendampingan di Kepolisian: 3 laporan kepolisian, termasuk kasus di Polda Metro Jaya dan Badan Reserse Kriminal (Bareskrim) Polri.
3. Klarifikasi dan Permohonan Saksi: Penanganan klarifikasi dari Komnas HAM, menjadi saksi dalam sidang PTUN Jakarta, serta advokasi terkait seleksi Calon Asisten Ombudsman RI.
4. Pemeriksaan Etik: Ombudsman RI menangani dugaan pelanggaran kode etik Insan Ombudsman ser-

ta menyusun 7 telaahan staf untuk mendukung kebijakan hukum.

5. Keberhasilan Perkara: Ombudsman RI memenangkan 6 perkara, termasuk di PTUN Jakarta, PTUN Serang, dan Mahkamah Agung.

Capaian ini mencerminkan peran strategis Ombudsman RI dalam advokasi hukum, pengawasan regulasi, serta perlindungan hak masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

## 2. Evaluasi Regulasi dan Reformasi Hukum

Penataan regulasi yang berkualitas, bersih, dan akuntabel di lingkungan Ombudsman RI tercermin dalam Indeks Reformasi Hukum dengan nilai 99,46. Selain penataan regulasi, dalam perencanaan, perumusan, dan pengambilan kebijakan Ombudsman RI mendapatkan nilai Indeks Kualitas Kebijakan sebesar 83,11. Nilai tersebut sudah cukup menggambarkan efektivitas perumusan kebijakan lembaga ini dalam mendukung penguatan sistem hukum di Indonesia sesuai dengan tupoksi Ombudsman RI.

## 3. Penguatan Transparansi dan Aksesibilitas Regulasi

Sebagai bentuk penguatan transparansi dan aksesibilitas regulasi, Ombudsman RI juga terus mengoptimalkan Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum (JDIH) yang diapresiasi oleh Badan Pembinaan Hukum Nasional (BPHN) melalui kategori Eka Acalapati dengan perolehan nilai 96. Capaian tersebut mencerminkan meningkatnya pengelolaan dokumentasi hukum diiringi dengan keterbukaan informasi bagi publik.

## E. Manajemen Kehumasan dan Komunikasi Publik

### 1. Transparansi dan Pengelolaan Informasi Publik

Dalam rangka meningkatkan keterbukaan informasi dan efektivitas komunikasi publik, Ombudsman RI terus mengoptimalkan layanan informasi melalui berbagai strategi dan inovasi. Ombudsman RI berhasil meraih Anugerah Keterbukaan Informasi Publik Tahun 2024 Kualifikasi Informatif untuk Kategori Lembaga Non-Struktural dalam Malam Anugerah Keterbukaan Informasi Publik Tahun 2024, dengan nilai 95,43.

Kegiatan ini merupakan agenda tahunan yang diadakan oleh Komisi Informasi Pusat untuk memberikan penghargaan kepada badan publik yang dengan konsisten dan nyata melaksanakan keterbukaan informasi sesuai dengan amanat Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik nomor 14 tahun 2008.

Acara ini juga bertujuan mendorong penyediaan layanan informasi publik yang berkualitas, transparan, dan akuntabel. Untuk mendukung hal tersebut, berbagai kanal informasi resmi seperti media sosial, website, dan siaran pers digunakan secara optimal dalam menyebarkan informasi terkait dengan pelayanan publik, kebijakan, serta berbagai program strategis yang dijalankan oleh Ombudsman RI.

Strategi komunikasi publik juga diperkuat melalui

monitoring pemberitaan dan kliping media, yang berfungsi sebagai alat evaluasi dalam mengukur efektivitas penyebaran informasi serta respons masyarakat terhadap kebijakan Ombudsman RI. Peningkatan efektivitas komunikasi publik juga tercermin dalam Indeks Pelayanan Publik sebesar 4,16, yang menunjukkan kualitas layanan kepada masyarakat. Sementara itu, Indeks Kepatuhan Standar Pelayanan Publik mencapai 88,63, mengindikasikan Ombudsman RI telah memastikan pelayanan publik berjalan sesuai dengan standar yang ditetapkan.

## 2. Optimalisasi Layanan Call Center dan Media Sosial

Sebagai bentuk penguatan layanan informasi publik, Ombudsman RI juga mengoptimalkan layanan pengaduan melalui *call center* “Halo Ombudsman” (137), *free call* 0800-1-137-137, *click to call* dan *live chat* di *website*, serta layanan pesan digital, seperti *WhatsApp*. Dengan adanya kanal komunikasi ini, masyarakat dapat dengan mudah menyampaikan keluhan dan memperoleh informasi secara langsung.

Sejalan dengan perkembangan era digital, interaksi dengan masyarakat juga diperluas melalui peningkatan jumlah pengikut dan *engagement* di media sosial resmi Ombudsman RI, yang menunjukkan peningkatan partisipasi publik dalam menanggapi isu-isu pelayanan publik. Selain itu, penyediaan informasi proaktif dilakukan melalui webinar, siaran langsung, dan diskusi daring, yang menjadi bagian dari strategi komunikasi interaktif guna meningkatkan pemahaman publik terhadap tugas dan fungsi Ombudsman RI.

Keberhasilan komunikasi publik berbasis digital tercermin dalam Indeks SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik) yang mencapai skor 3,93, yang menandakan Ombudsman RI semakin adaptif dalam menggunakan teknologi untuk mendukung pelayanan publik. Efektivitas komunikasi publik dalam menanggapi laporan masyarakat juga tercermin dalam Tingkat Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat (LAPOR) dengan skor 1 yang menunjukkan responsivitas Ombudsman RI dalam menangani laporan masyarakat.

## 3. Perluasan Kolaborasi dan Jaringan Media

Kemitraan dengan media dan pemangku kepentingan juga menjadi bagian dari strategi komunikasi yang terus diperkuat. Ombudsman RI secara aktif menjalin hubungan dengan media massa melalui berbagai kegiatan, seperti konferensi pers, *media briefing*, dan publikasi laporan tahunan.

Selain itu, program “Ngopi Bareng Ombudsman” menjadi sarana komunikasi informal antara Ombudsman dan media dalam membahas isu-isu pelayanan publik yang sedang berkembang. Dalam rangka memastikan keterbukaan terhadap kritik dan masukan, Ombudsman RI juga memfasilitasi penyampaian aspirasi masyarakat, termasuk dalam bentuk audiensi, guna menampung perspektif masyarakat dan meningkatkan efektivitas pengawasan pelayanan publik.

## 4. Penguatan Sistem Data dan Informasi Publik

Dalam aspek pengelolaan data dan informasi publik, Ombudsman RI telah mengimplementasikan Sistem Data dan Informasi Ombudsman RI (Sisdatin) sebagai pusat pe-

nyimpanan dan aksesibilitas informasi bagi pemangku kepentingan. Upaya penguatan pengelolaan data juga dilakukan melalui peningkatan kapasitas digitalisasi arsip, yang pada 2024 mencapai Tingkat Digitalisasi Arsip sebesar 80,27.

Untuk meningkatkan keamanan data dan efisiensi penyimpanan, Ombudsman RI telah mengembangkan sistem yang terintegrasi melalui VPN dan *mapping* Sisdatin pada Windows Explorer, sehingga memastikan keamanan serta kemudahan dalam pengelolaan dokumen digital.

Ombudsman RI juga terus mengembangkan layanan perpustakaan dengan menghadirkan Pojok Baca Ombudsman (PBO), yang saat ini telah tersebar di berbagai kantor perwakilan, guna meningkatkan literasi masyarakat perihal kebijakan pelayanan publik. Langkah strategis dalam pengelolaan perpustakaan juga dilakukan melalui digitalisasi koleksi terbitan Ombudsman RI, sehingga mempermudah akses pemustaka dalam memperoleh referensi dan bahan bacaan yang berkaitan dengan peran dan fungsi Ombudsman RI.

## 5. Capaian Kinerja Kehumasan dan Transformasi Digital

Capaian kinerja kehumasan dan transformasi digital Ombudsman RI pada 2024 menunjukkan hasil positif. Nilai Keterbukaan Informasi Publik sebesar 95,43 mencerminkan peningkatan transparansi dalam layanan informasi publik. Sementara itu, Indeks SPBE mencapai 3,93, yang menandakan kemajuan signifikan dalam transformasi digital dan tata kelola informasi.

Di sisi lain, Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Kehumasan mencapai 3,34, yang menunjukkan peningkatan kualitas pelayanan dalam bidang komunikasi dan informasi. Keberhasilan ini menunjukkan strategi komunikasi publik yang diterapkan oleh Ombudsman RI telah berjalan secara efektif dan terus berkembang untuk mendukung akselerasi transformasi organisasi dalam pelayanan publik.

## F. Penguatan Fungsi Inspektorat dalam Mendukung Reformasi Organisasi

### 1. Penguatan Pengawasan dan Manajemen Risiko

Pada 2024, Inspektorat Ombudsman RI melaksanakan berbagai upaya pengawasan internal yang berorientasi pada efektivitas, transparansi, dan peningkatan akuntabilitas tata kelola kelembagaan. Kegiatan pengawasan dilakukan melalui audit internal, evaluasi, *reviu*, pemantauan, serta bentuk pengawasan lainnya.

Tercatat telah dilaksanakan audit ketaatan atas pengelolaan keuangan dan Barang Milik Negara (BMN) di lima perwakilan Ombudsman RI, audit dengan tujuan tertentu atas aduan masyarakat, dan *probity audit* pada proyek pemeliharaan gedung, menunjukkan konkretnya fungsi Inspektorat sebagai instrumen deteksi dini dalam tata kelola orga-



nisasi dan pengadaan barang/jasa, bukan sekadar pemroses laporan pasca-kejadian.

Inspektorat juga melakukan evaluasi substantif, seperti evaluasi SAKIP, reviu laporan keuangan dan kinerja, serta reviu penyerapan anggaran, sebagai bagian dari penguatan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP). Pendeknya, fungsi evaluatif ini merupakan fondasi penting bagi transformasi birokrasi menuju *outcome-oriented governance*—di mana hasil menjadi tolok ukur, bukan hanya proses.

Inspektorat juga secara proaktif melakukan manajemen risiko dan membentuk Unit Pengendali Gratifikasi (UPG), yang menerima dan menindaklanjuti laporan gratifikasi sepanjang 2024, dengan total tujuh laporan. Evaluasi atas kapabilitas Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP) oleh Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP) menunjukkan Inspektorat berada pada Level 2 dengan skor 2,810. Adapun hasil *baseline* SPIP sebesar 3,015 mencerminkan peningkatan kapasitas pengelolaan risiko di lingkungan Ombudsman RI.

Di sisi lain, persentase tindak lanjut terhadap temuan pemeriksaan Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) mencapai 77,26 persen, yang menunjukkan komitmen Inspektorat dalam menindaklanjuti hasil pengawasan eksternal. Inspektorat juga aktif memantau Laporan Harta Kekayaan Aparatur Negara (LHKAN) dan evaluasi kepatuhan terhadap program P3DN, mendemonstrasikan peran Inspektorat tidak lagi sebatas “pengawas internal”, tetapi menjadi jembatan akuntabilitas antara entitas pengawasan eksternal (seperti BPK/BPKP) dan pelaksana kebijakan di internal lembaga Ombudsman RI.

Secara keseluruhan, capaian ini mencerminkan RB yang sejati tidak hanya menyangkut struktur dan prosedur operasional standar (SOP), tetapi juga pembentukan nilai kelembagaan (integritas, etika, dan keteladanan) yang diartikulasikan melalui sistem kontrol internal dan fungsi pengelolaan risiko. Dengan demikian, seluruh capaian ini memperkuat posisi Inspektorat sebagai entitas strategis dalam mitigasi risiko dan penguatan integritas kelembagaan Ombudsman RI.

## 2. Penguatan Akuntabilitas dan Kepatuhan Internal

Capaian kinerja Inspektorat Ombudsman RI sepanjang 2024 menunjukkan tren penguatan akuntabilitas kelembagaan yang konsisten. Berdasarkan Tabel berikut, nilai Indeks Kinerja Inspektorat pada 2024 sebesar 3,41 dari skala 4, terdiri dari aspek implementasi dan manfaat dengan nilai 85,96 dan aspek manfaat sebesar 84,74.

| Aspek Penilaian | Bobot | *Nilai    |
|-----------------|-------|-----------|
| Implementasi    | 33,3% | 1,15      |
| Manfaat         | 66,7% | 2,26      |
| Total Indeks    | □     | 3,41/4.00 |

Catatan: \*: Konversi standar ke skala 4.00

Sumber: Laporan Kinerja Inspektorat Ombudsman RI Tahun 2024

Angka ini menunjukkan pengawasan yang dilakukan tidak hanya berjalan secara administratif, tetapi juga memberikan dampak manfaat langsung terhadap peningkatan tata kelola. Kebermanfaatan tata kelola tersebut juga diperkuat dengan representasi nilai SAKIP Inspektorat sebesar 74,50 dan penilaian kepuasan layanan yang mencapai 78,10 persen, serta penyelesaian 100 persen terhadap laporan pelanggaran etik dan tindak lanjut atas temuan pegawai.

Berdasarkan capaian-capaian tersebut, dapat diinferensikan bahwa pengawasan yang dijalankan oleh Inspektorat tidak hanya bersifat kepatuhan prosedural, tetapi telah memberikan kontribusi substansial terhadap pencapaian tujuan organisasi dan pembentukan budaya akuntabilitas internal.

Inspektorat juga berhasil menjaga disiplin dan kepatuhan internal, sebagaimana tercermin dari tingkat kepatuhan terhadap kode etik yang meraih predikat “A” serta capaian 100 persen dalam peningkatan kinerja pegawai melalui *Coaching*, *Mentoring*, dan *Counseling* (CMC). Kinerja penyusunan dan pelaporan dokumen juga sangat baik, dengan 100 persen penyelesaian terhadap enam dokumen laporan kinerja dan laporan triwulan/tahunan.

Selain itu, pengelolaan arsip mencapai nilai 90,00, yang menunjukkan adanya perbaikan signifikan dalam tata kelola administratif dan dokumentasi kelembagaan. Dengan demikian, representasi riil atas komitmen terhadap implementasi prinsip-prinsip transparansi dan pertanggungjawaban memperkuat posisi Inspektorat sebagai motor penggerak dalam pembangunan budaya kerja yang akuntabel di lingkup Ombudsman RI sebagai lembaga pengawas pelayanan publik.

## 3. Transformasi Layanan dan Tata Kelola Inspektorat

Transformasi Inspektorat sepanjang 2024 dilakukan melalui perbaikan sistem kerja, penguatan koordinasi, dan peningkatan kualitas layanan. Inspektorat aktif menyelenggarakan rapat internal secara berkala, meningkatkan komunikasi dengan unit kerja lain di lingkungan Ombudsman RI, serta menjalin sinergi dengan lembaga eksternal seperti BPK, BPKP, dan KemenPANRB. Transformasi juga tercermin dalam pelaksanaan evaluasi internal RB berdasarkan Peraturan MenPANRB Nomor 9 Tahun 2023 dan Keputusan Ketua Ombudsman Nomor 115 Tahun 2024, yang menandai peran Inspektorat sebagai evaluator reformasi kelembagaan secara menyeluruh.

Perubahan layanan turut didukung oleh penguatan peran Inspektorat dalam pengelolaan SP4N-LAPOR!, verifikasi LKE Zona Integritas, serta pendampingan pembangunan Zona Integritas menuju WBK/WBBM. Di sisi lain, transformasi juga diarahkan pada peningkatan kapasitas SDM melalui partisipasi pegawai dalam berbagai pelatihan dan bimbingan teknis, baik secara daring maupun luring.

Reformasi layanan ini ditopang oleh efisiensi anggaran yang tinggi, dengan realisasi sebesar 98,92 persen dari pagu yang tersedia, serta keberhasilan dalam pelaporan dan perencanaan anggaran tahun berikutnya. Hal ini memperkuat fondasi Inspektorat sebagai unit yang adaptif dalam mengh-



adapi tantangan reformasi kelembagaan secara berkelanjutan.

Melalui representasi angka-angka di atas, dapat disimpulkan Inspektorat Ombudsman RI telah mengalami pergeseran peran dari *compliance-based control* menjadi *strategic-enabling unit* yang mendukung agenda reformasi birokrasi berbasis integritas, sambil memastikan sistem pengendalian risiko berjalan adaptif, dan menjaga agar mekanisme akuntabilitas tetap terhubung dengan praktik kelembagaan. Dengan demikian, capaian tersebut bukan hanya sekadar angka administratif, melainkan indikator fungsional reformasi organisasi yang sedang berlangsung secara nyata dan berkelanjutan.

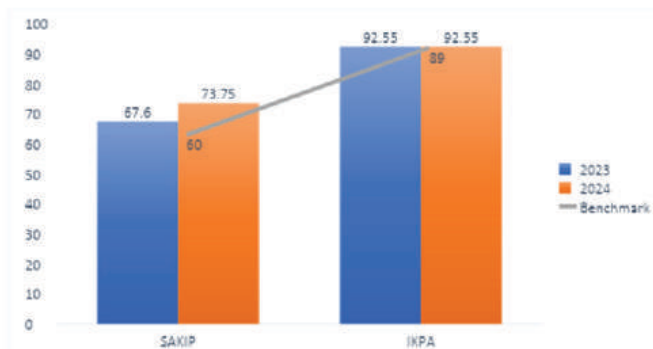
## G. Manajemen Keuangan dan Akuntabilitas

Tidak terbatas pada bertanggung jawab atas pengawasan pelayanan publik, Ombudsman RI juga perlu didukung oleh sistem manajemen keuangan dan akuntabilitas organisasi dikelola secara transparan dan efisien. Dalam konteks tersebut, Biro Perencanaan dan Keuangan patut diapresiasi karena berhasil memenuhi perannya dalam memastikan bahwa anggaran, aset, serta laporan keuangan disusun yang terstandarisasi guna mendukung efektivitas operasional lembaga.

### 1. Evaluasi Kinerja Akuntabilitas Keuangan

Salah satu indikator utama dalam pengelolaan keuangan yang mencerminkan akuntabilitas Ombudsman RI adalah Nilai Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP), yang pada 2024 mencapai 68,05 (tampak pada Gambar). Capaian ini menunjukkan peningkatan dalam efektivitas sistem akuntabilitas keuangan, di mana sistem pelaporan dan evaluasi keuangan semakin kuat dalam mencerminkan penggunaan anggaran yang efisien dan tepat sasaran.

Kemudian, secara tren, capaian skor SAKIP tahun 2024 (skor 73,75, predikat BB) bertumbuh pesat dari tahun sebelumnya (skor 67,60, predikat B) menunjukkan implementasi akuntabilitas kinerja Ombudsman RI yang semakin matang dan terstruktur, terutama dalam perencanaan, pelaksanaan, hingga pelaporan kinerja yang berorientasi pada hasil (*result-based*). Hal ini mencerminkan peningkatan kapasitas kelembagaan dalam mengelola anggaran secara transparan, serta responsif terhadap tuntutan publik akan



Catatan: \* Hasil evaluasi sementara

Gambar Tren Capaian SAKIP dan IKPA Ombudsman RI.

Di sisi lain, Indikator Kinerja Pelaksanaan Anggaran (IKPA) juga mencapai 92,55 jauh di atas target 89 yang menunjukkan Ombudsman RI mampu mengelola dan merealisasikan anggaran secara optimal, baik dalam perencanaan maupun dalam pelaksanaannya. Dengan demikian, capaian ini menunjukkan lembaga ini berada pada jalur yang positif dalam hal akuntabilitas kinerja dan pengelolaan anggaran.

Ombudsman RI juga terus mewujudkan komitmen tiada henti agar mencapai level yang lebih optimal dengan misi yang mana keberlanjutan tren ini akan sangat bergantung pada strategi penguatan kebijakan internal dan efektivitas pelaksanaan reformasi yang lebih komprehensif.

### 2. Audit Keuangan dan Opini BPK

Didasarkan pada Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2006, Ombudsman RI terus memperkuat akuntabilitas keuangannya. Dengan meraih opini WTP, akuntabilitas kelembagaan Ombudsman RI yang direpresentasikan melalui laporan keuangan lembaga telah memenuhi standar audit dengan baik.

Keberhasilan memperoleh opini WTP selama sembilan tahun berturut-turut (sejak 2016) menegaskan Ombudsman RI terus menjalankan prinsip *good governance* dalam pengelolaan keuangannya. Walaupun, dalam penilaian pengendalian intern atas pelaporan keuangan tahun 2024, laporan keuangan dinilai “efektif dengan pengecualian”, yang berarti meskipun sistem telah berjalan sesuai prosedur dan ketentuan yang berlaku, terdapat beberapa area perbaikan yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan transparansi dan akurasi laporan keuangan ke depan.

### 3. Pengelolaan Aset dan Optimalisasi Pemanfaatannya

Selain pengelolaan anggaran dan laporan keuangan, efektivitas dalam manajemen aset menjadi indikator penting lainnya dalam sistem akuntabilitas Ombudsman RI. Indeks Pengelolaan Aset pada 2024 mencapai 3,35, yang mencerminkan pengelolaan aset organisasi semakin membaik dalam hal pendataan, pemanfaatan, dan pemeliharaan aset yang dimiliki lembaga. Dalam mendukung transparansi dan efisiensi pengelolaan aset, Ombudsman RI terus meningkatkan koordinasi antar unit kerja serta optimalisasi pemanfaatan aset guna mendukung operasional yang lebih efektif dan berkelanjutan.

Secara keseluruhan, pencapaian ini menunjukkan Ombudsman RI telah berhasil memperkuat sistem manajemen keuangan dan akuntabilitasnya, baik dalam hal pelaksanaan anggaran, pelaporan keuangan, maupun pengelolaan aset. Namun, untuk semakin meningkatkan efektivitas pengelolaan keuangan ke depan, Ombudsman RI perlu terus mengoptimalkan mekanisme pemantauan dan evaluasi anggaran, memperkuat sistem pengelolaan aset, serta meningkatkan akurasi dalam penyusunan laporan keuangan. Dengan langkah-langkah ini, Ombudsman RI dapat terus memastikan pengelolaan keuangannya tetap transparan, akuntabel, serta selaras dengan prinsip efisiensi dan efektivitas dalam mendukung pelayanan publik yang lebih baik.



## BAB IV

# **Pengembangan dan Perluasan Kolaborasi**



**Dalam membangun jejaring dan kerja sama dengan sejumlah instansi baik pemerintah maupun non-pemerintah selalu diformalkan menjadi dokumen sebagai bagian dari proses. Bentuknya antara lain nota kesepahaman/ nota kesepakatan yang ditindaklanjuti dengan perjanjian kerja sama, rencana kerja, petunjuk teknis, maupun bentuk lainnya sesuai dengan kesepakatan.**





## **Ombudsman menjalin kerja sama lintas lembaga nasional, regional, dan International. Selain itu juga berkolaborasi dengan antarorganisasi Ombudsman di tingkat global.**

Berbagi pengalaman, semangat berkolaborasi, dan antusias menambah pengetahuan. Inilah strategi Ombudsman Republik Indonesia dalam meningkatkan kapasitas perannya sebagai lembaga pengawas terhadap penyelenggara negara. Upaya peningkatan kapasitas antara lain ditempuh dengan kerja sama antarlembaga dalam negeri dan luar negeri serta pelatihan (training) baik luring maupun daring. Tujuan dari upaya ini tak lain untuk menghasilkan kinerja yang efisien, efektif, dan optimal di jajaran Ombudsman dalam menjalankan fungsinya. Sedangkan cakupan pengembangan potensi organisasi, diperluas meliputi banyak hal. Di antaranya penggunaan teknologi seperti sistem informasi dan komunikasi elektronik, menjalin jejaring di lingkup pemerintahan antara kementerian/lembaga, organisasi non-pemerintah atau lembaga swadaya, perguruan tinggi, media pers, dan masyarakat sipil di tingkat nasional maupun internasional. Melalui langkah ini diharapkan peningkatan

kapabilitas sumber daya manusia Ombudsman dalam menyelesaikan laporan, pencegahan maladministrasi, dan pengawasan pelayanan publik semakin profesional.

Dalam membangun jejaring dan kerja sama dengan sejumlah instansi baik pemerintah maupun non-pemerintah selalu diformalkan menjadi dokumen sebagai bagian dari proses. Bentuknya antara lain nota kesepahaman/nota kesepakatan yang ditindaklanjuti dengan perjanjian kerja sama, rencana kerja, petunjuk teknis, maupun bentuk lainnya sesuai dengan kesepakatan. Untuk menghasilkan dokumen kerja sama yang berkualitas dilakukan sejumlah tahapan. Tahapan ini mulai dari koordinasi terhadap hasil kajian, analisis secara intensif dan komprehensif baik di internal Ombudsman maupun bersama-sama dengan mitra, sampai dokumen kerja sama ditandatangani.



Penandatanganan naskah kerja sama antara Ombudsman RI dengan beberapa pemerintah daerah di wilayah Provinsi Jawa Tengah di Gedung Ombudsman RI Jakarta. (Fotof: Dokumen ORI)

## **1. Kerja Sama Dalam Negeri**

Ombudsman mempunyai kantor perwakilan di setiap provinsi yang berjumlah 34 dan tersebar di seluruh penjuru Tanah Air. Kantor Perwakilan Ombudsman dipimpin seorang kepala yang memiliki hubungan hierarkis dengan Ombudsman pusat. Kepala perwakilan merupakan pemimpin dalam pengawasan pelayanan publik di daerah sekaligus berperan sebagai kepala unit kerja yang mengelola program kegiatan, sumber daya manusia, dan sumber daya lainnya.

Berdasarkan Pasal 7 huruf e Undang-Undang Nomor

37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI, disebutkan tugas lembaga ini melakukan koordinasi dan kerja sama dengan berbagai pihak, seperti kementerian/lembaga, pemerintah daerah, perguruan tinggi, lembaga swadaya, swasta dan lainnya. Kegiatan kerja sama dalam negeri, fasilitasnya terbagi menjadi dua tim yaitu tim pusat dan perwakilan. Sepanjang 2024, jumlah mitra yang terjalin dan dokumentasinya dituangkan dalam nota kesepahaman sebanyak 93 instansi. Sedangkan aktivitas kemitraan dalam bentuk perjanjian kerja sama jumlahnya mencapai 11 institusi.





## Triwulan I 2024

Kegiatan kerja sama perwakilan pada Triwulan I 2024 terhimpun sebanyak 25 aktivitas di antaranya rapat koordinasi, audiensi, studi banding, pembahasan draf perjanjian nota kesepahaman, finalisasi draf perjanjian kerja sama, dan beberapa lainnya. Kegiatan ini berlangsung di kantor Ombudsman pusat di Jakarta maupun di kantor perwakilan. Seperti pada 11 Januari 2024 berlangsung penandatanganan nota kesepahaman antara Ombudsman RI dengan Kementerian Ketenagakerjaan RI. Ada hari yang sama di Kantor Perwakilan Ombudsman di Jawa Tengah diselenggarakan pembahasan nota kesepahaman antara Ombudsman dengan Pemerintah Kabupaten Pemalang.

Selain itu juga dilaporkan di Triwulan I 2024 aktivitas kerja sama perwakilan menerima peserta magang sebanyak 18 orang. Mereka berasal dari berbagai perguruan tinggi dan berlangsung Januari sampai Maret 2023 di Kantor Ombudsman RI pusat. Peserta magang ini ditempatkan di sejumlah unit kerja seperti Biro Hukum, Kerja Sama, dan Organisasi; unit kerja Keasistenan Utama II, III, dan IV; unit kerja Keasistenan Utama Manajemen Pencegahan Maladministrasi; unit kerja Biro Perencanaan dan Keuangan, serta beberapa unit kerja lainnya.

## Triwulan II 2024

Kegiatan kerja sama perwakilan pada Triwulan II 2024 jumlahnya bertambah dibanding triwulan sebelumnya, yaitu 48 aktivitas. Dimulai 1 April 2024 tim kerja sama perwakilan menggelar rapat intensif persiapan pelaksanaan penandatanganan naskah kerja sama antara Ombudsman RI dengan beberapa pemerintah daerah dan perguruan tinggi di Provinsi Jawa Tengah, yang dilaksanakan pada 2 April 2024. Peserta rapat meliputi tim kerja hubungan masyarakat, bagian teknologi informasi, protokol, dan perlengkapan rumah tangga.

Sedangkan fasilitasi magang pada Triwulan II selama April hingga Juni 2024 terdapat 142 permohonan magang melalui kanal media sosial Ombudsman RI. Jumlah sebanyak itu mengajukan magang untuk program reguler maupun program magang Merdeka belajar kampus merdeka. Angka 142 pemohon, yang dinyatakan sebagai peserta magang aktif sebanyak 43 orang berasal dari 9 perguruan tinggi negeri dan swasta.

Selain menerima mahasiswa peserta magang, tim kerja sama perwakilan juga menerima kunjungan atau kuliah kerja lapangan perguruan tinggi. Pertama mahasiswa kunjungan Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Ilmu Hukum dan Ilmu Sosial Universitas Pendidikan Ganesha pada 22 April 2024. Kedua, kunjungan mahasiswa Program Studi Himpunan Administrasi Publik Universitas Nasional pada 5 Juni 2024. Mereka diterima Gunawan I. Siallagan, analis kebijakan ahli madya, Biro Hukum Kerja Sama dan Organisasi Ombudsman.

## Triwulan III 2024

Kegiatan kerja sama perwakilan pada Triwulan III tercatat sebanyak 45 aktivitas selama Juli sampai September 2024. Selain menerima kunjungan dan audiensi dengan sejumlah perguruan tinggi serta tindak lanjut perjanjian kerja sama dengan pemerintah daerah, pada triwulan ini juga menindaklanjuti nota kesepahaman dengan beberapa kementerian/lembaga. Di antaranya dengan Kementerian Komunikasi dan Informatika pada 18 Juli 2024 dengan agenda pembahasan naskah perjanjian. Pada 2 Juli 2024 audiensi dengan Kementerian Luar Negeri dan pada 14 Agustus 2024 pembahasan draf nota kesepahaman dan perjanjian kerja sama antara Ombudsman RI dan BPJS Kesehatan.

Adapun fasilitasi magang pada rentang waktu Juli sampai September 2024 sebanyak 70 pemohon dari berbagai perguruan tinggi. Mengingat kuota yang terbatas, jumlah peserta magang yang diterima sebanyak 62 orang. Mereka ditempatkan pada Unit Kerja Keasistenan Utama atau Unit Kerja Eselon II pada Sekretariat Jenderal Ombudsman RI. Seperti unit kerja Keasistenan Utama Manajemen Pencegahan Maladministrasi, Biro Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Biro Hubungan Masyarakat dan Teknologi Informasi, Keasistenan Utama Resolusi dan Monitoring, dan unit kerja keasistenan lainnya.

Sebagaimana di Triwulan II, kunjungan mahasiswa juga berlangsung pada triwulan ini. Pertama, kunjungan mahasiswa dan dosen Universitas Muhammadiyah Ponorogo, Jawa Timur pada 3 Juli 2024. Mereka diterima Biro Hukum, Kerja Sama, dan Organisasi serta Keasistenan Pemeriksaan Laporan Keasistenan Utama VI Ombudsman RI. Kedua, kunjungan mahasiswa dan dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Pamulang, Tangerang Selatan pada 4 Juli 2024. Mereka diterima Keasistenan Utama I Ombudsman RI.

## Triwulan IV 2024

Kegiatan kerja sama perwakilan pada Triwulan IV tercatat sebanyak 36 aktivitas selama Juli sampai September 2024. Sama seperti di Triwulan III, selain menerima kunjungan dan audiensi dengan sejumlah perguruan tinggi serta tindak lanjut perjanjian kerja sama dengan pemerintah daerah, pada triwulan ini juga menindaklanjuti nota kesepahaman dengan beberapa kementerian/lembaga. Misalnya penandatanganan nota kesepahaman antara Ombudsman RI dan Kementerian Komunikasi dan Informatika pada 17 Oktober 2024. Penandatanganan nota kesepahaman antara Ombudsman RI dengan Pemerintah Kabupaten Magelang, Jawa Tengah pada 25 November 2024.

Untuk kegiatan layanan magang yang diterima sebanyak 12 peserta dari berbagai perguruan tinggi, Mereka ditempatkan di sejumlah unit kerja seperti Biro Perencanaan



dan Keuangan, Keasistenan Utama Manajemen Pencegahan Maladministrasi, Biro Sumber Daya Manusia dan Umum, Biro Hukum, Kerja Sama dan Organisasi, dan lainnya. Pada triwulan ini tidak ada kunjungan mahasiswa ke kantor Ombudsman RI baik di pusat maupun di kantor perwakilan.

Berikut ini sejumlah kerja sama Ombudsman dengan mitra dalam negeri yang meliputi instansi pemerintah, swasta, perguruan tinggi dan lainnya. Data ini dihimpun sampai dengan ditandatangani nota kesepahaman sepanjang periode 2020 - 2024.

| TAHUN        | MITRA KERJA SAMA      |                 |                  |           | JUMLAH |
|--------------|-----------------------|-----------------|------------------|-----------|--------|
|              | Kementerian / Lembaga | Perintah Daerah | Perguruan Tinggi | Lain-lain |        |
| 2020         | 3                     | 6               | 7                |           | 16     |
| 2021         | 2                     | 45              | 25               | 2         | 74     |
| 2022         | 9                     | 36              | 23               | 1         | 69     |
| 2023         | 9                     | 78              | 43               |           | 130    |
| Agustus 2024 | 5                     | 45              | 17               | 3         | 70     |
| Jumlah       | 28                    | 210             | 115              | 6         | 359    |



Sepanjang tahun 2024, Ombudsman bekerja sama dengan BPJS Kesehatan melaksanakan roadshow pelayanan publik di kabupaten/kota Indonesia. Setiap kegiatan dihadiri oleh pihak pemerintah daerah, tenaga kesehatan dari puskesmas dan rumah sakit, para tokoh masyarakat dan tokoh adat serta ratusan masyarakat umum. Roadshow ini bertujuan untuk revitalisasi kepesertaan BPJS Kesehatan pada kepesertaan non-aktif, optimalisasi perlindungan pembiayaan kesehatan pada masyarakat yang belum tercakup kepesertaan BPJS Kesehatan, dan optimalisasi layanan publik bidang kesehatan untuk peserta BPJS Kesehatan pada puskesmas dan rumah sakit.



Di tahun 2024 juga, perluasan cakupan kepesertaan jaminan sosial ketenagakerjaan bagi pekerja informal turut menjadi perhatian Ombudsman. Pekerja informal sering rentan terhadap risiko kecelakaan kerja, kehilangan pekerjaan, dan sakit, serta tidak memiliki jaminan hari tua. Ombudsman bekerja sama dengan BPJS Ketenagakerjaan melaksanakan kegiatan sosialisasi, edukasi dan membantu registrasi serta reaktivasi kepesertaan jamsos ketenagakerjaan pekerja informal di Daerah Tertinggal, Perbatasan dan Kepulauan (DTPK).





Jaminan Sosial merupakan ruang lingkup pelayanan publik. Sebagai lembaga pengawas, Ombudsman RI memiliki peranan penting dalam pengawasan penyelenggaraan jaminan kesehatan nasional maupun jaminan sosial ketenagakerjaan. Upaya ini dilakukan untuk memastikan bahwa jaminan sosial menjangkau semua lapisan masyarakat, termasuk mereka yang tidak tertutup oleh Jaminan Kesehatan Nasional maupun Jaminan Sosial Ketenagakerjaan, sebagaimana salah satu strategi mencapai kesejahteraan rakyat dalam Asta Cita.

## 2. Kerja Sama Luar Negeri

Ombudsman RI di forum internasional sudah lamaasyhur. Kiprah dan kontribusinya menggembirakan di sejumlah organisasi seperti *International Ombudsman Institute* (IOI), *Asian Ombudsman Association* (AOA), *OIC Ombudsman Association*, dan *South East Asian Ombudsman Forum* (SEAOF). Melalui wadah ini, Ombudsman RI aktif berbagi pengalaman, pengetahuan, dan *best practices* mengenai cara-cara penyelesaian laporan, pencegahan mal-administrasi, dan pengawasan pelayanan publik.

Selain hubungan multilateral, Ombudsman RI juga aktif dalam kerja sama bilateral dengan lembaga Ombudsman sejumlah negara. Di antaranya Ombudsman Thailand, Anti-Corruption and Civil Rights (ACRC) Korea Selatan, Office of Commonwealth Ombudsman (OCO) Australia, Netherlands Ombudsman, Danish Parliamentary Ombudsman, Ombudsman Turki, dan lainnya. Lewat kerja sama ini sangat diharapkan memberi manfaat, utamanya membantu meningkatkan mutu sumber daya manusia di Ombudsman RI sendiri. Sehingga dengan sumber daya berkualitas berefek pada penguatan pengawasan pelayanan publik serta menaikkan reputasi Indonesia di kancah internasional.

Berdasarkan Laporan Tim Kerja Sama Biro Hukum, Kerja Sama dan Organisasi Sekretariat Jenderal Ombudsman RI, waktu pelaksanaan kegiatan kerja sama luar negeri dibagi menjadi dua. Yaitu pelaksanaan fasilitasi kerja sama luar negeri selama Januari hingga Maret 2024 dan selama April sampai Juni 2024. Agenda ini dimulai dari perencanaan kegiatan dan penyusunan anggaran, mencakup Kerangka Acuan Kerja (KAK) dan Rencana Anggaran Biaya (RAB) eksisting 2025. Tim Fasilitasi Kerja Sama Luar Negeri Ombudsman

RI mengajukan anggaran sebesar Rp 2.903.650.000 dengan perincian berikut ini:

|                                   |                  |
|-----------------------------------|------------------|
| Fasilitasi Forum Internasional    | Rp 1.440.000.000 |
| Fasilitasi Kerja Sama Luar Negeri | Rp 613.300.000   |
| Fasilitasi SEAOF                  | Rp 850.350.000   |

Namun dalam perkembangannya terdapat revisi, menyusul adanya penambahan anggaran perjalanan dinas luar negeri sebesar Rp 1.478.192.000 pada Februari 2024. Usulan tersebut secara prinsip disetujui, sehingga terjadi revisi anggaran. Sehubungan dengan Sidang Umum dan Konferensi IOI pada Mei 2024, juga dilakukan pengalihan anggaran dari internal Fasilitasi Kerja Sama Luar Negeri dari kegiatan SEAOF ke perjalanan dinas luar negeri sebesar Rp 277.500.000 dan iuran (biaya pendaftaran Konferensi IOI) Rp 45.500.000 pada Maret 2024.

Berikut ini sebagian catatan dari kegiatan kerja sama luar negeri Ombudsman RI sepanjang 2024.

### a. Kerja Sama dengan OCO

Kerja sama Ombudsman RI dan *Office of Commonwealth Ombudsman* (OCO) Australia telah terjalin sejak 2000. Kolaborasi ini diperkuat dengan program PROSPERA (*Australia Indonesia Partnership for Economic Development*) untuk kurun waktu 2018-2026. Sampai paruh 2024, program yang telah berjalan merupakan kelanjutan dari agenda 2023 yang telah disepakati. Pertama, Work Plan 2024-2025. Pada 13 Februari 2024 berlangsung pertemuan secara daring antara Ombudsman RI dengan OCO dan DFAT (*Department Of Foreign Affairs and Trade*) Australia. Agenda pertemuan membahas berbagai peluang kerja sama serta teknis kegiatan 2024. Sebagai tindak lanjutnya, Biro Hukum, Kerja Sama, dan Organisasi Ombudsman RI pada 20 Maret 2024 meminta kepada seluruh unit kerja untuk mengajukan usulan kegiatan untuk diajukan kepada OCO.

Kedua, Leadership Forum 2024. Kegiatan ini bertujuan memperkuat peran dan kapasitas Kepala Perwakilan Ombudsman RI di berbagai wilayah dalam kepemimpinan dan manajerial. Ombudsman RI bekerja sama dengan OCO menyelenggarakan *Leadership Forum* Bagi Kepala Perwakilan Ombudsman RI yang dilaksanakan pada 28-31 Mei 2024 di Nusa Dua, Bali. Materi forum kepemimpinan ini meliputi pengembangan modul mediasi dan pelatihan Training on Trainer bagi Asisten Ombudsman RI.

Leadership Forum diikuti oleh 23 kepala perwakilan, 12 panitia dari sekretariat jenderal, serta 6 pimpinan dan 1 sekretaris jenderal. Turut hadir mengisi acara adalah Deputy Commonwealth Ombudsman, Ms Penny McKay, dan Direktur OCO, Ms Lisa Collet. Kegiatan dibagi menjadi 3, yaitu hari pertama berupa diskusi pimpinan dan para kepala perwa-



kilan mengenai manajemen proses bisnis, Sumber daya manusia, dan kelembagaan. Dua bagian lainnya pada hari kedua berupa *Leaderless Group Discussion* dan *Bilateral Meeting* antara pimpinan Ombudsman RI dan OCO. Dalam *Bilateral Meeting* dibahas mengenai rencana kerja sama 2 tahun ke depan, termasuk penentuan program prioritas.

## b. Aktif di IOI



Delegasi dari berbagai negara dalam salah satu Board of Directors Meeting International Ombudsman Institute (IOI). (Foto: Dokumentasi ORI)

Sebagai bagian dari International Ombudsman Institute (IOI), Ombudsman RI berperan aktif di setiap kegiatan dan berkomitmen melaksanakan kewajiban organisasi. Salah satu kewajiban itu adalah membayar iuran keanggotaan untuk 2024 sebesar 1.500 Euro atau sekitar Rp 25.600.000. Selain itu, saat pemilihan direktur IOI untuk kawasan Asia pada Oktober 2023, Ketua Ombudsman RI Mokhammad Najih terpilih sebagai dewan pengurus untuk masa jabatan 2024-2028.

Mokhammad Najih didampingi Yong-Hak Joo dari Ombudsman Seoul dan Hong Il Kim dan ACRC Korea Selatan dan Somsak Suwansujarit dari Ombudsman Thailand. Namun, tak lama berselang Hong Il Kim dari ACRC Korea Selatan sehingga posisi Direktur IOI Asia kurang satu orang dan harus dilakukan pemilihan tambahan. Pemilihan dilaksanakan pada 15-26 Februari 2024 dengan 2 calon, yaitu Ryu Chul Wan dari ACRC Korea Selatan dan Samuel Martires dari Ombudsman Filipina. Hasilnya dimenangkan Ryu Chul Wan.

Sidang Umum dan World Conference IOI 2024 di Den Haag, Belanda pada 12-17 Mei 2024 menjadi momentum bersejarah bagi Ombudsman RI. Di tengah rangkaian acara yang dihadiri pimpinan Ombudsman dari berbagai negara ini, Mokhammad Najih dilantik sebagai salah satu Asian Directors 2024-2028. Selain itu, Wakil Ketua Ombudsman RI, Bobby Hamzar Rafinus, menjadi salah satu pembicara IOI World Conference 2024.

Delegasi Ombudsman RI mengikuti Sidang Umum IOI yang dibuka oleh Diane Welborn dari Ombudsman of Daytona sekaligus sebagai Presiden IOI. Peserta yang hadir berjumlah 77, ini tidak memenuhi *quorum* (2/3 dari total anggota), sehingga disepakati bahwa seluruh voting atau pengambilan suara yang dilakukan di pertemuan tidak mengikat.

Sesi sidang dilanjutkan sesuai agenda. Pertama, laporan atas kegiatan IOI selama 2021-2024 dan evaluasi keanggotaan IOI. Kedua, laporan keuangan periode 2021-2024 dan rencana audit IOI 2024-2028. Pada sesi ini dilakukan pengambilan suara (indikatif) mengenai usulan auditor swasta yang akan melakukan audit keuangan IOI untuk 2024-2028. Ketiga, mengenai perubahan aturan organisasi (*By-Laws reform*).

Perubahan aturan disampaikan oleh ketua komite, Peter Boshier (Ombudsman New Zealand) menyangkut 4 pasal.

- **Pasal 7 – Keanggotaan baru (*new memberships*)**

*By-Laws* selama ini telah menyebutkan syarat keanggotaan namun belum menjelaskan tentang jenis bukti atau dokumen yang diperlukan ketika melakukan penilaian atas permohonan keanggotaan. Komite berpendapat untuk menitikberatkan tugas penilaian/*assessing* kepada *Regional President*, yang dirasa lebih mengetahui anggota di kawasannya ketimbang *Executive Committee*. Muncul juga rekomendasi untuk mengklarifikasi terkait kewajiban *Board of Directors* (kepada pemohon) apabila permohonan keanggotaan tidak diberikan dan proses pengajuan banding ke Sidang Umum.

- **Pasal 9 – anggota tidak membayar iuran (*memberships fees*)**

Komite mencatat terdapat sekitar 25% anggota tidak membayar iuran tahunan dan board perlu mengambil tindakan. Namun perlu disusun ketentuan mengenai tindakan yang akan diambil,



sehingga Komite merekomendasikan agar *board* menyusun pedoman mengenai apa yang harus dilakukan terhadap iuran yang belum dibayar.

- **Pasal 10 – pencabutan keanggotaan (*loss of memberships*)**

Pasal ini telah mengatur tentang pencabutan keanggotaan, namun ada beberapa isu yang belum termasuk, yaitu: *merits of the case*; proses yang harus dilakukan selanjutnya; dan kemungkinan penangguhan sebagai sanksi.

- **Pasal 17 – pengambilan keputusan tanpa pertemuan**

Pasal ini telah mengatur tata cara pengambilan keputusan tanpa pertemuan bagi *Executive Committee, Boards of Directors, Voting Members* dan komite lainnya. Namun pelaksanaan pasal ini menemui banyak kendala dan berujung pada keterlambatan pengambilan keputusan.

Komite mengusulkan perubahan sebagai berikut; Izin mayoritas anggota untuk pengambilan keputusan tanpa pertemuan (sebelumnya berjumlah 2/3 dari jumlah anggota); dan merujuk ke Pasal 14 (3) dan pasal 16 untuk menerapkan prinsip *mutatis mutandis*. Pimpinan sidang selanjutnya meminta seluruh peserta untuk melakukan pengambilan suara di mana lebih dari 70% anggota setuju terhadap perubahan yang diusulkan.

## c. Anggota BoD OICOA

Ombudsman RI terpilih menjadi salah satu Board of Directors (BoD) Organization of Islamic Cooperation Ombudsman Association (OICOA) periode 2023-2027. Pada saat bersamaan terpilih juga board of directors dari negara Islam seperti Ombudsman Turki, General Inspection Organization of the Islamic Republic of Iran, Federal Tax Ombudsman Pakistan, Ombudsman Azerbaijan, Ombudsman Bahrain, dan Ombudsman Maroko.

Pada 2024 kegiatan OICOA berlangsung di Islamabad, Pakistan selama dua hari, 29-30 Januari. Ombudsman RI hadir dalam acara ini sebagai anggota BoD OICOA didampingi Asisten Ombudsman RI, Asep Cahyana. Dalam pertemuan ini disepakati afiliasi antara OICOA dan Organization of Islamic Cooperation (OIC). Afiliasi ini merupakan langkah untuk memperkuat kelembagaan OICOA, serta meningkatkan peran Ombudsman dalam isu-isu keadilan, pemerintahan yang baik, dan mengenai hak asasi manusia melalui negara-negara Islam.

Berdasarkan keputusan pimpinan Ombudsman RI, Gunawan I Siallagan (Ketua Tim Kerja Sama Ombudsman) dan Asep Cahyana (Asisten Muda Ombudsman) ditunjuk sebagai perwakilan Ombudsman RI untuk menjadi anggota komite

afiliasi OICOA dan OIC. Ini sebagai tindak lanjut OICOA menyampaikan permohonan afiliasi kepada OIC. Tim Kerja Afiliasi OIC menyusun naskah urgensi dan dokumen pendaftaran Sidang Umum OIC di Gambia pada Agustus 2024. Ombudsman RI telah melakukan koordinasi dengan Direktorat Organisasi Internasional dan Negara Berkembang Kementerian Luar Negeri untuk menindaklanjuti kegiatan tersebut.

## d. Perlindungan WNI

Sekitar empat hari di Vietnam, tepatnya pada 6 sampai 9 Maret 2024. Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler Kementerian Luar Negeri mengundang Kepala Keasistenan Utama Manajemen Pencegahan Maladministrasi Ombudsman RI untuk hadir di sana. Ombudsman diminta menjadi narasumber dalam acara “Rapat Koordinasi Pelayanan Publik dan Perlindungan WNI di Kawasan Asia Tenggara dan Asia Selatan-Tengah.” Ini merupakan komitmen Kementerian Luar Negeri untuk terus meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik khususnya perlindungan warga negara Indonesia di manapun mereka berada.

Pertemuan tersebut sekaligus bertujuan mengidentifikasi isu-isu pelayanan publik dan perlindungan WNI di wilayah kawasan. Apa saja yang memerlukan penanganan bersama antara kantor pusat dan perwakilan, melalui identifikasi isu-isu krusial di bidang pelayanan, diharapkan memunculkan perspektif bagi kantor perwakilan sebagai masukan. Cara ini diyakini memudahkan merumuskan rekomendasi strategis penguatan kebijakan pelayanan publik dan perlindungan WNI.

## e. Kunjungan USAID

Pada 11 Juni 2024 Ombudsman RI menerima kunjungan delegasi United States Agency for International Development (USAID). Tujuan kunjungan USAID ke kantor Ombudsman untuk membahas terkait dengan promosi dan perlindungan hak asasi manusia termasuk isu disabilitas. Pertemuan ini sekaligus memperkuat kerja sama dan merumuskan langkah-langkah strategis dalam upaya bersama memajukan dan melindungi hak asasi manusia termasuk isu disabilitas di Indonesia.

Pemerintah Indonesia sudah menjalin hubungan kerja sama dengan USAID selama 75 tahun. Berbagai kerja sama telah memberikan banyak manfaat bagi kedua pihak. Tim USAID diterima Ketua Ombudsman RI, Mokhammad Najih, wakil ketua Bobby Hamzar Rafinus, serta anggota Ombudsman Johannes Widijantoro, Indraza Marzuki Rais, dan Dadan Suharmawijaya. Turut hadir Ketua Komnas Perempuan Andy Yentriyani, staf ahli dari Kantor Staf Presiden, perwakilan Komnas HAM dan Komisi Nasional Disabilitas.

Sedangkan tim USAID terdiri dari Lesley Warner, Deputy Assistant Administrator Bureau for Democracy, Human Rights, and Governance, USAID Washington D.C. Roman Napoli, Deputy Assistant Administrator Bureau for Planning, Learning and Resource Management, USAID Washington D.C. Kimberly Hart, Senior Human Rights Advisor, USAID Washing-



ton D.C. Jeremy Meadows, Office Director, Democracy and Governance, USAID Indonesia. Luthfi Ashari, Control Officer and Governance Team Lead, Democracy and Governance Office, USAID Indonesia dan beberapa lainnya.

## f. Kunjungan DPO Denmark

Danish Parliamentary Ombudsman (DPO) Denmark berkunjung ke Kantor Ombudsman RI pada 3-4 September 2024. Kedatangan mereka untuk peninjauan kerja sama berbagai kegiatan sebagai lembaga pengawas. Pertemuan diawali dengan jamuan kehormatan antara Direktur Hubungan Internasional DPO, Klavs Kinnerup Hede, dan staf Kedutaan Besar Denmark dengan Pimpinan Ombudsman RI. Setelah selesai dilanjutkan dengan agenda evaluasi program kerja sama, terutama mengenai isu disabilitas.

Pertemuan hari kedua membahas mengenai penerapan digitalisasi di Indonesia dan Denmark. Acara ini dihadiri perwakilan dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Program digitalisasi diusulkan menjadi fokus kerja sama antara kedua DPO dan Ombudsman RI. Fokus pembahasan dalam pertemuan ini meliputi beberapa poin yang dapat dikerjasamakan.

- Kolaborasi antar pihak dalam menangani isu HAM dan digitalisasi, termasuk peran Ombudsman dalam mengawasi solusi digital pemerintah.
- Pengembangan sistem manajemen dokumen digital DPO yang dimulai 2010 dan diluncurkan Maret 2012, bertujuan meningkatkan efisiensi dan manajemen kasus.
- Dampak positif sistem baru pada penanganan kasus, termasuk pengambilan keputusan yang lebih lincah dan manajemen beban kerja yang lebih baik.
- Adanya fitur pencarian yang memungkinkan penanganan kasus menemukan kasus serupa dan membangun basis pengetahuan.
- Tantangan dalam implementasi, termasuk kebutuhan reformasi Pendidikan hukum dan aksesibilitas publik yang terbatas.
- Potensi dan keterbatasan AI dalam manajemen kasus, terkendala oleh volume data yang relatif kecil.
- Pertimbangan politik dan hukum terkait penggunaan teknologi seperti CCTV dan pengenalan wajah di tempat umum di Denmark.
- Meskipun ada tantangan, sistem ini telah meningkatkan efisiensi dan konsistensi dalam penanganan kasus, dengan ruang untuk perbaikan di masa depan.

Pada sesi diskusi berikutnya yaitu tentang perkembangan dan implementasi sistem manajemen kasus digital dalam konteks lembaga Ombudsman dan hak asasi manusia. Diskusi ini membahas kompleksitas pengelolaan kasus dan digitalisasi dalam konteks lembaga Ombudsman dengan mempertimbangkan aspek efisiensi, etika, hukum, dan ak-

sesibilitas. Berikut ini fokus pembahasannya:

- Pengembangan sistem manajemen dokumen digital sejak 2010 bertujuan meningkatkan efisiensi penanganan kasus, termasuk pengambilan keputusan yang lebih cepat dan manajemen beban kerja yang lebih baik.
- Peran Ombudsman dalam mengawasi solusi digital pemerintah dan kolaborasi dengan berbagai pihak dalam menangani isu HAM.
- Penggunaan statistik, prioritas tugas, dan delegasi untuk mengelola volume kasus yang tinggi, terutama yang bersifat administratif.
- Kebutuhan reformasi pendidikan hukum, aksesibilitas publik yang terbatas, dan keseimbangan antara pengumpulan data yang efektif dengan keterbatasan praktis.
- Fokus pada memastikan akses bagi mereka yang tidak dapat atau tidak mau menggunakan solusi digital, terutama lansia dan penyandang disabilitas.
- Pentingnya menjaga keseimbangan antara efisiensi digital dan kepatuhan terhadap standar hukum dan etika, termasuk menghindari konflik kepentingan.
- Perkembangan dari antusiasme awal hingga penciptaan undang-undang yang mewajibkan digitalisasi, serta tantangan dalam adopsi teknologi antar generasi.

## g. Ke Tanah Suci Vatikan

Diawali dengan pertemuan antara delegasi Ombudsman RI dengan Dicastery For Interreligious Dialogue Tahta Suci Vatikan. Kemudian disusul keluarnya surat Ketua Ombudsman RI Nomor: B/2308/KS.02.01/VIII/2024 pada 6 Agustus 2024 mengenai rencana pertemuan di Vatikan kepada H.Em.Cardinal Miguel Ayoso Quixot,MCCJ selaku pimpinan dari Dicastery for Interreligious Dialogue Tahta Suci Vatikan. Ini sekaligus sebagai surat balasan untuk kesediaan kunjungan dari Dicastery for Interreligious Dialogue Tahta Suci Vatikan pada 6 Agustus 2024, yang ditandatangani sekretaris lembaga dimaksud, yaitu Msgr. Induni J. Kodithuwakku K.

Pertemuan diselenggarakan pada Rabu, 11 September 2024 bertempat di Kantor Dicastery for Interreligious Dialogue Tahta Suci Vatikan yang beralamat di Via Della Conciliazione 5, Vatican City. Tujuan dari pertemuan ini untuk mengetahui tentang peran dan fungsi dari Dicastery for Interreligious Dialogue Tahta Suci Vatikan dalam kaitannya dengan dialog antar agama dan bagaimana membangun jaringan kerja sama kedepannya dengan berbagai lembaga termasuk Ombudsman RI.

Perwakilan dari Dicastery for Interreligious Dialogue Tahta Suci Vatikan, Msgr. Induni J. Kodithuwakku K. antara lain menyampaikan pentingnya membangun dialog yang setara dan harmonis antaragama dalam kerangka membangun toleransi dan perdamaian. Dalam dialog antaragama berupa

Peneguhan Kerukunan Umat Beragama yang dilaksanakan di Indonesia yaitu di Masjid Istiqlal di mana ada deklarasi bersama antara Paus Fransiskus dengan tokoh agama Indonesia. Tahta Suci Vatikan mengakui tentang kontribusi Indonesia dalam membangun keberagaman melalui falsafah negara yaitu Pancasila. Dilupakan ada kegiatan lanjutan pada masa yang akan datang untuk membangun dialog antar agama dimaksud antara Indonesia dan Tahta Suci Vatikan.

## h. Pertemuan OICOA ke-11 di Maroko

Ombudsman RI menghadiri Organization of Islamic Ombudsman Association (OICOA) ke-11 di Maroko daring pada 25 Juni 2024. Dalam pertemuan ini, para anggota BoD mengevaluasi kemajuan keputusan yang dibuat saat Board Meeting OICOA ke-10 yang dilaksanakan pada 30 Januari 2024 di Islamabad, Pakistan.

## i. Konferensi Ombudsman di Itali

Kegiatan dari Maroko dilanjutkan dengan Konferensi Internasional Ombudsman kedua yang diselenggarakan di Kota Cassino, Lasio, Italia pada 12 dan 13 September 2024. Total delegasi yang hadir berjumlah 189 peserta, terdiri dari negara-negara dari Afrika, Amerika, Asia, Eropa dan Oseania. Terwakili dari 52 negara peserta, 64 Ombudsman nasional dan Ombudsman regional serta 42 universitas dari berbagai negara. Bertujuan untuk berbagi pengalaman tentang berbagai aspek keombusmanan guna saling belajar dan bekerjasama dalam penguatan kapasitas masing-masing delegasi.

Delegasi Indonesia dalam Konferensi Internasional Ombudsman dihadiri oleh tiga orang anggota delegasi yaitu pimpinan Ombudsman RI, Yohanes Widijantoro, Jemsly Hutabarat dan Dominikus Dalu S. selaku Asisten Ombudsman RI. Delegasi ini mendapat kesempatan menyampaikan materi tentang hak asasi manusia pada hari pertama konferensi pada sesi kedua, Kamis, 12 September 2024.

Sebagai bagian dari Ombudsman internasional, Ombudsman RI terus berupaya membangun kerja sama di tingkat global bersama berbagai negara lainnya. Khususnya di lingkungan Asean, Ombudsman RI bersama beberapa negara yang memiliki lembaga Ombudsman seperti Thailand dan Filipina menggagas pembentukan kerja sama Ombudsman di kawasan Asean.

## j. Berkunjung ke Malaysia

Kunjungan kerja bersama ke Malaysian Palm Oil Board (MPOB) selama empat hari. Ini dalam rangka studi komparasi (*benchmarking*) terkait dengan tata kelola industri kelapa sawit oleh Keasistenan Utama 3 Ombudsman RI di Kuala Lumpur, Malaysia. Acara ini merupakan bagian dari kolaborasi antara Ombudsman RI dan Badan Pengelola Dana Perkebunan Kelapa Sawit yang berlangsung pada 16-20 September 2024.

Tahapan kunjungan kerja, delegasi terlebih dulu

bertandang ke Kedutaan Besar RI Kuala Lumpur dan MPOB, kemudian bertemu dengan kelompok perkebunan kelapa sawit dan kebun sawit di Port Dickson, Negeri Sembilan. Keasistenan Utama 3 mengkaji pengelolaan kepala sawit yang kelak disampaikan kepada pemerintah Indonesia dan *stakeholder* lainnya.

## k. Pertemuan SEAOF 2024



Ketua Ombudsman RI Mokhammad Najih dalam sebuah acara International Ombudsman Summit 2024. (Foto: Dokumentasi ORI)

Ombudsman RI menyelenggarakan SEAOF Meeting pada 12-14 November 2024 di Hotel Le Meridien Jakarta. Pertemuan ini dihadiri delegasi dari Ombudsman Filipina, Ombudsman Thailand, Ombudsman Timor Leste, dan Ombudsman New Zealand.

Selaku Sekretariat SEAOF, Ombudsman RI menyampaikan laporan mengenai kegiatan selama 2023-2024. Dilanjutkan penyampaian hasil survei dan usulan pelatihan SEAOF oleh Ombudsman Thailand. Ombudsman Filipina kemudian memaparkan perubahan proposal Comparative Study, yang dibagi menjadi 3 fase, yaitu Compendium of Profiles, Comparative Analysis, Programming. Pada kesempatan ini Ombudsman Filipina menginformasi bahwa mereka telah mendapatkan komitmen pendanaan dari International Development Law Organization (IDLO) untuk seluruh fase Comparative Study di 2025.

Pertemuan dilanjutkan dengan pembahasan dokumen Jakarta Declaration dan Joint Press Statement yang ditandatangani dan disampaikan pada acara serah terima Keketuaan SEAOF pada 13 November 2024. Setelah acara ini diselenggarakan pertemuan SEAOF+ melibatkan seluruh delegasi dan mitra yaitu delegasi Office of Commonwealth Ombudsman (Australia) dan Biro Pengaduan Awam Malaysia.

Pada SEAOF+ diadakan diskusi dengan tema “Development of Ombudsman Collaboration in Southeast Asia”. Pertemuan dihadiri perwakilan dari Kementerian Luar Negeri dan Kedutaan Australia. Hari itu juga dilakukan penyerahan Keketuaan SEAOF dari Ombudsman RI ke Ombudsman Filipina secara simbolis untuk periode 8 Desember 2024 hingga 7 Desember 2026. Sebelum penutupan acara, sejumlah pertemuan bilateral antarlembaga berlangsung. Antara lain Ombudsman RI, Ombudsman Thailand, Ombudsman New





Zealand, Office of Commonwealth Ombudsman, dan Ombudsman Timor Leste.

Di penghujung 2024 pimpinan Ombudsman RI menghadiri International Ombudsman Summit di Hong Kong. Ini untuk pertama kalinya Hong Kong menjadi tuan rumah pertemuan organisasi Ombudsman selama lima hari, mulai dari 1 sampai 5 Desember 2024. Sekitar 140 peserta dari 40 negara dan perwakilan dari 30 organisasi Ombudsman hadir. Delegasi Indonesia antara lain Mokhammad Najih selaku Ketua Ombudsman RI, Suganda Pandapotan Pasaribu sebagai Sekretaris Jenderal Ombudsman RI, dan Nurully Hutami Putri, pengelola administrasi pemerintahan.

Mokhammad Najih membawakan tema berjudul *“The Role of Fair Treatment Approach in Public Complaint Handling: Lesson from Indonesia.”* Materi ini secara khusus membahas pentingnya penerapan pendekatan perlakuan adil dalam proses melayani pengaduan masyarakat. Indonesia memiliki pengalaman tersebut, sehingga pendekatan ini terbukti dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Pendekatan perlakuan adil mampu memberikan kontribusi signifikan dalam pemahaman tentang konteks penanganan pengaduan publik.

Selain menjadi panelis, Mokhammad Najih berkesempatan menandatangani nota kesepakatan (MoU) antara Ombudsman RI dengan Ombudsman Hong Kong. Melalui penandatanganan MoU ini diharapkan dapat semakin memperkuat hubungan baik antara Indonesia dan Hong Kong.

“Serta dapat memberi manfaat bagi pemerintah dan rakyat Indonesia, khususnya yang berada di Hong Kong”.

Sebelum bertolak kembali ke Tanah Air, delegasi Ombudsman RI menyempatkan beraudiensi ke Kantor Konsulat Jenderal Indonesia untuk Hong Kong. Dalam pertemuan ini antara lain dibicarakan mengenai pelayanan konsuler, perlindungan warga negara Indonesia di Hong Kong. Mokhammad Najih menyampaikan apresiasi atas pelayanan publik yang dilakukan oleh Kementerian Luar Negeri dan seluruh perwakilan Indonesia di luar negeri, termasuk di Hong Kong.

I. Dewan Pengurus Organisasi Ombudsman

| NO | NAMA ORGANISASI                                                   | JABATAN                                | PERIODE                |
|----|-------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|------------------------|
| 1  | International Ombudsman Institute (IOI)                           | Dewan Pengurus Kawasan Asia dan Global | 2024 - 2028            |
| 2  | Asian Ombudsman Association (AOA)                                 | Dewan Pengurus                         | 2015-2019<br>2019-2023 |
| 3  | Organization of Islamic Cooperation Ombudsman Association (OICOA) | Dewan Pengurus                         | 2023-2027              |
| 4  | Southeast Asian Ombudsman Forum                                   | Ketua                                  | 2023-2024              |

Peran Ombudsman RI di dunia internasional sangat signifikan. Setidaknya Ombudsman RI tergabung dalam empat organisasi Ombudsman dan dipercaya menjadi bagian dari dewan pengurus organisasi tersebut. Berikut ini perincian nama organisasi dan peran Ombudsman RI.

| NO | TANGGAL                | LOKASI                   | KEGIATAN                                                                                                            |
|----|------------------------|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 29-30 Januari 2024     | Islamabad, Pakistan      | Board of Directors Meeting OIC Ombudsman Association (OICOA)                                                        |
| 2  | 27 Februari 2024       | Jakarta                  | Courtesy Visit Ombudsman Sarawak ke Ombudsman RI                                                                    |
| 3  | 6-9 Maret 2024         | Hanoi, Vietnam           | Rapat Koordinasi Pelayanan Publik dan Perlindungan WNI Kawasan Asia Tenggara dan Asia Selatan-Tengah                |
| 4  | 13-16 Mei 2024         | Den Haag, Belanda        | International Ombudsman Institute (IOI) World Conference 2024, IOI General Assembly dan Board of Directors Meeting. |
| 5  | 28-31 Mei 2024         | Bali                     | Leadership Forum 2024 bagi Kepala Perwakilan Ombudsman RI                                                           |
| 6  | 27-31 Mei 2024         | Jakarta                  | Women in Leadership Training “Inclusive and Transformative Leadership Training program”                             |
| 7  | 25 Juni 2024           | Daring                   | Board of Directors Meeting OICOA ke-TI di Maroko                                                                    |
|    | 11 Juni 2024           | Jakarta                  | Kunjungan USAID                                                                                                     |
|    | 31 Juli-1 Agustus 2024 | Jakarta                  | Office of Commonwealth Ombudsman (OCO) working visit ke Ombudsman RI                                                |
|    |                        | Daring dan luring (Bali) | Senior Officials Meeting SEAOF (daring dan luring)                                                                  |

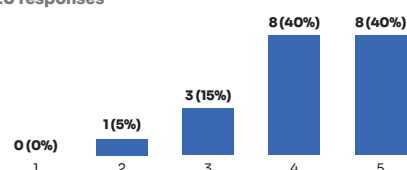


## m. Survei Layanan Kerja Sama

Sebagai tambahan kegiatan, tim kerja sama menyelenggarakan survei terhadap dua layanan yaitu layanan kerja sama dan layanan magang. Survei Layanan Kerja Sama Semester II 2024 dilaksanakan pada 3 sampai 10 Desember 2024 melalui Nota Dinas Kepala Biro Hukum, Kerja Sama dan Organisasi Nomor: 1344/KS.01-SJ/XII/2024 yang disampaikan kepada seluruh unit kerja pengguna layanan kerja sama. Hasilnya sebanyak 20 responden dengan Indeks Kepuasan Kerja Sama 81,67. Berikut perincian hasil survei:

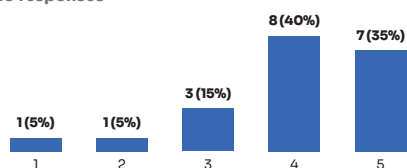
Responden memberi tanggapan (responses) saya puas terhadap layanan kerja sama karena prosedur pelayanan kerja sama mudah dan sesuai aturan.

20 responses



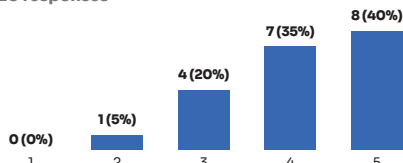
Responden memberi tanggapan saya puas terhadap layanan kerja sama karena memiliki kejelasan alur yang sesuai dengan aturan dan ketentuan.

20 responses



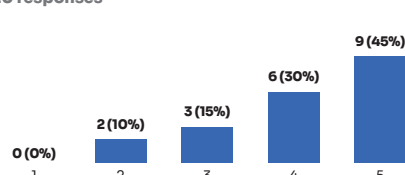
Saya puas terhadap kinerja Unit Kerja Biro Hukum, Kerja Sama dan Organisasi karena memberikan layanan kerja sama dengan cepat tanggap dan responsif.

20 responses



Hasil kerja sama/program dengan Mitra (Mitra Luar Negeri, Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, dan Perguruan Tinggi) memberikan manfaat terhadap Ombudsman RI.

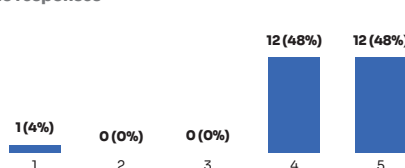
20 responses



Berikut hasil Survei Layanan Magang Semester II 2024 yang dilaksanakan pada 3 sampai 10 Desember 2024 melalui Nota Dinas Kepala Biro Hukum, Kerja Sama dan Organisasi Nomor: 1345/KS.01-SJ/XII/2024. Survei ini disampaikan kepada seluruh unit kerja pengguna layanan magang. Hasilnya sebanyak 25 responden diperoleh Indeks Kepuasan Layanan Magang 86,63.

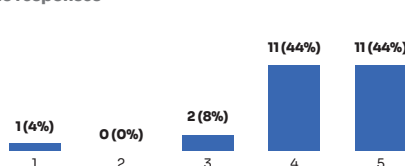
Saya puas terhadap kemudahan dalam mengakses/mendapatkan informasi terkait magang Ombudsman RI melalui web, media sosial, dan email.

25 responses



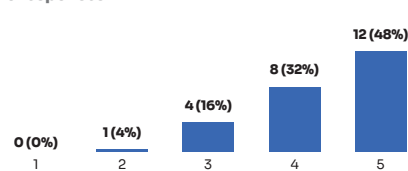
Saya puas terhadap layanan magang karena mudah dalam mengajukan permohonan magang di Ombudsman RI.

25 responses



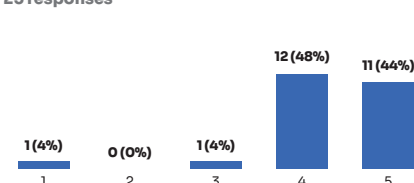
Saya puas terhadap layanan magang karena pegawai di Unit Kerja Biro Hukum, Kerja Sama dan Organisasi memiliki kompetensi dalam hal pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman dalam fasilitasi layanan magang.

25 responses



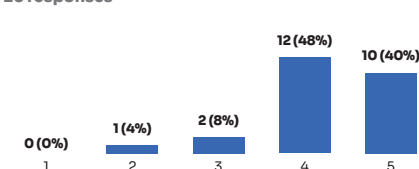
Saya mendapatkan pelayanan yang optimal dari Unit Kerja Biro Hukum, Kerja Sama dan Organisasi mulai dari permohonan, penempatan, pelaksanaan hingga pengakhiran magang.

25 responses



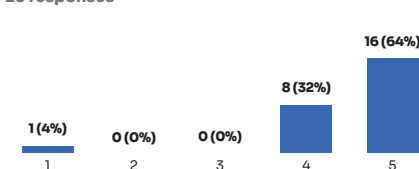
Saya puas terhadap layanan magang karena mudah dalam berkomunikasi dan berkoordinasi dengan Unit Kerja yang memberikan fasilitasi layanan magang.

25 responses



Saya mendapatkan bimbingan yang baik dalam hal tugas/pekerjaan selama mengikuti program magang di Ombudsman RI.

25 responses





## BAB V

# **Pencapaian Kinerja Perwakilan Daerah**

# Pencapaian Kinerja Perwakilan Ombudsman



**O**mbudsman Republik Indonesia sejak dilahirkan 25 tahun lalu terus melakukan perluasan dan penguatan dalam menjalankan fungsi dan tugas pengawasannya terhadap seluruh entitas yang diamanatkan dalam pasal 6 - 8 Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008. Upaya konkret yang dilakukan adalah dengan membentuk kantor perwakilan diseluruh wilayah tingkat provinsi dengan mengangkat seorang Kepala Perwakilan dibantu para asisten dan dukungan dari kesekretariatan.

Setiap perwakilan diberikan target kinerja setiap tahunnya untuk dilaksanakan yang merupakan pengejawantahan target kelembagaan yang dibebankan pemerintah dan diwajibkan menyampaikan laporan capaian kinerja setiap triwulan dan tahunan. Tentunya seluruh kantor perwakilan sangat berperan dalam menghadirkan keadilan dalam pelayanan publik bagi seluruh masyarakat melalui agenda pengawasan terhadap seluruh lembaga penyelenggara yang ada di daerah terdiri dari perwakilan Kementerian dan Lembaga dan unsur pemerintah daerah.

Salah satu fungsi strategis pengawasan yang dilakukan Perwakilan Ombudsman adalah memastikan perlakuan yang sama secara berkeadilan pelayanan publik bagi masyarakat yang tinggal di wilayah 3T (Tertinggal, Terdepan, dan Terluar). Efektivitas pengawasan yang dilaksanakan perwakilan Ombudsman terlihat dari terus meningkatnya kualitas pelayanan publik di daerah berdasarkan hasil penilaian Kepatuhan Penyelenggara Pelayanan Publik setiap tahunnya.

Pada bab ini akan dideskripsikan secara kualitatif hasil-hasil pengawasan yang dilakukan Perwakilan Ombudsman di daerah berdasarkan kewilayahan. Paparan ini diharapkan dapat memberikan pesan kuat bagi seluruh pihak berkepentingan dan secara khusus bagi Pemerintah dan DPR RI untuk menggambarkan hasil-hasil pengawasan di daerah. Tentunya diharapkan agar terus memberikan dukungan melanjutkan agenda memperkuat dan memperluas eksistensi pengawasan Ombudsman sampai tingkat Kabupaten/Kota diseluruh wilayah Indonesia.



WILAYAH SUMATERA

## Provinsi Aceh

### Tata Kelola Buruk, Persoalan Bertumpuk



Tim Pemeriksaan Ombudsman RI Perwakilan Aceh melakukan Klarifikasi langsung ke lapangan terkait Laporan Masyarakat tentang kerubungan alat di Bandara SIM.

Pada tahun 2024 Ombudsman RI Perwakilan Aceh menangani sejumlah laporan masyarakat yang menarik berkenaan dengan keluhan warga gampong di Kecamatan Mutiara Timur Kabupaten Pidie, keluhan pelayanan di Bandar Udara Internasional Sultan Iskandar Muda (Bandara SIM) dan keluhan warga Kabupaten Aceh Besar. Laporan pertama, menyangkut keluhan pelapor terkait suara kaset yang digunakan pada usaha pembudidayaan sarang burung walet sekitar tempat tinggal pelapor. Sebelumnya kepada Keuchiek (sebutan untuk kepala desa di Aceh) dan Camat Mutiara Timur sudah berupaya menyelesaikan permasalahan tersebut melalui musyawarah, namun menemui jalan buntu.

Laporan kedua, pelapor mengeluhkan banyaknya alat di Bandara SIM yang cukup mengganggu. Bandara SIM merupakan salah satu pintu gerbang memasuki wilayah Aceh bagi atlet, pelatih, tim pendukung maupun masyarakat yang ingin menyaksikan PON XXI Aceh Sumut tahun 2024.

Laporan ketiga, keluhan polusi udara yang ditimbulkan oleh usaha peternakan sapi di sebelah rumahnya. Sistem pembuangan kotoran dari peternakan tersebut diduga belum sesuai ketentuan, sehingga menimbulkan bau menyengat. Hal ini tentunya mengganggu kenyamanan warga gampong, terutama bagi mereka yang tinggal cukup dekat dengan peternakan tersebut.

Jika tidak dicermati secara komprehensif, laporan tentang polusi suara dari budidaya usaha sarang burung walet, kerubungan alat di Bandara SIM yang berasal dari usaha peternakan ayam dan polusi udara dari usaha peternakan sapi, ketiganya terlihat seperti persoalan terkait penyelenggaraan pelayanan publik yang tidak saling terhubung. Ombudsman RI Perwakilan Aceh menemukan benang merah yang mengikat ketiga laporan setelah melakukan langkah-langkah tindak lanjut untuk menyelesaikan laporan-laporan tersebut. Isu funda-

mental dari permasalahan ini disebabkan belum adanya ketentuan yang mengatur tata cara pengelolaan usaha peternakan.

Ketidaan regulasi yang menjadi dasar hukum tata kelola peternakan menyebabkan banyak ketidakjelasan dalam pelaksanaannya. Misalnya, kewenangan pengawasan tidak diatur dengan baik, tanggung jawab sosial dan lingkungan hidup dari pemilik peternakan tidak dipenuhi, dan berbagai persoalan lain.

Ada dua faktor penting dalam perbaikan dan penertiban tata kelola usaha peternakan di Aceh. Pertama, Aceh termasuk dalam daerah yang persentase kemiskinannya tertinggi di Sumatera. Upaya penurunan angka kemiskinan dapat dilakukan dengan mendorong tumbuhnya usaha-usaha rakyat.

Kedua, dalam mendorong penurunan angka kemiskinan di Aceh, isu sosial dan lingkungan hidup tentu tidak bisa diabaikan dalam pembangunan ekonomi berkelanjutan.

Oleh karena itu, pengentasan kemiskinan di Aceh perlu diselesaikan secara adil. Kemudahan berusaha yang diberikan kepada berbagai usaha di bidang peternakan harus pula mempertimbangkan kesehatan masyarakat dan tidak boleh berdampak buruk pada lingkungan. Menimbang hal tersebut, Ombudsman Perwakilan Aceh merencanakan akan melaksanakan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) untuk mendo-

## Provinsi Sumatera Utara

### a. Laporan Kasus Tinggal Kelas di SMA Negeri 8 Medan

Ombudsman Perwakilan Provinsi Sumatera Utara menerima informasi (selanjutnya menjadi Laporan Masyarakat) bahwa anak Pelapor (MSF) tinggal kelas dengan alasan jumlah ketidakhadiran melebihi batas maksimal. Berdasarkan hasil pemeriksaan yang dilakukan, Ombudsman menemukan tindakan maladministrasi yang dilakukan oleh Kepala Sekolah Negeri 8 Medan antara lain :

- 1) Tidak Kompeten berupa tidak mengatur secara khusus terkait komponen atau indikator kenaikan kelas peserta didik, tidak memiliki Tata Tertib Pelaksanaan Rapat Dewan Guru dan Rapat Wali Kelas, tidak memiliki mekanisme kerja/prosedur Guru Bimbingan Konseling terhadap peserta didik yang melanggar Tata Tertib Sekolah.
- 2) Konflik Kepentingan berupa tindakan administratif yang dilakukan tanpa memisahkan antara pengelolaan pengaduan dengan proses belajar mengajar di sekolah, hanya menerbitkan 1 (satu) surat kepada orangtua siswa terkait ketidakhadiran siswi sejumlah 34 hari setelah terbitnya 2 buah dokumen surat panggilan kepada Orangtua



Siswi terkait pengaduannya ke Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Utara.

- 3) Tidak patut berupa tidak menjalankan surat Kepala Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Utara Nomor: 421.3/5029/Bid.PSMA/VI/2024 tanggal 24 Juni 2024 untuk melakukan peninjauan kembali atas tidak naik kelasnya peserta didik

Ombudsman menerbitkan tindakan korektif, salah satunya agar Kepala Sekolah membatalkan Keputusan Administrasi Kepala SMA Negeri 8 Medan terkait tidak naik kelasnya seorang peserta didik SMA Negeri 8 Medan (MSF) dari Kelas XI MIA 3 ke kelas XII, Dan tindakan korektif tersebut telah dilaksanakan.

## **b. IAPS terkait Implementasi Perwako Medan Nomor 26 Tahun 2024 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelayanan Parkir Berlangganan di Tepi Jalan Umum**

Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara menyimpulkan bahwa terjadi Maladministrasi penyimpangan prosedur dilakukan oleh Pemerintah Kota Medan dalam menerapkan kebijakan parkir berlangganan dengan terbatasnya informasi dasar hukum atas pelaksanaan kebijakan tersebut serta belum tersosialisasi dengan baik kepada Masyarakat sebagai pengguna layanan terkait penerapan kebijakan parkir berlangganan dimaksud. Sebagaimana salah satu asas pelayanan publik dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan public menganut asas kepastian hukum.

Pemko Medan memberlakukan kebijakan parkir berlangganan tanpa mempersiapkan sumber daya yang maksimal terlebih dahulu. Di lapangan, belum ada juru parkir yang resmi untuk mengatur dan mengawasi pelaksanaan kebijakan tersebut. Hal ini berpotensi menimbulkan konflik antara pengguna parkir dengan juru parkir yang tidak resmi. Selain itu, saat ini tidak ada jaminan keamanan bagi pemilik kendaraan karena tidak ada petugas yang menjaga.

## **c. IAPS Siswa SMP Meninggal Diduga Akibat Dihukum Squat Jump 100 Kali.**

Seorang siswa SMP Negeri 1 STM Hilir dilaporkan meninggal setelah dihukum squat jump 100 kali oleh gurunya. Berdasarkan IAPS, tim Ombudsman RI menemukan dugaan maladministrasi berupa Pengawas dan Kepala Sekolah tidak kompeten dalam melaksanakan tugas dikarenakan tidak adanya pembahasan pencegahan dan penanganan

kekerasan di sekolah dalam lima kali rapat guru bulan Juli 2024- September 2024.

Ombudsman memberikan Tindakan Korektif kepada Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang untuk:

- 1) Memberikan sanksi teguran tertulis terhadap Kepala SMP Negeri 1 STM Hilir
- 2) Memberikan pembinaan kepada pengawas sekolah
- 3) Memerintahkan Kepala SMP Negeri 1 STM Hilir untuk melaksanakan sosialisasi pencegahan dan

## **d. Rapid assessment terkait Penyelenggaraan Pelayanan Subsidi BBM Bagi Nelayan**

Ombudsman menyarankan kepada Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Labuhanbatu agar menyampaikan usulan pembangunan Stasiun Penyaluran BBM khususnya di sentra nelayan. Pada tahun 2024, Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Labuhanbatu telah menyampaikan permohonan secara tertulis kepada BPH Migas untuk difasilitasi.

## **Provinsi Riau**

### **a. Akhirnya Ujian Seminar Hasil Disertasi Pascasarjana S3 Berhasil Dilaksanakan.**

Pelapor adalah mahasiswa Pascasarjana S3 Hukum Keluarga di salah satu Perguruan Tinggi di Riau, yang mengeluhkan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pihak Universitas. Perwakilan Ombudsman Provinsi Riau telah menerbitkan Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) dengan kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Dugaan Penyalahgunaan Wewenang oleh Direktur Universitas dalam hal dilakukannya pergantian terhadap Promotor dan Co-Promotor pada Surat Keputusan Direktur tertanggal 17 Juni 2021 ialah tidak terbukti. Namun, sebagai upaya penyelesaian bagi para pihak, maka dilakukan penunjukan terhadap Promotor dan Co-Promotor baru sebagaimana Surat Keputusan Direktur tertanggal 03 Mei 2024.
- 2) Ditemukan adanya maladministrasi Penyimpangan Prosedur pada persyaratan pelaksanaan Ujian Seminar Hasil Disertasi yang dilakukan oleh pihak Universitas.
- 3) Telah adanya penyelesaian permasalahan yang dilakukan oleh Terlapor, dibuktikan dengan telah dilaksanakannya Ujian Seminar Hasil Disertasi pada tanggal 10 Mei 2024.



## b. IAPS terhadap Isu Pelayanan Kesehatan Poli Gigi pada salah satu Puskesmas.

Penerimaan informasi telah terjadi kerusakan pada set kursi gigi elektrik, yang menyebabkan pelayanan Poli Gigi menjadi terganggu, sehingga pelayanan kepada masyarakat menjadi tidak optimal. Kondisi ini telah berlangsung sejak tahun 2016 dan tidak ada penyelesaian sampai dengan Agustus 2024. Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) menyimpulkan :

- 1) Telah ada upaya penyelesaian dari Terlapor untuk menyediakan set kursi gigi elektrik pada tahun 2023 melalui Musrenbang.
- 2) Ditemukan maladministrasi Pengabaian Kewajiban Hukum oleh Terlapor dalam pengadaan set kursi gigi elektrik yang tidak memperoleh tindak lanjut sejak tahun 2016.
- 3) Telah ada penyelesaian pada September 2024 yakni dilakukannya penyerahan set kursi gigi elektrik.

## c. Rapid assessment Kesiapan Pelabuhan Perikanan di Provinsi Riau Menuju Implementasi Kebijakan Penangkapan Ikan Terukur.

Saran perbaikan disampaikan kepada Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Riau berdasarkan kesimpulan hasil kajian mencegah potensi maladministrasi:

1. Memulai persiapan (menyusun perencanaan) penyediaan fasilitas pelabuhan perikanan, khususnya pada Zona PIT 01, sesuai rencana pembangunan pelabuhan dalam Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 132 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 109 Tahun 2021 tentang Rencana Induk Pelabuhan Perikanan Nasional.
2. Melakukan persiapan pengelolaan pelabuhan perikanan di Bagansiapiapi melalui pembentukan Unit Pelaksana Teknis.
3. Merampungkan pembangunan fasilitas PPI Dumai yang direncanakan selesai pada tahun 2024.
4. Berkoordinasi dengan Kementerian Kelautan dan Perikanan RI secara intensif terkait penugasan Syahbandar Perikanan dan petugas-petugas lain sesuai kriteria pelaksanaan kebijakan PIT pada PPI Dumai.
5. Melakukan upaya untuk melengkapi kebutuhan petugas layanan pada PPI Dumai.

6. Berkoordinasi dengan instansi terkait secara intensif untuk memastikan ketersediaan BBM saat kebijakan PIT diimplementasikan.

### Provinsi Kepulauan Riau

#### a. 68 Kavling Rumah Warga Dilegalisasi



Kepala Tim Pemeriksa Martina Melakukan Pemeriksaan Lapangan dengan Pelapor

Sebanyak 68 bidang tanah (kavling) warga di pemukiman Panaran Baru Tembesi akhirnya dilegalisasi Direktorat Pengelolaan Pertanahan BP Batam setelah disarankan Ombudsman. Adalah PT. Lembah Rawa Sukses mendapatkan izin pematangan lahan dari BP Batam pada tahun 2016 dengan Luas lahan untuk Kavling Siap Bangun adalah sekitar 4,08 Ha. Masyarakat juga mulai melakukan pembangunan rumah tinggal di seluas 2,04 Ha dari lahan yang dialokasikan kepada PT. Chung Makmur Jaya. Kemudian warga menyampaikan keberatan dan disarankan agar warga mengajukan permohonan kavling mandiri, namun ditolak BP Batam dengan alasan tidak tersedianya lahan pada lokasi. Warga kemudian melaporkan ke Ombudsman Kepri.

Ombudsman Kepri menindaklanjutinya dengan melakukan pertemuan konsiliasi antara Pelapor dan Terlapor. Terlapor telah melakukan survei lapangan dan dokumentasi pada 6 September 2024 hasilnya terdapat 48 bidang tanah yang sudah terbangun dan 20 bidang yang masih pondasi. Ombudsman menyarankan agar Direktorat Pengelolaan Pertanahan BP Batam dapat mengakomodir permohonan warga dan memberikan legalitas tanah terhadap 68 bidang tanah yang sudah dilakukan pembangunan. BP Batam menerima saran tersebut dan bersedia melakukan legalisasi hanya terhadap 68 kavling yang telah dibangun dan ditempati warga. Sedangkan yang belum dibangun dan tidak dikuasai tidak dapat diakomodir dan akan menjadi rencana pengalokasian BP Batam. Sebanyak 68 rumah warga berhasil diselamatkan.

## b. Ombudsman Selamatkan Rumah 5.000 Warga Sei Nayon

Sekitar 5.000 warga pemukiman Sei Nayon di Batam yang terdiri dari 1 RW dan 5 RT terancam kehilangan rumah permanen yang dibangun mandiri dan ditempati sejak tahun 1995 karena pengembang penerima alokasi lahan hendak menggusur secara paksa. Warga telah berulang kali mengajukan legalisasi lahan tersebut kepada Otorita Batam (sekarang BP Batam) namun ditolak karena disebut berstatus hutan lindung. Juga telah menyampaikan keluhannya kepada sejumlah pihak diantaranya kepada Walikota Batam, BP Batam, DPRD Provinsi Kepri, DPRD Kota Batam namun tidak mendapatkan penyelesaian. Pada akhirnya warga menyampaikan aduannya ke Perwakilan Ombudsman Kepulauan Riau.

Hasil Pemeriksaan diketahui bahwa Otorita Batam telah menerbitkan 5 Pengalokasian Lahan (PL) kepada pengembang perumahan rentang tahun 2003-2006 dan lebih 20 tahun Otorita Batam/BP Batam tidak pernah melakukan evaluasi. Para penerima alokasi lahan terbukti telah wanprestasi atas memanfaatkan lahan sesuai perjanjian sementara kondisi faktual saat ini jika dilakukan penertiban pemukiman, warga Sei Nayon akan kehilangan hak atas tempat tinggal yang layak serta menimbulkan dampak sosial ekonomi sehingga akan berimplikasi pada ketertiban umum dan keamanan di kota Batam. Ombudsman menyampaikan LHP berupa tindakan korektif pembatalan alokasi lahan aquo. Akhirnya BP Batam membatalkan 4 PL kecuali salah satunya karena sudah memiliki SHGB. Warga mengucapkan terimakasih kepada Ombudsman karena rumah mereka tidak jadi digusur.

## c. Akhirnya Ruslina Limbong Bahagia Setelah Penertiban Bangunan Liar Diatas Tanah Sertifikatnya.

Adalah ibu rumah tangga Ruslina Limbong pemilik SHGB tanah kavling di Bengkong Palapa Atas Blok I No.14 dan 15. Ia membeli dua bidang tanah kavling pada tahun 2015 dari seorang bernama Adolf Mekanpa lalu membuat surat hibah tahun 2018 dan mendapat surat kavling resmi. Dia kemudian membangun rumah diatas tanahnya dan mendaftarkannya untuk mendapatkan SHGB dari BPN Batam yang terbit tahun 2018. Namun pada tahun 2017 muncul pihak lain yang mengklaim pemilik kavling dan mendirikan bangunan tepat didepan rumah Pelapor.

Ruslina telah berupaya meminta sengketa tersebut agar diselesaikan di tingkat RT dan RW sejak tahun 2017 namun tidak membuahkan hasil. Lalu membuat laporan tahun 2021 ke BP Batam agar menertibkan bangunan diatas lahan

miliknya. Telah berulang kali dilakukan mediasi antara kedua pihak menyelesaikan persoalan ini, namun pemilik bangunan lainnya tidak kooperatif. Seharusnya dilakukan Penertiban oleh tim terpadu namun tidak kunjung dilaksanakan, lalu melapor ke Ombudsman Kepri.



Kepala Perwakilan Ombudsman Kepri Lagat PP Siadari menyaksikan Pelaksanaan Penertiban

Ombudsman telah mengupayakan konsiliasi antar para pihak tapi ditolak pemilik bangunan liar, pada akhirnya menyimpulkan telah terjadi maladministrasi tidak memberikan pelayanan permohonan penertiban bangunan dan meminta agar Ditpam BP melakukan penertiban bangunan diatas tanah kavling milik Ruslina yang telah memiliki SHGB. Penertiban dengan melibatkan tim terpadu dari unsur Satpol PP, Kepolisian dan TNI berhasil melakukan penertiban bangunan aquo tanggal 23 Oktober 2024 lalu.

## d. Kajian Tata Kelola Layanan Parkir Di Batam



Masyarakat Kota Batam banyak mengeluhkan layanan parkir yang buruk diantaranya tidak mendapatkan karcis, jukir yang tidak ramah, jukir tanpa identitas, penanganan pengaduan tidak jelas, ketiadaan marka dan minimnya rambu parkir dan potensi loss penerimaan retribusi parkir. Padahal potensi penerimaan parkir cukup besar roda dua sebanyak 479.051 dan roda empat 148.265 (Data Provinsi tahun 2023). Perwakilan Ombudsman Kepri melakukan kajian rapid assessment potensi maladministrasi tata kelola penyeleng-





garaan pelayanan parkir ruang milik jalan kota Batam dan menyimpulkan hasil pemeriksaan untuk saran perbaikan :

1. Penetapan titik lokasi parkir yang dilakukan oleh Dishub Kota Batam tanpa melibatkan forum lalu lintas dan angkutan jalan yang berpotensi terjadinya maladministrasi penyimpangan prosedur.
2. Minimnya ketersediaan sarana fasilitas parkir berupa rambu dan marka parkir yang tidak ada sehingga tidak jelasnya penanda bahwa lokasi tersebut merupakan parkir resmi yang dipungutnya retribusi.
3. Kepatuhan Juru Parkir menyerahkan karcis tanda layanan parkir hanya 7,14%, Jukir mengakui jumlah karcis parkir yang diberikan oleh Koordinator lapangan tidak cukup bahkan kurang hanya 15 lembar perharinya sementara jumlah kendaraan bisa ratusan, akibatnya penerimaan parkir akan jadi pendapatan jukir sendiri.
4. Ketidajelasan Status Ketenagakerjaan dan Hak Juru Parkir, tidak ada mengatur hak yang diperoleh sesuai Perda Batam Nomor 3 Tahun 2018 dan Perwako Nomor 52 Tahun 2018, seperti: Hak Honorarium; Hak Cuti, hingga Hak Jaminan atas Kesehatan dan Ketenagakerjaan.
5. Maraknya kehadiran jukir pengganti (Serep) menggantikan jukir resmi dalam kurun waktu lama (lebih 1 hari) dan diketahui Koordinator tetapi tidak mempermasalahkannya.
6. Jumlah karcis parkir dibatasi kepada juru parkir menyesuaikan target setoran dan keengganan juru parkir untuk meminta tambahan karcis karena harus membayarkan dulu penerimaan retribusi parkir sebelumnya sebelum diberikan tambahan karcis.
7. Perspektif juru parkir bahwa karcis harian hanya diberikan ketika diminta pengguna jasa parkir,sementinya karcis wajib diberikan kepada pengguna jasa parkir.
8. Keengganan masyarakat untuk memilih parkir berlangganan (belum tertarik/ diminati) dikarenakan masih tetap diminta oleh juru parkir untuk membayar retribusi dalam bentuk karcis
9. Tidak adanya SOP pengganti kerugian layanan parkir yang ditetapkan melalui keputusan Walikota Batam), hal ini berpotensi terjadinya maladministrasi pengabaian kewajiban hukum dan penyimpangan prosedur kepada masyarakat dikarenakan tidak dapat melakukan tuntutan terhadap pelayanan parkir yang tidak sesuai dengan standar.
10. Tidak jelasnya Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Parkir dan minimnya publikasi sarana pengaduan pada wilayah titik lokasi parkir sehingga menyulitkan masyarakat untuk menyampaikan aduan dan

mengetahui proses tindak lanjut aduannya.

Terhadap temuan dari kajian ini telah disampaikan secara langsung Perlakuan Saran perbaikan kepada Walikota Batam dan Kepala Dinas Perhubungan Kota Batam. Hasil monitoring yang dilakukan saran belum sepenuhnya dilaksanakan sehingga perlu dilakukan monitoring lanjutan tahun 2025.

## Provinsi Jambi

### a. Ombudsman Jambi Serahkan LHP Korektif ke RSUD Raden Mattaher Jambi

Pada Selasa, 13 Agustus 2024, Kepala Perwakilan Provinsi Jambi menyerahkan Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) Tindakan Korektif kepada Direktur RSUD Raden Mattaher Jambi. Penyerahan ini dilaksanakan di Ruang Rapat Gubernur Kantor Gubernur Jambi. Turut hadir dalam pertemuan Wakil Gubernur Jambi, Kepala Dinas Kesehatan Provinsi Jambi, Direktur RS Mitra, dan Kepala Cabang BPJS Kesehatan Jambi. Terdapat tiga tindakan korektif saran perbaikan mencakup pelayanan dan penjaminan pasien korban kecelakaan, obat-obatan, serta penyediaan mobil jenazah di RSUD Raden Mattaher.

Kepala Perwakilan Ombudsman Jambi, Saiful Roswandi, menegaskan memberi waktu 30 hari kerja kepada Terlapor untuk menjalankan saran tersebut. Dalam kurun waktu itu para terlapor wajib menyampaikan kepada Ombudsman jika telah menjalankannya. "Pihak RSUD Raden Mattaher, dan juga terlapor lainnya yakni RS Mitra dan BPJS Kesehatan Cabang Jambi harus memberikan laporan berupa progres pelaksanaan tindak korektif tersebut". ujar Saiful.

Direktur RSUD Raden Mattaher, pada kesempatan tersebut menyampaikan permintaan maaf terhadap tindak maladministrasi yang terjadi di tempatnya. Ia mengatakan akan menjalankan evaluasi dari Ombudsman dan segera melaporkannya sesuai dengan prosedur dan peraturan yang ada. Hal ini juga ditegaskan oleh Wakil Gubernur Jambi, Abdullah Sani, bahwa seluruh terlapor wajib menyampaikan pelaksanaan saran Ombudsman tersebut. Ia menyampaikan bahwa sudah menjadi kewajiban bagi penyelenggara layanan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Salah satunya yakni menindaklanjuti laporan hasil pemeriksaan Ombudsman.

### b. Perjuangkan Nasib Honorer, Komisi I DPRD Merangin Ke Ombudsman Jambi

Ketua Komisi I DPRD Merangin bersama sejumlah anggota dan didampingi OPD terkait mendatangi Perwakilan Ombudsman Jambi untuk berkoordinasi terkait nasib hono-



rer yang tidak lulus CASN 2024. Anggota DPRD tersebut meminta Ombudsman Jambi dapat menindaklanjuti dugaan maladministrasi yang terjadi dalam proses CASN 2024 di Merangin. Sebelumnya, kasus ini juga sudah disampaikan ke BKN dan juga Kementerian PANRB.



Kepala Perwakilan Ombudsman Jambi Saiful Roswandi menerima Kunjungan Komisi I DPRD Merangin

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Jambi Saiful Roswandi, berjanji akan menindaklanjuti dan mempelajari kasus tersebut. Jika terbukti adanya maladministrasi, pasti akan kita proses sesuai ketentuan.

"Kita harus berpedoman dengan aturan. Jika memang mereka memenuhi syarat, namun ada praktik maladministrasi yang membuat mereka gagal, maka hak mereka tetap harus diberikan," jelas Saiful. Untuk mendukung pemeriksaan diminta agar menyerahkan seluruh bukti pendukung dugaan penyimpangan dimaksudkan.

## Provinsi Bengkulu

### a. Tempo 4 Tahun, Ombudsman Bengkulu Selamatkan Rp 14,1 Miliar

Perwakilan Ombudsman Provinsi Bengkulu sejak tahun 2021 hingga 2024 berhasil menyelamatkan Rp 14,1 miliar kerugian masyarakat. Tahun 2021 sebesar Rp 3,2 miliar, tahun 2022 sebesar Rp 8,1 miliar, tahun 2023 Rp 1,2 miliar dan tahun 2024 sebesar Rp 1,4 miliar. Penyelamatan kerugian tersebut berdasarkan pelaksanaan tindakan korektif dan rekomendasi oleh sejumlah Terlapor. Pada tahun 2021 oleh Kepala Dinas Ketenagakerjaan dan Transmigrasi Provinsi Bengkulu yang telah memberhentikan 10 orang tenaga harian lepas (THL) dan akhirnya direvisi untuk diaktifkan kembali. Penerbitan Rekomendasi kepada Bapenda Kota Bengkulu menghentikan pengenaan retribusi parkir di lokasi yang bukan termasuk dalam lahan milik Pemerintah Kota Bengkulu. Juga diterbitkan Rekomendasi kepada Bupati Kabupaten Kaur pengangkatan perangkat desa di 15 kecamatan di Kabupaten Kaur.

Pada 2022 diterbitkan rekomendasi untuk pencairan

TPG PNS Daerah dan Tamsil Guru PNSD yang sebelumnya tidak sesuai dengan regulasi, di Pemda Kabupaten Kaur. Selanjutnya tahun 2023 pelaksanaan tindakan korektif berupa melengkapi dokumen tertulis mengenai pembahasan kesepakatan penetapan kartu iuran sampah sebagai syarat pelayanan kepada masyarakat di Kota Bengkulu. Sementara itu, untuk tahun 2024, telah diterbitkan LHP atas laporan masyarakat terkait pemberhentian perangkat desa di Kabupaten Kepahiang dan Pengganti Antar Waktu di Kabupaten Mukomuko.

Sepanjang interval tahun itu juga telah ditindaklanjuti 547 laporan masyarakat, tahun 2021 sebanyak 120 laporan, 86 laporan selesai ditindaklanjuti dan 85 laporan tidak ditemukan maladministrasi. Pada tahun 2022 sebanyak 208 laporan, 92 laporan selesai dan 86 laporan tidak ditemukan maladministrasi. Kemudian tahun 2023 ada 154 laporan, 106 laporan selesai dan 99 laporan tidak ditemukan maladministrasi. Terakhir, pada tahun 2024 dari 165 laporan, 135 laporan telah diselesaikan dan 117 laporan tidak ditemukan maladministrasi. Sedangkan sisa laporan progres hanya 2023 masih ada 2 laporan lagi dan tahun 2024 sebanyak 28 laporan. Subtansi paling banyak dilaporkan masyarakat adalah terkait energi listrik, air bersih, administrasi kependudukan,

### b. Pengawasan SKB Kesemaptan CPNS Kemenkumham Jambi



Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bengkulu aktif melaksanakan pengawasan dan pemantauan Seleksi Kompetensi Bidang (SKB) Kesemaptan Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) di lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (Kemenkumham) di Sat Brimob Polda Bengkulu. Langkah tersebut bertujuan memastikan proses seleksi berjalan adil, transparan, dan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Pemantauan ini dilakukan untuk mengantisipasi kendala yang berpotensi menghambat pelaksanaan seleksi.

Sebanyak 176 peserta, terdiri dari 124 pria dan 52 wanita, mengikuti tahap ujian SKB yang meliputi serangkaian tes fisik, yaitu Kesemaptan A yaitu lari selama 12 menit untuk peserta pria dan wanita. Serta Kesemaptan B yaitu untuk pria berupa pull-up, sit-up, push-up, dan shuttle run. Kemudian untuk wanita berupa chinning up, modified sit-up,



modified push-up, dan shuttle run. Dari pemantauan terlihat dukungan fasilitas kesehatan yang cukup lengkap, termasuk 4 perawat dari Kemenkumham, 2 perawat dari Sat Brimob, ketersediaan obat-obatan, tabung oksigen, serta 2 unit mobil ambulans dari Lapas dan Brimob untuk menjamin keamanan dan kesehatan peserta selama tes berlangsung.

Kegiatan ini menjadi bukti komitmen Ombudsman dalam mewujudkan proses rekrutmen ASN yang bersih, profesional, dan akuntabel, sesuai dengan nilai-nilai reformasi birokrasi.

## Provinsi Sumatera Selatan

### a. Polemik PPDB 2024

Proses Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) masih menyita perhatian publik karena berbagai persoalan yang terjadi setiap tahun. Persoalan yang dimaksud meliputi penyimpangan prosedur yang secara sadar dilakukan oleh para pihak yang berwenang antara lain Dinas Pendidikan, Satuan Pendidikan dan pihak terkait lainnya. Hasil pemeriksaan pada 22 SMA di Kota Palembang didapatkan sejumlah temuan. Sejumlah 911 siswa yang seharusnya tidak lulus, dinyatakan lulus tanpa melalui prosedur yang seharusnya. Dalam Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) dimuat saran korektif yang disampaikan pada Pj. Gubernur hingga batas waktu pelaksanaan korektif yang telah ditetapkan. Namun para pihak hanya melaksanakan sebagian saran korektif yang dimaksud.

### b. SHM PTSL Yang Menahun

PTSL menjadi salah satu program prioritas pemerintah pusat dalam rangkaian kebijakan reforma agraria yang telah berjalan sejak Tahun 2018. Namun, pada kenyataannya capaian target penerbitan SHM melalui program ini hanya baik diatas kertas. Terdapat 102 laporan dari Desa Ulak Agung Ulu Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan dan Desa Teluk Kijing 3 Kabupaten Musi Banyuasin. Hasil pemeriksaan meminta BPN menerbitkan dan menyerahkan SHM kepada para pelapor disaksikan langsung oleh pimpinan Ombudsman RI Bpk. Johannes Widijantoro dan Kepala Perwakilan Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan Bpk. Adrian Agustiansyah pada Desember 2024. Diperkirakan masih banyak persoalan penerbitan SHM PTSL yang terjadi di daerah lain di Sumatera Selatan, sehingga diputuskan menjadikan tindak lanjut aduan substansi PTSL sebagai prioritas pemeriksaan Tahun 2025.

### c. Kajian Sistemik

Optimalisasi Pelayanan Administrasi Pertanahan Tingkat Desa/Kelurahan di Kota Palembang, Kabupaten Musi Banyuasin (MUBA) dan Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan (OKUS) ialah kajian Ombudsman RI Sumatera Selatan Tahun 2024. Tercatat pada kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sumatera Selatan dari Tahun 2018 sampai dengan 2023 terdapat 11 Laporan Masyarakat terkait permasalahan Surat Keterangan Tanah maupun masalah pertanahan lainnya. Kota Palembang, Kabupaten Musi Banyuasin (MUBA)

dan Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan (OKUS) menjadi daerah yang menjadi locus kajian Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan Tahun 2024 berdasarkan laporan masyarakat dan juga berdasarkan informasi pada media massa.

Ditemukan 4 potensi maladministrasi dalam kajian ini yaitu: kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum; permintaan imbalan; penundaan berlarut; dan penyimpangan prosedur. Adapun saran perbaikan kepada Pemerintah Kota Palembang, Pemerintah Kabupaten Musi Banyuasin dan Pemerintah Kabupaten OKU Selatan, agar :

1. Menyusun dan menerbitkan regulasi atau produk hukum berupa Perda atau Perkada terkait Penatausahaan Administrasi Pertanahan Tingkat Desa/Kelurahan;
2. Menyusun dan menetapkan standar pelayanan berikut dengan Standar Operasional (SOP) Surat Pengakuan Hak sesuai Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa dan dipublikasikan pada media non elektronik maupun elektronik;
3. Membentuk tim monitoring dan evaluasi terkait pelayanan dan penerbitan Surat Pengakuan Hak dari skala dinas sampai pada desa/kelurahan;
4. Menyusun dan menetapkan mekanisme pengelolaan pengaduan terkait Administrasi Pertanahan Tingkat Desa/Kelurahan.

## Provinsi Bangka Belitung

### a. Hasil Kajian Peningkatan Penyelenggaraan Layanan Surat Tanda Daftar Budidaya (STD-B) Kelapa Sawit Rakyat di Kabupaten Bangka

Sektor perkebunan kelapa sawit merupakan salah satu sektor yang memainkan peran yang penting bagi pembangunan nasional. Dalam penyelenggaraan perkebunan diharapkan kesejahteraan petani dapat diperhatikan. Pemerintah Indonesia mengagendakan sektor perkebunan kelapa sawit agar dapat dilakukan perbaikan tata kelola dari hulu sampai hilir. Bagian penting dari tata kelola kelapa sawit tidak hanya menekankan pada kesejahteraan masyarakat, akan tetapi juga kepastian hukum atas layanan yang disediakan oleh pemerintah bagi para petani kelapa sawit.

Berdasarkan data Kementan per minggu III Juli 2024, jumlah petani kelapa sawit rakyat sebanyak 2,5 juta dengan luas lahan perkebunan sawit 6 juta hektare. Sementara itu, jumlah STD-B yang diterbitkan baru mencapai 28.701 bidang dengan total luasan 60.275 hektare. Sedangkan jumlah data perkebunan yang ada di Kabupaten Bangka yang terdaftar STD-B sebanyak 387 bidang dengan total luasan 1.313,68

hektare. Sementara data luas perkebunan kelapa sawit rakyat di Kabupaten Bangka pada tahun 2024 mencapai 24.112 hektare, dan kecenderungan tiap tahunnya luasan perkebunan kelapa sawit rakyat di Kabupaten Bangka mengalami kenaikan jumlah luasan perkebunan. Berdasarkan hal tersebut pendataan perkebunan kelapa sawit rakyat melalui STD-B belum optimal.

Berdasarkan pelaksanaan kajian Peningkatan Penyelenggaraan Layanan Surat Tanda Daftar Budidaya (STD-B) Kelapa Sawit Rakyat di Kabupaten Bangka, maka dapat disimpulkan beberapa saran dalam rangka pencegahan maladministrasi sebagaimana berikut :

1. Diharapkan Pemerintah Kabupaten Bangka menyampaikan hasil Berita Acara pelaksanaan Konsultasi Uji Publik Rencana Aksi Daerah (RAD) Kelapa Sawit Berkelanjutan Kabupaten Bangka Tahun 2024.
2. Diharapkan Pemerintah Kabupaten Bangka menyampaikan rancangan Peraturan Kepala Daerah (Perkada) Rencana Aksi Daerah (RAD) Kelapa Sawit Berkelanjutan Kabupaten Bangka Tahun 2024.
3. Diharapkan Pj Bupati Bangka membentuk Tim Pendataan, Pemetaan, dan Verifikasi layanan Surat Tanda Daftar Budidaya (STD-B) di Tingkat Kabupaten yang ditetapkan melalui Surat Keputusan (SK) sebagaimana diatur dalam Keputusan Direktur Jenderal Perkebunan Nomor: 37/Kpts/Pl.400/03/2024 tentang Pedoman Penerbitan Surat Tanda Daftar Usaha Perkebunan untuk Budidaya (STD-B).

Disamping itu, Pemerintah Kabupaten Bangka melalui Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah, dan Dinas Pangan dan Pertanian Kabupaten Bangka menyusun Standar Biaya Umum (SBU) untuk kegiatan pendataan perkebunan sawit rakyat sebagaimana diatur pada Pasal 18 Ayat 1 dan 2 Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Dana Bagi Hasil Perkebunan Sawit. Selanjutnya, Dinas Pangan dan Pertanian Kabupaten Bangka telah menetapkan target jumlah perkebunan kelapa sawit rakyat untuk didata melalui Surat Tanda Daftar Budidaya pada tahun 2025 sebanyak 1000 (seribu) persil.

Diharapkan kajian cepat dapat memberikan kepastian hukum atas aktivitas perkebunan kelapa sawit rakyat dan keuntungan lainnya bagi para petani kelapa sawit rakyat terdiri dari mendapatkan bantuan pemerintah seperti program peremajaan, mempermudah sertifikasi ISPO (*Indonesian Sustainable Palm Oil*), mendapatkan kepastian hukum atas status lahan, dan sebagainya.

## Provinsi Lampung

### a. Tata Kelola Pemberian Ijazah Kepada Peserta Didik Yang Dinyatakan Lulus Dari Satuan Pendidikan di Provinsi Lampung

Tanggung jawab Pemerintah dan pemerintah daerah untuk menyediakan anggaran pendidikan dilaksanakan berdasarkan prinsip keadilan, kecukupan, dan keberlanjutan. Dalam rangka memenuhi tanggung jawab pendanaan tersebut, Pemerintah, pemerintah daerah, dan masyarakat mengerahkan sumber daya yang ada sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang dikelola berdasarkan prinsip keadilan, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas publik. Jika merujuk Pasal 51 Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2008 tentang Pendanaan Pendidikan (PP 48/2008), pendanaan pendidikan bersumber dari Pemerintah, pemerintah daerah, dan masyarakat. Dana pendidikan satuan pendidikan yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah dapat bersumber dari: a. bantuan pemerintah daerah, b. bantuan Pemerintah, c. pungutan dari peserta didik atau orang tua/walinya yang dilaksanakan sesuai peraturan perundang-undangan, d. bantuan dari pemangku kepentingan satuan pendidikan di luar peserta didik atau orang tua/walinya, e. bantuan pihak asing yang tidak mengikat; dan/atau f. sumber lainnya yang sah.

Selain diatur dalam PP 48/2008, pendanaan pendidikan juga diatur dalam Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 75 Tahun 2016 tentang Komite Sekolah (Permendikbud 75/2016), yakni Komite Sekolah diberikan tugas melakukan penggalangan dana dan sumber daya pendidikan lainnya berbentuk bantuan dan/atau sumbangan bukan pungutan, untuk melaksanakan fungsinya dalam memberikan dukungan tenaga, sarana dan prasarana serta pengawasan pendidikan. Di Provinsi Lampung sendiri, terkait pendanaan pendidikan pada Sekolah Menengah Atas Negeri, Sekolah Menengah Kejuruan Negeri, dan Sekolah Luar Biasa Negeri telah diterbitkan Peraturan Gubernur Lampung Nomor 61 Tahun 2020 tentang Peran Serta Masyarakat Dalam Pendanaan Pendidikan pada Satuan Pendidikan Negeri dan Satuan Pendidikan Khusus Negeri Provinsi Lampung (Pergub 61/2020).

Dalam praktiknya, penarikan pendanaan pendidikan (sumbangan atau pungutan) oleh Satuan Pendidikan dan Komite Sekolah kepada walimurid/orang tua peserta didik menimbulkan permasalahan. Salah satu permasalahannya adalah penarikan pendanaan pendidikan masih dikaitkan dengan kelulusan peserta didik atau belum diberikannya ijazah oleh Satuan Pendidikan Menengah Atas Negeri atau Satuan Pendidikan Menengah Kejuruan Negeri kepada peserta didik yang telah lulus dikarenakan walimurid/orang tua peserta didik belum lunas membayar sumbangan pendidikan. Terkait permasalahan tersebut, Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Lampung juga telah menerima





| NO | TAHUN | JUMLAH LAPORAN | JUMLAH KONSULTASI | TOTAL |
|----|-------|----------------|-------------------|-------|
| 1  | 2023  | 3              | 10                | 13    |
| 2  | 2022  | 7              | 2                 | 19    |
| 3  | 2021  | 1              | 2                 | 3     |
| 4  | 2020  | 5              | 0                 | 5     |
| 5  | 2019  | 1              | 0                 | 1     |

Jika merujuk Pasal 52 huruf h PP 48/2008, pungutan oleh satuan pendidikan dalam rangka memenuhi tanggung jawab peserta didik, orang tua, dan/atau walinya wajib memenuhi ketentuan tidak boleh dikaitkan dengan persyaratan akademik untuk penerimaan peserta didik, penilaian hasil belajar peserta didik, dan/atau kelulusan peserta didik dari satuan pendidikan. Selain itu, Pasal 8 huruf g Pergub 61/2020 juga menyatakan pemberian sumbangan tidak boleh dikaitkan dengan persyaratan akademik untuk penerimaan peserta didik, penilaian hasil belajar peserta didik, dan/atau kelulusan peserta didik dari satuan pendidikan. Ijazah adalah sertifikat pengakuan atas prestasi belajar dan kelulusan dari suatu jenjang pendidikan formal atau pendidikan nonformal. Penerbitan Ijazah bertujuan untuk memberikan pengakuan atas perolehan prestasi belajar dan penyelesaian suatu jenjang pendidikan kepada peserta didik setelah lulus dari satuan pendidikan.

Jika merujuk Pasal 8 ayat (1) dan Pasal 9 ayat (2) Peraturan Sekretaris Jenderal Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 1 Tahun 2022 tentang Spesifikasi Teknis dan Bentuk, serta Tata Cara Pengisian, Penggantian, dan Pemusnahan Blangko Ijazah Pendidikan Dasar dan Pendidikan Menengah Tahun Pelajaran 2021/2022 (Persekjen Kemendikbud 1/2022), Satuan Pendidikan tidak diperkenankan untuk menahan atau tidak memberikan ijazah kepada pemilik ijazah yang sah dengan alasan apapun dan ijazah harus diberikan paling lambat 15 (lima belas) hari kerja sejak tanggal diterimanya Blangko Ijazah oleh Satuan Pendidikan.

Permasalahan penahanan ijazah peserta didik oleh Satuan Pendidikan Menengah Negeri di Provinsi Lampung telah mendapatkan tindak lanjut dari Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung yang kemudian menerbitkan Surat Nomor: 421/ 1530b/V.01/DP.02/2023, tanggal 19 Mei 2023, Hal: Ijazah Peserta Didik. Pada intinya, Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung meminta kepada Kepala SMA/SMK/SLB baik Swasta dan Negeri di Provinsi Lampung untuk: a. menginventarisir ijazah peserta didik yang belum diambil dan/atau diserahkan kepada peserta didik yang bersangkutan, b. jika masih terdapat ijazah yang belum diambil dan/atau diserahkan kepada peserta didik yang bersangkutan agar sekolah segera memanggil orang tua/wali peserta didik dan menyerahkan secara langsung ijazah yang bersangkutan. Namun, bagaimana implementasi pemberian ijazah kepada peserta didik yang dinyatakan lulus dari Satuan Pendidikan Menengah Negeri di Provinsi Lampung (apakah telah sesuai dengan Persekjen Kemendikbud 1/2022 dan Surat Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan

Provinsi Lampung Nomor: 421/ 1530b/V.01/DP.02/2023) dan apa saja faktor yang mempengaruhi implementasi pemberian ijazah kepada peserta didik yang dinyatakan lulus dari Satuan Pendidikan Menengah Negeri di Provinsi Lampung penting untuk dilakukan kajian. Berkenaan dengan hal tersebut, Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Lampung melihat beberapa potensi Maladministrasi pada tata kelola pemberian ijazah peserta didik yang dinyatakan lulus dari Satuan Pendidikan Menengah Negeri di Provinsi Lampung.

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung mencatat terdapat 12.979 ijazah pada SMA Negeri dan 2.685 ijazah pada SMK Negeri di Provinsi Lampung belum diberikan kepada peserta didik yang dinyatakan lulus dari Satuan Pendidikan. Sementara, ijazah merupakan sertifikat pengakuan atas prestasi belajar dan kelulusan dari suatu jenjang pendidikan formal atau pendidikan nonformal dan diterbitkannya ijazah bertujuan untuk memberikan pengakuan atas perolehan prestasi belajar dan penyelesaian suatu jenjang pendidikan kepada peserta didik setelah lulus dari satuan pendidikan.

Hasil Pelaksanaan Saran berdasarkan kegiatan Perlakuan Pelaksanaan Saran yang telah dilakukan oleh Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Lampung sebagai berikut:

1. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung telah menerbitkan Keputusan Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung Nomor: 800/3826/V.01/DP.2/2024 tentang Standar Operasional Prosedur Pengambilan Ijazah Pada Satuan Pendidikan Menengah Negeri dan Satuan Pendidikan Khusus Negeri di Provinsi Lampung tertanggal 29 November 2024;
2. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung telah membuat instrument tertulis pengawasan dalam pelaksanaan pelayanan pemberian ijazah kepada peserta didik yang dinyatakan lulus dari Satuan Pendidikan, orang tua atau wali lainnya kepada Satuan Pendidikan Menengah Negeri di Provinsi Lampung sesuai Surat Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung Nomor: 421/3835/V.01/DP.2/2024, tertanggal 04 Desember 2024, Hal: Tata Kelola Pemberian Ijazah;
3. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung dan Satuan Pendidikan Menengah Negeri di Provinsi Lampung telah menyediakan sarana dan pengelolaan pengaduan khusus terkait keluhan masyarakat mengenai belum diberikannya ijazah kepada peserta didik yang dinyatakan lulus dari Satuan Pendidikan;
4. Satuan Pendidikan Menengah Negeri di Provinsi Lampung telah melakukan inventarisasi kembali data jumlah ijazah yang belum diambil oleh peserta didik yang dinyatakan lulus dari Satuan Pendidikan, orang tua atau wali lainnya dan me-



nyampaikan hasilnya kepada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung;

5. Satuan Pendidikan Menengah Negeri di Provinsi Lampung telah menyampaikan laporan tertulis sebagai pertanggungjawaban kepada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung terkait pelaksanaan pelayanan pemberian ijazah kepada peserta didik yang dinyatakan lulus dari Satuan Pendidikan, orang tua atau wali lainnya.

Dari hasil tindak lanjut perlakuan pelaksanaan saran oleh Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Lampung, dengan berdasarkan pada penjelasan dari Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung, melalui koordinasi monitoring/pendampingan via telepon/chat, melalui pertemuan disimpulkan bahwa hasil Pelaksanaan Saran dalam Kajian mengenai “Tata Kelola Pemberian Ijazah Kepada Peserta Didik Yang Dinyatakan Lulus Dari Satuan Pendidikan Menengah Negeri di Provinsi Lampung” dinyatakan dalam Rapat Perwakilan telah dilaksanakan seluruhnya oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung dan Satuan Pendidikan Menengah Negeri di Provinsi Lampung.

#### WILAYAH KALIMANTAN

### Provinsi Kalimantan Barat

## Bantuan Pangan Nasional, Untuk Siapa?

Tahun 2024, sebanyak 164 Laporan diterima Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Kalimantan Barat. Berdasarkan substansi Laporan, terbanyak merupakan laporan terkait dengan permasalahan pertanahan, perhubungan/infrastruktur dan kesejahteraan sosial. Berbeda dengan tahun-tahun sebelumnya, substansi kesejahteraan sosial termasuk substansi Laporan dominan. Laporan tersebut diperoleh dari kegiatan Ombudsman On The Spot yang menasar pada desa-desa di Kabupaten dan bekerjasama dengan Kelompok Masyarakat Sahabat Ombudsman yakni Perempuan Kepala Keluarga.

Substansi kesejahteraan sosial berkenaan dengan tidak diterimanya Bantuan Pangan dari Perum Bulog Tahun 2024 berupa bantuan beras sebanyak 10 Kg/Kepala Keluarga di Desa Sungai Rasau, Kecamatan Sungai Pinyuh, Kabupaten Mempawah. Menurut para Pelapor, Bantuan Pangan yang harusnya diterima selama 6 bulan tahun 2024, hanya diterima di 2 atau 4 bulan pertama. Para Pelapor telah melakukan upaya koordinasi dengan perangkat desa. Akan tetapi tidak memperoleh penjelasan yang dapat dipertanggungjawabkan dan penyelesaian.

Menindaklanjuti Laporan tersebut, Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Kalimantan Barat melakukan permintaan penjelasan kepada Kepala Desa dan Perum Bulog Kanwil Kalimantan Barat. Berdasarkan permintaan keterangan dari Para Pihak dan analisis dokumen, bahwa Badan Pangan Nasional merupakan pihak yang menyeleng-

garakan penyaluran Cadangan Pangan Pemerintah Untuk Pemberian Bantuan Pangan berdasarkan pada data P3KE yang diperoleh melalui koordinasi antara Badan Pangan Nasional dengan Menteri Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan. Selanjutnya, Perum Bulog dan/atau BUMN Pangan melaksanakan penyaluran bantuan dari Gudang Layanan sampai diterima oleh Penerima Bantuan Pangan di titik penyerahan berdasarkan Data Tanda Terima (DTT). Bahwa tahapan penyaluran beras dilakukan dalam 3 tahap yaitu tahap pertama Januari sampai dengan Maret 2024, tahap kedua April sampai dengan Juni 2024, serta tahap ketiga Agustus, Oktober, dan Desember 2024.

Pada saat penyaluran Bantuan Pangan terdapat Penerima Bantuan Pangan yang ditemukan dengan alasan: a. Meninggal dunia; b. Pindah domisili; c. Tidak ditemukan alamatnya atau tidak ditemukan pada alamat yang terdata; d. Sudah mampu; dan/atau e. Menolak menerima bantuan, dapat dilakukan penggantian.

Bahwa terhadap mekanisme penggantian data penerima diatur sebagaimana Keputusan Kepala Badan Pangan Nasional RI Nomor: 01/TS.03.03/K/1/2024 Tentang Petunjuk Teknis Penyaluran Cadangan Pangan Pemerintah Untuk Pemberian Bantuan Pangan, yang intinya Kepala Desa diberikan kewenangan mengganti data penerima bantuan pangan sebagaimana kriteria-kriteria yang telah ditentukan. Dalam hal ini, kewenangan Kepala Desa dalam proses Pemberian Bantuan Pangan Tahun 2024 adalah sebagai pihak yang mengetahui atas Penetapan Penerima Bantuan Pangan Pengganti yang ditandatangani oleh Aparat Setempat sebagaimana dokumen Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak Penggantian Penerima Bantuan Pangan. Namun faktanya, Kepala Desa merupakan pihak yang menyalurkan beras kepada masyarakat, yang seharusnya dilakukan oleh PT. Jasa Prima Logistik Bulog (JPLB). PT JPLB mendistribusikan terhenti pada Kepala Desa, selanjutnya Kepala Desa yang menyalurkan pada masyarakat. Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Barat juga menemukan bahwa pelaksanaan program bantuan ini dalam hal penggantian penerima bantuan masih memerlukan pembenahan. Kepala Desa sendiri mengakui sosialisasi terhadap program ini hanya diperoleh satu kali pada Tahun 2023, yang disampaikan oleh Camat. Sedangkan program tersebut merupakan kegiatan Badan Pangan Nasional.

Atas laporan tersebut, Ombudsman menemukan bahwa beberapa Pelapor, bukan merupakan penduduk yang terdaftar dalam Daftar Penerima Bantuan. Namun karena pernah menerima bantuan beras, sehingga berpandangan bahwa program Bantuan Pangan tersebut merupakan program yang sama dengan bantuan yang pernah diterima. Sedangkan beberapa Pelapor lain memang Pihak yang berhak menerima Bantuan. Namun karena terdapat kriteria warga yang tidak berhak menerima, sehingga dilakukan penggantian.

Berkenaan dengan pemeriksaan Laporan, pada saat proses pemeriksaan, diperoleh keterangan bahwa pada Oktober 2024, Badan Pangan Nasional telah menyampaikan Bimbingan Teknis kepada Pemerintah Desa atas penyeleng-

## Provinsi Kalimantan Selatan

### a. Irigasi Tidak Mengalir, Warga Khawatir Krisis Air



Tim Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan saat melakukan pemeriksaan lapangan bersama dengan Balai Wilayah Sungai Kalimantan III di lokasi irigasi amandit.

Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan menerima laporan dari petani di Desa Madang, Kabupaten Hulu Sungai Selatan mengenai tidak berfungsinya saluran irigasi amandit yang ada di Desa Madang sejak tahun 2015. Hal ini menyebabkan petani yang seharusnya bisa melaksanakan panen lebih dari satu kali dalam satu tahun hanya bisa melaksanakan panen maksimal 1 kali dalam satu tahun menggunakan air tadah hujan.

Atas keluhan ini, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan turun ke lapangan untuk melihat kondisi irigasi. Hasil pemeriksaan lapangan, irigasi tidak mengalir. Atas kondisi tersebut, Tim Pemeriksa meminta kepada Balai Wilayah Sungai Kalimantan III untuk melakukan analisis dan perbaikan terhadap tidak berfungsinya aliran irigasi amandit yang telah dibangun, salah satunya di Desa Madang. Terhadap masalah tersebut, Balai Wilayah Sungai Kalimantan III menemukan bahwa terdapat beberapa dinding irigasi amandit yang jebol di beberapa titik, dan adanya sumbatan sedimen lumpur dan pertumbuhan gulma, yang mengakibatkan debit air turun drastis bahkan kering. Saat ini, kondisi tersebut telah ditindaklanjuti dengan memperbaiki dinding irigasi yang jebol dan membangun bendungan untuk mengantisipasi longsor yang terjadi di sepanjang aliran dinding irigasi serta pembersihan saluran dari sedimen lumpur dan gulma.

Akhirnya, irigasi di Desa Madang sudah kembali mengalir. Wargapun tidak perlu khawatir. Semoga panen padi lebih dari satu kali dalam satu tahun, bisa terealisasi sesuai dengan harapan warga.



Tim Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan saat melakukan pemeriksaan lapangan terkait kondisi kabel fiber optic yang banyak menjuntai

### b. Kabel Optik Semrawut, Jangan Dibiarkan Berlarut

Tim Pemeriksa Laporan di Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan menemukan kondisi kabel fiber optic yang semrawut di Jalan Trans Kalimantan. Banyak kabel yang menjuntai ke tanah, kendur, dan terkesan dipasang asal-asalan, bahkan ada yang berada di atas tanah.

Kondisi tersebut, ditemukan pada saat melakukan Peninjauan Lapangan Bersama dengan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di lingkungan Pemerintah Kabupaten Barito Kuala, jajaran Balai Pelaksanaan Jalan Nasional (BPJN) Kalsel, PLN UP3 Banjarmasin serta operator provider telekomunikasi, terkait kondisi kabel fiber optic di Jalan Trans Kalimantan Handil Bakti pada Rabu (11/09/2024) dan Selasa (05/11/2024). Peninjauan Lapangan tersebut dalam rangka merespon laporan masyarakat yang masuk di Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan terkait kesemrawutan kabel fiber optic di lokasi tersebut. Dari hasil pemeriksaan lapangan, Tim Pemeriksa meminta agar operator telekomunikasi merapikan kabel fiber optic, memotong kabel yang sudah tidak terpakai serta melaporkan hasilnya kepada Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan, melalui BPJN Kalsel.

Permasalahan kabel optik yang semrawut merupakan salah satu problem perkotaan. Tidak hanya mengganggu dari segi estetika, namun yang lebih penting, dari sisi keamanan. Jika dibiarkan, maka berpotensi menimbulkan kerugian bagi masyarakat. Oleh karena itu, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan meminta kepada BPJN selaku instansi yang mengeluarkan izin pemasangan bangunan Jaringan Utilitas Fiber optic di Jalan Nasional, dengan meminta seluruh provider telekomunikasi untuk merapikan kabel fiber optic tersebut serta mengambil tindakan tegas terhadap operator telekomunikasi yang terbukti lalai dalam memenuhi kewajibannya, termasuk memelihara jaringan kabel.

Saat ini, kondisi kabel fiber optic telah tertata. Pemerintah Kabupaten Barito Kuala juga tengah menggodok peraturan daerah berkaitan dengan Utilitas Jaringan Terpadu. Diharapkan ke depan, penataan kabel fiber optic, khususnya

di kawasan Handil Bakti, Kabupaten Barito Kuala, lebih rapi dan yang paling penting adalah keselamatan warga lebih terjamin, sehingga kasus terjerat kabel fiber optic seperti yang terjadi di provinsi lain, tidak terulang.

## Provinsi Kalimantan Tengah

### a. Pembayaran Gaji dan Pemberian SK GTT Guru SMA

Pada akhir bulan Maret 2024, Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Kalimantan Tengah menerima laporan dari 112 orang Guru Tidak Tetap (GTT) se-Provinsi Kalimantan Tengah yang melaporkan Dinas Pendidikan Provinsi Kalimantan Tengah perihal tidak diberikannya gaji selama bulan Januari - Maret 2024 serta tidak diteruskannya Surat Keputusan Penetapan Guru Tidak Tetap (GTT) tahun 2024. Menindaklanjuti laporan tersebut, Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Kalimantan Tengah melaksanakan beberapa kali pertemuan dengan Dinas Pendidikan Provinsi Kalimantan Tengah dan laporan tersebut telah diselesaikan ditandai dengan dibayarkannya Gaji GTT pada bulan Mei 2024 dan dikeluarkannya Surat Pernyataan Penugasan Guru Tidak Tetap (GTT) dan Pegawai Tidak Tetap (PTT) Provinsi Kalimantan Tengah pada bulan Agustus 2024.

### b. Siswa yang tidak dapat mengikuti Ujian Kenaikan Kelas

Pada bulan Juni 2024, Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Kalimantan Tengah menerima laporan dari seorang wali murid terkait kebijakan salah satu sekolah negeri di wilayah Kalimantan Tengah yang tidak memberikan kesempatan salah satu siswanya untuk mengikuti ujian. Dalam hal ini, Pelapor menyampaikan pengaduan terhadap salah satu SMK Negeri di Palangka Raya. Ia berharap agar anaknya dapat mengikuti ujian kenaikan kelas.

Laporan tersebut ditangani melalui mekanisme Respon Cepat Ombudsman. Setelah dilakukan klarifikasi, pihak sekolah menyampaikan kebijakan untuk tidak mengikutkan anak Pelapor dalam ujian kenaikan kelas dikarenakan siswa tersebut memiliki banyak catatan ketidakhadiran. Hal ini diakibatkan salah satunya karena yang bersangkutan dalam kondisi sakit pasca mengalami kecelakaan sepeda motor. Sejak saat itu, yang bersangkutan tidak pernah hadir ke sekolah untuk mengikuti kegiatan belajar mengajar di sekolah, namun masih mengikuti kegiatan belajar mengajar secara daring.

Adapun laporan ini telah diselesaikan dengan hasil bahwa pihak sekolah akan memberikan kesempatan kepada siswa tersebut untuk mengikuti ujian susulan kenaikan kelas.

### c. Kajian Cepat

Pada tahun 2024 Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Kalimantan Tengah mengangkat tema kajian cepat yang berjudul Perizinan dan Pengawasan Depot Air Minum Isi Ulang di Kota Palangka Raya. Kajian cepat ini dilatari oleh informasi dari media bahwa 75% depot Air Minum di Kota Palangka Raya belum memenuhi standar kelayakan. Selain itu berdasarkan forum pertemuan yang dihadiri oleh Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Kalimantan Tengah dengan para pihak terkait bahwa depot air minum isi ulang yang ada di Kota Palangka Raya masih banyak yang belum memiliki izin. Kajian ini menemukan potensi maladministrasi berupa kelalaian dan penyimpangan prosedur.



Kegiatan Pengambilan Data dan Informasi Kajian di Depot Air Minum Isi Ulang 2

Atas hal tersebut, Perwakilan Ombudsman Provinsi Kalimantan Tengah memberikan saran perbaikan yang diberikan kepada Pemerintah Kota Palangka Raya yaitu: 1) Dinas Kesehatan Kota Palangka Raya menyampaikan data pelaku usaha depot air minum isi ulang kepada DPMPTSP Kota Palangka Raya untuk dilakukan pemanggilan terhadap pelaku usaha agar membuat Nomor Induk Berusaha (NIB), 2) DPMPTSP Kota Palangka Raya mendorong dan membimbing 378 pelaku usaha depot air minum isi ulang untuk membuat NIB secara bertahap minimal sebanyak 30 pelaku usaha setiap bulannya. Selanjutnya menyerahkan data pelaku usaha yang telah memiliki NIB kepada Dinas Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil, Menengah dan Perindustrian (DPKUKMP) Kota Palangka Raya untuk masuk ke tahap selanjutnya yaitu proses penerbitan Sertifikat Standar. 3) DPKUKMP Kota Palangka Raya menyerahkan data pelaku usaha yang telah memiliki NIB dan Sertifikat Standar kepada Dinas Kesehatan Kota Palangka Raya untuk masuk ke tahap selanjutnya yaitu proses penerbitan Sertifikat Laik Higiene Sanitasi, 4) Meningkatkan intensitas sosialisasi perizinan berusaha khususnya usaha depot air minum isi ulang 5) Membuat Peraturan Walikota Palangka Raya yang mengatur standar pelayanan perizinan depot air minum isi ulang 6) Membuat serta merumuskan regulasi yang mengatur pengawasan dan penertiban terhadap pelaku usaha depot air minum isi ulang yang tidak memiliki izin dan terbukti lalai dalam pengelolaan kualitas air maupun alat yang digunakan.



## Provinsi Kalimantan Timur

### a. Isu Pendidikan yang Menjadi Atensi Masyarakat Kalimantan Timur

Sebagai bentuk komitmen terhadap pelayanan publik yang transparan dan akuntabel, Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Kalimantan Timur memiliki kewenangan untuk menyelenggarakan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS). Upaya ini dilakukan untuk mengidentifikasi dugaan maladministrasi yang dapat merugikan hak masyarakat. Penyelenggaraan IAPS berlandaskan kewenangan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, yang memberikan mandat untuk bertindak proaktif dalam mendeteksi dugaan penyimpangan administratif.

Pada tahun 2024, IAPS yang dilakukan adalah terkait dugaan maladministrasi dalam tata kelola penyelenggaraan Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri dengan fasilitas asrama di Kalimantan Timur. Berdasarkan Peraturan Daerah Kalimantan Timur Nomor 16 Tahun 2016, Pasal 73 mengamanatkan bahwa tata kelola sekolah berasrama memerlukan peraturan gubernur sebagai pedoman pelaksanaan. Namun, hasil investigasi menunjukkan bahwa hingga tahun 2024, Gubernur Kalimantan Timur belum menerbitkan regulasi yang dimaksud. Hal ini berdampak langsung pada ketidakpastian hukum dan penyimpangan prosedur dalam pelaksanaan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB).

Untuk mendalami dugaan maladministrasi ini, tim investigasi melakukan serangkaian permintaan keterangan dan pengumpulan data dari berbagai pihak terkait. Sepanjang bulan Mei hingga bulan Juli tahun 2024, tim investigasi melakukan klarifikasi kepada pihak Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kaltim, Biro Hukum Kaltim, serta Dewan Pendidikan Kaltim. Selain itu, klarifikasi dilakukan kepada beberapa pimpinan sekolah menengah atas mulai dari SMAN 10 Samarinda, SMAN 2 Sangatta Utara, SMAN 2 Tanah Grogot, SMA Negeri 3 Unggulan Tenggarong, dan satuan pendidikan tingkat SMA lainnya.

Poin-poin yang ditemukan mencakup prosedur seleksi jalur asrama yang melibatkan tim seleksi di luar lingkungan guru dan tenaga pendidik, sebagaimana diatur dalam SK Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kalimantan Timur Nomor 400.9.11.1/5515/Disdikbud.III/2024. Selain itu, pelaksanaan PPDB di beberapa sekolah tidak sesuai dengan aturan yang ditetapkan dalam Permendikbud Nomor 1 Tahun 2021 dan Keputusan Sekjen Kemdikbud Nomor 47/M/2023. Hasil investigasi juga mencatat bahwa SMA Negeri 16 Samarinda, SMA Negeri 3 Unggulan Tenggarong, dan Sekolah Khusus Olahraga Internasional Kaltim telah melaksanakan PPDB sesuai aturan, namun masih terdapat kekurangan dalam pemenuhan fasilitas pendukung.

Sebagai tindak lanjut, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Timur memberikan saran korektif kepada Pemerintah Provinsi Kaltim untuk menginisiasi penyusunan Peraturan Gubernur Kalimantan Timur yang mengatur tata kelola sekolah berasrama. Rekomendasi ini mencakup pembentukan tim penyusun yang terdiri dari pejabat terkait kebijakan pendidikan, dengan melibatkan tenaga ahli jika diperlukan. Langkah proaktif Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Timur melalui IAPS ini mencerminkan dedikasi untuk memastikan bahwa hak masyarakat dalam mendapatkan layanan publik yang berkualitas tetap terjamin. Keberhasilan investigasi ini tidak hanya menjadi tonggak penting dalam perbaikan tata kelola pelayanan publik, tetapi juga memperkuat posisi Ombudsman RI sebagai lembaga yang berperan aktif dalam menjaga akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik.

### b. Joint Monev Perwakilan Ombudsman Kaltim dengan Bappenas RI



Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Timur (Ombudsman Kaltim) dan Badan Perencanaan dan Pembangunan Nasional Republik Indonesia (Bappenas RI) melaksanakan kegiatan Joint Monev Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kota Samarinda pada Kamis, 25 Juli 2024. Kegiatan ini dihadiri langsung oleh Ketua Tim Koordinasi Pembangunan Direktorat Pemantauan, Evaluasi dan Pengendalian Pembangunan Daerah (PEPPD) Andi Setyo Pambudi beserta jajaran dari Direktorat Aparatur Negara dan Transformasi Birokrasi (ANTB) Bappenas RI. Turut hadir Pjs. Kepala Perwakilan Ombudsman RI Kaltim Hadi Rahman dan Insan Ombudsman RI Perwakilan Kaltim.

Pada kesempatan pertama, Tim melakukan pemantauan langsung ke Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Samarinda, kegiatan ini tidak hanya memastikan pelayanan yang prima kepada pengguna layanan sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah diatur, namun juga memastikan kesiapan pada sarana dan prasarana yang ramah kepada kelompok marginal dan rentan. Secara kesiapan sarana dan prasarana sudah baik dengan tersedianya 44 gerai di lingkup Pemerintah Kota maupun Instansi Vertikal serta beberapa fasilitas pendukung yang memadai, namun terdapat catatan dengan



adanya beberapa layanan yang belum tersedia setiap hari.

Pada kesempatan kedua, Tim melakukan rapat koordinasi dengan Biro Organisasi Pemerintah Provinsi (Pemprov) Kaltim untuk menyamakan pemahaman terkait Penilaian Kepatuhan yang dilaksanakan oleh Ombudsman RI serta penguatan focal point. Dalam kegiatan tersebut, turut hadir Kepala Biro Organisasi Iwan Setiawan dan jajaran dari Bappeda, Inspektorat, DPMPTSP dan Biro Hukum Pemprov Kaltim.

Dalam paparannya, Ketua Tim Koordinasi Pembangunan Direktorat PEPPD Andi Setyo Pambudi menjelaskan bagaimana pemanfaatan hasil Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ombudsman RI sebagai New Features Penghargaan Pembangunan Daerah (PPD) tahun 2024 terkait instrumen pengendalian, serta nilai kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik yang digunakan pula dalam Evaluasi Pembangunan Daerah (EPD) tahun 2023 di 34 Provinsi.

## Provinsi Kalimantan Utara

### Perbaikan Standar Pelayanan di Kelurahan Pantai Amal Kota Tarakan dan Kelurahan Tanjung Selor Hilir Kabupaten Bulungan



Penyerahan dan Monitoring Perlakuan Saran Hasil Analisis dan Policy Brief

Kajian ini bertujuan untuk merumuskan saran perbaikan agar penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kelurahan dapat berjalan optimal dan mencegah terjadinya potensi Maladministrasi dan laporan masyarakat berulang ke Ombudsman. Peningkatan pelayanan publik merupakan salah satu upaya yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat. Kelurahan sebagai penyelenggara pelayanan tingkat bawah harus mampu menyediakan kualitas pelayanan yang baik untuk masyarakat. Harapannya kajian ini dapat memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat. Kedepannya perbaikan ini dapat menular kepada Kelurahan lainnya dalam penerapan Standar

Pelayanan sebagaimana Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2007 tentang Administrasi Kelurahan.

Berdasarkan hasil temuan dilapangan pelayanan di kelurahan belum berjalan dengan optimal dan ditemukan potensi Maladministrasi di kelurahan yang dijadikan sampel, yakni pertama pengabaian kewajiban hukum karena tidak dipenuhinya komponen-komponen standar pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 21 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, serta Peraturan Walikota Tarakan Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Daerah. Kedua, penyalahgunaan Wewenang. Terdapat 3 produk layanan yang belum diatur dalam Peraturan Walikota, sehingga tidak ada Standar Pelayanan yang dapat digunakan sebagai acuan dalam menjalankan ketiga produk layanan tersebut. Ketiga, Permintaan Imbalan Uang, tidak adanya informasi biaya yang disampaikan atau diinformasikan kepada masyarakat berpotensi menimbulkan praktik korupsi seperti permintaan uang atau percaloan. Keempat, penundaan berlarut. Jangka waktu pelayanan tidak diinformasikan pada ruang pelayanan. Juga ada perbedaan informasi pelayanan yang dipublikasikan dengan dasar hukum yang mengatur mengenai waktu pelayanan tersebut.

Atas temuan tersebut, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Utara menyampaikan saran-saran perbaikan diantaranya, untuk Camat Tarakan Timur dan Lurah Pantai Amal segera menyusun, menetapkan dan mempublikasikan Standar Pelayanan Publik dan agar Camat Tarakan Timur melaksanakan pengawasan dan pembinaan penyelenggaraan pelayanan Kelurahan Pantai Amal secara berkala dan terjadwal. Selain itu, Lurah Pantai Amal disarankan untuk melengkapi sarana prasarana umum dan khusus, serta fasilitas penunjang penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kelurahan. Sedangkan untuk Camat Tanjung Selor dan Lurah Tanjung Selor Hilir, diberikan saran agar segera menyusun, menetapkan dan mempublikasikan Standar Pelayanan Publik dengan berkoordinasi ke Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Bulungan serta Camat Tanjung Selor agar melaksanakan pengawasan dan pembinaan penyelenggaraan pelayanan Kelurahan Tanjung Selor Hilir secara berkala dan terjadwal.

Berdasarkan hasil monitoring, kedua kelurahan tersebut telah melaksanakan seluruh saran perbaikan, diantaranya yang sangat berdampak dan signifikan terjadi di Kelurahan Pantai Amal, Kota Tarakan, yakni terdapat penambahan 1 buah komputer dan 1 printer di ruang pelayanan; terpenuhinya sarana prasarana untuk kelompok rentan (kursi roda, ram rambatan, ruang menyusui, toilet disabilitas). Membuat website yang memuat informasi kegiatan, produk layanan dan kanal pengaduan serta dilakukan pengawasan secara berkala oleh Kecamatan dan Kelurahan.

Sedangkan perubahan yang terjadi di Kelurahan Tanjung Selor Hilir, Kabupaten Bulungan yaitu setiap kelurahan



di Kabupaten Bulungan mendapatkan bantuan dana sebesar Rp.50 juta untuk pemenuhan sarana prasarana khusus/ke-lompok rentan. Dilakukan perubahan terhadap SK Kecamatan Tanjung Selor. Diterapkannya Standar Pelayanan kepada semua kelurahan yang ada di Kabupaten Bulungan. Dilakukan pengawasan secara berkala oleh Kecamatan dan Kelurahan. Adanya kegiatan peningkatan kompetensi petugas serta tersedianya kanal pengaduan.

WILAYAH JAWA, BALI, DAN NUSA TENGGARA

## Provinsi Banten

### a. Jalan Buntu Kelulusan

Nasib kelulusan enam siswa salah satu SMA swasta di wilayah Banten terancam menemui jalan buntu di ujung masa studi. Padahal, mereka telah menerima Toga dan juga dinyatakan diterima kuliah di berbagai Perguruan Tinggi impian masing-masing. Namun, di detik-detik akhir pengumuman kelulusan mereka malah dinyatakan tidak memenuhi syarat untuk lulus.

Satu kejadian di luar sekolah tak dinyana membuat para dewan guru secara sepihak menggugurkan kelulusan keenamnya tanpa klarifikasi maupun diskusi. Tidak dengan para siswa, tidak dengan para orang tuanya. Kabar yang tidak diharapkan itu menghentak dan membuat bingung para orang tua siswa. Mereka merasa sekolah mengambil keputusan menyangkut kelulusan anak mereka tanpa prosedur yang benar.

Demi kepastian status kelulusan dan masa depan anaknya, mereka lakukan berbagai upaya. Menemui instansi daerah seperti Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DPPPA) serta Dinas Pendidikan, menyampaikan laporan kepada Kemendikbud RI, KPAl, Komnas HAM, hingga mendatangi berbagai NGO.

Kesulitan memperoleh penyelesaian bagi permasalahan anak-anaknya, para orang tua mendapat informasi mengenai Ombudsman. Mereka memutuskan mengadu kepada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten.

Ombudsman Banten mengundang pihak sekolah bersama dengan Dinas Pendidikan Provinsi serta Instansi Pusat--Kementerian yang mengurus pendidikan. Paska dua kali pertemuan, terurai lebih jelas kronologi, duduk permasalahan, juga opsi terbaik bagi para peserta didik maupun sekolah. Para pemangku kepentingan dan pengambil kebijakan mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan tahapan penyelesaian permasalahan pendidikan anak-anak Pelapor.

Setelah beberapa tahapan dan mekanisme dilalui dan dipenuhi, keenam siswa, anak-anak Pelapor pada akhirnya dapat dinyatakan lulus. Saat ini, siswa-siswa yang sempat menemui jalan buntu kelulusan telah menerima ijazah. Mereka melanjutkan kuliah di Perguruan Tinggi dan mengejar impian masing-masing.

### b. Optimalisasi Kemitraan Perkebunan Sawit di Banten: Rekomendasi Ombudsman RI



Industri kelapa sawit merupakan sektor strategis dalam perekonomian Indonesia, menyumbang 14,4% terhadap PDB non-migas dan menyerap jutaan tenaga kerja. Di Provinsi Banten, perkebunan sawit mencakup 18.999 hektar, dengan mayoritas dimiliki oleh negara (53%), petani rakyat (38,7%), dan swasta (8,2%).

Namun, berbagai tantangan masih dihadapi, termasuk rendahnya produktivitas kebun rakyat, ketimpangan akses terhadap modal dan teknologi, serta belum optimalnya kemitraan antara pekebun dan perusahaan.

Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Banten mengidentifikasi beberapa permasalahan utama, seperti tidak adanya regulasi penetapan harga tandan buah segar (TBS) kelapa sawit, ketidaksinkronan data perkebunan antara pemerintah daerah dan petani, serta kurangnya pembinaan terhadap perusahaan perkebunan dalam membentuk kemitraan dengan petani.

Untuk mengatasi hal ini, Ombudsman memberikan saran perbaikan berupa penerbitan Peraturan Gubernur terkait harga TBS dan tim penetapan harga TBS guna memastikan harga wajar dan menghindari praktik usaha yang tidak sehat. Selain itu, validasi data perkebunan harus diperkuat melalui kolaborasi antara pemerintah daerah, perusahaan, dan asosiasi pekebun.

Kemitraan perkebunan juga perlu ditingkatkan dengan lebih mendorong perusahaan membentuk skema Pekebun Plasma atau perjanjian kerja sama yang lebih luas, mencakup penyediaan benih, pendampingan teknis, hingga proses panen. Pemkab Lebak dan Pandeglang diharapkan dapat memperbaiki layanan administrasi pekebun, termasuk penerbitan Surat Tanda Daftar Budidaya (STDB) di luar PTSP dan memastikan alokasi anggaran yang memadai untuk pelayanan ini.

Peran aktif pemerintah daerah sangat diperlukan dalam mendorong kemitraan yang berkeadilan dan berkelanjutan, baik dalam aspek regulasi, fasilitasi kerja sama, maupun peningkatan kapasitas petani. Dengan langkah-langkah ini, produktivitas perkebunan sawit rakyat di Banten diharapkan meningkat, menciptakan manfaat ekonomi dan sosial yang lebih luas.

## Provinsi DKI Jakarta

### Kualifikasi Pendidikan: Masalah Menahun Seleksi Administrasi CPNS



Pada triwulan III 2024, terdapat salah satu laporan Masyarakat di Ombudsman RI Perwakilan Jakarta Raya yang cukup menarik perhatian dan melibatkan beberapa pihak, yaitu Laporan RCO (Respon Cepat Ombudsman) mengenai Pengadaan Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS). Laporan kali ini mengenai Pengadaan CPNS di lingkungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.

Pada awalnya, Pelapor yang merupakan lulusan sekolah vokasi jurusan D-III Manajemen Produksi pada salah satu perguruan tinggi swasta mendaftar CPNS di Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dengan kualifikasi pendidikan yang dipersyaratkan yaitu D-III Manajemen. Sebelum memutuskan mendaftar di Pemprov DKI Jakarta, Pelapor terlebih dahulu menanyakan perihal jurusannya apakah dapat mendaftar formasi D-III Manajemen. Pertanyaan disampaikan melalui email kepada beberapa helpdesk instansi, diantaranya Mahkamah Agung dan Pemprov DKI Jakarta. Helpdesk CPNS Mahkamah Agung secara tegas menyatakan bahwa jurusan Pelapor (D-III Manajemen Produksi) dapat mendaftar pada formasi D-III Manajemen, sementara helpdesk CPNS Pemprov DKI Jakarta menjawab secara normatif sehingga belum ada kejelasan. Namun pada akhirnya, Pelapor mendaftar CPNS di Pemprov DKI Jakarta.

Setelah pengumuman seleksi administrasi diumumkan, Pelapor terkejut karena dirinya dinyatakan tidak lolos atau TMS (Tidak Memenuhi Syarat) karena kualifikasi

pendidikan tidak sesuai yang dipersyaratkan. Dalam masa sanggah, Pelapor melampirkan surat keterangan penyetaraan/rumpun program studi yang menyatakan bahwa jurusan D-III Manajemen Produksi dapat untuk mendaftar formasi D-III Manajemen. Namun demikian, Pelapor Kembali dinyatakan TMS seleksi administrasi pasca sanggah karena program studi dimaksud tidak termasuk dalam rumpun D-III Manajemen sebagaimana keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Vokasi Kemenristekdikti Nomor 27/D/M/2022.

Berkenaan hal tersebut, Pelapor menyampaikan pengaduan kepada Ombudsman RI Perwakilan Jakarta Raya. Setelah menerima pengaduan, Tim Pemeriksa Ombudsman RI Perwakilan Jakarta Raya segera bergerak cepat dengan mengundang sejumlah pihak untuk membahas substansi pengaduan Pelapor yaitu Direktorat Jenderal Pendidikan Vokasi Kemenristekdikti, Kantor Regional V Badan Kepegawaian Negara (BKN), dan Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi DKI Jakarta. Dalam pertemuan tersebut, BKD Provinsi DKI Jakarta menyatakan bahwa Pelapor tidak diloloskan karena program studi D-III Manajemen Produksi tidak termasuk ke dalam rumpun D-III Manajemen. Bahkan, BKD hanya meloloskan (MS) program studi D-III Manajemen saja atau rumpun terkecil sehingga program studi lain dalam rumpun Manajemen seperti D-III Manajemen Aset, D-III Manajemen Keuangan, D-III Manajemen Industri, dan lain-lain tidak diloloskan (TMS).

Sementara Ditjen Pendidikan Vokasi Kemenristekdikti menyampaikan Solusi yaitu Panitia Penyelenggara Seleksi CPNS untuk memberikan kesempatan kepada pihak Perguruan Tinggi memberikan penjelasan/ menentukan rumpun program studi yang dimilikinya. Dalam hal ini, perguruan tinggi Pelapor telah menerbitkan Surat Keterangan Penyetaraan yang menerangkan bahwa nomenklatur program studi D-III Manajemen Produksi disetarakan pada D-III Manajemen untuk nomenklatur kualifikasi pendidikan dalam formasi CPNS. Adapun Kanreg V BKN menyatakan tahap Seleksi Administrasi masih berada di dalam kewenangan instansi yang membutuhkan pegawai (dalam hal ini adalah BKD).

Setelah pertemuan tersebut, Ombudsman RI Perwakilan Jakarta Raya menyampaikan surat kepada Sekretaris Daerah Provinsi DKI Jakarta selaku Ketua Panitia Seleksi Daerah Pengadaan ASN Pemerintah Provinsi DKI Jakarta Tahun 2024 agar melakukan tindak lanjut sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi pelamar pada kualifikasi pendidikan D-III Manajemen yang tidak diloloskan (TMS) namun masuk ke dalam rumpun D-III Manajemen sebagaimana Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Vokasi Kemendikbudristek Nomor 27/D/M/2022 maupun yang telah menyampaikan surat keterangan penyetaraan/rumpun program studi.
2. Mengajukan nama-nama pelamar sebagaimana angka 1 di atas untuk diloloskan Seleksi Administrasi (TMS menjadi MS) kepada pihak Badan Kepegawaian Negara (BKN).





Merespon surat tersebut, Sekda Provinsi DKI Jakarta segera menerbitkan pengumuman yang intinya Pelapor dan beberapa pelamar lainnya dinyatakan lolos seleksi administrasi pasca sanggah.

Melihat contoh kasus tersebut, permasalahan kualifikasi pendidikan pada tahap seleksi administrasi CPNS masih belum terselesaikan dari tahun ke tahun. Perbedaan persepsi antara panitia CPNS di Mahkamah Agung dan Pemprov DKI Jakarta di atas menjadi salah satu kasus yang perlu mendapat atensi. Perlu ada kesadaran bersama bahwa nomenklatur jurusan/program studi pada perguruan tinggi di Indonesia sangat banyak dan dinamis sehingga harus disesuaikan dengan kualifikasi pendidikan yang dipersyaratkan dalam pengadaan CPNS maupun PPPK. Sebagai bentuk evaluasi dan perbaikan, BKN harus menggandeng jajaran Kemenristekdikti untuk menyelesaikan permasalahan ini dan mengkomunikasikan hasilnya kepada seluruh instansi yang menyelenggarakan pengadaan ASN.

## Provinsi Jawa Barat

### a. Ombudsman Mendorong Pelayanan Imigrasi Guna Menutup Gerbang Tindak Pidana Perdagangan Orang (TPPO)

Keimigrasian merupakan hal ihwal lalu lintas orang yang masuk atau keluar wilayah Indonesia serta pengawasannya dalam rangka menjaga tegaknya kedaulatan negara. Maka dari itu keimigrasian memiliki peran penting dalam mengelola perlintasan perbatasan, mengawasi warga asing, memfasilitasi perjalanan wisatawan, pebisnis, hingga urusan kenegaraan. Dalam hal ini, setiap orang yang akan melakukan perlintasan harus memiliki dokumen perjalanan yang sah dan masih berlaku yang sesuai dengan kebutuhannya masing-masing. Namun seiring berjalannya waktu, perlintasan tersebut juga dapat dimanfaatkan seseorang atau kelompok untuk melakukan suatu tindak pidana antara lain penyelundupan orang, penyaluran tenaga kerja yang tidak sesuai prosedur, atau perdagangan orang ke luar wilayah Indonesia. Tentu Imigrasi memiliki peran penting untuk dapat melakukan pencegahan terhadap terjadinya tindak pidana tersebut. Seperti melakukan pengawasan terhadap layanan penerbitan paspor oleh pemohon dokumen perjalanan sebagaimana ketentuan pada Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian.

Imigrasi perlu memperkuat upaya preventif dan represifnya agar setidaknya dapat menekan angka korban tindak pidana perdagangan orang. Kepala Kantor Imigrasi Kelas I TPI Cirebon menyampaikan bahwa sejak tahun 2023 sampai dengan Mei 2024, pihaknya telah melakukan penundaan pelayanan paspor sebanyak 144 (seratus empat puluh empat) permohonan. Bukan tanpa sebab, Kepala Kantor Imigrasi Kelas I TPI Cirebon menambahkan jika penundaan tersebut

dilakukan saat Pegawai Imigrasi menemukan adanya kecurigaan terhadap dokumen persyaratan yang dilampirkan tidak sesuai dengan semestinya. Jika ditinjau dari aspek pelayanan publik, penundaan penerbitan paspor dapat dilakukan jika memang ditemukan prosedur yang dilanggar atau ada persyaratan yang tidak terpenuhi. Namun hal tersebut tentu memiliki keterbatasan waktu, jika persyaratan sudah dapat dipenuhi oleh Pemohon maka prosedur penerbitan paspor harus kembali dilanjutkan.

Selain itu, upaya pencegahan TPPO dilakukan oleh Petugas Imigrasi Kelas I TPI Cirebon pada saat melakukan screening di setiap pintu keberangkatan untuk memastikan penumpang memenuhi persyaratan sebelum benar-benar meninggalkan wilayah Indonesia. Maka dari itu diperlukan program pendidikan dan pelatihan khusus yang berkelanjutan bagi Petugas Imigrasi untuk meningkatkan kompetensi sesuai perkembangan era. Hal tersebut juga untuk memastikan agar Petugas Imigrasi tidak melakukan penyalahgunaan wewenang saat proses profiling dalam mencegah keberangkatan penumpang yang patut diduga menjadi korban TPPO.

### b. Meningkatkan pelayanan publik pada Lembaga Pemasyarakatan agar menjadi tempat binaan bukan sekedar “rumah”

Kepala Perwakilan Ombudsman Provinsi Jawa Barat beserta Anggota Ombudsman Republik Indonesia melaksanakan inspeksi mendadak (sidak) ke Lapas Kelas I Sukamiskin pada bulan Agustus 2024. Dalam menjalankan salah satu program pembinaan, Lapas Kelas I Sukamiskin memiliki Kerjasama dengan PT Mitra Sejati Laksana untuk mengadakan kegiatan konveksi dengan nama Konveksi Merdeka. Terdapat 59 (lima puluh sembilan) Narapidana yang bekerja di Konveksi Merdeka untuk membuat kelambu. Sebagai bentuk penghargaan terhadap hasil kerja mereka maka setiap harinya akan dibuatkan peringkat terbaik yang namanya akan ditampilkan pada layar.

Selain itu, Lapas Kelas I Sukamiskin juga menjalin kerja sama dengan PT WISE (Wahana Indra Sentosa) untuk mendirikan bengkel kerja pembuatan perahu/kapal. Bengkel tersebut memberikan pelatihan pembuatan kapal fiberglass bagi Narapidana. Salah satu pekerja menyampaikan bahwa dirinya senang mendapatkan pembinaan yang sesuai dengan kegemaran dan kemampuannya.

Namun saat Ombudsman melakukan peninjauan kamar-kamar pada blok timur dan blok selatan, didapati kamar-kamar yang kosong. Saat dilakukan klarifikasi kepada Petugas, maka Petugas tidak dapat menjawab dengan pasti keberadaan Narapidana pada kamar-kamar tersebut. Selain itu, pintu-pintu besi kamar memiliki ragam gembok yang berbeda. Sistem pengunci pun beragam, ada kamar yang dikunci dari luar dan ada pula kamar yang dikunci dari dalam.





Bahkan Tim berpapasan dengan Narapidana yang keluar dari kamar dengan membawa kuncinya sendiri.

Selanjutnya jika kita menilik arti dari kata Narapidana itu sendiri merupakan terpidana yang sedang menjalani pidana penjara untuk waktu tertentu dan seumur hidup atau terpidana mati yang sedang menunggu pelaksanaan putusan, yang sedang menjalani pembinaan di Lembaga Pemasyarakatan atau Lapas. Penyelenggaraan pembinaan tersebut antara lain meliputi penerimaan, penempatan, pelaksanaan pembinaan, pengeluaran, dan pembebasan. Setelah ada hasil penelitian Masyarakat (Litmas) yang disusun oleh Pembimbing Kemasyarakatan (Bapas). Oleh karena itu, penggunaan istilah Narapidana beralih menjadi Warga Binaan Pemasyarakatan atau yang dikenal dengan WBP yang berhak atas pembinaan kepribadian dan pembinaan kemandirian sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 11 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2022 tentang Pemasyarakatan, dengan harapan bahwa Terpidana tersebut Ketika telah selesai menjalani hukumannya akan mampu Kembali diterima Masyarakat dan menjalani kehidupannya yang lebih baik.

### **c. Pilkada Serentak, Ombudsman Awasi Potensi Pelanggaran Netralitas Oleh ASN Dan Potensi ASN Menjadi Korban Pelanggaran Netralitas Oleh Pejabat Publik**

Perwakilan Ombudsman RI Jawa Barat telah melakukan koordinasi dengan Bawaslu Jabar, Inspektorat dan BKD/BKPSDM di provinsi maupun kabupaten/kota di Jawa Barat. Ombudsman mengapresiasi Bawaslu dan Pemerintah Daerah di Jawa Barat yang telah melakukan sosialisasi dan upaya penerapan Keputusan Bersama 5 Lembaga tahun 2022 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Netralitas Pegawai Aparatur Sipil Negara dalam Penyelenggaraan Pemilihan Umum dan Pemilihan Kepala Daerah. Dalam pertemuan tersebut Ombudsman menyampaikan agar para pihak meningkatkan kolaborasi dan koordinasi untuk memperjelas fungsi dan kewenangan setiap lembaga dalam pengawasan Netralitas ASN. Termasuk penguatan pengelolaan penyelesaian laporan internal di setiap instansi dan Lembaga dengan memberikan informasi, mempublikasikan saluran dan prosedur pengaduan, serta edukasi kepada masyarakat mengenai pengawasan Pilkada, khususnya netralitas ASN dalam pilkada serentak Tahun 2024.

Ombudsman melihat potensi permasalahan Netralitas ASN dalam Pilkada tidak hanya mengenai Pelaksana Pelayanan Publik yang diduga sebagai pelaku pelanggaran netralitas sehingga berdampak pada keberpihakan dalam pelayanan publik. Namun terdapat potensi permasalahan lain, yaitu Pelaksana Pelayanan Publik yang diduga menjadi korban pelanggaran netralitas oleh Pejabat Publik yang juga dapat berdampak pada keberpihakan dalam pelayanan publik. Selain itu, Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Jawa

Barat juga mengingatkan Pemerintah Daerah terhadap potensi jenis pelanggaran berupa keputusan/ kebijakan yang dapat menguntungkan atau merugikan calon kepala daerah.

### **d. Penanganan IAPS / RCO / LM Berdampak/Kerugian Masyarakat 2024**

Tim Pemeriksaan Perwakilan Ombudsman Provinsi Jawa Barat saat ini sedang mengembangkan Rencana Inovasi melalui metode Rapat Koordinasi Penyelesaian Laporan (Case conference) di Pemerintahan Daerah yang mana metode ini dilakukan dengan cara menghadirkan seluruh pejabat lintas stakeholder yang dipimpin oleh Bupati/ Sekretaris Daerah/Asisten Daerah dengan tujuan memunculkan rumusan penyelesaian yang terukur melalui Berita Acara Komitmen Penyelesaian Kasus Laporan/Pengaduan. Metode ini merupakan penjabaran terhadap implementasi Pasal 27 ayat (6) dan Pasal 28 Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2023 Tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan (PO 58/2023).

Sepanjang tahun 2024 perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Barat telah mengeluarkan 28 Tindakan Korektif diantaranya yaitu Penyusunan SOP Penertiban Reklame dan Bangunan Tidak Berizin di Wilayah Kabupaten Bandung, Penguatan Tata Kelola Penangan Pengaduan Internal pada sektor Pekerjaan Umum dan Tata Ruang di Wilayah Kabupaten Bandung, Perbaikan Tata Kelola Aset Pemerintah Daerah Pada Sektor Perdagangan dan Pemberdayaan Pedagang Pasar Pasca Revitalisasi Pasar Tradisional di Wilayah Kabupaten Garut, Perbaikan Prosedur Layanan Informasi Administrasi Pertanahan Desa di Wilayah Kabupaten Karawang, Optimalisasi Pelaksanaan Permendagri 2 Tahun 2017 melalui Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Desa di Kabupaten Karawang sebagai daerah Percontohan Desa Ramah Pelayanan Publik, Penyusunan SOP Pelayanan Pemanfaatan Fasilitas Pemerintah sektor Kebudayaan di Lingkungan Provinsi Jawa Barat dan Pemenuhan Standar Pelayanan Pemanfaatan Gedung dan Fasilitas Pemerintah yang dikelola oleh seluruh Organisasi Perangkat Daerah Provinsi Jawa Barat.

### **e. Tata kelola Penyelenggaraan Pos Pelayanan Terpadu Di Kabupaten Garut**

Salah satu daerah di Provinsi Jawa Barat yang perlu mendapatkan perhatian adalah Kabupaten Garut. Pada tahun 2023, angka tengkes di Kabupaten Garut sebesar 24,1% meningkat dibandingkan tahun 2022 yaitu sebesar 23,6%. Pada tahun 2022, angka prevalensi gizi buruk di Kabupaten Garut sebesar 4,3%2 menduduki urutan ke-11 dari 27 kabupaten/kota di Provinsi Jawa Barat dan angka angka kematian bayi pada tahun 2023 terdapat 320 kasus kematian, walaupun angka tersebut menurun dari tahun 2022 yakni mencapai 334 kasus kematian.



Ombudsman pun melakukan penelaahan mulai dari kelembagaan posyandu, dukungan utama penyelenggaraan posyandu, serta penyelenggaraan pelayanan posyandu. Berangkat dari faktor tersebut, analisis temuan yang menimbulkan potensi maladministrasi seperti 1) Potensi kelalaian oleh Pemerintah Kabupaten Garut terhadap penataan kelembagaan posyandu, karena pembentukan, struktur dan periode kepengurusan belum sepenuhnya sesuai dengan Permendagri Nomor 13 Tahun 2024 tentang Pos Pelayanan Terpadu; 2) Potensi kelalaian oleh Pokjanel Posyandu Kabupaten Garut dalam pelaksanaan tugas dan fungsi, karena terdapat perangkat daerah yang tergabung dalam Pokjanel Posyandu Kabupaten Garut belum melaksanakan tugas dan fungsi sesuai pembagian bidang yang ditetapkan; 3) Potensi tidak memberikan pelayanan oleh Pemerintah Kabupaten Garut dan Pemerintah Desa di Kabupaten Garut dalam penyelenggaraan pelayanan posyandu karena keterbatasan sarana, prasarana, dan anggaran; 4) Potensi tidak kompeten oleh kader posyandu dalam memberikan pelayanan karena keterbatasan pelatihan dan peningkatan kompetensi secara berkala.

Saran Perbaikan terhadap temuan tersebut: pertama Bupati Garut melakukan pembinaan posyandu melalui pemutakhiran pokjanel menjadi tim pembina posyandu. Fasilitasi dukungan berupa pengikatan komitmen seluruh Kepala Desa serta fasilitasi dukungan kebijakan kerja sama dengan institusi pendidikan, swasta, komunitas dan media dalam penyelenggaraan posyandu. Bupati dapat menugaskan Ketua Pokjanel Posyandu untuk melakukan evaluasi penyelenggaraan posyandu dan kinerja perangkat daerah, melakukan inventarisasi kebutuhan posyandu, serta sosialisasi ke stakeholder. Tentunya Bupati dapat menugaskan perangkat daerah terkait agar sinergitas penyelenggaraan pelayanan dapat berjalan maksimal. Kedua, Ketua Pokjanel Provinsi Jawa Barat untuk melakukan evaluasi capaian pokjanel Provinsi Jawa Barat, pemutakhiran pokjanel menjadi tim pembina posyandu, menyusun indikator kinerja untuk setiap bidang pokjanel, melakukan pengukuran dampak bantuan keuangan Kab/Kota untuk revitalisasi posyandu di Jawa Barat dan peningkatan kapasitas kader posyandu.

## Provinsi Jawa Tengah

### a. Maladministrasi Tata Kelola Sampah, Penyebab Tempat Penampungan Sementara Sering Overload

Di Desa J, Kabupaten K, yang dikenal sebagai Desa Wisata Wayang, Tempat Penampungan Sementara (TPS) B telah lama menjadi sumber masalah akibat kelebihan muatan sejak November 2023, menyebabkan gangguan lalu lintas, polusi udara, dan ketidaknyamanan bagi warga. Kondisi ini semakin serius setelah dua warga meninggal dunia akibat ISPA pada Maret 2024, diduga akibat buruknya pengelolaan sampah, sehingga mendorong warga melapor ke Perwakilan Ombudsman RI Jawa Tengah.



Ombudsman menindaklanjuti laporan ini dengan melakukan pemeriksaan dan mengeluarkan Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) berisi tindakan korektif, seperti perbaikan tata kelola TPS oleh BUMDes, percepatan pembangunan TPS 3R oleh Kepala Desa, pengelolaan sampah harian oleh Dinas Lingkungan Hidup, serta pengawasan oleh Bupati dan pendampingan oleh Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa. Setelah dilakukan monitoring yang cukup ketat, seluruh koreksi Ombudsman berhasil dilaksanakan, kondisi TPS B membaik, dan tidak lagi mengalami kelebihan muatan, sehingga menciptakan lingkungan yang lebih bersih dan sehat serta menjaga citra Desa J sebagai desa wisata. Keberhasilan ini menunjukkan peran aktif Ombudsman RI dalam memastikan pelayanan publik berjalan sesuai aturan, melindungi hak masyarakat, dan mendorong kerja sama antara pemerintah dan warga dalam menciptakan lingkungan yang lebih baik.

bersama Pemerintah Kabupaten Klaten di Aula Merapi Gedung BPBD. Dalam kegiatan tersebut, dibahas substansi Peraturan Bupati Klaten Nomor 25 Tahun 2024 tentang Rencana Aksi Daerah Penyandang Disabilitas (RAD PD), yang diharapkan dapat memperkuat upaya mewujudkan Klaten sebagai daerah inklusif. Kepala Perwakilan Ombudsman RI Jawa Tengah, Siti Farida, menyoroti masih adanya layanan publik yang kurang ramah disabilitas, seperti akses pendidikan yang terbatas, fasilitas umum yang belum aksesibel, serta kendala dalam layanan kesehatan gratis melalui PBI. Oleh karena itu, RAD PD diharapkan menjadi landasan kuat bagi kolaborasi lintas sektor antara pemerintah, organisasi masyarakat, dan sektor swasta dalam membangun sistem pelayanan yang lebih setara dan tidak diskriminatif. Ombudsman Jateng akan terus memantau implementasi kebijakan ini agar manfaatnya benar-benar dirasakan oleh penyandang disabilitas, sejalan dengan visi menjadikan Klaten sebagai daerah yang ramah bagi semua.

### c. Jemput Bola di Pesisir Pantura



Pelaksanaan kegiatan Ombudsman On The Spot di Desa Timbulsloko, Kec. Sayung, Kabupaten Demak sebagai salah satu strategi peningkatan penerimaan Laporan tahun 2024 dan mewujudkan Ombudsman On The Spot yang inklusif dengan melaksanakan penerimaan dan konsultasi laporan berbasis komunitas. Desa Timbulsloko merupakan desa yang terdampak perubahan iklim dimana mengalami abrasi. Kawasan tersebut hampir tenggelam, kawasan yang menjadi sangat rentan terhadap keterjangkauan akses pelayanan publik baik dari segi pelayanan administrasi kependudukan,

Pendidikan, kesehatan, kesejahteraan sosial ekonomi. Kegiatan Ombudsman On The Spot di Timbulsloko dapat terselenggara dengan pendekatan berbasis komunitas. Komunitas yang terlibat yakni dari paralegal demak, komunitas perempuan nelayan morodemak, dan forum warga timbulsloko (desa tenggelam) dengan tujuan menangkap permasalahan layanan dasar berupa pendidikan, kesehatan, adminduk, distribusi solar kapal nelayan kecil.

### d. Teguran Pengemudi Bus Trans Jateng

Pada siang yang terik di Halte TIC Semarang, seorang penumpang bersiap menaiki Bus Trans Jateng dengan tujuan Terminal Bawen. Setelah naik dan duduk di kursi belakang pengemudi, ia menikmati perjalanan sambil melihat pemandangan Kota Semarang yang cerah. Suasana dalam bus terasa nyaman dengan alunan musik yang diputar pengemudi pada volume sedang. Namun, di tengah perjalanan, telepon penumpang tersebut berdering, menandakan panggilan penting yang harus dijawab. Ia pun mulai berbicara, namun suara musik yang cukup keras membuatnya tanpa sadar menaikkan volume suaranya. Tiba-tiba, pengemudi menoleh ke belakang dan menegurnya karena berbicara terlalu keras, membuatnya merasa terkejut.

Setibanya di Terminal Bawen, penumpang tersebut mengadukan perlakuan pengemudi kepada petugas Trans Jateng, tetapi diarahkan untuk menyampaikan keluhan langsung ke Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Tengah. Sayangnya, keluhannya tidak diterima, sehingga ia melapor ke Ombudsman Jawa Tengah. Ombudsman pun menindaklanjuti laporan tersebut dengan menguji pengalaman serupa menggunakan bus yang sama. Setelah pemeriksaan, ditemukan bahwa tidak ada aturan yang melarang penggunaan telepon dalam perjalanan, serta sistem pengaduan Trans Jateng dinilai kurang optimal. Akhirnya, mediasi dilakukan antara penumpang dan pengemudi, menghasilkan pemahaman bersama bahwa kejadian tersebut adanya komunikasi yang kurang terhadap pelanggan. Trans Jateng berkomitmen memperbaiki pelayanan dengan memberikan pelatihan kepada pengemudi, sementara itu, sistem pengaduan diperbaiki agar lebih responsif.

### e. Penghubung yang Efektif bagi Ombudsman RI: Peran *Focal point* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Provinsi Jawa Tengah

#### Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Sinergi yang Efektif

Pada periode tahun 2023 Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Tengah telah menerima sebanyak 245 Laporan Masyarakat, baik yang berasal dari jumlah registrasi Agenda Laporan Reguler maupun yang berasal dari Laporan Respon Cepat Ombudsman. Selain Laporan Masyarakat, Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Jawa Tengah dalam upaya Pencegahan Maladministrasi pelayanan publik melakukan Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada tahun 2023 terhadap 36 Kabupaten/Kota/Provinsi di Jawa Tengah dengan target tercapai memperoleh Kualitas Tertinggi.





Perwakilan Ombudsman RI Jawa Tengah memandang perlu membentuk Jaringan Pengawasan Pelayanan Publik (Focal point) disetiap Pemerintah Kabupaten/Kota/Provinsi dari Bagian Organisasi. Pemanfaatan jaringan pengawasan pelayanan publik diharapkan menjadi pintu koordinasi antara Ombudsman dengan instansi penyelenggara dalam menindaklanjuti laporan masyarakat untuk meningkatkan kualitas Pelayanan Publik yang lebih baik di tahun-tahun kedepan melalui sinergi yang efektif.

### Mengoptimalkan Penyelesaian Laporan Masyarakat Melalui *Focal point*

Berdasarkan statistik data dalam SIMPel 4.0 Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Tengah pada tahun 2024 menerima 736 laporan masuk, dengan rincian 140 berupa Konsultasi, 353 Laporan Masyarakat, 42 Respon Cepat Ombudsman, dan 201 tembusan surat. Bahwa setiap kategori tersebut dilakukan respon/penanganan, baik itu Konsultasi dengan hasil akhir berupa ringkasan hasil konsultasi, Laporan Masyarakat berupa BAPL (Berita Acara Penutupan Laporan) untuk laporan yang telah dinyatakan selesai dan ditutup, Respon Cepat Ombudsman berupa BAPL (Berita Acara Penutupan Laporan) untuk laporan yang telah dinyatakan selesai dan ditutup, dan Tembusan surat dengan tindak lanjut berupa Pemberitahuan atas Surat Tembusan yang dikirim kepada Pelapor maupun instansi yang dilaporkan.

Dari 353 laporan masyarakat dan 42 Respon Cepat Ombudsman yang memenuhi syarat formil dan materiel laporan untuk ditindaklanjuti ditahap pemeriksaan sejumlah 156 laporan masyarakat. Tindaklanjut Laporan Masyarakat oleh Ombudsman sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman, dapat dilakukan dengan: permintaan klarifikasi secara tertulis/lisan, pemeriksaan lapangan/ investigasi, mediasi dan/konsiliasi, Ajudikasi Khusus dan penyampaian Rekomendasi kepada instansi penyelenggara pelayanan publik. Dalam praktiknya, penyelesaian Laporan Masyarakat di Ombudsman tidak jarang terhambat karena beberapa faktor, baik dari sisi Terlapor (instansi penyelenggara) maupun Pelapor (masyarakat). Dalam rangka percepatan penyelesaian Laporan Masyarakat Perwakilan Ombudsman RI Jawa Tengah lebih khusus dalam tatanan mekanisme Respon Cepat Ombudsman (RCO) dengan adanya koordinasi yang efektif dengan bagian organisasi sebagai narahubung sehingga pengawasan pelayanan publik dalam hal percepatan penyelesaian laporan berjalan secara optimal.

### Tantangan dan Peluang *Focal point*

Meningkatnya jumlah pengaduan yang terus disampaikan kepada Ombudsman menjadi tantangan tersendiri bagi pejabat penghubung Focal point untuk berkelanjutan dalam rangka mengoptimalkan percepatan penyelesaian laporan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik di Provinsi Jawa Tengah, pembentukan Jaringan Pengawasan Pelayanan Publik (Focal point) maka perlu dituangkan dalam komitmen bersama yang telah disepakati dalam rangka optimalisasi

pengelolaan pengaduan, percepatan penyelesaian Laporan Masyarakat, dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Dengan adanya Pejabat penghubung tersebut diharapkan memperkuat sinergi serta kolaborasi dengan Ombudsman RI Provinsi Jawa Tengah pada khususnya dan Ombudsman RI pada umumnya untuk mengoptimalkan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik di Provinsi Jawa Tengah. (KRH)

## Provinsi DI Yogyakarta

### a. Kekosongan Obat *Hidrocyurea Medac* pada RSUP Dr. Sardjito dan Dampaknya Pada Pasien Kanker Darah



Perwakilan Ombudsman RI D.I. Yogyakarta menerima laporan berkenaan dengan tidak adanya informasi terkait kekosongan obat oleh bagian Farmasi RSUP Dr. Sardjito. Pelapor merupakan pasien Polycytemia atau kelainan genetik pada darah. Pelapor diberikan obat Hidrocyurea Medac 500mg yang menurut pelapor fungsi obat tersebut untuk menyeimbangkan trombosit, HB dan leukosit, sejak sebelum bulan Juni 2024 obat tidak tersedia, lalu pada Juni 2024 kembali terjadi kekosongan. Pelapor merasa keberatan karena obat tersebut sering kosong dan merupakan obat kemo yang tidak ada penggantinya.

Obat Hidrocyurea Medac 500mg merupakan obat kanker yang diproduksi di luar negeri, Indonesia belum bisa untuk memproduksi obat ini dan hanya ada satu distributor. Pada akhir bulan Mei 2024, Sardjito mendapat informasi dari Distributor bahwa sejak Maret 2024 terdapat kekosongan produk Hydroxyurea Medac 500mg dan akan datang pada bulan Oktober 2024. Berkenaan dengan hal tersebut maka pada tanggal 19 Juni 2024 Sardjito menyampaikan surat permohonan pengadaan obat non registrasi melalui jalur khusus kepada Kemenkes. Kemenkes merespon dan membuat jadwal penyediaan obat. Diharapkan paling lambat pertengahan bulan Agustus obat tersebut sudah tersedia. Sampai saat ini tidak ada obat yang memiliki kandungan yang setara dengan obat tersebut. RSUP Dr.Sardjito telah mengupayakan untuk mencari stok dan menghubungi distributor namun karena memang kosong distributor sangat sulit untuk mendapatkan obatnya.

Solusi terhadap permasalahan yang dikeluhkan pelapor adalah dengan pengadaan obat melalui jalur khusus langsung oleh Kemenkes. Pada akhir bulan Agustus 2024, Pasien yang biasa mengkonsumsi obat Hydroxyurea Medac



500mg diberikan obat yang kandungan dan fungsinya sama namun mereknya berbeda yaitu Hydroksicarbamide. Meskipun tidak ada izin edarnya, namun pengadaannya langsung oleh Kementerian sehingga tetap aman dikonsumsi dan fungsinya sama.

## b. Perbaikan Jalan Raya Pereng oleh Pemerintah Kabupaten Sleman



Berawal dari viralnya pemberitaan di Media Sosial mengenai “Jalan Rusak-Debu Akibat Tambang Ilegal Ancam Keselamatan 300-an Siswa di Sleman”, Tim Pemeriksaan Perwakilan Ombudsman RI DI Yogyakarta melakukan pemeriksaan untuk melihat kondisi jalan, serta meminta informasi dari sekolah. Hasilnya bahwa jalan tersebut merupakan jalan utama yang dilalui siswa maupun warga sekitar, tambang ilegal dimiliki oleh seorang pegawai yang berstatus di Angkatan Udara, sudah sering dilakukan pemadatan tanah namun tidak bertahan lama, siswa merasa terganggu dengan debu dan bising yang ditimbulkan dari truknya.

Tim mengundang Pemerintah Daerah DI Yogyakarta, Pemerintah Kabupaten Sleman, Panewu (Camat) Prambanan, Lurah Sumberharjo dan Kepala SMP N 2 Prambanan untuk membahas permasalahan tersebut. Hasilnya bahwa kerusakan jalan diakibatkan oleh aktivitas tambang yang ilegal yang dimiliki oleh salah satu TNI AU, karena wilayah Prambanan bukan merupakan wilayah usaha pertambangan sehingga tidak mungkin dikeluarkan izin. Penyelidikan dan penindakan tambang ilegal merupakan ranah dari Aparat Penegak Hukum, dan setelah pertemuan masing-masing pihak akan tindaklanjuti sesuai kewenangannya.

Selanjutnya Tim mengundang Tim Terpadu Pengawasan dan Pengendalian Kegiatan Pertambangan (Kapolda DIY, Kajati DIY, Kadinas PUP ESDM DIY Kasatpomau Lanud Adisucipto. Pertemuan tersebut menegaskan upaya yang telah dilakukan oleh Tim Terpadu dalam mensosialisasikan pemanfaatan tanah adalah tanah permukaan tidak sampai

menjual isi tanah untuk kepentingan memperkaya diri sendiri. Kasatpomau Lanud Adisucipto menyampaikan perbulan Maret 2024 terduga pelaku mengundurkan diri.

Pada tanggal 30 Mei 2024, Tim Riksa menanyakan tindak lanjut atas perbaikan jalan dan aktivitas tambang melalui surat kepada Bupati Sleman, Kadis PUP ESDM DIY dan Kasatpol PP DIY. Mendapat tanggapan melalui surat Bupati Sleman tanggal 29 Juni 2024 bahwa telah dilakukan perbaikan terhadap jalan oleh PT Adhi Karya sebagai pelaku pembangunan jalan Tol Solo Yogya YIA segmen 1.2 Klaten Purwomartani, telah dilakukan pemasangan tonase angkutan barang yang diizinkan pada ruas jalan tersebut serta telah dilakukan kegiatan pemeriksaan kendaraan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Sleman dengan instansi terkait dengan menggunakan alat pengukuran tonase kendaraan portable milik Dinas Perhubungan Pemda DIY.

## Provinsi Jawa Timur

### Tangani Izin Praktik Apoteker, DO Mahasiswa Pendidikan Dokter Spesialis, Hingga Pungli Sertifikasi Halal



Salah satu laporan menonjol sekaligus menarik perhatian di Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur adalah hambatan pelayanan penerbitan surat izin praktik (SIP) tenaga kesehatan, khususnya apoteker. Pelaku usaha melaporkan empat pemda di Jawa Timur yang dinilai menghambat penerbitan SIP. Yakni, Pemkot Surabaya, Pemkab Sidoarjo, Pemkab Lamongan, dan Pemkab Banyuwangi.

Empat pemda itu masih mensyaratkan rekomendasi organisasi profesi kefarmasian dalam penerbitan SIP. Padahal, ketentuan tersebut menyalahi UU No 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. Berdasar Pasal 264 Ayat (1) UU No. 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan menyatakan bahwa untuk mendapatkan SIP, tenaga medis, dan tenaga kesehatan harus memiliki: STR dan tempat praktik. Hal ini merubah ketentuan



sebelumnya yang mempersyaratkan adanya rekomendasi organisasi profesi pada penerbitan SIP Tenaga Kesehatan. Kementerian Kesehatan telah menerbitkan SE No. HK. 02.01/MENKES/6/2024 yang didalamnya juga menerangkan terkait persyaratan penerbitan SIP Tenaga Kesehatan sesuai UU No. 17 Tahun 2023.

Dari hasil pemeriksaan dalam penanganan laporan masyarakat, Ombudsman menemukan bahwa keempat pemda tersebut belum menerapkan UU No. 17 Tahun 2023 dalam persyaratan penerbitan SIP tenaga apoteker. Pemkab Banyuwangi, misalnya, beralasan belum adanya aturan turunan dari UU No. 17 Tahun 2023 sebagai dasar hukum untuk mengubah standar pelayanan penerbitan apoteker.

Ombudsman lantas mendorong pemda yang dilaporkan untuk segera menerapkan aturan sesuai UU No. 17 Tahun 2024 dengan mengubah persyaratan penerbitan SIP pada masing-masing standar pelayanan mereka. Upaya tersebut memberikan pengaruh dalam perubahan standar pelayanan. Empat pemkab itu akhirnya mengubah persyaratan penerbitan SIP apoteker dengan tanpa adanya rekomendasi organisasi profesi sesuai UU No. 17 Tahun 2024.

Berawal dari banyaknya laporan masyarakat tersebut, Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur melakukan kajian cepat dalam rangka pencegahan maladministrasi dengan objek pengambilan data di Pemkab Madiun dan Pemkab Ngawi. Selama tiga bulan, tim Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur melakukan wawancara mendalam dengan stake holder dua pemda tersebut dalam penerbitan SIP apoteker. Mulai dari dinas kesehatan, dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (DPMPTSP), Ikatan Apoteker Indonesia (IAI), pemilik apotek waralaba, hingga masyarakat. Hasilnya, perlu adanya pemenuhan standar pelayanan penerbitan SIP apoteker sesuai ketentuan UU No 17 Tahun 2023. Baik Pemkab Ngawi maupun Pemkab Nganjuk mengikuti hasil kajian Ombudsman yakni dengan tidak memasukkan lagi rekomendasi organisasi profesi dalam penerbitan SIP apoteker.

Tentu saja, ini sangat menggembirakan. Laporan kedua yang menarik perhatian adalah dugaan maladministrasi penyimpangan prosedur dalam keputusan drop out (DO) terhadap mahasiswa program pendidikan dokter spesialis (PPDS) Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya (UB), Malang. Pelapor merasa terdapat tindakan penetapan status drop out tanpa didahului proses pemeriksaan pelanggaran secara memadai. Pelapor juga mengklaim tidak mendapatkan putusan etik dan tidak diberi hak membela diri dalam sidang etik tersebut.

Ombudsman lantas menindaklanjuti laporan tersebut. Upaya klarifikasi dilakukan terhadap pihak dekanat FK UB dan RS Saiful Anwar (RSSA) Malang --rumah sakit lokasi pendidikan mahasiswa PPDS tersebut. Dari hasil klarifikasi dan penelusuran data di Pangkalan Dikti Kemendikbud, status mahasiswa tersebut sempat DO, meski belakangan direvisi menjadi evaluasi studi. Tim pemeriksa juga mendapatkan informasi bahwa SK rektor penetapan DO belum terbit.

Padahal, penetapan status drop out harus didasarkan SK rektor. Sedang mahasiswa tersebut juga tidak diperbolehkan mengikuti perkuliahan klinis di rumah sakit.

Tim Ombudsman juga berkolaborasi dengan Pemprov Jawa Timur menindaklanjuti laporan tersebut. Di ujung penanganan, tim pemeriksa mendapatkan informasi bahwa status DO mahasiswa PPDS tersebut dianulir dan dapat melanjutkan perkuliahan lagi.

Dari hasil pemeriksaan, tim pemeriksa menyimpulkan bahwa adanya maladministrasi berupa penyimpangan prosedur oleh Rektor UB dalam menetapkan status DO mahasiswa PPDS tersebut. Sekalipun demikian, UB telah memberikan pelayanan dengan merubah status DO menjadi evaluasi studi, yang pada proses selanjutnya status pendidikan pelapor telah diaktifkan kembali setelah dicabutnya Surat Direktur RSSA No. 400,14,5,4/30120/102,7/2024 tanggal 22 Oktober 2024 sehingga pelapor telah mendapatkan pendidikan kembali di RSSA/FK UB.

Hingga 25 Desember 2024, Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur menerima total 591 laporan pelayanan publik. Rinciannya, 337 laporan masyarakat (LM) ditangani pada tahap penerimaan laporan (PVL) dan pemeriksaan, 10 laporan sederhana yang ditangani cepat melalui mekanisme respons cepat ombudsman (RCO), dan 244 konsultasi.

Data 591 laporan tersebut mengalami penurunan di banding pada tahun 2022 dan 2023. Pada 2022, total 778 warga melapor ke Ombudsman (rincian: 321 LM, 9 RCO, dan 447 konsultasi). Sedang pada 2023, total ada 994 warga mengakses Ombudsman (rincian 385 LM, 31 RCO, dan 577 konsultasi).

Ada dua penyebab penurunan jumlah warga mengakses Ombudsman. Pertama, pada 2024 ada pengurangan jumlah kegiatan akses pengaduan dari lima kegiatan menjadi 1 kegiatan. Pada 2023, lima kegiatan akses pengaduan dilaksanakan di Kota Pasuruan, Sidoarjo, Tuban, Pacitan, dan Jember. Sedang pada 2024, hanya ada 1 kegiatan akses pengaduan di Kota Blitar. Kegiatan akses pengaduan sangat mendongkrak jumlah warga mengakses Ombudsman. Pada setiap kegiatan, 40-50 warga mengakses Ombudsman, baik itu dalam bentuk konsultasi maupun laporan masyarakat.

Kedua, terjadi perbaikan tata kelola pengaduan seiring ada kenaikan skor penilaian kepatuhan standar pelayanan. Tata kelola pengaduan menjadi salah satu dari empat dimensi penilaian: dimensi input (uji kompetensi dan sarpras), proses (standar pelayanan), dan output (persepsi maladministrasi). Pada 2023, total ada 37 pemkab/pemkot/pemprov masuk zona hijau dan 2 pemkab masuk zona kuning (Bangkalan dan Kab. Blitar). Sedang pada 2024, semua pemkab/pemkot/pemprov naik level menjadi zona hijau (34 kualitas tertinggi dan 5 kualitas tinggi: Kota Batu, Ponorogo, Bondowoso, Jombang, dan Sumenep). Pendek kata, pemda di Jawa Timur mulai berbenah dan makin serius melakukan perbaikan kualitas pelayanan publik.

## Provinsi Bali

### a. Keluhan Warga Perumahan Balangan Kemana Air Mengalir?



“Ibu bisa bayangkan bagaimana kami harus mandi junub (mandi wajib), jika malam sampai pagi, bahkan sampai dua hari air tidak mengalir,” keluh seorang warga Perumahan Balangan Pratama, Kelurahan Jimbaran Kecamatan Kuta Selatan kepada Direktur Pelanggan Perumda Tirta Mangutama Kabupaten Badung. Keluhan yang disampaikan saat pertemuan mediasi yang difasilitasi Ombudsman RI Perwakilan Bali tersebut mewakili kekesalan yang juga dialami warga lainnya di perumahan tersebut.

Mereka pantas kesal. Bagaimana tidak, hampir tiap pekan ada saja gangguan layanan berupa air tidak mengalir mereka alami. Bukan satu atau dua bulan. Namun sudah berbilang tahun. Pengaduan ke Perumda Tirta Mangutama Kabupaten Badung selaku BUMD milik daerah Kabupaten Badung sudah mereka lakukan berkali-kali. Baik langsung maupun lewat Ombudsman Perwakilan Bali. Pelapor sudah beberapa kali menyampaikan komplain secara tertulis maupun melalui media sosial milik Perumda Tirta Mangutama namun tidak pernah mendapat respon.

Menyikapi laporan ini, kami di Ombudsman Bali langsung menindaklanjuti dengan format Reaksi Cepat Ombudsman (RCO) mengingat persoalan air merupakan hak dasar yang menyangkut hak hidup. Pun pihak PDAM Badung sebenarnya langsung tanggap merespon informasi dari Ombudsman. Masalahnya, pihak PDAM seakan sekadar memberikan Paracetamol (obat turun panas) tanpa mengobati sumbernya.

Berdasar laporan yang terus berulang tersebut Ombudsman Bali akhirnya mempertemukan kedua pihak, yakni warga Perumahan Balangan Pratama dengan PDAM Kabupaten Badung. Mulailah terkuak sedikit-demi sedikit penyebab macetnya air tersebut. Rupanya ada alat yang rusak pada

sistem penampungan air yang ada di Perumahan Balangan namun tidak pernah ditangani oleh PDAM. Ombudsman pun meminta agar segera diperbaiki sebagai solusi jangka pendeknya. Dalam jangka waktu satu pekan perbaikan harus sudah dikerjakan dan akan dilaksanakan monitoring lapangan.

Tidak hanya berhenti di situ. Ombudsman Bali kembali mengundang PDAM Badung dalam acara diskusi sebagai rangkaian acara Rapat Konsinyering Penyelesaian Laporan. Ombudsman Bali meminta pihak PDAM Badung memaparkan konsep mitigasi, antisipasi sekaligus solusi jangka pendek, menengah dan panjang dalam penyediaan layanan air minum bagi warga Balangan dan Kelurahan Jimbaran, Kecamatan Kuta Selatan yang memang hampir sepanjang tahun mengalami kendala layanan air.

### b. Isu Menonjol di Perwakilan Bali

Adanya laporan berulang terkait permasalahan layanan penyediaan air bersih oleh Perumda Tirta Mangutama Kabupaten Badung. Laporan tersebut secara massif masuk ke Ombudsman Bali dan tiap kali disampaikan ke Terlapor langsung mendapat penanganan, namun tidak bertahan lama karena laporan yang sama masuk kembali. Laporan ini kemudian menjadi bahan diskusi yang mendatangkan pihak Perumda Tirta Mangutama Kabupaten Badung dan Yayasan Lembaga Konsumen Bali mewakili masyarakat pada saat Rapat Konsinyering.

Isu stunting menjadi atensi dari Ombudsman Pusat, oleh karenanya pada Tahun 2024 ini Ombudsman Bali juga ada menangani laporan masyarakat berkaitan dengan stunting. Laporan tersebut diperoleh oleh Ombudsman Bali saat melakukan kegiatan PVL Akses oleh keasistenan PVL di Kabupaten Karangasem yang juga dibersamai oleh Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat Ombudsman RI.

Isu lainnya ada keberadaan aturan adat pada desa yang memengaruhi pemberian layanan pada desa dinas di mana ada pelapor yang tidak mendapat pelayanan terkait permohonan tanda tangan karena menurut aturan adat memang normanya mengatur demikian. Isu PPDB juga menjadi isu menonjol dengan adanya permintaan surat keterangan dari sejumlah kepala dinas pendidikan kepada Ombudsman agar menyatakan PPDB telah berjalan sesuai aturan.

### c. Kajian Penanganan Pengaduan Kabel di Provinsi Bali

Ombudsman RI (ORI) Perwakilan Provinsi Bali memuji langkah Desa Kutuh, Kecamatan Kuta Selatan, Badung yang mengambil langkah tegas menertibkan kabel provider internet di wilayah desa setempat. Hal ini disampaikan Kepala





Perwakilan ORI Provinsi Bali Ni Nyoman Sri Widhiyanti usai menyerahkan kajian sistemik ‘Penanganan Kabel Telekomunikasi di Provinsi Bali’ ke perwakilan Pemerintah Daerah (Pemda) Kota Denpasar, Kabupaten Badung, Gianyar, dan Tabanan (Sarbagita) di Denpasar, Senin (2/12/2024).

“Desa Kutuh itu berani. Kalau mau masuk (pasang kabel internet) ke Desa Kutuh, harus ada rekomendasi dari desa dan ber-MoU dengan Pemerintah Desa Kutuh. BUM-Des bikin tiang, disewakan,” ujar Widhiyanti. Informasi ini didapatnya ketika melakukan kajian dan mengumpulkan data penanganan kabel telekomunikasi dari berbagai tempat, termasuk Desa Kutuh, Kuta Selatan, Badung. Desa ini juga pernah mendapat predikat Desa Antikorupsi dari KPK RI tahun 2022 silam. Menurut Widhiyanti, yang dilakukan Desa Kutuh ini untuk menutup kekosongan kehadiran pemerintah daerah pada persoalan ini. Untuk itu, hanya ada satu tiang utilitas telekomunikasi yang digunakan bersama oleh setiap provider yang masuk ke desa ini.

Sementara itu, Asisten Perekonomian dan Pembangunan Setda Badung IB Gede Arjana yang hadir di acara Ombudsman Bali menuturkan, Pemkab Badung telah menyusun program ‘Sayang Mama’ (Satu Tiang Dimanfaatkan Bersama-sama) sesuai Perda Nomor 19 Tahun 2016. “Kami juga telah memulai pilot project membangun tunnel bawah di ruas jalan mendekati kawasan pariwisata seperti di Kuta. Nanti, 37 provider yang ada di Badung diharapkan mau menurunkan dan memasang di tunnel,” jelas Gusde Arjana.

Kalau memang di beberapa titik dan kawasan lain belum memungkinkan kabel internet itu ditarik ke bawah tanah maka Sayang Mama menjadi rujukan. Dan, apa yang dilakukan Desa Kutuh tampaknya sejalan dengan visi Pemkab Badung ini.

## Provinsi Nusa Tenggara Barat

### a. Penerapan SPM Desa di Kabupaten Lombok Utara

Data SIMPEL Perwakilan Ombudsman RI NTB menunjukkan bahwa Laporan Masyarakat dengan substansi Pedesaan mengalami kenaikan yang signifikan. Pada kurun waktu tahun 2020 s.d. 2023 tercatat sejumlah 70 (tujuh puluh) Laporan Masyarakat.

Hasil identifikasi terhadap Laporan tersebut menunjukkan perbedaan pelayanan oleh Pemerintah Desa, seperti perbedaan terkait layanan administrasi surat keterangan, surat pengantar, surat rekomendasi dan lain sebagainya. Persoalan tersebut terjadi karena Pemerintah Desa belum memiliki pedoman atau standar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pedoman atau standar pelayanan ini dikenal dengan istilah Standar Pelayanan Minimal Desa. SPM Desa adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan yang merupakan

urusan desa yang berhak diperoleh setiap masyarakat desa secara minimal. SPM Desa menurut Pasal 12 ayat (1) Permendagri Nomor 2 Tahun 2017 menyebutkan bahwa penetapan SPM Desa ditetapkan dengan Peraturan Bupati.

Berkenaan dengan hal tersebut, Ombudsman NTB sesuai dengan amanat Pasal 7 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pencegahan maladministrasi merupakan tindakan Ombudsman secara aktif melalui deteksi, analisis dan perlakuan pelaksanaan saran agar maladministrasi tidak terjadi atau berulang. Kegiatan-kegiatan tersebut disusun dalam bentuk kajian yang dimulai dengan melakukan telaah awal terhadap masalah mengenai penerapan standar pelayanan minimal desa di Kabupaten Lombok Utara dengan cara mengkaji semua peraturan perundang-undangan terkait dan kemudian melakukan serangkaian kegiatan wawancara dengan sejumlah pemangku kepentingan di Kabupaten Lombok Utara dengan hasil sebagai berikut :

#### Perbedaan Pelayanan yang diberikan oleh masing-masing Pemerintah Desa.

Dari 10 (sepuluh) Pemerintah Desa yang tersebar di 5 (lima) Kecamatan di Kabupaten Lombok Utara, Ombudsman menemukan perbedaan pelayanan yang diberikan oleh masing-masing Pemerintah Desa. Perbedaan tersebut mengenai perbedaan jumlah dan jenis layanan, perbedaan terkait jangka waktu pelayanan, dan perbedaan persyaratan, mekanisme dan prosedur pelayanan terkait pelayanan surat keterangan, surat pengantar dan surat rekomendasi.

Ombudsman NTB juga menemukan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Desa terkait Pelayanan SKCK, Surat Keterangan Harga Tanah dan Sporadik merupakan Layanan yang tidak berasal dari kewenangan desa berdasarkan hak asal usul dan kewenangan lokal berskala desa serta kewenangan yang berdasarkan penugasan dari Pemerintah Kabupaten Lombok Utara.

Pemerintah Daerah Kabupaten Lombok Utara Belum Memiliki Peraturan Bupati tentang Tata Naskah Dinas Desa dan SPM Desa. 7 (tujuh) tahun sejak diundangkannya Permendagri Nomor 2 Tahun 2017, Pemerintah Daerah Kabupaten Lombok Utara belum memiliki Peraturan Bupati tentang Tata Naskah Dinas di Desa dan SPM Desa. Padahal, Pemerintah Pusat melalui Permendagri Nomor 2 Tahun 2017 mengamanatkan kepada Pemerintah Daerah untuk membuat Peraturan Bupati tentang Tata Naskah Dinas di Desa dan SPM Desa.

Belum adanya 2 (dua) Peraturan Bupati tersebut tidak saja bertentangan dengan amanah Pasal 10 ayat (2) juncto Pasal 12 ayat (1) Permendagri Nomor 2 Tahun 2017, akan tetapi berakibat kepada Pemerintah Desa di Kabupaten Lombok Utara tidak memiliki pedoman atau standar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di desa.

Menyikapi persoalan tersebut, koordinasi antara Perwakilan Ombudsman NTB dengan Pemda KLU menyepakati



bahwa harus dilakukan perbaikan. Pada tanggal 31 Juni 2024 Ombudsman NTB menyampaikan sejumlah saran kepada Bupati Lombok Utara untuk membuat Peraturan Bupati tentang SPM Desa dan Peraturan Bupati tentang Tata Naskah Dinas di Desa. Dan pada bulan Desember 2024, Pemda KLU menindaklanjuti saran dari Ombudsman NTB. Bupati Lombok Utara telah mengundang 2 (dua) buah Peraturan Bupati, yaitu: Peraturan Bupati Nomor 41 Tahun 2024 tentang Pedoman Penyelenggaraan Standar Pelayanan Minimal Desa; dan Peraturan Bupati Nomor 44 Tahun 2024 tentang Pedoman Penyusunan Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Desa.

Keberadaan Peraturan Bupati tersebut diharapkan dapat menjadi pedoman dan panduan Pemerintah Desa untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat di desa.

## b. Ombudsman Ntb Gerak Cepat Kawal Macetnya Sertifikat PTSL Di Pulau Lombok.



Persoalan terkait lambatnya proses pembuatan sertifikat tanah milik masyarakat di NTB selama ini membuat pemerintah pusat melalui Kementerian Agraria dan Tata Ruang (ATR), meluncurkan Program Prioritas Nasional berupa Percepatan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL). Program gratis ini seyogyanya diprioritaskan untuk para petani dan nelayan serta masyarakat yang kurang mampu untuk bisa memperoleh sertifikat atas tanah yang dimiliki. Agar pelaksanaan PTSL di NTB berjalan efektif, lembaga pengawas pelayanan publik yakni Ombudsman Perwakilan Nusa Tenggara Barat mengawal dan mengawasi pelaksanaannya.

Ombudsman NTB sebagai lembaga negara yang berfungsi untuk mengawasi pelayanan publik memiliki tugas untuk menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, menindaklanjuti laporan yang termasuk dalam ruang lingkup ombudsman, melakukan investigasi, hingga menghasilkan rekomendasi dan saran atas dugaan penyelenggaraan pelayanan publik serta melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Termasuk melakukan

pengawasan terhadap penyelenggaraan program PTSL di Provinsi NTB.

Berdasarkan Pasal 1 ayat (2) Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2017 tentang Percepatan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap dijelaskan bahwa Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap yang selanjutnya disingkat PTSL adalah kegiatan Pendaftaran Tanah untuk pertama kalinya yang dilakukan secara serentak atau bersamaan bagi semua obyek Pendaftaran Tanah di seluruh wilayah Republik Indonesia dalam satu wilayah desa/kelurahan atau nama lainnya yang setingkat dengan itu, yang meliputi pengumpulan dan penetapan kebenaran data fisik dan data yuridis mengenai satu atau beberapa obyek Pendaftaran Tanah untuk keperluan pendaftarannya.

Hanya saja, baiknya niatan yang ada dalam program PTSL ternyata tidak serta merta diikuti dengan baiknya pelaksanaan yang terjadi di masyarakat khususnya program PTSL di Provinsi NTB. Program sertipikat PTSL (Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap) di Provinsi NTB ternyata memunculkan banyak keluhan masyarakat khususnya di beberapa Desa yang tersebar di berbagai kabupaten di Provinsi Nusa Tenggara Barat (NTB). bukan tanpa sebab hal ini dikarenakan penerbitan dan penyerahan sertipikat tanah tersebut sangat lama diberikan kepada masyarakat padahal masyarakat sudah mengumpulkan persyaratan yang diminta oleh pihak BPN (Badan Pertanahan Nasional) dan sejumlah biaya yang dipersyaratkan oleh pihak desa. Akan tetapi, pihak BPN sendiri tidak memberikan alasan yang jelas perihal penerbitan dan komitmen penyerahan sertipikat PTSL sehingga menimbulkan beragam keluhan masyarakat.

Berdasarkan hasil investigasi yang dilakukan oleh Ombudsman NTB, terutama di tiga kabupaten yakni Kabupaten Lombok Utara, Lombok Tengah dan Lombok Timur. Ditemukan bahwa ribuan sertifikat PTSL ternyata proses penyerahannya masih macet. Banyak masyarakat ditemukan ternyata belum memperoleh hak sertifikat PTSL nya dengan beragam alasan dari BPN. Macetnya proses penyerahan sertifikat ini diakui akhirnya menimbulkan banyak kerugian. Selain status lahan yang tidak jelas, juga membuat masyarakat tidak bias maksimal dalam memanfaatkan lahannya.

Aturan terkait pelaksanaan program PTSL, seyogyanya sudah jelas. Bahkan telah terbit Surat Keputusan Bersama (SKB) 3 Menteri yang meliputi Menteri Agraria dan Tata ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional, Menteri Dalam Negeri, Menteri Desa Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi Nomor: 25/SKB/V/2017, Nomor: 590-3167A Tahun 2017, Nomor: 34 Tahun 2017 tanggal 22 Mei 2017 tentang pembiayaan persiapan pendaftaran tanah sistematis. SKB 3 Menteri sudah ditentukan biaya yang harus ditanggung oleh masyarakat peserta PTSL. Untuk wilayah Kategori I sebesar Rp. 450.000, Kategori II sebesar Rp. 350.000, Kategori III Rp. 250.000, Kategori IV Rp. 200.000, Kategori V Jawa dan Bali biaya yang ditanggung masyarakat sebesar Rp 150.000. Rinciannya untuk pembiayaan pengadaan dokumen, pengangkutan dan pemasangan patok, transportasi petugas



kelurahan/desa dari kantor kelurahan/desa ke kantor pertanahan dalam perbaikan dokumen yang diperlukan.

Oleh karena itu dalam mewujudkan pelayanan publik dan mencegah maladministrasi pada pelaksanaan PTSL, Ombudsman NTB dalam proses investigasinya memberikan beberapa saran perbaikan yang pertama, perlu didorong kepada Kantor Pertanahan di Kabupaten/kota dan Pemda setempat guna melakukan sosialisasi atas SKB 3 (tiga) menteri terkait pembiayaan persiapan pendaftaran tanah sistematis, kedua Kantor Pertanahan dan Inspektorat Kabupaten/Kota melakukan pendampingan dalam memberikan pemahaman peraturan perundang-undangan terkait PTSL di Desa/Kelurahan, ketiga, kepala Desa/Lurah untuk melakukan berkonsultasi dengan Bagian Hukum di Pemda ataupun kepada Kejaksaan Negeri setempat. Sehingga, dengan dicegahnya maladministrasi maka dicegah pula terjadinya perbuatan pidana dalam penyelenggaraan PTSL.

## Provinsi Nusa Tenggara Timur

### a. Mengurai Rumitnya Layanan Pasien JKN-KIS Pulau Terluar di Nusa Tenggara Timur

Pada tanggal 16 Agustus 2024, Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Nusa Tenggara Timur menerima seorang Pelapor yang merupakan pasien laki-laki pada RSUD Prof. Dr. W.Z. Johannes Kupang dengan diagnosa Ca Mammar Dextra (Kanker Payudara). Pasien tersebut berstatus PNS pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Sabu Raijua dan berdomisili di Kabupaten Sabu Raijua. Kabupaten Sabu Raijua mempunyai wilayah laut di selatan yang berbatasan langsung dengan wilayah laut Negara Australia. Dengan posisi tersebut, Kabupaten Sabu Raijua termasuk Kabupaten perbatasan dan/atau wilayah terluar berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 179 Tahun 2014. Kabupaten ini masih mengalami isolasi fisik, isolasi ekonomi dan isolasi sosial, apalagi transportasi ke kabupaten ini kerap terganggu jika musim hujan tiba.

Pelapor menyampaikan kepada Ombudsman bahwa sejak Bulan Januari 2023 setelah didiagnosa Ca Mammar Dextra (Kanker Payudara), Pelapor diwajibkan mengkonsumsi obat kanker yaitu Tamofen 10 mg yang diminum 2 (dua) kali sehari. Pelapor selanjutnya mengakses layanan pada Instalasi Farmasi RSUD Prof. Dr. W.Z. Johannes Kupang sebagai peserta JKN-KIS untuk pengambilan obat. Adapun pelapor diberikan obat dengan periode waktu yang berbeda-beda, antara lain: Pada Bulan Januari 2023-Oktober 2023, Pelapor diberikan Obat Tamofen 10 mg untuk dikonsumsi selama 30 hari; pada Bulan November 2023-Desember 2023, Pelapor diberikan Obat Tamofen 10 mg untuk dikonsumsi selama 7 hari; pada Bulan Januari 2024-Maret 2024, Pelapor diberikan Obat Tamofen 10 mg untuk dikonsumsi selama 30 hari; pada Bulan April 2024-Agustus 2024, Pelapor diberikan Obat Tamofen 10 mg untuk dikonsumsi selama 7 hari dengan kewajiban sidik jari. Pelapor mengeluhkan bahwa perubahan sistem

pelayanan pengambilan obat pada Bulan April 2024-Agustus 2024 dengan menerapkan kewajiban sidik jari setiap 7 hari sangat merugikan Pelapor yang berdomisili di Pulau Sabu dengan jarak tempuh menggunakan kapal laut dalam waktu 1 hari dengan beban biaya transportasi yang cukup mahal. Bisa dibayangkan kalau pelapor ini harus bolak-balik dari Kabupaten Sabu Raijua ke Kota Kupang setiap 7 hari atau 4 kali dalam satu bulan. Hal ini tentu sangat memberatkan pelapor, apalagi pelapor adalah PNS Kabupaten Sabu Raijua yang harus melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat.

Pelapor telah menyampaikan keberatan atas mekanisme pengambilan obat tersebut namun dijawab oleh pihak BPJS Kesehatan pada Instalasi Farmasi RSUD Prof. Dr. W.Z. Johannes Kupang bahwa salah satu syarat pengambilan obat Tamofen untuk setiap 30 hari adalah harus berstatus pra menopause dan menopause sedangkan Pelapor adalah seorang laki-laki sehingga tidak memenuhi syarat tersebut. Ini menambah kerumitan baru karena ternyata obat khusus kanker payudara dalam formularium obat nasional hanya disediakan untuk pasien perempuan yang menderita kanker payudara. Padahal penyakit kanker payudara juga bisa diderita seorang laki-laki sebagaimana yang dialami pelapor. Hal ini luput dari perhatian para ahli kesehatan yang menyusun formularium obat JKN. Jika rumah sakit tetap melayani sebagaimana harapan pasien akan menimbulkan persoalan pada saat pembayaran klaim. Karena itu rumah sakit dan BPJS Kesehatan kesulitan mencari solusi yang tepat untuk pelapor tersebut. Pelapor berharap Instalasi Farmasi RSUD Prof. Dr. W.Z. Johannes Kupang memberikan pelayanan pengambilan obat Tamofen 10 mg selama 30 hari/ 1 bulan sebagaimana pelayanan di Tahun 2023.

Laporan ini menuntut respon cepat Ombudsman karena penyakit kanker payudara adalah penyakit kronis yang menuntut tindakan pengobatan secara berkala dan tepat waktu sesuai waktu yang telah ditentukan. Keterlambatan pengobatan akan menimbulkan dampak kesehatan yang serius bagi pasien. Karena itu tim Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) Ombudsman NTT menindaklanjuti pengaduan Pelapor dengan mekanisme Pejabat Penghubung (focal point). Mekanisme ini diterapkan Kantor Perwakilan NTT untuk semua laporan yang masuk guna mencari solusi penyelesaian secara cepat, mudah dan murah. Laporan ini dikomunikasikan oleh Kepala Perwakilan melalui koordinasi dengan Wakil Direktur Penunjang Pelayanan RSUD Prof. Dr. W.Z. Johannes Kupang dan Kepala Bagian Pelayanan Fasilitas Kesehatan Kantor BPJS Kesehatan Cabang Kupang pada tanggal 19 Agustus 2024. Selanjutnya pihak RSUD Prof. Dr. W.Z. Johannes Kupang dan BPJS Kesehatan Cabang Kupang menyampaikan harapan agar Ombudsman memfasilitasi pertemuan untuk penyelesaian laporan ini.

Dalam rangka mencari opsi penyelesaian, maka pada tanggal 21 Agustus 2024, Ombudsman NTT menyelenggarakan rapat koordinasi bersama Pihak RSUD Prof. Dr. W.Z. Johannes Kupang dan BPJS Kesehatan Cabang Kupang di kantor Ombudsman NTT. Dalam rapat koordinasi bersama tersebut, dicapai solusi atas keluhan pelapor berupa pertama; pelayanan obat kepada pasien harus tetap berjalan dan

tidak terhenti dengan alasan apapun. Sebab pelayanan yang baik kepada pasien adalah hak pasien sebagai peserta JKN. Kedua; selanjutnya RSUD Prof. Dr.W.Z.Johannes Kupang agar segera bersurat ke Kementerian Kesehatan RI guna menyampaikan bahwa pelayanan pemberian obat Tamofen untuk pasien kanker payudara pada laki-laki diperlakukan sama sebagaimana pada pasien kanker payudara pada wanita oleh sistem pelayanan obat di BPJS Kesehatan. Ketiga; untuk pelayanan pengambilan obat dapat dilakukan setiap 2 (dua) minggu dengan kewajiban melakukan sidik jari dan untuk 2 (dua) minggu selanjutnya pengambilan obat dapat diwakilkan kepada keluarga atau kerabat pasien dengan ketentuan hal tersebut wajib diinformasikan pihak RSUD Prof. Dr.W.Z. Johannes Kupang kepada BPJS Kesehatan Cabang Kupang. Opsi ini diterima dua belah pihak dan sepakat agar pelayanan kepada pasien dilanjutkan sesuai harapan pasien.

Pada tanggal 21 Agustus 2024, Tim PVL Ombudsman NTT menyampaikan hasil koordinasi bersama RSUD Prof. Dr.W.Z.Johannes Kupang dan BPJS Kesehatan Cabang Kupang kepada pelapor dengan opsi-opsi penyelesaian. Pelapor menyampaikan terima kasih kepada Ombudsman dan bersedia mengikuti mekanisme pengambilan obat sesuai hasil penyelesaian Ombudsman. Pada tanggal 18 September 2024, setelah mengakses layanan di Instalasi Farmasi RSUD Prof. Dr.W.Z.Johannes Kupang, Pelapor menyampaikan kepada Ombudsman bahwa pelapor telah mendapatkan obat untuk dikonsumsi selama 2 (dua) minggu dan untuk selanjutnya pengambilan obat dapat diwakili oleh keluarga atau kerabat pelapor. Dengan demikian laporan ini dinyatakan selesai karena harapan pelapor telah terpenuhi. Laporan dinyatakan ditutup.

## b. Peserta Didik yang Dikeluarkan Kembali Bersekolah

Pada Tahun 2024, Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Nusa Tenggara Timur menerima keluhan dari masyarakat yang merupakan orang tua dari seorang peserta didik pada SMA Negeri I Adonara Timur, Kabupaten Flores Timur. Pelapor mengeluhkan dugaan penyalahgunaan wewenang oleh Kepala Sekolah Menengah Atas Negeri I Adonara Timur atas keputusan pengembalian peserta didik kepada orang tua. Tindakan sekolah mengembalikan anaknya kepada orang tua tersebut merupakan bentuk sanksi atas peristiwa kekerasan fisik yang terjadi di dalam lingkungan sekolah. Akibat dari keputusan sekolah, anak Pelapor tidak lagi mengikuti kegiatan belajar mengajar dan hanya berada di rumah, serta memilih untuk tidak mau bersekolah jika harus pindah ke sekolah lain.

Berdasarkan laporan masyarakat tersebut, maka Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Nusa Tenggara Timur segera melakukan koordinasi dengan pihak SMA Negeri I Adonara Timur guna memastikan duduk persoalan dan mencari solusi yang tepat demi pemenuhan hak pendidikan bagi anak Pelapor. Namun demikian, dari koordinasi tersebut tidak segera mendapatkan penyelesaian. Per-

masalahan ini selanjutnya dikoordinasikan ke Ombudsman RI dan setelah mendapat informasi adanya laporan masyarakat tersebut, Ombudsman RI (kantor pusat) menyelenggarakan rapat koordinasi tindak lanjut laporan masyarakat yang dilaksanakan secara daring (*zoom meeting*), dengan menghadirkan pihak dari Inspektorat Jenderal Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi, Anggota Komisi Perlindungan Anak Indonesia, Dinas Pendidikan Provinsi Nusa Tenggara Timur, dan Perwakilan Ombudsman Provinsi Nusa Tenggara Timur.

Dari rapat koordinasi tersebut, diperoleh penegasan atas kewajiban pemenuhan hak pendidikan bagi anak dan adanya regulasi terkait penanganan kekerasan di lingkungan pendidikan yang telah diatur dalam Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2023 tentang Pencegahan dan Penanganan Kekerasan di Lingkungan Satuan Pendidikan yang dapat dicermati bahwa tidak terdapat sanksi pengembalian peserta didik kepada orang tua (baca: dikeluarkan) sebagai bentuk penanganan kekerasan di lingkungan sekolah. Selanjutnya, Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Nusa Tenggara Timur segera mengambil tindakan pemeriksaan berupa permintaan klarifikasi langsung, yang dilaksanakan secara daring (*zoom meeting*) kepada pihak SMA Negeri I Adonara Timur. Pemeriksaan tersebut guna mengetahui sejauh mana penerapan mekanisme pencegahan dan penanganan kekerasan di lingkungan satuan pendidikan pada SMA Negeri I Adonara Timur dan memfasilitasi langkah penyelesaian terhadap peserta didik/anak Pelapor yang perlu ditempuh. Dari pemeriksaan tersebut, ditemukan belum adanya internalisasi Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2023 dan tidak diterapkannya mekanisme penanganan kekerasan sebagaimana telah diatur kepada anak dari Pelapor. Selanjutnya, SMA Negeri I Adonara Timur diminta untuk berkomitmen segera melakukan langkah penyelesaian permasalahan pengembalian peserta didik sesuai ketentuan yang berlaku.

Ombudsman NTT kemudian menerima informasi dari Pelapor bahwa pihak SMA Negeri I Adonara Timur telah memanggil anak Pelapor agar kembali bersekolah di SMA Negeri I Adonara Timur. Terhadap hal tersebut, maka keluhan Pelapor telah memperoleh penyelesaian dan harapan pelapor agar anaknya kembali bersekolah telah terpenuhi.







WILAYAH SULAWESI

## Provinsi Sulawesi Utara

### a. Pemulihan Hak Pelapor dan Perbaikan Tataan Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Seorang pelapor menyampaikan permohonan mediasi kepada Lurah Sinindian untuk dilakukan mediasi atas permasalahan tanah waris yang sedang dihadapi Pelapor dan keluarga. Atas permohonan Mediasi tersebut Kelurahan Sinindian mengundang pelapor dan pihak yang bersengketa untuk dilakukan mediasi di kantor Kelurahan. Sebelum dilakukan mediasi, seorang oknum Kepala Seksi dari Kelurahan melalui telepon menyampaikan kepada pelapor bahwa untuk pelaksanaan fasilitasi mediasi oleh Kelurahan, pelapor harus membayar Rp.1.000.000,- (satu juta rupiah). Dan pelapor langsung membayar biaya tersebut.

Pelaksanaan mediasi yang difasilitasi oleh Kelurahan Sinindian dihadiri oleh Lurah, Ketua RW, Ketua RT bersama dengan mitra pemerintah yakni Ketua Lembaga Pemberdayaan Masyarakat (LPM), Ketua Lembaga Adat, Babinkamtibmas dan Babinsa Kelurahan Sinindian. Hasil dari mediasi tersebut, tidak didapatkan jalan keluar dan tidak berakhir damai, sehingga pelapor dan keluarga menginginkan permasalahan tersebut diselesaikan melalui jalur hukum.

Merasa keberatan dengan hasil mediasi tersebut, pelapor dan keluarga meminta agar Pemerintah Kelurahan Sinindian dapat menerbitkan Berita Acara Hasil Mediasi, namun Lurah Sinindian menolak menerbitkan Berita Acara Hasil Mediasi tersebut. Karena tidak memperoleh kesepakatan penyelesaian antar pihak, pelapor mempertanyakan terkait biaya pelaksanaan mediasi dan meminta agar biaya tersebut dikembalikan.

Upaya pelapor tersebut tidak kunjung mendapatkan penyelesaian sehingga pelapor mengadukan 2 permasalahan tersebut kepada Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Utara, yaitu dugaan tidak diberikannya pelayanan atas permohonan pembuatan Berita Acara Hasil Mediasi serta dugaan adanya permintaan uang dalam pelaksanaan mediasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kelurahan Sinindian sebesar Rp.1.000.000,- (satu juta rupiah) yang diduga tidak sesuai ketentuan perundang-undangan.

Atas aduan tersebut, Tim Ombudsman Sulut meminta klarifikasi kepada Lurah Sinindian dan disampaikan bahwa upaya mediasi yang dilakukan tidak ditemukan kesepakatan antar pihak. Berita Acara yang diminta oleh pelapor tidak dibuat karena Berita Acara dibuat apabila ada kata sepakat antar pihak dalam mediasi.

Terkait permintaan uang oleh oknum Kepala Seksi, dikatakan uang tersebut diserahkan langsung kepada Lurah

yang kemudian diserahkan kepada Lembaga Adat. Disampaikan juga bahwa uang Rp.1.000.000,- (satu juta rupiah) tersebut untuk biaya fasilitas Kantor Kelurahan. Uang satu juta yang dimaksud adalah kontribusi untuk kampung setiap ada penyelesaian permasalahan apapun di kelurahan yang melibatkan LPM dan Lembaga Adat.

Dasar dari penerimaan uang tersebut untuk fasilitasi kegiatan mediasi di kantor Kelurahan Sinindian sudah diatur dalam Peraturan Kelurahan Sinindian Nomor: 100/SIN/02/II/2023 tentang Penerapan Adat Istiadat dalam Tataan Kehidupan Kemasyarakatan di Kelurahan Sinindian.

Berdasarkan hasil klarifikasi terhadap Lurah Sinindian, Tim Ombudsman Sulawesi Utara melanjutkan pemeriksaan dengan meminta keterangan kepada pihak-pihak terkait yaitu:

1. Pemerintah Kecamatan Kotamobagu Timur.

Keterangan yang disampaikan mendukung pernyataan Lurah Sinindian terkait proses mekanisme pelaksanaan mediasi. Namun terkait penyusunan Peraturan Kelurahan Sinindian Nomor: 100/SIN/02/II/2023 tentang Penerapan Adat Istiadat dalam Tataan Kehidupan Kemasyarakatan di Kelurahan Sinindian, Pemerintah Kecamatan tidak pernah melakukan pendampingan dan tidak pernah dilaporkan, tidak ada dasar hukum apapun terkait penyusunan Peraturan Kelurahan Sinindian tersebut.

2. Bagian Hukum Sekretariat Daerah Kota Kotamobagu.

Keterangan yang disampaikan bahwa terkait dengan adanya Peraturan Kelurahan Sinindian Nomor: 100/SIN/02/II/2023 tentang Penerapan Adat Istiadat dalam Tataan Kehidupan Kemasyarakatan di Kelurahan Sinindian, dalam penyusunannya tidak ada atau tidak dilakukan harmonisasi dengan bagian hukum Sekretariat Daerah Kota Kotamobagu dan perlu dilakukan konfirmasi terlebih dahulu kepada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kota Kotamobagu terkait keberadaan Masyarakat hukum adat di Kota Kotamobagu.

3. Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kota Kotamobagu.

Keterangan yang disampaikan bahwa terkait dengan keberadaan Masyarakat hukum adat di Kota Kotamobagu, pihak Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kota Kotamobagu telah berkoordinasi dan berkonsultasi dengan pihak Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia perihal proses identifikasi masyarakat hukum adat di Kota Kotamobagu. Dan berdasarkan hasil identifikasi masyarakat hukum adat sekelurahan di Kota Kotamobagu teridentifikasi tidak terdapat masyarakat hukum adat di Kota Kotamobagu

4. Sekretaris Daerah Kota Kotamobagu. Disampaikan bahwa untuk masyarakat hukum adat di



wilayah Kelurahan Sinindian sudah tidak ada. Tapi penerapan adat istiadat dalam kehidupan bermasyarakat masih diterapkan pada kelahiran, kematian, perkawinan dan unsur kekerabatan lainnya. Dalam pelaksanaan hal tersebut, Pemerintah dibantu oleh Lembaga Adat Kelurahan sebagai mitra dalam memberdayakan, melestarikan dan mengembangkan adat istiadat, termasuk dalam penyelesaian sengketa pemilikan waris, tanah, dan konflik antar masyarakat. Pembentukan Peraturan Kelurahan Sinindian tersebut, tidak diperintahkan oleh Peraturan Perundang-Undangan yang lebih tinggi, dan Lurah Sinindian tidak berwenang menyusun dan menerbitkan Peraturan Kelurahan, karena pembentukan peraturan selain yang diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan harus berdasarkan adanya perintah atau berdasarkan kewenangan.

Dari hasil pemeriksaan tersebut, Ombudsman menyimpulkan bahwa:

1. Tidak ditemukan adanya tindakan maladministrasi yang dilakukan oleh Terlapor terkait dugaan maladministrasi dalam bentuk tidak diberikannya pelayanan oleh Pemerintah Kelurahan Sinindian terkait permohonan Pelapor atas pembuatan Berita Acara Hasil Mediasi yang telah dilaksanakan di Kantor Kelurahan Sinindian.
2. Ditemukan adanya tindakan maladministrasi atas permintaan atau penerimaan imbalan uang atau pengenaan biaya/tarif sebesar Rp.1.000.000,- (satu juta rupiah) yang dilakukan oleh Terlapor untuk penyelenggaraan pelayanan fasilitasi pelaksanaan mediasi atau sidang adat di Pemerintah Kelurahan Sinindian yang tidak sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Atas temuan dan bentuk maladministrasi tersebut, Tim Ombudsman Sulawesi Utara menyampaikan tindakan korektif antara lain agar Lurah Sinindian memulihkan kerugian yang dialami oleh Pelapor dan keluarga dengan mengembalikan uang sebesar Rp.1.000.000,- (satu juta rupiah) dan agar Sekretaris Daerah melakukan pengawasan kepada Lurah Sinindian atas pemulihan kerugian pelapor dan pengembalian uang sebesar Rp.1.000.000,- (satu juta rupiah) serta melakukan peninjauan dan mengevaluasi keberadaan Peraturan Kelurahan Nomor: 100/SIN/02/II/2023 tentang Penerapan Adat Istiadat dalam Tatanan Kehidupan Kemasyarakatan di Kelurahan Sinindian.

Penyelesaian atas aduan tersebut oleh Lurah Sinindian telah dilakukan pengembalian uang sebesar Rp.1.000.000,- (satu juta rupiah) kepada Pelapor dan keluarga serta telah dilakukan pencabutan dan pembatalan atas Peraturan Kelurahan Nomor: 100/SIN/02/II/2023 tentang Penerapan Adat Istiadat dalam Tatanan Kehidupan Kemasyarakatan di Kelurahan Sinindian tersebut.

## Provinsi Sulawesi Tengah

### a. Pemenang Dari Ujung Timur Central Sulawesi

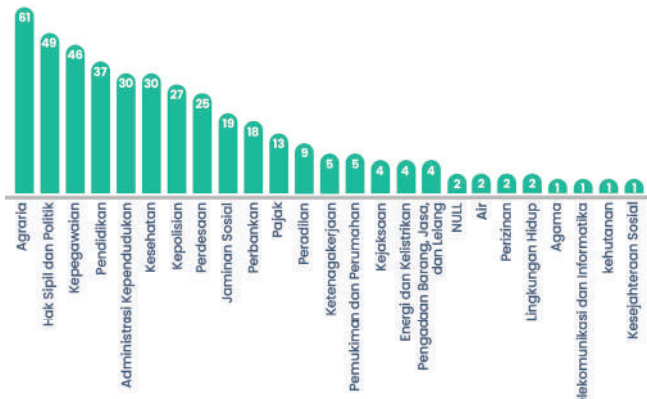
Perwakilan Ombudsman Provinsi Sulawesi Tengah setiap tahun melaksanakan Penilaian Kepatuhan Penyelenggara Pelayanan Publik. Program yang masuk dalam RPJMN tersebut dilakukan secara serentak diseluruh daerah oleh kantor perwakilan se-Indonesia. Jumlah entitas dilakukan penilaian terdiri dari 14 (empat belas) Pemerintah Daerah, 13 Kantor Pertanahan Kota/kabupaten dan 12 kantor polres di Kota/kabupaten. Hasil penilaian tahun 2024 menjadi sejarah pertama kali Provinsi Sulawesi Tengah melejit dapat bersaing dengan provinsi-provinsi besar lainnya dengan menempati peringkat ke-6 nilai terbaik nasional dan penghargaan yang diberikan langsung oleh Ketua Ombudsman RI. Tentu sukses ini tidak terlepas dari pendampingan yang dilakukan Ombudsman setiap tahunnya. Prestasi ini diharapkan memotivasi pemerintah Kabupaten dan Kota untuk mengikuti jejak provinsi meraih nilai terbaik nasional kedepannya.



Hal yang tak kalah membanggakan juga datang dari ujung Central Sulawesi Kabupaten Banggai Laut yang menjadi peringkat pertama dan nilai tertinggi dalam kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik se-Sulawesi Tengah. Pemda ini sudah 2 (dua) tahun berturut-turut menduduki peringkat pertama dalam penilaian penyelenggaraan kepatuhan pelayanan publik padahal pada awal penilaian masuk zona merah, tahun berikutnya naik zona kuning dan pada tahun ketiga dan keempat penilaian terus melejit masuk zona Hijau dan langsung menduduki peringkat Pertama di Tingkat pemerintah Daerah kabupaten/Kota pada Provinsi Sulawesi Tengah.

Hal ini membuktikan bahwa pelayanan yang baik tidak dilihat dari jarak melainkan kemauan berbenah dan komitmen kepala daerah dalam memperbaiki pelayanan yang lebih baik lagi dari tahun-tahun sebelumnya, dengan slogan yang dipegang "kalau kabupaten lain bisa, kenapa kami tidak bisa". Komitmen kepala daerah tersebut ternyata

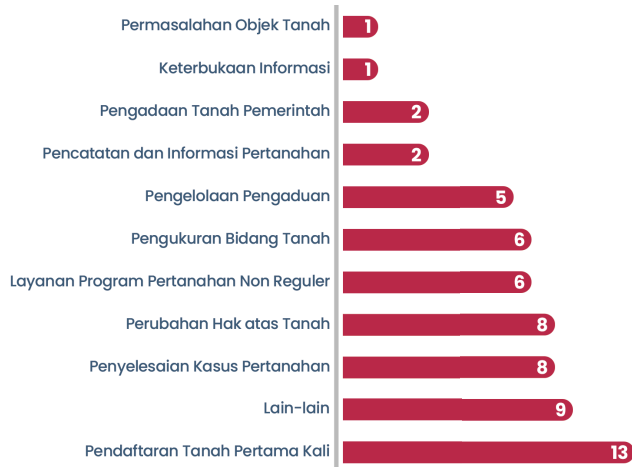
sangat berpengaruh dalam pelayanan publik, masyarakat yang dilayanipun menjadi senang akan pelayanan disetiap OPD bahkan mendapatkan jaminan pelayanan yang maksimal karna semua OPD juga sudah menyiapkan kanal pengaduan dan saran apabila masyarakat yang dilayani tidak puas.



Kerja keras Keasistenan Pencegahan melakukan pendampingan mendorong perbaikan pelayanan publik di seluruh Pemda/Kementerian/Lembaga se-Sulawesi Tengah. Hal tersebut terbukti sangat efisien dengan dibuktikan tahun 2024 ini tidak ada lagi Pemerintah daerah, kantor Pertanahan dan Polres yang memperoleh nilai rendah atau masuk dalam zona merah. Demikian halnya dengan perolehan penilaian pada Tingkat Kementerian (Kantor Pertanahan) dan Tingkat Lembaga (Polres) yang juga terjadi peningkatan sudah tidak ada perolehan nilai rendah masuk pada zona Merah.

## Sulawesi Selatan

### a. Substansi Laporan Terbanyak



Pada Tahun 2024 Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan menerima laporan masyarakat sejumlah 398 Laporan. Dari 398 Laporan tersebut yang terdisposisi ke bagian pemeriksaan sebanyak 166 Laporan yang terdiri atas 141 Laporan Masyarakat reguler, 21 Laporan Respon Cepat Ombudsman,

dan 4 Laporan Inisiatif Atas Prakarsa Sendiri.

Dilihat dari substansi laporan, permasalahan agraria/pertanahan menjadi pokok aduan yang paling banyak dilaporkan pada tahun 2024 sama dengan tahun 2023 lalu. Isu yang paling menonjol adalah layanan atas pendaftaran tanah pertama kali seperti lamanya proses penerbitan SHM (Sertifikat Hak Milik), HGB (Hak Guna Bangunan), HGU (Hak Guna Usaha), Hak Pakai, dan lain sebagainya.

### b. Pelayanan Desa di Gowa Perlu Revolusi Standar

Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan tahun ini mengangkat judul Kajian, yaitu Potensi Maladministrasi terhadap Pemenuhan Standar Pelayanan Publik Minimal meliputi Penyediaan dan Penyebaran Informasi Pelayanan, Pemberian Surat Keterangan, dan Pengaduan Masyarakat pada Pemerintahan Desa di Kabupaten Gowa. Hasilnya menunjukkan potensi maladministrasi yang tinggi akibat tidak adanya standar pelayanan minimal (SPM) dan minimnya sarana pengaduan masyarakat. Kondisi ini dapat merugikan hak masyarakat atas layanan berkualitas.

#### Latar Belakang Kajian

Kabupaten Gowa menjadi fokus kajian karena mencatatkan jumlah pengaduan terkait pelayanan desa terbanyak di Sulawesi Selatan dalam lima tahun terakhir, yaitu 29 laporan. Laporan tersebut meliputi berbagai permasalahan, seperti pengabaian permohonan surat keterangan, penyimpangan prosedur, hingga ketiadaan sarana pengaduan masyarakat. Kondisi ini menunjukkan perlunya langkah strategis untuk mencegah maladministrasi yang terus berulang dan memastikan hak masyarakat atas layanan terpenuhi.

#### Temuan Utama

Berdasarkan pengamatan langsung dan wawancara dengan 21 desa serta instansi terkait, ditemukan sejumlah masalah utama:

1. Tidak Tersedianya Dokumen Standar Pelayanan: Dari 15 desa yang diwawancarai, hanya Desa Erelembang yang memiliki dokumen SPM, tetapi isinya sudah tidak relevan karena menggunakan dasar hukum yang kadaluarsa.
2. Minimnya Transparansi Informasi: Desa-desa belum memiliki sistem publikasi standar pelayanan, seperti persyaratan teknis, mekanisme pengaduan, atau daftar biaya layanan.
3. Tidak Ada Sarana Pengaduan: Tidak satu pun desa menyediakan fasilitas atau mekanisme pengelolaan pengaduan masyarakat, meskipun diwajibkan dalam Pasal 13 Permendagri Nomor 2 Tahun 2017.
4. Inkonsistensi Tata Naskah Dinas: Beberapa desa menggunakan format surat keterangan dari arsip lama atau sumber daring, menyebabkan kualitas

administrasi tidak seragam.

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Sulawesi Selatan, Ismu Iskandar, menegaskan pentingnya pembenahan layanan publik. "Tanpa standar pelayanan dan sistem pengaduan yang memadai, hak masyarakat atas layanan publik yang berkualitas terancam. Pemerintah harus segera mengambil langkah konkret untuk memperbaiki situasi ini," ujar Ismu.

#### Rekomendasi dan Langkah Perbaikan

Untuk mengatasi kondisi ini, Ombudsman mengajukan beberapa rekomendasi:

1. Pemerintah Kabupaten Gowa harus segera menyusun Peraturan Bupati terkait SPM Desa dan tata naskah dinas serta mengadakan bimbingan teknis kepada seluruh desa.
2. Pemerintah Desa wajib menetapkan standar pelayanan melalui Keputusan Kepala Desa, menyediakan fasilitas pengaduan masyarakat, dan melakukan publikasi informasi pelayanan secara transparan.
3. Pengawasan Ketat: Pemkab Gowa harus memastikan seluruh desa mematuhi regulasi agar hak masyarakat atas pelayanan yang adil dan terukur dapat terwujud.

#### Harapan Ombudsman

Laporan ini diharapkan menjadi pendorong reformasi pelayanan publik di Kabupaten Gowa. "Dengan komitmen dan tindakan nyata, pemerintah dapat menghadirkan pelayanan publik yang transparan, adil, dan berkualitas di setiap desa," tutup Ismu.

### c. Kisah Sekolah Gamaliel di Pare-Pare: Protes Warga, Dilema Ombudsman, dan Jejak Birokrasi yang Tak Selesai

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan akhirnya merilis Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) terkait sengkara penerbitan izin Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) untuk Sekolah Kristen Gamaliel di Kelurahan Wattang Soreang, Kota Pare-Pare. Laporan ini menegaskan: tidak ditemukan maladministrasi dalam proses perizinan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pare-Pare. Namun, di balik kesimpulan formal itu, tersimpan kisah panjang protes warga, tarik-ulur regulasi, dan pertanyaan tentang sejauh mana prosedur birokrasi mampu menjawab kegelisahan masyarakat.

Konflik ini bermula pada 3 Juli 2023, ketika DPMPTSP menerbitkan PBG Nomor SK-PBG-737203072023-001 untuk Yayasan Gamaliel pimpinan Djuanda Al Fonsius. Langkah

ini langsung memicu reaksi keras dari Forum Masyarakat Muslim Pare-Pare (FM2P) dan Forum Masyarakat Soreang Peduli Kota Santri. Mereka menuding izin cacat prosedur, terutama karena tidak dilengkapi dokumen UKL-UPL (Upaya Pengelolaan Lingkungan Hidup) dan rekomendasi dampak lalu lintas (Andalalin). "Ini bukan sekadar soal aturan, tapi juga keharmonisan sosial. Watang Soreang mayoritas Muslim, tidak ada komunitas Kristen di sini," tegas Muhammad Aripail, Ketua FM2P, dalam aksi unjuk rasa pertama di Kantor DPRD Pare-Pare pada 6 Oktober 2023.

Tekanan warga membuahkan hasil. DPRD Pare-Pare menggelar serangkaian Rapat Dengar Pendapat (RDP) pada 9, 12, dan 18 Oktober 2023. Hasilnya, Komisi III DPRD merekomendasikan pencabutan izin PBG dan meminta pemerintah daerah memproses ulang perizinan sesuai syarat. "Tanpa UKL-UPL dan Andalin, izin ini tidak sah," tegas perwakilan DPRD. Rekomendasi ini diperkuat oleh surat rekomendasi pencabutan izin dari Dinas PUPR pada 30 November 2023. Namun, DPMPTSP bersikukuh: pencabutan izin harus disetujui Walikota definitif. Padahal, saat itu Kota Pare-Pare dipimpin Penjabat (Pj) Walikota Akbar Ali yang secara hukum terbatas kewenangannya.

Dalam audiensi mendadak pada 11 Mei 2024, Akbar Ali mengakui dilema ini. "Saya tidak bisa mencabut izin yang diterbitkan pejabat sebelumnya. Kewenangan itu ada di tangan Walikota definitif," ujarnya. Sebagai solusi sementara, ia menjanjikan moratorium pembangunan hingga Pilkada usai. Janji ini rupanya rapuh. Pada 8 September 2024, Yayasan Gamaliel kembali mengerek spanduk bertuliskan "Izin UKL-UPL dan Andalin Sudah Lengkap" dan melanjutkan pembangunan. Aksi ini memicu gelombang protes kedua pada 20 September 2024. Ratusan warga mengepung DPRD, menuntut pemindahan lokasi sekolah ke daerah Takkalau yang berpopulasi Kristen. "Persetujuan warga di sini palsu! RT/RW dipaksa tanda tangan!" seru salah seorang demonstran.

Di tengah panasnya situasi, Ombudsman Sulawesi Selatan turun tangan. Setelah memeriksa dokumen dan mengklarifikasi pihak terkait, disimpulkan bahwa DPMPTSP tidak melakukan penyimpangan prosedur. "Penerbitan PBG telah sesuai Permendagri No. 4/2023. Kendala utama ada pada kewenangan Pj Walikota yang tidak bisa mencabut izin lama," jelas perwakilan Ombudsman dalam LAHP. Mereka juga mengakui legalitas FM2P sebagai organisasi resmi yang tercatat di Notaris Mutmainnah MS. Namun, Ombudsman mengkritik lambatnya respons Pemerintah Daerah dalam menyelesaikan konflik. "Koordinasi antar instansi masih lemah. Perlu regulasi daerah yang jelas untuk mencegah polemik serupa," tandas laporan tersebut.

Di balik temuan Ombudsman, tersembunyi pertanyaan yang lebih dalam: apakah protes warga murni soal prosedur, atau ada sentimen agama yang mengemudi?

Sementara itu, Yayasan Gamaliel bersikukuh pada legalitas izin mereka. "Kami sudah penuhi semua syarat,





termasuk UKL-UPL terbaru. Protes ini hanya intimidasi," sanggah perwakilan yayasan. Mereka menuding penolakan warga lebih didorong prasangka daripada fakta. Di sisi lain, Dinas PUPR Pare-Pare mengaku telah menjalankan tugas. "Rekomendasi pencabutan sudah kami kirim ke DPMPTSP. Sisanya wewenang mereka," kata Kepala Dinas PUPR.

Hingga kini, police line masih membelit lokasi pembangunan Sekolah Gamaliel. RDP terakhir pada 20 September 2024 memutuskan penghentian sementara proyek, tetapi eksekusi mandek. Warga dan yayasan tetap berseberangan, sementara pemerintah daerah terjepit antara kepatuhan pada prosedur dan tekanan politik jelang Pilkada.

#### **d. Bentrokan Wewenang di Pare-Pare: Kisah Pemberhentian Sekda, Prosedur yang Tergesa, dan Upaya Ombudsman Menjahit Keadilan**

Suasana di Kota Parepare mendadak tegang pada awal Agustus 2023. Di sebuah ruangan yang tertutup rapat, seorang pejabat tinggi duduk berhadapan dengan tiga orang yang mengaku sebagai Tim Evaluasi Jabatan. Tak ada pengumuman resmi, tak ada keputusan tertulis tentang keberadaan mereka sebagai tim evaluasi. Sekretaris Daerah Kota Parepare, yang saat itu menjadi subjek evaluasi, mendengar penjelasan bahwa evaluasi ini nyaris selalu berujung pada pencopotan. Pernyataan itu menjadi awal dari serangkaian peristiwa yang mengarah pada dugaan maladministrasi oleh Walikota Parepare dalam menerbitkan Surat Keputusan Nomor 629 Tahun 2023 tentang Pemberhentian Sekretaris Daerah Kota Parepare.

Sebelumnya, Sekda tersebut masih menjabat berdasarkan Keputusan Walikota Nomor 1124 Tahun 2018. Namun, pada 31 Juli 2023, ia menerima surat pemanggilan evaluasi yang dijadwalkan pada 1 Agustus 2023. Evaluasi yang seharusnya menjadi proses rutin justru berubah menjadi tekanan. Sekda, yang telah merencanakan perpindahan ke jabatan fungsional di Bappelitbangda Sulawesi Selatan, menolak opsi mengundurkan diri karena itu bisa menggagalkan perpindahannya. Sebagai gantinya, ia menandatangani pernyataan tidak bersedia melanjutkan jabatan secara tertulis dengan tambahan kalimat yang disepakati bersama tim evaluasi.

Keputusan Walikota Parepare yang terbit sehari setelah evaluasi menjadi pukulan telak. Dalam surat itu, Sekda diberhentikan dari jabatannya dan dipindahkan ke posisi Analis Keuangan Inklusif di Bagian Ekonomi dan Sumber Daya Alam Sekretariat Daerah. Ia merasa dirugikan. Proses administrasi yang berjalan terburu-buru, tanpa koordinasi dengan Gubernur atau Komisi Aparatur Sipil Negara (KASN), melanggar asas pemerintahan yang baik. Sekda pun mengajukan keberatan administratif pada 9 Agustus 2023, tetapi

tak mendapat respons.

Ombudsman Menyibak Tabir: Prosedur Cacat dan Koordinasi yang Absen. Laporan tersebut akhirnya sampai ke meja Ombudsman Sulawesi Selatan. Tim Pemeriksa menemukan dua pelanggaran krusial. Pertama, penerbitan SK Nomor 629 hanya berselang 24 jam setelah evaluasi, terlalu cepat untuk sebuah proses yang seharusnya melibatkan koordinasi dengan Gubernur Sulsel dan KASN, sebagaimana diamanatkan Pasal 127 PP No. 11/2017. Kedua, penempatan Sekda sebagai Analis Keuangan melanggar Permenpan RB No. 15/2019, yang mewajibkan pejabat pimpinan tinggi yang tidak diperpanjang ditempatkan di posisi setara kompetensinya.

"Penurunan jabatan ke level pelaksana biasanya konsekuensi hukuman disiplin berat. Tapi dalam kasus ini, tidak ada proses hukum yang sah," tegas perwakilan Ombudsman dalam Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP). Mereka juga menyoroti ketiadaan SK Tim Evaluasi, yang membuat proses pemberhentian terkesan tidak transparan dan dipaksakan.

Namun, Ombudsman tak membatalkan SK Pemberhentian secara keseluruhan. Dalam LAHP, mereka mengakui bahwa pemberhentian tersebut secara formal mengacu pada UU ASN No. 5/2014. Masalah utama yang harus dikoreksi menurut Ombudsman adalah penempatan jabatan yang tidak proporsional.

Jalan Panjang Rekonsiliasi: Dari Meja Ombudsman ke Keputusan Akhir. Untuk mendamaikan kedua belah pihak, Ombudsman menerapkan pendekatan Ombudsman Way sebuah metode resolusi konflik yang menggabungkan diskusi informal, fasilitasi dialog, dan rekomendasi non-punitif. Hasilnya, pada 29 April 2024, Pj Walikota Pare-Pare menerbitkan SK Nomor 301 Tahun 2024. Sekda tersebut dipindahkan dari posisi Analis Keuangan ke Jabatan Inspektur Daerah, jabatan yang lebih sesuai dengan kompetensinya sebagai mantan Sekda.

Tapi bagi sang pejabat, keputusan ini bukanlah kemenangan. "Saya seharusnya bisa beralih ke jabatan fungsional yang sudah saya persiapkan, bukan dipindahkan paksa ke posisi lain," keluhnya. Ia juga kecewa karena Walikota tak pernah menanggapi keberatan administratif yang ia ajukan sejak 9 Agustus 2023. "Ini seperti pengakuan setengah hati.

### **Sulawesi Barat**

#### **a. Pengawasan Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Barat dalam Pencegahan dan Penurunan Stunting di Kabupaten Polewali Mandar: Tantangan dan Solusi**





Dokumentasi Diskusi Penanganan Stunting di Desa Galung Tuluk, Kecamatan Balanipa, Kabupaten Polewali Mandar.

Pemerintah pusat telah menetapkan target penurunan stunting dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN), yang menargetkan angka *stunting* turun hingga di bawah 14% pada tahun 2024. Dalam mendukung target ini, berbagai program nasional seperti Gerakan Nasional 1000 Hari Pertama Kehidupan (HPK) dan intervensi spesifik berbasis desa terus digalakkan. Stunting merupakan salah satu permasalahan kesehatan serius yang menjadi perhatian pemerintah, terutama di Provinsi Sulawesi Barat. Menurut data Survei Status Gizi Indonesia (SSGI), angka prevalensi stunting di Provinsi Sulawesi Barat masih cukup tinggi. Meskipun pada tahun 2023 terjadi penurunan sebesar 4,7%, angka stunting di daerah ini masih berada di atas rata-rata nasional, yakni 30,3%. Kabupaten Polewali Mandar sebagai salah satu daerah dengan angka stunting tertinggi, telah mengambil berbagai langkah strategis guna menurunkan angka tersebut. Salah satu kebijakan yang diterbitkan adalah Peraturan Bupati Polewali Mandar Nomor 14 Tahun 2022 tentang Peran Desa dalam Pencegahan dan Penurunan Stunting Terintegrasi.

Perwakilan Ombudsman RI Sulawesi Barat menyoroti berbagai tantangan dalam pelaksanaan program pencegahan dan penurunan stunting di Kabupaten Polewali Mandar tahun 2024. Hasil dari kajian Perwakilan Ombudsman RI Sulawesi Barat mencermati beberapa permasalahan dan potensi maladministrasi dalam implementasi kebijakan. Selain itu, Perwakilan Ombudsman RI Sulawesi Barat memberikan rekomendasi yang perlu dilakukan untuk meningkatkan efektivitas program tersebut. Pemerintah desa memiliki peran krusial dalam upaya percepatan penurunan *stunting*. Berbagai program telah dijalankan, seperti:

1. Sosialisasi dan edukasi masyarakat mengenai bahaya *stunting* dan pentingnya pemenuhan gizi;
2. Pemberian makanan tambahan kepada anak-anak dan ibu hamil;
3. Pelaksanaan program kesehatan berbasis desa melalui posyandu;
4. Pengalokasian dana desa untuk program intervensi gizi dan kesehatan.

Perwakilan Ombudsman RI Sulawesi Barat melakukan kajian di Desa Galung Tulu, Desa Kelapa Dua, Desa Laliko,

Dinas Pemberdayaan Masyarakat, dan Dinas Kesehatan Kabupaten Polewali Mandar. Berdasarkan hasil kajian yang dilakukan ditemukan beberapa permasalahan utama dalam pelaksanaan program pencegahan dan penurunan stunting di Kabupaten Polewali Mandar antara lain,



Diskusi Penanganan Stunting di Desa Kelapa Dua, Kecamatan Anreapi Kabupaten Polewali Mandar.

#### 1. Kurangnya Sosialisasi yang Berkelanjutan

Meskipun telah dilakukan sosialisasi mengenai *stunting*, kegiatan ini belum dilakukan secara konsisten dan berkelanjutan. Akibatnya, banyak masyarakat yang masih kurang memahami pentingnya pemeriksaan rutin ke Posyandu.

#### 2. Minimnya Kunjungan ke Posyandu

Data dari beberapa desa menunjukkan bahwa jumlah kunjungan ibu hamil dan balita ke posyandu masih jauh dari target. Hal ini disebabkan oleh berbagai faktor, seperti kesibukan orang tua serta minimnya kesadaran tentang pentingnya layanan kesehatan dasar.

#### 3. Terbatasnya Anggaran dan Keterlambatan Pencairan Dana

Desa hanya mengalokasikan sekitar 10% dana desa untuk program stunting, sementara idealnya perlu dialokasikan hingga 20%. Selain itu, pencairan dana desa yang terlambat menyebabkan banyak program tidak berjalan sesuai rencana.

#### 4. Kurangnya Kompetensi Kader Posyandu

Banyak kader posyandu yang belum mendapatkan pelatihan yang memadai, sehingga penanganan dan intervensi stunting tidak berjalan optimal. Selain itu, insentif kader yang rendah menyebabkan tingginya tingkat pergantian kader.

#### 5. Kurangnya Infrastruktur Kesehatan

Beberapa desa masih menghadapi masalah terkait sanitasi dan akses air bersih. Banyak rumah yang belum memiliki jamban, sebagian masyarakat masih mengonsumsi air yang tidak dimasak. Hal ini meningkatkan risiko penyakit yang berkontribusi pada stunting.



6. Kurangnya Pengawasan dan Evaluasi Program

Banyak program pencegahan stunting yang telah direncanakan tetapi tidak terlaksana dengan baik karena kurangnya monitoring dari pemerintah desa dan dinas terkait. Evaluasi rutin menjadi



Penyerahan Hasil Laporan Kajian

faktor penting untuk memastikan efektivitas program yang telah dijalankan.

Beberapa permasalahan diatas menyebabkan adanya potensi maladministrasi berupa tidak memberikan pelayanan, kelalaian, dan tidak kompeten oleh Pemerintah Desa dalam pelaksanaan program pencegahan dan penurunan *stunting* di Kabupaten Polewali Mandar tahun 2024. Berdasarkan hasil analisis, Perwakilan Ombudsman RI Sulawesi Barat memberikan beberapa rekomendasi untuk meningkatkan efektivitas program pencegahan dan penurunan stunting, yakni:

5. Pemerintah daerah harus meningkatkan koordinasi antar instansi guna memastikan program penanganan *stunting* berjalan secara optimal;
6. Pemerintah desa perlu mengalokasikan dana desa secara lebih proporsional untuk mendukung intervensi *stunting*, termasuk pelatihan bagi kader posyandu dan penyediaan makanan tambahan yang berkelanjutan;
7. Meningkatkan kesadaran masyarakat melalui sosialisasi intensif tentang pentingnya pemeriksaan rutin ke posyandu dan pola asuh yang baik;
8. Mengaktifkan kembali Rumah Desa Sehat sebagai pusat informasi dan advokasi kesehatan di tingkat desa;
9. Mendorong inovasi dalam program penanganan stunting, termasuk pendekatan berbasis komunitas untuk meningkatkan partisipasi masyarakat;
10. Memastikan evaluasi dan pemantauan program secara berkala untuk mengidentifikasi kelemahan dan memperbaiki pelaksanaan program;
11. Mengoptimalkan peran kader posyandu dan tenaga kesehatan desa dengan memberikan pelatihan intensif serta insentif yang layak guna meningkatkan kinerja mereka;

12. Meningkatkan akses air bersih dan sanitasi dengan membangun fasilitas yang memadai untuk mencegah penyakit yang berkontribusi pada *stunting*.

Penanganan stunting di Kabupaten Polewali Mandar membutuhkan kerja sama antara pemerintah daerah, desa, tenaga kesehatan, dan masyarakat. Dengan memperbaiki tata kelola program, meningkatkan alokasi anggaran, serta melakukan sosialisasi dan edukasi yang lebih luas, diharapkan angka stunting di daerah ini dapat terus menurun. Jika langkah-langkah strategis ini dapat diterapkan dengan baik, Polewali Mandar bisa menjadi contoh sukses dalam upaya percepatan penurunan stunting di Indonesia. Dalam jangka panjang, penting bagi pemerintah untuk menerapkan kebijakan berbasis bukti (*results-based monitoring and evaluation*) yang disertai dengan pemantauan ketat, sehingga setiap program intervensi dapat berjalan dengan maksimal. Peran aktif masyarakat dalam memahami dan mendukung program

## Sulawesi Tenggara

### **Rapid assessment Penyelenggaraan Pelayanan Mutasi Kepegawaian di Sulawesi Tenggara**

Berangkat data beberapa laporan masyarakat terkait dugaan maladministrasi pelayanan mutasi kepegawaian terus bermunculan selama 3 (tiga) tahun terakhir yang telah diselesaikan melalui skema mediasi/konsiliasi. Mencermati hal tersebut, Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Tenggara pada tahun 2023 melaksanakan kajian cepat atau Rapid assessment untuk menganalisis pokok permasalahan dan menemukan solusi atas maladministrasi dalam pelayanan mutasi kepegawaian yang diselenggarakan oleh sejumlah pemerintah daerah di Sulawesi Tenggara. Kajian ini bertujuan untuk memahami hambatan sistemik yang menyebabkan terus berulangnya laporan masyarakat terkait mutasi PNS dan mengevaluasi kesiapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan mutasi kepegawaian di tingkat pemerintah daerah yang diselenggarakan oleh Badan Kepegawaian dan Sumber Daya Manusia (BKPSDM).

Dari hasil kajian cepat ini, Ombudsman menemukan bahwa sejumlah BKPSDM di kabupaten dan kota di Sulawesi Tenggara belum memiliki SOP layanan mutasi yang standar, sehingga tidak ada pedoman yang jelas mengenai syarat, alur prosedur, atau waktu yang dibutuhkan dalam proses mutasi. Ketidaktepatan ini diidentifikasi sebagai penyebab utama maladministrasi dan menjadi dasar penyampaian saran perbaikan untuk memperbaiki tata kelola layanan mutasi kepegawaian. Saran perbaikan mencakup penyusunan pedoman pelayanan yang memuat prosedur, persyaratan, dan standar waktu pelayanan yang jelas sehingga dapat memberikan kepastian hukum bagi pegawai yang mengakses layanan mutasi kepegawaian.

Seluruh BKPSDM yang menerima saran tersebut menanggapi positif dengan segera menyusun dan memutakhirkan SOP pelayanan mutasi kepegawaian pada masing-masing unit layanannya. Dengan disusun dan diimplementasikannya SOP pelayanan mutasi kepegawaian sebagai tindak lanjut pelaksanaan saran yang disampaikan sehingga diharapkan akan berdampak pada meningkatnya kualitas pelayanan dan berkurangnya komplain atau laporan pengaduan terkait pelayanan mutasi kepegawaian.

Saran perbaikan yang disampaikan diharapkan memberikan sejumlah implikasi terhadap penyelenggaraan pelayanan mutasi PNS pada unit penyelenggara seperti BKD dan/atau BKPSDM adalah :

a. Kejelasan Standar dan Prosedur Pelayanan

Ketersediaan SOP dalam pelayanan mutasi memberikan dampak positif bagi kejelasan atas alur dan persyaratan proses mutasi. Sebelum SOP diterapkan, proses mutasi sering kali mengalami kendala akibat kurangnya panduan yang jelas tentang prosedur, persyaratan, dan jangka waktu penyelesaian. Hal ini berpotensi menimbulkan kebingungan baik di pihak pemohon yang membutuhkan layanan maupun di antara staf penyelenggara pelayanan. Dengan adanya SOP, setiap tahapan dalam proses mutasi terdokumentasi dengan rinci, yang secara langsung mengurangi potensi kesalahpahaman.

Penelitian yang dilakukan oleh Situmorang et al. (2022) menemukan bahwa SOP yang terstruktur memperjelas alur pelayanan dan meningkatkan konsistensi pelaksanaan layanan publik. Hal ini berpengaruh pada kepuasan pengguna layanan dan mengurangi kesalahan prosedural yang dapat memperlambat proses pelayanan. Ketersediaan SOP memudahkan penyelenggara pelayanan untuk memahami langkah-langkah yang harus diambil, waktu yang dibutuhkan, dan persyaratan yang harus dipenuhi, yang pada gilirannya membuat layanan lebih efisien.

b. Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan

Adanya SOP dalam pelayanan mutasi juga berperan penting dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan. SOP menyajikan informasi yang lengkap tentang prosedur yang harus diikuti oleh petugas pelayanan dan hak serta kewajiban yang dimiliki oleh penerima layanan atau pemohon. Kejelasan setiap tahapan dalam pelayanan yang diberikan, membuat pemohon atau penerima layanan dapat mengakses informasi terkait proses pelayanan yang sedang berlangsung. Hal ini memberikan jaminan dan rasa yakin kepada pemohon bahwa permohonannya ditindaklanjuti sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Wiraya & Haryati (2022) dalam penelitiannya

menemukan bahwa akuntabilitas pelayanan pada rumah sakit terkait erat dengan penerapan SOP, di mana SOP membantu dalam penilaian kinerja baik secara internal maupun eksternal. Melalui penerapan SOP, akuntabilitas kinerja rumah sakit dapat dievaluasi dan terukur.

c. Efisiensi Pelayanan

SOP yang diterapkan dalam pelayanan mutasi juga mampu meningkatkan efisiensi. Dengan panduan yang jelas tentang waktu penyelesaian setiap tahapan, petugas layanan dapat menjalankan tugasnya secara lebih terfokus dan terorganisir. Hal ini mempercepat proses pelayanan mutasi dan mengurangi waktu tunggu bagi pegawai yang akan dimutasi. Sebelumnya, ketiadaan SOP menyebabkan proses mutasi sering terhambat oleh ketidakjelasan tahapan dan standar waktu yang diperlukan untuk penyelesaian setiap tahapan. Dengan adanya SOP, setiap proses berjalan lebih lancar dan tepat waktu.

Menurut Agustina (2021), penerapan terhadap SOP memberikan manfaat sebagai pendorong serta meningkatkan kualitas kerja yang meliputi unsur ketepatan waktu, kerapian, kelengkapan. Dengan adanya SOP yang jelas dalam pelayanan, hal ini dapat memberikan efisiensi waktu karena, semua proses kerja sudah terstruktur dalam sebuah dokumen tertulis.

d. Peningkatan Kepuasan Masyarakat

Dengan adanya SOP yang jelas, pemohon atau penerima layanan akan mendapatkan kepastian yang lebih baik mengenai prosedur mutasi, termasuk estimasi waktu penyelesaian dan syarat yang harus dipenuhi. Kepastian ini meningkatkan kenyamanan penerima layanan yang sedang mengajukan mutasi, sehingga mereka merasa lebih terlayani dan percaya pada kualitas pelayanan instansi.

Situmorang et al. (2022) dalam penelitiannya, menyebutkan bahwa kejelasan prosedur dalam SOP berdampak signifikan terhadap kepuasan masyarakat penerima layanan, terutama terkait waktu penyelesaian yang terprediksi. SOP yang terstruktur memungkinkan masyarakat mendapatkan layanan yang konsisten dan memenuhi harapan mereka.

e. Pencegahan Maladministrasi dalam Pelayanan

Penerapan SOP dalam penyelenggaraan pelayanan publik berperan penting dalam mencegah terjadinya maladministrasi. Dengan terpublikasinya SOP dan diketahui oleh masyarakat penerima layanan, potensi ketidakpatuhan dan kelalaian petugas layanan dapat diminimalisir. Misalnya, sebelum SOP diterapkan, keluhan terkait penundaan proses mutasi sering terjadi, tetapi setelah SOP tersedia, laporan terkait penundaan atau kesalahan prosedural berkurang secara signifikan.





Selama tahun 2020, 2021 dan 2022 terdapat 7 (tujuh) laporan masyarakat mengenai pelayanan mutasi PNS yang ditangani oleh Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Tenggara. Hal inilah yang melatarbelakangi dilakukannya kajian cepat terkait penyelenggaraan pelayanan mutasi PNS. Setelah kajian cepat dilaksanakan dan seluruh saran ditindaklanjuti oleh penyelenggara pelayanan mutasi PNS, laporan pengaduan terkait pelayanan mutasi PNS sudah tidak lagi diterima oleh Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Tenggara. Selama tahun 2023 dan hingga bulan Desember tahun 2024 ini tercatat tidak ada laporan yang diajukan terkait pelayanan mutasi PNS.

Jadi, dapat diasumsikan bahwa dengan telah disusun dan diimplementasikannya SOP pelayanan mutasi PNS pada Unit Penyelenggara Pelayanan, hal ini dapat mengurangi komplain atau pengaduan dari masyarakat terkait pelayanan tersebut. Sebagai contoh, BKD Provinsi Sulawesi Tenggara memiliki peran yang signifikan dalam pelayanan mutasi PNS antar Kabupaten/Kota di lingkup Provinsi Sulawesi Tenggara. Seorang pegawai yang mengusul permohonan mutasi dari satu kabupaten ke kabupaten lainnya harus mendapat persetujuan dari Gubernur Sulawesi Tenggara melalui BKD Provinsi Sulawesi Tenggara.

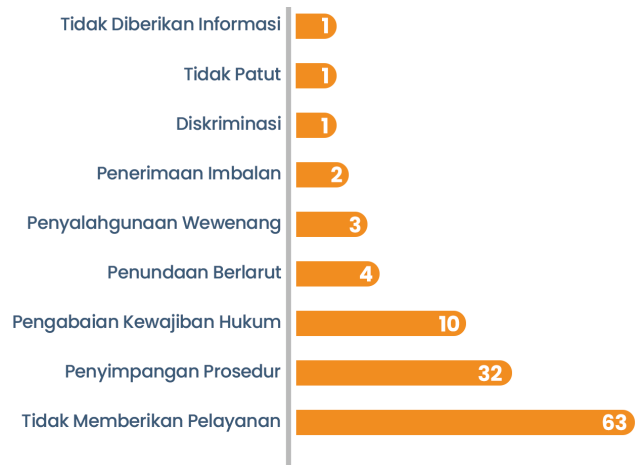


Ombudsman terlebih dahulu membuat konsep note kajian kebijakan dan beberapa tahapan antara lain inventarisasi, identifikasi, pemuktahiran, deteksi dan analisis. Selanjutnya Pemerintah kabupaten Puhwato pada tahun 2024 telah menerima saran kajian kebijakan yang diberikan oleh Ombudsman Perwakilan Gorontalo dan telah menindaklanjuti saran kajian dimaksud.

## Provinsi Gorontalo



Pada tahun 2024, Bidang Pencegahan Maladministrasi Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Gorontalo telah selesai melaksanakan tahapan monitoring dalam pelaksanaan saran kajian kebijakan dengan tema Potensi Maladministrasi dalam Pelayanan Instalasi Gawat Darurat yang dilakukan oleh Puskesmas di Kabupaten Puhwato.



Penambahan anggaran guna membeli sarpras pada unit gawat darurat yang ada di puskesmas, pelatihan kompetensi bagi tenaga kesehatan unit gawat darurat serta pemenuhan terhadap standar operasional prosedur pun telah dilakukan. Dengan demikian pelayanan terhadap masyarakat yang mengakses layanan Unit Gawat Darurat pada puskesmas dapat terlayani dengan baik.





WILAYAH MALUKU DAN PAPUA

## Provinsi Maluku

### a. Saran Korektif Ombudsman



Tim Pemeriksa Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Maluku melakukan pemeriksaan lapangan pada 21 Maret 2024 di Kantor Kecamatan Teluk Kaiely, Desa Kaiely, Kecamatan Teluk Kaiely, Kabupaten Buru, Provinsi Maluku.

Tim Pemeriksa menemukan bahwa tidak ada aktifitas pelayanan dan tidak ada pegawai di Kantor Kecamatan Teluk Kaiely serta gedung kantor dalam keadaan rusak. Terhadap hal itu, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Maluku telah melakukan koordinasi dengan pimpinan daerah dan telah menerbitkan LHP dengan saran korektif.

### b. Pemberhentian PNS pada Jabatan Administrator menjelang Pemilihan Kepala Daerah di Pemerintah Kabupaten Kepulauan Tanimbar

Pada tahun 2024 Bidang Pemeriksaan Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Maluku menangani 99 (Sembilan puluh Sembilan) laporan masyarakat dengan terlapor Pemerintah Daerah yang tersebar di wilayah provinsi Maluku. Dari 99 (Sembilan puluh Sembilan) laporan tersebut 11 (sebelas) diantaranya adalah aduan dari PNS Kabupaten Kepulauan Tanimbar yang diberhentikan dari jabatan. Pemberhentian tersebut dilakukan oleh Piterson Rangkorat, SH selaku Pj. Bupati Kabupaten Kepulauan Tanimbar terkesan tanpa persiapan dan terbaru di tahun yang penuh dengan situasi politik.

Berdasarkan aduan tersebut Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Maluku telah melakukan koordinasi dengan Pemerintah Kabupaten Kepulauan Tanimbar melalui Kepala BKPSDM Kabupaten Kepulauan Tanimbar, dari hasil koordi-

nasi tersebut telah dilakukan proses pengembalian PNS yang diberhentikan dari Jabatan Administrator ke Jabatan semua atau Jabatan setara. Pada tanggal 6 November 2024, Kepala BKPSDM telah menyurati Pj. Bupati untuk menyetujui pengangkatan PNS dalam Jabatan Administrator dan Jabatan Pengawas terhadap PNS yang dibebaskan tugas, dan Proses tersebut telah sampai pada tahap permintaan persetujuan teknis di Badan Kepegawaian Negara, setelah persetujuan tersebut dikembalikan maka dapat dilaksanakan pelantikan.

### c. Pemerintah Kota Ambon Membentuk Tim Teknis Penyelenggaraan SPM Desa



Kepala Perwakilan Maluku Menyerahkan Laporan Hasil Analisis Penerapan Standar Pelayanan Minimal oleh Perangkat Desa se-Kota Ambon kepada Pemerintah Kota Ambon

Kajian Kebijakan Pelayanan Publik tahun 2024 berfokus pada penyelenggaraan pelayanan publik pada Desa. Salah satunya mengenai penerapan standar pelayanan minimal desa/negeri di Lingkup Pemerintah Kota Ambon. Hal ini sejalan dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa, yang mana penetapan penyelenggaraan standar pelayanan minimal desa dimaksudkan agar pemerintah daerah Kabupaten/ Kota melakukan efisiensi dan efektifitas dalam penyelenggaraan pelayanan.

Data laporan tersebut, menunjukkan adanya permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada desa/negeri di Kota Ambon. Jika merujuk pada Undang-undang Nomor 3 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, Pemerintah Desa memiliki peran penting dan strategis dalam peningkatan kesejahteraan masyarakat desa dan penyelenggaraan pelayanan publik pada Desa. Kewenangan yang dimiliki Desa meliputi kewenangan di bidang penyelenggaraan pemerintahan Desa, pelaksanaan pembangunan Desa, pembinaan kemasyarakatan Desa, dan pemberdayaan masyarakat Desa berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul dan adat istiadat Desa.

Dari hasil permintaan informasi dan temuan dilapangan pada tahapan deteksi dan analisis, para pihak yakni Kepala



Bappeda Litbang Kota Ambon, Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Masyarakat & Desa Kota Ambon, Kepala Bagian Hukum Kota Ambon, Kepala Bagian Pemerintahan Kota Ambon dan 8 (delapan) Desa/Negeri antara lain Negeri Batu Merah, Negeri Latuhalat, Negeri Passo, Negeri Hutumuri, Desa Hunuth-Durian Patah, Desa Waiheru, Desa Wayame, dan Desa Poka.

Para pihak tersebut menyampaikan hal yang sama bahwa sampai saat ini belum adanya penerapan standar pelayanan minimal desa pada Desa/Negeri di Kota Ambon. Selain itu, sampai saat ini juga belum ada peraturan walikota yang mengatur batasan kewenangan antara Pemerintah Kota Ambon dengan Desa/Negeri. Telah disampaikan Saran perbaikan kepada Pemerintah Kota Ambon sebagai berikut :

1. Membentuk Tim Teknis Penyelenggaraan Standar Pelayanan Minimal Desa yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Walikota Ambon
2. Tim teknis penyelenggara SPM Desa agar segera Menyusun draf Perwali tentang SPM Desa di Kota Ambon.

Saran Perbaikan telah dilakukan pada bulan Desember 2024, dengan mengeluarkan Surat Keputusan Walikota Ambon Nomor 1910 Tahun 2024 tentang Pembentukan Tim Teknis Penyelenggaraan Standar Pelayanan Minimal Desa/Negeri di Kota Ambon.

## Provinsi Maluku Utara

### a. Substansi Laporan Masyarakat Terbanyak 2024

Pada tahun 2024 Ombudsman Perwakilan Maluku Utara berhasil melakukan registrasi laporan masyarakat sebanyak 585 laporan. Total laporan tersebut terbagi menjadi beberapa jenis seperti pada Tabel 1 dibawah ini.

| NO    | JENIS                             | JUMLAH |
|-------|-----------------------------------|--------|
| 1     | Laporan Masyarakat                | 303    |
| 2     | Respon Cepat Ombudsman            | 2      |
| 3     | Investigasi Atas Prakarsa Sendiri | 3      |
| 4     | Konsultasi Non Laporan            | 266    |
| 5     | Tembusan                          | 11     |
| Total |                                   | 585    |

Tabel 1. Jenis Penyelesaian Laporan Masyarakat

Jika dibandingkan dengan jumlah laporan tahun 2023 yang sebanyak 564 laporan, maka jumlah laporan tahun 2024 mengalami kenaikan sebanyak 21 laporan (3,59%). Ke 585 laporan tersebut juga terbagi lagi menjadi beberapa substansi dengan jumlah laporan yang berbeda-beda. Ada pun tiga substansi laporan masyarakat (LM) teratas yakni yang pertama adalah Substansi Kepegawaian sebanyak 83 laporan, disusul Pendidikan sebanyak 72 laporan, dan Air sebanyak 58 laporan.

### b. Rapid assessment Tata Kelola Pelayanan BBM Bersubsidi Bagi Nelayan Kecil Tradisional di Kota Ternate dan Kota Tidore Kepulauan



Penyampaian Hasil Kajian oleh Kepala Keasistenan Pencegahan

Perwakilan Ombudsman RI Maluku Utara Tahun 2024 telah menyerahkan Perlakuan Pelaksanaan Saran (PPS) terkait hasil kajian “Tata Kelola Pelayanan BBM Bersubsidi Bagi Nelayan Kecil Tradisional di Kota Ternate dan Kota Tidore Kepulauan” dengan status masih dalam tahap monitoring. Pelaksanaan PPS ini dilatarbelakangi oleh penyaluran BBM Khusus Penugasan (Pertalite) yang tidak tepat sasaran dan ditemukan sejumlah nelayan di Kota Ternate dan Kota Tidore Kepulauan yang mengaku kesulitan memperoleh BBM Khusus Penugasan (Pertalite) untuk beraktivitas mencari ikan.

Untuk menanggulangi hal tersebut, Ombudsman RI Maluku Utara memberikan beberapa saran kepada pihak terkait dan beberapa saran telah dilakukan. Saran tersebut seperti yang diberikan kepada BPH Migas RI untuk melaksanakan tindak lanjut usulan pembuatan akun XStar Provinsi Maluku Utara dan membantu dalam melakukan aktivasi akun, saran kepada PT. Pertamina Patra Niaga Sales Area Retail Maluku Utara untuk mendorong alternatif penyediaan lembaga penyalur lain dengan memanfaatkan ketersediaan lembaga penyalur yang ada dalam penyaluran BBM bersubsidi JBKP, dan kepada Dinas Perikanan Kota Tidore Kepulauan untuk menetapkan dan mempublikasikan standar pelayanan publik pada jenis layanan aplikasi KUSUKA.

Selain itu, Ombudsman RI Maluku Utara juga telah melaksanakan kegiatan Diseminasi Kajian pada 04 Desember 2024 yang bertempat di Bela Hotel seperti pada Gambar 1 dan Gambar 2. Di kegiatan tersebut, Ombudsman RI Maluku Utara menggandeng sejumlah pihak seperti Pemerintah Daerah Kota Ternate, Kota Tidore Kepulauan, PT Pertamina, BPH Migas, Asosiasi Nelayan dan Lembaga Penyalur BBM untuk membahas mengenai permasalahan BBM di khalayak nelayan tersebut. Di sisi lain, kegiatan ini bertujuan untuk menghasilkan saran perbaikan ke beberapa instansi yang diundang agar saran ini ditindaklanjuti oleh instansi tersebut dan diharapkan melalui pemberian saran ini pelayanan terkait BBM subsidi untuk nelayan dapat berjalan dengan baik.

### c. Penanganan IAPS/RCO/ LM Berdampak/Kerugian Masyarakat 2024

Sampai akhir Januari 2024 telah diterima laporan dari 13 (tiga belas) orang pejabat struktural UPTD RSUD Chasan Boesoirie Ternate terkait permohonan penyetaraan/ penyamaan nomenklatur jabatan 13 pejabat struktural UPTD RSUD dr. H. Chasan Boesoirie sebagaimana Peraturan Gubernur Nomor 9.2 Tahun 2020 terhadap nomenklatur jabatan pada Peraturan Gubernur Nomor 43 Tahun 2022 yang telah diajukan kepada Gubernur Provinsi Maluku Utara sejak 01 Desember 2023 namun tidak diproses. Permohonan tersebut dilakukan para Pelapor dkk karena perbedaan nomenklatur kelas jabatan pada 2 (dua) Peraturan tersebut telah mengakibatkan Pelapor dkk tidak mendapatkan tunjangan Tambahan Penghasilan Pegawai (TPP) sejak bulan Februari s/d September 2023.

Ombudsman kemudian mengeluarkan tindakan korektif yaitu agar Gubernur segera menerbitkan Keputusan penyetaraan nomenklatur jabatan struktural terhadap 13 (tiga belas) orang pejabat struktural RSUD Chasan Boesoirie dan memerintahkan kepada Dinas Kesehatan Provinsi Maluku Utara dan Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Provinsi Maluku Utara agar segera memproses pembayaran TPP 13 (tiga belas) orang pejabat struktural RSUD Chasan Boesoirie terhitung Bulan Februari s/d September 2023 setelah diterbitkannya Keputusan tersebut. Pj. Gubernur kemudian menindaklanjuti LHP Ombudsman dengan menerbitkan SK Gubernur pada bulan Juli 2024 dan setelah itu terbit SP2D pembayaran TPP para Pelapor pada bulan Agustus 2024. Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Provinsi Maluku Utara telah membayarkan TPP Pelapor sebesar Rp. 289.000.000,- (dua ratus delapan puluh sembilan juta rupiah).



## Provinsi Papua

### Potensi Maladministrasi pada Kebijakan Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan terkait pemberhentian program Kartu Papua Sehat (KPS) untuk orang asli Papua (OAP) Pasca Pemekaran Daerah Otonomi Baru di Provinsi Papua.

Peraturan Gubernur Papua Nomor 6 Tahun 2014 menjelaskan pemberian jaminan pembiayaan kesehatan tersebut untuk memberikan pelayanan kesehatan dasar dan pelayanan kesehatan rujukan kepada orang asli Papua, serta warga lain (non-Papua) pada fasilitas kesehatan. Pelayanan meliputi seluruh biaya administrasi dan pelayanan medis berupa observasi, diagnosis, pengobatan, tindakan medis, perawatan, konsultasi, visite, penunjang medis, pelayanan kefarmasian, dan pelayanan transfusi darah. Kebijakan ini berlaku sejak Tahun 2014, saat pemerintahan Gubernur Lukas Enembe dan Wakil Gubernur Klemen Tinal.

KPS berlaku pada fasilitas pelayanan kesehatan di seluruh RSUD Provinsi Papua, rumah sakit mitra, rumah sakit rujukan nasional, puskesmas dan jaringannya, pelayanan 119, dan seluruh pelayanan Palang Merah Indonesia (PMI) di Provinsi Papua. Jaminan meliputi pelayanan rawat jalan dan rawat inap kelas III, termasuk pelayanan pada ruang Instalasi Gawat Darurat, Intensive Care Unit, Intensive Coronary Unit, Neonate Intensive Care Unit, High Care Unit, dan isolasi.

Sejak tahun 2022 kode rekening KPS telah ditiadakan dari pusat, yang artinya setelah pemerintah menetapkan UU Nomor 2 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2001 tentang Otonomi Khusus bagi Provinsi Papua, Pemerintah Pusat mentransfer langsung dana Otsus kepada pemerintah Kabupaten/Kota, bukan lagi kepada Pemerintah Provinsi. Hal ini berdampak pada Pemerintah Provinsi Papua tidak lagi dapat membiayai program lintas Kabupaten/Kota yang selama ini dikenal dengan Kartu Papua Sehat (KPS).

Dampak bagi masyarakat di Provinsi Papua (setelah adanya pemekaran menjadi 4 provinsi), masyarakat OAP banyak yang tidak terlayani seperti Ketika KPS masih berlaku. Seperti diketahui, bahwa Program JKN yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan tidak menanggung sebanyak yang ditanggung oleh KPS.

Temuan Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Papua:





| NO | JENIS                                                 | 2021 | 2022 | 2023 |
|----|-------------------------------------------------------|------|------|------|
| 1  | Pelayanan Medik dan Penunjang Medik                   | 2    | 3    | 17   |
| 2  | Pelayanan Non Medik/ Administrasi Pelayanan kesehatan | 2    | 5    | 23   |

Dampak diberhentikannya program KPS di Provinsi Papua ini sangat luas dan terasa di kalangan masyarakat khususnya yang tidak terdaftar di Program JKN / BPJS Kesehatan dan dari latar belakang ekonomi lemah, tidak lagi dapat berobat gratis sehingga banyak masyarakat yang memilih untuk sakit di rumah. Masyarakat yang menjadi peserta JKN/ BPJS pun mengalami kesulitan, karena tidak semua kebutuhan mereka ditanggung oleh BPJS Kesehatan.

Berdasarkan laporan masyarakat yang masuk ke Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Papua, terdapat peningkatan yang cukup mencolok. Pada tahun 2021 ketika KPS masih berlaku, terdapat 4 laporan masyarakat, Tahun 2022 ketika KPS mulai dihentikan terdapat 8 laporan masyarakat dan pada tahun 2023 ketika KPS telah dihapus, terdapat 40 laporan masyarakat.



Wawancara dan diskusi dengan Kepala Dinas Kesehatan Provinsi Papua

Pada umumnya pokok permasalahan yang diadakan ialah berkaitan dengan Dugaan Penundaan Berlarut dalam Pengambilan Obat di Rumah Sakit Umum Daerah Jayapura dan terdapat 1 laporan terkait tidak dilayani karena kartu BPJS Kesehatan tidak aktif pada RSUD Abepura,

Sementara itu, di Provinsi Papua Tengah (provinsi pemekaran) tidak mengalami hal yang sama, karena masyarakat OAP masih dapat menikmati program jaminan sosial kesehatan yang mirip dengan KPS bernama Kartu Otsus Sehat disingkat "Ko Sehat"

Ada upaya BPJS Kesehatan dan Pemerintah Kabupaten / Kota berkoordinasi agar semakin banyak masyarakat terutama OAP mendapatkan manfaat JKN. Namun manfaat yang dapat diterima dari program JKN belum mencakup semua manfaat seperti pada program KPS (pernah berlaku di Provinsi Papua) atau "Ko Sehat" yang sedang berlaku di

Provinsi Papua Tengah. Misalnya transportasi untuk pasien dan keluarganya tidak tercakup dalam program JKN, namun tercakup dalam KPS atau "Ko Sehat". Demikian pula biaya operasi akibat kecelakaan.

Maka Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Papua memberikan saran Kepada Gubernur Papua:

1. Meminta Pemerintah Pusat agar dapat menganggarkan kembali anggaran kesehatan untuk Program Kartu Papua Sehat (KPS) di Provinsi Papua atau program jaminan kesehatan yang setara dengan KPS dengan kekhususan kepada Orang Asli Papua (OAP) dalam rangka pelaksanaan Otonomi Khusus.
2. Pemerintah Provinsi Papua mengaktifkan kembali Program KPS serta melakukan evaluasi atas penyelenggaraan program KPS di Provinsi Papua dan melakukan pengawasan yang ketat terhadap penggunaan dana, untuk memastikan bahwa anggaran yang dialokasikan benar-benar digunakan untuk kepentingan jaminan kesehatan OAP.



Penyampaian hasil kajian kepada Pemerintah Provinsi Papua diterima oleh Sekda Provinsi disaksikan Ketua Ombudsman RI di Kota Jayapura, tanggal 18 Desember 2024

## Provinsi Papua Barat

### a. Seleksi Tenaga Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (P3k) Kesehatan di Kabupaten Manokwari Formasi Tahun 2023 yang Diduga Tidak Sesuai Prosedur

Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Papua Barat telah menerima Laporan Masyarakat mengenai Seleksi PPPK Tenaga Kesehatan di Kabupaten Manokwari Formasi Tahun 2023 yang diduga Tidak Sesuai Prosedur. Tim





Pemeriksa telah menyampaikan hasil pemeriksaan kepada Pj.Bupati Manokwari dan Kepala BKPSDM Kabupaten Manokwari pada tanggal 18 November 2024 bertempat di Kantor Bupati Manokwari dan bersepakat untuk menindaklanjuti pengaduan yang dimaksud.

Berdasarkan Keputusan Kementerian PAN RB Nomor 648 Tahun 2023 Tentang Mekanisme Seleksi Pegawai Pemerintah Dengan Perjanjian Kerja untuk Jabatan Fungsional Tahun Anggaran 2023 Diktum KEEMPAT menyatakan Tenaga Non ASN sebagaimana dimaksud pada Diktum KEDUA huruf b adalah pegawai yang melamar pada instansi pemerintah tempat bekerja saat mendaftar dan memiliki pengalaman kerja paling sedikit 2 (dua) tahun secara terus menerus pada instansi pemerintah yang dilamar.

Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Papua Barat berkesimpulan bahwa tenaga kesehatan yang telah terdaftar pada database kepegawaian instansi pemerintah tempat bekerja saat mendaftar telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Ombudsman menyampaikan kepada pimpinan instansi yang berwenang dalam substansi Kepegawaian untuk dapat memprioritaskan tenaga kesehatan yang terdaftar pada database kepegawaian pada seleksi PPPK mendatang di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Manokwari.

Papua Barat dan bersepakat untuk menindaklanjuti pengaduan yang dimaksud.

Berdasarkan Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral (ESDM) Nomor 13 Tahun 2021 Tentang Ruang Bebas dan Jarak Bebas Minimum Jaringan Transmisi Tenaga Listrik dan Kompensasi Atas Tanah, Bangunan, dan/atau Tanaman yang Berada di Bawah Ruang Bebas Transmisi Tenaga Listrik Pasal 5 Ayat (1) yang menyatakan bahwa Pemegang IUPTLU wajib memberikan kompensasi kepada pemegang hak atas tanah, bangunan, dan/atau tanaman, yang berada di bawah Ruang Bebas dan berkurang nilai ekonomisnya akibat dilintasi Jaringan Transmisi Tenaga Listrik. Pasal 5 Ayat (2) huruf a yang menyatakan bahwa Pemegang IUPTLU sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) yaitu PT. PLN (Persero). Dan Pasal 5 Ayat (3) Huruf c yang menyatakan bahwa Kompensasi sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) berlaku untuk kegiatan yang dengan kriteria pembangunan Jaringan Transmisi Tenaga Listrik pada jalur yang telah ada dan menyebabkan penambahan luas/lebar Ruang Bebas dan koridor Jarak Bebas Minimum Horizontal dari Sumbu Vertikal Menara/Tiang.



## **b. Pembangunan Saluran Udara Tegangan Tinggi (SUTT) 150 Kv PLTMG Manokwari – Gi Manokwari yang Diduga Tidak Sesuai Prosedur**

Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Papua Barat telah menerima Laporan mengenai Proses Pembangunan Saluran Udara Tegangan Tinggi (SUTT) 150 Kv PLTMG Manokwari – Gi Manokwari yang diduga tidak sesuai dengan prosedur. Dalam rangka menindaklanjuti pengaduan yang dimaksud, maka tim pemeriksa telah melakukan penyampaian tindak lanjut laporan secara langsung kepada PT. PLN (Persero) UIP MPA UPP Papua Barat pada tanggal 17 Januari 2025 bertempat di Kantor Perwakilan Ombudsman



## BAB VI

# **Mengawal Kualitas Pengawasan Pelayanan Publik**

**M**engevaluasi kepatuhan unit kerja di Ombudsman terhadap standar mutu, kebijakan dan regulasi yang menjadi acuan dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik adalah fungsi utama yang dilaksanakan oleh Keasistenan Utama Manajemen Mutu (KUMM), sehingga Ombudsman dan para pemangku kepentingan memperoleh keyakinan yang memadai bahwa pelaksanaan tugas dan fungsi Ombudsman telah dijalankan sesuai dengan prosedur dan kriteria yang berlaku. Dengan demikian Ombudsman dapat menjamin bahwa pengawasan pelayanan publik telah dijalankan secara berkualitas. Kegiatan evaluasi yang dilakukan meliputi:

#### A. Pemeriksaan Aduan Terkait Pengawasan Pelayanan Publik oleh Ombudsman

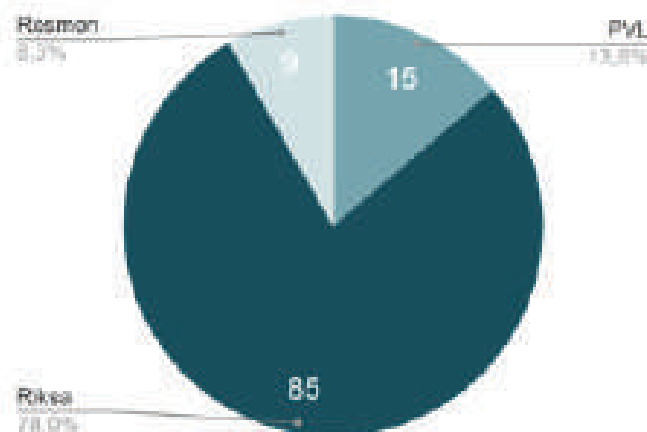
Mengacu pada Peraturan Ombudsman Nomor 27 Tahun 2017 tentang Sistem Pelaporan dan Penanganan Pelanggaran Internal (*Whistleblowing System*) di Lingkungan Ombudsman RI, KUMM memeriksa aduan terkait kinerja pengawasan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Ombudsman dalam kegiatan penyelesaian laporan masyarakat, investigasi atas prakarsa sendiri dan pencegahan maladministrasi.

Selama kurun waktu 2024 KUMM menangani 121 aduan terkait pelaksanaan pengawasan pelayanan publik, dengan rincian :

- 12 aduan yang diterima pada tahun 2023 namun belum dapat diselesaikan pada tahun 2023 sehingga pemeriksaannya dilanjutkan pada tahun 2024; dan
- 109 aduan yang diterima KUMM tahun 2024.

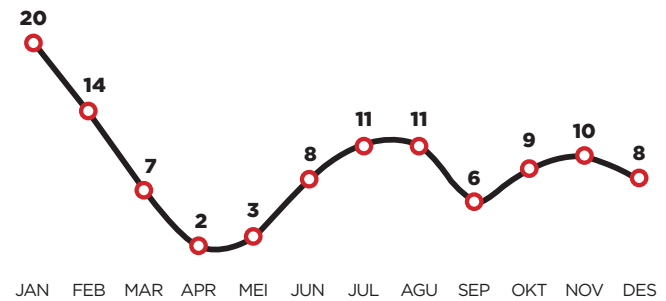
Aduan didominasi oleh masalah pada tahap Pemeriksaan laporan sebanyak 85 (78,0%) Aduan, sedangkan jumlah Aduan di tahap Penerimaan dan Verifikasi sebanyak 15 (13,8%) Aduan, dan di tahap Resolusi dan Monitoring hanya ada 9 (8,3%) Aduan. Pada tahun 2024 tidak ada Aduan terkait kegiatan Pencegahan Maladministrasi, maupun investigasi atas prakarsa sendiri.

Grafik Jumlah Aduan Yang Diterima KUMM Tahun 2024



Jumlah aduan yang diterima pada Januari hingga Desember mengalami fluktuasi dan tidak terdapat pola tertentu pada penerimaan aduan Tahun 2024.

Grafik Jumlah Aduan yang Diterima pada setiap bulan di Tahun 2024



Dari 121 aduan yang ditangani, 113 aduan telah ditutup karena telah memperoleh penyelesaian. Kemudian, dari 113 yang telah diselesaikan 68 diantaranya merupakan aduan terkait kegiatan pengawasan Ombudsman yang telah terbit produk (rekomenisasi, laporan hasil pemeriksaan, dll) dan 45 lainnya adalah jenis aduan mengenai kegiatan pengawasan Ombudsman yang masih dalam proses penyelesaian, misalnya aduan mengenai lama waktu penyelesaian laporan masyarakat, tidak ada informasi perkembangan penyelesaian laporan masyarakat dsb.

Tidak semua aduan yang telah ditutup terdapat temuan. Selain itu, untuk setiap aduan memungkinkan terdapat lebih dari satu temuan. Terdapat 66 aduan yang dinyatakan terdapat temuan dan 47 aduan tidak terdapat temuan. Temuan dinilai berdasarkan kategori Subtansi, Prosedur, dan Administrasi sebagai berikut :

1. Kekeliruan dalam menentukan Pasal penolakan laporan;
2. Laporan yang telah menjadi materi gugatan di pengadilan namun Ombudsman tetap menangani laporan tersebut;
3. Kesalahan dalam menarik Kesimpulan dalam Laporan Hasil Pemeriksaan Laporan;
4. Hasil pemeriksaan tidak lengkap dicantumkan dalam Laporan Hasil Pemeriksaan;
5. Proses penyelesaian laporan melebihi baku mutu waktu penyelesaian laporan;
6. Penyelesaian Laporan tidak melakukan prosedur sebagaimana ketentuan berlaku, misalnya:
  - a. Menolak laporan tanpa didahului dengan prosedur verifikasi;
  - b. Tidak melakukan pemutakhiran data proses penyelesaian laporan pada sistem informasi penyelesaian laporan (SIMPeL);
  - c. Tidak menyampaikan informasi perkembangan penanganan laporan kepada Pelapor;
  - d. Menyampaikan Laporan Hasil Pemeriksaan Laporan yang dinyatakan tidak ditemukan maladministrasi kepada Pelapor;
  - e. Laporan yang dinyatakan ditemukan maladministrasi dan instansi terlapor perlu melakukan



tindakan korektif, namun laporan telah ditutup tanpa dilakukannya prosedur monitoring tindakan korektif terlebih dahulu.

Atas temuan-temuan tersebut KUMM meminta unit kerja teradu untuk melakukan tindakan korektif misalnya agar unit kerja mempercepat proses penyelesaian laporan, memberikan informasi perkembangan tindak lanjut laporan kepada Pelapor, bahkan beberapa meminta unit kerja untuk melakukan perubahan kesimpulan dan hasil pemeriksaan laporan apabila terbukti terdapat kesalahan secara substansial atas hasil pemeriksaan laporan masyarakat. Tindakan korektif tersebut akan dipantau keterlaksanaannya oleh KUMM.

## B. Penjaminan Mutu Penyelesaian Laporan Masyarakat

Penyelesaian laporan masyarakat adalah tugas utama dari Ombudsman. Peraturan Presiden Nomor 18 Tahun 2020 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional Tahun 2020 – 2024 menempatkan penyelesaian laporan masyarakat oleh Ombudsman sebagai program prioritas nasional untuk memperkuat stabilitas politik hukum dan keamanan serta transformasi pelayanan publik. Berdasar pada Peraturan Ombudsman Nomor 51 Tahun 2021 tentang Manajemen Mutu Terpadu di Lingkungan Ombudsman RI maka KUMM melaksanakan Penjaminan Mutu penyelesaian laporan dengan maksud untuk menjamin bahwa kegiatan penyelesaian laporan masyarakat telah dilakukan sesuai standar, prosedur sebagaimana diatur dalam peraturan yang berlaku di kepada seluruh pemangku kepentingan Ombudsman. Fokus penjaminan mutu tahun 2024 untuk mendorong peningkatan dan percepatan proses penyelesaian laporan masyarakat agar dapat mencapai target yang telah ditentukan.

Penjaminan mutu menguji sejumlah risiko yang bisa menghambat capaian kinerja dengan mengambil sampel laporan masyarakat. Jika hasil pengujian membuktikan ada hambatan proses penyelesaian laporan maka KUMM memberikan rekomendasi kepada unit kerja memperbaiki sistem, mekanisme dan/atau prosedurnya, atau apabila diperlukan untuk menghilangkan penyebab agar permasalahan tidak berulang.

Tahun 2024 dilaksanakan penjaminan mutu penyelesaian laporan di 16 Unit kerja, yaitu:

1. Keasistenan Utama II
2. Keasistenan Utama IV
3. Keasistenan Utama VI
4. Keasistenan Utama VII
5. Perwakilan Sulawesi Utara
6. Perwakilan Gorontalo
7. Perwakilan Sumatera Barat
8. Perwakilan Maluku
9. Perwakilan Kalimantan Timur
10. Perwakilan Riau
11. Perwakilan Sulawesi Tengah
12. Perwakilan Sulawesi Barat
13. Perwakilan Lampung
14. Perwakilan Sulawesi Tenggara
15. Perwakilan Nusa Tenggara Barat
16. Perwakilan Jawa Barat

Penjaminan mutu menemukan :

1. Proses verifikasi beberapa laporan masyarakat melewati baku mutu waktu yang telah ditentukan.
2. Proses pemeriksaan beberapa laporan masyarakat melebihi baku mutu waktu yang telah ditentukan.
3. Durasi pelimpahan beberapa laporan masyarakat dari tahap verifikasi ke tahap pemeriksaan masih menunjukkan adanya keterlambatan.
4. Terdapat permasalahan pada Sistem Informasi Penyelesaian Laporan (SIMPeL) sehingga data progres penyelesaian laporan masyarakat tidak mutakhir bahkan tidak valid.

Atas temuan tersebut KUMM telah memberikan rekomendasi perbaikan mutu kepada kepala unit kerja agar melakukan serangkaian kegiatan pengendalian mutu, melakukan upaya akselerasi penyelesaian laporan dengan mengembangkan jaringan focal point di tingkat kementerian, lembaga dan daerah. KUMM juga telah memberikan rekomendasi kepada unit kerja terkait diantaranya kepada Kepala Biro Hubungan Masyarakat dan Teknologi Informasi untuk melakukan pengelolaan SIMPeL secara mandiri dan membangun digitalisasi laporan masyarakat yang dapat dijadikan alat kerja dan monitoring penyelesaian laporan sesuai. KUMM memberikan rekomendasi kepada Kepala Biro Sumber Daya Manusia dan Umum untuk menyelenggarakan pelatihan teknis dan substantif sesuai analisis kebutuhan pelatihan terkait penyelesaian laporan

## C. Penjaminan Mutu Pencegahan Maladministrasi

Tahun 2024 KUMM melaksanakan penjaminan mutu pencegahan maladministrasi, khususnya pada kegiatan kajian yang bertujuan untuk menjamin kualitas kajian, mengidentifikasi hambatan dalam melaksanakan kajian dan memberikan saran perbaikan bagi proses kajian agar dapat menghasilkan laporan kajian yang berkualitas. Penjaminan mutu dilakukan di 6 unit kerja, yaitu :

1. Keasistenan Utama Manajemen Pencegahan Maladministrasi
2. Keasistenan Utama I
3. Perwakilan Kalimantan Barat
4. Perwakilan Nusa Tenggara Timur
5. Perwakilan Kepulauan Riau
6. Perwakilan Kalimantan Utara

Hasil penjaminan mutu menemukan permasalahan, diantaranya:

- a. Sebagian besar pelaksanaan kajian di tahap Deteksi, Analisis dan Perlakuan Pelaksanaan Saran melebihi baku mutu waktu yang telah ditentukan.
- b. Laporan Hasil Deteksi belum memuat tingkat prioritas dan urgensi permasalahan berdasarkan analisis risiko serta dampak yang timbul atas potensi maladministrasi dalam pelayanan publik yang menjadi objek kajian.
- c. Pelaksanaan Analisis tidak dilakukan kontrol kualitas secara memadai.





KUMM telah memberikan rekomendasi atas temuan diantaranya agar :

- a. Kepala unit kerja dan pelaksana kajian tim mempelajari Peraturan Ombudsman RI Nomor 41 Tahun 2019 Tentang Tata Cara Pencegahan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik serta aturan teknis dibawahnya dan melakukan pengendalian mutu terhadap pemenuhan standar mutu pelaksana kajian.
- b. Kepala Biro Sumber Daya Manusia dan Umum menyelenggarakan Bimbingan Teknis Kajian Pencegahan Maladministrasi.

KUMM melaksanakan tugas lain terkait kualitas pengawasan pelayanan publik yang diperintahkan oleh pimpinan Ombudsman, yaitu:

- 1) Terlibat aktif dalam pembahasan rancangan regulasi di lingkungan Ombudsman, diantaranya terkait Rancangan Peraturan Ombudsman tentang Disiplin Pegawai Ombudsman RI, dan Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Ombudsman RI Nomor 58 Tahun 2023 tentang Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan Masyarakat, serta rancangan kebijakan terkait Baku Mutu Penyelesaian Laporan Masyarakat.
- 2) Melakukan telaah terhadap sejumlah rancangan Rekomendasi Ombudsman yang telah disusun oleh Keasistenan Utama Resolusi dan Monitoring; dan
- 3) Ikut serta secara intensif dalam pembahasan perencanaan anggaran Ombudsman tahun 2025 dan Rancangan Teknokratik RPJMN Ombudsman Tahun 2025 – 2029.



## BAB VII

# **Penghargaan dan Testimoni Masyarakat**



**Ombudsman RI meraih Anugerah Keterbukaan Informasi Publik Tahun 2024 Kualifikasi Informatif untuk Kategori Lembaga Non-Struktura dengan nilai 95,43. Kualifikasi Informatif ini diraih berturut-turut sejak tahun 2023. Kegiatan ini merupakan agenda tahunan Komisi Informasi Pusat (KIP) untuk memberikan penghargaan kepada badan publik yang konsisten melaksanakan keterbukaan informasi sesuai dengan amanat Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik nomor 14 tahun 2008.**





**S**ebagai Lembaga Pengawas Pelayanan Publik sekaligus lembaga yang memberikan layanan kepada masyarakat yang membuat laporan pengaduan atas pelayanan penyelenggara layanan publik, sepanjang 2024 Ombudsman Republik Indonesia telah mendapatkan sejumlah penghargaan dan pengakuan masyarakat.

#### a. Penghargaan

Ombudsman Republik Indonesia meraih juara kedua Anugerah Reksa Bandha Tahun 2024 Kategori Sertifikasi Barang Milik Negara (BMN). Anugerah Reksa Bandha adalah penghargaan yang diberikan Kementerian Keuangan kepada kementerian, lembaga, dan stakeholder atas kinerja dan koordinasi dalam pengelolaan Barang Milik Negara (BMN) dan lelang. Penghargaan ini merupakan pencapaian bersejarah bagi Ombudsman RI, mengingat ini adalah pertama kalinya Ombudsman memperoleh pengakuan nasional dalam pengelolaan aset negara.



Ombudsman RI menerima penghargaan Reksa Bandha



Piagam Penghargaan Reksa Bandha

Ombudsman RI juga meraih Anugerah Keterbukaan Informasi Publik Tahun 2024 Kualifikasi Informatif untuk Kategori Lembaga Non-Struktural dengan nilai 95,43. Kualifikasi Informatif ini diraih berturut-turut sejak tahun 2023. Kegiatan ini merupakan agenda tahunan Komisi Informasi Pusat (KIP) untuk memberikan penghargaan kepada badan publik yang konsisten melaksanakan keterbukaan informasi sesuai dengan amanat Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik nomor 14 tahun 2008. Monitoring dan evaluasi KIP tahun 2024 diikuti oleh 363 Badan Publik yang terbagi dalam 7 Kategori, yaitu Kategori Kementerian, Lembaga Negara dan Lembaga Pemerintah Non-Kementerian, Lembaga Non-Struktural, Pemerintah Provinsi, Badan Usaha Milik Negara, Perguruan Tinggi Negeri, dan Partai Politik.





Dalam praktik tatakelola yang baik (Good Governance), Ombudsman RI mendapatkan Digital Government Award tahun 2024 untuk kategori Lembaga dari Kementerian-RB. Penghargaan ini diberikan di Istana Negara, disaksikan oleh Presiden RI ke-7 Joko Widodo bersama jajaran Menteri Kabinet Indonesia Maju. Capaian ini merupakan hasil dari perolehan indeks SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik) Ombudsman RI tahun 2023.

Ombudsman RI dalam pelaksanaan SPBE Tahun 2023, meraih nilai 3,75 dengan predikat Sangat Baik. Nilai yang diraih masing-masing domain sebagai berikut: Domain Kebijakan SPBE 4,70, Domain Tata Kelola SPBE 3,60, Domain Manajemen SPBE 2,91, Domain Layanan SPBE 3,86.



Menteri PANRB Azwar Anas menyerahkan Penghargaan kepada Ketua ORI



Sekjen Ombudsman menerima Penghargaan JDIHN 2024

Ombudsman RI juga meraih peringkat empat penghargaan Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum Nasional (JDIHN) di tingkat lembaga negara tahun 2024. Penghargaan diserahkan Kepala Badan Pembinaan Hukum Nasional Widodo Ekatjahjana kepada Sekretaris Jenderal Ombudsman RI Suganda Pandapotan Pasaribu.

## b. Testimoni Masyarakat

Peran serta masyarakat dalam mengawasi pelayanan publik serta umpan balik masyarakat terhadap kinerja Pelayanan Publik telah menjadi pendorong bagi Ombudsman RI dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Seperti diamanatkan oleh UU 37/2008, Ombudsman RI akan terus berkolaborasi dan membentuk jejaring yang kuat dengan masyarakat demi tugas mulia ini. Oleh karena itu, testimoni masyarakat merupakan informasi yang penting untuk perbaikan dan peningkatan kualitas Ombudsman RI.

Salah satu testimoni disampaikan Ruslina Limbong. Ruslina adalah ibu rumah tangga pemilik SHGB tanah kavling di Bengkong Palapa Atas Blok I No.14 dan 15. Ruslina membeli dua bidang tanah kavling pada tahun 2015 dari seorang bernama AM dan membuat surat hibah tahun 2018. Ruslina kemudian membangun rumah di atas tanah tersebut dan mendaftarkannya untuk mendapatkan SHGB dari BPN Batam yang terbit tahun 2018. Namun pada tahun 2017 muncul pihak lain yaitu RLN yang mengklaim sebagai pemilik dan mendirikan bangunan tepat di depan rumah Ruslina. Meski telah ditegur agar menghentikan pembangunan rumah namun tidak diindahkan RLN. RLN mengaku berhak atas tanah tersebut karena telah mengelola dan berkebun di lokasi itu.

Ruslina telah berupaya menyelesaikan sengketa tersebut agar diselesaikan di tingkat RT dan RW sejak tahun 2017, namun tidak membuahkan hasil. Ia lalu membuat laporan tahun 2021 ke BP Batam agar menertibkan bangunan di atas lahan miliknya. Selanjutnya Ditpam BP Batam telah berulang kali memfasilitasi mediasi antara kedua pihak untuk menyelesaikan persoalan ini, namun RLN tidak kooperatif. Di sisi lain Ruslina juga dimintai biaya penertiban oleh oknum Pejabat Ditpam BP Batam sebesar 80 juta yang meliputi biaya rapat, konsumsi, administrasi, transportasi, dan pengiriman surat. Namun ia hanya menyanggupi dan mampu membayar 30 juta saja sehingga permohonannya ditolak.

Ruslina kemudian membuat laporan ke Perwakilan Ombudsman Kepri untuk dugaan maladministrasi “Tidak Memberikan Pelayanan” oleh Direktorat Pengamanan (Ditpam) BP Batam, terkait permohonan penertiban bangunan di atas tanahnya. Sebelumnya, Ombudsman Perwakilan Kepulauan Riau telah melakukan upaya mediasi antara Ruslina dan RLN dengan melibatkan pihak RT, RW, Kelurahan dan Kecamatan setempat, namun tidak dicapai kesepakatan. Setelah melalui tahapan pemeriksaan yang dilakukan tim Pemeriksa terhadap pejabat Ditpam BP Batam, hasilnya Ombudsman Kepri menyimpulkan telah terjadi maladministrasi. Pada akhirnya, penertiban dengan melibatkan tim terpadu dari unsur Satpol PP, Kepolisian, dan TNI berhasil melakukan penertiban bangunan aquo pada 23 Oktober 2024 lalu.



Eksekusi penertiban lahan oleh Tim Terpadu 1



Eksekusi penertiban lahan oleh Tim Terpadu 2

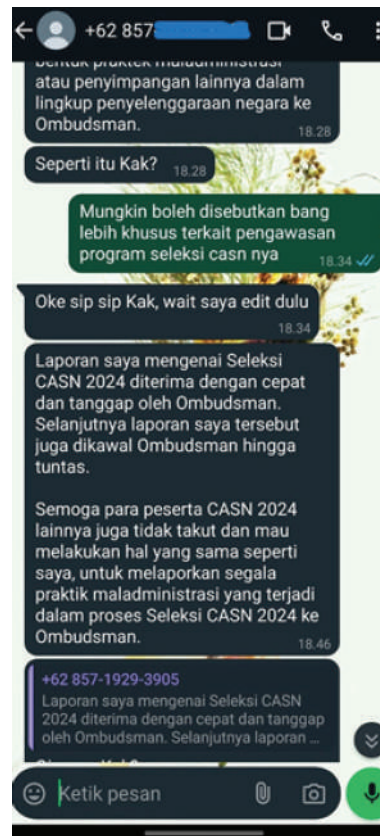
“  
Sesuai dengan surat pengaduan pada tanggal 27 Oktober 2024 a.n. Silvia Hapriza, dugaan maladministrasi Bank BTN KC Batam dengan debitur Silvia Hapriza...., Pihak BTN tidak dapat menyerahkan sertifikat yang menjadi hak debitur. Setelah diadakan mediasi oleh Ombudsman Kepulauan Riau dengan pihak BTN Batam, Kantah Batam, Notaris Yondri Darto, dokumen Sertifikat Objek yang menjadi agunan di Bank BTN telah diterima debitur pada Tanggal 18 Desember 2024 (setelah 5 tahun 1 bulan)  
Kami menyampaikan apresiasi dan ucapan terimakasih kepada Pihak Ombudsman Kepri yang telah bekerja tanpa pamrih membantu mengawasi penyelenggaraan pemerintah dan badan usaha....  
”

“  
Sayang Dorce Pasuang mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada pihak Ombudsman yang telah membantu saya dalam masalah pemasangan meteran listrik di Kavling Senjulung Baru 3 .... Selama bebrapa bulan tidak mendapat tanggapan dari PLN bahkan selama 3 kali terjadi penolakan pemasangan meteran listrik. Melalui Pelayanan Ombudsman yang ramah, baik dan bergerak cepat sehingga meteran listrik terpasang pada Senin 9 April 2024  
”

Dorce Pasuang



Secara Internal Ombudsman RI juga secara berkala melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat yang ditujukan untuk mengukur kepuasan masyarakat atas layanan di Kantor Pusat dan 34 Kantor Perwakilan Ombudsman.



Gambar : Tangkapan gambar Pesan WA testimoni Pelapor 1



Gambar : Tangkapan gambar Pesan WA testimoni Pelapor 2

Secara Umum Nilai SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) mengalami tren positif dari tahun ke tahun yang menunjukkan kinerja Ombudsman semakin berdampak dan terus meningkat.

| No.                   | Unsur Pelayanan                         | 2020  | 2021  | 2022  | 2023  | 2024  |
|-----------------------|-----------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 1.                    | Persyaratan                             | 3,33  | 3,47  | 3,25  | 3,16  | 3,32  |
| 2.                    | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur         | 3,32  | 3,33  | 3,15  | 3,20  | 3,30  |
| 3.                    | Waktu Penyelesaian                      | 3,15  | 3,04  | 2,74  | 2,76  | 3,08  |
| 4.                    | Biaya/Tarif                             | N/A   | 3,97  | 3,98  | 3,71  | 3,52  |
| 5.                    | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan      | 2,75  | 3,22  | 2,96  | 3,02  | 3,26  |
| 6.                    | Kompetensi Pelaksana                    | 3,38  | 3,34  | 2,99  | 3,09  | 3,28  |
| 7.                    | Perilaku Pelaksana                      | 3,48  | 3,52  | 3,29  | 3,37  | 3,42  |
| 8.                    | Sarana dan prasarana                    | 3,15  | 3,25  | 3,07  | 3,25  | 3,31  |
| 9.                    | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 3,83  | 3,75  | 3,45  | 3,50  | 3,68  |
| Jumlah Responden      |                                         | 467   | 458   | 416   | 251   | 1.849 |
| Nilai SKM (skala 4)   |                                         | 3,24  | 3,39  | 3,19  | 3,23  | 3,35  |
| Nilai IKM (skala 100) |                                         | 81,00 | 84,75 | 79,75 | 80,74 | 83,67 |

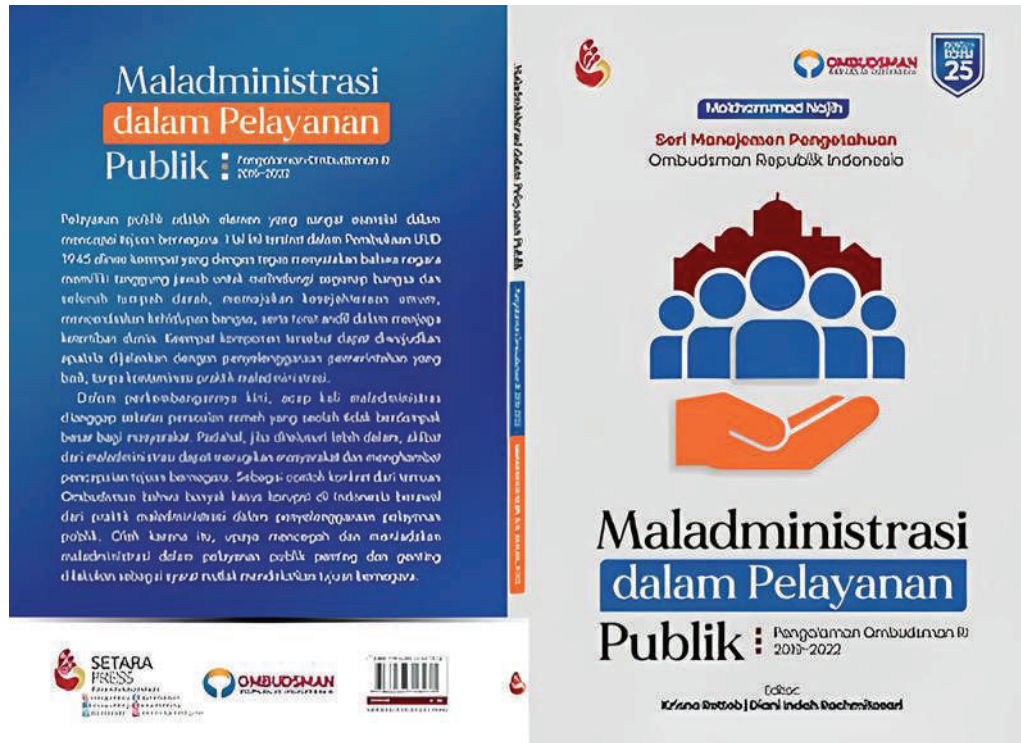


## BAB VIII

# Melangkah Ciptakan Inovasi



## A. Hasil Karya Ombudsman Republik Indonesia dan Perwakilan 2024



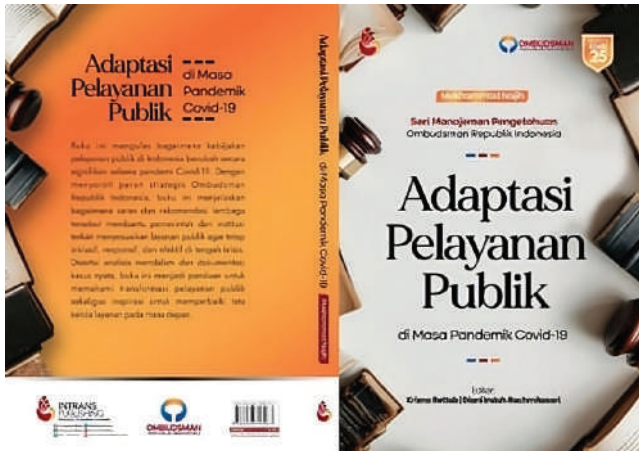
### Maladministrasi dalam Pelayanan Publik

**PENULIS:** Mokhammad Najih, Ketua Ombudsman RI

**PENERBIT :** Setara Press dan Ombudsman RI

**B**uku ini didedikasikan sebagai alarm pengingat tentang elemen dasar dari tujuan bernegara yaitu pelayanan publik. Sebagaimana termaktub di dalam Pembukaan UUD 1945 alinea keempat yang dengan tegas menyatakan bahwa negara memiliki tanggung jawab untuk melindungi tumpah darah, memajukan kesejahteraan, mencerdaskan, dan menjaga ketertiban dunia. Cita-cita mulia ini hanya dapat diwujudkan apabila praktik penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan secara baik tanpa terkontaminasi dengan maladministrasi.

Maladministrasi tidak boleh dianggap persoalan remeh yang tidak berdampak bagi masyarakat. Maladministrasi memiliki *multiple effect*, pada bidang ekonomi dapat menghambat adanya investasi yang berujung pada PHK dan meningkatnya angka pengangguran. Pada ranah politik, maladministrasi menyebabkan ketidakpercayaan publik terhadap pemerintah. Pada rana sosial, maladministrasi menimbulkan sikap eksklusivitas karena adanya diskriminasi yang berakibat pada konflik horizontal. Dengan demikian, akibat yang ditimbulkan maladministrasi akan menjauhkan masyarakat dari cita-cita bernegara. Artinya, mencegah maladministrasi adalah upaya mendekatkan masyarakat dengan tujuan bernegara.



### Adaptasi Pelayanan Publik di Masa Pandemi Covid-19

**PENULIS:** Mokhammad Najih, Ketua Ombudsman RI  
**PENERBIT :** Setara Press dan Ombudsman RI

**Negara** melalui pemerintahan pusat maupun daerah tidak boleh menempatkan diri sebagai substitusi pasif yang hanya melayani masyarakat apabila didatangi. Negara dan pemerintahan mestinya hadir secara aktif-partisipatif melalui kebijakan-kebijakannya untuk menuntaskan problematika masyarakat dalam situasi apa pun. Karena itulah buku ini ditulis untuk memotret respons negara dan pemerintahan dalam melaksanakan kewajibannya melayani masyarakat di masa tak terduga, pandemik COVID-19.

Buku ini tidak hanya menyoroti perubahan kebijakan yang signifikan tetapi juga mengulas peran strategis Ombudsman RI sebagai lembaga pengawas eksternal penyelenggaraan pelayanan publik dalam memastikan adaptasi kebijakan pemerintah pusat dan daerah di bidang kesehatan agar dapat berjalan secara inklusif, responsif, dan efektif di tengah krisis. Beberapa pokok bahasan yang berhasil direkam oleh Ombudsman RI berkaitan dengan pelaksanaan kebijakan vaksinasi di beberapa daerah, ketersediaan tenaga kesehatan dan tenaga medis, penyediaan sarana pengaduan layanan, hingga pengelolaan limbah medis.



### Memahami Pelapor Berperilaku Sulit dan Tak Wajar

**PENGARAH DAN PENANGGUNG JAWAB:** Bobby Hamzar Rafinus  
**PENYELARAS:** Bagas Rahadian & Evelyn Devian Noer  
**PENERBIT :** Ombudsman RI  
**ISBN :** (dalam proses penerbitan nomer ISBN)

**Sinopsis** buku *Memahami Pelapor Berperilaku Sulit dan Tak Wajar* merupakan panduan praktis yang dirancang untuk membantu Asisten Ombudsman RI dalam menangani berbagai karakter dan kondisi emosional pelapor saat mengajukan pengaduan masyarakat. Sebagai garda terdepan dalam pelayanan publik, Asisten Ombudsman kerap menghadapi pelapor yang bersikap emosional, frustrasi, bahkan sulit diajak bekerja sama.

Dengan pendekatan empat tahap penanganan mencegah, merespons, mengelola, dan membatasi—buku ini memberikan strategi efektif dalam menghadapi Pelapor Berperilaku Sulit serta Pelapor Berperilaku Tak Wajar. Dilengkapi dengan studi kasus nyata, buku ini tidak hanya membahas teknik menangani pelapor secara profesional tetapi juga menekankan pentingnya Complaint Journey, yaitu pemahaman terhadap aspirasi pelapor untuk mengelola pengaduan dengan lebih adil dan efisien.

Selain itu, buku ini menjelaskan berbagai faktor psikologis yang mempengaruhi perilaku pelapor, termasuk gangguan kejiwaan yang mungkin berkontribusi terhadap perilaku mereka. Strategi komunikasi yang disajikan dalam buku ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap pengaduan ditangani dengan adil, sekaligus melindungi kesehatan mental dan keselamatan Asisten Ombudsman dalam bekerja.



### Kontribusi Ombudsman Republik Indonesia dalam Pelaksanaan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan

**PENGARAH DAN PENANGGUNG JAWAB:** Bobby Hamzar Rafinus  
**EDITOR:** Evelyn Devian Noer | **PENERBIT :** Ombudsman RI  
**ISBN :** (dalam proses penerbitan nomer ISBN)  
**KETERANGAN :** Buku Dwibahasa (Inggris – Indonesia)

**Buku** ini mengulas peran strategis Ombudsman RI dalam mendukung pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (Sustainable Development Goals/SDGs), khususnya dalam konteks pelayanan publik dan penegakan keadilan administratif. Ombudsman RI berperan dalam mengawasi dan mencegah maladministrasi yang dapat menghambat efektivitas layanan publik, dengan fokus utama pada Tujuan 16 SDGs, yaitu “Memastikan akses universal ke keadilan dan membangun lembaga yang efektif, akuntabel, dan inklusif di semua tingkatan.”

Melalui berbagai studi kasus, rekomendasi kebijakan, dan strategi reformasi layanan publik, buku ini memberikan wawasan mengenai bagaimana Ombudsman RI berkontribusi dalam meningkatkan sistem pelayanan publik di Indonesia sebagai bagian dari komitmen global terhadap pencapaian SDGs.



Gambar Laporan Kajian Sistemik Pengawasan Pelayanan Publik Volume 1 Tahun 2023

Gambar Policy Brief Pengawasan Pelayanan Publik Volume 1 Tahun 2023

Gambar Prosiding Pengawasan Pelayanan Publik Volume 1 Tahun 2023

Pada 2024, Ombudsman RI melakukan pendaftaran ISSN untuk 3 judul karya terbitan berkala yang diterbitkan pada tahun 2023 dengan judul *Laporan Kajian Sistemik Pelayanan Publik: Pengawasan Pelayanan Publik terhadap Penerapan Kebijakan Pengakapan Ikan Terukur (PIT) Berbasis Kuota dan Zona*, *Policy Brief Pengawasan Pelayanan Publik: Pengawasan Pelayanan Publik terhadap Penerapan Kebijakan Pengakapan Ikan Terukur (PIT) Berbasis Kuota dan Zona*, dan *Prosiding Pengawasan Pelayanan Publik: Bimbingan Teknis Keasistenan Utama V*. Karya terbitan berkala tersebut didaftarkan ke Badan Riset dan Inovasi Nasional (BRIN) sebagai pengelola ISSN di Indonesia. Dengan terdaftarnya karya terbitan Ombudsman di BRIN diharapkan dapat menjadi bahan referensi dalam pengawasan pelayanan publik.

Terbitan berkala ini juga terus diperbarui dengan diterbitkannya *Laporan Kajian Sistemik Pengawasan Pelayanan Publik* dan *Policy Brief Pengawasan Pelayanan Publik*. *Laporan Kajian Sistemik Pengawasan Pelayanan Publik* merupakan kompilasi dari hasil observasi lapangan, diskusi, dan *focus group discussion* yang telah dilakukan oleh Tim Ombudsman RI di beberapa lokasi antara lain Ibu Kota Nusantara (IKN), daerah penyangga sekitar IKN, kementerian/lembaga, kedutaan besar dan para ahli di bidangnya. Adapun *Policy Brief Pengawasan Pelayanan Publik* memuat saran perbaikan dari Ombudsman RI mengenai persiapan, pembangunan, dan pemindahan ibu kota negara tahap 1 (2022-2024) kepada kementerian/lembaga/instansi di tingkat pusat maupun daerah mengenai perbaikan di berbagai aspek seperti regulasi, infrastruktur dan lingkungan, pemindahan lingkungan dan posisi ASN, serta pembangunan sosial.



## Pengawasan Pelayanan Publik: Wawasan Kebangsaan, Demokrasi dan Pembangunan (Perspektif Insan Ombudsman RI)

### EDITOR:

Irma Syarifah, dkk

### PROLOG:

Hery Susanto

### EPILOG:

Mokhammad Najih

### PENERBIT :

Ombudsman RI

### DESKRIPSI:

xiv, 424 halaman

### ISBN: -

Pada 2024, Ombudsman RI menerbitkan beberapa buku yang menggunakan penomoran ISBN. Beberapa buku tersebut berjudul *Pengawasan Pelayanan Publik: Wawasan Kebangsaan, Demokrasi dan Pembangunan (Perspektif Insan Ombudsman RI)* dan buku berjudul *Ombudsprudence* yang terdiri dari 4 jilid dan Sistem Pelayanan Publik yang memuat kumpulan tulisan dari Insan Ombudsman di Perwakilan Kalimantan Selatan.

Buku ini ditulis untuk menjadi oasis dalam memperkaya pengetahuan, literatur, serta peningkatan diri dalam memahami pelayanan publik terhadap wawasan kebangsaan, demokrasi dan pembangunan. Buku ini melihat pelayanan publik dalam perspektif berbeda, yaitu dengan merumuskan pemikiran dalam spektrum yang lebih luas serta memberikan bobot yang lebih seimbang bagaimana seharusnya pelayanan publik menjadi mata air bagi masyarakat Indonesia juga dalam rangka menjalankan amanat Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan Undang-Undang





Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Buku ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi para pemangku kepentingan terkait, serta bermanfaat bagi masyarakat secara umum dengan melakukan penataan dan perubahan untuk pelayanan publik yang lebih baik.

## Peluncuran Buku Ombudsprudensi

Perpustakaan Ombudsman RI bersama dengan Keasistenan Utama Resolusi dan Monitoring menggarap peluncuran buku *Ombudsprudensi*. Acara ini dilaksanakan bersamaan dengan serangkaian acara ulang tahun Ombudsman RI tepatnya pada 5 Maret 2024. Peluncuran buku ini diselenggarakan secara *hybrid* di Kantor Pusat Ombudsman RI lantai 1, Ruang Aula Serba Guna, dan melalui aplikasi Zoom *meeting* serta dapat disaksikan melalui Live Youtube pada pukul 10.00-13.00 WIB.

Acara ini dihadiri oleh 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), Ratna Sari Dewi (Kepala Keasistenan Rekomendasi dan Monitoring Ombudsman RI), serta Asep Cahyana (Asisten Ombudsman RI) yang bertindak selaku moderator.





### Jilid 1

**Judul** : Ombudsprudensi Jilid 1: Perpajakan/Retribusi – Pendidikan, Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil – Kepolisian

**Penulis** : Tim Ombudsman Republik Indonesia

**Penerbit** : Ombudsman Republik Indonesia

**Deskripsi** : xiv, 187 halaman,

**ISBN** : -

### Jilid 2

**Judul** : Ombudsprudensi Jilid 2: Perpajakan/Retribusi – Pendidikan, Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil – Kepolisian

**Penulis** : Tim Ombudsman Republik Indonesia

**Penerbit** : Ombudsman Republik Indonesia

**Deskripsi** : xiv, 198 halaman,

**ISBN** : -

### Jilid 3

**Judul** : Ombudsprudensi Jilid 3: Air Bersih/PDAM – Perbankan/Pegadaian – Kepegawaian/ketenagakerjaan – Infrastruktur – Transportasi/Perhubungan

**Penulis** : Tim Ombudsman Republik Indonesia

**Penerbit** : Ombudsman Republik Indonesia

**Deskripsi** : xiv, 227 halaman,

**ISBN** : -

### Jilid 4

**Judul** : Ombudsprudensi Jilid 4: Agraria/Pertanahan – Perumahan/Permukiman – Administrasi Peradilan – Perizinan – Komunikasi dan Informatika

**Penulis** : Tim Ombudsman Republik Indonesia

**Penerbit** : Ombudsman Republik Indonesia

**Deskripsi** : xiv, 191 halaman,

**ISBN** : -

*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. 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 dapat menjadi gambaran kerja-kerja Ombudsman RI dalam menyelesaikan laporan masyarakat sekaligus menjadi bukti akuntabilitas kinerja Ombudsman RI kepada publik.

Buku ini dibagi dalam 4 jilid dengan masing-masing jilid memuat substansi persoalan pelayanan publik yang berbeda. Semoga buku ini menjadi pedoman, rujukan, dan pengetahuan bagi semua lapisan masyarakat untuk turut mewujudkan Indonesia sebagai negara maju pada 2045, yang mana salah satu indikatornya adalah *good governance* dan pelayanan publik prima.



**Judul** : Sistem Pelayanan Publik

**Penulis** : Benny Sanjaya, dkk.

**Penerbit** : Ombudsman Republik Indonesia

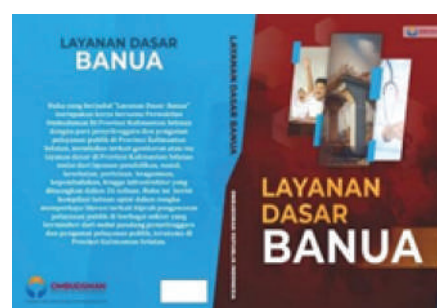
**Deskripsi** : 237 halaman,

**ISBN** : -



Buku ini merupakan kumpulan tulisan dari Insan Ombudsman di kantor Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan. Buku ini menggambarkan kiprah pengawasan Ombudsman Kalsel serta dapat menjadi referensi dalam mendalami ilmu pelayanan publik.

Buku ini berisi dari 5 bab dan 51 tulisan dari Insan Ombudsman di Perwakilan Kalimantan Selatan. Buku ini diharapkan dapat menjadi media perjuangan dan ikhtiar kebermanfaatan dalam rangka meningkatkn literasi mengenai penyelenggaraan pelayanan publik dan maladministrasi serta memperkuat akuntabilitas lembaga dengan memaparkan kerja-kerja pengawasan Ombudsman Kalsel pada 2024.



**Judul** : Layanan Dasar Banua

**Penulis** : Benny Sanjaya, dkk

**Penerbit** : Ombudsman Republik Indonesia

**Deskripsi** : 171 halaman

**ISBN** : -

Buku *Layanan Dasar Banua* adalah wujud partisipasi publik dalam kerja-kerja pengawasan Ombudsman Kalsel. Buku yang berisi 25 tulisan ini mencoba memotret gambaran dan kondisi pelayanan, termasuk inovasi, di masing-masing instansi penyelenggara layanan serta menyajikan pandangan, harapan, dan masukan mengenai berbagai isu pelayanan publik dari sudut pandang para kontributor pihak eksternal selaku pengguna layanan ataupun perwakilan masyarakat pada umumnya. Kami berharap kehadiran buku ini akan berkontribusi dalam memperkaya literasi pelayanan publik di Kalsel menuju kecerdasan melayani (*service quotient*) bagi warga Banua.



- Judul** : Sekapur Sirih Mengawal Pelayanan Publik Daerah: Kompilasi Tulisan Pengawasan Pelayanan Publik di Perwakilan Ombudsman Kepulauan Riau
- Penulis** : Lagat Parroha Patar Siadari
- Penerbit** : Ombudsman Republik Indonesia
- Deskripsi** : 212 halaman,
- ISBN** : -

Buku ini membahas mengenai pelayanan publik dan bagaimana campur tangan Ombudsman RI dalam mendorong pemerintah daerah untuk menerapkan pelayanan publik yang baik. Buku ini juga memuat *best practice* yang dilakukan Ombudsman RI, khususnya di Perwakilan Kepulauan Riau.

#### Sinopsis

Pengawasan di daerah menjadi pintu utama Ombudsman RI berhadapan langsung dengan penyelenggara dan pengguna layanan publik. Setiap daerah memiliki karakteristik berbeda. Daerah yang telah terbentuk lama tentu telah memiliki sarana prasarana infrastruktur pelayanan publik yang lebih lengkap dan dalam kondisi baik. Ketersediaan dan kompetensi sumber daya manusia yang mumpuni serta tersedia anggaran yang memadai oleh kepala daerah. Berbeda halnya dengan daerah pemekaran baru yang infrastrukturnya masih minim dan kondisinya serba terbatas.

Hal ini sedikit banyak pasti mempengaruhi kualitas dan kuantitas pelayanan publik. Padahal berbicara soal standar penyelenggaraan pelayanan publik, regulasi sama di Indonesia, demikian halnya ekspektasi publik terhadap harapan pelayanan.

Perwakilan Ombudsman Kepulauan Riau (Kepri) hadir sejak Februari 2012 dengan kondisi yang sangat terbatas, tetapi wilayah pengawasannya cukup luas. Provinsi Kepri memiliki luas wilayah 8.201,72 kilometer persegi. Dari total luas tersebut, sekitar 96 persen merupakan lautan dan 4 persen daratan. Terdiri dari 5 kabupaten dan 2 kota yang semuanya tersebar di pulau yang berbeda dengan jarak yang cukup jauh. Hanya Kabupaten Bintan dan Kota Tanjungpinang yang berada dalam satu pulau, tetapi wilayahnya juga cukup luas. Jadi peran pengawasan Perwakilan Ombudsman Kepri tentunya tidak mudah, memerlukan *effort* yang tinggi bagi Insan Ombudsman dalam menjalankan pengawasan.

Kepatuhan penyelenggara dalam menerapkan konsep dan standar pelayanan publik yang telah disampaikan dan diinternalisasi Ombudsman RI juga cenderung tidak selalu konsisten. Hal ini terlihat dari data hasil pengawasan yang menghasilkan nilai indeks kepatuhan berbeda-beda tiap tahunnya, terkadang meningkat baik dan positif tetapi anjlok di tahun berikutnya. Hal ini dimungkinkan karena terjadi rotasi kepemimpinan dan kepegawaian pada unit layanan (Organisasi Perangkat Daerah).

Pejabat pengganti belum tentu memiliki *effort* yang sama dibandingkan pejabat sebelumnya dalam menjaga indeks kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publiknya. Selain indikator indeks kepatuhan, frekuensi keluhan/laporan yang disampaikan masyarakat kepada Ombudsman RI tentang unit layanan juga meningkat. Sebagian kecil hasil pengawasan dituangkan dalam tulisan yang pernah dimuat di berbagai media, yang dikompilasi dalam buku ini.

Harapannya sumbangsih pemikiran dalam karya ini dapat memotivasi dan menginspirasi penyelenggara pelayanan publik untuk terus melakukan perbaikan tata kelola birokrasi publiknya sehingga akan meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan publik di daerah. Bagi publik, semoga kiranya dapat bermanfaat bagi para pembaca, khususnya Insan Ombudsman di mana saja dalam menjalankan tugas-tugas pengawasan pelayanan publik daerah.



- Judul** : Malaadministrasi Pelayanan Publik Di Daerah "Sebuah Opini"
- Penulis** : Shopian Hadi
- ISBN** : 978-623-155-544-1
- Ukuran** : 14,8 x 21 cm
- Penerbit** : Nas Media Indonesia
- Hal** : vi + 67 hlm

#### Deskripsi

Permasalahan angkutan batubara, penambangan ilegal, transportasi, kesehatan, sampah, jalur pedestrian, dan komitmen pelayanan publik pemerintah adalah isu yang tidak pernah selesai. Walaupun bersifat lokal, masalah seperti ini sebenarnya merupakan cerminan pelayanan publik secara nasional. Tulisan ini hanya bagian kecil dari kegelisahan dan masalah pelayanan publik yang terangkum dalam rangkaian kata.



**Judul** : Pelayanan Publik Agraria dan Pertanahan untuk Kesejahteraan

**Penulis** : Shulby Yozar Ariadhy, Mariani, Darol Arkum, Maya Septiani, M. Muhaimin, Kgs Chris Fither.

**Penerbit** : Dee Publish (Grup Penerbitan CV Budi Utama)

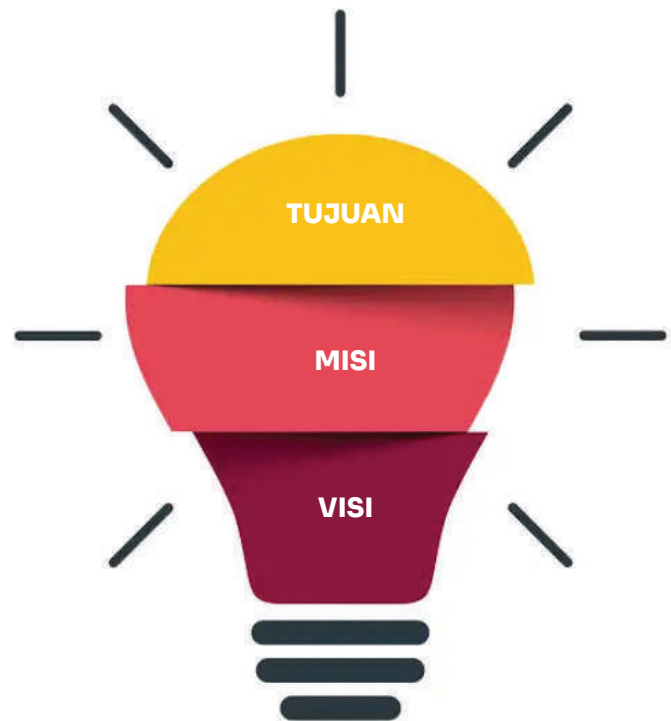
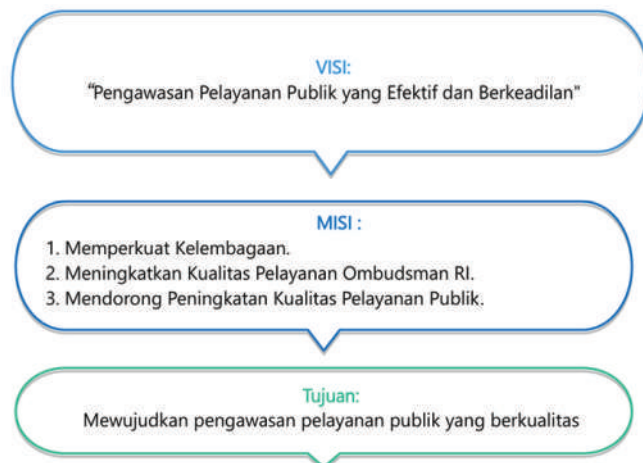
**Halaman** : 60 Halaman

**SIDN** : 766-15-12-24-1132

Sebuah buku hasil karya Ombudsman RI Perwakilan Jambi yang bekerja sama dengan Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung. Pelayanan publik di bidang pertanahan dan agraria berperan penting bagi terwujudnya kesejahteraan masyarakat serta menjamin kepastian kepemilikan lahan, mendorong investasi, dan pemanfaatan lahan secara produktif. Namun pertumbuhan penduduk menuntut tata kelola pertanahan yang baik guna mencegah konflik kepemilikan lahan. Kompleksitas masalah ini mencakup kelembagaan, sosial budaya, dan ekonomi. Adapun bidang-bidang tersebut sangat rentan terhadap maladministrasi. Oleh karena itu, diperlukan strategi penyelesaian yang serius dan mendesak untuk mengatasi persoalan tersebut.

## B. Rencana Strategis Ombudsman RI Tahun 2020-2024

Rencana Strategis (Renstra) Ombudsman RI Tahun 2020-2024 ditetapkan melalui Peraturan Ombudsman Nomor 44 Tahun 2020 tentang Rencana Strategis Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2020-2024. Dalam Renstra tersebut disebutkan Visi, Misi dan Tujuan Ombudsman RI adalah sebagai berikut:



Dalam mewujudkan tujuan tersebut terdapat 2 (dua) indikator kinerja sasaran strategis untuk mengukur tingkat ketercapaian tujuan yang ditetapkan. Secara rinci digambarkan sebagai berikut:

Tujuan, Sasaran dan Indikator Sasaran Strategis

| TUJUAN                                                  | SASARAN STRATEGIS                                        | INDIKATOR KINERJA SASARAN STRATEGIS                                                                               | SATUAN           | TARGET |      |      |      |      |
|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------|------|------|------|------|
|                                                         |                                                          |                                                                                                                   |                  | 2020   | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
| Mewujudkan pengawasan pelayanan publik yang berkualitas | Terwujudnya pengawasan pelayanan publik yang berkualitas | Indeks kinerja Pengawasan Pelayanan Publik                                                                        | Indeks (skala 4) | 3,00   | 3,02 | 3,05 | 3,07 | 3,10 |
|                                                         |                                                          | Persentase Peningkatan Kepatuhan Tinggi K/L/D terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik | %                | N/A    | 5    | 5    | 5    | 5    |





Sesuai tugas, fungsi, dan wewenang Ombudsman RI dirumuskan kegiatan prioritas pelayanan publik, sebagai berikut:

Matriks Pembangunan Kegiatan Prioritas Pelayanan Publik

| PP/KP/PROYEK<br>PRIORITAS<br>NASIONAL                                                                           | INDIKATOR                                                                                                                     | SATUAN   | TARGET |       |       |       |       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|--------|-------|-------|-------|-------|
|                                                                                                                 |                                                                                                                               |          | 2020   | 2021  | 2022  | 2023  | 2024  |
| Program Prioritas: Reformasi Kelembagaan Birokrasi                                                              |                                                                                                                               |          |        |       |       |       |       |
| Kegiatan Prioritas: Perluasan Inovasi dalam Pelayanan Publik                                                    |                                                                                                                               |          |        |       |       |       |       |
| Proyek Prioritas Nasional<br>Penguatan Pengawasan Kinerja Pelayanan Publik                                      | Jumlah K/L/D Tingkat Kepatuhan Pelayanan Publik Kategori Baik (Zona Hijau)                                                    | Instansi | 135    | 142   | 150   | 157   | 164   |
| Survei Kepatuhan K/L/D terhadap pelaksanaan UU No 25 tahun 2009                                                 | Jumlah instansi pemerintah yang disurvei terkait kepatuhan terhadap UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik           | Instansi | 587    | 587   | 587   | 587   | 587   |
| Penyelesaian laporan/Pengaduan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik (External Complaint Handling) | Jumlah Laporan/pengaduan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diselesaikan (External Complaint Handling) | Laporan  | 6.000  | 6.300 | 6.600 | 6.800 | 7.000 |

### C. Rencana Kerja Ombudsman RI Tahun 2024

Rencana Kerja (Renja) Ombudsman RI merupakan dokumen yang memuat rencana kerja dan strategi Ombudsman RI dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam Renja Ombudsman RI Tahun 2024 yang menjadi sasaran strategis adalah terwujudnya Pelayanan Publik Yang Berkualitas melalui Pengawasan Ombudsman dengan indikator kinerja:

1. Indeks Kinerja Pengawasan Pelayanan Publik.
2. Persentase Peningkatan Kepatuhan Tinggi K/L/D terhadap Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Adapun hasil pengukuran atas capaian kinerja 2024 dapat dilihat pada tabel berikut:

Berdasarkan tabel di atas, seluruh indikator kinerja yang diperjanjikan oleh Ketua Ombudsman RI pada 2024 memiliki capaian di atas 100 persen (melebihi target yang ditetapkan).

#### 1. Indeks Kinerja Pengawasan Pelayanan Publik

Realisasi Indeks Kinerja Pengawasan Pelayanan Publik sebesar 3,45 dari skala 4 menandakan keberhasilan Ombudsman RI mencapai target kinerja dalam melakukan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik. Hal-hal yang telah dilakukan dalam rangka pencapaian target Indeks Kinerja Pelayanan Publik pada 2024 adalah:

1. Mengefektifkan penyelesaian laporan/pengaduan Masyarakat, baik dari jumlah penyelesaian laporan, persentase penyelesaian dibanding penerimaan

| Sasaran Strategis                                        | Indikator Kinerja                                                                                                 | Target | Realisasi | Capaian |
|----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-----------|---------|
| Terwujudnya Pengawasan Pelayanan Publik yang Berkualitas | Indeks Kinerja Pengawasan Pelayanan Publik (Skala 0-4)                                                            | 3,1    | 3,45      | 111,17% |
|                                                          | Persentase Peningkatan Kepatuhan Tinggi K/L/D terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik | 5%     | 19,32%    | 386,40% |

laporan, rata-rata waktu penyelesaian yang semakin cepat, dan pembukaan akses pengaduan pelayanan publik bagi daerah yang masih rendah aksesnya kepada layanan Ombudsman RI.

2. Penguatan pencegahan maladministrasi melalui saran perbaikan kebijakan pelayanan publik, pelaksanaan Survei Kepatuhan K/L/D terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pendampingan lembaga dalam pemenuhan standar pelayanan publik, pendampingan penyelenggaraan pelayanan publik bagi kelompok marginal dan bagi masyarakat di daerah 3T (tertinggal, terdepan, terluar), dan pembentukan jaringan pengawasan pelayanan publik.
3. Peningkatan kualitas layanan Ombudsman RI melalui pengimplementasian mutu baku dan penerapan pelayanan Penyelesaian Laporan dan Pencegahan Maladministrasi sesuai dengan peraturan yang berlaku.
4. Penyelenggaraan dukungan manajemen kelembagaan yang kuat

## 2. Persentase Peningkatan Kepatuhan Tinggi K/L/D terhadap Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Persentase Peningkatan Kepatuhan Tinggi K/L/D terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan gambaran perbaikan kualitas pelayanan ditinjau dari kepatuhan terhadap standar layanan. Pengukuran berdasarkan rasio selisih antara jumlah K/L/D yang memperoleh Tingkat Kepatuhan Tinggi (Zona Hijau) di tahun berjalan dan jumlah K/L/D yang memperoleh Tingkat Kepatuhan Tinggi (Zona Hijau) di tahun sebelumnya.



Pada 2024, Ombudsman RI menilai kepatuhan 25 kementerian, 14 lembaga, 34 pemerintah provinsi, 98 pemerintah kota, dan 416 pemerintah kabupaten. Terdapat 4 pemerintah daerah yang tidak dinilai pada 2024, yaitu Pemerintah Kabupaten Puncak (Provinsi Papua) karena merupakan daerah konflik atau rawan konflik sehingga tidak ada pelayanan kepada masyarakat dan 3 (tiga) provinsi Daerah Otonom Baru (DOB) di Papua.

Hasil penilaian kepatuhan tahun 2024 dan terhadap K/L/D dapat dilihat pada tabel berikut:

Hasil Penilaian Kepatuhan Tahun 2024

| INSTANSI             | ZONA KEPATUHAN TAHUN 2024 |        |       |       |        |        |       |       |
|----------------------|---------------------------|--------|-------|-------|--------|--------|-------|-------|
|                      | JUMLAH                    |        |       |       | %      |        |       |       |
|                      | Hijau                     | Kuning | Merah | Total | Hijau  | Kuning | Merah | Total |
| Kementerian          | 22                        | 3      | 0     | 25    | 88%    | 12%    | 0%    | 100%  |
| Lembaga              | 11                        | 3      | 0     | 14    | 78,57% | 21,43% | 0%    | 100%  |
| Pemerintah Provinsi  | 29                        | 4      | 1     | 34    | 82,35% | 14,71% | 2,94% | 100%  |
| Pemerintah Kota      | 94                        | 4      | 0     | 98    | 95,92% | 4,08%  | 0%    | 100%  |
| Pemerintah Kabupaten | 339                       | 55     | 22    | 416   | 81,49% | 13,22% | 5,29% | 100%  |
| Jumlah               | 414                       | 133    | 39    | 586   | 70%    | 23%    | 7%    | 100%  |



Rencana Kerja (Renja) Ombudsman RI Tahun 2024 terdiri dari 2 (dua) program dan 9 (sembilan) kegiatan dengan capaian indikator kinerja kegiatan sebagai berikut:

**Capaian Indikator Kinerja Kegiatan  
(Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik)**

| Kegiatan                                  | Indikator Kinerja Kegiatan                                              | Satuan   | Target | Realisasi | Capaian         | Nilai | Bobot | Nilai Indeks per Indikator | Nilai Indeks Kinerja Kegiatan |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|----------|--------|-----------|-----------------|-------|-------|----------------------------|-------------------------------|
| (1)                                       | (2)                                                                     | (3)      | (4)    | (5)       | (6) = (5) : (4) | (7)   | (8)   | (9) = (7) x (8)            | (10)                          |
| Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat | Rata-rata Waktu Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat               | Hari     | 90     | 97,69     | 91,46%          | 3     | 0,5   | 1,5                        | 3,00                          |
|                                           | Persentase Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat                    | %        | 85     | 78,62     | 92,49%          | 3     | 0,5   | 1,5                        |                               |
| Pencegahan Maladministrasi                | Instansi Penyelenggara Pelayanan Publik yang Memperoleh Opini Tertinggi | Instansi | 164    | 164       | 100%            | 4     | 0,3   | 1,2                        | 3,7                           |
|                                           | Persentase Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik yang Dilaksanakan | %        | 70     | 65,79     | 93,98%          | 3     | 0,3   | 0,9                        |                               |

**Realisasi Aspek Implementasi dan Aspek Manfaat Atas Indikator Kinerja Kegiatan  
(Program Dukungan Manajemen)**

| Kegiatan                                                | Indikator Kinerja Kegiatan                                      | Aspek Penilaian | Bobot | Realisasi | Nilai Indeks per Aspek Penilaian | Nilai Indeks Kinerja Kegiatan |
|---------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-----------------|-------|-----------|----------------------------------|-------------------------------|
| (1)                                                     | (2)                                                             | (3)             | (4)   | (5)       | (6) = (4) x (5) / 100            | (7)                           |
| Perencanaan dan Keuangan                                | Indeks Kinerja Biro Perencanaan dan Keuangan                    | Implementasi    | 1,33  | 62,80     | 0,84                             | 3,21                          |
|                                                         |                                                                 | Manfaat         | 2,67  | 89,10     | 2,38                             |                               |
| Fasilitasi Pelayanan Teknis Pengawasan Pelayanan Publik | Indeks Kinerja Biro Fasilitasi Pelayanan Teknis                 | Implementasi    | 1,33  | 80,92     | 1,08                             | 3,47                          |
|                                                         |                                                                 | Manfaat         | 2,67  | 89,84     | 2,40                             |                               |
| Kehumasan, Data dan Sistem, dan Teknologi Informasi     | Indeks Kinerja Biro Hubungan Masyarakat dan Teknologi Informasi | Implementasi    | 1,33  | 95,49     | 1,27                             | 3,56                          |
|                                                         |                                                                 | Manfaat         | 2,67  | 85,92     | 2,29                             |                               |
| Pengawasan Internal                                     | Indeks Kinerja Inspektorat                                      | Implementasi    | 1,33  | 85,96     | 1,14                             | 3,39                          |
|                                                         |                                                                 | Manfaat         | 2,67  | 84,01     | 2,24                             |                               |
| Hukum, Kerja Sama, Organisasi, dan Reformasi Birokrasi  | Indeks Kinerja Biro Hukum, Kerja Sama, dan Organisasi           | Implementasi    | 1,33  | 93,25     | 1,24                             | 3,37                          |
|                                                         |                                                                 | Manfaat         | 2,67  | 79,89     | 2,13                             |                               |
| Sumber Daya Manusia, Perlengkapan dan Kerumahtanggaan   | Indeks Kinerja Biro Sumber Daya Manusia dan Umum                | Implementasi    | 1,33  | 87,96     | 1,17                             | 3,29                          |
|                                                         |                                                                 | Manfaat         | 2,67  | 79,31     | 2,12                             |                               |

**Pengembangan “Dashboard Monitoring Penyelesaian Laporan Masyarakat”**

| Kegiatan        | Indikator Kinerja Kegiatan               | Satuan              | Target | Realisasi | Capaian         | Nilai | Bobot | Nilai Indeks per Indikator | Nilai Indeks Kinerja Kegiatan |
|-----------------|------------------------------------------|---------------------|--------|-----------|-----------------|-------|-------|----------------------------|-------------------------------|
| (1)             | (2)                                      | (3)                 | (4)    | (5)       | (6) = (5) : (4) | (7)   | (8)   | (9) = (7) x (8)            | (10)                          |
|                 | Indeks Persepsi Maladministrasi          | Indeks (skala 0-10) | 4      | 1,05      | 173,75%         | 4     | 0,4   | 1,6                        |                               |
| Penjaminan Mutu | Persentase Aduan terhadap Jumlah Laporan | %                   | 2      | 1,01      | 149,50%         | 4     | 0,5   | 2                          | 4                             |
|                 | Rata-rata Lama Penyelesaian Aduan        | Hari                | 47,56  | 47,01     | 101,16%         | 4     | 0,5   | 2                          |                               |



#### D. Pengembangan “Dashboard Monitoring Penyelesaian Laporan Masyarakat”

Ombudsman RI memegang peranan penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan responsif. Namun, dalam menjalankan fungsinya, Ombudsman RI menghadapi berbagai tantangan yang perlu segera diatasi agar dapat bekerja lebih optimal. Keterbatasan kompetensi SDM, terutama dalam pengelolaan data menjadi kendala utama. Koordinasi data yang belum optimal antarunit kerja serta belum optimalnya baku mutu penyelesaian laporan juga menghambat efisiensi dan efektivitas Ombudsman RI. Keterbatasan anggaran juga berdampak pada infrastruktur, mobilitas, keterbatasan sosialisasi, dan edukasi.

prediktif analisis ke depan. Hal ini juga sesuai dengan amanat dari Peraturan Presiden Nomor 39 tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia. Ombudsman RI juga telah menetapkan Peraturan Ombudsman RI Nomor 56 tahun 2023 tentang Satu Data Ombudsman RI yang mengatur tata kelola data di lingkungan Ombudsman RI dan Peraturan Ketua Ombudsman RI Nomor 2 Tahun 2024 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Satu Data Ombudsman RI.

Berdasarkan hal tersebut, pada tahun 2024 Ombudsman telah melaksanakan pengembangan pengelolaan data dengan membuat “Dashboard Monitoring Penyelesaian Laporan Masyarakat”. *Dashboard* ini dapat diakses melalui

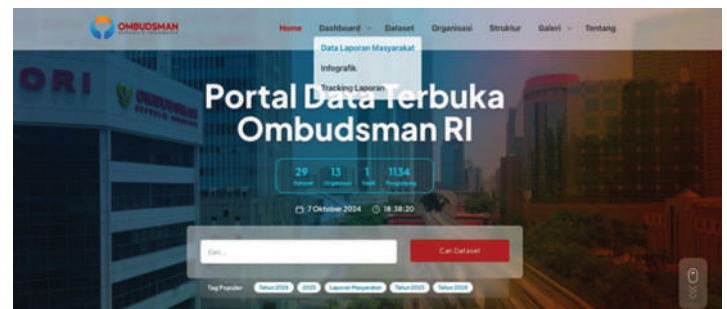


Ombudsman RI memiliki 1 kantor pusat dan 34 perwakilan di seluruh Indonesia. Sebaran laporan masyarakat dan kondisi geografis yang sangat beragam ini akan berdampak pada ketidakmerataan akses layanan, perbedaan kebutuhan serta karakteristik laporan, keterbatasan sumber daya, tantangan logistik dan transportasi. Oleh karena itu, dibutuhkan teknologi yang mudah diakses untuk mendapatkan data dan informasi.

Belum tersedianya data yang terintegrasi berdampak pada pengambilan keputusan yang belum berbasis data, kurangnya efisiensi dan efektivitas penyelesaian laporan, kurangnya transparansi dan akuntabilitas, kesulitan untuk mengevaluasi kinerja dan efektivitas penyelesaian laporan.

Apabila dikelola dengan tepat, data laporan masyarakat dapat dijadikan *big data* laporan masyarakat dan bermanfaat sebagai referensi pengambilan kebijakan pimpinan sekaligus sebagai monitoring kasus-kasus laporan masyarakat yang bukan hanya menampilkan data tapi juga ke arah

Portal Data Ombudsman (<https://data.ombudsman.go.id/>), yang merupakan media publikasi Data Ombudsman RI.



Gambar 2. Portal Data Ombudsman



Dashboard Monitoring Penyelesaian Laporan Masyarakat diharapkan dapat memberikan manfaat untuk berbagai pihak baik internal maupun eksternal, di antaranya:

#### 1. Internal Ombudsman RI

- memberikan gambaran visual tentang laporan masyarakat, sebaran laporan, substansi laporan, durasi penyelesaian laporan yang memungkinkan pemahaman lebih cepat dan efisien,
- membantu para pimpinan dan pengguna *dashboard* untuk memahami dengan lebih baik situasi dan kebutuhan masyarakat serta merencanakan kebijakan yang lebih tepat sasaran,
- membangun kepercayaan dalam proses pengambilan keputusan dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam penyelesaian laporan,
- mengidentifikasi peluang-peluang baru, memprediksi perubahan-perubahan yang akan terjadi, serta merumuskan strategi-strategi yang adaptif dan berkelanjutan,

#### 2. Masyarakat

- memantau kegiatan dan keputusan atau kebijakan pemerintah secara lebih transparan,
- memahami isu-isu penting dalam komunitas mereka, mengidentifikasi masalah, serta merumuskan solusi-solusi yang tepat,

#### 3. Dunia Usaha

memantau capaian kinerja Ombudsman RI dalam menyelesaikan laporan masyarakat sehingga masalah dapat diidentifikasi dengan cepat dan langkah perbaikan yang diperlukan dapat diambil segera,

#### 4. Akademisi

melakukan analisis yang lebih mendalam tentang berbagai pelayanan publik sebagai dasar pembuatan kajian penelitian perguruan tinggi,

#### 5. Media

- membantu para wartawan melakukan penulisan berita yang kuat dan mendalam karena didasari oleh data,
- media dapat menyoroti kinerja pelayanan publik dan mendorong terjadinya diskusi publik tentang akuntabilitas dan transparansi.

## E. Sistem Aplikasi Kepegawaian

Pengelolaan Layanan Manajemen SDM di Ombudsman RI terus ditingkatkan untuk meningkatkan efektivitas dan akuntabilitas. Rekomendasi BPK menekankan perlunya sistem otomatis dalam perhitungan tunjangan kinerja dan insentif serta mekanisme konfirmasi ketidakhadiran secara mandiri. Sejalan dengan Peraturan Presiden Nomor 21 Tahun 2023, dibutuhkan perekaman kehadiran *online*, sistem pelaporan kinerja Asisten dan layanan kepegawaian digital. Rekomendasi KASN menyoroti pentingnya aplikasi perekaman data pegawai yang terintegrasi dengan perhitungan penghasilan. Transformasi digital ini menjadi langkah penting untuk memastikan transparansi dan efisiensi dalam manajemen SDM di Ombudsman RI. Karena hal tersebut, Biro SDM dan Umum mencoba mengembangkan aplikasi kepegawaian yang disebut Humanusia.

Pengembangan aplikasi Humanusia bertujuan meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam pengelolaan kepegawaian di Ombudsman RI. Aplikasi ini dirancang untuk mempermudah perekaman kehadiran *online* melalui ponsel serta memungkinkan konfirmasi ketidakhadiran secara langsung, sehingga data kehadiran pegawai lebih akurat dan transparan.

Humanusia juga mendukung penyusunan Sasaran Kinerja Asisten (SKA) dan pelaporan kinerja bagi Asisten secara lebih ringkas dan hemat waktu. Aspek lain yang menjadi fokus adalah perhitungan tunjangan kinerja dan insentif berbasis sistem informasi, guna menghindari perhitungan manual yang berisiko menimbulkan kesalahan serta temuan audit berulang. Dengan hadirnya Humanusia, diharapkan tata kelola SDM di Ombudsman RI menjadi lebih modern, efektif, dan sesuai dengan prinsip sistem merit.

Humanusia tersedia dalam bentuk *website* dan aplikasi *mobile*, sehingga memudahkan pegawai dalam mengakses layanan kepegawaian kapan saja dan di mana saja.

Gambar 3.  
Halaman Dashboard Realisasi Penyelesaian Laporan Masyarakat Ombudsman RI



Penerapan aplikasi Humanusia memberikan dampak signifikan dalam pengelolaan kepegawaian di Ombudsman RI. Dengan sistem ini, presensi dapat dilakukan dengan cepat tanpa antri di depan mesin *fingerprint*, sehingga lebih efisien. Pegawai juga dapat melihat rekap presensi secara *real-time* untuk bulan berjalan maupun bulan sebelumnya.

Selain itu, uji keamanan dari Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN) memastikan sistem ini aman dan dapat meminimalkan potensi kecurangan dalam presensi. Humanusia juga telah terintegrasi dengan tanda tangan elektronik dari Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE) sehingga mendukung validitas dokumen kepegawaian secara digital.

Untuk meningkatkan efektivitas aplikasi Humanusia, diperlukan pengembangan mekanisme agar presensi hanya dapat dilakukan pada satu perangkat guna mencegah penyalahgunaan. Selain itu, perlu dilakukan penambahan dan pengembangan fitur lain agar layanan kepegawaian semakin terpadu, seperti pengelolaan pengembangan SDM, kenaikan gaji berkala pegawai, serta fitur-fitur lain yang mendukung manajemen kepegawaian secara lebih komprehensif dan terintegrasi.

## F. Peningkatan SimPeL

Ombudsman RI senantiasa berupaya menciptakan sistem informasi yang dapat mendukung tanggung jawab dan kegiatan pengawasannya terhadap pelayanan publik guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi penanganan laporan publik. Sistem Informasi Manajemen Penyelesaian Laporan (SIMPeL), salah satu sistem informasi yang dibuat, berfungsi sebagai platform utama untuk mengelola laporan masyarakat sejak diterima hingga selesai.

Aplikasi SIMPeL juga merupakan salah satu rangkaian penyelesaian laporan dari aplikasi Sistem Manajemen Pengaduan Layanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-Lapor!). Jika laporannya ada di SP4N-Lapor!, laporan akan diteruskan ke Ombudsman RI (dengan persetujuan Pelapor) untuk ditindaklanjuti

Aplikasi SimPeL harus dirancang agar tetap relevan dan mampu memenuhi harapan para pemangku kepentingan, baik internal maupun eksternal, selain perubahan teknis dan kebutuhan organisasi yang semakin rumit. Perkembangan ini juga didorong oleh kebutuhan untuk meningkatkan kemampuan sistem dalam mendukung analisis data, integrasi dengan sistem lain, dan peningkatan keamanan informasi

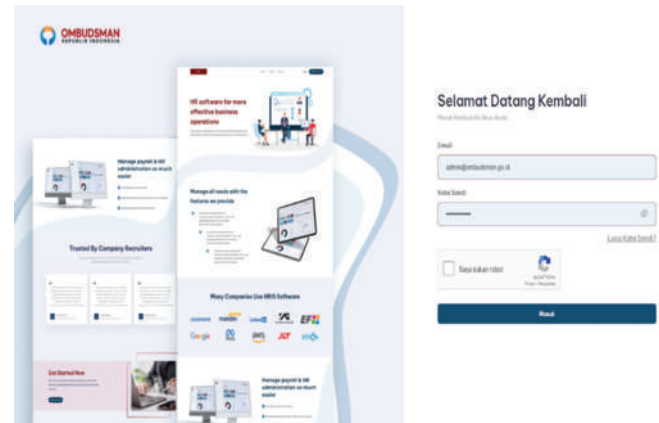
Ombudsman RI telah merespons perkembangan kebutuhan masyarakat dalam melaporkan permasalahan terkait dengan pelayanan publik dengan menggunakan Peraturan Ombudsman Nomor 58 Tahun 2023 tentang Tata Cara Penerimaan dan Penyelesaian Laporan. Oleh karena itu, penyesuaian dalam hal aplikasi SIMPeL 4 belum dilakukan untuk mengakomodasi hal ini.

Penganggaran untuk pengembangan aplikasi SIMPeL 4 diperlukan untuk memastikan penyelesaian laporan yang dapat diandalkan dan berkualitas, serta untuk mematuhi

Peraturan Ombudsman Nomor 58 Tahun 2023.

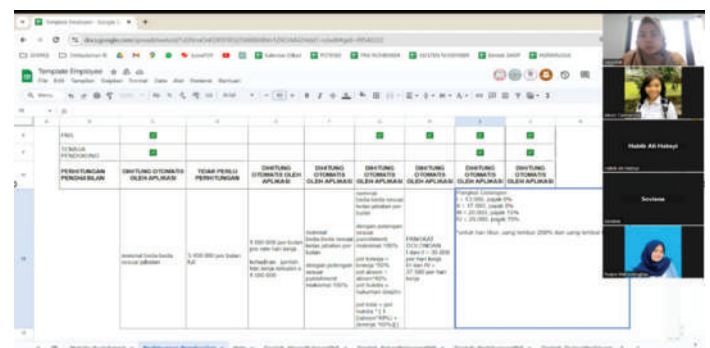
### 1. Pendampingan Pengembangan Aplikasi Kepegawaian (Humanusia)

Pada 2024, Tim Pengembang Aplikasi melakukan pendampingan pengembangan aplikasi kepegawaian. Aplikasi ini sudah dikerjakan pada 2023 oleh vendor PT Humanusia, tetapi masih diperlukan perbaikan dan penambahan fitur yang diperlukan untuk mengakomodasi kebutuhan dari Biro SDM dan umum selaku pemilik aplikasi.



Adapun pekerjaan yang dikerjakan pada 2024, di antaranya:

- Perbaikan fitur absensi
- Perbaikan fitur cuti
- Penambahan fitur tanda tangan elektronik bekerja sama dengan BSrE
- Uji keamanan aplikasi bekerja sama dengan BSSN
- Penyempurnaan fitur SKA untuk kebutuhan penghitungan angka kredit bagi asisten
- Pengembangan aplikasi versi *mobile*.



### 2. Analisis Perubahan PO 48 ke PO 58 dan Implikasinya terhadap Aplikasi SIMPeL 4

Dilakukan analisis perubahan dari Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017





Tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan ke Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pemeriksaan dan

Penyelesaian Laporan serta efeknya terhadap proses bisnis aplikasi SIMPeL 4.

Hasil dari analisis tersebut adalah sebagai berikut:

| NO | PO 48/PO 26                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | PO 58                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | <p><b>Pasal 11</b></p> <p>Bentuk-bentuk Maladministrasi</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penundaan berlarut</li> <li>2. Tidak memberikan pelayanan</li> <li>3. Tidak kompeten</li> <li>4. Penyalahgunaan wewenang</li> <li>5. Penyimpangan prosedur</li> <li>6. Permintaan imbalan</li> <li>7. Tidak patut</li> <li>8. Berpihak</li> <li>9. Diskriminasi</li> <li>10. Konflik kepentingan.</li> </ol> | <p><b>Pasal 5</b></p> <p>Bentuk-bentuk Maladministrasi</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perilaku atau perbuatan melawan hukum</li> <li>2. Penyalahgunaan wewenang</li> <li>3. Kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum</li> <li>4. Penundaan berlarut</li> <li>5. Tidak memberikan pelayanan</li> <li>6. Tidak kompeten</li> <li>7. Penyimpangan prosedur</li> <li>8. Permintaan atau penerimaan imbalan</li> <li>9. Tidak patut</li> <li>10. Berpihak</li> <li>11. Diskriminasi</li> <li>12. Konflik kepentingan.</li> </ol>                                                                                                                                             |
| 2  | <p><b>Pasal 2A</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ombudsman menyelenggarakan pelayanan Konsultasi kepada Pelapor atau masyarakat umum.</li> <li>2. Pelayanan Konsultasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Keasistenan yang membidangi fungsi Penerimaan dan Konsultasi.</li> </ol>                                                                                               | <p><b>Pasal 6</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ombudsman menyelenggarakan pelayanan Konsultasi kepada masyarakat.</li> <li>2. Konsultasi dilaksanakan oleh keasistenan yang membidangi fungsi penerimaan dan verifikasi Laporan.</li> <li>3. Dalam hal diperlukan, keasistenan yang membidangi fungsi Pemeriksaan Laporan dapat diikutsertakan dalam melaksanakan Konsultasi.</li> </ol> <p><b>Pasal 7</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hasil pelayanan Konsultasi disusun secara tertulis dalam ringkasan hasil Konsultasi.</li> <li>2. Hasil pelayanan Konsultasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan produk kinerja Ombudsman.</li> </ol> |

|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>3</p> | <p><b>Pasal 4</b></p> <p>1. Syarat formil dalam verifikasi Laporan sebagai berikut:</p> <p>a. nama lengkap, tempat dan tanggal lahir, status perkawinan, pekerjaan, dan alamat lengkap Pelapor serta dilengkapi dengan fotokopi atau nomor kartu identitas yang terkonfirmasi dengan data kependudukan;</p> <p>b. surat kuasa, dalam hal penyampalan Laporan dikuasakan kepada pihak lain;</p> <p>c. memuat uraian peristiwa, tindakan, atau keputusan yang dilaporkan secara rinci;</p> <p>d. sudah menyampaikan Laporan secara langsung kepada pihak Terlapor atau atasannya tetapi Laporan tersebut tidak mendapat penyelesaian sebagaimana mestinya; dan</p> <p>e. peristiwa, tindakan, atau keputusan yang dilaporkan belum lewat 2 (dua) tahun sejak peristiwa, tindakan, atau keputusan yang bersangkutan terjadi.</p> <p>2. Dalam hal Laporan tidak memenuhi syarat formil, Ombudsman memberitahukan secara tertulis kepada Pelapor untuk melengkapi Laporan.</p> <p>3. Apabila dalam waktu paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pemberitahuan tertulis diterima Pelapor tidak segera melengkapi dan menyampaikannya kepada Ombudsman maka Laporan dimaksud tidak perlu ditindaklanjuti dan Pelapor dianggap telah mencabut berkas Laporan.</p> <p>4. Dalam hal Laporan memenuhi syarat formil, dilanjutkan dengan verifikasi syarat materil.</p> | <p><b>Pasal 10</b></p> <p>1. Syarat formil sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (2) huruf a terdiri atas:</p> <p>a. nama lengkap, tempat dan tanggal lahir, status perkawinan, pekerjaan, dan alamat lengkap Pelapor;</p> <p>b. surat kuasa atau dokumen yang menunjukkan adanya hubungan kekerabatan, dalam hal penyampalan Laporan dikuasakan kepada pihak lain;</p> <p>c. memuat uraian peristiwa, tindakan, atau keputusan yang dilaporkan secara rinci;</p> <p>d. sudah menyampaikan Laporan secara langsung kepada pihak Terlapor atau atasannya tetapi Laporan tersebut tidak mendapat penyelesaian sebagaimana mestinya kecuali Pelapor menghendaki penyelesaian pengaduan tidak dilakukan oleh penyelenggara karena dapat menimbulkan bahaya, gangguan keselamatan, keamanan, dan objektivitas kepada Pelapor;</p> <p>e. Laporan yang sama tidak sedang dan/atau telah ditindaklanjuti oleh Ombudsman; dan</p> <p>f. peristiwa, tindakan, atau keputusan yang dilaporkan belum lewat 2 (dua) tahun sejak peristiwa, tindakan, atau keputusan yang bersangkutan terjadi.</p> <p>2. Dalam hal Laporan tidak memenuhi syarat formil sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, huruf b, dan huruf c, Ombudsman menyampaikan pemberitahuan kepada Pelapor atau Kuasa Pelapor dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari kerja.</p> <p>3. Pelapor atau Kuasa Pelapor dalam waktu paling lambat 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak tanggal Pelapor atau Kuasa Pelapor menerima pemberitahuan dari Ombudsman sebagaimana dimaksud pada ayat (2) harus melengkapi berkas Laporan.</p> <p>4. Dalam hal Pelapor atau Kuasa Pelapor tidak melengkapi persyaratan Laporan dalam jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (3), maka Pelapor dianggap mencabut Laporan dan Laporan ditutup.</p> <p>5. Hasil verifikasi syarat formil disusun dalam laporan verifikasi syarat formil.</p> <p>6. Dalam hal Laporan telah memenuhi syarat formil, dilanjutkan dengan verifikasi syarat materil.</p> |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| NO | PO 48/PO 26                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | PO 58                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4  | <p><b>Pasal 5</b></p> <p>Syarat materil dalam verifikasi Laporan sebagai berikut:</p> <p>a. Substansi Laporan tidak sedang dan telah menjadi objek Pemeriksaan Pengadilan, kecuali Laporan tersebut menyangkut tindakan maladministrasi dalam proses pemeriksaan di pengadilan;</p> <p>b. Laporan tidak sedang dalam proses penyelesaian oleh instansi yang dilaporkan dan menurut Ombudsman proses penyelesaiannya masih dalam tenggang waktu yang patut;</p> <p>c. Pelapor belum memperoleh penyelesaian dari instansi yang dilaporkan;</p> <p>d. Substansi yang dilaporkan sesuai dengan ruang lingkup kewenangan Ombudsman; dan</p> <p>e. Substansi yang dilaporkan tidak sedang dan/atau telah ditindaklanjuti oleh Ombudsman.</p> | <p><b>Pasal 11 (1)</b></p> <p>Syarat materil sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (2) huruf b terdiri atas:</p> <p>a. Substansi Laporan tidak sedang dan telah menjadi objek Pemeriksaan Pengadilan, kecuali Laporan terkait tindakan Maladministrasi dalam proses Pemeriksaan di Pengadilan;</p> <p>b. Laporan tidak sedang dalam proses penyelesaian oleh instansi yang dilaporkan atau tidak sedang ditangani oleh instansi yang berwenang melakukan pengawasan terhadap Terlapor dan menurut Ombudsman proses penyelesaiannya masih dalam tenggang waktu yang patut;</p> <p>c. Pelapor belum memperoleh penyelesaian dari instansi yang dilaporkan; dan</p> <p>d. substansi yang dilaporkan sesuai dengan ruang lingkup kewenangan Ombudsman.</p> |
| 5  | <p><b>Pasal 6 (2)</b></p> <p>Hasil verifikasi syarat materil disusun dalam bentuk ringkasan hasil verifikasi.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <p><b>Pasal 11 (2)</b></p> <p>Hasil verifikasi syarat materil disusun dalam laporan verifikasi syarat materil.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 6  | <p><b>Pasal 6 (3)</b></p> <p>Ringkasan hasil verifikasi paling sedikit memuat:</p> <p>a. Identitas Pelapor;</p> <p>b. Terlapor;</p> <p>c. dugaan maladministrasi;</p> <p>d. kronologi Laporan;</p> <p>e. kesimpulan; dan/ atau</p> <p>f. klasifikasi laporan masyarakat.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <p><b>Pasal 11 (3)</b></p> <p>Laporan verifikasi syarat materil sebagaimana dimaksud pada ayat (2) memuat:</p> <p>a. Identitas Pelapor atau Kuasa Pelapor;</p> <p>b. Terlapor;</p> <p>c. dugaan Maladministrasi;</p> <p>d. kronologi Laporan; dan</p> <p>e. kesimpulan.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 7  | -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <p><b>Pasal 12</b></p> <p>Dugaan Maladministrasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (3) huruf c terdiri atas 1 (satu) atau lebih bentuk Maladministrasi berdasarkan keterangan dan/atau dokumen yang disampaikan Pelapor atau kuasa Pelapor kepada Ombudsman.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |



| NO | PO 48/PO 26                                                                                                                                        | PO 58                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8  | <p><b>Pasal 6 (4)</b></p> <p>Ringkasan hasil verifikasi disampaikan dalam Rapat Pleno atau Rapat Perwakilan untuk diputuskan tindak lanjutnya.</p> | <p><b>Pasal 15 (1)</b></p> <p>Laporan verifikasi syarat materil sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (2) disampaikan dan dibahas dalam rapat keasistenan yang membidangi fungsi penerimaan dan verifikasi Laporan atau Rapat Perwakilan untuk disetujui tindak lanjutnya.</p> <p><b>Pasal 15 (2)</b></p> <p>Persetujuan tindak lanjut sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Ombudsman berwenang melanjutkan Pemeriksaan dalam hal Laporan memenuhi syarat materil dan penanganannya dilakukan oleh Ombudsman atau Perwakilan; atau</li> <li>Ombudsman tidak berwenang melanjutkan Pemeriksaan dalam hal Laporan tidak memenuhi syarat materil.</li> </ol> <p><b>Pasal 15 (3)</b></p> <p>Persetujuan terhadap Laporan verifikasi syarat materil sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaporkan dalam Rapat Pleno.</p> |

| NO | PO 48/PO 26                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | PO 58                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 9  | -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <p><b>Pasal 18 (1)</b><br/>Verifikasi dinyatakan selesai dalam hal:<br/>a. Laporan telah ditugaskan atau diserahkan kepada keasistenan yang membidangi fungsi Pemeriksaan Laporan atau Perwakilan;<br/>b. Laporan bukan wewenang Ombudsman;<br/>c. Laporan dicabut;<br/>d. Pelapor telah memperoleh penjelasan dan/atau tindak lanjut penyelesaian dari Terlapor; atau<br/>e. tidak memenuhi syarat formil dan/atau materil.</p> <p><b>Pasal 18 (2)</b><br/>Verifikasi yang telah dinyatakan selesai, disusun dalam berita acara penutupan verifikasi Laporan.</p> <p><b>Pasal 18 (3)</b><br/>Penutupan verifikasi Laporan karena tidak memenuhi syarat materil diberitahukan secara tertulis kepada Pelapor.<br/>(4) Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan verifikasi ditetapkan dengan petunjuk teknis.<br/>(5) Petunjuk teknis sebagaimana dimaksud pada ayat (4) ditetapkan oleh Ketua Ombudsman.</p> |
| 10 | <p><b>Pasal 13 (3)</b><br/>Laporan hasil Pemeriksaan dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (2) paling sedikit memuat:<br/>a. nomor dan tanggal registrasi;<br/>b. identitas Pelapor;<br/>c. Terlapor;<br/>d. kronologi Laporan;<br/>e. substansi Laporan;<br/>f. dugaan Maladministrasi;<br/>g. harapan Pelapor;<br/>h. peraturan terkait;<br/>i. data pendukung sementara;<br/>j. analisis;<br/>k. kesimpulan sementara; dan<br/>l. tindak lanjut.</p> | <p><b>Pasal 21 (4)</b><br/>Laporan hasil Pemeriksaan dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (3) memuat:<br/>a. nomor dan tanggal registrasi;<br/>b. identitas Pelapor atau Kuasa Pelapor;<br/>c. Terlapor dan/atau Atasan Terlapor;<br/>d. kronologi Laporan;<br/>e. substansi Laporan;<br/>f. dugaan Maladministrasi;<br/>g. harapan Pelapor atau kuasa Pelapor;<br/>h. peraturan terkait;<br/>i. data pendukung sementara;<br/>j. analisis; dan<br/>k. kesimpulan sementara.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

| NO | PO 48/PO 26                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | PO 58                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 11 | <p><b>Pasal 13 (5)</b></p> <p>Tindak lanjut sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf merupakan bentuk tindakan yang akan dilakukan Ombudsman, meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>permintaan data;</li> <li>permintaan Klarifikasi;</li> <li>pemanggilan;</li> <li>Pemeriksaan lapangan;</li> <li>Konsiliasi; atau</li> <li>menghentikan Pemeriksaan.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                  | <p><b>Pasal 21 (6)</b></p> <p>Rencana tindak lanjut sebagaimana dimaksud pada ayat (5) berupa:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>permintaan data tambahan;</li> <li>permintaan Klarifikasi;</li> <li>pemanggilan;</li> <li>Pemeriksaan lapangan;</li> <li>Mediasi dan/atau Konsiliasi;</li> <li>dan/atau menghentikan Pemeriksaan.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 12 | <p><b>Pasal 12 (1)</b></p> <p>Pembuktian dugaan Maladministrasi dalam proses Pemeriksaan Laporan dilakukan untuk menemukan bukti materil dan/atau formil yang mendukung terpenuhinya unsur Maladministrasi.</p> <p><b>Pasal 12 (2)</b></p> <p>Bukti dalam Pemeriksaan Laporan berupa:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>surat/ dokumen;</li> <li>keterangan: <ol style="list-style-type: none"> <li>Pelapor;</li> <li>Terlapor;</li> <li>Saksi;</li> <li>pihak terkait; dan</li> <li>ahli</li> </ol> </li> <li>informasi/ data elektronik; dan</li> <li>barang</li> </ol> | <p><b>Pasal 24 (1)</b></p> <p>Pembuktian dugaan Maladministrasi dalam proses Pemeriksaan substantif dilakukan untuk menemukan bukti yang mendukung terpenuhinya unsur Maladministrasi.</p> <p><b>Pasal 24 (2)</b></p> <p>Bukti sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>surat/dokumen;</li> <li>keterangan: <ol style="list-style-type: none"> <li>Pelapor atau Kuasa Pelapor;</li> <li>Terlapor dan/atau Atasan Terlapor;</li> <li>Saksi;</li> <li>Pihak lain yang Terkait;</li> <li>ahli; dan/atau</li> <li>penerjemah.</li> <li>informasi/data elektronik; dan/atau</li> <li>barang.</li> </ol> </li> </ol> |
|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <p><b>Pasal 25 (2)</b></p> <p>Dalam hal terdapat ketidaksesuaian bentuk dugaan Maladministrasi yang telah ditetapkan oleh keasistenan yang membidangi fungsi penerimaan dan verifikasi Laporan, dapat dilakukan perubahan bentuk dugaan Maladministrasi berdasarkan hasil Pemeriksaan oleh keasistenan yang membidangi fungsi Pemeriksaan Laporan.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |



| NO | PO 48/PO 26                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | PO 58                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | <p><b>Pasal 14 (1)</b></p> <p>Pemeriksaan dapat dihentikan dalam hal:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>substansi Laporan diketahui bukan wewenang Ombudsman;</li> <li>substansi Laporan menjadi objek pemeriksaan pengadilan;</li> <li>Laporan sedang dalam proses penyelesaian dalam waktu yang patut dari instansi;</li> <li>Pelapor tidak memenuhi permintaan Ombudsman untuk memberi tanggapan atau melengkapi data tambahan; dan</li> <li>Laporan dicabut Pelapor pada tahap sebelum dilakukan permintaan klarifikasi.</li> </ol> | <p><b>Pasal 40</b></p> <p>Pemeriksaan substantif dapat dihentikan dalam hal:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>substansi Laporan diketahui bukan wewenang Ombudsman;</li> <li>substansi Laporan telah dan/atau sedang menjadi objek pemeriksaan Pengadilan;</li> <li>Laporan sedang dalam proses penyelesaian oleh instansi yang dilaporkan dan menurut Ombudsman proses penyelesaiannya masih dalam tenggang waktu yang patut;</li> <li>Laporan dicabut Pelapor atau Kuasa Pelapor;</li> <li>Pelapor atau Kuasa Pelapor tidak lagi memiliki kewenangan untuk mewakili badan usaha, organisasi, atau badan hukum;</li> <li>Pelapor atau pemberi kuasa meninggal dunia dan ahli waris atau Kuasa Pelapor tidak dapat dihubungi atau menyatakan tidak akan melanjutkan Laporan; atau</li> <li>Tidak cukup bukti untuk menyimpulkan dugaan Maladministrasi.</li> </ol> |

Tabel Analisis Perubahan PO 48/PO 26 dan PO 58

#### Aplikasi Whistle Blowing System versi 2



Halaman utama aplikasi  
WBS 2.1  
(WBS v2.1) yang digunakan  
oleh KU

#### 4. Kegiatan IT Security Assessment dan Update Metadata Website JDIH Ombudsman

Selaku penanggung jawab *website* JDIH Ombudsman, Tim Pengembangan Aplikasi mengajukan permohonan Information Technology Security Assessment (ITSA) melalui Tim Kerja Keamanan ke BSSN. Kegiatan ini juga dilaksanakan untuk meningkatkan nilai JDIH pada penilaian tahun 2024 yang dilakukan oleh Badan Pembinaan Hukum Nasional (BPHN).



Dokumentasi kegiatan.

#### 5. Pengembangan SIMPeL 4

Proses pengembangan SIMPeL 4 pada 2024 adalah sebagai berikut:

| Sprint | No | Modul | Menu                | Backlog                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------|----|-------|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1      | 1  | PVL   | Verifikasi Formulir | Judul dokumen diubah menjadi Laporan Verifikasi Syarat Formulir                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|        | 2  | PVL   | Verifikasi Materiil | <ol style="list-style-type: none"> <li>Judul Dokumen Formulir Verifikasi Syarat Materiil diubah menjadi Laporan Verifikasi Syarat materiil</li> <li>Pada aplikasi, Redaksi Verifikasi Materiil berubah menjadi Verifikasi materiil</li> <li>Poin B Lembar Verifikasi Laporan diganti menjadi Syarat materiil</li> <li>Pada Aplikasi dan cetak formulir verifikasi syarat materiil, bagian Pelapor belum menyampaikan keberatan diubah menjadi Pelapor telah memperoleh penyelesaian dari instansi yang dilaporkan</li> <li>Poin D Catatan Resume diubah menjadi Kesimpulan</li> </ol> |

|   |   |               |                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---|---|---------------|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   | 3 | Dashbo<br>ard | Monitoring                        | Monitoring akan menggunakan <b>materialized view</b> . Penerapan ini membutuhkan <b>scheduler</b> sekitar 15menit untuk <b>updating data</b> yang terbaru<br>Permintaan tambahan:<br><ol style="list-style-type: none"> <li>Dibuatkan <b>query</b> dari tim dev untuk melakukan <b>refresh manual materialized viewnya</b></li> <li>Ditambahkan <b>wording last updated</b> untuk menampilkan waktu data yang <b>terupdate</b> pada aplikasi</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                        |
|   | 4 | PVL           | Registrasi Internal               | Melakukan <b>Optimalisasi</b> proses submit pada saat melakukan <b>Registrasi Internal</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 2 | 1 | PVL           | Cabut dan Tutup Laporan Tahap PVL | Melakukan <b>Optimalisasi</b> proses submit pada saat melakukan proses <b>Cabut Laporan</b> di PVL<br><br>Melakukan <b>Optimalisasi</b> proses submit pada saat melakukan proses <b>Tutup Laporan</b> di PVL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|   | 2 | Riksa         | Tutup Laporan Riksa               | Melakukan <b>Optimalisasi</b> proses submit pada saat melakukan proses <b>Tutup Laporan</b> di Riksa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|   | 3 | Riksa         | Pemberitahuan Dimulai Pemeriksaan | Melakukan <b>optimalisasi</b> pada proses <b>Pemberitahuan Dimulai Pemeriksaan</b><br><ol style="list-style-type: none"> <li>Optimalisasi proses submit</li> <li>Menghilangkan request berulang pada isian:<br/> <ol style="list-style-type: none"> <li>Dropdown Media Pemberitahuan</li> <li>Media Pemberitahuan Berupa 'Media Lain' &gt; kolom 'Keterangan Media Lain'</li> <li>Media Pemberitahuan Berupa 'Surat' &gt; semua kolom Inputan Textfield dan DatePicker</li> </ol> </li> <li>Kolom Tertuju</li> </ol>                                                                                                                                                           |
|   | 4 | Riksa         | LHPD                              | Melakukan <b>optimalisasi</b> pada proses <b>LHPD</b><br><ol style="list-style-type: none"> <li>Optimalisasi proses submit</li> <li>Menghilangkan request berulang pada isian:<br/> <ol style="list-style-type: none"> <li>Dropdown Substansi Laporan</li> <li>Dropdown Pokok Permasalahan</li> <li>Dropdown Dugaan Maladministrasi</li> <li>Kolom Keterangan</li> <li>Kolom Kronologi</li> <li>Kolom Harapan Pelapor</li> <li>Kolom Peraturan Terkait</li> <li>Kolom Data Dukung Sementara</li> <li>Kolom Analisis</li> <li>Checklist button Pemindahtanganan Laporan dan dropdown pemilihan Kantor yang dituju</li> <li>Dropdown Kesimpulan Sementara</li> </ol> </li> </ol> |





|   |   |           |                                |                                                                                                                                                                                                                                |
|---|---|-----------|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |   |           |                                | 5. Datepicker Tanggal Bedah Laporan<br>6. Kolom Catatan Pemindahtanganan Laporan                                                                                                                                               |
|   | 5 | Riksa     | Gelar Laporan (LAHP)           | Melakukan optimalisasi pada proses Gelar Laporan (LAHP)<br>- Menghilangkan request berulang pada isian:<br>a. Datepicker Tanggal Gelar Laporan<br>b. Radio Button Ditemukan Maladministrasi<br>c. Kolom Kesimpulan             |
|   | 6 | Riksa     | Tindakan Korektif              | Melakukan optimalisasi pada proses Tindakan Korektif<br>- Optimalisasi proses submit<br>- Menghilangkan request berulang pada isian:<br>a. Datepicker Tanggal Konfirmasi Diterima LAHP<br>b. Kolom Kesimpulan Hasil Monitoring |
|   | 7 | Resmon    | Tutup Laporan Resmon           | Melakukan Optimalisasi proses submit pada saat melakukan proses Tutup Laporan di Resmon                                                                                                                                        |
| 3 | 1 | Dashboard | Monitoring                     | Melakukan optimalisasi terhadap request berulang pada Menu Monitoring                                                                                                                                                          |
|   | 2 | Dashboard | Tugas Saya                     | Melakukan optimalisasi terhadap request berulang pada Menu Tugas Saya                                                                                                                                                          |
|   | 3 | PVL       | Registrasi Pengaduan Online    | Melakukan optimalisasi terhadap request berulang pada Menu Pengaduan Online                                                                                                                                                    |
|   | 4 | PVL       | Registrasi Lapor.go.id         | Melakukan optimalisasi terhadap request berulang pada Menu Lapor.go.id                                                                                                                                                         |
| 4 | 1 | PVL       | Registrasi Registrasi Internal | Melakukan optimalisasi terhadap request berulang pada Menu Registrasi Internal                                                                                                                                                 |
|   | 2 | PVL       | Verifikasi                     | Melakukan optimalisasi terhadap request berulang pada Menu Verifikasi                                                                                                                                                          |
|   | 3 | PVL       | Pleno                          | Melakukan optimalisasi terhadap request berulang pada Menu Pleno                                                                                                                                                               |
|   | 4 | PVL       | Disposisi PVL                  | Melakukan optimalisasi terhadap request berulang pada Menu Disposisi PVL                                                                                                                                                       |
| 5 | 1 | Riksa     | Disposisi Riksa                | Melakukan optimalisasi terhadap request berulang pada Menu Disposisi Riksa                                                                                                                                                     |
|   | 2 | Riksa     | Pemeriksaan                    | Melakukan optimalisasi terhadap request berulang pada Menu Pemeriksaan                                                                                                                                                         |
|   | 3 | Riksa     | Pelimpahan Resmon              | Melakukan optimalisasi terhadap request berulang pada Menu Pelimpahan Resmon                                                                                                                                                   |

Tabel Perbaikan dan pengembangan SIMPeL 4 2024

|   |   |               |                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---|---|---------------|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   | 4 | Riksa         | Penutupan Riksa                                                            | Melakukan optimalisasi terhadap request berulang pada Menu Penutupan Riksa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 6 | 1 | Resmon        | Disposisi Resmon                                                           | Melakukan optimalisasi terhadap request berulang pada Menu Disposisi Resmon                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|   | 2 | Resmon        | Proses Resmon                                                              | Melakukan optimalisasi terhadap request berulang pada Menu Proses Resmon                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|   | 3 | Resmon        | Penutupan Resmon                                                           | Melakukan optimalisasi terhadap request berulang pada Menu Penutupan Resmon                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|   | 4 | Riksa         | LHPD                                                                       | Penyesuaian dan penambahan opsi Dugaan Maladministrasi pada tahap LHPD di Riksa<br><br>Penyesuaian opsi Dugaan Maladministrasi pada tahap LHPD:<br>- Permintaan Imbalan disesuaikan menjadi Permintaan atau penerimaan imbalan<br><br>Penambahan opsi Dugaan Maladministrasi pada tahap LHPD:<br>- Perilaku atau perbuatan melawan hukum<br>- Kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum<br><br>Urutan opsi Dugaan Maladministrasi sesuai PO 58 yang terbaru adalah sebagai berikut:<br>1. Perilaku atau perbuatan melawan hukum<br>2. Penyalahgunaan wewenang<br>3. Kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum<br>4. Penundaan berlarut<br>5. Tidak memberikan pelayanan<br>6. Tidak kompeten<br>7. Penyimpangan prosedur<br>8. Permintaan atau penerimaan imbalan<br>9. Tidak patut<br>10. Berpihak<br>11. Diskriminasi<br>12. Konflik kepentingan |
|   | 5 | PVL dan Riksa | Pleno PVL                                                                  | Penutupan pada Pleno PVL (Tidak Memenuhi Syarat Materiil): Tanggal Berita Acara dan Tanggal Penutupan Laporan pada section Tutup Laporan, tidak boleh mundur dari Tanggal Berita acara pada section Hasil Pleno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|   |   |               | Pencabutan Laporan Pada Tahap PVL (Aksi Cabut Laporan)                     | Tanggal Berita Acara dan Tanggal Penutupan Laporan tidak boleh mundur dari Tanggal Agenda                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|   |   |               | Penutupan Laporan pada Tahap PVL di Verifikasi Formil (Aksi Tutup Laporan) | Tanggal Berita Acara dan Tanggal Penutupan Laporan tidak boleh mundur dari Tanggal Agenda                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|   |   |               | Penutupan pada Proses Riksa                                                | Tanggal Berita Acara Penutupan Laporan tidak boleh mundur dari Tanggal Pleno Riksa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |



## 6. Proses Ambil Alih Status Aplikasi SIMPeL 4

Telah dilakukan proses pengambilalihan status kepemilikan aplikasi SIMPeL 4 dari Kementerian Komunikasi dan Informatika menjadi milik Ombudsman RI.

### a. Surat Persetujuan Alih Status BMN dari Menteri Keuangan RI



MENTERI KEUANGAN  
REPUBLIK INDONESIA

1

Nomor : S-136/MK.6/KNL.0705/2024  
Sifat : Segera  
Lampiran : 1 (satu) berkas  
Hal : Persetujuan Pengalihan Status Penggunaan BMN Selain Tanah dan/atau Bangunan pada Kementerian Komunikasi dan Informatika Kepada Ombudsman RI

13 Agustus 2024

Yth. Menteri Komunikasi dan Informatika  
u.p.  
Sekretaris Jenderal  
Jalan Medan Merdeka Barat Nomor 9,  
Jakarta Pusat

Sehubungan dengan Surat Saudara Nomor B-1765/M.KOMINFO/PL.01/01/07/2024 tanggal 16 Juli 2024 hal Permohonan Izin Alih Status Penggunaan Barang Milik Negara kepada Ombudsman Republik Indonesia berupa 1 (satu) unit Aset Tak Berwujud dengan total nilai perolehan sebesar Rp1.806.408.205,00 (satu miliar delapan ratus enam juta empat ratus delapan ribu dua ratus lima rupiah), pada prinsipnya dapat disetujui.

Guna terbit administrasi pengelolaan Barang Milik Negara, pelaksanaan alih status tersebut agar berpedoman pada Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 2014 tentang Pengelolaan Barang Milik Negara/Daerah, Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 246/PMK.06/2014 tentang Tata Cara Pelaksanaan Penggunaan Barang Milik Negara, Peraturan Menteri Keuangan Nomor 87/PMK.06/2018 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 246/PMK.06/2014 dan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 76/PMK.06/2019 tentang perubahan kedua atas Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 246/PMK.06/2014, dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Kementerian Komunikasi dan Informatika, selaku Pengguna Barang lama, melakukan serah terima BMN kepada Ombudsman Republik Indonesia, selaku Pengguna Barang baru, yang dituangkan dalam Berita Acara Serah Terima (BAST) paling lama 1 (satu) bulan sejak persetujuan ini ditetapkan.
2. Pengalihan status Penggunaan BMN dilakukan tanpa kompensasi dan tidak serta merta dilakukan pengadaan BMN pengganti.
3. BMN yang dialihkan status penggunaannya dilakukan penatausahaan dan pemeliharaan oleh Pengguna Barang baru.
4. Persetujuan ini segera ditindaklanjuti dengan penghapusan BMN dari Daftar Barang Pengguna lama berdasarkan keputusan Penghapusan BMN dari Pengguna Barang lama yang ditetapkan paling lama 2 (dua) bulan sejak tanggal BAST.
5. Pengguna Barang baru melakukan pembukuan dalam aplikasi penatausahaan BMN berdasarkan surat persetujuan ini, BAST, dan keputusan penghapusan BMN oleh Pengguna

GEDUNG DUJANDA I LANTAI 3, JALAN DR. WAHIDIN RAYA NOMOR 1 JAKARTA 10710, KOTAK POS 21  
TELEPON (021) 3448230, FAKSIMILE (021) 3453710, LAMAN [www.kemenduk.go.id](http://www.kemenduk.go.id)



MENTERI KEUANGAN  
REPUBLIK INDONESIA

2

Barang lama, untuk kemudian ditetapkan keputusan penetapan status penggunaannya oleh Pengelola Barang baru.

6. Menyampaikan laporan pelaksanaan pengalihan status penggunaan BMN kepada Pengelola Barang c.q. Kepala KPKNL Jakarta V (yang salah satu tembusannya disampaikan kepada Pengguna Barang baru) dengan dilampiri BAST dan keputusan penghapusan BMN oleh Pengguna Barang lama, paling lama 1 (satu) bulan sejak keputusan penghapusan BMN dimaksud ditetapkan.
7. Kebenaran materi atas jenis, jumlah, tahun dan nilai Barang Milik Negara yang dilakukan pengalihan status penggunaan BMN tersebut menjadi tanggung jawab Pengguna Barang lama.
8. Apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam surat persetujuan ini, maka akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Atas perhatiannya, kami ucapkan terima kasih.

a.n. Menteri Keuangan  
Kepala Kantor Pelayanan  
Kekayaan Negara Dan Lelang  
Jakarta V



Ditandatangani secara elektronik  
Parto

- Tembusan:
1. Sekretaris Jenderal Ombudsman RI;
  2. Inspektur Jenderal Kementerian Komunikasi dan Informatika;
  3. Direktur Perumusan Kebijakan Kekayaan Negara;
  4. Direktur Pengelolaan Kekayaan Negara;
  5. Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Kekayaan Negara DKI Jakarta;
  6. Kepala Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Jakarta I.



MENTERI KEUANGAN  
REPUBLIK INDONESIA

LAMPIRAN  
Surat Menteri Keuangan  
Nomor : S-136/MK.6/KNL.0705/2024  
Tanggal : 13 Agustus 2024

DAFTAR BARANG MILIK NEGARA BERUPA SELAN TANAH DAN/ATAU BANGUNAN  
PADA KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA C.Q. DIREKTORAT JENDERAL APLIKASI INFORMATIKA  
YANG DIALIHKAN STATUS PENGGUNAANNYA KEPADA OMBUDSMAN RI

| No | Kode Barang | MUP | Jenis BMN         | Mark / Type               | Jumlah | Nilai Perolehan (Rp) | Keterangan                                                                                                              |
|----|-------------|-----|-------------------|---------------------------|--------|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 801010101   | 71  | Software Komputer | Aplikasi Simpel Ombudsman | 1      | 1.806.408.205,00     | Surat Penyerahan Tanggung Jawab Mutak Sekretnas Degan Aplikasi No: 648/DJAI LPLI/PL.01/01/04/2024 tanggal 17 April 2024 |

a.n. Menteri Keuangan  
Kepala Kantor Pelayanan  
Kekayaan Negara Dan Lelang Jakarta V



Parto

### b. Proses Mutasi Aset dari Kemenkominfo

REGISTER TRANSAKSI HARIAN  
TRANSFER KELUAR  
TANGGAL 01-09-2024 s.d 29-09-2024

NAMA : DIREKTORAT JENDERAL APLIKASI  
KODE : 059.04.0199.664262.001.KP

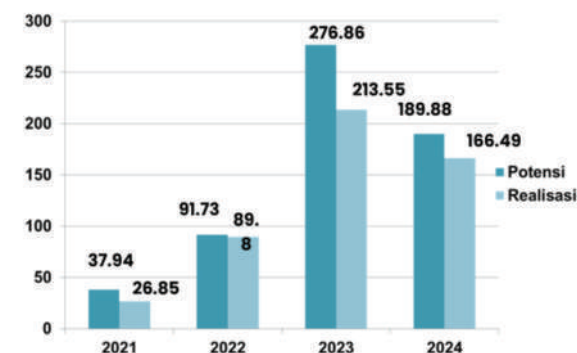
| NO. URLIT | NO. 8PPA<br>KD. ASET | TGL. BUKU<br>NO. ASET | NO. DASAR MUTASI                  | NAMA ASET<br>KETERANGAN                 |
|-----------|----------------------|-----------------------|-----------------------------------|-----------------------------------------|
| 1         | C02244               | 02-09-2024            | 1779/DJAI.1/BAST/PL.01.01/09/2024 | Software Komputer                       |
|           | 8010101001           | 71 - 71               | 02-09-2024                        | Transfer dari Kemenkominfo ke Ombudsman |





## 2. Valuasi Penyelamatan Kerugian Masyarakat Hasil Pengawasan Pelayanan Publik di Sektor Perekonomian 1

Valuasi penyelamatan kerugian masyarakat dihitung berdasarkan angka kerugian materiil dalam setiap Laporan Masyarakat yang masih berproses maupun Laporan Masyarakat yang telah memperoleh penyelesaian atas permasalahannya. Adapun valuasi kerugian Tahun 2024 meliputi rentang Rp483.536,00 sampai dengan Rp80.834.000.000,00.



Nilai Potensi dan Realisasi Penyelamatan Kerugian Masyarakat oleh Ombudsman RI (dalam miliar rupiah).

Berdasarkan penanganan Laporan Masyarakat sejak periode 2021-2024, maka total penyelamatan kerugian masyarakat sebagai berikut: Total Potensi Penyelamatan Kerugian Masyarakat Tahun 2021-2024 sebesar Rp520,08 Miliar; Total Realisasi Penyelamatan Kerugian Masyarakat Tahun 2021-2024 sebesar Rp496,69 Miliar; Persentase Penyelamatan Kerugian Masyarakat Tahun 2021-2024 sebesar 96%.

Berdasarkan 67 Laporan Masyarakat yang ditutup/diselesaikan pada periode 1 Januari sampai dengan 16 Desember 2024, maka total penyelamatan kerugian masyarakat oleh Ombudsman RI adalah sebesar Rp166.493.219.496,00.

## 3. Reformasi Kebijakan dan Pencegahan Maladministrasi

Selain menangani laporan masyarakat, Ombudsman RI berperan aktif dalam mencegah terjadinya maladministrasi di sektor publik. Langkah-langkah yang telah dilakukan antara lain:

- **Kajian Sistemik:** Ombudsman RI mengkaji kebijakan yang berpotensi menimbulkan maladministrasi dan memberikan rekomendasi perbaikan kepada pemerintah dan lembaga terkait.
- **Investigasi Atas Prakarsa Sendiri:** Ombudsman RI secara proaktif menyelidiki dugaan penyimpangan dalam pelayanan publik, terutama di sektor ekonomi.
- **Pengawasan Isu Publik:** Ombudsman RI mengidentifikasi dan mengawasi isu-isu pelayanan publik yang menjadi perhatian masyarakat luas, seperti subsidi pupuk, perizinan usaha, dan transparansi layanan publik.



### Kajian Sistemik (Systemic Review dan Rapid Assessment)

1. Systemic Review (SR) Pencegahan Maladministrasi Dalam Tata Kelola Pupuk Bersubsidi (2021).
2. Rapid Assessment (RA) Pencegahan Maladministrasi dalam Layanan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk., yang Berdampak pada Pemenuhan Sertipikat Konsumen (2022).
3. Rapid Assessment (RA) Potensi Maladministrasi Pengeluaran Barang dari Kawasan Bebas ke Tempat Lain Dalam Daerah Pabean (2023).
4. Systemic Review (SR) Pencegahan Maladministrasi dalam Layanan Tata Kelola Industri Kelapa Sawit (2024).



### Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS)

1. Maladministrasi Dalam Layanan Tata Kelola Cadangan Beras Pemerintah (2021).
2. Maladministrasi Dalam Penyediaan dan Stabilisasi Harga Minyak Goreng (2022).
3. Maladministrasi Dalam Pendataan dan Penyaluran Pupuk Bersubsidi Menggunakan Kartu Tani (2022).
4. Maladministrasi dalam Kebijakan Stabilitas Pasokan Livebird (Ayam Hidup) (2024).
5. Maladministrasi dalam Layanan RIPH dan Kebijakan Wajib Tanam Bawang Putih di Direktorat Jenderal Hortikultura Kementerian Pertanian (2024).



### Pengawasan Isu Atensi Publik Tahun 2024

1. Pengawasan permasalahan tata niaga perberasan antara Persatuan Penggilingan Padi Indonesia (PERPADI) Provinsi Banten dengan PT Wilmar Padi Indonesia.
2. Pengawasan penyaluran LPG Bersubsidi 3 kg
3. Pengawasan Layanan Kredit Usaha Rakyat (KUR) pada BRI.
4. Pengawasan Penyaluran Bantuan Pangan (Beras) Pemerintah.
5. Pengawasan mekanisme penebusan pupuk bersubsidi (Kartu Tani, KTP, I-PUBERS) dan mekanisme verifikasi dan validasi data penyaluran.
6. Pengawasan permasalahan tata niaga tekstil pada PT Sri Rejeki Isman (Sritex).

Berikut adalah tabel pencegahan maladministrasi:

Kajian sistemik mengenai pencegahan maladministrasi dalam tata kelola industri kelapa sawit menjadi salah satu isu yang mendapat atensi publik. Kajian ini mengungkap empat aspek utama permasalahan dalam tata kelola kelapa sawit, yaitu aspek lahan, aspek perizinan, aspek tata niaga, dan aspek kelembagaan. Dari hasil kajian tersebut, ditemukan total potensi nilai kerugian dalam tata kelola kelapa sawit mencapai Rp 279,1 triliun per tahun, menunjukkan urgensi reformasi kebijakan dan pengawasan yang lebih ketat terhadap industri ini. Saran dalam kajian sistemik ini yaitu untuk mendorong perbaikan tata kelola pada aspek lahan, aspek perizinan, dan aspek tata niaga.

## 4. Media dan Eksposur Publik

Dalam hal kinerja, Ombudsman RI mendapat eksposur media yang tinggi. Hingga Desember 2024, nilai berita berkaitan dengan Ombudsman RI mencapai 115,25 miliar, dengan total pemberitaan mencapai 3.101 berita yang tersebar di media online, cetak, dan televisi.

Hal ini menunjukkan tingginya eksposur media terhadap kontribusinya dalam mengawal kebijakan publik serta pengawasan pelayanan masyarakat. Pemberitaan yang luas mencerminkan tingkat perhatian publik terhadap berbagai isu yang ditangani, termasuk kebijakan di sektor pelayanan publik, transparansi birokrasi, dan penegakan standar pelayanan yang lebih baik.





## BAB IX

# Mengawasi Tanpa Berpihak



**Pada Tahun 2024, Ombudsman Republik Indonesia melakukan investigasi atas prakarsa sendiri (IAPS) terkait dengan Kesiapan Tata Kelola Logistik Surat Suara Pemilihan Umum Tahun 2024, hal ini didasari bahwa Pemilihan Umum Tahun 2024 merupakan kegiatan pelayanan publik penting yang diselenggarakan oleh negara sebagai bentuk perwujudan kedaulatan rakyat untuk memilih pemimpinnya, sehingga Pemilu harus dipastikan berjalan dengan baik dan lancar.**



## Investigasi atas prakarsa sendiri terhadap Kesiapan Tata Kelola Logistik Surat Suara Pemilihan Umum Tahun 2024. Kesimpulannya terdapat Maladministrasi pada tahapan pendistribusian, pemeliharaan dan inventarisasi logistik surat suara.

**S**alah satu jenis pengawasan aktif yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia terhadap penyelenggara negara adalah dengan melakukan investigasi atas prakarsa sendiri (IAPS) terhadap dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang diatur dalam Pasal 7 huruf d Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 sebagai landasan hukum. investigasi atas prakarsa sendiri (IAPS) sendiri dilakukan tanpa adanya pengaduan dari masyarakat tetapi atas inisiatif Ombudsman dengan melakukan investigasi terhadap dugaan Maladministrasi yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pada Tahun 2024, Ombudsman Republik Indonesia melakukan investigasi atas prakarsa sendiri (IAPS) terkait dengan Kesiapan Tata Kelola Logistik Surat Suara Pemilihan Umum Tahun 2024, hal ini didasari bahwa Pemilihan Umum Tahun 2024 merupakan kegiatan pelayanan publik penting yang diselenggarakan oleh negara sebagai bentuk perwujudan kedaulatan rakyat untuk memilih pemimpinnya, sehingga Pemilu harus dipastikan berjalan dengan baik dan lancar. Pada tahun 2024 Pemilu yang diselenggarakan berbeda dengan Pemilu sebelumnya, dimana Pemilu Tahun 2024 ini dilaksanakan secara serentak. Namun waktu untuk persiapan khususnya logistik, cukup pendek yaitu hanya 90 hari.

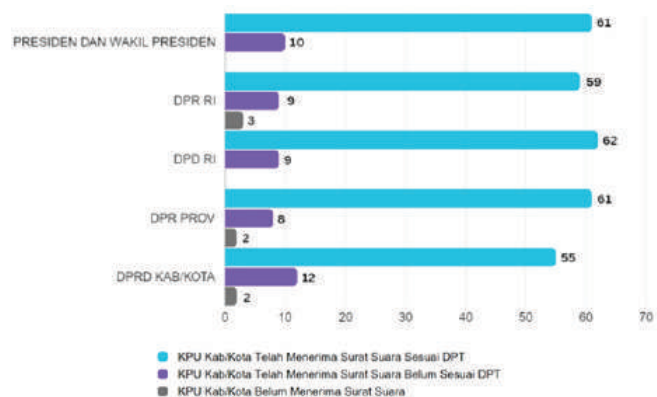
Dalam pelaksanaan Pemilu serentak Tahun 2024, pengadaan dan distribusi logistik surat suara merupakan unsur yang sangat penting, maka dibutuhkan suatu tata kelola yang baik agar agenda Pemilu tersebut dapat terlaksana dengan tepat jenis, tepat jumlah, tepat kualitas, tepat waktu, tepat sasaran, dan tepat biaya. Penyediaan logistik surat suara pemilu harus dapat diselesaikan paling lama H-1 dari jadwal Pemungutan dan Perhitungan Suara yakni tanggal 14 Februari 2024 sudah terdistribusikan hingga ke Tempat Pemungutan Suara yang telah ditetapkan. Pendistribusian logistik surat suara sangat rentan terjadi kendala pada setiap tahapannya, oleh karena itu pengawasan terhadap pengadaan dan distribusi logistik surat suara yang dilaksanakan oleh KPU perlu dilakukan guna mencegah terjadinya Maladministrasi dalam pendistribusian logistik surat suara.

Berdasarkan laporan investigasi atas prakarsa sendiri Tata Kelola Logistik Surat Suara Pemilihan Umum Tahun 2024, Ombudsman melakukan investigasi untuk memastikan ada/tidaknya Maladministrasi dalam pendistribusian, pemeliharaan dan inventarisasi logistik surat suara. Berdasarkan hasil investigasi atas prakarsa sendiri tersebut disimpulkan bahwa terdapat Maladministrasi pada tahapan pendistribusian logistik surat suara berupa penundaan berlarut dan pengabaian kewajiban hukum. Sedangkan pada tahap pemeliharaan dan Inventarisasi terdapat Maladministrasi berupa pengabaian kewajiban hukum.

Pelaksanaan investigasi atas prakarsa sendiri dilaksanakan sejak tanggal 15 hingga 19 Januari 2024 di 34 Pro-

vinsi, dengan sebanyak 71 KPU/KIP Kabupaten/Kota yang dimintai keterangan dan data. Permintaan keterangan dan data dalam pelaksanaan kegiatan ini dilakukan melibatkan 34 Kantor Perwakilan Ombudsman RI dengan meminta keterangan kepada Petugas KPU/KIP Kabupaten Kota dan melakukan pengecekan secara langsung pada tempat penyimpanan Logistik KPU/KIP Kabupaten Kota.

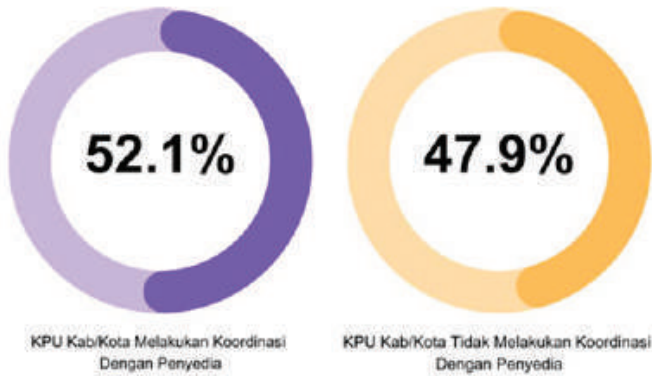
Dalam pendistribusian surat suara, KPU RI telah menetapkan Keputusan Komisi Pemilihan Umum Nomor 1395 Tahun 2023 tentang Pedoman Teknis Tata Kelola Logistik Pemilihan Umum yang mengatur tahapan-tahapan dalam tata kelola logistik. Pada tahapan pendistribusian logistik surat suara Tim Ombudsman meminta data kepada KPU/KIP Kabupaten/Kota terkait jumlah surat suara yang sesuai dengan Daftar Pemilih Tetap (DPT) apakah telah diterima atau belum diterima dari penyedia. Adapun surat suara yang disediakan terdiri atas lima jenis surat suara yaitu surat suara untuk Presiden dan Wakil Presiden, surat suara untuk DPR RI, surat suara untuk DPD RI, surat suara untuk DPRD Provinsi, dan surat suara untuk DPRD Kab/Kota. Sedangkan berdasarkan investigasi yang dilakukan diketahui berdasarkan data tabel tersebut, terdapat KPU/KIP Kabupaten/Kota yang belum menerima surat suara dan sudah menerima surat suara namun belum sesuai dengan jumlah DPT, diantaranya sebanyak 2 KPU Kabupaten/Kota yang belum menerima seluruh surat suara DPRD Provinsi dan DPRD Kabupaten/Kota, yaitu KPU Kabupaten Manokwari dan KPU Kabupaten Keerom.



Selain itu Tim Ombudsman melakukan pengecekan pada SILOG yang ada di KPU/KIP Kabupaten/Kota untuk mengetahui apakah terdapat informasi terkait tanggal pengiriman surat suara dari penyedia ke dalam SILOG yang disampaikan/input oleh penyedia. Dari pengambilan data dengan melihat SILOG diketahui bahwa pengiriman logistik surat suara sudah dilakukan sejak bulan November Tahun 2023 hingga saat Tim Ombudsman RI melakukan pengambilan data dan keterangan di 71 KPU/KIP Kabupaten/Kota, diketahui bahwa pengiriman terbanyak dilakukan oleh pihak penyedia ke KPU/KIP Kabupaten/Kota pada bulan Desember 2023.

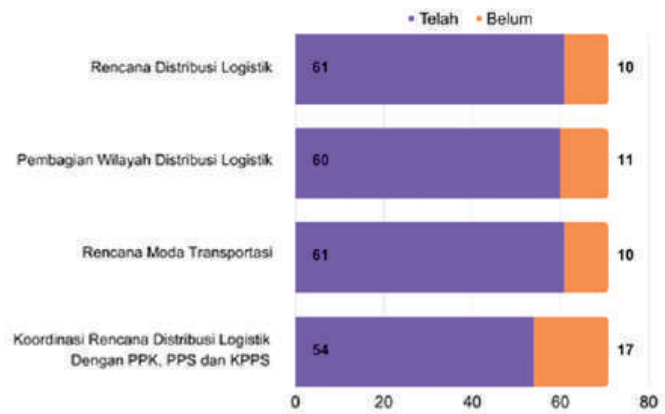
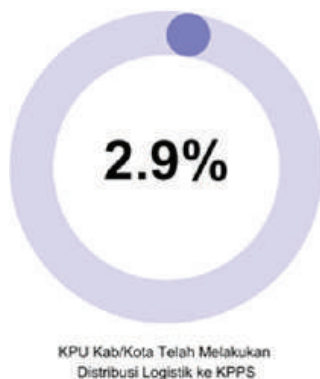


Dalam rangka memastikan kelancaran dalam proses pendistribusian surat suara KPU/KIP Kabupaten/kota harus melakukan koordinasi dengan pihak penyedia, namun hanya 52.1% atau 37 dari 71 KPU/KIP Kabupaten/Kota yang melakukan koordinasi langsung dengan pihak penyedia dan sebanyak 47.8% atau 34 dari 71 KPU Kabupaten/Kota tidak melakukan koordinasi langsung dengan penyedia.



Adapun bentuk koordinasi yang dilakukan oleh KPU/KIP Kabupaten/Kota antara lain koordinasi dengan KPU Provinsi melalui telepon/surat, koordinasi langsung dengan penyedia, koordinasi dengan PPK, dan koordinasi melalui WhatsApp group yang di dalamnya terdapat perwakilan KPU Provinsi, KPU Kabupaten/Kota dan Penyedia. Sebagai contoh, KPU Kota Padang, KPU Kota Mataram, dan KPU Kota Samarinda yang melakukan koordinasi menggunakan saluran WhatsApp Group.

Untuk Pendistribusian Logistik Pemilu dari KPU Kabupaten/Kota ke TPS baru dilakukan sebanyak 2.9% atau 2 dari 71 KPU/KIP Kabupaten/Kota telah melakukan distribusi logistik kepada KPPS, 2 KPU tersebut adalah KPU Kabupaten Bangka dan KPU Kota Medan. Sedangkan sisanya KPU/KIP Kabupaten/Kota belum mendistribusikan ke TPS karena masih melakukan proses Penyortiran. Selain pendistribusian surat suara ke TPS, Sebagian besar KPU/KIP Kabupaten/Kota telah menyusun rencana distribusi surat suara, namun terdapat juga 10 KPU/KIP Kabupaten/Kota yang belum melakukannya yaitu KPU Kota Surabaya, Kota Cilegon, Kota Banjarmasin, Kabupaten Banjar, Kota Kendari, Kabupaten Wakatobi, Kabupaten Mamasa, Kabupaten Jayapura, Kabupaten Sleman, dan Kota Pontianak.

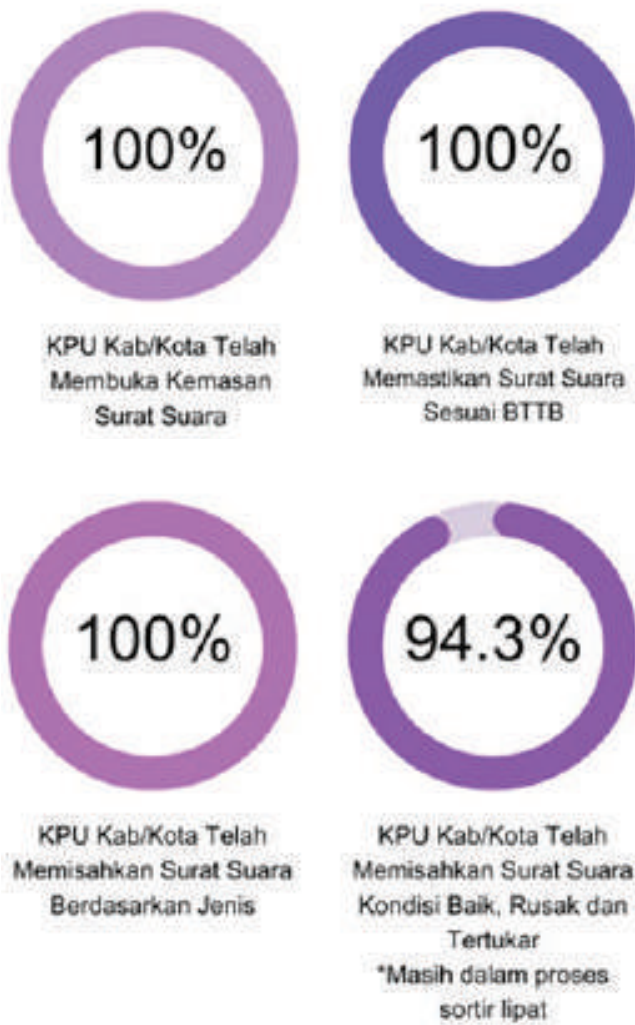


Sedangkan 10 KPU/KIP Kabupaten/Kota yaitu KPU Kota Surabaya, Kabupaten Gresik, Kota Cilegon, Kota Kendari, Kabupaten Wakatobi, Kabupaten Mamasa, Kota Bandar Lampung, Kabupaten Sleman, Kabupaten Mempawah, dan Kota Pontianak belum menyusun rencana moda angkutan darat, angkutan air dan/atau angkutan udara sesuai dengan kondisi geografis daerah tujuan, sebagaimana data diatas.

Dalam proses distribusi surat suara Pemilu, berdasarkan Undang Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum, Keputusan Komisi Pemilihan Umum Nomor 1395 Tahun 2023 dan Surat Edaran Nomor Sekretaris 12 Investigasi Atas Prakarsa Sendiri Jenderal KPU RI Nomor 5066/PP.08.1-SD/06/2023 diatur bahwa KPU Kabupaten/Kota memiliki kewajiban untuk melakukan pengawalan sejak Logistik Pemilu diangkut dan dikirim dari Penyedia ke KPU Kabupaten/Kota hingga ke TPS guna memastikan keamanan dan kelancaran pendistribusian surat suara, telah sepenuhnya dilaksanakan oleh KPU dengan pihak Kepolisian.



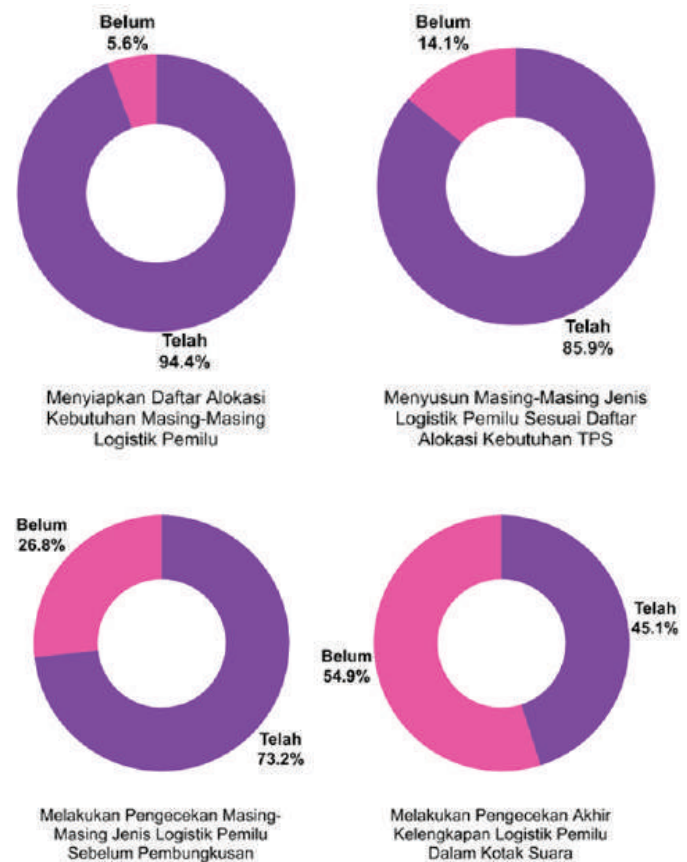
Selain pada tahapan pendistribusian Tim Ombudsman RI juga melakukan investigasi pada tahap pemeliharaan dan inventarisasi, yang difokuskan pada tahap pengepakan penyortiran dan penghitungan serta tahap pengepakan.



Penyortiran dan Penghitungan sepenuhnya telah dilakukan sebanyak 100% atau sebanyak 71 KPU Kabupaten/Kota telah membuka kemasan surat suara, memastikan jumlah surat suara sesuai dengan BTTB dan memisahkan surat suara berdasarkan jenis surat suara (Presiden dan Wakil Presiden, DPR RI, DPD RI, DPRD Provinsi dan DPRD). Selanjutnya sebanyak 94,3% atau sebanyak 67 KPU/KIP Kabupaten/Kota dari 71 KPU/KIP Kabupaten/Kota telah melakukan pemisahan surat suara yang berkondisi baik, rusak dan tertukar. Sementara, terdapat 4 KPU/KIP Kabupaten/Kota yaitu KPU Kota Balikpapan, Kota Samarinda, Kabupaten Mamasa dan Kabupaten Jayapura belum melakukan hal tersebut karena masih dalam proses sortir lipat. Terhadap perlakuan untuk surat suara yang rusak KPU/KIP Kabupaten/Kota telah melakukan pemisahan surat suara yang rusak dan membuat berita acara, KPU Kabupaten/Kota juga ada yang melaporkan melalui SILOG seperti yang dilakukan oleh KPU Kota Bengkulu dan KPU Kota Surabaya.

Setelah dilakukan penyortiran dan perhitungan selanjutnya dilakukan tahapan pengepakan dengan menyiapkan daftar alokasi kebutuhan masing-masing jenis logistik Pemilu pada setiap TPS, penyusunan masing-masing jenis logistik

sesuai dengan daftar alokasi kebutuhan pada setiap TPS, proses pengecekan masing-masing jenis logistik pemilu yang akan dimasukkan ke dalam sampul atau kantong plastik dengan mengacu pada daftar 14 Investigasi Atas Prakarsa Sendiri alokasi kebutuhan pada setiap TPS dan pengecekan akhir kelengkapan logistik pemilu yang ada di dalam kotak suara dan di luar kotak suara sebagaimana diatur dalam Keputusan Komisi Pemilihan Umum Nomor 1395 Tahun 2023. Adapun hasil pengumpulan data sebagaimana dimaksud terdapat 5,6% yang belum menyiapkan daftar alokasi kebutuhan dan 14,1% belum Menyusun logistik sesuai dengan daftar kebutuhan TPS.



Sedangkan untuk KPU/KIP Kabupaten/Kota yang belum melakukan pengecekan masing-masing jenis logistik Pemilu yang akan dimasukkan ke dalam sampul atau kantong plastik dengan mengacu pada daftar alokasi kebutuhan pada setiap TPS dari data di atas berjumlah sebanyak 19 KPU/KIP Kabupaten/Kota atau sebanyak 26,8%, yaitu KPU Kabupaten Bengkalis, Kota Pekanbaru, Kabupaten Pesisir Selatan, Kota Palembang, Kota Bandung, Kota Surabaya, Kabupaten Gresik, Kota Tarakan, Kabupaten Bulungan, Kota Banjarmasin, Kabupaten Banjar, Kota Samarinda, Kota Kendari, Kabupaten Wakatobi, Kabupaten Mamasa, Kabupaten Jayapura, Kabupaten Bandung Barat, Kabupaten Purwakarta, dan Kabupaten Cianjur belum melakukan pengecekan. Selanjutnya baru 54,9% atau sebanyak 39 KPU/KIP Kabupaten/Kota yang belum melakukan pengecekan akhir kelengkapan logistik pemilu yang ada di dalam kotak suara dan di luar kotak suara yaitu



KPU Kota Banda Aceh, Kabupaten Bengkalis, Kota Pekanbaru, Kabupaten Pesisir Selatan, Kabupaten Muara Enim, Kota Palembang, Kabupaten Bangka, Kota Bandung, Kota Surabaya, Kabupaten Gresik, Kota Tarakan, Kabupaten Bulungan, Kota Banjarmasin, Kabupaten Banjar, Kota Samarinda, Kota Manado, Kota Palu, Kabupaten Sigi, Kota Makassar, Kota Kendari, Kabupaten Wakatobi, Kabupaten Mamasa, Kota Medan, Kabupaten Keerom, Kabupaten Jayapura, Kabupaten Kepulauan Aru, 16 Investigasi Atas Prakarsa Sendiri Kota Bandar Lampung, Kabupaten Kepulauan Anambas, Kota Batam, Kabupaten Semarang, Kabupaten Karanganyar, Kabupaten Sleman, Kabupaten Mempawah, Kota Pontianak, Kabupaten Bandung Barat, Kabupaten Purwakarta, Kabupaten Cianjur, Kabupaten Muaro Jambi, dan Kota Jambi.

Berdasarkan temuan hasil investigasi, Ombudsman RI menyampaikan beberapa korektif kepada Ketua KPU RI untuk mencegah terjadinya maladministrasi, agar memerintahkan kepada seluruh Ketua KPU/KIP Kabupaten/Kota untuk, pertama, memastikan menerima seluruh surat suara sesuai dengan jenis surat suara dan jadwal yang ditetapkan. Kedua, melakukan koordinasi dengan pihak penyedia agar dapat segera melakukan pergantian surat suara yang rusak dan surat suara yang kurang sesuai dengan jadwal yang ditetapkan.

Ketiga, menyusun dan menyiapkan rencana distribusi, pembagian wilayah, rencana moda transportasi pendistribusian logistik, daftar alokasi kebutuhan masing-masing jenis logistik Pemilu per TPS. Keempat, menyusun masing-masing jenis logistik Pemilu sesuai dengan daftar alokasi kebutuhan per TPS. Kelima, melaksanakan dan menaati Keputusan Komisi Pemilihan Umum Nomor 1395 Tahun 2023. Juga disebutkan agar KPU membuat rencana kontingensi untuk mengatasi seluruh kendala yang mungkin terjadi dalam pelaksanaan Pemilu 2024.

Saran dimaksud disampaikan pada hari Kamis, 1 Februari 2024 langsung diserahkan oleh Wakil Ketua Ombudsman RI, Bobby Hamzar Rafinus serta Pimpinan Ombudsman Jemsly Hutabarat dan diterima langsung Anggota KPU RI, Yulianto Sudrajat, di kesempatan yang sama Anggota KPU RI, Yulianto Sudrajat menyampaikan ucapan terima kasih kepada Ombudsman atas hasil IAPS ini. KPU dan Ombudsman merupakan Lembaga pelayanan publik yang tujuannya adalah melayani. Pihaknya membuka seluas-luasnya ruang partisipasi untuk mendukung kesuksesan Pemilu 2024. Yulianto juga menekankan bahwa distribusi logistik Pemilu 2024 di daerah terpencil harus diberikan prioritas pengiriman pertama dan sudah dipetakan moda transportasinya sejak dalam tahap perencanaan.





## BAB X

# Pencapaian 2024 dan Harapan 2025

## Mokhammad Najih, S.H., M.Hum., Ph.D.

KETUA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

**P**encapaian terbesar yang telah diraih Ombudsman RI selama tahun 2024 adalah dapat terpenuhinya target penyelesaian Laporan Masyarakat (LM), dari target 9.672 LM mampu diselesaikan sebanyak 10.768 LM yang berarti meningkat 28%.

Selain capaian penyelesaian LM, tahun ini juga terdapat capaian survei kepatuhan pelayanan publik yang lebih baik dari tahun sebelumnya. Pada tahun 2024 terdapat 587 pemerintahan pusat dan daerah, 1.467 Satuan Kepolisian RI, dan 478 Kantor Pertanahan Kementerian Agraria. Hasil survey menunjukkan tren positif apabila dibandingkan dengan tahun 2022-2023, terdapat peningkatan mutu layanan yang dapat dilihat dari peraih zona hijau mengalami peningkatan signifikan.

Tantangan utama yang dihadapi Ombudsman RI sepanjang tahun 2024 dalam menjalankan tugas dan fungsinya, adalah Masih terkendalanya keterjangkauan Ombudsman di masyarakat yang berada di daerah terutama daerah 3T (Terluar, Terdepan, Tertinggal). Hal ini karena Ombudsman belum mampu membentuk perwakilan di tingkat kabupaten dan kota.

Selain itu, sumber daya manusia di Ombudsman yang masih terbatas baik dari aspek kuantitas maupun kualitas kerja sehingga masih perlu terus di-

tingkatkan.

Untuk mengatasi kendala tersebut, strategi saat ini adalah mengembangkan dan mendayagunakan semua potensi yang dimiliki Ombudsman.

Untuk tahun 2025, diharapkan Ombudsman RI mendapatkan dukungan yang kuat secara kelembagaan, politik, hukum dan anggaran.

Tahun 2025 merupakan tahun transisi dari Presiden Jokowi ke Presiden Prabowo, dengan kabinet kerja baru, menteri baru, termasuk kepala daerah baru hasil Pilkada serentak tahun 2024. Tentu akan ada banyak tantangan dan guncangan baru dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik sehingga Ombudsman RI memerlukan sosialisasi yang lebih masif

### Program yang hendak dilakukan pada tahun 2025 adalah:

- **Pertama:** Menggelar opini pengawasan pelayanan publik sebagai pengganti survei kepatuhan. Basis opini adalah masyarakat (*citizen centris*) hal ini berbeda dengan survei kepatuhan yang berbasis pada standar pelayanan publik
- **Kedua:** Meluncurkan *Dashboard* penyelesaian Laporan Masyarakat. *Dashboard* ini dapat memberikan Gambaran informasi kepada masyarakat tentang perkembangan laporan mereka yang sedang ditangani oleh Ombudsman RI.





## Ir. Bobby Hamzar Rafinus, MIA.

WAKIL KETUA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

**P**ada tahun 2024, Ombudsman RI berhasil menyelesaikan 10.303 laporan masyarakat dan menerima 9.975 konsultasi. Penyelesaian laporan ini menghasilkan berbagai tindakan korektif dan rekomendasi yang dilaksanakan oleh lembaga penyelenggara pelayanan publik. Implementasi dari tindakan korektif tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh instansi terkait, sehingga pelayanan publik di Indonesia menjadi lebih baik secara keseluruhan.

Instansi yang paling banyak dilaporkan adalah pemerintah daerah. Oleh karena itu, melalui rekomendasi dan tindakan korektif yang diberikan, diharapkan terjadi perbaikan signifikan dalam pelayanan publik di sektor ini. Beberapa intervensi Ombudsman juga berfokus pada perbaikan sistem perizinan, baik terkait impor, usaha, maupun perizinan bangunan dan gedung di tingkat pemerintah daerah. Selain itu, Ombudsman juga menangani isu-isu kepegawaian, seperti rekrutmen dan mutasi, serta permasalahan terkait kode etik di berbagai instansi.

Ombudsman turut mendorong peningkatan kualitas layanan publik di sektor kepolisian, energi dan sumber daya mineral, kesehatan, serta pertanian. Keberhasilan ini diharapkan dapat memberikan dampak nyata terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di berbagai sektor.

Ombudsman RI menghadapi berbagai tantangan dalam menjalankan tugasnya sepanjang tahun 2024. Salah satu tantangan utama adalah lambatnya respons dari instansi penyelenggara pelayanan publik terhadap laporan yang diterima. Hal ini menyebabkan proses penyelesaian laporan menjadi lebih lama dan memunculkan persepsi bahwa Ombudsman kurang optimal dalam bekerja.

Tantangan lainnya adalah peningkatan kapasitas pegawai, terutama asisten Ombudsman, yang harus men-

angani laporan dengan substansi yang semakin kompleks dan berkembang. Selain itu, tata kelola organisasi di tingkat pusat maupun daerah perlu terus diperbaiki seiring dengan bertambahnya jumlah pegawai dan kegiatan Ombudsman RI.

Untuk mengatasi tantangan tersebut, beberapa langkah strategis telah diambil:

**Pertama, Peningkatan Respons Instansi:** Ombudsman mengembangkan sistem *Focal Point* dengan menetapkan mitra kerja sama atau PIC di masing-masing lembaga pemerintah yang sering dilaporkan. Selain itu, Ombudsman juga mengadakan pertemuan berkala dengan mitra kerja di pusat dan daerah.

**Kedua, Peningkatan Kapasitas Pegawai:** Ombudsman menjalin kerja sama dengan Ombudsman Australia serta lembaga pelatihan seperti Lembaga Administrasi Negara (LAN) untuk meningkatkan kompetensi pegawai.

**Ketiga, Perbaikan Tata Kelola:** Ombudsman terus menyempurnakan regulasi internal, termasuk dalam hal disiplin pegawai, serta mengembangkan sistem digital seperti Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum (JDIH) dan *dashboard* penyelesaian laporan guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja.

Dalam rangka ulang tahun ke-25 Ombudsman RI, berbagai gebrakan baru direncanakan untuk semakin memperkuat pengawasan pelayanan publik. Pada tahun 2025 akan didorong penerapan secara utuh Peraturan Ombudsman 51 tahun 2021 tentang Manajemen Mutu Terpadu. Upaya ini diharapkan menjadi awal pengembangan manajemen mutu pada seluruh unit kerja. Pada giliran selanjutnya akan menghasilkan budaya kerja baru yang berorientasi pada Peningkatan Kualitas Produk dan Jasa Layanan Ombudsman RI.





## Dadan Suparjo Suharmawijaya

ANGGOTA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

**P**encapaian terbesar Ombudsman RI di tahun 2024 adalah penyelesaian pengaduan secara optimum di sektor-sektor yang memiliki tingkat pengaduan tinggi, contohnya sektor agraria dan pertanahan. Sektor-sektor tersebut saat ini telah mencapai kondisi optimum, yang berarti kesadaran masyarakat untuk melapor sudah tinggi. Ini adalah indikasi keberhasilan Ombudsman dalam mengembangkan kepercayaan masyarakat dan saluran pengaduan yang efektif.

Dampaknya terhadap pelayanan publik sangat signifikan, karena pemerintah dan lembaga terkait semakin terdorong untuk memperbaiki layanan berdasarkan rekomendasi dari Ombudsman. Di sisi lain, pencapaian ini juga membuka ruang untuk mulai menjangkau sektor-sektor yang selama ini luput dari pengawasan, seperti bantuan sosial, pendidikan, dan pelayanan di wilayah terpencil, yang sering kali bermasalah namun tidak dilaporkan.

Tantangan utama selama 2024 adalah ketidakimbangan kesadaran dan kemampuan masyarakat untuk melaporkan aduan, terutama di bidang-bidang dan tempat yang terpinggir. Banyak daerah atau bidang yang sebenarnya memiliki masalah pelayanan publik, tapi tidak banyak pengaduan di sana karena penduduk belum mengetahui harus melaporkan aduan ke arah mana, tidak memiliki basis hukum, atau percaya bahwa aduan mereka tidak akan ditindaklanjuti.

Saran yang diterapkan Ombudsman untuk menghadapinya adalah dengan mengubah fokus pengawasannya: dari merangkap mengejar aduan banyaknya, menjadi pengawasan langsung di bidang-bidang “sunyi aduan”. Ini melibatkan pendekatan proaktif, investigasi atas prakarsa sendiri, dan memperkuat pendidikan publik untuk kian mengenali haknya untuk mendapatkan pelayanan yang baik.

Harapan untuk 2025 adalah bahwa Ombudsman RI tidak lagi terperangkap di dalam logika kuantitatif dari aduan banyak, tetapi mampu memperkuat pendekatan kualitatif dan analitis ketika membaca kasus maladministrasi pelayanan publik. Badan ini dipan-

dang berperan sebagai lembaga studi pelayanan publik, bukan saja sebagai penerima aduan.

Dengan kekuatan analisis dan pemetaan data yang akurat, Ombudsman bisa memberikan rekomendasi strategis kepada pemerintah sektor mana yang harus dibenahi, bahkan jika masyarakat belum banyak melaporkan masalah di sektor tersebut.

Langkah konkret yang akan diambil pada tahun 2025 mencakup:

- Peningkatan kualitas penanganan aduan, bukan hanya kecepatan atau kuantitas penyelesaian.
- Analisis mendalam terhadap substansi aduan, sehingga bisa ditarik temuan sistemik yang lebih berdampak luas.
- Kerjasama lintas sektor dan lintas wilayah, agar perbaikan pelayanan bukan saja terjadi di lokasi asal aduan, *but can be implemented wider through* rekomendasi kebijakan.

Langkah-langkah ini bertujuan agar setiap penyelesaian laporan dapat memberikan efek perbaikan sistemik dan mendorong akuntabilitas instansi yang diawasi.

Salah satu arah inovasi strategisnya adalah pengembangan pemetaan pelapor dan klasifikasi jenis pelaporan, agar Ombudsman dapat semakin memahami ciri-ciri pelapor, seperti:

- Pelapor yang terancam akan kehilangan hak yang dimiliki
- Pelapor terancam akan tidak diterimanya Sebagian hak yang dimiliki.
- Pelapor yang tidak merasa terancam akan hilangnya hak namun sebenarnya tidak mendapatkan haknya

Selain itu, juga akan ditanamkan perkuatan peran Ombudsman dalam membangun ekosistem pengawasan pelayanan publik, antara lain melalui:

- Kolaborasi dengan media, akademisi, dan masyarakat sipil,
- Pemanfaatan teknologi informasi untuk transparansi proses aduan,
- Inisiatif proaktif dalam melakukan investigasi atas prakarsa sendiri di sektor-sektor dengan tingkat aduan rendah.





## Dr. Hery Susanto, S.Pi., M.Si.

ANGGOTA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

**S**epanjang tahun 2024, Ombudsman RI berhasil mencapai beberapa target signifikan dalam penyelesaian laporan dan pencegahan maladministrasi. Salah satu pencapaian utamanya adalah jumlah laporan yang ditangani, yang melebihi target awal dari 53 menjadi 56 laporan.

Selain itu, Ombudsman RI juga melaksanakan program pencegahan maladministrasi melalui kajian serta investigasi inisiatif. Salah satu investigasi yang dilakukan terkait dengan Rencana Kerja dan Anggaran Biaya (RKAB) serta status Pelaksana Harian (PLH) dan Pelaksana Tugas (PLT), yang kini telah memasuki tahap monitoring.

Dampak dari pencapaian ini cukup signifikan terhadap peningkatan pelayanan publik. Strategi yang digunakan lebih bersifat holistik dan melibatkan komunikasi lintas sektor. Berbeda dengan penyelesaian laporan yang sifatnya privat dan *mandatory*, pencegahan dilakukan melalui publikasi dan komunikasi yang lebih luas. Dengan adanya publikasi, kasus-kasus maladministrasi menjadi lebih transparan, sehingga masyarakat lebih mengetahui berbagai permasalahan yang terjadi. Di sisi lain, penyelenggara layanan publik terdorong untuk melakukan perbaikan, terutama ketika kasus tertentu mendapatkan sorotan dari media.

Dalam menjalankan tugasnya sepanjang tahun 2024, Ombudsman RI menghadapi beberapa tantangan utama, terutama dalam hal keterbatasan sumber daya manusia (SDM) dan anggaran. Meskipun jumlah pegawai seharusnya ditambah, hingga saat ini masih mengacu pada alokasi berdasarkan Surat Edaran Menpan RB tahun 2019 yang sudah tidak relevan dengan kondisi terkini.

Beberapa tantangan utama yang dihadapi Ombudsman RI:

- **Keterbatasan SDM:** Jumlah pegawai yang menangani penyelesaian laporan dan pencegahan maladministrasi masih belum mencukupi. Meskipun terjadi penambahan empat pegawai baru, mereka belum ditempatkan, sehingga beban kerja tetap tinggi.
- **Keterbatasan Ruang Kerja:** Dengan jumlah pegawai yang bertambah, ruang kerja yang tersedia tidak memadai untuk mendukung produktivitas dan kenyamanan dalam bekerja.
- **Efisiensi Anggaran:** Pemotongan anggaran di tahun 2025 berpotensi menghambat program pencegahan maladministrasi, termasuk kegiatan monitoring dan investigasi di lapangan.

Untuk mengatasi tantangan ini, Ombudsman RI menerapkan strategi kolaboratif dengan berbagai pemangku kepentingan melalui model kerja yang disebut EPTAHELIT. Model ini melibat-

kan kerja sama dengan:

1. Kementerian/Lembaga Pusat dan Daerah
2. DPR RI dan DPRD
3. Kelompok masyarakat, termasuk LSM
4. Sektor bisnis, seperti BUMD dan BUMS
5. Kampus dan badan hukum
6. Pers atau media

Untuk memperkuat peran pengawasan terhadap pelayanan publik di tahun 2025, Ombudsman RI memiliki harapan besar terhadap revisi Undang-Undang Ombudsman. Revisi ini dianggap sebagai solusi utama untuk mengatasi keterbatasan dalam struktur organisasi, SDM, dan cakupan wilayah pengawasan.

Revisi UU Ombudsman sudah masuk dalam keputusan DPR RI tahun 2024 dan rencananya akan dibahas lebih lanjut bersama Ketua Badan Legislasi (Baleg). Salah satu kendala yang dihadapi saat ini adalah stagnasi pembahasannya pasca-Pilpres, sehingga Ombudsman RI berupaya mendorong agar revisi ini masuk dalam agenda Program Legislasi Nasional (Prolegnas) 2024.

Dalam menjalankan tugasnya, Ombudsman RI tetap berfokus pada tiga fungsi utama, yaitu menerima, memeriksa, dan menyelesaikan laporan masyarakat, serta melakukan pencegahan maladministrasi. Namun, mengingat cakupan wilayah pengawasan yang luas dan keterbatasan SDM, penyelesaian laporan tidak dapat dilakukan secara mandiri. Oleh karena itu, langkah konkret yang diambil Ombudsman RI meliputi:

- Memperluas kolaborasi dengan berbagai pihak untuk mendukung penyelesaian laporan secara lebih efektif.
- Meningkatkan sinergi dengan penyelenggara layanan publik agar pelayanan publik lebih transparan dan akuntabel, sehingga masyarakat lebih banyak memberikan apresiasi (*reward*) daripada sekadar mengajukan pengaduan.
- Mengoptimalkan pola kerja EPTAHELIT agar keterbatasan internal dapat diimbangi dengan dukungan dari berbagai *stakeholder*.

Sehubungan dengan efisiensi anggaran yang diterapkan pada tahun 2025, Ombudsman RI tidak akan meluncurkan program baru yang membutuhkan alokasi anggaran besar. Fokus utama tetap pada penyelesaian laporan yang sudah ada, dengan penyesuaian jumlah target agar tetap realistis dengan keterbatasan sumber daya yang tersedia.



## Indraza Marzuki Rais

ANGGOTA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

**O**mbudsman Republik Indonesia memegang peranan penting dalam menjaga akuntabilitas dan transparansi pemerintahan, terutama dalam pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah. Dengan harapan yang tinggi terhadap lembaga ini di tahun 2025, kita perlu menganalisis peran internal Ombudsman dalam memperbaiki kinerja dan efektivitasnya, serta kiprah eksternalnya dalam pengabdianya pada era pemerintahan baru ini.

### Peningkatan Kapasitas Internal

Salah satu harapan utama terhadap Ombudsman RI di tahun 2025 adalah peningkatan kapasitas internal. Dalam konteks ini, kapasitas internal mencakup sumber daya manusia, Budaya Organisasi, sistem, dan proses yang ada di dalam lembaga tersebut. Ombudsman harus memiliki Insan yang terlatih dan kompeten dalam menangani pengaduan masyarakat yang tidak hanya menyelesaikan laporan, namun bisa menjawab tantangan jaman serta memberikan dampak yang besar bagi perbaikan pelayanan publik. Budaya Organisasi yang kuat juga harus dibangun, selain juga untuk menjaga marwah Lembaga, juga sebagai pijakan bagi seluruh insan Ombudsman dalam menjalankan tugas dan kewajibannya, menjaga independensi serta profesionalitas baik individu dan Lembaga secara keseluruhan.

Selain itu, Ombudsman RI perlu memperbaiki proses bisnis, mengadopsi teknologi informasi yang lebih canggih untuk memfasilitasi pengaduan masyarakat. Dengan digitalisasi proses bisnis di internal dan juga adanya sistem pengaduan *online* yang efisien, selain penyelesaian pekerjaan akan lebih cepat dan transparan, masyarakat dapat lebih mudah menyampaikan keluhan mereka.

Diharapkan dengan sumber daya yang kompeten dan profesional, budaya organisasi yang kuat, integritas yang tinggi serta pembaharuan proses bisnis serta pemanfaatan teknologi informasi, akan meningkatkan kontribusi Ombudsman dalam membangun pelayanan publik yang lebih baik.

### Kiprah Eksternal Ombudsman RI

Salah satu kunci eksistensi Ombudsman di masyarakat adalah Trust atau Kepercayaan. Ombudsman harus mampu menjalin komunikasi yang baik dengan publik, menjelaskan fungsi dan tugasnya, serta mendengarkan aspirasi masyarakat. Keterlibatan publik yang aktif akan menciptakan sinergi antara Ombudsman

dan masyarakat, sehingga pengaduan yang diterima lebih representatif dan relevan.

Lebih jauh lagi, Ombudsman RI perlu berkolaborasi dengan semua pihak terkait untuk menyebarluaskan informasi tentang pengaduan dan penyelesaian kasus. Salah satu contoh adalah media berperan penting dalam membangun opini publik dan meningkatkan kesadaran masyarakat tentang hak-hak mereka. Dengan menjalin kemitraan dengan seluruh *stakeholder* terkait, baik melalui kerja sama, koordinasi dan kolaborasi Ombudsman dapat memperluas daya jangkauan perbaikan dan proses pengawasan.

### Menghadapi Tantangan dan Refleksi Terhadap Kritik

Meskipun harapan terhadap Ombudsman RI sangat tinggi, tidak dapat dipungkiri bahwa lembaga ini menghadapi berbagai tantangan. Salah satu kritik yang sering muncul adalah kurangnya independensi Ombudsman dalam menjalankan tugasnya. Beberapa pihak berpendapat bahwa intervensi politik dapat mempengaruhi keputusan Ombudsman, sehingga mengurangi efektivitasnya. Namun, dengan meningkatkan transparansi dan akuntabilitas internal, Ombudsman dapat membangun kepercayaan publik dan mengurangi anggapan negatif tersebut.

Selain itu, ada anggapan bahwa Ombudsman RI kurang responsif terhadap pengaduan masyarakat. Untuk mengatasi hal ini, Ombudsman perlu menerapkan sistem yang lebih responsif dan cepat dalam menangani pengaduan. Dengan adanya mekanisme yang jelas dan transparan, masyarakat akan merasa dihargai dan didengarkan, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepercayaan terhadap lembaga ini.

Dalam menghadapi tahun 2025, harapan terhadap Ombudsman RI harus dilandasi oleh upaya nyata dalam meningkatkan kapasitas internal dan memperkuat hubungan eksternal. Dengan meningkatkan kompetensi pegawai, mengadopsi teknologi modern, dan menjalin komunikasi yang baik dengan masyarakat, Ombudsman RI dapat memenuhi harapan publik yang semakin tinggi. Melalui langkah-langkah tersebut, Ombudsman tidak hanya akan menjadi lembaga yang lebih efektif, tetapi juga akan mampu menjalankan perannya sebagai pengawas yang independen dan kredibel. Harapan ini bukan hanya untuk kepentingan lembaga, tetapi juga untuk kesejahteraan masyarakat Indonesia secara keseluruhan.





## Jemsly Hutabarat

ANGGOTA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

**S**epanjang tahun 2024, Ombudsman RI telah mencatat berbagai pencapaian penting dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Salah satu pencapaian yang paling signifikan adalah meningkatnya jumlah instansi yang masuk dalam kategori zona hijau, yakni instansi yang memberikan pelayanan publik dengan standar prima.

Jika pada tahun 2015 hanya terdapat 98 instansi dalam zona hijau, maka melalui berbagai program pendampingan dan sosialisasi yang dilakukan Ombudsman, jumlah tersebut meningkat pesat hingga mencapai 841 instansi pada tahun 2024. Ini menunjukkan adanya perbaikan nyata dalam penyelenggaraan pelayanan publik, baik dalam aspek sarana prasarana, kompetensi sumber daya manusia, maupun dalam sistem pengaduan dan penyelesaian keluhan masyarakat.

Di sisi lain, dalam upaya menekan angka maladministrasi, Ombudsman RI mengidentifikasi lima bentuk utama maladministrasi yang sering terjadi, yaitu penundaan berlarut, penyimpangan prosedur, tidak memberikan pelayanan, penyalahgunaan wewenang, dan ketidaksiapan dalam pelayanan. Meskipun tren maladministrasi belum mengalami penurunan yang sangat drastis, terdapat satu indikasi yang cukup menggembirakan, yakni berkurangnya kasus penyalahgunaan wewenang secara signifikan. Ini menunjukkan bahwa berbagai rekomendasi Ombudsman mulai diimplementasikan dengan lebih baik oleh instansi penyelenggara pelayanan publik.

Ombudsman RI juga aktif dalam memastikan pelayanan publik inklusif bagi kelompok rentan, termasuk penyandang disabilitas. Melalui kerja sama dengan berbagai lembaga, Ombudsman mengidentifikasi adanya 12 kategori disabilitas yang membutuhkan perhatian khusus dalam pelayanan publik. Upaya ini menjadi bagian dari strategi jangka panjang Ombudsman dalam memastikan setiap warga negara mendapatkan akses yang setara terhadap layanan publik.

Keberhasilan Ombudsman tidak hanya terletak pada jumlah laporan yang diselesaikan, tetapi juga pada bagaimana pendekatan yang digunakan dalam menangani laporan tersebut. Ombudsman menerapkan metode penyelesaian yang lebih persuasif dibandingkan represif. Melalui *Corrective Action*, Ombudsman tidak hanya menyelesaikan keluhan masyarakat tetapi juga memberikan bimbingan kepada instansi terkait agar mereka bisa memperbaiki sistemnya tanpa merasa disalahkan. Ini adalah pendekatan yang lebih membangun, di mana pemerintah dan penyelenggara layanan bisa melihat Ombudsman sebagai mitra yang membantu meningkatkan kualitas pelayanan publik.



Dalam pemilu 2024, Ombudsman juga mengambil peran strategis dalam memastikan hak politik masyarakat tetap terjamin. Berbagai laporan terkait administrasi kependudukan yang berpengaruh pada hak pilih ditangani secara cepat dan efektif. Dengan koordinasi bersama KPU dan Bawaslu, Ombudsman membantu mengurangi jumlah warga yang kehilangan hak pilih akibat permasalahan administrasi kependudukan.

Salah satu tantangan terbesar adalah keterbatasan sumber daya manusia (SDM) dan anggaran, sementara cakupan pengawasan Ombudsman sangat luas, mencakup seluruh wilayah Indonesia, termasuk daerah-daerah terpencil. Saat ini, jumlah personel Ombudsman masih belum sebanding dengan jumlah laporan yang masuk serta luasnya wilayah yang harus diawasi. Selain itu, keterbatasan anggaran juga berdampak pada efektivitas pengawasan di lapangan. Untuk mengatasi tantangan ini, Ombudsman menerapkan strategi efisiensi, seperti menggunakan teknologi digital dalam pengawasan dan investigasi, sehingga proses pengawasan tetap berjalan meskipun kunjungan langsung ke daerah menjadi lebih terbatas. Pemanfaatan sistem pelaporan daring, koordinasi dengan *stakeholder* setempat, serta komunikasi intensif dengan pihak terkait menjadi solusi agar tugas Ombudsman tetap dapat dijalankan dengan maksimal.

Tantangan lain yang dihadapi adalah rendahnya kesadaran masyarakat mengenai hak-hak mereka dalam pelayanan publik. Banyak masyarakat yang tidak mengetahui bahwa mereka memiliki hak untuk mendapatkan layanan yang berkualitas dan bebas dari maladministrasi. Oleh karena itu, Ombudsman juga aktif melakukan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat, baik melalui media sosial, seminar, maupun kerja sama dengan lembaga pendidikan dan organisasi masyarakat.

Tahun 2025 akan menjadi tahun inovasi bagi Ombudsman RI dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik. Beberapa inovasi yang direncanakan meliputi:

- **Inovasi Strategis:** Ombudsman RI akan fokus pada redefinisi penyelesaian laporan masyarakat yang lebih substansial dan berorientasi pada solusi.

- **Inovasi Proses:** Proses penanganan laporan masyarakat akan mengalami perubahan dengan pembuatan proses baru yang lebih efisien.

- **Inovasi Produk:** Ombudsman RI akan memperkenalkan produk layanan baru dalam bentuk penyelesaian laporan masyarakat yang lebih cepat, peningkatan pencegahan masalah, kepatuhan terhadap pelayanan publik, dan peningkatan zona integritas.

## Dr. Johanes Widijantoro, S.H., M.H.

ANGGOTA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

**S**epanjang tahun 2024, Ombudsman RI mencatat berbagai pencapaian penting dalam pengawasan dan peningkatan pelayanan publik di Indonesia. Dari sisi Sumber Daya Manusia, terjadi penambahan jumlah asisten yang memungkinkan peningkatan kualitas kinerja dalam pengawasan, khususnya di kantor perwakilan yang memiliki wilayah pengawasan luas dan sulit dijangkau. Selain itu, peningkatan jenjang kepangkatan asisten juga diharapkan mampu meningkatkan kualitas pengawasan dalam konteks pencegahan maupun penyelesaian laporan masyarakat.

Dari aspek sarana dan prasarana, beberapa kantor perwakilan telah memperoleh hibah lahan dan bangunan yang dapat dikelola secara mandiri oleh Ombudsman RI. Hal ini berdampak positif dalam penghematan anggaran sewa kantor yang sebelumnya berkisar antara Rp 300-400 juta per tahun per kantor. Dengan semakin banyak kantor yang memperoleh hibah, anggaran dapat dialihkan untuk kegiatan yang lebih substantif seperti pengawasan dan penyelesaian laporan masyarakat.

Dari sisi program kerja, Ombudsman RI berhasil meningkatkan kepatuhan penyelenggara layanan publik melalui survei kepatuhan yang menunjukkan tren peningkatan setiap tahunnya. Semakin banyak daerah yang memperoleh predikat kepatuhan tinggi/tertinggi dalam standar layanan publik. Namun, untuk memastikan hasil yang lebih akurat, Ombudsman RI perlu memperkuat instrumen survei agar dapat menjadi Opini Pengawasan Ombudsman yang sah dan komprehensif.

Selain itu, kajian pencegahan maladministrasi juga menjadi perhatian utama. Agar hasil kajian lebih berdampak bagi masyarakat, diperlukan peningkatan anggaran serta pelaksanaan kajian yang lebih profesional dan bebas dari konflik kepentingan.

Keterbatasan anggaran turut menjadi faktor penghambat dalam menjangkau masyarakat yang tinggal di lokasi terpencil. Sebagai solusi, beberapa kantor perwakilan telah menginisiasi Pelayanan Langsung (PvL) *on the spot* guna menjangkau daerah-daerah yang sulit terakses, meskipun masih perlu ditingkatkan cakupan dan frekuensinya.

Tantangan lain yang dihadapi adalah ketidakkonsistenan dalam pengambilan keputusan di internal Ombudsman RI, yang mencerminkan lemahnya kepemimpinan organisasi. Salah satu contoh adalah penghentian proses seleksi Kepala Perwakilan di enam wilayah, yang dinilai melanggar prinsip tata kelola,

akuntabilitas, dan profesionalitas. Penghentian seleksi yang dilakukan tanpa dasar yang jelas telah berdampak pada penurunan kepercayaan publik terhadap Ombudsman RI, bahkan memicu gugatan di PTUN dari calon yang dirugikan. Ke depannya, tidak boleh lagi ada pelanggaran tata kelola termasuk dalam proses pengambilan keputusan.

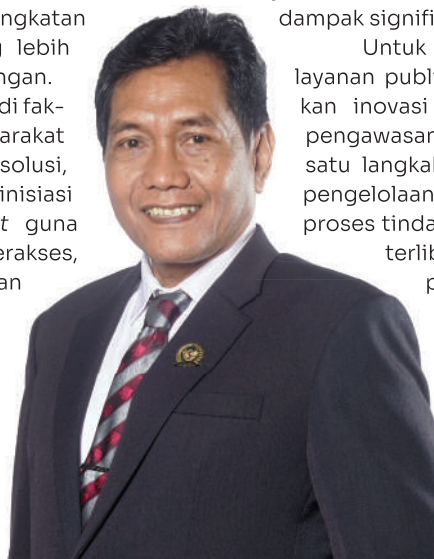
### Harapan dan Resolusi untuk Ombudsman RI

Tantangan terbesar bagi Ombudsman RI pada tahun 2025 adalah keberlanjutan anggaran dan efektivitas operasional lembaga. Dengan diterbitkannya Instruksi Presiden RI No. 1 Tahun 2025 tentang Efisiensi Belanja, Ombudsman RI diperkirakan akan menghadapi kesulitan dalam menjalankan fungsinya. Kebijakan ini dianggap kurang selektif dalam menentukan efisiensi anggaran, sehingga berpotensi menghambat tugas utama Ombudsman RI dalam pencegahan maladministrasi dan penyelesaian laporan masyarakat. Oleh karena itu, diharapkan agar pemerintah dapat segera mengembalikan anggaran Ombudsman RI sebagaimana telah dialokasikan sebelumnya, guna memastikan keberlanjutan fungsi pengawasan pelayanan publik.

### Langkah Konkret

Untuk meningkatkan efektivitas penyelesaian laporan masyarakat terkait maladministrasi, langkah utama yang harus dilakukan adalah memperjuangkan pengembalian anggaran ORI tahun 2025 ke tingkat yang memadai. Selain itu, Ombudsman RI perlu melakukan evaluasi program kerja, mengutamakan efektivitas dalam penyelesaian laporan masyarakat, serta menghapus program yang tidak memiliki dampak signifikan terhadap masyarakat.

Untuk memperkuat pengawasan terhadap pelayanan publik, Ombudsman RI perlu mengembangkan inovasi yang dapat meningkatkan efektivitas pengawasan dan keterbukaan informasi. Salah satu langkah strategis adalah memperbaiki sistem pengelolaan pengaduan masyarakat, mempercepat proses tindak lanjut laporan, serta meningkatkan keterlibatan publik dalam pemantauan layanan publik. Namun, inovasi ini akan sangat bergantung pada keberlanjutan anggaran yang tersedia, sebagaimana telah diuraikan sebelumnya. Oleh karenanya, prioritas utama Ombudsman RI adalah memastikan keberlanjutan anggaran dan memfokuskan program-program kerja yang berdampak langsung pada peningkatan transparansi dan akuntabilitas layanan publik.





## Robert Na Endi Jaweng, S.I.P., M.A.P

ANGGOTA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

**P**elayanan publik merupakan tanda dari hadirnya negara dalam kehidupan sehari-hari masyarakat, juga sebagai instrumen sentral pembentukan modal manusia. Ombudsman terus mengoptimalkan dua kerja pengawasan pelayanan publik, yakni pemeriksaan berbasis dugaan mal-administrasi dan pencegahan berbasis potensi maladministrasi.

Pada tahun 2024, bidang kesehatan, kepegawaian, ketenagakerjaan, jaminan sosial dan kesejahteraan sosial menjadi perhatian. Di sisi pemeriksaan, sebanyak 2.461 laporan masyarakat telah diselesaikan. Bidang kepegawaian menjadi substansi terbanyak, yakni 1.354 laporan baik di tingkat pusat maupun daerah.

Atas dasar tersebut, Ombudsman menyelenggarakan Rapat Koordinasi Kepegawaian untuk membahas ragam isu kepegawaian, terkhusus soal Seleksi CASN TA. 2024 dan Netralitas ASN dalam Penyelenggaraan Pemilu 2024.

Kegiatan ini untuk mendiseminasikan kerangka pengawasan bidang kepegawaian serta penguatan kolaborasi dan koordinasi dengan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Bawaslu RI, Badan Kepegawaian Negara, Kementerian Dalam Negeri, seluruh pemerintah propinsi dan kabupaten/kota.

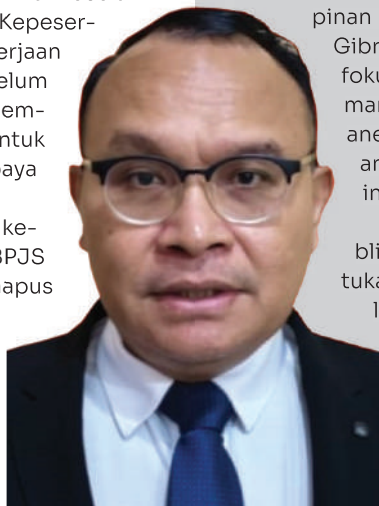
Di sisi pencegahan, kepesertaan jaminan sosial menjadi salah satu perhatian Ombudsman. Kepesertaan BPJS baik kesehatan maupun ketenagakerjaan terus menjadi perhatian karena jumlahnya belum mencapai target. Beberapa faktor yang mempengaruhi adalah kemampuan masyarakat untuk membayar iuran. Hal ini perlu dilakukan upaya mencari jalan keluar dari pemerintah.

Sejumlah faktor yang mempengaruhi kemampuan bayar masyarakat terhadap iuran BPJS Kesehatan adalah pendapatan kurang, terhapus dari DTKS, kecewa dengan pelayanan, tidak memiliki akses pembayaran iuran hingga kurangnya pemahaman tentang manfaat BPJS Kesehatan.

Namun, kepesertaan jaminan sosial ketenagakerjaan lebih memprihatinkan, data kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan

baru mencapai 61,56 juta peserta atau 41,2% dari 149,38 juta pekerja. Pekerja informal terkendala dalam membayar iuran lantaran tidak terikat dengan pemberi upah. Dari sisi kebijakan, minimnya dukungan di tingkat daerah juga menjadi salah satu penyebab.

Tahun 2025, kita perlu mencermati isi RPJPN 2025 – 2045. Apa yang tertuang dalam Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional dan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional, dengan memahami visi dan misi pemerintahan baru, kita mesti bisa dengan cermat merefleksikan dalam kerja Ombudsman melalui rencana strategis dan rancangan lainnya. Harapannya, ke depan *output* kerja Ombudsman dapat semakin “mengikat”. Pengawasan kepatuhan meningkat mulai dari survei, indeks, dan *ultimate*-nya ada pada opini pengawasan pelayanan publik. Kesan-pesan saya kepada masyarakat selalulah menjadi mitra Ombudsman. Kemampuan masyarakat dalam memahami dan mempelajari pelayanan publik dan menyadari hak-hak dalam memperoleh pelayanan yang baik dan tata kelola pemerintahan yang baik pula.



Pemerintahan baru di bawah kepemimpinan Presiden Prabowo Subianto dan Wapres Gibran Rakabuming Raka meletakkan suatu fokus serius kepada pemupukan modal manusia. Kita melihat perwujudannya pada aneka program besar seperti perbaikan gizi anak (MBG), sekolah rakyat, jaminan sosial inklusif, dan sebagainya.

Dalam konteks itu, pelayanan publik menjadi instrumen sentral pembentukan modal manusia. Maka, tata kelola layanan dari birokrasi harus makin prima, pengawasan dari Ombudsman RI harus makin efektif.

Menuju Indonesia Emas 2045, kita membutuhkan layanan publik berkelas dunia.



## Yeka Hendra Fatika

ANGGOTA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

**S**alah satu pencapaian strategis Ombudsman Republik Indonesia sepanjang tahun 2024 adalah keberhasilan dalam penyelamatan potensi kerugian masyarakat yang bersumber dari penyelesaian laporan maladministrasi. Secara kumulatif, sejak 2021 hingga 2024, Ombudsman RI berhasil menyelamatkan kerugian masyarakat sebesar Rp496,69 miliar dari potensi kerugian Rp520,08 miliar, dengan tingkat efektivitas 96%.

Pencapaian ini tidak hanya menguatkan legitimasi Ombudsman sebagai lembaga pengawasan independen, tetapi juga menjadi penanda bahwa pendekatan Ombudsman yang berbasis penyelesaian konkret memberikan dampak langsung terhadap keadilan administratif, efisiensi anggaran publik, dan perbaikan kualitas layanan pemerintah kepada masyarakat.

Beberapa kasus besar seperti penyelamatan 3.109 hektare lahan pertanian di Indramayu dari ancaman kekeringan senilai Rp80,8 miliar dan penyelesaian keterlambatan klaim Tapera menjadi contoh nyata bagaimana pengawasan Ombudsman berdampak langsung pada perlindungan hak masyarakat dan peningkatan kualitas pelayanan publik di sektor-sektor vital.

Tantangan utama yang dihadapi Ombudsman RI selama tahun 2024 mencakup enam aspek krusial. Pertama, tantangan berupa terbatasnya kewenangan eksekusi atas rekomendasi yang dikeluarkan, tantangan sistemik seperti tumpang tindih regulasi, lemahnya koordinasi antar-lembaga, serta rendahnya kepatuhan terhadap standar pelayanan publik.

Ketiga, tantangan sosial berupa rendahnya pemahaman masyarakat terhadap hak atas pelayanan berkualitas. Keempat, keterbatasan anggaran operasional yang berdampak pada efisiensi dan daya jangkau pengawasan, terutama dalam melakukan investigasi di daerah terpencil. Kelima, terbatasnya jumlah sumber daya manusia yang tidak sebanding dengan beban pengawasan lintas sektor dan wilayah. Keenam, terbatasnya sarana dan prasarana fisik seperti ruang kerja yang belum memadai, terutama di perwakilan daerah, yang menghambat produk-

tivitas.

Untuk menjawab tantangan tersebut, Ombudsman RI menerapkan strategi berbasis tiga pilar utama: Mendorong percepatan pembahasan dan pengesahan revisi Undang-Undang Ombudsman RI untuk memberi landasan hukum atas *mandatory enforcement* dari rekomendasi Ombudsman serta memperluas kewenangan Ombudsman, penguatan kajian sistemik dan peningkatan investigasi atas prakarsa sendiri, serta pengembangan jejaring pengawasan partisipatif.

Salah satu langkah konkret adalah pelaksanaan *rapid assessment* terhadap tata kelola industri sawit—sektor strategis yang menyumbang devisa besar namun rawan maladministrasi. Hasil kajian mengungkap empat area krusial yang rentan: aspek lahan, perizinan, tata niaga, dan kelembagaan, dengan potensi kerugian hingga Rp279 triliun per tahun.

Untuk menghadapi 2025, Ombudsman memerlukan sejumlah langkah prioritas: pertama, penguatan kapasitas lembaga melalui proses pengawasan dan integrasi pengaduan lintas sektor. Kedua, peningkatan literasi publik melalui edukasi hak-hak warga negara atas pelayanan yang berkualitas. Dan ketiga, penguatan kerja sama lintas lembaga pengawasan, baik di tingkat nasional maupun daerah, untuk membentuk ekosistem pengawasan yang kolaboratif dan saling memperkuat.

Untuk meningkatkan efektivitas penyelesaian laporan masyarakat terkait maladministrasi pada tahun 2025, Ombudsman RI perlu memperkuat jejaring kerja sama lintas lembaga pengawas dan instansi pemerintah melalui perjanjian formal yang memudahkan koordinasi dan percepatan tindak lanjut pengaduan.

Seiring dengan kompleksitas tata kelola pelayanan publik yang terus berkembang, Ombudsman RI telah menyiapkan sejumlah inovasi, salah satunya pengembangan *Ombudsman Economic Valuation Platform* (O EVP), yaitu platform digital untuk menghitung dampak ekonomi dari setiap tindakan pengawasan, termasuk nilai penyelamatan potensi kerugian, efisiensi anggaran, dan pengaruh terhadap kesejahteraan masyarakat.





# Agenda Pimpinan



KETUA OMBUDSMAN RI, MOKHAMMAD NAJIH  
KUNJUNGI LLDIKTI PROVINSI JAWA TIMUR  
PADA (24/01/24)



KETUA OMBUDSMAN RI,  
MOKHAMMAD NAJIH  
DALAM KUNJUNGAN KE LAPAS  
DI GORONTALO  
(29/03/2024)







KETUA OMBUDSMAN RI, MOKHAMMAD NAJIH, DALAM SOSIALISASI PENILAIAN KEPATUHAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK TAHUN 2024 DI HOTEL BELA TERNATE, (03/07/2024).



KUNJUNGAN KETUA OMBUDSMAN RI, MOKHAMMAD NAJIH KE IBU KOTA NUSANTARA, (03/05/24)



KETUA OMBUDSMAN RI, MOKHAMMAD NAJIH  
MENGUNJUNGI DESA ANTIMALADMINISTRASI  
DI DESA INDRASARI, KALIMANTAN SELATAN  
(05/10/2025)



KETUA OMBUDSMAN RI, MOKHAMMAD NAJIH  
DALAM KULIAH PRAKTIKSI DENGAN TEMA  
TRANFORMASI DIGITAL DALAM MEWUJUDKAN  
GOOD GOVERNANCE "SINERGI OMBUDSMAN RI  
DAN PERGURUAN TINGGI DALAM MENYONGSONG  
GENERASI EMAS 2045"  
(10/10/2024)







KETUA OMBUDSMAN RI, MOKHAMMAD NAJIH,  
MENYERAHKAN REKOMENDASI KEPADA  
PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA  
(06/11/2024).



KETUA OMBUDSMAN RI, MOKHAMMAD NAJIH  
MELAKUKAN KUNJUNGAN  
KE PBLN SKOUW PAPUA  
(18/12/2024)

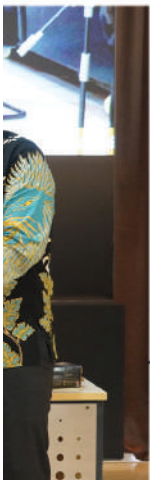
WAKIL KETUA OMBUDSMAN RI, BOBBY HAMZAR RAFINUS  
MELAKUKAN PEMANTAUAN MUDIK GRATIS KEMENHUB  
DI TERMINAL JATIJAJAR DEPOK  
(06/04/2025)



WAKIL KETUA OMBUDSMAN RI, BOBBY HAMZAR RAFINUS  
MELAKUKAN MONITORING LAYANAN PUBLIK  
DI LAPAS KEROBOKA BALI  
(02/09/2024)







WAKIL KETUA OMBUDSMAN RI, BOBBY HAMZAR RAFINUS  
MENJADI DEWAN JURI DALAM APRESIASI KINERJA PEMERINTAH  
DAERAH TAHUN 2024 YANG DISELENGGARAKAN  
OLEH KEMENTERIAN DALAM NEGERI DAN TEMPO  
(02/12/2024)

SOSIALISASI REFORMASI WBS  
DAN SIPDUGA DI UNIVERSITAS INDONESIA DEPOK OLEH  
WAKIL KETUA OMBUDSMAN RI, BOBBY HAMZAR RAFINUS  
(26/11/2024)



WAKIL KETUA OMBUDSMAN RI, BOBBY HAMZAR RAFINUS  
MENJADI NARASUMBER RAPAT PIMPINAN UO  
KEMENTERIAN PERTAHANAN RI 2024  
(06/03/2024)



WAKIL KETUA OMBUDSMAN RI, BOBBY HAMZAR RAFINUS  
MENJADI PEMBINA UPACARA DALAM MEMPERINGATI  
HARI KESAKTIAN PANCASILA  
(01/10/2024)





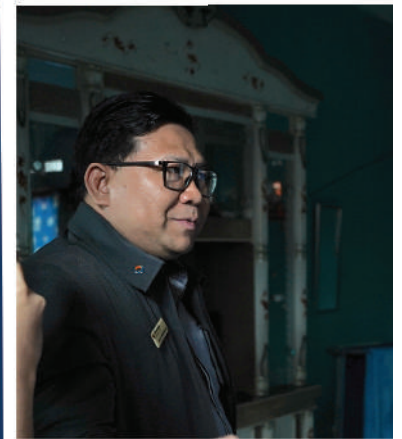


WAKIL KETUA OMBUDSMAN RI, BOBBY HAMZAR RAFINUS  
SALAM SOSIALISASI DAN PVL ON THE SPOT OMBUDSMAN RI  
DENGAN PEKERJA KARET DI PDP KAHYANGAN JEMBER  
DI GUNUNG PASANG, JEMBER  
(16/10/2024)

WAKIL KETUA OMBUDSMAN RI, BOBBY HAMZAR RAFINUS  
MENGHADIRI RAPAT KOORDINASI TIM NASIONAL  
OECD DAN PELUNCURAN PORTAL AKSESI OECD  
OLEH KEMENTERIAN KOORDINATOR PEREKONOMIAN  
(03/10/2024)



ANGGOTA OMBUDSMAN RI,  
DADAN S. SUHARMAWIJAYA  
SERAHKAN SERTIPIKAT HUNIAN TETAP  
DESA CIGUDEG  
(19/01/2024)



ANGGOTA OMBUDSMAN RI,  
DADAN S. SUHARMAWIJAYA  
MELAKUKAN PEMANTAUAN PELAYANAN  
DI JAMBI  
(08/03/2024)







ANGGOTA OMBUDSMAN RI,  
DADAN S. SUHARMAWIJAYA  
DALAM PENYERAHAN LAHP  
(07/02/2024)



ANGGOTA OMBUDSMAN RI,  
DADAN S. SUHARMAWIJAYA  
MENERIMA LAPORAN DARI AIMAN  
(31/01/2024)

ANGGOTA OMBUDSMAN RI,  
DADAN S. SUHARMAWIJAYA  
MENANDATANGANI  
NOTA KESEPAKATAN  
DENGAN KAB. BATANG BAWANG BARA  
(06/06/2024)



ANGGOTA OMBUDSMAN RI,  
DADAN S. SUHARMAWIJAYA  
MELAKUKAN PEMANTAUAN PELAYANAN  
DPMPTSP KABUPATEN NIAS SELATAN  
(01/07/2024)







ANGGOTA OMBUDSMAN RI,  
DADAN S. SUHARMAWIJAYA  
PEMANTAUAN PELAYANAN  
PUBLIK DI NTB  
(05/09/2024)



ANGGOTA OMBUDSMAN RI,  
DADAN S. SUHARMAWIJAYA  
DALAM MIMBAR PELAYANAN PUBLIK  
GAGASAN PELAYANAN PUBLIK  
DAN PENANDATANGANAN PAKTA INTEGRITA  
PROVINSI LAMPUNG (11/11/2024)



ANGGOTA OMBUDSMAN RI,  
HERY SUSANTO  
MELAKUKAN PEMANTAUAN  
REVITALISASI KE PELABUHANAN JAMBI  
(04/09/2024)



ANGGOTA OMBUDSMAN RI,  
HERY SUSANTO  
MELAKUKAN PERTEMUAN  
DENGAN KEDUBES BRAZIL  
(01/04/2024)





ANGGOTA OMBUDSMAN RI,  
HERY SUSANTO  
DALAM PENANDATANGANAN MOU DENGAN  
ISPIKANI, HNSI, DAN PEPSILI  
(15/05/2024)



ANGGOTA OMBUDSMAN RI,  
HERY SUSANTO  
MENYERAHKAN LAPORAN  
HASIL PEMERIKSAAN IAPS  
(23/12/2024)





ANGGOTA OMBUDSMAN RI,  
HERY SUSANTO  
PENYAMPAIAN HASIL TINJAUAN LAPANGAN  
OMBUDSMAN RI DI LOKASI TAMBANG NIKEL  
PT ANTAM SULAWESI TENGGARA  
(23/01/2024)



ANGGOTA OMBUDSMAN RI,  
HERY SUSANTO  
MELAKUKAN PEMANTAUAN MUDIK  
GRATIS DI PASAR SENEN,  
JAKARTA (01/04/2024)







ANGGOTA OMBUDSMAN RI,  
HERY SUSANTO  
PEMANTAUAN MUDIK GRATIS  
KEMENTERIAN PERHUBUNGAN DI  
PELABUHAN TANJUNG PRIO  
(05/04/2024)



ANGGOTA OMBUDSMAN RI,  
HERY SUSANTO  
DALAM PEMANTAUAN PELAYANAN  
ARUS MUDIK BANDARA SOEKARNO HATTA  
(04/04/2024)

ANGGOTA OMBUDSMAN RI,  
INDRAZA MARZUKI RAIS  
MELAKUKAN PEMANTAUAN  
PEMBERANGKATAN JEMAAH HAJI  
(05/06/2024)



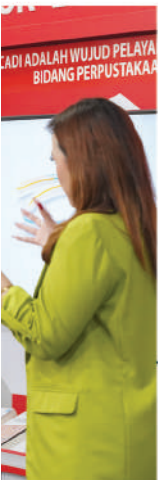
ANGGOTA OMBUDSMAN RI,  
INDRAZA MARZUKI RAIS  
SEBAGAI NARASUMBER PPDB  
DI HOTROOM HOTMAN PARIS  
(25/07/2024)







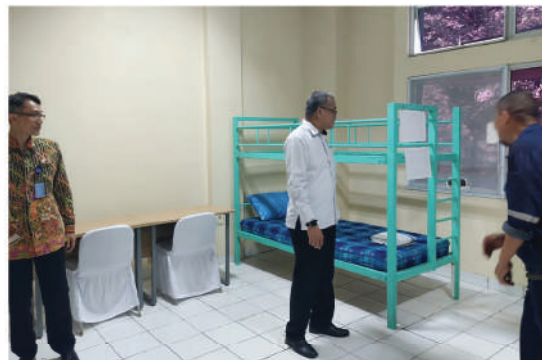
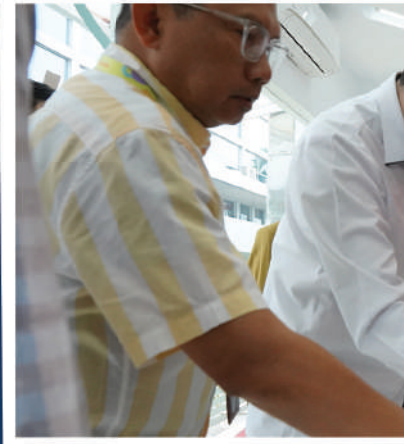
ANGGOTA OMBUDSMAN RI,  
INDRAZA MARZUKI RAIS  
DALAM KONFERENSI PERS  
PENYELENGGARAAN PPDB  
(05/07/2024)



ANGGOTA OMBUDSMAN RI,  
INDRAZA MARZUKI RAIS  
SEBAGAI NARASUMBER PPDB  
DI SINDONEWS TV  
(29/07/2024)



ANGGOTA OMBUDSMAN RI,  
INDRAZA MARZUKI RAIS  
MELAKUKAN PEMANTAUAN  
LAYANAN PERBANKAN BAGI  
DISABILITAS  
(05/06/2024)



ANGGOTA OMBUDSMAN RI,  
INDRAZA MARZUKI RAIS  
MELAKUKAN MONITORING PENINGKATAN  
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI STIP  
(20/8/2024).





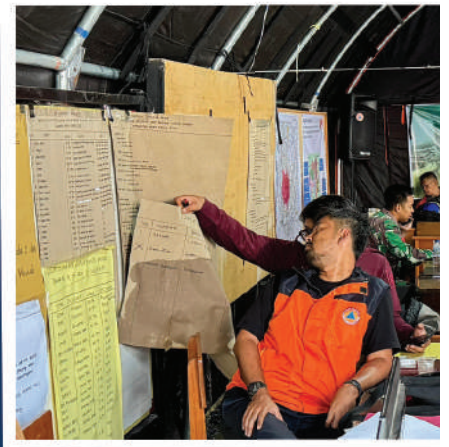
ANGGOTA OMBUDSMAN RI,  
INDRAZA MARZUKI RAIS  
DALAM LAUNCHING  
POJOK BACA PERWAKILAN  
OMBUDSMAN RI SUMATERA UTARA  
(02/10/2024)



ANGGOTA OMBUDSMAN RI,  
INDRAZA MARZUKI RAIS DALAM  
PEMANTAUAN PELAYANAN SAMSAT  
DI KOTA MEDAN  
(02/10/2024)



ANGGOTA OMBUDSMAN RI,  
JEMSLY HUTABARAT  
MUNJUNGAN DI POSKO  
TANGGAP DARURAT DAN MELIHAT PELAYANAN  
TERHADAP KORBAN DAN PENGUNGSI BENCANA  
DI KABUPATEN AGAM  
(17/05/2024)



ANGGOTA OMBUDSMAN RI,  
JEMSLY HUTABARAT MELAKUKAN  
PEMANTAUAN KESIAPAN DISTRIBUSI  
LOGISTIK PEMILU 2024 DI KPU KABUPATEN  
BANDUNG BARAT  
(19/01/2024)







ANGGOTA OMBUDSMAN RI, JEMSLY HUTABARAT  
MELAKUKAN PEMANTAUAN PELAYANAN PUBLIK  
DI LAPAS KELAS IIA TERNATE  
(23/09/2024)



ANGGOTA OMBUDSMAN RI, JEMSLY HUTABARAT  
MELAKUKAN PEMANTAUAN PELAYANAN PUBLIK  
DI LAPAS KELAS I MEDAN  
(28/06/2024)





ANGGOTA OMBUDSMAN RI,  
JEMSLY HUTABARAT DALAM PROGRAM ACARA  
HOTROOM METRO TV DENGAN TEMA  
"PETUGAS PEMILU MEREKANG NYAWA,  
NEGARA BISA APA"  
(21/02/2024)



ANGGOTA OMBUDSMAN RI,  
JEMSLY HUTABARAT KUNJUNGAN  
DAN PERMINTAAN INFORMASI KE  
DITJEN PPI KOMINFO DALAM  
RANGKA PERSIAPAN LEBARAN IDUL FITRI  
(04-04-2024)







ANGGOTA OMBUDSMAN RI, JEMSLY HUTABARAT  
MELAKUKAN MONITORING SP4N LAPOR  
DAN SOSIALISASI KEPATUHAN KEPRI  
(06/05/2024)



ANGGOTA OMBUDSMAN RI, JEMSLY HUTABARAT  
DALAM RAPAT KOORDINASI DAN PENDAMPINGAN  
PELAYANAN PUBLIK BERSAMA BUPATI MENTAWAI  
(14/05/2024)



ANGGOTA OMBUDSMAN RI, JOHANES WIDIJANTORO  
DALAM DISKUSI TERKAIT PENGAMANAN  
PEMILU TAHUN 2024  
(19/01/2024)



ANGGOTA OMBUDSMAN RI,  
JOHANES WIDIJANTORO DALAM  
PEMANTAUAN LAYANAN KEIMIGRASIAN  
KARENA ADANYA GANGGUAN  
PADA PUSAT DATA NASIONAL (PDN) 2  
DI DIREKTORAT JENDERAL KEMENKUMHAM  
(01/07/2024).







ANGGOTA OMBUDSMAN RI,  
JOHANES WIDIJANTORO  
DALAM RAPAT PEMBENTUKAN  
FOCAL POINT KEJAKSAAN AGUNG  
(29/11/2024)



ANGGOTA OMBUDSMAN RI,  
JOHANES WIDIJANTORO  
MELAKUKAN PEMANTAUAN PELAYANAN  
PUBLIK DI KELAS II B SIGLI  
(30/10/2024)



ANGGOTA OMBUDSMAN RI, JOHANES WIDIJANTORO  
DALAM DISKUSI TERKAIT PENGAMANAN  
PEMILU TAHUN 2024  
(19/01/2024)



ANGGOTA OMBUDSMAN RI,  
JOHANES WIDIJANTORO DALAM  
PEMBAHASAN RENCANA KERJA SAMA  
ANTARA OMBUDSMAN RI  
DENGAN KEMENTERIAN LUAR NEGERI RI  
(24/07/2024).







ANGGOTA OMBUDSMAN RI,  
JOHANES WIDIJANTORO  
MEMBERIKAN MATERI DALAM  
KUNJUNGAN LAPANGAN MATA KULIAH  
PENDIDIKAN ANTI KORUPSI  
OLEH POLITEKNIK ILMU PEMASYARAKATAN  
(10/10/2024)



ANGGOTA OMBUDSMAN RI,  
JOHANES WIDIJANTORO  
FOCUS GROUP DISCUSSION  
"IMPLEMENTASI RESTORATIVE JUSTICE  
DALAM PENYELESAIAN TINDAK PIDANA"  
(20/08/2024)





ANGGOTA OMBUDSMAN RI ROBERT NA ENDI JAWENG MENYERAHKAN KAJIAN, SANTUNAN & KLAIM MANFAAT, DAN KARTU KEPESERTAAN BPJS KETENAGAKERJAAN. (10/12/2024)



ANGGOTA OMBUDSMAN RI ROBERT NA ENDI JAWENG DALAM ACARA SINERJI OMBUDSMAN RI, BPJS KETENAGAKERJAAN & PEMDA SULAWESI SELATAN (11/11/2024)



ANGGOTA OMBUDSMAN RI ROBERT NA ENDI JAWENG DALAM MONITORING DAN PENGAWASAN TERHADAP KEPESERTAAN JAMSOSNAKER (BPJS KETENAGAKERJAAN) PARA NELAYAN (BANGKA TENGAH, 17/12/2024)

ANGGOTA OMBUDSMAN RI ROBERT NA ENDI JAWENG DALAM ACARA SINERJI OMBUDSMAN RI, BPJS KETENAGAKERJAAN & PEMDA MANGGARAI BARAT, NTT. (LABUAN BAJO, 07/11/2024)





ANGGOTA OMBUDSMAN RI  
ROBERT NA ENDI JAWENG  
DALAM MONITORING  
PENYELENGGARAAN  
PELAYANAN KESEHATAN  
DI PUSKESMAS SETIABUDI  
(JAKARTA, 12/1/2024)



MONITORING  
PENYELENGGARAAN  
PELAYANAN  
KESEHATAN  
DI RSUD MANGGARAI  
(RUTENG, 17/5/2024)

MONITORING PENYELENGGARAAN KESEHATAN  
DI RSUD KALIMANTAN TENGAH  
(PALANGKARAYA, 25/10/2024)



MONITORING PENYELENGGARAAN PELAYANAN  
KESEHATAN DI RSUD MAMUJU TENGAH  
(SULBAR, 26/9/2024)

DIALOG DENGAN PIHAK MANAJEMEN DAN  
MENYAPA WARGA PENGGUNA LAYANAN  
RUMAH SAKIT (RSUD) PAPUA BARAT (SORONG,  
18/9/2024)



DIALOG DENGAN DIREKTUR  
DAN PARA STAF SOAL LAYANAN  
KESEHATAN RSUD KOMODO  
(LABUAN BAJO, 13/9/2024)

BERJUMPA DIREKTUR DAN  
PARA STAF RUMAH SAKIT  
PRATAMA REO (FLORES,  
11/9/2024)







ANGGOTA OMBUDSMAN RI ROBERT NA ENDI JAWENG DALAM RAPAT KOORDINASI PENGAWASAN BIDANG KEPEGAWAIAN: SELEKSI CASN DAN NETRALITAS ASN DALAM PILKADA 2024) (JAKARTA, 2-3 MEI 2024)



ANGGOTA OMBUDSMAN RI ROBERT NA ENDI JAWENG MENERIMA PERWAKILAN 532 TENAGA KESEHATAN DARI BERBAGAI DAERAH (KANTOR OMBUDSMAN RI, 18/4/2024)

ANGGOTA OMBUDSMAN RI ROBERT NA ENDI JAWENG MENYERAHKAN LAPORAN HASIL PEMERIKSAAN (LHP) KEPADA KEPALA BKN & KEMENKES TERKAIT PEMBATALAN KELULUSAN 532 BIDAN DI BERBAGAI DAERAH (KANTOR



ANGGOTA OMBUDSMAN RI ROBERT NA ENDI JAWENG DALAM FORUM PENGAWASAN NETRALITAS ASN DALAM PEMILU (ACEH, 23/8/2024)







ANGGOTA OMBUDSMAN RI ROBERT NA  
ENDI JAWENG SEBAGAI JURI  
PENGHARGAAN PEMBANGUNAN  
DAERAH (PPD) TAHUN 2024





SIDAK STABILITASI PASOKAN HARGA  
PANGAN OLEH ANGGOTA OMBUDSMAN RI,  
YEKA HENDRA FATKA  
(15/03/2024)



ANGGOTA OMBUDSMAN RI, YEKA HENDRA FATIKA  
MELAKUKAN PERTEMUAN DENGAN KORBAN  
PIALANG DAN BAPEBTI  
(10/01/2024)







ANGGOTA OMBUDSMAN RI,  
YEKA HENDRA FATIKA  
DALAM KAJIAN KELAPA SAWIT  
DI PROVINSI RIAU  
(06/08/2024)



ANGGOTA OMBUDSMAN RI, YEKA HENDRA FATIKA  
MELAKUKAN PEMATAUAN PELAYANAN  
PUKUP BERSUBSIDI DI BENGKULU  
(15/05/2024)



ANGGOTA OMBUDSMAN RI, YEKA HENDRA FATKA  
BERAUDIENSI DENGAN PETERNAK  
(27/08/2024)



ANGGOTA OMBUDSMAN RI, YEKA HENDRA FATKA  
MELAKUKAN PEMANTAUAN PELAYANAN  
PUPUK SUBSIDI  
(13/08/2024)







ANGGOTA OMBUDSMAN RI,  
YEKA HENDRA FATIKA  
DALAM PEMANTAUAN  
PAGAR LAUT, BANTEN  
(05/12/2024)



ANGGOTA OMBUDSMAN RI, YEKA HENDRA FATIKA  
MELAKUKAN PEMATAUAN PELAYANAN  
SAWIT DAN KARET PT SOCFIN, SUMATERA UTARA  
(04/09/2024)





# PENUTUP

**Buku Laporan Tahunan 2024 ini mengambil tema  
“Meneguhkan Pengawasan, Memajukan Pencegahan Maladministrasi”  
sebagai wujud target sekaligus pencapaian Ombudsman RI (ORI)  
selama tahun 2024.**

**T**ema ini juga menjelaskan bahwa Ombudsman RI sebagai lembaga yang diberi mandat oleh undang-undang untuk melakukan pengawasan atas penyelenggaraan pelayanan publik tidak dapat berjalan sendiri. Peran serta dari berbagai pihak sangat dibutuhkan terutama masyarakat selaku subyek utama pengguna layanan untuk pro-aktif melapor apabila mengalami dugaan maladministrasi atau melihat adanya potensi maladministrasi dalam pelayanan publik agar Ombudsman RI dapat melakukan langkah-langkah mitigasi sebagai upaya pencegahan maladministrasi.

Sepanjang tahun 2024, Ombudsman RI berhasil menyelesaikan 10 ribu lebih laporan masyarakat dan menerima sekitar 112.000 konsultasi. Instansi yang paling banyak dilaporkan adalah pemerintah daerah. Melalui rekomendasi dan tindakan korektif yang diberikan, diharapkan terjadi perbaikan signifikan dalam pelayanan publik di sektor ini.

Pendampingan dan rekomendasi untuk perbaikan pelayanan dan pencegahan maladministrasi yang diberikan oleh Ombudsman RI kepada lembaga pemerintah terus membuahkan hasil. Hal ini terlihat dari naiknya jumlah entitas yang memperoleh opini A atau Kualitas Tertinggi meningkat 60 persen dari 205 pada 2023 menjadi 337 pada tahun 2024. Sementara entitas yang memperoleh Opini D dan E atau Kualitas Rendah dan Terendah terus menyusut. Jika pada tahun 2023 jumlahnya masing-masing 23 dan 16, pada tahun 2024 tinggal 14 dan 9.

Artinya, lembaga yang masuk Zona Hijau (Kualitas Tertinggi dan Tinggi atau Opini A dan B) naik dari 414 pada 2023 menjadi 494 pada 2024. Di Zona Kuning (Kualitas Sedang atau Opini C) turun dari 133 menjadi 70, dan di Zona Merah (Kualitas Rendah dan Terendah atau Opini D dan E) turun dari 39 menjadi 23.

Ombudsman RI tidak hanya aktif mengawasi potensi maladministrasi lembaga lain, tapi juga diawasi oleh masyarakat terhadap pelayanannya. Selama kurun waktu 2024, ada 121 aduan terkait pengawasan pelayanan publik dan 113 aduan telah ditutup karena telah memperoleh penyelesaian. Dari 113 Aduan tersebut 68 merupakan aduan terkait kegiatan pengawasan Ombudsman yang telah terbit produk (rekomendasi, laporan hasil pemeriksaan, dll) dan 45 lainnya adalah jenis aduan mengenai kegiatan pengawasan Ombudsman yang masih dalam proses penyelesaian, misalnya aduan mengenai lama waktu penyelesaian laporan masyarakat, tidak ada informasi perkembangan penyelesaian laporan masyarakat dsb.

Memasuki tahun 2025 direncanakan beberapa kegiatan yang ditujukan untuk mendorong peningkatan mutu produk dan jasa layanan pada seluruh unit kerja Ombudsman RI. Kegiatan perencanaan mutu, pelaksanaan mutu, serta penilaian mutu akan dikembangkan dalam rangka pelaksanaan Manajemen Mutu Terpadu. Melalui langkah-langkah ini dibangun budaya kerja baru Ombudsman RI yang berorientasi pada peningkatan mutu pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dalam jangka menengah panjang.



# LAMPIRAN



## Jumlah Penerimaan laporan substansi kepegawaian masing masing provinsi

| PROVINSI                  | JUMLAH | PROVINSI            | JUMLAH      |
|---------------------------|--------|---------------------|-------------|
| ACEH                      | 52     | LAMPUNG             | 15          |
| BALI                      | 6      | MALUKU              | 65          |
| BANTEN                    | 7      | MALUKU UTARA        | 50          |
| BENGKULU                  | 15     | NULL                | 29          |
| DI YOGYAKARTA             | 54     | NUSA TENGGARA BARAT | 6           |
| DKI JAKARTA               | 98     | NUSA TENGGARA TIMUR | 46          |
| GORONTALO                 | 28     | PAPUA               | 18          |
| JAMBI                     | 223    | PAPUA BARAT         | 37          |
| JAWA BARAT                | 22     | RIAU                | 18          |
| JAWA TENGAH               | 26     | SULAWESI BARAT      | 13          |
| JAWA TIMUR                | 11     | SULAWESI SELATAN    | 37          |
| KALIMANTAN BARAT          | 16     | SULAWESI TENGAH     | 20          |
| KALIMANTAN SELATAN        | 14     | SULAWESI TENGGARA   | 88          |
| KALIMANTAN TENGAH         | 117    | SULAWESI UTARA      | 32          |
| KALIMANTAN TIMUR          | 24     | SUMATERA BARAT      | 46          |
| KALIMANTAN UTARA          | 2      | SUMATERA SELATAN    | 25          |
| KEPULAUAN BANGKA BELITUNG | 21     | SUMATERA UTARA      | 60          |
| KEPULAUAN RIAU            | 13     | <b>Grand Total</b>  | <b>1354</b> |

| SUBSTANSI DAN POKOK PERMASALAHAN                                                                                                                                                                                 | JUMLAH      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>Agraria (Pertanahan dan Tata Ruang)</b>                                                                                                                                                                       | <b>1861</b> |
| Layanan Program Pertanahan Non Reguler (Prona, PTSL, SKT, Izin Membuka Tanah, Izin Lokasi, Tanah Garapan)                                                                                                        | 444         |
| Lain-lain                                                                                                                                                                                                        | 270         |
| Pendaftaran Tanah Pertama Kali (penerbitan hak atas tanah SHM, HGB, HGU, Hak Pakai, Hak Pengelolaan, Wakaf, Pendaftaran HM Sarusun)                                                                              | 260         |
| Pengadaan Tanah Pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi)                                                                                                                                                       | 173         |
| Permasalahan Objek Tanah                                                                                                                                                                                         | 149         |
| 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)) | 139         |
| Penyelesaian Kasus Pertanahan (sengketa, konflik, perkara, mediasi, gelar kasus pertanahan)                                                                                                                      | 136         |
| Pencatatan dan Informasi Pertanahan (pencatatan sita, blokir, pengangkatan sita, pengecekan sertifikat, Surat Keterangan Pendaftaran Tanah, Informasi peta)                                                      | 91          |
| Pengukuran Bidang Tanah (pengembalian batas, pengukuran atas permintaan instansi dan/atau masyarakat untuk mengetahui luas)                                                                                      | 89          |
| Pengelolaan Pengaduan                                                                                                                                                                                            | 60          |
| Penerbitan Dokumen Berdasarkan Putusan Pengadilan                                                                                                                                                                | 34          |
| Pengadaan Tanah Non Pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi)                                                                                                                                                   | 10          |



|                                                                         |             |
|-------------------------------------------------------------------------|-------------|
| NULL                                                                    | 3           |
| Keterbukaan Informasi                                                   | 1           |
| Ganti Kerugian/Kompensasi                                               | 1           |
| Penerbitan Izin                                                         | 1           |
| <b>Kepegawaian</b>                                                      | <b>1354</b> |
| Seleksi CPNS/Pegawai Baru                                               | 549         |
| Hak Pegawai (Gaji, Insentif, Honor, Tunjangan, Cuti)                    | 369         |
| Promosi/Rotasi/Mutasi Jabatan                                           | 89          |
| Lain-lain                                                               | 75          |
| Honorier/Pegawai Tidak Tetap                                            | 55          |
| Disiplin Pegawai                                                        | 53          |
| Pensiun                                                                 | 34          |
| Administrasi Pegawai                                                    | 31          |
| Pengisian Jabatan/Open Bidding                                          | 27          |
| Kenaikan Pangkat dan Golongan                                           | 18          |
| Kinerja Pegawai                                                         | 16          |
| Perceraian                                                              | 11          |
| Pelaksanaan Putusan                                                     | 10          |
| Informasi Kepegawaian                                                   | 6           |
| NULL                                                                    | 5           |
| Jabatan Fungsional                                                      | 4           |
| Pemutusan Hubungan Kerja/PHK                                            | 1           |
| Pelayanan Pengaduan Instansi                                            | 1           |
| <b>Pendidikan</b>                                                       | <b>1041</b> |
| Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB)                                    | 262         |
| SMA/Madrasah Aliyah (MA)                                                | 174         |
| Pungutan                                                                | 165         |
| Perguruan Tinggi                                                        | 90          |
| SD/Madrasah Ibtidaiyah (MI)                                             | 88          |
| Ijasah/Gelar                                                            | 73          |
| SMP/SLTP/MTs                                                            | 69          |
| Lain-lain                                                               | 46          |
| Beasiswa                                                                | 30          |
| Dana BOS                                                                | 11          |
| TK                                                                      | 11          |
| Kekerasan                                                               | 10          |
| NULL                                                                    | 5           |
| Pembelajaran Tatap Muka                                                 | 4           |
| Pengelolaan SDM Nasional untuk Pertahanan Negara/Pendidikan Bela Negara | 2           |
| Lain Lain                                                               | 1           |



|                                                                                        |            |
|----------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>Perhubungan dan Infrastruktur</b>                                                   | <b>726</b> |
| Infrastruktur (Jalan Raya, Jalan Tol, Jalan Rusak)                                     | 532        |
| Lain-lain                                                                              | 58         |
| Penerangan Jalan, Siring Jalan                                                         | 34         |
| Transportasi Umum (Darat, Air, Udara)                                                  | 31         |
| Jembatan Penyebrangan & Pedestrian                                                     | 19         |
| Pelabuhan & Terminal (Airport, Pelabuhan, Terminal)                                    | 18         |
| Bendungan (Waduk, Dam, Situ)                                                           | 10         |
| Keamanan Transportasi                                                                  | 9          |
| Perizinan Kelautan                                                                     | 8          |
| Ganti rugi dan Kompensasi (Tiket, dsb)                                                 | 6          |
| Pelayanan PELNI                                                                        | 1          |
| <b>Hak Sipil dan Politik</b>                                                           | <b>680</b> |
| Pelayanan Pengaduan Instansi                                                           | 358        |
| Lain-lain                                                                              | 114        |
| Keterbukaan Informasi                                                                  | 100        |
| Pemilu dan Pilkada                                                                     | 54         |
| Permintaan Data                                                                        | 32         |
| Transparansi Keuangan                                                                  | 20         |
| NULL                                                                                   | 2          |
| <b>Administrasi Kependudukan</b>                                                       | <b>648</b> |
| KTP (Kartu Tanda Penduduk)                                                             | 260        |
| KK (Kartu Keluarga)                                                                    | 195        |
| Akte Kelahiran                                                                         | 108        |
| Lain-lain                                                                              | 50         |
| Akte Kematian                                                                          | 19         |
| Akte Perkawinan                                                                        | 13         |
| Adopsi/Pengangkatan Anak                                                               | 2          |
| Akte Perceraian                                                                        | 1          |
| <b>Kepolisian</b>                                                                      | <b>623</b> |
| Penyelidikan, penyidikan, penetapan tersangka, dpo, visum, labkrim (SP2HP, SPDP, P21)  | 353        |
| Lain-lain                                                                              | 106        |
| Penerimaan Laporan (Krimum, Krimsus, Propam)                                           | 85         |
| SPKT (sim, skck, stnk, bpkb, ijin keramaian)                                           | 36         |
| Kode Etik dan SDM (rekrutmen polisi, pelatihan, pendidikan, pembinaan karier, pensiun) | 19         |
| Tindakan Tegas (penembakan, penahanan, penyitaan, penggeledahan, penganiayaan)         | 12         |
| Penegakan Lalu Lintas                                                                  | 11         |
| Penindakan Huru-Hara                                                                   | 1          |

|                                                           |            |
|-----------------------------------------------------------|------------|
| <b>Perdesaan</b>                                          | <b>400</b> |
| Seleksi, Pengangkatan dan Pemberhentian Perangkat Desa    | 158        |
| Pelayanan Desa                                            | 144        |
| Dana Desa                                                 | 46         |
| Lain-lain                                                 | 27         |
| Pengelolaan Desa                                          | 14         |
| Pilkades                                                  | 10         |
| Pelayanan Pengaduan Instansi                              | 1          |
| <b>Kesejahteraan Sosial</b>                               | <b>388</b> |
| Bantuan Sosial (PKM, dll)                                 | 369        |
| Marjinal (Difabel, Lanjut Usia, dll)                      | 15         |
| Orang Terlantar (Yatim Piatu, Pengemis/Gelandangan, ODGJ) | 4          |
| <b>Kesehatan</b>                                          | <b>325</b> |
| Pelayanan Medik dan Penunjang Medik                       | 189        |
| Pelayanan Non Medik/Administrasi Pelayanan Kesehatan      | 94         |
| Lain-lain                                                 | 39         |
| NULL                                                      | 3          |
| <b>Energi dan Kelistrikan</b>                             | <b>323</b> |
| Pemadaman Listrik                                         | 115        |
| Lain-lain                                                 | 67         |
| Pemasangan Listrik                                        | 46         |
| P2TL/Penertiban listrik                                   | 21         |
| Pembangunan Pembangkit                                    | 20         |
| Permasalahan Tagihan Listrik                              | 15         |
| Pembangunan Jaringan                                      | 14         |
| Distribusi BBM                                            | 13         |
| Ganti Kerugian/Kompensasi                                 | 6          |
| Pencabutan Aliran Listrik                                 | 5          |
| Distribusi Gas                                            | 1          |
| <b>Perbankan</b>                                          | <b>320</b> |
| Lain-lain                                                 | 104        |
| Pelunasan Kredit                                          | 63         |
| Pengawasan OJK                                            | 39         |
| Pembayaran Kredit                                         | 35         |
| Penggunaan Rekening                                       | 25         |
| Lelang Jaminan                                            | 23         |
| Pengajuan Kredit                                          | 14         |
| Eksekusi Jaminan                                          | 8          |
| Pengalihan Kredit                                         | 5          |





|                                                                                                 |            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Pembuatan Rekening                                                                              | 2          |
| NULL                                                                                            | 2          |
| <b>Peradilan</b>                                                                                | <b>275</b> |
| Lain-lain                                                                                       | 90         |
| Eksekusi Putusan                                                                                | 90         |
| Hakim                                                                                           | 24         |
| Keberatan atas Putusan Hakim                                                                    | 24         |
| Proses Persidangan                                                                              | 16         |
| Pengawasan Peradilan                                                                            | 15         |
| Kinerja Panitera                                                                                | 9          |
| Salinan Putusan                                                                                 | 7          |
| <b>Air</b>                                                                                      | <b>261</b> |
| Distribusi Air                                                                                  | 129        |
| Pemasangan Meter Air                                                                            | 52         |
| Tagihan Air Minum                                                                               | 44         |
| Lain-lain                                                                                       | 13         |
| Perpipaan Air (Kebocoran, Pemasangan, Penggantian)                                              | 11         |
| Kelayakan Air                                                                                   | 5          |
| Pemutusan                                                                                       | 3          |
| Denda                                                                                           | 2          |
| Pencabutan                                                                                      | 1          |
| NULL                                                                                            | 1          |
| <b>Ketenagakerjaan</b>                                                                          | <b>227</b> |
| Hak Pekerja                                                                                     | 98         |
| Pemutusan Hubungan Kerja/PHK                                                                    | 46         |
| Lain-lain                                                                                       | 29         |
| Hubungan Industrial                                                                             | 26         |
| Kontrak Kerja                                                                                   | 17         |
| NULL                                                                                            | 4          |
| Rekrutmen (Pendaftaran, Rekomendasi, Pemeriksaan Kesehatan, Kartu TKI, Proses di Imigrasi, dll) | 4          |
| Hak-hak TKI                                                                                     | 3          |
| <b>Perizinan</b>                                                                                | <b>181</b> |
| Penerbitan Izin                                                                                 | 107        |
| Pengawasan Izin                                                                                 | 28         |
| Lain-lain                                                                                       | 21         |
| Perpanjangan Izin                                                                               | 16         |
| Pencabutan Izin                                                                                 | 8          |
| NULL                                                                                            | 1          |
| <b>Jaminan Sosial</b>                                                                           | <b>167</b> |
| Jaminan Kesehatan (BPJS, dll)                                                                   | 112        |

|                                                                                   |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Jaminan Ketenagakerjaan (BPJSTK, dll)                                             | 35         |
| Lain-lain                                                                         | 17         |
| NULL                                                                              | 2          |
| Pelayanan Medik dan Penunjang Medik                                               | 1          |
| <b>Pemukiman dan Perumahan</b>                                                    | <b>143</b> |
| Lain Lain                                                                         | 60         |
| Fasum-Fasos                                                                       | 52         |
| Rumah Negara                                                                      | 11         |
| Rencana Tata Ruang Wilayah (RT RW)                                                | 8          |
| Pengelolaan Rumah Susun                                                           | 5          |
| Sertifikat Kelayakan Bangunan dan Gedung                                          | 3          |
| Perjanjian Perikatan Jual Beli (PPJB)                                             | 1          |
| Surat Penunjukkan Penggunaan Tanah (SPPT)                                         | 1          |
| NULL                                                                              | 1          |
| Izin Lokasi                                                                       | 1          |
| <b>Pajak</b>                                                                      | <b>132</b> |
| Lain-lain                                                                         | 58         |
| Pemungutan Pajak                                                                  | 40         |
| PBB                                                                               | 26         |
| Penerbitan SPPT/Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang                               | 4          |
| Penerbitan SKPKB/Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar                               | 4          |
| <b>Lingkungan Hidup</b>                                                           | <b>122</b> |
| Lain-lain                                                                         | 44         |
| AMDAL                                                                             | 25         |
| Pengelolaan Sampah                                                                | 22         |
| Pelayanan Pencegahan Pencemaran Udara Dari Sumber Tidak Bergerak                  | 16         |
| Perizinan Lingkungan Hidup                                                        | 9          |
| Pelayanan Pencegahan Pencemaran Air                                               | 4          |
| NULL                                                                              | 1          |
| Pelayanan Informasi Status Kerusakan Lahan dan/atau Tanah untuk Produksi Biomassa | 1          |
| <b>Telekomunikasi dan Informatika</b>                                             | <b>99</b>  |
| Permintaan Data dan Informasi                                                     | 44         |
| Internet                                                                          | 23         |
| Lain-lain                                                                         | 13         |
| Menara BTS                                                                        | 9          |
| Telekomunikasi                                                                    | 4          |
| Galian kabel Fiber Optik                                                          | 2          |
| Ganti Kerugian/Kompensasi                                                         | 2          |
| Virus, Malware, Sabotase                                                          | 1          |
| Keamanan Siber                                                                    | 1          |



|                                                                                       |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Pengadaan Barang, Jasa, dan Lelang</b>                                             | <b>86</b> |
| Proses Lelang                                                                         | 34        |
| Proses Pengadaan Barang dan Jasa                                                      | 25        |
| Lain-lain                                                                             | 22        |
| Eksekusi Lelang                                                                       | 5         |
| <b>Perdagangan, Industri dan Logistik</b>                                             | <b>72</b> |
| Pengelolaan Pasar dan Lapak                                                           | 20        |
| Lain-lain                                                                             | 19        |
| Perdagangan Online                                                                    | 15        |
| Ekspor & Impor                                                                        | 9         |
| Revitalisasi Pasar                                                                    | 4         |
| Usaha Kecil Mikro dan Menengah/UKM                                                    | 4         |
| Distribusi BBM                                                                        | 1         |
| <b>Perikanan</b>                                                                      | <b>69</b> |
| Lain-lain                                                                             | 59        |
| Peraturan/Regulasi/Surat Keputusan                                                    | 10        |
| <b>Kejaksaan</b>                                                                      | <b>62</b> |
| Lain-lain                                                                             | 34        |
| Penyidikan Tindak Pidana Korupsi                                                      | 14        |
| Dakwaan/Penuntutan                                                                    | 4         |
| Penahanan Kejaksaan                                                                   | 3         |
| Eksekusi Pidana                                                                       | 3         |
| Barang Bukti Kejaksaan                                                                | 2         |
| Barang Sitaan Kejaksaan                                                               | 1         |
| Penyelidikan, penyidikan, penetapan tersangka, dpo, visum, labkrim (SP2HP, SPDP, P21) | 1         |
| <b>Imigrasi</b>                                                                       | <b>43</b> |
| Penerbitan Visa                                                                       | 25        |
| Paspor                                                                                | 7         |
| Lain-lain                                                                             | 7         |
| Kartu Ijin Tinggal Tetap/KITAP                                                        | 3         |
| Kartu Ijin Tinggal Sementara/KITAS                                                    | 1         |
| <b>Pertanian dan Pangan</b>                                                           | <b>39</b> |
| Distribusi Input Pertanian (Pupuk, dll)                                               | 15        |
| Lain Lain                                                                             | 11        |
| Tanah Garapan Pertanian                                                               | 5         |
| Subsidi                                                                               | 3         |
| Logistik Pangan                                                                       | 3         |
| Kelompok Tani (Akses Bantuan, Kouta Impor, Bantuan Alat)                              | 2         |
| <b>Agama</b>                                                                          | <b>35</b> |
| Layanan KUA                                                                           | 12        |



|                                                                                                                      |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Tempat Ibadah                                                                                                        | 8         |
| Lain-lain                                                                                                            | 7         |
| Haji                                                                                                                 | 6         |
| Layanan Organisasi Keagamaan                                                                                         | 2         |
| <b>Pertambangan</b>                                                                                                  | <b>33</b> |
| Lain-lain                                                                                                            | 9         |
| Pencabutan IUP                                                                                                       | 9         |
| Perpanjangan IUP                                                                                                     | 4         |
| Penerbitan IUP                                                                                                       | 4         |
| Tumpang Tindih IUP                                                                                                   | 3         |
| Lelang Wilayah Usaha Pertambangan                                                                                    | 1         |
| Tumpang Tindih Ijin Pengusahaan Hutan dengan Ijin Non Kehutanan Lainnya (Pertambangan, Peternakan, Budidaya lainnya) | 1         |
| Peningkatan Status IUP                                                                                               | 1         |
| Pencatatan IUP dalam Database Ditjen Minerba                                                                         | 1         |
| <b>Kehutanan</b>                                                                                                     | <b>26</b> |
| Lain-lain                                                                                                            | 13        |
| Perubahan, Peruntukan dan Fungsi Kawasan Hutan                                                                       | 5         |
| Konflik Tenurial Kehutanan                                                                                           | 3         |
| Ijin Pinjam Pakai Kawasan Hutan (IPPKH)                                                                              | 2         |
| Tumpang Tindih Ijin Pengusahaan Hutan dengan Ijin Perkebunan                                                         | 1         |
| Perhutanan Sosial                                                                                                    | 1         |
| Pelepasan Kawasan Hutan                                                                                              | 1         |
| <b>Lembaga Pemasyarakatan</b>                                                                                        | <b>20</b> |
| Kinerja Petugas LAPAS                                                                                                | 7         |
| Hak Warga Binaan                                                                                                     | 5         |
| Sarana dan Prasarana LAPAS                                                                                           | 2         |
| Pungutan Liar                                                                                                        | 2         |
| Masa Penghukuman                                                                                                     | 2         |
| Lain-lain                                                                                                            | 2         |
| <b>Asuransi</b>                                                                                                      | <b>14</b> |
| Lain-lain                                                                                                            | 7         |
| Pelayanan Pengaduan Asuransi                                                                                         | 6         |
| Pelayanan OJK                                                                                                        | 1         |
| <b>Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah</b>                                                                            | <b>12</b> |
| Pengawasan                                                                                                           | 3         |
| Pembinaan                                                                                                            | 3         |
| Lain-lain                                                                                                            | 3         |
| Kredit Usaha Rakyat                                                                                                  | 2         |
| Pembentukan                                                                                                          | 1         |



|                                       |              |
|---------------------------------------|--------------|
| <b>Tentara Nasional Indonesia</b>     | <b>7</b>     |
| Tentara Nasional Indonesia (TNI)      | 7            |
| <b>Kedaruratan</b>                    | <b>7</b>     |
| Pelayanan Penanggulangan Bencana Alam | 5            |
| Pelayanan Rehabilitasi Bencana Alam   | 1            |
| Pelayanan Pemadam Kebakaran           | 1            |
| <b>Penanaman Modal</b>                | <b>5</b>     |
| Lain-lain                             | 3            |
| Perdagangan Berjangka Komoditi        | 1            |
| Pengawasan OJK                        | 1            |
| <b>Penggadaian</b>                    | <b>4</b>     |
| Pelayanan Pegadaian                   | 2            |
| Lain-lain                             | 2            |
| <b>Pertahanan</b>                     | <b>3</b>     |
| Lain-lain                             | 3            |
| <b>Bea dan Cukai</b>                  | <b>2</b>     |
| Regulasi/Kebijakan Bea dan Cukai      | 1            |
| Prosedur Pemeriksaan Barang           | 1            |
| <b>Hak Kekayaan Intelektual</b>       | <b>2</b>     |
| Lain-lain                             | 1            |
| Hak Paten                             | 1            |
| <b>Grand Total</b>                    | <b>10837</b> |







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

     
OmbudsmanRI137

