

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1 Gambaran Lokus Penelitian

4.1.1 Profil Ombudsman Republik Indonesia

Ombudsman Republik Indonesia yang dipimpin oleh seorang ketua Ombudsman yang bernama Mokhammad Najih merupakan sebuah Lembaga negara yang menyelenggarakan sebuah fungsi pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam melaksanakan tugasnya Ombudsman Republik Indonesia memiliki 11 unit Keasistenan Utama, yang masing-masing dari setiap keasistenannya memiliki tugas yang berbeda-beda.

4.1.2 Visi dan Misi Ombudsman Republik Indonesia

a. Visi

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

b. Misi

Misi adalah suatu cara atau langkah tentang apa yang harus dikerjakan oleh sebuah organisasi ataupun perusahaan untuk mewujudkan visi yang telah ditetapkan sebelumnya. Berikut adalah misi dari Ombudsman Republik Indonesia yaitu:

- Mewujudkan Profesionalisme Fungsi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Mewujudkan Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Terhadap Hasil Pengawasan Ombudsman
- Mewujudkan Pelayanan Publik yang Inklusif Bagi Seluruh Rakyat Indonesia

4.1.3 Struktur Organisasi Ombudsman Republik Indonesia

Struktur organisasi di Ombudsman Republik Indonesia dibagi menjadi 2 tipe kepegawaian, Pegawai Negeri Sipil yang berada pada Sekretariat Jenderal dan Asisten yang berada pada Keasistenan Utama. Berikut adalah structural organisasi yang berada pada Ombudsman RI:

1. 9 Pimpinan Ombudsman Republik Indonesia :
 - Ketua Merangkap Sebagai Anggota
 - Wakil Ketua Merangkap Sebagai Anggota
 - 7 Orang Anggota
2. Sekretariat Jenderal dibagi menjadi beberapa biro dan inspektorat :
 - Inspektorat
 - Biro Perencanaan dan Keuangan
 - Biro Hukum, Kerja Sama, dan Organisasi
 - Biro Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik
 - Biro Hubungan Masyarakat dan Teknologi Informasi
 - Biro Sumber Daya Manusia dan Umum
3. Keasistenan Utama :
 - Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat
 - Keasistenan Utama Manajemen Pencegahan Maladministrasi
 - Keasistenan Utama Manajemen Mutu
 - Keasistenan Utama Resolusi dan Monitoring
 - Keasistenan Utama I Subtansi Hak Sipil dan Politik, Hukum,

Komunikasi dan Informatika, Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Statistik, Persandian, dan Kearsipan

- Keasistenan Utama II Subtansi Yustisi, Ketentraman, Ketertiban Umum, dan Perlindungan Masyarakat, Pertahanan, Keamanan, Kebencanaan dan Kedaruratan.
- Keasistenan Utama III Subtansi Perdagangan, Perindustrian, dan Logistik, Pertanian dan Pangan, Perbankan, Perasuransian dan Penjaminan, Pengadaan Barang dan Jasa, Perpajakan, Kepabeanaan dan Percukaian
- Keasistenan Utama IV Subtansi Pertanahan dan Tata Ruang, Pemberdayaan Masyarakat Desa dan Transmigrasi, Perumahan dan Pemukiman, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, Perdesaan.
- Keasistenan Utama V Subtansi Energi dan Sumber Daya Mineral, Kehutanan dan Lingkungan Hidup, Perhubungan, Pekerjaan Umum dan Infrastruktur, Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, Penanaman Modal dan Investasi
- Keasistenan Utama VI Subtansi Ketenagakerjaan, Jaminan Sosial, Kepegawaian, Kesehatan, dan Sosial
- Keasistenan Utama VII Subtansi Pendidikan, Kebudayaan, Keagamaan, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Kepemudaan dan Olahraga, Kelompok Rentan dan Difabel, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana

4.1.4 Tugas dan Fungsi Ombudsman Republik Indonesia

Dalam melaksanakan tugasnya Ombudsman Republik Indonesia merujuk pada Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, yaitu:

- a. Menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan public
- b. Melakukan pemeriksaan substansi atas laporan
- c. Menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan ombudsman
- d. Melakukan investigasi atas Prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan public
- e. Melakukan koordinasi dan Kerjasama dengan Lembaga Negara atau Lembaga pemerintahan lainnya serta Lembaga kemasyarakatan dan perseorangan.
- f. Membangun jaringan kerja.
- g. Melakukan upaya pencegahan Maladministrasi dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- h. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh Undang-Undang.

Selain itu juga Ombudsman Republik Indonesia memiliki sebuah fungsi utama untuk melakukan pengawasan penyelenggaraan Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Negara dan Pemerintah, baik ditingkat pusat maupun daerah, termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum milik Negara serta badan Swasta atau perseorangan yang diberi tugas untuk menyelenggarakan pelayanan public tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja Negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

4.2 Hasil Penelitian

Pada bagian ini akan menyajikan data dan fakta yang diperoleh dari turun lapangan secara langsung yang disesuaikan dengan teori pengawasan yang digunakan pada penulisan skripsi ini. Dengan menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif maka pengumpulan data dilakukan melalui observasi, dokumentasi dan wawancara kepada:

1. Kepala Keasistenan Perlakuan Pelaksanaan Saran
2. Calon Asisten Keasistenan Perlakuan Pelaksanaan Saran

Dengan telah dilaksanakannya pengumpulan data di lapangan, maka hasil penelitian dengan judul analisis pengawasan perlakuan pelaksanaan saran Ombudsman Republik Indonesia dalam manajemen pencegahan maladministrasi akan dijelaskan pada poin berikutnya.

4.2.1 Pemantauan

Pemantauan menjadi sebuah upaya yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia dalam rangka melakukan monitoring pelaksanaan saran perbaikan kepada instansi/Lembaga penerima saran perbaikan secara langsung dan juga tidak langsung. Tentunya Ombudsman Republik Indonesia sebagai salah satu Lembaga Negara dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya berlandaskan kepada peraturan perundang-undangan yang sudah ditetapkan. Seperti halnya dalam melaksanakan monitoring pelaksanaan saran perbaikan pada sebuah kajian yang diterima oleh instansi/Lembaga, hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian yang sudah dilakukan dibawah ini.

Berdasarkan hasil wawancara di Kantor Ombudsman RI dengan informan 1 yaitu Kepala Keasistenan Perlakuan Pelaksanaan Saran pada 5 Juni 2023 mengatakan bahwa dalam pelaksanaan pengawasan pelaksanaan saran perbaikan sudah memiliki landasan hukum yang kuat. Berikut wawancaranya:

“Dalam melaksanakan monitoring perlakuan pelaksanaan saran berlandaskan kepada Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2019 tentang Tata Cara Pencegahan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Keputusan Ketua Ombudsman Republik Indonesia Nomor 246 Tahun 2021 Tentang Petunjuk Teknis Tata Laksana Tahapan Pelaksanaan Perlakuan Saran”. (Hasil wawancara pada tanggal 5 Juni 2023 di Gedung Ombudsman Republik Indonesia)

Hal ini diperkuat dengan adanya hasil wawancara bersama informan 2 dan 3, yaitu Calon Asisten Keasistenan Perlakuan Pelaksanaan Saran yang dilaksanakan pada 8 Juni 2023 dengan hasil wawancara sebagai berikut:

“Bahwa dalam melakukan pengawasan pelaksanaan saran berlandaskan kepada Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia yang dalam peraturan turunannya diperkuat dengan Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2019 tentang Tata Cara Pencegahan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Keputusan Ketua Ombudsman Republik Indonesia Nomor 246 Tahun 2021 Tentang Petunjuk Teknis Tata Laksana Tahapan Pelaksanaan Perlakuan Saran yang menjelaskan pelaksanaan teknisnya di lapangan.” (Hasil wawancara pada tanggal 8 Juni 2023 di Gedung Ombudsman Republik Indonesia)



Gambar 4. 2 Dokumen Keputusan Ketua Ombudsman Republik Nomor 246 Tahun 2021

Sumber: Ombudsman Republik Indonesia, Diakses pada 2023

Berdasarkan gambar 4.2 menunjukkan bahwa dalam melaksanakan

monitoring pelaksanaan saran sudah ada regulasi yang cukup jelas mengenai petunjuk teknis tata laksana tahapan pelaksanaan perlakuan saran oleh Asisten Ombudsman Republik Indonesia yang digunakan dalam melaksanakan tugas di bidang pencegahan maladministrasi.

Berdasarkan hasil dokumentasi yang diperoleh dan wawancara yang telah dilakukan tersebut maka dapat dilihat bahwa sumber hukum yang mengatur proses pelaksanaan saran yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia sudah diatur sedemikian rupa, mulai dari peraturan perundang-undangan Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia yang dalam peraturan turunannya diperkuat dengan Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2019 tentang Tata Cara Pencegahan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Keputusan Ketua Ombudsman Republik Indonesia Nomor 246 Tahun 2021 Tentang Petunjuk Teknis Tata Laksana Tahapan Pelaksanaan Perlakuan Saran.

Selain landasan dasar yang digunakan oleh Ombudsman Republik Indonesia, berdasarkan hasil wawancara pada 5 Juni 2023 di Kantor Ombudsman RI, penulis mendapatkan informasi dari informan 1 yaitu Kepala Keasistenan Perlakuan Pelaksanaan Saran mengenai bentuk pemantauan dan juga tindak lanjut pemantauan dapat dilakukan melalui beberapa pendekatan. Berikut hasil wawancaranya:

“Pemantauan secara formal yang bisa dilakukan dengan bersurat yang dapat dikirim melalui WhatsApp dan juga email, sedangkan pemantauan secara informal dapat dilakukan dengan mengkontak relasi yang kita punya di instansi penerima saran perbaikan. Selain itu juga Ombudsman RI dapat mengundang penerima saran perbaikan untuk melakukan pertemuan ataupun Ombudsman RI yang melakukan tinjauan lapangan secara langsung”. (Hasil wawancara pada tanggal 5 Juni 2023 di Gedung Ombudsman Republik Indonesia)

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan 2 dan 3 yaitu calon

asisten Keasistenan Perlakuan Pelaksanaan Saran mengatakan bahwa:

“Pengawasan dapat dilakukan melalui pengambilan data sekunder di media sosial, melakukan pertemuan secara resmi yang diawali dengan mengirimkan surat terlebih dahulu, melakukan pendampingan”. (Hasil wawancara pada tanggal 8 Juni 2023 di Gedung Ombudsman Republik Indonesia)



Gambar 4. 3 Dokumentasi Tinjauan Lapangan Langsung Oleh Ombudsman Republik Indonesia

Sumber: Ombudsman Republik Indonesia 2022

Berdasarkan gambar diatas memberikan bukti bahwa salah satu bentuk monitoring yang dapat dilakukan oleh Ombudsman RI adalah dengan melakukan tinjauan lapangan secara langsung ke beberapa daerah ataupun tempat yang memiliki keterkaitan dengan instansi/Lembaga yang menerima saran perbaikan dari Ombudsman RI.

Selain itu juga Ombudsman RI memiliki harapan baik dalam pelaksanaan pemantauan ataupun monitoring pelaksanaan saran, hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara dengan informan 1 yaitu Kepala Keasistenan Perlakuan Pelaksanaan Saran yang berkaitan dengan dampak dari saran perbaikan Ombudsman RI mengatakan bahwa:

“Sesuai dengan yang di amanatkan oleh Undang-Undang Nomor 37 Pasal 8 ayat (2) tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia diharapkan terjadinya perbaikan tata kelola sebagai organisasi pelayanan dan perubahan regulasi ataupun kebijakan melalui saran perbaikan yang telah dilaksanakan”. (Hasil wawancara pada tanggal 5 Juni 2023 di Gedung Ombudsman Republik Indonesia)

Hal yang sama didapatkan melalui hasil wawancara dengan informan 2 yaitu calon asisten Keasistenan Perlakuan Pelaksanaan Saran yang mengatakan bahwa:

“Pada satu contoh kasus saran perbaikan yang diterima oleh instansi dengan adanya perubahan kebijakan yang membantu Warga Negara Asing dapat melakukan pembayaran dalam penerbitan visa dan paspor”. (Hasil wawancara pada tanggal 8 Juni 2023 di Gedung Ombudsman Republik Indonesia)

Selain itu juga didapatkan informasi melalui hasil wawancara dengan informan 3 yaitu calon asisten Keasistenan Perlakuan Pelaksanaan Saran mengatakan bahwa:

“Dampak yang dapat dirasakan dari pemberiannya saran perbaikan ini secara umum adalah membuat hubungan antara Ombudsman RI dengan instansi penerima saran perbaikan lebih baik lagi”. (Hasil wawancara pada tanggal 8 Juni 2023 di Gedung Ombudsman Republik Indonesia)

Melihat bahwa regulasi yang mengatur mengenai monitoring yang dilakukan oleh Ombudsman RI sudah cukup jelas maka penulis menanyakan kesesuaian pelaksanaan monitoring dilapangan dengan regulasi yang berlaku. Maka dari itu berdasarkan hasil wawancara dengan informan 1 yaitu Kepala Keasistenan Perlakuan Pelaksanaan Saran mendapatkan informasi bahwa dalam monitoring pelaksanaan saran sudah dilaksanakan sesuai dengan kebijakan yang berlaku di internal Ombudsman RI. Berikut hasil wawancaranya:

“Pemantauan sudah dilakukan sesuai dengan peraturan dan regulasi yang berlaku, bahkan terkadang dalam melakukan monitoring pelaksanaan saran dilengkapi dengan menanyakan dampak yang belum diatur yang kemudian melakukan *check and recheck* kembali agar dampak yang timbul dari saran perbaikan ini memenuhi harapan atau bahkan melampaui dengan hal-hal baik lainnya”. (Hasil

wawancara pada tanggal 5 Juni 2023 di Gedung Ombudsman Republik Indonesia)

Namun berdasarkan hasil wawancara kepada informan 2 dan 3 yaitu calon asisten keasistenan perlakuan pelaksanaan saran mendapatkan informasi yang berbeda yang dimana dalam pelaksanaan saran yang dilakukan belum sesuai dengan jangka waktu yang sudah ditentukan didalam regulasi.

“Hal ini terjadi karena saran perbaikan yang kita berikan biasanya memerlukan waktu yang cukup lama, seperti merubah regulasi atau membuat SOP. Selain itu juga pada beberapa saran perbaikan yang diberikan oleh Ombudsman RI ikut melibatkan beberapa instansi/Lembaga dalam proses pelaksanaannya dan Keasistenan Perlakuan Pelaksanaan Saran melakukan pengawasan pelaksanaan saran perbaikan pada beberapa kajian lainnya secara bersamaan sehingga waktu 3 bulan belum cukup dengan jumlah Sumber Daya Manusia yang dimiliki pada saat ini”. (Hasil wawancara pada tanggal 8 Juni 2023 di Gedung Ombudsman Republik Indonesia)

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan oleh penulis selama melaksanakan kegiatan magang pada bulan Juni sampai dengan bulan September 2022 dapat diketahui bahwa Ombudsman RI dalam melakukan pemantauan atau monitoring pelaksanaan saran perbaikan kepada instansi/Lembaga dengan cara surat menyurat, mencari informasi dari sumber-sumber sekunder seperti media, pemberitaan dan website resmi instansi/Lembaga penerima saran perbaikan. Selain itu juga Ombudsman RI dapat melakukan pertemuan dengan instansi/Lembaga penerima saran perbaikan untuk meminta keterangan mengenai perkembangan pelaksanaan saran perbaikan yang telah dilakukan, selain itu juga Ombudsman RI dapat melakukan tinjauan lapangan secara langsung untuk melihat bagaimana dampak dan kondisi lapangan yang berkaitan dengan saran perbaikan.

Berdasarkan hasil observasi, dokumentasi dan wawancara mengenai indikator pemantauan dengan Kepala Keasistenan Perlakuan Pelaksanaan Saran dan juga calon asisten Keasistenan Perlakuan Pelaksanaan Saran

dapat dilihat bahwa dalam kegiatan monitoring perlakuan pelaksanaan saran perbaikan yang dilakukan sudah memiliki landasan hukum yang cukup kuat dan monitoring pelaksanaan saran perbaikan dapat dilakukan dengan pendekatan formal dan informal.

Pada beberapa poin monitoring pelaksanaan saran dapat dilaksanakan sesuai dengan peraturan ataupun regulasi yang telah ditetapkan. Namun dalam kasus-kasus tertentu ditemukan bahwa adanya ketidaksesuaian waktu monitoring pelaksanaan saran yang dimana waktu 3 bulan dirasa cukup singkat, karena ada beberapa saran perbaikan yang pelaksanaannya membutuhkan waktu yang cukup lama, seperti contohnya saran perbaikan mengenai perubahan regulasi dan pembuatan SOP. Selain itu juga jumlah sumber daya manusia yang dimiliki untuk melakukan monitoring pelaksanaan saran masih cukup terbatas untuk melakukan monitoring pelaksanaan saran, sehingga waktu monitoring pelaksanaan saran perbaikan beberapa kajian dilakukan bersamaan.

4.2.2 Pemeriksaan

Selanjutnya mengenai indikator pemeriksaan atau lebih dikenal dengan sebutan monitoring informasi pelaksanaan saran yang diberikan kepada Keasistenan Perlakuan Pelaksanaan Saran merupakan aktivitas yang dilakukan melalui pengamatan, pencatatan, penyelidikan dan penelaahan data secara cermat dan sistematis melalui penilaian kepada segala sesuatu yang berkaitan dengan pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan 1 yaitu Kepala Keasistenan Perlakuan Pelaksanaan Saran mengenai mekanisme monitoring informasi pelaksanaan saran mendapatkan informasi bahwa yang dimaksud dengan pemeriksaan merupakan kegiatan yang berkaitan dengan pencarian, permintaan keterangan informasi mengenai perkembangan pelaksanaan saran. Berikut hasil wawancaranya:

“Dalam mencari informasi mengenai perkembangan pelaksanaan sarannya Ombudsman RI dilakukan dengan cara yang sama dengan monitoring secara formal atau informal dan juga dalam bentuk pendampingan kepada penerima saran perbaikan”. (Hasil wawancara pada tanggal 5 Juni 2023 di Gedung Ombudsman Republik Indonesia)

Hal yang sama juga dikatakan oleh informan 2 dan 3 yaitu calon asisten Keasistenan Perlakuan Pelaksanaan Saran yang dimana mekanisme monitoring informasi pelaksanaan saran yang dilakukan oleh Ombudsman RI melalui monitoring data sekunder di media atau website resmi penerima saran perbaikan yang nantinya data yang telah diperoleh akan ditanyakan kembali pada saat melakukan pertemuan. Dengan hasil wawancara berupa:

“Pertama-tama perlu melakukan pencarian data sekunder seperti media atau website resmi yang dapat digunakan sebagai update informasi terbaru mengenai perkembangan dan akan ditanyakan kembali ketika melakukan pertemuan serta tinjauan lapangan secara langsung”. (Hasil wawancara pada tanggal 8 Juni 2023 di Gedung Ombudsman Republik Indonesia)

Selain mekanisme monitoring informasi pelaksanaan saran, Ombudsman RI dapat memberikan tindak lanjut terhadap hasil monitoring pelaksanaan saran. Berdasarkan hasil wawancara kepada informan 1 yaitu Kepala Keasistenan Perlakuan Pelaksanaan Saran mendapatkan informasi bahwa tindak lanjut yang dapat dilakukan bisa dengan berbagai cara, yaitu:

“Dengan melakukan perbandingan poin saran perbaikan, lalu melakukan verifikasi hasil pelaksanaan saran melalui dokumen-dokumen yang diberikan serta bukti implementasi lainnya ketika dilapangan dan juga testimoni pengguna layanan tersebut. Dokumen yang diperiksa merupakan dokumen seputar proses administrative dan juga dokumen yang berkaitan dengan adanya perubahan regulasi, berita acara kegiatan, rekaman zoom meeting, FGD, rapat, dan bimtek”. (Hasil wawancara pada tanggal 5 Juni 2023 di Gedung Ombudsman Republik Indonesia)



**KEASISTENAN UTAMA
MANAJEMEN PENCEGAHAN MALADMINISTRASI**
Jl. HR. Rasuna Said Kav C-19, Jakarta Selatan, 12920
Telp. (021) 2251 3737, Faks. (021) 52960907-08
Website : www.ombudsman.go.id

NOTULA

Rapat Penyampaian Kesimpulan Pelaksanaan Saran Ombudsman RI dan Tanggapan Terhadap Kajian "Evaluasi Kebijakan Perlintasan Kedatangan Orang Asing ke Wilayah Indonesia di Masa Pandemi oleh Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia RI".

Hari/tanggal : Rabu 14 September 2022

Waktu : 10.00-12.30 WIB

Tempat : Gedung Ombudsman RI, Ruang Rapat Abdurahman Wahid It.7 dan Zoom Meeting

Peserta : 1. Ketua Ombudsman RI,
2. Kepala Keasistenan Utama Manajemen Pencegahan Maladministrasi,
3. Kepala Keasistenan Perlakuan Pelaksanaan Saran,
4. Direktur Lalu Lintas Keimigrasian,
5. Direktur Sistem dan Teknologi Informasi Keimigrasian.

Gambar 4.4 Notulensi Kegiatan Apresiasi Ombudsman RI Bersama Instansi/Lembaga Penerima Saran Perbaikan

Sumber: Ombudsman Republik Indonesia, Diakses pada 2023

Berdasarkan gambar 4.4 yang didapatkan dari Ombudsman Republik Indonesia menunjukkan salah satu dokumen yang didapatkan dari proses monitoring pelaksanaan saran perbaikan yang sudah selesai dilaksanakan dan mendapatkan kegiatan apresiasi oleh Ombudsman Republik Indonesia.

Hal ini diperkuat dengan hasil wawancara kepada informan 2 dan 3 yaitu calon asisten Keasistenan Perlakuan Pelaksanaan Saran yang mengatakan bahwa tindak lanjut terhadap hasil monitoring pelaksanaan saran dapat dilakukan oleh Ombudsman RI dalam bentuk memberikan catatan dengan tahapan berikut:

“Jika ditemukan hal-hal yang perlu ditambahkan pada kegiatan apresiasi dilakukan. Catatan diberikan ketika Laporan Hasil Perlakuan Pelaksanaan Saran dan status saran perbaikan sudah ditetapkan. Selanjutnya model monitoring yang dilakukan oleh Ombudsman RI merupakan sebuah kegiatan dalam mencari informasi secara formal ataupun informal, sedangkan pendampingan merupakan pertemuan yang dilakukan jika penerima saran perbaikan merasa kebingungan atas poin saran yang diberikan”. (Hasil

wawancara pada tanggal 8 Juni 2023 di Gedung Ombudsman Republik Indonesia)



Gambar 4.5 Kegiatan Apresiasi Ombudsman RI Bersama Instansi/Lembaga Penerima Saran Perbaikan

Sumber: Diolah Oleh Peneliti 2022

Berdasarkan gambar 4.5 yang dapat dilihat bahwa kegiatan apresiasi sedang dilakukan dengan mengundang seluruh stakeholder yang berkaitan dengan pelaksanaan saran perbaikan pada kajian “Evaluasi Kebijakan Perlintasan Kedatangan Orang Asing ke Wilayah Indonesia di Masa Pandemi oleh Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia RI” ke Gedung Ombudsman Republik Indonesia.

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan oleh penulis selama melaksanakan kegiatan magang pada bulan Juni sampai dengan bulan September 2022 dapat diketahui bahwa Ombudsman RI dalam melaksanakan tugasnya dibantu oleh Keasistenan Perlakuan Pelaksanaan Saran yang memiliki tugas untuk melakukan monitoring informasi pelaksanaan saran. Dalam melakukan monitoring informasi pelaksanaan saran Keasistenan PPS dapat melakukan *check and recheck* kepada dokumen administrative seputar hasil perkembangan pelaksanaan saran perbaikan sebagai bentuk *report* pelaksanaan saran perbaikan dari

instansi/Lembaga penerima saran perbaikan.

Dari hasil observasi, dokumentasi dan juga wawancara kepada Calon Asisten dan Kepala Keasistenan Perlakuan Pelaksanaan saran dapat disimpulkan bahwa pemeriksaan yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia dalam monitoring pelaksanaan saran perbaikan merupakan kegiatan yang pencarian, permintaan keterangan informasi, mengumpulkan dan melakukan telaah dokumen administrative yang diberikan oleh instansi/Lembaga penerima saran perbaikan untuk mengetahui sejauh mana saran perbaikan dapat dilaksanakan. Selain itu juga Ombudsman RI dalam menindaklanjuti hal tersebut dapat melakukan tinjauan langsung ke lapangan untuk melihat kesesuaian hasil pelaksanaan saran perbaikan antara di laporan yang diberikan dan kondisi langsung di lapangan.

4.2.3 Bimbingan dan Pengarahan

Indikator bimbingan dan pengarahan merupakan kegiatan yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia dalam memberikan saran dan pendampingan terhadap pelaksanaan pencegahan maladministrasi melalui pengawasan perlakuan pelaksanaan saran.

Berdasarkan hasil wawancara 5 Juni 2023 dengan informan 1 yaitu Kepala Keasistenan Perlakuan Pelaksanaan Saran mengatakan bahwa dalam melakukan pendampingan yang dilakukan hingga saat ini belum memiliki SOP yang sudah ditetapkan. Dengan wawancara sebagai berikut:

“Pada saat ini belum ada SOP yang ditetapkan, namun untuk draftSOP ini sebenarnya sudah ada dan sudah diberikan kepada Biro Hukum, Kerjasama, dan Organisasi, dari Keasistenan Perlakuan Pelaksanaan Saran tinggal menunggu untuk pengesahannya. Selain itu juga Ombudsman RI sudah cukup banyak melakukan pendampingan secara kolaboratif dengan Keasistenan substantif seperti halnya dalam kegiatan tinjauan lapangan secara langsung”. (Hasil wawancara pada tanggal 5 Juni 2023 di Gedung Ombudsman Republik Indonesia)

Berdasarkan hasil wawancara 8 Juni 2023 dengan informan 2 dan 3 yaitu calon asisten Keasistenan Perlakuan Pelaksanaan Saran mengatakan bahwa dalam melaksanakan pendampingan untuk memberikan bimbingan dan pengarahan ini belum ada SOP yang mengikat sehingga dalam pelaksanaannya cukup fleksibel. Berikut hasil wawancaranya:

“Dalam memberikan bimbingan dan arahan belum ada SOP yang mengikat. Namun untuk pendampingan yang dilakukan pun ada 2 cara, yaitu melakukan pertemuan untuk pendampingan secara langsung dan juga bisa melalui bersurat permohonan pendampingan pelaksanaan saran”. (Hasil wawancara pada tanggal 8 Juni 2023 di Gedung Ombudsman Republik Indonesia)

Selanjutnya dari hasil wawancara dengan informan 1 yaitu Kepala Keasistenan Perlakuan Pelaksanaan Saran ketika membicarakan target pelaksanaan saran perbaikan yang tidak tercapai mendapatkan informasi bahwa Ombudsman RI tidak bisa memaksakan status pelaksanaan saran perbaikan dapat dilaksanakan seluruhnya karena memang sifatnya yang tidak dapat mengikat penerima saran perbaikan. Berikut hasil wawancaranya:

“Bagi saran perbaikan yang belum bisa dilaksanakan dan status pelaksanaan saran hanya dapat dilaksanakan sebagian, maka Ombudsman RI tetap melakukan monitoring yang dicatat perkembangannya atau diagendakan sebuah pertemuan atau kunjungan Kerjasama secara terpisah dari prosedur Perlakuan Pelaksanaan Saran (PPS) serta menanyakan kembali perkembangannya dan memberikan dorongan untuk melaksanakan saran perbaikan”. (Hasil wawancara pada tanggal 5 Juni 2023 di Gedung Ombudsman Republik Indonesia)

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan 2 dan 3 yaitu calon asisten Keasistenan Perlakuan Pelaksanaan Saran mengenai target capaian target terlaksananya saran perbaikan didapatkan informasi bahwa yang masuk kedalam capaian target tersebut adalah kajian dengan saran perbaikan dengan status pelaksanaan saran perbaikan yang dilaksanakan seluruhnya. Berikut hasil wawancaranya:

“Jika status pelaksanaan saran perbaikannya hanya dilakukan

sebagian maka tidak akan dihitung. Dalam memenuhi target yang sudah ditentukan ini sangat lah sulit, karena memang dalam pelaksanaannya kita berbenturan dengan waktu yang cukup singkat, sedangkan poin saran perbaikan yang diberikan oleh Ombudsman Pusat biasanya dalam bentuk perubahan regulasi. Maka dari itu untuk memenuhi target tersebut perlu memaksimalkan pelaksanaan saran perbaikan di Ombudsman Perwakilan yang dimana saran perbaikan yang diberikan relative lebih mudah untuk dilaksanakan seluruhnya”. (Hasil wawancara pada tanggal 8 Juni 2023 di Gedung Ombudsman Republik Indonesia)

Kemudian hasil wawancara dengan informan 1 yaitu Kepala Keasistenan Perlakuan Pelaksanaan Saran mengenai timeline pelaksanaan saran perbaikan secara normative dilaksanakan selama 3 bulan. Namun dalam pelaksanaannya masih berada pada tahap adaptasi dan transisi untuk melakukan penyesuaian dalam mengupayakan saran bisa dilaksanakan seluruhnya.

“Dijelaskan dalam Keputusan Ketua Ombudsman Republik Indonesia Nomor 246 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Tata Laksana Tahapan Pelaksanaan Perlakuan Saran bahwa dalam waktu 30 hari setelah LHA diberikan sudah harus ada kegiatan surat menyurat, dalam waktu 60 hari sudah dilaksanakan monitoring dan 90 hari sudah ada draft Laporan Hasil Perlakuan Pelaksanaan Saran (LHPPS)”. (Hasil wawancara pada tanggal 5 Juni 2023 di Gedung Ombudsman Republik Indonesia)

Hal ini diperkuat dengan hasil wawancara kepada informan 2 dan 3 yaitu calon asisten Keasistenan Perlakuan Pelaksanaan Saran yang mengatakan bahwa:

“Batas waktu monitoring berdasarkan regulasi mengenai petunjuk teknis monitoring pelaksanaan saran adalah 3 bulan”. (Hasil wawancara pada tanggal 8 Juni 2023 di Gedung Ombudsman Republik Indonesia)

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh penulis selama magang di Ombudsman RI pada bulan Juni sampai dengan bulan September 2022 mendapatkan informasi mengenai bimbingan dan arahan yang dilakukan oleh Ombudsman RI dapat dilaksanakan melalui proses pendampingan yang diberikan kepada instansi/Lembaga penerima saran perbaikan yang

kurang memahami atas poin saran yang diberikan atau mengalami kendala dalam melaksanakan saran perbaikan tersebut. Pendampingan dapat dilakukan melalui pertemuan yang dilakukan secara langsung yang telah diatur antara Ombudsman RI dengan instansi/Lembaga penerima saran perbaikan.

Maka dari itu berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan kepada Calon Asisten dan Kepala Keasistenan Perlakuan Pelaksanaan Saran mengenai bimbingan dan arahan dapat disimpulkan bahwa dalam pelaksanaan pendampingan yang dilakukan oleh Ombudsman RI dilaksanakan secara fleksibel, hal ini dikarenakan belum ada SOP yang mengatur mengenai bentuk pendampingan yang bisa dilakukan oleh Ombudsman RI. Pendampingan bisa dilakukan oleh Ombudsman RI apabila ada instansi/Lembaga yang meminta terlebih dahulu kepada Ombudsman RI untuk didampingi dalam melaksanakan saran perbaikan. Permohonan pendampingan dapat dilakukan dengan 2 cara, yaitu dengan cara bersurat dan juga melakukan pertemuan antara Ombudsman RI dan juga instansi/Lembaga penerima saran perbaikan.

Selain itu juga proses pendampingan dapat dilakukan sesuai dengan timeline monitoring pelaksanaan saran selama 3 bulan yang dampaknya harus diperhatikan. Selama 3 bulan dibagi kembali dalam 30 hari pertama harus ada kegiatan bersurat antara Ombudsman RI dengan instansi/Lembaga penerima saran perbaikan yang dilanjutkan pada 30 hari selanjutnya sudah ada kegiatan monitoring pelaksanaan saran dan 30 hari terakhir Ombudsman RI sudah harus membuat draft LHPPS. Selanjutnya Ombudsman RI dalam mengejar target terlaksananya saran perbaikan yang telah ditentukan melakukan akumulasi pelaksanaan saran perbaikan secara keseluruhan dari kajian Ombudsman RI dan juga kajian Ombudsman Perwakilan, sehingga target pelaksanaan saran perbaikan yang sudah ditentukan ini dapat tercapai.

4.2.4 Tindakan Disiplin

Tindakan disiplin diartikan sebagai keputusan Ombudsman Republik Indonesia dalam meneruskan laporan hasil perlakuan pelaksanaan saran yang tidak dapat dilaksanakan dengan baik oleh instansi/Lembaga penerima saran perbaikan kepada DPR dan Presiden untuk ditindak lanjuti.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan 1 yaitu Kepala Keasistenan Perlakuan Pelaksanaan Saran mengenai Tindakan tegas yang diberikan Ombudsman RI dalam melaksanakan pengawasan perlakuan pelaksanaan saran adalah Ombudsman RI tidak dapat memberikan sanksi apapun kepada instansi/Lembaga yang tidak melaksanakan saran perbaikan, namun Ombudsman RI dapat melakukan publikasi terhadap status pelaksanaan saran perbaikan. Hasil wawancaranya:

“Ombudsman RI melalui Keasistenan PPS berusaha melakukan Tindakan dengan sepersuasif mungkin. Kita akan terus melakukan komunikasi untuk menyoroiti hal tersebut, namun jika tidak ada balesan dari instansi/Lembaga penerima saran perbaikan Ombudsman RI dapat melakukan publikasi melalui media. Selain itu juga selama monitoring pelaksanaan saran dilakukan tidak ada penyimpangan yang dilakukan oleh instansi/Lembaga penerima saran perbaikan, hanya saja ada instansi/Lembaga yang lambat dalam memberikan respon dan terlihat kurang sungguh-sungguh dalam melaksanakan saran perbaikan yang dipengaruhi oleh faktor lainnya. Selanjutnya tidak ada sanksi yang bersifat mengikat, tetapi Ombudsman RI dapat melakukan publikasi kepada media, memberikan catatan laporan khusus kepada DPR, Presiden, DPRD, dan juga Kepala Daerah seperti Gubernur, Bupati, dan Walikota”. (Hasil wawancara pada tanggal 5 Juni 2023 di Gedung Ombudsman Republik Indonesia)

Hal ini didukung dengan hasil wawancara yang dilakukan kepada informan 2 dan 3 yaitu calon asisten Keasistenan Perlakuan Pelaksanaan Saran bahwa tidak ada Tindakan tegas ataupun sanksi yang dapat diberikan kepada instansi/Lembaga penerima saran perbaikan yang sama sekali tidak memberikan respon terhadap monitoring pelaksanaan saran

perbaikan. Berikut hasil wawancaranya:

“Sejauh ini tidak ada penyimpangan yang ditemukan, namun ada instansi/Lembaga yang mengeluhkan terkait saran yang terlalu sulit untuk dilaksanakan dan juga butuh waktu lama untuk melaksanakan saran perbaikan tersebut. Lalu tidak ada sanksi yang dapat diberikan kepada instansi/Lembaga yang melakukan penyimpangan dalam melaksanakan saran perbaikan, hal ini dikarenakan dalam proses pelaksanaan saran perbaikan yang dilakukan oleh instansi/Lembaga ini menggunakan pendekatan yang persuasive sehingga tidak ada suatu hal yang mengikat kepada instansi/Lembaga penerima saran perbaikan untuk melaksanakannya”. (Hasil wawancara pada tanggal 8 Juni 2023 di Gedung Ombudsman Republik Indonesia)

Berdasarkan observasi yang dilakukan langsung oleh penulis selama melaksanakan kegiatan magang di Ombudsman Republik Indonesia pada bulan Juni sampai dengan September 2022 diketahui bahwa Ombudsman Republik Indonesia dalam melakukan kegiatan monitoring pelaksanaan saran perbaikan kepada instansi/Lembaga penerima saran perbaikan tidak dapat memberikan sanksi tegas dalam bentuk apapun. Hal ini dikarenakan dalam melakukan monitoring pelaksanaan saran, Ombudsman RI menggunakan pendekatan secara persuasive, yang bisa dilakukan oleh Ombudsman RI jika ada instansi/Lembaga yang sama sekali tidak melaksanakan saran perbaikan dapat melakukan publikasi melalui media yang ada.

Berdasarkan hasil observasi dan juga wawancara yang telah dilakukan kepada Calon Asisten dan juga Kepala Keasistenan Perlakuan Pelaksanaan Saran dapat dilihat bahwa Ombudsman RI tidak dapat memberikan sanksi dalam melakukan fungsi monitoring pelaksanaan saran perbaikan. Karena Ombudsman RI menggunakan pendekatan yang persuasive dan selamamelakukan monitoring pelaksanaan saran belum ada penyimpangan yang dilakukan untuk memperburuk keadaan. Namun ada beberapa Tindakan yang menghambat berjalannya monitoring pelaksanaan saran, yaitulambatnya dalam memberikan respon mengenai perkembangan pelaksanaan saran, sehingga instansi/Lembaga penerima

saran perbaikan terlihat kurang bersungguh-sungguh dalam pelaksanaannya. Setelah dilihat ada instansi/Lembaga penerima saran perbaikan yang tidak melaksanakan saran perbaikan, Ombudsman RI dapat melakukan publikasi melalui media.

4.2.5 Tindakan Koreksi

Dalam konteks Tindakan koreksi merupakan usaha yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia dalam memperbaiki penyimpangan yang dilakukan pada proses penyelenggaraan pelayanan publik melalui saran perbaikan yang diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan 1 yaitu Kepala Keasistenan Perlakuan Pelaksanaan Saran diketahui bahwa kewenangan maksimal Ombudsman RI dalam monitoring pelaksanaan saran perbaikan ini tidak bisa memkasakan pihak penerima saran untuk melaksanakan saran perbaikan yang diberikan. Berikut hasil wawancaranya:

“Kewenangan Ombudsman RI hanya sebatas memberikan status pelaksanaan saran dan jika penerima saran perbaikan tidak dapat melaksanakan saran secara keseluruhan atau bahkan tidak melaksanakannya sama sekali Ombudsman RI dapat melakukan publikasi melalui media”. (Hasil wawancara pada tanggal 5 Juni 2023 di Gedung Ombudsman Republik Indonesia)

Hasil wawancara dengan informan 2 dan 3 yaitu calon asisten Keasistenan Perlakuan Pelaksanaan Saran mendapatkan informasi bahwa batas kewenangan Ombudsman RI selain melakukan tindak lanjut terhadap pelaksanaan saran perbaikan saja, dengan hasil wawancara sebagai berikut:

“Ombudsman RI juga melakukan koordinasi dengan Ombudsman Perwakilan dalam rangka monitoring kajian Ombudsman Perwakilan. Lalu jika ada instansi/Lembaga yang sama sekali tidak melaksanakan saran perbaikan yang diberikan oleh Ombudsman RI dapat segeradibuatkan LHPPS dengan kesimpulan saran tidak dilaksanakan”. (Hasil wawancara pada tanggal 8 Juni 2023 di Gedung Ombudsman Republik Indonesia)

Selain itu juga didapatkan informasi dari informan 1 yaitu Kepala Keasistenan Perlakuan Pelaksanaan Saran bahwa:

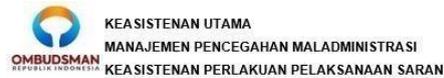
“Secara umum saran perbaikan yang diberikan oleh Ombudsman RI sudah memberikan dampak positif yang dimana dalam pelaksanaannya dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti anggaran, SDM, keterbatasan waktu dan keterbatasan kewenangan dalam pelaksanaannya.” (Hasil wawancara pada tanggal 5 Juni 2023 di Gedung Ombudsman Republik Indonesia)

Hal tersebut diperkuat dengan hasil wawancara kepada informan 2 dan 3 yaitu calon asisten Keasistenan Perlakuan Pelaksanaan Saran bahwa banyak penerima saran perbaikan merasa perlu untuk melaksanakan saran perbaikan yang diberikan Ombudsman RI.

“Hal ini dikarenakan dapat memberikan dampak positif seperti adanya peningkatan kinerja yang tentunya dapat memberikan dampak baik kepada insentifnya”. (Hasil wawancara pada tanggal 8 Juni 2023 di Gedung Ombudsman Republik Indonesia)

Selanjutnya hasil wawancara yang dilakukan kepada informan 1 yaitu Kepala Keasistenan Perlakuan Pelaksanaan Saran mengenai bentuk pertanggung jawaban Ombudsman RI terhadap saran perbaikan yang tidak dilaksanakan adalah menetapkan status pelaksanaan saran perbaikan secara objektif.

“Status pelaksanaan saran perbaikan akan dijabarkan pada Laporan Hasil Perlakuan Pelaksanaan Saran (LHPPS). Setelah itu melakukan publikasi melalui media yang ada dan memberikan laporan kepada Presiden dan DPR pada tingkat pusat, sedangkan pada tingkat daerah memberikan laporan kepada Kepala Daerah dan DPRD”. (Hasil wawancara pada tanggal 5 Juni 2023 di Gedung Ombudsman Republik Indonesia)



LAPORAN HASIL PERLAKUAN PELAKSANAAN SARAN (LHPPS)

Evaluasi Kebijakan Perlintasan Kedatangan Orang Asing ke Wilayah Indonesia di Masa Pandemi oleh Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia RI

A. Pendahuluan

1. Latar Belakang

Pada tahun 2021 Ombudsman Republik Indonesia telah melakukan penyerahan laporan hasil analisis (LHA) dari kajian yang berjudul "Evaluasi Kebijakan Perlintasan Kedatangan Orang Asing ke Wilayah Indonesia di Masa Pandemi" Untuk mewujudkan hasil yang optimal dan dapat menekan angka penularan Covid-19.

Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI Nomor 27 tahun 2021 menjadi acuan dasar bagi Kementerian/Lembaga lain dalam menyesuaikan kebijakan yang mereka keluarkan. Direktorat Jendral Imigrasi mengatur tata cara dan persyaratan untuk dapat masuk ke wilayah Indonesia di tengah kondisi pandemi Covid-19, sehingga Kementerian/Lembaga terkait yang terlibat sebagai pengguna maupun pelaku perlintasan internasional menyesuaikan dengan tata cara dan persyaratan yang telah diatur oleh peraturan ini.

Terbitnya peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 34 Tahun 2021 tentang Pemberian, Visa dan Izin Tinggal Kewarganegaraan, Dalam Masa Penanganan Penyebaran Corona Virus Disease 2019 dan Pemulihan Ekonomi Nasional sekaligus mencabut Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 27 Tahun 2021 tentang Pembatasan Orang Asing masuk ke Wilayah Indonesia dalam masa Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat Darurat. Dalam peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 34 Tahun 2021 pemerintah melonggarkan syarat masuknya orang asing ke wilayah Indonesia serta untuk tujuan pemulihan ekonomi nasional.

Kajian ini disusun dan diserahkan kepada Kementerian Hukum dan HAM RI untuk:

- 1) Mengetahui permasalahan terkait dengan substansi kajian, sinkronisasi kebijakan, dan memperoleh gambaran pelaksanaan Peraturan Menteri

Gambar 4.6 Draft Laporan Hasil Perlakuan Pelaksanaan Saran

Sumber: Ombudsman Republik Indonesia

Berdasarkan gambar 4.5 dapat dilihat bahwa terdapat draft laporan hasil perlakuan pelaksanaan saran yang digunakan oleh Ombudsman Republik Indonesia untuk menetapkan status pelaksanaan saran perbaikan secara objektif. Laporan ini berikan hasil dari monitoring pelaksanaan saran yang telah dilakukan oleh Ombudsman RI melalui Keasistenan Perlakuan Pelaksanaan Saran.

Informasi ini diperkuat dengan hasil wawancara kepada informan 2 dan 3 yaitu calon asisten Keasistenan Perlakuan Pelaksanaan Saran bahwa jika ada instansi/Lembaga yang tidak melaksanakan saran perbaikan yang diberikan oleh Ombudsman RI dapat dilaporkan kepada Presiden dan DPR untuk ditingkat pusat, sementara untuk Ombudsman Perwakilan dapat melaporkannya kepada Kepala Daerah dan DPRD.

Berdasarkan dokumentasi dan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan Calon Asisten dan Kepala Keasistenan Perlakuan Pelaksanaan Saran mengenai indikator Tindakan koreksi adalah Batasan maksimal yang dimiliki oleh Ombudsman RI dalam melakukan monitoring pelaksanaan saran perbaikan adalah memberikan catatan penting (jika ada) yang perlu disampaikan kepada penerima saran perbaikan melalui kegiatan apresiasi yang dilakukan Ombudsman RI. Setelah itu Ombudsman RI dapat melakukan publikasi melalui media kepada mereka yang tidak melaksanakan saran perbaikan yang telah diberika oleh Ombudsman RI dan tentunya hal ini dapat dilaporkan kepada Presiden dan DPR untuk di Ombudsman RI, sementara untuk di Ombudsman Perwakilan dapat melaporkannya kepada Kepala Daerah dan juga DPRD.