



*SUCCESS STORY*

# PENGAWASAN EKSTERNAL PELAYANAN PUBLIK DI DAERAH



Diterbitkan oleh:  
Direktorat Pemantauan, Evaluasi, dan  
Pengendalian Pembangunan Daerah  
Kementerian PPN/Bappenas



*SUCCESS STORY*

# PENGAWASAN EKSTERNAL PELAYANAN PUBLIK DI DAERAH



Diterbitkan oleh:  
Direktorat Pemantauan, Evaluasi, dan  
Pengendalian Pembangunan Daerah  
Kementerian PPN/Bappenas



Kementerian PPN/  
Bappenas

## **SUCCESS STORY**

# **PENGAWASAN EKSTERNAL PELAYANAN PUBLIK DI DAERAH**

### **Penanggung Jawab**

Direktur Pemantauan, Evaluasi, dan Pengendalian Pembangunan Daerah, Kementerian PPN/Bappenas

### **Penulis**

Andi Setyo Pambudi, Deni, Rahmat Hidayat, Desak Made Annisa Cahya Putri, Devy Paramitha Agnelia, Istiqlal Abadiyah Sukma Putri, Muhammad Reffo Bhawono Yudho

### **Kontributor**

Kantor Perwakilan Ombudsman RI Perwakilan 34 Provinsi

### **Desain Sampul dan Layout**

Ahmad Nur Syahril

### **ISBN:**

### **Diterbitkan Oleh**

Direktorat Pemantauan, Evaluasi, dan Pengendalian Pembangunan Daerah  
Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional

Gedung Menara Bappenas Lantai 9,  
Jl. H.R. Rasuna Said, RT. 10 RW. 07, Kuningan, Setia Budi, Kota Jakarta Selatan

Telepon : 021 50927413

Fax : 021 50927413

Website : <http://peppd.bappenas.go.id>

Email : [dit.peppd@bappenas.go.id](mailto:dit.peppd@bappenas.go.id)

Cetakan Pertama, Desember 2023

## SAMBUTAN

Evaluasi adalah bagian penting dari proses perencanaan pembangunan. Seiring perkembangan zaman, penulisan buku dapat menjadi jendela informasi hasil evaluasi yang dituangkan dalam bahasa populer. Evaluasi yang dikemas dalam bentuk *success story* adalah cara komunikasi efektif dan kreatif yang dibangun Kementerian PPN/Bappenas dalam rangka perluasan target pembaca terhadap hasil-hasil perencanaan dan penganggaran pembangunan yang selama ini identik dengan data realisasi, capaian empiris dan kuantitatif yang hanya dapat dipahami oleh para pemangku kebijakan terkait saja. Hasil pembangunan pengawasan eksternal pelayanan publik yang dibuat melalui proses perencanaan yang dilakukan Kementerian PPN/Bappenas untuk dilaksanakan oleh mitra Kementerian/Lembaganya akan mudah dicerna oleh masyarakat dan pihak lain diluar lembaga pengawas ketika ditampilkan dalam evaluasi yang dibalut dalam buku *success story*.

Bagi Kementerian PPN/Bappenas, kehadiran buku ini dapat menjadi pertimbangan pentingnya perencanaan yang lebih baik untuk memperkuat peran negara dalam memperbaiki pelayanan publik, bahkan sampai ke tingkat tapak. Buku ini juga dapat memberikan edukasi bagi masyarakat luas dalam rangka mengenalkan proses pengawasan eksternal pelayanan publik yang dilakukan sebagai bagian dari tugas penting negara sehingga dapat menggugah kesadaran akan pentingnya peran masyarakat untuk terlibat aktif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Peran masyarakat dalam pelayanan publik dapat diwujudkan dengan melakukan pengaduan atau memberikan umpan balik positif dalam rangka perbaikan maupun pencegahan tindakan maladministrasi agar tidak berulang di kemudian hari. Pelayanan publik yang baik dapat dicapai ketika masyarakat sudah mengenal hak-haknya dalam pelayanan publik, mengenal lembaga pengawasnya, serta mengenal hal-hal penting yang dapat dilakukan untuk memperbaiki pelayanan publik sebagai bagian dari skema pembangunan daerah dan pembangunan nasional yang lebih baik.

Pengungkapan cerita dalam buku ini semoga dapat menginspirasi dan menggugah masyarakat akan pentingnya pengawasan eksternal pelayanan publik sebagai wujud kehadiran negara dalam membela hak-hak publik. Inspirasi-inspirasi dalam buku ini mudah-mudahan juga dapat menjadi pertimbangan perencanaan pembangunan, memperkuat soliditas Ombudsman RI dilapangan dalam melakukan pengawasan eksternal pelayanan publik dan menjadi pertimbangan berbagai instansi terkait untuk lebih peduli dengan pelayanan publik.

**Direktur Pemantauan, Evaluasi, dan Pengendalian Pembangunan Daerah  
Kementerian PPN/Bappenas**

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya semata, buku **“Success Story Pengawasan Eksternal Pelayanan Publik di Daerah”** telah dapat diterbitkan sesuai yang direncanakan. Secara sederhana, *success story* adalah kisah atau catatan yang menceritakan tentang suatu kejadian atau peristiwa yang menginspirasi dan positif sebagai bagian dari evaluasi pembangunan untuk dapat dijadikan pembelajaran dan motivasi. *Success story* dengan latar belakang yang beragam mengandung menjadi keunikan tersendiri pada suatu daerah sehingga berpotensi untuk direplikasi di daerah lain yang berkarakter sama atau memiliki permasalahan sejenis.

Pengawasan pelayanan publik adalah perintah regulasi, baik pengawasan yang bersifat internal maupun eksternal. Buku ini lebih banyak menceritakan tentang *success story* dari sisi pengawasan eksternal yang dilakukan di daerah. Pengawasan eksternal ini dilakukan salah satunya oleh Ombudsman RI sebagai mitra perencanaan dan penganggaran Direktorat Pemantauan, Evaluasi, dan Pengendalian Pembangunan Daerah Kementerian PPN/Bappenas. Bagi penulis, buku ini adalah rangkuman kisah perjalanan selama proses pemantauan dan evaluasi pembangunan daerah terkait pelayanan publik, dan juga hasil berbagai diskusi dengan masyarakat, pemerintah daerah, serta Ombudsman itu sendiri, baik di pusat maupun perwakilan di 34 provinsi. *Success story* yang digambarkan dalam buku adalah catatan penting untuk evaluasi pelayanan eksternal publik di daerah yang dapat dijadikan masukan bagi banyak pihak sehingga menarik untuk diangkat dalam sebuah buku dan diulas lebih dalam. Suka dan duka dalam proses pengawasan eksternal pelayanan publik dari tahap penerimaan pengaduan sampai dengan penanganannya sangat relevan untuk diungkap, karena proses inilah yang banyak menginspirasi dalam konteks membangun kesadaran publik serta pentingnya kehadiran lembaga pengawas eksternal di sebuah negara sebagai mitra masyarakat. Pengungkapan tantangan di lapangan, hubungan dengan masyarakat, proses dan capaian penanganan menjadi penting diketahui seluas-luasnya karena memiliki sisi-sisi yang emosional yang menarik.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih atas segala bantuan dan dukungan Ombudsman Republik Indonesia, baik dipusat maupun di perwakilan yang telah membantu memberikan beberapa bahan sehingga buku ini dapat ditulis dengan baik dan lancar. Ruang perbaikan melalui masukan, kritik, dan saran yang konstruktif dari pembaca sangat diperlukan untuk perbaikan buku ini di kemudian hari, maupun buku-buku lanjutan dengan tema sejenis.

**Tim Penulis**



# DAFTAR ISI

<b>SAMBUTAN .....</b>	<b>4</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>5</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>6</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>7</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>9</b>
1.1 Tugas Negara itu bernama Pelayanan Publik .....	11
1.2 Pelayanan Publik dalam Bingkai Pembangunan Daerah .....	15
<b>BAB 2 PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK .....</b>	<b>21</b>
2.1 Memahami Pengawasan Pelayanan Publik.....	21
2.2 Potret Pengawasan Eksternal Pelayanan Publik di Daerah .....	25
<b>BAB 3 KISAH PENGAWASAN EKSTERNAL PELAYANAN PUBLIK DI DAERAH.....</b>	<b>31</b>
3.1 Layanan Bantuan Sosial Diperbaiki.....	32
3.2 Hambatan Rekam Medis Ditindak.....	37
3.3 Sengkarut Tanah Rimba Diatasi .....	40
3.4 Membela Buruh yang Kecewa .....	45
3.5 Desa Anti Maladministrasi Diinisiasi.....	48
3.6 PVL <i>On the Spot</i> Penanganan Kasus Difabel .....	51
3.7 Pilu Veteran Terbayar Sudah .....	57
3.8 Membela Pejuang Kesehatan .....	62
3.9 Tunjangan Profesi Guru Dibayar Tuntas .....	65
3.10 Mitigasi Pungutan Liar Sekolah Diinisiasi .....	72
3.11 Pungli Pajak Kendaraan Ditindak.....	76
3.12 Insentif Nakes Dibayar Lunas .....	78
3.13 Pungli Tanah Diberantas.....	81
3.14 Berantas Maladministrasi Pemberhentian Perangkat Desa .....	83
3.15 Standar Pelayanan Sertifikat Tanah Ditangani.....	89
3.16 Maladministrasi Kredit Pemilikan Rumah Diatasi .....	95
3.17 Ijazah Ditahan, Sekolah Ditindak .....	99
3.18 Pungutan Uang Komite Sekolah Dibenahi.....	102
3.19 Pelayanan Berlarut e-KTP Dituntaskan.....	107
3.20 Siswa Bisa Kembali Ujian .....	110
3.21 Hambatan Dana TPP Diselesaikan .....	113
3.22 Jejaring Kerja Pengawasan Diperluas .....	115
3.23 Layanan Perbankan Diperbaiki .....	120
3.24 Masalah Seleksi Pejabat Diusut Tuntas.....	124
3.25 Guru Senang, Kendala Seleksi PPG Ditangani.....	127
3.26 Putusan Pengadilan Akhirnya Dilaksanakan.....	130
<b>BAB 4 EPILOG.....</b>	<b>135</b>
4.1 Pembelajaran dari Pengawasan Eksternal Pelayanan Publik.....	137
4.2 Menuju <i>Magistrature of Influence</i> Pengawasan Pelayanan Publik yang Humanis .....	142
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>147</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Pembangunan dan Pelayanan Publik dalam Regulasi .....	15
Gambar 2.1	Persentase Bentuk Maladministrasi Pelayanan Publik di Indonesia.....	21
Gambar 2.2	Tuntutan Pelayanan Publik dan Respons Regulasi di Indonesia.....	22
Gambar 2.3	Pengawasan Internal dan Eksternal Pelayanan Publik di Indonesia.....	24
Gambar 2.4	Kunjungan Tim Kementerian PPN/Bappenas dan Ombudsman RI untuk berdiskusi terkait Pengawasan Eksternal Pelayanan Publik bersama Dinas Pertanian Provinsi Gorontalo dan Para Petani Desa Isimu, Limboto Barat, Kabupaten Gorontalo – 6 Desember 2021.....	27
Gambar 3.1	Kunjungan Tim Kementerian PPN/Bappenas ke Rumah Musa, Salah Satu Penerima Manfaat Pendampingan Ombudsman terkait Maladministrasi Bansos di Kota Cilegon – 15 Juli 2020 .....	34
Gambar 3.2	Pelapor Menerima Hak Pencairan Bansos setelah didampingi Ombudsman melalui Mekanisme RCO di Nusa Tenggara Barat.....	36
Gambar 3.3	Dialog Solusi Penggarapan TWA Bukit Baka .....	43
Gambar 3.4	Testimoni pelapor Yanti Astuti terkait Pengawasan Eksternal Pelayanan Publik Ombudsman terhadap Maladministrasi Hak Buruh di Jawa Tengah.....	47
Gambar 3.5	Launching Program Desa Anti Maladministrasi di Kota Baru, Kalimantan Selatan .....	51
Gambar 3.6	Kunjungan Tim Kementerian PPN/Bappenas ke Roemah Difabel (Roemah D), Jl. MT. Haryono No.266, Jagalan, Kec. Semarang Tengah, Kota Semarang – 28 Oktober 2022.....	53
Gambar 3.7	Proses Koordinasi ORI Perwakilan Kalimantan Utara dengan PT Taspen Cabang Tarakan .....	58
Gambar 3.8	Testimoni Pelapor untuk Ombudsman terkait Pengaduan Pencairan Dana Veteran .....	60
Gambar 3.9	Kunjungan Langsung Tim Kementerian PPN/Bappenas ke Rumah Neneng Lasmini, Keluarga Veteran yang Hak-haknya Diperjuangkan Ombudsman - 27 Juni 2022 .....	61
Gambar 3.10	Kunjungan Tim Kementerian PPN/Bappenas ke Kantor Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Riau – 6 Oktober 2022 .....	65
Gambar 3.11	Penyerahan LAHP kepada Dinas Pendidikan Kabupaten Mamuju Tengah .....	68
Gambar 3.12	Proses Penerimaan Laporan Para Guru ke Kantor ORI Perwakilan Lampung (kiri, 15 Oktober 2020) dan Kunjungan Tim Kementerian PPN/Bappenas ke Kantor Sekda Kabupaten Pringsewu (kanan, 22 Agustus 2023).....	70
Gambar 3.13	Kunjungan Langsung Tim Kementerian PPN/Bappenas ke Penerima Manfaat Kinerja Ombudsman di Daerah (Para Guru SD Negeri Sinarwaya, Kabupaten Pringsewu) - 22 Agustus 2023.....	72
Gambar 3.14	Proses Penyelesaian Pengaduan dan Tindak Lanjut Hasil Pengawasan Ombudsman tentang Potensi Pungli dalam Penyelenggaraan Pendidikan pada Satuan Pendidikan yang Diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah Provinsi Sulawesi Utara .....	75

Gambar 3.15	Testimoni Pelapor Kepada Ombudsman RI Perwakilan Aceh terkait Penyelesaian Maladministrasi Pungli Pajak Kendaraan di Kabupaten Bireuen	78
Gambar 3.16	Penyerahan LAHP Kasus Insentif Nakes kepada Pemerintah Kota Medan.....	80
Gambar 3.17	Pelapor dan Bukti Pelaksanaan LAHP di Wilayah Kerja Ombudsman RI Perwakilan Riau.....	86
Gambar 3.18	Penyerahan LAHP ke Pemerintah Kabupaten Gorontalo dan Testimoni Pelapor .....	87
Gambar 3.19	Testimoni Pelapor terkait bantuan ORI Perwakilan Jambi dalam Penyelesaian Maladministrasi Pelayanan Penerbitan Sertifikat Hak Milik (SHM) tanah dengan metode propartif di Jambi .....	90
Gambar 3.20	Tulisan Tangan Ucapan Terima Kasih Pelapor terkait Bantuan kepada ORI Perwakilan Jawa Timur dalam Penyelesaian Permohonan Sertifikat Tanah di Kabupaten Mojokerto .....	92
Gambar 3.21	Pelapor dan Sertifikat SHM miliknya setelah dibantu oleh Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung dalam Maladinistrasi Penundaan Berlarut Layanan Kredit KPR .....	95
Gambar 3.22	Bentuk Maladministrasi Pelayanan Publik yang dapat Dikonsultasikan dan Dilaporkan ke Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat .....	99
Gambar 3.23	Laporan Masyarakat terkait Pelayanan Publik berdasarkan Substansi Pengaduan .....	101
Gambar 3.24	Proses Penyelesaian Maladministrasi Pelayanan Publik Sektor Pendidikan terkait Pungli di SMP Negeri 9 Kota Ambon, Maluku .....	104
Gambar 3.25	Penyerahan KTP Masyarakat Desa Paldas Kecamatan Rantau Bayur Kabupaten Banyuasin Tindak Lanjut Penyelesaian Laporan Reaksi Cepat Ombudsman (RCO) – 17 Mei 2023 .....	108
Gambar 3.26	Ucapan Terima Kasih Pelapor kepada ORI Perwakilan Kalimantan Tengah dalam Kasus Maladministrasi Tunjangan Tambahan Penghasilan Pegawai (TPP) ...	113
Gambar 3.27	Prinsip Kerjasama dalam Jejaring Kerja .....	114
Gambar 3.28	“Konco Ombudsman”, Salah Satu Bentuk Pembangunan Jejaring Kerja di Jawa Tengah .....	116
Gambar 3.29	“Ngopi Kawal ORI”, Salah Satu Bentuk Pembangunan Jejaring Kerja di Kalimantan Timur .....	117
Gambar 3.30	Testimoni Pelapor (Suyatmi) sebagai korban <i>Cyber Crime</i> yang dibantu Ombudsman RI dalam Dalam Media Sosial ORI Perwakilan Yogyakarta .....	121
Gambar 3.31	Rahmi Suleman (Pelapor) ke Ombudsman RI Perwakilan Maluku Utara dalam Kasus Maladministrasi Verifikasi dan Validasi Data PPG .....	130
Gambar 3.32	Tim Kementerian PPN/Bappenas dalam Diskusi dengan Endro Yuniarto, seorang petugas keamanan pada PLN Tarakan Penerima Manfaat Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Utara .....	133
Gambar 3.33	Tim Kementerian PPN/Bappenas yang didampingi Tim Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Utara bersama Endro Yuniarto, ditempat kerjanya (PLN Tarakan) .....	134
Gambar 4.1	Kehadiran Tim Kementerian PPN/Bappenas dalam Rapat Kerja Nasional Ombudsman RI di Yogyakarta, 18-20 November 2023 .....	140

# Bab 1

# Pendahuluan



**Kementerian PPN/  
Bappenas**



**Direktorat Pemantauan, Evaluasi dan  
Pengendalian Pembangunan Daerah**

Menara Bappenas Lantai 9  
Jl. H.R. Rasuna Said, Kuningan  
Setia Budi, Kota Jakarta Selatan, 12920



**Phone**

Cell: (021) 50927413



**Email & Online**

Email: [dit.peppd@bappenas.go.id](mailto:dit.peppd@bappenas.go.id)



[dit.peppdbappenas](https://www.instagram.com/dit.peppdbappenas)



Direktorat PEPPD



[peppd.bappenas.go.id](http://peppd.bappenas.go.id)



*SUCCESS STORY*  
**PENGAWASAN EKSTERNAL  
PELAYANAN PUBLIK  
DI DAERAH**

### 1.1 Tugas Negara itu bernama Pelayanan Publik

Secara filosofi, pelayanan publik harus mencerminkan prinsip-prinsip keadilan, moralitas, dan etika. Oleh karena itu, pemimpin dan petugas publik diharapkan dapat bertindak dengan integritas dalam memberikan pelayanan yang bermanfaat optimal bagi masyarakat. Pelayanan publik menekankan prinsip keadilan sosial sebagai landasan utama, dengan tanpa diskriminasi terhadap ras, agama, atau kelas sosial. Selain itu, pelayanan publik yang baik termasuk mencakup perlindungan dan perhatian khusus terhadap kelompok masyarakat yang kurang mampu.

Pada masa lampau, kita sering disuguhkan kisah tentang pelayanan Sayyidina Umar Bin Khattab kepada rakyat dalam kapasitasnya sebagai khalifah atau pemimpin/ kepala negara dalam tradisi Islam. Publik mengenalnya sebagai sosok pemimpin yang adil dan sangat memperhatikan nasib rakyatnya. Pada masa pemerintahannya, Sayyidina Umar sering berkeliling dan berpatroli dari satu rumah penduduk ke rumah lainnya untuk memastikan setiap orang mendapatkan jatah makanan. Sampai pada suatu malam, dia mengunjungi satu rumah miskin yang dihuni oleh seorang wanita dengan anak-anaknya yang tidak memiliki makanan. Pada saat itu juga, Sayyidina Umar segera mencari bahan makanan di Baitul Mal dan memanggulnya sendiri menuju kediaman wanita miskin tersebut. Dalam riwayat kisahnya, Sayyidina Umar terus menangis sembari memanggul sekarung bahan makanan, dia terus menangis karena merasa berdosa telah mendzalimi rakyatnya. Inilah kisah yang menunjukkan bagaimana seorang pemimpin memperhatikan pelayanan kepada masyarakatnya. Sayyidina Umar adalah orang pertama yang memperkenalkan sistem pelayanan publik, di mana catatan pejabat dan tentara disimpan. Beliau juga menyimpan sistem rekaman untuk pesan yang dia kirim ke Gubernur dan kepala negara. Bercermin dari kisah ini, kita dapat memahami bahwa pelayanan publik adalah bagian penting yang tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan bernegara.

Di Indonesia, penyelenggaraan pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang penting dengan menyentuh berbagai ruang-ruang publik, baik dalam kehidupan ekonomi, sosial, politik, budaya, bahkan lingkungan. Misal, dalam bidang ekonomi, buruknya pelayanan publik berdampak pada turunnya nilai dan jumlah investasi yang masuk sehingga menyebabkan pemutusan hubungan kerja tinggi dan berkurangnya lapangan kerja baru. Dalam bidang politik, buruknya pelayanan publik menyebabkan menurunnya kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Dalam bidang sosial budaya, pelayanan publik yang buruk mengakibatkan terganggunya psikologi masyarakat antara lain berkurangnya rasa saling menghargai, timbulnya saling curiga, meningkatnya sifat *eksklusifisme* sehingga menimbulkan

ketidakpedulian masyarakat terhadap pemerintah maupun sesama, kerusuhan sosial serta timbulnya tindakan anarkis (Mahsyar, 2011)<sup>1</sup>.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Hal ini karena pelayanan publik mencakup serangkaian nilai, prinsip, dan keyakinan yang menjadi dasar dari penyelenggaraan *good governance* dan *clean governance*. Bentuk nyatanya adalah komitmen terhadap pelayanan yang efektif, adil, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik untuk masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan dan utilitas lainnya (Wasistiono, 2003). Menelusuri permasalahan pelayanan publik di Indonesia sebenarnya dapat dilihat pada beberapa periode dalam penyelenggaraan pemerintahan, misalnya dimulai masa orde baru dan terakhir periode reformasi. Pada tiap dinamika periode ini, telah terjadi pergeseran paradigma dalam pelayanan publik yang tidak dapat lepas dari situasi iklim politik sehingga berimplikasi pada kebijakan-kebijakan pemerintah (Mahsyar, 2011).

Salah satu tugas pokok terpenting pemerintah adalah pemberian pelayanan umum kepada masyarakat. Institusi pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah harus mengkondisikan bagaimana pemerintah dapat memberikan pelayanan publik yang lebih efisien dan efektif kepada masyarakat agar mereka dapat memenuhi kebutuhan dasarnya<sup>2</sup>. Dalam konteks pelayanan ini, Maulidah (2014) membaginya kedalam empat antara lain pelayanan pemerintahan, pelayanan pembangunan, pelayanan kemasyarakatan maupun pelayanan pemberdayaan<sup>3</sup>. Rasyid (1997) sendiri menerjemahkan pelayanan ini sebagai fungsi utama pemerintah yang dia bagi menjadi empat yaitu fungsi pelayanan pemerintahan, fungsi pelayanan pembangunan, fungsi pelayanan kemasyarakatan dan fungsi pemberdayaan masyarakat. Pemerintah berwenang memproses pelayan publik dan berkewajiban memproses pelayanan sipil bagi setiap orang melalui lembaga pemerintah. Hal ini agar setiap anggota masyarakat menerima pelayanan sesuai dengan harapan<sup>4</sup>.

Pambudi (2022) menilai, pelayanan publik pada hakikatnya tidak lain adalah hasil dari salah satu aktivitas lembaga birokrasi publik yang secara langsung diterima dan dirasakan oleh seluruh warga masyarakat yang dilayani. Hal ini mengandung arti bahwa pelayanan

---

<sup>1</sup> Lihat Mahsyar, A. 2011. Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. Jurnal Otoritas. Vol 1. No 2, Pp 81-90

<sup>2</sup> Lihat Wasistiono, S. (2003). *Perkembangan Organisasi Abad ke 21 dan Kemungkinan Penerapannya di Indonesia*. Jatinangor: Bahan Matrikulasi PPs. MAPD STPDN.

<sup>3</sup> Lihat Maulidah, S. (2014). *Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan (PATEN)*. Bandung: CV. Indra Prahasta

<sup>4</sup> Lihat Rasyid, M.R. (1997). *Kajian Awal Birokrasi Pemerintahan dan Politik Orde Baru*. Jakarta: Yarsif Watampone

publik merupakan rangkaian dari salah satu aktivitas dari tugas hakiki dan fungsi dasar dari pemerintah, baik dari sisi personal aparatur pemerintah maupun dari sisi kelembagaan organisasi pemerintah itu sendiri, untuk memenuhi segala bentuk kebutuhan dari masyarakat, khususnya kebutuhan dasar dari warga negara<sup>5</sup>. Hal ini selaras dengan janji konstitusi Negara Kesatuan Republik Indonesia yang tertuang dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang berbunyi:

*UUD 1945 Pasal 28 dan Pasal 34 :*

*“...negara juga berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak-hak dasar warga negara...”*

*“..negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang baik..”*

Indonesia telah memiliki regulasi tentang pelayanan publik dengan menetapkan Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Hal ini selaras dengan janji konstitusi yang tertuang dalam UUD tahun 1945. Mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 1 ayat 1, bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif. Dalam Undang-Undang tersebut menegaskan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk. Undang-undang ini memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dengan penyelenggara pelayanan publik. Dalam Undang-undang ini, pengaturan lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif dalam bidang pendidikan, pengajaran, pekerjaan, usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, Kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata dan sektor strategis lainnya. Seturut dengan cakupan produk pelayanan publik ini, Pambudi (2022) menilai Indonesia telah mengadopsi konsep negara kesejahteraan modern seperti yang dipraktikkan negara-negara maju Eropa dan Amerika<sup>6</sup>.

Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang, atau kelompok orang, atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Institusi pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun non pemerintah. Jika

---

<sup>5</sup> Lihat Pambudi, A.S. (2022). Pengawasan dan Evaluasi Pelayanan Publik. Edukati Inti Cemerlang. Jakarta

<sup>6</sup> Lihat Pambudi, A.S. (2022). Pengawasan dan Evaluasi Pelayanan Publik. Edukati Inti Cemerlang. Jakarta

pelayanan publik dilakukan oleh pemerintah, maka organisasi birokrasi pemerintahan merupakan organisasi yang berada di garda terdepan dan berhubungan dengan pelayanan publik (Pambudi, 2022). Hal yang paling mudah dirasakan masyarakat terhadap adanya sebuah pemerintah dan pemerintahan adalah pelayanan publik dan birokrasi. Pada konteks pengelolaan negara, birokrasi diperlukan sebagai sarana administrasi yang dapat meningkatkan pemenuhan kebutuhan hidup masyarakat serta kemudahan dalam hal pelayanan pemerintah. Namun ironisnya, birokrasi justru menjadi sesuatu yang tidak disukai sebagian besar masyarakat (Muhammad, 2018)<sup>7</sup>.

Kita tentu sering mendengar orang berkata sinis ketika mereka harus mengurus berbagai dokumen yang dibutuhkan melalui institusi birokrasi, namun mereka sering mendapatkan kekecewaan. Beberapa masalah yang sering menjadi keluhan publik terkait pelayanan birokrasi pemerintahan antara lain dalam bentuk: 1) birokrasi memperlambat proses penyelesaian pemberian izin; 2) birokrasi seolah mencari berbagai dalih, seperti kurang lengkapnya dokumen pendukung, keterlambatan pengajuan permohonan, dan dalih lain yang sejenis; 3) para birokrat selalu memiliki alasan<sup>8</sup> sehingga menyebabkan pelayanan terlambat; 4) birokrat sulit dihubungi; 6) birokrat senantiasa memperlambat dengan menggunakan kata-kata “sedang diproses”.

Terkait dengan kesadaran aparatur pemerintah terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, harus diakui bahwa dalam kenyataannya belum semua aparat pemerintah menyadari arti pentingnya suatu pelayanan. Hal yang terkadang muncul justru ungkapan “kalau dapat dipersulit, mengapa dipermudah?”, yang selalu beredar dikalangan aparatur pemerintah dalam proses pelayanan publik. Ini menunjukkan bahwa mereka pada umumnya belum sadar mengenai posisinya sebagai pelayan masyarakat dan juga filosofi pelayanan itu sendiri (Wasistiono, 2003)<sup>9</sup>. Pada sisi lain, baik buruknya kualitas pelayanan publik, menjadi parameter yang paling mendasar dalam mengukur efektivitas sebuah birokrasi pemerintahan. Abdussamad (2020)<sup>10</sup> menilai, kualitas pelayanan publik di Indonesia masih sangat rendah baik pada tingkat kebijakan maupun implementasi peraturan dan hal ini tidak terlepas dari kondisi birokrasi yang ada. Rendahnya kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh rendahnya kualitas kebijakan dan sumber daya manusia.

---

<sup>7</sup> Muhammad. (2018). *Birokrasi (Kajian Konsep, Teori menuju Good Governance)*. ISBN: 978-602-464-058-3. Lhokseumawe: Unimal Press

<sup>8</sup> Beberapa alasan yang sering muncul antara lain kesibukan melaksanakan tugas lain

<sup>9</sup> Lihat Wasistiono, S. (2003). *Perkembangan Organisasi Abad ke 21 dan Kemungkinan Penerapannya di Indonesia*. Jatinangor: Bahan Matrikulasi PPs. MAPD STPDN.

<sup>10</sup> Abdussamad, Z. (2020). *Cakrawala Pelayanan Publik di Negara Dunia Ketiga*. ISBN 978-602-6928-83-2. Makassar: Sah Media

## 1.2 Pelayanan Publik dalam Bingkai Pembangunan Daerah

Pembangunan dan pelayanan publik memiliki hubungan yang erat, sebab pelayanan publik merupakan salah satu elemen penting dalam mencapai tujuan pembangunan. Dalam konteks pembangunan, pelayanan publik dapat menjadi salah satu kunci sukses dalam mencapai tujuan pembangunan yang dapat langsung dirasakan masyarakat. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah untuk memastikan bahwa pelayanan publik yang disediakan berkualitas, transparan, dan akuntabel untuk mendukung pembangunan yang berkelanjutan. Jenis pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau lembaga publik kepada masyarakat dalam memenuhi kebutuhan dasar dan meningkatkan kualitas hidupnya.

Secara umum, **tujuan dari pembangunan nasional** adalah untuk meningkatkan kualitas hidup rakyat, mengurangi kemiskinan, **meningkatkan akses dan kualitas pelayanan publik**, serta memperkuat kedaulatan dan martabat bangsa



Permendagri 86/2017 Pasal 167 (7), **Tujuan dan Sasaran Pembangunan Daerah** paling sedikit mengindikasikan:



Gambar 1.1 Pembangunan dan Pelayanan Publik dalam Regulasi  
Sumber: Diolah dari UU 25/2004; UU 23/2014; Permendagri 86/2017

Dalam berbagai referensi, agenda pembangunan diarahkan untuk mencapai kemajuan dalam berbagai aspek kehidupan manusia yang meliputi ekonomi, politik, sosial budaya, serta aspek lingkungan yang berkelanjutan. Agenda pembangunan tersebut termasuk juga agenda pembangunan yang dijalankan pemerintah pusat dan juga pemerintah di daerah. Dalam konteks pembangunan daerah, tujuan pembangunan dapat bervariasi tergantung prioritas yang ditetapkan oleh suatu daerah. Setidaknya, pembangunan di daerah memiliki tujuan-tujuan antara lain: 1) peningkatan pertumbuhan ekonomi dengan cara meningkatkan produktivitas, menciptakan lapangan kerja dan meningkatkan akses terhadap sumber daya ekonomi; 2) peningkatan kualitas hidup dengan cara meningkatkan akses terhadap pendidikan, kesehatan dan infrastruktur serta menciptakan kondisi yang aman dan sehat bagi masyarakat; 3) pengurangan kemiskinan dan ketimpangan sosial dengan cara memberdayakan masyarakat dan meningkatkan akses terhadap sumber daya; 4) perlindungan lingkungan dan menjaga keberlanjutan sumber daya alam agar tetap terjaga

dan berkelanjutan; serta 5) peningkatan partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan dan memperkuat kapasitas masyarakat untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan.

Pemerintah daerah bertanggung jawab untuk melakukan pembangunan dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat di wilayahnya. Hal ini juga ditekankan dalam Undang-undang No. 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang menyebutkan bahwa dalam konteks pelayanan publik, penyelenggaraan pemerintahan daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan dan kekhasan suatu daerah. Pemerintah Daerah memiliki kewenangan dalam menjalankan urusan pemerintahan konkuren yang terdiri atas 1) Urusan Pemerintahan Wajib antara lain: pendidikan, kesehatan, pekerjaan umum dan penataan ruang, perumahan rakyat dan kawasan permukiman, ketentraman, ketertiban umum, perlindungan masyarakat, sosial, tenaga kerja, pemberdayaan perempuan, perlindungan anak, pangan, pertahanan, lingkungan hidup, administrasi kependudukan, pencatatan sipil, pemberdayaan masyarakat dan desa, pengendalian penduduk dan keluarga berencana, perhubungan, komunikasi dan informatika, koperasi, usaha kecil dan menengah, penanaman modal, kepemudaan dan olah raga, statistik, persandian, kebudayaan, perpustakaan dan kearsipan dan 2) Urusan Pemerintahan Pilihan antara lain: kelautan dan perikanan, pariwisata, pertanian, kehutanan, energi dan sumber daya mineral, perdagangan, perindustrian dan transmigrasi.

Dalam menjalankan urusan pemerintahan konkuren tersebut, baik wajib maupun pilihan, pemerintah daerah harus melaksanakan pembangunan antara lain: 1) pembangunan sosial dimana pemerintah daerah memberikan perhatian khusus pada sektor sosial seperti pendidikan, kesehatan, perumahan dan kesejahteraan sosial. Pemerintah daerah juga berupaya untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan sosial; 2) pembangunan infrastruktur dimana pemerintah daerah membangun infrastruktur yang mendukung kegiatan ekonomi dan sosial di wilayahnya seperti jalan, jembatan, irigasi dan fasilitas publik lainnya; 3) pembangunan ekonomi dimana pemerintah daerah melakukan berbagai kebijakan dan program untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi di wilayahnya, seperti memberikan insentif bagi investor dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui pelatihan dan pendidikan; 4) pembangunan lingkungan dimana pemerintah daerah bertanggung jawab untuk melindungi lingkungan dan menjaga keberlanjutan sumber daya alam. Pembangunan yang dilakukan oleh pemerintah daerah harus berorientasi pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara holistik dan berkelanjutan dengan memperhatikan kondisi lokal, potensi daerah serta kebijakan nasional yang berlaku. Oleh karena itu, pemerintah daerah harus mampu melaksanakan perencanaan, pengelolaan dan evaluasi



pembangunan dengan baik agar tujuan pembangunan dalam rangka pelayanan publik dapat tercapai secara efektif dan efisien.

Pemerintah daerah merupakan lembaga pemerintah yang diberikan kewenangan untuk melaksanakan pelayanan publik. Jika pemerintah daerah tidak melakukan pelayanan publik yang baik, maka akan berdampak negatif pada masyarakat dan pembangunan di daerah secara keseluruhan. Ketidakmampuan pemerintah daerah untuk memberikan pelayanan publik yang baik dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah akibat ketidakpuasan masyarakat. Disamping itu, jika pemerintah daerah tidak dapat memberikan pelayanan publik yang baik maka akan mempengaruhi kualitas hidup masyarakat. Masyarakat akan kesulitan mendapatkan akses terhadap layanan kesehatan, pendidikan dan infrastruktur yang dibutuhkan untuk kehidupan sehari-hari. Pelayanan publik yang tidak baik juga dapat memperburuk ketimpangan sosial antara kelompok masyarakat yang memiliki akses terhadap pelayanan publik dan yang tidak (Pambudi, 2022). Hal ini dapat meningkatkan ketidakadilan sosial di daerah tersebut. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah daerah untuk memberikan pelayanan publik yang baik agar dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat, memperbaiki kualitas hidup masyarakat serta mengurangi ketimpangan sosial.

Pada sisi lain, Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia telah menempatkan akses dan kualitas pelayanan publik sebagai salah satu dari beberapa tujuan dan sasaran pembangunan daerah. Hal ini termuat dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri No.86 Tahun 2017, khususnya pada pasal 167 ayat 7 yang menyatakan bahwa tujuan dan sasaran pembangunan daerah paling sedikit mengindikasikan peningkatan dan pemerataan pendapatan masyarakat, kesempatan kerja, lapangan berusaha, meningkatkan akses dan kualitas pelayanan publik dan daya saing daerah serta kualitas lingkungan hidup. Pembangunan daerah dan pelayanan publik adalah dua hal yang saling terkait. Pelayanan publik merupakan salah satu sarana untuk mencapai tujuan pembangunan daerah menuju kesejahteraan masyarakat. Ombudsman RI dalam rilis laporan tahunannya pada tahun 2022 mencatat bahwa pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik terbesar berasal dari pelayanan di pemerintah daerah (GoI, 2022)<sup>11</sup>. Hal ini adalah peringatan bahwa perencanaan pembangunan daerah dan pelayanan publik ke depan harus didorong untuk saling terintegrasi dalam rangka mencapai tujuan pembangunan berkelanjutan di daerah.

---

<sup>11</sup> Lihat laporan Ombudsman RI tahun 2022. GoI (2022). Laporan Tahunan 2022. Ombudsman RI



# Bab 2

# Pengawasan

# Pelayanan Publik



**Kementerian PPN/  
Bappenas**



**Direktorat Pemantauan, Evaluasi dan  
Pengendalian Pembangunan Daerah**

Menara Bappenas Lantai 9  
Jl. H.R. Rasuna Said, Kuningan  
Setia Budi, Kota Jakarta Selatan, 12920



**Phone**

Cell: (021) 50927413



**Email & Online**

Email: [dit.peppd@bappenas.go.id](mailto:dit.peppd@bappenas.go.id)



[dit.peppdbappenas](https://www.instagram.com/dit.peppdbappenas)



Direktorat PEPPD



[peppd.bappenas.go.id](http://peppd.bappenas.go.id)

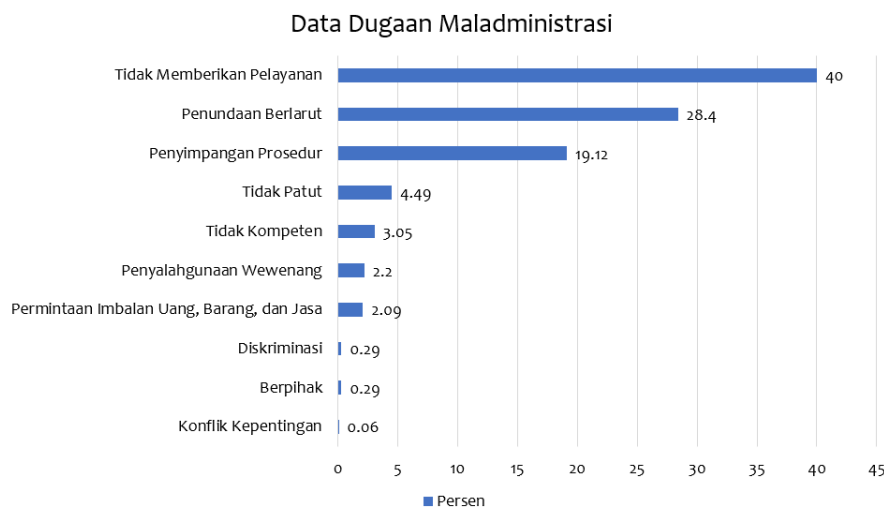


*SUCCESS STORY*  
**PENGAWASAN EKSTERNAL  
PELAYANAN PUBLIK  
DI DAERAH**

## BAB 2 PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK

### 2.1 Memahami Pengawasan Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas pokok pemerintah dalam memberikan layanan terhadap kebutuhan masyarakat. Namun, dalam praktiknya terkadang terdapat beberapa kasus ketidaksesuaian dan ketidakpatuhan dalam memberikan pelayanan publik yang mempengaruhi kualitas layanan tersebut. Dalam rangka menjamin berlakunya pelayanan publik, diperlukan kegiatan pengawasan. Pada umumnya masyarakat masih fokus tentang pelayanan publik, tapi belum banyak yang memahami terkait pengawasannya meskipun sudah diatur dalam regulasi. Pengawasan pelayanan publik akan berkaitan dengan aduan masyarakat, persoalan maladministrasi pelayanan, serta keterpenuhan terhadap standar yang ada. Uniknya, bentuk maladministrasi pelayanan publik yang paling banyak ada di Indonesia saat ini adalah “tidak memberikan pelayanan” sebesar 40 persen. Peran pengawasan menjadi krusial dalam penyelenggaraan pelayanan publik, baik dari tingkat pusat sampai ke daerah.



**Pasal 1 Butir 3 UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI:**

“Maladministrasi adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan, termasuk perseorangan yang membantu pemerintah memberikan pelayanan publik yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau materiil bagi masyarakat dan orang perseorangan”.

Sumber: Aplikasi SIMPEL 4.0 Ombudsman RI, 31 Desember 2023

Gambar 2.1 Persentase Bentuk Maladministrasi Pelayanan Publik di Indonesia  
Sumber: Aplikasi Simpel Ombudsman RI (2023)

Pengawasan adalah proses pengamatan dari pelaksanaan pelayanan publik dengan tujuan menjamin pelayanan publik dilakukan sesuai dengan semestinya. Situmorang dan Juhir (1994)<sup>12</sup> memberikan gambaran tentang pengawasan sebagai usaha dan tindakan untuk mengetahui sejauhmana pelaksanaan tugas sesuai dengan ketentuan dan sasaran. Sehubungan dengan itu, Siagian (2019)<sup>13</sup> mengategorikan pengawasan sebagai proses pengamatan dari pelaksanaan. Sudah menjadi pengetahuan umum bahwa setiap kelembagaan atau organisasi, baik yang besar maupun kecil senantiasa membutuhkan pengawasan. Pemahaman terhadap pengawasan sebenarnya telah melekat kepada lembaga dimana secara fungsional memiliki tugas pokok dan fungsi dibidang pengawasan termasuk lembaga yang melakukan pengawasan pada pelayanan publik.

Upaya pengawasan pelayanan publik menjadi penting seiring besarnya tuntutan dan harapan masyarakat untuk mendapat pelayanan yang berkualitas. Sebagai contoh, masyarakat biasanya mengharapkan layanan kesehatan yang cepat, akurat dan efektif dari Puskesmas, seperti mendapatkan obat-obatan sesuai dengan diagnosis penyakit yang diderita, dilayani oleh tenaga medis yang profesional serta mendapatkan perawatan yang memadai. Persoalannya adalah masyarakat seringkali menghadapi kendala dalam memperoleh layanan kesehatan yang baik dari Puskesmas seperti keterbatasan fasilitas kesehatan, kurangnya tenaga medis yang berkualitas, birokrasi yang rumit dalam mendapatkan pelayanan kesehatan, sehingga hal ini menghambat masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang baik dan memadai. Dalam hal ini, pengawasan pelayanan publik yang baik dapat membantu masyarakat untuk memperoleh layanan kesehatan yang lebih baik dan sesuai dengan kebutuhan mereka.



Gambar 2.2 Tuntutan Pelayanan Publik dan Respons Regulasi di Indonesia  
 Sumber: Diolah dari UU 25/2009; UU 37/2008; UU 23/2014

<sup>12</sup> Situmorang, V.M., & Juhir, Y. (1994). *Aspek Hukum Pengawasan Melekat Dalam Lingkungan Aparatur Pemerintah*. Rineka Cipta. Jakarta

<sup>13</sup> Siagian, S.P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara. Jakarta

Pengawasan pelayanan publik adalah suatu proses untuk memastikan bahwa pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah kepada masyarakat sesuai dengan standar yang ditetapkan dan memiliki kualitas yang baik. Pengawasan pelayanan publik menjadi mekanisme yang penting untuk memastikan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah atau pemerintah daerah dilaksanakan secara efektif dan efisien serta memastikan bahwa pelayanan publik yang diberikan benar-benar bermanfaat bagi masyarakat dan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Dalam konteks pelayanan publik, pengawasan adalah langkah preventif bukan langkah represif. Langkah preventif adalah upaya untuk mendorong kepatuhan, sedangkan represif umumnya memberikan efek penerapan sanksi<sup>14</sup>.

Pengawasan pelayanan publik yang baik dan efektif dapat memberikan banyak manfaat bagi masyarakat dan pemerintah. Pertama, pengawasan pelayanan publik dapat meningkatkan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Kedua, pengawasan pelayanan publik dapat mencegah praktik maladministrasi dalam pemberian pelayanan publik. Ketiga, pengawasan pelayanan publik dapat memastikan layanan publik yang berkualitas sesuai dengan standar yang ditetapkan. Keempat, pengawasan pelayanan publik dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pengawasan dan memberikan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Melalui pengawasan yang baik, masyarakat dapat memperoleh pelayanan publik yang lebih baik dan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Selain itu, pengawasan yang baik juga dapat mendorong pemerintah untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan publik yang diberikan. Hal ini mendorong meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan meningkatkan kinerja pemerintah dalam melaksanakan tugas-tugas pembangunan.

Kementerian PPN/Bappenas melalui berbagai kebijakannya yang tertuang dalam dokumen perencanaan pembangunan nasional mendorong perbaikan pengawasan pelayanan publik dalam rangka menjamin stabilitas politik, hukum, dan pertahanan keamanan dalam kaitannya dengan tata kelola, akuntabilitas, serta upaya transformasi pembangunan. Pengawasan pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang No. 37 tahun 2008 tentang Ombudsman RI; Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; dan Undang-Undang No. 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal. Pengawasan internal dilakukan melalui pengawasan oleh atasan langsung atau pengawas fungsional sesuai yang diatur dalam Undang-Undang No. 25 tahun 2009. Pengawasan internal dilakukan selain untuk memastikan terpenuhinya standar pelayanan publik, juga untuk mencapai *good governance*. Sementara itu, pengawasan eksternal dilakukan melalui: a) Pengawasan oleh

---

<sup>14</sup> Ini juga pernah diulas oleh Ridwan (2009) bahwa pengawasan adalah langkah preventif untuk memaksakan kepatuhan, sedangkan penerapan sanksi merupakan langkah represif untuk memaksakan kepatuhan warga terhadap norma hukum yang dibuat oleh pemerintah.

masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik; b) Pengawasan oleh Ombudsman Republik Indonesia sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan c) Pengawasan oleh Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah provinsi/kabupaten/kota. Pengawasan eksternal pelayanan publik yang dilengkapi dengan instrumen khusus, prosedur, serta regulasi penguatan secara substansi dan kelembagaan adalah yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia.

Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah mengatur bahwa Pengawas Penyelenggaraan Pelayanan Publik terdiri dari :

- **Pengawas Internal** yaitu oleh atasan langsung Penyelenggara atau oleh Pengawas Fungsional (Contoh: atasan langsung dari Kepala Bagian di suatu Dinas adalah Kepala Dinas, Inspektorat Pemerintah Kabupaten/Kota atau Provinsi)
- **Pengawas Eksternal** yaitu oleh masyarakat melalui laporan atau pengaduan masyarakat, oleh **Ombudsman RI** dan oleh DPR/DPRD Provinsi/DPRD Kab/Kota



Gambar 2.3 Pengawasan Internal dan Eksternal Pelayanan Publik di Indonesia  
Sumber: Pambudi (2022)

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, masyarakat tidak hanya sebagai penerima layanan publik, melainkan juga sebagai pengawas eksternal, bersama Ombudsman dan DPR/DPRD. Peran serta atau partisipasi masyarakat dapat diwujudkan dalam bentuk kerja sama, pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat, serta peran aktif dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik. Hal ini diatur di Pasal 39 ayat (1) dan (2) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Masyarakat berhak untuk mengawasi pelaksanaan standar pelayanan yang diselenggarakan oleh setiap penyelenggara pelayanan publik. Masyarakat juga berperan penting dalam memberikan masukan dan pengawasan terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Masyarakat dapat memberikan pengaduan atau keluhan terkait pelayanan publik yang diberikan dan pemerintah wajib merespon dan menindaklanjuti keluhan tersebut dengan cara yang tepat dan adil (Pambudi, 2022). Dengan demikian, masyarakat dapat memberikan sumbangan yang positif dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik.

## 2.2 Potret Pengawasan Eksternal Pelayanan Publik di Daerah

Sampai saat ini kita mengenal pelayanan publik diawasi secara internal dan eksternal yang ditandai dengan adanya lembaga pengawas internal dan lembaga pengawas eksternal pelayanan publik. Berdasarkan UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pengawasan eksternal pelayanan publik dapat dilakukan oleh masyarakat, Dewan Perwakilan Rakyat baik pusat maupun daerah serta Ombudsman. Sebagai lembaga pengawas eksternal yang independen, Ombudsman memiliki karakteristik yang relatif berbeda dengan pengawas-pengawas yang selama ini telah ada, karena Ombudsman berfungsi sebagai pemberi pengaruh bukan pemberi sanksi (*magistrature of sanction*). Ombudsman tidak memberi sanksi hukum sebagaimana lembaga peradilan (*magistrature of sanction*). Sebagai contoh ketika melakukan pemeriksaan laporan masyarakat, Ombudsman lebih menggunakan tindakan persuasif, walaupun tidak dibekali atau tidak membekali diri dengan instrumen pemaksa (*legally binding*), namun pengaruh Ombudsman tetap sangat kuat (Pambudi, 2022).

Imbaruddin (2021) menilai, keberadaan lembaga pengawas eksternal seperti Ombudsman menjadi salah satu opsi masyarakat untuk melakukan *check and balances* pelayanan publik. Seturut dengan itu, Pambudi (2022) menempatkan lembaga Ombudsman sebagai lembaga independen yang melaksanakan tugas pengawasan terhadap tindakan maladministrasi yang dikeluhkan masyarakat, misalnya tindakan-tindakan pejabat tata usaha negara yang menyimpang, aneh dan ganjil, sewenang-wenang, menyalahgunakan kewenangan, melanggar kepatutan, melanggar ketentuan, keterlambatan, dan lain-lain. Pentingnya pengawasan eksternal selaras dengan kondisi bahwa Teori *Trias Politica* dari Montesquieu pada abad ke-18, yang hanya membedakan 3 (tiga) kekuasaan negara, yaitu kekuasaan legislatif, eksekutif, dan yudikatif, dianggap tidak relevan lagi untuk abad ini.

Lembaga Ombudsman dibentuk pertama kali di Indonesia dengan berdirinya Komisi Ombudsman Nasional melalui penetapan Keputusan Presiden No 44 tahun 2000 pada masa pemerintahan Abdurrahman Wahid. Kemudian pada masa pemerintahan Susilo Bambang Yudhoyono, ditetapkan Undang-Undang No. 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia yang memiliki kedudukan sebagai Lembaga Non-Struktural (LNS) yang berfungsi untuk menunjang pelaksanaan fungsi negara dan pemerintahan terkait dengan pengawasan pelayanan publik. Sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang tersebut, lembaga ini mempunyai tugas menerima, melakukan pemeriksaan, menindaklanjuti dan investigasi terhadap laporan masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam perkembangannya, Ombudsman RI mempunyai perwakilan-perwakilan di setiap provinsi di seluruh Indonesia. Pembentukan kantor perwakilan ini bertujuan untuk mendekatkan fungsi Ombudsman sebagai lembaga pengawasan pelayanan publik kepada masyarakat di daerah-daerah. Selain itu, permasalahan di daerah seringkali membutuhkan penanganan khusus dan sesegera mungkin, sehingga membutuhkan Ombudsman yang tidak hanya memiliki wawasan nasional juga menguasai karakteristik daerah. Melalui kantor-kantor perwakilannya, Ombudsman ingin mewujudkan pelayanan publik prima sampai pada tingkat daerah. Tidak semua kantor perwakilan Ombudsman RI di daerah terbagi habis dalam wilayah administratif pemerintahan provinsi, ada juga kantor yang lintas wilayah provinsi, seperti misalnya Ombudsman RI Perwakilan Jakarta Raya. Bagi Ombudsman RI sendiri, pendirian perwakilan Ombudsman RI juga dapat lebih mempermudah pelaksanaan fungsi, tugas, dan wewenangnya ke seluruh wilayah Negara Indonesia karena Perwakilan Ombudsman RI merupakan kepanjangan tangan dan mempunyai hubungan hierarki dengan Ombudsman RI (Pambudi, 2022).

Sejak mulai dibentuknya lembaga Ombudsman, pengawasan terhadap pelayanan publik terus mengalami peningkatan. Berdasarkan fakta laporan yang masuk pada Ombudsman RI, terlihat masih adanya ketidakpuasan masyarakat untuk memperoleh haknya dalam pelayanan publik. Selain menindaklanjuti laporan masyarakat, Ombudsman RI melakukan kegiatan pencegahan maladministrasi. Maladministrasi adalah perbuatan melawan hukum dan etika dalam proses administrasi pelayanan publik berupa penyimpangan prosedur, penyalahgunaan wewenang termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum, tindakan diskriminatif hingga permintaan imbalan. Sementara itu, menurut Undang-undang No.37 Tahun 2008, maladministrasi didefinisikan sebagai perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan, termasuk perseorangan yang membantu pemerintah memberikan pelayanan publik yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau imateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan.

Implementasi pengawasan eksternal pelayanan publik di daerah adalah hal yang menarik untuk dievaluasi. Evaluasi adalah bagian penting dari proses perencanaan pembangunan. Seiring perkembangan zaman, penulisan buku dapat menjadi jendela informasi dari hasil evaluasi yang dituangkan dalam bahasa populer. Evaluasi yang dikemas dalam bentuk *success story* adalah cara komunikasi efektif dan kreatif yang dibangun Kementerian PPN/Bappenas dalam rangka perluasan target pembaca hasil-hasil perencanaan dan penganggaran pembangunan yang selama ini identik dengan data realisasi, capaian empiris dan kuantitatif yang hanya dapat dipahami oleh para pemangku kebijakan terkait saja.

Hasil pembangunan pengawasan eksternal pelayanan publik yang dibuat melalui proses perencanaan yang dilakukan Kementerian PPN/Bappenas untuk dilaksanakan oleh mitra Kementerian/Lembaganya akan mudah dicerna oleh masyarakat dan pihak lain diluar lembaga pengawas ketika ditampilkan dalam evaluasi yang dibalut dalam buku *success story*.



Gambar 2.4 Kunjungan Tim Kementerian PPN/Bappenas dan Ombudsman RI untuk berdiskusi terkait Pengawasan Eksternal Pelayanan Publik bersama Dinas Pertanian Provinsi Gorontalo dan Para Petani Desa Isimu, Limboto Barat, Kabupaten Gorontalo – 6 Desember 2021  
Sumber: Dokumentasi Kementerian PPN/Bappenas



# Bab 3

# Kisah Pengawasan

# Eksternal Pelayanan

# Publik di Daerah



**Kementerian PPN/  
Bappenas**



**Direktorat Pemantauan, Evaluasi dan  
Pengendalian Pembangunan Daerah**

Menara Bappenas Lantai 9  
Jl. H.R. Rasuna Said, Kuningan  
Setia Budi, Kota Jakarta Selatan, 12920



**Phone**

Cell: (021) 50927413



**Email & Online**

Email: [dit.peppd@bappenas.go.id](mailto:dit.peppd@bappenas.go.id)



[dit.peppdbappenas](https://www.instagram.com/dit.peppdbappenas)



Direktorat PEPPD



[peppd.bappenas.go.id](http://peppd.bappenas.go.id)



*SUCCESS STORY*  
**PENGAWASAN EKSTERNAL  
PELAYANAN PUBLIK  
DI DAERAH**

## BAB 3 KISAH PENGAWASAN EKSTERNAL PELAYANAN PUBLIK DI DAERAH

Secara sederhana, *success story* adalah kisah atau catatan yang menceritakan tentang suatu kejadian atau peristiwa yang menginspirasi dan positif sebagai bagian dari evaluasi pembangunan untuk dapat dijadikan pembelajaran dan motivasi. Penulisan *success story* tentu memiliki latar belakang yang beragam yang justru menjadi keunikan pada suatu daerah sehingga berpotensi untuk direplikasi di daerah lain yang berkarakter sama atau sejenis.

Pengawasan pelayanan publik adalah perintah regulasi, baik pengawasan yang bersifat internal maupun eksternal. Bab ini lebih banyak menceritakan tentang *success story* dari sisi pengawasan eksternal yang dilakukan di daerah. Pengawasan eksternal ini dilakukan salah satunya oleh Ombudsman RI sebagai mitra perencanaan dan penganggaran Direktorat Pemantauan, Evaluasi, dan Pengendalian Pembangunan Daerah Kementerian PPN/Bappenas. Bagi Kementerian PPN/Bappenas, ini adalah rangkuman kisah perjalanan selama proses pemantauan dan evaluasi pembangunan daerah terkait pelayanan publik, dan juga hasil berbagai diskusi dengan masyarakat, pemerintah daerah, serta Ombudsman itu sendiri, baik di pusat maupun perwakilan di 34 provinsi. *Success story* yang digambarkan adalah catatan penting untuk evaluasi pelayanan eksternal publik di daerah yang dapat dijadikan masukan bagi banyak pihak sehingga menarik untuk diangkat dan diulas lebih dalam. Suka dan duka dalam proses pengawasan eksternal pelayanan publik dari tahap penerimaan pengaduan sampai dengan penanganannya sangat relevan untuk diungkap, karena proses inilah yang banyak menginspirasi dalam konteks membangun kesadaran publik serta pentingnya kehadiran lembaga pengawas eksternal di sebuah negara sebagai mitra masyarakat. Pengungkapan tantangan di lapangan, hubungan dengan masyarakat, proses dan capaian penanganan menjadi penting diketahui seluas-luasnya karena memiliki sisi-sisi yang emosional yang menarik.

Seperti yang telah diulas sebelumnya, Ombudsman telah menerbitkan laporan yang menunjukkan bahwa pengaduan masyarakat terbesar masih berasal dari pelayanan publik di pemerintah daerah<sup>15</sup>. Maka dari itu, masih banyak pekerjaan rumah bagi pemimpin daerah untuk mengelola pemerintahannya dengan baik untuk mendukung pelayanan publik yang optimal. Kisah sukses pelayanan publik yang digambarkan dalam Bab 3 buku ini selain memberikan pembelajaran proses pengawasan eksternal pelayanan publik di 34 provinsi, juga memberikan catatan penting untuk evaluasi daerah.

---

<sup>15</sup> Lihat laporan Ombudsman RI tahun 2022. GoI (2022). Laporan Tahunan 2022. Ombudsman RI

### 3.1 Layanan Bantuan Sosial Diperbaiki

Pada masa pandemi COVID-19, banyak masyarakat terpukul akibat adanya kebijakan pembatasan sosial dari pemerintah, terutama yang paling terdampak adalah mereka-mereka kaum kecil yang mengandalkan sektor informal untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Pada situasi normal, mereka biasa berjualan di lokasi-lokasi keramaian baik di pelataran jalan, di sudut lampu merah atau di pasar-pasar tradisional. Namun saat COVID-19 menggila, kebijakan *lockdown* dari pemerintah memporakporandakan perekonomian mereka. Pembatasan sosial menyebabkan hilangnya sudut-sudut keramaian tempat mereka mengais rejeki, bahkan aparat polisi mengendalikan pergerakan orang-orang agar tetap di rumah. Bagi pekerja informal yang telah terbiasa hidup tanpa gaji rutin dan hidup atas pencarian nafkah harian, serasa mati kutu mengais rejeki entah kemana. Mereka tidak biasa menggunakan teknologi untuk berdagang atau menjajakan makanan secara *online*, sehingga tidak ada alternatif bagi mereka atas situasi *lockdown* ini. Dalam satu dialog di stasiun televisi, banyak masyarakat kecil tidak mengindahkan himbauan pemerintah untuk tetap di rumah agar menghindari wabah paparan virus COVID-19. Mereka tetap ngotot keluar rumah untuk mencari rejeki bahkan mempertaruhkan nyawa sekalipun. Tidak ada pilihan! mati karena COVID-19 atau mati karena kelaparan? Itu sama saja bagi mereka.

Dalam rangka meredam tekanan ekonomi masyarakat pada masa COVID-19, Presiden Joko Widodo memerintahkan kabinetnya dan seluruh pemerintah daerah untuk melakukan *refocusing* anggaran. Pandemi akhirnya menggeser prioritas pemerintah untuk lebih fokus pada layanan kesehatan dan Bantuan Sosial (Bansos) bagi masyarakat terdampak. Sektor ekonomi mengalami guncangan hebat, terutama ekonomi masyarakat yang kehilangan pekerjaan atau usaha ambruk akibat pandemi. Pada masa ini, pemerintah menggelontorkan sejumlah bantuan sosial kepada golongan miskin berupa uang tunai dan sembako.

#### Kisah Maladministrasi Bansos di Banten

Meskipun secara jumlah, penduduk miskin di Indonesia mengalami penurunan yang signifikan, masih banyak penduduk yang memiliki tingkat kerentanan tinggi. Kondisi kerentanan diperparah dengan adanya pengucilan sosial (*social exclusion*) sebagai akibat distribusi pendapatan dan akses layanan dasar yang belum dapat menjangkau keseluruhan penduduk. Salah satu kelompok rentan yang mengalami marginalisasi di Indonesia adalah penyandang disabilitas. Pada masa pandemi, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten menerima banyak aduan masyarakat atas keluhan pelayanan publik yang diantaranya terkait isu pelayanan kesehatan dan bantuan sosial terkait penyandang disabilitas. Kisah penyandang disabilitas yang mengeluh tentang tidak adanya akses bantuan sosial bagi dirinya layak dijadikan pelajaran berharga. Dia bernama Musa.

Musa, warga Cilegon yang berstatus penyandang disabilitas karena kehilangan kedua kakinya, biasa mencari nafkah di lingkungan sekolah dengan menjual jajanan kepada siswa dari atas kursi roda atau kaki palsu. Akibat sekolah ditutup pasca kebijakan pembatasan sosial masa pandemi, Musa kehilangan mata pencahariannya bahkan dia kesulitan memenuhi kebutuhan pokok keluarganya. Mendengar pemerintah menggulirkan program bantuan sosial, Musa berharap banyak. Apalagi dengan statusnya sebagai penyandang disabilitas, Musa berharap pemerintah memberikan perhatian secara khusus. Namun, harapan Musa bertepuk sebelah tangan karena dia kesulitan mendapat informasi bagaimana cara mendaftarkan diri sebagai penerima Bansos. Kelurahan dan Dinas Sosial tidak cukup memberikan informasi. Di tengah kebingungannya, Musa tetap berusaha menjajakan jualannya ke berbagai tempat meskipun sepi. Sampai akhirnya, saat dia beristirahat di sebuah bengkel kayu, Musa bertemu dengan seseorang yang berempati terhadap nasibnya. Orang itu lalu menghubungi WA Centre Ombudsman RI Perwakilan Banten dan meminta agar Ombudsman dapat membantu Musa memperoleh Bansos dari pemerintah.

Ombudsman Perwakilan Banten telah menerima laporan keluhan Musa. Laporan tersebut telah diverifikasi dan diproses langsung oleh tim. Ombudsman mengunjungi Musa untuk mendapat penjelasan langsung darinya. Langkah awal, tim Ombudsman berkomunikasi dengan Dinas Sosial Kota Cilegon dan menyampaikan keluhan Musa sebagai penyandang disabilitas yang belum menerima akses Bansos. Dinas Sosial memberikan informasi kepada Musa mengenai jalur mana saja agar mendapatkan Bansos untuk penyandang disabilitas. Menurut Dinas Sosial, Musa dapat menempuh jalur khusus untuk penyandang disabilitas atau atlet paralimpik dimana Musa sempat aktif sebagai atlet. Musa menempuh saran dari Dinas Sosial sebagai prosedur yang harus dilalui. Namun lika-liku masih dihadapi oleh Musa. Baginya untuk mendapatkan akses Bansos tidak semudah yang dibayangkan. Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan (TKSK) yang merupakan kepanjangan tangan Dinas Sosial tidak cukup responsif, sehingga Musa merasa Dinas Sosial Kota Cilegon tidak memberikan solusi yang konkret yang dibutuhkan dirinya. Pemerintah Kelurahan pun setali tiga uang dengan TKSK. Prosedur yang rumit menyebabkan Musa tidak juga mendapatkan akses Bansos. Permasalahan Musa ini menggantung hampir dua bulan lamanya. Karena merasa buntu, Musa kembali melapor kepada Ombudsman Perwakilan Banten.

Tim Ombudsman kembali menelusuri keluhan Musa sebagai pelapor. Dalam proses penyelesaian laporan ini, Ombudsman menemukan bahwa petugas Dinas Sosial Kota Cilegon dan TKSK tidak kompeten dalam menangani permasalahan bansos pelapor. Disisi lain, pemerintah kelurahan melakukan pelayanan publik dengan buruk sehingga pelapor belum juga mendapatkan Bansos akibat penundaan berlarut dari kelurahan. Ombudsman meminta kepada Dinas Sosial Kota Cilegon untuk menurunkan petugas terkait guna menyelesaikan secara langsung permasalahan pelapor dengan menemui dan menyalurkan Bansos yang

menjadi haknya sebagai penyandang disabilitas. Ombudsman juga meminta agar pemerintah kelurahan memperbaiki data penerima bansos dan memasukkan pelapor sesuai kriteria yang telah diatur. Disamping itu, Ombudsman meminta agar Dinas Sosial Kota Cilegon menyediakan saluran pengaduan terpadu untuk menerima pengaduan masyarakat. Saluran ini harus dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat luas. Ombudsman juga meminta agar diantara petugas pelayan publik baik dari Dinas Sosial, TKS dan kelurahan dapat meningkatkan koordinasi dan komunikasi serta responsif terhadap pengaduan masyarakat. Diharapkan tidak ada lagi masyarakat yang tidak mendapatkan akses bantuan sosial antara lain golongan miskin dan penyandang berkebutuhan khusus.

Atas proses mediasi oleh Ombudsman ini, Musa telah mendapatkan bantuan sosial dari Dinas Sosial serta identitas Musa sebagai penyandang berkebutuhan khusus telah masuk dalam *database* penerima bantuan sosial. Tidak hanya itu, Musa juga mendapat bantuan kaki palsu dari Dinas Sosial sehingga membuatnya tersenyum senang. Musa bersyukur dan mengucapkan terima kasih kepada Ombudsman RI Perwakilan Banten. Musa kini mengetahui bagaimana fungsi dan peran Ombudsman yang telah membantu dia. Kini, Musa akan menggunakan saluran pengaduan Ombudsman jika terdapat kasus pelayanan publik yang buruk. Mudah-mudahan semakin banyak masyarakat luas yang memahami peran Ombudsman dan memanfaatkan saluran pengaduan untuk memperbaiki pelayanan publik.



Gambar 3.1 Kunjungan Tim Kementerian PPN/Bappenas ke Rumah Musa, Salah Satu Penerima Manfaat Pendampingan Ombudsman terkait Maladministrasi Bansos di Kota Cilegon – 15 Juli 2020  
Sumber: Dokumentasi ORI Perwakilan Banten dan Kementerian PPN/Bappenas

Tim Kementerian PPN/Bappenas, khususnya Direktorat Pemantauan, Evaluasi, dan Pengendalian Pembangunan Daerah sempat berkunjung ke rumah Musa pada tanggal 15 Juli 2020 dengan didampingi oleh Tim Ombudsman Perwakilan Banten, serta perangkat kelurahan dan Dinas Sosial Kota Cilegon. Kunjungan ini dimaksudkan untuk memastikan dampak langsung kerja pengawasan eksternal pelayanan publik dan mengetahui perkembangan implementasi program bantuan sosial pemerintah. Dari kasus Musa ini, pelajaran yang bisa dipetik adalah pentingnya komunikasi dan sinkronisasi data antar lembaga pemerintahan, dimulai dari tingkat kelurahan, hingga sampai ke dinas-dinas. Tingginya aduan bansos ini menjadi bukti bahwa masyarakat telah sadar dan melek mengenai hak-hak mereka, selain itu juga merupakan pertanda baik mengenai kebutuhan informasi publik karena masyarakat saat ini telah lebih melek terhadap pelayanan publik.

### Kisah Maladministrasi Bansos di Nusa Tenggara Barat

Pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik di Nusa Tenggara Barat (NTB) ditangani oleh pengawas eksternal Ombudsman RI Perwakilan NTB. Pada masa pandemi COVID-19, banyak masyarakat mengeluh masalah bantuan sosial. Bantuan yang terlambat dan tidak tepat sasaran menjadi salah satu isu layanan buruk bantuan sosial yang ada di NTB.

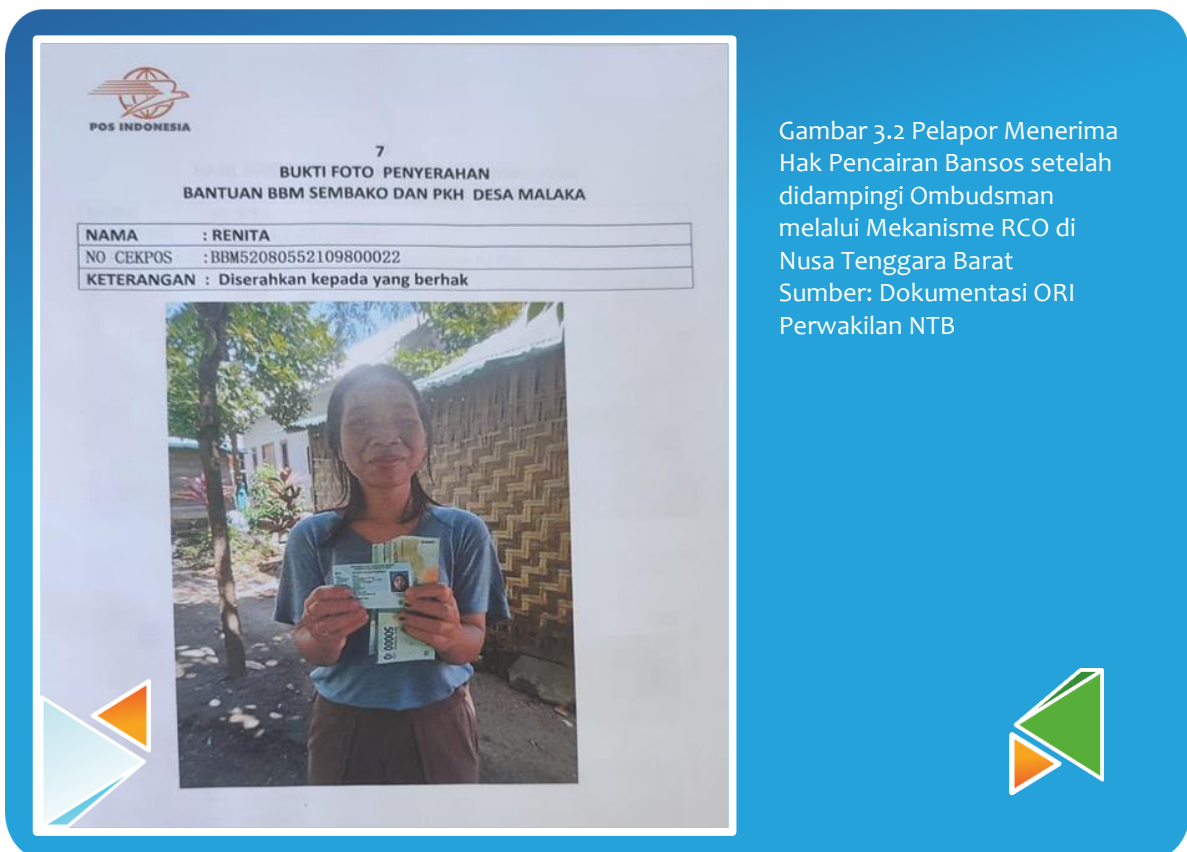
Ombudsman pernah menerima laporan pengaduan terkait bantuan sosial. Salah satu pelapor adalah Renita, pemegang Kartu Keluarga Sejahtera. Dalam laporannya, Renita mengutarakan bahwa dia telah menerima bantuan sosial periode tahun 2021 sampai dengan tahun 2022. Tahun 2022, pelapor hanya mendapat bantuan sosial tersebut sampai dengan Juli 2022. Bulan Agustus 2022 hingga saat yang bersangkutan melapor ke Ombudsman, pelapor belum menerima bantuan sosial. Biasanya pelapor menerima bantuan sosial berupa sembako (beras, telur dan minyak goreng). Namun hingga Agustus 2022, bantuan itu hilang bak ditelan bumi.

Pada Desember 2022, pelapor pernah mendatangi Kantor Desa Malaka dan Kantor Pos Kecamatan Pemenang Kabupaten Lombok Utara. Ini dilakukan untuk meminta kejelasan mengapa dirinya tidak lagi mendapat bantuan sosial. Sayangnya, pelapor tidak mendapatkan penjelasan yang memuaskan. Hingga akhirnya pelapor memberanikan diri untuk mengadukan masalah ini ke Ombudsman RI Perwakilan NTB. Pelapor berharap pengawas eksternal pelayanan publik ini dapat membantu menyelesaikan masalahnya.

Melalui pendekatan Respon Cepat Ombudsman (RCO), tim pengawas eksternal pelayanan publik yang dibentuk Ombudsman RI perwakilan NTB pada 8 Oktober 2012 segera menindaklanjuti laporan Renita. Ombudsman meminta klarifikasi secara langsung kepada para pelapor dan pihak terkait antara lain Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan

Perlindungan Anak, Pemerintah Desa Malaka Kecamatan Pemenang Kabupaten Lombok Utara termasuk Kantor Pos Cabang Utama Mataram.

Berdasarkan pemeriksaan Ombudsman RI perwakilan NTB diperoleh hasil bahwa telah terjadi kesalahan pencairan bantuan sosial yang semestinya diterima pelapor namun diterima oleh orang lain. Kesalahan ini dilakukan oleh juru bayar P.T. Pos Cabang Utama Mataram. Dalam hal ini, PT. Pos Cabang Utama Mataram melakukan tindakan yang tidak cermat dalam melakukan tugasnya untuk mencocokkan dan melakukan validasi penerima bantuan sosial. Terlapor telah melakukan tindakan maladministrasi karena tindakan pelayanannya tidak sesuai dengan Petunjuk Pelaksanaan Penyaluran Dana Bantuan Program Sembako tahun 2022 P.T. Pos Indonesia (Persero) Nomor: 76/TP-dana bantuan program sembako/0121. Dalam peraturan ini, dijelaskan bahwa dalam proses pencairan/pembayaran dana bantuan sosial maka perlu dilakukan *face recognitions* untuk memastikan dana bantuan sosial diterima oleh Keluarga Penerima Manfaat (KPM) yang sesuai. Namun, juru bayar P.T. Pos Cabang Utama Mataram telah keliru dalam melakukan pencocokan penerima bantuan sosial. Atas kekeliruan ini, terlapor telah merugikan pelapor secara materiil karena menutup hak akses bantuan sosial.



Gambar 3.2 Pelapor Menerima Hak Pencairan Bansos setelah didampingi Ombudsman melalui Mekanisme RCO di Nusa Tenggara Barat  
Sumber: Dokumentasi ORI Perwakilan NTB

Dalam proses pemeriksaan, pihak Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak serta Pemerintah Desa Malaka Kecamatan Pemenang Kabupaten Lombok Utara membantu penyajian data KPM. Pihak P.T. Pos Cabang Utama Mataram berkomitmen untuk mengembalikan (*reversal*) dana bantuan sosial tersebut kepada KPM yang berhak. Setelah Ombudsman memberikan rekapan data pelapor, PT. Pos Cabang Utama Mataram akhirnya melakukan pembayaran dana bantuan sosial kepada pelapor. Proses pembayaran kepada pelapor dilakukan pada 23 September 2023. Pelapor merasa senang dan bersyukur telah mendapatkan pelayanan dari Ombudsman RI Perwakilan NTB. Disisi lain, PT. Pos Cabang Utama Mataram sebagai pihak terlapor telah memberikan tanggungjawab atas kekeliruannya melayani penyaluran bantuan sosial. Sebagai lembaga penyalur, PT. Pos Cabang Utama Mataram berkomitmen akan memperbaiki pelayanan penyaluran bantuan sosial agar kejadian serupa tidak terulang.

### 3.2 Hambatan Rekam Medis Ditindak

Kita sering mendengar adanya keluhan pasien atas pelayanan Rumah Sakit. Kasus-kasus malpraktik atau pelayanan buruk kerap kali terjadi dalam pengelolaan Rumah Sakit dan lembaga pelayanan medis lainnya. Keluhan masyarakat atas buruknya layanan kesehatan mungkin angkanya lebih besar karena banyak yang tidak diungkap oleh media. Mulai dari lambannya pelayanan, tidak siaganya tenaga kesehatan di tempat pelayanan. Penanganan pasien yang buruk serta kasus lainnya yang sebagian juga termasuk dalam kategori maladministrasi. Pelayanan yang buruk ini bukan saja merugikan pasien secara materiil, namun tindakan ini bisa menyebabkan kehilangan nyawa bagi pasien. Seperti kasus yang menimpa ibu hamil di RSUD Kepulauan Talaud<sup>16</sup>, pasien darurat memerlukan tindakan operasi namun tidak bisa karena obat dan alat operasi tidak tersedia, sehingga bayi meninggal dalam kandungan.

Kisah pelayanan buruk pada pasien-pasien peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) juga kerap terjadi. Banyak warga tidak dapat dilayani oleh pihak rumah sakit meski mempunyai BPJS Kesehatan. Akibatnya pasien harus membeli obat di luar rumah sakit tanpa menggunakan BPJS. Ini sangat memprihatinkan, karena pasien yang terlantar, dan obat tidak tersedia sehingga BPJS pun seperti tidak berguna. Akibat stok obat habis, pasien harus membeli obat-obatan di luar rumah sakit. Tidak sedikit juga pelayanan buruk ini terjadi pada pasien-pasien yang kritis dan semestinya perlu mendapatkan tindakan segera. Ada masyarakat yang mengeluh karena tidak mendapatkan transfusi darah dengan alasan alat medis di rumah sakit itu sudah rusak. Ombudsman memberi perhatian serius atas kasus-kasus maladministrasi pelayanan medis tak terkecuali Ombudsman RI Perwakilan Bali.

---

<sup>16</sup> Kasus ini terjadi di Sulawesi Utara. Sumber: Tim detiksulsel, Kamis 14 Juli 2022

## Kisah Maladministrasi Pelayanan Medis di Bali

Ombudsman Perwakilan Provinsi Bali yang beroperasi sejak tahun 2012 telah menangani pengaduan masyarakat atas nama Judith Ann Costello terkait dengan layanan medis. Pada Bulan Mei 2022, Ombudsman menerima laporan pengaduan oleh yang bersangkutan terkait pelayanan medis di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bali Mandara. Pelapor merasa bahwa RSUD tersebut diduga melakukan maladministrasi dan tidak melakukan pelayanan medis sesuai prosedur kedokteran. Pelapor menceritakan bahwa dia telah menerima layanan perawatan medis sejak 9 Juni 2021 dan dilakukan tindakan operasi tulang pada tanggal 12 Juni 2021 oleh sejumlah dokter di RSUD tersebut. Berdasarkan keterangan pelapor, pada tanggal 13 Juni 2021, pelapor menerima penyuntikan obat dari seorang perawat yang diinjeksi melalui kabel infus yang tersuntik ke pembuluh darah/vena pelapor. Pada saat obat disuntikkan dengan laju tekanan tinggi, mengakibatkan penyumbatan serta pembengkakan pada vena telapak tangan. Pelapor menduga adanya tindakan malpraktik atas penyuntikan cairan obat tersebut. Pelapor protes karena layanan medis yang diberikan RSUD Bali Mandara semena-mena pada pasien. Atas kasus ini, pelapor mengirimkan somasi untuk meminta klarifikasi melalui kantor hukum *Vindhi Law*. Dalam klarifikasi tersebut, pelapor meminta dokumen rekam medis dan catatan obatnya. Pihak RSUD Bali Mandara memberikan jawaban klarifikasi dan memberikan beberapa dokumen seperti surat kendali, surat keterangan dirawat, surat keterangan diagnosa, *discharge summary* dan hasil laboratorium. Pelapor merasa tidak puas karena menurutnya rekam medis merupakan catatan dalam bentuk *resume*, namun belum juga diterima oleh pelapor. Melalui kantor hukum, pelapor memberikan tanggapan menyanggah pernah menerima *resume* medis. Tidak hanya melalui surat, pelapor juga mendatangi pihak RSUD untuk meminta rekam medis tersebut, namun dia harus pulang dengan tangan kosong.

Atas kekecewaan ini, pelapor mengadu kepada pengawas eksternal (Ombudsman) perwakilan Provinsi Bali dengan alasan bahwa informasi rekam medis adalah hak pasien. Ombudsman telah mempelajari isi aduan dan pelapor berharap bahwa dia mendapatkan rekam medis dan catatan obat dari RSUD Bali Mandara. Memang benar adanya, bahwa informasi rekam medis merupakan hak pasien seperti yang telah diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan No. 269 tahun 2008 tentang Rekam Medis. Pada tanggal 20 Mei 2022, Ombudsman melalui tim pemeriksa meminta klarifikasi kepada terlapor yaitu RSUD Bali Mandara. Permintaan klarifikasi ini disampaikan secara formal tertulis melalui surat B/283/LM.13-16/0115.2022/V/2022. Pihak RSUD menjawab surat Ombudsman dan memberikan klarifikasi bahwa pemulangan pelapor (pasien rawat inap No. IRNA/SPO/053/2017 Rev 02) telah sesuai prosedur dan RSUD telah memberikan dokumen catatan medis saat pemulangan pelapor berupa surat kendali dan *discharge summary* yang diberikan pada tanggal 14 Juni 2021.

Pihak RSUD juga menyatakan bahwa mereka telah menindaklanjuti pengaduan pasien dengan memberikan klarifikasi secara formal dalam surat.

*Berdasarkan catatan rekam medis, tidak ditemukan adanya kelainan pasca penanganan oleh Dokter Penanggung Jawab Pasien (DPJP) maupun Perawat Penanggung Jawab Asuhan (PPJA). Semua tindakan telah dilakukan sesuai Standar Prosedur Operasional (SPO).*

*Terkait dengan penyuntikan obat yang diinjeksi melalui infus kepada pasien (Judith Ann Costello), perawat melakukan tindakan penyuntikan obat melalui infus sesuai dengan Standar Prosedur Operasional (SPO) dan obat tersebut adalah obat berbentuk serbuk yang telah dilakukan pengenceran/ pelarutan sebelum diinjeksi dalam infus dengan syarat pelarutan sesuai dengan standar pelarutan obat.*

Selain permintaan klarifikasi secara tertulis, Ombudsman RI Perwakilan Bali juga telah menemui pihak RSUD pada tanggal 15 Juni 2022 untuk mendapatkan keterangan yang lebih lengkap. Ombudsman meminta keterangan kronologis peristiwa kepada dokter spesialis tulang yang menangani pelapor (dr. Kurnia) dan menerima penjelasan bahwa pasien atas nama Judith Ann Costello datang ke RSUD Bali Mandara dengan keluhan sakit tulang di bagian panggul. Pihak RSUD memberikan tindakan operasi dan perawatan pemulihan. Setelah 3 (tiga) bulan, pasien menyampaikan keluhan di tangan yang menurutnya kemungkinan disebabkan oleh cairan yang dimasukkan ke infus. Dokter spesialis tulang ini memberikan rujukan agar pasien diperiksa oleh dokter spesialis tulang tangan yang berpraktik di RS Siloam. Namun, pasien kembali lagi untuk meminta rekam medis kepada pihak RSUD. Menurut keterangan dr. Kurnia, pihak RSUD telah memberikan dokumen ringkasan pulang (*discharge summary*) dan catatan pemulangan pasien (*discharge patient*).

Atas keterangan dari kedua pihak ini, Ombudsman RI Perwakilan Bali mempertemukan kedua pihak (pelapor dan terlapor) untuk mendapatkan titik temu. Pada tanggal 7 Juli 2022, dilakukan pertemuan antara Judith Ann Costello dengan pihak RSUD Bali Mandara dan menyepakati bahwa pihak RSUD akan memberikan ringkasan rekam medis serta penjelasan obat kepada Judith Ann Costello pada Senin, 11 Juli 2022. Pada tanggal yang telah disepakati bersama, Ombudsman memfasilitasi pertemuan lanjutan antara Judith Ann Costello dengan pihak RSUD dan memfasilitasi proses mediasi kedua pihak. Dalam pertemuan tersebut, pihak RSUD telah menyerahkan ringkasan rekam medis serta penjelasan obat dan dosis atas tindakan medis yang diberikan kepada Judith Ann Costello. Dalam proses mediasi, Judith Ann Costello merasa ada beberapa tindakan yang tidak ada dalam rekam medis. Pelapor menjelaskan keluhan tangannya akibat injeksi yang diberikan perawat. Dalam proses mediasi,

pihak RSUD Bali Mandara memberikan solusi kepada Judith Ann Costello bahwa yang bersangkutan akan menerima layanan observasi atas keluhan tangannya dan akan memberikan pengobatan sesuai dengan prosedur. Proses mediasi kedua pihak selesai dan pihak pelapor mengucapkan terima kasih kepada Ombudsman karena telah memberikan pelayanan penanganan keluhan dengan baik sehingga pihak pelapor mendapatkan haknya sebagai pasien.

Kisah ini adalah contoh keberhasilan pendekatan Ombudsman RI Perwakilan Bali menangani persoalan maladministrasi dalam kapasitasnya sebagai lembaga pemberi pengaruh (*Magistrature of Influence*) ketika mengawasi pelayanan publik. Sekali lagi pengawasan ekternal pelayanan publik telah banyak memberi pengaruh positif terhadap upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di daerah. Meskipun terlihat sulit, pendekatan persuasif kepada para pihak dalam praktiknya ini banyak yang berhasil. Keberhasilan ini akan makin terasa ketika setelahnya penyelenggara layanan publik mempunyai kesadaran sendiri dalam menyelesaikan laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan menggunakan pendekatan ini berarti tidak semua laporan harus diselesaikan melalui mekanisme rekomendasi. Hal ini yang membedakan Ombudsman dengan lembaga penegak hukum atau pengadilan dalam menyelesaikan laporan/aduan masyarakat.



### 3.3 Sengketa Tanah Rimba Diatasi

Kasus sengketa tanah menjadi hal biasa yang kita dengar sehari-hari, baik itu di perkotaan, perdesaan maupun pada kawasan tanah milik negara termasuk di kawasan hutan. Untuk kasus sengketa tanah di kawasan hutan, Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan (KLHK) mengungkapkan ada 1.051 kasus konflik lahan sepanjang tahun 2015-2022, dan baru 31 persen saja yang berhasil ditangani<sup>17</sup>. Kasus sengketa tanah ini juga menjadi salah satu terbanyak yang dilaporkan kepada Ombudsman. Kasus ini bahkan menonjol di beberapa wilayah perwakilan Ombudsman daerah khususnya di luar Pulau Jawa. Beberapa isu pengaduan soal kasus pertanahan ini antara lain menyangkut penerbitan Sertifikat Hak Milik (SHM) atas tanah, Hak Guna Bangunan (HGB), Hak Guna Usaha (HGU), Hak Pakai, peralihan hak, program Proyek Operasi Nasional Agraria (Prona), dan lain-lain. Ombudsman juga banyak menerima laporan pengaduan masyarakat terkait bidang kehutanan misalnya kasus Izin Pinjam Pakai Kawasan Hutan (IPPKH), tumpang tindih kawasan hutan dengan HGU perkebunan kelapa sawit dan peternakan, konflik *tenurial* antara masyarakat dengan pemegang Izin Usaha Pengelolaan Hasil Hutan Kayu Hutan Tanaman Industri (IUPHHK-HTI) serta permasalahan lainnya. Ombudsman RI Perwakilan Bengkulu banyak mendapatkan

---

<sup>17</sup> Ulasan ini bersumber dari artikel berita “KLHK Catat 1.051 Konflik Lahan Selama 2015-2022” dimuat pada 3 Januari 2023. <https://cnnindonesia.com>



laporan pengaduan masyarakat terkait kasus pertanahan di kawasan hutan. Sejak beroperasinya Ombudsman RI Perwakilan Bengkulu pada tahun 2013 sampai dengan 2023, kasus pertanahan menjadi salah satu yang menonjol dalam isu maladministrasi pelayanan publik di wilayah ini.

Sengkarut tanah di Provinsi Bengkulu kerap terjadi. Tumpang tindih penguasaan lahan menjadi salah satu penyebabnya. Kasus ini banyak terjadi di kawasan hutan. Untuk diketahui, luas kawasan hutan di Provinsi Bengkulu mencapai 924.631 Ha atau 46,1 persen dari luas wilayah administrasi dimana 461.666 ha berupa hutan lindung dan hutan produksi. Selebihnya merupakan kawasan Taman Nasional, Cagar Alam, Taman Wisata Alam, Taman Buru serta Taman Hutan Raya. Tumpang tindih penguasaan kawasan hutan ini terjadi karena banyak faktor, antara lain sengkarnya pengadministrasian *tenurial*, lemahnya pengawasan serta adanya tekanan pemodal atau masyarakat dalam mengusahakan tanaman pertanian, perkebunan di lahan kehutanan. Pada ranah inilah kehadiran negara melalui pengawasan eksternal pelayanan publik sangat dibutuhkan.

### Kisah Maladministrasi Pertanahan di Bengkulu

Ombudsman RI Perwakilan Bengkulu pernah memperoleh aduan dari masyarakat yang mewakili 8 (delapan) desa dari Kecamatan Kabawetan, Kabupaten Kepahiang. Masyarakat ini merupakan warga yang mengaku sebagai warga transmigran Sengkuang yang menerima perlakuan intimidatif dari Balai Konservasi Sumber Daya Alam (BKSDA) Bengkulu. Laporan aduan ini masuk pada tanggal 1 November 2016 dengan objek kasus adanya tumpang tindih penguasaan lahan di areal Taman Wisata Alam (TWA) Bukit Kaba. Pelapor menjelaskan bahwa kedelapan warga desa yang mengadu adalah warga yang mengikuti program transmigrasi dari pemerintah pada tahun 1954 yang ditempatkan di Kecamatan Kabawetan Kabupaten Kepahiang. Sejak ditempatkan sampai dengan saat ini, warga transmigran tersebut telah berkembang menjadi 8 (delapan) desa antara lain: Desa Sidorejo, Tugurejo, Mekarsari, Summersari, Bukitsari, Sukasari, Bandungbaru dan Bandungjaya dengan jumlah Kepala Keluarga (KK) mencapai lebih dari 800 KK. Pelapor juga menerangkan bahwa mereka sekarang merupakan generasi kedua dari para transmigran yang sudah menempati kawasan tersebut pada tahun 1954. Semula lahan yang diberikan per KK seluas 1,25 Ha (1 Ha untuk lahan pertanian dan 0,25 Ha untuk lahan pemukiman), namun seiring dengan berkembangnya masyarakat saat ini, lahan yang dikuasai masyarakat meningkat mencapai 3 Ha lebih per KK.

Polemik mulai terjadi sejak 2016 antara warga transmigran ini dengan BKSDA Bengkulu. Petugas dari BKSDA Bengkulu menginformasikan kepada warga bahwa lahan yang diolah dan digarap masuk dalam kawasan TWA Bukit Kaba dan secara hukum dilarang digunakan untuk penggarapan sebagai lahan pertanian. Oleh karena itu, atas klaim ini BKSDA Bengkulu

melakukan intimidasi dan penggusuran bahkan ada warga yang ditangkap dan diproses secara hukum karena dianggap sebagai perambah hutan. Pemerintah Kecamatan Kabawetan menerbitkan surat himbuan agar para tengkulak tidak menerima hasil pertanian dan perkebunan yang berasal dari kawasan TWA Bukit Kaba. Pelapor dan warga dari 8 desa ini mengeluh beragam intimidasi yang mereka dapatkan berdampak pada sumber mata pencaharian mereka sebagai petani kopi yang berkebun di areal yang diklaim sebagai kawasan hutan konservasi TWA Bukit Kaba.

Dalam proses sengkaret ini, warga melalui perangkat desa telah menempuh mediasi baik pada tingkat pemerintah kecamatan, kabupaten bahkan mengadu ke DPRD Kabupaten Kepahiang. Warga juga pernah mendatangi kantor BKSDA Bengkulu untuk meminta solusi, namun tetap menemui jalan buntu. Pihak BKSDA Bengkulu tidak memberikan solusi konkret selain warga harus mengakui klaim UPT Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan ini bahwa mereka diposisi yang salah dan harus meninggalkan aktivitas penggarapan lahan di TWA Bukit Kaba. Menghadapi kebuntuan ini, warga akhirnya mengadu ke Ombudsman RI Perwakilan Bengkulu.

Atas laporan warga Kabawetan ini, Ombudsman RI Perwakilan Bengkulu menindaklanjuti aduan diawali dengan penelusuran dokumen pendukung untuk memetakan landasan hukum atas sengkaret tanah ini. Ombudsman mengidentifikasi risalah areal transmigrasi tahun 1954 di wilayah Kabawetan kepada Dinas Transmigrasi Provinsi Bengkulu. Disamping itu, Ombudsman juga menelusuri regulasi penetapan TWA Bukit Kaba kepada BKSDA Bengkulu serta regulasi-regulasi yang terkait dengan kegiatan yang dilarang dan diperbolehkan di kawasan konservasi ini. Setelah dokumen-dokumen terkumpul, Ombudsman mengajukan permintaan penjelasan dan klarifikasi kepada pihak terlapor dalam hal ini BKSDA Bengkulu dan pihak terkait antara lain Pemerintah Kabupaten Kepahiang dan DPRD Kabupaten Kepahiang dengan cara mengunjungi langsung untuk berdialog menyelesaikan permasalahan pelapor. Ombudsman juga mengundang DPRD Kabupaten Kepahiang untuk bertemu dan berdialog dengan warga di delapan desa yang diwakili pelapor.

Berdasarkan hasil klarifikasi dari pihak terlapor, Ombudsman mendapatkan penjelasan dari BKSDA Bengkulu dengan dua poin hasil yaitu: 1) Kawasan TWA Bukit Kaba ditetapkan sebagai Kawasan Pelestarian Alam Taman Wisata Alam pada tahun 1985 melalui SK Menteri Kehutanan RI Nomor 383/KPTS-II/1985 tanggal 27 Desember 1985; 2) Kawasan TWA banyak dirambah masyarakat dari berbagai daerah, sehingga saat ini sulit membedakan mana warga asli (warga transmigrasi) dan warga pendatang yang melakukan perambahan hutan. Pihak terlapor menyampaikan bahwa warga transmigrasi juga diduga memperluas areal perkebunan yang masuk pada areal TWA Bukit Kaba. Setelah itu, Ombudsman juga mengunjungi pihak terkait diantaranya Pemerintah Kabupaten Kepahiang. Dalam kunjungannya, Ombudsman berdialog dengan Bupati Kepahiang dan jajaran terkait

membahas isu sengkaret tanah warga transmigrasi di Kecamatan Kabawetan. Pemerintah Kabupaten Kepahiang berkomitmen untuk menindaklanjuti laporan Ombudsman dan menelusuri data kependudukan di delapan desa tersebut untuk memastikan administrasi kependudukan warga asli. Pemerintah Kabupaten Kepahiang juga akan melakukan pendataan dengan turun langsung ke lapangan untuk mengukur luas lahan yang sudah terlanjur dikuasai warga dalam rangka mengembangkan program-program resolusi konflik sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Ombudsman RI Perwakilan Bengkulu memfasilitasi pertemuan para pihak dengan warga. Para pihak yang terlibat diantaranya BKSDA Bengkulu, Pemda Kabupaten Kepahiang, DPRD Kabupaten Kepahiang serta perwakilan Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) Akar Foundation. Ombudsman juga turut mengundang Staf Ahli Menteri KLHK yang menangani konflik kehutanan.



Gambar 3.3 Dialog Solusi Penggarapan TWA Bukit Baka  
Sumber: Dokumentasi ORI Perwakilan Bengkulu

Pertemuan dilaksanakan pada tanggal 27 Juli 2017 di Masjid yang berlokasi di Desa Bandungbaru. Pertemuan ini bertujuan untuk membangun dialog antar pihak berkepentingan untuk mencari titik temu yang disepakati bersama. Dialog para pihak berkepentingan ini menghasilkan beberapa kesepakatan antara lain: 1) Terdapat 963 Kepala Keluarga (KK) di delapan desa yang masuk dalam kawasan TWA Bukit Kaba. Sembilan ratus enam puluh tiga Kepala Keluarga ini akan mengikuti program Perhutanan Sosial dengan skema Kemitraan Konservasi sebagai resolusi konflik; 2) Dalam pengembangan skema Kemitraan Konservasi, warga yang sudah terdata resmi sebanyak 963 KK, diperbolehkan mengolah lahan untuk komoditas kopi dan tanaman lainnya sesuai dengan luasan lahan yang sudah terdata. Warga dilarang memperluas areal baru untuk penggarapan lahan. Warga juga akan membantu BKSDA Bengkulu untuk menjaga kelestarian hutan dan menjaga serta memelihara tanaman restorasi hutan milik BKSDA Bengkulu.

Pelapor dan warga di delapan desa Kecamatan Kabawetan sangat senang atas hasil kesepakatan yang diperoleh bersama para pihak. Pada akhirnya permasalahan mereka yang sudah berlangsung bertahun-tahun memiliki titik temu solusi. Pelapor dan warga terharu dan mengucapkan banyak terima kasih atas bantuan yang diberikan oleh Ombudsman RI Perwakilan Bengkulu. Mereka tidak menyangka, laporan pengaduan mereka ke Ombudsman dan proses yang ditempuh bersama Ombudsman akan membuahkan hasil sehingga memberikan kepastian untuk menunjang mata pencaharian mereka.

Selain menyelesaikan laporan/aduan masyarakat, Ombudsman juga berupaya keras mencegah terjadinya maladministrasi. Untuk pencegahan maladministrasi, Ombudsman RI Perwakilan Bengkulu terus berupaya mencegah maladministrasi dengan beberapa kegiatan seperti membangun jaringan kerja, meningkatkan partisipasi masyarakat, dan melaksanakan survei maupun kajian terkait pelayanan publik di Provinsi Bengkulu. Untuk membangun jaringan kerja Ombudsman juga telah melakukan kegiatan koordinasi kepada penyelenggara layanan publik dengan membuat Perjanjian Kerja Sama (PKS). Ombudsman RI Perwakilan Bengkulu juga membangun partisipasi masyarakat terhadap dengan menginisiasi kegiatan pelatihan dan membentuk komunitas Sanak Ombudsman sebagai upaya memberikan kesadaran bagi masyarakat untuk peduli dan berpartisipasi dalam mengawasi pelayanan publik. Partisipasi masyarakat merupakan salah satu konsep yang merujuk pada keterlibatan aktif masyarakat pada pengambilan keputusan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Partisipasi masyarakat sangat penting agar para penyelenggara pelayanan publik dapat lebih mengenal warganya, termasuk cara berpikir dan kebiasaan hidup warga masyarakatnya, masalah yang dihadapinya, apa yang disumbangkan dalam memecahkan masalah yang dihadapinya dan lain-lain.



### 3.4 Membela Buruh yang Kecewa

Hak-hak buruh terkadang luput dari perhatian pemberi kerja. Banyak kasus keluhan buruh atas ketidaksesuaian perjanjian hubungan kerja dengan regulasi yang telah diatur oleh pemerintah. Terlebih lagi bagi buruh-buruh yang tidak memiliki naungan organisasi buruh, mereka tidak memiliki saluran solid untuk menyalurkan hak-haknya kepada perusahaan. Dalam menjalankan kegiatan operasi, para pelaku usaha masih banyak melakukan pelanggaran dan belum memperhatikan hak-hak buruh.

Pelanggaran kerap sekali terjadi, misalnya mengontrak buruh harian dengan jangka waktu yang berkepanjangan tanpa pemberian jaminan sosial, besaran upah dan sistem pengupahan yang tidak sesuai standar, eksploitasi waktu tenaga kerja, pelanggaran terhadap hak tenaga kerja perempuan, Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) secara sepihak tanpa adanya jaminan pesangon yang layak sesuai peraturan, lambatnya penyaluran jaminan sosial serta kasus lainnya.

Kasus-kasus pelanggaran ini kerap terjadi di lapangan namun luput dari pemberitaan. Meskipun UU Ketenagakerjaan sudah memuat pokok bahasan mengenai pemenuhan hak-hak buruh, namun proses implementasinya masih kurang sehingga masih banyak perusahaan yang melanggar peraturan. Penyebab pelanggaran hak buruh terus terjadi disebabkan oleh minimnya pengawasan pemerintah untuk menegakkan peraturan ketenagakerjaan yang menjamin pemenuhan hak buruh dan sekaligus menindak tegas perusahaan yang melakukan pelanggaran.

### Kisah Maladministrasi Hak Buruh di Jawa Tengah

Provinsi Jawa Tengah merupakan salah satu pusat investasi nasional dimana industri-industri tumbuh. Berdasarkan data BPS tahun 2021, Provinsi Jawa Tengah tercatat memiliki 204.034 industri dengan jumlah buruh total 1.606.571<sup>18</sup>. Dengan banyaknya industri dan jumlah buruh di Jawa Tengah, provinsi ini tidak luput dari kasus ketenagakerjaan. Dinas Ketenagakerjaan dan Transmigrasi Jawa Tengah mencatat bahwa tahun 2022, Pemprov Jawa Tengah pernah menerima 745 laporan berupa pengaduan dan layanan lainnya<sup>19</sup>. Dari jumlah tersebut, baru sekitar 700 aduan yang diselesaikan melalui mediasi pembinaan atau jalur hukum. Menurut Kepala Bidang Pengawasan Ketenagakerjaan Disnakertrans Jateng, setiap tahun aduan mencapai 700-an dan cenderung naik akibat adanya saluran-saluran melalui media sosial. Kasusnya beragam diantaranya pesangon tidak dibayar, upah lembur tidak dibayar, PHK sepihak hingga jatah cuti ibu hamil dikurangi.

<sup>18</sup> Data ini diperoleh dari BPS Provinsi Jawa Tengah (<https://jateng.bps.go.id>)

<sup>19</sup> Data ini diperoleh dari Bisnis.com Semarang (<https://semarang.bisnis.com>). Ulasan berita tanggal 7 Februari 2023

Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah pernah menerima pengaduan dari Pelapor yang bernama Yanti Astuti. Pelapor ini sebelumnya berkerja sebagai buruh di PT. SAI Garment Industries Semarang (SAI GI). Yanti mewakili buruh di SAI GI, mengadu perihal terhambatnya pencairan dana Jaminan Hari Tua (JHT). Yanti menjelaskan bahwa dia merasa tidak mendapatkan layanan baik dari Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Jawa Tengah. Sebelum ke Ombudsman, Yanti telah melaporkan kasusnya ke badan yang menaungi pengawasan ketenagakerjaan di Jawa Tengah tersebut. Ketika solusi konkret tidak juga membuahkan hasil, Yanti berupaya mencari bantuan melalui Ombudsman. Dalam catatan laporannya, Yanti menjelaskan bahwa dia belum mendapatkan JHT dari PT. SAI GI sejak September 2020 yang lalu. Sudah lebih dari dua tahun harapannya tidak kunjung membuahkan hasil. Padahal dia merasa JHT adalah haknya, ini adalah iuran BPJS yang dialokasikan dari upahnya sendiri.

Melalui mekanisme Respon Cepat Ombudsman (RCO)<sup>20</sup>, Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah menindaklanjuti laporan Yanti. Dengan tiga tahap mekanisme RCO, Ombudsman Jawa Tengah menangani kasus Yanti diawali dengan permintaan klarifikasi. Ombudsman Jawa Tengah telah menghubungi Yanti untuk mendapatkan penjelasan kasusnya. Dalam penjelasannya, Yanti dan beberapa teman buruhnya mengungkapkan bahwa mereka belum dapat mencairkan dana JHT pada BPJS Ketenagakerjaan. Padahal dia tidak lagi bekerja di PT. SAI GI sudah lebih dari 2 tahun. Seharusnya dia berhak mendapatkan uang JHT pasca dia tidak lagi bekerja. Ombudsman menduga terjadi tunggakan pembayaran BPJS Ketenagakerjaan dari pihak PT. SAI GI sehingga menyebabkan uang JHT tidak dapat dicairkan. Yanti juga mengadu bahwa dia telah menyampaikan kasus ini kepada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Jawa Tengah, namun belum ada solusi konkret. Untuk memastikan duduk masalah kasus ini sekaligus meminta klarifikasi kepada pihak terlapor, pada tanggal 12 Agustus 2021, Ombudsman mengunjungi Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Jawa Tengah secara langsung.

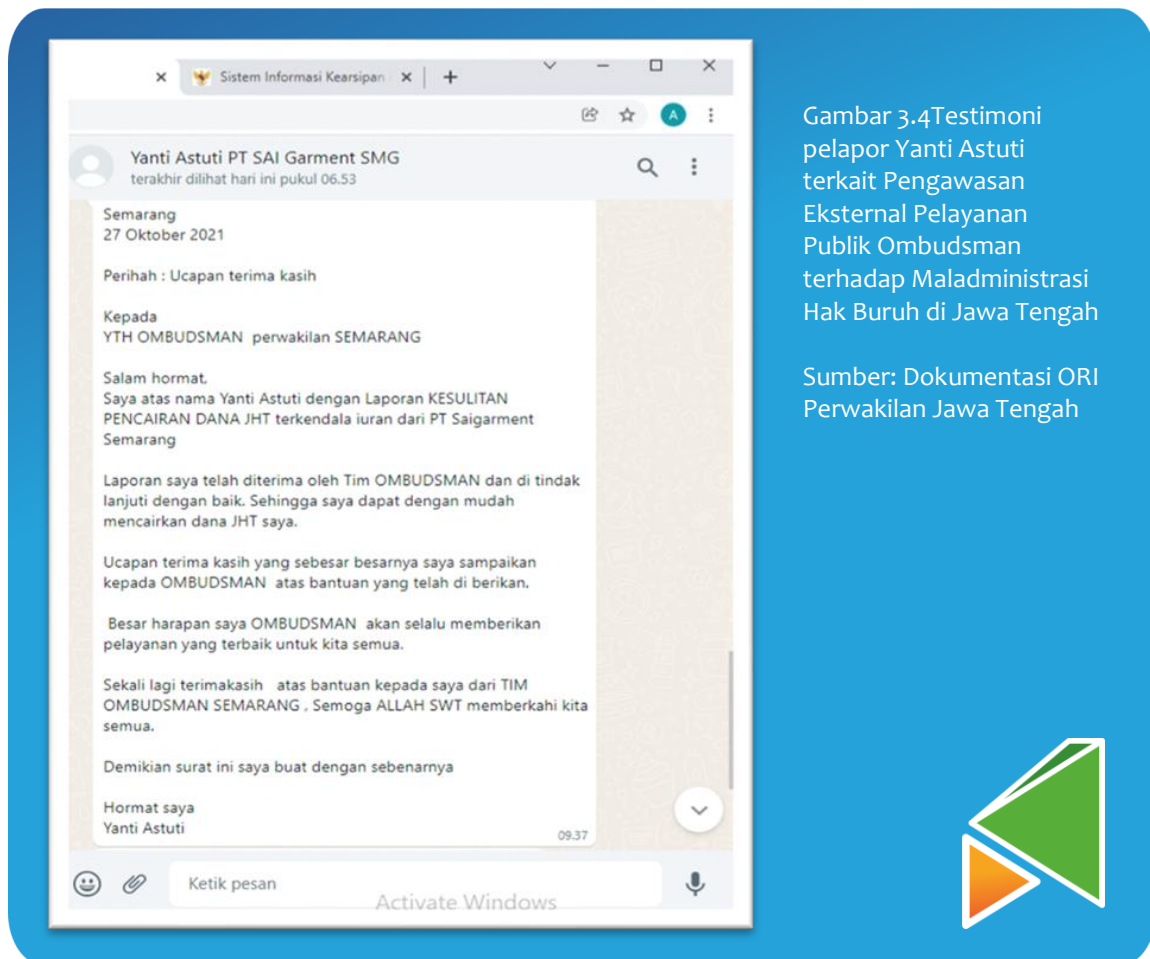
Dalam proses permintaan klarifikasi kepada pihak terlapor yang diwakili oleh Kepala Bidang Pengawasan Disnakertrans Jawa Tengah, Ombudsman mendapatkan informasi bahwa PT. SAI GI menunggak iuran BPJS Ketenagakerjaan sehingga uang JHT milik pelapor tidak dapat dicairkan. Ombudsman juga menegur terlapor atas pelayanan buruk yang diberikan terlapor kepada pelapor sehingga merugikan pelapor secara materiil. Dalam proses mediasi, Disnakertrans Jawa Tengah sebagai terlapor akan menerbitkan Nota Pemeriksaan

---

<sup>20</sup> Respon cepat Ombudsman muncul, bermula pada tahun 2012, dengan mencermati berbagai kondisi permasalahan yang dilaporkan kepada Ombudsman RI untuk segera direspon sesegera mungkin. Mekanisme penanganan laporan RCO sesuai ketentuan pada Ombudsman RI adalah: a) Klarifikasi langsung, berupa tindakan dengan cara menghubungi melalui telepon, *email* dan/atau datang langsung; b) Pemeriksaan lapangan, berupa pemeriksaan kepada objek yang dibutuhkan, baik secara terbuka dan/atau tertutup sesuai kebutuhan pembuktian dalam pemeriksaan; atau c) Konsiliasi/Mediasi, berupa pertemuan para pihak, dengan memperhatikan waktu dan tempat yang dipandang efektif menyelesaikan laporan secara cepat.

kepada PT. SAI GI. Sebagai tindak lanjut proses mediasi, Disnakertrans Jawa Tengah telah menerbitkan Nota Pemeriksaan kepada Pimpinan Perusahaan PT. SAI GI Nomor 560/1568/2021 tanggal 19 Agustus 2021.

Isi dari Nota Pemeriksaan ini antara lain mewajibkan PT. SAI GI agar segera melakukan pelunasan tunggakan iuran BPJS Ketenagakerjaan atas nama pelapor dan buruh lainnya yang bekerja di PT. SAI GI sehingga hak pekerja terkait BPJS Ketenagakerjaan dapat terpenuhi sesuai ketentuan Pasal 99 ayat (1) Undang-Undang Nomor 13 tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan dan Pasal 19 ayat (1) dan (2) Undang-Undang Nomor 24 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Ombudsman Jawa Tengah merekomendasikan agar Disnakertrans Jawa Tengah melakukan *monitoring* dan pengawasan tindak lanjut kewajiban PT. SAI GI memenuhi tunggakan BPJS Ketenagakerjaan.



Gambar 3.4 Testimoni pelapor Yanti Astuti terkait Pengawasan Eksternal Pelayanan Publik Ombudsman terhadap Maladministrasi Hak Buruh di Jawa Tengah

Sumber: Dokumentasi ORI Perwakilan Jawa Tengah



Atas dorongan Ombudsman Jawa Tengah, Disnakertrans melakukan kunjungan pada PT. SAI GI dan melakukan mediasi antara pekerja dengan pemberi kerja. Pada saat itu, dialog dilakukan untuk memperbaiki hubungan industrial diantara mereka. Disnakertrans Jawa Tengah meminta waktu penyelesaian tunggakan BPJS Ketenagakerjaan sebagai bentuk komitmen PT. SAI GI. Dalam dialog tersebut, pihak perusahaan berkomitmen untuk menyelesaikan tunggakannya pada bulan September 2021. Komitmen ini disaksikan juga oleh perwakilan buruh sebagai pihak yang berkepentingan. Ombudsman Jawa Tengah juga melakukan pemantauan komitmen pihak PT. SAI GI untuk memastikan pengaduan pelapor dapat diselesaikan. Pada bulan September 2021, Yanti sebagai pelapor memberikan informasi kepada Ombudsman bahwa dia sudah bisa mencairkan uang JHT-nya. Senyum Yanti dan teman buruh lainnya sumringah karena kasusnya telah dibantu oleh Ombudsman Jawa Tengah. Kekecewaannya atas pelayanan Disnakertrans telah dibela oleh Ombudsman. Kini dia dan buruh lainnya yang tidak lagi bekerja di PT. SAI GI, dapat memanfaatkan uang JHT untuk memenuhi kehidupannya.

Dari kisah Yanti ini kita dapat mengambil pembelajaran bahwa salah satu hak dasar warga negara yang dimandatkan oleh konstitusi adalah persamaan di hadapan hukum serta berhak memperoleh kepastian hukum yang adil (*access to justice*). Ini berlaku untuk setiap warga negara. Dari sudut pandang pembangunan daerah, pelayanan publik dikatakan baik jika memenuhi beberapa asas-asas kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, profesional, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, serta kecepatan kemudahan dan keterjangkauan. Pendampingan Ombudsman terhadap maladministrasi yang dialami Yanti adalah bukti kehadiran negara untuk memastikan kesamaan *access to justice* melalui pendampingan perlakuan khusus bagi kelompok rentan.

### 3.5 Desa Anti Maladministrasi Diinisiasi

Pemerintah desa kini menjadi sorotan pengawasan sejak disalurkannya Dana Desa. Meskipun Dana Desa telah digulirkan sejak tahun 2015, namun kondisi pelayanan publik di desa masih terdapat banyak masalah. Ombudsman RI mencatat bahwa maladministrasi dalam pelayanan publik pemerintah desa masih menjadi masalah besar. Ombudsman RI menerima berbagai laporan terkait maladministrasi atas pelayanan publik pemerintah desa. Jenis maladministrasi yang dilaporkan mulai dari penyalahgunaan wewenang, tidak memberikan pelayanan, penundaan berlarut hingga tidak kompetennya aparat desa dalam memberikan pelayanan publik di desa<sup>21</sup>.

---

<sup>21</sup> Lihat Ombudsman *Brief*. Tata Kelola Layanan Publik Desa

Desa dengan hak otonomi khusus, memang dapat mengatur sendiri urusan pemerintah dan kepentingan masyarakatnya termasuk terhadap proses penyelenggaraan pelayanan publik. Namun dalam mengatur sendiri urusan pemerintahannya, desa tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang lebih tinggi. Pemerintah desa merupakan instansi penyelenggara layanan untuk masyarakat desa yang dalam pengelolaan layanan juga wajib berpedoman pada Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Sebagai entitas pelayanan publik, ada tiga fungsi pemerintah desa memberikan pelayanan publik antara lain: pelayanan barang publik, pelayanan jasa publik dan pelayanan administratif. Pelayanan barang publik di desa misalnya pembangunan jalan desa, jembatan, bangunan gedung serba guna desa dan lain sebagainya, sedangkan pelayanan jasa publik misalnya pendampingan masyarakat desa untuk pengembangan UMKM, penyediaan pemeriksaan kesehatan masyarakat, pendampingan, pelatihan aparatur desa dan lain sebagainya. Lainnya, pelayanan administratif misalnya pengurusan surat pernyataan penguasaan tanah, surat pengantar kependudukan, surat pengantar keterangan usaha, surat keterangan domisili, dan lain sebagainya.

Menurut data Ombudsman RI pada tahun 2020, terdapat 286 aduan terkait masalah pelayanan administratif desa. Aduan itu meliputi antara lain dugaan penyalahgunaan wewenang pemberhentian dan pengangkatan perangkat desa, lembaga kemasyarakatan desa seperti RT/RW, pemilihan anggota Badan Permusyawaratan Desa (BPD) yang dilaporkan tidak sesuai prosedur, adanya konflik kepentingan perangkat desa dan BPD dalam memberikan izin investasi di wilayah desa tanpa adanya musyawarah dengan masyarakat, dugaan permintaan uang atas fasilitasi administrasi desa, dugaan tindakan Korupsi, Kolusi, Nepotisme (KKN) atas penyaluran dana bantuan dari pemerintah pusat dan lain sebagainya.



### Kisah Desa Maladministrasi di Kalimantan Selatan: Pertama di Indonesia

Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan pertama kali dibentuk pada tanggal 15 Oktober 2010 mencakup wilayah 11 (sebelas) kabupaten dan 2 (dua) kotamadya di Kalimantan Selatan. Berbagai inovasi pelayanan kepada publik telah dilakukan, baik pada sisi penerimaan dan pemeriksaan laporan, serta pencegahan maladministrasi. Hal ini menempatkan kantor perwakilan Ombudsman Kalimantan Selatan sejak tahun 2021 dan 2022, sebagai kantor perwakilan dengan nilai persentase kategori akses masyarakat dan penyelesaian laporan tertinggi di Indonesia.

Selama kurun waktu 12 (dua belas) tahun keberadaan Ombudsman Kalimantan Selatan, keluhan mengenai pelayanan publik desa, acapkali masuk berulang ke meja pengaduan. Bahkan, sejak tahun 2015 keluhan mengenai pelayanan publik desa masuk di ranking 7 (tujuh) besar. Jenis laporan beragam, mulai dari adanya dugaan penyalahgunaan pengelolaan dana

desa, pemerintah desa tidak transparan, tidak adanya pelibatan/partisipasi warga desa atas perencanaan dan pelaksanaan program, hingga indikasi penyalahgunaan wewenang oleh oknum aparat desa. Laporan ini kerap menjadi keluhan teratas yang disampaikan. Keluhan lainnya seperti tidak memberikan pelayanan, permintaan imbalan (pungli), penyimpangan prosedur, diskriminasi, tidak ada standar pelayanan publik dan pengelolaan pengaduan yang tidak kompeten, tidak tertib administrasi, dan sebagainya. Masyarakat merasa pelayanan di desa kurang maksimal karena kurangnya pemahaman regulasi sehingga dalam pelaksanaan kewenangan tidak mempertimbangkan asas-asas penyelenggaraan layanan publik yang baik terhadap proses pelayanan.

Maladministrasi dapat membuka pintu penyelewengan anggaran dan korupsi. Kasus maladministrasi di desa dapat membuka ruang korupsi. Terlebih lagi Dana Desa yang digulirkan mencapai 1 Miliar Rupiah per tahun. Banyak perangkat desa termasuk kepala desa, belum dibekali kemampuan *leadership* yang mumpuni, kurangnya kemampuan manajemen organisasi, manajemen tata kelola dan tertibnya administrasi desa termasuk pengetahuan anti korupsi dan anti maladministrasi. Imbasnya pelayanan publik desa menjadi tidak maksimal, perangkat atau oknum kepala desa terlibat korupsi dan perbuatan melawan hukum lainnya. Hak warga untuk mendapat pelayanan prima hanya menjadi angan-angan semata yang berdampak pada terhambatnya pembangunan dan kesejahteraan masyarakat desa. Menyikapi hal ini, perlu adanya upaya serius baik pemerintah pusat dan daerah untuk ikut terlibat aktif dalam upaya peningkatan pelayanan publik desa, termasuk mencegah perilaku koruptif dan maladministratif. Oleh karena itu, diperlukan atensi khusus untuk meminimalisir maladministrasi pelayanan di desa. Tanggung jawab tersebut tidak saja melekat kepada pejabat desa sebagai petugas layanan, namun peran pembinaan dari pemerintah kabupaten hingga pusat sangat penting untuk meningkatkan kompetensi petugas layanan di desa.

Salah satu inisiasi yang dilakukan Ombudsman Kalimantan Selatan tahun 2022 dalam rangka pencegahan maladministrasi di desa, yakni membentuk Desa Anti Maladministrasi. Gagasan ini muncul dari perjalanan panjang menindaklanjuti banyaknya laporan dugaan maladministrasi di banyak kantor desa, kajian dan penelitian serta *monitoring* layanan publik di desa. Selain itu, banyak kepala desa dan perangkatnya mengeluh sulitnya membangun pelayanan publik di desa. Ombudsman Kalimantan Selatan menjadikan program ini sebagai program prioritas di tahun 2022 yang bertujuan sebagai upaya masif dalam pelaksanaan pencegahan maladministrasi pelayanan publik di desa. Ombudsman Kalimantan Selatan memilih Kabupaten Kotabaru sebagai *pilot project*.

Kabupaten ini terletak paling jauh dari ibukota Provinsi Kalimantan Selatan serta memiliki jangkauan atau akses pelayanan publik yang terpisah antar pulau. Namun istimewanya, kabupaten ini sangat heterogen yang bisa dianggap mewakili kebhinekaan di Indonesia, bahkan terdapat 198 (seratus sembilan puluh delapan) desa yang memiliki karakter

dan keunikan yang berbeda-beda. Selain itu, komitmen kepala daerah dan keaktifan Inspektorat Kotabaru selama 2 (dua) tahun terakhir dalam mengupayakan gerakan-gerakan anti maladministrasi merupakan modal utama pertimbangan Ombudsman menetapkan Kabupaten Kotabaru sebagai *pilot project*.



Gambar 3.5 *Launching Program Desa Anti Maladministrasi di Kota Baru, Kalimantan Selatan*  
Sumber: Dokumentasi ORI Perwakilan Kalimantan Selatan

Selanjutnya untuk merealisasikan pembentukan Desa Anti Maladministrasi ini, Ombudsman melaksanakan tiga tahapan. Pertama, pemenuhan Standar Pelayanan Publik (SPP) pada proses penyelenggaraan pelayanan publik di kantor desa. Kedua, partisipasi warga desa terhadap pembangunan desa dan penanganan pengaduan pelayanan publik. Ketiga, dukungan regulasi atau aturan formal yang mengikat dalam bentuk Peraturan atau Keputusan Kepala Daerah (Bupati). Ketiga langkah di atas dapat membangun komitmen percepatan pelayanan publik di desa. Dilakukan pengawasan dan evaluasi secara berjenjang dan efektif. Dampak nyata yang diharapkan yaitu munculnya kantor desa yang memiliki standar pelayanan publik, dan menempatkan petugas *front office* dalam layanan publiknya. Disamping itu, tersedia Sumber Daya Manusia (SDM) pengelola pengaduan yang kompeten dan mampu menindaklanjuti keluhan publik secara profesional dan proporsional.

### 3.6 PVL *On the Spot* Penanganan Kasus Difabel

Pemerintah Indonesia telah menunjukkan komitmennya pada pemenuhan, perlindungan, dan penghormatan terhadap hak-hak penyandang disabilitas melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas. Peraturan tersebut mengawali perubahan paradigma pembangunan dari belas kasih (*charity based*) menjadi pemenuhan hak (*human right based*). Untuk itu, kebijakan terkait kelompok rentan tidak hanya dibentuk oleh Kementerian Sosial dan Dinas Sosial, namun dilaksanakan oleh seluruh Kementerian/Lembaga

dan Pemerintah Daerah. Kebijakan ini juga menasar terkait hak penyandang disabilitas terhadap pelayanan publik. Menurut data Registrasi Sosial Ekonomi (Regsosek) 2022, penduduk Penyandang Disabilitas di Indonesia diidentifikasi sebanyak 4,3 juta jiwa.

Pelayanan publik seharusnya dapat dijangkau oleh semua orang dari berbagai kalangan dan kelompok-kelompok yang berbeda termasuk bagi penyandang disabilitas. Saat ini, layanan publik belum dapat dijangkau secara maksimal oleh penyandang disabilitas. Kelompok rentan ini masih saja sering terabaikan dan ada ketimpangan dalam pelayanan oleh penyelenggara pelayanan publik. Bentuk arsitektural<sup>22</sup> dan minimnya fasilitas fisik pendukung yang ramah terhadap disabilitas menjadikan akses terhadap layanan publik belum cukup mudah bagi kelompok disabilitas. Masalah sosial budaya juga masih memosisikan kelompok disabilitas dipandang sebelah mata, termasuk stigmatisasi dan diskriminasi. Hal-hal tersebut masih dirasakan oleh kelompok penyandang disabilitas. Berbagai keterbatasan yang dimilikinya, membuat mereka dianggap sebagai kelompok yang lemah, tidak berdaya dan memerlukan belas kasihan.

Sejatinya, pemerintah perlu memastikan pelayanan publik dapat diakses oleh penyandang disabilitas. Tanpa akses yang mudah, maka kelompok ini tidak akan menerima manfaat pelayanan publik dengan baik. Terlebih, Pemerintah Indonesia telah meratifikasi *Convention on The Rights of Persons with Disabilities* melalui Undang-Undang Nomor 19 tahun 2011 tentang Pengesahan *Convention on The Rights of Persons with Disabilities* (Konvensi Mengenai Hak-Hak Penyandang Disabilitas). Kelompok disabilitas adalah bagian dari masyarakat yang harus dilindungi hak-haknya. Dalam Pasal 4 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Penyelenggaraan Pelayanan Publik disebutkan bahwa pelayanan publik berasaskan c. kesamaan hak, g. persamaan perlakuan dan j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan. Selain itu, pasal 29 ayat (1) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 juga menyebutkan bahwa penyelenggara berkewajiban memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota masyarakat tertentu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam hal ini masyarakat tertentu salah satunya yaitu kelompok penyandang disabilitas.

Kementerian PPN/Bappenas dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) tahun 2020-2024 bahkan sudah secara jelas menyebut bahwa pembangunan kelompok disabilitas dan lanjut usia (lansia) merupakan salah satu aspek yang mendapatkan porsi dalam pembangunan manusia. Dalam RPJMN 2020-2024, dua kelompok itu tercakup dalam program nasional peningkatan SDM dan daya saing, penguatan perlindungan sosial,

---

<sup>22</sup> Aspek arsitektural dipahami melalui dua makna yaitu fungsi dan bentuk. Untuk memenuhi fungsinya, sebuah bangunan harus menyediakan sebuah tempat yang sesuai, menyenangkan dan efisien bagi pemakainya, sedangkan bentuk mengacu pada seluruh bagian yang tampak baik bagian luar maupun bagian dalam.

dan kegiatan prioritas kesejahteraan sosial. Artinya, pembangunan kelompok disabilitas dan lansia menjadi salah satu pokok dalam pembangunan Indonesia.



Gambar 3.6 Kunjungan Tim Kementerian PPN/Bappenas ke Roemah Difabel (Roemah D), Jl. MT. Haryono No.266, Jagalan, Kec. Semarang Tengah, Kota Semarang – 28 Oktober 2022

Sumber: Dokumentasi Kementerian PPN/Bappenas

Indonesia juga adalah salah satu negara yang turut menyepakati rencana aksi global atau *Sustainable Development Goals* (SDGs) yang bertujuan untuk mengakhiri kemiskinan, mengurangi kesenjangan dan melindungi lingkungan. Komitmen global Indonesia dalam SDGs diperkuat dengan mendukung prinsip-prinsip universal, integrasi dan inklusif untuk meyakinkan bahwa tidak akan ada seorang pun yang terlewatkan atau “*No-one Left Behind*”. Bentuk komitmen ini telah diturunkan dalam peraturan dan kebijakan yang bertujuan untuk mendorong semua elemen bangsa untuk kemajuan hak asasi manusia, termasuk upaya pemenuhan hak penyandang disabilitas. Menurut catatan Ombudsman RI, saat ini hak-hak difabel belum terjamin untuk mengakses pelayanan publik. Hak-hak mereka sebagai manusia seringkali diabaikan. Mulai dari hak untuk hidup, hak untuk memperoleh pelayanan pendidikan dan kesehatan hingga hak kemudahan mengakses fasilitas umum dan informasi publik<sup>23</sup>. Perhatian pelayanan publik terhadap penyandang disabilitas ini masih minim.

<sup>23</sup> Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Timur pada tanggal 15 Desember 2022 mengadakan acara Dialog Publik di stasiun TVRI Kalimantan Timur dengan tema “Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas atas Pelayanan Publik”. Tema ini dipilih untuk memperingati Hari Disabilitas Internasional yang jatuh pada tanggal 3 Desember. Dalam kegiatan tersebut, Ombudsman RI mengungkapkan bahwa meskipun survei kepatuhan pelayanan publik

Fasilitas-fasilitas pelayanan publik belum mencerminkan keramahan terhadap penyandang disabilitas.

### Kisah Maladministrasi Warga Difabel di Kalimantan Selatan

Provinsi Kalimantan Selatan, khususnya Kota Banjarbaru telah memiliki sarana rumah untuk kelompok penyandang disabilitas dimana terdapat 15 (lima belas) unit rumah khusus penyandang disabilitas yang dibangun oleh Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR). Kompleks perumahan ini dihuni masyarakat penyandang disabilitas yang memiliki profesi sebagai atlet, pedagang dan tukang pijat. Banyak juga penyandang disabilitas yang mengajukan permintaan untuk tinggal di rumah khusus tersebut karena disana mereka akan lebih mudah bergaul, nyaman dan merasa dihargai. Komunitas Persatuan Tunanetra Indonesia (Pertuni) juga memfasilitasi anggotanya untuk dapat tinggal di kompleks perumahan ini.

Pada tahun 2021, perwakilan dari 33 (tiga puluh tiga) keluarga penyandang disabilitas yang tinggal di kompleks Perumahan Disabilitas Banjarbaru menyampaikan keluhan dan pengaduan. Pelapor ini mengeluh sulitnya mendapatkan akses pelayanan publik seperti layanan jaminan kesehatan, kependudukan, bantuan sosial dan pelayanan publik lainnya. Sebagian besar penduduk di komplek perumahan tersebut adalah penyandang disabilitas tuna netra. Mereka kesulitan untuk mengakses layanan publik karena belum ada kemudahan pengurusan dan informasi layanan publik yang ramah bagi tuna netra. Informasi selama ini hanya bersifat visual sehingga mereka tidak mengetahui adanya berbagai layanan publik yang berhak mereka peroleh. Berdasarkan penjelasan dari pelapor, pengawas eksternal mengidentifikasi beberapa permasalahan antara lain terkait akses terhadap layanan jaminan kesehatan BPJS, bantuan sosial, pemenuhan tempat tinggal yang belum ramah bagi penyandang tuna netra serta layanan administrasi catatan sipil seperti akta kelahiran dan akta nikah.

Sebagian besar dari mereka sulit mengakses layanan kesehatan dan belum mendapatkan jaminan kesehatan dari pemerintah. Padahal jika merujuk pada Pasal 12 Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan, penduduk yang belum terdaftar sebagai peserta jaminan kesehatan dapat didaftarkan pada BPJS Kesehatan oleh Pemerintah Provinsi atau Pemerintah Kabupaten/Kota. Banyak penyandang tuna netra tergolong sebagai masyarakat kurang mampu. Kesulitan dalam memperoleh pekerjaan yang layak menempatkan mereka sebagai kalangan dengan tingkat ekonomi menengah ke bawah. Akses jaminan kesehatan perlu diprioritaskan pada kelompok tersebut. Jaminan kesehatan

---

dilakukan setiap tahun, namun survei tersebut belum memasukan kriteria fasilitas untuk kelompok difabel sebagai pemenuhan standar layanan

belum diperoleh kaum tuna netra secara menyeluruh. Meskipun jaminan kesehatan yang disediakan oleh pemerintah saat ini terbagi menjadi beberapa jenis seperti Jamkesmas, Jamkesos dan Jamkesda, namun tidak semua penyandang tuna netra dapat mengakses jaminan kesehatan<sup>24</sup>.

Pelapor juga mengeluh bahwa warga kompleks perumahan disabilitas Banjarbaru belum mendapatkan akses bantuan sosial. Padahal sebagaimana Pasal 1 angka 7 Peraturan Menteri Sosial Nomor 20 Tahun 2019 tentang Penyaluran Bantuan Pangan Nontunai, penyandang disabilitas masuk dalam kategori Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) yang berhak mendapatkan bantuan sosial. Akibat belum tersedianya akses bantuan sosial, menuntut mereka turun ke jalan untuk meminta-minta di persimpangan lampu lalu lintas demi mencukupi kebutuhan hidup sehari-hari. Hampir semua warga Rumah Disabilitas Banjarbaru masuk dalam kategori kurang mampu secara finansial. Mereka ditempatkan dalam satu perumahan dimana sebagian besar dari mereka memiliki mata pencaharian utama yang sama, yakni sebagai penyedia jasa pijat tuna netra. Meskipun demikian, penghasilan dari usaha pijat tersebut kurang memadai dan belum mencukupi kebutuhan sehari-hari warga Rumah Disabilitas.

Hal lainnya, pelapor juga mengeluhkan bahwa warga disabilitas mengalami kesulitan mengakses layanan administrasi catatan sipil seperti kependudukan dan pernikahan. Sebagian besar dari mereka belum memiliki akta kelahiran sehingga mereka tidak dapat mengakses layanan publik yang memerlukan persyaratan akta kelahiran. Disamping itu, pencatatan sipil untuk administrasi pernikahan juga belum ditempuh oleh warga penyandang tuna netra ini. Sebagian besar pernikahan warga disabilitas belum tercatat (nikah di bawah tangan/siri). Hal yang unik lainnya adalah masih ada yang belum cerai secara resmi, namun telah menikah lagi. Kasus-kasus seperti ini akan menyulitkan proses administrasi pencatatan sipil anak dari hasil pernikahan tersebut. Warga penyandang disabilitas ini juga mengeluh soal lingkungan di perumahannya yang tidak aman. Meskipun sudah difasilitasi tempat tinggal oleh pemerintah daerah Kota Banjarbaru, warga disabilitas penyandang tuna netra tetap mengalami kesulitan dalam beraktivitas dengan aman. Hal ini dikarenakan belum semua jalan dilengkapi dengan *guiding block* sebagai penunjuk jalan/arah. Beberapa saluran *drainase* juga belum dilengkapi dengan penutup, sehingga sering kejadian warga jatuh terperosok ke dalam saluran ini.

---

<sup>24</sup> Arista Dewi pernah meneliti Jaminan Kesehatan yang ada di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY). Daerah Istimewa Yogyakarta memiliki program Jamkesus (Jaminan Kesehatan Khusus) untuk para difabel di Yogyakarta. Program ini tidak menyeluruh di setiap daerah. Lihat Dewi, Arista. (2019). Kebutuhan dan Tantangan Akses Jaminan Kesehatan bagi Penyandang Tuna Netra di Indonesia. Berita Kedokteran Masyarakat. Volume 35 No 4. Universitas Gadjah Mada

Berdasarkan keluhan dari pelapor, tergambar jelas bahwa aksesibilitas pelayanan publik bagi warga disabilitas tuna netra belum terwujud. Masih banyak permasalahan lapangan yang perlu diselesaikan dan ditindaklanjuti untuk meningkatkan akses pelayanan publik. Mengingat kompleksnya permasalahan pelayanan publik yang dihadapi oleh warga disabilitas, maka Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan menerapkan konsep pelayanan *PVL On the Spot* yaitu penyelesaian dengan menghadirkan penyelenggara pelayanan publik hadir untuk melayani di lokasi domisili pelapor. Ombudsman sebagai pengawas eksternal mengundang penyelenggara pelayanan publik seperti Dinas Sosial, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Pengadilan Agama, Kantor Urusan Agama (KUA), Kantor Kelurahan termasuk juga menghadirkan Sekretariat Daerah Kota Banjarbaru Bidang Kesejahteraan dan Bidang Pemerintahan ke lokasi pelapor. Proses ini dilakukan secara bertahap dan bergiliran agar hasilnya lebih efektif. Pertama Dinas Sosial untuk menindaklanjuti masalah bantuan sosial dan jaminan kesehatan. Kedua, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mengurus masalah administrasi kependudukan. Ketiga, Pengadilan Agama untuk proses isbat nikah untuk pencatatan pernikahan. Keempat, KUA setempat untuk menindaklanjuti pencatatan pernikahan pasca isbat nikah. Kelima, Kantor Kelurahan untuk mendata warga sekaligus mengusulkan warga yang kurang mampu secara ekonomi dalam Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) bekerjasama dengan Dinas Sosial. Terakhir, Bidang Kesejahteraan dan Bidang Pemerintahan Sekretariat Daerah Kota Banjar Baru untuk menindaklanjuti permasalahan secara komprehensif melalui rencana strategis daerah, khususnya dalam konteks aksesibilitas pelayanan publik bagi warga disabilitas.

Melalui metode penyelesaian *PVL On the Spot (PVL OTS)*, Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan berhasil menindaklanjuti dan menyelesaikan berbagai permasalahan warga disabilitas dalam waktu yang cepat dan efektif, sehingga menghasilkan wujud nyata hadirnya pelayanan publik. Keberhasilan ini memiliki capaian dalam bentuk: 13 (tiga belas) warga disabilitas telah didaftarkan dalam program sembako/Bahan Pangan Non Tunai (BPNT), 7 (tujuh) warga dimasukkan dalam program Jaminan Kesehatan Nasional yang dibiayai Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD), 4 (empat) warga disabilitas diaktifkan kembali Jaminan Kesehatan Nasional melalui mutasi ke fasilitas layanan kesehatan/puskesmas terdekat, 9 (sembilan) Akta Kelahiran warga disabilitas diselesaikan, 1 (satu) warga disabilitas mendapatkan penyalarsan identitas di Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Akta Kelahiran, 6 (enam) pasang warga disabilitas didaftarkan untuk isbat nikah, serta 3 (tiga) pasang warga disabilitas didaftarkan untuk proses isbat cerai gugat/talak. Untuk diketahui, metode *PVL On The Spot* merupakan program jemput bola atau istilah lainnya yaitu ngantor diluar. Metode ini bertujuan agar dapat mempermudah masyarakat dalam melakukan konsultasi dan laporan mengenai pelayanan publik, serta juga dalam rangka sosialisasi serta edukasi tugas pokok dan fungsi Ombudsman dalam pengawasan pelayanan publik.

Satu hal yang unik adalah bahwa tak hanya warga disabilitas yang merasa terbantu dengan metode penyelesaian *PVL On the Spot Ombudsman*, namun pihak penyelenggara pelayanan publik juga merasa terbantu. Hal ini terjadi karena mereka dapat memetakan masalah pelayanan publik yang dihadapi warga disabilitas dan menyelesaikannya dengan langkah nyata, dalam waktu singkat, dan tepat sasaran. Pihak penyelenggara menyampaikan apresiasi dan terima kasih kepada Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan yang telah aktif menginisiasi dan membuka ruang kolaborasi penyelesaian laporan dan pengaduan warga disabilitas, demi terwujudnya keadilan aksesibilitas pelayanan publik bagi warga disabilitas di Kota Banjarbaru.

### 3.7 Pulu Veteran Terbayar Sudah

Veteran Republik Indonesia merupakan istilah yang seringkali kita dengar ketika membahas sejarah. Veteran RI adalah warga negara Indonesia yang bergabung dalam kesatuan bersenjata resmi yang diakui oleh negara dan pemerintah. Para veteran ini dulunya berperan secara aktif dalam peperangan atau gugur dalam pertempuran membela negara. Pentingnya peran veteran di masa peperangan pun membuat Presiden Republik Indonesia menetapkan tanggal 10 Agustus sebagai Hari Veteran Nasional. Pemerintah menempatkan penghargaan yang pantas bagi para veteran pejuang kemerdekaan. Atas jasa perjuangannya, pemerintah memberikan tunjangan bagi veteran sejak tahun 1966 di masa Presiden Soekarno sampai dengan sekarang. Tunjangan ini beberapa kali mengalami kenaikan yang disesuaikan dengan kebutuhan layak para veteran. Terakhir, pemerintahan Presiden Jokowi menaikkan kembali tunjangan kehormatan bagi veteran sebesar 25 persen melalui PP Nomor 31 tahun 2018 tentang Veteran Republik Indonesia. Tentu saja hal ini disambut gembira oleh para veteran. Sayangnya, kita masih mendengar berita-berita miris tentang penyaluran dana ini, mulai dari kasus sulitnya pencairan sampai dengan penyalahgunaan dana tunjangan tersebut oleh oknum petugas.

Kasus penyalahgunaan dana tunjangan veteran pernah terjadi di beberapa daerah, salah satunya di Kabupaten Tabanan, Bali. Kasus korupsi ini dilakukan oleh oknum pejabat yang menyalurkan dana tunjangan melalui PT. Kantor Pos Indonesia di Tabanan. Tak tanggung-tanggung, dana yang dikorupsi ini mencapai Rp1.169.399.217,00 milik 163 (seratus enam puluh tiga) veteran yaitu dana gaji ke-13 dan Tunjangan Hari Raya (THR)<sup>25</sup>. Lemahnya akses informasi dan buruknya pelayanan publik Qmenyebabkan kerugian materiil terjadi pada para veteran. Kita patut prihatin melihat situasi ini. Para pejuang kemerdekaan tidak mendapatkan pelayanan sebagaimana mestinya, padahal tunjangan bagi para veteran ini

---

<sup>25</sup> Kasus ini pernah diberitakan oleh tribunnews Bali dengan judul artikel “Terdakwa Kasus Korupsi Dana Pensiun Veteran Tabanan Kembalikan Uang Rp350 Juta Lebih” ditulis oleh I Made Prasetia Aryawan pada 31 Mei 2021. <https://bali.tribusnews.com>

tidak seberapa besar nilainya. Bagi mereka, jumlah itu sangat berarti untuk menopang penghidupannya.

### Kisah Maladministrasi Hak Veteran di Kalimantan Utara

Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Utara juga memperhatikan kasus-kasus pelayanan buruk terhadap veteran. Kantor perwakilan Ombudsman RI yang didirikan pada 1 Juni 2016 ini pernah menerima laporan keluhan dari para veteran. Bahkan, sepanjang tahun 2021-2022, laporan terkait pelayanan buruk pencairan dana tunjangan dan dana kehormatan veteran sangat banyak. Seperti halnya yang terjadi tahun 2022, Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Utara telah menerima 11 (sebelas) pengaduan dari veteran terkait pelayanan pencairan dana tunjangan, dana kehormatan termasuk tunjangan janda/duda.



Gambar 3.7 Proses Koordinasi ORI Perwakilan Kalimantan Utara dengan PT Taspen Cabang Tarakan  
Sumber: Dokumentasi ORI Perwakilan Kalimantan Utara

Pelapor merupakan para veteran yang telah lelah berupaya untuk mendapatkan hak-haknya di usia senja. Tidak jarang para veteran tersebut harus bolak balik ke Kantor PT. Taspen Cabang Tarakan hanya untuk mendapatkan informasi dan kepastian. Selain keterbatasan fisik mereka yang sudah berusia senja, pelapor juga mengeluhkan kerugian materiil yang ditanggung oleh mereka akibat ketidakpastian pencairan dana. Tidak sedikit biaya yang harus mereka keluarkan, karena hampir sebagian besar veteran tersebut berasal dari Krayan Kabupaten Nunukan yang terletak di ujung Provinsi Kalimantan Utara dan berbatasan

langsung dengan Malaysia. Untuk mencapai daerah Krayan tersebut, transportasi yang digunakan hanya menggunakan pesawat perintis jenis Cassa dan tidak ada pilihan transportasi lain. Akibat ketidakjelasan pencairan dana ini, mereka menyerah dan mengadu kepada Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Utara.

Berdasarkan laporan aduan veteran, Tim Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Utara menindaklanjuti aduan tersebut, diantaranya dengan melakukan pemeriksaan dan klarifikasi kepada pihak terlapor. Dalam proses permintaan klarifikasi, Ombudsman menanyakan apa yang menyebabkan proses pencairan terlambat dan mengapa informasi tidak tersampaikan kepada pihak pelapor sehingga merugikan secara materiil. Pihak terlapor yaitu PT. Taspen Cabang Tarakan memberikan penjelasan mengenai penyebab proses pencairan dana belum dilakukan adalah karena lambatnya proses administrasi di tingkat penganggaran pemerintah pusat. Ombudsman mengedepankan solusi guna mempercepat proses pencairan dana tersebut.

Berdasarkan hasil pemeriksaan dan juga koordinasi yang baik yang dilakukan Tim Pemeriksa Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Utara dengan PT. Taspen (Persero) Cabang Tarakan, maka tidak membutuhkan waktu lama sebagian besar dana-dana yang pelapor mohonkan, telah dibayarkan sesuai dengan haknya yang diatur dalam Perundang-undangan. Atas hasil pemeriksaan dan mediasi yang dilakukan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Utara, para veteran merasa senang karena tunjangannya telah dibayarkan. Mereka memberikan apresiasi dan berterima kasih kepada Ombudsman. Tak tanggung-tanggung, nilai total yang diterima keseluruhan veteran ini mencapai Rp402.439.700,00. Nilai ini sangat berarti bagi para Veteran untuk menunjang kehidupannya. Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Utara juga merasa lega, karena pada akhirnya pilu dari para veteran terbayar sudah.



Gambar 3.8 Testimoni Pelapor untuk Ombudsman terkait Pengaduan Pencairan Dana Veteran

Sumber: Dokumentasi ORI Perwakilan Kalimantan Utara

Pada kasus maladministrasi lainnya yang kurang lebih sejenis, Direktorat Pemantauan, Evaluasi dan Pengendalian Pembangunan Daerah (Direktorat PEPPD), Kementerian PPN/Bappenas telah meninjau pelaksanaan pengawasan eksternal yang dilakukan Ombudsman sebagai mitranya di Provinsi Kalimantan Utara. Bersama Tim Ombudsman RI di lokasi setempat, Direktorat PEPPD ikut memantau hasil kerja Ombudsman dengan melakukan diskusi langsung bersama keluarga veteran sebagai pelapor atau penerima manfaat kerja cerdas lembaga yang dikenal sebagai “*magistrature of influence*” dilapangan. Tim Direktorat PEPPD Kementerian PPN/Bappenas mengunjungi langsung rumah salah satu pelapor bernama Neneng Lasmini yang tinggal di Kelurahan Juata Kerikil, Kecamatan Tarakan Utara. Neneng melaporkan PT. Taspen Cabang Tarakan dengan dugaan maladministrasi penundaan berlarut terkait pencairan tunjangan janda veteran Ibu Pelapor. Pada awal 2021, Ibu Siti Istiyah yang merupakan Ibunda dari Pelapor (Neneng Lasmini) menerima Surat Keputusan Menteri Direktur Jenderal Potensi Pertahanan dengan Nomor: KEP/282/IX/2020/DJPOT tentang Pemberian Dana Kehormatan, Tunjangan Veteran dan Tunjangan Janda/Duda/Yatim Piatu Veteran Pejuang/Pembela Kemerdekaan Republik Indonesia tertanggal 29 September 2020. Pelapor telah menyerahkan dokumen-dokumen untuk mengajukan Tunjangan Janda Veteran Pejuang/Pembela Kemerdekaan Republik Indonesia, namun tunjangan tersebut tidak kunjung cair. Pelapor kemudian membuat laporan ke Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Utara pada tanggal 2 September 2021.



Gambar 3.9 Kunjungan Langsung Tim Kementerian PPN/Bappenas ke Rumah Neneng Lasmini, Keluarga Veteran yang Hak-haknya Diperjuangkan Ombudsman - 27 Juni 2022

Tim Pemeriksa Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Utara melakukan permintaan klarifikasi melalui telepon tanggal 29 September 2021, dimana permasalahan terjadi karena pembayaran yang masuk pada mitra bayar merupakan tunjangan veteran, bukan tunjangan janda/duda veteran. Untuk itu perlu dilakukan penyetoran kembali dari mitra bayar ke Terlapor. Penyetoran kembali telah diselesaikan pada bulan September 2021, sehingga proses pembayaran tunjangan janda/duda ibu pelapor telah dilakukan pada awal Oktober 2021. Tim Pemeriksa Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Utara kemudian melakukan konfirmasi kembali pada tanggal 10 Oktober 2021 kepada Pelapor terkait penjelasan Terlapor. Pelapor menyampaikan tanggapan bahwa pembayaran tunjangan ibu pelapor belum masuk. Ternyata, permasalahan terdapat pada nomor rekening bank ibu pelapor karena terjadi perubahan nomor rekening. Pelapor akan memperbarui informasi dokumen tersebut kepada Terlapor. Pada tanggal 15 Oktober 2021, pelapor menyampaikan bahwa permasalahan telah selesai dan pembayaran pensiun Ibu Pelapor telah diterima sebesar kurang lebih 19 (sembilan belas) juta rupiah yang merupakan dana tertunggak pada bulan-bulan sebelumnya. Tunjangan tersebut kemudian selalu diterima oleh ibu pelapor setiap bulannya sebesar 1,5 juta rupiah. Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Utara kemudian menutup laporan pada tanggal 28 Desember 2021.



### 3.8 Membela Pejuang Kesehatan

Pada tahun 2019, dunia dibuat resah dengan adanya *Corona Virus Disease 2019* (COVID-19). Virus ini telah menyebar di 213 (dua ratus tiga belas) negara dan menginfeksi jutaan penduduk dunia, tak terkecuali Indonesia. Bahkan sampai dengan akhir tahun 2022, total kematian akibat virus ini di negara kita melampaui 160,49 ribu orang sehingga menempatkan Indonesia menjadi negara urutan dua tertinggi di Asia. Dalam situasi pandemi, tenaga kesehatan menjadi garda terdepan dalam mengatasi paparan infeksi dan pencegahan penyebaran COVID-19. Bagaimana tidak, mereka berjibaku melawan situasi pandemi disaat seluruh warga diminta beraktivitas di rumah saja. Setiap hari mereka harus hadir di Rumah Sakit, Klinik bahkan membuka pelayanan dimanapun untuk menguji paparan infeksi pada warga. Mereka juga memberikan pelayanan vaksinasi pada hampir 86 persen penduduk Indonesia, selain melayani pasien yang memerlukan tindakan darurat untuk mengurangi risiko kematian. Namun sayang, hasil jerih payah mereka tidak disertai dengan pelayanan yang sudah semestinya mereka terima. Kasus terlambatnya insentif kesehatan untuk mereka hampir terjadi di seluruh daerah dan kerap kali dikeluhkan.

“Padi ditanam tumbuh ilalang” itulah barangkali peribahasa yang cocok bagi tenaga kesehatan kita. Bagaimana tidak disebut seperti itu, ketika mereka mendapatkan hasil yang tidak sesuai seperti usaha yang telah dilakukannya. Padahal mereka para pejuang kesehatan dan paling berisiko terpapar infeksi virus COVID-19. Tak jarang, untuk melindungi keluarganya mereka rela untuk mengisolasi diri jauh dari keluarga agar orang-orang yang mereka sayangi tidak berisiko terpapar virus ini. Mereka adalah satu kelompok yang paling berisiko terinfeksi COVID-19 lantaran interaksinya dengan pasien. Seperti yang diteliti oleh *Center for Indonesia’s Strategic Development Initiatives* (CISDI), tenaga kesehatan memiliki risiko terpapar COVID-19 delapan kali lebih tinggi<sup>26</sup>. Tak jarang kita mendapat kabar kasus kematian tenaga kesehatan akibat virus COVID-19. Hingga 27 Juni 2023, angka kematian tenaga kesehatan mencapai 2.087 jiwa, dengan angka terbanyak dari kelompok dokter dan perawat mencapai 751 dan 670 jiwa. Periode tertinggi kematian tenaga kesehatan terjadi pada bulan Juli 2021 mencapai 502 jiwa<sup>27</sup>.

Pada masa pandemi COVID-19, Ombudsman Republik Indonesia memberikan catatan buruk kejadian maladministrasi pengelolaan pandemi dari kasus keterlambatan insentif tenaga kesehatan, kasus buruknya pengelolaan *Bed Occupancy Rate* (BOR) di Rumah Sakit, sampai dengan langkanya oksigen dan obat terapi COVID-19. Terlebih saat varian Delta mulai muncul di Indonesia antara Juni hingga Agustus 2021. Ombudsman mencatat banyaknya

---

<sup>26</sup> Bella, et al. (2021). *Socioeconomic and Behavioral Correlates of COVID-19 Infections among Hospital Workers in the Greater Jakarta Area, Indonesia: A Cross-Sectional Study*. *International Journal of Environmental Research and Public Health*

<sup>27</sup> Data ini diperoleh dari <https://nakes.laporcovid19.org>



laporan pengaduan terhambatnya insentif dari tenaga kesehatan baik tahun 2019 hingga 2023. Tahun 2022, tercatat ada 241 (dua ratus empat puluh satu) laporan tenaga kesehatan di sejumlah daerah yang belum menerima insentif penanganan pandemi COVID-19. Ombudsman RI mencatat, ada tata kelola dana COVID-19 yang tidak baik. Indikasinya seperti ada kasus Nakes sudah bekerja selama 12 (dua belas) bulan namun baru dibayarkan 2 (dua) bulan, ada yang bekerja 6 (enam) bulan dan sama sekali belum menerima bayaran. Lalu ada juga kasus pemotongan, misalnya yang mereka tanda tangan Rp12 juta, namun yang diterima hanya Rp11 juta. Sehingga ada dugaan pemotongan dana insentif Nakes yang tidak sesuai dengan peraturan.



### Kisah Maladministrasi Insentif Tenaga Kesehatan di Kepulauan Riau

Sengkabut insentif tenaga kesehatan juga terjadi di Kepulauan Riau. Ombudsman Perwakilan Kepulauan Riau pernah menerima aduan dari tenaga kesehatan yang mengeluh tentang tata kelola insentif tenaga kesehatan selama pandemi COVID-19. Selama COVID-19 sampai saat ini, kantor Ombudsman yang didirikan tahun 2002 ini, sering menerima kasus pelayanan COVID-19 baik dari masyarakat maupun tenaga kesehatan. Pada Juli 2022, sebanyak 75 (tujuh puluh lima) orang tenaga kesehatan yang bekerja di Rumah Sakit Camatha Sahidya Batam menyampaikan pengaduan ke Ombudsman Perwakilan Kepulauan Riau. Keluhan mereka adalah adanya ganjalan hak Tenaga Kesehatan (Nakes) berupa insentif penanganan COVID-19 pada tahun 2020 sebagaimana dijanjikan pemerintah melalui Kementerian Kesehatan.

Ombudsman mendengarkan cerita dari perwakilan pelapor bahwasannya pelapor dan teman sejawatnya belum menerima sebagian insentif tenaga kesehatan. Mereka kecewa penanganan insentif ini tidak dikelola dengan baik. Pada mulanya, para Nakes menerima dana transferan masing-masing sebesar Rp1.900.000,00 namun tanpa penjelasan dari pihak terlapor (RS. Camatha Sahidya Batam) apakah dana tersebut merupakan dana insentif COVID-19 atau bukan. Kemudian terlapor menginformasikan bahwa akan ada pencairan tahap kedua dari Pemerintah tetapi tidak masuk ke rekening terlapor karena aturan pemerintah mewajibkan dana dikirim langsung ke rekening Nakes melalui Bank Mandiri. Bahkan pelapor memfasilitasi Nakes untuk membuka rekening Bank Mandiri. Pada tanggal 4 Agustus 2021, terlapor mengundang pihak Bank Mandiri memfasilitasi pembukaan rekening di Rumah Sakit Camatha Sahidya Batam. Pada tanggal 9 Agustus 2021, para Nakes menerima sejumlah uang ke rekening masing-masing sebesar Rp3.200.000,00, bukan melalui rekening Bank Mandiri yang mereka miliki sesuai anjuran Pemerintah namun melalui rekening reguler yang biasa digunakan RS membayar renumerasi pegawai. Karena kebingungan atas dana yang masuk

tersebut, para tenaga kesehatan menanyakan kepada terlapor mengapa dana insentif COVID-19 tidak masuk ke rekening yang dianjurkan Pemerintah, dan jawaban pihak terlapor bahwa pemerintah membayarkannya melalui rekening terlapor. Ketidakjelasan ini membuat pelapor merasa ada yang ganjil dan informasi yang mereka terima simpang siur. Terlebih pihak terlapor tidak menjelaskan secara rinci berapa dana yang masuk dan bagaimana pembagian dana tersebut. Apakah dana tersebut hanya untuk insentif tenaga kesehatan atau juga diberikan kepada karyawan lainnya. Pelapor menuntut agar terlapor merinci pembagian jumlah uang yang masuk tersebut.

Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Riau menindaklanjuti pengaduan ini dengan meminta penjelasan dari pimpinan Rumah Sakit Camatha Sahidya Batam selaku terlapor. Juga dilakukan penelusuran data, dokumen serta penggalian informasi kepada para pihak di Rumah Sakit termasuk juga pihak terkait antara lain Bank Mandiri. Berdasarkan pemeriksaan dokumen, Ombudsman memperoleh informasi bahwa terlapor telah berupaya mengurus insentif tenaga kesehatan dengan mengajukan nama-nama Nakes kepada Kementerian Kesehatan RI yang berhak menerima insentif COVID-19. Pengajuan ini sesuai dengan ketentuan Kepmenkes RI No.HK.01.07/Menkes/392/2020 tentang Pemberian Insentif dan Santunan Kematian Bagi Tenaga Kesehatan yang Menangani COVID-19. Melalui Surat Nomor 020/DIR/2022 tanggal 31 Januari 2022, terlapor telah meminta konfirmasi kepada Kementerian Kesehatan melalui Sekretariat Badan PPSDMK<sup>28</sup> terkait pembayaran insentif tenaga kesehatan. Bahkan terlapor juga melakukan koordinasi namun belum ada tindak lanjut dari pihak Kementerian Kesehatan.

Setelah mendapatkan informasi dari pelapor, terlapor dan pihak terkait, Ombudsman menyimpulkan bahwa kendala penyaluran dana insentif tenaga kesehatan Bulan April, Mei, dan Juni tahun 2020 dikarenakan rekening Bank Mandiri ditutup secara sistem sehingga terjadi retur penyaluran. Ombudsman melakukan mediasi kepada pelapor dan terlapor menjelaskan duduk masalahnya. Ombudsman juga meminta terlapor untuk menempuh langkah-langkah lanjutan dalam rangka percepatan penyaluran dana insentif Tenaga Kesehatan yang belum dibayarkan agar para pihak patuh mengikuti aturan sesuai Kepmenkes RI No.HK.01.07/Menkes/392/2020 tentang Pemberian Insentif dan Santunan Kematian Bagi Tenaga Kesehatan yang Menangani COVID-19. Pembelaan Ombudsman pada para pejuang kesehatan tidak sia-sia. Akhirnya 75 (tujuh puluh) orang para pejuang kesehatan ini telah memperoleh haknya. Dana insentif tersalurkan ke rekening mereka pada tanggal 20 September 2022. Ketika sebuah kebuntuan terpecahkan, seseorang akan merasa lega. Begitu juga tim Ombudsman, hasil positif penanganan kasus selalu memperkuat *spirit* dalam penanganan pelayanan publik.

---

<sup>28</sup> Badan Pengembangan dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kesehatan



Gambar 3.10 Kunjungan Tim Kementerian PPN/Bappenas ke Kantor Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Riau – 6 Oktober 2022  
Sumber: Dokumentasi Kementerian PPN/Bappenas

### 3.9 Tunjangan Profesi Guru Dibayar Tuntas

Guru sebagai pendidik perlu mendapatkan perhatian oleh pemerintah. Profesi ini memiliki peranan penting bagi pembangunan manusia di Indonesia. Sejak diberlakukannya Undang-Undang Nomor 14 tahun 2005 tentang Guru dan Dosen, nasib para guru sedikit terbantu melalui Tunjangan Profesi Guru (TPG). Sertifikasi menjadi salah satu syarat agar para guru mendapatkan tunjangan ini. Namun masih banyak permasalahan yang dihadapi para guru untuk memperoleh tunjangan profesi ini antara lain kasus keterlambatan pencairan, ketidakjelasan informasi bahkan pemotongan TPG.

Macetnya pencairan TPG tidak hanya terjadi pada guru yang bernaung di bawah Kementerian Pendidikan Kebudayaan Riset Teknologi, tapi juga terjadi pada guru-guru yang bernaung di Kementerian Agama, baik bagi guru PNS maupun guru honorer. Jika menengok berita yang diungkap di media, dalam kurun waktu 2010 sd 2022, kasus terhambatnya pencairan TPG banyak terjadi di beberapa daerah. Salah satu contoh yang terjadi di Kabupaten Langkat, masalah pencairan TPG berujung dilakukannya unjuk rasa di kantor Kementerian Agama. Lain lagi kejadian di Kabupaten Mamuju, tunggakan TPG sebagai akibat dari tindakan maladministrasi oleh Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang menanganinya. Sisi lain di Kota Makassar, tiga guru mendapat diskriminasi dengan mutasi penugasan akibat mereka

protes terkait pencairan TPG. Banyaknya kasus pencairan TPG menjadi perhatian pengawas eksternal pelayanan publik Ombudsman RI. Berdasarkan data, guru di beberapa daerah ini melaporkan kasus TPG kepada pengawas eksternal Kantor Perwakilan Daerah.

Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi berupaya memperhatikan nasib guru melalui Tunjangan Profesi Guru (TPG) atau biasa disebut sertifikasi guru. Tunjangan ini diatur berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 41 Tahun 2009 tentang Tunjangan Profesi Guru dan Dosen, Tunjangan Khusus Guru dan Dosen serta Tunjangan Kehormatan Profesor. Tunjangan Profesi Guru (TPG) diberikan kepada guru yang telah memenuhi syarat yang telah ditentukan. Guru PNS akan mendapatkan TPG sebesar satu kali gaji pokok, sedangkan bagi guru non PNS akan mendapatkan tunjangan sesuai kesetaraan tingkat, masa kerja, dan kualifikasi akademik yang berlaku. Masalahnya adalah dalam proses penyalurannya, TPG ini masih mengalami kendala. Ombudsman RI kantor perwakilan daerah banyak menerima laporan perihal pencairan TPG ini.

Hal ini bisa dilihat misalnya aduan dari seorang guru di Kabupaten Pringsewu Lampung. Pada 28 Februari 2020, seorang guru di Kabupaten Pringsewu melaporkan keluhan TPG kepada Ombudsman RI Perwakilan Lampung. Pelapor mengadu, tunjangan TPG miliknya belum dibayarkan karena berlarutnya penerbitan SK Jabatan Fungsional Guru. Memang TPG secara khusus disalurkan kepada guru-guru yang telah terdaftar dalam Surat Keputusan Tunjangan Profesi (SKTP). Agar terdaftar dalam SKTP, diperlukan proses administratif berupa SK Jabatan Fungsional Guru. Selain itu, SKTP diberikan kepada guru-guru yang memenuhi kriteria dan persyaratan yang telah ditetapkan antara lain memenuhi jam mengajar tatap muka minimal 24 jam per minggu, mengampu mata pelajaran yang sesuai dengan sertifikat pendidik yang dimiliki dan syarat administratif lainnya. Masalahnya, perolehan syarat-syarat tersebut banyak dipengaruhi faktor internal di sekolah. Masih ada pihak sekolah yang tidak memberikan akses perolehan syarat-syarat administratif ini. Bahkan terkesan adanya konflik kepentingan (*conflict of interest*) dalam memberikan layanan persyaratan untuk memperoleh TPG ini.

Masalah lainnya yang dijumpai adalah tidak validnya SKTP yang diterbitkan. Beberapa guru tidak tercantum sebagai penerima TPG dalam SKTP tersebut. Jika nama guru tidak tercantum dalam SKTP, maka pemerintah tidak berwenang menyalurkan TPG atau tunjangan tersebut tidak dapat dicairkan. Beberapa penyebab gagalnya pencairan tunjangan TPG antara lain misalnya <sup>29</sup>:1) Tidak sinkronnya data guru yang *diinput* operator sekolah dengan data yang terdapat di Data Pokok Pendidikan (Dapodik); 2) Guru pemegang sertifikat pendidik belum terdaftar di data kelulusan sertifikasi; 3) Tidak sinkronnya data PNS dengan data NIP BKN; 4) Ketidaksesuaian data gaji pokok PNS; 5) Banyak keluhan mengenai kriteria di daerah khusus;

---

<sup>29</sup> Ulasan ini bersumber Berita Solo Raya dengan artikel “Kemdikbud Ungkap Tunjangan Sertifikasi Guru atau TPG Tidak Cair, Kenapa? Ini Sebabnya”. Ditulis oleh Sukhum Ela Wahyuningrum pada 12 Oktober 2022. Berita Solo Raya. <https://prsoloraya.pikiran-rakyat.com>

dan 6) Guru yang telah melakukan konversi sertifikasi pendidik tetapi belum termutakhir di aplikasi SIMTUN (Sistem Informasi Manajemen Tunjangan).

Agar guru terhindar dari masalah pencairan TPG, maka guru harus berperan aktif memantau data yang diinput operator sekolah pada Data Pokok Pendidikan (Dapodik). Bagi guru yang merupakan lulusan PLPG<sup>30</sup> tetapi belum masuk ke data kelulusan sertifikasi maka perlu melaporkan ke Dinas Pendidikan setempat. Dinas Pendidikan setempat nantinya akan mengajukan pengusulan ke Sekretariat Ditjen Guru dan Tenaga Kependidikan (GTK) yang mengelola Nomor Registrasi Guru. Adakalanya besaran tunjangan TPG tidak sesuai dengan gaji PNS. Tunjangan Profesi Guru yang tidak sesuai dengan gaji pokok PNS biasanya disebabkan karena saat pengisian riwayat kepangkatan dan gaji berkala belum tepat, sehingga berakibat besaran tunjangan yang diterima tidak sesuai yang semestinya.

Tunjangan Profesi Guru umumnya dibayar setiap triwulan jika semua persyaratan dan update data dilakukan tepat waktu. Namun, terkadang masih ada guru yang melakukan pembaruan data di akhir waktu, sehingga mengakibatkan Dinas Pendidikan setempat telat menerbitkan SKTP. Padahal mekanisme alokasi anggaran di Kementerian Keuangan memiliki prosedur baku tahun anggaran. Hal inilah yang menyebabkan sejumlah TPG tidak dapat dicairkan tepat waktu di beberapa daerah.



### Kisah Maladministrasi Tunjangan Profesi Guru (TPG) di Sulawesi Barat

Seorang guru Pegawai Negeri Sipil (PNS) mengadu kepada Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Barat. Pelapor adalah PNS di lingkungan Pemerintah Kabupaten Mamuju Tengah. Pelapor terdaftar sebagai penerima Tunjangan Profesi Guru (TPG) bersama guru SD lainnya yang berjumlah sekitar 462 guru di Kabupaten Mamuju Tengah. Pelapor mengeluh, TPG Semester II miliknya dan guru lain terkendala dan belum dicairkan selama 4 (empat) bulan. Hal ini terjadi akibat adanya kekurangan bayar TPG yang terjadi sejak tahun 2018. Saat ini, pembayaran dilakukan menggunakan sistem pelunasan tunjangan tahun sebelumnya, maka secara otomatis TPG tahun berjalan tertunda.

Atas laporan tersebut, Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Barat menindaklanjuti dengan meminta keterangan pihak terkait antara lain Dinas Pendidikan dan Sekretaris Daerah Kabupaten Mamuju Tengah. Ombudsman RI meminta Dinas Pendidikan Kabupaten Mamuju Tengah agar berkoordinasi dengan Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi (Kemendikbudristek) di Jakarta. Berdasarkan klarifikasi pihak terlapor, masalah kekurangan bayar TPG dapat disalurkan melalui mekanisme *carry over*. Namun untuk

---

<sup>30</sup> PLPG singkatan dari Pendidikan dan Latihan Profesi Guru

mengurus ini, diperlukan beberapa proses di tingkat Kemendikbudristek dan tingkat Kementerian Keuangan.



Untuk langkah awal, Dinas Pendidikan Kabupaten Mamuju Tengah harus mengusulkan data guru yang belum menerima secara penuh TPG tersebut ke Kemendikbudristek melalui Sistem Informasi Manajemen Tunjangan (SIMTUN). Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi selanjutnya akan melakukan validasi terhadap data yang diusulkan untuk kemudian diterbitkan SK *carry over* oleh Direktorat Jenderal Guru dan Tenaga Kependidikan. Hasil validasi dari Kemendikbudristek akan dilaporkan ke Kementerian Keuangan. Kementerian Keuangan akan mengalokasikan anggaran yang dibutuhkan melalui dana transfer ke daerah. Setelah dana tersedia, Dinas Pendidikan setempat bisa membayarkan *carry over* pada tahun berikutnya berdasarkan SK yang diterbitkan. Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Barat turut serta mengawal permasalahan ini untuk memastikan Dinas Pendidikan Kabupaten Mamuju Tengah segera mengirimkan data guru yang belum menerima TPG secara penuh. Data ini harus dikirimkan kepada Kemendikbudristek. Dalam proses pengurusan, Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Barat juga mengawal tahapan berikutnya di tingkat pusat. Atas upaya yang dilakukan tersebut, pada akhirnya tanggal 12 April 2021 telah terbit SK Tunjangan Profesi Kekurangan Bayar (*Carry Over*) untuk 462 guru tingkat pendidikan

dasar se-Kabupaten Mamuju Tengah. Langkah selanjutnya setelah Surat Keputusan itu terbit, dilakukan pengusulan dalam aplikasi SIMTUN. Kemudian, Dinas Pendidikan Kabupaten Mamuju Tengah melakukan verifikasi data guru dan akan divalidasi oleh Kemendikbudristek. Pengajuan *carry over* telah disampaikan Kemendikbudristek kepada Kementerian Keuangan sehingga alokasi anggaran *carry over* telah disediakan pada tahun anggaran 2022. Pada tahun 2022, para guru ini telah menerima dana TPG *carry over* sekaligus dana tahun berjalan. Pelapor merasa senang karena Ombudsman telah melakukan langkah konkret dalam menyelesaikan persoalan mereka.



### Kisah Maladministrasi Tunjangan Profesi Guru (TPG) di Lampung

Dalam kegiatan fasilitasi implementasi pengawasan eksternal pelayanan publik di Provinsi Lampung, Direktorat Pemantauan, Evaluasi dan Pengendalian Pembangunan Daerah, Kementerian PPN/Bappenas meninjau kasus pengawasan pelayanan publik terkait pencairan TPG. Pengawas pelayanan publik Kantor Perwakilan Provinsi Lampung pernah menangani keluhan pencairan TPG dari Guru PNS di Kabupaten Pringsewu yang ditangani tahun 2021. Kasus diawali dengan pelaporan dari Sdr. Setia Budi yang mewakili 87 (delapan puluh tujuh) Guru PNS yang mengalami masalah pencairan TPG. Mereka adalah Guru PNS yang diangkat dari honorer kategori II (K-II) pada tahun 2014. Kasus ini masuk Bulan Februari 2020 dengan nomor registrasi 0029/LM/II/2020/BDL. Dalam penanganan laporan ini, Tim Pengawas Eksternal Ombudsman RI Perwakilan Lampung banyak mengalami kendala karena bersamaan dengan merebaknya kasus COVID-19 dan anjuran pemerintah untuk menerapkan status Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB).

Kronologi kasus ini diawali tahun 2018 dimana sekitar 87 (delapan puluh tujuh) Guru PNS Kabupaten Pringsewu bersertifikat pendidik mengalami penundaan pembayaran TPG. Guru-guru ini tergabung dalam Forum Sertifikat Pendidik Wilayah Kabupaten Pringsewu. Mereka pernah mendatangi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pringsewu untuk meminta penjelasan dan kepastian pencairan TPG. Informasi yang diberikan dinas untuk mendapatkan TPG mereka harus melengkapi administrasi antara lain adanya SK Jabatan Fungsional Guru serta membuat Surat Pernyataan bersedia mengembalikan uang tunjangan apabila terdapat temuan kelebihan bayar saat adanya pemeriksaan pertanggungjawaban. Tidak berhenti disitu, guru-guru yang tergabung dalam Forum Sertifikat Pendidik ini juga mengunjungi Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan di Jakarta sebanyak 3 (tiga) kali untuk berkonsultasi. Berdasarkan penjelasan pelapor, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan telah menyalurkan TPG tahun 2018 ke daerah, sehingga bola sebenarnya ada di tangan pemerintah daerah.

Para guru yang tergabung dalam Forum Sertifikasi Pendidik kembali meminta kejelasan kepada pemerintah daerah. Pada April 2019, para guru ini berbondong-bondong menemui Wakil Bupati untuk meminta solusi. Pemerintah daerah mendukung agar pencairan TPG dilakukan secepatnya namun pemerintah daerah khawatir jika proses pencairan itu salah prosedur. Harus dilakukan komparasi dengan daerah yang lain, setidaknya itu yang diminta Wakil Bupati. Forum Sertifikasi Pendidik menjalankan saran tersebut dan pada September 2019 mereka melaporkan hasil komparasi TPG di beberapa kabupaten/kota lainnya. Para guru ini sudah mulai lelah karena Pemda belum juga kunjung memberikan kepastian pencairan TPG. Melihat kasus yang tidak kunjung selesai, maka guru-guru ini akhirnya mendatangi Ombudsman RI Perwakilan Lampung.



Gambar 3.12 Proses Penerimaan Laporan Para Guru ke Kantor ORI Perwakilan Lampung (kiri, 15 Oktober 2020) dan Kunjungan Tim Kementerian PPN/Bappenas ke Kantor Sekda Kabupaten Pringsewu (kanan, 22 Agustus 2023)  
Sumber: Dokumentasi ORI Perwakilan Lampung dan Kementerian PPN/Bappenas

Dalam upaya penyelesaian laporan keluhan ini, tim Ombudsman RI Perwakilan Lampung melakukan serangkaian pemeriksaan dan penanganan mulai dari meminta klarifikasi secara tertulis kepada Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pringsewu sebagai terlapor dan meminta klarifikasi secara langsung termasuk meminta keterangan kepada Kepala Bagian Hukum Sekretariat Daerah Kabupaten Pringsewu sebagai pihak terkait. Dari serangkaian pemeriksaan yang dilakukan, tim Ombudsman RI Perwakilan Lampung meminta komitmen penyelesaian pencairan TPG kepada Pemerintah Daerah Kabupaten Pringsewu dan merekomendasikan agar pihak terlapor berkonsultasi secara tertulis kepada Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia terkait ketentuan dalam

Lampiran 1 huruf b angka 4 Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 33 tahun 2018 tentang Petunjuk Teknis Penyaluran Tunjangan Profesi, Tunjangan Khusus dan Tambahan Penghasilan Guru Pegawai Negeri Sipil Daerah dimana dasar peraturan tersebut menjadi alasan belum cairnya TPG kepada 87 Guru PNS.

Pasca Pemerintah Daerah bersurat dan menyampaikan data 87 Guru kepada Kemendikbud, Dirjen Guru dan Tenaga Kependidikan Kemendikbud melakukan verifikasi data tersebut. Hasil verifikasi menunjukkan bahwa guru-guru tersebut terdata dalam *database* Badan Kepegawaian Negara (BKN) sebagai PNS golongan II dan berhak menerima TPG tahun 2018. Atas verifikasi ini, Menteri Pendidikan dan Kebudayaan menerbitkan Keputusan Nomor 0977.1210/TP/J5.3.2/CO/TD/2021 tentang Penerima Kekuarangan Pembayaran Tunjangan Profesi Bagi Guru Pegawai Negeri Sipil tahun 2018 pada Jenjang Pendidikan Dasar Kabupaten Pringsewu Provinsi Lampung. Surat Keputusan ini terbit pada tanggal 18 Januari 2021. Atas Surat Keputusan ini, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pringsewu memiliki dasar untuk membayar TPG kepada 87 guru PNS yang diangkat dari honorer kategori II (K-II). Pada tanggal 21 Mei 2021, pemerintah daerah telah melunasi pembayaran TPG guru-guru tersebut dengan nilai total sebesar sekitar Rp1,3 Miliar melalui mekanisme *carry over*. Atas tuntasnya kasus pencairan TPG, pelapor dan 86 guru lainnya berterima kasih kepada Ombudsman RI Perwakilan Lampung.

Pada tanggal 22 Agustus 2023, Tim Direktorat Pemantauan, Evaluasi dan Pengendalian Pembangunan Daerah (Direktorat PEPPD), Kementerian PPN/Bappenas telah meninjau pelaksanaan pengawasan pelayanan publik di Kabupaten Pringsewu ini. Bersama Tim Kantor Ombudsman RI Perwakilan Lampung sebagai pengawas eksternal pelayanan publik, Direktorat PEPPD ikut memantau hasil kerja Ombudsman dengan melakukan kunjungan lapangan dan melakukan diskusi langsung dengan penerima manfaat.



Gambar 3.13 Kunjungan Langsung Tim Kementerian PPN/Bappenas ke Penerima Manfaat Kinerja Ombudsman di Daerah (Para Guru SD Negeri Sinarwaya, Kabupaten Pringsewu) - 22 Agustus 2023  
Sumber: Dokumentasi Kementerian PPN/Bappenas

### 3.10 Mitigasi Pungutan Liar Sekolah Diinisiasi

Praktik pungutan biaya pendidikan oleh sekolah masih kerap terjadi. Banyak wali murid yang mengeluhkan tingginya biaya yang ditarik kepada siswa. Besaran uang yang harus dibayarkan ini dinilai memberatkan wali murid karena tidak semua orang tua siswa itu mampu secara ekonomi. Biaya-biaya antara lain untuk pembelian pakaian, buku dan paket lainnya. Padahal jika orang tua/wali membelinya di luar, biaya tersebut relatif lebih murah. Disisi lain, paksaan untuk membeli buku penunjang sekolah dengan terbitan tertentu memberatkan bagi orang tua/wali. Ada juga pihak sekolah yang meminta uang kenang-kenangan yang akan dibelikan laptop untuk sekolah. Seperti yang diberitakan detik.com pada Selasa, 18 Juli 2023<sup>31</sup>, pungutan uang kenang-kenangan itu terjadi di Sekolah SD Negeri 1 Bantarwuni, Kecamatan Kembaran, Kabupaten Banyumas. Wali murid diminta urunan sampai terkumpul uang senilai Rp 5 juta untuk membeli laptop sekolah. Meskipun pada akhirnya uang tersebut dikembalikan setelah perwakilan wali murid melaporkannya ke Bupati Banyumas. Lain lagi kasus yang terjadi di Kabupaten Bandung Barat. Sekolah melakukan praktik pungutan liar kepada siswa

<sup>31</sup> Berita detik.com Jawa Tengah judul artikel “Curhat Wali Murid SD 1 Bantarwuni Ditarik Uang Kenang-kenangan buat Laptop” oleh Anang Firmansyah dimuat pada tanggal 18 Juli 2023. <https://detik.com/jateng>

kelas 9 berkaitan Ujian Nasional Berbasis Komputer (UNBK) dengan dalih untuk membayar sewa tempat dan komputer serta membeli 3 (tiga) unit komputer<sup>32</sup>.

Pungutan sekolah juga terjadi di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY). Ombudsman RI Perwakilan DIY menelusuri adanya dugaan pungutan berkedok sumbangan di salah satu SMK Negeri di Kota Jogja<sup>33</sup>. Penelusuran dilakukan setelah adanya aduan dari masyarakat. Besarnya pungutan itu mencapai Rp 5 juta per siswa. Pungutan ini disebut merupakan kebijakan dari sekolah maupun dari komite sekolah. Berdasarkan laporan Ombudsman RI Perwakilan DIY, masyarakat merasa keberatan dengan adanya kebijakan sumbangan kepada sekolah. Beberapa kasus pungutan liar ini masuk dalam laporan pengawas eksternal pelayanan publik (Ombudsman) Republik Indonesia.



### Kisah Maladministrasi Pungutan Liar Sekolah di Sulawesi Utara

Pengawas eksternal Kantor Perwakilan Sulawesi Utara mencatat bahwa dalam kurun waktu tahun 2015-2021, telah menerima 387 laporan masyarakat terkait substansi pelayanan publik di sekolah diantaranya 146 laporan terkait pungutan liar. Ragam pungutan liar ini diantaranya permintaan uang, barang dan jasa dari Satuan Pendidikan Menengah Atas (SMA) dan Kejuruan (SMK) dalam bentuk biaya komite sekolah, biaya seragam, biaya ujian, biaya pendaftaran peserta didik baru, biaya meja dan kursi untuk peserta didik, dan lain sebagainya. Publik melihat bahwa kasus-kasus tersebut telah diselesaikan tuntas oleh Ombudsman Perwakilan Sulawesi Utara dengan capaian antara lain dikembalikannya kerugian materiil yang dialami masyarakat serta pemberlakuan sanksi kepada pelaksana unit satuan pendidikan sesuai ketentuan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku. Tetapi diperkirakan permasalahan pungutan liar ini masih berpotensi terjadi setiap tahun. Untuk mencegah pungutan liar di sekolah terjadi kembali, perlu adanya regulasi pemerintah daerah yang mengatur tentang batasan dan larangan dalam melaksanakan pelayanan publik layanan pendidikan.

---

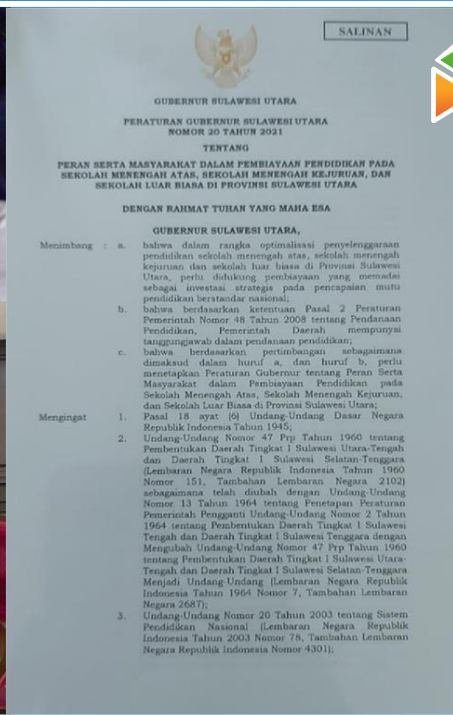
<sup>32</sup> Informasi ini ada dalam berita detiknews judul artikel “Pungli UNBK SMP di Bandung Barat, Kepsek Incar Juga Siswa Miskin”, ditulis oleh Dony Indra Ramadhan, Jumat 21 Juni 2019. <https://news.detik.com>

<sup>33</sup> Kasus ini diberitakan dalam detik.com (detikjateng). Judul artikel “ORI Terima Aduan Dugaan Pungutan SMKN Jogja, Disdikpora: Sumbangan Boleh” Ditulis oleh Heri Susanto tanggal 14 September 2022. <https://detik.com/jateng>. Menurut Ombudsman Perwakilan DIY, komite sekolah dilarang mengambil pungutan ke orang tua siswa sesuai dengan aturan dalam Permendikbud Nomor 75 tahun 2016. Menurut Ombudsman, pungutan memiliki ciri ada nominalnya, batas waktu dan tidak bersifat sukarela atau bersifat wajib

Dalam rangka pendalaman isu praktik pungutan liar dan maladministrasi pada sekolah serta bertujuan untuk mendorong regulasi daerah, maka pada tahun 2021 Ombudsman Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara melakukan kajian kebijakan dengan tema “Potensi Pungli dalam Penyelenggaraan Pendidikan pada Satuan Pendidikan yang Diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah Provinsi Sulawesi Utara”. Pelaksanaan kajian dimulai Maret 2021 diawali dengan pemetaan isu pelayanan publik, regulasi, serta pemetaan pemangku kepentingan. Kemudian dilanjutkan dengan proses inventarisasi, identifikasi, dan pemutakhiran, hingga penyusunan laporan hasil deteksi. Setelah melewati proses deteksi, dilanjutkan dengan proses analisis. Dalam hal ini, Ombudsman melakukan pengumpulan data dengan metode studi dokumen, observasi, maupun wawancara dengan pihak terkait di Provinsi Sulawesi Utara. Para pihak yang diwawancarai antara lain Dinas Pendidikan Daerah, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Biro Hukum Sekretariat Daerah. Beberapa Satuan Pendidikan Menengah Atas dan Kejuruan serta Cabang Dinas Pendidikan Kota Bitung dan Kabupaten Minahasa Utara telah dijadikan sampel. Ombudsman juga telah mewawancarai peserta didik sebagai sampel.

Hasil dari kajian ini telah mengidentifikasi masalah serta menghasilkan beberapa saran perbaikan pelayanan publik di sekolah. Saran perbaikan disampaikan oleh Pengawas eksternal kepada Gubernur Provinsi Sulawesi Utara. Masukan tersebut antara lain: 1) Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara perlu menerbitkan sebuah produk hukum daerah berupa Peraturan Daerah atau Peraturan Gubernur sebagai pemenuhan hukum atas amanat Pasal 51 ayat 5 huruf c Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2008 tentang Pendanaan Pendidikan dan Pasal 16 ayat 2 Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 32 Tahun 2018 tentang Standar Teknis Pelayanan Minimal Pendidikan yang mengatur terkait dana pendidikan yang bersumber dari peserta didik atau orang tua/wali; 2) Dalam usulan regulasi daerah tersebut, perlu juga diatur mengenai besaran nilai pembiayaan pendidikan yang dibebankan kepada peserta didik atau orang tua/walinya sesuai dengan standar biaya yang berlaku di masing-masing Kabupaten/Kota di Provinsi Sulawesi Utara, sebagaimana amanat Pasal 16 ayat 3 Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 32 Tahun 2018; 3) Perlu menekankan adanya ketentuan yang wajib dipenuhi oleh satuan pendidikan jika mereka memberlakukan pungutan kepada peserta didik atau orang tua/wali sebagaimana amanat Pasal 52 Peraturan Pemerintah No. 48 Tahun 2008 tentang Pendanaan Pendidikan; dan 4) Penegasan bahwa tidak ada pungutan lainnya yang dibebankan kepada peserta didik atau orang tua/wali selain dari pungutan yang ditetapkan dalam produk hukum daerah yang akan dibuat.





Gambar 3.14 Proses Penyelesaian Pengaduan dan Tindak Lanjut Hasil Pengawasan Ombudsman tentang Potensi Pungli dalam Penyelenggaraan Pendidikan pada Satuan Pendidikan yang Diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah Provinsi Sulawesi Utara  
Sumber: Dokumentasi ORI Perwakilan Sulawesi Utara

Laporan kajian yang berisi beberapa poin saran perbaikan dan usulan diterbitkannya regulasi daerah diserahkan langsung dari Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Utara kepada Gubernur Sulawesi Utara pada tanggal 23 Juni 2021. Dengan melakukan komunikasi yang intens bersama Kepala Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Utara, maka pada tanggal 18 Juli 2021, Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara menerbitkan Peraturan Gubernur Sulawesi Utara Nomor 20 Tahun 2021 tentang Peran Serta Masyarakat Dalam Pembiayaan Pendidikan Pada Sekolah Menengah Atas, Sekolah Menengah Kejuruan, dan Sekolah Luar Biasa di Provinsi Sulawesi Utara. Peraturan Gubernur tersebut mengakomodir saran perbaikan yang disampaikan oleh pengawas eksternal pelayanan publik.

Diterbitkannya Peraturan Gubernur Nomor 20 Tahun 2021 tersebut telah menghadirkan kepastian hukum dalam penyelenggaraan pendidikan di Provinsi Sulawesi Utara. Ini juga berdampak pada jumlah kasus pungutan liar di sekolah. Indikatornya, pada tahun 2022 pengawas eksternal hanya menerima laporan pengaduan masyarakat terkait dugaan pungutan uang, barang dan jasa sebanyak 5 (lima) laporan. Jika dibandingkan dengan jumlah laporan masyarakat yang diterima pengawas eksternal pada rentan waktu 2015-2021

sebesar 146 (seratus empat puluh enam) laporan maka terjadi penurunan yang sangat signifikan. Regulasi ini membuahkan hasil dan kerja-kerja pengawasan eksternal pelayanan pendidikan menjadi lebih ringan.

### 3.11 Pungli Pajak Kendaraan Ditindak

Pungutan liar atau biasa dikenal dengan istilah pungli menjadi salah satu bentuk tindakan maladministrasi. Pungutan liar<sup>34</sup> atau pungli ini adalah tindakan meminta sesuatu berupa uang dan lainnya kepada seseorang, lembaga ataupun perusahaan tanpa menuruti peraturan yang lazim. Pungutan liar umumnya disamakan dengan perbuatan pemerasan, penipuan ataupun korupsi. Pungutan liar masih marak dilakukan oleh oknum-oknum tertentu yang hampir terjadi di semua sektor pelayanan publik. Pungutan liar dapat berdampak buruk karena menimbulkan ekonomi biaya tinggi, rusaknya tatanan masyarakat, menciptakan masalah sosial dan kesenjangan sosial, dapat menghambat pembangunan, merugikan masyarakat dan menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat kepada pemerintah.

Pungutan liar marak terjadi pada saat masyarakat mengurus pembayaran pajak kendaraan bermotor. Akibat minimnya pengetahuan masyarakat akan peraturan pelayanan dan tarif pajak kendaraan, sejumlah oknum memanfaatkannya dengan memberikan informasi palsu tentang besaran tarif pajak kendaraan bermotor. Informasi palsu ini dapat berupa penggelembungan pungutan tarif, biaya tambahan layanan serta biaya-biaya lainnya yang dibuat-buat oleh sejumlah oknum demi keuntungannya sendiri. Pungutan liar ini tidak terkendali dan sudah bersifat sistemik melibatkan berbagai jaringan kerja orang diberbagai tingkat baik oknum Aparatur Sipil Negara, karyawan dan jaringan di luar kantor layanan. Layanan publik sektor perpajakan kendaraan bermotor ini telah mengalami disorientasi pelayanan publik dimana visi dan misi birokrasinya telah melenceng. Akibat praktik pungli yang telah berlangsung lama, masyarakat melihat ini sebagai hal lumrah atau menerimanya sebagai bagian percepatan layanan publik. Sebagian publik sadar, jika tidak mengikutinya maka dia akan mengalami layanan yang buruk.

### Kisah Maladministrasi Pungli Pajak Kendaraan di Aceh

Kasus-kasus pungutan liar pelayanan pajak kendaraan hampir seluruhnya terjadi di kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) di Indonesia. Salah satu kasus dialami oleh Rona Julianda di Kabupaten Aceh Barat<sup>35</sup> yang diberitakan oleh *Media Online*

---

<sup>34</sup> Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBI)

<sup>35</sup> Kasus ini diberitakan oleh media *online* Dialeksis dengan judul artikel “Warga Mau Bayar Pajak Malah Jadi Korban Pungli, Haruskah Sistem Samsat Dirubah?” oleh Akhyar dimuat pada 19 September 2022. <https://dialeksis.com>

Dialeksis. Rona mendapatkan perlakuan pungutan liar pada saat dia ingin mengurus pajak kendaraannya. Dalam pengurusan pajak kendaraannya, Rona diberi informasi palsu oleh oknum satpam dan polisi bahwa status Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) dia sudah diblock dan untuk membuka *block* perlu tambahan biaya sebesar Rp150 ribu. Karena Rona merasa janggal, dia meminta informasi tentang aturannya. Sayangnya, oknum petugas tidak memberikan penjelasan kepada Rona dan dipersulit untuk mendatangi sejumlah pihak. Lain hal yang terjadi pada Soleh Solihun<sup>36</sup> yang diminta pungutan biaya cek fisik kendaraan sejumlah Rp30 ribu oleh oknum petugas di SAMSAT Polda Metro Jaya. Soleh mengeluhkan kejadian ini yang dituangkan di akun *twitter*nya. Dia merasa bahwa biaya itu termasuk bagian dari pungutan liar karena ini tidak ada dalam aturan.

Berdasarkan catatan, Kantor Ombudsman yang dibentuk pada tahun 2013 ini banyak menerima laporan pengaduan terkait pungutan liar yang terjadi di kantor SAMSAT. Salah satu contoh, laporan kejadian pungutan liar dari Johan pada September 2021. Johan adalah warga yang tinggal di Kabupaten Bireuen Provinsi Aceh. Johan melaporkan keluhan pelayanan publik yang terjadi di kantor SAMSAT Kabupaten Bireuen karena adanya praktik Pungli pada layanan pembuatan dan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Dalam proses penyelesaian aduan ini, Ombudsman RI Perwakilan Aceh melakukan klarifikasi dengan turun ke lapangan untuk melakukan pemeriksaan. Dalam Proses pemeriksaan di kantor SAMSAT Kabupaten Bireuen, Ombudsman menilai bahwa benar telah ditemukan praktik Pungli. Laporan temuan ini dikoordinasikan kepada terlapor untuk menindak oknum yang telah melakukan Pungli. Oknum yang melakukan praktik Pungli di SAMSAT Kabupaten Bireuen telah diperiksa dan diproses lebih lanjut oleh instansi terkait.

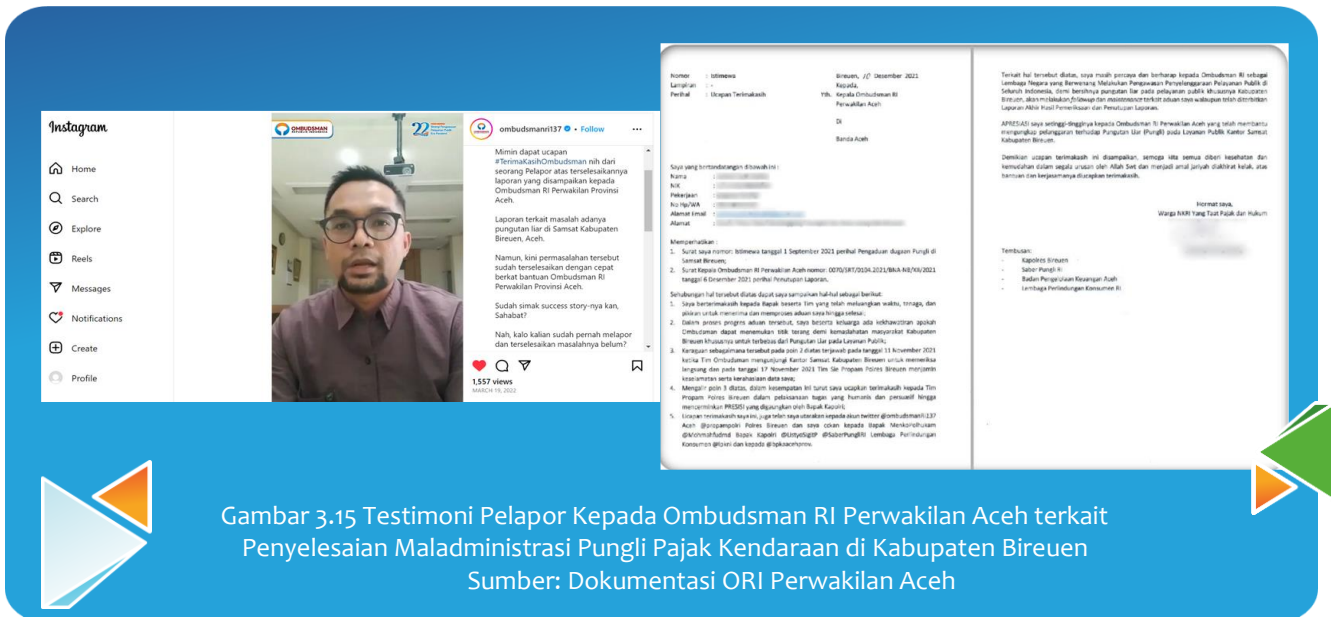
Untuk mencegah tindakan ini berulang, Ombudsman RI Perwakilan Aceh berkoordinasi dengan Dinas Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (DPKAD), Kapolres, Irwasda (Inspektorat Pengawas Daerah) dan Ditlantas Polres Kabupaten Bireuen. Dalam musyawarah yang dilakukan para pihak, Ombudsman mendorong bagaimana mengoptimalkan peran Satgas Saber Pungli (Satuan Tugas Sapu Bersih Pungutan Liar) untuk kasus-kasus pungli di lingkungan SAMSAT Kabupaten Bireuen. Satuan Tugas Saber Pungli dibentuk dengan tujuan untuk meningkatkan efektivitas pemberantasan Pungli. Pungutan liar ini merusak sendi kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara, sehingga perlu upaya pencegahan melalui berbagai bentuk kegiatan.

Atas penyelesaian pengaduannya, Johan tidak lupa memberikan ucapan terima kasih kepada Ombudsman RI Perwakilan Aceh serta memberikan testimoni pengalamannya melaporkan pengaduan kepada pengawas eksternal pelayanan publik ini. Johan juga

---

<sup>36</sup> Kasus ini diberitakan oleh media *online* Kompas.tv artikel berita “Kronologi Soleh Solihun Kena Pungli di Samsat Polda Metro Jaya, Petugas Berakhir Dipecat” oleh Danang Suryo dimuat pada 29 September 2022. <https://kompas.tv>

berterimakasih kepada seluruh pihak yang terlibat dan memuji kinerja Ombudsman yang prima dan responsif dalam mengawasi pelayanan publik. Johan juga menyampaikan terima kasih kepada Propam Polres Kabupaten Bireuen dan berharap tidak ada lagi praktik pungli di lingkungan SAMSAT Kabupaten Bireuen.



Gambar 3.15 Testimoni Pelapor Kepada Ombudsman RI Perwakilan Aceh terkait Penyelesaian Maladministrasi Pungli Pajak Kendaraan di Kabupaten Bireuen  
Sumber: Dokumentasi ORI Perwakilan Aceh

### 3.12 Insentif Nakes Dibayar Lunas

Pembangunan nasional secara optimal dapat tercapai apabila pembangunan kesehatan dapat terwujud. Hubungan keduanya sangat jelas karena masyarakat yang sehat dapat memiliki pendidikan yang lebih baik, produktivitas tenaga kerja yang lebih tinggi, pendapatan dan tabungan yang lebih baik, perilaku dan kondisi hidup yang lebih sehat, serta stabilitas sosial yang lebih stabil. Pembangunan kesehatan di Indonesia harus menjadi prioritas agar pembangunan nasional berhasil. Meskipun demikian, dalam pelaksanaannya pembangunan kesehatan di Indonesia yang dimuat dalam RPJMN 2020-2024 menghadapi berbagai tantangan, terlebih lagi saat masa pandemi COVID-19. Kehadiran pandemi COVID-19 meningkatkan risiko masalah kesehatan yang menunda pelaksanaan pencapaian target pembangunan nasional. Oleh karena itu, diperlukan rencana pendukung agar RPJMN 2020-2024 dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang direncanakan, karena pada praktiknya masalah tidak hanya pada masyarakat yang terinfeksi virus, tapi juga pada sebagian tenaga kesehatan yang belum mendapatkan haknya secara adil karena persoalan maladministrasi.

Maladministrasi yang berupa macetnya insentif COVID-19 bagi Tenaga Kesehatan (Nakes) menjadi buah bibir di kalangan Pengawas Eksternal Pelayanan Publik. Bagaimana tidak, kasus ini terjadi hampir di seluruh daerah. Banyak pengaduan dari tenaga kesehatan

yang masuk pada Ombudsman perwakilan daerah dan sebagian besar menjadi pemberitaan di media. Kesimpangsiuran informasi, kurangnya sosialisasi peraturan serta tata kelola keuangan pemerintah (relokasi anggaran) dan rumah sakit (melonjaknya biaya operasional) pada masa pandemi COVID-19 menjadi biang penyebabnya. Disisi lain, para Nakes menjadi pihak yang dirugikan. Alih-alih insentif ini bisa meningkatkan kinerja pelayanan prima pada kondisi pandemi, namun macetnya insentif ini malah menambah beban pikiran para Nakes.



### Kisah Maladministrasi Insentif Nakes di Sumatera Utara

Berdasarkan risalah pengaduan, Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Utara pernah menerima laporan pengaduan maladministrasi sektor kesehatan dari pelapor atas nama Buala Zendrato. Pelapor merupakan tenaga kesehatan yang bekerja di RSUD Dr Pirngadi Kota Medan. Pelapor mewakili rekan-rekannya di rumah sakit yang sama telah melaporkan keluhannya terkait macetnya insentif tenaga kesehatan pada masa pandemi COVID-19.

Laporan pengaduan Buala Zendrato dan sejumlah Nakes RSUD Dr Pirngadi diterima Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Utara pada tanggal 17 Februari 2021. Tim pengawas eksternal pelayanan publik di daerah ini menindaklanjuti pengaduan tersebut, termasuk melakukan penelusuran mengenai keberadaan dana insentif tersebut. Dalam laporannya, Buala Zendrato menjelaskan bahwa beberapa Nakes telah menanyakan perihal dana ini kepada manajemen RSUD Dr Pirngadi Kota Medan. Namun, pihak manajemen mengaku dana tersebut masih berada di Dinas Kesehatan Kota Medan. Dalam proses penanganan aduan ini, Ombudsman meminta klarifikasi dan informasi kepada terlapor dan beberapa pihak terkait. Ombudsman menemukan fakta bahwa telah ada pembayaran insentif untuk Nakes RSUD Dr Pirngadi periode Mei 2020. Pada pelaksanaannya, insentif tersebut terpaksa ditarik kembali karena ditemukan masalah dalam pendataan. Dalam ungkapan data ini, terdapat 28 (dua puluh delapan) Nakes yang namanya berbeda namun memiliki nomor rekening yang sama. Atas inisiatif Kepala Dinas Kesehatan, insentif Bulan Mei untuk seluruh Nakes ditarik kembali agar tidak terjadi kekisruhan. Dinas Kesehatan berdalih bahwa mereka mengikuti Keputusan Menteri Kesehatan (KMK) nomor HK.01.07/MENKES/4239/2021 yakni insentif akan dikirim langsung ke rekening tenaga kesehatan. Peraturan ini tidak diketahui oleh para Nakes sehingga ada beberapa Nakes yang tidak memiliki rekening pada Bank yang telah ditetapkan menitipkan pada rekannya. Salah paham ini terjadi akibat tidak adanya penjelasan dari pihak RSUD Dr Pirngadi dan Dinas Kesehatan Kota Medan terkait mekanisme dan persyaratan pencairan insentif Nakes.

Ombudsman RI perwakilan Sumatera Utara menemukan 3 (tiga) maladministrasi yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kota Medan terkait kasus ini. Tiga maladministrasi yang dimaksud meliputi: 1) Penundaan berlarut terkait tata kelola dana COVID-19 yang tidak benar, yakni belum dibayarkannya insentif para Nakes sejak tahun 2020. Selama 12 (dua belas) bulan bekerja, insentif yang diterima para Nakes hanya terhitung dua bulan bekerja (bulan Maret dan April), sementara para Nakes yang sudah enam bulan bekerja sama sekali belum menerima insentif tersebut; 2) Tertundanya pembayaran insentif disebabkan adanya

prosedur dan mekanisme yang tidak dijalankan diantaranya lampiran surat permintaan dana yang tidak sinkron dengan data usulan dari Dinas Kesehatan, sehingga data nominal tidak sesuai dengan data jumlah Nakesnya; serta 3) Penyimpangan prosedur, yakni adanya pemotongan pajak dari dana insentif yang diterima. Oleh karena itu, kedepan semestinya tidak diberlakukan lagi pemotongan pajak dan nominal yang telah terpotong harus dikembalikan kerugiannya.



Gambar 3.16 Penyerahan LAHP Kasus Insentif Nakes kepada Pemerintah Kota Medan  
Sumber: Dokumentasi ORI Perwakilan Sumatera Utara

Menindaklanjuti laporan dari sejumlah Nakes di Sumatera Utara, Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Utara menerbitkan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) terkait penundaan berlari pembayaran insentif tenaga kesehatan penanganan *Corona Virus Disease* 2019 di lingkungan kerja Pemerintah Kota Medan. Kepala Pengawas Eksternal Pelayanan Publik ini menyerahkan LAHP tersebut kepada Walikota Medan. Pertemuan diselenggarakan pada tanggal 15 Maret 2021 di kantor perwakilan Ombudsman RI Sumatera Utara yang juga dihadiri oleh Kepala Dinas Kesehatan Kota Medan, Inspektur Kota Medan, dan Direktur RSUD Dr Pirngadi Medan sebagai terlapor. Setelah menerima LAHP, Pemerintah Kota Medan langsung mencairkan insentif Nakes untuk periode Mei sampai dengan September 2020. Tidak berhenti disitu, Walikota Medan juga menerbitkan Peraturan Walikota tentang Penjabaran Anggaran untuk Pembayaran Insentif Tenaga Kesehatan. Para Nakes merasa senang atas

bantuan yang diberikan oleh Ombudsman. Mereka akhirnya telah menerima pembayaran insentif hasil jerih payah mereka menangani pasien COVID-19.

### 3.13 Pungli Tanah Diberantas

Sektor pertanahan merupakan salah satu sektor penting dalam pembangunan nasional yang menjadi perhatian Kementerian PPN/Bappenas dalam RPJMN 2020-2024. Bukan rahasia umum bahwa pelayanan pengurusan administrasi pertanahan memerlukan ongkos dan biaya. Padahal, Presiden Jokowi sendiri memberlakukan program sertifikat gratis yang disebut Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap atau PTSL. Program PTSL menjadi strategis karena menciptakan kepastian hukum serta menghindari konflik sengketa pertanahan. Melalui program PTSL, diharapkan semua bidang tanah masyarakat terukur dan memiliki sertifikat tanah sebagai legalitasnya. Seseorang mempunyai rasa aman dalam penguasaan tanah jika pemilik dapat menggunakan dan atau memanfaatkan tanah tanpa mendapatkan gangguan pihak lain. Untuk memperoleh rasa aman dalam pemakaian tanah, tidak cukup hanya didasarkan pada fakta penguasaan tanah semata, tetapi juga diperlukan bukti dokumen tertulis berupa catatan-catatan tanah (sertifikat tanah)<sup>37</sup>.

Program PTSL memiliki bentuk lain di lapangan. Alih-alih diberikan secara gratis, di tingkat lapangan, banyak masyarakat dibebani biaya-biaya. Modus-modus biaya ini beragam peruntukannya, ada oknum yang tidak menginformasikan bahwa program ini gratis dan ada juga yang menjelaskan PTSL gratis namun meminta biaya untuk operasional pengurusannya. Praktik dilapangan menunjukkan bahwa pendaftaran tanah menjadi ajang untuk memperoleh keuntungan bagi oknum pejabat pelayan publik, baik tingkat desa dan daerah. Oknum penarik pungli dalam pendaftaran tanah banyak bermuara di perangkat desa/kelurahan karena oknum ini yang memiliki informasi pertanahan dan juga kewenangan. Terlebih, jika masyarakat tidak mempunyai bukti-bukti kepemilikan tanah secara lengkap sehingga memerlukan Surat Keterangan dari Kepala Desa/Kelurahan. Surat ini sebagai bagian dari persyaratan untuk menerangkan kepastian pemilikan, penguasaan, penggunaan dan pemanfaatan tanah. Banyak laporan dari masyarakat kepada pengawas eksternal pelayanan publik/Ombudsman terkait kasus maladministrasi pertanahan. Ini terjadi di sejumlah daerah di Indonesia baik yang menyangkut program PTSL maupun pengurusan sertifikat tanah secara reguler. Hal yang menarik adalah ada potensi masih banyak kejadian sejenis yang tidak dilaporkan ke Ombudsman. Bahkan ada pengakuan masyarakat yang enggan melaporkan kasus pungli

---

<sup>37</sup> Banyak kajian tentang pentingnya rasa aman dalam pemakaian tanah melalui kepemilikan sertifikat diantaranya Guntur, et.al., (2017). Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap: Proses dan Evaluasi Program Prioritas. STPN Press. Yogyakarta

pertanahan ini kepada Satgas Saber Pungli karena ada kekhawatiran akan menyebabkan proses pendaftarannya makin rumit yang korbannya kembali lagi masyarakat juga.



### Kisah Maladministrasi Pertanahan di Sumatera Barat

Dalam risalah laporan pengaduan, Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat pernah menerima laporan pada tanggal 5 Agustus 2022 terkait kasus pelayanan administrasi pertanahan di Kecamatan Koto Tengah. Pelapor menjelaskan kronologis kasusnya bahwa pada tanggal 31 Januari 2022, pelapor mendatangi Kantor Lurah Dadok Tunggul Hitam untuk meminta pelayanan pembuatan Sertifikat Tanah orang tua pelapor. Lurah setempat menjelaskan syarat untuk mengurus sertifikat tanah tersebut cukup banyak antara lain harus ada surat pernyataan penguasaan fisik bidang tanah, pajak bumi dan bangunan serta Surat Keterangan Rencana Kota. Terlapor menawarkan jasa pengurusan tiga dokumen tersebut namun dikenakan biaya jasa sebesar Rp5.800.000,00. Oknum ini meminta pembayaran dilakukan secara tunai. Karena ingin praktis, pelapor menyanggupinya dan menyerahkan uang tersebut di rumah terlapor sebanyak yang diminta. Jangka waktu penyelesaiannya 1 hingga 2 bulan, begitu janji terlapor. Pada tanggal 12 April 2022, pelapor menemui terlapor untuk menanyakan tiga dokumen tersebut. Pada saat itu, terlapor hanya melayani pengurusan Surat Pernyataan Penguasaan Fisik Bidang Tanah karena dokumen itu diurus di kantornya sendiri. Dua berkas yang dijanjikan terlapor belum tersedia. Terlapor menjanjikan kepada pelapor tanggal 11 Mei 2022 dua berkas tersebut akan diserahkan. Mengingat tak kunjung selesai, pelapor mengadu kepada Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat.

Dalam menindaklanjuti laporan pengaduan ini, Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat meminta klarifikasi kepada terlapor dan sejumlah pihak terkait antara lain Camat Koto Tengah selaku atasan terlapor, Kepala Bagian Hukum Sekretaris Daerah Kota Padang dan Inspektur Pembantu Khusus Kota Padang selaku pihak terkait. Permintaan klarifikasi dilaksanakan secara langsung secara di Kantor Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat. Pada kesempatan itu terlapor tidak hadir meski telah dipanggil secara patut oleh atasan terlapor. Ombudsman sebagai pengawas eksternal pelayanan publik memberikan penjelasan aduan pelapor terkait pengurusan administrasi pertanahan. Dalam proses pengurusan ini telah terjadi maladministrasi berupa praktik pungutan liar oleh terlapor. Ombudsman menerangkan tentang regulasi yang tersedia dalam proses pelayanan sertifikat tanah dan menekankan bahwa tindakan pungutan liar terlapor adalah tindakan yang tidak patut, menyalahi aturan dan melakukan penyalahgunaan kekuasaan. Ombudsman juga melaporkan kasus ini kepada Badan Kepegawaian Daerah agar dapat ditindak sesuai dengan peraturan yang berlaku. Ujung dari penyelesaian kasus ini adalah terlapor telah dicopot sebagai pejabat kelurahan dan menyepakati bahwa terlapor akan mengembalikan uang pungutan kepada pelapor dengan cara dicicil dari gaji terlapor yang dipotong langsung oleh bendahara kepegawaian di



Kecamatan Koto Tengah. Ombudsman juga meminta agar Camat dapat memfasilitasi proses pelayanan administrasi pertanahan yang diminta oleh pelapor. Pelapor merasa senang atas penyelesaian keluhannya dan mengucapkan terima kasih kepada Ombudsman dan pihak terkait atas pelayanan yang diberikan.



### 3.14 Berantas Maladministrasi Pemberhentian Perangkat Desa

Desa berbeda dengan kota yang dinilai lebih maju dan berkembang. desa memiliki permasalahan yang lebih besar. Mulai dari kemiskinan yang lebih tinggi, kesehatan yang rendah, konsumsi masyarakat rendah, SDM rendah, sarana dan prasarana yang lebih sulit dibandingkan kota, dan tingkat pendidikan rendah Kementerian PPN/Bappenas melaksanakan pembangunan inklusif dan berkelanjutan dengan memberi perhatian pada desa dalam dokumen perencanaan pembangunan nasional untuk transformasi ekonomi. Pembangunan yang berbasis pedesaan diberlakukan untuk memperkuat pondasi perekonomian negara, mempercepat pengentasan kemiskinan dan pengurangan kesenjangan antar wilayah, sebagai solusi bagi perubahan sosial.

Peran desa dalam pelayanan publik semakin penting. Hadirnya Undang-Undang Nomor 6 tahun 2014 tentang Desa, menuntut pelayanan yang lebih baik dari pemerintahan desa kepada masyarakat. Terlebih anggaran yang digelontorkan dari pemerintah untuk desa tidak bisa dibilang sedikit. Anggaran ini tujuannya tentu untuk dapat mengoptimalkan pelayanan publik masyarakat desa baik pelayanan infrastruktur dasar, pemberdayaan serta pelayanan administrasi publik. Mengingat posisinya yang berada langsung di tengah-tengah masyarakat, desa dipandang memiliki peran yang cukup besar dalam penyelenggaraan pelayanan publik bagi masyarakat. Merujuk Permendagri Nomor 2 tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa, pelayanan publik di tingkat desa sedikitnya harus memenuhi beberapa unsur meliputi penyediaan dan penyebaran informasi pelayanan, penyediaan data dan informasi kependudukan dan pertanahan, pemberian surat keterangan, penyederhanaan pelayanan dan pengaduan masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik ini dilaksanakan oleh kepala desa, sekretaris desa, kepala seksi/urusan serta perangkat desa lainnya.

Standar Pelayanan Minimal Desa yang selanjutnya disebut SPM Desa adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan yang merupakan urusan Desa yang berhak diperoleh setiap masyarakat Desa secara minimal. Dalam pelayanan publik di pemerintah desa, peran perangkat desa untuk mengoptimalkan pelayanan publik menjadi krusial. Akan tetapi, kapasitas perangkat desa yang masih rendah menyebabkan pelayanan publik belum bisa optimal. Selama ini, perangkat desa dihadapkan pada situasi yang rentan. Pertama, perangkat desa rentan inkompetensi karena diangkat tanpa prosedur penjurangan, penyaringan dan pengangkatan yang benar. Kedua, perangkat desa rentan diberhentikan dari jabatannya oleh

kepala desa secara tidak prosedural karena berbagai alasan<sup>38</sup>. Berdasarkan Permendagri Nomor 83 tahun 2015 tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Perangkat Desa, perangkat desa yang diangkat harus memenuhi persyaratan termasuk juga pemberhentiannya. Setidaknya ada tiga alasan perangkat desa dapat diberhentikan menurut peraturan ini antara lain meninggal dunia, permintaan sendiri atau diberhentikan apabila telah berusia 60 tahun, berhalangan tetap, tidak lagi memenuhi persyaratan atau melanggar larangan perangkat desa. Peraturan ini juga telah merinci dengan jelas bagaimana mekanisme dan prosedur pengangkatan dan pemberhentian perangkat desa.

Berdasarkan catatan Ombudsman RI, dalam beberapa tahun terakhir terjadi peningkatan laporan/aduan masyarakat mengenai seleksi, pengangkatan, dan pemberhentian perangkat desa. Misal pada tahun 2021, Ombudsman RI telah menerima 200 (dua ratus) laporan mengenai perangkat desa, yang jumlahnya meningkat menjadi 516 (lima ratus enam belas) laporan pada tahun 2022. Isu dalam pelaporan ini beragam meliputi pengangkatan perangkat desa tidak sesuai prosedur, pemberhentian tidak sesuai prosedur, pemberhentian sebagai akibat hasil evaluasi kinerja serta adanya penyesuaian Struktur Organisasi dan Tata Kerja (SOTK). Ombudsman RI menenggarai, kepala desa telah mengabaikan hasil seleksi penjurangan dan penyaringan menggunakan peringkat penilaian. Artinya, kandidat terbaik hasil seleksi belum pasti diangkat menjadi perangkat desa. Hal ini memicu keberatan dan pengaduan dari peserta seleksi. Sementara itu, isu pemberhentian perangkat desa juga menuai polemik. Pemberhentian perangkat desa yang dilakukan banyak cacat prosedur sehingga terjadi penyalahgunaan kewenangan untuk memberhentikan perangkat desa atas dasar suka atau tidak suka.



### Kisah Maladministrasi Pemberhentian Perangkat Desa di Provinsi Riau

Kantor Ombudsman RI Perwakilan Riau pernah mendapatkan pengaduan tentang kasus pemberhentian perangkat desa yang cacat prosedur. Keluhan ini datang dari perangkat desa bernama Jansarika Dauki dari Desa Talikumain, Kecamatan Tambusai, Kabupaten Rokan Hulu. Pelapor merupakan perangkat desa dengan jabatan Sekretaris Desa Talikumain yang diberhentikan secara sepihak. Pengaduan Jansarika Dauki masuk pada tanggal 15 September 2022 dengan keluhan pemberhentian sepihak dari jabatan sekretaris desa. Pelapor menceritakan kronologis pemberhentiannya kepada tim pemeriksa Ombudsman RI Perwakilan Riau. Pelapor diberhentikan oleh Kepala Desa Talikumain dengan alasan bahwa yang bersangkutan telah menyampaikan pengunduran diri secara lisan, meninggalkan tugas

---

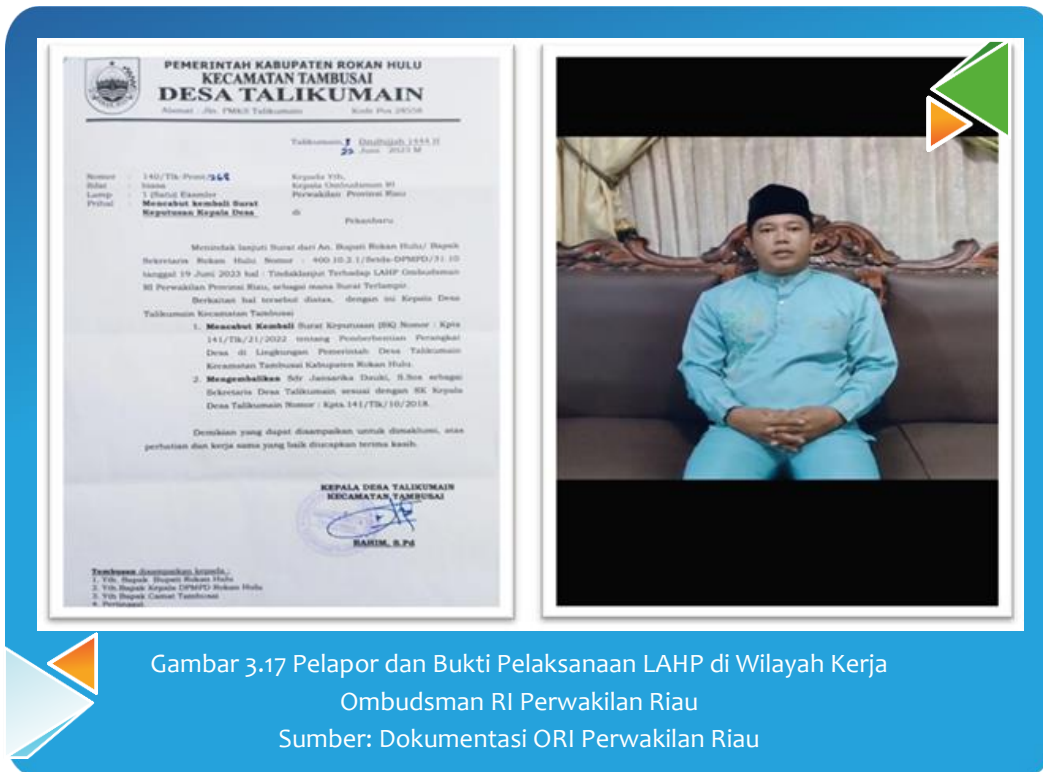
<sup>38</sup> Asep Cahyana menulis sebuah kolom di berita online detik.com judul kolom “Ironi Pelayanan Desa dan Kerentanan Perangkat Desa” oleh Asep Cahyana dimuat pada 3 Juli 2023. <https://news.detik.com>. Kolom ini mengulas bagaimana kasus-kasus pengangkatan dan pemberhentian perangkat desa masih banyak cacat prosedur.



dan tanggung jawab selama 60 (enam puluh) hari kerja berturut-turut, tidak lagi memenuhi persyaratan sebagai perangkat desa serta tidak melaksanakan tugas dan tanggung jawab sebagai sekretaris desa. Pelapor merasa keberatan dengan keputusan ini dan menyampaikannya langsung kepada Kepala Desa Talikumain selaku pimpinan yang menerbitkan pemberhentian jabatannya dan Camat Tambusai selaku pemberi rekomendasi. Hal yang terjadi adalah pelapor mengeluh bahwa keberatan pelapor tidak ditindaklanjuti oleh terlapor.

Tim Pemeriksa Ombudsman RI Perwakilan Riau menindaklanjuti laporan pelapor dengan meminta klarifikasi tertulis kepada terlapor dan pihak terkait. Berdasarkan pemeriksaan, diperoleh hasil bahwa terdapat temuan cacat prosedur dalam proses pemberhentian pelapor. Dalam kasus ini, terlapor tidak melakukan proses pemberhentian sesuai prosedur meskipun telah memperoleh rekomendasi dari Camat. Sementara itu, Camat sebagai pihak terkait juga melakukan tindakan yang tidak cermat. Camat tidak menguji secara seksama usulan pemberhentian. Camat juga tidak membentuk tim yang bertugas mencari bukti atas kebenaran material sebelum memberikan rekomendasi pemberhentian pelapor sebagai Sekretaris Desa Talikumain. Tim pemeriksa Ombudsman RI Perwakilan Riau menyimpulkan bahwa telah terjadi praktik maladministrasi dalam proses pemberhentian pelapor.

Tim pemeriksa memberikan langkah koreksi dimana Kepala Desa Talikumain harus mencabut keputusan pemberhentian pelapor dan mengembalikannya sebagai Sekretaris Desa Talikumain. Camat Tambusai harus mencabut surat rekomendasi pemberhentian pelapor. Langkah koreksi ini dituangkan tim pemeriksa dalam Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP). Ombudsman RI Perwakilan Riau menyerahkan LAHP ini kepada Kepala Desa Talikumain dan Camat Tambusai yang disaksikan Wakil Bupati Rokan Hulu. Dalam prosesnya, pelapor resah karena langkah korektif belum dilaksanakan oleh terlapor dan pihak terkait dalam jangka waktu yang telah ditentukan. Bahkan, pelapor mendapat “ejekan” dari teman-temannya di asosiasi perangkat desa Rokan Hulu dalam grup *whatsapp* mereka dan menyebut bahwa LAHP kemungkinan besar tidak akan dilaksanakan terlapor dan pihak terkait.



Gambar 3.17 Pelapor dan Bukti Pelaksanaan LAHP di Wilayah Kerja Ombudsman RI Perwakilan Riau  
Sumber: Dokumentasi ORI Perwakilan Riau

Ombudsman RI Perwakilan Riau tidak tinggal diam untuk memastikan LAHP telah dilaksanakan terlapor maka tim pemeriksa senantiasa melakukan pengawasan. Untuk memastikan LAHP dilaksanakan, tim pemeriksa berkoordinasi dengan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintahan Desa (DPMPD) Kabupaten Rokan Hulu selaku pembina dan pengawas pemerintahan desa. Ombudsman Riau menekankan kepada lembaga ini bahwa tindakan yang dilakukan oleh terlapor dan pihak terkait (Camat) merupakan tindakan yang melanggar Undang-Undang dan peraturan Bupati Rokan Hulu. Terlapor dan pihak terkait yang semula kurang merespon LAHP Ombudsman RI Perwakilan Riau, pada akhirnya melaksanakan tindakan korektif yang diberikan. Terlapor sebagai Kepala Desa Talikumain mencabut keputusan pemberhentian pelapor dan mengembalikannya sebagai Sekretaris Desa Talikumain. Camat Tambusai sebagai pihak terkait juga mencabut surat rekomendasi pemberhentian pelapor yang sebelumnya diberikan kepada Kepala Desa Talikumain.

Jansarika Dauki sebagai pelapor kasus ini merasa terbantu dengan layanan yang diberikan Ombudsman RI Perwakilan Riau. Menurutnya, seandainya saja ada aplikasi yang merespon kepuasan pelanggan, maka Ombudsman akan diberi bintang lima. Atas penanganan kasus ini, pelapor membuktikan sendiri bahwa Ombudsman merupakan lembaga yang berintegritas dan imparial. Pelapor berjanji akan menjadi “duta” Ombudsman dan menyampaikan kepada publik tentang pengalaman yang dialaminya. Strategi tim pemeriksa dalam penanganan laporan ini berjalan dengan sukses. Tim mengkombinasikan komunikasi

lintas lembaga dengan pendekatan persuasif sehingga dapat mempengaruhi penyelenggara pelayanan publik untuk melakukan perbaikan.



### Kisah Maladministrasi Pemberhentian Perangkat Desa di Gorontalo

Sejumlah perangkat desa di Kabupaten Gorontalo mengeluh atas nasib mereka yang diberhentikan sepihak oleh Bupati. Mereka akhirnya melaporkan kasus ini kepada Ombudsman RI Perwakilan Gorontalo. Bagi pelapor, kasus pemberhentian ini tidak sesuai prosedur dan mekanisme yang berlaku. Polemik pemberhentian ini telah bergulir sejak awal tahun 2022. Tidak tanggung-tanggung, terdapat 185 (seratus delapan puluh lima) perangkat desa yang diberhentikan. Bupati berdalih bahwa pemberhentian ini bagian dari evaluasi kinerja perangkat desa di wilayah administrasi Kabupaten Gorontalo. Langkah ini diambil didasarkan pada Peraturan Bupati Gorontalo Nomor 19 Tahun 2021 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2016 tentang Perangkat Desa dan Peraturan Bupati Gorontalo Nomor 20 tahun 2021 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Desa di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Gorontalo.

Terkait laporan sejumlah perangkat desa ini, Ombudsman RI Perwakilan Gorontalo menemukan adanya tindakan maladministrasi penyelenggaraan evaluasi kinerja dan pemberhentian perangkat desa oleh Pemerintah Kabupaten Gorontalo. Pengawas eksternal pelayanan publik ini memandang bahwa Peraturan Bupati Gorontalo Nomor 19 dan Nomor 20 Tahun 2021 bertentangan dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 67 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 83 tahun 2015 tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Perangkat Desa. Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 67 tahun 2017 khususnya pasal 5 menyebutkan bahwa wewenang pemberhentian perangkat desa merupakan wewenang kepala desa setelah mendapatkan rekomendasi tertulis dari Camat dengan dasar perangkat desa tersebut telah meninggal dunia atau atas permintaan sendiri dan diberhentikan dengan ketentuan telah mencapai umur 60 (enam puluh) tahun, dinyatakan sebagai terpidana dengan ancaman paling sedikit 5 (lima) tahun, berhalangan tetap, tidak lagi memenuhi persyaratan sebagai perangkat desa atau telah melanggar larangan sebagai perangkat desa.

Asisten Ombudsman RI perwakilan Gorontalo telah melakukan serangkaian pemeriksaan dan menemukan bahwa tidak ada kewenangan Pemerintah Daerah dalam hal ini Bupati untuk melakukan evaluasi kinerja perangkat desa. Kewenangan pemberhentian perangkat desa berada pada Kepala Desa. Berdasarkan hal-hal ini, penyelenggaraan pemberhentian perangkat desa berdasarkan hasil evaluasi kinerja oleh Pemerintah Daerah dapat dikategorikan sebagai tindakan maladministrasi. Pemberhentian ini tidak sesuai dengan

prosedur. Atas temuan ini, Ombudsman Gorontalo kemudian menyimpulkan perlu dilakukan tindakan korektif kepada Pemerintah Daerah Kabupaten Gorontalo, sebagai berikut:

- 1) Pemerintah Daerah agar meninjau kembali Pasal 37 ayat (2) huruf c dan Bab IX. Peraturan Bupati Gorontalo Nomor 19 Tahun 2021 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2016 tentang Perangkat Desa;
- 2) Pemerintah Daerah agar tidak melakukan pemberhentian perangkat desa berdasarkan hasil evaluasi kinerja perangkat desa sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Bupati Gorontalo Nomor 19 Tahun 2021 karena bertentangan dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 67 tahun 2017
- 3) Apabila terdapat perangkat desa yang telah diberhentikan berdasarkan aturan tersebut agar kiranya pemberhentian dapat dibatalkan; serta
- 4) Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintahan Desa Kabupaten Gorontalo agar melakukan pendataan perangkat desa yang diberhentikan berdasarkan hasil evaluasi kinerja perangkat desa tahun 2021.



Gambar 3.18 Penyerahan LAHP ke Pemerintah Kabupaten Gorontalo dan Testimoni Pelapor  
Sumber: Dokumentasi ORI Perwakilan Gorontalo

Ombudsman RI melalui surat dengan nomor T/59/RM.02.05/0010.2022/1/2023 meminta kepada Pemerintah Kabupaten Gorontalo agar menyelesaikan permasalahan ini dengan rekomendasi yang diberikan. Dalam proses penyelesaian kasus ini, Ombudsman melakukan pertemuan bersama Sekretaris Daerah, Kepala Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintahan Desa (Dinas PMPD) beserta Kepala Bagian Hukum Kabupaten Gorontalo. Pertemuan tersebut menghasilkan komitmen dari Pemerintah Kabupaten Gorontalo untuk mengembalikan perangkat desa yang telah diberhentikan jika jabatan yang ditinggalkan belum terisi secara definitif. Pasca pertemuan ini, Pemerintah Kabupaten Gorontalo sudah melakukan pengembalian perangkat desa kurang lebih 40 orang, sedangkan 136 orang sisanya diupayakan penyelesaian melalui pilihan lain tanpa merugikan pelapor dengan menempatkan eks perangkat desa ini pada sektor pelayanan publik lainnya.



### 3.15 Standar Pelayanan Sertifikat Tanah Ditangani

Masalah pelayanan publik di lingkungan pemerintahan kerap kali menjadi buah bibir dan perhatian masyarakat. Ini terjadi seiring banyaknya kasus pelayanan publik yang dianggap kurang berpihak kepada kepentingan masyarakat. Dilihat dari sisi pola pelaksanaan, pelayanan publik memiliki berbagai kelemahan diantaranya kurang responsif, lambat, kurang informatif, kurang *accessible*, kurang koordinasi, birokratis, kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat, tidak ramah, inefisien serta tidak jelasnya waktu penyelesaian dan biaya pelayanan. Tidak dipungkiri bahwa kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah belum menunjukkan hasil yang memuaskan bagi masyarakat. Hal ini menjadi indikasi bahwa kualitas pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah masih rendah. Hasil penelitian Rohayatin *et al.* (2017)<sup>39</sup> mengungkap bahwa beberapa faktor penyebab belum berkualitasnya pelayanan publik antara lain akibat faktor SDM, tata laksana, pola pikir, budaya birokrasi, kepemimpinan yang transaksional, perilaku organisasi yang koruptif, lemahnya implementasi kebijakan, belum diterapkannya prinsip *good governance* dan hambatan komunikasi birokrasi.

---

<sup>39</sup> Penelitian ini mengungkap beberapa faktor penyebab belum optimalnya kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dalam birokrasi pemerintah. Rohayatin, *et. al.*, (2017). Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Birokrasi Pemerintahan. Jurnal Caraka Prabhu.

Ombudsman RI mencatat bahwa kepatuhan standar pelayanan publik masih tergolong rendah. Mutu kualitas pelayanan yang rendah ini dapat mengikis kepercayaan publik kepada aparat pemerintah<sup>40</sup>. Seturut dengan itu, Presiden Jokowi juga memberikan penekanan agar pemerintah terus meningkatkan pelayanan publik. Hal ini disampaikan Presiden saat memberikan sambutan pada Penganugerahan Predikat Kepatuhan Tinggi Standar Pelayanan Publik pada 29 Desember 2021 di Jakarta<sup>41</sup>. Menurut Presiden Jokowi, tuntutan masyarakat terus meningkat sehingga tidak akan ada toleransi bagi aparat pemerintah yang memberi pelayanan dengan lambat, berbelit-belit, tidak ramah dan tidak responsif. Pelayanan publik merupakan bukti nyata kehadiran negara di tengah masyarakat. Presiden menekankan bahwa pelayanan yang baik akan meninggalkan kesan yang baik. Sebaliknya, pelayanan yang buruk akan memberikan persepsi yang buruk. Jika dibiarkan maka dapat menurunkan kepercayaan dan kredibilitas penyelenggara negara.

Persyaratan yang berbelit dan waktu layanan yang lambat adalah dua isu yang selalu mengiringi kasus ketidakpuasan pelayanan publik. Survei yang dilakukan Populi Center pada 1-9 Desember 2021 lalu dengan mengambil sampel 1.200 responden berusia 17 tahun ke atas di 34 provinsi<sup>42</sup> mengungkap bahwa persyaratan berbelit dan waktu pelayanan yang lambat menempati posisi teratas masing-masing 11,4 persen dan 11,3 persen. Hal ini menunjukkan bahwa kedua isu ini belum dikelola dengan baik oleh aparat pemerintah. Hal yang mencengangkan justru dari laporan yang disampaikan Ombudsman RI pada 31 Desember 2023 dimana persoalan maladministrasi yang menduduki porsi tertinggi adalah “tidak memberikan pelayanan” dengan persentase sebesar sebesar 40 persen.

---

<sup>40</sup> Penjelasan ini diungkap Ombudsman RI Perwakilan NTB dalam kegiatan Workshop Pendampingan Penilaian Kepatuhan terhadap UU No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, tanggal 24-25 Mei 2021 di Mataram. Lihat <https://ombudsman.go.id>

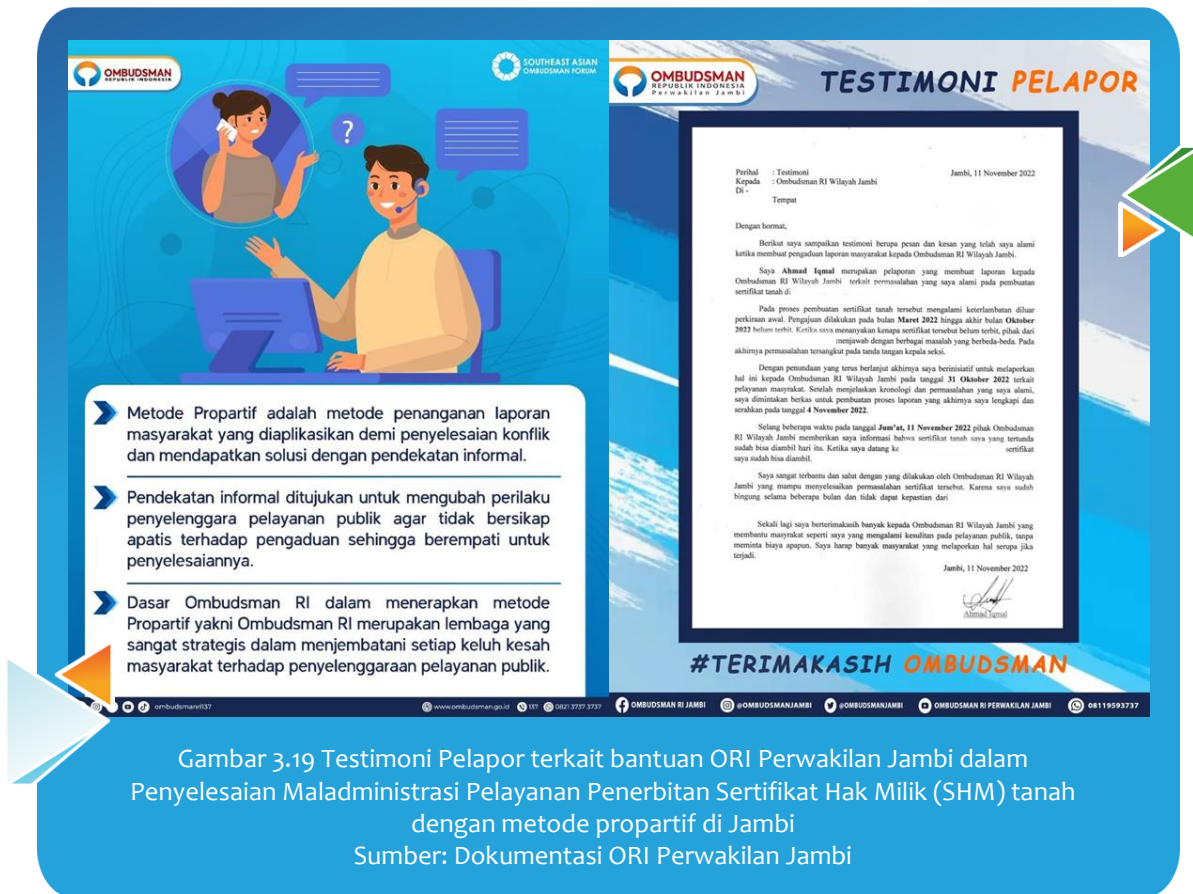
<sup>41</sup> Kegiatan ini diulas oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi pada 30 Desember 2021 dengan judul artikel “Presiden: Tidak Ada Toleransi Bagi Pelayanan Publik yang Lambat dan Berbelit”. <https://menpan.go.id>

<sup>42</sup> Data ini diungkap oleh Cindy Mutia Annur pada 20 Desember 2021 dengan artikel “Ragam Masalah Utama pada Pelayanan Publik”. <https://databoks.katadata.co.id> Survei yang dilakukan Populi Center terhadap 1.200 responden di 34 provinsi menunjukkan bahwa masalah utama layanan publik yang paling banyak dikeluhkan adalah persyaratan berbelit (11,4%), waktu pelayanan yang lambat (11,3%), pelayanan publik kurang transparan (9,7%), birokrasi yang berbelit (9,3%), sarana dan prasarana yang tidak memadai (8,6%), biaya mahal (8,4%), pelayanan tidak sesuai (6,2%), pungutan liar (4,8%), ketidakjelasan prosedur (3,8%), tidak responsif terhadap pengaduan (3,6%), kualitas/kompetensi SDM rendah (3%) dan perilaku pelayanan kurang ramah (2,7%).

Pada tahun 2021, Ombudsman RI Perwakilan Jambi telah menerima aduan dengan kasus substansi bidang pertanahan sebanyak 1.228 laporan dan meningkat menjadi 1.301 laporan pada tahun 2022. Aduan ini datang dari berbagai latar belakang masyarakat diantaranya aduan yang berasal dari pelapor dengan inisial “S” dan “A”. Laporan keduanya ini terkait lambatnya penerbitan sertifikat oleh Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kantor Wilayah Jambi. Padahal berdasarkan Peraturan Kepala BPN Nomor 1 tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan disebutkan bahwa pelayanan sertifikat hak milik perorangan memiliki rentang waktu penyelesaian 38 - 97 hari sesuai dengan luasan tanah.

Pelapor berinisial “S” mengadu kepada Ombudsman RI Perwakilan Jambi pada Bulan Juni 2022 terkait lambatnya pelayanan penerbitan sertifikat (SHM) tanah. Pelapor mengeluh bahwa proses penerbitan SHM tanahnya terhambat di BPN Kantor Wilayah Jambi. Meskipun telah ditindaklanjuti berkali-kali untuk mengecek perkembangan, namun sudah lebih dari 6 bulan SHM tersebut tidak kunjung terbit. Kasus serupa terjadi pada pelapor berinisial “A”. Pelapor ini juga menyampaikan keluhan kepada Ombudsman perwakilan Jambi terkait masalah yang sama. Dia menjelaskan bahwa BPN Kantor Wilayah Jambi telah menelantarkan permohonannya. Permohonan sertifikat telah diajukan pelapor sejak Bulan Maret 2022, namun sampai dengan Oktober 2022 belum kunjung terbit. Jadi sudah lebih dari 7 bulan permohonannya ditelantarkan tanpa kejelasan. Dilihat dari kasusnya, kedua pelapor mengalami pelayanan yang buruk dari sisi waktu. Praktik pelayanan publik BPN Kantor Wilayah Jambi tidak menunjukkan kinerja yang baik sesuai dengan Peraturan Kepala BPN Nomor 1 tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan.

Berdasarkan hasil pemeriksaan Ombudsman RI Perwakilan Jambi, telah ditemukan maladministrasi penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi terlapor berupa penundaan berlarut. Atas laporan aduan ini, Ombudsman Jambi sebagai lembaga pengawas eksternal pelayanan publik menindaklanjutinya dengan pendekatan propartif (progresif dan partisipatif). Pendekatan ini bertumpu pada nilai-nilai keadilan dalam proses penanganan pengaduan masyarakat. Pendekatan propartif juga memiliki nilai-nilai humanis, komunikasi para pihak untuk memudahkan eksplorasi emosi dengan menghadirkan solusi yang produktif sebagai fokusnya. Pendekatan propartif khususnya dilakukan kepada narahubung atau *focal point* di instansi terlapor.



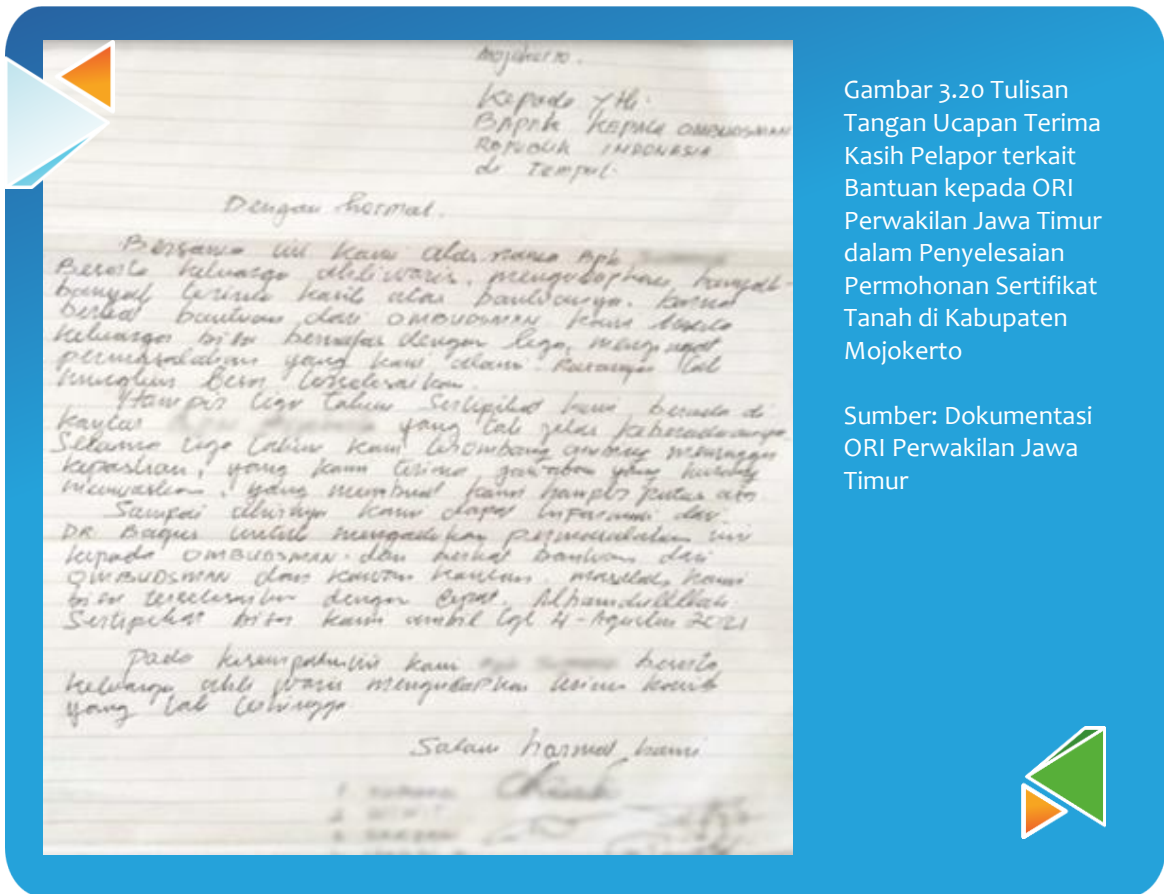
Gambar 3.19 Testimoni Pelapor terkait bantuan ORI Perwakilan Jambi dalam Penyelesaian Maladministrasi Pelayanan Penerbitan Sertifikat Hak Milik (SHM) tanah dengan metode propartif di Jambi  
 Sumber: Dokumentasi ORI Perwakilan Jambi

Metode propartif ini akhirnya membuahkan hasil. Kedua pelapor telah mendapatkan layanan kembali dari terlapor. Sertifikat pelapor “S” dan “A” akhirnya dapat diselesaikan sesuai ketentuan yang berlaku. Pelapor “S” diminta terlapor untuk memenuhi prosedur berupa pengumuman di koran dengan masa tunggu 30 hari kalender. Prosedur ini baru diinformasikan kepada “S” setelah Ombudsman melakukan komunikasi. Pasca tindak lanjut yang dilakukan Ombudsman, sertifikat kedua pelapor telah diterbitkan oleh terlapor dengan jangka waktu yang tidak terlalu lama. Sertifikat SHM milik pelapor “S” telah diterbitkan pada Juli 2022 sedangkan milik pelapor “A” diterbitkan pada November 2022. Dari kedua laporan ini dapat diperoleh pembelajaran bahwa pendekatan propartif akan menghasilkan hubungan baik antara Ombudsman, terlapor, maupun pelapor. Pendekatan ini sangat penting dalam penyelesaian laporan pengaduan penyelenggaraan pelayanan publik dan menghadirkan solusi yang produktif.

Lembaga pengawas eksternal pelayanan publik di Jawa Timur banyak menerima laporan aduan tentang pelayanan pertanahan yang lambat dan berlarut-larut. Salah satunya seperti laporan aduan dari Saudara “S”, yang mengeluhkan permohonan pemecahan sertifikat tanahnya yang tidak kunjung selesai di Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Mojokerto. Pelapor menceritakan kronologi kejadian dimana pada Maret 2018, pelapor melakukan permohonan balik nama dan pecah sertifikat di Kantor BPN Kabupaten Mojokerto. Untuk mengurus ini, pelapor juga telah mengeluarkan banyak biaya. Petugas Kantor BPN menjanjikan bahwa sertifikat tersebut bisa diselesaikan segera. Pada Juni 2018, pelapor mendapat informasi bahwa sertifikat balik nama telah diterbitkan. Dengan demikian, proses berikutnya adalah proses pemecahan sertifikat. Pada kenyataannya dalam rentang waktu antara tahun 2018-2021, pelapor belum juga mendapatkan kepastian sertifikat yang dimohonkannya. Beberapa kali pelapor datang langsung ke Kantor BPN Mojokerto untuk menanyakan status permohonannya, namun hanya dijawab oleh petugas -"sabar ya pak". Pelapor sudah merasa putus harapan karena sertifikat ini tidak kunjung selesai. Akhirnya pada Juli 2021, pelapor mengadu kepada Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur. Bagi pengawas eksternal pelayanan publik yang didirikan pada tahun 2010 ini, penundaan berlarut permohonan pelayanan sertifikat termasuk kasus maladministrasi.

Permasalahan sertifikat ini ditindak lanjuti oleh Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur dengan pendekatan propartif (progresif dan partisipatif). Pendekatan ini menggunakan nilai-nilai humanis, komunikasi para pihak untuk menghadirkan solusi yang produktif. Langkah pertama dalam proses penyelesaian, Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur melakukan klarifikasi kepada Kantor BPN Kabupaten Mojokerto. Klarifikasi disampaikan secara tertulis. Tidak berlangsung lama, pada Agustus 2021, Kantor BPN Kabupaten Mojokerto mengirim surat tanggapan.

Isi surat tanggapan tersebut pada intinya menjelaskan bahwa Kantor BPN Kabupaten Mojokerto telah menerbitkan permohonan pelayanan pendaftaran balik nama dan pemecahan sertifikat milik pelapor. Akhirnya, pengaduan pelapor telah menemui titik terang. Untuk memastikan ini, tim Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur lantas menghubungi pelapor. Lembaga pengawas eksternal pelayanan publik ini menjelaskan bahwa permohonan pelayanan sertifikat pelapor telah selesai. Untuk memastikannya maka pelapor diminta untuk mengambil sertifikat tersebut di Kantor BPN Kabupaten Mojokerto.



Gambar 3.20 Tulisan Tangan Ucapan Terima Kasih Pelapor terkait Bantuan kepada ORI Perwakilan Jawa Timur dalam Penyelesaian Permohonan Sertifikat Tanah di Kabupaten Mojokerto

Sumber: Dokumentasi ORI Perwakilan Jawa Timur

Pelapor merasa senang atas penyelesaian aduan pelayanan publik melalui Ombudsman. Pelapor tidak lupa mengucapkan rasa terima kasihnya kepada Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur. Hal yang menarik adalah untuk mengungkapkan rasa terima kasih ini, pelapor mengungkapkannya melalui surat resmi. Surat tersebut ditulis secara langsung menggunakan jari-jemarinya. Surat ini ditujukan kepada Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur dimana isinya mengungkapkan rasa terima kasih yang tidak terhingga atas penyelesaiannya.

### 3.16 Maladministrasi Kredit Pemilikan Rumah Diatasi

Kredit Pemilikan Rumah (KPR) perbankan pada periode Juni 2023 mencapai Rp660,8 triliun atau tumbuh 10,12 persen dari periode yang sama tahun 2022<sup>43</sup>. Meskipun demikian, pertumbuhan ini tidak menganulir permasalahan yang menghinggapinya, baik masalah *NonPerforming Loan*<sup>44</sup> (NPL) maupun masalah keluhan konsumen. Menurut Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), banyak konsumen mengeluh seputar pembelian perumahan. Keluhan tersebut baik terhadap layanan *developer* maupun KPR diantaranya: 1) Hak berupa sertifikat tidak diberikan/ tidak jelas; 2) Penetapan luran Pemeliharaan Lingkungan (IPL) secara sepihak; 3) Pembatalan pemesanan unit; 4) Status kepemilikan tidak jelas; 5) Jadwal serah terima terlambat; 6) Perubahan *site plan*/ pengalihan fasilitas sosial dan umum; 7) Penaan biaya tambahan di luar perjanjian<sup>45</sup>.

Seturut dengan BPKN, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) juga mengungkapkan temuan tentang sengkaret layanan KPR. Pengawasan yang dilakukan oleh OJK<sup>46</sup> semisal di wilayah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung saja telah menemukan lima masalah dalam Kredit Pemilikan Rumah yaitu 1) Sengketa klaim asuransi jiwa kredit; 2) *Developer* belum menyerahkan agunan kepada bank; 3) Debitur menjual agunan tanpa sepengetahuan pihak bank; 4) *Developer* wanprestasi menyelesaikan kewajiban pembangunan rumah dan 5) Sertifikat hilang karena lemahnya penatausahaan bank. Selama ini proses KPR banyak melibatkan perbankan dengan status Badan Usaha Milik Negara (BUMN) seperti Bank Tabungan Negara (BTN), Bank Negara Indonesia (BNI), Bank Syariah Indonesia (BSI) dan perbankan BUMN lainnya. Untuk itu, pengaduan masyarakat untuk sengkaret KPR pada bank BUMN ini menjadi perhatian pengawas eksternal pelayanan publik/Ombudsman. Ombudsman memiliki wewenang untuk mengawasi proses pelayanan publik pada Institusi BUMN sesuai dengan UU Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman RI termasuk juga BUMN sektor perbankan pada industri keuangan. Ombudsman menilai bahwa kehadiran institusi BUMN juga didorong untuk mensejahterakan masyarakat melalui pemberian pelayanan publik yang efektif dan efisien. Dalam konteks ini, perlindungan nasabah bank BUMN menjadi salah satu yang perlu diperhatikan Ombudsman.

<sup>43</sup> Informasi ini diperoleh dari artikel berita yang ditulis oleh Dina Mirayanti dan Selvi Mayasari. Reporter Kontan.co.id. Artikel berjudul “KPR Bermasalah di Indonesia Tembus Rp17 Triliun”, ditulis pada 14 Agustus 2023 dalam tautan <https://keuangan.kontan.co.id>

<sup>44</sup> *Non Performing Loan* adalah kondisi pinjaman dengan kondisi debitur gagal melakukan pembayaran yang dijadwalkan untuk jangka waktu tertentu.

<sup>45</sup> Informasi ini diungkap oleh Samuel Pablo dalam artikel berita “BPKN: Keluhan Utama Konsumen Kebanyakan Soal Sertifikat Rumah” pada 30 Juli 2018. Tautan berita CNBC Indonesia. <https://cnbcindonesia.com>

<sup>46</sup> Pernyataan ini disampaikan OJK dalam acara diskusi bersama Ombudsman RI Perwakilan Bangka Belitung dengan tema “Pengawasan dan Perlindungan Konsumen Jasa Layanan Kredit Pemilikan Rumah (KPR)” pada 16 Mei 2023. Kegiatan ini ditulis dalam artikel berita “Perkuat Pengawasan Layanan Kredit Pemilikan Rumah, Ombudsman Babel Gandeng OJK Kanreg 7 Sumbagsel” oleh Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung tanggal 16 Mei 2023 dalam tautan <https://ombudsman.go.id>

Ombudsman Republik Indonesia mengungkapkan terdapat bank BUMN yang masih bermasalah dalam pelayanan KPR. Misal Bank Tabungan Negara (BTN), terdapat sekitar 600 konsumen belum menerima sertifikat meskipun mereka telah melakukan pelunasan KPR. Ombudsman menemukan data tersebut di Kota Medan, Kabupaten Bandung, Kabupaten Sumedang, Kabupaten Garut, Kabupaten Gresik dan Kota Bitung yang menjadi sampel kajian cepat lembaga pengawas eksternal pelayanan publik ini. Data 600 kasus tersebut hanya merupakan sampel. Jumlah kasus bisa saja lebih dari itu<sup>47</sup>. Ombudsman RI, dalam dialog publik dengan tema “Maladministrasi dalam Tata Kelola Layanan KPR” tanggal 30 Juni 2022, mengungkapkan bahwa selama kurun waktu tahun 2019 hingga pertengahan tahun 2022<sup>48</sup>, Ombudsman RI telah menerima kasus KPR antara lain terkait berlarutnya penyerahan agunan kredit (88 laporan), percepatan pelunasan KPR (18 laporan) dan lelang agunan (14 laporan), berlarutnya klaim asuransi jiwa atas nasabah KPR meninggal dunia, kekeliruan dalam verifikasi dan *appraisal* KPR, tidak disetujuinya restrukturisasi kredit, perubahan nominal angsuran, kredit macet, berlarutnya permohonan dokumen, dan pengenaan biaya atas pelunasan KPR.



#### Kisah Maladministrasi Layanan Kredit KPR di Kepulauan Bangka Belitung

Pada 5 Desember 2022, Ombudsman telah menerima aduan terkait layanan kredit KPR. Pelapor menceritakan bahwa anaknya memiliki KPR melalui salah satu bank BUMN. Kredit Pemilikan Rumah (KPR) tersebut telah berjalan beberapa tahun dan memiliki skema asuransi jiwa. Pelapor juga menginformasikan bahwa anaknya sebagai debitur KPR telah berpulang dan semestinya telah putus status debeturnya dan tidak lagi mencicil KPR. Pada kenyataannya, pihak terlapor masih memotong cicilan melalui rekening tabungan almarhum. Disamping itu, almarhum juga memiliki hak untuk mendapatkan sertifikat rumah (SHM) atas berakhirnya status debitur. Pasca meninggalnya debitur, pelapor selaku pihak keluarga berupaya mengurus sertifikat rumah debitur namun proses ini belum menunjukkan hasil yang diharapkan.

Dalam kurun waktu hampir 10 (sepuluh) bulan sejak debitur meninggal, sertifikat SHM rumah debitur ini belum diserahkan ke keluarganya dengan alasan klaim asuransi jiwa bermasalah. Dampaknya adalah pembayaran cicilan KPR masih berlangsung dan mengambil dari uang yang tersedia di rekening debitur. Pelapor menceritakan bahwa dia selaku pihak keluarga telah beberapa kali menghubungi pihak bank melalui telepon, namun tidak ada kejelasan informasi dari petugas bank. Bahkan, pelapor juga telah mendatangi secara langsung pihak bank namun belum juga memperoleh kepastian penyelesaian KPR. Akibat

<sup>47</sup> Informasi ini berdasarkan Siaran Pers Ombudsman RI Nomor 076/HM.01/XII/2022 pada 29 Desember 2022.

<sup>48</sup> Beberapa data yang disajikan diperoleh dari saluran berita pada <https://ombudsman.go.id> dengan judul artikel berita “Pengawasan Sektor Perbankan, Ombudsman RI Lakukan Rapid Assesment Tata Kelola KPR”. Ditulis pada 30 Juni 2022.



proses yang berlarut-larut maka pihak keluarga melaporkan kasus ini ke Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung.

Atas aduan pelapor, Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung segera melakukan serangkaian tindak lanjut pemeriksaan dengan melakukan permintaan keterangan kepada bank sebagai terlapor. Ombudsman juga meminta keterangan kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Kantor Regional VII Sumatera Bagian Selatan Palembang sebagai pihak terkait. Pemeriksaan dan permintaan keterangan ini bertujuan untuk mendapatkan informasi secara utuh atas kendala layanan KPR keluarga debitur. Dari hasil pemeriksaan, Ombudsman menemukan titik kendala layanan KPR ini yaitu belum tersedianya surat deklarasi debitur yang semestinya dikirimkan bank kepada pihak asuransi jiwa. Itulah penyebab polis asuransi jiwa belum terbit sehingga klaim pelunasan KPR belum dapat dilakukan pihak bank. Berdasarkan kesepakatan, pihak bank memiliki komitmen untuk mengurus penyelesaian polis asuransi jiwa dan dokumen sertifikat yang menjadi hak debitur atau pihak keluarganya.

The infographic features a blue background with white and orange accents. At the top left, it displays the logos for Ombudsman Republik Indonesia, ASEAN Indonesia 2025, and Southeast Asian Ombudsman Forum. The main text on the left describes bureaucratic delays in public services. Below the text is an image of a gavel and a stack of papers. On the right, a photograph shows a man in a blue batik shirt and a woman in a green batik dress standing outdoors, with the man holding a certificate. At the bottom left, contact information is provided: phone numbers 0811 973 3737 and 0717 9114193, and an Instagram handle @ombudsmanbabel137.

Dalam konteks pemerintahan atau administrasi publik, penundaan berlarut terjadi karena birokrasi yang berlebihan, prosedur yang rumit, atau kurangnya efisiensi. Hal-hal tersebut mengakibatkan penundaan dalam pemberian layanan publik, pengambilan keputusan, atau pelaksanaan kebijakan yang mengakibatkan panjang waktu penyelesaian lebih dari ketentuan yang berlaku.

0811 973 3737 0717 9114193 @ombudsmanbabel137

Gambar 3.21 Pelapor dan Sertifikat SHM miliknya setelah dibantu oleh Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung dalam Maladinistrasi Penundaan Berlarut Layanan Kredit KPR  
Sumber: Dokumentasi ORI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung

Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung berhasil menyelesaikan aduan pelapor. Pada tanggal 2 Mei 2023, bersama Ombudsman diselenggarakan pertemuan antara pelapor dengan pihak bank sebagai terlapor. Pertemuan tersebut menghasilkan penyelesaian bahwa pihak bank memenuhi komitmennya dengan menyerahkan sertifikat SHM rumah milik debitur kepada pelapor sebagai perwakilan keluarga. Pihak bank juga telah mengurus hak tanggungan (Roya<sup>49</sup>) di kantor pertanahan setempat. Tak lupa juga pihak bank mengembalikan uang sejumlah Rp2.396.445,00 kepada pihak keluarga atas dana yang ditarik dari rekening debitur untuk cicilan KPR yang terlanjur dibayarkan. Pelapor dan pihak keluarga debitur merasa puas atas layanan penyelesaian pengaduan dari Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung. Pelapor mengucapkan terima kasih dan mendukung penuh pengawasan eksternal pelayanan publik yang dilakukan Ombudsman RI di daerah.



### Kisah Maladministrasi Layanan Kredit KPR di Kota Bekasi

Pada tahun 2022, Ombudsman RI Perwakilan Jakarta Raya telah menerima laporan dari seorang nasabah bank BUMN di daerah Kota Bekasi. Pelapor ini mengadukan kejadian yang dialaminya karena adanya pelayanan buruk dari pihak bank. Pelapor menceritakan bahwa dia kesulitan mendapatkan Sertifikat Hak Milik (SHM) atas rumah yang telah dicicilnya meskipun cicilan tersebut telah lunas tahun 2015. Pelapor sudah berupaya mengurus ini selama 6 tahun akan tetapi tidak juga membuahkan hasil sehingga dia mengadukan masalah ini kepada Ombudsman RI Perwakilan Jakarta Raya.

Tim Ombudsman RI Perwakilan Jakarta Raya menindaklanjuti laporan ini dan meminta keterangan dari pelapor. Tim juga mempelajari beberapa dokumen terkait KPR pelapor. Dalam proses penyelesaian, Ombudsman RI Perwakilan Jakarta Raya menyambangi kantor cabang Bank BUMN sebagai pihak terlapor. Tim pengawas eksternal pelayanan publik ini meminta keterangan kepada terlapor, pihak pengembang dengan melibatkan pelapor. Dalam proses penyelesaian, Ombudsman RI Perwakilan Jakarta Raya melakukan upaya dengan pendekatan yang humanis dan mengedepankan musyawarah sehingga proses pencarian informasi dan penggalian akar permasalahan dapat berjalan dengan baik. Berdasarkan hasil musyawarah diketahui bahwa akar permasalahan adalah tidak tersedianya dokumen-dokumen pendukung untuk mengurus sertifikat SHM rumah. Dokumen pendukung antara lain Akta Jual Beli (AJB) dan bukti bayar Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) ini diduga hilang. Untuk itu disepakati agar dibuat AJB baru serta dibayarkan kembali BPHTB-nya. Antar pihak baik pelapor, terlapor dan pihak pengembang sebagai pihak terkait telah bersepakat akan saling berkoordinasi untuk mengurus dokumen-dokumen tersebut. Tidak

---

<sup>49</sup> Roya adalah sebuah pembuktian bahwa seseorang telah terbebas dari tanggungan hutang atau cicilan dari lembaga pemberi kredit atau pinjaman. Dokumen roya adalah bagian dari wewenang BPN untuk menerbitkannya ketika sebuah tanggungan atas rumah atau tanah telah terlunasi.



berlangsung lama, setelah AJB diperbaharui serta tersedianya bukti bayar BPHTB maka sertifikat SHM pelapor dapat diterbitkan. Pelapor mengucapkan terima kasih atas segala bantuan Ombudsman karena telah memfasilitasi hambatan sertifikat SHM rumahnya tersebut. Dari kisah ini, sekali lagi bukti negara hadir bagi masyarakat, khususnya dalam pemenuhan hak masyarakat untuk mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang telah disampaikan. Pelayanan publik pada hakikatnya terkait dengan kehadiran hati dimana upaya konkretnya adalah titik terpenting untuk memenuhi harapan masyarakat. Indikatornya adalah tangibilitas, reliabilitas, *responsiveness*, empati dan *assurance* pelayanan.

### 3.17 Ijazah Ditahan, Sekolah Ditindak

Masih banyak kasus maladministrasi terjadi di lingkungan sekolah. Salah satu diantaranya terkait penahan ijazah siswa oleh pihak sekolah setelah siswa dinyatakan lulus. Ijazah adalah hak mendasar siswa, tanpa diperolehnya ijazah maka siswa yang bersangkutan sulit untuk melanjutkan ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi. Hal ini termasuk juga bagi mereka yang memilih untuk bekerja, karena mereka akan sulit mendapatkan pekerjaan tanpa bukti kelulusan pendidikan terakhir.

Kasus maladministrasi terkait ijazah ini marak terjadi di hampir seluruh satuan pendidikan di Indonesia. Beberapa kasus di Surabaya misalnya, seorang pelajar putri SMA ijazahnya ditahan oleh pihak sekolah lantaran memiliki tunggakan mencapai Rp8 juta<sup>50</sup>. Kasus lain, aksi protes sejumlah wali murid dan siswa SMA Negeri 9 Surabaya pernah terjadi lantaran ijazah mereka ditahan pihak sekolah karena belum melunasi iuran sekolah. Kasus ini juga menjadi perhatian oleh DPRD Provinsi Jawa Timur dan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur<sup>51</sup>.

Temuan lainnya terjadi di Provinsi Lampung. Tiga siswi alumni SMA Negeri 1 Terusan Nunyai Lampung Tengah yang ijazahnya ditahan beritanya menyeruak hingga disoroti oleh DPRD Lampung Tengah<sup>52</sup>. Begitu juga laporan jurnalis dari detik.com bahwa dua alumni SMA Negeri 5 Bandar Lampung mengaku Surat Keterangan Lulus (SKL) dan ijazah mereka ditahan pihak sekolah karena tak mampu membayar uang komite. Tagihan uang komite tersebut mencapai jutaan rupiah dan harus dibayarkan sebagai syarat untuk mengeluarkan

---

<sup>50</sup> Informasi ini pernah dimuat dalam artikel berita dengan judul “Masih Ada sekolah Tahan Ijazah Siswa Karena Tunggakan” ditulis oleh Manda Roosa. <https://suarasurabaya.net>

<sup>51</sup> Kasus ini diberitakan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur pada tanggal 14 Juni 2022. <https://ombudsman.go.id>

<sup>52</sup> Informasi ini dimuat dalam artikel berita dengan judul “Ancaman Pidana Bagi Sekolah yang Tahan Ijazah Siswa”. Ditulis oleh Aan tanggal 10 Maret 2023 pada tautan <https://radarmetro.disway.id>

ijazah<sup>53</sup>. Beberapa kasus ini hanya bagian kecil yang ditemukan. Jumlah kasus sebenarnya diduga sangat banyak dan hampir terjadi di banyak sekolah. Misalnya, Baznas Kota Surabaya pada tahun 2022 telah membantu menebus 729 ijazah siswa yang ditahan oleh 25 sekolah SMA/SMK/ sederajat di Kota Surabaya. Nilai untuk menebusnya mencapai Rp1,7 miliar atau rata-rata sebesar Rp2,3 juta jumlah tunggakan setiap siswa. Ombudsman RI berupaya memantau kasus maladministrasi ini. Banyak laporan pengaduan yang masuk pada Ombudsman RI perwakilan di daerah terkait penahanan ijazah oleh pihak sekolah. Ombudsman menekankan bahwa tindakan penahanan ijazah tersebut bertentangan dengan peraturan yang berlaku utamanya Peraturan Sekretaris Jenderal Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan terkait Spesifikasi Teknis, Bentuk dan Tata Cara Pengisian Blanko Ijazah Pendidikan Dasar dan Pendidikan Menengah yang diterbitkan setiap tahun ajaran. Peraturan Sekretaris Jenderal Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 23 tahun 2020 tentang Spesifikasi Teknis, Bentuk dan Tata Cara Pengisian Blanko Ijazah Pendidikan Dasar dan Pendidikan Menengah tahun ajaran 2020/2021 pada Pasal 7 ayat 8 dikatakan dengan jelas bahwa “Satuan Pendidikan dan Dinas Pendidikan tidak diperkenankan untuk menahan atau tidak memberikan ijazah kepada pemilik ijazah yang sah dengan alasan apapun”.



### Kisah Maladministrasi Ijazah Sekolah di Jawa Barat

Seorang ibu pernah melaporkan keluhan kepada Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat. Awalnya ibu ini berkonsultasi melalui *whatsapp* pengaduan yang ditindaklanjuti oleh Ombudsman sebagai laporan. Pelapor menceritakan perihal ijazah anaknya yang ditahan oleh salah satu sekolah kejuruan di Kota Cirebon. Penahanan ijazah ini telah berlangsung selama 2 (dua) tahun. Penahanan ijazah dilakukan pihak sekolah akibat masih adanya tunggakan biaya administrasi yang belum dilunasi oleh anaknya. Menurut pelapor, seluruh biaya administrasi tersebut telah dibayarkan lunas diawal saat anaknya masuk di sekolah tersebut. Masalahnya, ketika terjadi pergantian Kepala Sekolah, kebijakan pungutan biaya administrasi bertambah. Keputusan ini tidak melalui rapat bersama orang tua/ wali murid. Pelapor merasa keberatan karena keputusan ini tidak sesuai dengan perjanjian sekolah. Karena merasa pungutan itu semena-mena, maka pelapor enggan membayar. Akibat belum membayar tunggakan ini, pasca lulus sekolah pada Juni 2021, anak pelapor tidak mendapatkan ijazah dari pihak sekolah. Pelapor telah ke sekolah untuk meminta ijazah tersebut, namun pihak sekolah tetap tidak memberikannya dan hal ini sudah berlangsung 2 (dua) tahun sejak kelulusan anaknya.

---

<sup>53</sup> Jurnalis detiksumut, Tommy Saputra melakukan investigasi terhadap dua alumni sekolah SMA Negeri 5 Bandar Lampung dan menulis dalam artikel berita berjudul “Ijazah Siswi SMA 5 Bandar Lampung Ditahan Sekolah karena Belum Lunasi Komite” pada tanggal 19 Mei 2023. <https://detik.com/sumut/berita>



Tim Keasistenan Pengaduan Masyarakat (Dumas) Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat menindaklanjuti kasus ini dengan berkoordinasi dengan pihak terkait. Ombudsman menghubungi Kantor Cabang Dinas (KCD) Pendidikan Provinsi Jawa Barat yang ditempatkan di Kota Cirebon. Ombudsman meminta agar KCD melakukan penelusuran atas permasalahan pelapor. Tak lupa, Ombudsman mengingatkan kepada KCD bahwa penahanan ijazah oleh satuan pendidikan bertentangan dengan Peraturan Sekretaris Jenderal Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 23 tahun 2020 sehingga masuk dalam kategori maladministrasi. Dari peraturan ini jelas bahwa pihak sekolah dilarang menahan ijazah siswa dengan alasan apapun baik karena tunggakan keuangan yang bersifat materiil maupun alasan non materiil.

The infographic is divided into two main sections. The left section, titled '10 Bentuk Maladministrasi' (10 Types of Maladministration), lists ten categories of maladministration based on Regulation No. 48 of 2020. The right section features a large headline: '2 (dua) tahun lebih Ijazah ditahan Sekolah' (2 (two) years longer school certificate held), followed by a sub-headline: 'Akhirnya bisa diambil setelah konsultasi dengan Ombudsman' (Finally can be taken after consultation with Ombudsman), and a quote: 'penyelesaian laporan melalui konsultasi' (report resolution through consultation). Below the text is an image of a 'CERTIFICATE OF Achievement' with a name field filled with 'Name Surname'. At the bottom of both sections are contact details for the Ombudsman RI Representative Office in West Java, including the phone number 137 and various social media icons.

**10 Bentuk Maladministrasi**  
\*Berdasarkan Peraturan Ombudsman RI Nomor 48 Tahun 2020

1. Penundaan Berlarut
2. Tidak Memberikan Pelayanan
3. Tidak Kompeten dalam memberikan pelayanan
4. Penyalahgunaan wewenang untuk Kepentingan pribadi atau kelompok
5. Permintaan Imbalan berupa uang atau barang agar mendapat pelayanan
6. Penyimpangan prosedur
7. Bertindak tidak patut
8. Keberpihakan dalam membuat keputusan dalam pelayanan
9. Konflik kepentingan
10. Diskriminasi terhadap suatu suku, agama, ras, jenis kelamin dan sebagainya

**2 (dua) tahun lebih Ijazah ditahan Sekolah**  
Akhirnya bisa diambil setelah konsultasi dengan Ombudsman  
*"penyelesaian laporan melalui konsultasi"*

**Segera Laporkan ke Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Barat jika menemukan maladministrasi, ya!**

137 08119863737 (022)7103733 ombudsmanri137jabar

Gambar 3.22 Bentuk Maladministrasi Pelayanan Publik yang dapat Dikonsultasikan dan Dilaporkan ke Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat  
Sumber: Dokumentasi ORI Perwakilan Jawa Barat

Atas permintaan Ombudsman, KCD segera melakukan penelitian dan koordinasi dengan pihak sekolah. Setelah mendapat teguran dari KCD, tidak lama kemudian pihak terlapor memanggil pelapor untuk menyelesaikan permasalahan. Dalam kesempatan tersebut, pihak terlapor memberikan ijazah kepada anak pelapor. Tidak hanya berhenti disitu, Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat meminta agar Dinas Pendidikan Jawa Barat mengidentifikasi dan menyelesaikan kasus-kasus serupa di wilayah yuridiksinya. Pihak pengawas pelayanan publik eksternal yang dibentuk sejak tahun 2010 ini meminta Dinas Pendidikan Jawa Barat mencegah

agar kasus penahanan ijazah pada satuan pendidikan tidak terulang kembali. Masyarakat dan satuan pendidikan perlu mengetahui bahwa ketika peserta didik dinyatakan lulus, maka peserta didik berhak menerima ijazah sebagai pengakuan atas prestasi belajar dan kelulusan jenjang pendidikan formal. Hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 14 tahun 2017 tentang Ijazah dan Sertifikasi Hasil Ujian Nasional.

Atas penyelesaian kasus ini, pelapor beserta anaknya begitu senang karena akhirnya mendapatkan ijazah yang telah dinanti-nantikannya selama 2 (dua) tahun. Pelapor mengapresiasi langkah kerja Ombudsman karena telah menyelesaikan kasus ini hanya dalam waktu 2 (dua) hari. Tak lupa, Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat juga mengapresiasi respon cepat dari Kantor Cabang Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat, sehingga masalah tersebut dapat diselesaikan tuntas dalam tempo yang singkat.

### 3.18 Pungutan Uang Komite Sekolah Dibenahi

Direktorat Pemantauan, Evaluasi, dan Pengendalian Pembangunan Daerah Kementerian PPN/Bappenas pada tahun 2023 melakukan analisis sentimen media menggunakan *big data* untuk memotret pelayanan publik yang banyak mendapat sorotan media. Analisis ini memanfaatkan *Intelligence Media Analytics* (IMA) yang merupakan sebuah *web* aplikasi dan dikelola oleh Pusat Data dan Informasi Perencanaan Pembangunan (Pusdatinrenbang) Kementerian PPN/Bappenas bekerjasama dengan PT. Indonesia *Indicator* sebagai lembaga yang mengembangkan aplikasi tersebut. Aplikasi ini merupakan sistem yang bekerja 24 jam secara *real time*, otomatis, dengan robot yang melakukan *media monitoring* dengan mengumpulkan konten pemberitaan di berbagai media. Dalam penggunaannya, IMA memberikan berbagai kajian lengkap dari berbagai sumber media baik secara *online* maupun *offline*. Kegiatan analisis menggunakan IMA yang dilakukan Kementerian PPN/Bappenas ini mengambil rentang waktu penelusuran pemberitaan antara Agustus 2022 – September 2023.

Secara keseluruhan berdasarkan data yang dihimpun pada periode Agustus 2022 – September 2023 dari *Intelligence Media Analytics* (IMA), laporan pengaduan masyarakat tertinggi berdasarkan substansi adalah terkait pendidikan. Bidang pendidikan merupakan prioritas penting pembangunan nasional. Pendidikan berperan sentral dalam peningkatan kualitas hidup manusia menuju kehidupan bermasyarakat dan berbangsa yang lebih bermartabat. Peningkatan taraf pendidikan masyarakat yang tinggi akan menghasilkan sumber daya manusia yang unggul dan berdaya saing. Dalam praktiknya di tingkat tapak, hasil *Intelligence Media Analytics* (IMA) semakin mempertegas bahwa penyelenggaraan prioritas pembangunan bidang pendidikan di Indonesia tidak terlepas dari permasalahan maladministrasi pelayanan publik.



Gambar 3.23 Laporan Masyarakat terkait Pelayanan Publik berdasarkan Substansi Pengaduan  
Sumber: Layanan IMA, 2023 (Kementerian PPN/Bappenas dan PT Indonesia Indicator)

Pungutan biaya pendidikan kerap kali menjadi perhatian publik, terutama pada tahun ajaran baru dimana sekolah menerima peserta didik. Salah satu pungutan yang menjadi perhatian publik diantaranya pungutan Komite Sekolah. Meskipun diklaim oleh pihak sekolah sebagai uang sumbangan, namun karena memiliki kewajiban menyumbang, maka bisa dikategorikan sebagai pungutan. Orang tua/wali murid kerap mempertanyakan pungutan ini sebab sebagian besar memberatkan mereka. Beberapa media telah mengungkap kasus pungutan ini terjadi diberbagai Satuan Pendidikan sekolah. Misal pungutan biaya pendidikan yang terjadi di SMKN 1 Depok Jawa Barat<sup>54</sup>. Kasus ini menjadi perhatian Jaringan Pemantau Pendidikan Indonesia (JPPI). Bahkan JPPI menilai bahwa kasus ini ibarat lagu lama yang terus diulang-ulang dan tak pernah ada efek jera. Kasus serupa juga terjadi di Kota Bekasi. Sekolah Menengah Atas (SMA) 3 Kota Bekasi jadi sorotan publik usai mendapat teguran dari Gubernur Jawa Barat. Ridwan Kamil sebagai Gubernur Jawa Barat kala itu, mendapat laporan bahwa SMA 3 Kota Bekasi meminta pungutan kepada orang tua siswa melalui rapat bersama Komite Sekolah. Kasus ini diberitakan dalam media bekaci.suara.com pada 16 November 2022 lalu.

<sup>54</sup> Kasus ini diungkap dalam media online media Indonesia dengan judul artikel “Marak Pungli, Aktivist Pendidikan Desak Bubarkan Korlas dan Komite Sekolah Abal-Abal”. Ditulis oleh Dinda Shabrina pada 13 September 2023

Dalam catatan jurnalis media [bekaci.suara.com](https://bekaci.suara.com), Komite Sekolah SMA 3 Kota Bekasi meminta biaya kepada orang tua siswa sebesar Rp4,5 juta serta biaya bulanan sebesar Rp300.000<sup>55</sup>. Kasus serupa juga terjadi di SMAN 24 Bandung dan SMAN 3 Cimahi<sup>56</sup>. Tentu yang belum terungkap masih banyak di sekolah lainnya di Indonesia.

Menurut Jaringan Pemantau Pendidikan Indonesia (JPPI), umumnya kejadian pungutan sekolah didasarkan atas kebutuhan subyektif pendanaan sekolah yang diklaim masih kurang. Pungutan ini dapat berkedok sebagai sumbangan uang infak, uang seragam, uang gedung, uang *study tour*, uang ekstrakurikuler, uang buku ajar dan Lembar Kerja Siswa (LKS), uang wisuda, uang sarana ujian dan masih banyak yang lainnya. Berdasarkan data JPPI, pengaduan kasus ini banyak terjadi di daerah antara lain DKI Jakarta, Bandung, Solo, Tangerang Selatan, Bekasi dan masih banyak daerah lainnya. Bisa dikatakan, kasus ini merata terjadi di semua kabupaten/kota<sup>57</sup>. Meskipun dalih sekolah mengkategorikan sebagai sumbangan, namun bagi orang tua siswa serasa pungutan. Sumbangan yang esensinya bersifat sukarela, tidak mengikat, tiba-tiba berubah menjadi wajib, terikat dengan jumlah dan batas waktu pembayaran. Bagi yang tidak membayar, bisa saja hak akademiknya dibatasi dengan tidak boleh ikut ujian atau rapornya ditahan.

Pengawas eksternal pelayanan publik/ Ombudsman RI banyak menerima pengaduan terkait isu pungutan ini. Setiap tahun, layanan pendidikan menjadi entitas yang banyak dilaporkan oleh masyarakat. Sebagian besar aduannya terkait permintaan dana pendidikan atau pungutan oleh Komite Sekolah atau Satuan Pendidikan<sup>58</sup>. Tentu tindakan ini menyalahi aturan dan masuk kategori maladministrasi. Sebagaimana ketentuan pasal 10 ayat 2 Permendikbud Nomor 75 tahun 2016 tentang Komite Sekolah, komite hanya diberikan kewenangan menggalang dana dalam bentuk bantuan dan/atau sumbangan, bukan pungutan. Aturan inilah yang menjadi patokan bahwa penggalangan dana dengan sistem pungutan tidak boleh dijalankan karena memiliki sifat memaksa. Disisi lain, pasal 1 ayat 4 dalam peraturan yang sama mendefinisikan pungutan dengan tegas yaitu penarikan uang oleh sekolah kepada peserta didik dan orang tua/walinya yang bersifat wajib, mengikat dengan jumlah dan jangka waktu yang ditentukan.

---

<sup>55</sup> Artikel dari media *online* <https://bekaci.suara.com> memberitakan tentang pungli di SMK 3 Kota Bekasi. Artikel dengan judul “Dugaan Pungli Rp4,5juta di SMA 3 Kota Bekasi, Komite Sekolah Berdalih untuk Prestasi: Itu Sumbangan”, ditulis oleh Galih Prasetyo pada 16 November 2022

<sup>56</sup> Informasi ini diungkap oleh [detik.jabar https://detik.com](https://detik.com) dengan artikel “Riuh Sumbangan Sekolah Beban Ortu, Satgas Saber Pungli: Laporkan!”. Ditulis oleh Whisnu Pradana pada 14 September 2022

<sup>57</sup> Hasil wawancara jurnalis Dinda Shabrina kepada JPPI. Artikel berita media *online* media Indonesia dengan judul artikel “Marak Pungli, Aktivistik Pendidikan Desak Bubarkan Korlas dan Komite Sekolah Abal-Abal”.

<sup>58</sup> Sebuah artikel dalam <https://ombudsman.go.id> ditulis oleh Asisten Ombudsman Sumatera Barat, Adel Wahidi dengan artikel “Pungli Pendidikan, Sumbangan Serasa Pungutan” pada 14 Juli 2022. Artikel ini menulis tentang bentuk-bentuk penggalangan dana oleh Komite Sekolah yang kemudian karena sifatnya wajib dapat dikategorikan sebagai pungutan.

Berdasarkan informasi Ombudsman RI Perwakilan Maluku, kasus pungutan liar di sekolah menjadi subjek aduan yang diterima lembaga ini setiap tahun. Satu kasus yang pernah ditangani pengawas eksternal pelayanan publik yang dibentuk tahun 2012 ini adalah pengaduan dari perwakilan orang tua anak yang bersekolah di SMPN 9 Ambon, kasus ini dilaporkan pada tahun 2022 lalu.

Pada September 2022, perwakilan orang tua siswa SMPN 9 Ambon melaporkan dugaan praktik maladministrasi pungutan Komite Sekolah. Laporan aduan masyarakat ini disampaikan kepada Ombudsman RI Perwakilan Maluku. Pengaduan ini ditindaklanjuti oleh pengawas eksternal pelayanan publik ini dengan memeriksa dan meminta keterangan pelapor. Permintaan keterangan dilakukan pada tanggal 22 September 2022 dan dilanjutkan kembali tanggal 29 September 2022. Berdasarkan hasil pemeriksaan, telah terjadi tindakan maladministrasi oleh pihak SMPN 9 Ambon berupa Pungutan liar (Pungli) Komite Sekolah. Ombudsman menilai, pungli tersebut berkedok sumbangan pendidikan berupa uang komite yang harus dibayarkan oleh orang tua siswa sebesar Rp25.000,00 setiap bulan. Pungutan ini telah berlangsung sejak Januari 2022 dan masih berlangsung sampai pengaduan ini masuk Ombudsman. Penjelasan dari pelapor bahwa pungli yang dilakukan tidak hanya berupa sumbangan pendidikan uang komite, melainkan juga terdapat kewajiban uang lainnya seperti uang infaq senin/jumat, pembayaran uang ketika pengambilan rapor, dan lainnya.

Hasil pemeriksaan juga menemukan bahwa siswa kelas VIII dan IX SMPN 9 Ambon yang tidak membayar iuran komite bulan Juli dan Agustus 2022, tidak diperbolehkan mengikuti proses belajar mengajar. Bahkan, laporan pendidikannya pun ditolak. Sejumlah wali siswa mengaku kesal karena hal yang sama juga terjadi pada tahun ajaran sebelumnya. Tahun ajaran sebelumnya, para siswa juga diminta untuk membayar iuran komite. Jika tidak membayar maka siswa harus pulang dan tidak mengikuti proses belajar mengajar. Menurut pelapor, pembayaran iuran komite ini tidak transparan dalam pengelolaannya, bahkan tidak disertai bukti pembayaran. Ombudsman menilai, pihak Komite Sekolah SMPN 9 Ambon ini melakukan pungutan yang mengikat dalam jumlah dan jangka waktu tertentu sehingga telah menyalahi aturan. Padahal berdasarkan Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 75 tahun 2016 tentang Komite Sekolah, khususnya pasal 12 menerangkan bahwa Komite Sekolah baik perorangan maupun kolektif dilarang melakukan pungutan dari peserta didik atau orang tua/wali. Tindakan yang dilakukan oleh pihak sekolah ini adalah pungli.

Dalam proses penyelesaian pengaduan ini, Ombudsman RI Perwakilan Maluku memanggil Kepala Sekolah SMPN 9 Kota Ambon. Tak lupa juga dalam pemanggilan tersebut, Ombudsman meminta agar sekolah menghadirkan Ketua Komite Sekolah, Wali Kelas dan penanggung jawab penarikan uang komite termasuk juga menghadirkan pelapor (beberapa wali murid). Dalam proses permintaan klarifikasi pada terlapor, Ombudsman menemukan

bukti bahwa pihak terlapor telah melakukan tindakan maladministrasi. Pengawas eksternal pelayanan publik ini juga mengancam tindakan pemulangan siswa yang tidak membayar iuran komite. Tindakan ini tidak patut karena menutup akses pelayanan kepada masyarakat dan merupakan tindakan penyalahgunaan wewenang. Tindakan ini bertentangan dengan UUD 1945 Pasal 31 bahwa setiap warga memiliki hak mendapatkan pendidikan dan pemerintah wajib membiayai pendidikan dasar. Pemulangan siswa karena tidak membayar iuran merupakan tindakan pelanggaran maladministrasi. Dalam kasus ini, Ombudsman meminta agar pihak terlapor menghentikan segala bentuk pungutan Komite Sekolah yang bersifat wajib. Komitmen ini disepakati bersama dan disaksikan oleh pelapor.



Gambar 3.24 Proses Penyelesaian Maladministrasi Pelayanan Publik Sektor Pendidikan terkait Pungli di SMP Negeri 9 Kota Ambon, Maluku  
 Sumber: Dokumentasi Ombudsman RI Perwakilan Maluku

Tak lupa agar kasus ini tidak mewabah di semua unit Satuan Pendidikan, Ombudsman berkoordinasi dengan Dinas Pendidikan setempat untuk melakukan pengawasan yang lebih baik. Kasus pungutan sekolah kerap terjadi setiap tahun dengan jumlah pengaduan yang cukup besar. Sehingga, secara reguler Ombudsman RI Perwakilan Maluku melakukan sosialisasi sekaligus pengawasan maladministrasi di sekolah. Seperti yang dilakukan pada 31 Agustus 2022, Ombudsman melakukan dialog dengan Sekolah MA, MTS dan MI Negeri Kota Ambon yang merupakan Satuan Pendidikan di bawah Kementerian Agama. Dialog ini dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kota Ambon. Pada kenyataannya, kasus pungli yang terjadi di SMPN 9 Ambon terjadi karena kurangnya sosialisasi dan pengawasan dari Dinas Pendidikan maupun Inspektorat Daerah. Untuk itu, Ombudsman menekankan pada kedua

lembaga ini untuk menangani dengan serius kasus pungutan Komite Sekolah. Ombudsman juga meminta Pemerintah Daerah untuk mengoptimalkan penyaluran Bantuan Operasional Sekolah (BOS) dari pemerintah pusat (BOSNas) dan mengalokasikan BOS Daerah (BOSDa) jika dirasa anggaran operasional sekolah masih belum cukup.

### 3.19 Pelayanan Berlarut e-KTP Dituntaskan

Berita mengenai warga Banjarmasin yang menggeruduk kantor Disdukcapil sempat menghebohkan publik<sup>59</sup>. Puluhan warga pada 19 Agustus 2020 lalu melakukan aksi demonstrasi dan protes di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Banjarmasin yang terletak di Jalan Sultan Adam. Aksi ini tak kalah dengan unjuk rasa mahasiswa. Warga membawa *megaphone* hingga menenteng spanduk dan pamflet dengan kalimat-kalimat bernada protes. Massa menuding pelayanan di Disdukcapil sangat lamban, terutama saat mereka mengurus Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik. Salah seorang peserta aksi itu mengaku sudah mengurus sejak tahun 2017 silam, namun tak kunjung membuahkan hasil. Padahal dia memerlukannya untuk mendaftar ke perguruan tinggi, sedangkan peserta aksi yang lain menjelaskan bahwa penundaan berlarut bukan terjadi pada e-KTP saja tetapi juga pelayanan administrasi lainnya seperti pembuatan kartu keluarga dan akta kelahiran yang dinilai rumit.

Kasus lain terkait layanan e-KTP berlarut terjadi di Surabaya<sup>60</sup>. Bahkan tak tanggung-tanggung, kasus berlarutnya pelayanan e-KTP di tempat ini mencapai 8 (delapan) tahun. Kasus maladministrasi tersebut terjadi pada Alifah Djaenab (52 tahun), seorang warga Surabaya yang tinggal di Jalan Nginden Sukolilo Surabaya. Menurut catatan Radarjatim, Alifah mengaku bahwa dirinya telah mengajukan pembuatan e-KTP sejak tahun 2012. Hingga Oktober 2020 belum ada kejelasan kapan dia bisa mengantongi e-KTP yang menjadi haknya. Awalnya, Alifah Djaenab mengajukan KTP manual ke KTP elektronik melalui Kantor Kelurahan Nginden. Pengajuan pembaharuan e-KTP dilakukan bersama dengan sang suami, Yudhi Widjanarko. Pada tahun 2013, e-KTP milik Yudhi Widjanarko sudah jadi, sedangkan e-KTP miliknya belum bisa tercetak. Alifah merasa aneh dan bingung, lantaran dia merasa syarat-syarat untuk menempuh perolehan e-KTP sudah lengkap.

---

<sup>59</sup> Warga Banjarmasin melakukan protes di kantor Disdukcapil Banjarmasin. Media telah memberitakannya antara lain misalnya media *online* Radar Banjarmasin. Judul artikel berita “3 tahun menanti KTP, Kantor Disdukcapil didemo, Kepala Disdukcapil doakan penyebar fitnah masuk surga”. <https://kalsel.prokal.co>

<sup>60</sup> Kasus ini diangkat pada media *online* RadarJatim dengan judul artikel “E-KTP 8 Tahun Belum Tuntas, Dewan Akan Panggil Kepala Dispendukcapil”. Diberitakan pada 9 Oktober 2020. <https://radarjatim.id>

Pelayanan e-KTP berlarut juga terjadi di Deli Serdang Sumatera Utara<sup>61</sup>. Menurut warga Kecamatan Tanjung Morawa Kabupaten Deli Serdang, pengurusan administrasi kependudukan masih dipersulit bahkan dimanfaatkan ‘oknum’ tertentu. Warga rata-rata dimintai uang oleh oknum petugas untuk mengurus e-KTP, akta kelahiran dan kartu keluarga. Warga mengeluh jika mereka tidak memberi uang maka pengurusannya akan terlunta-lunta. Tak tanggung-tanggung, permintaan uang dilakukan secara terbuka. Jika warga ingin penerbitan e-KTP cepat maka harus membayar Rp150 ribu. Meskipun hal ini dibantah oleh Camat setempat, namun kenyataannya keluhan warga tidak kunjung mendapat solusi. Pengurusan e-KTP tetap berlarut-larut.

Ombudsman RI memberikan perhatian khusus pada kasus berlarut layanan e-KTP. Terlebih mengingat aduan masyarakat terkait ini masih memiliki tren yang besar, khususnya terjadi pada masyarakat di wilayah pedesaan. Beberapa temuan Ombudsman di lapangan<sup>62</sup>, mendapati aparat desa yang menerima layanan pengurusan administrasi kependudukan dengan meminta imbalan/upah ke warga. Tarifnya ditaksir dengan tidak jelas, beragam dan tergantung kesediaan si ‘calo’. Alasan permintaan imbalan untuk biaya transportasi menuju Disdukcapil yang jaraknya cukup jauh. Tanpa disadari, perilaku ini sebenarnya bentuk dari gratifikasi yang menumbuhkan kebiasaan pungli dalam lingkungan pemerintahan. Temuan lain didapati bahwa petugas desa yang melakukan pungli, ternyata juga dimintai imbalan oleh petugas yang ada di kantor Disdukcapil. Imbalan ini untuk mengurus setumpuk dokumen kependudukan yang dibawa dari desa. Padahal, beberapa inovasi dari pemerintah sudah mempermudah pengurusan administrasi kependudukan dengan membuka layanan *online* yang bisa diakses melalui gawai.



### Kisah Maladministrasi Pengurusan e-KTP di Sumatera Selatan

Pada tahun 2023, beberapa warga dari Desa Paldas, Kecamatan Rantau Bayur, Kabupaten Banyuasin, Sumatera Selatan melaporkan keluhannya terkait penundaan berlarut pengurusan e-KTP. Pengaduan ini disampaikan kepada Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan. Pelapor mengeluhkan bahwa e-KTP miliknya tidak kunjung terbit meskipun dia telah melakukan perekaman data dari jauh-jauh hari. Kasus penundaan berlarut dalam penerbitan e-KTP bukan barang baru. Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan mencatat bahwa pengaduan ini selalu ada setiap tahun dan bahkan tahun 2017 merupakan kategori pengaduan masyarakat yang paling besar. Penundaan berlarut e-KTP ini beragam, ada 1 (satu) tahun, 2 (dua) tahun dan bahkan ada juga kasus penundaan berlarut e-KTP hingga 5 (lima) tahun. Padahal, jika kita mengacu Undang-Undang RI Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah menjadi UU Nomor 24 tahun 2013, bahwa penerbitan e-KTP paling lambat 14 hari kerja.

<sup>61</sup> Kasus ini diberitakan oleh media *online* Trans Nusantara dengan judul artikel “Pengurusan KTP, Akta, Kartu Keluarga Terkesan Minta Dibayar”. Ditulis pada 26 Oktober 2021. <https://transnusantara.co.id>

<sup>62</sup> Ombudsman RI pernah memberitakan kasus ini dengan judul artikel “Layanan Admuduk untuk Desa”. Ditulis pada 23 Desember 2021 oleh Asisten Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan. <https://ombudsman.go.id>



Berdasarkan hasil pemeriksaan Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan, laporan dari warga Desa Paldas masuk dalam kategori maladministrasi berupa penundaan berlarut pelayanan publik. Berbagai faktor yang menyebabkan penundaan berlarut dalam penerbitan e-KTP di Sumatera Selatan antara lain 1) adanya misinformasi data kependudukan antara kabupaten/kota/provinsi dengan Dirjen Kependudukan Kementerian Dalam Negeri; 2) blangko e-KTP yang terbatas; serta 3) adanya pungutan imbalan menyebabkan terjadinya penundaan yang berlarut.

Dalam menyelesaikan pengaduan ini, Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan menangani laporan ini melalui Reaksi Cepat Ombudsman (RCO). Reaksi Cepat Ombudsman (RCO) adalah mekanisme penyelesaian laporan secara cepat terhadap laporan yang dinyatakan memenuhi kriteria tertentu. Laporan dengan tindakan RCO dapat berasal dari penyampaian melalui media sosial Ombudsman RI atau aplikasi pesan singkat, yang dapat diberkaskan/proses kelengkapan administrasi pada kesempatan pertama setelah terlebih dahulu dilakukan tindakan penanganan yang diperlukan, dengan tetap memperhatikan kebenaran data/informasi. Untuk kasus maladministrasi pengurusan e-KTP di Desa Paldas ini, Ombudsman meminta klarifikasi kepada terlapor (Disdukcapil Banyuasin) terkait masalah penundaan berlarut e-KTP warga Desa Paldas. Pengawas eksternal pelayanan publik ini juga menegur dan memperingatkan aparatur Disdukcapil Banyuasin agar pelayanan publik tidak dilakukan dengan serampangan. Dalam proses pelayanan publik, aparatur negara harus bertindak profesional dan melayani dengan baik sesuai dengan peraturan yang berlaku. Jika dalam perundang-undangan pelayanan penerbitan e-KTP paling lambat 14 hari maka harus dilaksanakan tanpa terkecuali.

Upaya Ombudsman membuahkan hasil. Tidak lama setelah tindak lanjut yang dilakukan Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan, pada 17 Mei 2023, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuasin akhirnya menyerahkan 70 (tujuh puluh) e-KTP kepada para pelapor di Desa Paldas, Kecamatan Rantau Bayur, Kabupaten Banyuasin. Penyerahan tersebut turut disaksikan oleh Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan. Ini adalah buah hasil koordinasi Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuasin pasca laporan keluhan warga Desa Paldas. Warga Desa Paldas baik pelapor maupun warga yang telah mendapatkan e-KTP, menyampaikan rasa terima kasih kepada lembaga pengawas eksternal pelayanan publik ini. Warga menilai Ombudsman melakukan pelayanan dengan cepat dan responsif dalam menyelesaikan pengaduan maladministrasi pelayanan publik adalah bentuk kehadiran negara secara nyata. Warga Desa Paldas turut berharap Ombudsman RI selalu menjadi garda terdepan dalam mendorong pelayanan yang baik terutama yang terkait dengan hajat hidup warga negara.



Gambar 3.25 Penyerahan KTP Masyarakat Desa Paldas Kecamatan Rantau Bayur Kabupaten Banyuasin Tindak Lanjut Penyelesaian Laporan Reaksi Cepat Ombudsman (RCO) – 17 Mei 2023  
Sumber: Dokumentasi Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan

### 3.20 Siswa Bisa Kembali Ujian

Diskriminasi di lingkungan sekolah masih kerap terjadi. Salah satu diantaranya adalah diskriminasi pada siswa/siswi yang tidak dapat mengikuti ujian sekolah karena belum melunasi Sumbangan Pembinaan Pendidikan (SPP) atau tunggakan lainnya. Dunia pendidikan merupakan hal yang sangat penting bagi setiap negara karena dapat mencetak generasi emas di masa depan. Jika ada perlakuan diskriminasi bagi siswa tidak mampu sampai yang bersangkutan tidak dapat mengikuti ujian sekolah, maka kehadiran negara dalam membela rakyatnya sangat dinantikan.

Kasus maladministrasi sekolah ini antara lain terjadi di Surabaya, dimana salah satunya menimpa Dicky Setiawan Putra. Dicky duduk di bangku kelas X SMK Universitas 17 Agustus 1945 (Untag)<sup>63</sup>. Karena alasan belum lunasnya biaya sekolah, Dicky tidak diperkenankan mengikuti ujian. Rini, orang tua Dicky, menceritakan bahwa tagihan biaya sekolah anaknya mencapai Rp 5 juta terdiri dari biaya SPP dan uang pembangunan gedung. Menjelang pelaksanaan ujian sekolah anaknya, Rini sudah membawa uang Rp 1 juta ke sekolah, namun

<sup>63</sup> Ulasan ini bersumber dari artikel “Belum Bayar SPP, Anak Tidak Boleh Ikut Ujian, Wali Murid Wadul ke DPRD”. Ditulis oleh M. Sholahuddin pada 14 Juni 2022. <https://jawapos.com>

uang itu tidak diterima sekolah karena belum mencukupi. Kasus serupa juga terjadi di Jawa Barat, DKI Jakarta dan Tangerang Selatan yang diungkap oleh Komisi Perlindungan Anak Indonesia (KPAI)<sup>64</sup>. Lembaga ini pernah menerima 5 (lima) pengaduan terkait tunggakan SPP yang membuat para siswa tidak diperkenankan mengikuti ujian kenaikan kelas atau ujian Penilaian Akhir Tahun (PAT). Menurut KPAI, ancaman kepada anak berupa tidak dapat mengikuti ujian PAT ketika belum melunasi tunggakan SPP adalah pelanggaran hak anak di bidang pendidikan.

Kasus lainnya menimpa siswa kelas 6 SD Yayasan Cg School di Kabupaten Pelalawan Provinsi Riau<sup>65</sup>. Siswa ini tidak bisa mengikuti ujian karena orangtuanya tidak sanggup membayar tunggakan uang SPP. Ombudsman RI Perwakilan Jambi juga pernah mendapatkan laporan kasus dua kakak beradik, Devi Okta (18) dan Riski Damayanti (14) yang bersekolah di Yayasan Al Madrasatul Mahdaliyah<sup>66</sup>. Kedua siswa ini diusir saat akan mengikuti ujian sekolah dengan alasan mereka belum melunasi SPP. Tunggakan SPP Devi Okta mencapai Rp 1,6 juta, termasuk uang OSIS. Jika digabungkan dengan tunggakan adiknya, jumlahnya lebih besar lagi. Menurut pihak sekolah, saat masuk sekolah ada kesepakatan, jika siswa belum membayar atau belum melunasi SPP, belum boleh ikut ujian. Alasan-alasan ini tidak dapat diterima Ombudsman karena negara telah mengatur penyelenggaraan pendidikan sedemikian rupa dalam rangka pelayanan publik.



### Kisah Maladministrasi Diskriminasi Siswa di Nusa Tenggara Timur

Pada tahun 2023, Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Timur (NTT) menerima keluhan dari orangtua siswa/siswi kelas XII SMA di sejumlah sekolah negeri Provinsi Nusa Tenggara Timur. Aduan tersebut diterima melalui berbagai kanal, yang pada intinya sama yaitu keluhan karena para pelajar diminta sekolah untuk melunasi tunggakan SPP dan iuran komite sebelum mengikuti ujian. Jika tunggakan ini belum dilunasi maka siswa/siswi tersebut tidak diberikan kartu ujian. Ombudsman RI Perwakilan NTT menindaklanjuti laporan ini melalui koordinasi dengan Dinas Pendidikan Provinsi NTT. Pengawas eksternal pelayanan publik ini meminta Dinas Pendidikan NTT untuk melakukan pengawasan kepada sekolah agar tindakan maladministrasi ini tidak terjadi lagi menimpa siswa/siswi di NTT. Lembaga pengawas eksternal ini menekankan kepada Dinas Pendidikan NTT bahwa pelanggaran siswa/siswi mengikuti ujian sekolah dengan alasan belum membayar tunggakan merupakan tindakan

<sup>64</sup> Ulasan ini bersumber dari artikel “KPAI: Sulit Bayar SPP, Siswa Dilarang Ikut Ujian Akhir”. Ditulis oleh Maria Fatima Bona pada 7 Juni 2020. <https://beritasatu.com>

<sup>65</sup> Ulasan ini bersumber dari artikel “SPP Menunggak, Siswi Dilarang Ikut Ujian Oleh Pihak Yayasan Sekolah Pelalawan” ditulis oleh Charles pada 7 April 2023. <https://sinarpagibaru.id>

<sup>66</sup> Ulasan ini bersumber dari artikel “SPP Belum Lunas, Tak Boleh Ikut Ujian” ditulis oleh Ombudsman RI Perwakilan Jambi pada 10 Desember 2021. <https://ombudsman.go.id>

yang melanggar ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 48 tahun 2008 tentang Pendanaan Pendidikan, khususnya pasal 52. Pasal ini mengatur bahwa pungutan pendidikan tidak dikaitkan dengan persyaratan akademik untuk penerimaan peserta didik, penilaian hasil belajar peserta didik, atau kelulusan peserta didik dari satuan pendidikan.

Ombudsman menyayangkan kasus ini kerap terjadi di NTT. Pendidikan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa adalah amanat konstitusi. Oleh karena itu negara melalui pemerintah dan badan swasta wajib menyelenggarakan sekolah sebagai kewajiban konstitusional. Oleh karena itu, logika penyelenggaraan layanan pendidikan tidak boleh menggunakan logika bisnis, yang menahan pemberian barang/jasa jika si pembeli belum melunasi pembayaran (hak retensi). Sekolah tidak boleh memulangkan siswa atau menahan kartu ujian hanya karena belum membayar SPP dan iuran komite. Disisi lain, bagi Komisi Perlindungan Anak Indonesia (KPAI), perihal uang sekolah adalah urusan orang tua, bukan anak. Oleh karena itu, pihak sekolah menyelesaikannya dengan orang tua/wali tanpa harus mengaitkan hak anak untuk mengikuti ujian sekolah.

Kasus ini langsung ditindaklanjuti oleh Kepala Dinas Pendidikan NTT sebagai pihak terkait. Pihak terkait telah meneruskan kasus ini kepada koordinator pengawas di setiap sekolah dan meminta agar tidak mendiskriminasi siswa/siswi yang belum melunasi SPP dan uang komite sekolah. Jika pelapor masih menemukan sekolah-sekolah yang memulangkan siswa atau tidak memberikan kartu ujian dengan alasan belum lunas uang sekolah, agar dilaporkan ke Dinas Pendidikan Provinsi NTT. Ombudsman juga meminta agar Pemerintah Daerah (Pemda) sebagai pihak yang paling berwenang dapat membantu menyelesaikan masalah ini dengan mengoptimalkan dana pendidikan yang tersedia dari pemerintah pusat maupun pemerintah daerah melalui dana BOS dan Bosda (APBD) serta Kartu Indonesia Pintar (KIP). Pemerintah daerah memiliki kewenangan melakukan *monitoring* penggunaan dana BOS, Bosda dan KIP tersebut. Pemerintah daerah juga wajib menegur sekolah-sekolah yang menyelenggarakan pendidikannya belum sesuai dengan peraturan yang berlaku. Ombudsman RI Perwakilan NTT mendorong permasalahan ini dapat diselesaikan oleh pemerintah provinsi untuk jenjang Pendidikan SMA/SMK dan SLB serta diselesaikan oleh pemerintah kabupaten/kota untuk jenjang pendidikan TK, SD, dan SMP.



### 3.21 Hambatan Dana TPP Diselesaikan

Pada awal tahun 2022, kasus terhambatnya dana Tambahan Penghasilan Pegawai (TPP) menjadi *trending* topik di berbagai media. Para Aparatur Sipil Negara (ASN) di berbagai daerah mengeluh karena selain gaji rutin yang mereka terima setiap bulan, mereka juga seharusnya menerima dana TPP. Penyebab uang TPP para ASN belum cair akibat adanya perubahan peraturan atau kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah pusat pada tahun 2022<sup>67</sup>. Disamping itu, pra kondisi administratif yang harus disiapkan pemerintah daerah juga tergolong rumit. Keterlambatan pencairan TPP 2023 di beberapa daerah juga disebabkan adanya penyesuaian kelas jabatan sehingga berdampak pada penyesuaian angka. Dalam proses pengajuannya, pencairan TPP harus menunggu rekomendasi dari Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri). Selain itu, berkas pengajuan TPP juga harus mendapatkan verifikasi dari Kementerian Keuangan. Proses ini memerlukan jalur administrasi yang panjang dan memerlukan lebih banyak waktu.

Kendala TPP ini terjadi pada banyak daerah di Indonesia. Misalnya di Kota Pangkalpinang Provinsi Bangka Belitung, uang TPP bagi PNS Pemerintah Kota Pangkalpinang terlambat hingga dua bulan. Tak ayal kondisi tersebut membuat sejumlah ASN Pangkalpinang menjerit. Kasus lainnya terjadi di Kota Cilegon, akibat belum cairnya TPP ini, ASN di Kota Cilegon kebingungan mencari tambahan uang untuk menutupi kebutuhan sehari-hari. Penghasilan tambahan biasanya dicairkan paling lambat pertengahan bulan, namun TPP tersebut tak kunjung cair<sup>68</sup>. Kasus terlambatnya pencairan TPP terjadi juga di Jambi<sup>69</sup>. Aparatur Sipil Negara di lingkungan Pemerintah Kota Jambi mengeluh karena mereka belum menerima tunjangan TPP. Kurang lebih Rp 9 Miliar setiap bulannya Pemerintah Kota Jambi menyalurkan dana TPP kepada ASN. Kasus ini menjadi perbincangan para ASN di lingkungan Pemerintah Kota Jambi. Bagaimana tidak, dampak dari terlambatnya TPP, beberapa ASN Kota Jambi harus pontang panting mencari uang tambahan untuk menutupi biaya hidupnya. Gaji pokok yang mereka peroleh ternyata tidak mencukupi kebutuhan sehari-hari, sehingga tunjangan TPP menjadi andalan bagi ASN untuk menutupi kebutuhannya.

<sup>67</sup> Media *online* bangka tribun news pernah menulis artikel tentang kasus TPP. Artikel berita dengan judul “Inilah Penyebab TPP PNS Belum Cair. Kemendagri Setuju Dirapel 3 Bulan, Mudah-mudahan Jelang Puasa”. Ditulis oleh Dedy Qurniawan pada 13 Maret 2022. <https://bangka.tribunnews.com>

<sup>68</sup> Kasus terlambatnya TPP di Cilegon diberitakan oleh media *online* selatsunda.com pada 31 Januari 2023 dengan judul artikel berita “TPP Belum Cair, ASN di Cilegon Kebingungan Cari Tambahan Uang”. <https://selatsunda.com>

<sup>69</sup> Kasus ini diberitakan oleh media *online* jambiprima.com dengan judul artikel “ASN Pemkot Keluhkan TPP Lambat Cair, Husni: Kalau Tak Ada Kendala Akhir Maret”. Ditulis pada 15 Maret 2023. <https://jambiprima.com>

## Kisah Maladministrasi Pencairan TPP di Kalimantan Tengah

Pada tahun 2022, Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Tengah menerima laporan dari seorang ASN yang berprofesi sebagai Guru. Pelapor mengeluh karena tunjangan Tambahan Penghasilan Pegawai (TPP) belum juga dibayarkan oleh Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah. Sebelumnya, Pemerintah Kalimantan Tengah telah menerbitkan Peraturan Gubernur Nomor 5 tahun 2022 tentang Pemberian Tambahan Penghasilan bagi PNS di lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah. Berdasarkan peraturan ini, TPP akan diberikan kepada PNS dan CPNS setiap bulan sesuai beban kerja, kondisi kerja, prestasi kerja, dan kelangkaan profesi. Namun, pelapor dan para ASN lainnya belum mendapatkan haknya tersebut yang mestinya cair setiap bulan.

Kasus ini ditindaklanjuti oleh Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Tengah melalui metode Reaksi Cepat Ombudsman (RCO). Reaksi Cepat Ombudsman merupakan mekanisme penyelesaian laporan secara cepat terhadap laporan yang dinyatakan memenuhi kriteria penting seperti kondisi darurat, terancamnya keselamatan jiwa dan/atau hak hidup, dan mengancam hak hidup. Tunjangan TPP dapat dikategorikan kriteria penting karena sangat erat kaitannya dengan pemenuhan kehidupan pelapor. Pengawas eksternal pelayanan publik ini melakukan koordinasi dengan pihak terkait seperti Dinas Pendidikan serta Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Tengah.

Hasil analisis menyatakan bahwa hambatan TPP disebabkan proses administrasi TPP yang masih diajukan ke Kementerian Dalam Negeri menunggu revidi dari Kementerian Keuangan. Ombudsman mendorong agar Sekda bertindak pro aktif untuk menelusuri segala hambatan di tingkat pusat agar pelayanan publik tidak terbelengkalai. Tim Sekda menindaklanjutinya dengan berkoordinasi dengan Direktorat Jenderal Bina Keuangan Daerah Kementerian Dalam Negeri untuk memastikan proses pertimbangan persetujuan TPP telah selesai di tingkat Kementerian Dalam Negeri. Terlapor pro aktif mengawal proses pengajuan TPP ini hingga ke Kementerian Keuangan agar pencairan TPP tidak tertunda-tunda. Pada awal tahun 2023, alokasi TPP telah tersedia sehingga dapat disalurkan ke pelapor dan ASN lainnya di lingkungan pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah.

Pada 2 Februari 2023, pelapor menyampaikan kepada Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Tengah bahwa yang bersangkutan telah menerima dana Tambahan Penghasilan Pegawai (TPP) dari instansi terkait. Pelapor memberikan apresiasi atas pelayanan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Tengah dalam menangani masalah pencairan TPP ini. Pelapor sudah dua kali melaporkan keluhan kepada Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Tengah dan merasa senang atas hasil penyelesaian masalahnya tersebut. Tidak hanya ASN, Ombudsman juga mendorong tenaga honorer di instansi pemerintah untuk melapor jika terjadi penunggakan, pemotongan, atau bahkan gaji tidak dibayarkan. Meskipun tenaga

honorar tidak diatur secara khusus dalam peraturan perundang-undangan, faktanya tenaga honorar bekerja di instansi pemerintah.

The infographic is divided into two main sections. The left section, titled 'Bagaimana cara melapor atau konsultasi ke Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Tengah?', lists several reporting channels: 'Datang Langsung' (Directly) at 'Jl. G. Obos No. 80, Palangka Raya'; 'Whatsapp/Email' at '0811 149 3737' and 'pengaduan.kalteng@ombudsman.go.id'; 'Link Pengaduan' at 'bit.ly/FormPengaduanORI'; and 'Waktu Operasional Pelayanan' (Service Operational Hours) from 'Senin-Kamis: 08.00-16.30 WIB' to 'Jum'at: 08.00-17.00 WIB'. The right section, titled 'Testimoni Pelapor', features a testimonial from a complainant who expresses gratitude for the Ombudsman's assistance in resolving a 2022 PNS teacher recruitment issue. The testimonial is dated 11.33 and includes the hashtag '#Terimakasih Ombudsman'. The entire graphic is framed with a blue border and includes social media icons at the bottom.

Gambar 3.26 Ucapan Terima Kasih Pelapor kepada ORI Perwakilan Kalimantan Tengah dalam Kasus Maladministrasi Tunjangan Tambahan Penghasilan Pegawai (TPP)  
Sumber: Dokumentasi ORI Perwakilan Kalimantan

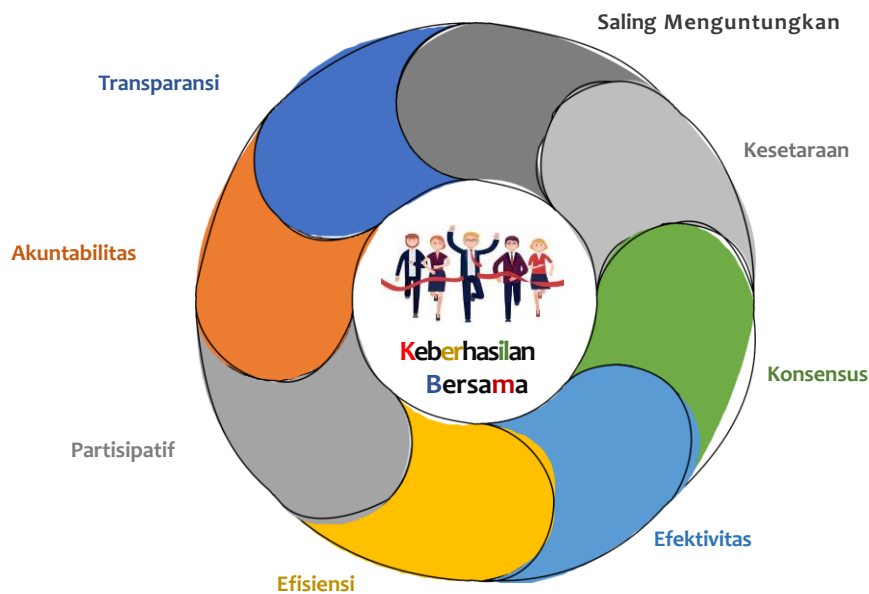
### 3.22 Jejaring Kerja Pengawasan Diperluas

Dalam menjalankan fungsinya, Ombudsman memerlukan dukungan dari masyarakat agar terlibat aktif melakukan pengawasan pelayanan publik. Untuk itu, Ombudsman perlu mengembangkan jejaring kerja (*networking*) dalam rangka meningkatkan partisipasi masyarakat. Membangun jejaring kerja adalah satu tugas Ombudsman yang tertuang dalam UU No.37 Tahun 2008. Keterbatasan sumber daya yang dimiliki oleh Ombudsman baik sumber daya manusia maupun keterbatasan sarana dapat terbantu dengan adanya jejaring kerja ini (Herlambang, 2019)<sup>70</sup>. Ombudsman RI harus mampu membangun jejaring yang kuat dan seluas-luasnya dengan elemen-elemen pendukung karena fungsi-fungsi pengawasan tidak bisa dilakukan oleh satu pihak saja. Memiliki jejaring yang kuat dengan elemen-elemen lain

<sup>70</sup> R. Herlambang. (2019). Konco Ombudsman: Jejaring Informal Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dengan Media dan Masyarakat dalam Pengawasan Pelayanan Publik. *Journal of Politic and Government Studies*. Vol 8 No. 3, Pp 341-350

dapat mempermudah Ombudsman RI dalam melaksanakan tugasnya yaitu melakukan pengawasan pelayanan publik dan maladministrasi yang merugikan masyarakat (Desiana, 2013)<sup>71</sup>.

Jejaring kerja atau kemitraan adalah persekutuan antara dua pihak atau lebih yang membentuk satu ikatan kerjasama dengan tujuan tertentu sehingga dapat memperoleh hasil yang lebih baik. Dengan melakukan koordinasi dan kolaborasi antar bagian dari satu organisasi atau dengan organisasi lain, akan memudahkan setiap individu mengatasi masalah untuk tujuan bersama. Membangun jejaring kerja (kemitraan) pada hakekatnya adalah sebuah proses membangun komunikasi atau hubungan, berbagi ide, informasi dan sumber daya atas dasar saling percaya (*trust*) dan saling menguntungkan diantara pihak-pihak yang bermitra yang dituangkan dalam bentuk nota kesepahaman atau kesepakatan guna mencapai kesuksesan bersama yang lebih besar. Dengan adanya jejaring kerja, Ombudsman mendapatkan mitra dalam rangka diseminasi atau penyebaran informasi mengenai lembaga Ombudsman dan hal-hal lain terkait maladministrasi dan pelayanan publik kepada masyarakat (Herlambang, 2019). Selain itu, efektivitas kerja Ombudsman sangat ditentukan oleh pemahaman masyarakat mengenai lembaga Ombudsman. Kesadaran dan keberanian masyarakat akan pelaporan dan penyuaaran terhadap tindakan maladministrasi dan penyelewengan yang dilakukan penyelenggara negara dalam memberikan pelayanan publik akan meningkatkan efektivitas kerja lembaga ini.



Gambar 3.27 Prinsip Kerjasama dalam Jejaring Kerja  
Sumber: Emmy (2015)

<sup>71</sup> Desiana, A. (2013). Analisis Konsep Pengawasan Ombudsman terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Jurnal Inovatif (JIMIH), Vol 6 No 2 Pp 172-192.



## Kisah Jejaring Kerja “Konco Ombudsman” di Jawa Tengah

Pada tahun 2016, Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah membentuk jejaring kerja dengan media dan masyarakat yang mempunyai ketertarikan dan kepedulian mengenai pelayanan publik di Jawa Tengah. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah memberi nama jejaring ini dengan nama “Konco Ombudsman”. Konco Ombudsman ini diambil dari bahasa Jawa yang berarti sahabat Ombudsman. Jejaring kerja dibentuk untuk mendorong peran serta dan partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik. Disamping itu, melalui jejaring kerja ini, Ombudsman RI akan lebih dikenal di lingkungan masyarakat Jawa Tengah.

Jejaring Konco Ombudsman terdiri dari berbagai unsur masyarakat dan juga media. Jejaring kerja ini diharapkan dapat membantu Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah menjalankan tugas dan fungsinya di masyarakat. Konco Ombudsman juga diharapkan dapat membantu mengenalkan apa dan siapa itu lembaga Ombudsman kepada masyarakat, termasuk mengedukasi konsep pelayanan publik dan maladministrasi. Sebagai mitra Ombudsman, Konco Ombudsman akan berperan dalam menyebarkan informasi kepada masyarakat khususnya di daerah yang berada jauh dari jangkauan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah. Hadirnya Konco Ombudsman diharapkan dapat menutupi keterbatasan lembaga pengawas eksternal pelayanan publik ini. Selain itu, Konco Ombudsman juga berfungsi sebagai sarana *sharing* informasi terkait permasalahan pelayanan publik di Jawa Tengah. Tujuan utama dibangunnya jejaring Konco Ombudsman ini adalah untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik melalui pengawasan bersama (Herlambang, 2019).



Gambar 3.28 “Konco Ombudsman”, Salah Satu Bentuk Pembangunan Jejaring Kerja di Jawa Tengah  
Sumber: Dokumentasi ORI Perwakilan Jawa Tengah

Konco Ombudsman mendukung upaya pengawasan dan perbaikan pelayanan publik dalam 3 (tiga) bentuk yaitu 1) memberikan masukan, kritik dan saran langsung kepada penyelenggara pelayanan publik; 2) memberikan informasi dan laporan kepada Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah perihal permasalahan pelayanan publik dan dugaan maladministrasi; serta 3) memberikan pengawasan terhadap kebijakan publik mulai dari perumusan hingga pelaksanaannya. Setidaknya ada 2 (dua) manfaat atas kehadiran Konco Ombudsman, **pertama** diseminasi atau penyebaran informasi lembaga Ombudsman dapat lebih cepat sampai kepada masyarakat. **Kedua**, meningkatkan publikasi media terkait kegiatan pengawasan, temuan maladministrasi dan masalah pelayanan publik di Jawa Tengah melalui sarana prasarana media (berita *online* dan radio) yang dimiliki Konco Ombudsman. Dalam rangka pendayagunaan jejaring Konco Ombudsman, pengawas eksternal pelayanan publik RI Perwakilan Jawa Tengah melakukan komunikasi intensif, kegiatan kolaboratif serta melakukan pertemuan rutin. Hal ini dilakukan agar jejaring kerja dapat berfungsi dengan baik dan berkelanjutan.

## Kisah Jejaring Kerja “Ngopi Kawal ORI” di Kalimantan Timur

Berbeda dengan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah, upaya pengembangan jejaring kerja pengawasan pelayanan publik pada Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Timur dilakukan melalui kegiatan *workshop* rutin dikenal dengan nama “Ngopi Kawal ORI”. Ngopi Kawal ORI merupakan ajang pertemuan berbagai *stakeholders* baik dari kelompok pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik, maupun kelompok berkepentingan lainnya antara lain media, perguruan tinggi, Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) dan masyarakat. Seperti yang dilakukan pada 10 Maret 2020 lalu, Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Timur menyelenggarakan kegiatan Ngopi Kawal ORI dengan tema “Sinergitas Pengawasan Pelayanan Publik Provinsi Kalimantan Timur”<sup>72</sup> yang dihadiri beragam *stakeholders*.



Gambar 3.29 “Ngopi Kawal ORI”, Salah Satu Bentuk Pembangunan Jejaring Kerja di Kalimantan Timur  
Sumber: Dokumentasi ORI Perwakilan Kalimantan Timur

<sup>72</sup> Ulasan ini bersumber dari artikel “Diskusi Pelayanan Publik Ombudsman Kaltim: Ngopi Kawal ORI, Sinergitas Pengawasan Pelayanan Publik Provinsi Kalimantan Timur” ditulis oleh Cikra Wakhidah pada 11 Maret 2020. <https://ombudsman.go.id>

Melalui Ngopi Kawal ORI, Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Timur membangun jejaring bersama Lembaga Swadaya Masyarakat, wartawan dan kelompok-kelompok masyarakat termasuk diantaranya mahasiswa dan akademisi untuk berdiskusi seputar penyelenggaraan pelayanan publik di Kalimantan Timur. Kawal berasal dari bahasa lokal yang berarti kawan. Program Ngopi Kawal ORI adalah upaya Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Timur untuk membangun relasi kerja dari berbagai *stakeholder* sebagai “kawan” atau “teman” untuk dapat mendukung kerja-kerja Ombudsman. Jejaring kerja yang terbentuk secara tidak formal ini dimanfaatkan oleh Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Timur untuk memperluas jangkauan pemantauan dari berbagai golongan, meningkatkan kemudahan akses pengaduan dari simpul-simpul jejaring kerja serta memperluas jangkauan diseminasi kelembagaan Ombudsman di tingkat masyarakat luas. Dengan meluasnya jejaring kerja, upaya pengawasan eksternal pelayanan publik dapat dijangkau di tingkat daerah-daerah yang tersebar di kabupaten dan kota di Provinsi Kalimantan Timur, sehingga akses pengaduan masyarakat kepada Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Timur semakin meningkat.



### 3.23 Layanan Perbankan Diperbaiki

Era modern ini, semua transaksi keuangan menggunakan jasa perbankan. Bahkan saat ini transaksi jual beli sudah jarang menggunakan uang *cash*. Kini lebih banyak menggunakan jasa perbankan melalui kartu debit, *mobile banking*, QRis dan *e-wallet*. Dengan perkembangan teknologi ini, hampir semua orang membutuhkan jasa perbankan untuk menyimpan, menerima dan membayar transaksi jual-beli dalam kehidupan sehari-harinya. Memiliki rekening bank menjadi kebutuhan mutlak, khususnya orang dewasa yang memerlukan jasa perbankan untuk mendukung gaya hidupnya.

Pemanfaatan jasa perbankan tidak lepas dari masalah, diantaranya kasus *human error* atau *cyber crime* dalam proses pendebitan uang dalam rekening. Kasus *human error* dalam pendebitan dapat berupa kasus salah pendebitan baik sengaja atau tidak sengaja oleh pihak bank pada rekening seseorang yang dikreditkan dalam rekening orang lain. Pada perkembangannya, kasus ini bisa menjadi dua bentuk yaitu kehilangan uang karena salah pendebitan oleh pihak bank atau bisa juga menerima uang dari orang lain akibat kelalaian pihak bank tersebut. Jika saldo rekening bertambah secara tiba-tiba tanpa mengetahui asal muasal transferan dana, maka kita wajib waspada. Ketika dana tersebut digunakan secara gegabah tanpa melakukan pengecekan, bukan tak mungkin nasib akan berakhir di balik jeruji besi.



Kasus salah transfer bukanlah hal baru dalam sengketa perbankan, bahkan beberapa kasus bisa berujung pidana<sup>73</sup>. Guna mencegah terjadinya sengketa, maka pemerintah menerbitkan UU No.3 tahun 2011 tentang Transfer Dana. Transfer dana adalah rangkaian kegiatan yang dimulai perintah dari pengirim asal yang bertujuan memindahkan sejumlah dana kepada penerima. Artinya, transfer dana pasti diawali dengan suatu perintah kepada bank untuk memindahkan sejumlah dana kepada penerima yang telah disebutkan dalam perintah transfer dana. Pada pasal 56 ayat 1 dan ayat 2 UU 3/2011, secara tegas menyatakan bahwa ketika penyelenggara pengirim melakukan kekeliruan dalam pelaksanaan transfer dana, maka penyelenggara pengirim harus segera memperbaiki kekeliruan tersebut dan melakukan pembatalan atau perubahan. Oleh karena itu, pihak bank sebagai penghimpun dana dari masyarakat harus senantiasa menerapkan prinsip kehati-hatian dalam penyelenggaraan sistem transfer dana.

Kasus salah transfer pernah menimpa seorang nasabah prioritas BRI bernama Indah Harini pada 2019 lalu. Kasus salah transfer ini menyebabkan Harini dijadikan tersangka<sup>74</sup>. Menanggapi kasus salah transfer yang masih saja terjadi, Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) menilai, bank memiliki kewajiban memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur ke nasabah terkait persoalan salah transfer.



### Kisah Maladministrasi Perbankan di Sulawesi Tengah

Pada Oktober 2021, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Tengah menerima laporan dari Winartin BT Satnan Abidin, seorang Tenaga Kerja Wanita (TKW) asal Kota Palu. Winartin pernah bekerja di Jeddah, Arab Saudi, sejak 2017 sampai 2019. Winartin melaporkan dugaan maladministrasi yang dilakukan salah satu perbankan dan mengakibatkan sejumlah uang yang dia transfer belum diterima pihak keluarga. Transfer dilakukan dari Jeddah pada tanggal 22 Juni 2019 sebesar 9.500,00 SAR (Saudi Arabia Real) atau setara Rp34 juta. Sayangnya, uang tersebut tidak bisa diterima oleh keluarga Winartin di Palu. Sampai di penghujung 2019 Winartin pulang ke tanah air, uang yang dimaksud tak kunjung masuk rekening. Menurut laporan Winartin, terdapat perbedaan satu huruf pada nama pemilik rekening yang tertulis di slip pengiriman. Atas hal itu, pihak bank di Indonesia mengirim konfirmasi ke bank pengirim di Jeddah mengenai perbedaan nama tersebut. Sampai tanggal 2 Juli 2019 batas waktu permintaan konfirmasi, tidak ada konfirmasi kembali dari bank pengirim sehingga pada tanggal 3 Juli 2019 uangnya di-*refund* (dikembalikan) ke bank pengirim. Berdasarkan ketentuan, pihak pengirim harus mengurus kembali secara langsung di

<sup>73</sup> Ulasan ini bersumber dari artikel “Kasus Salah Transfer, Penggunaan Pasal 88 UU Transfer Dana Harus Hati-Hati”. Ditulis pada 5 November 2021. <https://hukumonline.com>

<sup>74</sup> Ulasan ini bersumber dari artikel “Soal Kasus Salah Transfer, YLKI: Bank Harus Memberikan Jaminan Keamanan ke Konsumen” ditulis Rully R. Ramli, Akhdi Martin Pratama pada 27 Desember 2021. <https://money.kompas.com>

Bank Jeddah untuk pengiriman kembali uang tersebut. Disisi lain, Winartin saat ini tidak lagi berada di Jeddah. Dia telah kembali ke Tanah Air sejak dua tahun lalu.

Menindaklanjuti aduan Winartin, Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Tengah melakukan koordinasi dengan Kedutaan Besar Republik Indonesia (KBRI) untuk Arab Saudi dan Konsulat Jenderal Republik Indonesia (KJRI) di Jeddah. Penyelesaian aduan ini selanjutnya ditindaklanjuti oleh KJRI Jeddah dengan meminta Winartin memberikan kuasa kepada Konsuler KJRI. Proses pengurusan kasus ini memakan waktu yang lama, dan malah terjadi pergantian kuasa sebanyak 3 kali. Pada akhirnya upaya ini berhasil. Uang tersebut berhasil diproses dan dikirim oleh pihak konsuler KJRI selaku penerima kuasa pada tanggal 4 Oktober 2021 dan diterima Winartin pada tanggal 13 Oktober 2021. Winartin mengungkapkan rasa syukur dan terima kasih kepada Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Tengah. Tak lupa, Winartin juga mengucapkan terima kasih kepada Kementerian Luar Negeri serta KJRI di Jeddah.

"Sewaktu saya melapor ke Ombudsman, saya sudah putus asa karena saya tidak tahu lagi mau ke mana. Saya berterima kasih atas bantuan, usaha dan kerjasama Ombudsman RI, Kementerian Luar Negeri dan KJRI Jeddah sampai saya menerima kembali uang saya," tulisnya pada surat bermaterai ke Ombudsman Sulawesi Tengah. Winartin sangat merasakan manfaat adanya Ombudsman karena bisa membantu orang tidak mampu tanpa ada pungutan atau biaya sedikitpun.



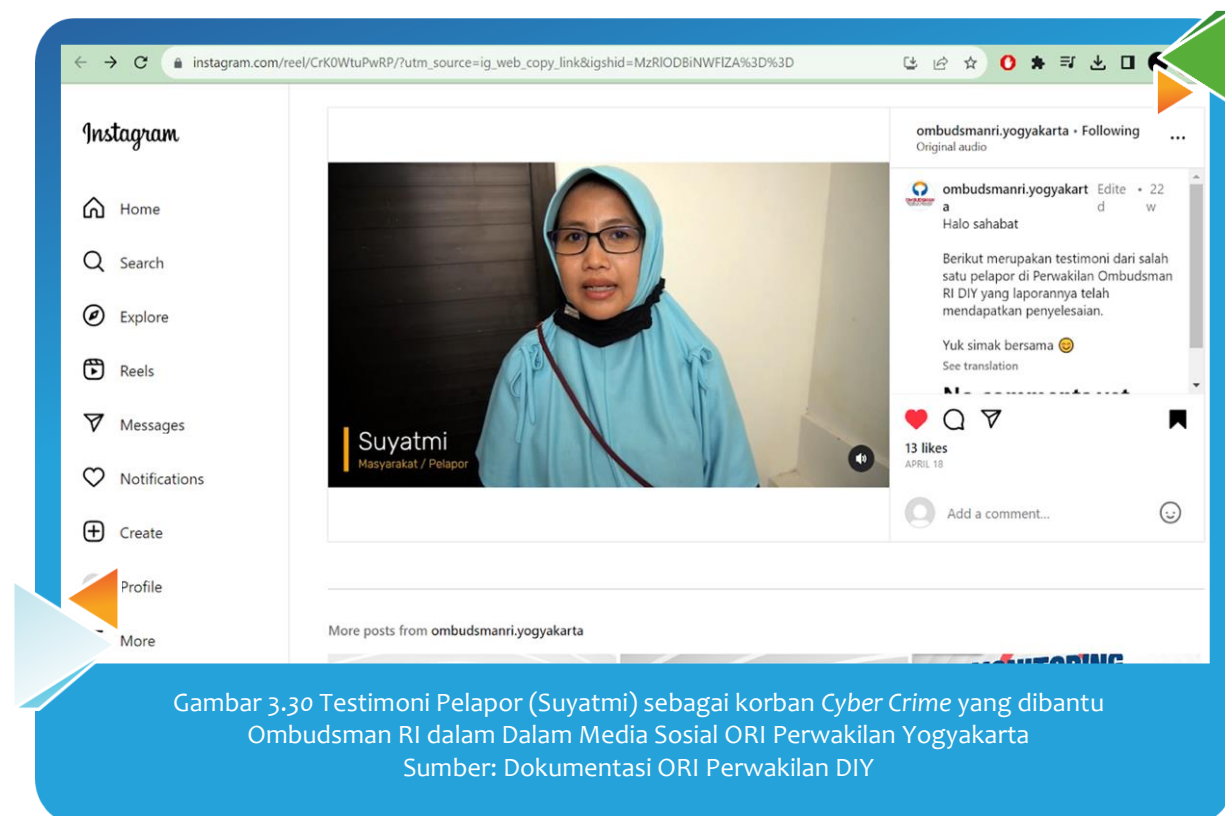
### Kisah Maladministrasi Perbankan di Daerah Istimewa Yogyakarta

Suyatmi adalah korban *cyber crime*. Uang dalam rekeningnya hilang, diduga didebetkan oleh seseorang melalui *m-banking*. Modus seperti ini adalah tindakan kejahatan. Bank tidak lagi memiliki sistem keamanan yang baik jika uang nasabah bisa dibobol oleh orang lain. Pembobolan dana nasabah yang menggunakan *m-banking* biasanya dilakukan dengan cara mengganti nomor korban di gerai *provider* layanan seluler. Setelah nomor diganti, oknum ini kemudian menghubungi *call center* bank untuk merubah nomor telepon dalam *data base* rekening. Tentu saja, si oknum sebelumnya mengetahui dan memiliki data-data nasabah agar lolos dari verifikasi pihak bank saat melakukan proses penggantian nomor telepon. Jika semuanya lancar, oknum ini akan mengaktifkan *m-banking* dengan menggunakan nomor telepon baru. Disitulah akses pendebet dapat dilakukan.

Dalam proses mencari jalan keluar, Suyatmi telah melakukan aduan beberapa kali ke pihak bank. Baik dari kantor cabang hingga ke kantor pusat. Suyatmi juga mengadukan kejadian yang dialaminya kepada kepolisian dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Suyatmi juga pernah dibantu oleh Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa atau LAPS untuk melakukan mediasi dengan pihak Bank. Hasil mediasi disepakati bahwa pihak bank harus memberikan ganti rugi kepada Suyatmi karena pihak bank tidak melindungi data-data Suyatmi dengan baik.



Ganti rugi dapat diberikan dengan catatan dapat memenuhi persyaratan. Persyaratan tersebut berupa pemenuhan surat keterangan dari pihak *provider* yang menyatakan nomor yang digunakan Suyatmi dalam transaksi sudah tidak terkait dengan pelapor. Suyatmi lantas mendatangi kantor *provider* untuk memperoleh surat keterangan yang diminta pihak bank. Namun ternyata, surat keterangan yang dimaksud tidak dapat diterbitkan oleh *provider* dengan alasan adanya kebijakan perlindungan data. Pihak bank menyarankan pelapor untuk meminta bantuan kepolisian agar menerbitkan surat perintah kepada *provider* untuk menerbitkan surat sesuai detil yang diminta bank. Suyatmi mengikuti saran ini, namun pihak kepolisian belum memfasilitasi penerbitan surat tersebut. Hingga akhirnya permasalahan ini menjadi berlarut-larut. Suyatmi sudah putus harapan, maka pada Maret 2023, Suyatmi melaporkan kejadian ini kepada Ombudsman Perwakilan D.I. Yogyakarta (DIY).



Gambar 3.30 Testimoni Pelapor (Suyatmi) sebagai korban *Cyber Crime* yang dibantu Ombudsman RI dalam Dalam Media Sosial ORI Perwakilan Yogyakarta

Sumber: Dokumentasi ORI Perwakilan DIY

Dalam proses penyelesaian aduan ini, Ombudsman RI Perwakilan DIY mengarahkan Suyatmi untuk mengirimkan surat permintaan kepada *provider* terkait. Proses ini dipantau oleh Ombudsman DIY. Setelah pendampingan dari Ombudsman dan menunggu beberapa minggu, akhirnya surat keterangan dari *provider* terbit. Suyatmi dihubungi oleh pihak Ombudsman bahwa surat dan dokumen dari *provider* sudah terpenuhi. Dengan berkas-berkas yang sudah dilengkapi tersebut, lantas Ombudsman RI Perwakilan DIY mengirimkan surat kepada Bank terlapor guna meminta memproses pengembalian dana Suyatmi.

Pada Bulan April 2023 kantor wilayah bank terlapor memberikan informasi bahwa permasalahan Suyatmi sudah dapat difasilitasi. Dalam proses penyelesaian, berita acara berisikan kesepakatan antara pihak bank terlapor dengan pelapor disusun yang menyatakan bahwa pihak Bank telah setuju melakukan penggantian uang kepada pelapor atas nama Suyatmi. Suyatmi menginformasikan kepada Ombudsman Perwakilan DIY bahwa penggantian sejumlah nominal uang telah dikembalikan oleh pihak bank. Suyatmi merasa senang dan mengucapkan terima kasih kepada Ombudsman Perwakilan DIY.



### 3.24 Masalah Seleksi Pejabat Diusut Tuntas

Seleksi jabatan atau lelang jabatan adalah bagian dari proses pengadaan personil untuk menduduki sebuah jabatan tertentu di sektor publik. Dalam proses seleksi jabatan ini lazimnya memiliki prosedur baku tentang tahapan yang jelas dan terbuka bagi publik. Dalam praktiknya, masih banyak seleksi jabatan tidak dilakukan sesuai prosedur baku. Pengawas eksternal pelayanan publik menemukan banyak laporan terkait keluhan proses lelang jabatan. Seperti yang diungkap oleh Ombudsman RI, bahwa lembaga ini pernah menerima aduan seleksi jabatan anggota Komisi Penyiaran Indonesia (KPI) periode 2019-2022. Seleksi jabatan ini diselenggarakan oleh panitia seleksi dibawah Kementerian Komunikasi dan Informatika<sup>75</sup>. Aduan maladministrasi seleksi jabatan ini dilaporkan peserta seleksi kepada Ombudsman RI. Ombudsman RI menemukan praktik maladministrasi dalam penyelenggaraan seleksi jabatan ini antara lain panitia seleksi tidak mengikuti Peraturan KPI Nomor 01/P/KPI/07/2014 tentang Kelembagaan KPI. Peraturan ini berbunyi bahwa aturan jumlah panitia seleksi seharusnya hanya lima orang tapi dalam praktiknya, panitia seleksi dalam penyelenggaraan seleksi berjumlah 15 orang.

Kasus lainnya terjadi di lingkungan Kementerian Agama wilayah Jawa Timur. Aliansi Rakyat Peduli Keadilan (ARPK) melaporkan kasus seleksi calon Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Timur kepada Komisi Aparatur Sipil Negara (KASN)<sup>76</sup>. Koordinator ARPK, menemukan fakta salah satu peserta yang lolos seleksi administrasi diduga pernah mendapatkan sanksi hukuman disiplin PNS<sup>77</sup> pada Agustus 2016. Padahal dalam persyaratannya, untuk dapat mengikuti seleksi jabatan ini, peserta harus memiliki penilaian prestasi kerja PNS dengan nilai minimal baik dalam kurun waktu dua tahun terakhir serta tidak pernah dijatuhi sanksi hukuman disiplin PNS tingkat sedang atau berat dalam lima tahun

<sup>75</sup> Ulasan ini bersumber dari artikel “Ombudsman Ungkap Dugaan Maladministrasi Seleksi KPI 2019-2022” ditulis pada tanggal 12 Agustus 2019. <https://ombudsman.go.id>

<sup>76</sup> Ulasan ini bersumber dari artikel “Komisi ASN Telusuri Dugaan Maladministrasi Seleksi Jabatan di Kemenag” ditulis Ilham Safutra pada 11 Januari 2019. <https://jawapos.com>

<sup>77</sup> Berdasarkan keterangan Aliansi Rakyat Peduli Keadilan (ARPK), peserta tersebut mendapatkan sanksi hukuman disiplin tingkat sedang. Artikel berita “Komisi ASN Telusuri Dugaan Maladministrasi Seleksi Jabatan di Kemenag” ditulis Ilham Safutra pada 11 Januari 2019. <https://jawapos.com>



terakhir. Kasus maladministrasi seleksi jabatan juga terjadi di lingkungan pemerintah daerah, seperti yang diungkap oleh Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Tengah<sup>78</sup>. Maladministrasi terjadi pada seleksi lima pimpinan tinggi pratama Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Dugaan maladministrasi ini dikarenakan penyelenggaraan seleksi jabatan tersebut tidak mengikuti Undang-Undang Nomor 5 tahun 2014 tentang ASN khususnya pasal 54 dan 55. Dalam pasal 54 dan 55, disebutkan bahwa yang memiliki kewenangan melakukan seleksi adalah Sekretaris Daerah. Namun praktiknya seleksi jabatan pimpinan tinggi pratama tersebut tidak dilakukan oleh Sekretaris Daerah.



### Kisah Maladministrasi Seleksi Jabatan di Sulawesi Selatan

Maladministrasi seleksi jabatan terjadi di Sulawesi Selatan<sup>79</sup>. Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan pernah menerima aduan dugaan maladministrasi seleksi calon Direksi dan Dewan Pengawas (Dewas) BUMD sektor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kota Makassar. Ada 4 (empat) peserta yang mengadukan pelaksanaan seleksi jabatan pimpinan BUMD PDAM ini. Aduan pertama disampaikan langsung ke kantor Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan pada 12 Juli 2022. Pada perkembangannya, menyusul tiga orang yang juga mengadukan dugaan penyimpangan prosedur, penyalahgunaan wewenang, serta konflik kepentingan dalam proses seleksi tersebut.

Menurut pelapor, proses seleksi jabatan BUMD PDAM ini tidak disertai proses validasi penilaian keabsahan dokumen bagi bakal calon peserta. Pihak panitia memberi kelonggaran bagi pendaftar yang berkasnya belum lengkap, padahal ketentuan tata cara seleksi dan administrasi sudah diatur dengan jelas dalam pengumuman. Selain itu, pelapor juga menyampaikan bahwa ada indikasi pelanggaran prosedural mulai dari jadwal tidak sesuai pelaksanaan serta tidak cermatnya proses validasi dokumen administrasi peserta. Pelapor meminta Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan untuk mengusut dugaan maladministrasi seleksi calon Direksi dan Dewas BUMD PDAM Makassar tersebut.

Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan telah melakukan verifikasi atas beberapa poin keberatan yang diajukan oleh pelapor. Pengawas eksternal pelayanan publik ini melakukan pemeriksaan dan pengujian prosedur yang dijalankan oleh Panitia Seleksi (Pansel). Dalam proses pengujian, Ombudsman mengacu pada ketentuan Permendagri Nomor 37 tahun 2018 tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Anggota Dewan Pengawas atau Anggota Komisaris dan Anggota Direksi Badan Usaha Milik Daerah. Ombudsman juga

---

<sup>78</sup> Ulasan ini bersumber dari artikel “Ombudsman Temukan Potensi Maladministrasi di Seleksi 5 Pimpinan OPD Sulteng” ditulis pada 27 April 2023. <https://voi.id>

<sup>79</sup> Ulasan ini juga dimuat dalam artikel berita dengan judul “Ombudsman Dalami Aduan Maladministrasi Seleksi Jabatan BUMD Makassar”. Ditulis oleh Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan pada 15 Juli 2022. <https://ombudsman.go.id>

memeriksa kesesuaian proses seleksi jabatan berdasarkan Pedoman Seleksi Calon Direksi dan Dewan Pengawas/Anggota Komisaris BUMD Kota Makassar tahun 2022 yang disusun oleh panitia seleksi.

Berdasarkan hasil pemeriksaan, Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan memperoleh temuan dimana proses seleksi tidak disertai dengan tahap wawancara akhir. Padahal itu diatur dalam Permendagri Nomor 37 pasal 4 ayat 2 bahwa seleksi paling sedikit melalui tahapan seleksi administrasi, Uji Kelayakan dan Kepatutan (UKK) dan wawancara akhir. Pengawas eksternal pelayanan publik perwakilan Sulawesi Selatan ini juga menyoroti lolosnya Sekretaris Daerah (Sekda) Kota Makassar sebagai calon Dewas BUMD Makassar. Hal ini dianggap tidak etis dan memiliki risiko konflik kepentingan (*conflict of interest*) dalam proses seleksinya. Pasalnya Sekda bertindak sebagai ketua panitia seleksi sehingga keikutsertaannya dalam seleksi jabatan akan menimbulkan *conflict of interest*. *Conflict of interest* ini terjadi karena seorang pejabat memberi nilai pada dirinya sendiri sekaligus penilaian terhadap peserta lain.

Dalam penyelesaian kasus ini, Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan meminta agar panitia seleksi melaksanakan tindakan korektif. Tindakan korektif ini antara lain melakukan tes wawancara akhir pada calon Direksi dan Dewan Pengawas BUMD PDAM sebagaimana dimaksud dalam Permendagri Nomor 37 tahun 2018 dan Pedoman Seleksi Calon Direksi dan Dewan Pengawas/Anggota Komisaris BUMD Kota Makassar tahun 2022. Tindakan korektif juga dilakukan agar panitia tidak memiliki *conflict of interest* dan memberikan penilaian yang objektif. Empat pelapor mengucapkan terima kasih atas tindak lanjut penyelesaian aduan yang dilakukan Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan.



### Kisah Maladministrasi Seleksi Jabatan di Papua Barat

Ombudsman RI Perwakilan Papua Barat menerima pengaduan masyarakat terkait proses seleksi jabatan Sekretaris Daerah (Sekda) di Kabupaten Teluk Bintuni. Menurut pelapor, proses seleksi ini dihentikan tanpa *timeline* yang jelas<sup>80</sup>. Padahal, Sekda Kabupaten Teluk Bintuni telah kosong 2 (dua) tahun. Persoalan menahun kekosongan jabatan Sekda Kabupaten Teluk Bintuni dapat dikategorikan sebagai maladministrasi kategori penundaan berlarut. Proses seleksi jabatan Sekda yang dilakukan pada tahun 2020 ini semestinya dilakukan dengan tuntas sesuai jangka waktu yang sudah ditetapkan, namun berdasarkan keterangan pengaduan, proses seleksi jabatan tersebut dihentikan oleh Panitia Seleksi

<sup>80</sup> Ulasan ini bersumber dari artikel “Ombudsman Papua Barat Indikasikan Maladministrasi Seleksi Jabatan Sekda Teluk Bintuni” ditulis oleh Hans Kapisa. Syam Terrajan (Editor) pada tanggal 22 Oktober 2022. <https://jubi.id>. Isu yang sama juga diberitakan oleh Ombudsman Republik Indonesia dengan judul artikel “Siap-Siap, Sejumlah Pihak Segera di Panggil Terkait Penundaan Seleksi Sekda Bintuni”, sumber berita <https://ringpapua.net>



(Pansel) tanpa alasan dan batas waktu yang jelas. Hal ini akan berdampak pada kekosongan jabatan Sekda selama dua tahun.

Dalam penanganan kasus ini, Ombudsman RI Perwakilan Papua Barat bersurat kepada terlapor dan pihak terkait untuk memberikan klarifikasi. Panggilan klarifikasi telah dilayangkan kepada sejumlah pejabat Pemerintah Kabupaten Teluk Bintuni serta Pemerintah Provinsi Papua Barat untuk dimintai keterangan. Pengawas eksternal pelayanan publik perwakilan Papua Barat ini melakukan pemeriksaan terhadap mantan Kepala Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Papua Barat. Hal ini karena perannya sebagai pihak yang turut bertanggung jawab dalam seleksi jabatan Sekda Teluk Bintuni tersebut. Selain mantan BKD Papua Barat, Ombudsman RI Perwakilan Papua Barat juga melakukan pemanggilan terhadap Bupati Kabupaten Teluk Bintuni, Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Papua Barat, Badan Kepegawaian Negara (BKN) Regional Papua Barat hingga Komisi Aparatur Sipil Negara (KASN) di Jakarta. Pihak terkait tersebut, harus bisa memberikan alasan pemberhentian proses seleksi jabatan Sekda Teluk Bintuni. Proses seleksi ini telah menggunakan keuangan negara, sehingga perlu dipertanggungjawabkan kepada publik.

Ombudsman RI Perwakilan Papua Barat meminta terlapor dan para pihak untuk melakukan tindakan korektif. Rekomendasi tindakan korektif tersebut dilakukan dengan melanjutkan proses seleksi jabatan Sekda tersebut. Ombudsman memandang, proses seleksi ini tidak dapat dilakukan ulang karena tahapan sudah berlangsung dan anggaran sudah dikeluarkan. Segala anggaran yang sudah dikeluarkan tersebut harus dipertanggungjawabkan dengan menyelesaikan proses seleksi ke tahap selanjutnya. Jika tidak, maka akan terus berdampak pada sistem pelayanan publik yang telah diatur dalam Undang-Undang.

### 3.25 Guru Senang, Kendala Seleksi PPG Ditangani

Amanat UU Nomor 14 tahun 2015 tentang Guru dan Dosen, mewajibkan pemerintah memberikan tunjangan sertifikasi bagi guru. Saat ini, pelaksanaan sertifikasi guru dilakukan melalui seleksi Pendidikan Profesi Guru (PPG). Pada praktiknya, sejumlah masalah masih menyertai proses seleksi PPG ini. Dalam proses seleksi, guru wajib melakukan pemutakhiran data melalui aplikasi Dapodik<sup>81</sup> Sekolah. Disamping itu, guru harus melakukan pendaftaran melalui aplikasi Sistem Informasi Manajemen Pengembangan Keprofesionalan Berkelanjutan (SIMPKB) dan mengunggah dokumen administrasi meliputi ijazah akademik dan Surat Keputusan Pengangkatan Guru. Pada tahap ini Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi akan melakukan verifikasi dan validasi dokumen administrasi yang dibantu oleh

---

<sup>81</sup> Dapodik adalah kumpulan data dari satuan Pendidikan dasar dan menengah. Data-data ini kemudian akan digunakan sebagai bahan evaluasi, pemberian bantuan, termasuk juga perencanaan di bidang Pendidikan.

tim verifikasi LPMP (Lembaga Penjamin Mutu Pendidikan) di tingkat daerah dan menetapkan kelulusan seleksi tahap 1 dan 2 dengan serangkaian proses yang mengikutinya<sup>82</sup>.

Program PPG merupakan program pendidikan yang diselenggarakan untuk mempersiapkan lulusan S-1 Kependidikan dan S-1/D-IV Non Kependidikan yang memiliki bakat dan minat menjadi guru agar menguasai kompetensi guru secara utuh sesuai dengan Standar Pendidikan Guru<sup>83</sup>. Program PPG dirancang secara sistematis dan menerapkan prinsip mutu mulai dari seleksi, proses pembelajaran, dan penilaian, hingga uji kompetensi, sehingga diharapkan akan menghasilkan guru-guru masa depan yang profesional. Meskipun demikian, PPG masih banyak mengalami kendala. Kendala yang dihadapi terjadi baik dari tahap persiapan maupun tahap pelaksanaan. Kendala diantaranya proses administratif yang rumit, kuota yang dibatasi serta manajemen pengelolaan PPG yang belum tertata dengan benar, khususnya daerah terpencil, terluar, terdepan (3T)<sup>84</sup> yang memiliki keterbatasan jaringan internet dan akses pelayanan informasi.



### Kisah Maladministrasi Seleksi PPG di Maluku Utara

Ombudsman RI Perwakilan Maluku Utara pernah mendapatkan laporan dari seorang guru SMP di Kabupaten Halmahera Barat. Pelapor bernama Rahmi Suleman seorang guru yang bekerja pada SMP Muhammadiyah Acango Kabupaten Halmahera Barat. Dalam aduannya, Rahmi melaporkan tim verifikasi dan validasi data Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan (LPMP) Provinsi Maluku Utara karena berkas pendaftaran Pendidikan Profesi Guru (PPG) miliknya dihentikan. Proses pendaftaran yang dilakukan secara elektronik melalui SIMPKB<sup>85</sup> menurut Rahmi bermasalah dan tidak konsisten.

Berdasarkan laporan Rahmi, pada bulan Oktober 2019, Rahmi mengikuti seleksi PPG melalui SIMPKB Kemendikbudristek RI. Pada saat itu Rahmi dinyatakan lulus pemberkasan, selanjutnya pada November 2019, Rahmi mengikuti seleksi akademik tahap awal dan dinyatakan lulus seleksi akademik yang diumumkan pada bulan Februari 2021. Setelah itu, pada tanggal 01 Juli 2021, Rahmi kembali mengunggah berkas untuk mengikuti tahapan selanjutnya melalui SIMPKB (Sistem Informasi Manajemen untuk Pengembangan Keprofesian Berkelanjutan), namun Rahmi kaget karena status datanya ditolak sistem secara permanen.

---

<sup>82</sup> Tahapan yang lebih lengkap tertuang dalam <https://sippn.menpan.go.id> terkait Pelayanan Pelaksanaan Sertifikasi Guru Melalui Pendidikan Profesi Guru

<sup>83</sup> Ulasan ini bersumber dari artikel “Pendidikan Profesi Guru” Universitas Muhammadiyah Metro. <https://ppg.ummetro.ac.id>

<sup>84</sup> Rambitan, Hardoko. (2016). Pengembangan Desain Manajemen untuk Efektifitas Implementasi Pelaksanaan Program Pendidikan Profesi Guru (PPG) di Daerah Perbatasan Provinsi Kalimantan Timur dan Utara. *Proceeding Biology Education Conference*. Vol 13 (1). Pp 388-398

<sup>85</sup> Sistem Informasi Manajemen untuk Pengembangan Keprofesian Berkelanjutan (SIMPKB). Aplikasi ini milik Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi



Rahmi menduga kesimpangsiuran ini disebabkan adanya ketidaksinkronan verifikasi dan validasi yang dilakukan oleh tim penilai LPMP. Rahmi merasa keberatan akan hal tersebut karena sejak awal mendaftar, berkasnya tidak pernah ditolak oleh sistem. Rahmi merasa dirugikan karena proses pendaftarannya ditolak padahal dia sudah dinyatakan lulus pada tahapan awal seleksi akademik (*pre test*). Akibat adanya masalah ini, Rahmi tidak dapat melanjutkan proses pemberkasan pada seleksi administrasi PPG tahap selanjutnya, sementara batas akhir pemberkasan tanggal 12 Juli 2021. Rahmi melaporkan masalah ini kepada Ombudsman RI Perwakilan Maluku Utara karena merasa masalahnya tidak dapat diselesaikan.

Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Maluku Utara menerima laporan aduan dari Rahmi pada tanggal 06 Juli 2021. Pengawas eksternal pelayanan publik ini melakukan pemeriksaan terhadap berkas aduan Rahmi. Tidak berlangsung lama, pada tanggal 07 Juli 2021, Ombudsman RI Perwakilan Maluku Utara mengajukan permintaan klarifikasi secara langsung kepada terlapor (tim verifikasi dan validasi data LPMP Provinsi Maluku Utara). Ombudsman RI Perwakilan Maluku Utara juga melakukan permintaan keterangan kepada pihak terkait (Direktorat Jenderal Guru dan Tenaga Kependidikan Kemendikbudristek RI) melalui sambungan telepon pada tanggal 07 Juli 2021. Setelah mendapatkan keterangan dari Direktorat Jenderal Guru dan Tenaga Kependidikan (Ditjen GTK), ditemukan adanya kendala kode sertifikasi yang menyebabkan pelapor tertolak dalam sistem. Setelah melakukan pemeriksaan dan mendapatkan keterangan dari berbagai pihak, Ombudsman menyimpulkan bahwa terlapor telah lalai karena tidak cermat dalam melakukan verifikasi dan validasi data PPG. Kelalaian ini mengakibatkan pelapor tidak mendapatkan kepastian pelayanan.

Dalam proses penyelesaian kasus ini, Ditjen GTK Kependidikan Kemendikbudristek RI menindaklanjuti laporan Ombudsman ini melalui pengubahan kode sertifikasi dalam SIMPKB. Kode sertifikasi yang diubah adalah kode menu IPS menjadi ekonomi. Direktorat Jenderal GTK juga berkoordinasi dengan LPMP Maluku Utara agar memberikan *approval* setelah dilakukan perubahan kode sertifikasi dalam aplikasi SIMPKB. Pada tanggal 09 Juli 2021, LPMP Provinsi Maluku Utara menginformasikan kepada Ombudsman bahwa status pelapor dalam SIMPKB telah diperbaharui oleh Ditjen GTK Kemendikbudristek RI.

Selanjutnya pelapor dapat mendaftar ulang untuk mengikuti verifikasi tahap 2 dalam sistem SIMPKB. Ombudsman RI Perwakilan Maluku Utara menyampaikan informasi serupa kepada pelapor agar yang bersangkutan dapat memproses ulang pengajuannya dalam SIMPKB. Pelapor memberikan konfirmasi kepada lembaga pengawas eksternal pelayanan publik ini bahwa memang benar status miliknya telah diubah dalam sistem sehingga pelapor dapat melanjutkan proses pendaftaran seleksi tahap 2 dalam sistem SIMPKB. Masalah pelapor dapat diselesaikan. Berkas yang sebelumnya ditolak oleh LPMP Provinsi Maluku Utara sudah diverifikasi kembali untuk diikutsertakan pada proses seleksi PPG. Pelapor merasa beruntung bisa terbantu oleh Ombudsman RI Perwakilan Maluku Utara.



Gambar 3.31 Rahmi Suleman (Pelapor) ke Ombudsman RI Perwakilan Maluku Utara dalam Kasus Maladministrasi Verifikasi dan Validasi Data PPG  
Sumber: Dokumentasi ORI Perwakilan Maluku Utara

### 3.26 Putusan Pengadilan Akhirnya Dilaksanakan

Ombudsman RI memberikan perhatian penuh atas aduan putusan pengadilan yang belum dilaksanakan dan berlarut-larut. Aduan putusan pengadilan yang berlarut banyak terjadi di beberapa kantor perwakilan di daerah antara lain Kalimantan Selatan, Papua, Sumatera Barat, dan kantor perwakilan lainnya. Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan misalnya, dalam kurun waktu 2017-2021 banyak menerima keluhan eksekusi putusan pengadilan. Beberapa masalah proses eksekusi putusan pengadilan ini antara lain: amar putusan kurang jelas, putusan *non-executable*<sup>86</sup>; adanya perlawanan dari pihak ketiga; objek eksekusi merupakan Barang Milik Negara (BMN) dan bentuk putusan lainnya<sup>87</sup>. Kasus penundaan putusan pengadilan lainnya juga pernah terjadi di Sumatera Barat. Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat pernah menerima aduan ini pada 4 Desember tahun 2014. Menurut pelapor, Pengadilan Tata Usaha Negara (PTUN) Padang telah menyatakan putusan untuk membatalkan Surat Keputusan Bupati Solok No. 100-658-2013<sup>88</sup> namun Bupati Kabupaten Solok Syamsu Rahim (periode 2010-2015) tidak menjalankan putusan pengadilan tersebut<sup>89</sup>.

<sup>86</sup> Putusan *non executable* adalah putusan yang tidak bernilai eksekusi atau tidak dapat dilaksanakan secara sempurna.

<sup>87</sup> Ulasan ini bersumber dari artikel “Banyaknya Laporan Terkait Dugaan Penundaan Berlarut Eksekusi Pengadilan. Ombudsman Kalsel Undang Ahli dari Hakim Pengadilan Tinggi” ditulis oleh Muhammad Firhansyah pada 5 April 2019. <https://ombudsman.go.id>

<sup>88</sup> Surat Keputusan Bupati Solok No. 100-658-2013 tanggal 26 Juli 2013, tentang Pemberhentian Dengan Hormat Pejabat Wali Nagari Salayo dan Pengesahan Pengangkatan Calon Wali Nagari Salayo Terpilih Sebagai Wali Nagari Salayo Kecamatan Kubung

<sup>89</sup> Ulasan ini bersumber dari artikel “Kantor Walinagari Kabupaten Solok DISEGEL”. Ditulis pada 2014. <https://tabloidxbijk.com>

Kasus penundaan berlurut putusan pengadilan juga terjadi di wilayah Ombudsman RI pusat. Ombudsman RI menemukan praktik maladministrasi yang dilakukan Kementerian Keuangan atas belum dilaksanakannya 9 putusan pengadilan yang telah berkekuatan hukum tetap (*inkracht*)<sup>90</sup>. Dalam amar 9 putusan pengadilan itu, Kementerian Keuangan wajib membayar kepada para pihak sejumlah uang dengan nilai total Rp258,6 miliar. Ombudsman RI memberikan rekomendasi kepada Kementerian Keuangan untuk segera melaksanakan 9 putusan pengadilan tersebut. Akan tetapi, Ombudsman RI malah menerima surat dari Menteri Keuangan pada tanggal 11 Desember 2022 bahwa implementasi rekomendasi Ombudsman RI menunggu dilaksanakannya reviu atas putusan pengadilan. Reviu dilakukan oleh tim Pemenuhan Kewajiban Negara (PKN) sebagaimana Keputusan Menko Polhukam No. 63 Tahun 2022 tentang Tim Penyelesaian Tindak Lanjut Putusan Terkait Pemenuhan Kewajiban Negara, sehingga proses pelaksanaan 9 putusan pengadilan tersebut tertunda. Menurut Ombudsman RI, alasan menunda pelaksanaan rekomendasi tersebut tidak dapat diterima karena putusan pengadilan telah memiliki kekuatan hukum tetap dalam waktu yang cukup lama yaitu kurang lebih sejak 5 tahun yang lalu. Hal ini tentu telah merugikan para pelapor. Untuk menghindari berlalutnya pelaksanaan putusan pengadilan ini, Ombudsman melayangkan surat kepada Presiden dan Ketua DPR perihal tidak dilaksanakannya rekomendasi Ombudsman. Melalui surat nomor 0001/RM.03.01/IX/2022 tertanggal 13 September 2022 ini, Ombudsman RI berharap agar kasus ini menjadi perhatian kekuasaan legislatif dan eksekutif.

### Kisah Maladministrasi Penundaan Berlurut Putusan Pengadilan di Papua

Ombudsman RI Perwakilan Papua pernah menerima aduan dari masyarakat perihal penundaan putusan di Pengadilan Negeri (PN) Jayapura<sup>91</sup>. Aduan tersebut masuk pada Maret 2023. Pelapor mengeluh karena mengalami proses pelaksanaan putusan pengadilan yang berlurut-lurut. Berdasarkan putusan gugatan perdata, terlapor diwajibkan membayar kepada pelapor sejumlah uang Rp45.000.000,00 akibat adanya pemutusan hubungan kerja secara sepihak. Masalahnya, putusan pengadilan yang sudah berkekuatan hukum tetap ini belum juga dilaksanakan oleh terlapor. Ombudsman telah memeriksa berkas laporan ini untuk ditindaklanjuti.

---

<sup>90</sup> <sup>90</sup> Ulasan ini bersumber dari artikel “9 Putusan Inkracht Belum Dieksekusi, Ombudsman Laporkan Menteri Keuangan ke Presiden dan DPR” ditulis oleh Fitri Nova Heriani pada tanggal 1 Maret 2023. <https://hukumonline.com>

<sup>91</sup> Ulasan ini juga telah dipublikasi pada berita *online* Ombudsman RI dengan judul artikel “Ombudsman Papua Selesaikan Pengaduan Terkait Pelaksanaan Putusan Pengadilan yang Berlurut”. Ditulis oleh Ombudsman RI Perwakilan Papua pada 15 Agustus 2023. <https://ombudsman.go.id>

Pelapor memberikan keterangan bahwa yang bersangkutan menggugat terlapor atas masalah pemutusan hubungan kerja secara sepihak. Hubungan industrial antara pelapor dan terlapor mengalami permasalahan yang mengakibatkan kerugian bagi pelapor. Atas kerugian yang dialaminya, pelapor menggugat terlapor secara perdata di PN Jayapura. Dalam proses gugatan, PN Jayapura telah memberikan amar putusan pengadilan pada Agustus 2021 yang mewajibkan terlapor membayar sejumlah Rp45.000.000,00. Terlapor melakukan upaya hukum kasasi ke Mahkamah Agung, namun putusan kasasi malah memperkuat amar putusan PN Jayapura. Putusan kasasi ini ditetapkan pada Februari 2022. Atas dasar ini, putusan pengadilan di tingkat PN Jayapura dan kasasi Mahkamah Agung telah berkekuatan hukum tetap (*inkracht*) sehingga tidak ada alasan bagi terlapor untuk tidak melaksanakannya.

Ombudsman RI Perwakilan Papua segera melakukan permintaan keterangan kepada Ketua PN Jayapura perihal aduan pelapor. Berdasarkan keterangannya, PN Jayapura telah berulang kali melakukan pemanggilan dan mengirimkan surat teguran (*Aanmaning*) kepada tergugat namun tergugat hanya sekali datang dan selanjutnya tidak mengindahkan pemanggilan dan teguran tersebut. Ombudsman RI Perwakilan Papua mendorong PN Jayapura agar dapat menegur kembali tergugat sesuai dengan peraturan yang berlaku. Proses ini cukup memakan waktu lama hingga pada 9 Agustus 2023, tergugat baru memenuhi panggilan dan melaksanakan pembayaran kepada pelapor (penggugat) sesuai dengan putusan pengadilan PN Jayapura. Akhirnya, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Papua berhasil menyelesaikan keluhan pelapor. Pelapor merasa senang atas hasil layanan lembaga pengawas eksternal pelayanan publik ini. Semula pelapor sudah putus harapan karena kasus ini sudah berlangsung 2 tahun lebih. Namun, Ombudsman RI berhasil menjadi jembatan penghubung yang efektif untuk mendorong proses pelaksanaan putusan pengadilan.



#### Kisah Maladministrasi Penundaan Berlarut Putusan Pengadilan di Kalimantan Utara

Kisah ini tentang upaya seorang warga menuntut hak-nya dalam ganti rugi yang laporan pengaduannya berhasil dituntaskan oleh Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Utara. Pengaduan yang dilakukan adalah terkait penundaan berlarut dalam proses pembayaran uang ganti rugi di lahannya saat pembangunan embung yang dialami Endro Yuniato, seorang petugas keamanan pada PLN Tarakan. Setelah berjuang panjang di meja hijau, Endro berhasil memenangkan gugatannya atas Pemerintah Kota Tarakan, dan berhak mendapatkan uang ganti rugi sejumlah Rp 1 Miliar. Masalahnya adalah selama bertahun-tahun hak tersebut tak kunjung didapatnya. Melalui bantuan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Utara Endro berhasil mendapatkan uang ganti rugi tersebut. Direktorat Pemantauan, Evaluasi, dan Pengendalian Pembangunan Daerah Kementerian PPN/Bappenas berkesempatan bertemu dengan Endro Yuniato pada tanggal 30 Juni 2022 dan mendengarkan langsung kisahnya.





Gambar 3.32 Tim Kementerian PPN/Bappenas dalam Diskusi dengan Endro Yuniarto, seorang petugas keamanan pada PLN Tarakan Penerima Manfaat Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Utara  
Sumber: Dokumentasi Kementerian PPN/Bappenas

Kisah ini berawal dari tahun 2015, Endro Yuniarto seorang ahli waris dari almarhum Bapak Legiwarno atas tanah warisan yang terletak di Juata Kerikil Kecamatan Tarakan Utara, yang digunakan oleh Pemerintah Kota Tarakan untuk pembangunan embung belum memperoleh ganti rugi, mengajukan kasasi ke Mahkamah Agung (MA). Kasasi Pelapor kemudian diterima dengan terbitnya putusan MA, yang salah satu isi putusannya adalah menghukum Pemerintah Kota Tarakan untuk membayar ganti rugi kepada Pelapor. Sejak menerima putusan tersebut, Pelapor seringkali menanyakan secara langsung kepada Pengadilan Negeri Tarakan terkait eksekusi hasil putusan MA tersebut, namun hingga tahun 2020 tidak ada kejelasan.

Mendapati kasus pelaporan aduan dari Endro ini, Tim Pemeriksa Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Utara kemudian melakukan permintaan klarifikasi tertulis pada 8 Juni 2020 serta melakukan permintaan klarifikasi dan koordinasi terkait tindak lanjut penyelesaian laporan pada 21 Juli 2020. Terlapor berjanji akan segera menindaklanjuti permohonan eksekusi Pelapor sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang ada. Tim Pemeriksa Ombudsman RI Kaltara kemudian mendapatkan informasi bahwa pada tanggal 2 September 2020, Pelapor telah menerima relas pemberitahuan penetapan eksekusi perkara perdata Pengadilan Negeri Tarakan dengan Nomor: 06/PDT.Eks/2017/PN.Tar. jo. Nomor :08/Pdt.G/2012/PN.Trk. Pelapor

menerima Penetapan Eksekusi dengan Nomor: 06/PDT.Eks/2017/PN.Tar.jo. Nomor: 08/Pdt.G/2012/PN.Trk, beberapa hari setelah menerima relas tersebut, yang pada intinya meminta Pemerintah Kota Tarakan untuk membayar ganti rugi lahan Pelapor dengan APBD tahun anggaran berjalan atau berikutnya.



Gambar 3.33 Tim Kementerian PPN/Bappenas yang didampingi Tim Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Utara bersama Endro Yunianto, ditempat kerjanya (PLN Tarakan)

Sumber: Dokumentasi Kementerian PPN/Bappenas

Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Utara kemudian menutup laporan Pelapor tanggal 5 Januari 2021. Berdasarkan informasi dari Pelapor, ganti rugi lahan yang semula akan dibayarkan pada tahun 2021, terkendala karena permasalahan ahli waris. Meskipun demikian, pembayaran ganti rugi lahan akhirnya terealisasi pada April 2022. Dari kisah-kisah ini dapat kita amati bahwa masyarakat menaruh harapan yang cukup besar kepada Ombudsman RI sebagai lembaga pengawas eksternal pelayanan publik untuk mendampingi mereka dalam konteks maladministrasi, baik terkait penyelesaian masalah maupun pencegahannya. Peran Ombudsman RI bagi masyarakat diharapkan lebih optimal dan berdampak positif pada perbaikan pelayanan publik yang memang menjadi hak masyarakat bagi negara yang menganut konsep welfare state.

# Bab 4

# Epilog



**Kementerian PPN/  
Bappenas**



**Direktorat Pemantauan, Evaluasi dan  
Pengendalian Pembangunan Daerah**

Menara Bappenas Lantai 9  
Jl. H.R. Rasuna Said, Kuningan  
Setia Budi, Kota Jakarta Selatan, 12920



**Phone**

Cell: (021) 50927413



**Email & Online**

Email: [dit.peppd@bappenas.go.id](mailto:dit.peppd@bappenas.go.id)



[dit.peppdbappenas](https://www.instagram.com/dit.peppdbappenas)



Direktorat PEPPD



[peppd.bappenas.go.id](http://peppd.bappenas.go.id)



*SUCCESS STORY*  
**PENGAWASAN EKSTERNAL  
PELAYANAN PUBLIK  
DI DAERAH**

## BAB 4 EPILOG

### 4.1 Pembelajaran dari Pengawasan Eksternal Pelayanan Publik

Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (Kementerian PPN/Bappenas) memiliki peran penting dalam pemantauan dan evaluasi terhadap hal-hal yang terkait dengan pengawasan pelayanan publik di daerah. Hal ini karena Kementerian PPN/Bappenas merupakan lembaga pemerintah yang menyelenggarakan perencanaan pembangunan nasional, termasuk di dalamnya perencanaan penyelenggaraan dan pengawasan pelayanan publik. Berdasarkan Peraturan Menteri PPN/Kepala Bappenas Nomor 3 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian PPN/Bappenas, tugas ini diemban oleh Direktorat Pemantauan, Evaluasi, dan Pengendalian Pembangunan Daerah (Direktorat PEPPD). Direktorat ini melaksanakan koordinasi dan sinkronisasi rencana pembangunan dan pengalokasian anggaran terkait pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik. Selain itu, direktorat ini juga terlibat dalam penyusunan pedoman dan instrumen pemantauan dan evaluasi terkait pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik serta melaksanakan pemantauan dan evaluasi, termasuk menyusun pelaporannya. Bentuk pelaporan dapat dikemas kreatif mungkin dalam rangka memastikan hasil kebijakan yang disusun dapat dipahami oleh seluas-luasnya masyarakat maupun pemangku kepentingan yang relevan.

Ombudsman RI adalah lembaga yang implementasi kinerjanya terkait pengawasan eksternal pelayanan publik mendapat perhatian penting Direktorat Pemantauan, Evaluasi, dan Pengendalian Pembangunan Daerah Kementerian PPN/Bappenas. Hal ini mengingat isu-isu pelayanan publik adalah bagian dari prioritas nasional dalam dokumen perencanaan pembangunan nasional. Perjalanan prioritas nasional yang didukung oleh kinerja Ombudsman RI di kantor perwakilan bersentuhan langsung dengan masyarakat lebih di daerah sehingga banyak hal dapat menjadi pembelajaran berharga bagi pembangunan.

# RAPAT KERJA NASIONAL

STRATEGI PENGUATAN FUNGSI  
PENGAWASAN OMBUDSMAN RI



Gambar 4.1 Kehadiran Tim Kementerian PPN/Bappenas dalam Rapat Kerja Nasional Ombudsman RI di Yogyakarta, 18-20 November 2023  
Sumber: Dokumentasi ORI Pusat

Ulasan praktik penanganan aduan di lapangan ini dapat dijadikan sari-sari pembelajaran yang patut dijadikan teladan. Kisah-kisah tersebut menjadi referensi bagaimana Ombudsman RI di kantor perwakilan melakukan beragam inovasi dan terobosan di tengah kendala-kendala yang dihadapi lembaga ini. Inovasi dan terobosan tersebut memiliki nilai-nilai pembelajaran yang mengungkap sejauhmana lembaga ini adaptif merespon situasi internal dan eksternal sehingga membuahkan hasil yang optimal. Untuk mendapatkan hasil kerja yang optimal, Ombudsman RI melaksanakan Reaksi Cepat Ombudsman (RCO<sup>92</sup>). Pendekatan RCO ini merupakan prosedur baku untuk memastikan pelayanan aduan dapat ditangani dengan baik. Selain pendekatan RCO, beberapa inovasi lain yang dilakukan Ombudsman RI di daerah menarik untuk dikisahkan sebagai bagian dari evaluasi kreatif pembangunan nasional di daerah. Beberapa terobosan diantaranya inovasi jejaring kerja, mitigasi maladministrasi di desa, PVL *on the spot*, saluran pengaduan *whatsapp* untuk kelompok rentan, serta terobosan mengagumkan lain yang dilandasi semangat *low budget high impact*.

<sup>92</sup> Reaksi Cepat Ombudsman merupakan mekanisme penyelesaian laporan secara cepat. Terutama dilakukan terhadap laporan yang memenuhi kriteria penting seperti kondisi darurat, terancamnya keselamatan jiwa dan/atau hak hidup, dan mengancam hak hidup.

## Konco Ombudsman: Upaya Memperluas Jejaring Kerja

Bekerja secara cerdas dan efektif adalah opsi yang diambil oleh lembaga yang memiliki keterbatasan anggaran, sarana prasarana dan kuantitas sumber daya manusia. Membangun jejaring dalam bekerja adalah salah satunya yang ternyata sangat mendukung efektivitas capaian lembaga pengawas eksternal pelayanan publik di daerah dalam pengawasan pelayanan publik dan penyelesaian aduan.

“Konco Ombudsman” adalah salah satu bentuk terobosan yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah. Tidak sekedar jejaring kerja yang pasif, “Konco Ombudsman” dibentuk atas kesadaran para pihak untuk mendukung pengawasan eksternal pelayanan publik. Munculnya kesadaran pentingnya pelayanan publik berkualitas menjadikan “Konco Ombudsman” tidak sekedar kumpulan orang dalam struktur organisasi, namun menjadi gerakan masyarakat dalam mengawasi pelayanan publik secara eksternal di Jawa Tengah. Jejaring “Konco Ombudsman” terdiri dari berbagai unsur masyarakat dan juga media. Jejaring kerja ini membantu Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah menjalankan tugas dan fungsinya di masyarakat. “Konco Ombudsman” membantu mengenalkan kepada masyarakat apa dan siapa itu lembaga Ombudsman, termasuk mengedukasi konsep pelayanan publik dan maladministrasi. “Konco Ombudsman” sebagai mitra berperan menyebarkan informasi kepada masyarakat khususnya di daerah yang berada jauh dari jangkauan. Sehingga hadirnya “Konco Ombudsman” menutupi keterbatasan lembaga pengawas eksternal pelayanan publik ini. “Konco Ombudsman” juga bermanfaat sebagai sarana *sharing* informasi seputar permasalahan pelayanan publik di Jawa Tengah. Para pihak menyadari bahwa tujuan utama dibangunnya “Konco Ombudsman” adalah untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik melalui pengawasan bersama. Strategi jaringan kerja seperti “Konco Ombudsman” di Jawa Tengah ini perlu diarusutamakan ke kantor wilayah lainnya sehingga kerja pengawasan eksternal pelayanan publik menjadi efektif dan kolaboratif.

## Desa Anti Maladministrasi: Mitigasi Maladministrasi di Tingkat Desa

Sejak disalurkannya Dana Desa, kini pemerintah desa menjadi sorotan pengawasan. Meskipun Dana Desa telah digulirkan sejak tahun 2015, namun kondisi pelayanan publik di desa masih bermasalah. Ombudsman RI mencatat bahwa maladministrasi dalam pelayanan publik pemerintah desa masih menjadi masalah besar. Lembaga ini sering menerima berbagai laporan terkait maladministrasi atas pelayanan publik pemerintah desa. Jenis maladministrasi yang dilaporkan mulai dari penyalahgunaan wewenang, tidak memberikan pelayanan, penundaan berlarut hingga tidak kompetennya aparat desa dalam memberikan pelayanan publik.

Dalam rangka upaya mitigasi maladministrasi penyelenggaraan pelayanan publik di desa, salah satu terobosan yang dilakukan Ombudsman Kalimantan Selatan yakni membentuk “Desa Anti Maladministrasi”. Gagasan ini muncul dari perjalanan panjang menindaklanjuti banyaknya laporan dugaan maladministrasi di kantor desa. Banyak kepala desa dan perangkatnya mengeluh sulitnya membangun pelayanan publik. Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan menjadikan program “Desa Anti Maladministrasi” sebagai program prioritas yang bertujuan sebagai upaya masif dalam pelaksanaan pencegahan maladministrasi pelayanan publik di desa.

Untuk merealisasikan pembentukan Desa Anti Maladministrasi ini, Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan melaksanakan tiga tahapan. **Pertama**, pemenuhan Standar Pelayanan Publik (SPP) pada proses penyelenggaraan pelayanan publik di kantor desa. **Kedua**, partisipasi warga desa terhadap pembangunan desa dan penanganan pengaduan pelayanan publik. **Ketiga**, dukungan regulasi atau aturan formal yang mengikat dalam bentuk Peraturan atau Keputusan Kepala Daerah (Bupati). Ketiga langkah di atas dapat membangun komitmen percepatan pelayanan publik di desa. Untuk meningkatkan pelayanan publik, kantor desa didorong agar memiliki standar pelayanan publik dan menempatkan petugas *front office* dalam layanan publiknya. Disamping itu, kantor desa perlu menyediakan SDM pengelola pengaduan yang kompeten dan mampu menindaklanjuti keluhan publik secara profesional dan proporsional. Program “Desa Anti Maladministrasi” menjadi strategis untuk ditularkan ke kantor perwakilan Ombudsman di daerah lainnya. Program ini menjadi langkah konkret untuk mendampingi pemerintah desa melaksanakan tata kelola pelayanan publik yang berkualitas untuk masyarakat desa.



#### Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) *On the Spot*: Upaya Jemput Bola Keluhan

Tidak banyaknya pengaduan masyarakat bukan berarti pelayanan publik sudah dijalankan dengan baik. Kurangnya laporan mungkin saja disebabkan karena masyarakat enggan melapor ke Ombudsman atau sudah terbiasa menerima layanan yang apa adanya atau bahkan tidak mempunyai kebiasaan menyampaikan laporan. Oleh karena itu sudah sewajarnya Ombudsman RI perlu memiliki terobosan agar masyarakat memiliki akses alternatif untuk melaporkan aduannya. Untuk itu, dalam rangka meningkatkan akses pengaduan, Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat mengembangkan program Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) di lapangan atau “PVL *on the spot*”.



Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat pernah melaksanakan PVL *on the spot* di Kota Pariaman. Lembaga pengawas eksternal pelayanan publik ini mendirikan *stand* khusus untuk menampung penerimaan dan verifikasi laporan aduan dari masyarakat Kota Pariaman. Kegiatan ini diapresiasi oleh Walikota Pariaman karena telah memudahkan akses masyarakat dalam penyampaian aduan pelayanan publik. Kegiatan PVL *On the Spot* rutin dilaksanakan Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat dengan tujuan diseminasi terkait tugas, fungsi dan wewenang Ombudsman RI sekaligus menjemput bola pengaduan masyarakat secara langsung. Masyarakat juga dapat berkonsultasi perihal penyelenggaraan pelayanan publik. Program ini juga bermanfaat untuk memperkenalkan Ombudsman ke masyarakat luas sehingga dapat menumbuhkan kepekaan masyarakat akan praktik maladministrasi pelayanan publik. Kunjungan Ombudsman RI di lapangan yang dikemas melalui kegiatan PVL *on the spot* dapat dijadikan rujukan untuk ditularkan ke kantor perwakilan lainnya. Semakin banyak jumlah masyarakat yang mengetahui peran Ombudsman RI, semakin meningkat kesadaran masyarakat akan pentingnya pelayanan publik yang berkualitas.



#### WA Centre Ombudsman: Kemudahan Akses Pengaduan Bagi Kelompok Rentan

Penyandang disabilitas, warga miskin, masyarakat adat, kelompok perempuan adalah kelompok yang rentan mengalami perlakuan pelayanan publik yang diskriminatif. Umumnya kelompok rentan ini memiliki kapasitas yang lemah dalam menyuarakan haknya untuk mendapatkan pelayanan publik yang baik. Disisi lain, biasanya mereka tidak mengetahui adanya lembaga pengawas eksternal yang memiliki kewenangan mengawasi praktik maladministrasi pelayanan publik. Ketidaktahuan masyarakat tentang Ombudsman ini berdampak pada mereka juga tidak mengakses saluran pengaduan melalui pengawas eksternal ini.

Pengalaman Ombudsman RI Perwakilan Banten menarik untuk dipetik sebagai pembelajaran. *Channel* aduan melalui WA centre yang dibangun lembaga pengawas eksternal ini ternyata telah memberikan kemudahan bagi penyandang disabilitas. Musa, warga Cilegon yang berstatus penyandang disabilitas akhirnya dapat mengakses pengaduan melalui WA Centre Ombudsman. Keluhan Musa langsung ditangani untuk mendapatkan haknya menerima Bantuan Sosial (Bansos) bagi disabilitas. Ombudsman menjembatani penyelenggara Bansos untuk melakukan tindakan korektif, sehingga hak Musa dapat dipenuhi. Kemudahan saluran pengaduan sangat penting untuk membantu kelompok rentan. Keterbatasan yang mereka miliki tidak memungkinkan mereka melaporkan aduan dengan cara-cara biasa. Pengaduan melalui penyampaian laporan ke kantor misalnya, belum tentu menjadi pilihan yang baik bagi mereka. Keterbatasan fisik dan ongkos transportasi menyebabkan mereka harus berpikir dua kali untuk menyampaikan laporan aduan ke Ombudsman. Berbasis hal-hal ini, WA centre sangat baik untuk dikembangkan dan dijalankan sebagai prosedur formal dalam penyelesaian

pengaduan. Berdasarkan pembelajaran kasus ini, kita melihat bahwa pelayanan publik masih belum dapat diakses dengan baik oleh penyandang disabilitas khususnya tunanetra. Kehadiran Ombudsman di daerah dengan berbagai inovasinya memberikan kemudahan khusus untuk mereka agar haknya sebagai warga negara tetap terpenuhi. Sarana prasarana, pendekatan maupun metode pelayanan publik bagi penyandang disabilitas perlu dirancang khusus sehingga memudahkan mereka menerima informasi dan mengakses pelayanan publik dengan mudah dan nyaman.



#### 4.2 Menuju *Magistrature of Influence* Pengawasan Pelayanan Publik yang Humanis

Negara memiliki kewajiban konstitusional untuk memenuhi hak mendasar warga negara. Seperti tertuang dalam pembukaan UUD 1945, negara didirikan untuk melindungi segenap bangsa Indonesia dan tumpah darah Indonesia untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Oleh karena itu, dalam menjalankan amanat konstitusional ini, pemerintah wajib memberikan pelayanan publik sebaik-baiknya untuk melindungi dan memenuhi hak-hak warga negara (Brata, 2021)<sup>93</sup>. Oleh karena itu, untuk memastikan dipenuhinya hak-hak konstitusional warga negara maka dibentuklah lembaga Ombudsman Republik Indonesia sebagai pengawas eksternal pelayanan publik yang independent dengan berbagai kewenangannya. Pengawasan eksternal ini bekerja memastikan penyelenggara negara bekerja sebaik-baiknya sesuai maklumat dan standar pelayanan yang dijanjikan. Hal menariknya adalah lembaga seperti Ombudsman ini juga dilengkapi hal imunitas yang dijamin dalam Undang-undang.

Kementerian PPN/Bappenas memandang Ombudsman sebagai komponen penting terlaksananya pembangunan nasional. Hal ini selaras dengan tujuan dari pembangunan nasional itu sendiri, yaitu untuk meningkatkan kualitas hidup rakyat, mengurangi kemiskinan, meningkatkan akses dan kualitas pelayanan publik, serta memperkuat kedaulatan dan martabat bangsa. Ombudsman RI dalam hal ini memperkuat mekanisme *checks and balances* yang dilakukan oleh kekuasaan legislatif dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh kekuasaan eksekutif (Brata, 2021). Lebih lanjut, Ombudsman RI berfungsi sebagai jembatan penguat (*empowering bridge*) antara kekuasaan legislatif dan eksekutif. Lembaga ini dapat mengoreksi kinerja pelayanan publik yang diselenggarakan kekuasaan eksekutif sehingga memperkuat fungsi pengawasan kekuasaan legislatif. Ombudsman RI, baik dipusat maupun perwakilan memiliki peran strategis sebagai mitra Kementerian

---

<sup>93</sup> Brata, R.A. (2021). Memperkuat Kedudukan Ombudsman sebagai Lembaga *Magistrature of Influence* dan *Magistrature of Sanction* Khususnya dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Masa Pandemi COVID-19 dan Pemulihan Ekonomi Nasional. Makalah *Fit and Proper Test* sebagai calon anggota Ombudsman RI Masa Bakti 2021-2026 di Komisi II DPR RI. 27 Januari 2021. Diakses dari <https://setkab.go.id>



PPN/Bappenas untuk menjaga kualitas pembangunan daerah melalui pelayanan publik yang berkontribusi krusial dalam keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia.

Dalam menjalankan tugasnya, Ombudsman RI memiliki fungsi sebagai *magistrature of influence*<sup>94</sup> atau lembaga yang memberikan pengaruh untuk mendukung perbaikan kualitas pelayanan publik. *Magistrature of influence* dapat efektif bekerja jika rekomendasi, tindakan korektif maupun saran perbaikan yang diberikan oleh Ombudsman RI ditindaklanjuti oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini dikarenakan Ombudsman RI bukan menjadi lembaga yang memberikan sanksi. Sebagaimana kita ketahui, Ombudsman di seluruh dunia bekerja bukan dengan ancaman sanksi yang menakutkan, melainkan dengan persuasi atau sentuhan tanggung jawab yang menyadarkan (Andhika, 2021)<sup>95</sup>. Untuk itu, Ombudsman perlu meyakinkan penyelenggara pelayanan publik bahwa rekomendasi, tindakan korektif maupun saran perbaikan semata-mata untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang berkualitas sebagaimana maklumat standar pelayanan. Dengan demikian, fungsi Ombudsman RI sebagai *magistrature of influence* dapat berjalan. Mengefektifkan peran Ombudsman sebagai *magistrature of influence* perlu disinergikan dengan pengembangan sanksi sosial seperti budaya malu dalam praktik penyelenggaraan pemerintahan serta pelembagaan nilai-nilai politik yang menciptakan transparansi dan partisipasi publik untuk memberikan kontrol tata kelola pemerintahan (Andhika, 2021).

Peran Ombudsman RI sebagai *magistrature of influence* yang menciptakan perbaikan pelayanan publik perlu dilakukan secara humanis. Ombudsman bukan lembaga pemberi sanksi, sehingga perlu pendekatan yang berbeda dalam menyelesaikan aduan praktik maladministrasi. Untuk itu, Ombudsman RI senantiasa menggunakan pendekatan propartif (progresif dan partisipatif) dalam menangani aduan masyarakat. Pendekatan ini menggunakan nilai-nilai humanis dan mengedepankan komunikasi para pihak untuk menghadirkan solusi yang produktif. Pendekatan propartif juga mengedepankan metode musyawarah baik saat proses pencarian informasi dan penggalian akar masalah maupun pada saat mencari solusi dalam penyelesaian masalah yang bertumpu pada nilai-nilai keadilan.

Untuk diketahui, tindakan korektif, saran perbaikan, maupun rekomendasi yang dikeluarkan Ombudsman tidak mengikat secara hukum (*non-legally binding*), tetapi mengikat secara moral (*morally binding*). Ombudsman RI mendorong agar penyelenggara pelayanan publik mempunyai kesadaran sendiri dalam penyelesaian aduan. Ikatan secara moral inilah yang menyebabkan tidak semua aduan harus diselesaikan melalui mekanisme rekomendasi.

---

<sup>94</sup> *Magistrature of influence* adalah fungsi Lembaga yang memberikan pengaruh

<sup>95</sup> Andhika, J. (2021). "Pemeriksaan Ombudsman sebagai *Magistrature of Influence*". Artikel Ombudsman. Diakses dari <https://ombudsman.go.id>

Pada sisi lain, perbaikan pelayanan publik yang dilakukan selama ini menjadi tidak cukup berarti jika masyarakat sebagai pengguna layanan maupun pejabat sebagai pelaksananya tidak memiliki budaya pelayanan publik yang baik (akuntabel dan berintegritas). Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik ke depan tidak hanya berorientasi pada kebijakan memperbaiki instrumen, sarana dan prasarana pelayanan publik, serta penguatan pengawasan, tetapi juga memerlukan internalisasi nilai-nilai integritas dan akuntabilitas kepada masyarakat dan penyelenggara/pelaksana layanan. Internalisasi ini dapat dilakukan melalui proses sosialisasi dan kampanye yang massif sampai terbentuknya budaya pelayanan publik yang mendukung (berintegritas dan akuntabel), baik di lingkungan masyarakat pengguna layanan maupun penyelenggara/pelaksana. Oleh karena itu, Ombudsman RI tidak mengandalkan kewenangan yang bersifat memaksa dalam pemeriksaan laporan, tapi dituntut mengutamakan pendekatan persuasif yang lebih humanis kepada para pihak dalam rangka membentuk budaya sadar dan peduli, dengan merasa bahwa pelayanan publik adalah kebutuhan bersama.

Sementara itu, Kementerian PPN/Bappenas memandang kerja-kerja Ombudsman di lapangan sebagai bagian penting pembangunan nasional. Keberhasilan pembangunan dicapai melalui dukungan keterlibatan seluruh komponen yang terlibat dari suatu negara dalam rangka mendapatkan optimalisasi manfaat dari berbagai kebijakan yang ada. Manfaat ini dapat ditinjau dari segi sosial, segi budaya, segi ekonomi dan segi politik, yang semuanya harus dalam porsi yang seimbang untuk menciptakan pembangunan yang strategis, efektif, humanis, dan dinamis. *Success story* pengawasan eksternal pelayanan publik di daerah telah menunjukkan bahwa pembangunan selalu mengedepankan dan mengutamakan Hak Asasi Manusia (HAM) dengan prinsip non-diskriminasi “*No One Left Behind*” untuk mencapai *Sustainable Development Goals* (SDGs).



## TESTIMONI PIMPINAN OMBUDSMAN RI



Perkembangan konsep ketatanegaraan mutakhir di abad 21 dalam bidang pembagian kekuasaan negara, tidak lagi cukup dengan hanya pada konsep "*trias politica*" yakni bidang legislatif, eksekutif dan yudikatif, tetapi diperlukan juga pilar ke empat, yaitu bidang pengawasan (*controlling power*), terutama pengawasan terhadap pelaksanaan prinsip-prinsip dan norma *good governance* (Henk Addink, 2019). Hal ini didasarkan pada semakin tidak efektifnya pengawasan internal pemerintahan. Pengembangan suatu mekanisme pengawasan eksternal dalam implementasi prinsip *good governance* sangat diperlukan ketika tata kelola negara dan pemerintahan semakin kompleks. Hal ini sejalan dengan tugas utama dibentuknya sebuah negara adalah untuk pelayanan publik. Praktik baik pengawasan eksternal terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang disusun oleh tim Direktorat Pemantauan, Evaluasi, dan Pengendalian Pembangunan Daerah (PEPPD) Kementerian PPN/Bappenas telah cukup baik menarasikan bagaimana peran yang berhasil dilakukan oleh Ombudsman RI di 34 Kantor Perwakilan untuk berkontribusi nyata dalam pembangunan nasional. Hal ini menjadi fakta empiris, bahwa pengawasan eksternal pelayanan publik oleh negara sangat diperlukan. Praktik baik ini memberikan oase yang positif dalam dinamika sistem ketatanegaraan Indonesia yang semakin maju, kompleks dan kompetitif. Kehadiran buku ini mempunyai relevansi untuk digunakan sebagai acuan dan panduan dalam evaluasi perencanaan dan pelaksanaan agenda pengembangan dan penguatan penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia agar lebih berkualitas.

**Mokhammad Najih, S.H., M.Hum., Ph.D**  
**Ketua Ombudsman RI Periode 2021-2026**

## TESTIMONI PIMPINAN OMBUDSMAN RI



Selain oleh Ombudsman RI dan DPR/DPRD, pilar penting lain dalam pengawasan eksternal atas pelayanan publik (yanlik) adalah masyarakat itu sendiri. Sejatinya pengawasan yanlik memang menjadi bagian dari suatu gerakan sosial yang menempatkan warga sebagai aktor sentral. Kita menyebutnya sebagai pengawasan partisipatif dimana masyarakat tidak saja berhak atas layanan tetapi juga berhak untuk mengawasi ketika layanan tersebut diselenggarakan (dimensi proses) dan diterima hasilnya (dimensi produk). Untuk itu, masyarakat harus paham tentang pelayanan publik, sadar akan hak-haknya, lalu berani untuk melapor/mengadu atas maladministrasi layanan. Buku yang disusun berbasis evaluasi atas perencanaan dan penganggaran yanlik ini dapat menjadi lumbung informasi dan sumber pengetahuan penting bagi masyarakat untuk paham, sadar dan berani untuk terlibat dalam kerja-kerja pengawasan yanlik, baik dengan bergerak sendiri maupun bersama Ombudsman RI lewat pengaduan yang disampaikan.

**Robert Na Endi Jaweng, S.I.P., M.A.P.**  
**Anggota Ombudsman RI Periode 2021-2026**

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. (2020). *Cakrawala Pelayanan Publik di Negara Dunia Ketiga*. Makassar: Sah Media.
- Bella, A., Akbar, M. T., Kusnadi, G., Herlinda, O., Regita, P. A., & Kusuma, D. (2021). Socioeconomic and behavioral correlates of COVID-19 infections among hospital workers in the Greater Jakarta Area, Indonesia: a cross-sectional study. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(10), 5048. <https://doi.org/10.3390/ijerph18105048>
- Brata, R.A. (2021). *Memperkuat Kedudukan Ombudsman sebagai Lembaga Magistrature of Influence dan Magistrature of Sanction Khususnya dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Masa Pandemi COVID-19 dan Pemulihan Ekonomi Nasional*. Makalah Fit and Proper Test sebagai calon anggota Ombudsman RI Masa Bakti 2021-2026 di Komisi II DPR RI
- Desiana, A. (2013). Analisis Konsep Pengawasan Ombudsman terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *INOVATIF| Jurnal Ilmu Hukum*, 6(2).
- Dewi, K. A. Kebutuhan dan tantangan akses jaminan kesehatan bagi penyandang tuna netra di Indonesia. *Berita Kedokteran Masyarakat*, 35(4), 13-6. <https://doi.org/10.22146/bkm.45193>
- Emmy, S. (2015). *Agenda Membangun Tim Efektif Jejaring Kerja*. Bahan Ajar Diklat Kepemimpinan Tingkat III. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara RI
- Gol (2021). *Laporan Tahunan 2021*. Jakarta: Ombudsman RI.
- Gol (2022). *Laporan Tahunan 2022*. Jakarta: Ombudsman RI.
- Guntur, I.G.N., Suharno, Supriyanti, T., Wahyuni, Wahyono, E.B., Suhattanto, M.A., Aisiyah, N., Kistiyah, S. & Agung Nugroho Bimasena, A.N. (2017). *Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap: Proses dan Evaluasi Program Prioritas*. Yogyakarta: STPN Press
- Herlambang, R. (2019). *Konco Ombudsman: Jejaring Informal Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dengan Media dan Masyarakat dalam Pengawasan Pelayanan Publik (Doctoral dissertation, Faculty of Social and Political Science)*.
- Mahsyar, A. (2011). Masalah pelayanan publik di Indonesia dalam perspektif administrasi publik. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 81-90. <https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.22>
- Maulidah, S. (2014). *Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan (PATEN)*. Bandung: CV. Indra Prahasta.
- Muhammad. (2018). *Birokrasi (Kajian Konsep, Teori menuju Good Governance)*. Lhokseumawe: Unimal Press.
- Pambudi, A.S. (2022). *Pengawasan dan Evaluasi Pelayanan Publik*. ISBN: 978-623-88302-1-3 Jakarta: Edukati Inti Cemerlang.

- Rambitan, V. M., & Hardoko, A. (2016). Pengembangan disain manajemen untuk efektifitas implementasi pelaksanaan program pendidikan profesi guru (PPG) di daerah perbatasan propinsi Kalimantan Timur dan Utara. *In Proceeding Biology Education Conference: Biology, Science, Enviromental, and Learning (Vol. 13, No. 1, pp. 388-398).*
- Rasyid, M.R. (1997). *Kajian Awal Birokrasi Pemerintahan dan Politik Orde Baru*. Jakarta: Yarsif Watampone.
- Rohayatin, T., Warsito, T., Pribadi, U., Nurmandi, A., Kumorotmo, W., & Suranto, S. (2017). Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Birokrasi Pemerintahan. Caraka Prabu: *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(01), 22 - 36. <https://doi.org/https://doi.org/10.36859/jcp.v1i01.50>
- Siagian, S.P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Situmorang, V.M., & Juhir, Y. (1994). *Aspek Hukum Pengawasan Melekat Dalam Lingkungan Aparatur Pemerintah*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Wasistiono, S. (2003). *Perkembangan Organisasi Abad ke 21 dan Kemungkinan Penerapannya di Indonesia*. Bahan Matrikulasi PPs. MAPD STPDN. Jatinangor: STPDN

#### Sumber berita online:

1. <https://cnnindonesia.com>: “KLHK Catat 1.051 Konflik Lahan Selama 2015-2022” dimuat pada 3 Januari 2023
2. <https://bali.tribunnews.com>: “Terdakwa Kasus Korupsi Dana Pensiun Veteran Tabanan Kembalikan Uang Rp350 Juta Lebih” ditulis oleh I Made Prasetia Aryawan, dimuat pada 31 Mei 2021
3. <https://detik.com/jateng>: “Curhat Wali Murid SD 1 Bantarwuni Ditarik Uang Kenangan buat Laptop” oleh Anang Firmansyah dimuat pada tanggal 18 Juli 2023
4. <https://news.detik.com>: “Pungli UNBK SMP di Bandung Barat, Kepsek Incar Juga Siswa Miskin”, ditulis oleh Dony Indra Ramadhan, Jumat 21 Juni 2019
5. <https://detik.com/jateng>: “ORI Terima Aduan Dugaan Pungutan SMKN Jogja, Disdikpora: Sumbangan Boleh” oleh Heri Susanto dimuat tanggal 14 September 2022
6. <https://dialeksi.com>: “Warga Mau Bayar Pajak Malah Jadi Korban Pungli, Haruskah Sistem Samsat Dirubah?” oleh Akhyar dimuat pada 19 September 2022
7. <https://kompas.tv>: “Kronologi Soleh Solihun Kena Pungli di Samsat Polda Metro Jaya, Petugas Berakhir Dipecat” oleh Danang Suryo dimuat pada 29 September 2022
8. <https://news.detik.com>: “Ironi Pelayanan Desa dan Kerentanan Perangkat Desa” oleh Asep Cahyana dimuat pada 3 Juli 2023
9. <https://menpan.go.id>: “Presiden: Tidak Ada Toleransi Bagi Pelayanan Publik yang Lambat dan Berbelit” oleh KemenPANRB pada 30 Desember 2021
10. <https://databoks.katadata.co.id>: “Ragam Masalah Utama pada Pelayanan Publik” oleh Cindy Mutia Annur dimuat pada 20 Desember 2021
11. <https://keuangan.kontan.co.id>: “KPR Bermasalah di Indonesia Tembus Rp17 Triliun” oleh Dina Mirayanti dan Selvi Mayasari dimuat pada 14 Agustus 2023
12. <https://cnbcindonesia.com>: “BPKN: Keluhan Utama Konsumen Kebanyakan Soal Sertifikat Rumah” oleh Samuel Pablo pada 30 Juli 2018

13. <https://ombudsman.go.id>: “Perkuat Pengawasan Layanan Kredit Pemilikan Rumah, Ombudsman Babel Gandeng OJK Kanreg 7 Sumbagsel” oleh Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung dimuat pada tanggal 16 Mei 2023
14. <https://ombudsman.go.id>: “Pengawasan Sektor Perbankan, Ombudsman RI Lakukan Rapid Assesment Tata Kelola KPR” oleh Ombudsman RI dimuat pada 30 Juni 2022
15. <https://suarasurabaya.net>: “Masih Ada sekolah Tahan Ijazah Siswa Karena Tunggakan” ditulis oleh Manda Roosa dimuat pada 20 Juni 2022
16. <https://radarmetro.disway.id>: “Ancaman Pidana Bagi Sekolah yang Tahan Ijazah Siswa” oleh Aan dimuat pada tanggal 10 Maret 2023
17. <https://detik.com/sumut/berita>: “Ijazah Siswi SMA 5 Bandar Lampung Ditahan Sekolah karena Belum Lunasi Komite” oleh Tommy Saputra dimuat pada tanggal 19 Mei 2023
18. <https://mediaindonesia.com>: “Marak Pungli, Aktivis Pendidikan Desak Bubarkan Korlas dan Komite Sekolah Abal-Abal” oleh Dinda Shabrina dimuat pada 13 September 2023
19. <https://bekaci.suara.com>: “Dugaan Pungli Rp4,5juta di SMA 3 Kota Bekasi, Komite Sekolah Berdalih untuk Prestasi: Itu Sumbangan” oleh Galih Prasetyo dimuat pada 16 November 2022
20. <https://detik.com>: “Riuh Sumbangan Sekolah Bebani Ortu, Satgas Saber Pungli: Laporkan!” oleh Whisnu Pradana dimuat pada 14 September 2022
21. <https://ombudsman.go.id>: “Pungli Pendidikan, Sumbangan Serasa Pungutan” oleh Adel Wahidi dimuat pada 14 Juli 2022
22. <https://kalsel.prokal.co>: “3 tahun menanti KTP, Kantor Disdukcapil didemo, Kepala Disdukcapil doakan penyebar fitnah masuk surga” dimuat pada 20 Agustus 2020
23. <https://radarjatim.id>: “E-KTP 8 Tahun Belum Tuntas, Dewan Akan Panggil Kepala Dispendukcapil” dimuat pada 9 Oktober 2020
24. <https://transnusantara.co.id>: “Pengurusan KTP, Akta, Kartu Keluarga Terkesan Minta Dibayar” dimuat pada 26 Oktober 2021
25. <https://ombudsman.go.id>: “Layanan Adminduk untuk Desa”. oleh Asisten Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dimuat pada 23 Desember 2021
26. <https://jawapos.com>: “Belum Bayar SPP, Anak Tidak Boleh Ikut Ujian, Wali Murid Wadul ke DPRD” oleh M. Sholahuddin dimuat pada 14 Juni 2022
27. <https://beritasatu.com>: “KPAI: Sulit Bayar SPP, Siswa Dilarang Ikut Ujian Akhir” oleh Maria Fatima Bona dimuat pada 7 Juni 2020
28. <https://sinarpagibaru.id>: “SPP Menunggak, Siswi Dilarang Ikut Ujian Oleh Pihak Yayasan Sekolah Pelalawan” oleh Charles dimuat pada 7 April 2023
29. <https://ombudsman.go.id>: “SPP Belum Lunas, Tak Boleh Ikut Ujian” oleh Ombudsman RI Perwakilan Jambi dimuat pada 10 Desember 2021
30. <https://bangka.tribunnews.com>: “Inilah Penyebab TPP PNS Belum Cair. Kemendagri Setuju Dirapel 3 Bulan, Mudah-mudahan Jelang Puasa” oleh Dedy Qurniawan dimuat pada 13 Maret 2022.
31. <https://selatsunda.com>: “TPP Belum Cair, ASN di Cilegon Kebingungan Cari Tambahan Uang” dimuat pada 31 Januari 2023
32. <https://jambiprima.com>: “ASN Pemkot Keluhkan TPP Lambat Cair, Husni: Kalau Tak Ada Kendala Akhir Maret” dimuat pada 15 Maret 2023

33. <https://ombudsman.go.id>: “Diskusi Pelayanan Publik Ombudsman Kaltim: Ngopi Kawal Ori, Sinergitas Pengawasan Pelayanan Publik Provinsi Kalimantan Timur” oleh Cikra Wakhidah dimuat pada 11 Maret 2020
34. <https://hukumonline.com>: “Kasus Salah Transfer, Penggunaan Pasal 88 UU Transfer Dana Harus Hati-Hati” dimuat pada 5 November 2021
35. <https://money.kompas.com>: “Soal Kasus Salah Transfer, YKLI: Bank Harus Memberikan Jaminan Keamanan ke Konsumen” oleh Rully R. Ramli, Akhdi Martin Pratama dimuat pada 27 Desember 2021
36. <https://ombudsman.go.id>: artikel “Ombudsman Ungkap Dugaan Maladministrasi Seleksi KPI 2019-2022” oleh Ombudsman RI dimuat pada tanggal 12 Agustus 2019
37. <https://jawapos.com>: “Komisi ASN Telusuri Dugaan Maladministrasi Seleksi Jabatan di Kemenag” oleh Ilham Safutra dimuat pada 11 Januari 2019
38. <https://voi.id>: “Ombudsman Temukan Potensi Maladministrasi di Seleksi 5 Pimpinan OPD Sulteng” dimuat pada 27 April 2023
39. <https://ombudsman.go.id>: “Ombudsman Dalami Aduan Maladministrasi Seleksi Jabatan BUMD Makassar” oleh Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan dimuat pada 15 Juli 2022
40. <https://jubi.id>: “Ombudsman Papua Barat Indikasikan Maladministrasi Seleksi Jabatan Sekda Teluk Bintuni” oleh Hans Kapisa. Syam Terrajan (Editor) dimuat pada tanggal 22 Oktober 2022
41. <https://ombudsman.go.id>: “Banyaknya Laporan Terkait Dugaan Penundaan Berlarut Eksekusi Pengadilan. Ombudsman Kalsel Undang Ahli dari Hakim Pengadilan Tinggi” oleh Muhammad Firhansyah dimuat pada 5 April 2019
42. <https://tabloidbijak.com>: “Kantor Walinagari Kabupaten Solok DISEGEL” dimuat pada 2014
43. <https://hukumonline.com>: “9 Putusan Inkracht Belum Dieksekusi, Ombudsman Laporkan Menteri Keuangan ke Presiden dan DPR” oleh Fitri Novia Heriani dimuat pada tanggal 1 Maret 2023
44. <https://ombudsman.go.id>: artikel “Ombudsman Papua Selesaikan Pengaduan Terkait Pelaksanaan Putusan Pengadilan yang Berlarut” oleh Ombudsman RI Perwakilan Papua dimuat pada 15 Agustus 2023
45. <https://prsoloraya.pikiran-rakyat.com> : “Kemdikbud Ungkap Tunjangan Sertifikasi Guru atau TPG Tidak Cair, Kenapa? Ini Sebabnya” oleh Sukhum Ela Wahyuningrum dimuat pada 12 Oktober 2022
46. <https://ombudsman.go.id>: “Pemeriksaan Ombudsman sebagai *Magistrature of Influence*” oleh Jaka Andhika dimuat pada 23 Maret 2021





**Kementerian PPN/  
Bappenas**



**Direktorat Pemantauan, Evaluasi dan  
Pengendalian Pembangunan Daerah**

Menara Bappenas Lantai 9  
Jl. H.R. Rasuna Said, Kuningan  
Setia Budi, Kota Jakarta Selatan, 12920



**Phone**

Cell: (021) 50927413



**Email & Online**

Email: [dit.peppd@bappenas.go.id](mailto:dit.peppd@bappenas.go.id)



[dit.peppdbappenas](https://www.instagram.com/dit.peppdbappenas)



Direktorat PEPPD



[peppd.bappenas.go.id](http://peppd.bappenas.go.id)

