



OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA

LAPORAN
TRIWULAN I

2025

MENINGKATKAN PARTISIPASI MASYARAKAT DEMI PELAYANAN PUBLIK LEBIH BAIK





LAPORAN
TRIWULAN I **2025**

**MENINGKATKAN
PARTISIPASI MASYARAKAT
DEMI PELAYANAN PUBLIK
LEBIH BAIK**



SEKAPUR SIRIH

KETUA OMBUDSMAN RI

**Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.
Om Swastiastu. Namo Buddhaya, salam Kebajikan.
Salam sejahtera bagi kita semua**

PUJI dan Syukur ke hadirat Allah/Tuhan Yang Maha Kuasa atas berkah dan kekuatan yang diberikan untuk menyelesaikan penyusunan Laporan Triwulan I Tahun 2025 dengan lancar. Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugas dan fungsi pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik oleh Ombudsman RI selama periode Januari sampai Maret 2025.

Laporan ini memuat rangkuman kegiatan utama lembaga, meliputi penyelesaian laporan masyarakat, pencegahan maladministrasi, akselerasi dan transformasi organisasi, penguatan kerja sama strategis, kinerja perwakilan, dan penjaminan mutu.

Selama Triwulan I 2025, Ombudsman RI menangani lebih dari dua ribu laporan masyarakat yang menandakan tingginya kepercayaan dan partisipasi aktif masyarakat dalam melaporkan adanya masalah atau mal-administrasi yang mereka alami dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Ombudsman RI juga secara aktif melakukan investigasi, penerbitan rekomendasi, dan pemantauan tindak lanjut terhadap penyelenggara layanan. Di sisi lain, aspek pencegahan maladministrasi ditandai dengan pelaksanaan berbagai kajian strategis.

Melalui laporan ini, diharapkan publik dapat memperoleh gambaran menyeluruh mengenai kontribusi Ombudsman RI dalam mendorong pelayanan publik yang berkualitas dan bebas dari potensi terjadinya praktik maladministrasi.

Kami menyampaikan apresiasi dan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah mendukung pelaksanaan tugas pengawasan pelayanan publik. Semoga laporan ini menjadi pijakan yang bermanfaat dalam memperkuat peran Ombudsman RI sebagai lembaga negara independen yang senantiasa berpihak pada kepentingan masyarakat.

Ombudsman RI mengucapkan terima kasih kepada seluruh elemen pendukung kinerja terutama masyarakat pada umumnya serta mendorong terus partisipasi yang lebih besar di kemudian hari. Semoga semangat baru yang dibangun dapat membawa perubahan berarti tidak hanya pada triwulan I 2025 melainkan pada kesempatan berbeda ke depannya.

Sekian.

Ketua Ombudsman Republik Indonesia
Mokhammad Najih





DAFTAR ISI

Sekapur Sirih Ketua Ombudsman RI	4
Daftar Isi	6
Ringkasan Eksekutif	8
Pendahuluan	12
Pimpinan Ombudsman Republik Indonesia Periode 2021-2026	14
Bagan Organisasi	16
Bab I Penyelesaian Laporan Masyarakat	20
Penerimaan dan Penyelesaian Laporan Masyarakat	21
Klasifikasi Laporan Masyarakat	22
Tindak Lanjut LHP dan Penerbitan Rekomendasi	24
Respons Cepat Ombudsman	25
Investigasi Atas Prakarsa Sendiri	28
Bab II Pencegahan Maladministrasi	32
Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik	32
Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	36
Kelompok Masyarakat Peduli Maladministrasi di Perwakilan	37
Bab III Akselerasi dan Transformasi Organisasi	40
Fasilitasi Hukum dan Penataan Organisasi	40
Rencana Strategis	41
Sumber Daya Manusia dan Umum	42
Akselerasi Transformasi Digital dan Komunikasi Publik	44
Penguatan Fungsi Pengawasan Internal Sebagai Pilar	48
Transformasi Kelembagaan Ombudsman RI	
Realisasi Anggaran	49
Bab IV Memperluas Kerja Sama Strategis	50
Upaya Memperluas Kerja Sama dalam Rangka Penguatan	50
Fungsi Pengawasan Pelayanan Publik	
Penguatan Kerja Sama Luar Negeri Sebagai Pilar Strategis	56
Transformasi Pengawasan Pelayanan Publik	



PENCEGAHAN MALADMINISTRASI | 35



MEMPERLUAS KERJA SAMA STRATEGIS | 53



KINERJA PERWAKILAN | 81

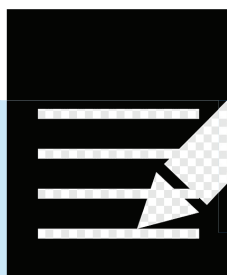
Bab V Kinerja Perwakilan 58

Aceh	58
Sumatera Utara	59
Riau	59
Sumatera Barat	61
Kepulauan Riau	62
Jambi	63
Bengkulu	64
Sumatera Selatan	65
Bangka Belitung	66
Lampung	68
Kalimantan Barat	68
Kalimantan Selatan	69
Kalimantan Tengah	70
Kalimantan Timur	72
Kalimantan Utara	72
Banten	73
Jakarta Raya	74
Jawa Barat	75
Jawa Tengah	76
Daerah Istimewa Yogyakarta	77
Jawa Timur	78
Bali	79
Nusa Tenggara Barat	80
Nusa Tenggara Timur	81
Sulawesi Utara	82
Sulawesi Tengah	83
Sulawesi Selatan	84
Sulawesi Barat	85
Sulawesi Tenggara	87
Gorontalo	87
Maluku	88
Maluku Utara	90
Papua	91
Papua Barat	92

Bab VI Penjaminan Mutu 94

Bab VII Capaian Kinerja 96

PERISTIWA PENTING	99
PENUTUP	106
LAMPIRAN	107



RINGKASAN EKSEKUTIF

PENERIMAAN LAPORAN MASYARAKAT

Pada Triwulan I tahun 2025, Ombudsman RI menerima 2.955 laporan masyarakat baik di kantor pusat maupun perwakilan di 34 provinsi. Laporan/aduan masyarakat terkait maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik mencakup beragam substansi.

Substansi Kepegawaian dan Agraria merupakan jumlah pelaporan tertinggi, yakni masing-masing mencapai 15%. Sementara laporan terkait Perhubungan dan Infrastruktur menempati posisi ketiga dengan 6 persen dari keseluruhan laporan diterima.

Laporan Masuk



TOTAL
2.955

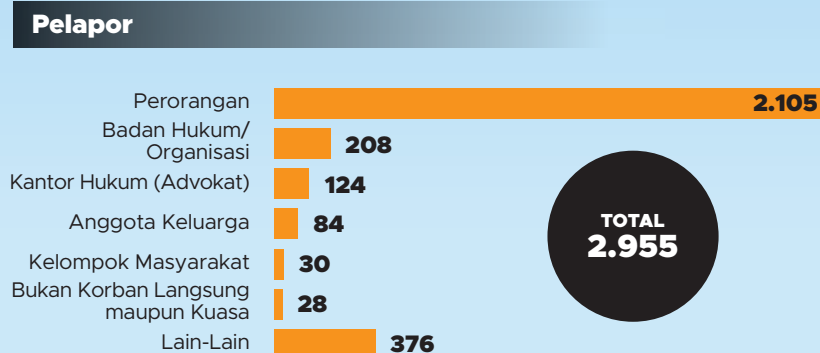
Ombudsman Pusat **396**

Ombudsman Perwakilan **2.559**

PENYELESAIAN LAPORAN MASYARAKAT

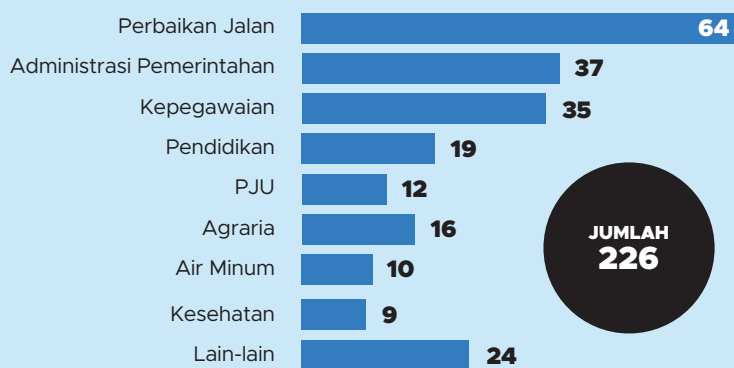
Dari keseluruhan laporan yang ditangani pada Triwulan I, 1.569 di antaranya berhasil diselesaikan. Penanganan Laporan masyarakat dibagi ke dalam tiga produk pelayanan, yakni Laporan Masyarakat (LM), Reaksi Cepat Ombudsman dan Investigasi atas Prakarsa Sendiri (IAPS).

Jumlah Pelapor dan Terlapor

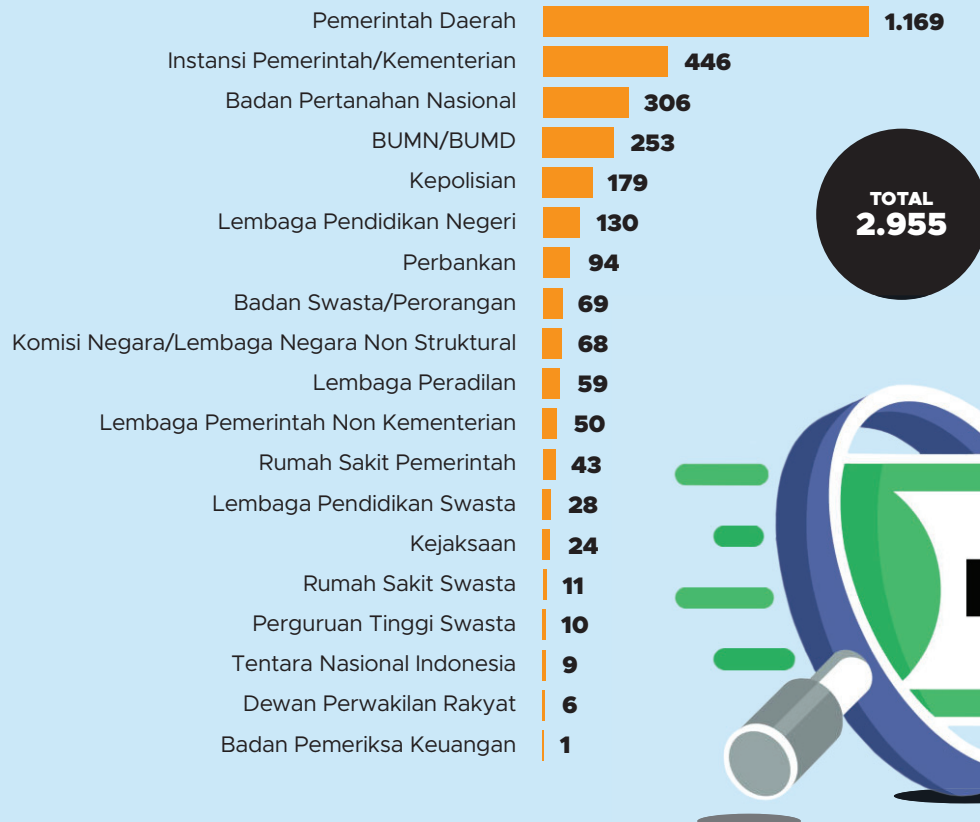


RESPONS CEPAT OMBUDSMAN

Ombudsman RI selama Triwulan I 2025 menyelesaikan laporan masyarakat dengan melalui metode Respons Cepat Ombudsman (RCO) sebanyak 226 kasus.



Terlapor



TINDAK LANJUT LAHP DAN PENERBITAN REKOMENDASI

Ombudsman RI telah melakukan tindak lanjut penyelesaian laporan masyarakat sebanyak 41 buah berupa koordinasi tertulis, pertemuan/koordinasi lisan/langsung, dan pertemuan daring (Zoom Meeting).

NO	REKOMENDASI OMBUDSMAN	MONITORING	KETERANGAN
1	1. Rekomendasi Ombudsman Nomor 03/RM.03.01/ XII/2022 kepada Gubernur Kalimantan Barat 2. Rekomendasi Ombudsman Nomor 02/RM.03.01/IX/2023 kepada Wali Kota Probolinggo 3. Rekomendasi Ombudsman Nomor 01/RM.03.01/IV/2024 kepada Bupati Bungo 4. Rekomendasi Ombudsman Nomor 02/RM.03.01/X/2024 kepada Pemerintah Kabupaten PALI 5. Rekomendasi Ombudsman Nomor 02/RM.03.01/II/2025 kepada Gubernur Sumatera Selatan	Pertemuan dengan Inspektorat Khusus Itjen Kemendagri dan Ditjen Bina Keuangan Daerah Kemendagri tanggal 25 Februari 2025	Sebagai koordinasi pengawasan terhadap pengawasan Kemendagri bagi Pelayanan Publik untuk instansi Daerah



RINGKASAN EKSEKUTIF

2	Rekomendasi Nomor 02/RM.03.01/X/2024 Maladministrasi atas Belum Dilaksanakannya Putusan Pengadilan Nomor 23/PDT.G/2016/PN.MRE jo. 80/PDT/2017/ PT.PLG yang Telah Berkekuatan Hukum Tetap oleh Pemerintah Kabupaten Penukal Abab Lematang Ilir (PALI) Beserta Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait	Pertemuan dengan Inspektorat Daerah Provinsi Sumsel tanggal 28 Februari 2025	Untuk koordinasi agar terdapat pengawasan dari Inspektorat Daerah Provinsi Sumsel kepada Pemkab PALI
3	Rekomendasi Ombudsman Nomor 04/RM.03.01/X/2024 Maladministrasi Terkait Belum Diselesaikan, Diterbitkan, dan Diserahkan Hasil Pengukuran Ulang Bidang Tanah Terhadap Sertifikat Hak Milik Nomor 3714/ Kuala Dua a.n. Hera Hernando Tan yang Dimohonkan Sdr. Hernando Kwee berupa Berita Acara yang Memuat Peta Bidang Tanah oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Kubu Raya	Pertemuan dengan Itjen Kementerian ATR BPN dan Kantor Pertanahan Kubu Raya tanggal 6 Maret 2025	Untuk koordinasi pengawasan Itjen ATR kepada Kantor Pertanahan Kubu Raya



AKSELERASI DAN TRANSFORMASI ORGANISASI



Triwulan I tahun 2025 menandai fase penting dalam upaya akselerasi dan transformasi birokrasi di lingkungan Ombudsman Republik Indonesia.

Di bidang hukum, akselerasi dilakukan dalam penyusunan dan pengharmonisan 49 rancangan produk hukum yang meliputi rancangan Peraturan Ombudsman, keputusan pimpinan, dan naskah perjanjian.

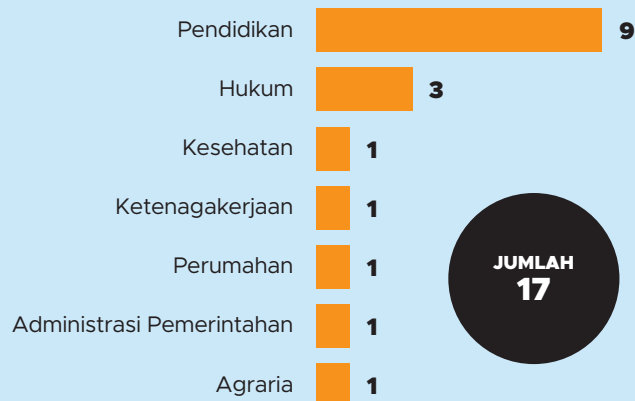
Penguatan sistem Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum (JDIH) dilakukan dengan meningkatkan jumlah unggahan dokumen hukum ke dalam platform digital dan mengelola sistem penerjemahan regulasi kunci ke dalam bahasa Inggris, sebagai bagian dari kesiapan menghadapi forum internasional dan kolaborasi lintas batas.

Langkah akseleratif juga tercermin dalam laporan penataan organisasi yang tengah disusun, termasuk evaluasi peta jabatan, analisis kebutuhan jabatan fungsional, serta penyempurnaan struktur organisasi. Ini merupakan langkah strategis dalam memastikan birokrasi yang ramping, efisien, dan berorientasi hasil.



INVESTIGASI ATAS PRAKARSA SENDIRI

Pada Triwulan I 2025, Ombudsman melakukan 17 Investigasi atas Prakarsa Sendiri, terbanyak pada sektor pendidikan.



PENJAMINAN MUTU

Jumlah aduan yang ditangani oleh Keasistenan Utama Manajemen Mutu (KUMM) pada Triwulan I Tahun 2025 sebanyak 22 buah, 8 di antaranya adalah aduan yang diterima pada tahun 2024 namun belum dapat diselesaikan.

**TABEL JUMLAH
PENUTUPAN ADUAN
PENGAWASAN
PELAYANAN PUBLIK
TRIWULAN I 2025**

Triwulan	Tahun	Penutupan Aduan		
		Telah Terbit Produk	Masih Dalam Proses	Total Aduan Ditutup
IV	2024	7	1	8
I	2025	7	1	8
JUMLAH		14	2	16

KERJA SAMA

Lima Nota Kesepahaman ditandatangani oleh Ombudsman RI sepanjang Januari hingga Maret 2025.

24 Januari 2025

Ombudsman RI-Kementerian Hukum: penyelarasan terhadap perubahan nomenklatur Kemenkumham, dengan ruang lingkup kerja sama mencakup percepatan penyelesaian laporan masyarakat, pertukaran informasi, pengembangan SDM, dan pencegahan maladministrasi secara sistemik.

20 Februari 2025

Ombudsman RI-Badan Riset dan Inovasi Nasional (BRIN): Kolaborasi membangun fondasi riset dan inovasi dalam pelayanan publik, serta mendukung pengembangan kapasitas kelembagaan melalui pertukaran tenaga ahli, data, dan dukungan prasarana bersama.

3 Maret 2025

Ombudsman RI-Badan Pengawas Pemilu: Pengawasan pemilu yang transparan dan berintegritas, melalui edukasi publik, pertukaran data, serta peningkatan kompetensi sumber daya manusia yang mengelola laporan dan pengaduan pemilu.

13 Maret 2025

Ombudsman RI-Komnas Perempuan: Ombudsman RI mengambil alih peran koordinator KuPP (Kerja Sama untuk Pencegahan Penyiksaan) dari Komnas Perempuan. Babak baru dalam kolaborasi lintas lembaga untuk mencegah penyiksaan dan perlakuan yang tidak manusiawi di institusi tertutup.

25 Maret 2025

Ombudsman RI-Pemerintah Kabupaten Situbondo: Memperkuat sinergi di tingkat lokal, khususnya dalam pengelolaan pengaduan masyarakat, peningkatan kualitas pelayanan publik, serta sosialisasi nilai-nilai antimaladministrasi di daerah.

PENDAHULUAN



Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman RI adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Ba-

dan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

TUJUAN STRATEGIS



- Mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil, dan sejahtera.
- Mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih, serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme.
- Meningkatkan mutu pelayanan negara di segala bidang agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan yang semakin baik.

NILAI-NILAI UTAMA

Integritas

Profesional

Adil

TUGAS POKOK, SIFAT, ASAS, DAN WEWENANG

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

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

TUGAS DAN WEWENANG BERASASKAN:

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

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

d. Membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktek-praktek Maladministrasi, diskriminasi, kolusi, korupsi, serta nepotisme.

e. Meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat, dan supremasi hukum yang berintikan kebenaran serta keadilan.

TUGAS

- Menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik
- Melakukan pemeriksaan atas substansi laporan
- Menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman RI
- Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik
- Melakukan koordinasi dan kerja sama dengan Lembaga negara atau Lembaga pemerintahan lainnya serta Lembaga kemasyarakatan dan perseorangan
- Membangun jaringan kerja
- Melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dan
- Melakukan tugas lain yang diberikan oleh Undang-Undang

WEWENANG

- Menyelesaikan laporan masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik
- Menyampaikan saran kepada Presiden, Kepala Daerah, atau Pimpinan Penyelenggara Negara lainnya guna perbaikan dan penyempurnaan organisasi dan/atau prosedur pelayanan publik
- Menyampaikan saran kepada DPR dan/atau Presiden, DPRD, dan/atau Kepala Daerah agar terhadap Undang-Undang dan peraturan perundang-undangan lainnya diadakan perubahan dalam rangka mencegah maladministrasi





PIMPINAN **OMBUDSMAN** REPUBLIK INDONESIA PERIODE 2021-2026



Mokhammad Najih

KETUA/ANGGOTA



Jemsly Hutabarat

ANGGOTA

- Hak Sipil dan Politik (Hak Asasi dan Manusia, Hak atas Kekayaan Intelektual, dan Keimigrasian)
- Hukum (Administrasi Hukum dan Non Peradilan)
- Komunikasi dan Informatika
- Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- Statistik, Persandian, dan Kearsipan



Johanes Widijantoro

ANGGOTA

- Yustisi (Penegakan Hukum dan Sistem Peradilan)
- Ketentraman, Ketertiban Umum, dan Perlindungan Masyarakat
- Pertahanan
- Keamanan
- Kebencanaan dan Kedaruratan

**Sektor Politik,
Hukum, dan
Keamanan**

**Sektor Politik,
Hukum, dan
Keamanan**



Bobby Hamzar Rafinus

**WAKIL KETUA/
ANGGOTA**



Dadan Suparjo Suharmawijaya

ANGGOTA

**Sektor
Perekonomian**

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



Indraza Marzuki Rais

ANGGOTA

**Sektor
Pembangunan
Manusia dan
Kebudayaan**

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



Hery Susanto

ANGGOTA

**Sektor
Kemaritiman**

- Energi, Sumber Daya Mineral (Pertambangan Air dan Kelistrikan)
- Kehutanan dan Lingkungan Hidup
- Perhubungan
- Pekerjaan Umum, dan Infrastruktur
- Pariwisata dan Ekonomi Kreatif
- Penanaman Modal dan Investasi
- Kelautan dan Perikanan



Robert Na Endi Jaweng

ANGGOTA

**Sektor
Pembangunan
Manusia dan
Kebudayaan**

- Ketenagakerjaan
- Jaminan Sosial
- Kepegawaian
- Kesehatan
- Sosial



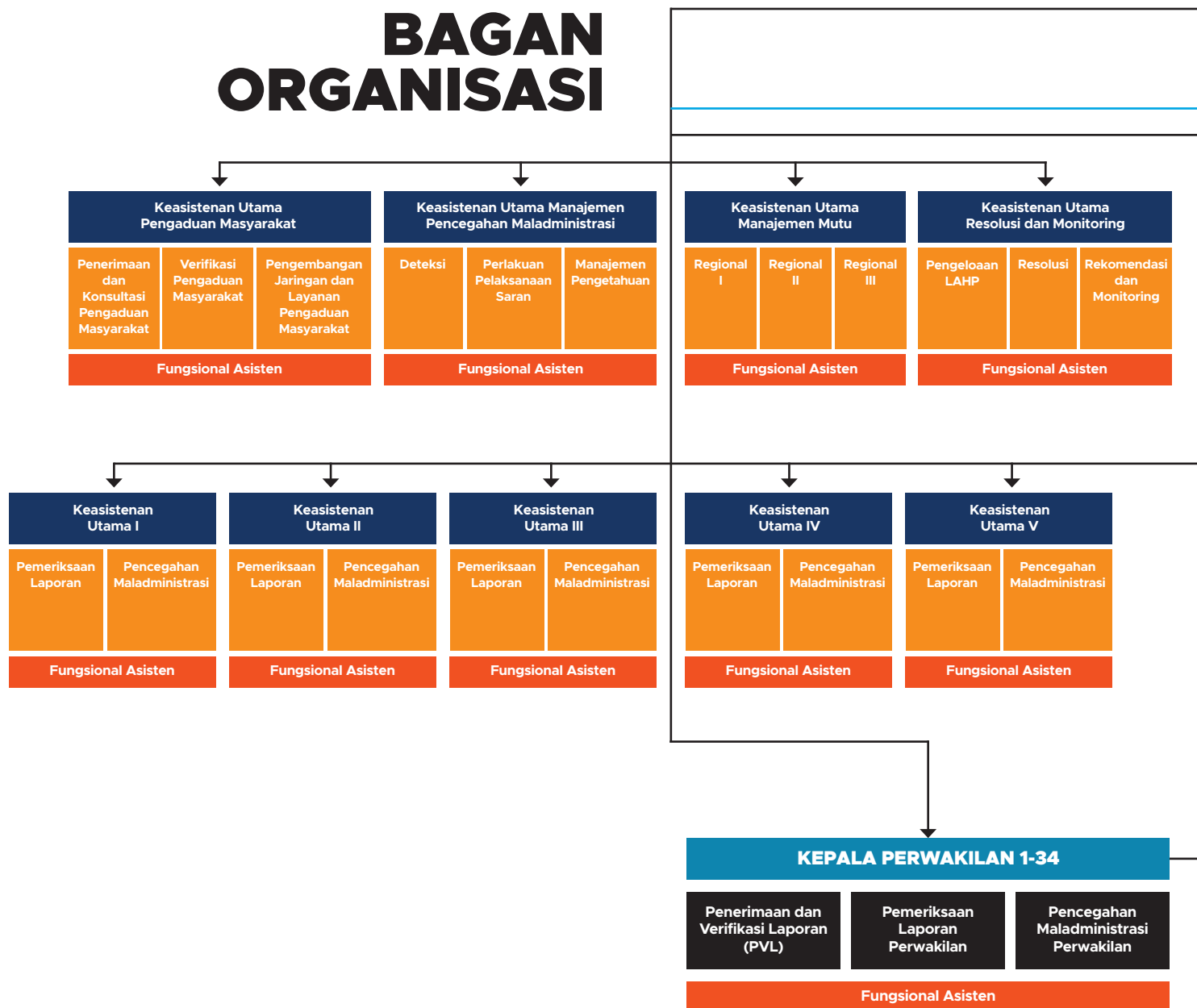
Yeka Hendra Fatika

ANGGOTA

**Sektor
Perekonomian**

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

BAGAN ORGANISASI



PIMPINAN OMBUDSMAN RI

Anggota 1 (Ketua)	Anggota 2 (Wakil Ketua)	Anggota 3	Anggota 4	Anggota 5	Anggota 6	Anggota 7	Anggota 8	Anggota 9
----------------------	----------------------------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------

Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia

Inspektorat

Subbagian
Tata Usaha
Inspektorat

Kelompok Jabatan
Fungsional

Biro
Perencanaan
dan Keuangan

Biro
Hukum,
Kerja Sama
dan
Organisasi

Biro
Administrasi
Pengawasan
Penyelenggaraan
Pelayanan Publik

Biro
Hubungan
Masyarakat
dan Teknologi
Informasi

Biro
Sumber Daya
Manusia dan
Umum

Subbagian
Tata Usaha
Biro
Perencanaan
dan
Keuangan

Subbagian
Tata Usaha
Biro
Hukum,
Kerja Sama
dan
Organisasi

Subbagian
Tata Usaha
Biro
Administrasi
Pengawasan
Penyelenggaraan
Pelayanan Publik

Subbagian
Tata Usaha
Biro
Hubungan
Masyarakat
dan Teknologi
Informasi

Kelompok
Jabatan
Fungsional

Kelompok
Jabatan
Fungsional

Kelompok
Jabatan
Fungsional

Kelompok
Jabatan
Fungsional

Bagian
Perlengkapan
dan Rumah
Tangga

Bagian
Pengadaan
Barang dan
Jasa

Bagian
Fasilitasi
Pimpinan dan
Protokol

Subbagian
Perlengkapan
dan
Penatausahaan
Aset

Kelompok
Jabatan
Fungsional

Subbagian
Tata Usaha
Pimpinan

Subbagian
Pemeliharaan
dan
Rumah Tangga

Subbagian
Persidangan
dan Penyediaan
Bahan

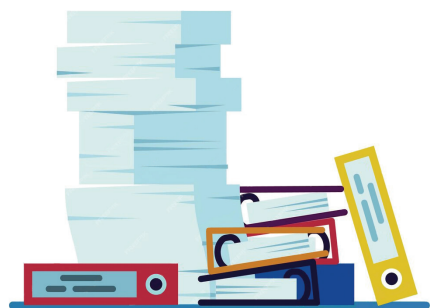
Subbagian
Tata Usaha
Biro SDMU

Subbagian
Protokol



BAB I

PENYELESAIAN LAPORAN MASYARAKAT



 mbudsman Republik Indonesia (Ombudsman RI) mempunyai tugas menerima, melakukan pemeriksaan, menindaklanjuti, dan melaksanakan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap laporan masyarakat terkait dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berada dalam ruang lingkup kewenangan. Ombudsman RI juga berwenang meminta keterangan secara lisan dan/atau tertulis dari pelapor, terlapor, atau pihak lain mengenai laporan yang disampaikan, serta memeriksa keputusan, meminta klarifikasi, melakukan pemanggilan terhadap pelapor, terlapor, dan pihak lain serta dapat membuat rekomendasi yang dapat dipublikasikan kepada publik Ombudsman RI (Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Pasal 7 dan 8).

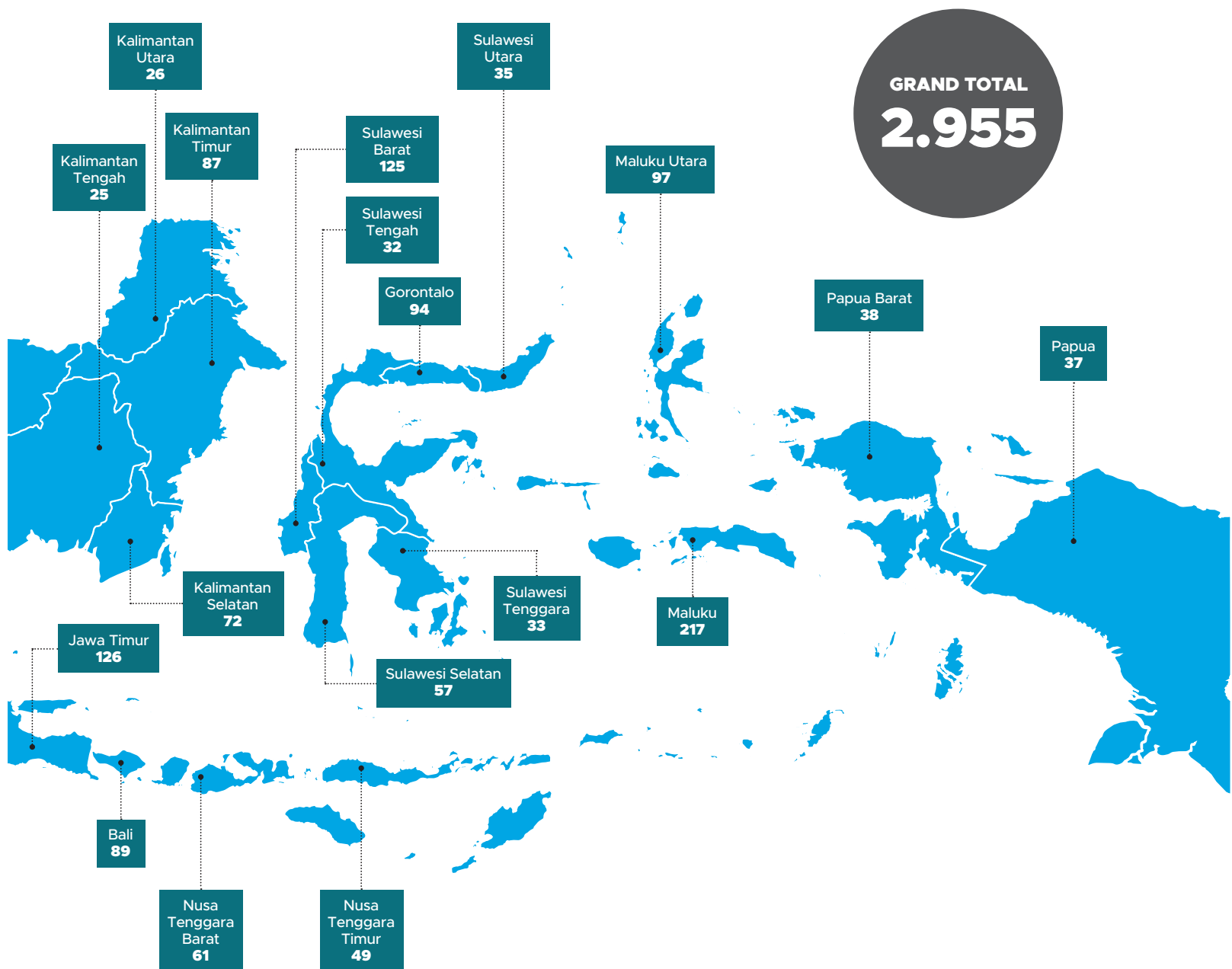


PENERIMAAN DAN PENYELESAIAN LAPORAN MASYARAKAT

Laporan/pengaduan masyarakat yang diterima sepanjang Triwulan I tahun 2025 sebanyak 2.955 laporan, baik di Ombudsman RI maupun perwakilan di tingkat provinsi. Laporan yang diterima berupa Laporan Masyarakat Reguler, Respons Cepat Ombudsman, dan Inisiatif Atas Prakarsa Sendiri. Dari keseluruhan laporan masyarakat yang ditangani pada Triwulan I,

sebanyak 1.569 laporan berhasil diselesaikan.

Dari semua laporan yang masuk pada Triwulan I tahun 2025 berdasarkan sebaran laporan, tiga unit yang paling banyak menerima laporan/pengaduan masyarakat yaitu Ombudsman RI Pusat (**396 laporan**), Perwakilan Provinsi Maluku (**217 laporan**), dan Perwakilan Provinsi Sumatera Selatan (**217 laporan**).



KLASIFIKASI LAPORAN MASYARAKAT

Substansi Laporan

Laporan masyarakat yang diterima Ombudsman RI diklasifikasikan ke dalam beragam substansi. Laporan mengenai Kepegawaian, Agraria, serta Per-

hubungan dan Infrastruktur menjadi tiga substansi terlapor yang tertinggi, sebanyak 36,58% dari keseluruhan substansi laporan.

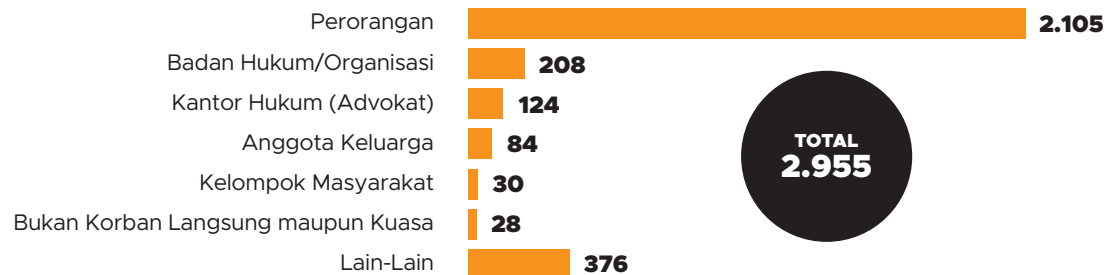


Kelompok Pelapor dan Terlapor

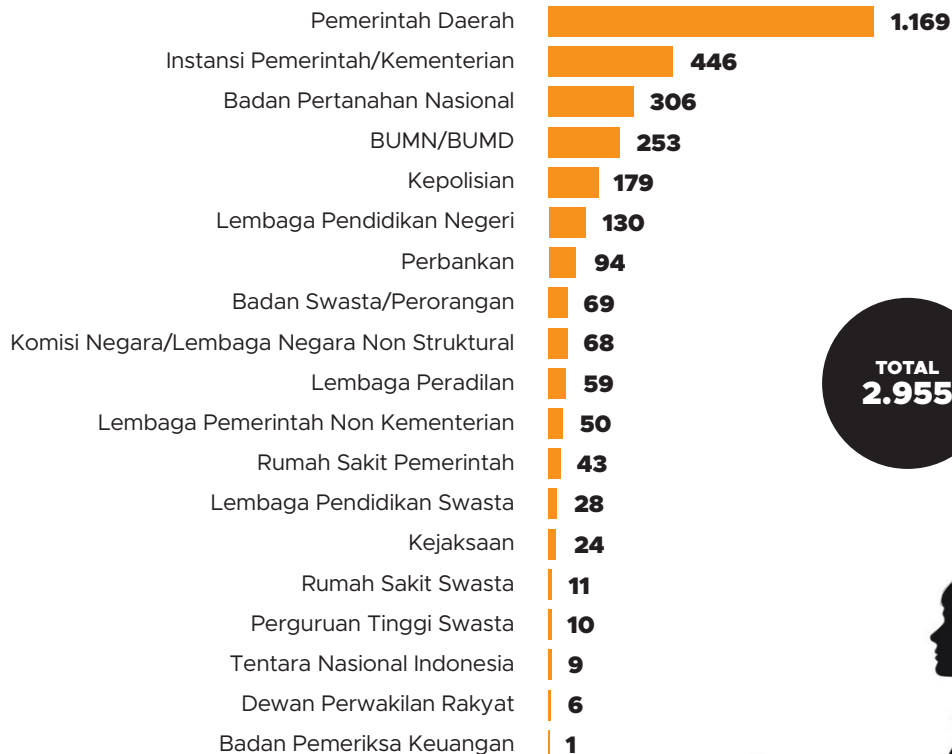
Pelapor adalah warga negara Indonesia atau penduduk yang melapor ke Ombudsman RI. Adapun terlapor merupakan penyelenggara negara dan pemerintahan yang dianggap melakukan maladministrasi

dan dilaporkan kepada Ombudsman RI. Pada Triwulan I tahun 2025, pelapor Ombudsman RI paling banyak dari kalangan perorangan, sedangkan kelompok terlapor mayoritas adalah Pemerintah Daerah.

Pelapor



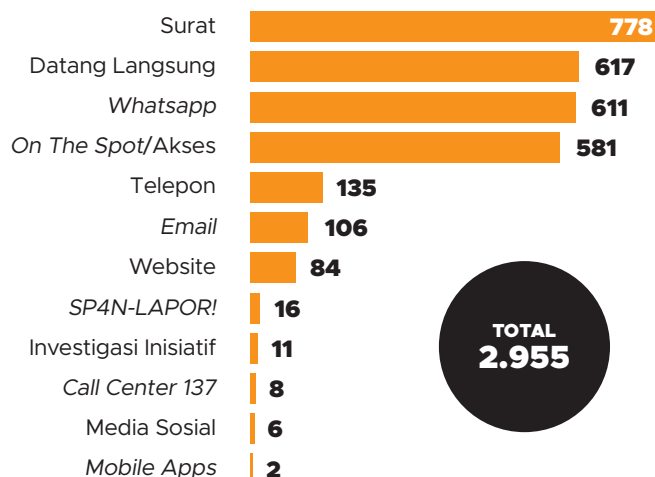
Terlapor



Cara Penyalpaian



Ombudsman RI menerima laporan melalui berbagai cara. Pada Triwulan I tahun 2025, kebanyakan masyarakat menyampaikan laporan dengan mengirim surat.



TINDAK LANJUT LAHP DAN PENERBITAN REKOMENDASI

Pada Triwulan I tahun 2025, Ombudsman RI menangani laporan masyarakat yang diserahkan sejak tahun 2018 sampai dengan Maret 2025, baik dari kantor pusat maupun kantor perwakilan. Dalam periode Januari - Maret 2025, Ombudsman RI telah melakukan

kan tindak lanjut penyelesaian laporan masyarakat dengan jumlah 41 kegiatan, berupa koordinasi tertulis, pertemuan/koordinasi lisan/langsung, dan pertemuan daring (Zoom Meeting).

Monitoring Rekomendasi Ombudsman RI Januari-Maret 2025:

NO	REKOMENDASI OMBUDSMAN	MONITORING DAN PUBLIKASI	KETERANGAN
1		Pertemuan dengan SKK Migas tanggal 21 Februari 2025	Kepala SKK Migas menyampaikan surat Nomor SRT-0161/SKKIA0000/2025/S9 tanggal 14 Maret 2025 kepada Ketua Ombudsman RI terkait tindak lanjut pelaksanaan Rekomendasi untuk pengajuan anggaran ke Kemenkeu RI
2	a. Rekomendasi Ombudsman Nomor 03/RM.03.01/XII/2022 kepada Gubernur Kalimantan Barat b. Rekomendasi Ombudsman Nomor 02/RM.03.01/IX/2023 kepada Wali Kota Probolinggo c. Rekomendasi Ombudsman Nomor 01/RM.03.01/IV/2024 kepada Bupati Bungo d. Rekomendasi Ombudsman Nomor 02/RM.03.01/X/2024 kepada Pemerintah Kabupaten PALI e. Rekomendasi Ombudsman Nomor 02/RM.03.01/II/2025 kepada Gubernur Sumatera Selatan	Pertemuan dengan Inspektorat Khusus Itjen Kemendagri dan Ditjen Bina Keuangan Daerah Kemendagri tanggal 25 Februari 2025	Sebagai koordinasi pengawasan terhadap pengawasan Kemendagri bagi Pelayanan Publik untuk instansi Daerah

3	Rekomendasi Nomor 02/RM.03.01/X/2024 Maladminis-trasi Atas Belum Dilaksanakannya Putusan Pengadilan Nomor 23/PDT.G/2016/PN.MRE jo. 80/PDT/2017/ PT.PLG yang Telah Berkekuatan Hukum Tetap oleh Pe-merintah Kabupaten Penukal Abab Lematang Ilir (PALI) Beserta Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait	Pertemuan dengan Inspektorat Daerah Provinsi Sumsel tanggal 28 Februari 2025	Untuk koordinasi agar terdapat pengawasan dari Inspektorat Daerah Provinsi Sumsel kepada Pemkab. PALI
4	Rekomendasi Ombudsman Nomor 04/RM.03.01/X/ 2024 Maladministrasi Terkait Belum Diselesaikan, Diter-bitkan, dan Diserahkannya Hasil Pengukuran Ulang Bi-dang Tanah Terhadap Sertifikat Hak Milik Nomor 3714/ Kuala Dua a.n. Hera Hernando Tan yang Dimohonkan Sdr. Hernando Kwee Berupa Berita Acara Yang Memuat Peta Bidang Tanah oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Kubu Raya	Pertemuan dengan Itjen Kementerian ATR BPN dan Kantor Pertanahan Kubu Raya tanggal 6 Maret 2025	Untuk koordinasi pengawasan Itjen ATR kepada Kantor Perta-nahan Kuburaya

RESPONS CEPAT OMBUDSMAN

Respons Cepat Ombudsman (RCO) merupakan salah satu metode penyelesaian laporan masya-rakat yang cepat, untuk laporan yang memenuhi sya-rat dan ketentuan melapor ke Ombudsman RI. Meka-nisme RCO dilakukan dengan menimbang berbagai kondisi permasalahan yang dilaporkan kepada Om-budsman RI yang perlu direspons sesegera mungkin.

Mekanisme respons cepat adalah langsung meng-hubungi para pihak yang dilaporkan, agar pelapor se-gera mendapat pelayanan. Berikut beberapa kriteria RCO (Respons Cepat Ombudsman):

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

Laporan dengan tindakan RCO dapat berasal dari penyampaian melalui media sosial Ombudsman RI atau aplikasi pesan singkat yang dapat diberkaskan. Proses kelengkapan administrasinya dilakukan pada kesempatan pertama setelah terlebih dahulu dilaku-kan tindakan penanganan yang diperlukan, dengan tetap memperhatikan kebenaran data/informasi.

Berikut beberapa RCO yang diselesaikan pada Triwulan I tahun 2025:

Dugaan maladministrasi tidak memberikan pelayanan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Badung terkait traffic light yang tidak menyala di Jalan Raya Angantaka, Abiansema, Badung.

Dugaan tidak memberikan pelayanan oleh Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional Jawa Timur – Bali perihal pembersihan jalan beraspal yang mengakibatkan kecelakaan pengendara motor di Jalan Sang Hyang Ambu, Desa Bugbug, Kabupaten Karangasem.

Dugaan maladministrasi penundaan berlarut yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Tabanan perihal belum adanya perbaikan lampu penerangan jalan di Jl. Dr. Ir. Soekarno.

Dugaan maladministrasi penundaan berlarut oleh Perbekel Desa Bunutan terhadap fasilitasi pendaftaran BPJS Kesehatan PBI atas nama anak pelapor.

Dugaan penundaan berlarut oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Kota Denpasar terkait rusaknya Ja-lan Siulan Penatih Denpasar.

Dugaan tidak memberikan pelayanan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Kabupaten Gianyar terkait perbaikan rusaknya Jalan Batubulan Kangin (Depan Gang Batu Beji) Kabupaten Gianyar.

Dugaan tidak memberikan pelayanan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Kabupaten Gianyar terkait perbaikan rusaknya Jalan Pasekan Desa Batubulan Kabupaten Gianyar

Dugaan tidak memberikan pelayanan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Karangasem perihal matinya lampu penerangan jalan umum (LPJU) yang mengakibatkan kecelakaan pengendara motor di Jalan Sang Hyang Ambu, Desa Bugbug, Kabupaten Karangasem.

Dugaan tidak memberikan pelayanan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Kabupaten Gianyar terkait perbaikan rusaknya Jalan Raya Guwang (depan Apotek Guwang), Kabupaten Gianyar.

Dugaan tidak memberikan pelayanan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Kota Denpasar perihal jalan rusak berlubang di Jalan Angsoka Denpasar (Seberang GOR Ngurah Rai).

Dugaan penundaan berlarut oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Kota Denpasar terkait rusaknya Jalan Tukad Musi VI, Denpasar.

Dugaan penundaan berlarut oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Kota Denpasar terkait rusaknya Jalan Tukad Irawadi, Denpasar.

Dugaan tidak memberikan pelayanan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Denpasar dalam perbaikan trotoar di ruas Jalan Suli, Denpasar.

Dugaan tidak memberikan pelayanan oleh Dinas Perhubungan Kota Denpasar dalam perbaikan Lampu Penerangan Jalan Umum di ruas Jalan Banteng, Denpasar.

Dugaan tidak memberikan pelayanan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Kabupaten Gianyar terkait perbaikan rusaknya Jalan Raya Guwang, Kabupaten Gianyar (depan Toko Sari Asih).

Dugaan tidak memberikan pelayanan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Kabupaten Gianyar terkait perbaikan rusaknya Jalan SMK Batubulan, Gianyar.

Dugaan tidak memberikan pelayanan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Kabupaten Gianyar terkait perbaikan rusaknya Jalan Raya Guwang, Kabupaten Gianyar (pertigaan menuju Jalan Rama).

Dugaan maladministrasi tidak memberikan pelayanan oleh Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Badung dalam perbaikan jalan di Jalan Jatayu, Pemecutan Kelod, Denpasar Barat.

Dugaan tidak memberikan pelayanan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Denpasar terkait kerusakan di ruas jalan Gunung Catur, Denpasar, berupa lubang yang cukup besar.

Dugaan maladministrasi penyimpangan prosedur oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Tangerang dalam penetapan status kategori R2 (Eks THK II) Peserta Seleksi PPPK tahun 2024 tahap 1 atas nama Udy Yudiantoro dengan nomor Peserta 24624130810001157.

Keberatan pelapor perihal tidak memasukan nama pelapor dalam data Pegawai Tidak Tetap Guru dan Pegawai di tingkat Provinsi Gorontalo yang dilakukan oleh Dikbudpora Provinsi Gorontalo.

Keberatan Pelapor perihal tidak memasukan nama pelapor dalam data Pegawai Tidak Tetap Guru dan Pegawai di tingkat Provinsi Gorontalo yang dilakukan oleh Dikbudpora Provinsi Gorontalo

Pungutan liar yang dilakukan oleh Kepala Sekolah Dasar Negeri 08 Telaga Biru, Kabupaten Gorontalo, kepada siswa baru. Keberatan atas adanya pungutan liar yang dilakukan oleh Kepala Sekolah Dasar Negeri 08 Telaga Biru, Kabupaten Gorontalo, kepada siswa baru.

Keberatan pelapor perihal adanya pungutan yang dilakukan oleh pihak sekolah dan komite sebesar Rp 85.000,- (delapan-puluh limaribu rupiah) untuk pembuatan ruang sirkulasi pengembangan fasilitas sekolah.

Keberatan pelapor perihal tidak memasukan nama pelapor dalam data Pegawai Tidak Tetap Guru dan Pegawai di Tingkat Provinsi Gorontalo yang dilakukan oleh Dikbudpora Provinsi Gorontalo.

Keberatan pelapor perihal adanya pungutan yang dilakukan oleh pihak sekolah dan komite sejumlah Rp 85.000,- (delapan-puluh limaribu rupiah).

Keberatan pelapor perihal adanya pungutan yang dilakukan oleh pihak sekolah dan komite sejumlah Rp 85.000,- (delapan-puluh limaribu rupiah).

Keberatan pelapor perihal adanya pungutan yang dilakukan oleh pihak sekolah dan komite sebesar Rp 85.000,- (delapan-puluh limaribu rupiah).

Dugaan kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum oleh Sekretaris Daerah Pemerintah Provinsi DKI Jakarta selaku Ketua Panitia Seleksi Daerah Pengadaan Aparatur Sipil Negara Pemerintah Provinsi DKI Jakarta Tahun 2024 dalam menetapkan kelulusan Vini Rahma Insani dengan nomor peserta 2400020120017503 yang diduga tidak memenuhi kualifikasi pendidikan sebagaimana tercantum dalam persyaratan.

Dugaan penundaan berlarut oleh PDAM Tirta Moedal Kota Semarang dalam distribusi air di lingkungan rumah pelapor.

Dugaan pengabaian kewajiban hukum oleh Kepala Dinas Pekerjaan Umum Kota Semarang terkait pembiaran jalan rusak dan berlubang di Jl. Brigjen Sudiarto (dekat Polsek Pedurungan), Kota Semarang.

Dugaan pengabaian kewajiban hukum oleh Kepala Dinas Pekerjaan Umum Kota Semarang terkait pembiaran jalan rusak dan perbaikan saluran air di Jl. KH. Ahmad Dahlan (dekat SMP Theresiana dan SMP N 32) Kota Semarang.

Pengaduan mengenai hasil microteaching di bawah passing grade dalam seleksi CASN Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi tahun 2024, untuk formasi jabatan Dosen Asisten Ahli penempatan Universitas Jember.

Dugaan penyimpangan prosedur seleksi CPNS Formasi Dokter Spesialis Bedah Saraf RSUD Gambiran Kota Kediri di Pemkot Kediri oleh BKD Kota Kediri dan RSUD Gambiran, Kota Kediri.

Keberatan atas tindakan PLN Kabupaten Blitar dalam pemadaman listrik berulang.

Dugaan perbuatan melawan hukum oleh SMAN 5 Penajam Paser Utara dalam menerbitkan keputusan pemberhentian anak Pelapor sebagai peserta didik dari sekolah sehingga mengakibatkan kehilangan hak untuk mendapatkan pendidikan.

Dugaan penundaan berlarut oleh Dinas Lingkungan Hidup Kota Tarakan terkait tindak lanjut permohonan penebangan pohon di wilayah RT 4 Kelurahan Selumit.

Dugaan tidak memberikan pelayanan oleh BPBD Kota Tarakan terkait permohonan penebangan pohon bambu yang roboh menimpa rumah Pelapor.

Dugaan penyimpangan prosedur oleh Dinas Pendidikan Kota Batam terkait lolosnya Calon Peserta Seleksi PPPK Tenaga Teknis Pemerintah Kota Batam tahun 2024 Periode I yang tidak memenuhi syarat (TMS).

Dugaan maladministrasi tidak memberikan pelayanan terkait permohonan penandatanganan Sasaran Kinerja Pegawai yang dimohonkan Pelapor kepada Rektor Universitas Mataram.

Dugaan penundaan berlarut oleh Direktorat Bina Penataan Bangunan, Direktorat Jenderal Cipta Karya, Kementerian Pekerjaan Umum RI, mengenai penerbitan Surat Keputusan Penyerahan Hak Milik dan/atau Pelepasan Hak Atas Tanah (Buku Hijau) Rumah Negara Golongan III.

Dugaan penundaan berlarut oleh Direktorat Bina Penataan Bangunan, Direktorat Jenderal Cipta Karya, Kementerian Pekerjaan Umum RI, mengenai penerbitan Surat Keputusan Penyerahan Hak Milik dan/atau Pelepasan Hak Atas Tanah (Buku Hijau) Rumah Negara Golongan III.

Dugaan penundaan berlarut penyerahan sertifikat rumah Nomor HM 03949 di Blok A4/1 Perumahan Abdi Negara, Kab. Bandung, Jawa Barat, yang telah lunas KPR di Bank BTN sejak tahun 2004.

Dugaan penundaan berlarut penerbitan Keputusan Penyerahan Hak Milik beserta atau tidak beserta Pelepasan Hak Atas Tanah (Buku Hijau) Rumah Negara Golongan III.

Dugaan penundaan berlarut dari Badan Kepegawaian Negara (BKN) atau Badan Kepegawaian Daerah (BKD) atas laporan yang disampaikan Pelapor mengenai dugaan ketidaksesuaian kualifikasi pendidikan pelamar CPNS pada seleksi tahun 2024 di Pemerintah Provinsi.

Dugaan penundaan berlarut oleh PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. mengenai penyerahan sertifikat rumah di Blok P1/17 Perumahan Abdi Negara, Kabupaten Bandung, Jawa Barat yang telah lunas KPR di bank BTN sejak tahun 2004.

Dugaan penundaan berlarut penerbitan Keputusan Penyerahan Hak Milik dan/atau Pelepasan Hak Atas Tanah (Buku Hijau) Rumah Negara Golongan III.

Dugaan penundaan berlarut penerbitan izin pembangunan Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) Shell di Sidoarjo, Jawa Timur

Dugaan penyimpangan prosedur oleh Kementerian Pendidikan Kebudayaan Riset dan Teknologi dalam penetapan hasil integrasi SKD dan SKB pengadaan CPNS tahun 2024 terhadap peserta seleksi atas nama Sischa Wahyuning Tyas yang tidak sesuai dengan kualifikasi pendidikan yang dilamar.

Dugaan penundaan berlarut penyerahan sertifikat rumah di Blok P1/4 Perumahan Abdi Negara Kab. Bandung Jawa Barat yang telah lunas KPR di bank BTN sejak tahun 2004.

Dugaan penundaan berlarut penyerahan Sertipikat Hak Milik No. 03902 atas nama Rusnawati Nainggolan setelah pelunasan KPR BTN.

Dugaan penundaan berlarut oleh PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. dalam penyerahan sertifikat rumah di Blok P1/17 Perumahan Abdi Negara, Kabupaten Bandung, Jawa Barat yang telah lunas KPR di bank BTN sejak tahun 2004.

Dugaan penundaan berlarut belum ditandatanganinya Surat Pengajuan Klaim Meninggal Dunia a.n. Rationo S (Alm) oleh Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera (AJBB) 1912 yang diajukan Pelapor sejak tanggal 25 Juni 2024.

Dugaan penundaan berlarut oleh PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk terkait penanganan pengaduan salah transfer dari rekening Pelapor (Bank BNI) ke Bank SMBC Indonesia sebesar Rp70.860.700 (Tujuh Puluh Juta Delapan Ratus Enam Puluh Ribu Tujuh Ratus Rupiah).

Dugaan penundaan berlarut oleh Direktorat Bina Penataan Bangunan, Direktorat Jenderal Cipta Karya, Kementerian Pekerjaan Umum RI mengenai penerbitan Surat Keputusan Penyerahan Hak Milik dan/atau Pelepasan Hak Atas Tanah (Buku Hijau) Rumah Negara Golongan III.

INVESTIGASI ATAS PRAKARSA SENDIRI

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

Pada Triwulan I tahun 2025, Ombudsman RI melaksanakan 17 Investigasi Atas Prakarsa Sendiri. Dalam periode ini pula, sebanyak 22 investigasi berhasil diselesaikan.

IAPS Keasistenan Utama II

Pada Januari 2025, Keasistenan Utama II mempero-

leh informasi dari Komisi Perlindungan Anak Indonesia mengenai adanya anak bernama MY yang belum dieksekusi oleh Kejaksaan Negeri Karawang ke Lembaga Pembinaan Khusus Anak (LPKA) Kelas II Bandung, sebagaimana putusan Mahkamah Agung nomor: 5491K/Pid.Sus/2024 tanggal 14 Agustus 2024. Keasistenan Utama II menindaklanjuti informasi tersebut dengan menyusun laporan informasi mengenai dugaan maladministrasi tersebut.

Keasistenan Utama II telah meminta klarifikasi kepada Kejaksaan Negeri Karawang, LPKA Kelas II Bandung, dan Mahkamah Agung. Berdasarkan hasil permintaan klarifikasi, diketahui bahwa LPKA Kelas II Bandung belum dapat menerima anak tersebut ka-

rena berdasarkan hasil pemeriksaan berkas diketahui adanya penahanan terputus dari penahanan Pengadilan Tinggi ke Penahanan Mahkamah Agung (kekosongan penahanan tanggal 5 sampai 7 Juli 2024) dan juga perkara tersebut diputus oleh Mahkamah Agung pada tanggal 14 Agustus 2024, sedangkan penahanan dari Mahkamah Agung berakhir tanggal 11 Agustus 2024 (terjadi kekosongan penahanan dari tanggal 12 sampai 14 Agustus 2024). Untuk itu, Kejaksaan Negeri Karawang direkomendasikan untuk memperbaiki terlebih dahulu berkas-berkasnya guna kemudian dipindahkan ke LPKA Kelas II Bandung.

Atas hasil permintaan klarifikasi di atas, Keasistenan Utama II berkoordinasi dengan Kejaksaan Negeri Karawang guna percepatan eksekusi anak tersebut. Adapun dari hasil koordinasi diperoleh tindak lanjut yaitu dilakukannya mediasi oleh Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pemasyarakatan Jawa Barat antara Kejaksaan Negeri Karawang dan Polres Karawang, dengan hasil kesepakatan para pihak menyampaikan surat pernyataan bahwa anak tidak pernah dikeluarkan dari tahanan di saat kekosongan masa penahanan tersebut. Selain itu, perhitungan masa tahanan MY tetap terhitung seluruhnya.

Berdasarkan kesepakatan itu, MY dapat dieksekusi ke LPKA Kelas II Bandung per hari Senin tanggal 17 Februari 2025 sebagaimana Berita Acara Pelaksanaan Putusan Pengadilan Nomor: 5491K/Pid.Sus/2024 tanggal 14 Agustus 2024 dan Berita Acara Penerimaan Narapidana tanggal 17 Februari 2025. Dengan telah diperolehnya penyelesaian atas Investigasi Atas Prakarsa Sendiri tersebut, Keasistenan Utama II melakukan penutupan laporan sebagaimana hasil pleno pada Senin, 10 Maret 2025.

Keasistenan Utama II juga melaksanakan kegiatan pemeriksaan dengan metode IAPS lain sebagai tindak lanjut surat dari Royal Thai Embassy yang mengadukan perihal pengadaan pelayanan kesehatan bagi warga binaan atas nama Sdr. Sathaporn Seangwong di Lapas Pemuda Kelas IIA Tangerang. Rangkaian pemeriksaan yang telah dilakukan antara lain:

1. Permintaan informasi dan kunjungan langsung kepada Sathaporn Seangwong ke Lapas Pemuda Kelas IIA Tangerang tanggal 8 Januari 2025;
2. Rapat Anggota Ombudsman, Keasistenan Utama II, dan Bagian Kerjasama Biro Hukum dan Kerjasama Organisasi Ombudsman mengenai pengaduan dari Kedutaan Besar Thailand (Ro-

yal Thai Embassy) di Indonesia pada 8 Januari 2025.

Investigasi Atas Prakarsa Sendiri terhadap Pelaksanaan Program Indonesia Pintar Tahun Anggaran 2025 – KU VII

Ombudsman Republik Indonesia melakukan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) terhadap pelaksanaan Program Indonesia Pintar (PIP) tahun anggaran 2025. Waktu pelaksanaan pengawasan dimulai bulan Februari sampai dengan September 2025, dengan menyesuaikan kondisi masing-masing lokasi pemantauan Perwakilan Ombudsman. Adapun rincian rangkaian kegiatan yang akan dilakukan ke depannya adalah sebagai berikut:





Anggota Ombudsman RI, Yeka Hendra Fatika, bertemu warga Perumahan Balandongan Hills Bogor pada 24 Maret 2025 untuk menindaklanjuti laporan masyarakat terkait permasalahan kepemilikan sertifikat rumah, Akta Jual Beli yang belum beres.

Selama Triwulan I ini telah dilakukan kegiatan IAPS terhadap pelaksanaan PIP oleh KU VII, yaitu (a) Pengumpulan data dan dokumen awal dengan melakukan permintaan data kepada Kepala Biro Komunikasi dan Hubungan Masyarakat Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah RI. Pelaksanaan IAPS terhadap PIP 2025 menggunakan biaya yang bersumber dari Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Penyelesaian Laporan Masyarakat Ombudsman Republik Indonesia tahun anggaran 2025. Namun karena adanya Instruk-

si Presiden Nomor 1 Tahun 2025 Tentang Efisiensi Belanja dalam Pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah tahun anggaran 2025 dan Surat Menteri Keuangan Nomor S-37/MK.02/2025 tanggal 24 Januari 2025 perihal Efisiensi Belanja Kementerian/Lembaga dalam Pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara tahun anggaran 2025, maka perlu dilakukan penyesuaian pelaksanaan IAPS tersebut.

IAPS selama Triwulan I tahun 2025:

Dugaan maladministrasi terkait belum dilakukannya eksekusi anak atas nama MY oleh Kejaksaan Negeri Karawang ke LPKA Kelas II Bandung sebagaimana Putusan Mahkamah Agung Nomor 5491K/Pid.Sus/2024.

Dugaan penyimpangan prosedur oleh Dinas Pendidikan Kota Makassar dalam proses penerimaan peserta didik baru tingkat SMP di Kota Makassar tahun 2024; dugaan kelalaian oleh SMP di Kota Makassar terhadap pembiaran peserta didik yang masih aktif melakukan aktivitas belajar namun tidak terdaftar di data Dapodik tahun 2024; dugaan pengabaian kewajiban hukum oleh SMP di Kota Makassar yang tidak memasukkan data peserta didik ke dalam data Dapodik tahun 2024.

Dugaan tidak memberikan pelayanan oleh guru SD Negeri 078481 Idanogawo, Kabupaten Nias, dalam pembelejaraan tatap muka.

Dugaan bertindak tidak layak oleh guru terhadap siswa di SD Abdi Sukma, Kota Medan.

Dugaan maladministrasi penyimpangan prosedur mekanisme rujukan internal di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram.

Dugaan maladmistrasi dalam pelaksanaan pelayanan program pensiun bagi pekerja penerima upah.

Dugaan penundaan berlarut penyelesaian pelepasan rumah negara golongan III oleh Kementerian PUPR RI dan Kementerian Keuangan RI.

Dugaan pengabaian kewajiban hukum belum terselesaikannya batas wilayah desa adat antara Kabupaten Lampung Utara dan Kabupaten Tulang Bawang Barat.

Dugaan maladministrasi dalam bentuk kelalaian oleh SMA dan SMK di Provinsi Sulawesi Selatan dalam proses pengisian Pangkalan Data Sekolah dan Siswa (PDSS) yang berpotensi merugikan peserta didik.

Dugaan pengabaian kewajiban hukum oleh Kepala Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN)/ Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) di Kota Padang terkait pendistribusian ijazah kepada peserta didik yang telah dinyatakan lulus.

Dugaan maladministrasi pengabaian kewajiban hukum oleh Kepala Madrasah Aliyah Negeri di Kota Padang dalam melakukan pendistribusian ijazah kepada peserta didik yang telah dinyatakan lulus.

Dugaan maladministrasi terkait pemagaran di wilayah Hutan Mangrove yang terletak di Dusun Iii, Desa Rugemuk, Kecamatan Pantai Labu, Kabupaten Deli Serdang.

Dugaan maladministrasi atas gagalnya siswa SMK/SMA di Sumatera Utara untuk mengikuti Seleksi Nasional Berdasarkan Prestasi (SNBP) masuk Perguruan Tinggi Negeri.

Dugaan maladministrasi atas gagalnya siswa Madrasah Aliyah Negeri di Sumatera Utara untuk mengikuti Seleksi Nasional Berdasarkan Prestasi (SNBP) masuk Perguruan Tinggi Negeri.

Dugaan penyimpangan prosedur oleh TPPK SMAN 1 Suwawa dalam tindak lanjut kejadian pelecehan seksual yang dilakukan oleh guru kepada siswa pada SMAN 1 Suwawa.

Dugaan maladministrasi perilaku atau perbuatan melawan hukum oleh Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Kalimantan Timur.

Belum adanya tindak lanjut oleh Bidpropam Polda Jawa Barat terkait dugaan pelanggaran Kode Etik oleh Penyidik Polresta Tasikmalaya dalam penanganan kasus perkara Anak Berhadapan Dengan Hukum dalam perkara nomor LP/B/364/XI/2024/SPK/SPKT/RES TSM KOTA/POLDA JABAR tanggal 17 November 2024.

BAB II

PENCEGAHAN MALADMINISTRASI

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

SARAN PERBAIKAN KEBIJAKAN PELAYANAN PUBLIK

Salah satu kegiatan pencegahan maladministrasi yakni Penyampaian Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik. Pencegahan maladministrasi merupakan tindakan yang dilakukan oleh Ombudsman secara aktif agar maladministrasi tidak terjadi atau tidak berulang. Peraturan Ombudsman Nomor 41 Tahun 2019 ditetapkan untuk mengelola kegiatan pencegahan maladministrasi mulai dari tahap:

- **Deteksi Kegiatan.** Deteksi bertujuan untuk mengetahui potensi maladministrasi dan mengidentifikasi isu/permasalahan untuk perbaikan. Ruang lingkup dalam kegiatan deteksi meliputi maladministrasi berulang, dan isu pelayanan publik yang berdampak luas dan menjadi atensi masyarakat, baik dalam jumlah korban, kompleksitas permasalahan, serta kerugian/kerusakan yang ditimbulkan;
- **Analisis Kegiatan.** Analisis bertujuan untuk mengidentifikasi penyebab maladministrasi dan memperbaiki pelaksanaan dengan memberikan saran;
- **Perlakuan Pelaksanaan Saran.** Kegiatan PPS bertujuan untuk memastikan saran Ombudsman dilaksanakan oleh pemangku kepentingan atau instansi penerima saran.

Pada Triwulan I tahun 2025, telah dilakukan tahap Deteksi dengan melakukan beberapa kegiatan, seperti Koordinasi Konsep Tema Pusat dan Perwakilan dengan Pengampu, Penyampaian Nota Dinas Batas Waktu Konsep Tema, Penyusunan Konsep Tema, Batas Waktu Penyerahan Konsep Tema, dan Koordinasi Konsep Tema Perwakilan.

Isu menonjol:

1. Antisipasi Maladministrasi, Ombudsman RI Pantau Pemberian THR Keagamaan 2025

Untuk memastikan pelayanan publik ketenagakerjaan berjalan sesuai dengan amanat konstitusi dan peraturan perundang-undangan, Ombudsman Republik Indonesia melakukan pengawasan terhadap pemberian Tunjangan Hari Raya (THR) Keagamaan kepada pekerja dan buruh tahun 2025. Kegiatan ini dilakukan bersama Kementerian Ketenagakerjaan serta pemantauan langsung ke Badan Usaha Milik Daerah (BUMD).

Kegiatan ini bertujuan untuk:

- Memastikan implementasi pemberian THR Keagamaan tahun 2025 sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja.
- Mencegah dan menindak praktik maladministrasi dalam proses pemberian THR oleh pemberi kerja.
- Memberikan catatan evaluatif sebagai bahan perbaikan bagi para pemangku kepentingan terkait.

Kegiatan dilakukan melalui:

- Rapat Koordinasi antara Ombudsman RI dengan Direktorat Jendral Pembinaan Pengawasan Ketenagakerjaan dan K3 Kementerian



Ketenagakerjaan

- Monitoring langsung ke BUMD DKI Jakarta, yakni Perumda Pasar Jaya, bersama Ditjen Binwasnaker dan Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi, dan Energi (Disnakertransgi) DKI Jakarta.

Ombudsman RI menyampaikan beberapa temuan dan rekomendasi sebagai berikut:

- **Pemberian THR tidak penuh 100%**
Beberapa perusahaan memberikan THR secara dicicil (70%, 50%, bahkan 30%), yang tidak sesuai ketentuan.
Rekomendasi: Kementerian dan Dinas Ketenagakerjaan diminta menegaskan pembayaran THR 100% sesuai SE Menaker Nomor MHK.04.00/III/2025.
- **Kapasitas pengawas masih terbatas**
Pengawas ketenagakerjaan di daerah belum sepenuhnya siap menangani aduan dan pemeriksaan.
Rekomendasi: Perlu pelatihan dan peningkatan kapasitas pengawas secara berkala.
- **Aplikasi Posko THR belum optimal**
Masih ada kendala akses dan tindak lanjut laporan pengaduan THR.
Rekomendasi: Aplikasi perlu

disempurnakan agar mudah diakses dan pengaduan ditindaklanjuti secara transparan.

- **Minimnya penindakan pelanggaran**
Banyak perusahaan belum ditindak meski terbukti melanggar.
Rekomendasi: Kementerian harus konsisten menerbitkan Nota Pemeriksaan I dan II sebagai sanksi administratif.
- **Perlindungan pelapor belum maksimal**
Ada kekhawatiran pelapor terkait keamanan identitas.
Rekomendasi: Identitas pelapor harus dirahasiakan sesuai UU Pelayanan Publik.

2. Ombudsman RI Sampaikan Temuan Uji Petik Pengawasan Minyakita kepada Menteri Perdagangan



Ombudsman RI menyampaikan hasil temuan uji petik pengawasan Minyakita di 6 provinsi kepada Menteri Perdagangan Budi Santoso pada Jumat (21/3/2025) di Kantor Kementerian Perdagangan. Uji petik itu menemukan, sebanyak 24 dari 65 sampel (36,92%) Minyakita mengalami pengurangan volume dengan kisaran 10-270 mililiter.

Ketua Ombudsman RI, Mokhammad Najih menyampaikan, uji petik Minyakita dilakukan di Jakarta, Banten, Bengkulu, Gorontalo, Kalimantan Selatan, dan Sumatra Barat.

Anggota Ombudsman RI, Yeka Hendra Fatika menjelaskan, pihaknya melakukan uji petik untuk menguji kesesuaian volume, harga eceran tertinggi (HET), dan atribut pelabelan pada produk Minyakita di 6 provinsi pada 16-18 Maret. "Dari 65 sampel, ada 24 sampel yang volumenya kurang dari seharusnya. Ada 5 pelaku usaha yang melakukan pengurangan volume di atas 30-270 ml," ungkap Yeka. Para pelaku usaha ini namanya telah disampaikan kepada Kementerian Perdagangan.

Mengenai HET, Ombudsman menyatakan seluruh sampel uji petik menunjukkan Minyakita di atas HET Rp 15.700, dengan rata-rata harga Rp 17.769. Harga terendah terpantau di Bengkulu dan Kalimantan Selatan sebesar Rp 16.000. Sedangkan harga tertinggi Minyakita di Banten dan Bogor mencapai Rp 19.000.

Yeka meminta Kementerian Perdagangan untuk melakukan evaluasi mengenai margin sebesar Rp 500 yang telah ditetapkan pemerintah. "Pembagian margin ini perlu dievaluasi. Jangan-jangan margin Rp 500 ini terlalu kaku. Misalnya dari sisi kewilayahannya belum efisien. Simirah (Sistem Informasi Minyak Goreng Curah) harus dievaluasi," kata Yeka.

Beberapa saran perbaikan Ombudsman di antaranya penguatan aspek pengawasan dengan meningkatkan pengawasan terhadap produsen dan distributor Minyakita, untuk memastikan produk yang beredar di masyarakat memenuhi standar yang telah ditetapkan. Saran lainnya adalah menegakkan sanksi keras terhadap produsen dan distributor yang terbukti melanggar regulasi serta memperketat izin edar bagi produsen dan distributor dengan memperhatikan

transparansi dan kepatuhan terhadap standar volume kemasan.

Ombudsman juga memberikan saran perbaikan dalam hal peningkatan transparansi dan akuntabilitas, yakni dengan melakukan evaluasi terkait rantai distribusi dan kebijakan harga produk, agar sesuai dengan HET dan terjangkau oleh masyarakat. Selain itu, labelisasi kemasan Minyakita harus jelas dan akurat agar konsumen dapat mengetahui dengan pasti jumlah dan kualitas produk yang dibeli.

Ombudsman juga menyarankan agar dapat diupayakan kompensasi yang adil bagi konsumen yang mengalami kerugian akibat praktik menyimpang oleh produsen atau distributor.

Menanggapi temuan Ombudsman, Menteri Perdagangan Budi Santoso menyampaikan bahwa temuan Ombudsman terkait Minyakita semakin memperkuat temuan Kemendag di lapangan. Pihaknya akan menjadikan temuan Ombudsman sebagai salah satu bahan referensi dalam pembuatan kebijakan.

3. Ombudsman RI Soroti Potensi Maladministrasi pada Pending Claim BPJS Kesehatan, Ini Lima Poin Perbaikannya

Sengketa klaim pembiayaan antara ratusan rumah sakit di Jawa Timur dengan BPJS Kesehatan merupakan masalah krusial pelayanan publik. Terkait hal tersebut, Pimpinan Ombudsman RI, Robert Na Endi Jaweng, menyatakan pending claim pembayaran layanan kesehatan patut dilihat dari segi potensi maladministrasi yang ditimbulkan.

"Rumah sakit dan BPJS Kesehatan merupakan pranata layanan publik yang amat vital dalam penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Nasional. Pending claim bisa menghambat penyediaan alat kesehatan dan kefarmasian, logistik penunjang, dan jasa layanan medis terstandarisasi. Muaranya terjadi penundaan berlarut atau bahkan tidak diberikannya layanan kesehatan oleh pihak rumah sakit kepada pasien yang dapat mengancam keselamatan jiwa," ucapnya di Kantor Ombudsman RI, Jakarta Selatan pada Sabtu (1/2/2025).

Untuk itu, Robert menyampaikan beberapa hal yang harus diperbaiki. Pertama, pemerintah

wajib mengantisipasi sengketa klaim agar tidak menimbulkan maladministrasi layanan kepada pasien. “Pemerintah harus memastikan semua pihak sungguh-sungguh menjalankan kewajiban dan mendapatkan hak, merujuk Permenkes No 3 Tahun 2023. Rumah sakit mengajukan klaim sesuai ketentuan, lalu berdasarkan administrasi yang benar dan lengkap maka pihak BPJS melakukan verifikasi dan membayarkan klaim layanan kesehatan tepat waktu,” kata dia.

Kedua, BPJS Kesehatan mesti lebih transparan ke pihak pemda dan membangun komunikasi dengan organisasi perhimpunan rumah sakit apabila ada potensi hambatan klaim rumah sakit. Menurut dia, pihak BPJS saat ini cenderung pasif, kurang persuasif, dan membiarkan masalah sengketa klaim ini terus menumpuk, padahal berlarutnya pembayaran klaim jelas berdampak terhadap merosotnya kualitas pelayanan kesehatan.

Ketiga, rumah sakit mesti lebih akuntabel dan terus diawasi agar tidak melakukan fraud dalam klaim tarif INA-CBGs. “Pembayaran klaim itu hak setiap fasyankes yang telah melaksanakan kewajiban pelayanannya. Namun, rumah sakit juga wajib memastikan laporan administrasi layanan sudah sesuai standar dan bebas dari tindak kecurangan seperti klaim fiktif, manipulasi diagnosis, dan praktik *fraud* lainnya,” kata Robert.

Keempat, pemda diminta untuk lebih proaktif dalam merespons pending claim ini. “Pemerintah tidak semata hanya berperan sebagai mediator saat sengketa sudah terjadi. Peran sebagai pemadam kebakaran tersebut harus dilapisi dengan upaya-upaya preventif. Untuk itu, pada ranah kebijakan, kami minta Pemda memitigasi potensi sengketa dengan mem-

buat Perkada ihwal sanksi terhadap pihak yang tidak memenuhi kewajibannya. Selanjutnya pada ranah pengawasan pihak pemda perlu melakukan pemantauan terhadap proses klaim secara rutin.”

Kelima, klaim pembayaran pelayanan kesehatan harus bebas maladministrasi dan terlaksana sesuai dengan standar tata kelola yang akuntabel. Kasus di Jatim ditengarai juga terjadi di daerah-daerah lain. Ombudsman meminta Kementerian Kesehatan melakukan evaluasi tuntas atas klaim fasyankes ke BPJS sejak laporan pelaksanaan layanan hingga penetapan status klaim. Selanjutnya, penegakan hukum dan pemberian sanksi dilakukan lebih tegas bagi para pihak yang melakukan maladministrasi.

Ombudsman RI juga mengimbau masyarakat untuk menyampaikan pengaduan/laporan jika mengalami atau menyaksikan tindakan maladministrasi pada klaim pembayaran layanan kesehatan melalui berbagai kanal resmi Ombudsman, yang tersedia di pusat dan kantor-kantor perwakilan di 34 propinsi.

4. Ombudsman RI Dorong Inovasi dan Keberlanjutan Makan Bergizi Gratis



Ombudsman RI mendorong inovasi dan keberlanjutan program Makan Bergizi Gratis (MBG). Hal ini disampaikan Anggota Ombudsman RI, Yeka Hendra Fatika, dalam pemantauan ke Kecamatan Warungkiara, Kabupaten Sukabumi, bersama Badan Gizi Nasional (BGN), pada Jumat (14/3/2025).

Dari hasil pemantauan ini, Yeka menyampaikan beberapa masukan kepada BGN, termasuk optimalisasi administrasi, penyempurnaan distribusi pangan, serta penguatan pengawasan. “Kami berharap saran ini dapat membantu program MBG berjalan lebih efektif dan memberikan manfaat maksimal bagi anak-anak sekolah,” ujar Yeka.

Sebagai lembaga pengawas pelayanan publik, Ombudsman RI berkomitmen untuk terus mengawal dan mendorong penyempurnaan program ini. “Kami ingin memastikan setiap tantangan mendapatkan solusi nyata, agar program ini semakin baik ke depannya,” kata Yeka. Ia berharap program ini dapat berjalan semakin optimal dan berdampak positif bagi anak-anak Indonesia.

Lokasi pertama yang dikunjungi adalah Satuan Pelayanan Pemenuhan Gizi (SPPG) Warungkiara, yang merupakan pusat distribusi makanan bergizi untuk anak-anak sekolah. Pada saat kunjungan, tim Ombudsman RI menyaksikan persiapan 3.088 porsi makanan yang akan disalurkan ke 22 sekolah di Kecamatan Warungkiara. “Kami melihat bahwa sistem distribusi makanan di sini sudah tertata dengan baik dan berbasis data yang akurat. Dengan pengawasan yang lebih ketat, kualitas dan ketepatan sasaran dapat terus terjaga,” ujar Yeka Hendra Fatika.

Kepala Badan Gizi Nasional, Dadan Hindayana menjelaskan bahwa lokasi ini telah menjadi pilot project sejak Januari 2024 dan memberikan manfaat tidak hanya bagi anak-anak sekolah tetapi juga bagi perekonomian masyarakat. “Program ini melibatkan sekitar 50 tenaga kerja dan menggerakkan ekonomi lokal, mulai dari peternak ayam dan petani beras hingga nelayan yang memasok ikan langsung dari pelabuhan,” jelas Dadan.

Selanjutnya, Ombudsman RI mengunjungi SDN 3 Warungkiara yang tidak jauh dari lokasi SPPG. Pemantauan ini bertujuan untuk meninjau lang-

sung proses distribusi MBG. Menurut Yeka, penerapan teknologi finger print dalam pembagian MBG ideal untuk menjaga ketepatan distribusi. Namun, perlu dipastikan sistem ini terus berjalan optimal tanpa kendala teknis.

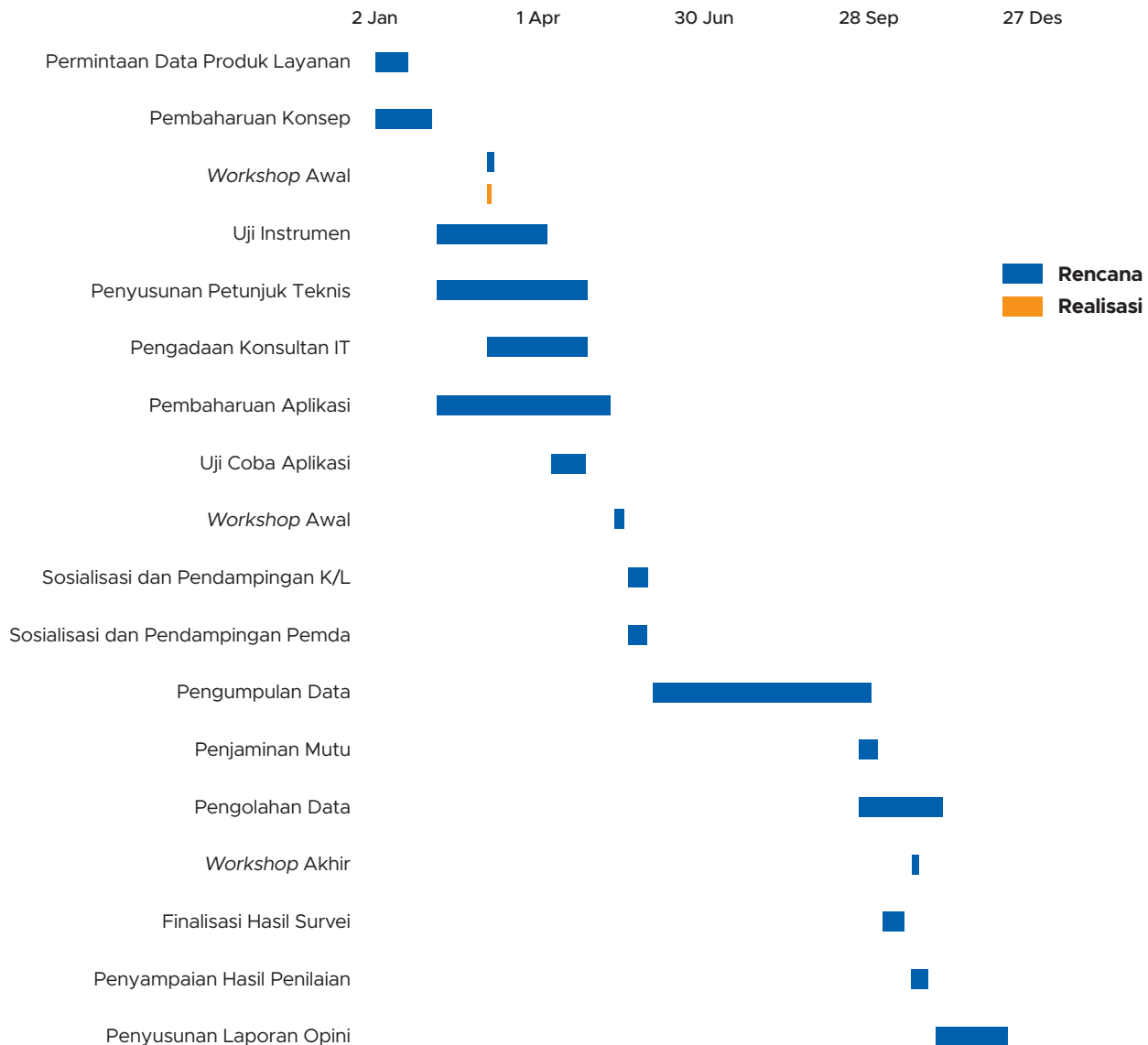
Pada titik terakhir, tim Ombudsman RI meninjau sentra makanan bergizi gratis yang telah dirancang sesuai standar Badan Gizi Nasional. Di lokasi ini, seluruh proses mulai dari pengolahan hingga distribusi, dilakukan dengan standar ketat untuk menjaga keamanan pangan dan kandungan gizi. “Kami mengapresiasi penerapan standar ini, yang memastikan setiap makanan yang disajikan benar-benar bermanfaat bagi pertumbuhan anak-anak,” ujar Yeka.

Dalam kunjungan kerja tersebut, Ombudsman RI mencatat layanan dari program MBG itu bukan hanya penyediaan makanan bergizi untuk siswa, ibu hamil, ibu menyusui dan anak balita saja, melainkan memiliki efek bola salju terhadap peningkatan kesejahteraan petani di lingkungan terdekat SPPG. Dengan demikian program MBG akan berdampak terhadap pertumbuhan ekonomi di perdesaaan, dan pengurangan pengangguran melalui penyediaan tenaga kerja di SPPG.

OPINI PENGAWASAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Kegiatan ini bertujuan untuk memberikan penilaian kepada penyelenggara pelayanan publik dari tahun 2013. Ombudsman mengukur penyelenggara pelayanan atas kepatuhannya terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dengan menilai pemenuhan standar pelayanan. Hasil dari penilaian tersebut telah memberikan dampak yang sangat baik, baik dari sisi penyelenggaranya maupun dari sisi masyarakatnya. Penyelenggara dapat mengetahui dan memahami apa itu standar pelayanan dan pentingnya pemenuhan standar pelayanan, sedangkan masyarakat mendapatkan pelayanan yang mudah dan cepat. Penilaian yang dilakukan Ombudsman merupakan salah satu kegiatan pencegahan yang diharapkan dapat mengurangi tindakan maladministrasi, sejalan dengan agenda pembangunan yaitu transformasi tata kelola yang mencakup bidang pelayanan publik.

Diagram Rencana Kerja Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik



KELOMPOK MASYARAKAT PEDULI MALADMINISTRASI DI PERWAKILAN

Kelompok Masyarakat Peduli Maladministrasi di Perwakilan diniatkan untuk memperbesar interaksi antara Ombudsman RI dengan anggota masyarakat. Komponen masyarakat tersebut mulai dari institusi pendidikan dasar, pendidikan menengah, institusi perguruan tinggi, kelompok-kelompok masyarakat yang memiliki kegiatan tertentu (misalnya keagamaan, hobi, aktivitas

tertentu), hingga media.

Melalui interaksi tersebut diharapkan dalam dua tahun ke depan akan terbentuk kelompok-kelompok masyarakat yang ikut berupaya dalam peningkatan pemahaman atas konsep maladministrasi, pengetahuan pelayanan publik, dan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik. Masyarakat pun menjadi agen-agen pengawas eksternal penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga ada peningkatan jumlah laporan masyarakat maupun jumlah konsultasi non-laporan.

Tahap	Tahun 2025											
	JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUN	JUL	AGT	SEP	OKT	NOV	DES
1. Persiapan	●	●										
2. Pelaksanaan		●	●	●	●	●	●	●	●	●		
3. Evaluasi					●		●		●	●		
4. Pelaporan								●	●	●	●	●

Sampai dengan Triwulan I tahun 2025, kegiatan ini telah dilaksanakan di 3 kelompok masyarakat di Kali-

mantan Selatan, Kalimantan Barat, dan Papua Barat, dari target pelaksanaan di 34 kelompok masyarakat.



Pengukuhan KMPPM di Kantor Perwakilan Kalsel



Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Papua Barat mengukuhkan Kelompok Masyarakat Peduli Maladministrasi (KMPM) di Papua Barat, 14 Maret 2025.

BAB III

AKSELERASI DAN TRANSFORMASI ORGANISASI

Fasilitasi Hukum dan Penataan Organisasi

Fondasi Adaptif Menuju Pelayanan Publik yang Modern dan Berkualitas

Untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, akuntabel, dan bebas dari maladministrasi, Ombudsman Republik Indonesia mendorong pelaksanaan akselerasi dan transformasi birokrasi secara sistematis dan berkelanjutan. Pelaksanaan kinerja selama Triwulan I tahun 2025 mencerminkan upaya percepatan reformasi kelembagaan yang menysasar penguatan tata kelola internal, perbaikan sistem hukum internal, serta peningkatan efektivitas kerja sama strategis dengan para pemangku kepentingan.

Triwulan I tahun 2025 menandai fase penting dalam upaya akselerasi dan transformasi birokrasi di lingkungan Ombudsman Republik Indonesia. Upaya ini dilakukan tidak hanya melalui penataan internal kelembagaan, tetapi juga melalui perluasan jejaring kemitraan strategis dan penyempurnaan instrumen hukum yang mendukung kinerja pengawasan pelayanan publik.

Transformasi Regulasi dan Produk Hukum sebagai Pilar Adaptasi Institusional

Di bidang hukum, akselerasi terlihat dari proses penyusunan dan pengharmonisan 49 rancangan produk hukum yang meliputi rancangan Peraturan Om-

budsman, keputusan pimpinan, dan naskah perjanjian. Meski capaian kuantitatif dalam bentuk dokumen akhir masih berada di angka 33% dari target triwulan, proses ini mencerminkan fondasi awal yang kuat bagi penyesuaian kebijakan dan tata kelola internal terhadap dinamika pelayanan publik yang terus berkembang.

Pentingnya reformasi regulasi ini tercermin dalam penyusunan aturan strategis seperti tata cara penyelesaian tuntutan ganti rugi, pengelolaan hibah, serta partisipasi kelompok masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik. Reformasi tersebut berkontribusi langsung terhadap integrasi nilai-nilai transparansi, akuntabilitas, dan keadilan dalam tubuh Ombudsman RI.

Digitalisasi dan Diseminasi Hukum: Arah Baru Dokumentasi dan Akses Informasi

Transformasi birokrasi juga dimanifestasikan melalui penguatan sistem Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum (JDIH). Tim JDIH tidak hanya meningkatkan jumlah unggahan dokumen hukum ke dalam platform digital, tetapi juga mengelola sistem penerjemahan regulasi kunci ke dalam bahasa Inggris, sebagai bagian dari kesiapan menghadapi forum internasional dan kolaborasi lintas batas.

Selain itu, peningkatan keterlibatan publik melalui



media sosial resmi JDIH memperkuat visibilitas kebijakan hukum Ombudsman RI. Pendekatan ini sejalan dengan prinsip pelayanan publik modern yang menuntut kemudahan akses informasi hukum bagi masyarakat.

Penataan Organisasi dan Reformasi Birokrasi

Langkah akseleratif juga tercermin dalam laporan penataan organisasi yang tengah disusun, termasuk evaluasi peta jabatan, analisis kebutuhan jabatan fungsional, serta penyempurnaan struktur organisasi. Ini merupakan langkah strategis dalam memastikan birokrasi yang ramping, efisien, dan berorientasi hasil.

Pelaksanaan transformasi birokrasi juga ditunjukkan melalui kegiatan penataan organisasi dan evaluasi kelembagaan. Selama Triwulan I, Ombudsman RI telah menyusun laporan penataan organisasi sebagai bagian dari penyesuaian struktur dan klasifikasi jabatan sesuai kebutuhan aktual organisasi. Kegiatan ini menjadi bagian dari roadmap reformasi birokrasi internal yang sejalan dengan tujuan jangka panjang pembentukan birokrasi yang adaptif, digital, dan berorientasi hasil.

Rencana Strategis

Sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, Sekretariat Jenderal mempunyai tugas menyelenggarakan dukungan administrasi kepada Ombudsman RI. Dalam menjalankan peran tersebut, Sekretariat Jenderal telah menyusun sasaran program dan kegiatan beserta indikator kinerja yang mengacu kepada Rencana Strategis Ombudsman RI Tahun 2020-2024, khususnya pada sasaran strategis terselenggaranya dukungan manajemen kelembagaan Ombudsman yang kuat.

Integrasi Perencanaan Jangka Panjang dan Menengah dalam Mendorong Transformasi Kelembagaan Ombudsman RI

Ombudsman Republik Indonesia telah menyusun dua dokumen strategis utama untuk memperkuat peran kelembagaan dan mempercepat transformasi birokrasi yang adaptif. Dokumen tersebut adalah Rancangan *Grand Design* Ombudsman RI Tahun 2025–2045 dan Rencana Strategis (Renstra) Tahun 2025–2029. Penyusunan kedua dokumen ini tidak hanya

merupakan mandat teknokratis, tetapi juga representasi dari komitmen Ombudsman RI dalam mengarahkan pembangunan kelembagaan secara berkelanjutan dan berbasis data.

Penataan Visi dan Arah Pembangunan Kelembagaan

Rancangan *Grand Design* 2025–2045 berfungsi sebagai dokumen panduan jangka panjang yang menjabarkan visi besar Ombudsman RI dalam menghadapi dinamika tata kelola pemerintahan selama dua dekade ke depan. Di sisi lain, Renstra 2025–2029 berperan sebagai instrumen perencanaan jangka menengah yang menerjemahkan arah strategis tersebut ke dalam tujuan, sasaran, dan indikator kinerja lima tahunan secara operasional.

Penyusunan kedua dokumen tersebut dilakukan secara terpadu dan terkoordinasi, mengedepankan prinsip sinergi lintas dokumen perencanaan nasional. Langkah ini memastikan bahwa arah kebijakan Ombudsman RI tetap sejalan dengan tujuan pembangunan nasional, sebagaimana tertuang dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) Tahun 2025–2029.

Harmonisasi Indikator Kinerja dengan RPJMN

Sebagai bagian dari proses harmonisasi, Biro Perencanaan dan Keuangan telah melakukan integrasi indikator kinerja prioritas nasional, yaitu Indikator Kinerja Nasional (IKN) dan Indikator Kinerja Program (IKP), ke dalam struktur dokumen *Grand Design* dan Renstra Ombudsman RI. Penyelarasan ini merupakan bentuk dukungan terhadap upaya nasional dalam membangun tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, dan akuntabel.

Salah satu inovasi penting dalam proses ini adalah penyesuaian terhadap nomenklatur indikator dan satuan output yang sebelumnya bersifat umum atau tidak terstandar. Misalnya, dalam pengukuran kinerja pengelolaan pengaduan publik, pendekatan baru yang digunakan kini lebih menekankan pada jumlah laporan yang diterima daripada jumlah pelapor, guna menciptakan tolok ukur yang lebih akurat dan relevan dengan kondisi lapangan.

Pendekatan Tekno-strategis dan Perencanaan Berbasis Hasil

Penyusunan dokumen dilakukan secara teknokra-

itik dan berbasis pada analisis data kinerja historis, proyeksi kebutuhan kelembagaan, serta praktik *result-based planning*. Pendekatan ini bertujuan untuk memperkuat validitas perencanaan dan konsistensi capaian *output* serta *outcome* kelembagaan secara terukur.

Proses ini tidak hanya memperhatikan keterkaitan program antar-unit kerja di internal Ombudsman RI, tetapi juga menciptakan kohesi kebijakan antar-lembaga di tingkat nasional. Dengan demikian, penyelarasan dokumen strategis jangka panjang dan menengah menjadi langkah fundamental dalam menyiapkan organisasi yang lebih adaptif terhadap perubahan zaman dan tuntutan publik.

Penguatan Peran Strategis Ombudsman RI

Melalui integrasi perencanaan jangka panjang dan menengah yang terstruktur dan berbasis bukti, Ombudsman RI menegaskan posisinya sebagai lembaga pengawas pelayanan publik yang tidak hanya reaktif terhadap pengaduan masyarakat, tetapi juga proaktif dalam melakukan pembinaan dan penguatan sistemik terhadap tata kelola pelayanan publik di Indonesia.

Upaya ini diharapkan mampu mendorong transformasi birokrasi yang lebih responsif, profesional, dan berdaya saing dalam mendukung agenda reformasi nasional. Dengan dokumen perencanaan yang disusun secara strategis, Ombudsman RI membangun fondasi kelembagaan yang kokoh untuk menjawab tantangan pelayanan publik di era mendatang.

Sumber Daya Manusia dan Umum

Menopang Akselerasi Transformasi Organisasi Melalui Penguatan Layanan Internal

Memasuki tahun 2025, Ombudsman Republik Indonesia mengawali langkah strategis dengan mendorong agenda akselerasi dan transformasi birokrasi sebagai upaya memperkuat tata kelola lembaga. Hal ini dibuktikan melalui optimalisasi layanan pendukung kelembagaan dan manajemen sumber daya manusia yang adaptif.

Transformasi organisasi tidak hanya menuntut perubahan struktural, tetapi juga penguatan fungsi-fungsi pendukung yang responsif dan terintegrasi. Dalam kerangka tersebut, Biro SDMU mengimplementasikan strategi berbasis pelayanan internal yang tangguh,

profesional, dan akuntabel melalui beberapa fokus program berikut:

1

Digitalisasi Layanan SDM

Sebagai bagian dari upaya transformasi birokrasi yang adaptif dan modern, Ombudsman RI secara konsisten mendorong digitalisasi layanan kepegawaian. Pada Triwulan I tahun 2025, Ombudsman RI telah melakukan penyempurnaan sistem aplikasi kepegawaian berbasis digital, termasuk optimalisasi *platform Humanusia* sebagai sarana integrasi data dan layanan administrasi kepegawaian yang lebih efisien dan akuntabel. Di samping itu, penguatan sistem pelaporan *e-LHKPN* juga menjadi fokus untuk memastikan kepatuhan terhadap kewajiban pelaporan harta kekayaan aparatur sipil negara secara elektronik, sekaligus memperkuat integritas dan transparansi birokrasi internal. Langkah-langkah digitalisasi ini tidak hanya meningkatkan efektivitas pengelolaan SDM, tetapi juga mendukung agenda reformasi struktural lembaga dalam menciptakan layanan administratif yang cepat, terstandar, dan berbasis teknologi informasi.

2

Pemantapan Kompetensi dan Talenta ASN

Ombudsman RI terus mengoptimalkan pengelolaan pengembangan kompetensi aparatur sipil negara sebagai bagian dari upaya strategis dalam mendukung akselerasi transformasi organisasi. Selama Triwulan I tahun 2025, berbagai kegiatan pengembangan sumber daya manusia telah dilaksanakan antara lain pengembangan kompetensi pegawai melalui pelatihan, seminar, benchmarking, dan program tugas belajar, termasuk pelatihan berbasis AI dan diplomasi publik. Hingga akhir Triwulan I, tercatat sebanyak 116 pegawai telah mengikuti kegiatan pelatihan dan peningkatan kapasitas melalui berbagai skema, baik internal maupun eksternal. Selain itu, sebanyak 20 pegawai sedang melaksanakan program tugas belajar di berbagai jenjang pendidikan, sebagai bagian dari kebijakan strategis peningkatan kualitas talenta aparatur.

3

Optimalisasi Pengadaan dan Efisiensi Anggaran

Ombudsman RI secara konsisten mendorong digitalisasi layanan kepegawaian guna mewujudkan tata kelola sumber daya manusia yang efisien, transparan, dan akuntabel. Pada Triwulan I tahun 2025, Ombudsman RI telah melakukan



Insan Ombudsman dalam upacara memperingati hari jadi Ombudsman RI, 10 Maret 2025.

penyempurnaan sistem aplikasi kepegawaian berbasis digital, termasuk optimalisasi *platform Humanusia* sebagai sarana integrasi data dan layanan administrasi kepegawaian. Di samping itu, penguatan sistem pelaporan *e-LHKPN* juga menjadi fokus utama dalam memastikan kepatuhan aparatur terhadap kewajiban pelaporan harta kekayaan secara elektronik, sekaligus memperkuat prinsip integritas dan akuntabilitas dalam birokrasi internal. Langkah-langkah digitalisasi ini secara nyata turut mendukung agenda reformasi struktural kelembagaan melalui penyediaan layanan administratif yang responsif, terstandar, dan berbasis teknologi informasi.

4

Reformasi Administrasi Protokoler dan Persidangan

Sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas tata kelola kelembagaan, Biro Sumber Daya Manusia dan Umum terus memperkuat fungsi administrasi protokoler dan persidangan guna mendukung efektivitas kinerja Pimpinan Ombudsman Republik Indonesia. Pada Triwulan I tahun 2025, berbagai kegiatan kelembagaan seperti apel pagi dan sore, serah terima jabatan (sertijab), penandatanganan nota kesepahaman (MoU), serta rapat-rapat strategis pimpinan telah dilaksanakan secara optimal dengan tingkat realisasi mencapai 100% dari target yang ditetapkan. Pencapaian ini mencerminkan peningkatan profesio-

nalisme layanan sekretariat pimpinan yang tidak hanya mendukung kelancaran aktivitas kelembagaan, tetapi juga merepresentasikan citra institusi yang tertib, responsif, dan akuntabel di mata publik dan mitra kerja.

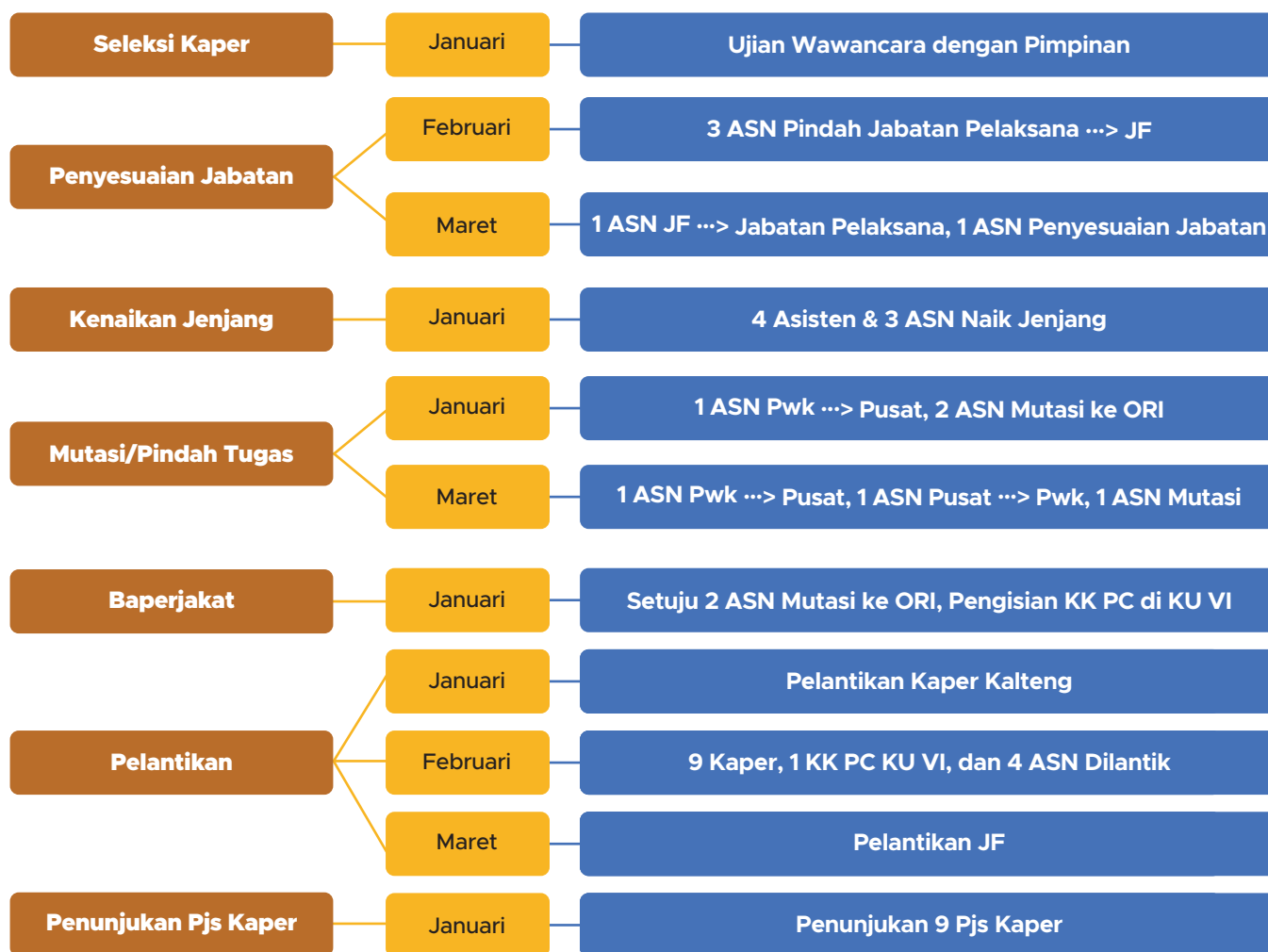
5

Penataan dan Pemeliharaan Aset Negara

Demi memperkuat akuntabilitas dan transparansi pengelolaan keuangan negara, Biro Sumber Daya Manusia dan Umum melaksanakan penataan dan pemeliharaan aset secara sistematis sebagai bagian dari reformasi manajemen aset di lingkungan Ombudsman Republik Indonesia. Selama Triwulan I tahun 2025, kegiatan strategis yang telah dilaksanakan mencakup penyusunan dokumen Catatan Atas Laporan Barang Milik Negara (CALBMN), pelaksanaan rekonsiliasi dan pemutakhiran data BMN, serta proses penghapusan atas aset dengan kondisi rusak berat. Langkah-langkah ini bertujuan untuk memastikan tertib administrasi, validitas data aset, serta mendukung penyusunan laporan keuangan yang andal, sebagai wujud komitmen lembaga dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih dan bertanggung jawab.

Kepegawaian

Pada Triwulan I tahun 2025, kegiatan mutasi dan pengadaaan pegawai yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:



Akselerasi Transformasi Digital Dan Komunikasi Publik

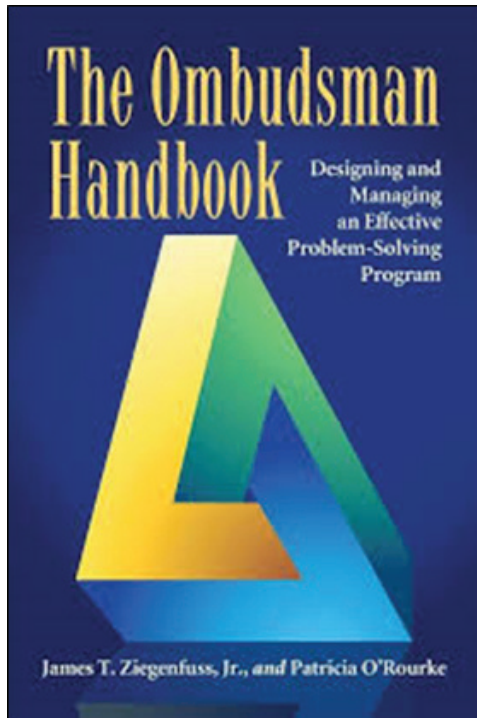
Sepanjang Triwulan I tahun 2025, Ombudsman Republik Indonesia terus menunjukkan komitmennya dalam mendorong percepatan transformasi organisasi melalui penguatan fungsi komunikasi publik, optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi, serta penyempurnaan sistem pengelolaan data dan informasi kelembagaan. Upaya ini mencerminkan sinergi antarunit kerja dalam membangun organisasi yang adaptif terhadap perubahan, responsif terhadap isu strategis, dan inovatif dalam mendukung tata kelola pengawasan pelayanan publik yang terbuka dan partisipatif.

Dengan langkah-langkah strategis tersebut, Ombudsman RI memperkuat posisinya sebagai lem-

baga pengawas yang relevan, kredibel, dan mampu menjawab tantangan birokrasi modern secara efektif.

Inovasi Referensi dan Penguatan Kapasitas Kelembagaan

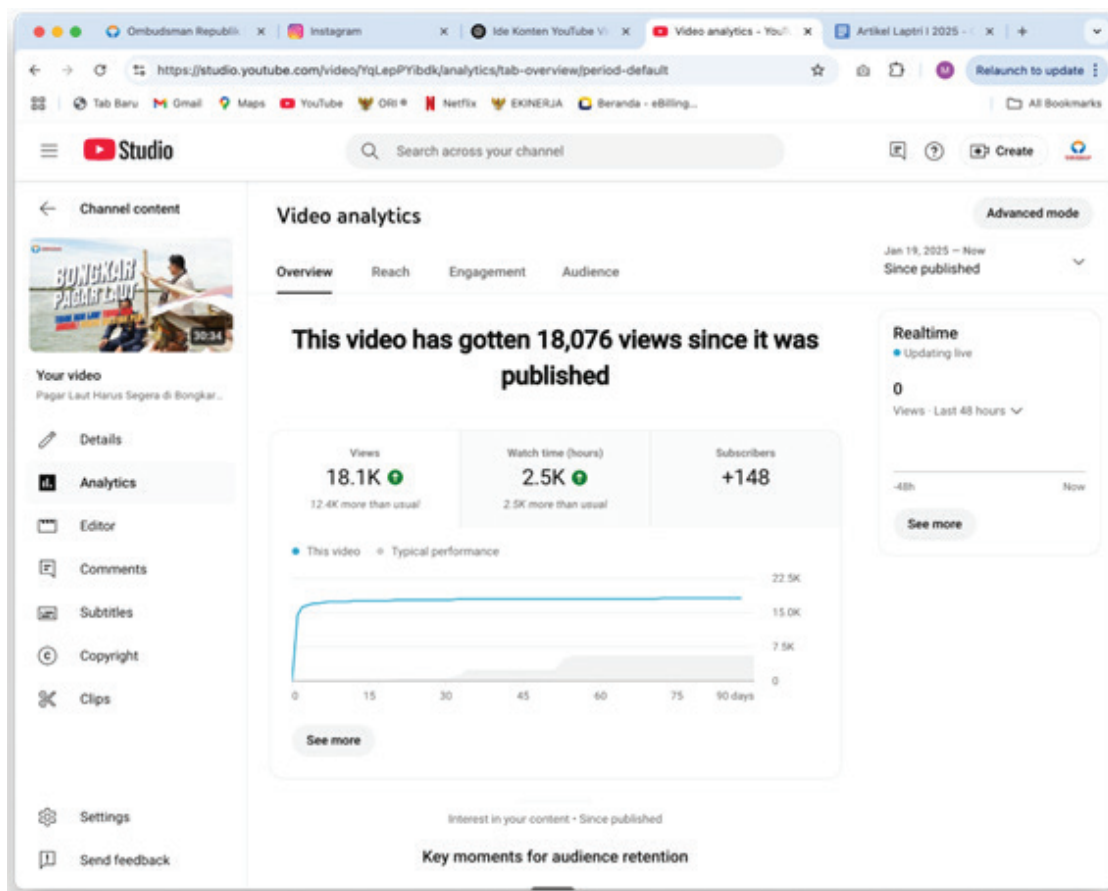
Dalam rangka memperkuat basis pengetahuan kelembagaan dan meningkatkan kualitas kajian internal, Ombudsman Republik Indonesia pada Triwulan I tahun 2025 melaksanakan pengadaan buku referensi berjudul *"The Ombudsman Handbook: Designing and Managing an Effective Problem-Solving Program"*. Buku ini menjadi salah satu rujukan penting dalam memahami praktik terbaik penyelesaian laporan dan pengelolaan program Ombudsman di berbagai negara, sehingga dapat memperkaya perspektif kelembagaan dalam melaksanakan fungsi pengawasan.



Sejalan dengan upaya tersebut, telah diselenggarakan sosialisasi Peraturan Ombudsman RI Nomor 60 Tahun 2024 tentang Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Ombudsman Republik Indonesia. Kegiatan ini menjadi langkah awal dalam pembangunan infrastruktur pengetahuan yang sistematis dan berkelanjutan, sekaligus menunjukkan komitmen Ombudsman RI dalam membangun ekosistem pembelajaran organisasi yang mendukung transformasi kelembagaan ke arah yang lebih adaptif dan berbasis data.

Lonjakan Engagement Digital: YouTube sebagai Kanal Strategis Komunikasi Publik

Salah satu pencapaian signifikan pada Triwulan I tahun 2025 adalah peningkatan jumlah pelanggan kanal YouTube resmi Ombudsman RI yang bertambah 1.800 subscriber dengan 216.100 tayangan selama Januari–Maret 2025. Konten yang menyoroti kasus “Pagar Laut” menjadi magnet perhatian publik dan memperkuat citra Ombudsman sebagai lembaga yang responsif terhadap isu aktual.



Kinerja ini menjadi cerminan efektivitas strategi komunikasi digital Ombudsman RI dalam membangun interaksi publik yang konstruktif serta memanfaatkan media sosial sebagai sarana edukasi dan advokasi hak pelayanan masyarakat.

Dominasi Pemberitaan Positif dan Penguatan Eksistensi Media

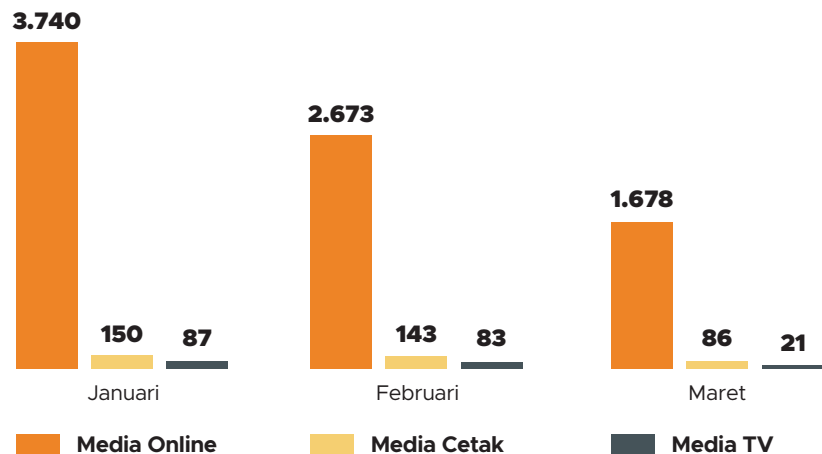
Pada Triwulan I tahun 2025, citra publik Ombudsman Republik Indonesia mengalami penguatan yang signifikan melalui eksposur media yang luas dan bernuansa positif. Hasil pemantauan media mencatat sebanyak 9.028 pemberitaan di berbagai platform, dengan 97% di antaranya bernada positif. Capaian ini menjadi indikator keberhasilan strategi komunikasi kelembagaan yang dijalankan secara konsisten dan terarah.

Kontribusi utama terhadap capaian tersebut ber-

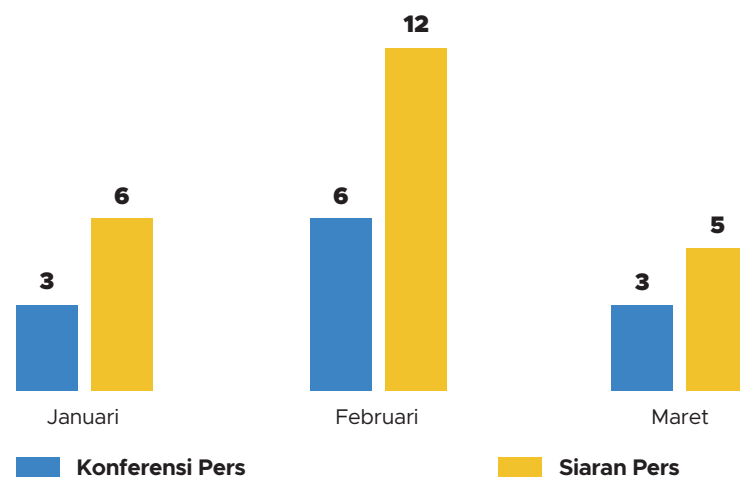
asal dari peran aktif Tim Publikasi dan Hubungan Antar Lembaga yang secara intensif memfasilitasi 12 konferensi pers dan mendistribusikan 23 siaran pers sepanjang periode Januari hingga Maret 2025. Beberapa isu strategis yang menarik perhatian media dan publik secara luas antara lain investigasi terhadap kasus Pagar Laut di Tangerang serta penundaan pengangkatan Calon Aparatur Sipil Negara (CASN) Tahun Anggaran 2024.

Keterlibatan media dalam mengangkat isu-isu tersebut mencerminkan kepercayaan terhadap peran dan kapasitas Ombudsman RI sebagai pengawas pelayanan publik yang independen, tanggap, dan berpihak pada kepentingan masyarakat. Penguatan eksistensi media ini sekaligus menjadi landasan penting dalam membangun komunikasi publik yang transparan dan akuntabel, sejalan dengan arah transformasi organisasi yang adaptif dan terbuka.

Perbandingan Total Ekspos pemberitaan Ombudsman RI Triwulan I/2025



Jumlah Pemberitaan Konpers/Siaran Pers Periode Triwulan I Tahun 2025





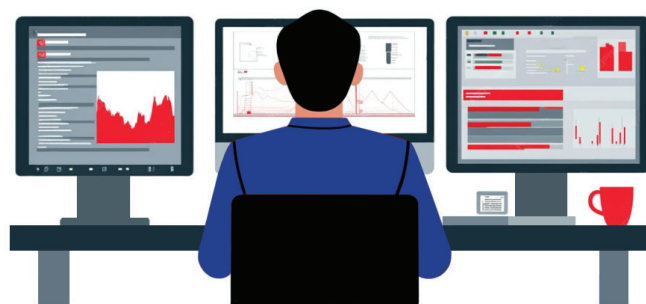
Launching *Dashboard Monitoring Penyelesaian Laporan Masyarakat*.

Transformasi Data: Peluncuran *Dashboard Monitoring Laporan Masyarakat*

Sebagai bagian dari komitmen Ombudsman RI dalam mendorong transformasi digital dan penguatan tata kelola berbasis data, pada tanggal 6 Februari 2025 telah resmi diluncurkan *Dashboard Monitoring Penyelesaian Laporan Masyarakat*. Inisiatif ini menjadi langkah strategis dalam akselerasi penerapan *data-driven policy*, khususnya dalam pengawasan pelayanan publik.

Dashboard ini dirancang untuk menyajikan data penyelesaian laporan masyarakat secara terintegrasi, *real-time*, dan mudah diakses. Selain meningkat-

kan transparansi informasi, kehadiran *dashboard* juga memperkuat sistem evaluasi kinerja internal serta memberikan gambaran komprehensif bagi para pemangku kepentingan dalam menilai efektivitas layanan pengaduan publik.





Dashboard Monitoring Penyelesaian Laporan Masyarakat.

Selaras dengan prinsip Satu Data Indonesia, dashboard ini tidak hanya menjadi alat bantu visualisasi data, tetapi juga menjadi instrumen strategis dalam proses pengambilan keputusan berbasis bukti. Kehadiran *platform* ini menunjukkan kesiapan Ombudsman RI dalam menjawab tantangan modernisasi birokrasi dengan inovasi teknologi yang konkret dan berkelanjutan.



Logo 25 Tahun Ombudsman Republik Indonesia

Logo 25 Tahun Ombudsman RI dirancang tidak sekadar sebagai identitas visual, namun juga sebagai representasi nilai-nilai yang melekat dalam lembaga: integritas, profesionalisme, dan keadilan. Desain logo yang memadukan angka 2 dan 5 dalam bentuk mata pengawas mencerminkan komitmen terhadap pengawasan menyeluruh dan berimbang, sementara warna dasar biru dan oranye menggambarkan kesinambungan dan semangat dinamis dalam pelayanan publik.

Makna filosofis di balik logo ini juga merefleksikan kesiapan Ombudsman RI dalam menyongsong visi Indonesia Emas 2045, dengan terus memperkuat peran strategisnya sebagai penjaga kualitas layanan publik yang berorientasi pada kepentingan masyarakat. Logo ini telah diterapkan dalam berbagai media komunikasi resmi, baik cetak maupun digital, sebagai bentuk penyatuan identitas dan semangat baru dalam membangun kepercayaan publik.

Penguatan Fungsi Pengawasan Internal Sebagai Pilar Transformasi Kelembagaan Ombudsman RI

Ombudsman Republik Indonesia menempatkan penguatan fungsi pengawasan internal sebagai pilar utama transformasi birokrasi, dalam upaya mewujudkan kelembagaan yang modern, akuntabel, dan responsif. Melalui Inspektorat sebagai Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP), Ombudsman RI mempertegas komitmennya terhadap tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), sejalan dengan arah pembangunan menuju visi Indonesia Emas 2045.

Selama Triwulan I tahun 2025, Ombudsman RI telah menunjukkan capaian yang signifikan dalam pengawasan internal. Sebanyak 6 dari 21 target laporan pengawasan berdasarkan Program Kerja Pengawasan Tahunan berhasil direalisasikan (28,57%), de-

ngan penyerapan anggaran mencapai 63,68% dari total pagu efektif. Pengawasan tersebut mencakup reviu strategis terhadap PIPK, LKjIP, dan LK unaudited Tahun 2024, serta pengelolaan sistem pelaporan pelanggaran (WBS) dan gratifikasi sebagai bagian dari penguatan integritas kelembagaan.

Transformasi kelembagaan Ombudsman RI juga tercermin melalui digitalisasi proses pengawasan dan peningkatan kualitas pengendalian intern. Penggunaan sistem informasi seperti aplikasi SAKTI dan WBS 2.0 menjadi instrumen penting dalam mempercepat respons organisasi terhadap potensi risiko dan pelanggaran. Selain itu, peran aktif Inspektorat dalam kegiatan konsultatif, koordinatif, dan pendampingan terhadap unit kerja menunjukkan pergeseran paradigma pengawasan dari sekadar penilaian menjadi mitra strategis dalam perbaikan tata kelola.

Meski demikian, proses transformasi ini masih menghadapi tantangan, antara lain keterbatasan SDM, belum optimalnya sistem kendali mutu, serta kurangnya integrasi hasil pengawasan dalam perencanaan program kerja unit. Untuk menjawab tantangan tersebut, Ombudsman RI mendorong penerapan audit berbasis risiko, penguatan kapasitas auditor melalui sertifikasi JFA, serta peningkatan sosialisasi hasil pengawasan

sebagai bentuk penguatan knowledge sharing antar-satuan kerja.

Ke depan, Ombudsman RI bertekad menjadikan fungsi pengawasan internal tidak hanya sebagai alat kontrol, tetapi juga sebagai pendorong akselerasi transformasi organisasi. Dengan semangat kolaboratif, integritas, dan inovasi, Ombudsman RI terus bergerak menuju tata kelola pelayanan publik yang unggul, adaptif, dan berkelanjutan.

Realisasi Anggaran

Capaian Prioritas Nasional (PN) pada Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Triwulan I 2025 untuk Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat sebesar 20,83%, dengan rincian 33,00% Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Pusat yang Diselesaikan dan 19,61% Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan yang Diselesaikan dengan realisasi anggaran sebesar 99,97% atau Rp. 392.440.882 dari pagu efektif sebesar Rp. 392.555.000. Realisasi anggaran terkait Program Dukungan Manajemen adalah sebesar 97,45% atau Rp. 56.796.485.687 dari pagu efektif sebesar Rp. 191.110.240.000.

Program Kegiatan	Pagu Efektif	Realisasi	%	Sisa Anggaran
Ombudsman Republik Indonesia	191.597.583.000	57.283.613.913	29,90%	134.313.969.087
Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	487.343.000	467.126.226	99,96%	214.774
Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat	392.555.000	392.440.882	99,97%	114.118
Pencegahan Maladministrasi	76.483.000	76.382.344	99,87%	100.656
Penjaminan Mutu	18.305.000	18.305.000	100%	0
Program Dukungan Manajemen	191.110.240.000	56.796.485.687	29,72%	134.313.754.313
Perencanaan dan Keuangan	11.140.633.000	10.524.200	0,09%	11.130.108.800
Fasilitasi Pelayanan Teknis Pengawasan Pelayanan Publik	709.055.000	179.953.013	25,38%	529.101.987
Kehumasan, Data dan Sistem, dan Teknologi Informasi	551.879.000	144.647.572	26,21%	407.231.428
Pengawasan Internal	23.999.000	22.925.049	95,53%	1.073.951
Hukum, Kerja Sama, Organisasi, dan Reformasi Birokrasi	65.479.000	5.479.000	8,37%	60.000.000
Sumber Daya Manusia, Perlengkapan, dan Kerumahtanggaan	178.619.195.000	56.432.956.853	31,59%	122.186.238.147

BAB IV

MEMPERLUAS KERJA SAMA STRATEGIS

Upaya Memperluas Kerja Sama dalam Rangka Penguatan Fungsi Pengawasan Pelayanan Publik

Kerja sama antarlembaga menjadi fondasi strategis untuk memperluas jangkauan, meningkatkan efektivitas pengawasan, serta memperkuat legitimasi kelembagaan. Ombudsman Republik Indonesia, sebagai lembaga negara pengawas pelayanan publik, secara konsisten memperkuat komitmennya untuk membangun dan memperluas kerja sama lintas sektor, baik di tingkat pusat, daerah, maupun dengan mitra non-pemerintah.

Sepanjang Triwulan I tahun 2025, Ombudsman RI telah melaksanakan rangkaian kegiatan guna mendorong akselerasi kemitraan strategis yang berorientasi pada peningkatan kualitas layanan publik dan pence-

gahan praktik maladministrasi. Capaian ini menjadi salah satu indikator penting dalam transformasi kelembagaan menuju pengawasan yang terbuka, inklusif, dan kolaboratif.

Penguatan Sinergi melalui Penandatanganan Nota Kesepahaman Strategis

Lima Nota Kesepahaman ditandatangani oleh Ombudsman RI sepanjang Januari hingga Maret 2025, yang melibatkan lembaga vertikal maupun pemerintah daerah:

- 1. Kementerian Hukum RI (24 Januari 2025):** MoU ini merupakan penyelarasan terhadap perubahan nomenklatur Kemenkumham, dengan ruang lingkup kerja sama mencakup percepatan penyelesaian laporan masyarakat, pertukaran informasi, pengembangan SDM, dan pencegahan maladministrasi secara sistemik.



Penandatanganan Nota Kesepahaman antara Ombudsman RI dan Kementerian Hukum oleh Ketua Ombudsman RI dan Menteri Hukum RI di Jakarta.

2. **Badan Riset dan Inovasi Nasional (BRIN) (20 Februari 2025):** Kolaborasi ini bertujuan untuk membangun fondasi riset dan inovasi dalam pelayanan publik, serta mendukung pengembangan kapasitas kelembagaan melalui pertukaran tenaga ahli, data, dan dukungan prasarana bersama.
3. **Badan Pengawas Pemilu (Bawaslu RI) (3 Maret 2025):** Kerja sama ini fokus pada pengawasan pemilu yang transparan dan berintegritas, melalui edukasi publik, pertukaran data, serta pe-

ingkatan kompetensi sumber daya manusia yang mengelola laporan dan pengaduan pemilu.

4. **Komnas Perempuan melalui forum KuPP (Kerja Sama untuk Pencegahan Penyiksaan) (13 Maret 2025):** Dalam momentum serah terima kepemimpinan KuPP, Ombudsman RI resmi mengambil alih peran koordinator dari Komnas Perempuan. Hal ini menandai dimulainya babak baru dalam kolaborasi lintas lembaga untuk mencegah penyiksaan dan perlakuan yang tidak manusiawi di institusi tertutup.



Kick Off Ngabuburit pengawasan "Menajamkan Spiritual Pengawasan Melalui Refleksi dan Evaluasi untuk Pemilihan yang Bermartabat" dan penandatanganan Nota Kesepahaman antara Ombudsman RI dan Bawaslu RI oleh Ketua Ombudsman RI dan Ketua Bawaslu RI di Jakarta.





Penandatanganan Berita Acara Lepas Terima Pimpinan KuPP oleh Ketua Ombudsman RI dan Ketua Komnas Perempuan disaksikan oleh Wakil Ketua LPSK, Komisioner Komnas HAM, Komisioner KPAI dan Komisioner KND.

5. Pemerintah Kabupaten Situbondo (25 Maret 2025): Kemitraan ini memperkuat sinergi di tingkat lokal, khususnya dalam pengelolaan

pengaduan masyarakat, peningkatan kualitas pelayanan publik, serta sosialisasi nilai-nilai anti-maladministrasi di daerah.



Penandatanganan Nota Kesepakatan antara Ombudsman RI dan Pemerintah Kabupaten Situbondo oleh Ketua Ombudsman RI dan Bupati Situbondo.

Fasilitasi Intensif terhadap Rencana Kerja Sama dan Sinkronisasi Kebijakan

Selain penandatanganan nota kesepahaman, Ombudsman RI juga melaksanakan lebih dari 35 pertemuan koordinatif dalam rangka pembahasan, finalisasi, dan pematangan rencana kerja sama dengan sejumlah mitra strategis, antara lain:

- BPJS Kesehatan dan Ketenagakerjaan

- Kementerian ATR/BPN, Kementerian PUPR, Kementerian Investasi dan Hilirisasi, Kementerian Kehutanan, dan Kementerian Kelautan dan Perikanan
- Badan Nasional Pengelola Perbatasan (BNPP)
- PT Perkebunan Nusantara
- Universitas Indonesia
- DPRD Provinsi Riau



Rapat koordinasi terkait laporan masyarakat dan pembahasan rencana adendum dengan Kementerian Kehutanan dihadiri oleh Menteri Kehutanan Raja Juli Antoni, Ketua Ombudsman RI Mokhammad Najih, dan Anggota Ombudsman RI Hery Susanto di Kantor Kementerian Kehutanan, Jakarta.



Rapat koordinasi dengan Kementerian Pembangunan Umum di Kantor Kementerian Pekerjaan Umum RI, Jakarta, dihadiri Menteri Pekerjaan Umum Dody Hanggodo, Ketua Ombudsman RI Mokhammad Najih, Anggota Ombudsman RI Hery Susanto, Wakil Menteri Pekerjaan Umum, dan Sekretaris Jenderal Kementerian Pekerjaan Umum.



Rapat koordinasi antara Ombudsman RI dan Universitas Indonesia dihadiri oleh Rektor Universitas Indonesia Heri Hermansyah dan Anggota Ombudsman RI Hery Susanto di Universitas Indonesia, Depok.



Koordinasi pengawasan pelayanan publik dan pencegahan maladministrasi dengan Kementerian Pariwisata di Kementerian Pariwisata, Jakarta.



Koordinasi pengawasan pelayanan publik dan pencegahan maladministrasi dengan Wakil Menteri Investasi dan Hilirisasi/Wakil Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Kementerian Investasi dan Hilirisasi/BKPM Todotua Pasaribu dihadiri oleh Anggota Ombudsman RI Hery Susanto.

Kegiatan-kegiatan ini menunjukkan peran aktif Ombudsman RI dalam menjembatani koordinasi lintas sektor yang bersifat teknokratik sekaligus inklusif. Setiap forum pembahasan diorientasikan pada keselarasan program kerja, integrasi data lintas lembaga, serta peningkatan efektivitas layanan publik di berbagai sektor.

Konsolidasi KuPP sebagai Pilar Pencegahan Penyiksaan

Kepemimpinan Ombudsman RI dalam forum KuPP memberikan penekanan baru terhadap komitmen pencegahan kekerasan institusional. Sebagai koordinator, Ombudsman RI memimpin konsolidasi agenda kerja lintas lembaga—meliputi Komnas HAM, LPSK, KPAI, dan KND—guna merumuskan strategi pencegahan penyiksaan dan perlakuan tidak manusiawi di institusi tertutup seperti rutan dan lembaga pemasyarakatan.

Berbagai forum dan rapat kerja yang dilaksanakan selama triwulan ini menghasilkan rencana aksi kolektif, skema pendanaan berbasis kontribusi anggota, serta mekanisme pelaporan yang terpadu. Hal ini memperkuat posisi Ombudsman RI sebagai aktor sentral dalam jejaring pengawasan berbasis hak asasi manusia.

Kolaborasi Inklusif melalui Program Magang Nasional

Sebagai bagian dari pendekatan kolaboratif yang inklusif, Ombudsman RI juga menyelenggarakan program magang nasional yang melibatkan 41 mahasiswa dari lebih dari 20 institusi pendidikan tinggi di Indonesia. Peserta magang ditempatkan di unit kerja Keasistenan Utama maupun Biro Sekretariat Jenderal, dengan ruang lingkup kegiatan yang meliputi pengelolaan pengaduan, riset kebijakan publik, komunikasi kelembagaan, serta pendampingan kegiatan pengawasan.

No	Perguruan Tinggi	Jurusan	Unit Penempatan	Periode Masuk	Jumlah
1	Universitas Diponegoro	Administrasi Publik	Keasistenan Utama MPM	Jan-25	4
2	Universitas Diponegoro	Administrasi Publik	Keasistenan Utama VI	Jan-25	2
3	Universitas Diponegoro	Administrasi Publik	Keasistenan Utama MM	Jan-25	1
4	Universitas Diponegoro	Administrasi Publik	Biro SDM dan Umum	Jan-25	1
5	Universitas Diponegoro	Ilmu Pemerintahan	Biro AP4	Jan-25	1
6	Universitas Diponegoro	Administrasi Publik	Biro HKO	Jan-25	1
7	Universitas Padjadjaran	Ilmu Hukum	Biro HKO	Jan-25	1
8	Universitas Brawijaya	Ilmu Hukum	Keasistenan Utama III	Jan-25	1
9	Universitas Muhammadiyah Tangerang	Hukum Tata Negara	Keasistenan Utama Resmon	Jan-25	1
10	UIN Syarif Hidayatullah Jakarta	Administrasi Publik	Keasistenan Utama Resmon	Jan-25	1
11	UIN Syarif Hidayatullah Jakarta	Hukum Ekonomi Syariah	Keasistenan Utama IV	Jan-25	1
12	Universitas Indonesia	Teknik Komputer	Biro Humas dan TI	Jan-25	1
13	Universitas Atma Jaya Yogyakarta	Ilmu Hukum	Keasistenan Utama II	Jan-25	3
14	SMK As-Syafi'iyah	-	Biro SDM dan Umum	Jan-25	3
TOTAL					22
15	Universitas Brawijaya	Ilmu Pemerintahan	Keasistenan Utama MPM	Feb-25	1
16	Universitas Brawijaya	Ilmu Pemerintahan	Keasistenan Utama MM	Feb-25	1
17	Binus University	Communication	Biro Humas dan TI	Feb-25	1
18	Universitas Nusa Putra Sukabumi	Ilmu Hukum	Keasistenan Utama MPM	Feb-25	1
19	Universitas Islam 45 Bekasi	Ilmu Pemerintahan	Keasistenan Utama MPM	Feb-25	3
20	Universitas Kristen Maranatha	Ilmu Hukum	Keasistenan Utama MPM	Feb-25	1
TOTAL					22

21	Universitas Muhammadiyah Jakarta	Administrasi Publik	Keasistenan Utama VI	Mar-25	2
22	Universitas Muhammadiyah Jakarta	Administrasi Publik	Biro AP4	Mar-25	2
23	Universitas Muhammadiyah Jakarta	Administrasi Publik	Keasistenan Utama MM	Mar-25	1
24	Universitas Nusa Putra Sukabumi	Ilmu Hukum	Biro HKO	Mar-25	2
25	Universitas Negeri Jakarta	Pendidikan TIK	Biro Humas dan TI	Mar-25	3
26	Universitas Esa Unggul	Komunikasi Pemasaran	Biro Humas dan TI	Mar-25	1
TOTAL					11
JUMLAH PEMAGANG TRIWULAN I					41

Program ini tidak hanya menjadi sarana pembelajaran praktis, tetapi juga media untuk memperkuat literasi pengawasan publik di kalangan generasi muda. Dengan dukungan sistem *monitoring* yang terstruktur, program magang Ombudsman RI menjelma sebagai wadah rekrutmen intelektual berbasis nilai, sekaligus investasi strategis dalam membentuk budaya pelayanan publik yang berintegritas.

Penguatan Kerja Sama Luar Negeri Sebagai Pilar Strategis Transformasi Pengawasan Pelayanan Publik

Dalam upaya membangun kelembagaan yang modern, inklusif, dan berdaya saing global, Ombudsman Republik Indonesia (ORI) memperkuat jejaring internasional melalui kerja sama luar negeri. Sepanjang Triwulan I tahun 2025, ORI memperluas kemitraan strategis baik secara bilateral maupun multilateral. Inisiatif ini merupakan bagian dari strategi jangka panjang dalam mewujudkan sistem pengawasan pelayanan publik yang adaptif terhadap tantangan global, serta berlandaskan prinsip-prinsip hak asasi manusia, transparansi, dan good governance.

Pendalaman Kerja Sama Bilateral: Membangun Kepercayaan dan Pertukaran Praktik Baik

Kerja sama bilateral menjadi salah satu instrumen utama dalam memperkuat fungsi kelembagaan Ombudsman RI. Beberapa kemitraan penting yang dikembangkan pada triwulan ini antara lain:

1. Ombudsman Australia (*Office of the Commonwealth Ombudsman - OCO*)

Sejak tahun 2000, hubungan ORI dan OCO telah terjalin dalam kerangka saling tukar pengalaman

dan peningkatan kapasitas. Di bawah program *Australia-Indonesia Partnership for Economic Development* (PROSPERA) periode 2018–2026, kerja sama ini terus diperluas. Pada 14 Januari 2025, dilaksanakan pertemuan teknis secara daring untuk menyusun rencana kegiatan tahun berjalan. Kunjungan pejabat OCO pada 12 Februari 2025 (diwakili oleh Fran Jensen dan Sarah O’Conor) menjadi momentum evaluatif yang memperkuat fondasi kerja sama yang telah berlangsung.

2. Ombudsman Selandia Baru

Ombudsman RI menandatangani *Cooperation and Support Arrangement* bersama Ombudsman Selandia Baru pada Februari 2025. Kesepakatan ini mencakup pertukaran dokumen kebijakan, prosedur penanganan laporan, penegakan HAM, serta penguatan tata kelola pelayanan publik. Kehadiran langsung Ketua Ombudsman Selandia Baru, Peter Boshier, yang didampingi Duta Besar Selandia Baru di Indonesia menegaskan pentingnya kolaborasi ini. Pada Maret, melalui *Joint Technical Working Group* (JTWG), kedua pihak menyusun rencana kerja bersama, termasuk isu seperti *whistleblower* dan pengawasan OPCAT (*Optional Protocol to the Convention against Torture*).

3. Ombudsman Denmark

Sebagai bentuk keterlibatan dalam agenda digitalisasi pelayanan publik, ORI menanggapi rancangan *Plan of Action Indonesia–Denmark 2025-2029* dengan menyampaikan minat kolaborasi dalam transformasi digital pengawasan pelayanan publik. Inisiatif ini merupakan peluang strategis untuk memperkuat digitalisasi pengelolaan laporan dan inovasi kelembagaan Ombudsman RI.

4. Komisi Anti Korupsi dan Hak Sipil Korea Selatan (ACRC)

Ombudsman RI menyampaikan tawaran untuk memperpanjang MoU kerja sama dengan ACRC, yang disambut baik oleh pihak Korea Selatan. Penandatanganan dijadwalkan dalam forum *IOI Board Meeting* di Maroko pada Mei 2025, memperkuat sinergi dalam pengawasan pelayanan publik, pemberantasan korupsi, dan perlindungan hak sipil.

5. Komisi HAM Rusia

Pada momen ulang tahun ke-70 Prof. Tatiana Moskalkova, Ketua Komisi HAM Rusia, Ketua Ombudsman RI menyampaikan ucapan selamat dalam bentuk surat dan video. Kerja sama formal kedua lembaga telah dimulai sejak 2023 melalui MoU.

6. Ombudsman Thailand

ORI melakukan intervensi langsung atas laporan terkait seorang warga negara Thailand yang mengalami kendala akses layanan kesehatan di Lapas Pemuda Tangerang. Atas koordinasi dengan Duta Besar Thailand, intervensi tersebut membuahkan hasil positif.

Partisipasi Aktif dalam Forum Multilateral: Memperkuat Diplomasi Ombudsman Global

Selain kerja sama bilateral, Ombudsman RI juga berperan aktif dalam berbagai forum multilateral yang menjadi *platform* strategis untuk pertukaran gagasan dan pembentukan norma global dalam pengawasan publik.

1. International Ombudsman Institute (IOI)

Sebagai anggota Board of Directors (BoD) IOI untuk kawasan Asia, ORI turut menyetujui alokasi subsidi untuk Ombudsman di kawasan Asia Pasifik. Pada Februari 2025, ORI menyetujui pendanaan sebesar EUR 11.500 untuk Ombudsman Selandia Baru dan Kepulauan Cook serta EUR 2.500 untuk Ombudsman Tonga. Forum IOI menjadi ajang penting bagi Ombudsman RI dalam memperluas pengaruh di tingkat global.

2. Organization of Islamic Cooperation Ombudsman Association (OICOA)

Pada 26 Februari 2025, Ketua Ombudsman RI menerima kunjungan kehormatan Duta Besar Iran dan menyatakan kesediaannya untuk hadir dalam pertemuan BoD OICOA di Teheran pada

Mei 2025. Selain itu, ORI juga mengikuti webinar tentang transparansi informasi di Iran, memperluas perspektif internasional terkait hak atas informasi publik.

3. South East Asian Ombudsman Forum (SEAOF)

Pada Februari dan Maret 2025, ORI mengikuti dua pertemuan daring *Senior Officials Meeting* yang membahas penguatan struktur kelembagaan SEAOF, rencana pelatihan bersama, serta pelaksanaan kajian perbandingan dengan dukungan UNODC. Inisiatif ini memperkuat peran ORI dalam membangun standar regional bagi Ombudsman se-Asia Tenggara.

Kerja Sama Luar Negeri sebagai Pilar Transformasi Strategis

Seluruh rangkaian kerja sama luar negeri yang dilaksanakan Ombudsman RI selama Triwulan I tahun 2025 merupakan bagian integral dari strategi transformasi kelembagaan. Pendekatan kolaboratif lintas negara tidak hanya membuka akses terhadap praktik-praktik terbaik, tetapi juga memperkuat posisi Ombudsman RI dalam sistem pengawasan global. Kemitraan ini memungkinkan peningkatan kapasitas SDM, pertukaran kebijakan, integrasi sistem pelaporan, serta penguatan instrumen perlindungan hak masyarakat dalam pelayanan publik.

Di tengah tuntutan globalisasi dan kompleksitas dinamika pelayanan publik, kerja sama luar negeri menjadi alat strategis dalam membangun kelembagaan yang tangguh, responsif, dan adaptif. Ke depan, Ombudsman RI diharapkan terus memimpin inisiatif kolaboratif di tingkat regional dan internasional demi mewujudkan sistem pengawasan publik yang inklusif dan berkeadilan.

BAB V

KINERJA PERWAKILAN

WILAYAH SUMATERA

ACEH

CUTI BERSAMA TIDAK BOLEH HENTIKAN LAYANAN LANGSUNG

OMBUDSMAN RI Perwakilan Aceh melakukan inspeksi mendadak dua Puskesmas di Abdya dan Nagan Raya, Kabupaten Aceh Besar ketika cuti bersama Lebaran 2025 pada tanggal 28 Maret sampai dengan 8 April 2025 untuk mengecek apakah pelayanan kepada masyarakat tetap berjalan sesuai ketentuan.

“Ombudsman sering menerima laporan masyarakat, terkait tidak adanya layanan atau penundaan layanan di unit-unit pelaksana layanan langsung seperti rumah sakit dan puskesmas saat libur panjang,” kata

Kepala Ombudsman RI Perwakilan Aceh Dian Rubianty, saat sidak di daerah Aceh Besar, Jumat, 28 Maret 2025.

Kedua Puskesmas tersebut menutup layanan poli rawat jalan selama libur dan cuti bersama, namun tetap membuka Instalasi Gawat Darurat (IGD) sehingga masyarakat yang sakit masih tetap terlayani.

Dian Rubianty memuji pemerintah daerah yang tetap memberikan layanan kepada masyarakat di Puskesmas, sesuai dengan isi Surat Kesepakatan Bersama (SKB) Menteri Agama, Menteri Ketenagakerjaan, dan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1017 Tahun 2025 tentang Hari Libur Nasional dan Cuti Bersama Tahun 2025, yang antara lain mewajibkan lembaga atau badan yang mencakup kepentingan masyarakat luas, seperti rumah sakit, pusat kesehatan masyarakat, telekomuni-



kasi, listrik, air minum, pemadam kebakaran, keamanan dan ketertiban, perbankan, perhubungan, tetap memberikan pelayanan.

SUMATERA UTARA

MALADMINISTRASI DALAM PELAYANAN MUDIK DI TERMINAL AMPLAS



PERWAKILAN Ombudsman RI Provinsi Sumatera Utara memantau kesiapan penyelenggaraan arus mudik lebaran di beberapa simpul transportasi di Kota Medan, salah satunya Terminal Terpadu Amplas 28 Maret 2025.

Dalam kegiatan inspeksi mendadak tersebut, Kepala Perwakilan Ombudsman Sumatera Utara, Herdensi, mengungkapkan sejumlah catatan. Pertama, tidak adanya posko angkutan lebaran di Terminal. Kedua mayoritas angkutan tidak diperiksa kelayakannya. Selain karena banyak perusahaan otobus (PO) yang tidak masuk ke terminal, petugas penguji juga minim.

“Menurut Kepala Terminal, masih banyak PO yang menaik-turunkan penumpang di *pool*, tanpa melalui terminal. Pun yang berangkat dari terminal, tidak ba-

nyak yang bisa di-*ramp check*, karena petugas penguji hanya ada satu orang, sehingga pemeriksaan hanya difokuskan untuk Angkutan Kota Antar Provinsi. Dari sedikit armada yang diuji, sekitar 75% sebenarnya tidak layak jalan, namun tetap diizinkan berangkat,” katanya.

Temuan yang ketiga, terkait pemeriksaan fisik dan narkoba terhadap pengemudi tidak dilakukan secara maksimal.

“Petugas kesehatan hanya datang pada jam-jam tertentu dan hanya sebentar. Jadi sudah pasti tidak semua pengemudi diperiksa. Padahal, dalam kondisi *high season* seperti ini, para pengemudi itu berpotensi mengalami kelelahan karena kurang istirahat,” ujar Herdensi.

Kepada Ombudsman Sumut, Kepala Terminal juga mengeluhkan kendala yang dialami dalam penyelenggaraan pelayanan di tahun ini. Salah satunya adalah pengurangan petugas keamanan. Saat ini hanya ada dua orang petugas keamanan pada tiap

shift, dengan delapan pintu masuk dan keluar. Padahal, jumlah pemudik di Terminal Terpadu Amplas mencapai 2.000 hingga 2.500 orang per hari.

RIAU

DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN PROVINSI RIAU JALANKAN SARAN OMBUDSMAN RIAU

KEPALA Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Riau, Bambang Pratama mengapresiasi Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Riau karena telah melaksanakan Saran Kajian Tinjauan Cepat mengenai kesiapan pelayanan perikanan di Provinsi Riau dalam melaksanakan kebijakan Penangkapan Ikan Terukur (PIT).



Monitoring ke Dermaga PPI Dumai.

“Kami memberikan apresiasi atas pelaksanaan sebagian saran, namun juga mengharapkan saran-saran yang belum terlaksana untuk dapat ditindaklanjuti,” ucap Bambang, Jumat (10/1/2025).

Kajian yang dilakukan Ombudsman merupakan program kerja rutin untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Pada 2024, Ombudsman Riau berfokus memantau kesiapan pelabuhan perikanan di Provinsi Riau sebagai turunan dari hasil kajian sistemik Ombudsman RI pada 2023 mengenai Pengawasan Pelayanan Publik terhadap Penerapan Kebijakan Penangkapan Ikan Terukur Berbasis Kuota dan Zona.

Kajian ini diserahkan kepada Sekretaris Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Riau, Fajriyani pada 15 November 2024.

Berdasarkan pemantauan secara langsung di Pangkalan Pendaratan Ikan Dumai pada 9 Desember 2024 dan tanggapan tertulis yang diterima pada 31 Desember 2024, terdapat beberapa saran yang telah dilaksanakan Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Riau. “Kami telah mengunjungi PPI Dumai dan melihat

perkembangan yang telah dilakukan, khususnya pada aspek kesiapan fasilitas di pelabuhan”, tutur Bambang Pratama.

Khusus saran-saran untuk kesiapan PPI Dumai, Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Riau telah menuntaskan pekerjaan pembangunan dan pemeliharaan fasilitas fisik di antaranya dermaga, turap, maupun pabrik es dan *cold storage*. Selain itu, guna menambah petugas layanan, dilaksanakan seleksi PPPK Tahun 2024 untuk enam formasi yang ditugaskan pada PPI Dumai. Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Riau juga sudah berkoordinasi dengan Kementerian Kelautan dan Perikanan untuk mengajukan penempatan Syahbandar Perikanan di PPI Dumai.

Terkait proses pembangunan pelabuhan perikanan di Bagansiapiapi, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau menyarankan untuk dibentuk Unit Pelaksana Teknis (UPT). Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi, Dasuki, mengatakan bahwa pembentukan UPT di bawah Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Riau sebagai persiapan pengelolaan pelabuhan perikanan di Bagansiapiapi. “Mayoritas kapal penangkap

ikan di Provinsi Riau terdaftar di wilayah Kabupaten Rokan Hilir, sehingga semakin cepat pelabuhan perikanan dapat beroperasi maka semakin cepat pula nelayan memperoleh manfaatnya,” ucap Dasuki.

Pembentukan atau perubahan UPT telah dibahas pada Rapat Pembahasan Usulan Perubahan UPT pada 8 Januari 2025.

SUMATERA BARAT

MALADMINISTRASI DALAM PENYERAHAN IJAZAH DI SMAN, SMKN, DAN MAN

OMBUDSMAN Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat merampungkan serangkaian pemeriksaan terhadap laporan Inisiatif Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) terkait dugaan maladministrasi berupa pengabaian kewajiban hukum dalam penyerahan ijazah di

sejumlah SMAN, SMKN, dan MAN di Sumbar.

Laporan hasil pemeriksaan resmi diserahkan oleh Kepala Perwakilan Ombudsman Sumbar, Adel Wahidi, kepada Kepala Dinas Pendidikan Sumbar, Barlius, dan Kepala Kanwil Kemenag Sumbar, Mahyudin, pada Senin (17/3/2025) di Aula Kanwil Kemenag Sumbar.

Penyerahan laporan dirangkai dengan diskusi publik bertema “Tata Kelola Penyelenggaraan Pendidikan” dengan *keynote speaker* Yeka Hendra Fatika, Pimpinan Ombudsman RI.

Adel Wahidi mengungkapkan bahwa IAPS ini dilatarbelakangi oleh tingginya jumlah pengaduan masyarakat setiap tahun berkaitan dengan tertahannya ijazah siswa karena terkendala pelunasan uang komite.

“Guna perbaikan sistemik terhadap pelayanan penyerahan ijazah di satuan pendidikan di Sumbar, maka laporan inisiatif ini dilakukan oleh Ombudsman,” kata



Wahidi.

Berdasarkan Pasal 52 huruf h Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2008 tentang Pendanaan Pendidikan, penggalangan dana tidak boleh dikaitkan dengan urusan akademik seperti penerimaan rapor, penilaian hasil belajar, atau kelulusan peserta didik, termasuk ijazah yang merupakan dokumen bukti kelulusan peserta didik.

Dari hasil pemeriksaan, Ombudsman memberikan tiga tindakan korektif yang ditujukan kepada pihak SMAN, SMKN, MAN, serta Kepala Kanwil Kemenag Sumbar selaku atasan madrasah dan Dinas Pendidikan Sumbar selaku atasan pihak sekolah.

Tindakan korektif pertama bagi madrasah/sekolah adalah menginventarisasi kembali ijazah yang belum didistribusikan kepada peserta didik yang telah lulus.

Kedua, menginformasikan hasil inventarisasi ijazah pada media, media sosial, papan pengumuman maupun media lainnya di madrasah/sekolah terkait pengambilan ijazah tanpa syarat dan bebas biaya dengan melampirkan daftar nama peserta didik yang belum mengambil ijazah sesuai tahun kelulusannya.

Tindakan ketiga, melaporkan secara tertulis jumlah ijazah yang telah dan belum didistribusikan kepada Kemenag dan Dinas Pendidikan secara berkala sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada pihak terkait.

Kepala Keasistenan Pemeriksaan Ombudsman, Meilisa Fitri Harahap, mengatakan, untuk mencegah terjadinya maladministrasi di madrasah/sekolah lainnya, Kanwil Kemenag dan Dinas Pendidikan Sumbar perlu memerintahkan seluruh SMA/SMK dan MAN menginventarisasi ijazah yang belum didistribusikan.

Selain itu, kedua instansi tersebut diharapkan mengawasi menggunakan instrumen tertulis, meminta laporan secara berkala baik secara tertulis maupun melalui media tertentu seperti *google drive/spreadsheet* kepada seluruh madrasah terkait pendistribusian ijazah, baik yang telah atau belum diserahkan kepada peserta didik.

“Mereka juga perlu membuat, menyediakan, dan mempublikasikan standar pelayanan terkait pelayanan pengambilan ijazah kepada peserta didik yang lulus sebagai pedoman di seluruh madrasah dan satuan pendidikan, sebagaimana diatur dalam Pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik,” katanya.

Ombudsman memberikan tenggat waktu maksimal

untuk pelaksanaan tindakan korektif selama 30 hari ke depan sejak diterimanya Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP).

Menanggapi hal tersebut, Kepala Dinas Pendidikan Sumbar, Barlius, akan meminta seluruh kepala sekolah segera mendistribusikan ijazah kepada peserta didik.

“Jika didapati sekolah tidak mematuhi imbauan ini, maka akan dikenakan penegakan hukum disiplin,” katanya.

Kepala Kanwil Kemenag Sumbar yang diwakili oleh Kabid Pendidikan Madrasah, Hendri Pani Dias, mengatakan bahwa sebagian tindakan perbaikan yang diminta Ombudsman telah mulai dilaksanakan.

Berdasarkan hasil pendataan saat ini, sebanyak 1.486 ijazah Madrasah Aliyah belum diserahkan, sementara khusus untuk MAN yang ada di Padang, 514 ijazah telah diserahkan.

“Kami mengapresiasi kerja cepat Ombudsman dalam mengoreksi kebijakan layanan pendidikan di lingkungan Kemenag. Dalam 30 hari, insya Allah, kami akan selesaikan permasalahan ini,” ujarnya.

KEPULAUAN RIAU

SOSIALISASI LAYANAN AUTOGATE DI IMIGRASI BATAM

OMBUDSMAN Kepri meninjau layanan autogate imigrasi di Pelabuhan Ferry Internasional *Batam Center* pada Jumat (14/2/2025). Fasilitas itu ada di 5 pintu keberangkatan, dan 5 pintu kedatangan.

“Kami amati, penggunaan fasilitas *autogate* ini kurang lebih memakan waktu 15-20 detik per orang. Namun imigrasi manual juga tetap tersedia,” ujar Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Riau, Lagat Siadari.

Menurut Kepala Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Batam, Hajar Aswad *autogate* dilengkapi sistem *face recognition camera* yang dapat mendeteksi pergerakan setiap orang dan melakukan konfirmasi data perlintasan apakah terdapat Warga Negara Asing (WNA) maupun Warga Negara Indonesia (WNI) yang masuk dalam daftar pencegahan dan penangkapan orang di Direktorat Jenderal Imigrasi, *International Police Organization* (IPO) maupun *The International Criminal Police Organization* (INTERPOL).

Apabila terdapat orang yang masuk dalam daftar tersebut, sistem akan mendeteksi dengan tingkat ke-



Ombudsman Kepri tinjau Autogate imigrasi Pelabuhan Ferry Batam Center (14/02/2025).

benaran berkisar 80-90%. Data deteksi tersebut akan dapat dilihat oleh petugas pemeriksa imigrasi maupun supervisor yang ada di loket depan *autogate* maupun di *control room*.

Dalam kesempatan itu, Ombudsman Kepri juga mengkonfirmasi kepada Kepala Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Batam mengenai isu masyarakat yang ditolak oleh pihak otoritas Imigrasi Malaysia di Johor karena saat keberangkatan dari Batam menggunakan fasilitas *autogate*.

Berdasarkan keterangan yang didapatkan dari agen kapal Pintas Samudera Ferry yang melayani perlintasan Batam-Johor, ada pengguna *autogate* yang ditolak dan diminta untuk kembali ke Batam oleh otoritas Imigrasi Malaysia di Johor dikarenakan data perlintasan di sistem mereka tidak ditemukan data masuk terhadap masyarakat yang menggunakan fasilitas *autogate*.

Menurut Hajar Aswad, sejak Oktober 2024 pihak Imigrasi Batam telah berkoordinasi dengan Imigrasi Malaysia mengenai permasalahan tersebut untuk konsiliasi mengenai penggunaan fasilitas *autogate* di

Pelabuhan Internasional *Batam Centre* maupun *Harbour Bay* serta memastikan data perlintasan tersebut terhubung dengan pihak imigrasi Malaysia.

Ombudsman Kepri mendukung layanan *autogate* dan berharap pihak imigrasi melakukan sosialisasi yang masif terkait penggunaan dan layanan pengaduan.

“Selain itu, sosialisasikan juga layanan pengaduan dan kelola dengan baik. Layanan *autogate* ini merupakan wajah Indonesia sebagai bangsa yang *high technology* sehingga jangan sampai pengguna layanan yang merasa kurang puas ini memviralkan di media sosial dan mencoreng citra baik negara Indonesia dan Batam sebagai tujuan wisata,” kata Lagat.

JAMBI

KOMISI I DPRD MERANGIN PERJUANGKAN NASIB HONORER

ANGGOTA Komisi I DPRD Merangin didampingi organisasi perangkat daerah mendatangi Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jambi pada Kamis (16/1/2025) untuk koordinasi terkait nasib honorer yang tidak lulus tes CASN 2024.

Dalam kunjungan ini, Anggota DPRD meminta kepada Perwakilan Ombudsman RI Jambi menindaklanjuti dugaan maladministrasi yang terjadi dalam proses seleksi CASN 2024 di Merangin. Sebelumnya, kasus ini juga sudah disampaikan ke BKN dan juga Kementerian PANRB.

Dalam pertemuan itu, beberapa orang perwakilan tenaga honorer menyampaikan keluhannya kepada Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jambi.

“Kami mendengarkan keluhan-keluhan dari para honorer yang sudah bertahun-tahun bekerja namun tidak lulus CASN,” kata Kepala Perwakilan Ombuds-



Perjuangan nasib Honorer Komisi I DPRD Merangin kunjungan Ombudsman Jambi.

man RI Jambi Saiful Roswandi.

Saiful mengatakan bahwa Ombudsman Jambi akan menindaklanjuti dan mempelajari kasus tersebut. Jika terbukti ada maladministrasi, pasti akan diproses sesuai ketentuan.

Di akhir pertemuan, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jambi menerima laporan mereka terkait dugaan maladministrasi dan meminta seluruh bukti disampaikan.

BENGKULU

PERKUAT SINERGI PELAYANAN PUBLIK

KETUA Ombudsman RI Mokhammad Najih melakukan audiensi dengan Ketua DPRD Provinsi Bengkulu Drs. Sumardi di Gedung Dewan pada Kamis (30/1/2025). Pertemuan ini dihadiri oleh Wakil Ketua I Suprisman, Wakil Ketua II Sonti Bakara dan Wakil Ketua III Agus Riyadi, Pjs. Kepala Perwakilan Ombudsman RI Bengkulu Jaka Andhika, serta Calon Kepala Perwakilan Ombudsman RI Bengkulu Mustari Tasti.

Mokhammad Najih dalam sambutannya menyampaikan apresiasi terhadap peran DPRD dalam pengawasan pelayanan publik di Bengkulu. “Kami inginempererat kerja sama dengan DPRD serta berkolaborasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di daerah ini. Sinergi antara Ombudsman dan DPRD sangat penting dalam memastikan hak-hak masyarakat terhadap layanan yang adil dan berkualitas,” ujarnya.

Ia juga menekankan pentingnya keterlibatan Ombudsman dalam kegiatan reses daerah guna menjalin hubungan sinergis dalam fungsi pengawasan. “Jika ada reses daerah, libatkan Ombudsman agar pengawasan terhadap layanan publik bisa lebih optimal. Kami berharap kemitraan ini dapat terus dilanjutkan dan dioptimalkan di DPRD,” katanya.

Ketua DPRD Provinsi Bengkulu Sumardi menyambut baik kunjungan tersebut dan menegaskan bahwa meskipun DPRD tidak memberikan pelayanan publik secara langsung, mereka memiliki peran penting dalam menerima aspirasi serta keluhan masyarakat.

“Kami siap bekerja sama dengan Ombudsman RI untuk memastikan bahwa masyarakat Bengkulu mendapatkan layanan yang prima dari pemerintah daerah,” ujarnya.

Pjs. Kepala Perwakilan Ombudsman RI Bengkulu, Jaka Andhika menyampaikan bahwa Ombudsman sering menerima keluhan dan laporan masyarakat terkait pelayanan dasar, seperti listrik, air minum, bantuan sosial, pendidikan, kesehatan, kepegawaian, dan administrasi daerah.

“Pada tahun 2025, Ombudsman RI akan melaksanakan investigasi atas prakarsa sendiri dan berkolaborasi dengan DPRD terkait pelayanan dasar. Selain itu, kami juga akan melakukan kajian tentang distribusi ijazah sekolah dalam sektor pendidikan,” katanya.

Wakil Ketua II DPRD, Sonti Bakara menambahkan bahwa tujuan utama dari kerja sama ini adalah me-



tingkatkan kesejahteraan masyarakat. “Tujuan kita bersama adalah melayani rakyat, menciptakan masyarakat yang sejahtera. Oleh karena itu, visi dan misi Ombudsman perlu lebih didukung dan disosialisasikan,” katanya.

Selain membahas peningkatan pelayanan publik, pertemuan ini juga menjadi ajang diskusi mengenai tantangan dan solusi dalam menangani laporan masyarakat terkait maladministrasi. Ketua Ombudsman RI menekankan bahwa DPRD memiliki peran strategis dalam mengawal kebijakan pemerintah daerah agar tetap berpihak kepada masyarakat.

Kunjungan kerja ini diharapkan dapat memperkuat koordinasi antara Ombudsman RI dan DPRD Provinsi Bengkulu dalam menciptakan tata kelola pemerintahan yang lebih baik serta meningkatkan kepercayaan publik terhadap layanan pemerintahan.

SUMATERA SELATAN

HARMONISASI STANDAR PELAYANAN PUBLIK

KEPALA Perwakilan Ombudsman RI Perwakilan

Provinsi Sumatera Selatan M. Adrian Agustiansyah bersama akademisi dan perwakilan kelompok masyarakat memberikan evaluasi terhadap Standar Pelayanan Skrining di Klaster 2 Ibu dan Anak yang dibentuk oleh Dinas Kesehatan Kota Palembang, Rabu (12/2/2025).

Dalam kegiatan tersebut Adrian menyampaikan bahwa pelaksanaan pelayanan publik harus berlandaskan pada Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. “Pada Pasal 15 huruf a dan f dijelaskan bahwa Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan serta melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Sehingga pemahaman terhadap dasar hukum dan setiap unsur dalam standar pelayanan wajib dipenuhi oleh semua pelaksana pelayanan publik,” jelasnya.

Dibentuknya standar pelayanan diperuntukkan agar masyarakat dapat menerima pelayanan publik yang prima. Pemenuhan pelaksanaan standar pelayanan harus dilakukan untuk mencegah terjadinya maladministrasi. Dalam forum tersebut, Ombudsman RI mengimbau agar pelaksana pelayanan publik bidang kesehatan dari tingkat rumah sakit sampai dengan puskesmas dapat melaksanakan standar pelayanan secara optimal. Terlebih bidang kesehatan merupakan pelayanan utama yang harus diberikan kepada masyarakat.

Hal ini disebabkan apabila standar pelayanan tidak dilakukan secara penuh maka masyarakat akan langsung merasakan pelayanan publik yang tidak berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Apabila terdapat pengaduan dari masyarakat maka Ombudsman mengimbau agar laporan tersebut dapat diselesaikan di tingkat instansi tersebut secara langsung.

“Stigma pelaksana pelayanan publik terhadap pengaduan yang dilaporkan oleh masyarakat juga mempengaruhi kualitas pelayanan instansi tersebut,” katanya.



Dinas Kesehatan Kota Palembang berkonsultasi dengan Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan.

Stigma pengaduan masyarakat merupakan faktor yang akan menambah beban kerja harus dihilangkan. Stigma tersebut harus diubah menjadi pengaduan yang dilaporkan oleh masyarakat merupakan koreksi perbaikan yang akan bermuara pada inovasi-inovasi instansi tersebut.

“Tentunya stigma ini tidak akan terbentuk apabila dari pimpinan tidak mempunyai komitmen yang teguh. Maka dari itu, pimpinan harus mempunyai komitmen yang penuh untuk melaksanakan standar pelayanan dan mengajak semua pelaksana pelayanan publik melakukan hal yang sama,” katanya.

Dalam kesempatan ini, Adrian menyarankan agar instansi pelaksana pelayanan publik membuat video testimoni masyarakat terhadap pelayanan yang mereka terima. Apabila masyarakat mengetahui bahwa pelayanan yang diberikan oleh instansi tersebut berkualitas dan mempermudah masyarakat maka praktik calo dan pungutan liar (pungli) dapat dihilangkan. Hal ini juga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi penyelenggara pelayanan publik.

Selain membuat video testimoni, Adrian juga

mengimbau agar instansi menyediakan layanan *call center* melalui telepon/sms/whatsapp yang dapat memberikan layanan secara cepat dan mudah.

Untuk merealisasikan hal ini, diharapkan juga instansi dapat menempatkan sumber daya manusia yang terampil agar pelayanan dapat diberikan secara prima. Instansi juga diimbau untuk mengelola pelayanan dan pengaduan melalui media *google maps* seperti RSUD Siti Fatimah yang telah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk mengelola pengaduan melalui media tersebut.

Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Selatan menegaskan bahwa semua unsur pelaksana pelayanan publik harus merealisasikan dan mematuhi standar pelayanan dengan optimal. “Kami mendukung penuh terhadap inovasi dan perbaikan yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kota Palembang untuk menciptakan pelayanan publik yang bersih,” tutup Adrian.

BANGKA BELITUNG

OMBUDSMAN ON THE SPOT DI DESA NYELANDING

PERWAKILAN Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Bangka Belitung menggelar Ombudsman On The Spot di Kantor Desa Nyelanding pada Jumat (10/2/2025).

Ombudsman On The Spot merupakan program jemput bola bagi masyarakat yang ingin menyampaikan keluhan/laporan terkait pelayanan publik. Sebanyak 27 pengaduan masyarakat diterima, di antaranya terkait keluhan jalan rusak, Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) yang terutang, mekanisme pemungutan PBB dari masyarakat, nilai PBB yang tidak sesuai dengan riil tanah dan atau bangunan, hingga



Ombudsman Babel *On The Spot* di Desa Nyelanding.

permasalahan mengenai program UHC untuk pelayanan kesehatan serta Kartu Indonesia Pintar untuk pelayanan pendidikan.

Tim Ombudsman juga berdiskusi dengan Kepala Desa Nyelanding, Nurdin, Kepala Bidang Pajak Daerah, dan Susanti dari Badan Keuangan Daerah Kabupaten Bangka Selatan. Tim Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Bangka Belitung menyampaikan informasi kelembagaan mengenai Ombudsman serta menjaring keluhan mengenai pelayanan publik.

Kepala Desa Nyelanding, Nurdin dalam sambutannya menyampaikan ucapan selamat datang di Desa Nyelanding yang merupakan Desa Terbesar di Kabupaten Bangka Selatan dengan jumlah penduduk hampir 6 ribu jiwa. Beberapa pelayanan di Desa Nyelanding misalnya ikut membantu fasilitasi pelayanan PTSL. Sejak 2018, 1.200 bidang tanah telah diukur dan 998 sertifikat sudah dalam proses. Pada tahun berikutnya sertifikat dibagikan dalam dua tahap pada tahun 2020 dan pada Program Air Bakung di tahun 2023. Saat ini masih ada 281 sertifikat dalam status belum diambil dengan 77 sertifikat berada di Kantor

Pertanahan Kabupaten Bangka Selatan.

Tim Perwakilan Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung berdiskusi untuk pembahasan penyelesaian salah satu pelayanan administratif tersebut. Berdasarkan diskusi terdapat berbagai macam kendala yang menyebabkan sertifikat belum bisa diserahkan misalnya masyarakat tidak bisa menunjukkan surat SP3AT asli karena menjadi agunan di bank, pemohon PTSL telah meninggal dan belum ada surat kuasa waris, BPHTB dan atau PBB terutang, sertifikat salah misalnya bidang tanah yang tertukar akibat nama yang sama.

Selain membuka OOTS dan sebagai bentuk konkret mengurai kendala sertifikat yang belum tersampaikan, Ombudsman Babel juga

menggandeng Bakuda Kabupaten Bangka Selatan untuk turut mengecek data BPHTB terutang sekaligus menyampaikan informasi kepada masyarakat terkait kebijakan daerah untuk PBB yang menunggak bisa dibayarkan dengan cara mencicil.

Ombudsman Babel akan memfasilitasi pertemuan berikutnya bersama dengan Bakuda Kabupaten Bangka Selatan dan Kantor Pertanahan Kabupaten Bangka Selatan untuk penyelesaian permasalahan tersebut.

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Kepulauan Bangka Belitung Shulby Yozar Ariadhy menyampaikan regulasi pelarangan penahanan penyerahan sertifikat.

“Dalam Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap, seharusnya tidak ada alasan sertifikat ditahan dikarenakan permasalahan BPHTB, karena dalam regulasi tersebut BPHTB bisa terutang dan dalam sertifikat dicap terutang. Kami mengapresiasi pelayanan dari desa yang terbuka dan bersedia untuk terus menerus

melakukan perbaikan dalam pelayanan publik,” katanya

Kepada masyarakat yang apabila mengalami permasalahan pelayanan publik dapat menyampaikan keluhan kepada Perwakilan Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung pada nomor WhatsApp 08119733737 atau kanal medsos resmi lainnya.

LAMPUNG

PENYELESAIAN LAPORAN DAN PENCEGAHAN MALADMINISTRASI

OMBUDSMAN Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung selama Triwulan Pertama Tahun 2025 telah menerima sebanyak 70 Akses Masyarakat yang terbagi dalam 5 kategori, yaitu Laporan Masyarakat Reguler berjumlah 26 akses, Respon Cepat Ombudsman (RCO) sebanyak 13, Konsultasi Non Laporan (KNL) sebanyak 18 dan tembusan sebanyak 13 akses.

Instansi yang paling banyak dilaporkan adalah Pemerintah/Kota dan BUMN/BUMD. Substansi atau permasalahan yang paling banyak dikeluhkan masyarakat menyangkut Tidak Memberikan Pelayanan sebanyak 38 atau sekitar 36% di antaranya dalam hal pemeliharaan jalan dan permasalahan air oleh pemerintah daerah. Selain itu, kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum sebanyak 37 atau sekitar 35% di antaranya terkait perikanan.

Pada Triwulan I Tahun 2025, Ombudsman Lampung menutup 72 Laporan Masyarakat.

Sebelumnya, pada Triwulan IV Tahun 2024, jumlah penerimaan laporan Ombudsman Perwakilan Provinsi Lampung sebanyak 77 buah, dengan 19 laporan ditutup di tahapan penerimaan dan verifikasi laporan yakni 18 laporan tidak memenuhi syarat formal dan 1 laporan tidak memenuhi syarat materiil.

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

Adapun berdasarkan substansinya, perikanan dan infrastruktur menjadi substansi yang paling banyak dilaporkan.

Tim Kerja Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Perwakilan Ombudsman Provinsi Lampung sedang menyusun Laporan Kerja Hasil Deteksi Kajian dengan

tema “Tata Kelola Penyelenggaraan Pelayanan Pemeliharaan Jalan Provinsi dan Kabupaten/Kota di Provinsi Lampung” dan telah melakukan telaah awal terhadap masalah tersebut.

Ombudsman Provinsi Lampung juga melakukan inspeksi mendadak di RSUD Abdul Moeloek Provinsi Lampung, percepatan penyerahan ijazah di SMAN 2 Bandar Lampung dan SMKN 4 Bandar Lampung, serta melaksanakan koordinasi dengan DPRD Provinsi Lampung.

WILAYAH KALIMANTAN

KALIMANTAN BARAT

GELAR BAKTI SOSIAL MERIAHKAN HUT KE-25

DALAM rangka memperingati Hari Ulang Tahun (HUT) ke-25 Ombudsman RI, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Barat mengadakan kegiatan bakti sosial pada 3 Maret 2025 di UPT Panti Sosial Rehabilitasi Lanjut Usia dan Rehabilitasi Penyandang Disabilitas (PSRLU-RPD) Mulia Dharma Kabupaten Kubu Raya. Kegiatan ini dipimpin langsung oleh Kepala Perwakilan Ombudsman Tariyah sebagai bentuk kepedulian terhadap masyarakat yang membutuhkan.

Acara tersebut diisi dengan dialog bersama pengelola panti, penyerahan bantuan dan meninjau langsung rumah/kamar inap penghuni panti. Bantuan ini berasal dari swadaya insan Ombudsman RI Kalimantan Barat.

Dalam sambutannya, Tariyah menegaskan bahwa kegiatan ini bukan sekadar seremonial, melainkan wujud nyata komitmen Ombudsman RI untuk terus berkontribusi dan bermitra dengan berbagai pihak untuk bersama-sama wujudkan pelayanan publik yang prima. “Selain tugas utama mengawal pelayanan publik, kami juga ingin hadir langsung di tengah masyarakat, terutama bagi lansia dan penyandang disabilitas yang membutuhkan perhatian lebih,” ujarnya.

Kepala UPT Panti Mulia Dharma, menyambut positif inisiatif ini. “Bantuan ini sangat berarti bagi para penerima manfaat. Kami berharap kolaborasi seperti ini dapat terus berlanjut untuk mendorong kesadaran bersama dalam melindungi kelompok rentan,” katanya.

UPT Panti Mulia Dharma saat ini merawat 80 lansia



Kepala Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Barat menyerahkan bantuan secara simbolis kepada Kepala UPT Panti Mulia Dharma.

terlantar atau yang sengaja ditelantarkan. Kegiatan bakti sosial ini juga diisi dengan interaksi langsung antara Insan Ombudsman dengan penghuni panti, termasuk dialog tentang keseharian dan latar belakang kehidupan mereka.

Tariyah menambahkan, momentum HUT Ke-25 Ombudsman RI menjadi penguat untuk terus memperluas kontribusi nyata bagi masyarakat. “Kami berharap langkah kecil ini dapat menginspirasi lebih banyak pihak untuk bergerak bersama membangun kepedulian sosial,” kata Tariyah.

KALIMANTAN SELATAN

ACUAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

OMBUDSMAN RI Perwakilan Kalimantan Selatan menggelar audiensi evaluasi hasil penilaian Kepatu-

an Penyelenggaraan Pelayanan Publik tahun 2024 di lingkungan Pemerintah Kabupaten Banjar di Aula Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan di Banjarmasin pada Selasa (11/02/2025).

Kepala Ombudsman Kalsel, Hadi Rahman, dalam sambutannya, mengatakan ada beberapa catatan secara umum yang bisa dijadikan acuan untuk peningkatan pelayanan publik. Pertama, pemahaman pelayanan dan penyediaan sarana prasarana atau fasilitas terhadap kelompok rentan. Kedua, pembinaan terhadap pengelola pengaduan, baik dari pihak eksternal maupun internal instansi pelayanan publik.

Ketiga adalah waktu pelayanan dan biaya pelayanan. “Jangan sampai ada pungutan liar dalam pelayanan dan waktu pelayanan yang diberikan melebihi standar yang telah ditetapkan. Kalau masyarakat puas dan senang dalam menerima pelayanan, maka masyarakat akan bercerita kepada orang lain,” kata Hadi Rahman.



Kepala Perwakilan saat memberikan pengantar.

Hasil dari evaluasi ini, diharapkan ada rencana aksi yang akan dilakukan ke depannya, dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Banjar. Selain itu diharapkan agar aparat merespons setiap pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat melalui Ombudsman RI, khususnya di Kabupaten Banjar.

Acara ini dihadiri oleh Asisten Administrasi Umum Pemerintah Kabupaten Banjar beserta jajaran OPD di lingkungan Pemerintah Kabupaten Banjar, antara lain Inspektorat, Disdukcapil, Dinas Kesehatan, RSUD Ratu Zalecha, Dinas Pendidikan, DPMPTSP, Dinas Sosial P2KB, Dinas PUPR, Dinas Kominfo, Satpol PP, serta Puskesmas.

Dalam kesempatan tersebut, Rahmat Dhany, Asisten Administrasi Umum Pemerintah Kabupaten Banjar menyampaikan bahwa pada 2024, Kabupaten Banjar memperoleh nilai 94,18, Grade A, Kualitas Tertinggi serta ada peningkatan dibanding tahun sebelumnya yang mendapat nilai 90,96.

“Oleh karena itu, kami mengharapkan ada arahan dan pendampingan dari Perwakilan Ombudsman RI

Provinsi Kalimantan Selatan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Banjar,” katanya.

KALIMANTAN TENGAH

MENJEMBATANI
 PELAPOR DAN PLN:
 SOLUSI DICAPAI,
 PROSEDUR DIPATUHI

PADA Februari 2025, Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Tengah menerima pengaduan terkait dugaan penyimpangan prosedur oleh PT PLN (Persero) ULP Palangka Raya Timur, yang berkaitan dengan pembongkaran instalasi listrik pada tempat usaha milik Pelapor.

Menindaklanjuti laporan tersebut, Tim Pemeriksa Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Tengah memfasilitasi pertemuan

antara Pelapor dan PT PLN ULP Palangka Raya Timur pada 4 Maret 2025, di Kantor Ombudsman. Pertemuan tersebut dihadiri oleh Pelapor serta pihak PLN yang diwakili oleh Manager dan Supervisor PT PLN ULP Palangkaraya Timur.

Dalam pertemuan itu, pihak PLN menjelaskan bahwa pemutusan sementara jaringan listrik dilakukan karena Pelapor, sebagai pelanggan Pascabayar, terlambat membayar tagihan listrik dan memiliki riwayat tunggakan sebanyak delapan kali. Berdasarkan surat nomor 0046/AGA.01.01/UIW.KSKT/2019 dari *Manager* PT PLN yang disampaikan kepada Pelapor pada tanggal 21 Februari 2025, dinyatakan bahwa pelanggan dengan riwayat keterlambatan pembayaran berulang wajib bermigrasi ke sistem meter Prabayar.

Dalam pertemuan tersebut, Pelapor menyampaikan permohonan agar tetap diperbolehkan menggunakan meter Pascabayar. Alasannya, tempat usaha tersebut merupakan bagian dari lingkungan sekolah, di mana Pelapor menyewa ruang usaha setiap bulan. Menimbang hal itu, pihak PLN memberikan kebijakan



husus dengan meminta Pelapor membuat surat pernyataan tidak akan menunggak pembayaran, yang ditandatangani di atas materai dan ditujukan kepada Manager PT PLN ULP Palangka Raya Timur.

Selanjutnya, pada 5 Maret 2025, Pelapor menginformasikan kepada Tim Pemeriksa bahwa PLN selaku Terlapor telah melakukan pemasangan kembali listrik di tempat usahanya dengan tetap menggunakan meter Pascabayar. Berdasarkan hasil pemeriksaan yang telah dilakukan, Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Tengah menyimpulkan bahwa PT PLN (Persero) ULP Palangka Raya Timur tidak terbukti melakukan penyimpangan prosedur dalam pelaksanaan pembongkaran instalasi listrik di tempat usaha milik Pelapor.

Laporan ini menjadi pembelajaran penting bagi kedua belah pihak, baik bagi Pelapor selaku pelanggan maupun bagi PT PLN (Persero) ULP Palangka Raya Timur selaku penyelenggara pelayanan publik. Bagi Pelapor, penting untuk memahami dan menaati kewajiban dalam membayar tagihan listrik tepat waktu agar tidak terjadi pemutusan layanan yang dapat mengganggu kelangsungan usaha. Sementara itu, bagi PLN, perlu terus mengedepankan pendekatan

persuasif dan memberikan informasi yang jelas dan transparan kepada pelanggan terkait kebijakan dan prosedur yang berlaku, guna mencegah terjadinya kesalahpahaman.

Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Tengah menyarankan agar PLN meningkatkan komunikasi proaktif kepada pelanggan yang memiliki riwayat tunggakan dengan memberikan peringatan dini serta edukasi mengenai konsekuensi keterlambatan pembayaran. Di sisi lain, Pelapor dan pelanggan lainnya diharapkan dapat lebih meningkatkan kepatuhan dalam memenuhi kewajiban pembayaran agar tidak terkena sanksi administratif seperti pemutusan listrik.

Kedua belah pihak diharapkan dapat menjaga hubungan komunikasi yang terbuka dan konstruktif agar setiap permasalahan dapat diselesaikan secara musyawarah, menghindari potensi konflik yang merugikan kedua belah pihak. Dengan adanya itikad baik dan kerja sama dari semua pihak, pelayanan publik ke depan diharapkan semakin berkualitas, transparan, dan akuntabel sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

KALIMANTAN TIMUR

RAKOR PENANGANAN ADUAN MASYARAKAT

KEPALA Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Timur, Mulyadin, didampingi Kepala Keasistenan Pemeriksa Laporan, Dwi Farisa, Kepala Keasistenan Pencegahan, Hamsah Fansuri, dan Asisten Pencegahan Yansen Sinaga menghadiri rapat koordinasi penanganan pengaduan Masyarakat oleh pengawas internal Polda Kaltim dan pengawas eksternal pada Selasa (25/2/2025).

Kegiatan tersebut dipimpin langsung oleh Plh. Kasubbagdumas Itwasda Polda Kalimantan Timur, Ajuan Komisarisi Hariadi dan diikuti oleh jajaran dari Ditreskrim, Ditreskrimsus, Ditresnarkoba, dan Bidpropam di Ruang Rapat Itwasda Polda Kaltim.

“Kegiatan yang kami lakukan ini merupakan usaha kami untuk menyamakan persepsi dalam penyelesaian pengaduan masyarakat serta memohon saran dan masukan dari Ombudsman RI,” ujar Hariadi.

Ia berharap untuk terus bisa bersinergi dengan Om-

budsman RI sebagai pengawas eksternal kepolisian dalam hal pelayanan publik.

Menanggapi hal tersebut, Mulyadin menyambut baik undangan rapat dari Polda kaltim. “Kami dengan senang hati bisa ikut dalam kegiatan rakor penanganan pengaduan masyarakat ini,” ujarnya. Mulyadin mengatakan bahwa adanya aduan dari masyarakat bisa menjadi tantangan untuk Polda Kaltim dalam pembenahan kualitas pelayanan publik.

Pada tahun 2025 ini Ombudsman Kaltim menerima 5 laporan/tembusan dengan status laporan tahap verifikasi di PVL, sedangkan 4 bersifat tembusan. Mulyadin juga menjelaskan bahwa adanya pengaduan Masyarakat merupakan bentuk kepercayaan publik ke pada Polda Kaltim.

“Berarti masyarakat percaya bahwa aduannya akan tertangani dan berharap semua laporan yang masuk di Ombudsman RI segera tertangani dengan baik,” katanya.

Di akhir rapat, Mulyadin mengatakan bahwa rapat koordinasi seperti ini sangat penting untuk menyamakan persepsi terhadap perkembangan penanga-

nan laporan masyarakat dan pihaknya berharap bahwa peran pengawas internal harus bekerja maksimal dalam penyelesaian laporan aduan Masyarakat. “Karena pengawas internal memiliki peran penting sebelum laporan masuk ke Ombudsman,” katanya.

KALIMANTAN UTARA

KAJIAN PENCEGAHAN MALADMINISTRASI

DALAM hal pencegahan maladministrasi di Provinsi Kalimantan Utara pada tahun 2025 ini, Ombudsman Perwakilan Kalimantan Utara melakukan 1 kajian dengan tema “Tata Kelola Penggalangan Dana pada Pendidikan Dasar di Provinsi Kalimantan Utara”.

Kajian ini bertujuan untuk me-



Ombudsman Kaltim saat Rapat Koordinasi dengan Polda Irwasda Polda Kaltim.

mahami secara mendalam praktik pungutan yang terjadi pada tingkat pendidikan dasar di Provinsi Kalimantan Utara. Fokus utama kajian adalah mengeksplorasi mekanisme pungutan, termasuk sumber, jenis, dan besaran pungutan yang diterapkan di sekolah-sekolah dasar, serta alasan di balik penerapannya.

Kajian ini juga bertujuan untuk meneliti sejauh mana pungutan tersebut sejalan dengan regulasi dan kebijakan pendidikan yang berlaku, serta apakah pungutan tersebut memberikan dampak positif atau justru menimbulkan beban bagi peserta didik dan orang tua.

Selain itu, kajian ini bertujuan untuk memberikan rekomendasi kebijakan yang dapat membantu pemerintah daerah dan pihak terkait dalam mengatur sistem penggalangan dana yang adil, transparan, dan berkelanjutan dan tidak bertentangan dengan regulasi yang berlaku. Pada Triwulan I ini, tahap kajian masih berada pada tahap deteksi.

WILAYAH JAWA, BALI, DAN NUSA TENGGARA

BANTEN

TUNTASKAN PEMBONGKARAN PAGAR LAUT

HASIL investigasi Ombudsman RI Perwakilan Banten tentang pagar laut ilegal di Kabupaten Tangerang menemukan adanya maladministrasi berupa pengabaian kewajiban hukum oleh Dinas Kelautan dan Perikanan (DKP) Provinsi Banten dalam menjalankan tugas pengawasan sumber daya kelautan.

Ombudsman meminta DKP Provinsi Banten untuk segera membongkar pagar laut secara tuntas di sepanjang pesisir utara Kabupaten Tangerang, sehingga masyarakat dapat kembali beraktivitas.



Penyelesaian pembongkaran tersebut dapat dilakukan berkoordinasi dengan KKP, TNI AL, Korps Polairud Baharkam Polri, dan pihak-pihak terkait lainnya secara optimal. Sebab, Ombudsman Banten memandang secara umum pengawasan ruang laut juga diemban oleh instansi-instansi tersebut berdasarkan amanat undang-undang.

Anggota Ombudsman RI, Yeka Hendra Fatika mengatakan, hasil Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) yang dilakukan oleh Ombudsman Perwakilan Banten ini telah disampaikan secara langsung kepada Kepala DKP Provinsi Banten. Tindakan Korektif yang diberikan Ombudsman berupa pembongkaran pagar laut dilaksanakan dalam kurun waktu 30 hari.

“Maladministrasi yang ditemukan terkait fungsi DKP Provinsi dalam pengawasan sumber daya kelautan dan perikanan di wilayah perairan laut sampai dengan 12 mil sesuai undang-undang. Fokus Ombudsman saat ini adalah bagaimana pagar laut segera dibongkar seluruhnya sehingga nelayan bisa kembali beraktivitas,” ujar Yeka dalam Konferensi Pers di Kantor Ombudsman, Jakarta Selatan pada Senin (3/2/2025).

Valuasi kerugian 3.888 nelayan terdampak, dihitung sejak Agustus 2024 hingga Januari 2025 mencapai Rp 24 miliar. Jumlah tersebut merupakan estimasi perkiraan dari Ombudsman RI yang mencakup bertambahnya pembelian bahan bakar perahu, hasil tangkapan ikan berkurang dan kerusakan kapal nelayan.

Selain itu, Ombudsman juga memberikan Tindakan Korektif agar DKP Provinsi Banten berkoordinasi dengan para pihak terkait maupun Aparat Penegak Hukum untuk menindaklanjuti adanya indikasi pelanggaran pemanfaatan ruang laut. Baik secara administratif maupun pidana, sebagai salah satu upaya penegakan hukum, pencegahan serta pemberian efek jera.

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Banten, Fadli Afriadi mengatakan, temuan dan pendapat Ombudsman terkait potensi maladministrasi dan indikasi pidana dalam status hak atas tanah. “Berdasarkan hasil pengumpulan informasi dan pemeriksaan, Ombudsman berpendapat bahwa terdapat upaya yang dilakukan oleh pihak tertentu berkaitan dengan pemagaran laut untuk memunculkan hak atas tanah di dalam wilayah atau ruang laut maupun perolehan lahan dari masyarakat secara ilegal atau bertentangan dengan hukum,” kata Fadli.

Untuk itu, lanjutnya, dalam rangka penegakan hukum, Ombudsman memandang perlu ada tindak lanjut dari Aparat Penegak Hukum guna mengusut tuntas indikasi pidana tersebut.

Menanggapi isu terkait Proyek Strategis Nasional (PSN) di sekitar lokasi yang menjadi perbincangan hangat, Fadli mengatakan, Ombudsman berpendapat bahwa informasi mengenai PSN hingga kini belum secara lengkap dan memadai disampaikan maupun disediakan oleh pemerintah. Sehingga terjadi praktik pemaksaan tafsir PSN oleh pihak-pihak tertentu untuk menekan masyarakat maupun pihak-pihak lainnya atas nama PSN.

“Ombudsman memandang perlu dilakukan evaluasi terhadap PSN serta upaya untuk menyampaikan kepada publik dan menyediakan informasi lengkap dan jelas mengenai kegiatan-kegiatan yang ditetapkan sebagai PSN bagi umum untuk mencegah penyalahgunaan istilah dan entitas PSN guna melakukan tindakan-tindakan melawan hukum dan merugikan masyarakat,” kata Fadli.

JAKARTA RAYA

PENYELESAIAN LAPORAN DAN PENCEGAHAN MALADMINISTRASI

PADA Triwulan I 2025, Ombudsman RI Perwakilan Jakarta Raya menerima 216 akses masyarakat, dengan jumlah tertinggi pada bulan Februari sebanyak 139 akses. Mayoritas akses berupa Laporan Masyarakat sebanyak 163, Konsultasi Non Laporan 52, dan Respons Cepat Ombudsman 1.

Kanal penyampaian terbanyak melalui surat (98), datang langsung (62), dan *email* (21). Sebanyak 18 laporan ditutup, terdiri dari 6 laporan tidak memenuhi syarat formil dan 12 ditutup pada tahap materiil.

Instansi yang paling banyak dilaporkan adalah Pemerintah Daerah (55), Komisi Negara/LNS (53), dan BPN (36). Terdapat satu instansi, yaitu Komisi Informasi Provinsi DKI Jakarta, yang tidak memenuhi undangan klarifikasi.

Dalam aspek pencegahan maladministrasi, kegiatan difokuskan pada penyelesaian kajian tahun sebelumnya dan penyusunan kajian tahun 2025 yang mengangkat tema potensi penundaan eksekusi aset pasca putusan pengadilan. Upaya efisiensi kelembagaan dilakukan melalui optimalisasi teknologi, seperti

penggunaan SIKD untuk surat-menyurat digital dan Zoom Meeting untuk pemeriksaan laporan masyarakat.

JAWA BARAT

RAMADAN MOMENTUM KEPEDULIAN SOSIAL MELAYANI KELOMPOK RENTAN

RIBUAN kaum dhuafa dan anak yatim piatu dari Desa Neglasari, Bojong, dan Lingasari Kecamatan Darangdan, Kabupaten Purwakarta, Provinsi Jawa Barat mendapatkan santunan dalam acara bertajuk Gerakan Santunan Untuk 1.700 Anak Yatim Piatu dan Dhuafa. Acara tersebut diselenggarakan oleh Pengurus Masjid Endan Andansih dan Komunitas Peduli Anak Yatim Piatu serta Kaum Dhuafa.

Kegiatan yang berlangsung di Masjid Endan Andasih ini dihadiri oleh sejumlah tokoh penting, termasuk Anggota Ombudsman RI, Dr. Hery Susanto dan Kepala BPKP RI Dr. Muhammad Yusuf Ateh. Acara ini menjadi momentum berharga dalam memperkuat solidaritas sosial di bulan suci Ramadan. Kehadiran para tokoh dari berbagai sektor semakin menguatkan pesan kepedulian dan gotong royong dalam membantu sesama.

“Kegiatan ini selaras dengan prinsip kesalehan sosial untuk peduli terhadap sesama, bukan hanya dalam bentuk ibadah individual, tetapi juga aksi nyata yang bermanfaat bagi masyarakat,” ujar Hery. Acara yang digelar pada Sabtu, 22 Maret 2025, pukul 16.00 ini, dihadiri Ketua Yayasan Endan Andasih Dr. H. Endang Usman dan Ketua Dewan Pengawas Iwan Setiawan.



Hery menekankan bahwa Ramadan bukan hanya tentang menjalankan ibadah ritual, tetapi juga momen untuk memperkuat kesalehan sosial. “Kesalehan individual itu penting, tetapi lebih sempurna jika diiringi dengan kesalehan sosial. Ombudsman RI mengapresiasi kegiatan ini karena sejalan dengan nilai-nilai Pancasila,” katanya.

Ia juga menyinggung tentang ajaran agama Islam yang menekankan pentingnya zakat, infak, dan sedekah sebagai bentuk kepedulian terhadap sesama. Acara ini diawali dengan kajian islami oleh KH. Agus Gustolani yang mengangkat tema Menumbuhkan Semangat Menuntut Ilmu dan Menyikapi Perbedaan dengan Bijak.

Selain itu, motivator Teh Nanda Dinda juga memberikan inspirasi kepada para peserta dengan pesan tentang pentingnya belajar sejak dini dan menikmati proses menuju kesuksesan.

Dalam kesempatan yang sama, Bang Onim, seorang pejuang kemanusiaan asal Indonesia yang aktif di Gaza Palestina, turut menyampaikan pandangannya mengenai pentingnya kepedulian sosial. “Kita harus terus menanamkan semangat berbagi, terutama kepada mereka yang membutuhkan. Apa yang dilakukan hari ini bukan hanya bermanfaat bagi penerima, tetapi juga menjadi ladang pahala bagi kita semua,” ujarnya. Kehadirannya memberikan perspektif lebih luas tentang pentingnya solidaritas, baik dalam skala lokal maupun global.

Hery juga mengingatkan bahwa negara memiliki tanggung jawab dalam melindungi kelompok rentan, sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 34 ayat (1) UUD 1945 yang menyatakan bahwa fakir miskin dan anak-anak terlantar dipelihara oleh negara. “Ombudsman RI mendukung implementasi kebijakan sosial ini, agar mereka yang berhak menerima bantuan benar-benar mendapatkan haknya,” katanya.

Menurut dia, penanganan fakir miskin tidak bisa hanya mengandalkan pemerintah, tetapi juga memerlukan sinergi antara masyarakat, organisasi sosial, dan dunia usaha. Yayasan Endan Andasih sebagai salah satu penyelenggara kegiatan ini telah lama aktif dalam berbagai program sosial yang berorientasi pada pemberdayaan masyarakat. Ketua Yayasan Endang Usman mengatakan bahwa kegiatan seperti ini harus terus digalakkan untuk menciptakan lingkungan yang lebih harmonis dan peduli.

“Kami berharap kegiatan ini bisa menginspirasi le-

bih banyak pihak untuk turut serta dalam aksi sosial demi kesejahteraan bersama,” katanya.

Di akhir acara, ribuan anak yatim piatu dan kaum dhuafa menerima santunan berupa kebutuhan pokok dan bantuan finansial. Para penerima manfaat mengungkapkan rasa syukur mereka atas kepedulian yang diberikan. Salah satu warga, Siti, menyampaikan, “Alhamdulillah, bantuan ini sangat berarti bagi kami, terutama di bulan Ramadan ini. Semoga kebaikan semua pihak yang terlibat dibalas oleh Allah SWT.”

Sebagai bentuk tugas, fungsi dan kewenangannya, Ombudsman RI berperan aktif dalam memastikan transparansi dan efektivitas program sosial yang menyentuh masyarakat.

“Kami juga mendukung kebijakan yang berpihak pada masyarakat kecil. Ke depan, Ombudsman RI akan memperkuat pengawasan terhadap implementasi program bantuan sosial, agar tepat sasaran dan benar-benar memberikan manfaat sosial,” kata Hery.

JAWA TENGAH

MENGAWASI KETERSEDIAAN GAS LPG 3 KG

KEPALA Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Tengah, Siti Farida dan Kepala Pencegahan Maladministrasi Ombudsman Jawa Tengah, Sabarudin Hulu mendatangi Kantor PT Pertamina Patra Niaga Regional Jawa Bagian Tengah pada Selasa (11/2/2025). Kunjungan diterima oleh Area Manager Pertamina Patra Niaga Regional Jawa Tengah, Taufiq Kurniawan beserta tim.

Adapun hasil pertemuan membahas terkait pengawasan dan ketersediaan gas LPG 3 kg di wilayah Jawa Tengah dan secara khusus pelayanan di area Kota Semarang.

Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Tengah memberikan perhatian dalam memastikan penyelenggaraan pelayanan publik atas penyaluran dan ketersediaan gas LPG 3 Kg, lebih-lebih pelayanan kepada kelompok rentan.

Pihak PT Pertamina Patra Niaga Regional Jawa Bagian Tengah, berterima kasih atas pemantauan yang dilakukan oleh Perwakilan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah, dan akan memberikan perhatian atas saran dan masukan terkait hasil pemantauan pelayanan agen gas LPG 3 kg termasuk pangkalan dan



pengecer, agar warga terlayani dan tidak kesulitan dalam mendapatkan gas LPG 3 Kg di wilayah Jawa Tengah.

DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

KOLABORASI DENGAN KOMISI NASIONAL DISABILITAS AWASI SPMB

PERWAKILAN Ombudsman RI Provinsi DI Yogyakarta berkoordinasi dengan Komisi Nasional Disabilitas (KND) terkait pengaduan pelayanan publik dan akses bersekolah bagi anak penyandang disabilitas dalam Sistem Penerimaan Murid Baru (SPMB) pada Selasa (18/3/2025) di Kantor Ombudsman DI Yogyakarta.

Turut hadir dalam pertemuan Komisioner KND, Eka Prastama Widiyanta beserta jajaran yang diterima langsung oleh Kepala Perwakilan Ombudsman RI DI Yogyakarta, Muflihul Hadi.

Maksud dan tujuan koordinasi tersebut antara lain meminta informasi dan data terkait pelayanan penerimaan siswa didik baru (sebelumnya PPDB), khususnya kepada siswa/calon siswa yang berkebutuhan khusus (disabilitas), dan juga peninjauan untuk berkolaborasi melakukan pemantauan bersama terkait pelaksanaan

Sistem Penerimaan Murid Baru tahun 2025 di Daerah Istimewa Yogyakarta.

Disampaikan bahwa KND sebenarnya tidak hanya menangani laporan/aduan menyangkut bidang pendidikan saja, namun juga pengawasan secara menyeluruh atas layanan publik kepada masyarakat penyandang disabilitas. Sebagai lembaga yang dibentuk sejak 2021, KND berupaya menggali informasi terkait problematika pelayanan publik, termasuk upaya-upaya meminimalkan terjadinya pelayanan publik yang kurang optimal kepada penyandang disabilitas.

Dalam pertemuan tersebut Perwakilan Ombudsman DIY menyampaikan temuan dan laporan pelayanan publik kepada penyandang disabilitas, khususnya di wilayah DI Yogyakarta. Di antaranya terkait masalah dalam PPDB tingkat SMP di Kota Yogyakarta pada tahun 2024 dan solusi atas persoalan tersebut. Selain itu juga persoalan lain yang dialami penyandang disabilitas dalam pelayanan publik, seperti perbankan, pemerintahan dan lainnya.

Terungkap bahwa untuk pelayanan sektor pendidikan, sudah ada peraturan yang memerintahkan masing-masing pemerintah kabupaten/kota termasuk provinsi, untuk memiliki Unit Layanan Disabilitas (ULD). Namun dalam prakteknya di DIY, baru Kota Yogyakarta yang memiliki unit khusus tersebut. Hara-



Foto Bersama Tim KND dan ORI Perwakilan DIY.

pannya ke depan, Perwakilan Ombudsman RI DIY dapat mendorong keberadaan unit tersebut di seluruh kabupaten/kota secara nyata, sehingga manfaatnya dapat langsung dirasakan masyarakat.

Kedua lembaga juga sepakat untuk berkolaborasi mendorong terwujudnya pelayanan publik yang baik dan berkeadilan, terutama kepada penyandang disabilitas, baik dalam dunia pendidikan khususnya, maupun dalam pelayanan publik lain pada umumnya.

JAWA TIMUR

POTENSI MALADMINISTRASI PADA PENDING CLAIM BPJS KESEHATAN

SENGKETA klaim pembiayaan antara ratusan rumah sakit di Jawa Timur dengan BPJS Kesehatan me-

rupakan masalah krusial pelayanan publik. *Pending claim* pembayaran layanan kesehatan patut dilihat dari segi potensi maladministrasi yang ditimbulkan.

“Rumah sakit dan BPJS Kesehatan merupakan prana layanan publik yang amat vital dalam penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Nasional. *Pending claim* bisa menghambat penyediaan alat kesehatan dan kefarmasian, logistik penunjang dan jasa layanan medis terstandarisasi. Muaranya terjadi penundaan berlarut atau bahkan tidak diberikannya layanan kesehatan oleh pihak rumah sakit kepada pasien yang dapat mengancam keselamatan jiwa,” kata Anggota Ombudsman RI, Robert Na Endi Jaweng, Sabtu (1/2/2025).

Menurut Robert ada beberapa hal yang harus diperbaiki. Pertama, Pemerintah wajib mengantisipasi sengketa klaim agar tidak menimbulkan maladministrasi layanan kepada pasien. “Pemerintah harus me-

mastikan semua pihak menjalankan kewajiban dan mendapatkan hak, merujuk Permenkes No 3 Tahun 2023. Rumah sakit mengajukan klaim sesuai ketentuan, lalu berdasarkan administrasi yang benar dan lengkap maka pihak BPJS melakukan verifikasi dan membayarkan klaim layanan kesehatan tepat waktu,” katanya.

Kedua, BPJS Kesehatan harus lebih transparan ke pihak pemda dan membangun komunikasi dengan organisasi perhimpunan rumah sakit apabila ada potensi hambatan klaim rumah sakit. Ia menilai pihak BPJS saat ini cenderung pasif, kurang persuasif dan membiarkan masalah sengketa klaim ini terus menumpuk, padahal berlarutnya pembayaran klaim jelas berdampak terhadap merosotnya kualitas pelayanan kesehatan.

Ketiga, rumah sakit harus lebih akuntabel dan terus diawasi agar tidak melakukan *fraud* dalam klaim tarif INA-CBGs. “Pembayaran klaim itu hak setiap fasyankes yang telah melaksanakan kewajiban pelayanannya. Namun, rumah sakit juga wajib memastikan laporan administrasi layanan sudah sesuai standar dan bebas dari tindak kecurangan seperti klaim fiktif, manipulasi diagnosis dan praktik *fraud* lainnya,” kata Robert.

Keempat, pemda diminta untuk lebih proaktif dalam merespons pending claim ini “Pemerintah tidak semata hanya berperan sebagai mediator saat sengketa sudah terjadi. Peran sebagai pemadam kebakaran tersebut harus dilapisi dengan upaya-upaya preventif. Untuk itu, pada ranah kebijakan, kami minta Pemda memitigasi potensi sengketa dengan membuat Perkada ihwal sanksi terhadap pihak yang tidak memenuhi kewajibannya. Selanjutnya pada ranah pengawasan pihak pemda perlu melakukan pemantauan terhadap proses klaim secara rutin”.

Kelima, klaim pembayaran pelayanan kesehatan harus bebas maladministrasi dan terlaksana sesuai dengan standar tata kelola yang akuntabel. Kasus di Jatim ditengarai juga terjadi di daerah lain. Ombudsman meminta Kementerian Kesehatan melakukan evaluasi tuntas atas klaim fasyankes ke BPJS sejak laporan pelaksanaan layanan hingga penetapan status klaim. Selanjutnya dapat lebih tegas melakukan penegakan hukum dan pemberian sanksi bagi para pihak yang melakukan maladministrasi.

Ombudsman RI mengimbau masyarakat untuk menyampaikan pengaduan/laporan jika mengalami atau

menyaksikan tindakan maladministrasi pada klaim pembayaran layanan kesehatan melalui berbagai kanal resmi Ombudsman yang tersedia di pusat dan kantor-kantor perwakilan di 34 provinsi.

BALI

KOLABORASI DENGAN KEMENKUMHAM TINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN HUKUM

SUASANA hangat menyelimuti Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bali pada Senin, 24 Februari 2025, saat Kepala Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM (Kemenkumham) Bali, Wahyu Eka Putra, beserta jajarannya, melakukan audiensi dengan Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bali, Ni Nyoman Sri Widhiyanti.

Pertemuan ini menjadi momentum penting dalam mempererat tali silaturahmi dan memperkuat kerja sama antara Kemenkumham dan Ombudsman Bali. Kedua instansi sepakat untuk terus bersinergi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat.

Dalam audiensi tersebut, Wahyu Eka Putra, menyampaikan urgensi kolaborasi antarinstansi dalam mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi Kemenkumham Bali.

Kolaborasi tersebut mencakup harmonisasi Peraturan Daerah (Perda), peningkatan pelayanan administrasi hukum umum, serta optimalisasi pendaftaran dan perlindungan Hak Kekayaan Intelektual (HKI).

Wahyu Eka Putra menegaskan komitmen Kemenkumham Bali untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan hukum kepada masyarakat. Sinergitas dengan Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bali dipandang sebagai langkah strategis dalam menjamin transparansi, akuntabilitas, dan kesesuaian pelayanan dengan ekspektasi masyarakat.

Transformasi Kemenkumham mendorong kolaborasi erat dengan Ombudsman Bali. Wahyu Eka Putra meyakini, kerja sama ini akan memperkuat kemampuan Kemenkumham dalam memberikan pelayanan yang adaptif dan inovatif.

Ni Nyoman Sri Widhiyanti mengatakan komitmen Ombudsman untuk memastikan pelayanan publik yang berkualitas dan sesuai harapan masyarakat melalui pengawasan dan masukan konstruktif.



Kaper ORI Bali dan Kanwil Kemenkumham Bali.

Audiensi ini diproyeksikan sebagai langkah awal dalam membangun sinergitas yang lebih kokoh antara Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Bali dan Ombudsman RI Provinsi Bali.

Kedua belah pihak menegaskan komitmen untuk menjaga komunikasi dan koordinasi yang berkelanjutan, dengan tujuan mewujudkan pelayanan hukum yang lebih berkualitas, transparan, dan berkeadilan bagi seluruh masyarakat Bali.

NUSA TENGGARA BARAT

AWASI TINDAK LANJUT LAPORAN
KELOMPOK MARGINAL TERKAIT LAYANAN
ADMINDUK DI LOMBOK TIMUR

PERWAKILAN Ombudsman RI Provinsi NTB melakukan pengawasan pelayanan administrasi kepen-

dudukan di Desa Loyok, Kabupaten Lombok Timur.

Kegiatan ini sebagai tindak lanjut dari agenda sebelumnya, yakni *Ombudsman On The Spot* bersama Lembaga Pengembangan Sumber Daya Mitra (LPSDM).

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi NTB, Dwi Sudarsono mengatakan, pihaknya menerima laporan 16 orang belum mendapatkan dokumen Adminduk di Desa Loyok. Yakni KTP, KK, dan akta kelahiran. Mereka yang masuk dalam laporan di antaranya, lansia, ODGJ, dan berkebutuhan khusus lainnya.

“Kami datang bersama Tim Pemeriksaan Laporan Ombudsman dalam rangka menindaklanjuti laporan masyarakat di Desa Loyok, yang belum mendapatkan pelayanan Adminduk,” ujarnya.

Dwi menambahkan, Ombudsman telah berkoordinasi dengan Dinas Dukcapil Kabupaten Lombok Timur terkait laporan tersebut.



Perekaman salah satu lansia yang sama sekali belum memiliki data kependudukan di Desa Loyok, Kabupaten Lombok Timur.

“Kami datang bersama-sama dengan Dinas Dukcapil Kabupaten Lombok Timur, yang langsung membawa petugas dan alat rekam. Sehingga perekaman bisa langsung di rumah masyarakat. Mengingat beberapa masyarakat yang menyampaikan laporan merupakan lansia dan disabilitas,” katanya.

Ombudsman NTB mengapresiasi Dinas Dukcapil Kabupaten Lombok Timur yang sangat responsif.

Sekretaris Dinas Dukcapil Kabupaten Lombok Timur mengatakan, pihaknya berterima kasih dan mengapresiasi tindak lanjut cepat Ombudsman. “Kami langsung membentuk tim dan hari ini kami selesaikan semua. Alhamdulillah semua masyarakat ada di tempat dan bisa dilakukan perekaman dalam waktu yang tidak terlalu lama. Kami akan cetak dan serahkan kembali ke masyarakat dokumen Adminduk yang diperlukan berupa KTP, KPK dan akta kelahiran” ujarnya.

Pihaknya juga berharap, masyarakat Kabupaten

Lombok Timur yang belum memiliki dokumen Adminduk untuk segera melapor kepada Dinas Dukcapil melalui pemerintah terdekat, baik kepala dusun, kepala desa ataupun UPT Dukcapil terdekat.

“Kami targetkan Tuntas Administrasi Kependudukan untuk Masyarakat Marginal dan Disabilitas, sesuai dengan program Dukcapil, Tuak Manis,” katanya.

NUSA TENGGARA TIMUR

PEMBATASAN HARI RAWAT PASIEN JKN

PEMBATASAN hari rawat inap peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) banyak dikeluhkan kepada Ombudsman RI Perwakilan Provinsi NTT. Keluhan tersebut menjadi permasalahan berulang yang diinformasikan kepada Ombudsman pada Tahun 2024.

Dalam sejumlah kasus, persetujuan pemulangan pasien rawat inap dari Dokter Penanggung Jawab Pasien diterbitkan terhadap pasien JKN dalam kondisi terpasang alat bantu pernapasan dan pendarahan pasca operasi, sehingga hal ini menyulitkan pasien.

Selain itu, keberatan keluarga pasien terhadap pemulangan acapkali tidak dindahkan oleh rumah sakit.

Terhadap keluhan tersebut Perwakilan Ombudsman RI Provinsi NTT melakukan beberapa langkah tindak lanjut berupa berkoordinasi dengan rumah sakit dan BPJS Kesehatan, menjelaskan kepada pasien/keluarga pasien bahwa pemulangan pasien merupakan pertimbangan dokter penanggung jawab berdasarkan indikasi medis dan menyarankan pasien untuk terlebih dahulu menyampaikan keluhan kepada internal rumah sakit/ petugas BPJS Kesehatan di Rumah Sakit.

Meski demikian keluhan dengan substansi yang sama terus berulang sehingga Ombudsman menggelar rapat koordinasi bersama rumah sakit, dinas kesehatan dan BPJS Kesehatan.

Untuk memenuhi harapan pasien. Ombudsman menyampaikan beberapa saran kepada rumah sakit, dinas kesehatan dan BPJS Kesehatan antara lain, pertama: bahwa setiap rumah sakit agar memastikan pemenuhan hak Komunikasi Informasi dan Edukasi (KIE) kepada pasien secara memadai dari DPJP jika pembatasan waktu rawat berdasarkan indikasi medis

yang mengharuskan pasien pulang.

Kedua; agar BPJS Kesehatan Cabang Kupang melakukan monitor terhadap poin-poin kesepakatan dalam Perjanjian Kerja Sama antara BPJS dan Faskes sehingga memastikan agar seluruh poin perjanjian tersebut dilaksanakan.

Ketiga; dalam hal terjadi komplain/pengaduan dari masyarakat terkait pelayanan rumah sakit kepada Ombudsman RI Provinsi NTT, maka koordinasi akan dilakukan ke PIC pelayanan pengaduan masing-masing rumah sakit.

Jika dalam kurun waktu tertentu koordinasi tersebut tidak ditanggapi maka Ombudsman RI Provinsi NTT akan meneruskan pengaduan ke direktur rumah sakit masing-masing.

Keempat; Dinas Kesehatan agar melaksanakan peran pembinaan dan pengawasan pelaksanaan JKN di daerah berupa melakukan monitoring dan evaluasi serta pencegahan penanganan kecurangan pelaksanaan JKN di daerah.

WILAYAH SULAWESI

SULAWESI UTARA

PENGADUAN MASYARAKAT ATAS
 PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

**Dokumentasi
 Pemeriksaan
 Laporan
 Masyarakat**





SELAMA Triwulan I tahun 2025, Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara menerima 52 akses pengaduan yang terdiri dari 45 Laporan Masyarakat dan 7 Konsultasi Non Laporan.

Adapun Laporan Masyarakat yang telah ditutup pada triwulan I 2025 adalah sejumlah 93, yang terdiri dari 15 Laporan Masyarakat ditutup pada tahap Penerimaan dan Verifikasi (4 LM tidak memenuhi syarat formil dan 11 LM tidak memenuhi syarat materiil) dan 78 Laporan Masyarakat ditutup pada tahap pemeriksaan.

Instansi yang banyak dilaporkan oleh masyarakat adalah yang penyelenggara layanan dengan substansi permasalahan layanan perhubungan dan infrastruktur, ketenagakerjaan, perbankan dan agraria. Jenis dugaan maladministrasi yang banyak dilaporkan adalah terkait permasalahan Penundaan Berlarut dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Untuk pencegahan maladministrasi, Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Utara melakukan Kegiatan Kajian Kebijakan (*Rapid Assessment*) hingga tahap deteksi, dengan tema “Tata Kelola Pendanaan Pendidikan pada SMA dan SMK yang Diselenggarakan Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara yang Bersumber dari Dana Peran Serta Masyarakat”.

Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara

pada 31 Januari 2025 melakukan Sosialisasi Pelayanan Publik pada seluruh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil seluruh Kabupaten/Kota se-Provinsi Sulawesi Utara. Kegiatan tersebut difasilitasi oleh Dinas Kependudukan, Pencatatan Sipil, dan Keluarga Berencana Daerah Provinsi Sulawesi Utara.

SULAWESI TENGAH

KUNJUNGAN KEPALA
KANWIL DITJENPAS

PERWAKILAN Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Tengah menerima kunjungan kelembagaan Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pemasarakatan (Ditjenpas) Sulawesi Tengah di Kantor Ombudsman RI Sulteng, Jalan dr. Wahidin, Palu, Senin (24/2/2025).

Kunjungan tersebut dalam rangka silaturahmi Ditjenpas setelah mengalami perubahan nomenklatur yang sebelumnya dalam struktur Kementerian Hukum dan HAM menjadi Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan.

Kepala Kantor Wilayah Ditjenpas Sulteng, Bagus Kurniawan bersama rombongan diterima langsung oleh Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulteng, M. Iqbal Andi Magga didampingi oleh para Kepala Keasistenan dan Asisten.

Ombudsman RI sebagai lembaga yang diamanahkan oleh negara sesuai dengan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI menjalankan fungsi dan kewenangannya dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik berharap agar hubungan antara Ombudsman RI dengan pemerintah daerah, kementerian maupun lembaga negara bisa terjalin dengan baik dan terus bersinergi untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima bagi masyarakat.

“Koordinasi serta komunikasi merupakan langkah konkret dalam melaksanakan fungsi pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sehingga proses birokrasi pada penyelenggaraannya tidak menim-



Foto bersama Ombudsman RI Sulteng dengan Kanwil DITJENPAS Sulteng.

bulkan kendala pada masyarakat,” kata Iqbal.

Berkaitan dengan hal tersebut, Bagus Kurniawan berharap Ombudsman RI dapat memberikan saran serta rekomendasi kepada Kanwil Ditjenpas, khususnya dalam penyelenggaraan pelayanan kepada warga binaan yang menjadi tanggung jawab dan berada pada naungan mereka terlebih apabila terdapat indikasi maladministrasi.

“Kami berharap agar Ombudsman RI terus memberikan saran dan rekomendasi dan selalu menjalin komunikasi untuk mewujudkan pelayanan publik yang baik bagi warga binaan kami,” katanya.

Pada pertemuan tersebut, baik Ombudsman RI maupun Kanwil Ditjenpas membahas langkah-langkah dan program strategis dalam rangka efisiensi anggaran yang diterapkan oleh negara kepada kementerian dan lembaga. Perlu memaksimalkan potensi dan menciptakan inovasi dalam menyiasatinya agar program-program sebelumnya yang dianggap penting dapat terlaksana walaupun dengan keterbatasan anggaran.

Dalam kesempatan itu Kepala Perwakilan Ombuds-

man RI Sulteng mengaku akan siap memberikan saran dan rekomendasi sesuai dengan tupoksi dan koridor kelembagaan. “Kami selalu siap dan sedia dalam mengawal penyelenggaraan pelayanan publik dan bisa berkontribusi memberikan saran yang bersifat konstruktif kepada kementerian maupun lembaga lainnya terkhusus Kanwil Ditjenpas dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang baik bagi masyarakat,” katanya.

SULAWESI SELATAN

MINYAKKITA DIJUAL DI ATAS HET
DI MAKASSAR

OMBUDSMAN Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan melakukan inspeksi kesiapan fasilitas dan pemantauan harga kebutuhan pokok di Pasar Terong, Makassar, pada Jumat (28/2/2025). Inspeksi ini dipimpin oleh Kepala Perwakilan Ombudsman Ismu Iskandar didampingi oleh Kepala Dinas Perdagangan Kota Makassar, Arlin Ariesta.



Ombudsman Sulsel inspeksi kesiapan fasilitas Pasar Terong, Makassar jelang Ramadan, Jumat (28/02/2025).

Dalam pemantauan harga kebutuhan pokok jelang bulan Ramadan, Ombudsman menemukan bahwa harga jual MinyakKita dijual dengan harga Rp 16.500 per liter, melebihi Harga Eceran Tertinggi (HET) Rp 15.700 per liter.

“Harga kebutuhan pokok yang naik menjelang Ramadan tentu menjadi perhatian utama kami. Salah satu yang mencolok adalah kenaikan harga cabai yang mencapai Rp 90.000 per kilogram,” kata Ismu.

Sejumlah pedagang juga mengeluhkan dihentikannya stok Beras SPHP (Program Stabilisasi Pasokan dan Harga Pangan), yang selama ini menjadi solusi bagi masyarakat dalam mendapatkan beras dengan harga terjangkau. Menurut Kepala Dinas Perdagangan Kota Makassar, penyaluran beras SPHP oleh Bulog telah dihentikan sejak 7 Februari 2025.

“Kami berharap agar program SPHP dapat segera dilanjutkan, karena beras dengan HET Rp 12.500 per kilogram sangat membantu masyarakat dibandingkan dengan harga beras kualitas serupa yang saat ini mencapai Rp 14.000 per kilogram,” kata salah seorang pedagang Pasar Terong.

Dalam inspeksi tersebut, Ombudsman juga menemukan bahwa fasilitas penunjang seperti toilet dan ruang kesehatan tidak tersedia di Pasar Terong.

Selain itu, pemanfaatan gedung pasar belum digunakan sebagaimana mestinya, terlihat dari masih banyaknya pedagang yang berjualan di bahu dan badan jalan di sekitar area pasar.

“Kondisi ini menunjukkan perlunya perhatian serius dari pihak pengelola pasar dan pemerintah daerah agar fasilitas yang ada bisa dimanfaatkan dengan optimal serta memberikan kenyamanan bagi pedagang dan pembeli. Apalagi kita tahu, secara konsisten pasar menghasilkan limbah,” ujar Ismu Iskandar.

Keberadaan fasilitas penunjang dinilai sangat penting untuk menjamin kenyamanan dan keamanan baik bagi pedagang maupun pembeli. Akibat tidak tersedianya fasilitas-fasilitas tersebut, kondisi Pasar Terong belum memenuhi standar sebagaimana diatur dalam peraturan tersebut.

Ombudsman RI Perwakilan Sulsel menegaskan bahwa pihaknya akan terus memantau perkembangan harga dan ketersediaan kebutuhan pokok, serta mendorong pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas fasilitas di pasar tradisional demi kenyamanan masyarakat.

SULAWESI BARAT

DUGAAN MALADMINISTRASI SELEKSI ASN PPPK DI PASANGKAYU

OMBUDSMAN Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sulawesi Barat menggelar rapat koordinasi terkait laporan dugaan maladministrasi pada seleksi Aparatur Sipil Negara (ASN) Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) di Kabupaten Pasangkayu. Rapat yang berlangsung pada 18 Februari 2025 di kantor Ombudsman Sulbar ini difokuskan pada ka-



Rapat koordinasi terkait laporan dugaan maladministrasi seleksi ASN PPPK Kabupaten Pasangkayu.

sus seleksi PPPK di salah satu sekolah dasar di Pasangkayu.

Kepala Ombudsman Sulawesi Barat, Fajar Sidiq, membuka rapat dengan menekankan pentingnya mencari akar permasalahan dan solusi yang bijak.

“Rapat koordinasi ini memberikan kesempatan kepada pihak-pihak terkait untuk memberikan informasi dan klarifikasi atas laporan yang kami terima. Hal ini penting untuk mendapatkan gambaran yang komprehensif dan akurat tentang kejadian yang sebenarnya,” katanya.

Fajar menambahkan bahwa rapat koordinasi tersebut bertujuan untuk menemukan cara penyelesaian masalah yang dihadapi dan mencegah kejadian serupa di masa depan.

Rapat dihadiri oleh tim pemeriksa Ombudsman, Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga (Disdikpora) Kabupaten Pasangkayu, dan Badan Kepegawaian Pe-

ngembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Pasangkayu.

Fokus permasalahan yang disampaikan oleh pelapor adalah adanya ketidakjelasan verifikasi dan validasi berkas salah satu peserta yang dinyatakan lulus pada seleksi ASN PPPK oleh Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Pasangkayu pada tahun 2024. Hal tersebut digugat oleh pelapor mengingat adanya dugaan kelalaian di dalam proses tersebut.

Sebagai bagian penting dari hasil rapat itu, Ombudsman menyarankan Disdikpora Kabupaten Pasangkayu untuk melakukan rapat internal dengan pihak sekolah, termasuk kepala sekolah dan operator Dapodik, untuk menyelesaikan masalah seleksi PPPK yang laporannya telah berproses di Lembaga yang bertugas mengawasi pelayanan publik tersebut.

“Dengan mengungkap akar permasalahan dan memberikan saran perbaikan, rapat ini juga bertujuan

untuk mencegah terjadinya maladministrasi serupa dalam proses seleksi ASN di masa mendatang,” kata Fajar.

SIDAK KAWASAN PELABUHAN NUSANTARA KENDARI

Hal ini menunjukkan bahwa koordinasi antar instansi terkait dalam mengelola arus mudik telah berjalan dengan efektif.

SOROTI KONDISI TROTOAR DAN DRAINASE BERLUBANG



Pelabuhan Nusantara Kota Kendari.

PERWAKILAN Ombudsman RI Sulawesi Tenggara inspeksi mendadak pelayanan publik di kawasan Pelabuhan Nusantara Kendari untuk memastikan perjalanan mudik dapat terselenggara dengan baik pada Selasa (25/3/2025).

Kepala Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Tenggara, Mastri Susilo, menyatakan bahwa arus mudik di wilayah tersebut berjalan lancar tanpa kendala teknis yang signifikan.

Dalam pemantauan langsung di lapangan, jalur arus balik dari Kendari ke Raha hingga Bau-Bau terpantau tertib, dengan tata kelola di pelabuhan yang dinilai cukup baik.

PERWAKILAN Ombudsman RI Provinsi Gorontalo menyoroiti fasilitas pelayanan publik bagi pejalan kaki di Jalan 23 Januari, Kecamatan Kota Selatan, Kota Gorontalo, Provinsi Gorontalo yang dinilai membahayakan masyarakat. Hal tersebut disampaikan oleh Kepala Perwakilan Ombudsman RI Gorontalo, Muslimin B Putra pada Senin (17/2/2025).

Muslimin B Putra mengatakannya bahwa kondisi trotoar dan drainase di wilayah itu terdapat lubang yang harusnya ditutup. “Fasilitas publik yang ada di Kota Gorontalo ini belum maksimal, karena ternyata banyak korban yang ditimbulkan oleh fasilitas publik yang belum tertangani dengan baik,” ucap Muslimin.

Pihaknya meminta Pemerintah Kota Gorontalo untuk segera membenahi infrastruktur publik berupa trotoar dan drainase yang menjadi sarana jalan bagi

masayarakat.

Muslimin menjelaskan, pada perayaan Cap Go Meh beberapa hari yang lalu, sejumlah warga terjatuh ke dalam lubang di drainase yang tidak tertutup itu.

“Banyak korban yang jatuh di lubang yang ditinggalkan oleh kontraktornya, karena saya dengar ini adalah anggaran Pemulihan Ekonomi Nasional (PEN) dan saya yakin PEN ini sudah berakhir masa anggarannya,” kata dia.

Muslimin juga meminta kepada Pemerintah Kota Gorontalo untuk mengalokasikan anggaran perbaikan dan perawatan infrastruktur trotoar dan drainase di sekitar jalan 23 Januari tersebut.



Kepala Perwakilan Ombudsman Gorontalo, Muslimin B. Putra, melihat kondisi trotoar dan drainase di gorontalo.

“Tentunya dengan memperhatikan instruksi Presiden terkait dengan efisiensi, kami meminta tetap dialokasikan anggarannya demi kenyamanan masyarakat pejalan kaki,” kata Muslimin.

Menurutnya, hal itu mengandung unsur kerugian material dan imaterial bagi masyarakat Kota Gorontalo. Ombudsman akan melakukan pertemuan terkait hal itu agar dapat tangani secara maksimal dan terukur sesuai dengan peraturan perundangan.

Menurut Muslimin, para pejalan kaki memiliki hak atas ketersediaan fasilitas pendukung, seperti trotoar, tempat penyeberangan dan fasilitas lainnya yang diatur dalam undang-undang. Pejalan kaki memiliki hak untuk mendapatkan prioritas saat sedang menyeberang jalan di tempat penyeberangan, serta memiliki hak untuk penggunaan trotoar yang baik.

Ia menambahkan, standar penutup drainase, baik saluran terbuka maupun tertutup, harus mempertimbangkan keamanan, ketahanan beban, dan estetika,

dengan material seperti beton, besi cor, atau besi tuang menjadi pilihan umum.

WILAYAH MALUKU DAN PAPUA

MALUKU

WARGA LEIHITU ANTUSIAS TERAS PELAYANAN PUBLIK

PERWAKILAN Ombudsman RI Provinsi Maluku berkolaborasi dengan Kantor Cabang BPJS Kesehatan Ambon, Dinas Kesehatan Provinsi Maluku, Pemerintah Daerah Maluku Tengah melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Sosial, Puskesmas Hitu serta Pemerintah Negeri Hitumessing menyelenggarakan Teras Pelayanan Publik, di depan Kantor Pemerintah Negeri Hitumessing, Kamis (27/02/2025).

Kepala Perwakilan Ombudsman Maluku, Hasan



Antusiasme warga dalam kegiatan Teras Pelayanan Publik, Kamis (27/02/2025).

Slamat mengatakan bahwa kegiatan ini bertujuan memaksimalkan pelayanan di berbagai sektor dengan mendekatkan diri kepada masyarakat khususnya di Kecamatan Leihitu.

“Pelayanan yang kami maksud adalah terkait kepengurusan Adminduk, pemeriksaan kesehatan dan pemberian obat secara gratis, pendaftaran BPJS kesehatan dan banyak lagi,” katanya.

Beberapa instansi pemerintah yang turut datang memberikan pelayanan secara langsung ialah Kantor Cabang BPJS Kesehatan Ambon, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Tengah, Dinas Sosial Kabupaten Maluku Tengah serta Puskesmas Hitu.

Masyarakat dapat mengakses program yang disediakan oleh setiap instansi pemerintah yang hadir tanpa dipungut biaya dan hanya membawa berkas-berkas yang dibutuhkan seperti KTP dan KK.

Hasan juga melanjutkan bahwa beberapa program

yang dapat diakses masyarakat antara lain Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat, Pelayanan Administrasi dan Informasi BPJS, DTKS dan Rekomendasi BPJS Kesehatan, Pelayanan Kesehatan Posbindu dan Posyandu serta Pembuatan Administrasi Kependudukan.

Sekitar 500 orang datang memenuhi pelataran Kantor Pemerintah Negeri Hitumessing untuk mengakses program-program pemerintah yang disediakan.

Lebih dari 50 orang melakukan perekaman kartu identitas resmi dan mendapatkan KTP yang diserahkan secara langsung oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

“Masyarakat khususnya di 4 desa yakni Desa Hitumessing, Hitu Lama, Mamala dan Morella datang dengan antusias, hampir 500 orang memenuhi pelataran kantor,” katanya.

Salah satu pengguna layanan, Fira yang berdomisili di Leihitu mengaku sudah menantikan momen ini dan merasa terbantu.

“Dengan kegiatan hari ini, saya sendiri sangat terbantu terutama dalam hal pengurusan administrasi di Disdukcapil yang langsung jadi hari ini,” katanya.

Senada dengan Fira, Fatimawa salah satu pengguna layanan yang berasal dari Negeri Hitu Lama juga sangat terbantu dalam pengurusan Akta Kematian, Akta Kelahiran dan KTP sekaligus karena tidak harus menyeberang ke Masohi, ibukota Kabupaten Maluku Tengah.

“Kalau di sini, kita tidak perlu keluar biaya besar untuk menyeberang ke Kantor Disdukcapil Masohi, jadi saya pribadi sangat terbantu dan berharap kegiatan ini dapat dilakukan sesering mungkin,” ujarnya.

Hasan berharap melalui kegiatan kolaborasi ini, masyarakat khususnya di seluruh Kecamatan Leihitu yang hadir dapat terbantu dalam pengurusan berbagai aspek terkait Kesehatan, Bantuan Pemerintah dan Adminduk serta menekan biaya perjalanan untuk menyeberang ke Ibukota Kabupaten Maluku Tengah, Masohi.

Dia juga memberikan apresiasi kepada semua pihak yang membantu kegiatan Teras Pelayanan Publik ini.

“Semoga kolaborasi ini dapat berlanjut dan menjadi agenda tetap demi memberikan pelayanan yang cepat, mudah dan nyaman bagi masyarakat,” katanya.

MALUKU UTARA

OMBUDSMAN MASUK DESA, PERMUDAH WARGA DALAM PELAYANAN PUBLIK

OMBUDSMAN Republik Indonesia Perwakilan Maluku Utara menggelar kegiatan Ombudsman Masuk Desa di Desa Maitara Selatan, Kota Tidore Kepulauan.

Kegiatan ini bertujuan untuk menerima dan memverifikasi laporan masyarakat (PVL On The Spot), serta meningkatkan pemahaman warga mengenai pelayanan publik.

Acara yang berlangsung di aula desa tersebut menghadirkan narasumber, antara lain Ketua Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Aljufri, Ketua Keasistenan Pemeriksaan Laporan Akmal, dan Kepala Desa Maitara Selatan Rafik Sabtu.

Kepala Ombudsman RI Perwakilan Maluku Utara, Iriyani Abd. Kadir, mengatakan bahwa program Ombudsman Masuk Desa merupakan wujud komitmen lembaganya dalam memastikan pelayanan publik ber-

jalan sesuai aturan.

“Kami datang ke Desa Maitara Selatan untuk bersilaturahmi dengan warga sekaligus memastikan bahwa layanan publik di sini berjalan dengan baik,” katanya pada Rabu, 26 Februari 2025.

Iriyani menambahkan bahwa kegiatan *PVL On The Spot* merupakan salah satu program yang sudah berjalan selama beberapa tahun terakhir. Tahun ini, Ombudsman fokus pada pengawasan terhadap kebijakan pemerintah yang telah maupun belum dijalankan.

“Tentu kami memastikan apakah kebijakan itu sesuai dengan aturan atau tidak. Fokus utama kami adalah pada penyelenggaraan pelayanan publik,” katanya.

Selain itu, Ombudsman juga berperan dalam mengawasi berbagai aspek pelayanan publik, termasuk distribusi bantuan sosial dan administrasi kependudukan.

“Jika ada hambatan dalam pelayanan, misalnya warga kesulitan mendapatkan dokumen kependudukan atau mengalami kendala saat menerima bansos, maka itu menjadi tugas kami untuk mengawasi dan memastikan solusinya,” katanya.

Dalam kesempatan tersebut, Iriyani mengapresiasi kualitas pelayanan publik di Kota Tidore Kepulauan, yang telah mencapai zona hijau dalam penilaian kepatuhan. Namun, ia juga menekankan bahwa mempertahankan prestasi tersebut bukan hal mudah.

“Untuk tetap berada di zona hijau, diperlukan langkah-langkah konkret dalam penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk berinteraksi langsung dengan warga seperti yang kita lakukan di Desa Maitara Selatan ini,” katanya.

Dalam sesi diskusi, seorang warga bernama Hali-ma Hanan menyampaikan keluhannya terkait ketersediaan fasilitas kesehatan di desa. Ia menyoroti kebutuhan akan tabung oksigen bagi warga yang mengalami sesak napas, seharusnya tidak perlu selalu dirujuk ke puskesmas atau rumah sakit. Selain itu, ia juga mengeluhkan kurangnya perhatian terhadap sarana dan prasarana di desa.

Menanggapi hal tersebut, Kepala Desa Maitara Selatan, Rafik Sabtu, menyampaikan terima kasih atas kehadiran Ombudsman dan mengakui bahwa kegiatan ini memberikan pemahaman baru bagi masyarakat terkait peran Ombudsman.

“Sejujurnya, baru kali ini saya memahami lebih da-



Suasana kegiatan Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Maluku Utara dalam temu warga Desa Maitara Selatan, Kota Tidore Kepulauan.

lam tentang tugas dan fungsi Ombudsman,” ujarnya.

Terkait pelayanan publik, Rafik menjelaskan bahwa pihaknya rutin menggelar rapat lintas sektor setiap triwulan di Kecamatan Tidore Utara. Ia juga memastikan bahwa pelayanan masyarakat di desa sudah berjalan dengan baik.

“Untuk pelayanan 24 jam, seperti yang dikeluhkan warga, saya rasa di Maitara Selatan sudah mencukupi,” katanya.

Rafik juga menambahkan bahwa desa terus berupaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat, termasuk dalam bidang kesehatan.

“Pada tahun 2024 kemarin, kami telah membeli alat kesehatan, termasuk bantuan oksigen. Namun, saat ini tabung oksigennya memang belum tersedia,” katanya.

PAPUA

TINDAKAN TIDAK PATUT PEJABAT PADA PENGUNJUK RASA

KEPALA Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Papua, Yohanes B.J. Rusmanta, menilai tindakan seorang pejabat publik terhadap seorang pengunjuk rasa di Nabire, terindikasi sebagai maladministrasi, demikian siaran pers bertanggal 21 Februari 2025.

Dalam sebuah video yang beredar luas di media sosial maupun media massa terlihat tindakan seorang pejabat kepada salah seorang peserta unjuk rasa.

Yohanes, setelah menyaksikan tayangan video tersebut menilai tindakan yang dilakukan oleh pejabat publik tersebut benar seperti yang tampak pada

tayangan video tersebut, maka dapat diduga kuat merupakan maladministrasi, yaitu tindakan tidak patut.

Sangat disayangkan karena tindakan tersebut dilakukan di depan publik dalam kapasitas jabatan formal yang ditandai juga dengan seragam dinas yang dikenakan. Walaupun ada niat baik yang mungkin saja ada di dalamnya, yaitu tindakan dalam rangka pembinaan atau pendidikan dan dalam suasana kekeluargaan.

Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Papua mengimbau kepada pihak yang merasa dirugikan agar dapat menempuh jalur hukum secara konvensional ataupun dengan proses restorative justice. Selanjutnya imbauan juga disampaikan kepada atasan langsung pejabat tersebut agar melakukan investigasi/penyelidikan guna pemberian tindakan disiplin administratif sesuai peraturan disiplin pegawai negeri.

Selain itu juga perlu untuk segera dilakukan perbaikan sistem dan mekanisme pengaduan masyarakat di lingkungan Pemerintah Daerah dan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) termasuk Dinas Pendidikan Kabupaten Nabire, Provinsi Papua Tengah.

Penegakan hukum patut dilakukan untuk menjamin kepastian hukum dan kesetaraan di hadapan hukum di mana siswa yang berunjuk rasa adalah warga negara yang memiliki hak yang sama. Upaya tindakan administratif atau pemberian tindakan disiplin pegawai negeri sipil patut dilakukan mengingat pejabat tersebut adalah pegawai negeri sipil.

Sistem dan mekanisme pengaduan di internal OPD (dalam hal ini Dinas Pendidikan Kabupaten Nabire) sangat penting dilakukan agar aduan, keluhan atau aspirasi yang hendak disampaikan oleh siswa, orang tua, atau masyarakat umum dapat disalurkan.

PAPUA BARAT

MONITORING PENYALURAN BANTUAN SOSIAL DI KANTOR POS INDONESIA MANOKWARI

KEPALA Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Papua Barat Amus Atkana beserta jajaran melakukan monitoring penyaluran Bantuan Sosial (Bansos) berupa sembako dan Program Keluarga Harapan (PKH) pada Rabu (26/02/2025) di Kantor Pos Indonesia Manokwari.

Pada kesempatan tersebut Perwakilan Ombuds-



Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Papua Barat bersama Kepala Kantor Pos Indonesia Manokwari pada saat sidak.

man RI Papua Barat melihat jalannya proses penyaluran bansos tersebut didampingi oleh Kepala Kantor Pos Indonesia Manokwari, D. Harmoko Pandiangan.

Atkana mengapresiasi kerja Kantor Pos Indonesia Manokwari yang telah melakukan upaya pelayanan penyaluran bantuan maupun tugas kerja lainnya, Ia juga menyampaikan bahwa Kantor Pos Indonesia Manokwari perlu menciptakan inovasi-inovasi yang memudahkan pelayanan agar masyarakat merasa nyaman dan puas sesuai Undang-Undang Nomor 25



pemerintah. “Mama dan Bapa sekalian dapat melapor kepada kami terkait layanan bantuan sosial yang menurut Bapa dan Mama tidak sesuai dengan aturan,” katanya kepada warga.

Warga menyambut baik kehadiran Ombudsman RI Papua Barat di kantor Pos Indonesia Manokwari, terbukti dengan banyaknya anggota masyarakat yang secara langsung menyampaikan keluhan terkait data penerima bantuan yang dianggap tidak sesuai.

Atkana menyarankan masyarakat untuk langsung melapor ke kantor Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Papua Barat mengingat letak Kantor Ombudsman yang bersebelahan dengan Kantor Pos Indonesia Manokwari.

tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Pandiangan menyambut baik pengawasan dan monitoring yang dilakukan oleh Ombudsman dan menyampaikan ucapan terima kasih karena telah memberikan saran dan masukan guna perbaikan pelayanan di Kantor Pos Indonesia Manokwari. “Kami tentunya terus berupa melakukan perbaikan pelayanan terutama saat penyaluran bantuan” kata Pandiangan.

Dalam kesempatan tersebut juga, Ombudsman RI Papua Barat bertemu secara langsung dengan warga. Atkana mengatakan bahwa Ombudsman RI merupakan lembaga pengawas pelayanan publik yang salah satu tugasnya mengawasi penyaluran bantuan

BAB VI

PENJAMINAN MUTU

Dalam melaksanakan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik, Ombudsman RI juga tunduk pada pengawasan eksternal dan internal. Pengawasan eksternal dilakukan oleh BPK, DPR dan masyarakat. Sedangkan pengawasan internal dilakukan oleh unit Penjaminan Mutu yang dikenal sebagai Keasistenan Utama Manajemen Mutu (KUMM).

Peraturan Ombudsman Nomor 43 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja pada Keasistenan Ombudsman RI dan Peraturan Ombudsman Nomor 51 Tahun 2021 tentang Manajemen Mutu Terpadu Ombudsman RI mengatur Fungsi KUMM adalah menjamin mutu pelaksanaan penyelesaian laporan masyarakat maupun pencegahan maladministrasi dan bertugas mengevaluasi kepatuhan Ombudsman RI terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan dalam menjalankan pengawasan pelayanan publik.

Penjaminan Mutu memastikan bahwa sistem, proses, prosedur, dan sumber daya yang digunakan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap aspek pelaksanaan tugas dan fungsi Ombudsman RI menghasilkan produk dan jasa pelayanan sesuai dengan standar mutu dan peraturan yang berlaku.

Selain itu, KUMM juga bertanggung jawab untuk memeriksa aduan masyarakat terkait penyelesaian laporan masyarakat dan pencegahan maladministrasi melalui mekanisme *whistle blowing system* (WBS). Pengelolaan pengaduan di Ombudsman RI, baik yang berasal dari internal maupun eksternal, berkaitan dengan pelaksanaan tugas dan fungsi Ombudsman RI sebagai bentuk penegakan integritas Insan Ombudsman. Hal ini diatur dalam Peraturan Ombudsman Nomor 27 Tahun 2017 tentang Sistem Pelaporan dan Penanganan Pelanggaran Internal (*Whistle Blowing System*) di Lingkungan Ombudsman.



Jumlah Aduan

Peraturan Ombudsman Nomor 27 Tahun 2017 digunakan sebagai dasar hukum dan pedoman Ombudsman dalam mengelola dan menangani pengaduan terhadap pelayanan oleh Ombudsman terkait dugaan adanya pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan, kode etik dan/atau kebijakan yang berlaku di lingkungan Ombudsman yang dapat menimbulkan kerugian negara berupa finansial, maupun non-finansial, termasuk hal-hal yang dapat merusak citra organisasi. Pengaduan yang diterima kemudian ditelaah untuk ditentukan jenis dan langkah tindakan selanjutnya, yaitu:

- ditindaklanjuti dengan pemeriksaan;
- tidak ditindaklanjuti dengan pemeriksaan;
- ditindaklanjuti dengan proses penegakan etik; atau
- ditindaklanjuti dengan pembinaan.

Pengaduan internal yang ditindaklanjuti oleh KUMM terdiri dari:

1. Aduan atas kegiatan yang Masih Dalam Proses Aduan
2. Aduan atas kegiatan yang Telah Terbit Produk.

Jumlah aduan yang ditangani oleh KUMM pada Triwulan I Tahun 2025 sebanyak 22 buah, 8 di antaranya adalah aduan yang diterima pada tahun 2024 namun belum dapat diselesaikan oleh KUMM sehingga berlanjut penanganannya pada 2025.

Sebanyak 14 lainnya adalah aduan yang diterima pada Triwulan I Tahun 2025, masing-masing Januari 6 aduan, Februari 5, dan Maret 3 aduan.

Tabel Jumlah Penanganan Aduan Pengawasan Pelayanan Publik

Triwulan	Tahun	Penerimaan Aduan		
		Telah Terbit Produk	Masih Dalam Proses	Total Aduan Diterima
IV	2024	7	1	8
I	2025	13	1	14
Total		20	2	22

Target kinerja aduan terkait pengawasan Ombudsman yang diselesaikan KUMM tahun 2025 sebanyak 70 aduan. Sepanjang triwulan pertama 2025 KUMM telah menyelesaikan 16 Aduan WBS (8 Aduan Tahun 2024 dan 8 Aduan Tahun 2025) atau 22,86 % dari target.

Penilaian yang dilakukan oleh Tim Penjamin Mutu untuk mengetahui tingkat kualitas penyelesaian laporan dari segi ketaatan dan/atau substansi pada unit kerja. Penilaian mutu dilakukan dengan melakukan pengujian atas risiko yang dapat terjadi pada standar mutu yang telah ditetapkan dalam pelaksanaan ke-

Tabel Jumlah Aduan Pengawasan Pelayanan Publik pada Triwulan I 2025

Triwulan	Tahun	Penutupan Aduan		
		Telah Terbit Produk	Masih Dalam Proses	Total Aduan Ditutup
IV	2024	7	1	8
I	2025	7	1	8
Total		14	2	16

Dari 16 Aduan yang telah diselesaikan KUMM pada Triwulan I 2025 terdapat 21 temuan, baik temuan utama yang dapat membuktikan keluhan Pengadu, dan temuan tambahan, yaitu di luar pokok permasalahan yang dilakukan oleh Pengadu namun dinilai penting untuk diperbaiki dalam rangka mencapai kualitas penyelesaian laporan seperti diharapkan.

Unit Kerja Penjaminan Mutu Penyelesaian Laporan

Target Unit Kerja yang dilakukan Penjaminan Mutu Penyelesaian Laporan sebagaimana Rencana Kerja Ombudsman Tahun 2025 adalah 20 laporan. Pada Triwulan I tahun 2025 KUMM melaksanakan Perencanaan Umum Penjaminan Mutu, Perencanaan Penugasan Penjaminan Mutu dan menyusun desain penilaian hasil penjaminan mutu. Peraturan Ketua Ombudsman Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2024 mengamanatkan bahwa Hasil dari Penjaminan Mutu menjadi salah satu unsur dalam Penilaian Mutu untuk mencapai hasil manajemen mutu di lingkungan Ombudsman.

giatan penyelesaian laporan, yang kemudian menghasilkan skor penilaian. Memperhatikan hal tersebut maka mulai tahun 2025, KUMM akan melakukan penjaminan mutu sambil menjadikan unit kerja yang akan dijadikan lokus penjaminan mutu penyelesaian laporan sebagai *pilot project* penilaian hasil penjaminan mutu.

Unit Kerja Penjaminan Mutu Pencegahan Maladministrasi

Tahun 2025 KUMM memiliki target Unit Kerja yang dilakukan Penjaminan Mutu Pencegahan Maladministrasi sebanyak 10 laporan. Pada Triwulan I KUMM baru pada tahap penyiapan data untuk menyusun Perencanaan Umum Penjaminan Mutu Pencegahan Maladministrasi dan Perencanaan Penugasan Penjaminan Mutu Pencegahan Maladministrasi, di antaranya dengan melakukan koordinasi dengan Keasistenan Utama Manajemen Pencegahan Maladministrasi (KUMPM) terkait data pelaksanaan Kajian Kebijakan Perbaikan Pelayanan Publik yang dilaksanakan Ombudsman selama kurun waktu 2 (dua) tahun terakhir.

BAB VII

CAPAIAN KINERJA

Ombudsman RI adalah lembaga pengawas penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008. Pimpinan Ombudsman RI beranggotakan 9 orang, dengan 1 orang Ketua, 1 orang Wakil Ketua, dan 7 Anggota. Jumlah pegawai sebanyak 1.106 personel. Ombudsman RI memiliki 34 kantor perwakilan yang tersebar di seluruh Indonesia, berkedudukan di Ibukota Provinsi, dengan kantor pusat berada di Ibukota Indonesia, yaitu Jakarta.

Dalam melaksanakan tugas, Ombudsman RI menerapkan prinsip integritas, profesional, dan adil dengan berasaskan pada nilai kepatutan, keadilan, non-diskriminasi, tidak memihak, serta mempertahankan akuntabilitas, keseimbangan, keterbukaan dan kerahasiaan.

Ombudsman RI mendukung program dari pemerintah melalui pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik. Pada lampiran RPJMN 2025-2029, Ombudsman RI memiliki peran mendukung rencana kerja pemerintah melalui dukungan terhadap prioritas nasional 07 tentang Memperkuat Reformasi Politik, Hukum, dan Birokrasi, serta Memperkuat Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi, Narkoba, Judi, dan Penyelundupan serta Prioritas Nasional 02 tentang Memantapkan Sistem Pertahanan Keamanan Negara dan Mendorong Kemandirian Bangsa melalui Swasembada Pangan, Energi, Air, Ekonomi Syariah, Ekonomi Digital, Ekonomi Hijau, Ekonomi Biru.

6 RINCIAN OUTPUT PRIORITAS NASIONAL OMBUDSMAN



Selain itu, Ombudsman juga berperan dalam mendukung Program Prioritas Presiden melalui pengawasan pelayanan publik sektor strategis:

1. Pengawasan penyelenggaraan program Makan Bergizi Gratis (MBG);
2. Pengawasan penyelenggaraan program Investasi dan Hilirisasi Nasional;
3. Pengawasan penyelenggaraan penyediaan dan produksi pangan;
4. Pengawasan penyelenggaraan penerapan Energi Baru Terbarukan;
5. Pengawasan penyelenggaraan program sekolah rakyat dan sekolah unggul terintegrasi;
6. Pengawasan penyelenggaraan pada sektor hukum dan peradilan;
7. Pengawasan penyelenggaraan jaminan sosial di bidang ketenagakerjaan dan Kesehatan; dan
8. Pengawasan penyelenggaraan implementasi Koperasi Merah Putih.

Di tengah kondisi keterbatasan anggaran, Ombudsman RI tetap menjalankan tugas, fungsi, dan kewenangannya dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik, dengan capaian hingga Triwulan I sebagai berikut:

1. Laporan Pengaduan Masyarakat yang Diselesaikan Ombudsman RI

Ombudsman RI menerima laporan/pengaduan masyarakat sebanyak 2.955 laporan, terdiri dari laporan masyarakat melalui kantor pusat sebanyak 396 laporan dan melalui 34 kantor perwakilan sebanyak 2.559 laporan. Ombudsman RI telah menyelesaikan laporan/pengaduan masyarakat sebanyak 1.569 laporan dari target 7.700 laporan pada tahun 2025.

2. Kelompok Masyarakat Peduli Maladministrasi

Sampai dengan Triwulan I, dibentuk 3 Kelompok Masyarakat Peduli Maladministrasi (KMPPM) di Kalimantan Selatan, Kalimantan Barat, dan Papua Barat dari target 34 kelompok atau sebesar 8,82%. KMPPM adalah kelompok masyarakat yang ikut membantu pengawasan pelayanan publik.

3. Penyelesaian Aduan Pengawasan Pelayanan Publik

Ombudsman telah menyelesaikan aduan terkait kinerja pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik sebanyak 16 aduan dari target 70 aduan atau sebesar 22,86%.

4. Capaian Kegiatan Lainnya

Sejumlah kegiatan belum terlaksana karena kebijakan efisiensi program pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik.

Tabel Kegiatan yang Belum Terlaksana

Kegiatan	Target	Realisasi	Capaian (%)	Pagu Efektif
Akses Pengaduan Pelayanan Publik	2 Lokasi	0	0%	0
Jaringan Pengawasan Pelayanan Publik	37 Lembaga	0	0%	0
Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI yang Dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik	41 Laporan	0	0%	Rp.7.240.000
Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik	46 Kajian	0	0%	Rp.34.671.000
Penyelenggara Pelayanan Publik bagi Kelompok Marjinal dan bagi Masyarakat di Daerah Terluar, Terdepan, Tertinggal (3T) yang Dilakukan Pendampingan Pemerintah Daerah	2	0	0%	0
Laporan Pengawasan Tata Kelola SP4N-LAPOR!	1 Laporan	0	0%	Rp.1.520.000
Manajemen Pengetahuan Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	4 Data	0	0%	Rp.2.040.000
Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	85 K/L dan 552 Pemda	0	0%	Rp.38.252.000
Unit Kerja yang Dilakukan Penjaminan Mutu Penyelesaian Laporan	20 Unit Kerja	0	0%	Rp.18.305.000
Unit Kerja yang Dilakukan Penjaminan Mutu Terkait Pencegahan Maladministrasi	10 Unit Kerja	0	0%	0

PERISTIWA



PENTING



Sekretaris Jenderal Ombudsman RI Suganda Pandapotan Pasaribu memberikan pengarahan kepada seluruh pegawai saat hari pertama kerja di Tahun Baru 2025, pada 2 Januari 2025.



Ketua Ombudsman RI Mokhammad Najih disaksikan Anggota Ombudsman RI Jemsly Hutabarat melantik Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Tengah Raden Biroum Bernardianto di Jakarta, 3 Januari 2025.



Anggota Ombudsman RI Hery Susanto menjadi pembicara dalam diskusi publik Permasalahan Pemagaran Laut di Tangerang, Banten, yang digelar Kementerian Kelautan dan Perikanan di Jakarta, 7 Januari 2025.

Ketua Ombudsman RI, Mokhammad Najih bersama Menteri Koordinator Bidang Hukum, Hak Asasi Manusia, Imigrasi dan Pemasarakatan RI, Yusril Ihza Mahendra dan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Rini Widyantini menandatangani Perjanjian Kerja, Pencanangan Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi/ Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBK/WBBM) Kemenko Kumham Imipias pada 10 Januari 2025 di Gedung Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan RI.



Ombudsman RI menerima kunjungan delegasi dari Kementerian Kehakiman Jepang untuk bertukar pengetahuan mengenai perlindungan hak asasi manusia dan reformasi administrasi. Pertemuan dipimpin oleh Anggota Ombudsman RI, Johannes Widjantoro di Kantor Ombudsman RI, Jakarta, 14 Januari 2025.



Anggota Ombudsman RI Yeka Hendra Fatika meninjau pagar laut di Kronjo, Kabupaten Tangerang, Banten, 15 Januari 2025. Ombudsman minta Kementerian Kelautan dan Perikanan membongkar pagar laut karena merugikan nelayan.

Ketua Ombudsman RI, Mokhammad Najih mengatakan jumlah laporan yang berhasil diselesaikan melalui tahap resolusi dan *monitoring* pada 2024 telah melebihi target, yakni 146 %. Hal itu disampaikan dalam jumpa pers Catatan Akhir Tahun 2024 di Jakarta, 16 Januari 2025.



Ketua Ombudsman RI Mokhammad Najih didampingi Anggota Ombudsman RI, Yeka Hendra Fatika menemui Menteri Perencanaan Pembangunan Nasional/ Kepala Bappenas, Rachmat Pambudy terkait dengan rencana pelaksanaan Opini Pengawasan Pelayanan Publik di Jakarta, 23 Januari 2025.

Wakil Ketua Ombudsman RI, Bobby Hamzar Rafinus menghadiri Entry Meeting Pemeriksaan Laporan Keuangan Tahun Anggaran 2024 dengan seluruh pimpinan badan di lingkungan Auditoriat Utama Keuangan Negara (AKN) III di Jakarta, 13 Februari 2025.



Anggota Ombudsman RI Dadan Suparjo Suharmawijaya menerima kunjungan Direktur Jenderal Bina Pemerintahan Desa La Ode Ahmad P. Bolombo membahas Penyusunan Rekomendasi Kebijakan Khusus pasca terbitnya UU No.3 2024 tentang Perubahan Kedua atas UU No.6 2014 Tentang Desa dan Putusan MK no.92 PUU XXII 2024.

Anggota Ombudsman RI Indraza Marzuki Rais menghadiri undangan kegiatan *Focus Group Discussion (FGD)* dengan tema "Kebijakan Proporsionalitas Penerimaan Peserta Didik Baru (Zonasi, Prestasi, Afirmasi, dan Perpindahan Orang Tua/Wali)" di Jakarta, 10 Februari 2025.



Segenap pimpinan dan pegawai menghadiri perayaan Natal 2024 dan Tahun Baru 2025 di lingkungan Ombudsman RI digelar pada 16 Januari 2025.



Anggota Ombudsman RI Robert Na Endi Jaweng menerima laporan dugaan maladministrasi dalam pemutusan hubungan kerja (PHK) 1.040 Tenaga Pendamping Profesional (TPP) Desa yang dilakukan Kementerian Desa di Jakarta, 5 Maret 2025.

Ketua Ombudsman RI, Mokhammad Najih, Anggota Ombudsman RI, Hery Susanto, mengadakan pertemuan dengan Menteri Pekerjaan Umum Dody Hanggodo, Wakil Menteri Pekerjaan Umum, Diana Kusumastuti, serta Sekretaris Jenderal PU, Mohammad Zainal Fatah, di Kantor Kementerian PU, Jakarta, 5 Maret 2025.





Ketua Ombudsman RI Mokhammad Najih, bersama Wakil Ketua Bobby Hamzar Rafinus, dan Anggota Hery Susanto, Johannes Widijantoro, Indraza Marzuki Rais, Robert Na Endi Jaweng, serta Sekjen Suganda Pandapotan Pasaribu menemui Ketua Komisi II DPR M. Rifqinizamy Karsayuda meminta dukungan dalam rekonstruksi anggaran pada program efisiensi pemerintah, pada 18 Februari 2024 di Ruang Pimpinan Komisi II, Gedung Nusantara II.

Ketua Ombudsman RI Mokhammad Najih bertemu Ketua Dewan Perwakilan Daerah (DPD) RI Sultan Bachtiar Najamudin, serta Wakil Ketua Tamsil Linrung, di Gedung DPD RI, Jakarta Pusat, pada 7 Februari 2025 untuk mempererat sinergi antara kedua lembaga dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Turut hadir dalam pertemuan Anggota Ombudsman RI Hery Susanto, Robert Na Endi Jaweng, Jemsly Hutabarat, Johannes Widijantoro, Indraza Marzuki Rais, serta Sekretaris Jenderal Suganda Pandapotan Pasaribu.



Ketua Ombudsman Republik Indonesia Mokhammad Najih dan Ketua Ombudsman Selandia Baru, Peter Boshier menandatangani Pengaturan Kerjasama dan Dukungan Ombudsman (*Ombudsman Cooperation and Support Arrangement*) di Jakarta, 24 Februari 2025. Acara ini dihadiri Wakil Ketua Bobby Hamzar Rafinus, Anggota Dadan Suparjo Suharmawijaya, Jemsly Hutabarat, Indraza Marzuki Rais, Robert Na Endi Jaweng, serta Sekjen Suganda Pandapotan Pasaribu.

PENUTUP

Laporan Triwulan I tahun 2025 merupakan upaya Ombudsman RI melaksanakan kewajiban sesuai dengan Pasal 42 ayat 2 dalam UU 37 tahun 2009 mengenai Ombudsman RI.

Melalui laporan ini, Ombudsman RI memenuhi tanggung jawab dalam menjalankan fungsi, tugas, dan wewenang sebagai Lembaga pengawas pelayanan publik, dengan memberikan pertanggungjawaban kepada Presiden, DPR, dan seluruh masyarakat.

Berbagai aspek kinerja Ombudsman RI dijelaskan dalam laporan ini, mencakup segala produk dan kegiatan yang telah dilakukan. Di antaranya adalah laporan mengenai pengaduan masyarakat, pemeriksaan

laporan berdasarkan prakarsa sendiri, Respons Cepat Ombudsman, dan upaya penjaminan mutu.

Dalam laporan ini juga disampaikan kegiatan Pencegahan Maladministrasi seperti Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik, Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik, serta pembentukan Kelompok Masyarakat Peduli Maladministrasi di Perwakilan yang masih terus berlangsung.

Tidak hanya itu, laporan ini juga menyajikan kegiatan Penjaminan Mutu dan Akselerasi Dan Transformasi Organisasi sebagai upaya Ombudsman Republik Indonesia mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik di seluruh pelosok negeri.



LAMPIRAN

Laporan Masyarakat, Respon Cepat, Investigasi atas Prakarsa Sendiri ditindaklanjuti dengan mekanisme penyelesaian laporan

Jenis Akses	1	2	3	Grand Total
Laporan Masyarakat	799	1160	493	2.452
Respon Cepat	116	151	219	486
Investigasi atas Prakarsa Sendiri	4	10	3	17
Konsultasi	511	622	473	1.606
Tembusan	230	271	158	659
Grand Total	1.660	2.214	1.346	5.220

Total Penyelesaian Laporan (tidak termasuk penutupan tahap formil)

Jenis Akses	1	2	3	Grand Total
Laporan Masyarakat	291	605	508	1.404
Respon Cepat	29	93	35	157
Investigasi atas Prakarsa Sendiri	3	2	3	8
Grand Total	323	700	546	1.569

Penutupan Per Tahap (tidak termasuk penutupan tahap formil)

Row Labels	1	2	3	Grand Total
pvl	94	190	155	439
Tidak Memenuhi Syarat Materiil	94	190	155	439
resmon	5	4	19	28
Penutupan Laporan Resmon	5	4	19	28
riksa	224	506	372	1.102
Grand Total	323	700	546	1.569

Sebaran Penerimaan Laporan

■ Berdasarkan Substansi

Substansi	1	2	3	Grand Total
Kepegawaian	201	172	76	449
Agraria (Pertanahan dan Tata Ruang)	121	249	77	447
Perhubungan dan Infrastruktur	53	93	39	185
Jaminan Sosial	10	42	131	183
Kepolisian	51	72	57	180
Hak Sipil dan Politik	42	104	27	173
Pendidikan	70	68	32	170
Pemukiman dan Perumahan	31	81	12	124
Energi dan Kelistrikan	47	44	17	108
Perbankan	30	49	27	106
Administrasi Kependudukan	15	32	58	105
Air	7	82	14	103
Perdesaan	33	38	13	84
Lingkungan Hidup	57	7	8	72
Kesejahteraan Sosial	17	46	5	68
Ketenagakerjaan	18	24	22	64
Kesehatan	23	25	15	63
Peradilan	14	23	24	61
Perizinan	15	14	20	49
Pengadaan Barang, Jasa, dan Lelang	13	5	7	25
Kejaksaan	6	10	3	19
Perdagangan, Industri dan Logistik	2	9	6	17
Pajak	7	4	3	14
Imigrasi	6	1	4	11
Pertanian dan Pangan	5	4	1	10
Agama	4	6		10
Telekomunikasi dan Informatika	3	3	3	9
Kehutanan	3	5		8
NULL			7	7
Asuransi	3	3	1	7
Tentara Nasional Indonesia	2	1	2	5

Pertambangan	3	1		4
Lembaga Pemasyarakatan	1		2	3
Penggadaian	2	1		3
Kedaruratan	1	1	1	3
Perikanan	2			2
Hak Kekayaan Intelektual		1	1	2
Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	1	1		2
Grand Total	919	1.321	715	2.955

■ Berdasarkan Cara Penyampaian

Cara Penyampaian	1	2	3	Grand Total
Surat	253	337	188	778
Datang Langsung	224	281	112	617
Whatsapp	191	292	128	611
On The Spot/Akses	133	247	201	581
Telepon	40	70	25	135
Email	49	32	25	106
Website	20	37	27	84
SP4N-LAPOR!	4	6	6	16
Investigasi Inisiatif	1	7	3	11
Call Center 137	1	7		8
Media Sosial	3	3		6
Mobile Apps		2		2
Grand Total	919	1.321	715	2.955

■ Berdasarkan Kelompok Pelapor

Kelompok Pelapor	1	2	3	Grand Total
Perorangan	733	1.018	354	2.105
Badan Hukum/Organisasi	46	125	37	208
Kantor Hukum (Advokat)	42	49	33	124
Anggota Keluarga	28	42	14	84
Kelompok Masyarakat	10	12	8	30
Bukan Korban Langsung maupun Kuasa	12	11	5	28
NULL	48	64	264	376
Grand Total	919	1.321	715	2.955

■ Berdasarkan Kelompok Terlapor

Kelompok Terlapor	1	2	3	Grand Total
Pemerintah Daerah	435	509	225	1.169
Instansi Pemerintah / Kementerian	82	144	220	446
Badan Pertanahan Nasional	88	184	34	306
BUMN/BUMD	70	139	44	253
Kepolisian	54	70	55	179
Lembaga Pendidikan Negeri	53	53	24	130
Perbankan	28	44	22	94
Badan Swasta/Perorangan	26	27	16	69
Komisi Negara/Lembaga Negara Non Struktural	4	58	6	68
Lembaga Peradilan	14	22	23	59
Lembaga Pemerintah Non Kementerian	18	15	17	50
Rumah Sakit Pemerintah	21	15	7	43
Lembaga Pendidikan Swasta	9	13	6	28
Kejaksaan	7	14	3	24
Rumah Sakit Swasta	3	5	3	11
Perguruan Tinggi Swasta	3	3	4	10
Tentara Nasional Indonesia	2	3	4	9
Dewan Perwakilan Rakyat	2	3	1	6
Badan Pemeriksa Keuangan			1	1
Grand Total	919	1.321	715	2.955

■ Berdasarkan Kantor

Kantor Registrasi	1	2	3	Grand Total
Aceh	21	24	17	62
Bali	26	33	30	89
Banten	36	25	11	72
Bengkulu	16	19	5	40
DI Yogyakarta	13	12	17	42
Gorontalo	26	64	4	94
Jakarta Raya	32	97	26	155
Jambi	42	23	10	75
Jawa Barat	16	19	18	53

Jawa Tengah	31	34	28	93
Jawa Timur	34	52	40	126
Kalimantan Barat	18	26	9	53
Kalimantan Selatan	45	18	9	72
Kalimantan Tengah	9	15	1	25
Kalimantan Timur	16	60	11	87
Kalimantan Utara	17	4	5	26
Kepulauan Bangka Belitung	36	38	10	84
Kepulauan Riau	34	12	16	62
Lampung	9	15	15	39
Maluku	31	10	176	217
Maluku Utara	4	71	22	97
Nusa Tenggara Barat	11	35	15	61
Nusa Tenggara Timur	11	20	18	49
Papua	16	11	10	37
Papua Barat	5	32	1	38
Pusat	147	152	97	396
Riau	39	11	9	59
Sulawesi Barat	51	61	13	125
Sulawesi Selatan	21	22	14	57
Sulawesi Tengah	18	10	4	32
Sulawesi Tenggara	21	7	5	33
Sulawesi Utara	10	17	8	35
Sumatera Barat	21	36	7	64
Sumatera Selatan	9	194	14	217
Sumatera Utara	27	42	20	89
Grand Total	919	1.321	715	2.955

Jumlah Penerimaan Laporan Substansi Kepegawaian Masing-masing Provinsi

Kantor Registrasi	1	2	3	Grand Total
Aceh	6	1	1	8
Banten	5	2		7
Bengkulu	1	3	3	7
DI Yogyakarta	2	1	3	6

Gorontalo	7			7
Jakarta Raya	3	7		10
Jambi	32	16	4	52
Jawa Barat	1	1		2
Jawa Tengah	2	5	3	10
Jawa Timur	6	6	12	24
Kalimantan Barat	1		1	2
Kalimantan Selatan	2	1	1	4
Kalimantan Tengah		2		2
Kalimantan Timur			1	1
Kalimantan Utara	3	1	4	8
Kepulauan Bangka Belitung	12	2	2	16
Kepulauan Riau	26	1		27
Lampung		2	2	4
Maluku	6	4	3	13
Maluku Utara	2		1	3
Nusa Tenggara Barat	2	3	8	13
Nusa Tenggara Timur	2	4	2	8
Papua	1	3	2	6
Papua Barat	3	2	1	6
Pusat	25	17	8	50
Riau	2		1	3
Sulawesi Barat	14	1		15
Sulawesi Selatan	7	4	2	13
Sulawesi Tengah	6			6
Sulawesi Tenggara	8	2		10
Sulawesi Utara	2	1	1	4
Sumatera Barat	4	4	4	12
Sumatera Selatan	1	64	3	68
Sumatera Utara	7	12	3	22
Grand Total	201	172	76	449

Jumlah Penerimaan Laporan Berdasarkan Substansi dan Pokok Permasalahan

Substansi dan Pokok Permasalahan	1	2	3	Grand Total
Kepegawaian	201	172	76	449
Administrasi Pegawai	6	4	3	13
Disiplin Pegawai	4	2	6	12
Hak Pegawai (Gaji, Insentif, Honor, Tunjangan, Cuti)	30	74	11	115
Honorer/Pegawai Tidak Tetap	79	27	4	110
Informasi Kepegawaian	1	1		2
Jabatan Fungsional			2	2
Kenaikan Pangkat dan Golongan	1	1	1	3
Kinerja Pegawai	1	1	3	5
Lain-lain	5	3	2	10
Pengisian Jabatan/Open Bidding	5	2	2	9
Pensiun	5	8	1	14
Perceraian	2	1	2	5
Promosi/Rotasi/Mutasi Jabatan	8	7	6	21
Seleksi CPNS/Pegawai Baru	54	41	33	128
Agraria (Pertanahan dan Tata Ruang)	121	249	77	447
Lain-lain	25	35	13	73
Layanan Program Pertanahan Non Reguler (Prona, PTSL, SKT, Izin Membuka Tanah, Izin Lokasi, Tanah Garapan)	13	95	3	111
Pencatatan dan Informasi Pertanahan (pencatatan sita, blokir, pengangkatan sita, pengecekan sertifikat, Surat Keterangan Pendaftaran Tanah, Informasi peta)	9	13	3	25
Pendaftaran Tanah Pertama Kali (penerbitan hak atas tanah SHM, HGB, HGU, Hak Pakai, Hak Pengelolaan, Wakaf, Pendaftaran HM Sarusun)	18	32	11	61
Penerbitan Dokumen Berdasarkan Putusan Pengadilan	2	4	1	7
Pengadaan Tanah Non Pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi)	1	3		4
Pengadaan Tanah Pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi)	8	4	7	19
Pengelolaan Pengaduan	5	6	2	13
Pengukuran Bidang Tanah (pengembalian batas, pengukuran atas permintaan instansi dan/atau masyarakat untuk mengetahui luas)	7	9	3	19
Penyelesaian Kasus Pertanahan (sengketa, konflik, perkara, mediasi, gelar kasus pertanahan)	9	13	7	29
Permasalahan Objek Tanah	8	9	21	38
Perubahan Hak atas Tanah (Peralihan Hak (jual beli, waris, hibah, lelang, merger), Ganti Nama Sertifikat, Perpanjangan jangka waktu, Pembaharuan hak, Pemecahan, Penggabungan, Pemisahan, Pertifikat pengganti))	16	26	6	48

Perhubungan dan Infrastruktur	53	93	39	185
Bendungan (Waduk, Dam, Situ)		2	4	6
Ganti rugi dan Kompensasi (Tiket, dsb)	1			1
Infrastruktur (Jalan Raya, Jalan Tol, Jalan Rusak)	26	39	24	89
Jembatan Penyebrangan & Pedestrian	8		3	11
Keamanan Transportasi	1	1		2
Lain-lain	10	44	2	56
Pelabuhan & Terminal (Airport, Pelabuhan, Terminal)	1			1
Penerangan Jalan, Siring Jalan	6	4	5	15
Transportasi Umum (Darat, Air, Udara)		3	1	4
Jaminan Sosial	10	42	131	183
Jaminan Kesehatan (BPJS, dll)	4	38	131	173
Jaminan Ketenagakerjaan (BPJSTK, dll)	5	4		9
Lain-lain	1			1
Kepolisian	51	72	57	180
Kode Etik dan SDM (rekrutmen polisi, pelatihan, pendidikan, pembinaan karier, pensiun)	2	1	5	8
Lain-lain	15	7	13	35
Penegakan Lalu Lintas	1	1		2
Penerimaan Laporan (Krimum, Krimsus, Propam)	10	15	5	30
Penyelidikan, penyidikan, penetapan tersangka, dpo, visum, labkrim (SP2HP, SPDP, P21)	23	44	29	96
SPKT (sim, skck, stnk, bpkb, ijin keramaian)		2	3	5
Tindakan Tegas (penembakan, penahanan, penyitaan, penggeledahan, penganiayaan)		2	2	4
Hak Sipil dan Politik	42	104	27	173
Keterbukaan Informasi	15	65	6	86
Lain-lain	4	6		10
Pelayanan Pengaduan Instansi	19	23	19	61
Pemilu dan Pilkada		1	1	2
Peningkatan dan Pengembangan Sistem Penyelenggaraan Layanan Public		1		1
Permintaan Data	2	4	1	7
Transparansi Keuangan	2	4		6
Pendidikan	70	68	32	170
Beasiswa	4	2	2	8
Dana BOS	2			2
Ijasah/Gelar	4	19	3	26
Lain-lain	12	5		17

Pembelajaran Tatap Muka	2			2
Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB)		3		3
Perguruan Tinggi	7	4	7	18
Pungutan	18	21	12	51
SD/Madrasah Ibtidaiyah (MI)	15	2	1	18
SMA/Madrasah Aliyah (MA)	4	10	5	19
SMP/SLTP/MTs	2	2	2	6
Pemukiman dan Perumahan	31	81	12	124
Fasum-Fasos	4	76	6	86
Izin Lokasi	1	1	1	3
Lain Lain	2	2	5	9
Pengelolaan Rumah Susun		1		1
Perjanjian Perikatan Jual Beli (PPJB)	1			1
Rencana Tata Ruang Wilayah (RT RW)	1			1
Rumah Negara	22	1		23
Energi dan Kelistrikan	47	44	17	108
Distribusi BBM		1	9	10
Distribusi Gas		1		1
Ganti Kerugian/Kompensasi	1		1	2
Lain-lain	14	11	2	27
P2TL/Penertiban listrik		1		1
Pemadaman Listrik	2	2	1	5
Pemasangan Listrik	24	25	2	51
Pembangunan Jaringan	3		1	4
Pencabutan Aliran Listrik	1	3	1	5
Permasalahan Tagihan Listrik	2			2
Perbankan	30	49	27	106
Eksekusi Jaminan		1		1
Lain-lain	12	16	8	36
Lelang Jaminan	1	6	1	8
Pelunasan Kredit	5	7	5	17
Pembayaran Kredit	8	14	7	29
Pembuatan Rekening		1		1
Pengajuan Kredit		2	2	4
Pengawasan OJK	1		3	4
Penggunaan Rekening	3	2	1	6

Administrasi Kependudukan	15	32	58	105
Akte Kelahiran		4	6	10
Akte Kematian			1	1
Akte Perceraian		1		1
Akte Perkawinan		1	1	2
KK (Kartu Keluarga)	6	9	5	20
KTP (Kartu Tanda Penduduk)	7	16	25	48
Lain-lain	2	1	20	23
Air	7	82	14	103
Distribusi Air	3	9	5	17
Lain-lain	1	9	4	14
Pemasangan Meter Air	1	2	1	4
Pencabutan		1		1
Perpipaan Air (Kebocoran, Pemasangan, Penggantian)	1	58	1	60
Tagihan Air Minum	1	3	3	7
Perdesaan	33	38	13	84
Dana Desa	3	7	1	11
Lain-lain	9	2		11
Pelayanan Desa	13	19	6	38
Pengelolaan Desa	4	2	2	8
Pilkades		2		2
Seleksi, Pengangkatan dan Pemberhentian Perangkat Desa	4	6	4	14
Lingkungan Hidup	57	7	8	72
AMDAL		1		1
Lain-lain	3	2	3	8
Pelayanan Informasi Status Kerusakan Lahan dan/atau Tanah untuk Produksi Biomassa	1			1
Pelayanan Pencegahan Pencemaran Air	1		4	5
Pelayanan Pencegahan Pencemaran Udara Dari Sumber Tidak Bergerak	1			1
Pengelolaan Sampah	51	2	1	54
Perizinan Lingkungan Hidup		2		2
Kesejahteraan Sosial	17	46	5	68
Bantuan Sosial (PKM, dll)	14	45	5	64
Orang Terlantar (Yatim Piatu, Pengemis/Gelandangan, ODGJ)	3	1		4
Ketenagakerjaan	18	24	22	64
Hak Pekerja	5	11	8	24
Hak-hak TKI		1		1

Hubungan Industrial	4	4	2	10
Kontrak Kerja	2	1	1	4
Lain-lain	4			4
Pelayanan Pengaduan Instansi	1			1
Pemutusan Hubungan Kerja/PHK	2	7	11	20
Kesehatan	23	25	15	63
Lain-lain	2	3	1	6
Pelayanan Medik dan Penunjang Medik	12	16	11	39
Pelayanan Non Medik/Administrasi Pelayanan Kesehatan	9	6	3	18
Peradilan	14	23	24	61
Eksekusi Putusan	6	10	3	19
Hakim	2	2	4	8
Keberatan atas Putusan Hakim	1	5	2	8
Kinerja Panitera			4	4
Lain-lain	1	2	4	7
Pengawasan Peradilan		1	3	4
Proses Persidangan	4		3	7
Salinan Putusan		3	1	4
Perizinan	15	14	20	49
Lain-lain	4	1		5
Pencabutan Izin		1		1
Penerbitan Izin	7	9	16	32
Pengawasan Izin	1	2	1	4
Perpanjangan Izin	3	1	3	7
Pengadaan Barang, Jasa, dan Lelang	13	5	7	25
Eksekusi Lelang		1	1	2
Lain-lain		1	3	4
Proses Lelang	3	3	2	8
Proses Pengadaan Barang dan Jasa	10		1	11
Kejaksaan	6	10	3	19
Dakwaan/Penuntutan	1	3		4
Eksekusi Pidana	1		1	2
Lain-lain	4	6	2	12
Penahanan Kejaksaan		1		1
Perdagangan, Industri dan Logistik	2	9	6	17
Ekspor & Impor		5	1	6
Lain-lain	1		1	2

Pengelolaan Pasar dan Lapak		3	2	5
Perdagangan Online			1	1
Revitalisasi Pasar	1			1
Usaha Kecil Mikro dan Menengah/UKM		1	1	2
Pajak	7	4	3	14
Lain-lain	1	3	2	6
PBB	3		1	4
Pemungutan Pajak	3			3
Penerbitan SKPKB/Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar		1		1
Imigrasi	6	1	4	11
Kartu Ijin Tinggal Sementara/KITAS	3			3
Kartu Ijin Tinggal Tetap/KITAP			1	1
Lain-lain			2	2
Paspor	3	1	1	5
Pertanian dan Pangan	5	4	1	10
Distribusi Input Pertanian (Pupuk, dll)	2			2
Kelompok Tani (Akses Bantuan, Kouta Impor, Bantuan Alat)	1	1	1	3
Lain Lain		2		2
Subsidi	1			1
Tanah Garapan Pertanian	1	1		2
Agama	4	6		10
Haji	1	4		5
Layanan KUA	2	1		3
Tempat Ibadah		1		1
Umroh	1			1
Telekomunikasi dan Informatika	3	3	3	9
Ganti Kerugian/Kompensasi		1	1	2
Internet	1			1
Lain-lain	1	1	1	3
Permintaan Data dan Informasi	1	1	1	3
Kehutanan	3	5		8
Hutan Tanaman Industri		1		1
Ijin Pinjam Pakai Kawasan Hutan (IPPKH)		1		1
Konflik Tenurial Kehutanan		2		2
Lain-lain	1			1
Perhutanan Sosial	1			1
Perubahan, Peruntukan dan Fungsi Kawasan Hutan	1	1		2

NULL			7	7
NULL			7	7
Asuransi	3	3	1	7
Lain-lain	1	1		2
Pelayanan OJK		2	1	3
Pelayanan Pengaduan Asuransi	2			2
Tentara Nasional Indonesia	2	1	2	5
Tentara Nasional Indonesia (TNI)	2	1	2	5
Pertambangan	3	1		4
Lain-lain	1			1
Perpanjangan IUP	1			1
Tumpang Tindih IUP	1	1		2
Lembaga Pemasyarakatan	1		2	3
Hak Warga Binaan	1			1
Kinerja Petugas LAPAS			2	2
Penggadaian	2	1		3
Pelayanan Pegadaian	2	1		3
Kedaruratan	1	1	1	3
Pelayanan Penanggulangan Bencana Alam	1			1
Pelayanan Rehabilitasi Bencana Alam		1	1	2
Perikanan	2			2
Lain-lain	1			1
Subsidi Nelayan	1			1
Hak Kekayaan Intelektual		1	1	2
Hak Cipta			1	1
Hak Merek		1		1
Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	1	1		2
Pengawasan	1	1		2
Grand Total	919	1.321	715	2.955



 (021) 2251 3737
137 (*Call Center*)

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

   
OmbudsmanRI137



