



**LAPORAN KUNJUNGAN SPESIFIK KOMISI II DPR – RI
KE PROVINSI JAMBI
PADA MASA PERSIDANGAN V TAHUN SIDANG 2017 – 2018
TANGGAL 23 JULI 2018**

I

I

II

II

II

II

II

II

II

II

II

II

II

II

II

II

II

I

I

**DEWAN PERWAKILAN RAKYAT
REPUBLIK INDONESIA
JAKARTA**

LAPORAN KUNJUNGAN SPESIFIK KOMISI II DPR – RI
KE PROVINSI JAMBI
PADA MASA PERSIDANGAN V TAHUN SIDANG 2017 – 2018
TANGGAL 23 JULI 2018

.....

I. PENDAHULUAN

A. DASAR KUNJUNGAN SPESIFIK

Komisi II DPR RI telah melakukan kunjungan kerja spesifik ke Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jambi, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dinas PM-PTSP) Provinsi Jambi, dan RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi dilakukan sebagai salah satu langkah pengawasan Komisi II DPR RI terkait pelaksanaan pelayanan publik

Saat ini, reformasi birokrasi terus dilaksanakan dan diperluas terutama dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sesuai dengan Arah Kebijakan Reformasi Birokrasi 2015-2019 sasaran reformasi birokrasi antara lain: Birokrasi yang bersih dan akuntabel, birokrasi yang efektif dan efisien, dan birokrasi yang memiliki pelayanan publik yang berkualitas. Selain itu, pesatnya kemajuan ilmu pengetahuan, teknologi informasi dan komunikasi serta perubahan lingkungan strategis menuntut birokrasi pemerintahan untuk melakukan reformasi agar dapat disesuaikan dengan dinamika tuntutan masyarakat. Oleh karena itu, pengawasan terhadap penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik penting dilaksanakan baik melalui pengawasan internal (atasan langsung/pengawas fungsional) maupun melalui pengawasan eksternal (masyarakat berupa laporan dan pengaduan, Ombudsman sesuai dengan peraturan perundang-undangan, DPR RI, DPRD Provinsi/Kabupaten/Kota). Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik dan dijamin hak-haknya oleh undang-undang. Dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik diperlukan lembaga pengawas eksternal yang mampu mengontrol tugas penyelenggara pemerintahan. Menurut UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (ORI) adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

Pemerintah pusat dan pemerintah daerah harus dapat melakukan perubahan mind set, budaya, dan struktur kelembagaan agar dapat mewujudkan reformasi birokrasi yang bersih, kompeten, dan melayani. Sesuai dengan amanah Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik bahwa setiap warga negara berhak mendapatkan pelayanan publik dari penyelenggara pelayanan publik. Pemerintah pusat dan pemerintah daerah sebagai penyelenggara pelayanan publik harus dapat melaksanakan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Tim kunjungan kerja spesifik Komisi II DPR RI ke Provinsi Jambi berjumlah 13 orang Anggota. Tim kunjungan kerja didampingi oleh 1 (satu) tenaga ahli dan 4 (empat) staf dari Sekretariat Komisi II DPR RI, dan 1 (satu) reporter dari TV parlemen DPR RI.

B. WAKTU KUNJUNGAN SPESIFIK

Kunjungan spesifik dilaksanakan pada tanggal 23 s/d 25 Juli 2018. Komisi II DPR RI telah melakukan kunjungan panitia kerja spesifik ke Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jambi, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dinas PM-PTSP) Provinsi Jambi, dan RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi dalam rangka melaksanakan tugas dan fungsi pengawasan DPR RI dibidang pelayanan publik.

II. HASIL KUNJUNGAN

a. Kunjungan ke Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jambi

- **Pemaparan Kepala Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jambi**

Provinsi Jambi merupakan salah satu provinsi tua yang ada di Indonesia. Provinsi Jambi terdiri dari 2 kota dan 9 kabupaten dengan luas wilayah 57 Km² dan jumlah penduduk sebanyak kurang lebih 3.500.000 jiwa serta Pendapatan Domestik Bruto (PDB) kurang lebih sebesar Rp. 2.400.000. Oleh karena itu, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jambi memiliki rentang kendali pengawasan yang cukup luas serta tantangan terkait kondisi geografis daerah yang bergelombang dan menempuh jarak yang jauh dalam melakukan pengawasan pelayanan publik yang dilakukan para penyelenggara pelayanan publik. Laporan pengaduan masyarakat yang diterima oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jambi selama tahun 2017-2018 berjumlah 127 laporan. dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1.1.

Laporan Masyarakat berdasarkan Mekanisme Penyampaian 2017- 2018

No.	Mekanisme	2017	2018 Januari-Juni
1.	Datang Langsung	58	21
2.	Email	0	0
3.	Investigasi Inisiatif	13	0
4.	Media	13	0
5.	Surat	11	19
6.	Telepon	5	4
	Jumlah	100	27

Kegiatan pencegahan dan pengawasan pelayanan publik antara lain dilakukan melalui koordinasi dan kerjasama dengan Pemerintah Provinsi Jambi melalui MoU yang telah diperpanjang agar Pemerintah Provinsi Jambi fokus dalam peningkatan pelayanan publik kepada masyarakat. Tujuannya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat serta peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Provinsi Jambi. Selain itu, sosialisasi terus

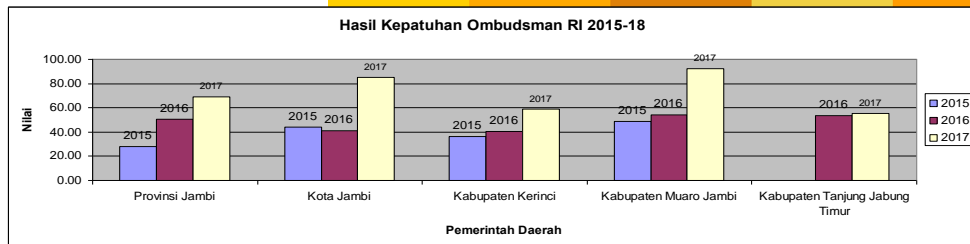
dilakukan untuk meningkatkan pelayanan publik di Provinsi Jambi, Namun anggaran Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jambi perlu ditambah karena saat ini anggaran sosialisasi sangat kecil hanya cukup untuk melakukan 1 kali kegiatan saja. Kenaikan anggaran Ombudsman RI sangat dibutuhkan mengingat anggaran Ombudsman RI saat ini hanya mencapai kurang lebih 200 milyar yang dibagi ke 34 kantor Ombudsman RI Perwakilan se-Indonesia. Saat ini, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jambi hanya memiliki RP 450.000.000 untuk biaya operasional (jumlah anggaran kecil). Meskipun anggaran yang dimiliki Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jambi masih sangat kecil, kegiatan pencegahan dan pengawasan pelayanan publik terus dilakukan dalam rangka meningkatkan pelayanan publik yang berujung pada peningkatan kesejahteraan masyarakat. Kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan kegiatan salah satunya terkait kewenangan Ombudsman RI yang tertuang dalam UU No 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI hanya memberikan rekomendasi kepada instansi terlapor terhadap dugaan pelanggaran yang dilaksanakan instansi terlapor tersebut. Hal ini membuat keberadaan Ombudsman RI terutama Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jambi seolah ada dan tiada. Revisi UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI sangat penting dilakukan agar Ombudsman RI memiliki daya eksekusi yang kuat melebihi rekomendasi. Perlu adanya *reward and punishment* yang tegas bagi instansi terlapor yang tidak melaksanakan rekomendasi dari Ombudsman RI.

- **Pemaparan Komisioner Ombudsman RI Alamsyah Saragih**

Saat ini Ombudsman RI telah memiliki 34 kantor perwakilan yang tersebar di seluruh provinsi di Indonesia. Khusus untuk personel Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jambi telah dilakukan penambahan dari 4 personel menjadi 8 personel. Sedangkan untuk kondisi kantor yang sampai saat ini masih dalam status sewa (gedung kantor berbentuk rumah), Ombudsman RI akan melakukan upaya pinjam pakai yang bekerjasama dengan Pemerintah Provinsi Jambi melalui asset (gedung) milik Pemerintah Provinsi Jambi yang tidak terpakai. Mekanisme ini sudah dilakukan di beberapa kantor perwakilan Ombudsman RI di daerah. Berkaitan dengan zonasi pelayanan publik di Pemerintah Provinsi Jambi, terdapat peningkatan pelayanan publik yang dibuktikan dengan peningkatan zonasi dari zona merah ke zona kuning. Dalam hal laporan pengaduan Ombudsman RI melakukan penyortiran pengaduan. Jika pengaduan dapat diselesaikan melalui telepon maka pengaduan tidak akan diproses (pelanggaran ringan). Namun jika sudah termasuk pelanggaran berat maka pengaduan akan diproses dan dilakukan upaya tindak lanjut dalam hal penyelesaian laporan pengaduan. Sedangkan dalam hal upaya pencegahan dan pengawasan, Ombudsman RI melakukan pembuatan standar pelayanan untuk memperbaiki pelayanan publik menjadi lebih baik.

Tabel 1.2.

Hasil Penilaian Kepatuhan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2015-17							
No	Pemerintah Daerah	2015		2016		2017	
		Nilai	Zona	Nilai	Zona	Nilai	Zona
1	Provinsi Jambi	28.12	Merah	50.41	Merah	69.00	Kuning
2	Kota Jambi	44.00	Merah	41.07	Merah	85.22	Hijau
3	Kabupaten Kerinci	36.03	Merah	40.60	Merah	59.03	Kuning
4	Kabupaten Muaro Jambi	48.70	Merah	54.12	Kuning	92.47	Hijau
5	Kabupaten Tanjung Jabung Timur			53.59	Kuning	55.49	Kuning



- **Pemaparan Sekretaris Daerah Provinsi Jambi**

Koordinasi dan kerjasama Pemerintah Provinsi Jambi dengan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jambi selama ini berjalan dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan melakukan kegiatan bersama antara lain: Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jambi menyampaikan rapat pelayanan publik kepada seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Provinsi Jambi. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jambi memberikan apresiasi pada OPD yang telah mendapat rapat bagus dan teguran pada OPD yang mendapat rapat buruk. Terdapat 2 OPD yang mendapat teguran yaitu: Dinas Pendidikan dalam hal pemberian pelayanan internal kepada guru, Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi dalam hal masih banyak tenaga kerja yang ingin bekerja di luar negeri (contoh:Malaysia) tanpa melalui jalur resmi sesuai dengan aturan yang berlaku. Masyarakat yang ingin menjadi tenaga kerja asing lebih banyak memanfaatkan jalur tidak resmi seperti hubungan kerabat yang mereka miliki dengan warga negara Malaysia. Terdapat kampung Kerinci di Malaysia. Untuk menanggulangi hal ini, Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi telah membuat 2 kantor imigrasi di 2 daerah yaitu Kabupaten Kerinci dan Kabupaten Bungo. Secara umum pelayanan publik di Provinsi Jambi telah meningkat ke zona kuning dan terus berupaya meningkatkan pelayanan publik agar dapat masuk ke zona hijau. Salah satu upaya kerjasama untuk meningkatkan pelayanan publik adalah pendampingan yang dilakukan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jambi dengan Dinas Sosial Provinsi Jambi terkait pelayanan untuk disabilitas dan pengurusan pelayanan anak angkat dari zona merah menjadi zona hijau.

- **Pemaparan Asisten Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jambi**

Terdapat tiga masalah besar dalam pembangunan Indonesia yang pertama mengenai birokrasi yang masih gemuk, lamban, dan belum mampu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dan investor. Kedua adalah tentang korupsi di mana masih banyak penyelenggara negara yang menyalahgunakan pengelolaan keuangan negara. Selanjutnya terkait

masalah infrastruktur yang belum memadai, serta kurangnya anggaran negara untuk pembangunan dan pemeliharannya. Berangkat dari 3 kondisi itu maka program percepatan reformasi birokrasi sangat diperlukan guna menciptakan birokrasi bersih dari korupsi, kolusi, dan nepotisme, melayani, serta kompeten terhadap tugas dan tanggungjawab yang diemban.

Pelayanan publik merupakan suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat menilai langsung kinerja pemerintah berdasarkan pelayanan yang diterima. Untuk itu, kualitas pelayanan publik di instansi pemerintah adalah suatu hal yang mendasar yang harus segera ditingkatkan. Dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa pelayanan prima adalah pelayanan yang cepat, mudah, pasti, murah, dan akuntabel.

Untuk meningkatkan pelayanan, masyarakat diupayakan agar dapat meningkatkan peran serta dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan untuk menjamin pelayanan publik dilaksanakan secara transparan dan akuntabel serta sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Peran serta masyarakat tidak hanya dalam bentuk peran serta aktif dalam penyusunan standar pelayanan tetapi sampai dengan pengawasan dan evaluasi penerapan standar, evaluasi kinerja, dan pemberian penghargaan, serta penyusunan kebijakan publik. Keterlibatan dan partisipasi masyarakat ini akan mendukung penyempurnaan standar pelayanan yang ditetapkan. Sebagai contoh, hasil kepuasan pelayanan publik akan dapat lebih mengetahui dari sisi apa pelayanan yang diberikan dinilai kurang memuaskan.

Untuk memacu peningkatan pelayanan publik, pemerintah menerapkan kebijakan bahwa tahun 2014 adalah tahun inovasi pelayanan publik. Seluruh instansi pemerintah baik pusat maupun daerah diharapkan dapat membuat suatu ide kreatif atau jawaban terhadap cara kerja/metode pelayanan publik. Pemerintah mengumpulkan dan menilai inovasi-inovasi yang telah dilakukan di seluruh instansi di Indonesia.

Di samping peningkatan pelayanan publik yang terus dilakukan oleh pemerintah, pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik juga penting untuk dilakukan agar pelaksanaan pelayanan publik dapat berjalan optimal sesuai dengan tujuan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Ombudsman RI merupakan salah satu pengawas internal yang bertugas mengawasi pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia. Dalam melaksanakan tugasnya Ombudsman RI khususnya Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jambi memiliki kewenangan sebagaimana dierikan dalam UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI. Rencana Kerja Anggaran Tahun 2018 Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jambi antara lain:

a) Pencegahan dan Pengawasan

Pencegahan dan pengawasan pelayanan publik dilakukan dengan cara mengintegrasikan sosialisasi ke masyarakat, kampus/sekolah sebagai bentuk edukasi partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik. Selain itu, sosialisasi juga dilakukan pada Pemerintah Provinsi Jambi serta melakukan monitoring, investigasi terhadap instansi-instansi pelayanan publik (supervise/on the spot pelayanan publik), dan monitoring kepatuhan standar pelayanan publik pemerintah daerah terhadap UU

No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta monitoring terhadap laporan masyarakat yang telah selesai ditangani.

b) Penanganan dan Penyelesaian Laporan Masyarakat

Bahwa dalam rangka percepatan peningkatan pelayanan publik dan penyelesaian laporan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jambi, Pemerintah Provinsi Jambi, dan Pemerintah Kab/Kota se-Provinsi Jambi pada tanggal 15 April 2017 telah melaksanakan Nota Kesepahaman (MoU) antara Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jambi dengan Pemerintah Daerah Provinsi Jambi. Saat itu juga dilakukan pencaangan zona integritas yang turut disaksikan dan ditandatangani oleh Menteri Pendetagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Komisi Pemberantasan Korupsi, dan Ombudsman RI. Sehubungan dengan kegiatan/program Ombudsman RI terkait penilaian kepatuhan penyelenggara pelayanan publik terhadap standar pelayanan publik yang mengacu pada komponen standar pelayanan publik sebagaimana diatur dalam pasal 15 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jambi telah melaksanakan penilaian terhadap 7 pemerintah daerah yang meliputi: 1) Pemerintah Provinsi Jambi 2) Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Timur 3) Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Barat 4) Pemerintah Kabupaten Batang Hari 5) Pemerintah Kabupaten Sorolangun 6) Pemerintah Kabupaten Bungo 7) Pemerintah Kabupaten Kerinci. Selain pemerintah daerah monitoring kepatuhan juga dilakukan kepada instansi vertikal yaitu: instansi kepolisian di tiap kabupaten/kota dan Kantor Pertanahan di tiap kabupaten/kota yang diharapkan penilaian kepatuhannya dapat selesai pada bulan Agustus 2018 mendatang. Dalam melaksanakan kegiatan/program sebagaimana tersebut di atas tentunya ada kendala-kendala yang dihadapi Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jambi seperti: keterbatasan anggaran yang tersedia di Petunjuk Operasional Kegiatan (POK) dan tumpang tindihnya kegiatan di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jambi. Hal ini tidak menjadi hambatan tapi pemicu semangat personel untuk bekerja di tengah keterbatasan yang dimiliki Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jambi. Untuk mengantisipasi kendala keterbatasan anggaran Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jambi melakukan kerjasama dengan pemerintah daerah untuk melakukan sosialisasi serta agar kegiatan tidak tumpang tindih maka Kepala Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jambi harus membagikan tugas secara merata kepada seluruh personel (asisten) yang ada di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jambi.

Tantangan yang dihadapi Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jambi. antara lain:

- 1) Kurangnya sumber daya manusia yang dimiliki Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jambi sementara kondisi geografis dan rentang kendali daerah yang harus diawasi sangat luas. Jumlah SDM Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jambi sebagai berikut: Kepala Perwakilan 1 orang, Asisten Perwakilan 8 orang, PNS/BPP 1 orang, Satpam 2 orang, dan Pramubakti 1 orang.
- 2) Sikap apatis masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang tidak memenuhi standar pelayanan dan mengecewakan masyarakat.

Tabel 1.3.**Laporan Masyarakat berdasarkan Dugaan Maladministrasi**

No.	Dugaan Maladministrasi	2017	2018 Januari-Juni
1.	Diskriminasi	1	0
2.	Penundaan Berlarut	23	17
3.	Penyalahgunaan wewenang	10	0
4.	Penyimpangan Prosedur	22	4
5.	Permintaan Imbalan, Uang, Barang, Jasa	12	0
6.	Tidak Kompeten	0	2
7.	Tidak Memberikan Pelayanan	27	4
8.	Tidak Patut	5	0
	Jumlah	100	27

- 3) Tuntutan masyarakat terkait perbaikan pelayanan publik yang semakin tinggi. Pada tahun 2018 terdapat 3 instansi yang paling banyak dilaporkan oleh masyarakat yaitu: Pemerintah daerah, Kepolisian, dan Badan Pertanahan Nasional.

Tabel 1.4.**Laporan Masyarakat berdasarkan Substansi Laporan**

No.	Aspek	2017	2018 Januari-Juni
1.	Administrasi Kependudukan	4	1
2.	Cukai Pajak	2	0
3.	Informasi Publik	2	0
4.	Infrastruktur	10	0
5.	Kejaksaan	1	0
6.	Kepegawaian	9	5
7.	Kepolisian	12	8
8.	Kesehatan	10	1
9.	Kesejahteraan Sosial	3	0
10.	Ketenagakerjaan	2	0
11.	Lembaga Pemasyarakatan	2	0

12.	Lingkungan Hidup	1	0
13.	Listrik	3	1
14.	Pajak	1	0
15.	Pendidikan	12	1
16.	Peradilan	1	0
17.	Perbankan	4	1
18.	Pengadaan Barang dan Jasa		1
19.	Perhubungan/Infrastruktur	2	0
20.	Perizinan	3	1
21.	Pertanahan	13	6
22.	Pertanian	1	0
23.	Properti	1	0
24.	Sumberdaya Mineral	1	1
	Jumlah	100	27

- 4) Kurangnya anggaran Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jambi untuk melakukan berbagai kegiatan/program yang berkaitan dengan tugas dan fungsinya sebagai pengawas penyelenggaraan pelayanan publik.

Tabel 1.5.

Program, Kegiatan, dan Anggaran

No.	Kegiatan	2017		2018	
		Anggaran	Realisasi	Anggaran	Realisasi
1.	Penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat/monitoring/investigasi	494.690.000	444.121.495	144.105.000	16.200.000
2.	Kajian kebijakan pelayanan publik	48.260.000	38.852.475	73.206.000	19.240.000
3.	Peningkatan kesadaran masyarakat	182.078.000	171.839.162	60.552.000	3.870.000
4.	Pencegahan maladministrasi	44.840.000	41.961.858	87.513.000	82.389.191
	Jumlah	769.868.000	696.774.990	365.376.000	121.699.191

- 5) Perlunya revisi UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI antara lain: penguatan kelembagaan (kewenangan Ombudsman RI) dan penguatan organisasi (struktur organisasi).
- 6) Status asisten Ombudsman RI Perwakilan yang masih belum jelas, saat ini kedudukan asisten Ombudsman RI Perwakilan hanya diakui dalam Surat Keputusan (SK) Kepala Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jambi. Belum adanya aturan yang jelas terkait Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK). Hingga saat ini RPP tentang PPPK belum juga disahkan oleh pemerintah. Akibatnya asisten Ombudsman RI Perwakilan belum mendapatkan haknya berupa BPJS ketenagakerjaan yang akan melindungi mereka dalam bekerja mengingat resiko kerja asisten Ombudsman RI Perwakilan yang cukup tinggi.

b. Kunjungan ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dinas PM-PTSP) Provinsi Jambi

Kunjungan on the spot tim kunjungan kerja spesifik Komisi II DPR RI ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dinas PM-PTSP) Provinsi Jambi dilakukan untuk mengetahui secara langsung penyelenggaraan pelayanan publik yang dirasakan oleh masyarakat Provinsi Jambi. Terdapat 305 jenis pelayanan perizinan yang dapat diakses masyarakat. Komisi II DPR RI memastikan bahwa prosedur dan standar pelayanan telah berjalan sesuai dengan peraturan yang berlaku serta masyarakat dilayani secara cepat, tepat, dan professional.

c. Kunjungan ke RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi

Kunjungan on the spot tim kunjungan kerja spesifik Komisi II DPR RI ke RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi dilakukan untuk mengetahui secara langsung penyelenggaraan pelayanan publik yang dirasakan oleh masyarakat provinsi Jambi dalam bidang kesehatan. Anggota Komisi II DPR RI melakukan peninjauan ke loket pendaftaran dan sempat berbincang-bincang dengan masyarakat yang sedang menunggu antrian untuk melakukan pendaftaran. Terdapat beberapa masyarakat yang telah menunggu sejak pagi namun hingga siang belum juga dipanggil untuk diurus kebutuhan pelayanannya. Komisi II DPR RI memastikan bahwa prosedur dan standar pelayanan telah berjalan sesuai dengan peraturan yang berlaku serta masyarakat dilayani secara cepat, tepat, dan professional. Anggota Komisi II DPR RI juga menanyakan bagaimana penyelenggaraan program BPJS di Provinsi Jambi. Masyarakat lebih banyak menggunakan BPJS Mandiri. Kunjungan juga diteruskan dengan melihat ruang perawatan dan rawat inap kelas III.

III. SARAN DAN REKOMENDASI

1. Terkait kurangnya ketersediaan anggaran, sumber daya manusia, serta sarana dan prasarana dalam melaksanakan pencegahan, pengawasan, dan penyelesaian laporan pengaduan yang dimiliki Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jambi, Komisi II DPR RI mendukung penambahan anggaran Ombudsman RI untuk memenuhi kebutuhan tersebut.

2. Terkait kewenangan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jambi yang hanya dapat memberikan rekomendasi kepada instansi terlapor yang diduga melakukan pelanggaran dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Komisi II DPR RI mendorong diusulkannya revisi UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI dalam rangka penguatan kelembagaan dan struktur organisasi.
3. Komisi II DPR RI mendorong Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jambi untuk lebih tegas dan berani dalam melakukan kegiatan sosialisasi serta mengumumkan kepada publik ranking pelayanan publik yang diraih instansi-instansi penyelenggara pelayanan publik yang dilakukan setiap bulan.
4. Komisi II DPR RI meminta saran/masukan secara tertulis kepada Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jambi terkait usulan revisi UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI.

IV. PENUTUP

Demikian laporan hasil kunjungan kerja spesifik Komisi II DPR RI di Provinsi Jambi pada tanggal 23 Juli 2018. Semoga dapat ditindaklanjuti dan bermanfaat bagi semua pihak. Kepada semua pihak yang membantu terselenggaranya kunjungan spesifik ini, kami ucapkan terima kasih.