



MENEGUHKAN KOMITMEN
PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK:
**RESPONSIF, AKUNTABEL,
DAN BERORIENTASI
PERBAIKAN**



LAPORAN
TRIWULAN IV **2024**

MENEGUHKAN KOMITMEN
PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK:
**RESPONSIF, AKUNTABEL,
DAN BERORIENTASI
PERBAIKAN**



SEKAPUR SIRIH

KETUA OMBUDSMAN RI



Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, Ombudsman Republik Indonesia dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Triwulan IV Tahun 2024 dengan lancar. Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugas dan fungsi pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik oleh Ombudsman RI selama periode Oktober hingga Desember 2024.

Laporan ini memuat rangkuman kegiatan utama lembaga, meliputi penyelesaian laporan masyarakat, pencegahan maladministrasi, akselerasi dan transformasi organisasi, serta penguatan kerja sama strategis. Selama

Triwulan IV, Ombudsman RI menangani lebih dari dua ribu laporan masyarakat yang mencerminkan kompleksitas persoalan publik, serta secara aktif melakukan investigasi, penerbitan rekomendasi, dan pemantauan tindak lanjut terhadap penyelenggara layanan. Di sisi lain, aspek pencegahan maladministrasi ditandai dengan pelaksanaan berbagai kajian strategis dan penyampaian saran perbaikan kepada instansi terkait. Sa-

ran perbaikan tersebut Sebagian telah dilaksanakan dan sebagian masih terus berjalan dalam tahap monitoring.

“Meneguhkan Komitmen Pengawasan Pelayanan Publik: Responsif, Akuntabel, dan Berorientasi Perbaikan” dipilih sebagai tema Laporan Triwulan IV Tahun 2024. Tema tersebut merupakan cerminan dari capaian dan arah strategis Ombudsman Republik Indonesia selama Triwulan IV Tahun 2024. Tema ini merangkum tiga elemen utama yang menonjol dari laporan tersebut, yaitu ketanggapan terhadap laporan masyarakat (responsif), keberlanjutan dalam pelaksanaan tugas pengawasan (akuntabel), dan penekanan pada langkah perbaikan sistemik melalui kajian kebijakan dan transformasi kelembagaan (berorientasi perbaikan).

Dengan demikian, tema ini tidak hanya menggambarkan kondisi faktual pelaksanaan tugas lembaga selama triwulan IV, tetapi juga menyampaikan pesan strategis bahwa Ombudsman RI konsisten memperkuat perannya sebagai pengawas eksternal pelayanan publik yang adaptif, solutif, dan mendorong perbaikan berkelanjutan.

Melalui laporan ini, diharapkan publik dapat memperoleh gambaran menyeluruh mengenai kontribusi Ombudsman RI dalam mendorong pelayanan publik yang berkualitas dan bebas dari potensi terjadinya praktik maladministrasi. Kami menyampaikan apresiasi dan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah mendukung pelaksanaan tugas pengawasan pelayanan publik selama tahun 2024. Semoga laporan ini menjadi pijakan yang bermanfaat dalam memperkuat peran Ombudsman RI sebagai lembaga negara independen yang senantiasa berpihak pada kepentingan masyarakat.

Akhir kata, kami menyampaikan apresiasi kepada seluruh jajaran pemerintah, mitra kerja, serta masyarakat yang telah menjadi bagian penting dari proses pengawasan ini. Semoga laporan ini memberikan manfaat dan gambaran yang utuh tentang capaian kinerja Ombudsman RI serta memperkuat sinergi menuju tata kelola pelayanan publik yang semakin baik di masa mendatang.

Jakarta, Desember 2024

Ketua Ombudsman Republik Indonesia



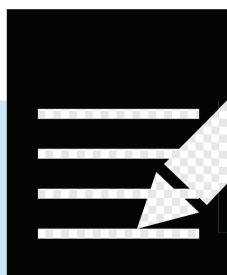
DAFTAR ISI

Sekapur Sirih Ketua Ombudsman RI	4
Daftar Isi	6
Ringkasan Eksekutif	8
Pendahuluan	12
Pimpinan Ombudsman Republik Indonesia Periode 2021-2026	16
Bagan Organisasi	18
Bab I Penyelesaian Laporan Masyarakat	18
A. Penerimaan dan Penyelesaian Laporan Masyarakat	18
B. Klasifikasi Laporan Masyarakat	19
C. Tindak Lanjut LHP dan Penerbitan Rekomendasi	21
D. Respons Cepat Ombudsman	22
E. Investigasi Atas Prakarsa Sendiri	22
Bab II Pencegahan Maladministrasi	24
A. Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik	24
B. Survei Kepatuhan (Opini Pengawasan)	28
C. Isu Menonjol	31
Bab III Akselerasi dan Transformasi Organisasi	38
A. Realisasi Anggaran	38
B. Sumber Daya Manusia dan Umum	40
C. Peningkatan Keamanan Siber di Ombudsman RI	41
D. Rapat Kerja Nasional II Ombudsman RI 2024	43
Bab IV Memperluas Kerja Sama Strategis	44
A. Upaya Mewujudkan Pelayanan Publik Berkualitas	44
B. Mendorong Kerja Sama Multilateral Untuk Pelayanan Publik Yang Lebih Baik	46
C. Kerja Sama Dengan Danish Parliamentary Ombudsman (DPO)	47
D. International Ombudsman Summit (IOS) 2024 di Hong Kong	49
E. Ombudsman RI Sebagai Panelis Internasional	50
F. Penandatanganan MoU Dengan Ombudsman Hong Kong	50
G. Membangun Citra Indonesia Dalam Program Sosial dan Diplomasi	51



PENCAPAIAN KINERJA PERWAKILAN OMBUDSMAN | 97

Bab V Pencapaian Kinerja Perwakilan Ombudsman	52		
Aceh	52	Sulawesi Utara	87
Sumatera Utara	53	Sulawesi Selatan	88
Riau	54	Sulawesi Barat	90
Kepulauan Riau	56	Sulawesi Tenggara	92
Jambi	58	Gorontalo	93
Bengkulu	59	Maluku	94
Sumatera Selatan	62	Maluku Utara	95
Bangka Belitung	62	Papua	96
Lampung	64	Papua Barat	97
Kalimantan Barat	65		
Kalimantan Selatan	68	Bab VI Manajemen Mutu	102
Kalimantan Tengah	70	A. Program, Kegiatan, dan	102
Kalimantan Timur	71	Capaian Kinerja	
Kalimantan Utara	72	B. Anggaran dan Realisasi	103
Banten	72	C. Kendala dan Solusi	103
DKI Jakarta	74		
Jawa Barat	75	Bab VII Capaian Kinerja	104
Jawa Tengah	76	Penghargaan	105
Daerah Istimewa Yogyakarta	78		
Jawa Timur	79	PERISTIWA PENTING	107
Bali	82	PENUTUP	120
Nusa Tenggara Barat	83	LAMPIRAN	121
Nusa Tenggara Timur	84		



RINGKASAN EKSEKUTIF

I

Memperkuat Penanganan Laporan Masyarakat

Pada Triwulan IV Tahun 2024, Ombudsman Republik Indonesia terus menguatkan perannya dalam menyelesaikan laporan masyarakat terkait dugaan maladministrasi. Sebanyak 2.621 laporan diterima, dengan 3.122 laporan berhasil diselesaikan, menunjukkan komitmen terhadap penyelesaian laporan hingga melampaui jumlah laporan yang masuk. Tiga wilayah yang paling banyak menerima laporan adalah Ombudsman RI Pusat, Jakarta Raya, dan Sulawesi Selatan. Substansi laporan yang dominan mencakup agraria, administrasi kependudukan, dan kepegawaian. Laporan paling banyak disampaikan oleh warga negara secara perseorangan dan ditujukan kepada entitas pemerintah daerah, menunjukkan pentingnya pengawasan di tingkat lokal.

II

Menjawab Kebutuhan Mendesak Masyarakat

Ombudsman RI mengaktifkan mekanisme Respons Cepat Ombudsman (RCO) untuk menangani laporan dengan urgensi tinggi, seperti ancaman terhadap keselamatan dan hak hidup. Dalam periode ini juga dilakukan 31 investigasi atas prakarsa sendiri, yang menghasilkan 17 penyelesaian, beberapa di antaranya berlanjut ke tindakan korektif terhadap pihak terlapor.



III

Mendorong Kepatuhan dan Akuntabilitas

Tindak lanjut terhadap Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) terus dikawal melalui mekanisme resolusi dan monitoring rekomendasi. Ombudsman mengadakan pertemuan intensif dengan berbagai pemda untuk mendorong implementasi rekomendasi, seperti di Probolinggo, Kabupaten Bungo, Gorontalo, dan Gunungkidul. Langkah ini menunjukkan bahwa Ombudsman tak hanya berhenti pada investigasi, tetapi juga aktif memastikan pelaksanaan perbaikannya.

IV

Mencegah Sebelum Terjadi

Upaya pencegahan maladministrasi dilakukan melalui penyusunan saran perbaikan kebijakan, yang melibatkan seluruh unit kerja baik pusat maupun perwakilan. Sebanyak 41 saran perbaikan disusun, dengan 30 unit telah pada tahap implementasi dan 8 unit telah menyelesaikan kajian secara penuh. Kajian menyoroti isu-isu strategis seperti keterbatasan air bersih di Kabupaten Alor, penataan fiber optic di DIY, dan kendala sistem rujukan pasien di Aceh.

V

Menilai dan Mendorong Kualitas Pelayanan Publik

Melalui Survei Kepatuhan terhadap UU No. 25 Tahun 2009, Ombudsman menilai 587 entitas pelayanan publik. Hasilnya menunjukkan peningkatan signifikan: 494 entitas (84,16%) masuk ke Zona Hijau, menunjukkan kualitas pelayanan publik yang semakin membaik. Entitas dengan nilai tertinggi di antaranya adalah Kabupaten Wonogiri, Kota Magelang, dan Kementerian Desa PDTT.

VI

Mengakselerasi Reformasi Birokrasi

Transformasi birokrasi dan penguatan tata kelola terus dilakukan. Biro Hukum, Kerja Sama, dan Organisasi menyusun berbagai regulasi strategis, mendukung kerja sama lintas sektor, dan mencatat indeks kinerja 3,1. Kerja sama strategis dijalin dengan 12 mitra dari unsur kementerian, perguruan tinggi, hingga pemda.



VII

Mengelola Sumber Daya Secara Efektif

Pengelolaan anggaran menunjukkan efisiensi tinggi, dengan realisasi mencapai 97,61% dari total pagu nasional sebesar Rp240,7 miliar. Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik bahkan mencatat realisasi 98,52%, mencerminkan efektivitas program prioritas nasional.

VIII

Membangun SDM dan Infrastruktur Digital

Penguatan SDM dilakukan melalui 24 kegiatan pelatihan yang diikuti oleh 425 pegawai. Di sisi teknologi, Ombudsman mengembangkan sistem “Humanusia” untuk manajemen kepegawaian dan memperkuat keamanan siber melalui tim CSIRT, yang meraih capaian “Implementasi Terkelola” dalam indeks kematangan keamanan digital. Indeks SPBE juga meningkat dari 3,75 menjadi 3,93 (kategori “Sangat Baik”).

Melalui kerja nyata di berbagai lini dari penanganan laporan hingga pencegahan, penilaian pelayanan hingga reformasi kelembagaan Ombudsman RI terus menunjukkan komitmen untuk mendorong pelayanan publik yang lebih adil, transparan, dan akuntabel demi memenuhi hak-hak masyarakat secara menyeluruh.

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



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

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

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

NILAI-NILAI UTAMA



TUGAS POKOK, SIFAT, ASAS, DAN WEWENANG

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

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

TUGAS DAN WEWENANG BERASASKAN:

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

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



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**

**Sektor Politik,
Hukum, dan
Keamanan**



**Bobby Hamzar
Rafinus**

**WAKIL KETUA/
ANGGOTA**



**Dadan Suparjo
Suharmawijaya**

ANGGOTA

**Sektor
Perekonomian**

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



Indraza Marzuki Rais

ANGGOTA

**Sektor
Pembangunan
Manusia dan
Kebudayaan**

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



Hery Susanto

ANGGOTA

**Sektor
Kemaritiman**

- 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



**Robert Na Endi
Jaweng**

ANGGOTA

**Sektor
Pembangunan
Manusia dan
Kebudayaan**

- Ketenagakerjaan
- Jaminan Sosial
- Kepegawaian
- Kesehatan
- Sosial



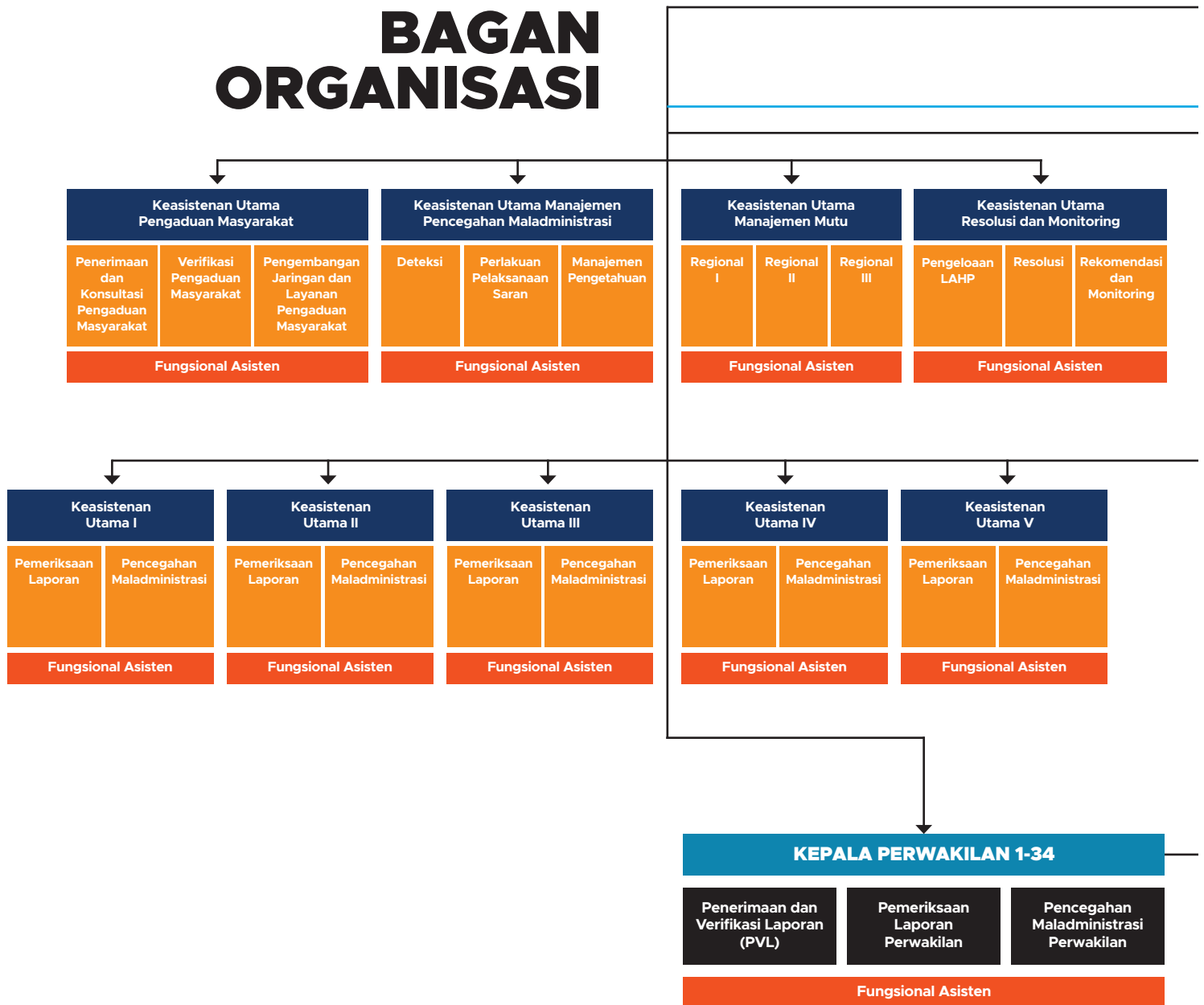
Yeka Hendra Fatika

ANGGOTA

**Sektor
Perekonomian**

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

BAGAN ORGANISASI



PIMPINAN OMBUDSMAN RI

Anggota 1 (Ketua) Anggota 2 (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

Biro
Perencanaan
dan Keuangan

Biro
Hukum,
Kerja Sama
dan
Organisasi

Biro
Administrasi
Pengawasan
Penyelenggaraan
Pelayanan Publik

Biro
Hubungan
Masyarakat
dan Teknologi
Informasi

Biro
Sumber Daya
Manusia dan
Umum

Subbagian
Tata Usaha
Biro
Perencanaan
dan
Keuangan

Subbagian
Tata Usaha
Biro
Hukum,
Kerja Sama
dan
Organisasi

Subbagian
Tata Usaha
Biro
Administrasi
Pengawasan
Penyelenggaraan
Pelayanan Publik

Subbagian
Tata Usaha
Biro
Hubungan
Masyarakat
dan Teknologi
Informasi

Kelompok
Jabatan
Fungsional

Kelompok
Jabatan
Fungsional

Kelompok
Jabatan
Fungsional

Kelompok
Jabatan
Fungsional

Bagian
Perlengkapan
dan Rumah
Tangga

Bagian
Pengadaan
Barang dan
Jasa

Bagian
Fasilitasi
Pimpinan dan
Protokol

Subbagian
Perlengkapan
dan
Penatausahaan
Aset

Kelompok
Jabatan
Fungsional

Subbagian
Tata Usaha
Pimpinan

Subbagian
Pemeliharaan
dan
Rumah Tangga

Subbagian
Persidangan
dan Penyediaan
Bahan

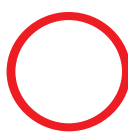
Subbagian
Tata Usaha
Biro SDMU

Subbagian
Protokol



BAB I

PENYELESAIAN LAPORAN MASYARAKAT

 mbudsman Republik Indonesia (Ombudsman RI) mempunyai tugas menerima, memeriksa, 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. Hal ini sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Pasal 7 dan 8.

A. PENERIMAAN DAN PENYELESAIAN LAPORAN MASYARAKAT

Laporan/pengaduan masyarakat yang diterima pada Triwulan IV tahun 2024 sebanyak 2.621, baik di Ombudsman RI maupun perwakilan di tingkat provinsi. Laporan yang diterima yaitu Laporan Masyarakat Reguler, Respons Cepat Ombudsman, dan Inisiatif atas Prakarsa Sendiri. Dari keseluruhan laporan masyarakat yang ditangani pada Triwulan IV, sebanyak 3.122 laporan berhasil diselesaikan.

Unit yang paling banyak menerima laporan/pengaduan masyarakat pada Triwulan IV adalah Ombudsman RI Pusat (278 laporan), Perwakilan Provinsi Jakarta Raya (170 laporan), dan Perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan (168 laporan).

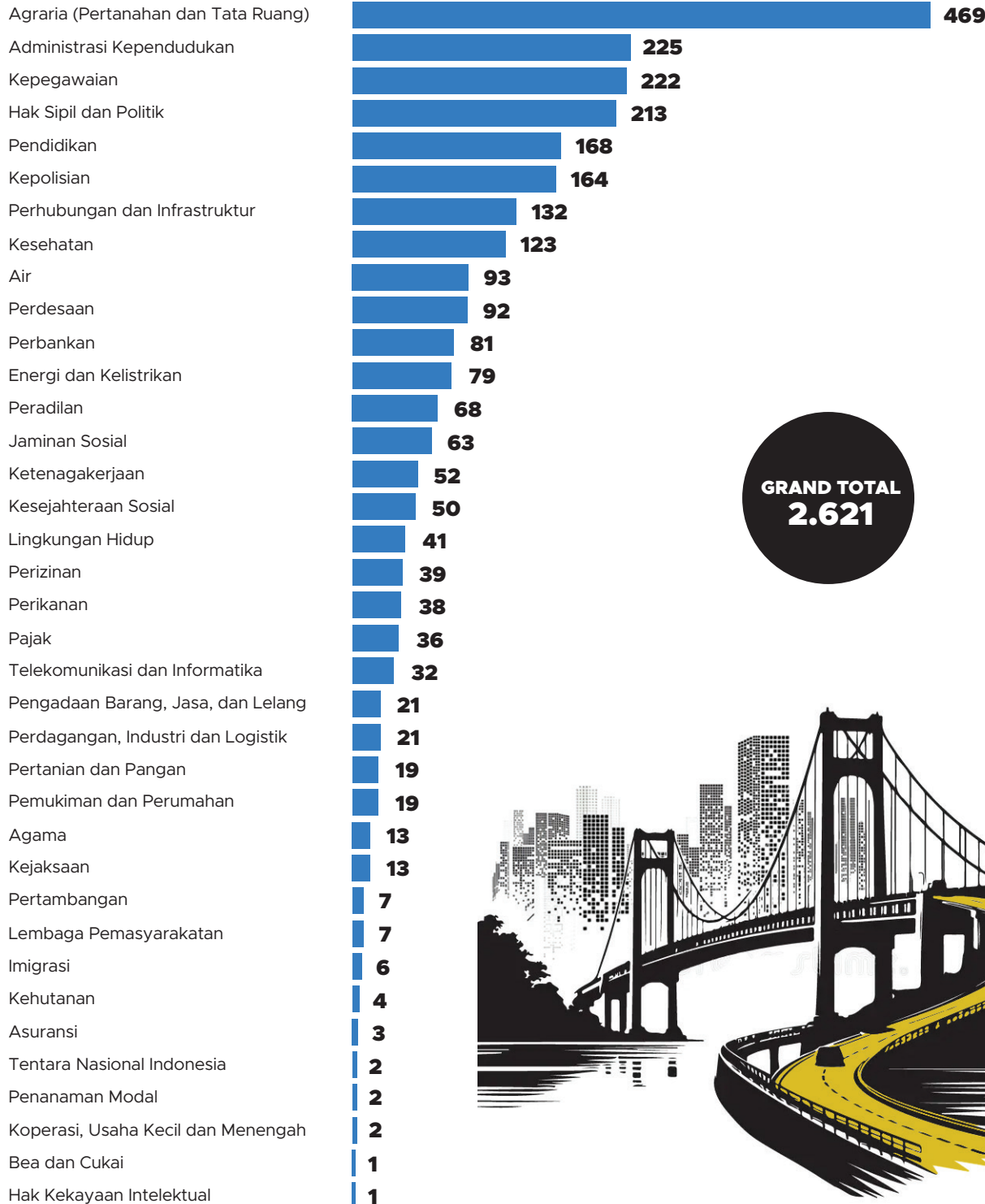
Kantor Perwakilan	Penerimaan LM
Pusat	278
Jakarta Raya	170
Sulawesi Selatan	168
Kalimantan Barat	134
Sumatera Selatan	129
Sulawesi Utara	121
Kalimantan Timur	115
Nusa Tenggara Timur	106
Sumatera Barat	104
Jawa Tengah	93
Jawa Timur	87
Jawa Barat	85
Lampung	78
Sumatera Utara	74
Kepulauan Riau	72
DI Yogyakarta	70
Jambi	67
Kalimantan Utara	58

Kantor Perwakilan	Penerimaan LM
Gorontalo	56
Banten	55
Maluku	55
Aceh	52
Maluku Utara	51
Kalimantan Tengah	48
Bali	45
Riau	44
Sulawesi Tenggara	34
Bengkulu	32
Papua Barat	28
Nusa Tenggara Barat	26
Sulawesi Tengah	25
Kalimantan Selatan	23
Kepulauan Bangka Belitung	15
Papua	12
Sulawesi Barat	11
Grand Total	2.621

B. KLASIFIKASI LAPORAN MASYARAKAT

Substansi Laporan

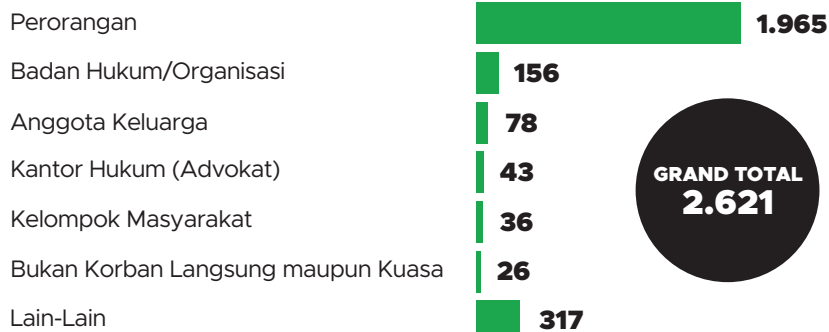
Laporan mengenai Agraria, Administrasi Kependudukan, dan Kepegawaian menjadi tiga substansi terlapor yang tertinggi, mencakup 34,94% dari keseluruhan substansi laporan pada Triwulan IV.



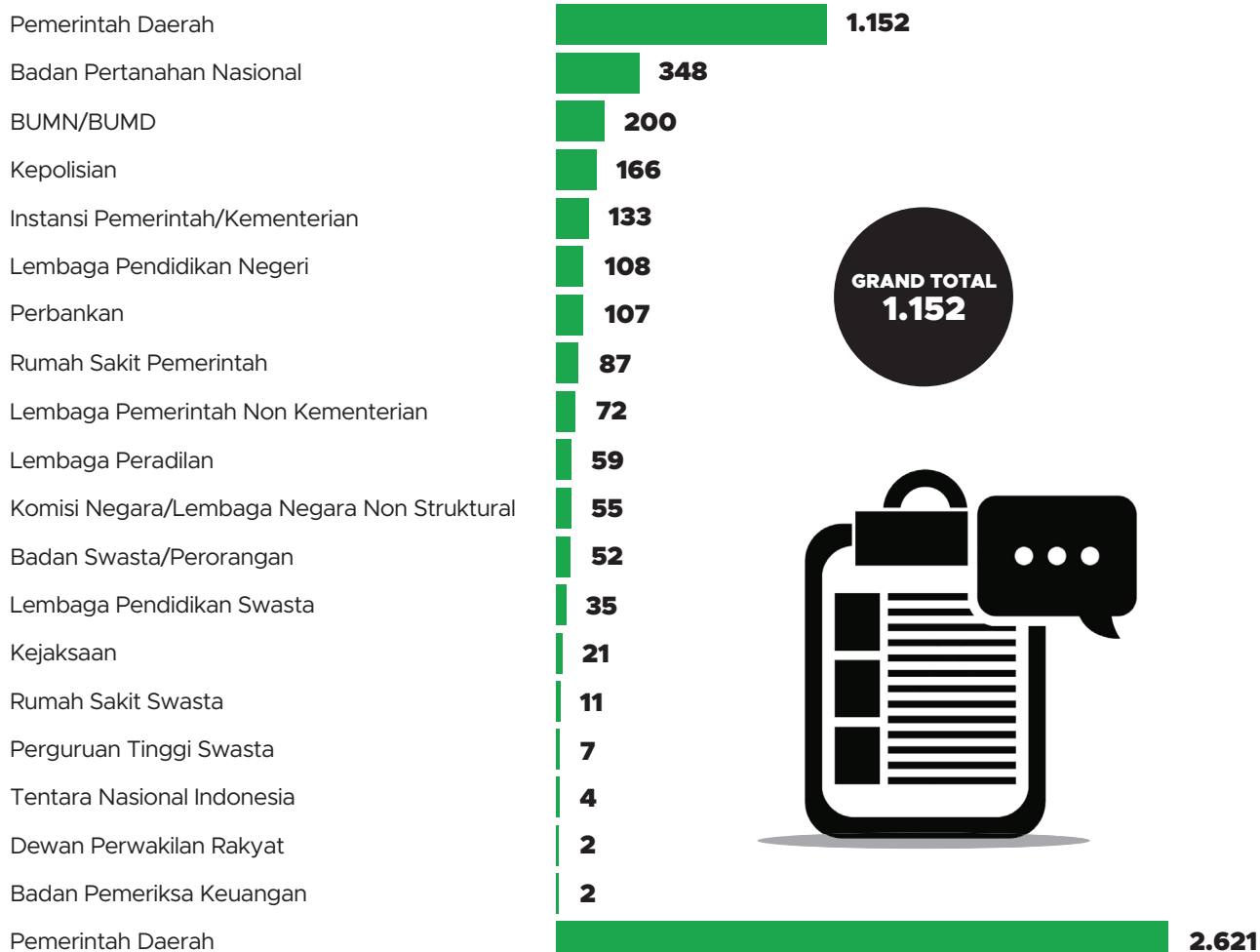
Kelompok Pelapor dan Terlapor

Pelapor adalah Warga Negara Indonesia atau penduduk yang melaporkan ke Ombudsman RI. Adapun terlapor merupakan penyelenggara negara dan pemerintahan yang dianggap melakukan maladministrasi dan dilaporkan kepada Ombudsman RI. Pada Triwulan IV Tahun 2024, pelapor Ombudsman RI paling banyak dari kalangan perorangan, sedangkan kelompok terlapor mayoritas adalah Pemerintah Daerah.

Pelapor

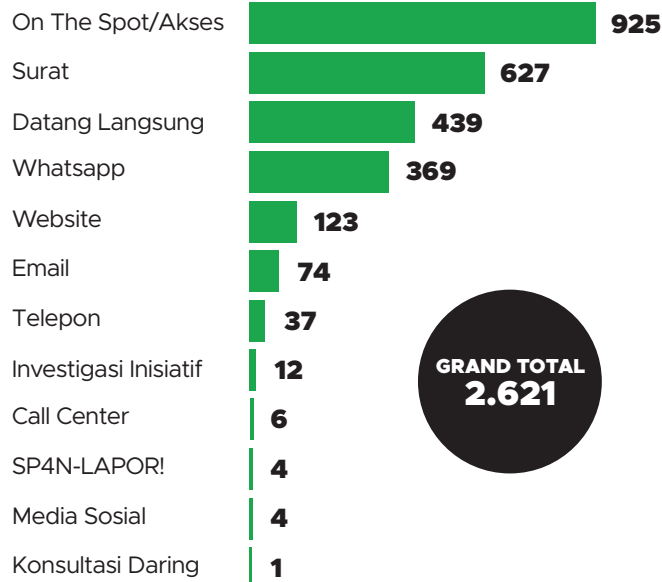


Terlapor



Cara Penyampaian

Ombudsman RI menerima laporan melalui berbagai cara. Pada Triwulan IV Tahun 2024, kebanyakan laporan masyarakat diterima melalui PVL *On The Spot*.



C. TINDAK LANJUT LAHP DAN PENERBITAN REKOMENDASI

Kepada terlapor yang tidak melaksanakan Tindakan Korektif, Ombudsman RI menjalankan proses lebih lanjut yakni Resolusi (Tindak Lanjut) dan *Monitoring*. Pada tahap Resolusi, Ombudsman RI melakukan beragam langkah koordinasi secara tertulis, lisan/langsung, dan pertemuan daring dengan pihak terlapor. Pada Juli-September tahun 2024, Ombudsman RI telah melakukan tindak lanjut penyelesaian laporan ma-

syarakat sebanyak 51 kegiatan. Tahap Resolusi dan *Monitoring* ditandai dengan penerbitan Rekomendasi, yang merupakan kesimpulan, pendapat, dan saran yang disusun berdasarkan hasil investigasi Ombudsman RI untuk diberikan kepada atasan terlapor untuk dilaksanakan dan/atau ditindaklanjuti dalam rangka peningkatan mutu penyelenggaraan pelayanan publik. Apabila Rekomendasi tetap tidak dipatuhi oleh terlapor, maka Ombudsman RI berwenang menyampaikan laporan ke DPR RI dan Presiden.

Monitoring Rekomendasi Ombudsman RI Oktober-Desember 2024:

No	Tanggal	Monitoring dan Publikasi	Keterangan
Rekomendasi Nomor 002/RM.03.01/IX/2023 tentang Maladministrasi atas Belum Terselaksainnya Persoalan Penghunian Bangunan Eks Penguasa Pelaksana Dwikora Daerah (Pepelrada) di Kota Probolinggo tertanggal 15 September 2023			
1	12 November 2024	Pertemuan dengan Pemkot Probolinggo	Pj. Wali Kota Probolinggo akan berkoordinasi lebih lanjut dengan internal Pemkot Probolinggo
2	03 Desember 2024	Pertemuan dengan Pemkot Probolinggo	Terlapor menyampaikan masih menunggu tanggapan Biro Hukum Kemendagri dan menunggu pelantikan Wali Kota agar tidak memerlukan persetujuan Mendagri
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 (SPPT PBB-P2) atas 113 (Seratus Tiga Belas) Bidang Tanah Di Wilayah Kabupaten Bungo			

No	Tanggal	Monitoring dan Publikasi	Keterangan
1	09 Oktober 2024	Koordinasi dengan Pemkab Bungo	Terkait tindak lanjut Bupati Bungo selaku Terlapor dalam pelaksanaan Rekomendasi Ombudsman
2	14 November 2024	Koordinasi dengan Pemkab Bungo	
Rekomendasi Nomor 003/RM.03.01/IX/2023 Tentang Maladministrasi oleh Pemerintah Kabupaten Gorontalo terkait Pemberhentian Perangkat Desa Melalui Evaluasi Kinerja dan/atau Penyesuaian Susunan Organisasi dan Tata Kerja (SOTK) Tahun 2021			
1	12 Desember 2024	Koordinasi dengan Pelapor	Harapan Pelapor terkait pelaksanaan Rekomendasi
Rekomendasi Nomor 05/RM.03.01/XI/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			
1	November – Desember 2024	Koordinasi dengan Pelapor dan media daring	Bahwa setelah rekomendasi disampaikan secara langsung kepada Pemkab. Gunungkidul, tim melakukan monitoring melalui pelapor dan juga dari pemberitaan, diketahui plt. Bupati kemudian mengangkat kembali 2 orang pelapor menjadi ASN dengan alasan pelaksanaan rekomendasi Ombudsman untuk mematuhi putusan BPASN

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 mempertimbangkan berbagai kondisi permasalahan yang dilaporkan kepada Ombudsman RI yang perlu direspons sesegera mungkin.

Dalam mekanisme respons cepat, Ombudsman RI langsung menghubungi para pihak yang dilaporkan, agar pelapor segera mendapat pelayanan. Kriteria RCO (Respons Cepat Ombudsman) adalah:

1. Adanya kondisi darurat
2. Adanya kondisi mengancam keselamatan jiwa
3. Adanya kondisi mengancam hak hidup

Laporan dengan tindakan RCO dapat berasal dari penyampaian melalui media sosial Ombudsman RI atau aplikasi pesan singkat yang dapat diberkaskan.

Proses kelengkapan administrasinya dilakukan pada kesempatan pertama setelah terlebih dahulu dilakukan tindakan penanganan yang diperlukan, dengan tetap memperhatikan kebenaran data/informasi.

E. INVESTIGASI ATAS PRAKARSA SENDIRI

Ombudsman RI melaksanakan Investigasi atas PrakarSA Sendiri (IAPS) berdasarkan informasi mengenai dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Disebut juga sebagai Investigasi Inisiatif, isu yang ditangani melalui metode ini bersifat khusus dengan adanya potensi kerugian materiil dan/atau immateriil kepada masyarakat.

Pada Triwulan IV tahun 2024, Ombudsman RI melaksanakan 31 Investigasi atas PrakarSA Sendiri. Dalam periode ini pula, sebanyak 17 investigasi diselesaikan dan empat di antaranya dilanjutkan dengan tindakan korektif terhadap pihak terlapor.



Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Riau mengadakan Ombudsman Temu Warga. Berbagai keluhan masyarakat terjaring dalam kegiatan yang dilaksanakan di Kelurahan Tanjung Piayu, Kota Batam, 26 November 2024.

BAB II

PENCEGAHAN MALADMINISTRASI

Salah satu tugas utama Ombudsman RI adalah mengupayakan pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman RI. Hal itu dilakukan dengan memastikan penyelenggaraan pelayanan publik telah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Tugas pencegahan ini bertujuan agar penyelenggara negara dan pemerintahan memiliki kesadaran memberikan pelayanan publik secara baik kepada masyarakat.

Salah satu kegiatan pencegahan maladministrasi yakni Penyampaian Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik, yang dilakukan oleh Ombudsman secara aktif agar pelanggaran tidak terjadi atau tidak

berulang. Peraturan Ombudsman Nomor 41 Tahun 2019 ditetapkan untuk mengelola kegiatan pencegahan maladministrasi mulai dari tahap Deteksi, Analisis, hingga Perlakuan Pelaksanaan Saran (PPS).

A. SARAN PERBAIKAN KEBIJAKAN PELAYANAN PUBLIK

Rumusan Saran Perbaikan dilaksanakan oleh 41 unit kerja Ombudsman RI, terdiri dari 7 unit di Kantor Pusat dan 34 unit di kantor Perwakilan. Pada akhir Triwulan IV tahun 2024 seluruh unit pelaksana telah menyelesaikan tahap Deteksi, 3 unit kerja berada pada tahap Analisis, 30 unit masuk dalam tahap Perlakuan Saran, dan 8 yang telah selesai.

Tabel 1. Tahap Saran Perbaikan sampai Triwulan IV tahun 2024

TAHAPAN/UNIT KERJA	JUMLAH		
Deteksi	0	Jawa Tengah	1
Analisis	3	Kalimantan Barat	1
Banten	1	Kalimantan Tengah	1
Jakarta Raya	1	Kalimantan Timur	1
Sumatera Utara	1	Kalimantan Utara	1
Perlakuan Pelaksanaan Saran	30	Kepulauan Bangka Belitung	1
Gorontalo	1	Kepulauan Riau	1
Aceh	1	Maluku Utara	1
Bali	1	Nusa Tenggara Timur	1
DIY	1	Papua	1
Jambi	1	Papua Barat	1
Jawa Barat	1	Riau	1
		Sulawesi Barat	1

Sulawesi Tengah	1
Sulawesi Tenggara	1
Sulawesi Utara	1
Sumatera Barat	1
Keasistenan Utama 1	1
Keasistenan Utama 2	1
Keasistenan Utama 3	1
Keasistenan Utama 4	1
Keasistenan Utama 5	1
Keasistenan Utama 6	1
Keasistenan Utama 7	1

Selesai	8
Nusa Tenggara Barat	1
Bengkulu	1
Jawa Timur	1
Kalimantan Selatan	1
Lampung	1
Maluku	1
Sulawesi Selatan	1
Sumatera Selatan	1
Total	41

Dari 8 Unit yang telah menyelesaikan Pelaksanaan Perlakuan Saran, 1 kajian dilaksanakan sebagian dan 7 kajian dilaksanakan seluruhnya atas saran yang dikeluarkan Ombudsman RI. Beberapa penyebabnya atas masih banyaknya Perlakuan Saran yang belum selesai antara lain adalah alokasi anggaran yang tidak memadai sebagai akibat *automatic adjustment* yang

dihadapi oleh beberapa Kantor Perwakilan dan penyebab lainnya adalah alokasi waktu dan sumber daya sehubungan dengan penyelesaian Penilaian Kepatuhan pada triwulan ketiga hingga triwulan keempat. Situasi demikian membuat penyesuaian kembali perlu dilakukan pada kalender kerja.

Tabel Perlakuan Pelaksanaan Saran (PPS)

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 Pohuwatu
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 Pene-gasan Batas Desa dan Kelurahan dalam Rangka Mewujudkan Percepatan Kebijakan Satu Peta (One Map Policy)
Utama V	Pengawasan Pelayanan Publik Mengenai Persiapan, Pembangunan, dan Pe-mindahan Ibu Kota Negara Tahap 1 (2022-2024)
Utama VI	Potensi Maladministrasi pada Optimalisasi Pelayanan Jaminan Sosial Ketenaga-kerjaan terhadap Pekerja Informal
Utama VII	Tata Kelola Pelayanan Sistem Jaminan Produk Halal oleh Badan Penyelengga-ra Jaminan Produk Halal (BPJPH)

B. SURVEI KEPATUHAN (OPINI PENGAWASAN)

Survei Kepatuhan yang dilakukan Ombudsman RI adalah penilaian terhadap pemenuhan standar pelayanan publik oleh penyelenggara pelayanan publik, baik di tingkat pusat maupun daerah. Penilaian ini bertujuan untuk memastikan bahwa pelayanan publik yang diberikan memenuhi ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Pada Triwulan IV tahun 2024, kegiatan Survei Kepatuhan (Opini Pengawasan) sedang merealisasikan tahap:

1. Pelaksanaan

Pada tahap pelaksanaan, Ombudsman RI memulai dengan proses pengambilan data berdasarkan lokus penilaian, yang dilakukan dengan turun langsung ke lapangan ke setiap unit layanan, melakukan wawancara, observasi hingga studi dokumen. Pada tahapan ini tim Ombudsman RI lebih dulu berkoordinasi dengan narahubung instansi terkait guna memudahkan pencarian responden dan permintaan dokumen.

Pemilihan narahubung pada tahap ini dilakukan secara saksama agar responden yang akan diwawancarai tepat sasaran dan dokumen untuk kebutuhan penilaian telah disiapkan. Proses komunikasi dengan narahubung ini turut menjadi hal krusial agar tim Ombudsman RI mengetahui produk apa saja yang diselenggarakan oleh setiap unit layanan. Dari data yang dikumpulkan, Ombudsman RI melakukan verifikasi atau penyisiran data. Sesuai dengan konsep dan metodologi penilaian, hal-hal yang dinilai hanya produk yang berhubungan

langsung dengan masyarakat. Data yang telah diunggah wajib diverifikasi oleh Asisten Koordinator Pencegahan dan Kepala Perwakilan sebagai penanggung jawab, begitu pula di Pusat dan juga dilakukan supervisi secara acak oleh Kepala Perwakilan.

Penilaian dilakukan dengan cara mendokumentasikan komponen/indikator standar layanan atas produk layanan yang diselenggarakan. Hasil dokumentasi tersebut, diunggah ke dalam aplikasi. Setelah finalisasi, data dikirim ke tingkat pusat untuk diolah. Dengan cara ini, Ombudsman dapat lebih mudah dalam mendapatkan hasil penilaian baik di Kementerian/Lembaga maupun Pemerintah Daerah.

2. Penyusunan Hasil Penilaian

Penyusunan hasil penilaian dilakukan setelah pengolahan dan analisis data oleh pusat. Pada tahapan ini Ombudsman RI kembali menggelar workshop akhir, sebagai kegiatan pencocokan data dan penyamaan persepsi antara tim pusat dan tim perwakilan terhadap penilaian yang telah dilakukan sebelum disampaikan kepada instansi terkait dan publik.

Penyusunan hasil penilaian dilakukan setelah melalui evaluasi hasil penilaian. Evaluasi turut dipandang penting bagi Ombudsman RI, terutama sebagai masukan untuk unit pelayanan yang masih memperoleh nilai yang belum memuaskan. Harapannya ke depan, unit pelayanan itu dapat meningkatkan kinerja dalam melayani masyarakat.

3. Penyerahan Hasil Laporan

Dari hasil penilaian yang disusun (masih berdasarkan angka), maka dibuatkan zonasi berdasarkan nilai rentang (zona hijau, kuning dan merah).

Hasil Penilaian	Nilai	Opini	Zonasi
88,00-100	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

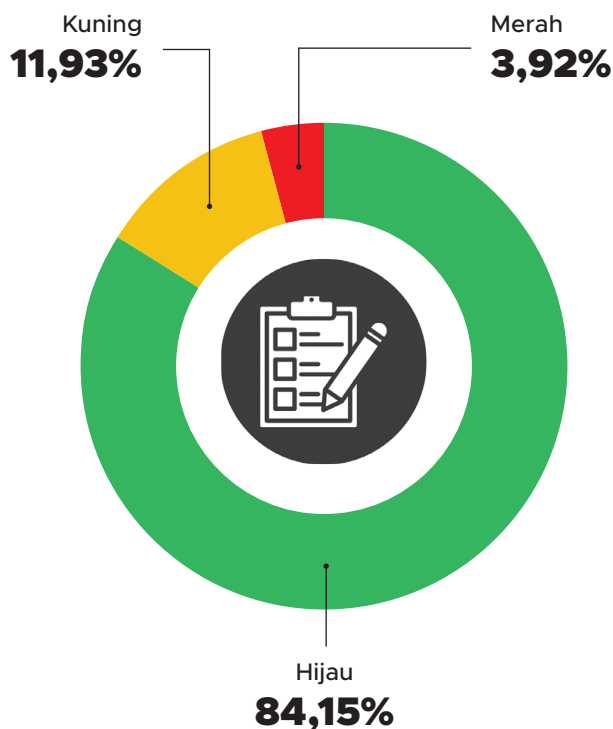
Kemudian, penyusunan hasil akhir laporan kepatuhan ini dibuatkan dalam beberapa penyusunan, mulai dari Laporan Kepatuhan Kementerian dan Lembaga, Laporan Kepatuhan Pemerintah Daerah, dan laporan yang akan dibacakan pada acara penganugerahan predikat kepatuhan.

Keseluruhan hasil penilaian merupakan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman Penyelenggara Pelayanan Publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan publik sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Seperti diamanatkan oleh peraturan Ombudsman RI, keseluruhan proses penilaian kepatuhan dilaksanakan berasaskan integritas, Kepatuhan, keadilan, non-diskriminasi, tidak memihak, akuntabilitas, keseimbangan, keterbukaan, dan kerahasiaan.

4. Hasil Penilaian Tahun 2024

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).

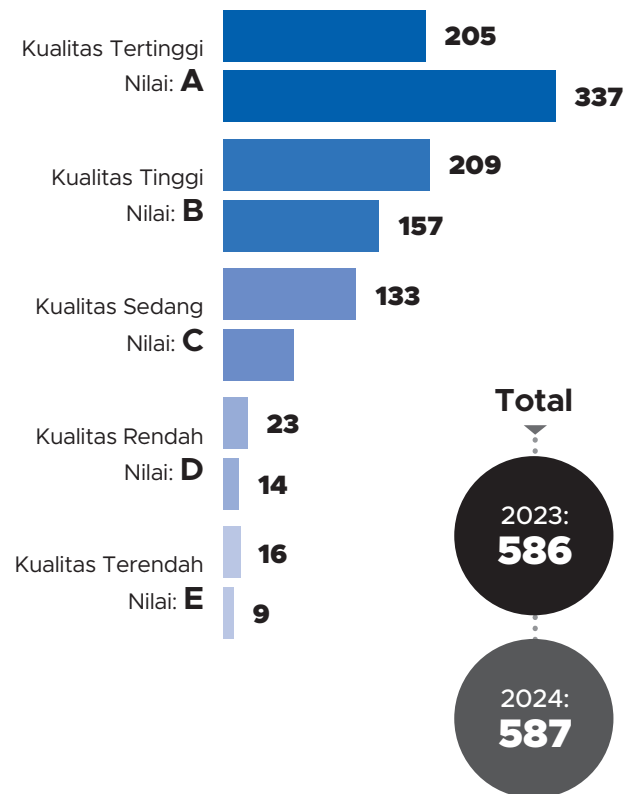


Dari hasil penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik 2024, dapat diketahui terjadi peningkatan yang cukup signifikan jumlah entitas yang masuk ke dalam zona hijau dibandingkan dengan tahun 2023. Tercatat sebanyak 80 entitas yang 'bermigrasi' ke zona hijau.

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.

Sebaran Kategori Penilaian Tingkat Nasional Tahun 2023-2024



Negara menempatkan Ombudsman sebagai lembaga pengawas yang menjadi bagian dari tercapainya Prioritas Nasional yaitu “Memperkuat Stabilitas Politik, Hukum, Pertahanan dan Keamanan (Polhukhankam) dan Transformasi Pelayanan Publik”. Secara independen, Ombudsman Republik Indonesia mengambil peran kunci mengawasi seluruh Prioritas Nasional dalam kapasitasnya sebagai lembaga pengawas yang berlandaskan Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI.

Ombudsman mengukur kepatuhan Kementerian, Lembaga hingga daerah terhadap pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009. Hal ini merupakan bagian dari kegiatan Pencegahan Maladministrasi dalam Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Pada kepatuhan 2024, Ombudsman melaporkan terjadi peningkatan jumlah penyelenggara layanan yang masuk Zona Hijau atau memperoleh Opini Kualitas Tertinggi dan Tinggi di 2024 dibandingkan dengan 2023.

Pada tahun 2024, terdapat 587 penyelenggara yang telah dinilai pada pemerintahan pusat dan daerah. Secara terperinci, angka tersebut diambil 25 kementerian, 14 lembaga, 34 pemerintah provinsi, 98 pemerintah kota dan 416 pemerintah kabupaten.

Pada Kepolisian Republik Indonesia, Ombudsman telah melakukan penilaian terhadap 1.466 satuan, yang meliputi Satuan Intelkam, Satuan Lalu-Lintas, dan juga Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT). Pada Kementerian Agraria, telah dinilai 478 kantor pertanahan.

Secara keseluruhan, Zona Hijau dengan Kualitas Tertinggi sebanyak 337 entitas (57,41%), Zona Hijau dengan Kualitas Tinggi sebanyak 157 (26,75%), Zona Kuning dengan kualitas sedang sebanyak 70 entitas (11,93%), Zona Merah dengan Kualitas Rendah sebanyak 14 entitas (2,39%), dan Kualitas Terendah sebanyak 9 entitas (1,53%).

Hasil penilaian terhadap 25 kementerian, 22 di antaranya masuk Zona Hijau dan 3 kementerian masuk ke Zona Kuning. Tiga peringkat tertinggi pada kategori ini ialah Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi (93,33), Kementerian Keuangan (92,57), dan Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah (92,18).

Sedangkan pada kategori lembaga, dari 14 yang dinilai, 11 lembaga masuk ke Zona Hijau, dan 3 masuk ke Zona Kuning. Tiga peringkat tertinggi pada kategori ini adalah Badan Pusat Statistik (94,99), Badan Penga-

was Obat dan Makanan (94,94) dan Badan Narkotika Nasional (93,22).

Pada kategori pemerintahan provinsi, dari 34 pemprov yang dinilai, 28 masuk Zona Hijau, 5 masuk Zona Kuning dan 1 Zona Merah. Pada kategori ini tiga peringkat teratas diraih oleh Pemprov Sulawesi Utara (98,63), Jawa Tengah (98,21) dan DI Yogyakarta (97,22).

Pada kategori pemerintahan kota, dari 98 pemkot yang dinilai, 94 masuk Zona Hijau dan 4 masih Zona Kuning. Tiga peringkat teratas pada kategori ini adalah Kota Magelang (99,61), Kota Surakarta (99,14) dan Kota Yogyakarta (98,91).

Sedangkan pada kategori pemerintahan kabupaten, dari 416 yang dinilai, 339 masuk Zona Hijau, 55 masuk Zona Kuning dan 22 masuk ke Zona Merah. Tiga peringkat teratas pada kategori ini adalah Kabupaten Wonogiri (99,71), Kabupaten Sukoharjo (99,36) dan Kabupaten Tuban (99,03).

Posisi 5 Teratas Penerima Anugerah Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2024 Tingkat Kementerian

1. Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi (93,33)
2. Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah (92,18)
3. Kementerian Luar Negeri (89,39)
4. Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi (88,67)
5. Kementerian Komunikasi dan Informatika (88,3)

Posisi 5 Teratas Penerima Anugerah Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2024 Tingkat Lembaga

1. Badan Pusat Statistik (94,99)
2. Badan Pengawas Obat dan Makanan (94,94)
3. Badan Narkotika Nasional (93,22)
4. Perpustakaan Nasional (90,09)
5. Lembaga Sensor Film (88,45)

Posisi 10 Teratas Penerima Anugerah Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2024 Tingkat Pemerintah Provinsi

1. Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara (98,63)
2. Pemerintah Provinsi Jawa Tengah (98,21)
3. Pemerintah Provinsi DIY (97,22)
4. Pemerintah Provinsi Bali (98,21)
5. Pemerintah Provinsi Riau (96,47)
6. Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah (96,17)
7. Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat (95,65)
8. Pemerintah Provinsi Jawa Barat (95,58)
9. Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan (94,58)
10. Pemerintah Provinsi Banten (94,01)

Posisi 10 Teratas Penerima Anugerah Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2024 Tingkat Pemerintah Kota

1. Pemerintah Kota Magelang (99,61)
2. Pemerintah Kota Surakarta (99,14)
3. Pemerintah Kota Yogyakarta (98,91)
4. Pemerintah Kota Surabaya (98,59)
5. Pemerintah Kota Pasuruan (98,22)
6. Pemerintah Kota Blitar (98,19)
7. Pemerintah Kota Salatiga (98,19)
8. Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Pusat (97,98)
9. Pemerintah Kota Denpasar (97,93)
10. Pemerintah Kota Malang (97,84)

Posisi 10 Teratas Penerima Anugerah Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2024 Tingkat Pemerintah Kabupaten

1. Pemerintah Kabupaten Wonogiri (99,71)
2. Pemerintah Kabupaten Sukoharjo (99,36)
3. Pemerintah Kabupaten Tuban (99,03)

4. Pemerintah Kabupaten Tulungagung (98,73)
5. Pemerintah Kabupaten Bojonegoro (98,7)
6. Pemerintah Kabupaten Karanganyar (98,66)
7. Pemerintah Kabupaten Sragen (98,64)
8. Pemerintah Kabupaten Pematang (98,59)
9. Pemerintah Kabupaten Cilacap (98,54)
10. Pemerintah Kabupaten Ngawi (98,43)

C. ISU MENONJOL

• Potensi Maladministrasi dalam Pelayanan Publik Air Minum di Kabupaten Alor

Untuk mendapatkan pemahaman yang komprehensif atas fenomena kondisi geografis sebagai isu strategis Daerah 3T (Terdepan, Terluar, Terjauh) serta keterbatasan data capaian Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM), dan informasi dari pemangku kepentingan terkait terbatasnya layanan air minum, Tim Ombudsman melakukan diskusi lebih lanjut dengan Pusat Fasilitas Infrastruktur Daerah Kementerian PUPR. Adapun informasi yang diperoleh terkait pembahasan standar pelayanan minimal (SPM) Bidang Pekerjaan Umum di Kabupaten Alor adalah sebagai berikut:

1. Data dari Ditjen Bina Bangda menunjukkan bahwa capaian SPM di Kabupaten Alor turun signifikan, terutama di bagian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat, dengan capaian masing-masing hanya 11% dan 5,4%;
2. Pada Triwulan II Tahun 2024, sudah mulai ada peningkatan pengisian SPM di sektor Pekerjaan Umum, namun tidak diikuti dengan laporan penggunaan anggaran;
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah mengatur tentang pelayanan publik, dengan 3 (tiga) Pasal yang relevan:
 - **Pasal 1:** SPM adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang wajib diberikan oleh pemerintah daerah kepada setiap warga negara.
 - **Pasal 18:** Pemerintah daerah harus memprioritaskan pelaksanaan yang berkaitan dengan pelayanan dasar, seperti penyediaan air minum.

- **Pasal 298:** Anggaran harus diprioritaskan untuk mendanai urusan pemerintahan wajib yang terkait dengan pelayanan publik dan dasar dan wajib bagi pemerintah pusat dan daerah.
4. Kementerian PUPR memiliki aplikasi bernama SICALMERS, yang mencakup atau berisi data yang diisi oleh setiap wilayah, termasuk Pulau Alor. Namun, Tahun 2022, Kabupaten Alor tidak melaporkan penerapan SPM melalui SICALMERS. Pada 2023, masih terdapat beberapa anomali dalam laporan penerapan SPM Kabupaten Alor. Contoh anomali yang terjadi adalah laporan yang menyatakan tidak ada bencana

yang ditetapkan dengan SK Bencana, tetapi terdapat rehabilitasi rumah korban bencana (tanah longsor) di Kuneman, Alor Selatan. Kemudian banyak daerah yang belum memiliki rencana mitigasi;

5. Data yang diisi oleh Kabupaten Alor pada aplikasi SICALMERS hanya terbatas pada layanan air minum yang baru melaporkan data 29 dari 175 desa (17%) dan layanan air limbah baru melaporkan 7 dari 175 desa (4%). Dalam pengisian SICALMERS ini, di isi per desa karena di harapkan bisa lebih mudah pendataannya di kelurahan;
6. Dana DAK dan DAU untuk Kabupaten Alor adalah sebagai berikut:

Tabel Alokasi DAK Fisik Kabupaten Alor (berdasarkan aplikasi KRISNA DAK dan OMSPAN 20 Agustus 2024)

DAK Fisik Bidang Air Minum

Tahun Anggaran	Kegiatan (Desa/ Kelurahan)	Alokasi DAK (Rp)	Penyerapan		Target Volume (SR)	Realisasi Volume (Unit)	
			Nilai (Rp)	%		Jumlah SR	%
2020	5	4.264.795.000	3.570.962.500	84	409	407	99,51
2021	6	5.887.215.000	5.873.211.000	100	444	444	100,00
2022	8	8.794.308.000	8.359.914.366	95	880	860	97,73
2023	13	12.171.646.000	11.913.125.230	98	1.389	1.349	97,12
2024*	11	9.741.211.000	1.733.750.000	18	1.114	Belum ada laporan	-

DAK Fisik Bidang Sanitasi

Tahun Anggaran	Kegiatan (Desa)	Alokasi DAK (Rp)	Penyerapan		Target Volume (Unit)	Realisasi Volume (Unit)	
			Nilai (Rp)	%		Jumlah SR	%
2020	14	5.042.102.000	5.025.020.000	100	959	959	100,00
2021	8	3.186.506.000	3.185.957.000	100	433	433	100,00
2022	13	5.474.242.000	5.366.736.768	98	651	650	99,85
2023	12	6.448.291.000	6.448.262.000	100	681	681	100,00
2024*	10	6.282.664.000	1.500.000.000	24	500	Belum ada laporan	-



Berbekal data yang diberikan oleh Ditjen Bina Bangda dan Kementerian PUPR, Tim Ombudsman meninjau ketiga desa untuk memperoleh informasi lapangan terkait layanan air minum. Tinjauan pertama ke Desa Otvai, Kecamatan Alor Barat Laut, Kabupaten Alor, Provinsi NTT. Desa ini memiliki jumlah penduduk yang sebagian besar memiliki mata pencaharian sebagai petani penghasil kopi, kakao, kelapa dan jagung. Desa ini terletak di daerah pegunungan, sekitar 6.000 m di atas permukaan laut.

Pertemuan berlangsung di pekarangan Gereja GMT Galed Otvai, dipimpin oleh Pendeta GMT. Fakta di lapangan menunjukkan bahwa umumnya masyarakat telah memiliki tandon (penampungan air), baik yang diberikan oleh Pemerintah Desa dan bantuan dari NGO. Namun faktanya masyarakat belum mendapatkan layanan air bersih hingga ke masing-masing rumah. Pada bulan September 2024, masyarakat Desa Otvai menyampaikan melalui media bahwa Proyek DAK Air Bersih sebesar Rp1,4 Miliar di Desa Otvai-Alor sia-sia karena masyarakat tetap tidak menikmati air bahkan uang habis beli air satu tangki Rp400 ribu.

Ketika uji coba proyek, air dari mata air yang berada di jurang desa, mengalir dengan baik. Tetapi hingga saat ini masyarakat tidak menikmati karena air tidak mengalir lagi. Informasi yang diterima oleh masyarakat bahwa mesin pompa air tenaga saat ini telah diperbaiki di Surabaya namun masih menunggu teknis untuk memasang mesin tersebut.

Pilihan masyarakat untuk menyampaikan informasi

melalui media didasari atas ketidak-tahuan masyarakat untuk menyampaikan pengaduan kepada pihak mana dan masih adanya kekhawatiran apabila membuat laporan akan terdapat kesulitan bagi keluarga dalam hal pelayanan publik.

Selain pompa air tersebut, terdapat embung yang dibangun oleh Pemerintah Provinsi NTT. Walaupun pada prinsipnya embung ditujukan untuk kegiatan pertanian namun karena kebutuhan air, akhirnya masyarakat menggunakan air yang berada di embung untuk mencuci baju. Pada kesempatan ini Pendeta GMKI menginformasikan bahwa gereja mencari upaya lain untuk berusaha

memenuhi kebutuhan airnya dengan membuat reservoir tadah hujan.

Fenomena di atas juga disampaikan oleh 3 desa lain yang dikunjungi oleh Tim Ombudsman, yaitu Desa Welai Barat, Fanating dan Takpala. Masyarakat menyampaikan bahwa mereka harus membeli air bersih untuk keperluan konsumsi Rp 120.000 – 170.000 per 5000 Liter air. Menurut masyarakat di ketiga desa tersebut, sumber mata air masih ada namun semenjak terjadi Badai Seroja, mata air tersebut tertimbun pasir.

Masyarakat telah melihat adanya tim survei sumber mata air, namun hingga saat ini tidak ada upaya untuk mengeruk pasir agar sumber mata air bisa mengisi kembali aliran sungai yang saat ini sangat kering. Masyarakat memberikan informasi bahwa Badai Seroja tidak ditetapkan sebagai bencana sehingga tidak ada satupun warga yang mendapatkan bantuan walaupun rumahnya hancur terbawa banjir. Bagi masyarakat yang memiliki dana lebih, mereka membangun sumur resapan agar bisa menyimpan air hujan.

Secara umum, masyarakat berpendapat bahwa Pemerintah Kabupaten Alor tidak pernah secara sungguh-sungguh menangani permasalahan air minum. Proses pendataan kebutuhan air minum tidak pernah dilaksanakan secara terbuka. Hanya warga yang memiliki kedekatan dengan kekuasaan yang akan mendapat kesempatan dan prioritas pengadaan air di rumahnya.

Untuk mengkonfirmasi hal tersebut, Tim Ombudsman melaksanakan pertemuan berikutnya dengan Di-

rektur Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PDAM) Nusa Kenari Kabupaten Alor. Dalam pertemuan ini, Direktur dan jajaran menyampaikan informasi kepada Tim Ombudsman bahwa data pelanggan air minum, memang terdapat perbedaan antara Bapelitbangda, Dinas Perumahan dan Pemukiman serta PDAM. PDAM tidak mengetahui data mana yang akhirnya dipergunakan untuk penyusunan anggaran oleh Bapelitbangda.

Keberatan atas adanya 3 sumber data yang saling berbeda ini telah disampaikan oleh PDAM ketika dilaksanakan pertemuan di tingkat provinsi tetapi tidak ada penyelesaian. Saat ini PDAM hanya mengelola sumber-sumber air minum lama karena terhadap proyek sumber air yang baru tidak ada serah terima kepada PDAM.

Bahkan kecenderungannya saat ini proyek sumber air diserahkan kepada Pemerintah Desa. PDAM sudah pernah meminta bantuan BPKP untuk menjembatani adanya MOU antara PDAM dengan Pemerintah Desa karena pengelolaan terhadap instalasi air minum harus memiliki kemampuan teknis. Salah satu hal yang menarik adalah adanya pembangunan meteran air milik PDAM dan Pemerintah Desa yang dibuat berdampingan.

Situasi ini berakibat pada menurunnya jumlah pelanggan PDAM, yang awalnya sekitar 5.000 pelanggan, saat ini hanya berjumlah 3.000 pelanggan dengan jumlah pelanggan yang aktif membayar hanya sekitar 1.000. Sebagai suatu perusahaan umum daerah, pendapatan yang diperoleh tidak cukup memadai untuk melakukan pengembangan lebih lanjut bahkan saat ini berbeda pada titik harus mengajukan pinjaman ke bank.

Melihat adanya dinamika para pemangku kepentingan yang bertanggung jawab atas layanan penyediaan air minum, Tim Ombudsman berinisiatif untuk membuka komunikasi dengan Pimpinan DPRD agar dapat menjembatani permasalahan ini.

Berselang 2 minggu setelah pertemuan tersebut, Tim Ombudsman mendapat informasi dari salah satu warga di Kabupaten Alor bahwa sedang berlangsung pemasangan pipa di Desa Takpala. Pada kunjungan Tim Ombudsman di bulan Oktober 2024, desa ini mengalami kesulitan air, namun pada pertengahan November 2024, telah dipasang pipa air sehingga seluruh rumah di Desa Adat Takpala telah menikmati air bersih dengan kualitas yang baik.

Sumber air berasal dari mata air yang berada di gunung. Namun distribusi air ini hanya sebatas di Desa Adat Takpala yang kemudian diteruskan dengan sambungan pipa hingga Gua Maria. Menurut informasi yang disampaikan, distribusi selanjutnya diserahkan kepada masing-masing pemerintah desa. Terkait dengan instalasi pipa terpasang yang ukurannya cukup kecil, hal ini untuk menyesuaikan dengan debit air dari sumber mata air yang cukup deras, sehingga lebih baik air mengalir terus dengan demikian tekanan menjadi stabil. Proyek pembangunan instalasi ini berasal dari Provinsi NTT dan memakan waktu 1 minggu.

● **Hindari Pasien Telantar di IGD, Ombudsman Serahkan Hasil *Rapid Assessment***

Ombudsman RI Perwakilan Aceh melakukan *Rapid Assessment* (Kajian Cepat) terkait tata kelola layanan rujukan pasien. Kajian Cepat ini dilaksanakan untuk mengurangi jumlah laporan keluhan masyarakat, terutama pasien terlantar di Instalasi Gawat Darurat (IGD) dan ketiadaan kamar rawat inap di rumah sakit tujuan rujukan.

Substansi ini menjadi perhatian Ombudsman RI Perwakilan Aceh karena selama empat tahun terakhir, jumlah pengaduan masyarakat berkenaan dengan pelayanan di berbagai fasilitas layanan kesehatan (fasyankes) terus meningkat termasuk permasalahan pada aplikasi Sistem Rujukan Terintegrasi (Sisrute). Kajian ini dilakukan di wilayah Kabupaten Aceh Barat, Kabupaten Aceh Timur dan beberapa rumah sakit di Kota Banda Aceh, dengan melibatkan 41 responden dari 15 lokasi.

Hasil kajian menunjukkan penelantaran pasien di IGD terjadi salah satunya karena kendala dalam pelaksanaan Aplikasi Sistem Rujukan Terintegrasi (Sisrute). Penggunaan aplikasi itu bermasalah karena kurangnya sosialisasi dan bimbingan teknis untuk tim pelaksana. Namun ada isu yang lebih mendasar, yaitu belum adanya harmonisasi, sinkronisasi, dan mitigasi risiko terkait tata kelola rujukan antara Kemenkes dan BPJS Kesehatan.

Berdasarkan temuan Ombudsman melalui wawancara dan kunjungan lapangan, terdapat dua kendala di dinas kesehatan dan fasyankes. Adapun kendala di dinas kesehatan, meliputi: pertama, dinas kesehatan di daerah terkendala dalam melaksanakan kegiatan sosialisasi karena tidak tersedia anggaran khusus. Kedua, dinas kesehatan kabupaten/kota hanya men-

dampingi pembuatan akun Sistrute, namun belum memahami terkait ketentuan dan teknis penggunaan. Ketiga, dinas kesehatan di daerah kesulitan untuk pendampingan berkelanjutan, dikarenakan pemegang akun Sistrute dimutasi/bekerja di tempat lain.

Sedangkan kendala pada fasyankes, di antaranya:

1. Puskesmas belum mendapatkan sosialisasi dan/atau Bimtek khusus terkait penggunaannya.
2. Belum semua fasyankes membuat SOP Rujukan Sistrute.
3. Belum semua fasyankes membentuk Tim Pengelola Sistrute (SK) yang disahkan oleh direktur rumah sakit/kepala puskesmas.
4. Rumah sakit swasta tidak memperoleh informasi terkait Sistrute dari Dinas Kesehatan, informasi dan teknis penggunaan dipelajari secara mandiri.
5. Rumah sakit perujuk beranggapan terlalu banyak data/informasi pasien yang harus dimasukkan.
6. Rumah sakit penerima mengeluhkan data dukung pasien tidak lengkap diisi oleh fasyankes perujuk.
7. Masih ditemukan petugas rujukan bukan berasal dari tenaga kesehatan, sehingga menghambat proses rujukan.
8. Fasyankes mengeluhkan waktu tunggu (*response time*) yang masih relatif lama.
9. Rumah sakit masih menggunakan dua aplikasi yaitu *VClaim* dari BPJS dan *Sistrute*. Diharapkan kedua aplikasi tersebut dapat terhubung, sehingga tidak perlu penginputan berulang.
10. Puskesmas masih merujuk pasien secara konvensional yaitu dengan menghubungi langsung pihak rumah sakit.
11. Puskesmas menggunakan Aplikasi *Pcare* untuk kebutuhan administrasi rujukan pasien.
12. Pada kasus bayi yang baru lahir di akhir pekan, kesulitan dalam proses merujuk karena belum memiliki identitas lengkap.
13. Jaringan dan keterbatasan SDM menjadi kendala utama penggunaan *Sistrute* di puskesmas
14. Rumah sakit kesulitan dalam mengedukasi keluarga pasien yang proses rujuknya belum disetujui RS rujukan.

Ombudsman menyampaikan beberapa saran perbaikan yang perlu ditindaklanjuti oleh pemerintah

daerah dan fasyankes, di antaranya:

1. Pemerintah Aceh, Pemerintah Kabupaten Aceh Barat dan Pemerintah Kabupaten Aceh Timur menerbitkan surat edaran mengenai penggunaan Aplikasi Sistrute dalam melakukan rujukan pasien oleh seluruh fasyankes.
2. Dinas Kesehatan Aceh melakukan sosialisasi secara langsung/daring kepada Dinas Kesehatan se-Aceh terkait penggunaan Aplikasi *Sistrute* dalam melakukan rujukan pasien. Kegiatan sosialisasi ini mencakup pemahaman regulasi dan pengetahuan tentang sistem layanan rujukan terintegrasi, di mana kegiatannya dapat berbentuk pendidikan dan pelatihan atau sosialisasi di-daktik. Adapun peserta Kegiatan Sosialisasi Sistem Layanan Rujukan Terintegrasi ini terdiri dari perwakilan dari dinas kesehatan Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab di bidang ini dan Tim Pengelola Sistrute pada setiap fasyankes di Aceh
3. Dinas Kesehatan Kabupaten Aceh Barat dan Dinas Kesehatan Kabupaten Aceh Timur perlu:
 - Melakukan sosialisasi secara langsung/daring kepada fasyankes baik itu tingkat Rumah Sakit Umum Daerah, Rumah Sakit Swasta, Puskesmas dan Klinik Pratama Swasta terkait penggunaan Aplikasi Sistrute dalam melakukan rujukan Pasien. Pelaksanaan kegiatan sosialisasi ini mencakup lebih dari 70% (tujuh puluh persen) dari jumlah fasyankes yang ada di wilayahnya. Setelah persentase cakupan kegiatan sosialisasi ini tercapai, berdasarkan data capaian sebelumnya, diharapkan terjadi peningkatan penggunaan Aplikasi *Sistrute* sebesar 30 persen.
 - Mendampingi pembuatan akun Aplikasi *Sistrute* bagi fasyankes yang belum memiliki akun, sehingga setelah pelaksanaan pendampingan dilakukan, sebanyak 80% dari jumlah fasyankes di wilayahnya memiliki akun aktif *Sistrute*.
4. Fasyankes di Kabupaten Aceh Barat dan Kabupaten Aceh Timur yang sudah mengikuti kegiatan sosialisasi harus membentuk Tim Pengelola Sistrute dengan Surat Keputusan (SK) dan disahkan oleh direktur rumah sakit/kepala puskesmas.
5. Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin

menyediakan informasi realtime dan akurat terkait ketersediaan kamar rawat inap, yang dapat diakses oleh publik baik secara maupun aplikasi.

Ombudsman juga menyampaikan RSUDZA perlu menyediakan informasi realtime dan akurat tentang ketersediaan kamar rawat inap, yang dapat diakses oleh publik baik secara maupun aplikasi.

● **Kesemrawutan Utilisasi Telekomunikasi (Fiber Optic) di DI Yogyakarta**

Fokus utama dalam kajian ini adalah kesemrawutan utilitas *fiber optic* di wilayah DIY yang dinilai semakin mengkhawatirkan. Kajian ini untuk mengidentifikasi akar permasalahan dan memberikan rekomendasi agar utilitas tersebut dapat dikelola dengan lebih efisien dan tidak merugikan masyarakat. Mengingat pentingnya infrastruktur serat fiber dalam mendukung akses internet yang cepat dan stabil, kajian ini sangat relevan dalam mendorong penataan dan pengelolaan utilitas yang lebih baik.

Hasil kajian digunakan sebagai dasar untuk memperbaiki penataan dan pengelolaan utilitas *fiber optic* di DIY, sehingga ke depannya tidak akan terjadi kesemrawutan yang merugikan masyarakat.

Hasil kajian ini disambut positif oleh seluruh pemerintah daerah di DIY, yang menganggapnya sebagai langkah konstruktif dalam mencari solusi atas penataan infrastruktur telekomunikasi yang lebih baik.

Pesatnya perkembangan infrastruktur telekomunikasi, terutama pemasangan jaringan serat fiber, membawa dampak positif terhadap konektivitas digital. Namun, di sisi lain, pemasangan kabel yang tidak terkoordinasi dengan baik menyebabkan berbagai permasalahan, seperti:

1. Pelanggaran estetika kota akibat kabel yang semrawut dan tidak tertata dengan rapi.
2. Gangguan terhadap fasilitas umum, seperti trotoar dan jalur hijau yang sering kali terganggu oleh instalasi kabel bawah tanah maupun udara.
3. Potensi bahaya keselamatan, baik bagi masyarakat maupun pekerja di sektor telekomunikasi, akibat pemasangan kabel yang tidak memenuhi standar keamanan.

Seluruh Pemda di DIY menyambut baik hasil pengawasan yang dipaparkan dalam kajian ini. Mereka sepakat bahwa perlu ada regulasi dan koordinasi yang lebih ketat dalam penataan utilitas *fiber optic* agar infrastruktur telekomunikasi tetap mendukung perkembangan digital tanpa mengorbankan aspek tata kota dan keselamatan.

Kajian ini juga bertujuan untuk mendorong berbagai pihak agar lebih serius dalam menangani persoalan penataan utilitas *fiber optic*. Beberapa tujuan penting yang ingin dicapai antara lain:

1. Meningkatkan Koordinasi Antarinstansi. Regulasi yang lebih jelas dan koordinasi yang lebih baik antara pemerintah daerah, operator telekomunikasi, dan pemangku kepentingan lainnya diperlukan untuk menghindari tumpang-tindih dalam pemasangan jaringan fiber optic.
2. Menjamin Keselamatan dan Kenyamanan Publik. Penataan yang baik dapat mengurangi potensi kecelakaan akibat kabel yang menjuntai sembarangan serta meminimalkan gangguan terhadap fasilitas umum.
3. Mendorong Penerapan Standar Infrastruktur yang Lebih Baik. Dengan adanya pengawasan ketat, pemasangan *fiber optic* dapat mengikuti standar teknis yang lebih aman dan estetis, sehingga mendukung pembangunan infrastruktur yang lebih tertata.
4. Mencegah Maladministrasi dalam Pengelolaan Infrastruktur Telekomunikasi. Ombudsman RI DIY berupaya memastikan tidak ada pelanggaran administrasi dalam perizinan dan pemasangan utilitas *fiber optic*, termasuk potensi monopoli atau praktik tidak sehat lainnya.

Dengan adanya hasil pengawasan ini, diharapkan seluruh pihak dapat lebih aktif dalam menciptakan solusi yang efektif dan berkelanjutan dalam pengelolaan utilitas *fiber optic* di DIY. Ombudsman RI DIY berkomitmen untuk terus mengawal isu ini



agar pembangunan infrastruktur telekomunikasi dapat berjalan selaras dengan kepentingan publik dan estetika kota.

● **Ombudsman Papua Barat Dorong Pencegahan Maladministrasi dari Lingkungan Sekolah**

Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Papua Barat, Siltonus Disyan Paa menjadi narasumber pada kegiatan Sosialisasi dan Advokasi Peraturan Perundang-Undangan terkait Bidang Pendidikan di Lingkungan Dinas Pendidikan Kota Sorong yang dilaksanakan oleh Dinas Pendidikan Kota Sorong pada 22 Oktober 2024.

“Ombudsman dalam fungsinya adalah lembaga negara yang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah baik di pusat maupun di daerah termasuk yang diselenggarakan oleh BUMN, BUMN, BHMN serta badan swasta atau perseorangan yang diberikan tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu termasuk yang dilakukan oleh bapak dan ibu sekalian baik di sekolah dan juga di Disdik,” ujar Disyan.

Ditambahkan oleh Disyan, bahwa substansi pendidikan merupakan salah satu yang paling sering dilaporkan ke Ombudsman RI dan juga Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Papua Barat. Dari data laporan masyarakat 2023, substansi pendidikan terbanyak ketiga secara nasional yang paling banyak dilaporkan, yaitu sebanyak 743 laporan. Serta terdapat 14 laporan dengan substansi pendidikan di Perwakilan Ombudsman Papua Barat.

“Bapak dan ibu sekalian harus berperan aktif dalam pencegahan maladministrasi di tempat kerja bapak dan ibu, dan kita mulai dari sekolah maupun di Disdik, hal ini guna terwujudnya pelayanan publik yang prima sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik,” ujar Disyan.

Ombudsman mengajak para peserta yang hadir berani melapor ke Ombudsman jika menemukan dan mengalami tindakan maladministrasi.

Turut hadir dalam kegiatan ini, Plt. Kepala Disdik Kota Sorong, Arby William Mamangsa dan Kepala Bagian Hukum Sekretariat Daerah Kota Sorong, Lodwig C. A. Malaseme.



BAB III

AKSELERASI DAN TRANSFORMASI ORGANISASI

Penguatan Tata Kelola Pemerintahan dan Reformasi Birokrasi Ombudsman RI: Langkah Strategis Menuju Pelayanan Publik Berkualitas

Biro Hukum, Kerja Sama, dan Organisasi (HKO) Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia telah menunjukkan kinerja signifikan sepanjang Triwulan IV Tahun 2024. Melalui berbagai inisiatif strategis, biro ini berperan sebagai penggerak reformasi internal dan penguat kerangka hukum kelembagaan, sekaligus menjadi garda terdepan dalam mendorong kolaborasi lintas sektor.

Fondasi Kelembagaan dan Tata Kelola

Penguatan tata kelola dimulai dari fungsi dasar Biro HKO yang meliputi koordinasi penyusunan peraturan, fasilitasi kerja sama, pembinaan organisasi, hingga advokasi hukum. Berdasarkan Peraturan Sekretaris Jenderal Ombudsman RI Nomor 4 Tahun 2021, Biro HKO ditugaskan tidak hanya mengelola produk hukum, tetapi juga mengintegrasikan pendekatan kolaboratif melalui kerja sama nasional dan internasional untuk meningkatkan kapasitas kelembagaan.

Selama Triwulan IV, Biro HKO berhasil menyusun dan memfasilitasi harmonisasi berbagai produk hukum penting, termasuk rancangan Peraturan Presiden terkait hak dan tunjangan pejabat Ombudsman daerah, serta sejumlah petunjuk teknis pelaksanaan tugas pengawasan publik. Selain itu, dokumentasi hukum melalui JDIH (Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum) diperkuat dengan integrasi dokumen regulasi baru dan peningkatan kualitas layanan informasi hukum berbasis digital.

Reformasi Birokrasi: Dari Penataan Organisasi hingga Survei Layanan

Komitmen reformasi birokrasi tercermin dalam penyusunan dan evaluasi instrumen kelembagaan serta pelaksanaan survei kepuasan layanan. Indeks Kinerja Biro HKO mencapai angka 3,1, menunjukkan kinerja yang solid dalam memberikan fasilitasi layanan hukum dan manajemen organisasi. Survei layanan kerja sama dan magang yang dilaksanakan pada Desember 2024 juga menunjukkan hasil memuaskan, masing-masing memperoleh indeks kepuasan 81,67 dan 86,63.

Tidak hanya internal, Biro HKO turut melakukan pembinaan dan fasilitasi magang mahasiswa dari berbagai perguruan tinggi, memperluas akses pemahaman publik tentang peran Ombudsman, dan memperkuat SDM masa depan dalam bidang tata kelola pemerintahan.

Menuju Tata Kelola Pemerintahan yang Lebih Baik

Menuju Tata Kelola Pemerintahan yang Lebih Baik

Apa yang dilakukan Biro HKO sepanjang Triwulan IV 2024 mencerminkan transformasi nyata menuju birokrasi yang transparan, adaptif, dan kolaboratif. Kombinasi antara reformasi kelembagaan, pembauran regulasi, serta penguatan relasi eksternal menjadi modal penting dalam menghadapi tantangan pelayanan publik yang semakin kompleks.

Upaya ini sekaligus membuktikan bahwa penguatan tata kelola dan reformasi birokrasi tidak berhenti pada tataran administratif, melainkan menyentuh aspek substantif dalam menciptakan pemerintahan yang akuntabel dan melayani. Dengan pendekatan strategis dan berbasis kinerja, Ombudsman RI terus melangkah menuju tata kelola pemerintahan yang lebih efektif dan terpercaya.

A. REALISASI ANGGARAN

Capaian Prioritas Nasional (PN) pada Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik



Triwulan IV 2024 untuk Penyelesaian Laporan sebesar 118,53%, dengan perincian 132,70% Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Pusat yang Diselesaikan dan 104,36% Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan yang Diselesaikan serta Survei Kepatuhan terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sebesar 99,64%. Untuk Survei Kepatuhan yang disaebut terakhir, perinciannya 100% Survei Kepatuhan K/L terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh pusat dan 99,28% Survei Kepatuhan K/L terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh perwakilan.

Realisasi anggaran Ombudsman RI sebesar 98,52% (Rp. 36.458.983.948) dari pagu efektif Rp. 37.007.347.000. Realisasi anggaran terkait Program Dukungan Manajemen sebesar 97,45% (Rp. 198.504.676.872) dari pagu efektif Rp. 203.700.528.000.

Program Kegiatan	Pagu Efektif	Realisasi	%	Sisa Anggaran
Ombudsman Republik Indonesia	240.707.875.000	234.963.660.820	97.61%	5.744.214.180
Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	37.007.347.000	36.458.983.948	98.52%	548.363.052
Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat	18.027.574.000	17.768.741.564	98.56%	258.832.436
Pencegahan Maladministrasi	18.234.457.000	17.950.344.430	98.44%	284.112.570
Penjaminan Mutu	745.316.000	739.897.954	99.27%	5.418.046
Program Dukungan Manajemen	203.700.528.000	198.504.676.872	97.45%	5.195.851.128
Perencanaan dan Keuangan	2.268.613.000	2.207.245.086	97.29%	61.367.914
Fasilitasi Pelayanan Teknis Pengawasan Pelayanan Publik	1.487.610.000	1.480.714.318	99.54%	6.895.682
Kehumasan, Data dan Sistem, dan Teknologi Informasi	2.189.710.000	2.177.672.606	99.45%	12.037.394
Pengawasan Internal	675.206.000	667.881.527	98.92%	7.324.473
Hukum, Kerja Sama, Organisasi, dan Reformasi Birokrasi	2.863.311.000	2.859.627.153	99.87%	3.683.847
Sumber Daya Manusia, Perlengkapan, dan Kerumahtanggaan	194.216.078.000	189.111.536.182	97.37%	5.104.541.818

B. SUMBER DAYA MANUSIA DAN UMUM

Transformasi Digital dan SDM Unggul

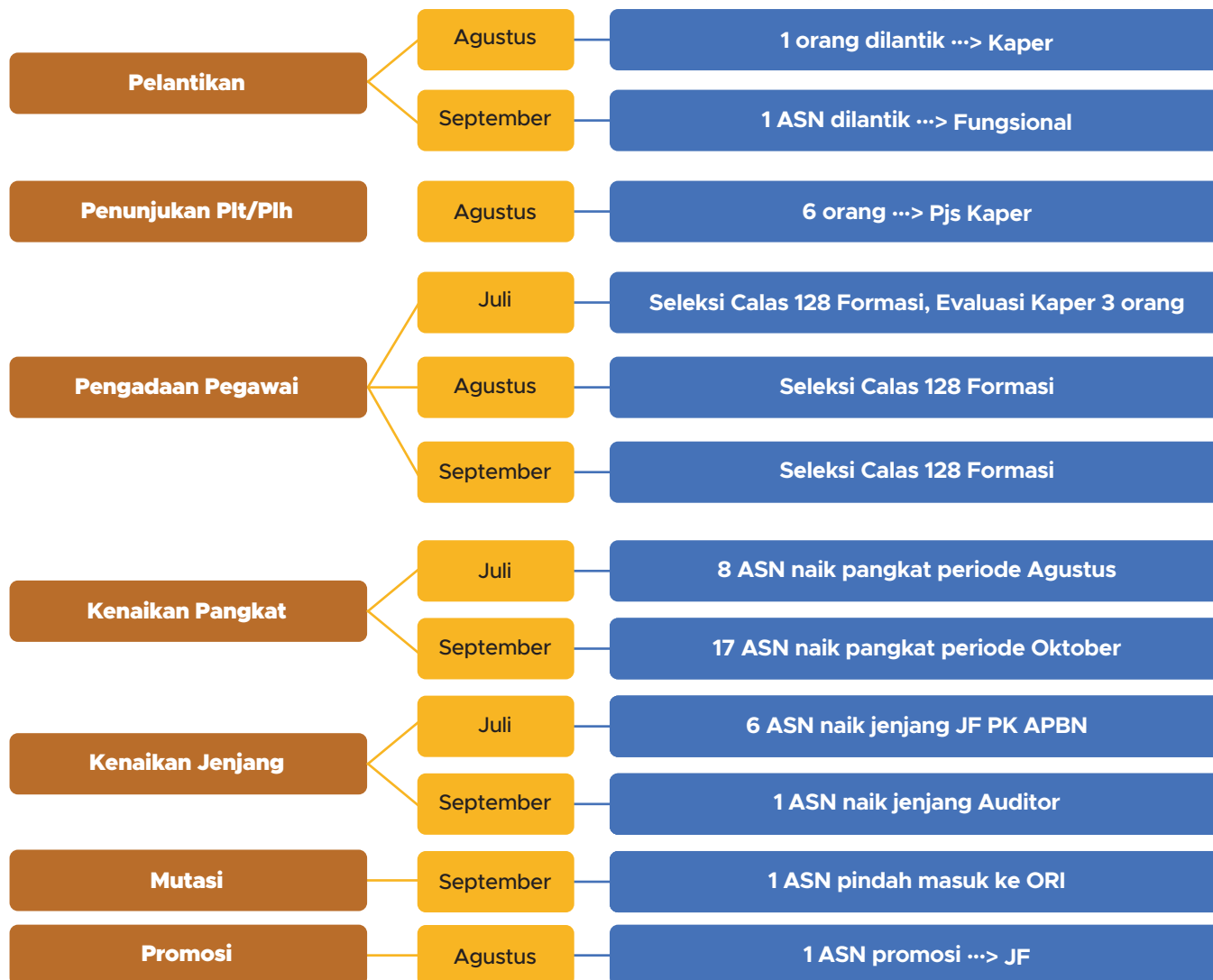
Digitalisasi manajemen kepegawaian menjadi sorotan dengan pengembangan Aplikasi Humanusia, yang mengintegrasikan presensi, cuti, tunjangan, hingga data pegawai. Di sisi lain, pengembangan kompetensi terus ditingkatkan, antara lain:

- 24 kegiatan pelatihan dilaksanakan selama Triwulan IV
- 425 pegawai mengikuti berbagai program pengembangan
- Pelibatan aktif dalam pelatihan fungsional, teknis, dan kepemimpinan

Pendekatan holistik juga diterapkan melalui kegiatan health talk, pemeriksaan kesehatan, serta pembinaan disiplin dan penghargaan ASN berprestasi.

Kepegawaian

Pada Triwulan IV Tahun 2024, kegiatan Tim Kerja Mutasi dan Pengadaan Pegawai yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:



Untuk mendukung kinerja Ombudsman RI, melalui Biro SDMU dilakukan berbagai upaya pengembangan kompetensi pegawai. Berikut rincian data pelaksanaan kegiatan pengembangan kompetensi yang diselenggarakan oleh Tim Kerja Pengembangan Sumber Daya Manusia maupun kegiatan eksternal yang diikuti.

No	Bentuk/Jalur Pengembangan Kompetensi	Jumlah Kegiatan
1	Pelatihan Fungsional ASN	3
2	Pelatihan Substansi Asisten	4
3	Pelatihan Struktural Kepemimpinan	1
4	Pelatihan Teknis	4
5	Seminar/Konferensi/Sarasehan	4
6	Sosialisasi	6
7	Workshop atau Lokakarya	2
TOTAL KEGIATAN TRIWULAN IV		24



C. PENINGKATAN KEAMANAN SIBER DI OMBUDSMAN RI

Keamanan informasi dan jaringan memainkan peran vital dalam menjaga integritas dan kerahasiaan data yang dikirimkan melalui berbagai perangkat jaringan. Ancaman siber seperti peretasan, *malware*, dan penyalahgunaan sumber daya jaringan berpotensi menimbulkan kerugian materiil maupun immateriil. Karena itu, Ombudsman RI menempatkan penguatan sistem keamanan siber sebagai bagian dari upaya untuk melindungi infrastruktur teknologi informasi dari serangan yang merugikan serta menjaga produktivitas kerja seluruh insan Ombudsman.

Di tengah meningkatnya kompleksitas ancaman digital, keamanan siber menjadi pilar penting dalam mendukung operasional lembaga publik. Ombudsman Republik Indonesia, melalui peran aktif Tim Ombudsman-CSIRT (*Computer Security Incident Response Team*), telah menorehkan capaian penting dalam penguatan tata kelola keamanan informasi selama tahun 2024, khususnya pada Triwulan IV.

Indeks TMPI: Tantangan dalam Konsistensi Penanganan Insiden

Salah satu tolok ukur penting dalam evaluasi keamanan siber adalah Tingkat Maturitas Penanganan Insiden (TMPI). Pada tahun 2024, hasil pengukuran TMPI Ombudsman RI menunjukkan nilai 1,79, yang berarti berada pada Tingkat 2 dalam skala maturitas. Berdasarkan penilaian Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN), capaian ini mengindikasikan bahwa Ombudsman RI telah memiliki kebijakan dan prosedur formal dalam penanganan insiden keamanan siber.

Namun demikian, penerapan kebijakan tersebut masih belum efektif secara menyeluruh. Ketika insiden terjadi, memang terdapat upaya penyelesaian, namun proses tersebut masih belum selalu tuntas secara efisien dan dapat menyebabkan gangguan terhadap layanan atau operasional institusi. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun fondasi awal telah dibangun, konsistensi dalam pelaksanaan dan respons terhadap insiden masih memerlukan penguatan.



CSM: Capaian “Implementasi Terkelola” Jadi Tonggak Prestasi

Capaian positif diraih melalui instrumen *Cybersecurity Maturity* (CSM) yang juga dikembangkan oleh BSSN. Penilaian CSM bertujuan untuk mengukur tingkat kematangan pengelolaan keamanan siber secara menyeluruh dan mengidentifikasi kesenjangan antara kondisi aktual dan kondisi ideal.



Dalam penilaian CSM tahun 2024, Ombudsman-CSIRT berhasil meraih predikat “Implementasi Terkelola”. Ini menandakan bahwa upaya pengelolaan keamanan siber di Ombudsman RI telah dilakukan secara terorganisir dan sistematis, dengan kegiatan yang direviu secara berkala dan berkelanjutan. Capaian ini sekaligus menjadi bukti bahwa institusi telah melangkah ke arah profesionalisme keamanan digital, bukan sekadar responsif terhadap insiden, tetapi juga preventif dan strategis.

Selain hal di atas, beberapa langkah konkret yang telah dilaksanakan meliputi pengelolaan *email* internal dengan sistem Zimbra dan pengisian serta evaluasi terhadap arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Hal ini sejalan dengan amanat Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE, yang mendorong lembaga negara untuk memberikan layanan yang efektif, efisien, dan aman berbasis teknologi informasi.

Ombudsman RI juga menunjukkan komitmennya terhadap peningkatan mutu sistem melalui berbagai mekanisme *monitoring* dan evaluasi terhadap SPBE. Hasilnya, indeks SPBE Ombudsman meningkat menjadi 3,93 pada tahun 2024, naik dari 3,75 pada tahun sebelumnya, dengan predikat “Sangat Baik”. Capaian ini tak lepas dari sinergi antar unit kerja dan optimalisasi peran Tim Kerja Teknologi Informasi dalam menjaga ketersediaan infrastruktur, pengelolaan data center, pemeliharaan jaringan, serta pengembangan dan pemantauan sistem keamanan.

Salah satu inovasi yang menarik adalah integrasi *Virtual Private Network* (VPN) untuk memfasilitasi akses aman ke Sistem Data dan Informasi (Sisdatin),



yang kini dapat diakses melalui *Windows Explorer* berkat dukungan aplikasi *Raidrive*. Ini menjadi solusi teknis yang mendukung efisiensi dan keamanan dalam pengelolaan data dan informasi, yang merupakan tulang punggung pelayanan publik di Ombudsman RI.

Langkah ke Depan

Meskipun capaian CSM memberikan sinyal kuat atas perbaikan sistem keamanan digital, penilaian TMPI tetap menunjukkan bahwa peningkatan kualitas respons insiden masih mendesak. Diperlukan penguatan aspek sumber daya manusia, SOP yang lebih tegas, dan evaluasi teknis berkala untuk memastikan bahwa sistem yang sudah dibangun mampu menghadapi tantangan nyata di lapangan.

Dengan komitmen berkelanjutan dan kolaborasi lintas unit, Ombudsman RI diyakini mampu membangun sistem keamanan siber yang lebih tangguh, andal, dan berstandar tinggi—menjadi teladan dalam tata kelola digital sektor publik di Indonesia.

Ke depan, tantangan dalam keamanan siber tentu akan terus berkembang. Karena itu, selain pembaruan teknologi dan sistem, peningkatan kapasitas sumber daya manusia juga menjadi kunci utama. Diperlukan pemahaman yang merata tentang pentingnya perlindungan data dan sistem informasi, agar seluruh elemen organisasi turut serta menjaga keamanan digital institusi.

Dengan langkah-langkah yang terstruktur dan terintegrasi, Ombudsman Republik Indonesia menunjukkan keseriusannya dalam membangun lingkungan kerja yang aman secara digital, demi mendukung tata



Ketua Ombudsman RI, Mokhammad Najih, mengunjungi Desa Indra Sari, Kabupaten Banjar, Kalimantan Selatan, pada 4 Oktober 2024, menyaksikan pelayanan publik yang sudah menggunakan digitalisasi.

kelola pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan terpercaya di era digital ini.

D. RAPAT KERJA NASIONAL II OMBUDSMAN RI 2024

Ombudsman RI menggelar Rapat Kerja Nasional II Tahun 2024 dengan tema “Konsolidasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Mengawal Asta Cita” pada 17-21 November 2024 di Hotel Gran Senyur, Balikpapan, Kalimantan Timur.

Raker tersebut menghasilkan:

1. Rancangan Rencana Strategis Ombudsman RI 2025-2029

Penyesuaian Misi Pertama, sehingga misi Ombudsman 2025-2029 menjadi:

- Misi 1:** Mewujudkan Pengawasan Pelayanan Publik yang Inklusif dan Partisipatif
- Misi 2:** Mewujudkan Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik terhadap Hasil Pengawasan Ombudsman RI
- Misi 3:** Mewujudkan profesionalisme fungsi pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik

2. Kerangka Regulasi

- a. Perlu dikaji penyusunan regulasi Ombudsman dengan mengadopsi *Omnibuslaw*.
- b. PP Ajudikasi Khusus belum termuat dalam kerangka regulasi Rancangan Renstra 2025-2029. Ombudsman perlu mendorong agar PP tersebut menjadi atensi Pemerintah dan bisa diwujudkan.
- c. Perlu dibuat *Roadmap* Manajemen Resiko 2025-

2029.

- d. Perlu disusun PO tentang Sistem Keamanan di Lingkungan Ombudsman RI (informasi, aset, jaringan, lingkungan, dll).

3. Isu Lainnya

- a. Ombudsman tidak hanya sebagai lembaga pengaduan, tetapi sebagai pengawas yang memberi pengaruh dan punya reputasi yang tinggi sekaligus sebagai rujukan.
- b. Pilihan tema IAPS sesuai *grand design* Ombudsman untuk mendukung Prioritas Nasional di Pusat dan Prioritas Daerah di Perwakilan.
- c. Opini, IAPS, LM, dan Valuasi Kerugian menjadi fokus 5 tahun ke depan untuk menyelesaikan permasalahan masyarakat dan meningkatkan reputasi dan pengaruh Ombudsman.
- d. Ombudsman perlu terus bersinergi dengan DPRD minimal beraudiensi dengan ketua DPRD untuk menebalkan pengaruh sebagai lembaga pengawas.
- e. Sebelum terbentuknya Kedeputan Teknis, maka Koordinator PL yang selama ini hanya mengawal PL secara kuantitatif, kedepannya perlu juga mengawal substansi termasuk kapitalisasi isu-isu kasuistik dan mengangkatnya menjadi sistemik.
- f. Selebrasi Kepatuhan dilakukan di tempat netral. Pelaksanaan selebrasi Tahun 2024 paling lambat minggu pertama dan kedua Desember.
- g. Sasaran Strategis dan indikator target akan dibahas kembali agar sinkron dan mencerminkan capaian visi dan misi

4. Distribusi Target Penyelesaian Laporan TA 2025

- a. Diharapkan seluruh unit kerja dapat menerima terlebih dahulu alternatif usulan distribusi target dan definisi operasionalnya. kedepan dapat dilakukan revisi atau perbaikan seiring dengan pelaksanaannya, berdasarkan dengan masukan yang di terima.
- b. Capaian di akhir tahun 2025 akan dijadikan bahan evaluasi dan diskusi dengan Bappenas.
- c. Perlu ada pertemuan lanjutan untuk membahas kemungkinan rasionalisasi target dan penentuan definisi operasional yang lebih tepat.
- d. Perjanjian Kinerja akan dibahas secara intensif melalui Rapimnas dan Rakor pada bulan Desember 2024, Penandatanganan Perjanjian Kinerja dijadwalkan pada Rapimnas Januari 2025.

BAB IV

MEMPERLUAS KERJA SAMA STRATEGIS

A. UPAYA MEWUJUDKAN PELAYANAN PUBLIK BERKUALITAS

Ombudsman Republik Indonesia secara aktif menjalin dan memperluas kerja sama strategis dengan berbagai institusi untuk memperkuat peran pengawasan pelayanan publik dan memperluas jangkauan edukasi masyarakat. Sepanjang Triwulan IV Tahun 2024, langkah konkret ini tercermin dari intensifnya kegiatan fasilitasi kerja sama dengan pemerintah daerah, perguruan tinggi, dan kementerian/lembaga.

Pada periode Oktober hingga Desember 2024, Ombudsman RI menandatangani 12 Nota Kesepahaman dengan mitra strategis, di antaranya Politeknik Negeri Banjarmasin, Universitas Islam Riau, Kementerian Komunikasi dan Informatika, serta pemerintah kabupa-

ten/kota seperti Magelang, Rembang, dan Surabaya. Kerja sama ini tidak hanya bersifat administratif, namun juga mencakup aktivitas edukatif seperti kuliah umum, kunjungan studi, dan penyusunan perjanjian kerja sama untuk peningkatan kualitas layanan publik.

Kerja sama lintas kelembagaan juga dilakukan dengan instansi seperti Kementerian ATR/BPN dan Direktorat Jenderal Pemasarakatan menjadi langkah signifikan dalam memperkuat fungsi pengawasan Ombudsman RI di sektor-sektor strategis. Dialog dan koordinasi dalam forum-forum formal juga dihadiri langsung oleh pimpinan Ombudsman RI, menunjukkan keseriusan lembaga dalam membangun sinergi kelembagaan yang berkelanjutan.



No	Mitra	Tanggal Penandatanganan
1	Politeknik Banjarmasin	3 Oktober 2024
2	UNISKA	3 Oktober 2024
3	Universitas Muhammadiyah Banjarmasin	4 Oktober 2024
4	Universitas Islam Riau	10 Oktober 2024
5	Universitas Nahdlatul Ulama Sunan Giri	11 Oktober 2024
6	Kementerian Komunikasi dan Informatika	17 Oktober 2024

No	Mitra	Tanggal Penandatanganan
7	Pemerintah Kabupaten Magelang	25 November 2024
8	Pemerintah Kabupaten Rembang	25 November 2024
9	Pemerintah Kota Surabaya	29 November 2024
10	Universitas Doktor Husni Ingratubun Tual	9 Desember 2024
11	Universitas Muhammadiyah Sidoarjo	14 Desember 2024
12	Universitas Muhammadiyah Cirebon	20 Desember 2024



Penandatanganan Nota Kesepahaman antara Ombudsman RI dengan Politeknik Negeri Banjarmasin oleh Ketua Ombudsman RI dan Rektor Politeknik Negeri Banjarmasin di Kalimantan Selatan.



Penandatanganan Nota Kesepahaman antara Ombudsman RI dengan Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin oleh Ketua Ombudsman RI dan Rektor UNISKA MAB di Kalimantan Selatan.



Penandatanganan Nota Kesepakatan antara Ombudsman RI dan Pemerintah Kabupaten Magelang oleh Ketua Ombudsman RI dan Bupati Magelang di Pemerintah Kabupaten Magelang, Jawa Timur.



Kuliah Umum dan Penandatanganan Naskah Kerja Sama antara Ombudsman RI dengan Universitas Islam Riau (UIR). Penandatanganan Nota Kesepahaman diwakili oleh Sekretaris Jenderal Ombudsman RI serta penandatanganan Perjanjian Kerja Sama oleh Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Riau dengan Fakultas Hukum, FISIP, FIKOM, dan FEB UIR.

Salah satu bentuk kerja sama yang mencolok adalah kolaborasi dengan perguruan tinggi. Kegiatan ini mencakup program magang mahasiswa, kunjungan lapangan, hingga transfer pengetahuan dan peningkatan kesadaran generasi muda terhadap pentingnya pelayanan publik yang berkeadilan. Tercatat 12 peserta magang dari berbagai perguruan tinggi ditempatkan di unit kerja Ombudsman RI pada triwulan ini, mencerminkan komitmen lembaga dalam memberikan ruang pembelajaran yang relevan dan aplikatif.

Selain menjalin kemitraan baru, Ombudsman RI juga secara aktif melakukan evaluasi dan finalisasi kerja sama yang telah ada. Hal ini terlihat dalam kegiatan evaluasi pelaksanaan program magang, penyusunan petunjuk teknis kerja sama, hingga penguatan sistem dokumentasi hukum melalui *e-report* JDIH.

Upaya kerja sama ini mendapat respons positif, sebagaimana terlihat dari hasil survei Indeks Kepuasan Layanan Kerja Sama yang mencapai skor 81,67 dan layanan magang sebesar 86,63. Angka tersebut

menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap profesionalisme, responsivitas, serta manfaat konkret dari program kerja sama yang dijalankan.

Melalui pendekatan kolaboratif yang progresif, Ombudsman RI terus memperkuat eksistensinya sebagai lembaga negara pengawas pelayanan publik yang adaptif dan terbuka. Dengan memperluas jejaring kemitraan, Ombudsman RI tidak hanya memperkenalkan perannya kepada masyarakat, tetapi juga berkontribusi dalam menciptakan budaya pelayanan publik yang lebih transparan, akuntabel, dan berpihak pada hak-hak warga negara.

B. MENDORONG KERJA SAMA MULTILATERAL UNTUK PELAYANAN PUBLIK YANG LEBIH BAIK

Ombudsman Republik Indonesia memperkuat eksistensinya di kancah global melalui partisipasi aktif dalam berbagai forum internasional dan kerja sama multilateral. Langkah strategis ini bukan hanya memperluas jejaring kelembagaan, tetapi juga meningkatkan kualitas pelayanan publik di dalam negeri dengan mengadopsi praktik-praktik terbaik dari berbagai negara.

Ombudsman RI tergabung dalam empat organisasi Ombudsman internasional bergengsi, yakni *International Ombudsman Institute* (IOI), *Asian Ombudsman Association* (AOA), *Organization of Islamic Cooperation Ombudsman Association* (OICOA), dan *South-east Asian Ombudsman Forum* (SEAOF). Dalam organisasi-tersebut, ORI tidak hanya berperan sebagai anggota, tetapi dipercaya mengemban posisi strategis sebagai Dewan Pengurus, bahkan menjadi Ketua SEAOF periode 2023–2024. Kepercayaan ini menunjukkan pengakuan komunitas global terhadap kapabilitas dan integritas Ombudsman RI dalam memajukan prinsip *good governance* dan perlindungan hak warga negara.

● SEAOF Meeting 2024

Ombudsman RI menunjukkan komitmennya dalam mendorong tata kelola pemerintahan yang baik tidak hanya di dalam negeri, tetapi juga di tingkat regional dan internasional. Hal ini tercermin melalui keberhasilan Ombudsman RI menjadi tuan rumah *South East Asian Ombudsman Forum* (SEAOF) Meeting pada 12–14 November 2024 di Jakarta. Pertemuan ini menja-

di momentum penting dalam memperkuat kolaborasi antar-lembaga pengawas pemerintahan di kawasan Asia Tenggara dan mitra global.

Sebagai Sekretariat SEAOF, Ombudsman RI tidak hanya memfasilitasi jalannya pertemuan, namun juga memimpin penyampaian laporan kegiatan forum selama periode 2023–2024. Laporan ini menjadi tonggak yang menegaskan peran aktif Ombudsman RI dalam mempererat kerja sama lintas negara untuk penguatan kapasitas lembaga pengawasan, pelatihan, serta pengembangan kajian komparatif antar-negara anggota.

Salah satu pencapaian signifikan dalam forum ini adalah penyusunan rencana pelatihan berdasarkan hasil survei kebutuhan pelatihan, yang disampaikan oleh Ombudsman Thailand. Selain itu, Ombudsman Filipina melaporkan perkembangan *Comparative Study* yang dibagi dalam tiga fase utama: *Compendium of Profiles*, *Comparative Analysis*, dan *Programming*. Adanya komitmen pendanaan dari International Development Law Organization (IDLO) untuk keseluruhan studi ini memperkuat posisi SEAOF sebagai wadah strategis berbasis riset dalam meningkatkan fungsi pengawasan publik.

Pertemuan juga menghasilkan dua dokumen penting: *Jakarta Declaration* dan *Joint Press Statement*, yang disusun secara kolektif dan menjadi simbol komitmen bersama terhadap prinsip-prinsip transparansi, akuntabilitas, dan pelayanan publik yang adil di kawasan. Penandatanganan kedua dokumen tersebut menjadi penanda serah terima keketuaan SEAOF dari Indonesia kepada Filipina, berlaku mulai 8 Desember 2024.

Ruang lingkup kerja sama diperluas melalui pertemuan SEAOF+ yang menghadirkan mitra eksternal seperti *Office of Commonwealth Ombudsman* (Australia) dan Biro Pengaduan Awam Malaysia. Dengan tema “*Development of Ombudsman Collaboration in Southeast Asia*”, diskusi ini mempererat sinergi regional dan menyoroti pentingnya diplomasi kelembagaan dalam mendorong reformasi birokrasi yang inklusif dan partisipatif.

Forum ini juga menjadi panggung penting untuk diplomasi bilateral antara Ombudsman RI dan lembaga ombudsman dari Thailand, Selandia Baru, Timor Leste, dan Australia. Pertemuan-pertemuan ini membuka peluang kerja sama teknis dan pertukaran pengalaman dalam hal penanganan pengaduan, promosi

hak asasi manusia, dan peningkatan integritas pelayanan publik.

Puncak acara ditandai dengan penyelenggaraan seminar bertajuk “*Ombudsman’s Role in Improving Good Governance*”. Menghadirkan narasumber dari berbagai negara, seminar ini mengeksplorasi dilema nilai dalam praktik ombudsman serta strategi perluasan jangkauan publik (*public outreach*). Keterlibatan akademisi dan kementerian/lembaga nasional memperkaya diskursus lintas perspektif antara teori dan praktik pengawasan publik.

Melalui rangkaian kegiatan tersebut, Ombudsman RI tidak hanya memperkuat eksistensinya sebagai lembaga negara yang kredibel di dalam negeri, namun juga sebagai aktor penting dalam jejaring internasional pengawasan pemerintahan. Dengan mengedepankan prinsip kolaborasi dan berbagi pengetahuan, Ombudsman RI berperan aktif membangun tata kelola yang lebih baik di kawasan Asia Tenggara dan dunia.

C. KERJA SAMA DENGAN DANISH PARLIAMENTARY OMBUDSMAN (DPO)

Sebagai bagian dari upaya memperkuat kapasitas dan peran strategisnya dalam pengawasan pelayanan

publik, Ombudsman Republik Indonesia (ORI) melakukan kunjungan kerja ke Denmark. Kegiatan ini menandai langkah penting ORI dalam membangun kerja sama internasional, khususnya dalam bidang digitalisasi pelayanan publik dan penguatan perlindungan hak asasi manusia. Rangkaian pertemuan dengan berbagai lembaga di Denmark menjadi arena diplomasi aktif yang memperkuat posisi ORI di kancah global.

Kunjungan kerja diawali dengan pertemuan bersama *Danish Parliamentary Ombudsman* (DPO), yang membahas pengalaman dan praktik terbaik dalam pengembangan sistem manajemen dokumen digital. DPO telah mengimplementasikan sistem ini sejak 2012, dan terbukti meningkatkan efisiensi penanganan kasus serta konsistensi dalam pengambilan keputusan. Delegasi ORI dan DPO mendalami tantangan dan peluang penggunaan teknologi, termasuk kecerdasan buatan (AI), serta isu-isu seputar aksesibilitas, reformasi pendidikan hukum, dan pengawasan solusi digital pemerintah.

ORI mendapatkan perspektif penting tentang bagaimana kolaborasi lintas sektor dan pemanfaatan teknologi dapat memperkuat fungsi pengawasan terhadap layanan publik, sembari tetap menjaga prinsip hak asasi manusia dan akses yang setara bagi seluruh kelompok masyarakat.



● **Kolaborasi Digital bersama Danish Agency for Digital Government**

Pada hari kedua, ORI bertemu dengan *Danish Agency for Digital Government* yang mengungkapkan perjalanan panjang Denmark dalam membangun strategi digital nasional. Dengan strategi yang kini memasuki edisi ketujuh, Denmark menekankan pentingnya layanan digital yang inklusif dan terintegrasi. ORI

mencatat praktik-praktik baik seperti pengembangan portal layanan publik, implementasi pos digital wajib, serta pembentukan Jaringan Inklusi Digital sebagai upaya menjamin akses bagi kelompok rentan.

Pertemuan ini memperkuat wawasan ORI dalam membangun ekosistem digital yang kolaboratif dan responsif terhadap kebutuhan warga, terutama kelompok seperti lansia, imigran, dan penyandang disabilitas.



● **Transformasi Digital di Danish National Board of Appeals dan Pemerintah Daerah Ballerup**

Kunjungan ke Danish National Board of Appeals (DNBA) dan Pemerintah Kota Ballerup memberikan gambaran tentang digitalisasi yang menyeluruh di sektor administrasi publik Denmark. DNBA berbagi pengalaman dalam penggunaan robot perangkat lunak dan machine learning untuk meningkatkan efisiensi administrasi. Di sisi lain, Kota Ballerup menekankan pentingnya tanggung jawab sosial dan partisipasi warga dalam proses digitalisasi lokal.

ORI mendapatkan pemahaman tentang pentingnya menjaga keseimbangan antara efisiensi teknologi dan interaksi manusia, terutama dalam konteks layanan publik yang inklusif dan personal.





● Isu Inklusi dan Hak Disabilitas: Dialog dengan *Danish Disability Association*

Sebagai lembaga pengawal keadilan layanan publik, ORI juga memperkuat komitmennya dalam isu inklusivitas melalui dialog dengan *Danish Disability Association*. Diskusi difokuskan pada tantangan aksesibilitas digital, kesehatan mental, dan representasi penyandang disabilitas dalam kebijakan publik. Hal ini menjadi landasan penting bagi ORI dalam merancang pendekatan digital yang tidak hanya efisien, tetapi juga berkeadilan.

● Pertemuan Lanjutan dengan DPO dan *Danish Consumer Ombudsman*

ORI kembali mengadakan pertemuan lanjutan dengan DPO untuk membahas peran strategis Ombudsman dalam mengawasi kebijakan digital pemerintah, serta pentingnya keahlian hukum dalam pengembangan solusi digital publik. Diskusi juga menggarisbawahi pentingnya perencanaan dan koordinasi lintas sektor dalam mencegah eksklusi digital dan melindungi hak hukum warga negara.

Sementara itu, pertemuan dengan *Danish Consumer Ombudsman* memperluas perspektif ORI dalam melindungi hak-hak konsumen di era digital. DCO menjelaskan pendekatan mereka dalam menindak pelanggaran melalui negosiasi dan penegakan hukum, termasuk pemanfaatan AI untuk pemantauan pasar secara lebih efisien.



● Penguatan Kerja Sama dan Dukungan Diplomatik

Mengakhiri rangkaian kunjungan, delegasi ORI bertemu dengan Duta Besar RI di Kopenhagen. Pertemuan ini menegaskan pentingnya menindaklanjuti kerja sama konkret antara ORI dan lembaga-lembaga di Denmark, khususnya dalam mendukung pengembangan infrastruktur digital ORI. Dukungan diplomatik dari KBRI Kopenhagen juga menjadi jembatan strategis bagi kelanjutan kerja sama internasional melalui dokumen *Plan of Action Indonesia–Denmark* mendatang, yang akan memfokuskan pada tema digitalisasi.

D. INTERNATIONAL OMBUDSMAN SUMMIT (IOS) 2024 DI HONG KONG

Kehadiran Ombudsman Republik Indonesia dalam International Ombudsman Summit (IOS) 2024 di Hong Kong menjadi tonggak penting dalam memperkuat posisi lembaga ini di kancah global. Dipimpin langsung oleh Ketua Ombudsman RI, Dr. Mokhammad Najih, bersama Sekretaris Jenderal Suganda Pandapotan Pasaribu dan staf, Nurully Hutami Putri, delegasi Indonesia menunjukkan komitmen aktif dalam kerja sama internasional untuk peningkatan kualitas administrasi



tingnya pendekatan perlakuan adil dalam penanganan pengaduan masyarakat. Ia menyampaikan bagaimana penerapan prinsip-prinsip tersebut di Indonesia tidak hanya meningkatkan efektivitas penyelesaian pengaduan, tetapi juga memperkuat kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah. Materi ini mendapat perhatian luas karena menawarkan perspektif yang aplikatif dan relevan bagi banyak negara.

F. PENANDATANGANAN MOU DENGAN OMBUDSMAN HONG KONG

Lebih dari sekadar partisipasi dalam forum, Ombudsman RI juga mempererat kerja sama kelembagaan melalui penandatanganan *Memorandum of Understanding* (MoU) dengan Ombudsman Hong Kong. Kerja sama ini diharapkan menjadi

publik.

Summit yang digelar pada 1–5 Desember 2024 ini merupakan perhelatan internasional pertama yang diselenggarakan oleh Ombudsman Hong Kong, bertepatan dengan peringatan ulang tahunnya yang ke-35. Acara ini dihadiri oleh lebih dari 140 peserta dari sekitar 40 negara dan wilayah, termasuk lebih dari 30 pimpinan lembaga ombudsman dari enam benua. Summit ini menjadi ajang strategis dalam membangun sinergi antar-lembaga ombudsman dunia, berbagi praktik terbaik, serta memperkuat nilai-nilai keadilan dan transparansi dalam pelayanan publik.

E. OMBUDSMAN RI SEBAGAI PANELIS INTERNASIONAL

Puncak peran aktif Ombudsman RI terlihat dalam sesi ketiga panel diskusi bertema “*Promoting Mediation and Multi-agencies Collaboration in Handling Public Complaints*”. Dalam sesi ini, Ketua Ombudsman RI, Dr. Mokhammad Najih, tampil sebagai panelis bersama Paul Dubé (Ontario Ombudsman, Kanada) dan Nakai Tohru (Deputy Director-General, Jepang).

Dalam presentasinya berjudul “*The Role of Fair Treatment Approach in Public Complaint Handling: Lesson from Indonesia*”, Dr. Najih menekankan pen-



fondasi penguatan hubungan bilateral dalam pengawasan pelayanan publik, khususnya bagi kepentingan Warga Negara Indonesia (WNI) yang berada di Hong Kong. MoU ini menjadi langkah konkret dalam memperluas jaringan kerja Ombudsman RI secara internasional.

G. MEMBANGUN CITRA INDONESIA DALAM PROGRAM SOSIAL DAN DIPLOMASI



Selain kegiatan formal, delegasi Ombudsman RI juga terlibat dalam sejumlah program sosial dan budaya yang diselenggarakan oleh tuan rumah. Kunjungan ke *Legislative Council of HKSAR* dan *City Gallery* pada 4 Desember membuka ruang diskusi antara para ombudsman dunia dan parlemen lokal. Kegiatan ini mempererat dialog lintas negara dalam isu-isu tata kelola pemerintahan yang baik.

Sementara itu, dalam audiensi dengan Konsul Jenderal RI di Hong Kong, Bapak Yul Edison, Ketua Ombudsman RI menyampaikan apresiasi atas pelayanan KJRI dalam perlindungan WNI. Ia juga menyampaikan pentingnya sinergi antara Ombudsman RI dengan perwakilan diplomatik Indonesia dalam menjalankan peran pengawasan pelayanan publik secara global. Dalam kesempatan tersebut, Dr. Najih juga menekankan peran aktif Ombudsman RI dalam organisasi internasional seperti IOI (*International Ombudsman Institute*), AOA (*Asian Ombudsman Association*), SEAOF (*Southeast Asian Ombudsman Forum*), dan OICOA (*Organization of Islamic Cooperation Ombudsman Association*).

Keterlibatan aktif Ombudsman RI dalam IOS 2024 menunjukkan konsistensi lembaga ini dalam memper-

luas peran pengawasan pelayanan publik lintas negara. Dengan mengusung pendekatan berbasis keadilan, Ombudsman RI turut serta dalam membentuk tatanan administrasi publik global yang inklusif, responsif, dan berorientasi pada masyarakat.

International Ombudsman Summit 2024 bukan hanya forum berbagi ilmu, melainkan juga ajang strategis diplomasi kelembagaan. Melalui partisipasi dan kontribusi substantif seperti ini, Ombudsman RI semakin mengukuhkan perannya sebagai mitra terpercaya dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik di tingkat nasional maupun internasional.

Komitmen ORI dalam membangun kapasitas internal juga diperkuat melalui kolaborasi dengan *Office of the Commonwealth Ombudsman* (Australia), yang mendukung penyusunan kurikulum pelatihan mediasi untuk memperkuat kompetensi penyelesaian konflik di level administrasi publik. Upaya ini mencerminkan pendekatan berkelanjutan dalam membangun institusi yang responsif, profesional, dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat.

Penguatan kerja sama multilateral yang dilakukan oleh Ombudsman RI tidak semata-mata meningkatkan posisi diplomatik lembaga di mata dunia, namun juga membawa dampak langsung pada perbaikan tata kelola pemerintahan di Indonesia. Inisiatif-inisiatif tersebut menjadi bukti bahwa dalam era globalisasi, tantangan pelayanan publik tidak dapat diselesaikan secara parsial dan lokal semata, melainkan membutuhkan kolaborasi antarnegara yang solid, berbasis pada nilai-nilai keadilan, transparansi, dan partisipasi.

Dengan terus memperluas jaringan kerja sama internasional, memperkuat kapasitas kelembagaan, dan menginternalisasi praktik terbaik dunia, Ombudsman Republik Indonesia berada pada jalur yang tepat untuk menjadi garda terdepan dalam pengawasan pelayanan publik yang modern, inklusif, dan berstandar global.

BAB V

PENCAPAIAN KINERJA PERWAKILAN OMBUDSMAN

WILAYAH SUMATERA

1. PROVINSI ACEH

a. *Rapid Assesment Ombudsman* agar Pasien Tak Terlantar di IGD

OMBUDSMAN RI Perwakilan Aceh telah melakukan *Rapid Assessment* (Kajian Cepat) mengenai tata kelola layanan rujukan pasien. Kajian Cepat ini dilaksanakan untuk mengurangi jumlah laporan keluhan masyarakat tentang kesehatan, terutama menghindari pasien terlantar di Instalasi Gawat Darurat (IGD) dan ketiadaan kamar rawat inap di rumah sakit tujuan rujukan. Substansi ini menjadi perhatian Ombudsman RI Perwakilan Aceh karena selama empat tahun terakhir, jumlah pengaduan masyarakat yang berkenaan dengan pelayanan di berbagai fasilitas layanan kesehatan (fasyankes) terus meningkat dan permasalahan pada aplikasi Sistem Rujukan Terintegrasi (Sisrute).

Menurut Kepala Ombudsman RI Perwakilan Aceh,

Dian Rubianty, hasil kajian menunjukkan penelantaran pasien di IGD terjadi salah satunya karena kendala dalam pelaksanaan Aplikasi Sistem Rujukan Terintegrasi (Sisrute). Penggunaan aplikasi itu bermasalah karena kurangnya sosialisasi dan bimbingan teknis untuk tim pelaksana. Namun ada isu yang lebih mendasar, yaitu belum adanya harmonisasi, sinkronisasi, dan mitigasi risiko terkait tata kelola rujukan antara Kemenkes dan BPJS Kesehatan. Ombudsman RI Perwakilan Aceh akan berkoordinasi dengan Ombudsman RI, sehingga permasalahan harmonisasi, sinkronisasi, dan mitigasi risiko terkait tata kelola serta *bridging system* dapat ditindaklanjuti oleh Ombudsman RI bersama Kemenkes dan BPJS Kesehatan.

b. Kunjungan Kerja Anggota Ombudsman RI, Johannes Widijantoro, ke Lembaga Pemasyarakatan Perempuan (LPP) Kelas II B Sigli



Anggota Ombudsman RI periode 2021-2026, Johannes Widijantoro didampingi oleh Kepala Ombudsman RI Perwakilan Aceh, Dian Rubianty melakukan kunjungan kerja ke Lembaga Pemasyarakatan Perempuan (LPP) Kelas II Sigli. Dalam kunjungan tersebut, Widijantoro menyampaikan, kunjungan ini merupakan tindak lanjut dari pertemuan antara Kepala Ombudsman RI Perwakilan Aceh dengan Kepala LPP Kelas II B Sigli. Widijantoro juga menjelaskan, dirinya telah berkunjung ke beberapa Lapas, LPP dan Rutan di berbagai daerah di Indonesia untuk memastikan peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan pemasyarakatan.

Menurut Widijantoro, warga binaan adalah kelompok rentan yang berhadapan dengan masalah hukum. Mereka tetap merupakan Warga Negara Indonesia (WNI) yang memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku. “Kelompok rentan ini memerlukan perhatian khusus terkait beberapa isu tertentu,” ujarnya. Widijantoro juga menyoroti posisi geografis LPP Kelas II B Sigli, yang berpengaruh terhadap akses layanan, termasuk peluang pembinaan dari berbagai LSM dan lembaga lain untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan warga binaan. Selain itu, ia mengatakan, isu pengasuhan enam bayi yang saat ini berada di dalam LPP sebagai bagian dari tantangan tersendiri yang perlu perhatian lebih lanjut.

Di akhir kunjungan, rombongan berkesempatan bertemu dengan 163 warga binaan di LPP Sigli. Widijantoro juga meninjau kondisi blok hunian yang rawan banjir dan menyampaikan apresiasi atas upaya LPP dalam menyediakan fasilitas untuk penyandang disabilitas. “Semoga langkah awal yang baik ini segera diikuti dengan pemenuhan standar layanan lainnya,” kata Widijantoro.

2. PROVINSI SUMATERA UTARA

a. Kunjungan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara ke Pemerintah Daerah

1) PT. Socfindo dan Pusat Penelitian Kelapa Sawit Unit Marihat Kota Pematangsiantar

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Utara bersama Anggota Ombudsman RI Yeka Hendra Fatika, mendatangi PT. Socfindo dan Pusat Penelitian Kelapa Sawit Unit Marihat Kota Pematangsiantar untuk meninjau praktik pengelolaan kelapa sawit.



2) Pemerintah Kabupaten Karo, Kabupaten Dairi, dan Kabupaten Samosir

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Utara bersama Anggota Ombudsman RI Indraza Marzuki, Jemsly Hutabarat, dan Johannes Widijantoro melakukan kunjungan kerja ke sejumlah pemerintah kabupaten dan kepolisian untuk penguatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Lokasi yang menjadi tempat kunjungan kerja adalah:

- a) Pemerintah Kabupaten Karo
- b) Pemerintah Kabupaten Dairi
- c) Kepolisian Resor Dairi
- d) Pemerintah Kabupaten Samosir
- e) Kepolisian Resor Samosir
- f) Lapas Siborong borong
- g) Rumah Tahanan Kabupaten Karo



b. Peluncuran Pojok Baca Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Utara melaksanakan *launching* Pojok Baca dan menggelar diskusi pemenuhan hak penyandang disabilitas pada Rabu, 2 Oktober 2024, di Gedung Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara.



c. Lokakarya Pembentukan Jaringan Pengawasan Perwakilan Provinsi Sumatera Utara

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Utara melaksanakan lokakarya pembentukan jaringan pengawasan yang dihadiri Inspektorat pada masing-masing Pemerintah Provinsi/Kota/Ka-



bupaten se-Sumatera Utara. Kegiatan dalam bentuk *Focal Point* ini dimaksudkan untuk optimalisasi pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik.

Kegiatan ini dibuka oleh Anggota Ombudsman RI Indraza Marzuki dan mengundang Badan Perencanaan, Penelitian, dan Pengembangan Provinsi Sumatera Utara; Himpunan Wanita Disabilitas Indonesia; dan Persatuan Tunanetra Indonesia.

3. PROVINSI RIAU

a. Ombudsman Dorong Perbaikan Penerapan Penangkapan Ikan Terukur (PIT)

ANGGOTA Ombudsman RI Hery Susanto menilai kebijakan Penangkapan Ikan Terukur (PIT) berbasis kuota dan zona masih belum memenuhi standar pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Selain itu PIT belum dipahami secara jelas dan utuh oleh para nelayan maupun pelaku usaha perikanan, sehingga mengakibatkan banyaknya penolakan atas penerapan kebijakan PIT tersebut. Hal tersebut disampaikan dalam Seminar Nasional dan *Focus Group Discussion* (FGD) dengan tema Mengukur Implementasi Program Penangkapan Ikan Terukur di Aula Atlantik Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan Universitas Riau yang diselenggarakan oleh Yayasan Membangun Negeri pada Rabu (24/10/2024).

“Diperlukan pemenuhan sarpras, kegiatan sosialisasi, diseminasi dan bimbingan teknis secara masif yang melibatkan nelayan, pemilik kapal, pengusaha perikanan, pemerintah daerah mengenai substansi pengaturan kebijakan PIT dan kebijakan aplikasi perizinan maupun operasional dalam kebijakan PIT,” ucap Hery.

Hery menilai sosialisasi bukan hanya sebatas menyediakan pedoman atau alat-alat kelengkapan sosialisasi, namun juga memastikan agar nelayan atau pengusaha perikanan memahami penggunaan aplikasi terkait PIT. Selain itu juga, Hery mendorong agar pihak terkait mempersiapkan daya dukung pelaksanaan PIT dari sisi regulasi dan juga dari sisi operasional.

Dari sisi regulasi, Hery mendorong agar pemerintah menerbitkan peraturan pelaksana atau petunjuk teknis Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2023 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2023 Tentang Penangkapan Ikan Terukur de-

ngan melibatkan pemangku kepentingan terkait. “Selain itu juga dengan memetakan kebutuhan sumber daya manusia, dan menyediakan sumber daya manusia secara merata yang memiliki kapasitas dengan jumlah sesuai kebutuhan, terutama di Pelabuhan perikanan khususnya sebagai *enumerator*, pencatat hasil tangkapan,” tambah Hery.

Sementara itu, dari sisi operasional dengan menyediakan sarana dan prasarana yang memadai secara merata di pelabuhan perikanan seperti timbangan digital dengan hasil yang lebih valid, pengerukan sungai yang mengalami sedimentasi agar kapal mudah merapat dan bersandar, CCTV dan alat kelengkapan keamanan, jaringan internet yang memadai, dan meningkatkan kehandalan aplikasi baik *e-PIT* maupun perizinan penangkapan ikan.

Hery menjelaskan bahwa kebijakan Penangkapan Ikan Terukur berbasis kuota dan zona pada dasarnya

bertujuan untuk melestarikan sumber daya ikan, mencegah *overfishing*, mendorong pembangunan daerah, meningkatkan penerimaan negara bukan pajak (PNBP), meningkatkan kesejahteraan nelayan. “Namun demikian, dalam pelaksanaannya kebijakan ini perlu memperhatikan seluruh aspek dan aspirasi seluruh *stakeholder* terkait. Penting untuk melihat segala faktor penghambat maupun pendukung agar kebijakan yang dibuat sesuai dengan tujuan pembentukannya,” tambah Hery.

Oleh karena itu, Ombudsman RI saat ini tengah melakukan kajian sistemik terkait pelaksanaan dan pengawasan Penangkapan Ikan Terukur berbasis kuota dan zona, sebagaimana tugas dan fungsi Ombudsman dalam mengawasi pelayanan publik dan memastikan dalam prosesnya tidak terjadi maladministrasi.

Turut hadir dalam FGD, Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Riau Bambang Pratama, Sekdis



Dinas Kelautan dan Perikanan Riau Fajriyani, Dekan Fakultas Perikanan dan Kelautan Rifardi, Wakil Dekan III Fakultas Kelautan dan Perikanan UNRI Jonny Zaen, dan Direktur Perizinan dan Kenelayanan Ditjen Perikanan Tangkap Kementerian Kelautan dan Perikanan Ukon Ahmad Furkon.

b. Tantangan Pelayanan Publik sebagai Embarkasi Haji di Bandara SSK Riau

Transportasi mempunyai peranan yang sangat penting dan strategis dalam mendukung, mendorong, dan menunjang segala aspek kehidupan baik di bidang ekonomi, sosial budaya, politik, dan perlindungan keamanan. Hal ini disampaikan Anggota Ombudsman RI Hery Susanto saat menjadi *keynote speaker* dalam Diskusi Publik bertajuk Urgensi Pengembangan Bandara Sultan Syarif Kasim (SSK) II: Peluang dan Harapan (Melihat Peluang Embarkasi Haji di Riau), Rabu (23/10/2024) yang diselenggarakan secara *hibrid* oleh *Pekan Institute*.

“Untuk menata sistem transportasi udara nasional yang andal, terpadu dan terarah, perencanaan dan pengembangannya harus didukung oleh kualitas sumber daya manusia serta sarana dan prasarana yang memadai,” tegas Hery.

Berdasarkan data, pada tahun 2023, Bandara Sultan Syarif Kasim II di Riau melayani 2.753.928 penumpang, naik 13,7% dari tahun sebelumnya. Di tahun 2023, terjadi peningkatan jumlah penerbangan di Bandara SSK II, termasuk selama periode Natal dan Tahun Baru.

“Bandara SSK II di Riau memiliki beberapa tantangan untuk dapat menjadi embarkasi haji yakni harus memiliki kuota haji minimal 4.000 jamaah, status terbuka untuk angkutan udara, fasilitas keselamatan, mampu melayani pesawat udara berkapasitas besar, dan tempat parkir untuk 2 pesawat udara haji,” jelasnya. Selain itu, bandara harus memiliki ruang tunggu yang cukup untuk 1 kloter jamaah haji tanpa mengganggu penumpang reguler, fasilitas untuk penyandang disabilitas, serta penilaian keamanan oleh GACA (*General Authority of Civil Aviation*).

“Tantangan tersebut tentu harus dijawab oleh Bandara SSK II,” lanjut Hery. Terkait hal ini Ombudsman RI yang berfungsi sebagai Lembaga Pengawas Penyelenggaraan Pelayanan Publik akan melakukan pengawasan terhadap kegiatan transportasi udara yang ada di sana, sehingga pelayanan publik yang dilakukan dapat terselenggara secara prima.

Hadir sebagai narasumber dalam kegiatan ini adalah Asisten III Elly Wardhani, Kakanwil Kemenag Provinsi Riau Muliardi, Kepala Bidang Angkutan Jalan Dinas Perhubungan Provinsi Riau Ongki Hertawan, dan Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Riau Bambang Pratama.

4. PROVINSI KEPULAUAN RIAU

a. Pelaporan/Pengaduan atas Penyelenggaraan Pelayanan Publik oleh Masyarakat Provinsi Kepulauan Riau

LAPORAN/ADUAN masyarakat yang diterima oleh Ombudsman Perwakilan Kepulauan Riau pada triwulan IV tahun 2024 (Periode Oktober - Desember), sebanyak 289 aduan, terdiri dari 71 laporan yang diregistrasi menjadi laporan reguler (Laporan Masyarakat), 1 laporan Reaksi Cepat Ombudsman (RCO), 212 aduan sebagai Konsultasi Non Laporan (KNL), dan surat tembusan yang disampaikan Pelapor sebanyak 5 aduan.

Kelompok instansi yang diadukan terbanyak adalah Pemerintah Daerah, Komisi Negara/Lembaga Negara Non Struktural, BUMN/BUMD, dan Badan Pertahanan Nasional.

Laporan yang ditutup di Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan sebanyak 31 laporan. Tiga laporan di antaranya ditutup dengan alasan tidak memenuhi syarat formil dan 28 laporan ditutup karena tidak memenuhi syarat materiil. Sebanyak 23 laporan ditutup dalam mekanisme Penerimaan dan Verifikasi Laporan selesai dengan kegiatan Koordinasi dengan mekanisme Lakse (Laporan Langsung Eksekusi). Adapun laporan/aduan masyarakat yang diselesaikan di Keasistenan Pemeriksaan Laporan selama Triwulan IV Tahun 2024 sebanyak 52 laporan.

b. Ombudsman Kepri Selenggarakan Akses Pengaduan di Desa Terpencil dan Terisolir

Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau (Kepri) kembali mengadakan Akses Pengaduan Pelayanan Publik. Jika pada tahun sebelumnya kegiatan dilakukan di Kabupaten Natuna, pada tahun 2024 kegiatan dilakukan di Kabupaten Lingga pada 3-6 November 2024.

Tiga lokasi yang disambangi oleh Ombudsman RI yakni Kecamatan Lingga Utara, Kecamatan Lingga, dan Desa Mentuda yang merupakan desa terpencil dan terisolir karena akses menuju ke desa tersebut



melalui laut dan bergantung pada kondisi alam.

Selama kegiatan, Ombudsman Kepri didampingi oleh Asisten III Pemerintah Kabupaten Bintan, Jumadi, dan Kepala Bagian Organisasi dan Tata Laksana, Said Ibrahim, dan jajarannya.

Akses pengaduan pelayanan publik dilakukan dalam rangka meningkatkan akses masyarakat serta pelaksanaan fungsi Ombudsman RI dalam melakukan konsultasi, penerimaan, dan verifikasi laporan secara proaktif.

“Dua tugas dan fungsi Ombudsman RI yang utama ialah menyelesaikan laporan masyarakat dan mencegah maladministrasi (penyimpangan pelayanan publik). Kegiatan ini merupakan salah satu bentuk pencegahan maladministrasi, di mana Ombudsman secara proaktif mengunjungi wilayah yang akses pengaduannya masih minim,” ungkap Anggota Ombudsman RI

Jemsly Hutabarat yang membuka kegiatan di Lingga.

Hingga saat ini laporan masyarakat yang berasal dari Kabupaten Lingga tidak banyak. Hingga November tahun 2024, hanya ada satu akses pengaduan.

Oleh sebab itu, Kabupaten Lingga dipilih sebagai lokasi dilaksanakannya Akses Pengaduan pelayanan Publik untuk memastikan pelayanan publiknya berjalan dengan baik atau masih memerlukan perbaikan lebih lagi. “Kami ingin memastikan apakah di Lingga ini memang pelayanannya sudah baik atau masih ada kekurangan, namun masyarakat enggan melapor atau mau melapor tapi tidak tahu harus lapor ke mana,” ujar Jemsly.

“Yang jelas kami tidak ingin mencari-cari kesalahan Pemerintah Kabupaten Lingga. Sifat Ombudsman RI sebagai pengawas tidaklah menghukum, namun mempengaruhi agar penyelenggara dapat melaksa-

nakan tugasnya sesuai dengan ketentuan UU 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik,” lanjutnya.

Dalam kegiatan tersebut dilakukan diskusi pelayanan publik dengan tema yang sesuai dengan kebutuhan wilayah tersebut.

Di Kecamatan Lingga Utara, tema diskusi ialah pelayanan jalan dan kelistrikan dengan narasumber dari Dinas PUTR Kabupaten Lingga dan PT ULP PLN Dabo Singkep. Di Kecamatan Lingga, tema diskusi adalah pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil dengan narasumber Kepala Disdukcapil Kabupaten Lingga, Recku Sarma Timur. Di Desa Mentuda, tema diskusi adalah pelayanan kesehatan yang dihadiri langsung oleh Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Lingga, Bukit Tua Rayanto Gultom.

Pada sesi diskusi, Kepala Perwakilan Ombudsman RI Perwakilan Kepri, Lagat Siadari, yang bertindak sebagai moderator meminta masyarakat tidak takut untuk konsultasi atau melapor ke Ombudsman Kepri, karena dalam keadaan tertentu, mereka dapat meminta identitas dirinya dirahasiakan. “Silahkan sampaikan keluhan terkait pelayanan publik agar kami tahu dan dapat menindaklanjuti. Tidak perlu takut. Dalam keadaan tertentu Pelapor dapat meminta agar dirahasiakan identitasnya, kecuali laporan untuk keperluan pribadi seperti jika pengurusan KTP terkendala. Tentu itu tidak dapat dirahasiakan,” jelas Lagat.

Selanjutnya ia menjelaskan, konsultasi maupun menyampaikan laporan ke Ombudsman Kepri tidaklah dipungut biaya. “Melapor ke Ombudsman itu gratis. Bahkan jika Bapak atau Ibu tidak ada pulsa telepon, kami yang akan hubungi,” kata Lagat.

Selain diskusi, pada kegiatan Akses Pengaduan Pelayanan Publik, Ombudsman juga membuka gerai penerimaan dan verifikasi laporan yang diterima langsung oleh Asisten Ombudsman RI dari bidang terkait.

Dalam tiga kesempatan tersebut Ombudsman banyak menerima konsultasi dan laporan masyarakat di antaranya terkait pelayanan jalan, listrik, penerangan jalan, distribusi air, kependudukan dan pencatatan sipil, transportasi, dan kesehatan.

5. PROVINSI JAMBI

a. Ombudsman Jambi Soroti Pelayanan Disabilitas dan Ibu Hamil dalam Pelaksanaan SKD CASN

PERWAKILAN Ombudsman RI Provinsi Jambi melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan Seleksi

Kompetensi Dasar (SKD) Seleksi Calon Aparatur Sipil Negara (CASN) 2024 pada Kamis (31/10/2024) di Kota Jambi. Ombudsman mengunjungi titik-titik pelaksanaan tes yang ada di Jambi, di antaranya di UPT BKN Jambi, Abadi Convention Center, dan Hotel Cahaya Prima. Pengawasan tersebut dilakukan mulai dari tahap pengumuman dan pelaksanaan tes SKD yang saat ini masih berlangsung di berbagai instansi.

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Jambi, Saiful Roswandi, mengingatkan kepada panitia dan peserta seleksi CASN agar selama seleksi berlangsung sampai pada pengumuman kelulusan, agar bekerja secara adil dan profesional. “Saya minta semuanya jujur dalam pelaksanaan tes. Jangan sampai ada kecurangan dan perbuatan suap, baik peserta maupun Panitia. Kita ingin semua pelaksanaan tes berjalan secara adil,” kata Saiful Roswandi.

Asisten Perwakilan Ombudsman RI Jambi, Shopian Hadi, menyampaikan dalam pengawasan SKD ini Ombudsman RI melihat pelaksanaannya sudah lebih baik dari tahun-tahun sebelumnya. Namun, ujarnya, “Yang lebih kami lihat di sini ialah pelayanan bagi peserta yang disabilitas dan ibu hamil,” ujar Shopian.

Shopian menyebutkan sarana pendukung seperti kursi roda, antrean khusus, dan sebagainya harus ada dalam pelaksanaan SKD ini. Untuk di Jambi sendiri, ia melihat pemenuhan terhadap hak masyarakat berkebutuhan khusus sudah terlaksana.

“Pada saat kunjungan yang banyak lihat adalah



peserta yang tengah hamil. Peserta tersebut mesti mendapat prioritas dalam hal antrian dan tempat khusus,” sebut Shopian.

Di samping itu, Ombudsman juga meminta agar seluruh peserta untuk ikut mengawasi dan melaporkan jika ada dugaan maladministrasi dalam pelaksanaan CASN 2024 ini. Untuk melapor ke Ombudsman, masyarakat cukup datang ke kantor atau bisa menghubungi ke 0811 959 3737.

b. Nyaris Dua Kali Operasi Tanpa Ditanggung BPJS, Warga Tanjabbar Akhirnya Mendapatkan Haknya

Tak terduga sebelumnya, Budiono, warga Tanjung Jabung Barat yang tengah kebingungan untuk pembiayaan operasi patah kaki anaknya terbantu oleh keberadaan Asisten Perwakilan Ombudsman RI Jambi. Kejadian ini berlangsung saat ia tengah berada di salah satu rumah sakit di Kota Jambi. Budiono adalah orang tua yang anaknya harus menjalani operasi yang kedua kali akibat kakinya yang patah.

Sebelumnya, kaki anaknya yang patah pernah dioperasi. Operasi ini dilakukan menggunakan uangnya sendiri karena tidak dapat menggunakan pembiayaan melalui BPJS Kesehatan. Alasannya karena pasien sudah lewat dari setahun mengalami patah kaki. Untuk operasi kedua juga ia diinformasikan tidak dapat menggunakan BPJS.

Singkat cerita, saat tengah berada di Rumah Sakit, Budiono bertemu dengan Asisten Perwakilan Ombudsman RI Jambi Ruri Kurnia Putri pada Jumat (20/12/2024). Saat itu di tengah kebingungannya ia bercerita tentang permasalahan yang dihadapi kepada Ruri yang juga tengah mengantarkan keluarganya untuk berobat. Setelah mendapatkan duduk masalahnya, kejadian ini disampaikan Ruri ke manajemen rumah sakit dan juga BPJS Kesehatan Jambi.

Setelah mendapatkan klarifikasi, akhirnya pihak rumah sakit dapat memberikan pelayanan kepada anak Budiono menggunakan BPJS Kesehatan. Keesokan harinya, pasien langsung ditangani untuk dilakukan tindakan operasi.

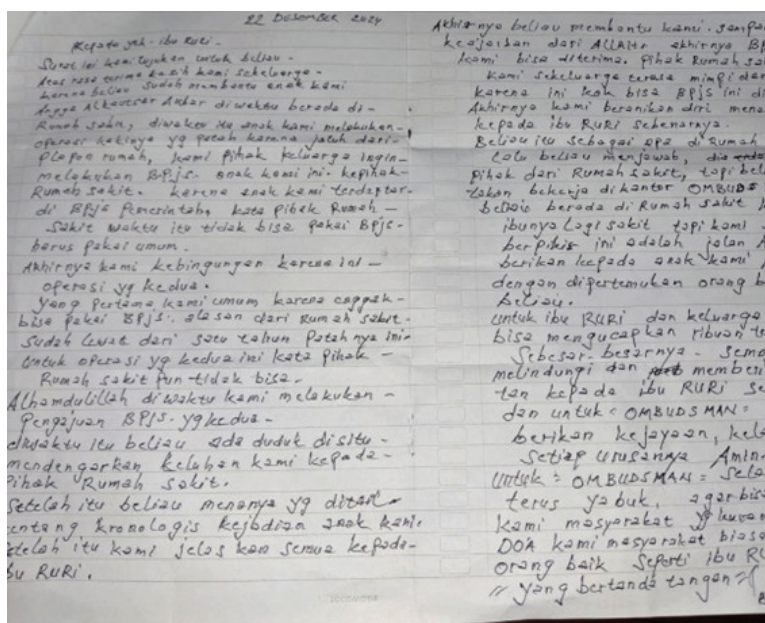
Dari kejadian itu, Ruri berpesan agar masyarakat yang tengah mengalami persoalan ketika mengakses layanan kesehatan menggunakan BPJS untuk melakukan konfirmasi kepada petugas BPJS yang ada di rumah sakit. Jika tidak memungkinkan dapat menghubungi *call center* BPJS atau WhatsApp PANDAWA.

“Ketika kita merasa perlu mendapatkan hak layanan an program JKN/KIS di faskes namun tidak diberikan, silahkan konfirmasi ke BPJS untuk melakukan *cross-check*,” kata Ruri.

Ruri menjelaskan dengan melakukan konfirmasi ulang kita bisa meminimalisir terjadinya miskomunikasi antara pihak BPJS dan juga rumah sakit.

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Jambi Saiful Roswandi menambahkan, apabila ada warga yang tidak juga mendapatkan pelayanan yang baik, padahal sudah dikonfirmasi, silakan warga laporkan persoalan ke Perwakilan Ombudsman RI Jambi.

“Kita berharap masyarakat tetap kritis untuk mendapatkan hak layanannya. Harus berani komplain kepada pihak pelayanan bila tak mendapatkan haknya. Apabila tidak selesai. Silakan laporkan ke Ombuds-



6. PROVINSI BENGKULU

a. Ombudsman Bengkulu Beri Penguatan

Kelembagaan ke Desa di Bengkulu Tengah

PERWAKILAN Ombudsman RI Perwakilan Bengkulu

melaksanakan koordinasi dan pemantauan terhadap pelaksanaan pelayanan publik di dua desa di Kabupaten Bengkulu Tengah pada tanggal 16-17 Desember 2024. Kegiatan ini berlangsung di Kantor Desa Taba Terunjam Kecamatan Karang Tinggi dan Kantor Desa Taba Pasemah, Kecamatan Talang Empat. Selain itu, Ombudsman juga menyosialisasikan



penerapan standar pelayanan publik di tingkat desa.

Pada 16 Desember 2024, Ombudsman RI mengunjungi Desa Taba Terunjam menemui Sekretaris Desa beserta perangkat desa untuk berdiskusi dan melakukan pemantauan langsung. Keesokan harinya, 17 Desember 2024, kunjungan dilanjutkan ke Desa Taba Pasemah. Dalam kunjungan tersebut, tim Ombudsman bertemu dengan Kepala Desa dan perangkat desa setempat.

Kegiatan yang dilakukan yaitu koordinasi dan pemantauan dalam mengidentifikasi pelayanan publik yang tersedia di desa, menilai tingkat kepatuhan perangkat desa terhadap standar pelayanan publik, melakukan diskusi dengan perangkat desa mengenai kendala yang dihadapi dalam pelayanan kepada masyarakat, sosialisasi standar pelayanan publik dalam penyampaian materi terkait prinsip-prinsip pelayanan

publik yang baik, pengenalan indikator standar pelayanan publik dan diskusi interaktif dengan perangkat desa terkait implementasi dan penerapan standar pelayanan di tingkat desa.

Sosialisasi ini disampaikan langsung oleh Riki Arif dan Jhoni Kuswara selaku perwakilan dari Ombudsman RI. Mereka memberikan arahan dan panduan kepada perangkat desa untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Dari hasil kunjungan ini, Ombudsman RI memberikan beberapa rekomendasi untuk meningkatkan pelayanan publik di tingkat desa, yaitu diperlukannya pelatihan berkelanjutan bagi perangkat desa agar lebih memahami dan mengimplementasikan standar pelayanan publik, perlu adanya sinergi yang lebih baik antara perangkat desa dan masyarakat untuk meningkatkan efektivitas pelayanan, desa perlu memaksi-

malkan penggunaan papan informasi untuk menyam-
paikan layanan yang tersedia secara transparan dan
dibutuhkannya penyusunan Standar Operasional Pro-
sedur (SOP) pelayanan yang melibatkan masyarakat
dalam proses penyusunannya.

Kegiatan ini merupakan langkah strategis Ombuds-
man RI untuk memperkuat kelembagaan dan men-
dorong peningkatan kualitas pelayanan publik hingga
ke tingkat desa. Dengan adanya koordinasi dan so-
sialisasi ini, diharapkan pelayanan publik di Bengkulu
Tengah semakin optimal dan sesuai dengan standar
yang ditetapkan.

b. Ombudsman Bengkulu Gelar Layanan Kon- sultasi dan Pengaduan Masyarakat di Kabu- paten Bengkulu Tengah

Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bengkulu
menggelar Ombudsman On The Spot (OTS). Kegiat-
an yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pe-
layanan publik ini berlangsung selama empat hari,
dari 19 hingga 22 November 2024, bertempat di Mall
Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Bengkulu Tengah,
yang berlokasi di Desa Nakau, Kecamatan Talang Em-
pat.

Ombudsman On The Spot merupakan upaya Om-
budsman Bengkulu untuk semakin mendekatkan pe-
layanan kepada masyarakat, terutama di wilayah
Bengkulu Tengah dan sekitarnya. Masyarakat
menjadi punya kesempatan lebih mudah un-
tuk menyampaikan keluhan atau berkonsul-
tasi mengenai berbagai persoalan pelayanan
publik. Mulai dari pelayanan yang lambat, si-
kap petugas yang tidak ramah, hingga masa-
lah serius seperti praktik pungutan liar (pung-
li), semuanya dapat disampaikan secara
langsung di gerai pengaduan yang tersedia.

Kepala Keasistenan Penerimaan dan Ver-
fikasi Laporan Ombudsman RI Perwakilan
Bengkulu menegaskan kegiatan ini adalah
wujud komitmen Ombudsman dalam menja-
ga serta meningkatkan kualitas pelayanan
publik di wilayah tersebut. "Kami berharap
masyarakat dapat memanfaatkan kesem-
patan ini untuk menyampaikan keluhan atau
berkonsultasi terkait pelayanan publik yang
mereka hadapi. Ini adalah salah satu ben-
tuk upaya kami dalam memastikan hak ma-
syarakat atas pelayanan yang berkualitas,"

ujarnya.

Masyarakat yang ingin menyampaikan laporan cu-
kup datang ke gerai pengaduan di Kantor MPP Beng-
kulu Tengah dengan membawa identitas diri seperti
KTP atau SIM, serta dokumen pendukung terkait
pengaduan atau konsultasi yang ingin disampaikan.
Dengan prosedur yang sederhana, diharapkan ma-
syarakat tidak ragu untuk memanfaatkan layanan ini.

Ombudsman RI Perwakilan Bengkulu mengajak
seluruh warga Bengkulu Tengah untuk aktif berpar-
tisipasi dalam peningkatan mutu pelayanan publik di
daerahnya. Partisipasi masyarakat dalam program
PVL OTS ini diharapkan menjadi langkah awal untuk
menciptakan pelayanan publik yang lebih baik dan
responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Ombuds-
man optimistis bahwa kegiatan ini bisa menjadi solusi
efektif dalam menyelesaikan berbagai kendala yang
sering terjadi di lapangan.

Dengan adanya *Ombudsman On The Spot*, diha-
rapkan terjadi peningkatan kesadaran masyarakat
akan pentingnya melaporkan masalah pelayanan
publik demi terciptanya pelayanan yang lebih baik
dan akuntabel. "Mari bersama-sama kita bangun pe-
layanan publik yang lebih baik untuk kesejahteraan
masyarakat Bengkulu Tengah," Kepala Keasistenan
Penerimaan dan Verifikasi Laporan Ombudsman RI
Perwakilan Bengkulu.



7. 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 itu 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 menemukan, 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 2018. Namun, pada kenyataannya capaian target penerbitan SHM melalui program ini hanya baik di atas 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, Johannes Widijantoro, dan Kepala Perwakilan Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan, 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) menjadi kajian Ombudsman RI Sumatera Selatan tahun 2024. Tercatat pada kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sumatera Selatan dari tahun 2018 sampai 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 lokus kajian Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan tahun 2024 berdasarkan laporan masyarakat dan juga berdasarkan informasi di 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, adalah:

- 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.

8. PROVINSI BANGKA BELITUNG

a. Ombudsman Bangka Belitung Berikan Masukan Dalam Penyusunan Rancangan Perwako Pangkal Pinang Tentang Pendanaan Pendidikan

OMBUDSMAN RI Perwakilan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung menerima kunjungan Pj. Walikota Pangkalpinang, Budi Utama, bersama jajarannya dari Dinas Pendidikan, Majelis Kerja Kepala Sekolah (MKKS), Kegiatan Kelompok Kerja Kepala Sekolah (K3S), dan Perwakilan Komite Sekolah dalam rangka mendiskusikan pendanaan pendidikan yang akan dituangkan dalam bentuk Peraturan Wali Kota (Perwako) Pangkalpinang pada Senin, (18/11) di ruang rapat Ombudsman Bangka Belitung.

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, Shulby Yozar Ariadhy, mengungkapkan diskusi perancangan Perwako tersebut merupakan langkah yang baik untuk meningkatkan

pelayanan publik, khususnya dalam penyelenggaraan pendidikan di Kota Pangkalpinang. “Terima kasih atas kepercayaan Pj. Walikota Pangkalpinang kepada Ombudsman Bangka Belitung,” ujar Yozar.

Dia mengungkapkan, Ombudsman Babel menaruh perhatian yang lebih terhadap Pemerintah Kota Pangkalpinang yang akan membuat regulasi khususnya terkait pendanaan pendidikannya.

“Ombudsman memiliki kewenangan untuk memberikan saran kepada Kepala Daerah guna perbaikan dan penyempurnaan organisasi dan/atau prosedur pelayanan publik, sehingga selaku pengawas eksternal tentunya Ombudsman berharap penyusunan Perwako tersebut dapat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku seperti tidak bersifat wajib, tidak mengikat, serta jumlah dan jangka waktu pemungutannya tidak ditentukan oleh satuan pendidikan dasar,” jelasnya.

Sementara itu, Pj walikota Pangkalpinang, Budi Utama menyambut baik saran dan masukan dari Ombudsman Bangka Belitung terkait rancangan perundang-undangan tersebut.

“Terimakasih untuk Ombudsman, kami mendapat titik terang, memang masih berupa draft berdasarkan diskusi akan difokuskan pada sumbangan misalnya donatur tetap atau sumber-sumber lain yang diperbolehkan, sebagaimana yang diatur dalam Permendikbud Nomor 44 Tahun 2012 tentang Pungutan dan Sumbangan Biaya Pendidikan Pada Satuan Pendidikan Dasar,” kata dia.

b. Antusias Ikut *Ombudsman Goes To School*, Pelajar SMKN 1 Simpang Katis Siap Gabung Sobat Ombudsman

Ombudsman Goes To School kembali diselenggarakan Perwakilan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi



Kepulauan Bangka Belitung di SMK Negeri 1 Simpang Katis, pada Jumat (29/11/2024). Kegiatan yang dipimpin langsung oleh Kepala Perwakilan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Shulby Yozar Ariadhy beserta tim diterima langsung oleh Wakil Kepala SMK Negeri 1 Simpang Katis Didit Apriyanto.

Sebagaimana kegiatan *Ombudsman Goes To School* yang sebelumnya, dalam kegiatan tersebut disampaikan beberapa materi seputar Ombudsman RI, pengawasan partisipatif, dan bentuk-bentuk maladministrasi yang biasa terjadi dalam pelayanan publik kepada siswa-siswi SMK Negeri 1 Simpang Katis.

“Kami bahagia sekali *Ombudsman Goes To School* ini diterima dengan baik oleh pihak sekolah dan diikuti siswa-siswi dengan penuh antusias. Sebagaimana tugas dan wewenang Ombudsman RI, kegiatan seperti ini sangat penting untuk mengenalkan pelayanan publik dan pencegahan maladministrasi”. ujar Shulby Yozar Ariadhy.

Selain memberikan pemahaman tentang pelayanan publik, maladministrasi dan tugas-tugas Ombudsman RI, Yozar juga mengajak siswa-siswi SMK Negeri 1 Simpang Katis untuk bergabung menjadi bagian dari Sobat Ombudsman dalam pengawasan pelayanan publik.

“Sobat Ombudsman adalah suatu bentuk komunitas yang peduli dalam pelayanan publik yang salah satu perannya yakni menjadi perwakilan Ombudsman untuk mengedukasi masyarakat tentang bentuk-bentuk maladministrasi, cara menyampaikan pengaduan ke Ombudsman dan lain sebagainya. Kami berharap pasca kegiatan ini, siswa-siswi SMK Negeri 1 Simpang Katis dapat bergabung menjadi sobat Ombudsman,” tutup Yozar.

Diakhir kegiatan, siswa-siswi SMK Negeri Simpang Katis antusias dan berkomitmen untuk bergabung menjadi Sobat Ombudsman dan berani menyampaikan pengaduan ke Ombudsman jika menemukan maladministrasi dalam pelayanan publik di kemudian hari.

9. PROVINSI LAMPUNG

a. Pelaporan/Pengaduan Masyarakat atas Penyelenggaraan Pelayanan Publik

PADA Triwulan IV Tahun 2024, jumlah penerimaan laporan Ombudsman Perwakilan Provinsi Lampung sebanyak 77 laporan. Dari laporan tersebut, 19 laporan

ditutup di tahapan penerimaan dan verifikasi laporan karena 18 laporan tidak memenuhi syarat formil dan 1 laporan tidak memenuhi syarat materiil.

Dari sejumlah laporan yang ditindaklanjuti oleh Tim Keasistenan Pemeriksaan Laporan, pada Triwulan IV Tahun 2024 Ombudsman Perwakilan Provinsi Lampung telah menutup sebanyak 42 Laporan Masyarakat.

Adapun berdasarkan substansinya, Perikanan dan Infrastruktur menjadi substansi yang paling banyak dilaporkan.

b. Pelayanan Publik di Provinsi Lampung 99% Hijau

Agenda Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Provinsi Lampung Tahun 2024 ditutup dengan selebrasi pemberian predikat kepada seluruh Pemerintah Daerah dan Vertikal terkait. Sebuah pencapaian yang melegakan bagi Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Lampung karena telah berhasil membina para OPD Pemerintah Daerah dan Vertikal dalam perbaikan pelayanan publik.

Penilaian Kepatuhan Tahun 2024 ini memberikan predikat kepada 99% Pemda, Satuan Kepolisian, dan Kantor Pertanahan dengan warna hijau. Upaya Ombudsman untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik pada akhirnya telah membuahkan hasil yang baik dan sesuai dengan harapan masyarakat.

Proses pembekalan kepada seluruh OPD sebelum pelaksanaan penilaian merupakan salah satu momentum penting bagi masyarakat secara tidak langsung, sebab pada periode tersebut, Ombudsman bisa melihat seperti apa pelayanan yang telah dilakukan, apa kekurangan yang harus diperbaiki dan seperti apa standar yang idealnya terkait penyelenggaraan pelayanan publik. Pada kegiatan ini, Ombudsman memberikan pemantik-pemantik yang bertujuan untuk menyadarkan kepada para penyelenggara hal apa saja yang harus diperhatikan dalam melayani masyarakat.

Setelah periode pembekalan, ada minggu tenang. Di minggu tenang ini penyelenggara pelayanan publik berkesempatan melakukan perbaikan-perbaikan. Pendekatan kepada masyarakat dalam melayani juga menjadi indikator kesuksesan perbaikan yang dilakukan oleh penyelenggara, sebab masyarakat akan diminta opininya secara langsung pada saat proses penilaian berlangsung.



Proses yang telah dilalui oleh Ombudsman Lampung pada 2024 telah membuahkan hasil yang mengembirakan bagi seluruh tim Penilaian Ombudsman Lampung, karena hasil pembekalan yang dilakukan telah mengantarkan para pemerintah daerah dan vertikal mendapat predikat hijau. Hasil ini menandakan komitmen perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik telah mulai merata ke seluruh kab/kota di Provinsi Lampung. Besar harapan dari Ombudsman bahwa masyarakat sebagai pengguna pelayanan akan mulai mendapatkan pelayanan prima yang memudahkan akses layanan sampai ke pelosok desa, dengan minim keluhan.

WILAYAH KALIMANTAN

1. PROVINSI KALIMANTAN BARAT

a. Ombudsman RI Tekankan Pentingnya Literasi dan Edukasi dalam Pelayanan

SALAH satu kunci sukses dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah memberikan literasi dan edukasi kepada masyarakat pengguna layanan. Hal ini disampaikan oleh Anggota Ombudsman RI, Hery Su-

santo, saat menjadi pembicara dalam Diseminasi Publik “Tata Kelola Jenis Ikan Dilindungi/Apendiks Cites Pasca Revisi UU Nomor 5 Tahun 1990 Menjadi UU 32 Tahun 2024” yang diselenggarakan oleh Balai Pengelolaan Sumber Daya Pesisir dan Laut Pontianak, Kementerian Kelautan dan Perikanan, di Gedung Konferensi Universitas Tanjung Pura, Pontianak, Kalimantan Barat, Sabtu (9/11/2024).

Hery menyampaikan, publik harus mengetahui bagaimana suatu pelayanan diberikan. Misalnya, apa saja persyaratan yang harus disediakan, berapa jangka waktu pelayanan akan diberikan. Standar-standar minimal pelayanan tersebut sudah ada aturannya dalam Undang-Undang 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. “Dalam pasal 8 Undang-Undang 25 Tahun 2009 disebutkan penyelenggaraan sekurang-kurangnya, artinya pelayanan minimal. Jangan dikurang-kurangi,” ujar Hery.

Lebih lanjut Hery mengajak untuk tidak berhenti di literasi saja. Menurutnya, KKP sudah baik dalam menjalankan literasi pelayanan publik melalui forum ini, namun harus juga memperhatikan unsur-unsur pelayanan yang lain. Misalnya pengelolaan pengaduan, pengawasan internal, dan menyelenggarakan pela-



yanan konsultasi.

Hery menekankan pentingnya sinergi harmoni untuk berkolaborasi, bekerja sama membangun jaringan kerja dalam konteks sistem penyelenggaraan pelayanan publik. Menurutnya, kuncinya adalah kerja sama. Kerja sama adalah hal baik untuk mewujudkan kemaslahatan masyarakat. “Berjalan sendiri-sendiri bisa jadi biang kerok maladministrasi,” ungkapnya.

Terkait dengan Penetapan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2024 tentang Perubahan atas UU Nomor 5 tahun 1990 tentang Konservasi Sumber Daya Alam Hayati dan Ekosistemnya, Hery mengharapkan komitmen penyelenggara layanan untuk melaksanakan amanat Undang-Undang ini. “Aturan yang baru ini sudah sangat baik dalam upaya memperkuat penegakan hukum dan pengelolaan sumber daya alam hayati di Indonesia, tinggal bagaimana penegakannya nan-

ti,” kata dia.

Sementara itu, Kepala Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat, Mulyadi dalam sambutannya menyampaikan Undang-Undang 32 Tahun 2024 membawa angin segar pada tata kelola sumber daya hayati. Menurut dia, undang-undang ini berisi aturan untuk menjaga kelestarian sekaligus kesejahteraan masyarakat yang bergantung padanya. “Selain itu, dalam aturan baru ini terdapat peningkatan peran pemerintah daerah dalam pengelolaan konservasi sehingga diharapkan dapat meningkatkan efektivitas pengelolaan,” katanya.

Turut hadir sebagai pembicara PELP Ahli Utama KKP Agus Dermawan, Kasubditgakkum Polda Kalbar Harris Batara Simbolon, Jaksa Madya Kejati Kalbar Bangun Dwi Sugiartono, Kepala BKSDA Wiwied Widodo, Kepala Stasiun PSDKP Pontianak Abdul Quddus,

dan Ketua Timja Karantina Ikan, BKHIT Kalimantan Barat, Abdul Miraj Jailani.

b. Ombudsman Kalbar Serahkan Hasil Kajian Kebijakan Tahun 2024 kepada Pemkab Kubu Raya

Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Barat menyerahkan Laporan Hasil Kajian Kebijakan Tahun 2024 tentang Tata Kelola Administrasi Pertanahan pada Pemerintahan Desa di Kabupaten Kubu Raya, pada Kamis (24/20/2024), di ruang Sekretaris Daerah Kabupaten Kubu Raya.

Laporan hasil kajian kebijakan ini disampaikan oleh Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Barat Tariyah dan diterima langsung oleh Pemerintah Kabupaten Kubu Raya yang diwakili Asisten Pemerintahan dan Kesra Sekretariat Daerah Kabupaten Kubu

Raya, Mustafa, dan Kepala Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa (DPMD) Kabupaten Kubu Raya, Jakariansyah.

Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Barat telah melakukan serangkaian kajian, mulai dari kegiatan deteksi untuk mengidentifikasi permasalahan dan potensi maladministrasi hingga kegiatan analisis untuk memotret implementasi dan penyelenggaraan pelayanan publik secara langsung di lapangan. Adapun kegiatan kajian ini melibatkan 9 lokus desa yang tersebar di 7 kecamatan di Kabupaten Kubu Raya, dengan rentang waktu pelaksanaan mulai bulan Januari sampai September 2024.

Dalam sambutannya, Tariyah menyampaikan kajian kebijakan ini merupakan agenda rutin perwakilan setiap tahun, sebagai salah satu upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan



publik sesuai amanat Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Dari tren laporan yang diterima oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Barat selama tahun 2021 sampai Juni 2024, diketahui bahwa permasalahan pelayanan administrasi pertanahan yang diselenggarakan oleh pemerintah desa masih sering dikeluhkan oleh masyarakat, mulai dari tindak lanjut permohonan register Surat Pernyataan Tanah (SPT)/ Surat Keterangan Tanah (SKT), permohonan pembatalan SPT/SKT yang sudah diregister, hingga dugaan pungli dalam pemberian layanan. Potensi ini terjadi karena minimnya ketersediaan Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dapat menjadi acuan oleh pemerintah desa. Selain itu, Ombudsman Kalbar juga memotret peran pemerintah kabupaten dalam melakukan pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan tertib administrasi desa, khususnya terkait pertanahan.

“Dalam kajian kebijakan ini kami memotret potensi maladministrasinya terlebih dahulu. Yang namanya potensi kalau dibiarkan nanti sewaktu-waktu bisa jadi maladministrasi. Itu yang ingin dicapai dari kajian ini, sama-sama dicegah dari awal,” ungkap Tariyah.

Tariyah menambahkan, dengan pertimbangan situasi dan kondisi saat ini, terdapat saran perbaikan kepada Bupati Kubu Raya dengan melibatkan OPD teknis untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat, khususnya terkait administrasi pertanahan pada pemerintahan desa di Kabupaten Kubu Raya yaitu menyusun rancangan Peraturan Bupati tentang Standar Pelayanan Minimal Desa dengan mengacu pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 dan dalam proses penyusunannya melibatkan seluruh pihak yang berkompeten dalam tata kelola pertanahan di Kabupaten Kubu Raya.

Sementara itu, Asisten Pemerintahan dan Kesra Setda Kabupaten Kubu Raya mewakili Pemerintah Kabupaten Kubu Raya berkomitmen untuk menyelesaikan seluruh saran perbaikan dari Ombudsman Kalbar paling lambat pada akhir Desember 2024.

“Kami ucapkan terima kasih atas masukan dan saran perbaikan dari Ombudsman kepada kami. Tentunya dari saran ini bisa menjadi bahan evaluasi oleh pimpinan dan menjadi acuan ke depannya bagi pemerintah desa untuk memberikan pelayanan yang lebih baik. Secepatnya akan kami tindaklanjuti dengan pihak-pihak terkait,” jelas Mustafa.

Tariyah turut mengapresiasi seluruh pihak di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kubu Raya, termasuk Kantor Pertanahan Kabupaten Kubu Raya yang terlibat aktif dalam kajian kebijakan ini.

“Kami mengucapkan terima kasih kepada Asisten termasuk bagian kerjasama dan pertanahan Setda Kabupaten Kubu Raya, OPD teknis seperti DPMD Kubu Raya, pihak kecamatan hingga seluruh pemerintah desa yang menjadi lokus kajian kami, termasuk juga kemarin dari Kantor Pertanahan Kabupaten Kubu Raya. Semuanya sangat kooperatif dalam memberikan data dokumen dan informasi agar kajian ini semakin komprehensif. Semoga hasil kajian ini bisa menjadi *best practice* bagi Pemda lain di Kalimantan Barat,” kata Tari.

2. PROVINSI KALIMANTAN SELATAN

a. Peningkatan Akses Masyarakat atas Konsultasi dan Pelaporan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Provinsi Kalimantan Selatan

OMBUDSMAN Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan melaksanakan kegiatan Sidang Terpadu Isbat Nikah bekerjasama dengan Pengadilan Agama Barabai, Kantor Kementerian Agama Kabupaten HST, KUA Batang Alai Timur, Disdukcapil HST, BAZNAS Kabupaten HST, dan BSI Cabang Barabai. Kegiatan ini dilaksanakan di Kecamatan Batang Alai Timur, Kabupaten Hulu Sungai Tengah, wilayah pegunungan yang cukup jauh aksesnya dari ibu kota kabupaten. Layanan yang diberikan kepada masyarakat berupa perubahan dan penerbitan KK, KTP, akta kelahiran, layanan sidang isbat nikah gratis hingga mendapatkan buku nikah serta KK dan KTP yang sudah dilakukan perubahan status pernikahan. Kegiatan ini dilaksanakan setelah sebelumnya terlebih dahulu dilakukan kunjungan awal oleh Keasistenan PVL untuk mengidentifikasi potensi permasalahan pelayanan publik dan alternatif solusinya.

Pada Rabu, 2 Oktober 2024 Ombudsman Kalimantan Selatan juga melaksanakan kegiatan di Kota Paringin, Kabupaten Balangan. Kegiatan ini berupa sosialisasi yang bertujuan untuk meningkatkan akses masyarakat ke Ombudsman, khususnya bagi masyarakat dari kabupaten/kota yang berdasarkan rekap data Ombudsman, jumlah masyarakat yang mengakses Ombudsman masih relatif rendah. Pada Tahun 2024, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan, bekerja sama dengan Pemerintah

Kabupaten Balangan mengundang perwakilan tokoh adat dari Kabupaten Balangan, sebagai perwakilan masyarakat untuk diberikan sosialisasi sekaligus men-
jaring konsultasi atau keluhan pelayanan publik yang dialami oleh masyarakat adat di Kabupaten Balangan. Masyarakat adat diketahui terkadang terabaikan dan potensial menjadi korban dalam akses pelayanan publik. Kegiatan ini dihadiri sekitar 50 tokoh adat dari Kabupaten Balangan dengan total akses konsultasi yang diperoleh sebanyak 53 konsultasi.

b. Ombudsman Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan Menyelamatkan Rp.18 Miliar Sepanjang Tahun 2024

Sepanjang tahun 2024 Ombudsman Perwakilan Kalsel mengklaim telah berhasil menyelamatkan Rp 18 miliar kerugian masyarakat di Provinsi Kalsel. Valuasi kerugian masyarakat tersebut bersumber dari 6 substansi yakni Infrastruktur (Perbaikan jalan, jembatan, lampu PJU, saluran irigasi) sebesar Rp 17,9 miliar lebih, Energi dan Kelistrikan (Pemasangan Trafo, Pembebas-

an Tagihan P2TL) sebesar Rp 55 juta lebih, Pedesaan (Pembayaran Gaji, Tunjangan Perangkat Desa) sebesar Rp 8 juta, Jaminan Sosial (BPJS PBI APBD) sebesar Rp 3,5 juta lebih, Air Minum (Pembebasan Biaya Tera Meter Air dan Potongan Tagihan) sebesar Rp 1,1 juta lebih, dan dari substansi kepolisian (Pengembalian Pungutan) sebesar Rp 50 ribu.

Sementara itu untuk penerima manfaat dari penyelamatan kerugian tersebut mencakup individual pelapor dan masyarakat secara keseluruhan yang ikut terdampak dari penyelenggaraan layanan publik, khususnya setelah adanya tindak lanjut dari Ombudsman Kalsel.

c. Penerbitan Buku Insan Ombudsman Perwakilan Kalimantan Selatan

Tahun 2024 telah dilakukan 2 penerbitan buku dengan judul Sistem Pelayanan Publik dan Layanan Dasar Banua yang merupakan karya dari Insan Ombudsman Kalsel.

Total Nilai Valuasi Kerugian Masyarakat per substansi di Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2024



3. PROVINSI KALIMANTAN TENGAH

a. Penyelesaian Laporan dan Pencegahan Maladministrasi di Provinsi Kalimantan Tengah

PADA Triwulan IV Tahun 2024 terdapat 102 akses masyarakat yang diterima, dengan rincian 44 Laporan Masyarakat, 4 Investigasi Atas Prakarsa Sendiri, 53 Konsultasi, dan 1 Tembusan.

Selama periode triwulan IV tahun 2024, sebanyak 9 laporan ditutup pada tahap Penerimaan dan Verifikasi Laporan karena tidak memenuhi syarat formil dan materiil, dan 5 Laporan ditutup pada tahap pemeriksaan.

Adapun Kelompok Instansi yang paling banyak dilaporkan ke Ombudsman Kalimantan Tengah adalah Pemerintah Daerah dan Rumah Sakit Pemerintah. Kelompok Substansi yang paling banyak diadakan adalah Administrasi Kependudukan dan Kesehatan.

Dalam rangka melakukan pencegahan atas terjadinya maladministrasi, Ombudsman RI Kalimantan Tengah melakukan kajian cepat (*Rapid Assessment*) di tahun 2024 ini dengan judul pengawasan Pemerin-

tah Kota Palangka Raya terhadap depot air minum isi ulang di Kota Palangka Raya.

b. Ombudsman Perwakilan Provinsi Kalimantan Tengah Sampaikan Hasil Kajian kepada Pemerintah Kota Palangka Raya

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Kalimantan Tengah, Biroum Bernardiant, menyampaikan Hasil Kajian Perizinan dan Pengawasan Depot Air Minum Isi Ulang di Kota Panglangka Raya yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Tengah kepada Pj. Walikota Palangka Raya, Hera Nugrahayu, di Ruang Rapat Peteng Karuhei I Kantor Walikota Palangka Raya pada Rabu, 6 November 2024.

Dalam kegiatan ini disampaikan latar belakang pelaksanaan kajian, hasil temuan, dan saran perbaikan untuk Pemerintah Kota Palangka Raya sehingga tidak terjadinya maladministrasi dalam penyelenggaraan perizinan dan pengawasan depot air Minum isi ulang di Kota Palangka Raya.



Di antara saran tersebut adalah agar pengelola data depot air minum isi ulang di Kota Palangka Raya yakni Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Dinas Perdagangan Koperasi Usaha Kecil Menengah dan Perindustrian, dan Dinas Kesehatan melakukan pembinaan dan bimbingan kepada pelaku usaha dalam pembuatan Nomor Induk Berusaha, Sertifikat Standar dan Sertifikat Laik Higiene, sehingga Depot Air Minum Isi Ulang di Kota Palangka Raya memiliki izin yang komprehensif. Wali kota juga diminta membuat peraturan yang mengatur Standar Pelayanan Perizinan Depot Air Minum Isi Ulang, mulai dari Nomor Induk Berusaha, Sertifikat Standar, dan Sertifikat Laik Higiene Sanitasi sesuai kewenangan yang dimiliki masing-masing perangkat daerah.

Saran lainnya adalah membuat dan 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.

Pj. Walikota Palangka Raya menyambut baik kajian yang telah dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Tengah dan berkomitmen segera melaksanakan saran perbaikan yang diberikan. Kegiatan ini ditutup dengan Penandatanganan Berita Acara Penyerahan Hasil Kajian Tahun 2024 oleh Kepala Perwakilan Ombudsman RI Perwakilan Kalteng dan Pj. Walikota Palangka Raya disaksikan oleh Asisten, Kepala OPD lingkup Pemerintah Kota Palangka Raya, Camat, dan undangan lainnya.

4. PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

a. Penyelesaian Laporan dan Pencegahan Maladministrasi di Provinsi Kalimantan Timur

JUMLAH laporan masyarakat yang diselesaikan dengan pemeriksaan sampai dengan Triwulan IV sebanyak 126 laporan masyarakat. Sedangkan untuk laporan masyarakat yang ditutup di PVL berjumlah 72 laporan masyarakat, baik karena tidak memenuhi syarat formil maupun materiil. Secara total, terdapat 200 laporan masyarakat yang telah ditutup sampai dengan Triwulan IV, baik di tahap riksa maupun di PVL.

Dalam rangka melakukan pencegahan terjadinya maladministrasi, Ombudsman Kalimantan Timur menandatangani *Memorandum of Understanding* dengan 4 (empat) Pemerintah Daerah di Kalimantan Timur, yaitu Kota Samarinda, Kabupaten Berau, Kabupaten Paser dan Kabupaten Mahulu, serta melaksa-

nakan kegiatan membangun jejaring kerja guna melihat potensi maladministrasi dengan tajuk “Ngopi Kawal ORI 2”.

b. Investigasi atas Prakarsa Sendiri (IAPS)

IAPS dilakukan terkait dugaan maladministrasi dalam tata kelola penyelenggaraan Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri dengan fasilitas asrama di Kalimantan Timur. Berdasarkan Pendapat Ombudsman sebagaimana tertuang pada analisis peraturan perundangan-undangan, hasil pemeriksaan dan sintesa, Ombudsman menyimpulkan bahwa telah terjadi tindakan maladministrasi sebagai berikut:

- 1) Pengabaian Kewajiban Hukum terkait ketentuan pelaksana tata cara pendirian dan pengelolaan sekolah menengah berasrama/*boarding school* sebagaimana Pasal 73 Peraturan Daerah Kalimantan Timur Nomor 16 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pendidikan.
- 2) Penyimpangan Prosedur terkait Pelaksanaan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Jalur Asrama bagi sekolah yang tidak sepenuhnya menyelenggarakan sekolah berasrama/*boarding school* yang tidak sesuai dengan Keputusan Sekretaris Jenderal Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 47/M/2023 tentang Pedoman Pelaksanaan Permendikbud Nomor 1 Tahun 2021 Tentang PPDB Pada TK, SD, SMP, SMA, dan SMK.
- 3) Penyimpangan Prosedur terkait Tim Seleksi Jalur Asrama diluar dari Guru dan Tenaga Pendidik di lingkungan SMA Negeri 10 Samarinda sebagaimana Surat Keputusan Nomor 400.9.11.1/5515/Disdikbud.III/2024 tertanggal 16 Mei 2024 tentang Tim Seleksi Penerimaan Peserta Didik Baru Jalur Asrama pada SMA Negeri 10 Samarinda Tahun Pelajaran 2024/2025.

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 dimaksudkan untuk me-

mastikan 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.

5. PROVINSI KALIMANTAN UTARA

a. Penyelesaian Laporan di Provinsi Kalimantan Utara

PADA Triwulan IV tahun 2024, jumlah akses masyarakat di Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Utara mencapai 76 akses. Selama periode ini, sebanyak 3 laporan ditutup pada tahap Penerimaan dan Verifikasi Laporan karena tidak memenuhi syarat formil dan materiil, dan 49 laporan ditutup pada tahap pemeriksaan.

Berdasarkan jenis dugaan maladministrasi, Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Utara menerima laporan dengan jenis dugaan Penundaan Berlarut, Penyimpangan Prosedur, Tidak Memberikan Pelayanan, serta Terdapat Permintaan Imbalan Uang.

Seluruh Terlapor dalam Laporan Masyarakat yang berada di Provinsi Kalimantan Utara bersedia memenuhi permintaan Ombudsman, seperti memenuhi permintaan klarifikasi dan memberikan informasi/data terkait laporan.

b. Pencegahan Maladministrasi di Provinsi Kalimantan Utara

Pada tahun 2024, Ombudsman Perwakilan Kalimantan Utara melakukan 1 kajian dengan tema “*Perbaikan Standar Pelayanan di Kelurahan*”. Tujuan dari kajian ini ialah untuk menilai standar pelayanan di ruang publik, dan mencegah maladministrasi serta mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Pengambilan data dilakukan terhadap 2 kelurahan di Kota Tarakan dan Kabupaten Bulungan. Data sekunder didapatkan dari pemetaan regulasi, isu yang berkembang, hasil survei, penelitian akademik, dan informasi dari stakeholder.

Data primer didapatkan dari laporan masyarakat yang disampaikan kepada Ombudsman Perwakilan Kalimantan Utara. Guna memudahkan mendapatkan data primer lainnya penilaian menggunakan dasar Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Utara me-

lakukan penyerahan Laporan Hasil Akhir (LHA) dan *Policy Brief* pada 30 Oktober 2024 kepada Pemerintah Kota Tarakan yang dihadiri oleh Sekretaris Daerah Kota Tarakan, Asisten Administrasi Umum Kota Tarakan, Kabag Organisasi Kota Tarakan, Sekretaris Camat Tarakan Timur, Lurah Pantai Amal, Analis Kebijakan Ahli Muda, dan Analis Pelayanan Publik Kota Tarakan. Pada 4 November 2024 dilakukan penyerahan Laporan Hasil Analisis dan *Policy Brief* kepada Pemerintah Kabupaten Bulungan yang dihadiri oleh Asisten III Sekretariat Daerah Kabupaten Bulungan, Kabag Organisasi Kab Bulungan, Camat Tanjung Selor, dan Lurah Tanjung Selor Hilir.

Dalam kedua pertemuan tersebut, Kepala Perwakilan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Utara dan Kepala Pencegahan Maladministrasi memaparkan hasil kajian, menyerahkan Laporan Hasil Analisis, *Policy Brief* dan memberikan saran perbaikan.

WILAYAH JAWA, BALI, DAN NUSA TENGGARA

1. PROVINSI BANTEN

a. Ombudsman RI Tinjau Irigasi di Desa Panosogan, Petani Harapkan Solusi Pengairan

KONDISI lahan pertanian di Desa Panosogan, Kecamatan Cikeusal, Kabupaten Serang, tengah menghadapi permasalahan serius terkait sistem irigasi. Dari total 27,05 hektare lahan sawah, sebanyak 10 hektare mengalami kesulitan dalam mendapatkan pasokan air, terutama di musim kemarau. Saluran air yang rusak di area belakang sekolah menjadi salah satu penyebab utama, sehingga lahan tersebut hanya mampu menghasilkan satu kali panen dalam setahun, jauh dari potensi tiga kali panen. Keadaan ini memaksa petani untuk bergantung pada musim hujan dengan hasil maksimal hanya dua kali panen.

Merespons keluhan ini, Anggota Ombudsman RI Yeka Hendra Fatika turun ke lapangan pada Jumat (06/12) untuk meninjau permasalahan yang dihadapi petani. Dalam kunjungannya, Yeka menyoroti pentingnya rehabilitasi saluran air dan optimalisasi pengelolaan irigasi.

“Kami hadir untuk mendengar dan memahami masalah masyarakat secara langsung. Saluran air yang bocor dan rendahnya permukaan air di jalur irigasi memang menjadi perhatian utama,” ujar Yeka yang

didampingi Kepala Perwakilan Ombudsman Banten Fadli Afriadi beserta tim.

Ia menegaskan bahwa langkah ini merupakan bagian dari komitmen Ombudsman RI dalam mendorong penyelesaian efektif atas permasalahan yang berdampak pada kesejahteraan masyarakat.

Masalah ini telah mengemuka sejak beberapa waktu lalu. Petani dari Kelompok Taruna Tani Karya Tani Muda menyampaikan aspirasi terkait kebutuhan penambahan sipon dan pembangunan pintu air. Selain itu, pengelolaan debit air di bendungan juga diharapkan dapat ditingkatkan dengan menambah balok penahan.

“Kami mengusulkan pembangunan sifon baru serta sistem pompanisasi agar aliran air lebih merata ke seluruh area pertanian,” ungkap Lalan Ruhayatullah, Ketua Kelompok Taruna Tani. Hal ini, menurutnya, dapat secara signifikan meningkatkan indeks pertanian (IP) dari 150 menjadi 200 atau bahkan 250.

Dalam diskusinya dengan warga, Yeka juga menyebutkan pentingnya sinergi antara berbagai pihak, termasuk pemerintah pusat, Kementerian Pekerjaan Umum (PU), serta pemerintah daerah melalui Dinas Pertanian, Dinas Bina Marga dan Sumber Daya Air, serta instansi terkait lainnya.

“Balai sungai perlu dilibatkan untuk memastikan langkah yang tepat, baik rehabilitasi saluran tersier, pembangunan pintu air, maupun alternatif pipanisasi,” jelasnya. Menurutnya, pembangunan infrastruktur irigasi yang lebih baik akan membawa manfaat nyata bagi petani.

Selain itu, penyuluh pertanian lapangan, Supiyan Sauri, menambahkan bahwa usulan warga juga mencakup perbaikan saluran terbuka yang bocor serta pemanfaatan material yang lebih kokoh.

“Penggantian pipa paralon dengan pintu air permanen dapat menjadi solusi jangka panjang,” ujarnya. Ia juga menekankan pentingnya gotong royong dan dukungan pemerintah dalam proses ini.

Yeka pun menyoroti perlunya data yang akurat dan terverifikasi sebagai dasar pengambilan keputusan.

“Kami membutuhkan data CPCL (Calon Petani dan Calon Lokasi) yang jelas, meliputi jumlah petani, luas lahan, dan dampak peningkatan produktivitas. Dengan begitu, manfaatnya bagi masyarakat akan terlihat nyata,” tambahnya. Pendekatan berbasis data ini menjadi langkah awal sebelum mengusulkan program yang lebih besar.

Ombudsman RI memastikan bahwa laporan ini akan ditindaklanjuti secara serius melalui koordinasi dengan Balai Besar Wilayah Sungai.

“Kami akan mendiskusikan langkah konkret yang dapat diambil, seperti mempercepat realisasi pembangunan sifon dan pintu air,” kata Yeka. Selain itu, keterlibatan pemerintah daerah dalam mendukung pendanaan juga menjadi salah satu solusi yang diusulkan.

Langkah berikutnya, Ombudsman RI akan menyampaikan rekomendasi resmi kepada instansi terkait untuk mendorong penyelesaian masalah secara cepat, efektif, dan berkelanjutan.

“Kami memastikan bahwa keluhan masyarakat ini tidak hanya didengar, tetapi juga diatasi dengan kerja nyata. Tujuan akhirnya adalah peningkatan kesejahteraan petani dan keberlanjutan pertanian di Desa Panosogokan dan sekitarnya,” kata Yeka.

b. Ombudsman RI Sidak Pemagaran Bambu di Laut Kronjo, Ungkap Dugaan Pencatutan PSN dan Aktivitas Ilegal

Masyarakat nelayan di Kecamatan Kronjo, Kabupaten Tangerang, menghadapi kesulitan akibat pemagaran laut sejauh satu kilometer dari bibir pantai. Pemagaran ini menghambat aktivitas nelayan dalam mencari nafkah, yang menjadi sumber utama penghidupan mereka. Selain itu, tambak dan aliran sungai yang ditimbun tanpa izin menambah beban dengan mengganggu alur air dan ekosistem sekitar. “Kami tidak bisa melaut seperti biasa karena area laut yang biasa kami gunakan sudah tertutup pagar bambu,” ujar Kholid, salah satu nelayan. Kondisi ini telah berlangsung selama tiga bulan dan membutuhkan perhatian serius.

Menanggapi laporan dari masyarakat, Anggota Ombudsman RI, Yeka Fatika Hendra, melakukan kunjungan langsung ke lokasi pada Kamis (05/12). Dalam kunjungan tersebut, Yeka berdialog dengan masyarakat nelayan, petambak, dan petani untuk mendengarkan langsung permasalahan mereka. “Kehadiran kami di sini adalah untuk memastikan pelayanan publik yang berkaitan dengan akses masyarakat tetap berjalan dengan baik dan adil,” kata Yeka. Ia menyebutkan langkah ini sebagai bentuk nyata keterlibatan Ombudsman RI dalam menangani isu yang berdampak pada masyarakat luas.

Selama peninjauan, Yeka menemukan indikasi pemagaran laut yang berdampak besar pada akses masyarakat pesisir. Pagar bambu berlapis-lapis terli-

hat membatasi pergerakan kapal nelayan, sementara penimbunan tambak dan aliran sungai memperparah situasi.

“Ini jelas bukan kawasan Proyek Strategis Nasional (PSN)! Kok ada pemasangan pagar bambu di laut hingga 1 km dari pinggir laut? Ini jelas merugikan nelayan! Tidak kurang dari 8 miliar nelayan rugi gara-gara pagar bambu ini. Saya ragu kalau Aparat Penegak Hukum (APH) tidak tahu hal ini. Pagar bambu berlapis-lapis ini harus segera dicabut, demi pelayanan terhadap nelayan,” ujar Yeka saat sidak di kawasan Pulau Cangkir.

“Kami melihat ada kebutuhan untuk mengklarifikasi hal ini dengan pihak-pihak yang terkait, agar tidak terjadi kesalahpahaman lebih lanjut,” ujar Yeka. Langkah-langkah koordinasi dengan pemerintah daerah dan instansi terkait pun akan dilakukan untuk mencari solusi terbaik.

Yeka juga menyoroti potensi dampak lingkungan dari aktivitas penimbunan tambak dan sungai yang dilakukan tanpa izin. Ia menilai bahwa tindakan tersebut tidak hanya merugikan masyarakat tetapi juga mengancam kelestarian ekosistem setempat. “Kami akan memastikan bahwa ada penanganan yang sesuai agar permasalahan ini tidak semakin meluas,” jelasnya. Ombudsman RI juga menekankan pentingnya keterbukaan informasi dari pihak terkait untuk mempermudah proses penyelesaian.

Kholid, salah seorang nelayan, menyampaikan harapannya agar Ombudsman RI dapat memberikan solusi yang jelas dan berdampak positif. “Kami berharap apa yang disampaikan ke Ombudsman bisa membuka jalan keluar bagi kami,” ungkap Kholid. Sementara itu, Amri Fasa, perwakilan Forum Komunikasi Petani Nelayan, mengapresiasi perhatian Ombudsman RI terhadap persoalan ini. “Kehadiran Ombudsman memberi kami keyakinan bahwa masalah ini akan mendapatkan perhatian serius dan bisa segera diselesaikan,” ujarnya.

Yeka menegaskan bahwa Ombudsman RI akan memastikan hak masyarakat atas pelayanan publik tidak terganggu. Ia menekankan pentingnya kolaborasi antara pemerintah dan masyarakat dalam menyelesaikan persoalan ini. “Kami akan terus mendorong pihak-pihak terkait untuk mencari solusi terbaik yang adil dan berpihak pada kepentingan masyarakat,” kata Yeka. Fokus Ombudsman RI adalah mengembalikan akses masyarakat terhadap sumber daya yang

menjadi hak mereka.

Sebagai bagian dari langkah awal, Ombudsman RI akan terus memantau perkembangan kasus ini dan melakukan koordinasi dengan pihak-pihak terkait. Temuan di lapangan akan digunakan untuk mendukung upaya penyelesaian yang lebih efektif. “Kami hadir untuk memastikan bahwa masyarakat, terutama nelayan, mendapatkan hak yang semestinya tanpa ada gangguan,” tambah Yeka. Ia juga menyatakan pentingnya pendekatan yang menyeluruh dalam menangani persoalan seperti ini.

Melalui upaya ini, Ombudsman RI menunjukkan komitmennya untuk menjaga keseimbangan pelayanan publik dan hak masyarakat. “Kami akan terus mengawal proses ini hingga tercapai solusi yang memuaskan semua pihak,” pungkas Yeka. Dengan sinergi antara masyarakat, pemerintah, dan Ombudsman RI, diharapkan masalah ini dapat segera teratasi dengan baik dan memberikan dampak positif bagi masyarakat pesisir.

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Banten, Fadli Afriadi, yang turut mendampingi Yeka selama sidak menyoroti kurangnya transparansi mengenai PSN dan PIK2 ini.

“Pemerintah harus transparan dan memberikan penjelasan kepada publik mengenai PSN. Utamanya terkait luasan, lokasi, peruntukan, dan proses pelibatan masyarakat yang bermakna, dalam arti yang langsung berdampak,” ujarnya.

2. PROVINSI DKI JAKARTA

a. Penyelesaian Laporan dan Pencegahan Maladministrasi di Provinsi DKI Jakarta

PADA Triwulan IV Tahun 2024 terdapat 75 Laporan Masyarakat yang dilimpahkan ke Keasistenan Pemeriksaan Ombudsman RI Jakarta Raya. Adapun laporan yang ditutup oleh Ombudsman Perwakilan Provinsi DKI Jakarta sebanyak 142 laporan. Sebanyak 81 laporan ditutup pada tahap penerimaan dan verifikasi laporan (45 laporan ditutup pada tahap formil, 36 laporan masyarakat ditutup pada tahap materiil), dan 61 laporan ditutup pada tahap pemeriksaan.

Berdasarkan kelompok Instansi Terlapor, Pemerintah Daerah merupakan instansi yang paling banyak diakses masyarakat. Kemudian kedua terbanyak adalah BUMN/BUMD. Ketiga terbanyak adalah Kepolisian.

Sedangkan berdasarkan jenis dugaan maladministrasi, Penundaan Berlarut menjadi yang terbanyak pada triwulan IV ini, selanjutnya Penyimpangan Prose-

dur, dan Tidak Memberikan Layanan.

Ombudsman RI Perwakilan Jakarta Raya juga telah melakukan Pembentukan dan Optimalisasi Peran Pejabat Penghubung (*Focal Point*) dalam Pengelolaan Pengaduan pada Tingkat Provinsi/Kota/Kabupaten di Wilayah Provinsi DKI pada 25 November 2024. Kegiatan ini dilaksanakan berdasarkan evaluasi pelaksanaan *focal point* selama tahun 2022-2024 di lingkungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Sebelumnya, pada tahun 2021, Ombudsman RI Perwakilan Jakarta Raya sudah membentuk *focal point* dengan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Pejabat Penghubung ini dibentuk guna percepatan penyelesaian laporan masyarakat di lingkungan Provinsi, Kota dan Kabupaten Administrasi di wilayah Provinsi DKI Jakarta.

b. Isu menonjol

Berbagai isu yang menjadi laporan yang paling banyak mendapatkan perhatian publik adalah perpajakan, agraria, ketenagakerjaan, serta perizinan/pengawasan izin, dan penggunaan lahan. Di samping permasalahan perizinan, pengelolaan asset daerah penggunaan fasilitas umum juga merupakan isu publik yang selalu mendapatkan perhatian masyarakat luas.

Isu kedua terkait pelayanan di instansi vertikal Kementerian ATR/BPN yang terdiri dari layanan pemblokiran sertifikat tanah baik di kantor Pertanahan Jakarta Barat, layanan SKPT di Kantor Pertanahan Jakarta Timur, layanan pengalihan hak di Kantor Pertanahan Kota Depok, layanan Ganti Rugi Lahan di Kantor Pertanahan Jakarta Pusat. Pelayanan pemecahan SHP di Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor, Pelayanan Penerbitan SHM di Kantor Pertanahan Jakarta Selatan, Pelayanan pengaduan pengukuran di Kantor Pertanahan Jakarta Timur, layanan Penerbitan Sertipikat Pengganti di Kantor Pertanahan Jakarta Pusat.

Isu yang ketiga, Polri, yang dilaporkan yaitu pelayanan penanganan perkara di kepolisian oleh Polda Metro Jaya, pelayanan atas tindak lanjut laporan kepolisian baik di Polda Metro Jaya, di Polres Jakarta Pusat, Polres Jakarta Utara, Polres Jakarta Timur, dan Polres Jakarta Selatan, termasuk Polresta Kota Bogor, Polres Bekasi, dan Polres Tangerang Selatan.

3. PROVINSI JAWA BARAT

a. Penyelesaian Laporan dan Pencegahan Maladministrasi di Provinsi Jawa Barat

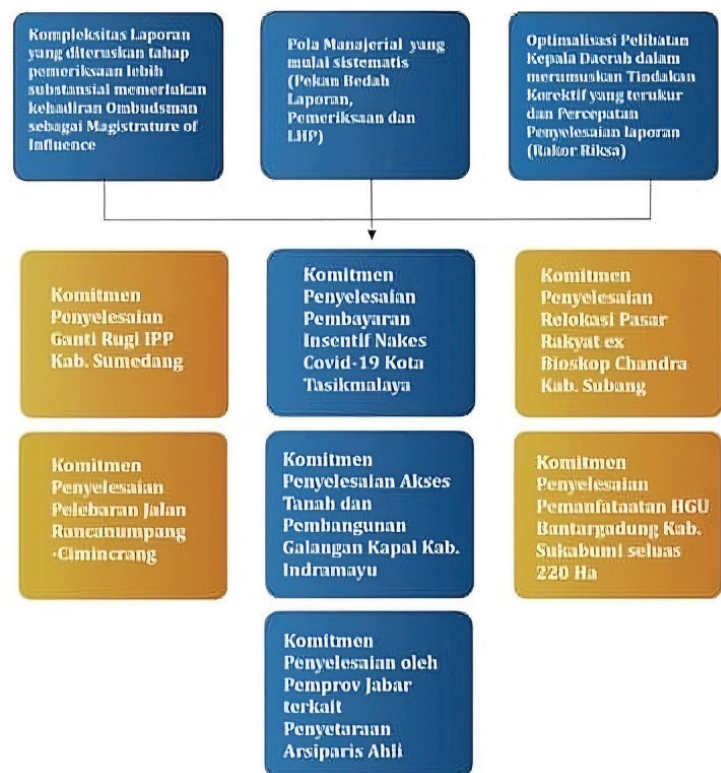
HINGGA triwulan IV tahun 2024, terdapat 78 laporan

an masyarakat yang telah dilanjutkan ke tahap pemeriksaan. Adapun jumlah penutupan laporan pada triwulan IV tahun 2024 sebanyak 33 Laporan Masyarakat yang diterima di tahun berjalan telah ditutup, selebihnya sebesar 58 Laporan Masyarakat yang diterima sebelum tahun berjalan (*Backlog*) telah ditutup di tahun 2024.

Pada Triwulan IV Tahun 2024, Substansi Laporan yang paling banyak dilaporkan yaitu Pertanahan/Agraria, Ketenagakerjaan, kemudian diikuti oleh Pertanian.

Dugaan maladministrasi pelayanan publik pada periode Triwulan IV masih berkaitan dengan hal-hal yang sifatnya prosedur dan ketaatan dalam memenuhi standar pelayanan yang ditetapkan. Pertama berkenaan dengan komitmen penyelenggara pelayanan publik dalam hal kepastian atas standar waktu pelayanan (penundaan berlarut). Kedua berkaitan dengan sikap dan mindset melayani dari Pelaksana Pelayanan Publik (Tidak memberikan pelayanan), serta Pengabaian Kewajiban hukum/Kelalaian.

Berikut gambaran inovasi yang dilakukan oleh Keasistenan Pemeriksaan Ombudsman Jawa Barat demi mendorong komitmen penyelesaian laporan tahun 2024:



b. Ombudsman Jawa Barat Awasi Penyelenggaraan Seleksi CASN Tahun 2024

Perwakilan Ombudsman Jawa Barat melakukan pengawasan dalam penyelenggaraan seleksi Calon Aparatur Sipil Negara (CASN) tahun 2024. Kepala Perwakilan Ombudsman Jawa Barat, Dan Satriana, menyampaikan dalam penyelenggaraan seleksi CASN 2024 tentu akan ada potensi pengaduan dari peserta seleksi, baik berkaitan dengan sistem maupun hasil seleksi. Oleh karena itu, Ombudsman sebagai pengawas eksternal berkomitmen melakukan pengawasan sejak dari tahap persiapan, proses penyelenggaraan seleksi hingga akhir penetapan menjadi ASN.

“Sebagai pengawas eksternal, Ombudsman mendorong agar instansi penyelenggara seleksi CASN dalam hal ini panitia seleksi BKN dan panitia seleksi instansi dapat secara optimal menyelesaikan pengaduan secara internal melalui help desk masing-masing karena salah satu syarat penyampaian pengaduan seleksi CASN tahun 2024 ke Ombudsman adalah pelapor (peserta seleksi) sudah mengakses pengaduan internal dari instansi penyelenggara,” ujarnya.

Dan Satriana menyampaikan dalam proses seleksi CASN sebelumnya, terdapat beberapa kerawanan yang harus diantisipasi di antaranya keamanan sistem, gangguan jaringan, waktu pelaksanaan, aksesibilitas terhadap kelompok rentan termasuk ibu hamil dan disabilitas, serta penggunaan meterai. Oleh karenanya, diharapkan panitia telah memiliki mitigasi risiko untuk mengantisipasi permasalahan tersebut sehingga proses seleksi dapat berjalan sesuai prosedur, akuntabel, dan transparan.

Bentuk pengawasan CASN tahun 2024 yang telah dilakukan salah satunya adalah melakukan koordinasi dengan para stakeholder terkait yaitu Kantor Regional III BKN Bandung, Inspektorat Daerah Provinsi Jawa Barat dan Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Barat.

“Selain itu, Ombudsman Jawa Barat juga membuka posko pengaduan dengan metode Respon Cepat Ombudsman (RCO) yang dapat diakses oleh peserta seleksi dengan datang langsung ke kantor Ombudsman Jawa Barat, bersurat, nomor *whatsapp* 0811-9863-737 atau melalui akun resmi media sosial Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat.”, ungkap Dan Satriana.

Strategi Ombudsman Jawa Barat dalam penyelesaian laporan masyarakat tentang Posko Pengaduan

CASN adalah dengan menginventaris data narahubung BKD se-Provinsi Jawa Barat. Harapannya melalui koordinasi narahubung pengaduan yang masuk dapat cepat terselesaikan sehingga masyarakat (peserta seleksi) juga memperoleh kepastian hukum atas permasalahan yang dihadapinya.

4. PROVINSI JAWA TENGAH

a. Penyelesaian Laporan dan Pencegahan Maladministrasi di Provinsi Jawa Tengah

PADA Triwulan IV 2024 Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah menerima 21 laporan. Adapun jumlah laporan yang ditutup sebanyak 43 laporan (36 laporan yang diterima di tahun berjalan, dan 7 laporan *backlog*).

Dugaan maladministrasi yang paling banyak diajukan kepada Ombudsman Jawa Tengah adalah penundaan berlarut, tidak memberikan pelayanan, tidak patut, permintaan imbalan dan penyimpangan prosedur.

Substansi yang paling banyak dilaporkan adalah Agraria, Kepegawaian, Kepolisian, dan Pendidikan. Permasalahan pendidikan yang banyak dilaporkan terkait penyelenggaraan PPDB dan pungutan di satuan pendidikan. Permasalahan substansi kepolisian yang sering dilaporkan adalah penundaan berlarut dalam proses penyelidikan/penyidikan serta keprofesionalan penyidik. Permasalahan kepegawaian terkait seleksi CPNS, mutasi jabatan, prosedur penegakan disiplin pegawai dan kinerja pegawai. Sedangkan permasalahan di tingkat Pemerintah Desa yang sering dilaporkan adalah seleksi perangkat desa dan pelayanan desa. Substansi Agraria yang sering dilaporkan terkait dengan objek tanah, permasalahan sengketa dan pendaftaran tanah pertama kali.

Adapun kinerja Bidang Pencegahan Maladministrasi sesuai perjanjian kinerja Perwakilan Ombudsman RI Jawa Tengah Tahun 2023 adalah sebagai berikut:

- 1) Terlaksananya Survei Kepatuhan tingkat Provinsi/Kabupaten/Kota atas pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- 2) Masuknya Provinsi/Kabupaten/Kota dalam kategori Zona Hijau. Melakukan 1 (satu) Kajian Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik
- 3) Terlaksananya lembaga (*focal point*) pengawasan pelayanan publik yang dikembangkan.

Selain melaksanakan tugas pokok yang diberikan

sesuai perjanjian kinerja, Bidang Pencegahan Maladministrasi juga melaksanakan tugas lain yang diberikan pimpinan.

b. Mengawal Pelayanan yang Responsif dan Inklusif Bagi Penyandang Disabilitas

Ketua DPRD Jateng Sumanto menerima kunjungan Ombudsman Republik Indonesia beserta jajaran Perwakilan Jawa Tengah di Ruang Rapat Ketua DPRD, pada Jumat 18 Oktober 2024. Dalam kesempatan tersebut, Sumanto didampingi Wakil Ketua DPRD Jateng Heri Pudyatmoko dan Setya Arinugroho.

Memimpin rombongan, anggota Ombudsman RI Robert Na Endi Jaweng menyampaikan kunjungan dimaksudkan untuk bersilaturahmi menjalin sinergi dengan DPRD Jateng. Mengingat selama ini interaksi antar kedua lembaga ini dirasa sangat kurang.

“Inilah teman-teman Ombudsman perwakilan memang tugasnya mengawasi mengenai pelayanan publik. Namun, banyak hasil pengawasan kami tidak nyambung dengan DPRD, akhirnya kemudian sebagian ini tidak bisa berurusan dengan Pemda,” ungkapnya.

Dia mengusulkan, ke depan hasil pengawasan dari Ombudsman bisa menjadi bahan pembahasan di DPRD. Nantinya pihaknya akan mengirimkan laporan setiap tiga atau enam bulan sekali.

Harapannya bisa menjadi bahan pembahasan DPRD ketika sedang rapat kerja dengan dinas di Provinsi Jawa Tengah. Selanjutnya, dia menambahkan, seperti halnya BPK RI yang mengeluarkan opini mengenai pengelolaan keuangan, maka Ombudsman RI ke depan juga akan membuat opini mengenai pengawasan pelayanan publik.

Menanggapi hal tersebut, Sumanto menyambut baik rencana Ombudsman mengenai laporan pengawasan yang akan diserahkan ke DPRD Jateng. Nantinya laporan tersebut akan digunakan sebagai *second opinion* bagi DPRD Jateng dalam pembahasan. Selanjutnya akan disinkronkan dengan wilayah kerja yang ada di komisi.

“Silakan setiap triwulan dikasihkan dulu saja. Nanti bisa disampaikan ke teman-teman. Untuk bisa menyelesaikan permasalahan yang mungkin menjadi referensi kita untuk bisa komunikasi dengan eksekutif,” jelas Sumanto melalui rilisnya.

Dia menambahkan, hasil temuan mengenai pelayanan publik semacam itu memang lebih pada fungsi pencegahan. DPRD sendiri selain pengawasan terha-

dap jalannya pemerintahan, juga mempunyai fungsi membuat peraturan daerah, dan penganggaran.

c. Dokumentasi Ucapan Terima Kasih Pelapor



Ucapan Terima kasih Pelapor atas penyelesaian pengaduan terkait pencairan manfaat Jaminan Kematian dan Jaminan Hari Tua atas kepesertaan Ayah Pelapor (Alm), setelah melapor ke Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah akhirnya JKM dan JHT dapat dicairkan oleh BPJS Ketenagakerjaan



5. PROVINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

a. Penyelesaian Laporan dan Pencegahan Mal-administrasi di Provinsi D.I. Yogyakarta

PADA Triwulan IV 2024 Ombudsman RI Perwakilan DIY menerima akses masyarakat dengan rincian 101 akses pada Oktober, 45 akses pada November, dan 73 akses pada Desember. Selain kegiatan penerimaan laporan, pada triwulan IV Perwakilan Ombudsman RI D.I. Yogyakarta telah selesai melaksanakan kegiatan Penilaian Kepatuhan Pelayanan Publik. Pada Triwulan ketiga pengambilan data telah selesai dilaksanakan di Instansi Penyelenggara Layanan (6 lokus) yang terdiri dari 1 Provinsi, 5 Pemda, 5 Kantor Pertanahan, dan 5 Polres dengan seluruhnya 120 produk layanan.

Untuk program kerja Kajian Pelayanan Publik Tahun 2024, Perwakilan Ombudsman RI D.I. Yogyakarta bidang Pencegahan juga telah melaksanakan Kajian Terhadap Kesemrawutan Utilisasi Telekomunikasi (*Fiber Optic*) di dengan lokasi pengambilan data di 5 kabupaten/kota serta melakukan diseminasi hasil

pengawasan pelayanan publik dan Pembentukan *Focal Point* di sektor pendidikan di DI Yogyakarta. Pada Triwulan IV 2024, substansi laporan yang ditangani Keasistenan Pemeriksaan Laporan cukup bervariasi, di antaranya mengenai isu Kepegawaian, Pendidikan dan Perhubungan. Kasus yang menjadi perhatian di bidang pendidikan di antaranya manipulasi PPDB dan kasus Penahanan Ijazah oleh sekolah. Sedangkan di bidang kepegawaian di antaranya kasus pemecatan ASN oleh Bupati dikarenakan pelanggaran disiplin.

b. Dekatkan Layanan kepada Masyarakat, Ombudsman D.I.Y Hadir di Semanis Madu

Matahari pagi mulai terasa terik di Jalan Condongcatur, Ringroad Jogja. Puluhan kendaraan dengan plat nomor berbagai daerah sudah terlihat berjajar panjang menunggu lampu lalu lintas berubah warna. Bergeser sedikit ke arah utara, tidak jauh dari perempatan Ringroad, sebuah kantor Kalurahan berkelir krem tampak mulai ramai. Di area parkir terlihat tiga orang berseragam biru menenteng kontainer plastik besar dan gulungan *banner*, berjalan menuju ke arah pendopo. Mereka adalah tim dari Ombudsman RI Perwakilan Provinsi DIY.

Pada hari itu, Selasa (24/9/2024) Ombudsman RI Perwakilan Provinsi DIY melaksanakan giat *Ombudsman On The Spot* di Kantor Kalurahan Condongcatur, Kapanewon Depok, Kabupaten Sleman. Kegiatan hasil kerja sama dengan pihak Kalurahan Condongcatur ini memanfaatkan Program Layanan Bersama 'Semanis Madu' (Selasa Melayani Semua, Mudah dan Terpadu), sebuah program dari Kalurahan Condongcatur yang menghadirkan berbagai gerai layanan dari beragam instansi maupun penyedia layanan swasta di satu lokasi.

Beberapa instansi telah secara rutin menggelar gerai layanannya pada program yang dilaksanakan tiap hari Selasa tersebut. Beberapa di antaranya adalah Ditlantas Polda DIY, DPMPSTP, BPJS Kesehatan serta Samsat Sleman. Ombudsman RI pun turut hadir secara perdana melalui program *Ombudsman on The Spot* yang menyediakan layanan berupa konsultasi, pengaduan, dan edukasi terkait Pelayanan Publik. Masyarakat yang datang untuk mengakses layanan di gerai layanan Ombudsman akan diberikan berbagai macam *merchandise* secara gratis.

Salah satu anggota tim Ombudsman yang hadir,

Yustina Setiarini, mengatakan kegiatan *Ombudsman On The Spot* merupakan suatu program rutin yang dilaksanakan oleh Ombudsman dengan membuka gerai layanan di berbagai tempat publik. “Program ini bertujuan untuk mendekatkan layanan Ombudsman kepada masyarakat secara jemput bola, sehingga masyarakat dapat mengakses layanan Ombudsman di lokasi terdekat yang lebih terjangkau,” ungkapnya.

Kegiatan ini juga mendapat apresiasi dari Lurah Condongcatur, Reno Candra Sangaji. Dalam kunjungannya di gerai Ombudsman, ia berharap Ombudsman RI dapat memanfaatkan seluas-luasnya kesempatan tersebut untuk menyerap berbagai keluhan dan aspirasi masyarakat di wilayahnya. “Silakan dieksplorasi saja, kami persilahkan,” ujarnya.

Masyarakat yang hadir terlihat antusias berkonsultasi dan menyampaikan berbagai keluhannya terkait pelayanan publik kepada tim Ombudsman. Beberapa substansi permasalahan yang disampaikan di antaranya terkait proses pemutihan sertifikat tanah oleh Pemerintah Desa di wilayah Jawa Tengah yang tidak segera diproses, padahal telah dilakukan pembayaran. Kemudian permasalahan terkait perpindahan kepesertaan BPJS mandiri ke PBI yang belum juga aktif hingga 2 minggu, dan permasalahan parkir liar yang kurang mendapat perhatian dari pemangku kebijakan terkait. “Permasalahan-permasalahan tersebut telah dicatat dan selanjutnya akan ditelaah lebih lanjut oleh Tim Penerimaan dan Verifikasi Laporan Ombudsman RI DIY,” terang Yustina.

Dalam kesempatan terpisah, Kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan Ombudsman RI DIY Pamorti Parasista menyampaikan bahwa ke depan, kegiatan *Ombudsman On The Spot* di Kalurahan Concongatur akan dipertimbangkan untuk dilaksanakan secara rutin. “Melihat antusiasme masyarakat, kemungkinan ke depan kegiatan ini akan kita adakan lagi di Kalurahan Condongcatur,” terangnya.

Pamorti juga menjelaskan bahwa program *Ombudsman On The Spot* di DIY sudah cukup lama dilakukan. Tercatat sejak 2019 Ombudsman RI Perwakilan DIY telah rutin membuka gerai layanan di berbagai tempat publik yang strategis, mulai dari bandara, rumah sakit, kantor layanan pemerintah, bahkan hingga *event-event* publik. Teranyar di tahun 2024 ini, *Ombudsman On The Spot* mengusung konsep baru, yaitu *Live-in, Collaborating, Participating*.

“Dengan konsep baru ini, Ombudsman tidak hanya membuka gerai layanan di tempat-tempat publik saja, namun juga melaksanakan kegiatan *live-in* di rumah warga di desa-desa terpencil. Selain itu juga bekerjasama dengan pihak kampus untuk mengadakan program *Ombudsman Tilik* di Lokasi KKN mahasiswa,” ujarnya.

6. PROVINSI JAWA TIMUR

a. Penyelesaian Laporan dan Pencegahan Maladministrasi di Provinsi Jawa Timur

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. Jumlah laporan tersebut mengalami penurunan dibanding pada 2022 dan 2023. Pada 2022, total 778 warga melapor ke Ombudsman (321 LM, 9 RCO, dan 447 konsultasi). Sedang pada 2023, total ada 994 warga mengakses Ombudsman (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 satu 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 dua 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, yakni Kota Batu, Ponorogo, Bondowoso, Jombang, dan Sumenep).

Instansi terlapor yang masuk Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur pada 2024

No	Instansi Terlapor	Jumlah	Keterangan
1.	Pemda	253	Layanan Umum
2.	Lembaga Pendidikan Negeri	61	Termasuk PT
3.	BPN/Kantor Pertanahan	57	Agraria
4.	Kepolisian	43	Administrasi penyidikan
5.	Badan Swasta/Perorangan	34	-
6.	BUMN/BUMD	31	-
7.	Rumah Sakit Pemerintah	16	-
8.	Perbankan	14	-
9.	Lembaga Peradilan	12	-
10.	Lembaga Pendidikan Swasta	9	-
11.	Lembaga Pemerintah Non Kementerian	12	-
12.	Komisi Negara/Lembaga Negara Non Struktural	8	-
13.	Rumah Sakit Swasta	3	-
14.	Perguruan Tinggi Swasta	3	-
15.	Perguruan Tinggi Negeri	2	-
16.	Kejaksaan	2	-
17.	TNI	1	-
18.	Instansi Pemerintah/Kementerian	25	-
Total		591	

Maladministrasi yang Dilaporkan ke Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur pada 2024

No	Instansi Terlapor	Jumlah	Keterangan
1.	Penundaan Berlarut	71	-
2.	Tidak Memberikan Pelayanan	52	-
3.	Penyimpangan Prosedur	33	-
4.	Penyalahgunaan Wewenang	13	-
5.	Tidak Kompeten	7	-
6.	Permintaan/Penerimaan Imbalan	6	-
7.	Tidak Patut	3	-
8.	Diskriminasi	3	-
9.	Belum Dikategorikan	167	-

Pada 2024, Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur masih melanjutkan pemeriksaan Inisiatif atas Prakarsa Sendiri (IAPS) atas laporan dugaan permintaan/penerimaan imbalan (pungli) dalam pengurusan sertifikasi halal produk UMKM di Kabupaten Gresik dengan terlapor Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal (BPJPH) Kementerian Agama Gresik. Tim pemeriksa selama ini mendapati hambatan dari Kemenag Jawa Timur yang kurang kooperatif terhadap arahan tim pemeriksa, agar menyediakan sekaligus memperbaiki tata kelola pengaduan di tingkat KUA. Selain itu, Kanwil Kemenag/BPJPH Jawa Timur belum melaksanakan saran untuk mengoptimalkan pengawasan terhadap pihak ketiga dalam pengurusan sertifikasi halal. Hingga saat ini, Ombudsman terus melakukan komunikasi dengan BPJPH/Kementerian Agama Kanwil Jawa Timur. Pada 2024, Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur masih melanjutkan pemeriksaan Inisiatif atas Prakarsa Sendiri (IAPS) atas laporan dugaan permintaan/penerimaan imbalan (pungli) dalam pengurusan sertifikasi halal produk UMKM di Kabupaten Gresik dengan terlapor Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal (BPJPH) Kementerian Agama Gresik. Tim pemeriksa

nakan saran untuk mengoptimalkan pengawasan terhadap pihak ketiga dalam pengurusan sertifikasi halal. Hingga saat ini, Ombudsman terus melakukan komunikasi dengan BPJPH/Kementerian Agama Kanwil Jawa Timur.

b. 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, untuk mendapatkan SIP, tenaga medis, dan tenaga kesehatan harus memiliki STR dan



Tim Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Timur mendatangi Pulau Bawean sejak Minggu (3/11/2024) hingga Rabu (6/11/2024). Selama empat hari, personel Ombudsman Jatim menerima curhat berbagai keluhan pelayanan publik di kepulauan di Laut Jawa tersebut. Mulai keluhan stok obat di RSUD Umar Mas'ud, calo tiket kapal, hingga permintaan adanya layanan PTSL (Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap)

riksa selama ini mendapati hambatan dari Kemenag Jawa Timur yang kurang kooperatif terhadap arahan tim pemeriksa, agar menyediakan sekaligus memperbaiki tata kelola pengaduan di tingkat KUA. Selain itu, Kanwil Kemenag/BPJPH Jawa Timur belum melaksa-

tempat praktik. Hal ini mengubah ketentuan sebelumnya yang memsyaratkan adanya rekomendasi organisasi profesi pada penerbitan SIP Tenaga Kesehatan.

Kementerian Kesehatan telah menerbitkan SE No. HK. 02.01/MENKES/6/2024 yang di dalamnya 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 berkaitan dengan hal 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 stakeholder 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 mengembirakan.

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 me-

nindaklanjuti 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 mengubah 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.

7. PROVINSI BALI

a. Penyelesaian Laporan dan Pencegahan Maladministrasi di Provinsi Bali

PADA Triwulan IV tahun 2024, jumlah akses masyarakat yang diterima oleh kantor Perwakilan Bali adalah 414 dalam bentuk laporan masyarakat, respon cepat Ombudsman, konsultasi, dan tembusan. Jumlah jenis akses masyarakat terbanyak yang diterima oleh kantor Perwakilan Bali adalah Konsultasi yakni sebanyak 322, diikuti dengan Tembusan sebanyak 47, Laporan Masyarakat 27, dan Respon Cepat Ombudsman 18 Laporan. Terdapat perbedaan angka signifikan pada jumlah jenis akses Konsultasi dibandingkan jenis akses lainnya karena masyarakat menyampaikan konsultasi pada 13 kegiatan *Ombudsman on the Spot* namun belum berkenan ditindaklanjuti sebagai laporan masyarakat.

Sesuai data di Perwakilan, berdasarkan instansi Terlapor, Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabu-

paten/Kota menempati urutan tertinggi. Berdasarkan substansi laporan, substansi Kesehatan menempati nilai tertinggi. Selama triwulan IV ditemukan 3 dugaan maladministrasi dalam laporan masyarakat yaitu tidak memberikan pelayanan, Penyimpangan Prosedur, dan Penundaan Berlarut.

Adapun dalam pelaksanaan pencegahan maladministrasi, ada beberapa tantangan, diantaranya adanya dana yang diblokir, sehingga terdapat beberapa kegiatan yang ditunda, yakni pada kegiatan kepatuhan dan kajian yang menyebabkan tertundanya pelaksanaan kegiatan hingga dana yang diblokir telah dibuka. Dan tidak ada kegiatan pendampingan dikarenakan tidak ada anggaran dari POK.

Berikut beberapa kegiatan yang dapat dilaksanakan oleh Keasistenan Pencegahan Maladministrasi selama triwulan IV:

1) Pelaksanaan Kajian Kebijakan Pelayanan Publik
Kajian Kebijakan Publik pada triwulan IV, Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Bali melaksanakan kajian kebijakan publik terkait Penanganan Pengaduan Kabel di Provinsi Bali. Terkait dengan itu telah dilaksanakan FGD pada 9 Oktober 2024 serta penyerahan Laporan Hasil Analisis pada 2 Desember 2024.

2) Penilaian Kepatuhan UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Terkait pelaksanaan survei kepatuhan di Tahun 2024, pada triwulan IV dilaksanakan penyerahan penghargaan kepada *nominee* yang masuk 10 besar oleh Ombudsman Republik Indonesia pada 14 November 2024 dan penyerahan piagam penghargaan di Kantor Perwakilan dilaksanakan pada 10 Desember 2024. Adapun Pemerintah Daerah di Provinsi Bali seluruhnya mendapatkan predikat zona hijau kualitas tertinggi. Adapun Polres dan Kantor Pertanahan se-Provinsi Bali mendapatkan predikat zona hijau kualitas tertinggi.

3) Koordinasi para Pihak

Selain target kinerja yang telah ditetapkan, Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Bali juga melakukan koordinasi dengan berbagai pihak baik Pemerintah Daerah maupun dengan lembaga vertikal. Hal ini ditandai dengan adanya permintaan undangan kegiatan dari lembaga lain serta permohonan narasumber.

b. Isu Menonjol di Perwakilan Bali

Adanya laporan berulang terkait permasalahan layanan penyediaan air bersih oleh Perumda Tirta Mangutama Kabupaten Badung. Laporan tersebut secara masif masuk ke Ombudsman Bali dan tiap kali disampaikan kepada 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 Ombudsman Bali menangani pula laporan masyarakat berkaitan dengan stunting. Laporan tersebut diperoleh oleh Ombudsman Bali saat melakukan kegiatan PVL Akses oleh keasistenan PVL di Kabupaten Karangasem yang 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 kepada dinas pendidikan kepada Ombudsman agar menyatakan PPDB telah berjalan sesuai aturan.

8. PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

a. Penyelesaian Laporan di Provinsi Nusa Tenggara Barat

PADA periode Oktober sampai Desember 2024, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Nusa Tenggara Barat menerima 104 akses masyarakat. Laporan yang paling dominan adalah Konsultasi Non Laporan sebanyak 54, kemudian Laporan Masyarakat sebanyak 26, dan Tembusan sebanyak 24.

Sebanyak 26 Laporan Masyarakat tersebut ditindaklanjuti dengan diregistrasi pada Simpel 4, sebanyak satu laporan masih berproses pada tahap Pemeriksaan dan Verifikasi Laporan (PVL), satu laporan diteruskan kepada Bidang Pemeriksaan, 24 laporan ditutup pada tahap PVL.

b. Pencegahan Maladministrasi di Provinsi Nusa Tenggara Barat

1) Pelaksanaan Kajian Kebijakan

Kajian Kebijakan Pelayanan Publik Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Nusa Tenggara Barat mengambil tema “Pelaksanaan 13 Standar Pelayanan Minimal Desa (SPM Desa) di Kabupaten Lombok Utara Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa”.

Pelaksanaan kegiatan pada bulan Januari tahun 2024 sampai dengan bulan Desember tahun 2024. Sampai dengan laporan ini disusun Tim Kajian Kebijakan Pelayanan Publik telah memasuki tahap Perlakuan Pelaksanaan Saran, yang mana saran Kajian Kebijakan Pelayanan Publik yang disampaikan ke Pemerintah Daerah Kabupaten Lombok Utara telah dilaksanakan. Pemerintah Kabupaten Lombok Utara berdasarkan hasil *monitoring* telah melakukan tahapan penyusunan Peraturan Bupati tentang SPM Desa dan Peraturan Bupati tentang Tata Naskah Dinas Desa mulai dari penerbitan SK Tim Penyusun draf serta pembahasan draf Ranperbub.

2) Penilaian Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pada tahun 2024, Penilaian Kepatuhan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bertransformasi menjadi Penilaian Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik (opini), yang dilaksanakan pada Mei 2024 sampai September 2024 di 11 Pemerintah Daerah, yang terdiri dari 1 Pemerintah Provinsi, 2 Pemerintah Kota, dan 8 Pemerintah Daerah Kabupaten. Penilaian pada tahun 2024 tidak berbeda dengan penilaian pada tahun 2023, yaitu terdiri dari Penilaian Layanan Perizinan dan Layanan non Perizinan di bidang Sosial, Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Pendidikan, Kesehatan termasuk layanan Rumah Sakit pada tingkat Pemerintah Provinsi dan layanan Puskesmas pada tingkat Kabupaten/Kota dengan total jumlah produk layanan sebanyak 130 dari 11 Pemerintah Daerah Provinsi/Kabupaten/Kota se-Provinsi NTB. Selain itu, penilaian juga dilakukan di 10 Polres se-Provinsi NTB, yang terdiri dari layanan pada satuan fungsi Lalu Lintas, SPKT, Intelkam, dan Siwas dengan total 60 produk layanan. Penilaian juga dilakukan di 10 Kantor Pertanahan se-Provinsi NTB dengan total 20

produk layanan.

3) Pelaksanaan Pengawasan Pelayanan Publik Tahun 2024

Pelaksanaan Pengawasan Pelayanan Publik tahun 2024 oleh Perwakilan Ombudsman RI Provinsi NTB dimulai pada Mei 2024 sampai Agustus 2024 dengan melakukan kegiatan pendampingan dan Sosialisasi Pelaksanaan Pengawasan Pelayanan Publik Tahun 2024. Kegiatan Pendampingan dilakukan kepada 7 Pemerintah Daerah dan Kepolisian Resor se-Provinsi Nusa Tenggara Barat yaitu (1) Pemerintah Daerah: a) Pemerintah Kabupaten Lombok Tengah, b) Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat, c) Pemerintah Kabupaten Sumbawa Barat, d) Pemerintah Kabupaten Lombok Barat, e) Pemerintah Kabupaten Bima, f) Pemerintah Kota Bima, g) Pemerintah Kabupaten Sumbawa; (2) Kepolisian Resor se-Provinsi NTB yaitu a) Satuan Lalu Lintas, b) Satuan Intelkan, c) SPKT, d) Seksi Pengawasan.

4) Hasil Pelaksanaan Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan pada lingkup Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah Provinsi/Kabupaten/Kota se-Indonesia dengan rincian 25 Kementerian, 15 Lembaga dan 552 Pemerintah Daerah. Di Provinsi Nusa Tenggara Barat penilaian dilakukan pada 11 Pemerintah Daerah Provinsi/Kabupaten Kota, secara umum menunjukkan peningkatan yang signifikan jika dilihat dari tahun 2023 sampai dengan 2024. Terdapat 7 Pemerintah Daerah dengan nilai kualitas tertinggi (kategori A), 3 pemerintah daerah dengan nilai kualitas tinggi (kategori B), dan 1 pemerintah daerah dengan nilai kualitas sedang (kategori c).

9. PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR

a. Penyelesaian Laporan dan Pencegahan Maladministrasi di Provinsi Nusa Tenggara Timur

PADA Triwulan IV Tahun 2024, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi NTT telah menangani 292 akses masyarakat (laporan/konsultasi/tembusan), yang terdiri dari 106 Laporan Masyarakat (LM), 137 Konsultasi, dan 44 Tembusan. Akses masyarakat tersebut tersampaikan melalui berbagai kanal/saluran pengaduan, yaitu melalui surat, datang langsung, *E-mail*, *Call Cen-*

ter, Telepon, Website, Media Sosial, WhatsApp, dan PVL On The Spot.

Pada triwulan ini, Ombudsman NTT telah menutup 102 laporan masyarakat, dengan rincian 73 laporan tidak memenuhi persyaratan formil, 17 karena tidak memenuhi syarat materiil, 12 laporan ditutup setelah melewati pemeriksaan. Selain itu, juga terdapat 2 laporan yang dilimpahkan untuk menjadi tugas Keasis-tenan Utama Resolusi dan *Monitoring* di kantor Pusat.

Dalam rangka pencegahan adanya maladministrasi, Ombudsman RI Provinsi NTT mengeluarkan saran perbaikan yang tertuang dalam Laporan Hasil Analisis (LHA) Kajian Cepat (*Rapid Assessment*) dengan judul “Potensi Maladministrasi dalam Pelayanan Surat Keterangan Tanah (SKT) di Kota Kupang dan Kabupaten Kupang”.

Ombudsman NTT juga melakukan penilaian Kepatuhan atas Pelaksanaan UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, serta membangun jaringan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik di Provinsi Nusa Tenggara Timur.

b. Ombudsman Tanggapi Keluhan DPC Insa NTT tentang Layanan Pelabuhan Bolok Kupang

Kepala Perwakilan Ombudsman Provinsi NTT Darius Beda Daton menyatakan pihaknya telah mencermati keluhan Persatuan Pengusaha Pelayaran Niaga Nasional Indonesia atau *Indonesian National Ship-owners Association* (INSA) Dewan Pengurus Cabang Kupang yang ditujukan kepada Kapolda NTT perihal peningkatan performa pelabuhan di NTT, Senin, 11 November 2024.

“Kami juga telah berkoordinasi via telepon dengan Ketua DPC INSA Kupang, Yusak Viktor Benu guna mengkonfirmasi kembali informasi pelayanan pelabuhan di Kupang dan Labuan Bajo sebagaimana yang disampaikan dalam surat agar difasilitasi penyelesaiannya,” kata Darius.

Beberapa hal dikeluhkan DPC INSA Kupang terkait pelayanan Pelabuhan Bolok. Pertama, tentang perlunya penegakan aturan pada Surat Keputusan (SK) Jadwal Keberangkatan dan Rute dari Balai Pengelola Transportasi Darat (BPTD), karena ASDP sebagai Pengelola Pelabuhan dan juga operator kapal sering kali melanggar jadwal yang telah ditetapkan dan akan berdampak pada tergerusnya penumpang kapal swasta lain yang seharusnya mengangkut penumpang tersebut pada waktu dan rute yang telah

ditetapkan. Kedua, INSA mendorong agar Pelabuhan ASDP se-NTT dikembalikan ke otoritas KSOP setempat karena dinilai bahwa sejak dalam pengawasan BPTD sering sekali terjadi permasalahan di lapangan akibat belum optimalnya pengawasan dari BPTD karena keterbatasan SDM.

Ketiga, ASDP selalu memindahkan atau menambah rute baru ke jalur yang dilayari oleh kapal swasta yang baru masuk ke NTT dan mengakibatkan *load factor* kapal tersebut menurun drastis kemudian membuat kapal yang baru masuk NTT segera keluar dari perairan NTT. Sudah beberapa kapal yang menerima perlakuan ini sehingga sampai saat ini tidak ada lagi kapal swasta baru yang masuk ke NTT, padahal di sisi lain masyarakat NTT sangat membutuhkan adanya transportasi baru antar pulau.

Keempat, terdapat calo di Pelabuhan ASDP Kupang yakni dari oknum ASDP, oknum kru kapal, oknum pelabuhan yang menjual tiket dengan harga yang tidak sesuai pada tiket. Kelima, menjual tiket tanpa diberikan fisik tiket. Penumpang hanya diminta untuk membayar sejumlah uang untuk bisa diloloskan dan dinaikkan ke atas kapal. Hal ini tentu sangat merugikan, karena apabila terjadi insiden di kemudian hari dengan penumpang ilegal, maka pemilik kapal tidak dapat melakukan klaim asuransi karena penumpangnya ilegal dan merugikan karena tidak melakukan pembayaran klaim asuransi.

Keenam, dugaan main mata petugas dan pemilik kendaraan untuk menurunkan golongan kendaraan, sehingga mengurangi pendapatan kapal. Kuat dugaan, hal ini menimbulkan kerugian negara puluhan hingga ratusan juta per bulan.

Terkait surat pengaduan tersebut, ujar Darius, pihaknya menyampaikan dukungan dan apresiasi kepada DPC INSA NTT yang menyampaikan laporan secara resmi ke Polda NTT agar diatensi karena pelabuhan adalah area objek vital. Ombudsman NTT juga berharap tindak lanjut Polda atas laporan tersebut dan pihaknya akan terus memonitor perkembangan tindak lanjut laporan dimaksud. “Kami juga akan berkoordinasi ke ASDP, Pelindo, KSOP, Pelni dan BPTD NTT guna mencari solusi bersama,” kata dia.

“Dalam berbagai kesempatan, kami selalu menegaskan bahwa pelabuhan adalah pintu masuk ekonomi perdagangan suatu daerah. Karena itu semua pengguna jasa pelabuhan harus merasa nyaman dan aman selama berada di area pelabuhan. Pelabuhan

jangan menjadi tempat yang menyeramkan dan menimbulkan rasa takut serta menjadi sarang ‘preman’. Sebab jika itu terjadi, tentu saja akan menghambat distribusi logistik ke suatu daerah atau menimbulkan distribusi logistik berbiaya tinggi. Pada akhirnya beban biaya tinggi tersebut ditimpahkan kepada pengguna barang atau konsumen di suatu daerah,” ujar Darius.

c. Ombudsman NTT Rapat Koordinasi Bahas JKN

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Nusa Tenggara Timur Darius Beda Daton menyelenggarakan Rapat Koordinasi pelayanan pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), khusus terkait pembatasan hari rawat pasien bertempat di ruang rapat Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi NTT, Senin (16/12/2024).

Hadir dalam rapat tersebut, Dinas Kesehatan Provinsi NTT, Dinas Kesehatan Kota Kupang, Dinas Kesehatan Kabupaten Kupang, BPJS Kesehatan Cabang Kupang, Perhimpunan Rumah Sakit Seluruh Indonesia (PERSI) Provinsi NTT dan seluruh rumah sakit di Kota Kupang.

Darius yang dimintai keterangan se usai kegiatan menyampaikan bahwa rapat ini dilakukan karena beberapa alasan. Pertama, terdapat keluhan Pasien JKN terkait pembatasan hari rawat inap pada pelayanan rumah sakit. Keluhan tersebut menjadi permasalahan berulang yang diinformasikan kepada Ombudsman NTT pada Tahun 2024. Kedua, persetujuan pemulangan pasien rawat inap dari Dokter Penanggung Jawab Pasien (DPJP) diterbitkan terhadap Pasien JKN dalam kondisi terpasang alat bantu pernapasan dan pendarahan pasca operasi. Ketiga, terdapat upaya keberatan dari pasien/keluarga saat menerima pemberitahuan pemulangan/persetujuan DPJP, namun pasien tetap dipulangkan.

Terhadap keluhan tersebut Perwakilan Ombudsman RI Provinsi NTT melakukan beberapa langkah tindak lanjut berupa koordinasi dengan rumah sakit dan BPJS Kesehatan, menjelaskan kepada pasien/keluarga pasien bahwa pemulangan pasien merupakan pertimbangan dokter penanggungjawab berdasarkan indikasi medis dan menyarankan pasien untuk terlebih dahulu menyampaikan keluhan kepada internal rumah sakit/ petugas BPJS Kesehatan di Rumah Sakit. Meski demikian keluhan dengan substansi yang sama terus berulang sehingga Rapat Koordinasi ini kami pandang

perlu dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh informasi dan penjelasan atas keluhan Pasien JKN terkait hak rawat inap, memperoleh masukan dari pihak rumah sakit terkait pelayanan rawat inap pasien peserta JKN sebagai bahan evaluasi perbaikan kualitas layanan, mencegah potensi maladministrasi dalam pelayanan rawat inap pasien JKN dan memperoleh Komitmen Dinas Kesehatan, BPJS Kesehatan dan Rumah Sakit untuk melakukan perbaikan layanan rawat inap.

Pasien berharap memperoleh pemenuhan hak komunikasi informasi edukasi secara memadai dari DPJP saat dilakukannya visit dokter terkait indikasi medis yang mengharuskan pasien dipulangkan serta berharap agar rumah sakit menempatkan komplain pasien sebagai pintu masuk perbaikan layanan rumah sakit secara terus menerus.

Rapat Koordinasi bersama ini menghasilkan beberapa kesimpulan. Pertama bahwa setiap rumah sakit agar memastikan pemenuhan hak Komunikasi Informasi dan Edukasi (KIE) kepada pasien secara memadai dari DPJP terkait jika pembatasan waktu rawat berdasarkan indikasi medis yang mengharuskan pasien pulang. Kedua, agar BPJS Kesehatan Cabang Kupang melakukan monitor terhadap poin-poin kesepakatan dalam Perjanjian Kerja Sama antara BPJS dan Faskes sehingga memastikan agar seluruh poin-poin perjanjian tersebut dilaksanakan. Ketiga, dalam hal terjadi komplain/Pengaduan dari masyarakat terkait pelayanan RS baik RS Pemerintah maupun RS Swasta kepada Ombudsman RI Provinsi NTT, maka koordinasi akan dilakukan ke PIC pelayanan pengaduan masing-masing RS. Adapun jika dalam kurun waktu tertentu koordinasi tersebut tidak ditanggapi maka Ombudsman RI Provinsi NTT akan meneruskan pengaduan dimaksud ke Direktur Rumah Sakit Masing-masing. Keempat; Dinas Kesehatan agar melaksanakan peran pembinaan dan pengawasan pelaksanaan JKN di daerah berupa melakukan *monitoring* dan evaluasi serta pencegahan penanganan kecurangan pelaksanaan JKN di daerah.

“Kami berharap agar transformasi layanan di fasilitas kesehatan dapat diwujudkan melalui komitmen fasilitas kesehatan untuk melakukan perubahan layanan menjadi lebih baik. Perubahan ini diharapkan menjadi solusi atas keluhan/pengaduan yang dirasakan oleh peserta JKN. Salah satu bentuk komitmen fasilitas kesehatan yaitu melalui implementasi janji layanan JKN kepada peserta,” kata Darius.

WILAYAH SULAWESI

1. PROVINSI SULAWESI UTARA

a. Pelaporan/Pengaduan atas Penyelenggaraan Pelayanan Publik oleh Masyarakat Provinsi Sulawesi Utara

SELAMA periode Triwulan IV tahun 2024, instansi yang banyak dilaporkan oleh masyarakat Provinsi Sulawesi Utara adalah instansi penyelenggara layanan dengan substansi permasalahan layanan perhubungan dan infrastruktur, serta administrasi kependudukan.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, yang unit layanannya berada di Provinsi Sulawesi Utara pun mendapat banyak aduan dari masyarakat. Hal ini sebaiknya dijadikan sebagai bahan evaluasi oleh BUMN terkait, karena jika dibiarkan berlarut-larut, akan dapat menurunkan kepercayaan publik terhadap BUMN.

b. Kajian Kebijakan (*Rapid Assessment*)

Perwakilan Sulawesi Utara telah melaksanakan penyerahan Laporan Hasil Analisis atas kegiatan Kajian Kebijakan (*Rapid Assessment*) di Perwakilan Sulawesi Utara pada tahun 2024 dengan tema “Penerapan adat istiadat dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Kotamobagu” kepada Pemerintah Kota Kotamobagu. Hal tersebut disambut baik oleh Pemerintah Kota Kotamobagu dan akan berupaya untuk menindaklanjuti Hasil Kajian dari Ombudsman.

c. Jaringan Pengawasan Pelayanan Publik (*Focal Point*)

Dalam rangka percepatan penyelesaian Laporan Masyarakat, Ombudsman memandang perlu membentuk Jaringan Pengawasan Pelayanan Publik (*Focal Point*). Pemanfaatan jaringan pengawasan pelayanan publik diharapkan menjadi pintu koordinasi antara Ombudsman dengan instansi penyelenggara dalam menindaklanjuti laporan masyarakat serta kegiatan



Dokumentasi Penerimaan dan Verifikasi Laporan.

pencegahan maladministrasi.

Kegiatan Pembentukan Jaringan Pengawasan Pelayanan Publik (*Focal Point*) Tahun 2024 di Provinsi Sulawesi Utara dilaksanakan pada tanggal 19 Desember 2024. Kegiatan tersebut dihadiri oleh Sekretaris Jenderal Ombudsman Republik Indonesia dan seluruh Kepala Bagian Organisasi se-Provinsi Sulawesi Utara.

2. PROVINSI SULAWESI SELATAN

a. Penyelesaian Laporan dan Pencegahan Maladministrasi di Provinsi Sulawesi Selatan

Jumlah penerimaan di PVL selama Triwulan IV sebanyak 164 laporan. Laporan yang ditutup di PVL sebanyak 145 laporan, terdiri atas penutupan laporan karena tidak memenuhi syarat formil sebanyak 56 laporan dan 89 ditutup karena tidak memenuhi syarat materiil.

Selama Triwulan IV Tahun 2024 Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan menangani 11 Laporan Masyarakat dengan mekanisme RCO dengan substansi perdesaan yaitu terkait dugaan tidak diberikannya pelayanan oleh Kepala Desa di salah satu kabupaten. Ada pula laporan melalui mekanisme IAPS sebanyak 1 kasus dari substansi Pendidikan.

Untuk kelompok instansi terlapor, Pemerintah Daerah menjadi yang terbanyak diadukan oleh pelapor, disusul Lembaga Pendidikan Negeri, lalu Kepolisian, Instansi Pemerintah, BUMN/BUMD, dan BPN.

Di sisi substansi, Kepegawaian menjadi yang terbanyak di Triwulan IV ini, diikuti Hak Sipil dan Politik, Agraria dan Kepolisian, Pendidikan, Perdesaan dan Pemukiman. Selebihnya tersebar ke substansi lainnya seperti Perizinan, Peradilan, hingga Perbankan.

Jenis dugaan maladministrasi di Triwulan IV Tahun 2024 yang terbanyak adalah Penyimpangan Prosedur, Tidak Memberikan Pelayanan, Penundaan Berlarut, Permintaan Imbalan, serta Pengabaian Kewajiban Hukum.

Dalam mencegah terjadinya maladministrasi, Ombudsman Sulawesi Selatan telah menyerahkan Laporan Hasil Analisis (LHA) Kajian, mengembangkan jaringan pengawasan pelayanan publik (*Focal Point*), serta melaksanakan penilaian kepatuhan atas UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

b. Ombudsman Hadirkan Pelayanan Publik Langsung di Pulau Satando

Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan melak-



sanakan kegiatan *Ombudsman on the Spot* (OTS) dengan tema "*Ombudsman Menyapa Pulau*" di Pulau Satando, Desa Mattiro Baji, Kab. Pangkep. Kegiatan ini bertujuan untuk mendekatkan pelayanan publik kepada masyarakat di wilayah terpencil, khususnya di kepulauan yang kerap kali terabaikan, pada 15-18 Oktober 2024. Dalam rangkaian acara tersebut, Ombudsman mendatangi masyarakat secara langsung, mendengarkan keluhan, menerima laporan, serta memberikan konsultasi mengenai berbagai persoalan pelayanan publik. Pelayanan langsung ini juga melibatkan Puskesmas Sabutung dan Kantor Pertanahan Kab. Pangkep. Dalam kegiatan tersebut, Puskesmas Barrang Sabutung memberikan layanan kesehatan gratis kepada warga, sementara Kantor Pertanahan memberikan sosialisasi dan edukasi tentang pelayanan penerbitan sertifikat bagi masyarakat



pulau. Kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan Perwakilan Ombudsman RI Sulawesi Selatan Fajar Sidiq mengatakan, “Kehadiran kami di sini selain memperkenalkan lembaga Ombudsman ke masyarakat pulau, juga mempermudah akses bagi masyarakat yang jauh dari pusat layanan.”

Warga setempat menyambut baik inisiatif ini. Salah satunya Yusril, seorang pemuda asli warga Pulau Satando. Dia mengungkapkan, kedatangan Ombudsman sangat perlu agar membuka kesadaran warga untuk mengawasi secara aktif dan melaporkan penyelenggara pelayanan publik jika ada hal-hal yang janggal terkait pelayanan publik.

Sedangkan Nasir, Sekretaris Desa Mattiro Baji menyampaikan apresiasi setinggi-tingginya kepada ombudsman atas inisiasi acara tersebut, karena sangat membantu masyarakat, utamanya pada substansi

Kesehatan dan Pertanahan yang merupakan layanan yang paling dibutuhkan oleh warga setempat.

c. Kepala Ombudsman RI Sulsel Terima Kunjungan GM PLN UID Sulselrabar

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Selatan, Ismu Iskandar menerima kunjungan General Manager (GM) PLN Unit Induk Distribusi Sulawesi Selatan, Sulawesi Tenggara dan Sulawesi Barat (UID Sulselrabar), Budiono, di Kantor Ombudsman RI Sulsel, Rabu, 9 Oktober 2024. Kunjungan ini bertujuan untuk meningkatkan layanan kelistrikan kepada masyarakat serta memperkuat kolaborasi antara Ombudsman dan PLN.

Dalam pertemuan tersebut, Ismu mengapresiasi langkah yang diambil oleh Budiono dan tim PLN. “Sebagai lembaga pengawas pelayanan publik, kami siap bersinergi dengan PLN dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan, khususnya di bidang kelistrikan,” ujarnya. Ismu menekankan pentingnya kolaborasi dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik.

Budiono menjelaskan, kunjungan ini merupakan bagian dari komitmen PLN untuk mendengar masukan dari berbagai pihak, termasuk Ombudsman RI, guna meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. “Kami berusaha untuk terus berinovasi dan meningkatkan layanan kelistrikan, sehingga masyarakat dapat merasakan manfaatnya secara langsung,” ungkap Budiono.

Kedua pihak sepakat untuk menjalin komunikasi yang lebih baik dan melibatkan masyarakat dalam proses evaluasi layanan kelistrikan. Sinergi ini diharapkan dapat mengatasi berbagai permasalahan yang dihadapi dalam penyediaan listrik, terutama di wilayah yang masih mengalami kendala.

Pertemuan ini mencerminkan komitmen kedua lembaga dalam menciptakan pelayanan publik yang lebih baik, serta memberikan harapan bagi masyarakat untuk mendapatkan layanan kelistrikan yang optimal dan berkelanjutan.

d. Ombudsman Sulsel Serahkan Laporan Kajian Maladministrasi ke Pemkab Gowa

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Selatan, Ismu Iskandar beserta Tim Pencegahan Ombudsman Sulsel menyerahkan Laporan Hasil Analisis Kajian Mengenai Potensi Maladministrasi Pe-

menuhan Standar Pelayanan Minimal pada Pemerintah Desa di Kabupaten Gowa, Kamis (10/10/2024). Penyerahan tersebut berlangsung di Kantor Bupati Gowa dan diterima langsung oleh Sekretaris Daerah (Sekda) Gowa, Andy Azis Peter.

Kegiatan yang dihadiri oleh perwakilan Inspektorat, Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa (PMD), serta Bagian Hukum dan Organisasi Tata Laksana (Ortala) Kabupaten Gowa bertujuan untuk mendiskusikan langkah-langkah preventif dalam mencegah praktik maladministrasi di tingkat pemerintahan desa. Ismu Iskandar menekankan pentingnya penyusunan standar pelayanan publik yang jelas dan terukur, agar masyarakat dapat mengakses layanan dengan lebih baik.

Dalam laporannya, Ombudsman Sulsel mengidentifikasi beberapa potensi maladministrasi yang dapat terjadi dalam pemenuhan standar pelayanan minimal. Hal ini mencakup ketidakjelasan prosedur, kurangnya transparansi, serta rendahnya akuntabilitas dalam pengelolaan layanan publik di desa.

“Dengan adanya kajian ini, diharapkan pihak pemerintah daerah dapat mengambil langkah konkret untuk memperbaiki sistem pelayanan kepada masyarakat,” harap Ismu.

Sekda Gowa, Andy Azis Peter, menyambut baik inisiatif Ombudsman dan berkomitmen untuk menerapkan rekomendasi yang diberikan. “Kami bertekad untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mencegah terjadinya maladministrasi di tingkat desa. Kerja sama dengan Ombudsman adalah langkah penting dalam mencapai tujuan tersebut,” katanya.

Kegiatan ini merupakan bagian dari upaya berkelanjutan Ombudsman RI dalam memastikan setiap instansi pemerintah, terutama di tingkat desa, memenuhi standar pelayanan yang optimal. Diharapkan, laporan ini dapat menjadi acuan bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas layanan publik dan menciptakan pemerintahan yang lebih transparan serta akuntabel.

3. PROVINSI SULAWESI BARAT

a. Penyelesaian Laporan dan Pencegahan Maladministrasi di Provinsi Sulawesi Barat

Pada Triwulan IV tahun 2024, Bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sulawesi Barat telah menerima akses masyarakat yang melakukan konsultasi ataupun pengaduan sebanyak 44 pengaduan. Adapun

rinciannya terdiri dari 11 Laporan Masyarakat, dan 33 Konsultasi.

Pada Triwulan IV tahun 2024 terdapat proses penutupan laporan sebanyak 20 pengaduan pada tahun PVL dan 19 pengaduan pada tahap pemeriksaan laporan.

Pengaduan yang masuk ke Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Barat didominasi oleh substansi kesehatan sebanyak 16 pengaduan atau sebesar 36,36% dari keseluruhan 44 pengaduan yang masuk pada triwulan IV tahun 2024.

Untuk pencegahan maladministrasi, Ombudsman Perwakilan Provinsi Sulawesi Barat melakukan kajian cepat mengenai substansi pedesaan dengan topik kajian terkait peran pemerintah desa dalam pelaksanaan program pencegahan dan penurunan stunting di Kabupaten Polewali Mandar. Selain itu, Ombudsman Sulbar melaksanakan penilaian kepatuhan atas UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di 7 Pemerintah Daerah Provinsi/Kabupaten/Kota Provinsi Sulawesi Barat.

b. Maraknya Berita Uang Palsu, Ombudsman Sulbar: Tingkatkan Pengawasan

Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Barat merepons maraknya peredaran uang palsu di berbagai daerah, termasuk di Sulawesi Barat.

Pjs. Kepala Perwakilan Ombudsman RI Sulbar, Ismu Iskandar di Kantor Ombudsman RI Sulbar pada Selasa 24 Desember 2024, menyampaikan seruan kepada berbagai pihak untuk meningkatkan kewaspadaan dan mengambil langkah-langkah konkret dalam mengatasi masalah ini.

Dalam pernyataannya, Ismu Iskandar menyampaikan beberapa poin penting, di antaranya, ia meminta pemerintah, khususnya Bank Indonesia dan lembaga keuangan lainnya, untuk meningkatkan pengawasan peredaran uang.

“Hal ini mencakup peningkatan pengadaan alat deteksi keaslian uang di tempat-tempat publik dan, jika diperlukan, membuka posko pengaduan khusus,” kata Ismu.

Ismu berharap adanya upaya peningkatan intensitas sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai ciri-ciri uang asli, sehingga tidak terjadi informasi simpang-siur di tengah masyarakat.

“Kita juga berharap penegak hukum untuk meningkatkan koordinasi dengan pemerintah daerah dalam

upaya pencegahan peredaran uang palsu.”

Lebih jauh, ia berharap agar penegak hukum untuk berupaya memberikan perlindungan kepada masyarakat agar terhindar dari kerugian finansial akibat peredaran uang palsu.

Tak lupa, Ismu Iskandar mengimbau masyarakat untuk tetap tenang dan mempercayakan penanganan masalah ini kepada pemerintah dan pihak terkait.

“Kita berharap masyarakat untuk tidak mudah terpengaruh oleh informasi hoaks dan meningkatkan kewaspadaan secara mandiri. Sebagai upaya masing-masing, kita dapat mempertimbangkan untuk penggunaan transaksi non-tunai sebagai salah satu upaya pencegahan,” pungkash Ismu.

Pernyataan ini dikeluarkan sebagai respon atas meningkatnya laporan dan kekhawatiran masyarakat terkait maraknya peredaran uang palsu di Sulawesi Barat. Ombudsman Sulbar berharap langkah-langkah yang disampaikan dapat segera diimplementasikan untuk melindungi masyarakat dari dampak negatif peredaran uang palsu.

c. Ombudsman Sulbar Adakan *Workshop* untuk Optimalkan Pengelolaan SP4N-Lapor

Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Barat menyelenggarakan *workshop* bertajuk “*Optimalisasi Governansi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4-N LAPOR) Melalui Program Pengaduan*,” Selasa (15/10/2024) di Aula Sandeq, Kantor Pemerintah Provinsi Sulawesi Barat.

Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan kapasitas para pengelola SP4-N LAPOR di Sulawesi Barat dalam menerima, memroses, dan menyelesaikan pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik.

Pjs. Kepala Perwakilan Ombudsman RI Sulawesi Barat, Ismu Iskandar menyampaikan bahwa ada 4 tujuan utama dari kegiatan tersebut, yakni pertama mendorong optimalisasi pengelolaan SP4N-Lapor di lingkup pemerintah daerah. “Kedua, kita harapkan menciptakan pola koordinasi melalui jaringan pengawasan pelayanan publik yang dikembangkan Ombudsman.” ujarnya.

Tujuan ketiga, ujarnya, untuk mengidentifikasi permasalahan-permasalahan yang terjadi baik di level penyelenggara, operator maupun di level masyarakat. “Terakhir, mengidentifikasi substansi-substansi laporan yang sering terjadi atau muncul di SP4N-

LAPOR uang ada di Provinsi Sulawesi Barat.”

Oleh karena itu, pihaknya berharap forum ini bisa meningkatkan komitmen untuk betul-betul melihat bahwa SP4N-LAPOR sebagai salah satu sarana strategis masyarakat ikut serta dalam proses-proses pembangunan dan peningkatan pelayanan publik di Sulawesi Barat.

Kegiatan yang diikuti oleh perwakilan Organisasi Perangkat Daerah baik provinsi dan kabupaten yang ada di Sulawesi Barat itu dibuka oleh Sekretaris Daerah Provinsi Sulawesi Barat, Muhammad Idris.

Dalam sambutannya, Muhammad Idris menyampaikan bahwa kegiatan ini kembali mengokohkan eksistensi Ombudsman sebagai lembaga pengawas pelayanan publik. “Kenapa Ombudsman dibentuk atau Ombudsman ini sangat dibutuhkan, karena kita bicara tentang relasi antara penyedia layanan dan penerima layanan.”, ungkap Idris.

Lebih lanjut, Muhammad Idris menyampaikan bahwa beberapa layanan publik ditemukan masih perlu ditingkat oleh penyelenggara layanan. Mulai dari layanan kesehatan sampai kepada layanan pendidikan kepada masyarakat.

“Ombudsman ini hadir betul-betul menjadi penyelamat kita di Pemda. Kenapa disebut sebagai penyelamat, karena hak-hak masyarakat yang harus didapatkan namun kadang tidak didapatkan, sehingga Ombudsman hadir untuk mengingatkan kita,” lanjutnya.

Di akhir sambutannya, Idris memaparkan contoh pelayanan publik yang ada di luar negeri yang patut dicontoh karena telah menjalankan standar pelayanan yang ada. “Kita harap kualitas pelayanan publik di Provinsi Sulawesi Barat bisa lebih meningkat sesuai dengan standar pelayanan yang ada,” ujarnya.

d. Ombudsman Sulbar Serahkan Kajian Potensi Maladministrasi di Kabupaten Gowa

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Selatan, Ismu Iskandar beserta Tim Pencegahan Ombudsman Sulsel menyerahkan Laporan Hasil Kajian mengenai Potensi Maladministrasi Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal pada Pemerintah Desa di Kabupaten Gowa, Kamis (10/10/2024). Penyerahan tersebut berlangsung di Kantor Bupati Gowa dan diterima langsung oleh Sekretaris Daerah (Sekda) Gowa, Andy Azis Peter.

Kegiatan yang dihadiri oleh perwakilan Inspektorat,

Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa (PMD), serta Bagian Hukum dan Organisasi Tata Laksana (Ortala) Kabupaten Gowa bertujuan untuk mendiskusikan langkah-langkah preventif dalam mencegah praktik maladministrasi di tingkat pemerintahan desa. Ismu Iskandar menekankan pentingnya penyusunan standar pelayanan publik yang jelas dan terukur, agar masyarakat dapat mengakses layanan dengan lebih baik.

Dalam laporannya, Ombudsman Sulsel mengidentifikasi beberapa potensi maladministrasi yang dapat terjadi dalam pemenuhan standar pelayanan minimal. Hal ini mencakup ketidakjelasan prosedur, kurangnya transparansi, serta rendahnya akuntabilitas dalam pengelolaan layanan publik di desa.

“Dengan adanya kajian ini, diharapkan pihak pemerintah daerah dapat mengambil langkah konkret untuk memperbaiki sistem pelayanan kepada masyarakat,” kata Ismu.

Sekda Gowa, Andy Azis Peter, menyambut baik inisiatif Ombudsman dan berkomitmen untuk menerapkan rekomendasi yang diberikan. “Kami bertekad untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mencegah terjadinya maladministrasi di tingkat desa. Kerja sama dengan Ombudsman adalah langkah penting dalam mencapai tujuan tersebut,” tegasnya.

Kegiatan ini merupakan bagian dari upaya berkelanjutan Ombudsman RI dalam memastikan setiap instansi pemerintah, terutama di tingkat desa, memenuhi standar pelayanan yang optimal. Diharapkan, laporan ini dapat menjadi acuan bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas layanan publik dan menciptakan pemerintahan yang lebih transparan serta akuntabel.

4. PROVINSI SULAWESI TENGGARA

a. Pelaporan/Pengaduan atas Penyelenggaraan Pelayanan Publik oleh Masyarakat Sulawesi Tenggara

Pada Triwulan IV tahun 2024, Ombudsman Perwakilan Sulawesi Tenggara menerima laporan/pengaduan masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik sebanyak 37 laporan. Penerimaan laporan/pengaduan ini menunjukkan kesadaran dan partisipasi masyarakat untuk berani melapor dan semakin dipercayanya Ombudsman RI sebagai tempat penerima keluhan yang tidak terselesaikan oleh internal Instansi tersebut. Hal ini juga menunjukkan bahwa sektor-sektor pelayanan publik masih harus dibenahi

pelayanannya

Selama periode Triwulan IV Tahun 2024 ini, Ombudsman Perwakilan Sulawesi Tenggara telah melakukan investigasi terhadap 46 laporan masyarakat dengan berbagai tujuan, di antaranya untuk memperoleh penjelasan dari Terlapor dan Pihak Terkait, pengumpulan data dan dokumen, serta melakukan verifikasi langsung laporan masyarakat dan koordinasi langsung kepada instansi terkait penyelesaian laporan masyarakat secara kolektif. Ombudsman Perwakilan Sulawesi Tenggara juga melakukan 1 monitoring terhadap pelaksanaan tindakan korektif oleh Terlapor yang terbukti telah melakukan tindakan maladministrasi sebagaimana tertuang dalam Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Tenggara.

Substansi laporan yang paling banyak dilaporkan masyarakat adalah terkait Kepegawaian, Pertanahan/Agraria, dan Pendidikan. Laporan substansi terbanyak didominasi dengan dugaan maladministrasi berupa penyalahgunaan wewenang, penundaan berlarut, dan penyimpangan prosedur yang dilakukan instansi pemberi layanan.

b. Pencegahan Maladministrasi oleh Ombudsman Perwakilan Sulawesi Tenggara

Dalam upaya pencegahan maladministrasi, Ombudsman Perwakilan Provinsi Sulawesi Tenggara melakukan beberapa upaya, di antaranya:

- 1) Koordinasi dengan beberapa pihak, terkait:
 - a) Hasil penilaian kepatuhan 2024 dan rencana permintaan pendampingan peningkatan kualitas pelayanan publik
 - b) Permintaan responden ekspert, dalam rangka Survei Penilaian Integritas oleh KPK RI pada Pemerintah Kabupaten Buton Tengah
 - c) Rencana penyerahan hasil penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik 2024
- 2) Melakukan Sosialisasi terkait Tugas, Fungsi dan Kewenangan Ombudsman Republik Indonesia, serta melakukan pendampingan terhadap sejumlah siswa dan mahasiswa yang melakukan magang di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Tenggara.
- 3) Melaksanakan kegiatan *Workshop Focal Point* dalam rangka percepatan penyelesaian laporan masyarakat dan pencegahan Maladministrasi yang dihadiri oleh Perwakilan Inspektorat dan Ba-

gian Organisasi Sekretariat Kab/Kota dan Provinsi Se-Sulawesi Tenggara.

- 4) Melaksanakan kegiatan Penganugerahan Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik bagi Pemerintah Daerah dan Kantor Pertanahan Se-Sulawesi Tenggara tahun 2024.
- 5) Melaksanakan *monitoring* Perlakuan Pelaksanaan Saran (PPS) atas Laporan Hasil Analisis Kajian substansi pertambangan tahun 2024 kepada pihak terkait.
- 6) Melaksanakan penandatanganan Perjanjian Kerjasama antara Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Tenggara dengan Radio Republik Indonesia Kendari
- 7) Melaksanakan pengawasan pelaksanaan seleksi penerimaan CPNS Kanwil Kemenkumham Provinsi Sulawesi Tenggara 2024.

5. PROVINSI GORONTALO

Penyelesaian Laporan dan Pencegahan Maladministrasi di Provinsi Gorontalo

Pada 2024, Ombudsman Perwakilan Provinsi Gorontalo telah menerima akses masyarakat berupa Investigasi atas Prakarsa sendiri sebanyak lima laporan, Konsultasi sebanyak 99 laporan, Laporan Masyarakat sebanyak 149 dan Respon Cepat sebanyak 50 laporan, sehingga laporan pada 2024 berjumlah 303 laporan dengan total jumlah laporan yang diteruskan ke Bidang Pemeriksaan Laporan sejumlah 63 Laporan.

Akhir tahun 2024 Tim Pemeriksaan Ombudsman RI Perwakilan Gorontalo telah menindaklanjuti 26 Laporan Masyarakat.

Sepanjang tahun 2024 sebaran laporan yang diterima cukup beragam substansinya, dari agraria, hak sipil dan politik, kelistrikan, kepegawaian, hingga pen-



Kegiatan pengambilan data opini penyelenggaraan pelayanan publik.

didikan dan perbankan. Dari beragam substansi ini, beberapa substansi yang sejak tahun 2023 banyak dilaporkan seperti kepegawaian, pendidikan, dan agraria masih menjadi substansi yang dilaporkan juga pada tahun ini.

Peningkatan penyelesaian laporan masyarakat pada tahun 2024 yang dilakukan oleh perwakilan Ombudsman Gorontalo tidak lepas dari inovasi yang ada, salah satunya adalah Ombudsman Mondungohe. Adapun tujuan pelaksanaannya, pertama adalah menyebarluaskan pemahaman tentang tugas dan wewenang Ombudsman dalam peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik terhadap penyelenggara layanan publik, kedua yaitu mengumpulkan data dan informasi mengenai pelayanan publik di daerah-daerah perbatasan yang ada di Provinsi Gorontalo, dan yang ketiga yaitu melakukan pengembangan jaringan pengawasan pelayanan publik pada daerah-daerah perbatasan di Provinsi Gorontalo. Pada tahun 2024 pelaksanaan program Ombudsman Mondungohe dilakukan sebanyak empat kali yaitu di Kecamatan Popayato Barat, Kecamatan Tolinggula, Kecamatan Bone, dan Kecamatan Atinggola.

Pelaksanaan program Mondungohe memberikan manfaat ataupun keuntungan bagi Ombudsman dan juga bagi masyarakat. Manfaat yang dirasakan oleh Ombudsman Perwakilan Gorontalo yaitu adanya peningkatan jejaring pengawasan pelayanan publik pada daerah-daerah perbatasan di Provinsi Gorontalo, dan terkumpulnya data dan informasi mengenai kualitas pelayanan publik di daerah-daerah perbatasan yang ada di Provinsi Gorontalo, sedangkan bagi masyarakat, yaitu adanya gambaran yang lebih mendalam terhadap tugas dan fungsi Ombudsman, khususnya Ombudsman Perwakilan Gorontalo, sehingga masyarakat akan jauh lebih mudah dalam mengawasi dan melaporkan penyelenggara pelayanan publik yang melakukan maladministrasi, selain itu program Ombudsman Mondungohe membantu memfasilitasi masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan publik

yang ada di daerah-daerah perbatasan di Provinsi Gorontalo. Dengan adanya program ini membantu Ombudsman perwakilan Gorontalo dalam menambah pelaporan dan penyelesaian pelaporan masyarakat tahun 2024.

Pada tahun 2024 Bidang Pencegahan Maladministrasi Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Gorontalo melaksanakan penilaian kepatuhan atas UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan melaksanakan tahapan monitoring dalam pelaksanaan saran kajian kebijakan dengan tema Potensi Maladministrasi dalam Pelayanan Instalasi Gawat Darurat yang dilakukan oleh Puskesmas di Kabupaten Pohuwato.

WILAYAH MALUKU DAN PAPUA

1. PROVINSI MALUKU

a. Pelaporan/Pengaduan atas Penyelenggaraan Pelayanan Publik oleh Masyarakat Maluku

Jumlah akses masyarakat ke Ombudsman Perwakilan Maluku selama Oktober sampai Desember 2024 sebanyak 151, terdiri dari 56 laporan masyarakat dan 95 konsultasi non laporan. Selama periode Triwulan IV 2024, telah dilaksanakan beberapa kegiatan, di antaranya melakukan beberapa permintaan klarifikasi langsung terhadap terlapor yang dilaksanakan di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Maluku atau dilakukan di Instansi Terlapor atau



Dokumentasi Koordinasi dengan Masyarakat di Kabupaten Buru.

pun Pihak Terkait. Bidang Pemeriksaan juga beberapa kali melakukan permintaan klarifikasi tertulis.

Jenis dugaan maladministrasi didominasi dengan dugaan maladministrasi Kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum, kemudian dugaan maladministrasi Penundaan Berlarut, dugaan Penyalahgunaan Kewenangan, dugaan Penyimpangan Prosedur, dan dugaan Perilaku atau perbuatan melawan hukum, dan dugaan Tidak Patut.

b. Pencegahan Maladministrasi oleh Ombudsman Perwakilan Maluku

Beberapa hal yang dilakukan Ombudsman Perwakilan Provinsi Maluku dalam upaya melakukan pencegahan maladministrasi, di antaranya:

- 1) Pendampingan Kepatuhan Penyelenggara Layanan terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik terhadap 23 Organisasi Perangkat Daerah di Pemerintah Kabupaten Seram Bagian Timur Tahun 2024.
- 2) Menyerahkan Laporan Hasil Analisis terkait Pembentukan Tim Penyelenggaraan Penyusunan SPM Desa di Kota Ambon kepada Pemerintah Kota Ambon.
- 3) Sosialisasi Kelembagaan Ombudsman RI dan Penerapan Standar Pelayanan Publik di beberapa Kecamatan di Provinsi Maluku

- 4) Melaksanakan penandatanganan MoU antara Ombudsman RI dan Universitas Dr Husni Ingratubun Tual yang dilanjutkan dengan Kuliah Umum yang dibawakan oleh Anggota Ombudsman RI, Dr Johanes Widijantoro
- 5) Penyerahan Hasil Penilaian Penyelenggara Pelayanan Publik terhadap Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Tahun 2024

2. PROVINSI MALUKU UTARA

a. Pelaporan/Pengaduan atas Penyelenggaraan Pelayanan Publik oleh Masyarakat Maluku Utara

Laporan/Aduan yang diterima oleh Ombudsman Perwakilan Provinsi Maluku Utara selama Oktober sampai Desember 2024 sebanyak 26 laporan, telah diselesaikan di tahap pemeriksaan sebanyak 25 dan 1 laporan dalam proses investigasi.

Substansi yang masuk ke dalam kategori 5 (lima) besar dilaporkan oleh masyarakat selama Oktober sampai Desember 2024 ialah substansi kesehatan, agraria, kepegawaian, perhubungan dan infrastruktur, serta air. Sementara itu, kelompok instansi yang paling banyak dilaporkan oleh masyarakat dalam rangka pelayanan publik adalah Pemerintah Daerah yakni persoalan kepegawaian, kemudian Rumah Sakit Pe-



Dokumentasi pendampingan kepatuhan penyelenggara pelayanan publik.

merintah, Badan Pertanahan Nasional, BUMN/BUMD, dan Kepolisian.

Di dalam proses penerimaan dan verifikasi laporan/pengaduan dari masyarakat, Kantor Perwakilan Ombudsman dapat menerima laporan melalui berbagai cara. Di antaranya adalah dengan menghubungi *Call Center* pengaduan 137, No. Telp/WA 0811-248-3737, *E-mail* pengaduan pengaduan.malut@ombudsman.go.id atau datang langsung ke alamat kantor, yaitu Jl. Merdeka No. 13, Kelurahan Santiong, Kota Ternate Tengah, Maluku Utara.

Selain itu, ada suatu kegiatan jemput bola yang dilakukan oleh Tim Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL). Kegiatan tersebut bernama *PVL on The Spot* dengan metode kegiatannya adalah Ombudsman Temu Warga (OTW). Pada Triwulan IV Tahun 2024 kegiatan tersebut telah dilaksanakan dua kali, yakni di Kabupaten Kepulauan Sula dan Kabupaten Halmahera Barat.

b. Pencegahan Maladministrasi oleh Ombudsman Perwakilan Maluku Utara

Beberapa kegiatan yang dilakukan antara lain adalah Kajian Cepat melalui *Rapid Assessment* Tentang Pelayanan BBM Bersubsidi Bagi Nelayan Kecil dan Tradisional di Provinsi Maluku Utara, Pendampingan Kepatuhan, dan kegiatan Sosialisasi dalam bentuk kegiatan ekspo pelayanan publik di Kecamatan Lifofa Kota Tidore Kepulauan, dan Ekspo pelayanan perizinan perikanan di Kompleks Pelabuhan Perikanan Nusantara Ternate.

Selain itu juga telah dilaksanakan MoU dengan IAIN Ternate, melakukan sosialisasi penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik kepada Pemerintah Daerah, Kantor Pertanahan dan Polres se-Provinsi Maluku Utara dan Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2024 yang dilaksanakan pada akhir bulan Juli tahun 2024. Hasil penilaian telah diserahkan kepada masing-masing Pemerintah Daerah, Polres, dan Kantor Pertanahan se-Provinsi Maluku Utara pada tanggal 16 Desember 2024.

3. PROVINSI PAPUA

Ombudsman Papua: Rekrutmen PNS dan PPPK Harus Mengakomodir Hak Seluruh Masyarakat

Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Papua menyampaikan apresiasi atas alokasi penerimaan Pegawai Negeri Sipil (PNS) di lingkup Pemerintahan Kabupaten

Mamberamo Tengah (Mamteng) dengan total 500 orang, yang diperuntukan bagi pelamar Orang Asli Papua (OAP) 80% dan sisanya 20% bagi pelamar umum. “Alokasi ini sebagai bentuk afirmasi kepada OAP, terutama putra-putri warga Mamberamo Tengah,” kata Kepala Perwakilan Ombudsman Papua Yohanes Babtis, Jumat (29/12/2024). Namun demikian, Ombudsman Papua yang wilayah kerjanya juga meliputi provinsi-provinsi pemekaran, mengingatkan bahwa proses penerimaan CPNS tersebut harus terbuka, kompetitif, adil, objektif, dan bebas dari KKN sesuai Undang-Undang (UU) Nomor 5 Tahun 2014 dan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 11 Tahun 2017.

“Tata cara seleksi pun harus sesuai dengan pedoman yang dikeluarkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara (PANRB) dan Badan Kepegawaian Negara (BKN),” jelasnya.

Ombudsman menyebutkan pihaknya mendapatkan informasi soal adanya hambatan pada seleksi, yaitu peserta umum yang tidak memiliki KTP Mamberamo Tengah kesulitan untuk masuk ke lokasi tes karena adanya tuntutan dari kelompok masyarakat yang menginginkan 100% alokasi bagi warga Mamberamo Tengah. Untuk itu, Ombudsman Papua mengimbau agar penyelenggara, dalam hal ini Pemerintah Kabupaten Mamberamo Tengah, BKN dan pihak yang berwenang dapat menjamin terselenggaranya seleksi bagi semua alokasi, baik alokasi khusus OAP maupun seleksi umum. “Hal ini penting karena proses seleksi yang baik harus dilakukan agar hasil seleksi tersebut dapat menghasilkan calon-calon aparatur atau CPNS sesuai yang diharapkan,” katanya.

Sementara itu, adanya tuntutan atau aspirasi masyarakat diharapkan dapat disalurkan melalui kanal-kanal pengaduan yang sudah tersedia, baik lewat jalur demokrasi misalnya Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) Kabupaten dan Majelis Rakyat Papua (MRP) atau bahkan lewat jalur hukum. Dalam hal ini, Ombudsman RI menghimbau agar penyaluran aspirasi yang merupakan hak warga negara diharapkan tidak merugikan hak warga negara yang lain.

Diharapkan proses rekrutmen CPNS berlangsung dengan benar sehingga menghasilkan aparat birokrasi yang memiliki kualifikasi, kompetensi, dan kinerja sesuai kebutuhan pemerintah daerah, sehingga akan meningkatkan kinerja dan akuntabilitas yang semakin baik. Tidak dapat dipungkiri adanya keterbatasan geografis, gangguan keamanan, dan kemahalan harga

yang selama ini dialami daerah-daerah pedalaman di Provinsi Papua Pegunungan dan di daerah lain. Namun dengan berbagai kebijakan dan aturan termasuk memberikan kesempatan yang lebih besar kepada putra-putri warga di daerah masing-masing, diharapkan dapat diperoleh aparatur yang andal, berkualifikasi dan berkompetensi sesuai bidang tugasnya serta berkinerja tinggi. Pada gilirannya, aparatur yang andal, berkualifikasi, kompeten dan berkinerja tinggi akan meningkatkan pelayanan publik di berbagai sektor dan secara akumulatif di daerah tersebut.

“Ombudsman Papua mendorong proses rekrutmen PNS dan PPPK di daerah berlangsung sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, memperhatikan afirmasi kepada OAP sesuai prinsip Undang-Undang Otonomi Khusus, tanpa mengesampingkan proses penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana di atur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik,” katanya.

4. PROVINSI PAPUA BARAT

a. Ombudsman Papua Barat Gelar Diskusi Publik untuk Meningkatkan Akses Pengaduan Pelayanan Publik

Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Papua Barat melakukan kegiatan Sosialisasi dan Diskusi Publik dengan tema “Peningkatan Akses Pengaduan Pelayanan Publik Tahun 2024” di Kabupaten Kaimana pada Kamis, 10 Oktober 2024.

Kegiatan tersebut dihadiri oleh Sekretaris Daerah Kabupaten Kaimana, Kepala Kepolisian Resor Kaimana, Komandan Kodim 1804 Kaimana, seluruh Kepala Organisasi Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Daerah Kaimana serta kelompok Cipayung.

Penjabat Sementara Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Papua Barat, Yules M. Rumbewas dalam sambutannya mengatakan bahwa tujuan diadakannya kegiatan Sosialisasi dan Diskusi Publik mengenai Peningkatan Akses Pengaduan Pelayanan



Publik Tahun 2024 di Kabupaten Kaimana adalah untuk memperkenalkan tugas dan fungsi Ombudsman Republik Indonesia serta memberikan informasi mengenai mekanisme dalam menyampaikan laporan/pengaduan masyarakat kepada Ombudsman RI guna mempermudah akses pengaduan masyarakat.

Rumbewas juga menambahkan bahwa masyarakat berperan penting dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik dalam birokrasi maupun dalam aspek pelayanan publik lainnya, sebab itu jika mengalami permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat menyampaikan konsultasi atau pengaduan kepada Ombudsman RI khususnya Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Papua Barat.

Sekda Kabupaten Kaimana, Donald R Wakum dalam sambutannya menyampaikan terima kasihnya kepada Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Papua Barat yang telah menjadikan Kabupaten Kaimana sebagai tempat dilaksanakannya Sosialisasi dan Diskusi Publik Mengenai Peningkatan Akses Pengaduan Pelayanan Publik Tahun 2024, sebab dengan adanya sosialisasi ini diharapkan masyarakat Kaimana mengenal eksistensi Ombudsman sebagai Lembaga Negara Pengawas Pelayanan Publik. “Serta dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam ikut serta mengawal penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Kaimana khususnya di Pemerintahan agar tercipta Pemerintahan yang baik,” kata dia.

Donald menambahkan, kegiatan ini juga diharapkan membuat Perwakilan Ombudsman RI Perwakilan Papua Barat dan Pemerintah Daerah Kaimana bisa semakin berkoordinasi dan berkolaborasi dalam Pengawasan Pelayanan Publik di Kabupaten Kaimana, sehingga menghasilkan kualitas pelayanan publik yang prima.

b. Ombudsman Papua Barat Dorong Percepatan Penyelesaian Laporan Masyarakat dan Evaluasi Tata Kelola Air Bersih di Kabupaten Manokwari

Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Papua Barat melakukan audiensi dengan Pemkab Manokwari pada Senin, 18 November 2024, di Ruang Pertemuan Bupati Manokwari.

Pertemuan dipimpin oleh Plh. Kepala Perwakilan, Beltsazar Eloansen Karangan yang didampingi oleh Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan, Yunus Kaipman; Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi, Siltonus Disyan Paa; serta Asisten Ombudsman



RI, Rosalina Selayan dan Abigael Battu. Tim diterima oleh Bupati Manokwari, Drs. Edi Budoyo yang didampingi oleh Kepala Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Manokwari, Anton Renyaan.

Membuka pertemuan, Karangan menyampaikan pertemuan ini dimaksudkan untuk menindaklanjuti laporan masyarakat yang masuk di Kantor Ombudsman dan juga menyerahkan laporan hasil analisis kajian dengan judul “Evaluasi Tata Kelola Air Bersih di Kabupaten Manokwari”. Karangan berharap agar Pemerintah Daerah (Pemda) dapat menindaklanjuti saran perbaikan yang diberikan oleh Ombudsman dalam hasil analisis kajian.

Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan, Yunus Kaipman, menyampaikan bahwa Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Papua Barat mendorong agar Pemda Kabupaten Manokwari bisa memberikan atensi dalam rangka penyelesaian laporan-laporan masyarakat agar terciptanya *good governance* (pemerintahan yang baik) di lingkup Kabupaten Manokwari.

Sementara itu Disyan menyampaikan bahwa Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Papua Barat tahun 2024 ini melakukan kajian terkait Evaluasi Tata Kelola Air Bersih di Kabupaten Manokwari dan telah melaku-



kan permintaan data dan dokumen pada instansi - instansi terkait serta juga telah melakukan *Focus Group Discussion* (FGD).

Ditambahkan oleh Disyan, Ombudsman memberikan saran perbaikan penyusunan regulasi berupa Rencana Induk Sistem Penyediaan Air Minum (RIS-PAM) dan dokumen Kebijakan dan Strategi Daerah (Jakstrada) serta Penetapan Peraturan Bupati tentang Jakstrada Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) yang harus segera di realisasikan tahun 2025; mengangkat dan menetapkan direktur definitif Perumda Minyak Arfak Manokwari; pengamanan fasilitas Air Minum untuk mencegah adanya pemalangan dan kehilangan fasilitas, termasuk adanya kebocoran pencurian air Perumda dengan membentuk satgas pengamanan fasilitas Perumda; dan perlu dilakukan pemantauan secara berkala sebagai pedoman untuk meningkatkan kualitas air oleh Perumda.

Budoyo menyampaikan terima kasih atas saran perbaikan yang diberikan oleh Ombudsman guna perbaikan tata kelola air bersih di Kabupaten Manokwari. Dia mengatakan akan menindaklanjutinya, sesuai dengan kewenangannya. Dia juga akan menyampaikan kepada BKPSDM, selaku instansi terkait substansi kepegawaian, agar memperhatikan kearifan lokal dalam penyelesaian laporan.

Audiensi ditutup dengan penandatanganan berita acara penyerahan laporan hasil analisis oleh Plh. Kepala Perwakilan dan Plt. Bupati Manokwari.

c. Ombudsman Papua Barat Kawal Pelaksanaan SKD CPNS Kemenkumham Tahun 2024

Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Papua Barat melakukan pengawasan Seleksi Kompetensi Dasar (SKD) penerimaan Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (Kemen-

kumham) Tahun Anggaran 2024 yang dilaksanakan pada 19- 23 Oktober 2024 di Ballroom Aston Hotel, Manokwari.

Asisten Bidang Pencegahan Maladministrasi Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Papua Barat, Abigael Battu menyampaikan bahwa pengawasan seleksi penerimaan CPNS merupakan agenda rutin yang dilakukan oleh Ombudsman sesuai dengan tugas fungsi kelembagaan Ombudsman dan juga sebagai tindak lanjut surat masuk dari Kantor Wilayah (Kanwil) Kemenkumham Provinsi Papua Barat perihal permohonan pengawasan.

Dalam pengawasan ini, Ombudsman juga melakukan koordinasi dengan koordinator penyelenggara. Ombudsman menekankan pentingnya pemenuhan

prosedur, keterbukaan informasi, serta tertib administrasi dalam penyelenggaraan seleksi CPNS, sehingga dapat meminimalkan potensi aduan atau keberatan dari peserta maupun masyarakat secara umum.

Koordinator Seleksi Kanwil Kemenkumham Provinsi Papua Barat, Herliadi menyampaikan bahwa pihaknya berupaya untuk memaksimalkan pelayanan bagi peserta seleksi dan memastikan keterbukaan informasi bagi peserta. Dia juga menyampaikan bahwa pihaknya melakukan koordinasi dan bekerja sama dengan berbagai pihak untuk memastikan seleksi berjalan dengan baik, di antaranya penggunaan vendor yang kompeten, melibatkan Kantor Regional (Kanreg) Wilayah XIV BKN Manokwari serta Pihak Kepolisian, untuk membantu pengamanan saat pelaksanaan SKD tersebut.



Anggota Ombudsman
RI Indraza Marzuki Rais
meninjau pelayanan
masyarakat di Samsat
Sumatera Utara di Medan,
2 Oktober 2024.



Anggota Ombudsman RI
Dadan Suparjo
Suharmawijaya dalam
acara Pekan Pelayanan
Publik 2024 di Lombok
Timur yang digelar
bersamaan dengan
HUT Korpri dan
Hari Kesehatan Nasional,
15 November 2024.

BAB VI

MANAJEMEN MUTU

Keasistenan Utama Manajemen Mutu (KUMM) memegang peranan krusial dalam struktur Ombudsman Republik Indonesia sebagai unit kerja yang bertanggung jawab memastikan kualitas dan kepatuhan dalam pelaksanaan tugas utama lembaga. KUMM bertugas mengevaluasi kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan dalam proses penyelesaian laporan masyarakat dan upaya pencegahan maladministrasi yang dilakukan oleh Ombudsman RI, baik di tingkat pusat maupun perwakilan.

A. PROGRAM, KEGIATAN, DAN CAPAIAN KINERJA

Selama Triwulan IV Tahun 2024, KUMM melaksanakan serangkaian program dan kegiatan yang terbagi dalam tiga komponen utama, ditambah dengan pelaksanaan tugas-tugas lainnya yang relevan. Tujuan utama KUMM adalah memberikan keyakinan bahwa pelaksanaan tugas penyelesaian laporan dan pencegahan maladministrasi telah sesuai dengan standar mutu dan peraturan yang berlaku.

1. Penyelesaian Aduan terkait Pengawasan Pelayanan Publik di Ombudsman (WBS)

- KUMM bertugas menindaklanjuti pengaduan internal (melalui *Whistleblowing System/ WBS*) terkait kinerja Ombudsman dalam menangani laporan masyarakat dan mencegah maladministrasi.
- Pada Triwulan IV 2024 (Oktober-Desember), KUMM menerima 27 aduan baru. Secara kumulatif sepanjang tahun 2024 (termasuk sisa aduan tahun 2023), KUMM menangani 121 aduan.
- Di Triwulan IV, KUMM berhasil menyelesaikan 41 aduan. Jumlah aduan yang diselesaikan sepanjang tahun 2024 sebanyak 113 aduan, melampaui target tahunan sebanyak 70 aduan (capaian 161,43%).

- Dari 113 aduan yang ditutup pada tahun 2024, 66 dinyatakan memiliki temuan (kesalahan/kekeliruan), sementara 47 aduan tidak ditemukan adanya temuan. Temuan paling umum berkaitan dengan aspek prosedur, substansi, dan produk akhir, seperti kekeliruan pasal penolakan, penanganan laporan yang sudah masuk ranah pengadilan, kesalahan kesimpulan, ketidaklengkapan LHP, pelanggaran prosedur (misalnya tidak melakukan verifikasi, *update* sistem, atau menyampaikan perkembangan ke Pelapor), dan penyelesaian laporan melebihi baku mutu waktu.
- Kinerja penanganan aduan menunjukkan hasil positif:
 - Persentase Aduan: Jumlah aduan yang diterima KUMM sepanjang 2024 (109 aduan) hanya 1,01% dari total laporan masyarakat yang diterima Ombudsman (10.840 laporan), jauh di bawah ambang batas maksimal 2%. Ini mengindikasikan kinerja pengawasan pelayanan publik oleh unit kerja Ombudsman secara umum cukup baik.
 - Rata-rata Waktu Penyelesaian: Realisasi rata-rata waktu penyelesaian aduan sepanjang 2024 adalah 47,01 hari, lebih cepat dari target 47,43 hari (capaian 100,89%).
 - Tingkat Validitas Mutu Produk Pengawasan: Berdasarkan jumlah aduan yang terdapat temuan (66) dibandingkan jumlah laporan masyarakat yang diselesaikan Ombudsman (10.694), tingkat kesalahan mutu hanya 0,62%. Dengan demikian, Tingkat Validitas Mutu Produk Pengawasan mencapai 99,38%, melampaui target minimal 99%.

2. Penjaminan Mutu Penyelesaian Laporan Masyarakat

- Kegiatan ini bertujuan menjamin proses penyelesaian laporan masyarakat oleh unit kerja Ombudsman sesuai standar dan prosedur, serta mendorong percepatan penyelesaian laporan.
- Pada Triwulan IV 2024, KUMM melaksanakan Penjaminan Mutu di Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Barat. Selain itu, dilakukan pula *Monitoring* Pelaksanaan Rekomendasi hasil Penjaminan Mutu sebelumnya di Perwakilan Jawa Barat dan Keasistenan Utama VI.
- Hasil *monitoring* menunjukkan bahwa kedua unit kerja tersebut telah melaksanakan seluruh rekomendasi yang diberikan, menunjukkan komitmen perbaikan proses kerja. Sepanjang tahun 2024, KUMM telah melaksanakan 16 kegiatan penjaminan mutu penyelesaian laporan sesuai target.

3. Penjaminan Mutu Pencegahan Maladministrasi

- Fokus kegiatan ini adalah memastikan kualitas pelaksanaan kajian pencegahan maladministrasi sesuai standar, mengidentifikasi hambatan, dan memberikan saran perbaikan.
- Di Triwulan IV 2024, KUMM melaksanakan Penjaminan Mutu Kajian Pencegahan Maladministrasi di tiga lokasi: Perwakilan Nusa Tenggara Timur, Perwakilan Kepulauan Riau, dan Perwakilan Kalimantan Utara. *Monitoring* pelaksanaan rekomendasi juga dilakukan di Keasistenan Utama Manajemen Pencegahan Maladministrasi (KU MPM) dan Keasistenan Utama I.
- Hasil monitoring menunjukkan kedua unit kerja tersebut telah melaksanakan seluruh rekomendasi. Sepanjang tahun 2024, KUMM telah melaksanakan 6 kegiatan penjaminan mutu pencegahan maladministrasi sesuai target.

4. Pelaksanaan Tugas Lainnya

- Selain tiga komponen utama, KUMM aktif terlibat dalam berbagai kegiatan strategis selama Triwulan IV, antara lain: perumusan baku mutu waktu penyelesaian laporan, pembahasan Rancangan Renstra Ombudsman 2025-2029, revisi Juknis Pemeriksaan Pengaduan WBS, perumusan rancangan Juknis Penjaminan Mutu dan Pengendalian Mutu, partisipasi

dalam Tim Koordinasi Penyelesaian Laporan 2024, kehadiran dalam Pra Rakernas dan Rakernas II Ombudsman RI 2024, kegiatan koordinasi peningkatan kualitas pengawasan di Perwakilan Lampung dan Jawa Tengah, evaluasi Kepala Perwakilan Kalteng, serta rapat-rapat internal dan pembahasan peraturan lainnya.

B. ANGGARAN DAN REALISASI

- Setelah penyesuaian (automatic adjustment dan penghematan), pagu anggaran KUMM untuk tahun 2024 ditetapkan sebesar Rp745.316.000.
- Realisasi anggaran hingga akhir Triwulan IV (akhir tahun 2024) mencapai Rp739.897.954 atau 99,27% dari pagu yang tersedia. Serapan anggaran yang tinggi ini menunjukkan pelaksanaan kegiatan yang optimal sesuai perencanaan.

C. KENDALA DAN SOLUSI

- Kendala utama yang dihadapi pada tahun 2024 adalah adanya pemotongan anggaran (*automatic adjustment* dan kebijakan penghematan) sebesar Rp204.684.000 (27,46% dari pagu awal), yang berpotensi memengaruhi pencapaian beberapa target kinerja yang telah ditetapkan dalam Perjanjian Kinerja awal.
- Sebagai solusi, KUMM telah mengajukan usulan revisi Perjanjian Kinerja agar target disesuaikan dengan ketersediaan anggaran pasca-penyesuaian.

Secara keseluruhan, Keasistenan Utama Manajemen Mutu menunjukkan kinerja yang sangat baik selama Triwulan IV dan sepanjang tahun 2024. Meskipun menghadapi tantangan berupa pengurangan anggaran, KUMM berhasil melampaui beberapa target kinerja kunci, terutama dalam penyelesaian aduan internal dan menjaga validitas mutu produk pengawasan Ombudsman. Kegiatan penjaminan mutu, baik untuk penyelesaian laporan maupun pencegahan maladministrasi, juga berjalan sesuai rencana dan menunjukkan hasil positif berupa tindak lanjut rekomendasi oleh unit kerja terkait. Keterlibatan aktif dalam berbagai kegiatan strategis lembaga juga menunjukkan peran sentral KUMM dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

BAB VII

CAPAIAN KINERJA

Pada triwulan terakhir tahun 2024, Ombudsman RI telah merampungkan program dan kegiatan sesuai Program Kerja tahun 2024. Ombudsman RI telah berhasil menuntaskan indikator pencapaian sasaran strategis dengan memenuhi capaian Indeks kinerja Pengawasan Pelayanan Publik dan Persentase Peningkatan Kepatuhan Tinggi K/L/D terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Sebagai lembaga pengawas penyelenggara pelayanan publik, tugas Ombudsman RI terhubung dengan berbagai aspek layanan dan instansi, baik di tingkat pusat maupun daerah. Pelaksanaan program dan kegiatan pengawasan dilakukan dengan prinsip efisiensi dan efektivitas, baik dari sisi perencanaan, pelaksanaan anggaran, serta pemenuhan ketercapaian *output*.

Selama tahun 2024, Ombudsman RI telah menangani laporan/pengaduan masyarakat sebanyak 10.303 laporan, dari target 9.672 laporan. Ombudsman RI juga telah melakukan survei kepatuhan terhadap 39 lembaga di tingkat pusat dan 548 Pemerintah Daerah, dari target 39 lembaga di tingkat pusat dan 552 Pemerintah Daerah, dengan instansi penyelenggara pelayanan publik yang memperoleh Opini Tertinggi sebanyak 164 instansi dari target 164 instansi. Kinerja tersebut merupakan pemenuhan capaian program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang juga merupakan pemenuhan pencapaian kinerja

prioritas nasional ketujuh dalam “Memperkuat Stabilitas Polhukhankam dan Transformasi Pelayanan Publik” dan proyek prioritas nasional pada “Penguatan Pengawasan Masyarakat atas Kinerja Pelayanan Publik”.

Adapun capaian kinerja program Dukungan Manajemen dalam memenuhi sasaran terselenggaranya dukungan manajemen kelembagaan Ombudsman yang kuat, beberapa indikator berhasil dicapai dan melampaui target yang ditetapkan, yakni Tingkat Kematangan Maturitas SPIP pada capaian level 3 dari target 3; terpenuhinya Opini WTP atas pemer-

iksaan laporan keuangan; Indeks kepuasan pengguna layanan informasi pada capaian indeks 3,8 dari target indeks 3,86; Persentase pemenuhan infrastruktur sesuai kebutuhan pegawai pada capaian 77,3% dari target 40%; dan Persentase Pemenuhan pengembangan kompetensi pegawai pada capaian 101,75% dari target 65%.

Persentase realisasi anggaran Ombudsman RI tahun 2024 tercapai 94,41% atau sebesar Rp234.516.025.848 dari alokasi anggaran sebesar Rp248.841.107.000. Persentase realisasi anggaran pada program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik tercapai 91,11% atau sebesar Rp36.288.192.669 dari alokasi anggaran sebesar Rp40.006.203.000, dan persentase realisasi anggaran program Dukungan Manajemen tercapai 95,04% atau sebesar Rp198.227.833.179 dari alokasi anggaran sebesar Rp208.834.904.000.



Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Target	Realisasi	Capaian
Terwujudnya Pengawasan Pelayanan Publik yang Berkualitas	Indeks Kinerja Pengawasan Pelayanan Publik (Skala 0-4)	3,1	3,446	111,17%
	Persentase Peningkatan Kepatuhan Tinggi K/L/D terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	5%	19,32%	386,40%

PENGHARGAAN



Gambar: Ombudsman RI menerima penghargaan Reksa Bandha.

Penghargaan yang didapatkan oleh Ombudsman Republik Indonesia pada 2024 salah satunya adalah Juara Kedua Anugerah Reksa Bandha Tahun 2024 Kategori Sertifikasi Barang Milik Negara (BMN). Anugerah Reksa Bandha adalah penghargaan yang diberikan kepada kementerian, lembaga, dan stakeholder terkait kinerja dan koordinasi dalam pengelolaan Barang Milik Negara (BMN) dan lelang. Penghargaan yang diberikan oleh Kementerian Keuangan ini merupakan pencapaian bersejarah bagi Ombudsman RI, mengingat ini adalah pertama kalinya Ombudsman memperoleh pengakuan nasional dalam pengelolaan aset negara.

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 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.

Monev KIP Tahun 2024 diikuti oleh 363 Badan Publik yang terbagi dalam 7 kategori, yaitu Kategori Ke-

menterian, Lembaga Negara dan Lembaga Pemerintahan Non Kementerian, Lembaga Non Struktural, Pemerintah Provinsi, Badan Usaha Milik Negara, Perguruan Tinggi Negeri, dan Partai Politik.



Sebagai jawaban atas tantangan global untuk mewujudkan tata kelola yang baik (*Good Governance*), Ombudsman RI mendapatkan *Digital Government Award* tahun 2024 untuk kategori Lembaga dari Kemenpan-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.

Adapun pencapaian Ombudsman RI dalam pelaksanaan SPBE Tahun 2023, meraih nilai 3,75 dengan predikat Sangat Baik, dengan rincian nilai pada 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.



Gambar : Sekjen Ombudsman menerima Penghargaan JDIHN 2024.



Gambar : Menteri PANRB Azwar Anas menyerahkan Penghargaan kepada Ketua ORI

Ombudsman RI juga meraih peringkat empat dalam penghargaan Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum Nasional (JDIHN) sebagai anggota terbaik di tingkat lembaga negara periode tahun 2024. Penghargaan tersebut diserahkan Kepala Badan Pembinaan Hukum Nasional Widodo Ekatjahjana kepada Sekretaris Jenderal Ombudsman RI Suganda Pandapotan Pasaribu.

PERISTIWA



PENTING



Ketua Ombudsman RI Mokhammad Najih memantau secara langsung operasional dan layanan Desa Indrasari sebagai Desa Anti Maladministrasi pertama di Kabupaten Banjar, Kalimantan Selatan, 4 Oktober 2024.



Ketua Ombudsman RI Mokhammad Najih memberikan kuliah umum bertema Pelayanan Publik yang Non-Maladministrasi dan Akuntabel di Universitas Muhammadiyah Jakarta, 8 Oktober 2024.



Ketua Ombudsman RI Mokhammad Najih meninjau pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Sosodoro Djatokoesoemo, Bojonegoro, 10 Oktober 2024.



Wakil Ketua Ombudsman RI Bobby Hamzar Rafinus memimpin upacara peringatan Hari Kesaktian Pancasila di Kantor Ombudsman RI, Jakarta, 1 Oktober 2024.



Wakil Ketua Ombudsman RI Bobby Hamzar Rafinus meninjau pelayanan Dinas Kependudukan di Kecamatan Panti, Kabupaten Jember, Jawa Timur, 16 Oktober 2024.



Ketua Ombudsman RI Mokhammad Najih bersama Wakil Ketua Bobby Hamzar Rafinus, Anggota Dadan Suparjo Suharmawijaya, Hery Susanto, dan Indraza Marzuki Rais menghadiri rapat dengar pendapat dengan Komisi II DPR di Jakarta, 28 Oktober 2024.



Ketua Ombudsman RI Mokhammad Najih bersama Anggota Indraza Marzuki Rais menghadiri Latihan Dasar dan Bela Negara Ombudsman RI di Markas Kopassus, Jakarta, 30 Oktober 2024.



Ketua Ombudsman RI Mokhammad Najih menjadi Inspektur Upacara Peringatan Hari Sumpah Pemuda didampingi Wakil Ketua Ombudsman RI Bobby Hamzar Rafinus dan Sekjen Suganda Pandapotan Pasaribu.



Anggota Ombudsman RI Dadan Suparjo Suarmawijaya bersama Wadanjen Kopassus Brigjen TNI Yudha Airlangga dalam acara Penutupan Latsar dan Bela Negara Asisten Ombudsman RI di Markas Kopassus, Jakarta Timur, 7 November 2024.



Anggota Ombudsman RI Dadan Suparjo Suharmawijaya menjadi nara sumber dalam Seminar Pekan Pelayanan Publik berkaitan dengan HUT Korpri ke-53 tahun 2024 di Lingkup Pemerintah Kabupaten Lombok Timur di Selong, 16 November 2024.

Anggota Ombudsman RI Hery Susanto bertemu dengan Duta Besar Brasil untuk Indonesia George Monteiro Prata terkait pembahasan yang mendalam mengenai pengalaman Brasil pada tahun 1960 dalam pemindahan ibu kota dari Rio de Janeiro ke Brasilia, di Kedutaan Besar Brasil, Jakarta, 9 Oktober 2024.



Anggota Ombudsman RI Hery Susanto menjalani Ujian Terbuka Promosi Gelar Doktor Pendidikan Kependudukan dan Lingkungan Hidup di Universitas Negeri Jakarta, 6 November 2024.



Anggota Ombudsman RI Indraza Marzuki Rais menjadi nara sumber dalam Sarasehan Pelayanan Publik dan Pencegahan Stunting di Tepus, Gunung Kidul, DIY, 22 Oktober 2025.



Anggota Ombudsman RI Indraza Marzuki Rais bersama Jemsly Hutabarat dan Johannes Widjantoro mengunjungi Dubes Belanda Marc Gerritsen di Jakarta, 20 November 2024.



Anggota Ombudsman RI Jemsly Hutabarat bersama peserta Rapat Koordinasi Pengelola Barang Milik Negara (BMN) di Jakarta, 16 Oktober 2024.



Anggota Ombudsman RI Jemsly Hutabarat meninjau Gudang Logistik KPU Banjarmasin di RK Ilir Pekauman Banjarmasin, pada 28 Oktober 2024, untuk melihat kesiapan Pilkada serentak 27 November 2024.



Anggota Ombudsman RI Johannes Widijantoro kunjungan kerja ke Lembaga Pemasyarakatan Perempuan (LPP) Kelas II B Sigli, Aceh, 30 Oktober 2024, untuk memastikan peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan pemasyarakatan.



Anggota Ombudsman RI Johannes Widijantoro memberikan kuliah umum pada mahasiswa Politeknik Ilmu Pemasyarakatan yang sedang melakukan kunjungan lapangan mata kuliah Pendidikan anti-Korupsi ke Ombudsman RI di Jakarta, 10 Oktober 2024.



Wakil Ketua Ombudsman RI Bobby Hamzar Rafinus dan Anggota Robert Na Endi Jaweng dalam acara Penyerahan Hasil Kajian Sistemik kepada BPJS Ketenagakerjaan dan Dewan Jaminan Sosial Nasional (DJSN) tentang Jaminan Sosial Ketenagakerjaan terhadap Pekerja Informal di Jakarta, 3 Oktober 2024.



Ketua Ombudsman RI Mokhammad Najih bersama Anggota Ombudsman RI dan Pj Gubernur Kalimantan Timur Akmal malik dalam pembukaan Rapat Kerja Nasional Ombudsman RI di Balikpapan, 18 November 2024.

Anggota Ombudsman RI Yeka Hendra Fatika hadir dalam acara "Ceremonial Chick-In Ayam Broiler Populasi 45.000 Ekor" di Sekolah Vokasi IPB Sukabumi, 28 November 2024.



Anggota Ombudsman RI Robert Na Endi Jaweng menyerahkan piagam Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2024 di Jakarta 14 November 2024.



Anggota Ombudsman RI Yeka Hendra Fatika bersama warga masyarakat Desa Sukaharja dan Sukamulya, Kecamatan Sukamakmur, Kabupaten Bogor, meninjau lahan yang dilaporkan telah diakui sebagai aset BLBI.

Anggota Ombudsman RI Yeka Hendra Fatika berkunjung ke Boyolali untuk bertemu pemilik UD Pramono, yang mengadukan besarnya pungutan pajak, 13 November 2024.



PENUTUP

Triwulan IV Tahun 2024 menjadi babak penting sekaligus refleksi atas konsistensi dan komitmen berkelanjutan Ombudsman RI dalam memperkuat fungsi pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang berkeadilan, transparan, dan akuntabel. Dalam kurun waktu Oktober hingga Desember 2024, berbagai capaian strategis berhasil ditorehkan, mencerminkan efektivitas Ombudsman RI dalam menjawab kebutuhan masyarakat, mendorong perbaikan sistemik, serta meletakkan fondasi kuat bagi transformasi kelembagaan di tahun-tahun mendatang.

Dari sisi penanganan pengaduan, Ombudsman RI pada triwulan terakhir 2024 ini menerima 2.621 laporan dan bisa menyelesaikan 3.122 laporan termasuk pengaduan yang masuk pada triwulan sebelumnya. Hal inimencerminkan efisiensi penanganan yang tidak hanya responsif, tetapi juga proaktif. Mekanisme Respons Cepat Ombudsman (RCO) dan Investigasi atas Prakarsa Sendiri (IAPS) menjadi instrumen strategis yang digunakan Ombudsman RI dalam menjawab laporan bersifat mendesak dan darurat.

Isu-isu yang mendominasi laporan, seperti agraria, administrasi kependudukan, dan kepegawaian, menunjukkan relevansi fungsi pengawasan Ombudsman RI dalam aspek pelayanan dasar masyarakat. Di sisi lain, Ombudsman RI melalui Keasistenan Utama Resolusi dan Monitoring juga memastikan tindak lanjut terhadap rekomendasi secara konkret, termasuk kepada entitas seperti Pemerintah Kabupaten Bungo dan Kota Probolinggo.

Dalam ranah pencegahan maladministrasi, Ombudsman RI melalui Keasistenan Utama Pencegahan telah menyusun 41 saran perbaikan kebijakan, dengan 30 di antaranya dalam tahap implementasi dan 8 telah selesai sepenuhnya. Kajian strategis yang dihasilkan oleh perwakilan daerah, seperti NTB, Lampung, Sulawesi Selatan, dan Maluku, memberikan kontribusi penting terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik pada sektor air bersih, pendidikan, kesehatan, dan tata kelola desa. Pendekatan ini menegaskan bahwa Ombudsman RI tidak hanya menjadi *problem solver*, tetapi juga *policy driver* dalam ekosistem pelayanan publik nasional.

Capaian signifikan juga tercermin dari pelaksanaan

Survei Kepatuhan terhadap 587 entitas pelayanan publik, menunjukkan 494 entitas (84,16%) berhasil masuk ke Zona Hijau. Hal ini menjadi indikator bahwa kualitas pelayanan publik nasional terus mengalami perbaikan yang nyata. Entitas seperti Kabupaten Wonogiri, Kota Magelang, dan Kementerian Desa PDTT menjadi representasi dari praktik pelayanan publik terbaik yang patut direplikasi berdasarkan penilaian Ombudsman RI.

Dalam mendukung efektivitas kelembagaan, Ombudsman RI terus memperkuat regulasi dan membangun kerja sama lintas sektor. Melalui Biro Hukum, Kerja Sama, dan Organisasi, Ombudsman RI berhasil menjalin 12 kerja sama strategis, mendorong sinergi antara pusat dan daerah serta meningkatkan indeks kinerja unit. Sementara itu, melalui Biro SDM dan Umum, Ombudsman RI mencatat 24 program pelatihan dengan 425 peserta, serta mengembangkan sistem manajemen kepegawaian digital Humanusia dan membentuk *Computer Security Incident Response Team (CSIRT)* sebagai bagian dari penguatan keamanan siber.

Dari aspek pengelolaan keuangan, Ombudsman RI menunjukkan akuntabilitas dan efisiensi tinggi dengan realisasi anggaran sebesar 97,61% dari pagu nasional, dan capaian 98,52% pada Program Pengawasan Pelayanan Publik. Hal ini menunjukkan kemampuan Ombudsman RI dalam merencanakan dan mengeksekusi program secara tepat sasaran dan selaras dengan prioritas strategis lembaga.

Keseluruhan capaian ini menjadi cermin dari penguatan internal, kolaborasi lintas bidang, serta kehadiran nyata Ombudsman RI di tengah masyarakat sebagai lembaga yang tidak hanya mengawasi, tetapi juga menginspirasi perubahan. Dengan berlandaskan integritas, keadilan, dan akuntabilitas, Ombudsman RI siap melangkah menuju tahun 2025 dengan semangat transformasi kelembagaan yang adaptif, partisipatif, dan berorientasi pada pelayanan publik yang inklusif dan berkualitas.

Capaian Triwulan IV Tahun 2024 bukan hanya penutup sebuah periode, tetapi juga awal dari komitmen berkelanjutan Ombudsman RI dalam mewujudkan visi Indonesia Emas 2045, di mana setiap warga negara memperoleh pelayanan yang adil, setara, dan bermartabat.



LAMPIRAN

Total Penerimaan

JENIS AKSES	OKTOBER	NOVEMBER	DESEMBER	GRAND TOTAL
Laporan Masyarakat	1197	738	517	2452
Respon Cepat	58	73	21	152
Investigasi atas Prakarsa Sendiri	11	4	2	17
Konsultasi	1596	1311	549	3456
Tembusan	327	203	158	688
Grand Total	3189	2329	1247	6765

LAPORAN MASYARAKAT, RESPON CEPAT, INVESTIGASI ATAS PRAKARSA SENDIRI DITINDAKLANJUTI DENGAN MEKANISME PENYELESAIAN LAPORAN

Total Penyelesaian Laporan

JENIS AKSES	OKTOBER	NOVEMBER	DESEMBER	GRAND TOTAL
Laporan Masyarakat	985	900	1016	2901
Respon Cepat	48	30	121	199
Investigasi atas Prakarsa Sendiri	5	13	4	22
Grand Total	1038	943	1141	3122

Penutupan Per Tahap

PENUTUPAN	OKTOBER	NOVEMBER	DESEMBER	GRAND TOTAL
Tidak Memenuhi Syarat Formil	267	316	366	949
Tidak Memenuhi Syarat Materiil	237	222	112	571
Penutupan Laporan Riksa	529	395	652	1576
Grand Total	1033	933	1130	3096

SEBARAN PENERIMAAN LAPORAN

Berdasarkan Substansi				
SUBSTANSI	OKTOBER	NOVEMBER	DESEMBER	GRAND TOTAL
Agraria (Pertanahan dan Tata Ruang)	272	107	90	469
Administrasi Kependudukan	184	27	14	225
Kepegawaian	76	84	62	222
Hak Sipil dan Politik	72	53	88	213
Pendidikan	81	45	42	168
Kepolisian	74	51	39	164
Perhubungan dan Infrastruktur	55	64	13	132
Kesehatan	68	43	12	123
Air	15	64	14	93
Perdesaan	32	38	22	92
Perbankan	26	34	21	81
Energi dan Kelistrikan	48	24	7	79
Peradilan	23	18	27	68
Jaminan Sosial	18	33	12	63
Ketenagakerjaan	14	24	14	52
Kesejahteraan Sosial	22	21	7	50
Lingkungan Hidup	34	4	3	41
Perizinan	19	13	7	39
Perikanan	37		1	38
Pajak	12	17	7	36
Telekomunikasi dan Informatika	27	5		32
Pengadaan Barang, Jasa, dan Lelang	4	5	12	21
Perdagangan, Industri dan Logistik	13	4	4	21
Pertanian dan Pangan	7	11	1	19
Pemukiman dan Perumahan	9	4	6	19
Agama	8	3	2	13
Kejaksaan	4	5	4	13
Pertambangan	1	4	2	7
Lembaga Pemasyarakatan	3	3	1	7
Imigrasi	1	4	1	6
Kehutanan	2		2	4
Asuransi		3		3
Tentara Nasional Indonesia	2			2
Penanaman Modal	1		1	2
Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	1		1	2
Bea dan Cukai			1	1
Hak Kekayaan Intelektual	1			1
Grand Total	1266	815	540	2621

Berdasarkan Cara Penyampaian

CARA PENYAMPAIAN	OKTOBER	NOVEMBER	DESEMBER	GRAND TOTAL
On The Spot/Akses	604	263	58	925
Surat	236	201	190	627
Datang Langsung	184	153	102	439
Whatsapp	155	107	107	369
Website	37	50	36	123
Email	27	21	26	74
Telepon	13	13	11	37
Investigasi Inisiatif	8	3	1	12
Call Center 137		1	5	6
SP4N-LAPOR!		2	2	4
Media Sosial	2	1	1	4
Konsultasi Daring			1	1
Grand Total	1266	815	540	2621

Berdasarkan Kelompok Pelapor

KELOMPOK PELAPOR	OKTOBER	NOVEMBER	DESEMBER	GRAND TOTAL
Perorangan	986	638	341	1965
Badan Hukum/Organisasi	62	59	35	156
Anggota Keluarga	42	23	13	78
Kantor Hukum (Advokat)	2	8	33	43
Kelompok Masyarakat	15	9	12	36
Bukan Korban Langsung maupun Kuasa	13	7	6	26
NULL	146	71	100	317
Grand Total	1266	815	540	2621

Berdasarkan Kelompok Terlapor

KELOMPOK TERLAPOR	OKTOBER	NOVEMBER	DESEMBER	GRAND TOTAL
Pemerintah Daerah	624	336	192	1152
Badan Pertanahan Nasional	212	72	64	348
BUMN/BUMD	84	90	26	200
Kepolisian	76	50	40	166
Instansi Pemerintah / Kementerian	57	50	26	133
Lembaga Pendidikan Negeri	50	30	28	108
Perbankan	27	31	49	107
Rumah Sakit Pemerintah	47	27	13	87

Lembaga Pemerintah Non Kementerian	14	36	22	72
Lembaga Peradilan	20	17	22	59
Komisi Negara/Lembaga Negara Non Struktural	15	30	10	55
Badan Swasta/Perorangan	21	16	15	52
Lembaga Pendidikan Swasta	6	11	18	35
Kejaksaan	6	8	7	21
Rumah Sakit Swasta	1	7	3	11
Perguruan Tinggi Swasta	2	3	2	7
Tentara Nasional Indonesia	3	1		4
Dewan Perwakilan Rakyat			2	2
Badan Pemeriksa Keuangan	1		1	2
Grand Total	1266	815	540	2621

Berdasarkan Kantor

KANTOR	OKTOBER	NOVEMBER	DESEMBER	GRAND TOTAL
Pusat	81	103	94	278
Aceh	15	30	7	52
Bali	24	11	10	45
Banten	25	20	10	55
Bengkulu	9	14	9	32
DI Yogyakarta	19	18	33	70
Gorontalo	30	10	16	56
Jakarta Raya	62	33	75	170
Jambi	25	39	3	67
Jawa Barat	40	16	29	85
Jawa Tengah	62	19	12	93
Jawa Timur	30	30	27	87
Kalimantan Barat	12	112	10	134
Kalimantan Selatan	11	6	6	23
Kalimantan Tengah	43	3	2	48
Kalimantan Timur	90	4	21	115
Kalimantan Utara	4	49	5	58
Kepulauan Bangka Belitung	10	2	3	15
Kepulauan Riau	17	36	19	72
Lampung	43	30	5	78
Maluku	32	12	11	55
Maluku Utara	44	4	3	51
Nusa Tenggara Barat	11	10	5	26
Nusa Tenggara Timur	39	34	33	106
Papua	6	5	1	12

Papua Barat	22	4	2	28
Riau	22	10	12	44
Sulawesi Barat	2	8	1	11
Sulawesi Selatan	90	64	14	168
Sulawesi Tengah	12	7	6	25
Sulawesi Tenggara	3	23	8	34
Sulawesi Utara	92	18	11	121
Sumatera Barat	85	12	7	104
Sumatera Selatan	122	2	5	129
Sumatera Utara	32	17	25	74
Grand Total	1266	815	540	2621



 (021) 2251 3737
137 (Call Center)

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

   
OmbudsmanRI137

