



OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA

DISKUSI

New Normal dalam Perspektif Keamanan, HAM dan Pelayanan Publik

Dr. Ninik Rahayu, S.H., M.S. (Anggota Ombudsman RI)

16 Juni 2020 -

- 1. Pengantar**
- 2. Regulasi dan Implementasinya**
 - a. Responsivitas Pengaduan**
 - b. Koordinasi dengan Mabes dan Jajaran Polda**
 - c. Catatan Pelayanan Publik di Era New Normal**
- 3. Kejadian Yang Menjadi Atensi Publik**
- 4. Korelasi Kebijakan Protokol Kesehatan**

1. Pelayanan Publik



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 yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. (Pasal 1 Angka 1 UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik).



Dalam situasi pembatasan sosial akibat pandemi Covid-19, penyelenggaraan pelayanan publik diharapkan dapat tetap terlaksana dengan memperhatikan protokol kesehatan.

Harapannya, agar kebutuhan masyarakat terutama kebutuhan mendesak seperti layanan kesehatan, bahan pokok, keamanan dan yang lain tetap dapat terpenuhi.

Penyelenggaraan pelayanan di bidang keamanan oleh Polri terdapat beberapa perubahan dengan menyesuaikan situasi dan kondisi saat ini.



- Disiplin pelaksanaan WFH dan Social Distancing dengan Penegakan oleh Aparat Keamanan
- Kebijakan, Sikap dan Pernyataan Aparat Pusat dan Daerah
- Kesigapan Aparat dalam mencegah dan menanggulangi pemberitaan hoax
- Kemampuan meningkatkan pemahaman masyarakat akan bahaya Covid-19 dan penyebarannya
- Tingkat Pelaporan Tindak Kejahatan oleh Masyarakat
- Dampak Sosial Sosial Distanci pada kinerja APH (potensi menghindari penangkapan, penahanan, dan tugas penertiban lainnya) Kedatangan TKA (Sultra) dan Operasionalisasi Perusahaan di wilayah PSBB (Jabar)

ANGKA KEJAHATAN BULAN APRIL 2020

Polri Nyatakan Angka
Kejahatan di Indonesia
Naik 16,16 Persen

Angka kejahatan di
Jakarta turun selama
pandemi COVID-19

Kejahatan Jalanan di Kota
Malang Meningkatkan. Darurat
Corona

Kejahatan Justru
Meningkat Selama
Februari-Maret, Angka
Kriminalitas Turun
Sebanyak 4,32% pada
Pekan 15

ANGKA KEJAHATAN BULAN MEI 2020

Angka Kejahatan Jalanan meningkat saat Pandemi Covid19 Namun angka kriminalitas menurun 19.9%

Masa Pandemi di Sumut: Kejahatan Jalanan Menurun Namun Narkoba Meningkat

Angka kasus kejahatan di Kota Malang malah cenderung turun, 450 narapidana asimilasi

Polri Catat Angka Kejahatan Melonjak 442 Kasus Usai Lebaran, Kriminalitas di tengah Pandemi sejak awal Mei naik 7%

DATA KEJAHATAN BULAN JUNI 2020

Kasus narkoba dan hoaks di DKI meningkat selama pandemi COVID-19: 107 Tsk ditangkap

Satresnarkoba Polresta Denpasar ungkap 97 kasus Narkoba dan tangkap 120 orang pelaku

Kejahatan jalanan meningkat satu pekan terakhir

Penangkapan Terorisme Menurun: Jan-Juni 2019 sebanyak 180 orang, Jan-Juni 2020 ada 84 orang

Angka Kriminalitas RI Menurun pada April hingga Mei 2020

Trend kejahatan dalam masa Pandemi Covid-19

- 1. Tidak Mudah Disimpulkan Bahwa Telah Terjadi Kenaikan Atau Penurunan**
- 2. Data Tingkat Nasional Tidak Selalu Mencerminkan Data Pada Tingkat Wilayah**
- 3. Jenis Tindak Pidana Tertentu Meningkatkan Di Wilayah Tertentu, Tetapi Menurun Di Wilayah Lain**
- 4. Kebijakan Protokol Covid-19 Kemungkinan Menurunkan Angka Kejahatan, Namun Dapat Pula Justru Meningkatkan Kejahatan Lain**
- 5. Angka Kejahatan Yang Dilaporkan Ke Polri Tidak Dapat Dilepaskan**
@Harkrisnowo 2020 Dari Kondisi Pandemi Covid 19



Surat Telegram Kepala Kepolisian Republik Indonesia Nomor ST/1098/IV/HUK.7.1/2020 Tahun 2020 tentang Penanganan Perkara Dan Pedoman Pelaksanaan reskrim terkait pembatasan sosial berskala besar dengan pengertian pembatasan giat tertentu penduduk dalam suatu wilayah

Surat Telegram Kepala Kepolisian Republik Indonesia Nomor ST/1099/IV/HUK.7.1/2020 Tahun 2020 tentang pelaksanaan tugas fungsi reskrim terkait ketersediaan bahan pokok dalam proses distribusi

Surat Telegram Kepala Kepolisian Republik Indonesia Nomor ST/1100/IV/HUK.7.1/2020 Tahun 2020 tentang Penanganan Perkara Dan Pedoman Pelaksanaan Tugas Fungsi Reskrim Terkait Perkembangan Situasi Serta Opini di Ruang Siber

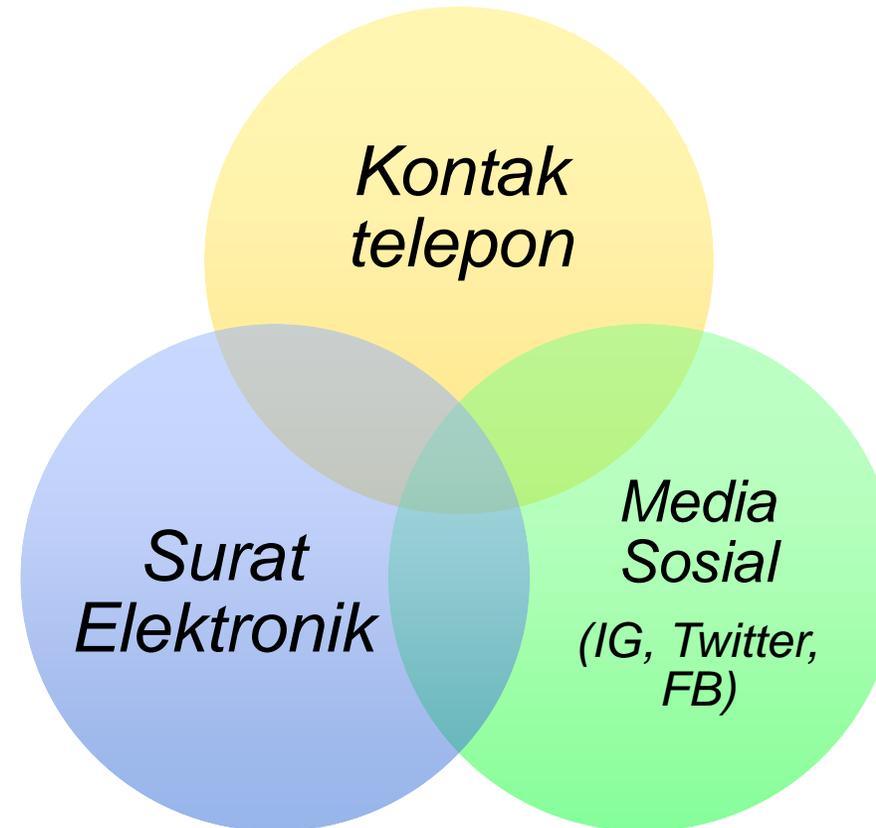
Surat Telegram Kapolri Nomor ST/1102/IV/HUK.7.1./2020 Tahun 2020 tentang Penanganan Tki

Surat Telegram Kapolri Nomor ST/1101/IV/HUK.7.1./2020 Tahun 2020 tentang Jukrah Penanganan Pelanggaran Kejahatan Terkait APD dan Alkes Lainnya

UPAYA OMBUDSMAN DALAM MEMASTIKAN PELAYANAN PUBLIK DI SEKTOR KEAMANAN BERJALAN

1. Melakukan kajian, koordinasi dengan Mabes Polri dan seluruh Kapolda mengenai *Pelaksanaan Tugas Rutin Polri dan Sebagai Anggota Gugus Tugas Percepatan Penanganan Covid 19*
2. Membuka posko pengaduan masa Pandemi Covid 19 mulai tanggal 29 April 2020

A. RESPONSIVITAS PENGADUAN



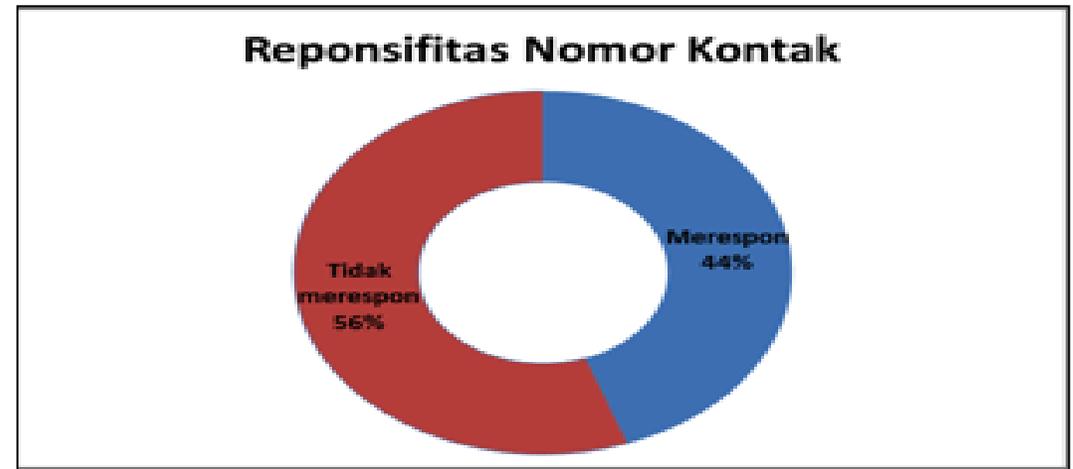
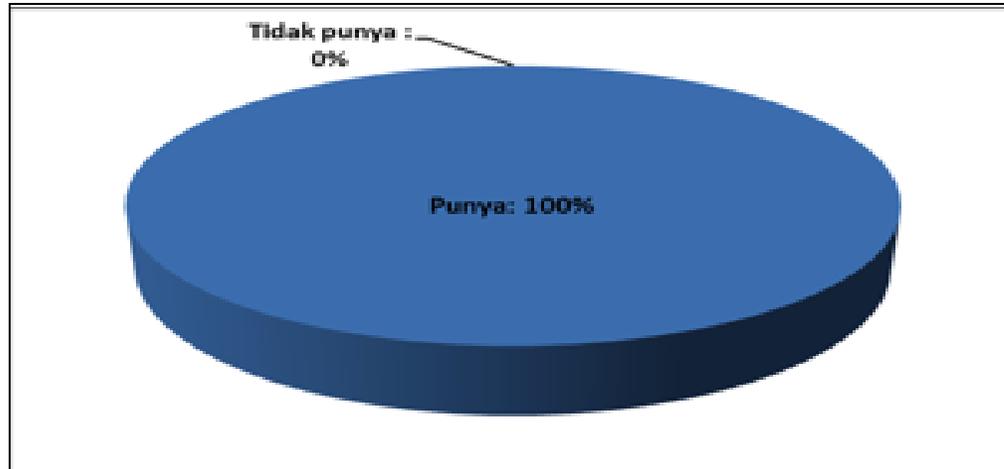
KEPOLISIAN RI

Instansi/satker yang diuji responsifitas layanan kontak/salurannya

- Mabes Polri,
- NTMC Polri
- Divisi Humas Polri
- Polda Jawa Barat
- Polda Metro jaya
- Polres Bogor Kota
- Polres Kabupaten Bogor
- Polresta Depok
- Polres Metro Kota Tangerang
- Polresta Bekasi

KEPOLISIAN RI

Nomor Kontak

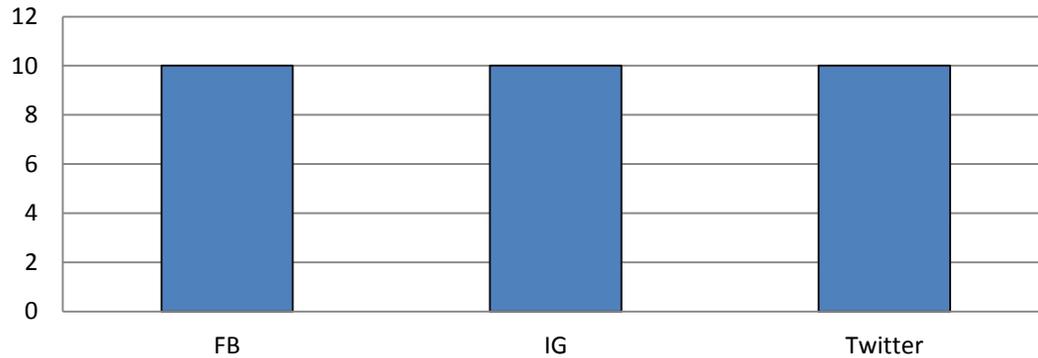


Hanya 44% atau 4 (empat) unit kerja yang memberi respon dengan mengangkat telepon (tanpa menilai kompetensi petugas dalam menjawab), yaitu NTMC Polri, Polres Bogor Kota, Polres Bogor Kabupaten, dan Polres Depok. Sedangkan 56% atau 5 (lima) unit kerja lain tidak mengangkat telepon, yaitu Mabes Polri dan Div. Humas Polri (*memiliki nomor yang sama*), Polda Metro Jaya, Polda Jawa Barat, Polres Tangerang, dan Polres Bekasi.

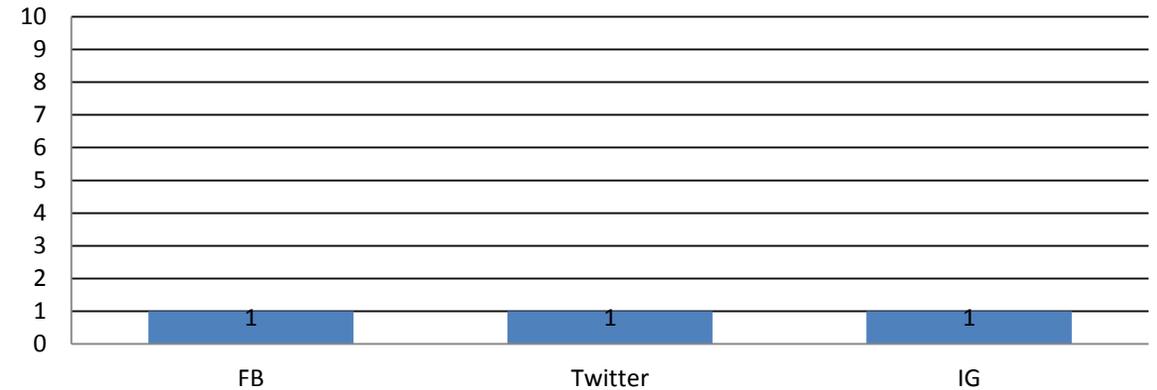
KEPOLISIAN RI

Media sosial

Ketersediaan Media Sosial



Responsifitas Akun Media Sosial

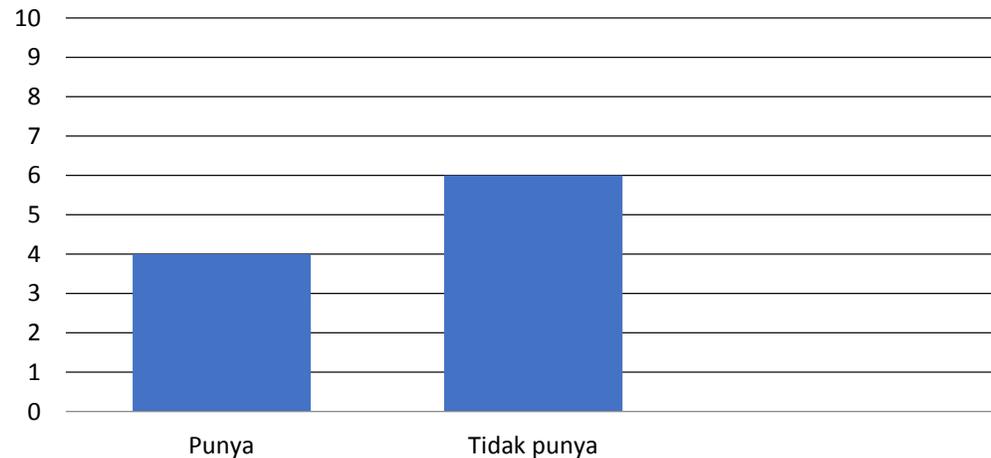


- Terdapat 3 jenis media sosial yang dilakukan pengujian oleh Ombudsman RI, yaitu facebook, instagram, dan twitter.
- Dari ke 10 satuan/unit kerja Polri, seluruhnya memiliki ketiga jenis media sosial. Namun hanya 3 satuan/unit kerja yang memberikan balasan/respon dari pertanyaan Tim Ombudsman, yaitu Facebook Polda Metro Jaya, Twitter Divisi Humas Polri, dan Instagram Polres Bekasi Kota.

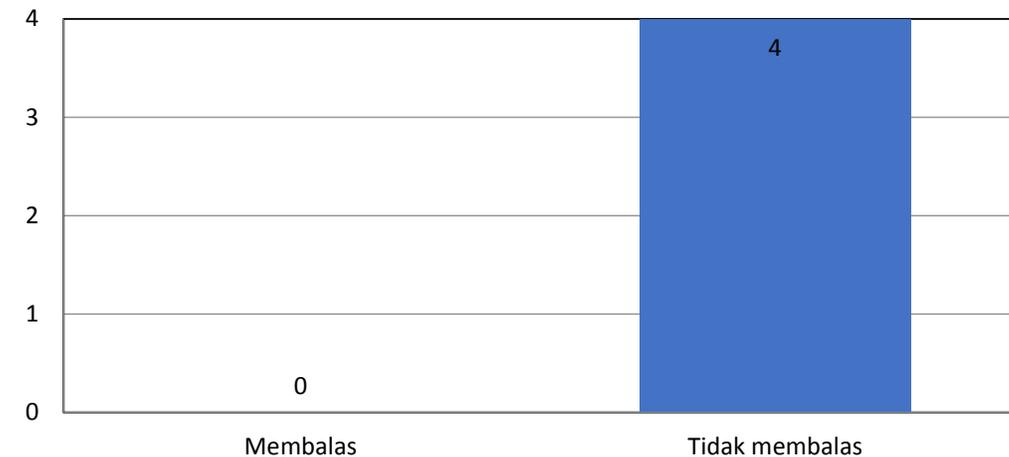
KEPOLISIAN RI

Surat Elektronik

Ketersediaan Email



Responsifitas Email



Dari 10 satuan/unit kerja Kepolisian Republik Indonesia, Ombudsman RI hanya menemukan 4 (empat) alamat email yang dapat diakses, yaitu alamat email Mabes Polri, Divisi Humas Polri, Polda Metro Jaya, dan Polres Bekasi Kota. Namun dari ke 4 (empat) alamat email tersebut semuanya tidak memberikan balasan. Sedangkan 6 satker lainnya tidak memiliki atau tidak ditemukan alamat email resminya.

KESIMPULAN KEPOLISIAN RI

- Nomor telepon dan media sosial pada Jajaran POLRI belum efektif karena sebagian besar saat dilakukan pengujian tidak ada Petugas yang mengangkat, bahkan nomornya tidak dapat dihubungi;
- Sedangkan untuk media sosial, hanya 3 unit kerja yang memberikan balasan dari pertanyaan Tim Ombudsman melalui salah satu akun saja, yaitu Facebook Polda Metro Jaya, Twitter Divisi Humas Polri, dan Instagram Polres Bekasi Kota.
- Untuk email, dari 4 (empat) satker yang memiliki email dan diuji, tidak ada yang memberikan balasan.
- Hasil Pengujian kedua ini masih sama dengan kondisi tahun lalu pada saat dilakukan pengujian oleh Ombudsman yang pertama. Belum ada perbaikan signifikan pada responsifitas petugas pada saluran kontak informasi;

B. Koordinasi dengan Mabes Polri dan Seluruh Polda

Pada bulan April – Mei 2020, Ombudsman RI melakukan permintaan informasi dan data kepada Satuan Wilayah Kepolisian pada Tingkat Polda dan Polres. Hal ini dalam rangka kajian mengenai *Pelaksanaan Tugas Rutin Polri dan Sebagai Anggota Gugus Tugas Percepatan Penanganan Covid 19*

Berdasarkan hasil permintaan data dan wawancara yang dilakukan oleh Ombudsman RI perwakilan pada 26 provinsi tersebut, ditemukan fakta-fakta tentang penyelenggaraan pelayanan publik saat Covid-19 sebagai berikut:

- Secara umum pelayanan administrasi Polri kepada masyarakat saat masa Pandemi Covid-19 (misalnya pelayanan SPKT, SKCK, SIM, STNK) yang berada di setiap Satwil Polri tetap berjalan seperti biasa dan berpedoman dengan SOP Protokol kesehatan yang ditetapkan oleh Pemerintah serta petunjuk dari Mabes Polri.
- SIM dan STNK : beberapa Satwil sementara tidak melayani permohonan mengacu pada Surat Telegram Kapolri Nomor ST/967/III/YAN.1.1./2020 tertanggal 23 Maret 2020 yang ditujukan kepada para Kapolda.





PELAYANAN SKCK :

- Sebagian besar pelayanan SKCK tetap dilakukan **tanpa pengambilan rumus sidik jari**
- Atau hanya diperuntukkan untuk pemohon yang telah memiliki rumus sidik jari (Polda Riau).

- Secara Umum proses penyidikan tindak pidana yang dilakukan Polri dilakukan seperti biasa, namun ada beberapa hal yang disesuaikan dengan protokol covid-19.
- Beberapa terkendala dengan pemberlakuan PSBB dan alasan kesehatan, seperti pemanggilan saksi/ahli sehingga beberapa satwil melakukan dengan cara konferensi video;
- Dilakukan penangguhan penahanan terhadap Tersangka dengan ancaman 5 tahun apabila tersangka kooperatif, berdasarkan penilaian hukum memenuhi syarat subjektif dan objektif, pengalihan jenis tahanan menjadi tahanan rumah atau kota, ruang tahanan tidak memadai.





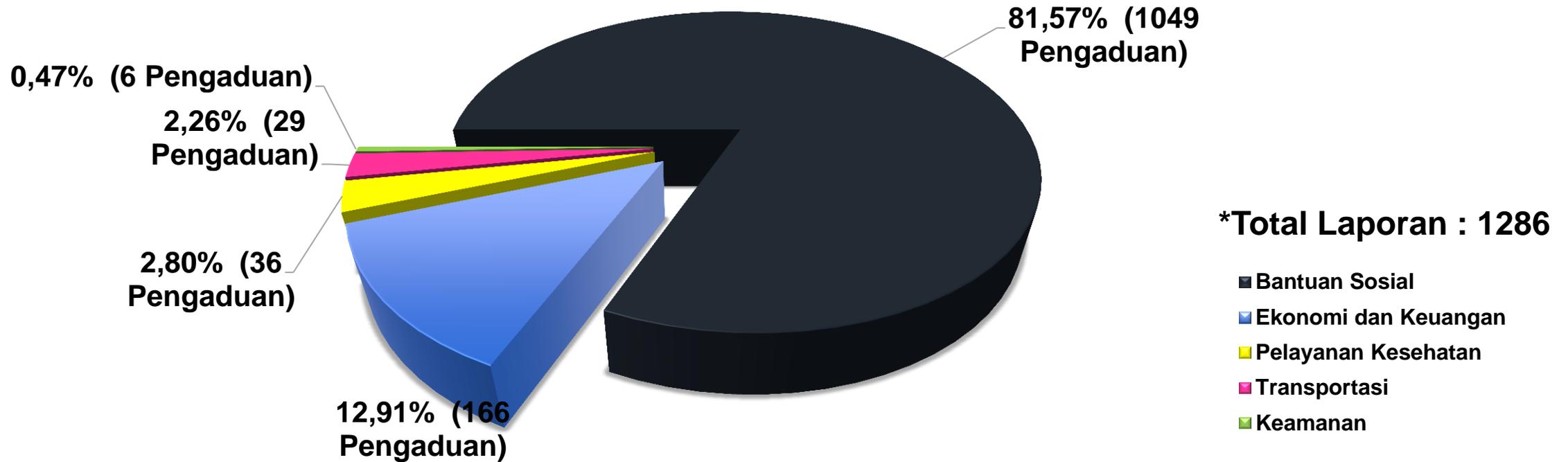
- ❑ Secara umum terjadi peningkatan angka kriminalitas khususnya di Wilayah Polda/Polres
- ❑ Sehingga Bhabinkamtibmas berperan penting dalam memberikan informasi dan pengetahuan kepada masyarakat khususnya dalam menjaga keamanan lingkungan, serta melaksanakan anjuran pemerintah untuk memutus penyebaran covid-19

Telegram Nomor ST/1098/IV/HUK.7.1/2020 berupa tindakan preventif atas kerawanan sosial/keamanan yang mungkin terjadi seperti dilakukan dengan pembentukan tim atau satgas khusus oleh masing-masing Polda/Polres, Kegiatan patroli rutin ke lokasi-lokasi yang rawan dan dicurigai berpotensi terjadi permasalahan, dan melibatkan aparatur yang ada seperti Bhabinkamtibmas, Babinsa, dan aparat desa serta menghidupkan Siskamling yang melibatkan masyarakat. Bentuk kegiatan antara lain :

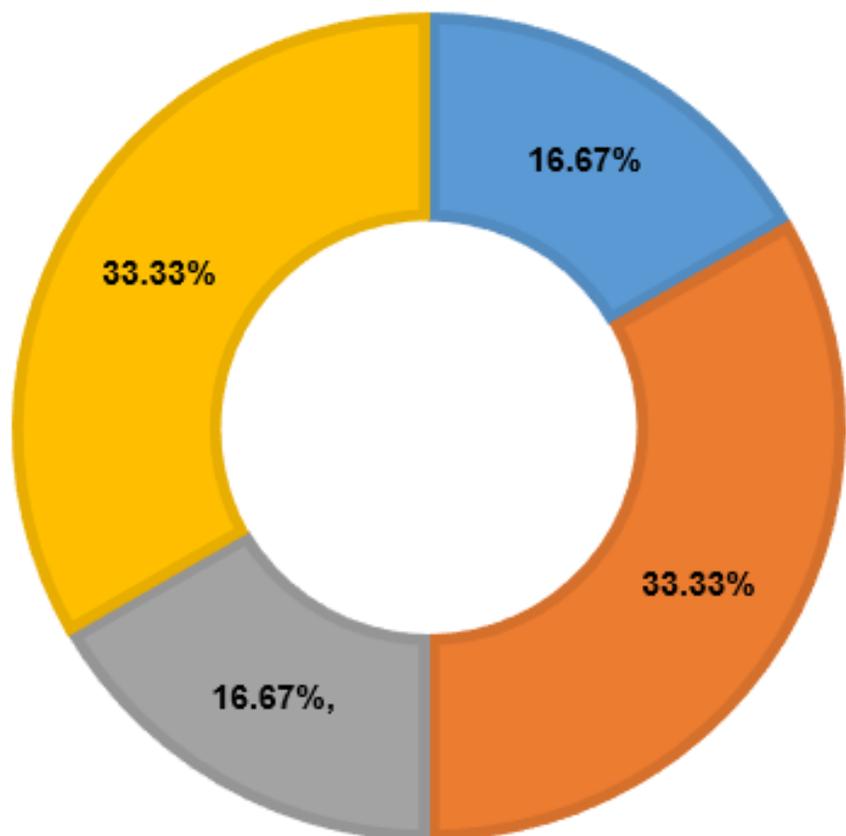


- ❑ Mendirikan Pos Siskamling di tingkat RT
- ❑ Sispamkota dan *Tactical game floor*
- ❑ Melakukan koordinasi dengan RT/RW terkait tempat tinggal Narapidana yang mendapatkan asimilasi; melakukan pengawasan terhadap aktivitas Narapidana yang mendapatkan asimilasi;
- ❑ Melakukan operasi Pekat Anoa, Satuan Tugas Aman Nusa II Patroli gabungan

Jumlah Pengaduan Berdasarkan Substansi Posko Pengaduan Daring Covid-19



**Data dari 29 April - 11 Juni 2020 pukul 18.00 WIB*



- Petugas Kepolisian Bagian Penerimaan laporan pada saat masyarakat menyampaikan laporan kurang responsif
- Prosedur pengamanan di pintu masuk kedatangan orang (bandara, pelabuhan, terminal) kurang jelas
- Call Center/nomor kontak/desk Kepolisian apabila warga akan menyampaikan laporan/ minta informasi terkait pengamanan tidak responsif
- Kurang jelas dan tegasnya penanganan terhadap pelaku pelanggaran ketentuan PSBB;

Kepres No 19 Tahun 2020 Tentang Penetapan
Kedaruratan Kesehatan Masyarakat Akibat Covid-19
Masih berlaku

Protokol Kegiatan Pendidikan Ibadah dan Ekonomi
(Rumah Ibadah, Sekolah dan Perkuliahan, Pasar, Mall dan
tempat2 Keramaian)

New Normal:Tatanan Normal Baru



C. Catatan Ombudsman RI terkait Pelayanan Publik khususnya di bidang Keamanan pada masa New Normal

Penyelenggara layanan tetap melakukan proses pemberian layanan kepada masyarakat dengan mematuhi protokol-protokol yang ada dan melakukan inovasi agar memudahkan pemberian layanan kepada masyarakat;

Memaksimalkan peran Bhabinkamtibmas, Babinsa dan penyelenggara layanan lain yang berada pada lingkup kelurahan/RW/RT agar memberikan informasi kepada masyarakat secara lebih dekat dan humanis;

Agar *stake holder* terkait saling berkoordinasi mengenai pemberian layanan ataupun kegiatan yang memerlukan atensi antar instansi;

Evaluasi berkala terkait proses pelayanan publik pada masa *new normal* dengan melibatkan peran serta dan respon masyarakat.



- Kebebasan Berekspresi dan Menyampaikan Pendapat: Diskusi yang diinisiasi oleh Constitutional Law Society (CLS) berjudul Meluruskan Persoalan Pemberhentian Presiden Ditinjau dari Sistem Ketatanegaraan dan dibatalkan karena panitia mendapatkan ancaman dari pihak tertentu (Kompas.com, 30 Mei 2020)
- Situs Magdalene.co mendapatkan serangan Ddos (serangan dengan cara membanjiri lalu lintas jaringan internet pada server, sistem, atau jaringan) yang mengakibatkan situs Magdalene down dan tak bisa diakses.
- Selain itu, www.Konde.co, sejak tanggal 15 Mei 2020 tak bisa lagi mengakses akun Twitter-nya. Konde mendapat informasi adanya pembukaan akun twitter paksa dari Surabaya dan berlanjut hingga esok paginya: pembukaan paksa akun tersebut dilakukan dari Yogyakarta dan Belanda. (rilis Aliansi Jurnalis Indonesia, 12 Juni 2020)



- Cyber security: baru 50% mengetahui regulasi ITE (cyber bullying, kecanduan konten negatif, awareness keamanan passw, kemanan email, kemanan gudget, medsos dll)
- Intimidasi terkait Pengadu penyelenggaraan Bansos
- Penahanan paspor milik penumpang pesawat dari LN (Banten)
- Keputusan Menteri Hukum dan HAM bernomor M.HH-19.PK/01.04.04 tentang Pengeluaran dan Pembebasan Narapidana dan Anak Melalui Asimilasi dan Integrasi dalam Rangka Pencegahan dan Penanggulangan Penyebaran Covid-19
- Penegasan Aparat Keamanan di wilayah Perbatasan dan Kemahalan alat Rapid test (Sumbar, Sumut)
- Kedatangan TKA (Sultra) dan Operasionalisasi Perusahaan di wilayah PSBB (Jabar)



- Disiplin pelaksanaan WFH dan Social Distancing dengan Penegakan oleh Aparat Keamanan
- Kebijakan, Sikap dan Pernyataan Aparat Pusat dan Daerah
- Kesigapan Aparat dalam mencegah dan menanggulangi pemberitaan hoax
- Kemampuan meningkatkan pemahaman masyarakat akan bahaya Covid-19 dan penyebarannya
- Tingkat Pelaporan Tindak Kejahatan oleh Masyarakat
- Dampak Sosial Sosial Distanci pada kinerja APH (potensi menghindari penangkapan, penahanan, dan tugas penertiban lainnya) Kedatangan TKA (Sultra) dan Operasionalisasi Perusahaan di wilayah PSBB (Jabar)



OMBUDSMAN
REPUBLIC INDONESIA

Terima Kasih

