



**OMBUDSMAN**  
REPUBLIK INDONESIA

# LAPORAN TAHUNAN 2016

Awasi, Tegur, Laporkan



LAPORAN TAHUNAN 2016 OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA  
JAKARTA: SEKRETARIAT JENDERAL OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA,  
XL + 59 HAL; 21 X 29,7 CM  
CETAKAN PERTAMA, FEBRUARI 2017

**TIDAK DIPERJUALBELIKAN**

Laporan dapat di unduh di  
[www.ombudsman.go.id](http://www.ombudsman.go.id)



PENERBIT  
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA,  
JL. HR. RASUNA SAID KAV. C-19 KUNINGAN, JAKARTA SELATAN 12920  
TELEPON: +62 21 52960894/95 FAX: +62 21-52960904/05

# Awasi, Tegur, Laporkan





# DAFTAR ISI

## Pendahuluan

Daftar Isi	4 - 5
Ikhtisar Laporan	6
Pengantar, visi, misi, dan asas	7
Milestone	8-9
Sambutan Ketua Ombudsman RI	10-11
Profile Anggota Ombudsman RI	12-13
Linimasa	14-15
Struktur Organisasi	16-17



Pengucapan Sumpah Anggota Ombudsman RI Periode 2016-2021

## Bab I

### Penyelesaian laporan

Dinamika Jumlah Laporan/ Pengaduan Pertahun	18
Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Cara Penyampaian	19
Klasifikasi Pelapor	19
Dugaan Maladministrasi	20
Instansi Terlapor	20
Substansi Laporan	21
Sebaran Laporan per wilayah kerja	21



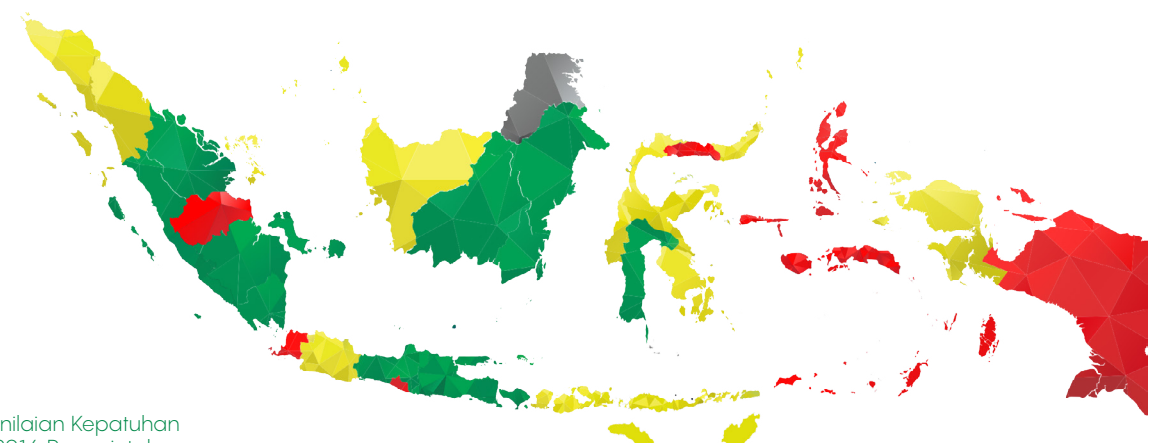
Reviu Standar Layanan pasien BPJS di Rumah Sakit Semen Padang, Sumatera Barat

Kegiatan Penyelesaian laporan di Ombudsman RI Pusat	22-25
Kegiatan Penyelesaian laporan di Perwakilan Ombudsman RI	26-28
Beberapa Kasus yang memperoleh perhatian khusus	30-33

## Bab II

### Pencegahan Maladministrasi

Kajian Kebijakan	34	Pengembangan Sistem Pelayanan Publik	50
Publikasi	35	Kerja Sama	51
Penilaian Kepatuhan	36-43	Kapasitas Kelembagaan	52-53
Partisipasi Publik	44-49		



Peta Penilaian Kepatuhan Tahun 2016 Pemerintah Provinsi di Indonesia

## Bab III

### Forum Internasional

Kegiatan Forum Internasional di berbagai negara	54-55
---	-------



AOA Board of Director Meeting ke-19 dan IOI Asian Regional Meeting di Kazan, Republik Tatarstan.

## Bab IV

### Dukungan Manajemen

Profil SDM	56
Pengembangan Kompetensi	57
Laporan Keuangan	58

## Ikhtisar laporan

Ombudsman RI masa bakti 2016-2021 mengemban visi mewujudkan Ombudsman RI berwibawa, efektif, dan adil. Laporan Tahunan ini disusun sebagai media publikasi kinerja Ombudsman Republik Indonesia termasuk 33 Perwakilan di seluruh Indonesia. Laporan meliputi seluruh kegiatan yang terdiri atas upaya pencegahan maladministrasi, pengelolaan laporan/ pengaduan masyarakat, kegiatan internasional, dan dukungan manajemen. Dengan keragaman kondisi setempat, berbagai kegiatan di Perwakilan dilaksanakan dengan mempertimbangkan aspek strategis dan mengadaptasi kearifan lokal.

Kegiatan pencegahan maladministrasi:

- Penggalangan partisipasi masyarakat antara lain dengan pembentukan sahabat Ombudsman.
- Dalam rangka mengetahui kualitas pelayanan publik, dilaksanakan penilaian kepatuhan di lingkungan Kementerian, Lembaga, Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kabupaten/Kota. Hasil penilaian menunjukkan rendahnya kepatuhan penyelenggara pelayanan pemenuhan standar pelayanan.
- Sebagai percepatan penyelesaian laporan yang bersifat sistemik dilaksanakan kajian kebijakan pelayanan publik. Pada tahun 2016 dipublikasikan 4 *policy brief* dan dilaksanakan 14 kajian kebijakan yang sedang dalam proses penyelesaian.
- Untuk memudahkan akses masyarakat dibangun call center 137.

Pengelolaan pengaduan ditergetkan untuk mempercepat penyelesaian laporan/ pengaduan masyarakat. Pengaduan masyarakat sejak tahun 2014 mengalami kenaikan signifikan. Kondisi ini akan terus meningkat seiring integrasi pengelolaan pengaduan nasional dalam LAPOR!-SP4N. Kegiatan utama meliputi penerimaan laporan, pemeriksaan administratif dan substantif, klarifikasi, investigasi, monitoring, mediasi/ konsiliasi. Persentase penyelesain laporan tahun 2016 sebesar 61%. Agar mampu mendampingi pada berbagai kasus dibentuk tim *quick response* untuk mengatasi permasalahan yang perlu penanganan segera.

Ombudsman RI aktif dalam forum internasional baik pada organisasi IOI (*International Ombudsman Institute*), AOA (*Asian Ombudsman Association*) menjadi *Board of Director*, APOR (*Australasia and Pasific Ombudsman Region*), bilateral (ACRC Korea, *Commonwealth Ombudsman Australia*, dll).

Dalam rangka memberikan dukungan kepada Ombudsman RI, dibentuk Sekretariat Jenderal. Bentuk dukungan antara lain perencanaan, kerja sama, organisasi, keuangan, kepegawaian, pendidikan dan pelatihan, sarana dan prasarana, fasilitasi penanganan laporan/pengaduan, publikasi, dukungan teknologi informasi. Alokasi anggaran tahun 2016 sebesar Rp170 miliar (penghematan Rp9miliar), dengan realisasi: 80,3%. Dukungan SDM: 9 pimpinan, 30 Kepala Perwakilan, 130 PNS, 207 Asisten, dan tenaga pendukung. Rekrutmen 3 Kepala Perwakilan dan 208 Calon Asisten.

### Pencegahan maladministrasi

- ✓ Sahabat Ombudsman
- ✓ Kepatuhan masih rendah
- ✓ Publikasi 4 *policy brief*
- ✓ Call center 137

### Penyelesaian laporan/Pengaduan

- ✓ Pengaduan meningkat
- ✓ Pengaduan selesai: 61%
- ✓ Quick response

### Forum internasional

- ✓ Multilateral
- ✓ Bilateral
- ✓ Board of meeting AOA

### Dukungan manajemen

- ✓ Keuangan
- ✓ SDM

# OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

## Pengantar

Ombudsman Republik Indonesia (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 Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah (Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia).

## Visi

"Ombudsman Republik Indonesia yang Berwibawa, Efektif dan Adil"

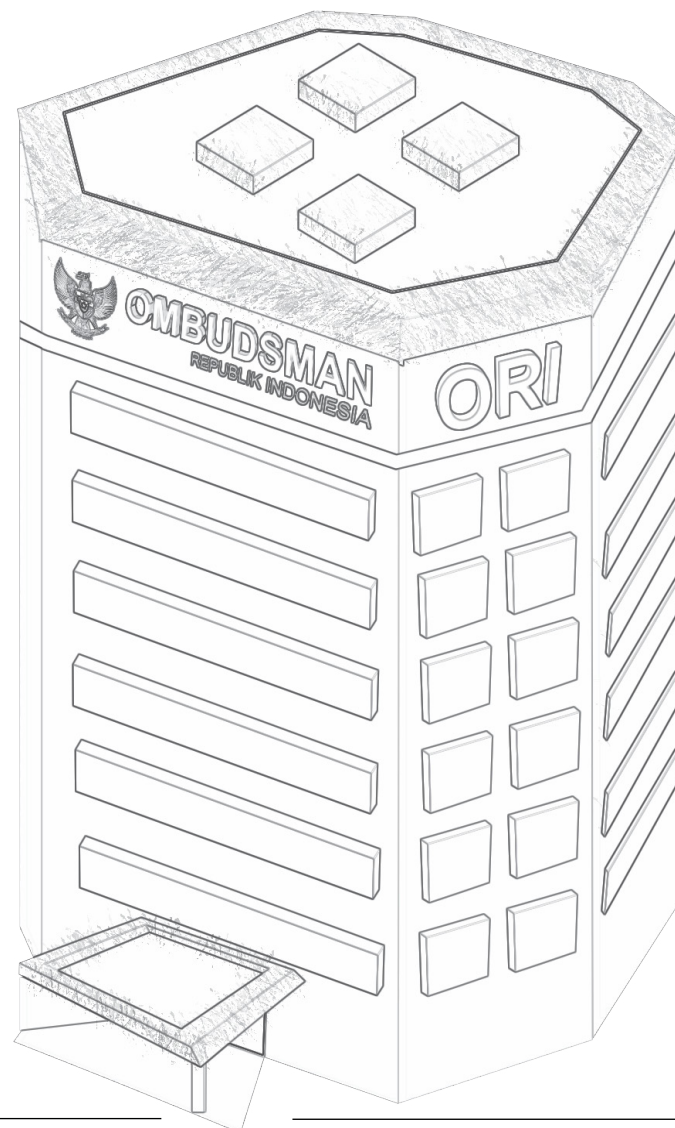
## Misi

1. Memperkuat Kelembagaan
2. Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ombudsman RI
3. Meningkatkan Partisipasi Masyarakat
4. Mendorong Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
5. Memperkuat pemberantasan dan pencegahan maladministrasi

## Asas

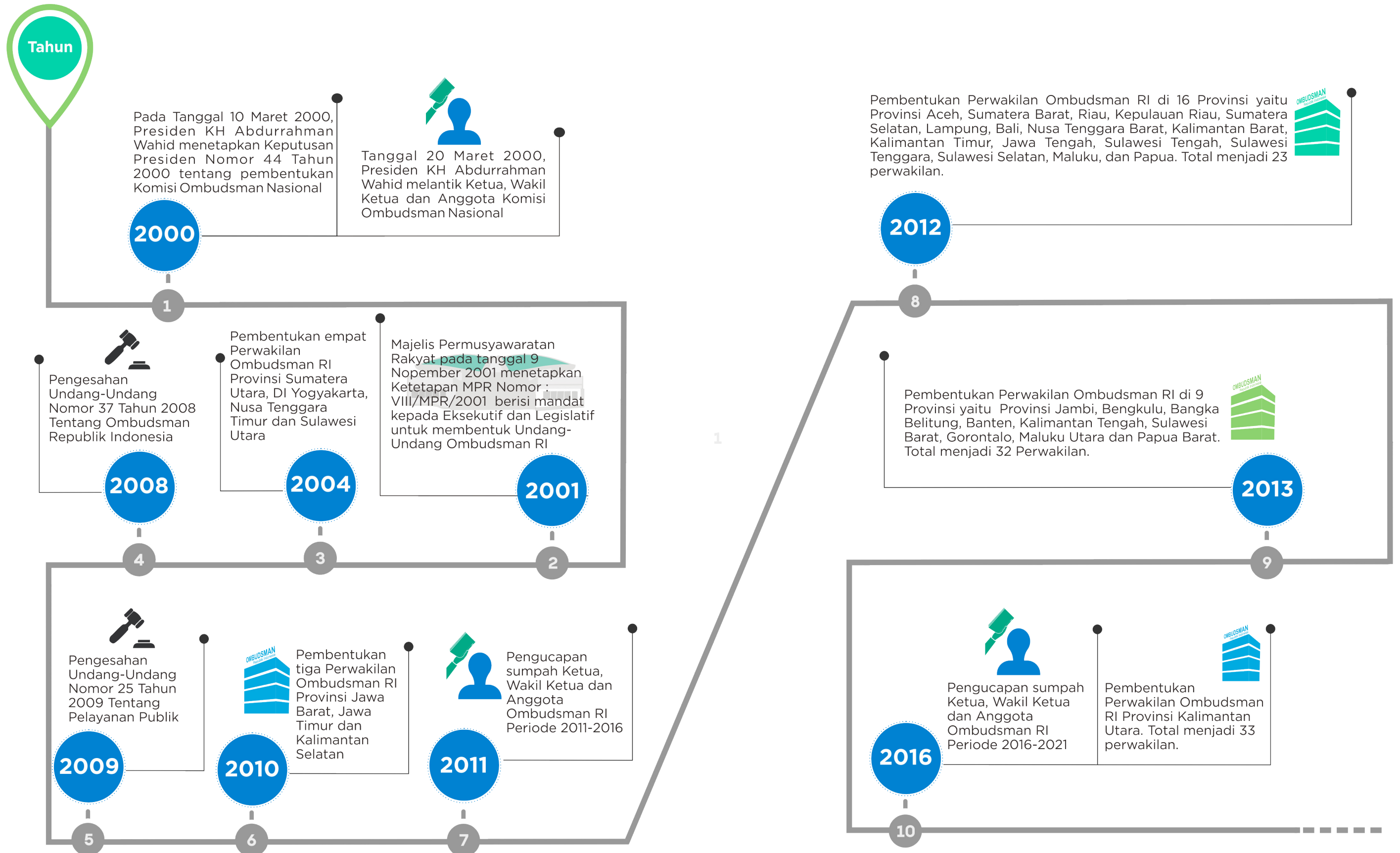
Ombudsman dalam menjalankan tugas dan wewenangnya berasaskan:

- a. kepatutan;
- b. keadilan;
- c. non-diskriminasi;
- d. tidak memihak;
- e. akuntabilitas;
- f. keseimbangan;
- g. keterbukaan; dan
- h. kerahasiaan.





# MILESTONE OMBUDSMAN RI



# SAMBUTAN KETUA OMBUDSMAN RI



“mewujudkan Ombudsman RI yang  
berwibawa, efektif dan adil”

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.* Puji syukur kami sampaikan kepada Allah SWT sehingga kegiatan tahun 2016 dapat diselesaikan sesuai rencana. Tahun 2016 merupakan tahun pertama bagi Keanggotaan Ombudsman RI masa bakti 2016-2021, dengan mengemban visi mewujudkan Ombudsman RI yang berwibawa, efektif, dan adil. Visi tersebut, dicapai melalui misi: 1) Mewujudkan kelembagaan Ombudsman RI yang kuat; 2) Meningkatkan kepuasan masyarakat atas pelayanan Ombudsman RI; 3) Meningkatkan Partisipasi Masyarakat terhadap Hak-Hak Dasar melalui Pelayanan Publik; 4) Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik oleh Penyelenggara Layanan Publik; dan 5) Memperkuat Peran Ombudsman dalam Pemberantasan dan Pencegahan Maladministrasi dan Korupsi.

Pada tahun pertama, diprioritaskan melaksanakan kegiatan yang telah diprogramkan dan meletakkan landasan bagi pencapaian visi-misi selanjutnya. Dalam rangka penguatan kelembagaan, dilaksanakan pembentukan perwakilan ke-33 yaitu Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara. Sehingga genaplah Ombudsman RI hadir mendampingi publik di 33 Provinsi. Kehadiran Ombudsman RI di setiap Provinsi kami anggap sangat penting dalam rangka mendekatkan pelayanan Ombudsman RI untuk penguatan kelembagaan. Selain itu juga dilaksanakan rekrutmen 208 Calon Asisten melalui seleksi terbuka dan reвью pelaksanaan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008. Untuk meningkatkan kepuasan masyarakat atas pelayanan Ombudsman RI, dilaksanakan percepatan penyelesaian laporan melalui berbagai upaya, sehingga tingkat penyelesaian mencapai 61% meningkat dibanding tahun sebelumnya; dirintis sistem *online tracking* sebagai sarana pelapor mengetahui perkembangan penanganan laporan; dan integrasi pengaduan nasional dalam LAPOR! SP4N.

Dalam rangka meningkatkan partisipasi masyarakat, dilaksanakan berbagai bentuk sosialisasi dan klinik Ombudsman; pembentukan sahabat Ombudsman; dan peluncuran call center 137. Sebagai upaya mempercepat kualitas pelayanan publik, dilaksanakan penilaian kepatuhan yang dikembangkan dengan penilaian kompetensi pelayanan; kajian kebijakan; quick response. Untuk penguatan peran dalam pemberantasan dan pencegahan maladministrasi dan korupsi, dilaksanakan kerja sama dengan Kementerian/Lembaga dan Penegak Hukum; aktif dalam peningkatan integritas di Kementerian/Lembaga dalam penandatanganan Zona Integritas. Ombudsman RI aktif dalam Forum Internasional salah satunya menjadi *Board Of Director* pada AOA (*Asian Ombudsman Association*).

Demikian, laporan tahunan 2016 kami sampaikan, semoga dapat memberikan gambaran pelaksanaan program/kegiatan tahun 2016. Untuk mengetahui capaian lebih rinci dan lengkap disajikan dalam laporan berikut ini. Mohon maaf atas kekurangan dan kesalahan.

Jakarta, Januari 2017  
Ketua Ombudsman Republik Indonesia,

Prof. Amzulian Rifai, SH, LLM, Ph.D.



# PROFILE PIMPINAN OMBUDSMAN RI



**AMZULIAN RIFAI**  
Ketua Ombudsman RI



**LELY PELITASARI S**  
Wakil Ketua Ombudsman RI



**ADRIANUS ELIASTA M**  
Anggota Ombudsman RI

Lahir di Desa Muara Kati, Kabupaten Musi Rawas, Sumatera Selatan pada tanggal 02 Desember 1964. Amzulian Rifai menamatkan Pendidikan S1 Hukum di Universitas Sriwijaya pada Tahun 1988. Dan melanjutkan Magister Hukum di Melbourne University pada tahun 1995 dan meraih gelar Ph.D di Monash University, Australia pada tahun 2002. Di tahun 2005 meraih gelar Profesor Hukum Tata Negara dari Universitas Sriwijaya. Sebelum menjabat Ketua Ombudsman Republik Indonesia periode 2016-2021, Amzulian Rifai pernah menjadi Ketua Program Studi Ilmu Hukum Pascasarjana Unsri (2007-2011), Sekretaris Senat Unsri (2007-2011), Ketua Program Studi Ilmu Hukum Pascasarjana Unsri S2 dan S3 (2008-2011) dan terakhir menjabat Dekan Fakultas Hukum Unsri (2009-2013 dan 2013-2017). Hingga saat ini Amzulian sering menulis dan aktif mengirimkan tulisannya ke beberapa media massa untuk di publikasikan.

Wanita yang lahir di Cirebon, 16 Desember 1972 ini sebelumnya pernah menjabat sebagai Direktur Pelayanan Publik Bulog pada tahun 2015. Mengambil konsentrasi Ilmu Sosial Pertanian di Institut Pertanian Bogor (IPB) pada tahun 1995, Dan menamatkan Magister S2 Ilmu Perencanaan Kebijakan Publik pada tahun 2005 di Universitas Indonesia. Beberapa pengalaman pekerjaan yang pernah dijalani Lely Pelitasari Soebekty diantaranya, menjadi Kepala Sub Divisi Regional Karawang pada Perum Bulog (2010), lalu Kepala Divisi Analisa Harga dan Pasar pada Perum Bulog Periode 2010-2013 dan Anggota Tim Pengendali Inflasi/TPI periode 2011-2013. Pada tahun 2013-2015 juga pernah menjabat Anggota Tim Koordinasi Program Raskin Tingkat Pusat dan Kepala Divisi Penyaluran pada Perum Bulog. dirinya juga telah menerbitkan beberapa karya tulis yang berkaitan dengan pelayanan publik.

Pria yang lahir di Sungai Liat, Kepulauan Bangka Belitung, pada 28 September 1966 ini sebelumnya menjabat sebagai Komisioner Kopolnas (Komisi Kepolisian Nasional). Di tahun 1990 Meraih gelar sarjana S1 Ilmu Kriminologi dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) dan Magister Pascasarjana S2 Ilmu Psikologi Sosial dari Fakultas Psikologi di Universitas Indonesia 1994, Legal dan Criminological ke Manchester Metropolitan University Inggris. Dan ditahun 2004 meraih gelar S3 Criminology University of Queensland Australia. Adrianus juga dikenal sebagai penulis dan peneliti yang berhubungan dengan masalah-masalah kriminologi, dirinya juga pernah menjabat sebagai penasihat ahli bidang kriminologi Kepala Polri pada tahun 2000 hingga 2006. Selain itu Adrianus Eliasta Meliala juga pernah menjadi Anggota Dewan Pakar Lembaga Cegah Kejahatan Indonesia dan Anggota Dewan Penasihat Indonesian Police Watch.



**AHMAD ALAMSYAH S**  
Anggota Ombudsman RI



**AHMAD SU'ADI**  
Anggota Ombudsman RI



**ALVIN LIE LING PIAO**  
Anggota Ombudsman RI



**DADAN SUPARJO S**  
Anggota Ombudsman RI



**LAODE IDA**  
Anggota Ombudsman RI



**NINIK RAHAYU**  
Anggota Ombudsman RI

Pria yang lahir di Pekanbaru, Riau pada 27 September 1966 sebelumnya pernah bekerja sebagai Konsultan ini juga pernah menjadi Anggota KUA (Koalisi Untuk Akuntabilitas Keuangan dan Komisioner) Komisi Informasi Pusat. Pendidikan yang pernah ditempuh yaitu, S1 Sarjana Ekonomi Fakultas Ekonomi, jurusan Studi Pembangunan Universitas Padjadjaran, Bandung. Dirinya juga pernah bekerja sebagai Local Governance Specialist pada Initiative For Local Governance Reform (ILGR), World Bank. Pengalaman lainnya di Komisi Informasi Pusat (KIP), Alamsyah sebelumnya juga menjabat sebagai Ketua untuk periode 2009-2011.

Pria yang lahir di Kebumen, Jawa Tengah pada 06 Mei 1963 punya pengalaman sebagai Peneliti dan Fasilitator ini adalah Direktur Eksekutif "The Wahid Institute" yang punya komitmen dan keprihatinan intelektual, mengenai agama, perdamaian, dialog, dan juga kesejahteraan masyarakat yang tujuannya, menunjukkan wajah Islam di Indonesia yang plural dan kultural. Dirinya mengambil Sarjana S1, Institute Agama Islam Negeri (IAIN), Yogyakarta dan tamat pada tahun 1990, lalu mengambil Pascasarjana S2 di Universitas Islam Negeri, Jakarta di tahun 2012. Selain itu dirinya juga sebagai LKIS (Lembaga Kajian Islam dan Sosial). Di tahun 2010-2013 menjadi Anggota Tim Riset "Capital City and Urban Politics in Southeast Asia," CSEAS Kyoto University, di Jepang. Lalu selama May 2010 – September 2011 dirinya Melakukan riset tentang Minoritas Muslim di Singapore, Bali and Nusa Tenggara Timur dibiayai oleh Ford Foundation, Jakarta. Dan pada September 2010 hingga February 2011, Melakukan riset tentang Minoritas Muslim di Kamboja and Vietnam sebagai Visiting Research Fellow at Center for Southeast Asian Studies (CSEAS)-Kyoto University, Jepang. Dan terakhir pada July 2009-March 2010, Melakukan riset tentang Minoritas Muslim di Filipina Selatan, Thailand Selatan dan Penang, Malaysia, sebagai Asian Public Intellectual (API) dibiayai oleh the Nippon Foundation.

Pria yang lahir di Semarang, Jawa Tengah pada 21 April 1961 menempuh pendidikan Diploma in Marketing di The Chartered Institute of Marketing, Inggris pada tahun 1990. lalu melanjutkan Postgraduate Diploma in International Marketing di University of Strathclyde di tamat pada tahun 2001. Dan terakhir pada tahun 2007 meraih gelar Magister Sains (Administrasi Publik) di Universitas Diponegoro. Beberapa pengalaman yang pernah ditekuni oleh Alvin Lie adalah, Konsultan Hubungan Keparlemenan, Parliamentary Specialist pada Program Representasi (USAID) Jakarta (2013) dan Pemimpin Redaksi portal berita JurnalParlemen.com (November 2009-Juni 2013). Dari sisi politik, dirinya pernah menjadi Anggota DPR-RI 2004-2009 (Komisi VII) wakil Jawa Tengah I dari PAN, Anggota DPR-RI 1999-2004 (Komisi V) wakil Kota Semarang dari PAN, Wakil Ketua Fraksi PAN 2004-2009, Wakil Ketua Komisi VII 2004-2005, Wakil Ketua Badan Kerjasama Antar Parlemen 2002-2004, Wakil Ketua Fraksi Reformasi 2001-2004, Wakil Ketua Pansus Buloggate dan Bruneigate 2000-2001 dan Wakil Sekretaris Fraksi Reformasi 1999-2001.

Peneliti/Konsultan Tata Pemerintahan & Layanan Publik ini lahir di Ciamis, Jawa Barat pada tanggal 25 Maret 1974 menempuh pendidikan Sarjana S1 Ilmu Politik di Universitas Airlangga pada tahun 2000, lalu di tahun 2012 dirinya melanjutkan pendidikan Magister pascasarjana S2 di konsentrasi Ilmu yang sama, dikampus Universitas Airlangga. Pengalaman Dadan Suparjo S selama ini menjabat sebagai Wakil Direktur Eksekutif JPIP, Presidium Nasional University Network for Fair and Free Election (UNFREL), Sekjen Masyarakat Kota Surabaya, Sekretaris Asosiasi LSM Jatim dan Sekretaris Lakpesdam NU Jatim dari tahun 2008 hingga 2013, Tim Pakar Evaluasi Daerah Kementerian Dalam Negeri dan menjadi Anggota Working Group Jabatan Fungsional Pengawas Pelayanan Publik KemenPAN-RB.

Pria berdarah Sulawesi ini lahir di Toba, Kabupaten Muna pada tanggal 12 Maret 1961 ini menempuh pendidikan di IKIP Jakarta dan lulus pada tahun 1985. Dirinya pernah mempunyai pengalaman studi Leadership for Environment and Development Programme (setara S2) yang diselenggarakan di Jakarta, dan dilanjutkan di Costa Rica dan Okinawa dari tahun 1995 hingga 1997. Lalu melanjutkan Pascasarjana S2 pada tahun 1995, dan S3 pada tahun 2002 di Universitas Indonesia. Lalu selama 2 periode dari tahun 2004-2009 dan 2009-2014 menjadi Anggota Dewan Perwakilan Daerah (DPD) RI Daerah Pemilihan Sulawesi Tenggara dan menjadi Wakil Ketua DPD RI selama 2 periode. Menurutnya DPD merupakan wadah perjuangan aspirasi dan kepentingan daerah dalam proses pengambilan kebijakan di tingkat nasional yang berorientasi pada kesejahteraan rakyat dan pelayanan publik.

Wanita yang lahir di Lamongan, Jawa Tengah pada 23 September 1963 pernah menjadi Anggota Komnas Perempuan ini menempuh Pendidikan S1, Hukum Keperdataan di Jember pada Tahun 1986, lalu pada tahun 1990 melanjutkan Pascasarjana S2, Ilmu Hukum di Surabaya. Selain menjadi Dosen selama 19 tahun di Fakultas Hukum dari 1987 hingga 2006, Pengalaman lainnya yang pernah dijalani diantaranya, Ketua Pusat Studi Wanita Universitas Muhammadiyah Jember (1992-2001), lalu sebagai peneliti, trainer dan fasilitator untuk isu-isu perempuan (1992-2006), Pelopor dan Ketua Yayasan Layanan dan Perlindungan Perempuan dan Anak Korban Kekerasan (2004-2006), Pendiri dan ketua Forum Komunikasi Perempuan Politik dari kota Jember (2004) dan juga Seorang konsultan untuk penyusunan hukum dan kebijakan untuk program Pemerintah Daerah Reformasi Initiative dari Departemen Dalam Negeri (2006).



# LINIMASA TAHUN 2016

28 Januari  
Monitoring  
Rekomendasi dan  
Kelancaran Arus  
Barang di Pelabuhan  
Belawan



26 Januari  
Fit and Proper Test  
Calon Anggota  
Ombudsman RI oleh  
DPR RI



05 Januari  
Zona Integritas di  
Kementerian  
Komunikasi dan  
Informatika



24 FEBRUARI  
Penandatanganan  
MOU Komnas HAM,  
Komnas Anti  
Kekerasan  
Perempuan, KPAI,  
LPSK, Ombudsman RI



19 FEBRUARI  
Serah Terima  
jabatan Pimpinan  
Ombudsman RI



12 FEBRUARI  
pengucapan  
sumpah  
Ombudsman RI  
masa bakti tahun  
2016-2021



29 Maret  
Zona Integritas  
Sekretariat Kabinet RI



28 Maret  
Rapat Kerja  
Ombudsman RI



14 MARET  
Penandatanganan  
PKS antara  
Ombudsman RI,  
Kemenpan RB, KSP  
terkait integrasi  
LAPOR!



13 MARET  
Pameran Festival  
Anggaran Batang



10 MARET  
Ulang Tahun  
Ombudsman RI



03 MARET  
RDP dengan Komisi II  
DPR RI mengenai Visi,  
Misi 2016-2021 dan  
Kinerja Tahun 2015



27 April  
Penandatanganan  
MOU 5 Lembaga  
(Komnas HAM,  
Komnas Anti  
Kekerasan  
Perempuan, KPAI,  
LPSK, Ombudsman RI)  
dan Kemen Hukum &  
HAM



25 April  
Kunjungan Kerja ke  
Kejaksaan Agung



05 April  
Zona Integritas di  
Kementerian  
Koordinator Bidang  
Perekonomian



30 Mei  
Zona Integritas di  
Lemhanas



25 Mei  
Ombudsman  
Mendengar  
Kekerasan Terhadap  
Perempuan



12 Mei  
Expo Layanan Publik  
Kerja Sama ORI dan  
Pemkot Banjarmasin,



03 Mei  
International  
Ombudsman Institute  
(IOI) - Australasian  
and Pacific  
Ombudsman Region  
(APOR)



29 Juni  
Pertemuan dengan  
ACRC Korea



27 Juni  
Rekomendasi  
kepada Kementerian  
Kominfo terkait PT  
Corbec



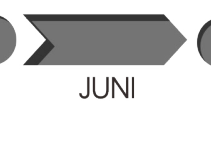
17 Juni  
Zona Integritas di  
Kementerian Agraria  
dan Tata  
Ruang/Badan  
Pertanahan Nasional



03 Juni  
Ketua Ombudsman  
beserta Anggota  
Ombudsman  
mengunjungi  
Kepulauan Riau



01 Juni  
Pembentukan Kantor  
Perwakilan  
Ombudsman RI di  
Kalimantan Utara



29 Juli  
Taping AIMA  
Kompas TV



27 Juli  
Penyerahan  
Rekomendasi  
Penataan Kampung  
Dadap



27 Juli  
Ombudsman  
Mendengar - Vaksin  
Palsu



26 Juli  
Penyerahan  
Rekomendasi  
kepada Provinsi DKI  
Jakarta



6 Juli  
OTS Arus Mudik St.  
Pasar Senen



24 Agustus  
• Pelantikan Kepala  
Perwakilan  
Ombudsman RI  
Provinsi Lampung



• Rapat kerja  
nasional  
Penyelesaian  
Laporan  
Ombudsman RI



1 Agustus  
Penandatanganan  
MOU Ombudsman RI  
dengan Pemprov  
Jawa Timur



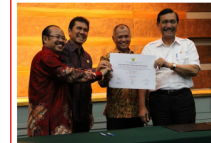
20 September  
Penandatanganan  
MOU Ombudsman RI  
dengan Ikatan  
Alumni Lembaga  
Ketahanan Nasional



19 September  
Rapat Dengar  
Pendapat Komisi II  
bersama  
Ombudsman RI:  
Komisi II DPR  
mendorong  
Ombudsman RI  
untuk melakukan  
kajian yang  
komprehensif  
terhadap personalan  
tumpang tindih  
kewenangan di  
Batam



15 September  
Saksi Pencanangan  
Zona Integritas di  
lingkungan  
Kementerian  
Koordinator Bidang  
Kemaritiman.



7 September  
Penandatanganan  
MOU Ombudsman RI  
dengan Lemhannas



5 September  
Saksi Pencanangan  
Zona Integritas di  
Lingkungan KPU. "KPU  
yang berintegritas  
akan menghasilkan  
hasil pemilu yang  
berkualitas"



25 Oktober  
Legal Expo  
Kementerian Hukum  
dan HAM



11 Oktober  
Ombudsman  
Mendengar, Dugaan  
Mal.Adm Dalam  
Proses Undercover Buy  
dan Controlled Delivery  
Narkotika



10 Oktober  
Rapat Dengar  
Pendapat dengan  
Komisi II DPR RI



Penyerahan  
Rekomendasi KTP-el  
kepada Ditjen  
Dukcapil Kemendagri



29 November  
Penandatanganan  
MOU Ombudsman RI  
dengan Kementerian  
Dalam Negeri

24 November  
Penandatanganan PKS  
Ombudsman RI  
dengan LPT UI

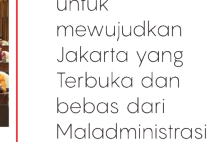
24 November  
Penandatanganan  
MOU Ombudsman RI  
dengan KPU

11 November  
Penandatanganan  
MOU Ombudsman RI  
dengan Timor Leste



1 November  
• Penandatanganan  
komitmen  
bersama Calon  
Gubernur-Wakil  
Gubernur DKI  
untuk  
mewujudkan  
Jakarta yang  
Terbuka dan  
bebas dari  
Maladministrasi

• Proses seleksi 3  
Kepala Perwakilan  
dan 208 Calon  
Asisten



Penganugerahan  
Predikat Kepatuhan  
Terhadap Standar  
Pelayanan Publik



7 Desember  
Rapat Kerja Nasional



Peluncuran  
call center 137



Penganugerahan  
Predikat Kepatuhan  
Terhadap Standar  
Pelayanan Publik



JANUARI

FEBRUARI

MARET

APRIL

MEI

JUNI

JULI

AGUSTUS

SEPTEMBER

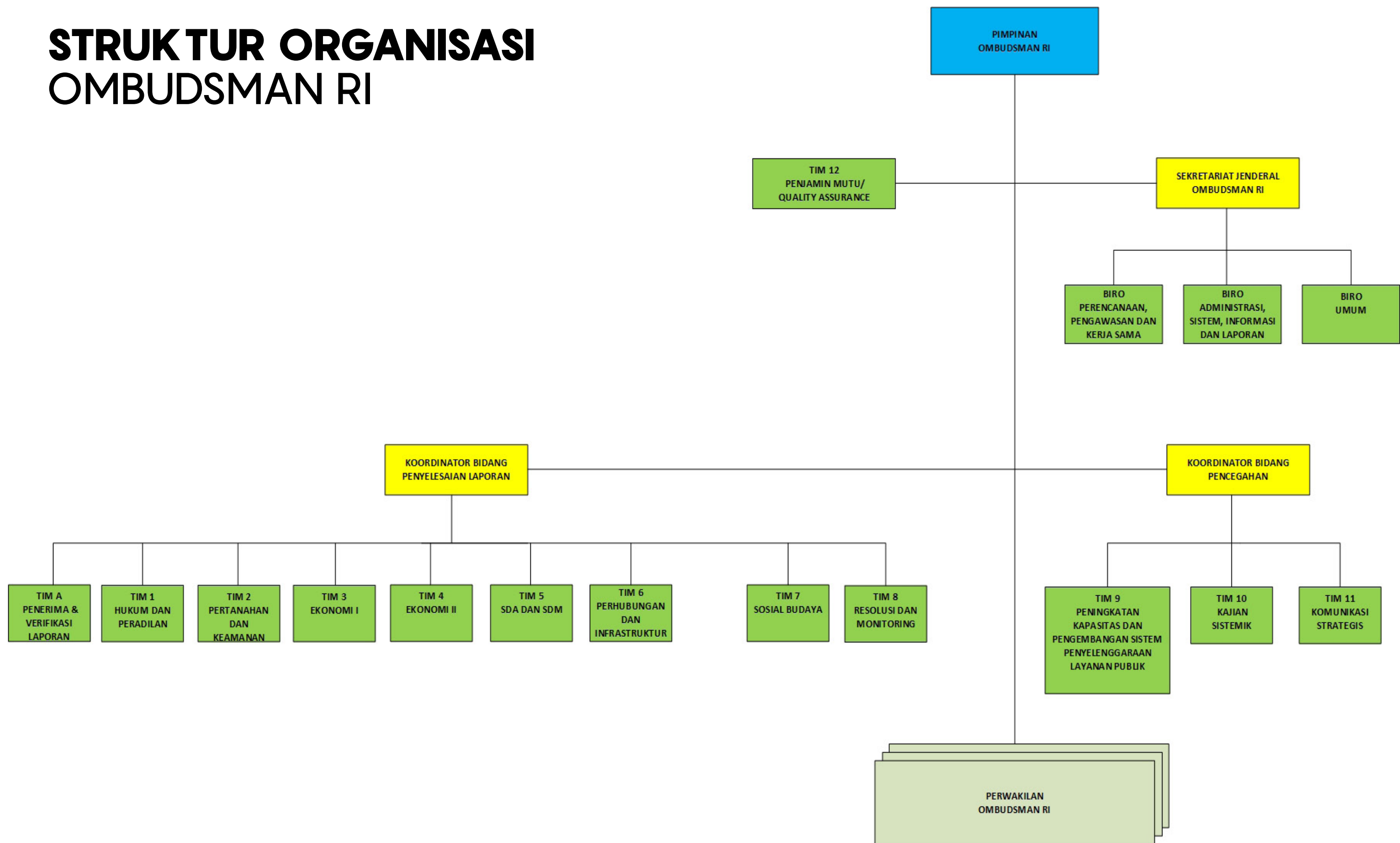
OKTOBER

NOVEMBER

DESEMBER



# STRUKTUR ORGANISASI OMBUDSMAN RI

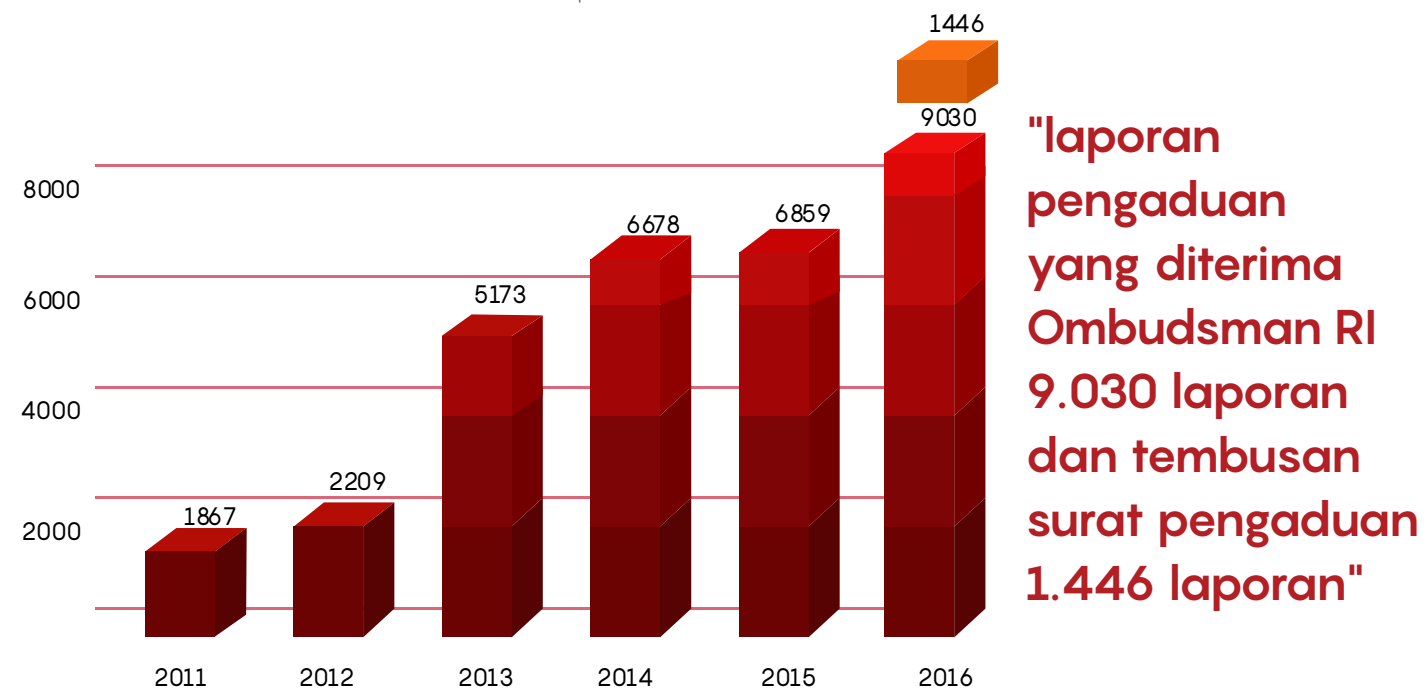


# BAB I PENYELESAIAN LAPORAN

## Dinamika Jumlah Laporan/ Pengaduan Pertahun

Ombudsman RI pada tahun 2016 menerima laporan/pengaduan masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik sebanyak 9.030 laporan. Selain Laporan/Pengaduan masyarakat Ombudsman RI juga menindaklanjuti tembusan surat pengaduan sebanyak 1446. Rincian data pengaduan nasional yang diterima Ombudsman RI pada tahun 2011 - 2016 (berdasarkan data simpel) sebagai berikut :

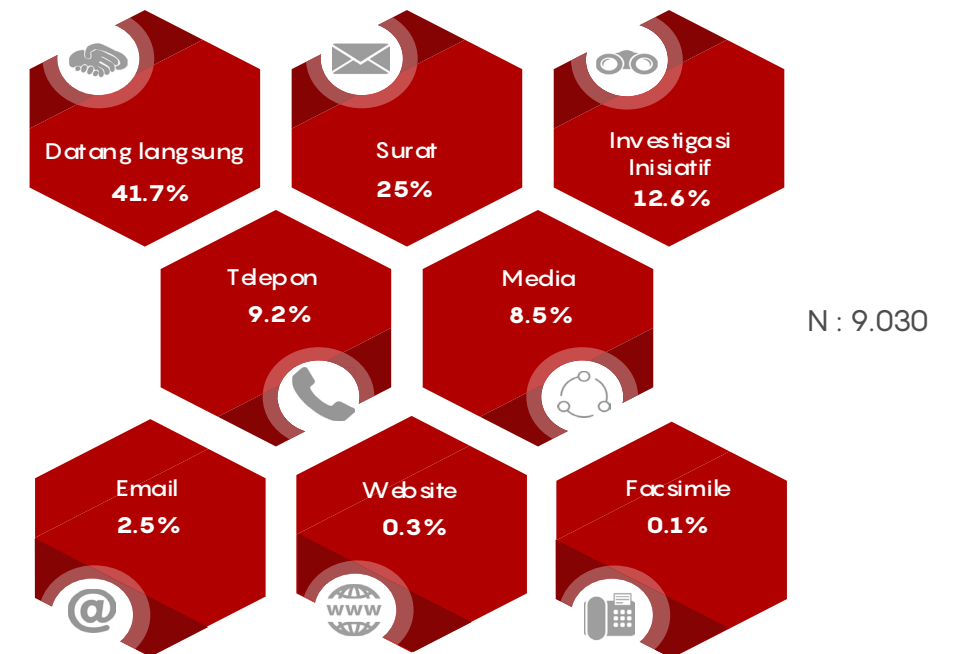
Badan  
Pelayanan  
Perijinan  
Terpadu



No	Status Laporan	Jumlah	%
1	Proses	3.520	39.0
2	Selesai	5.510	61.0
Total		9.030	100

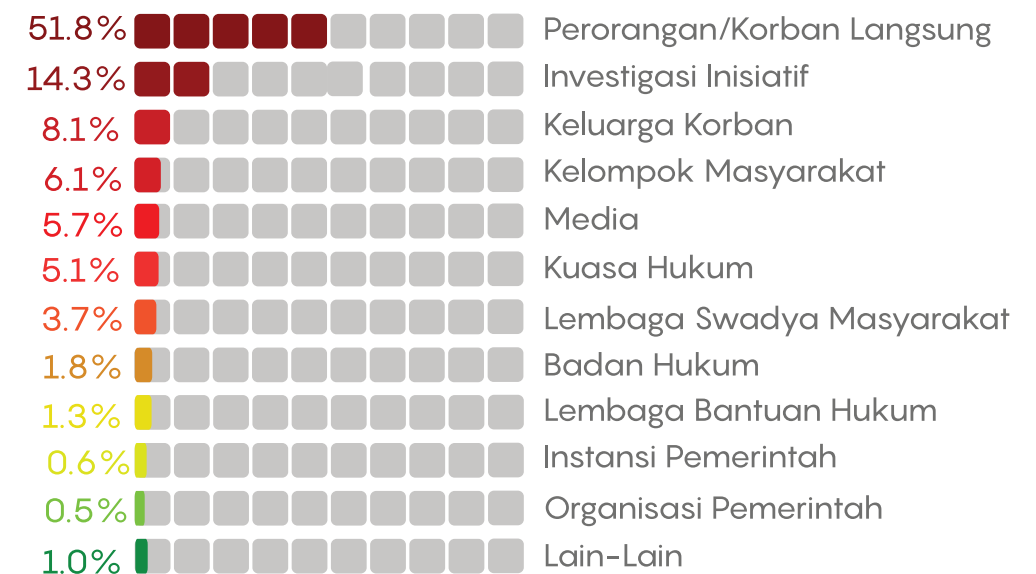
Untuk memperjelas laporan/pengaduan masyarakat, disampaikan klasifikasi laporan berdasarkan cara penyampaian, klasifikasi pelapor, dugaan maladministrasi, instansi terlapor, substansi laporan dan sebaran laporan per wilayah kerja, sebagai berikut:

## 1. Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Cara Penyampaian



## 2. Klasifikasi Pelapor

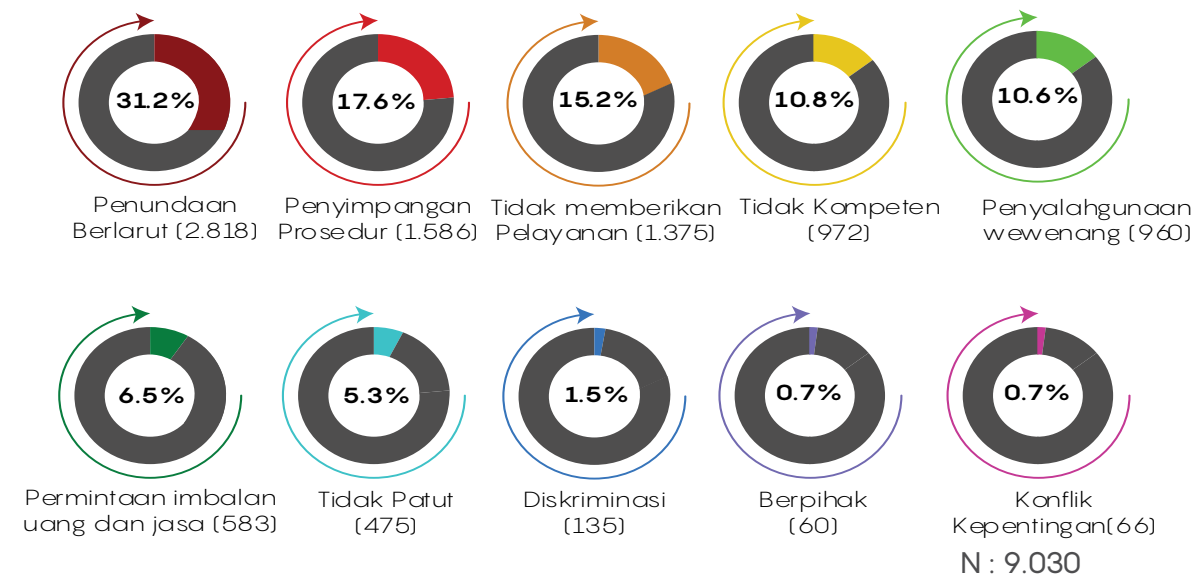
Berdasarkan data klasifikasi Pelapor menunjukkan bahwa masyarakat yang paling banyak melaporkan keluhan tentang dugaan maladministrasi relatif tetap sebagaimana laporan-laporan sebelumnya yaitu Perorangan/Korban langsung sebanyak 4.678 laporan (51.8%). Kondisi ini menunjukkan meningkatnya kesadaran masyarakat untuk mendapatkan hak atas pelayanan yang baik.





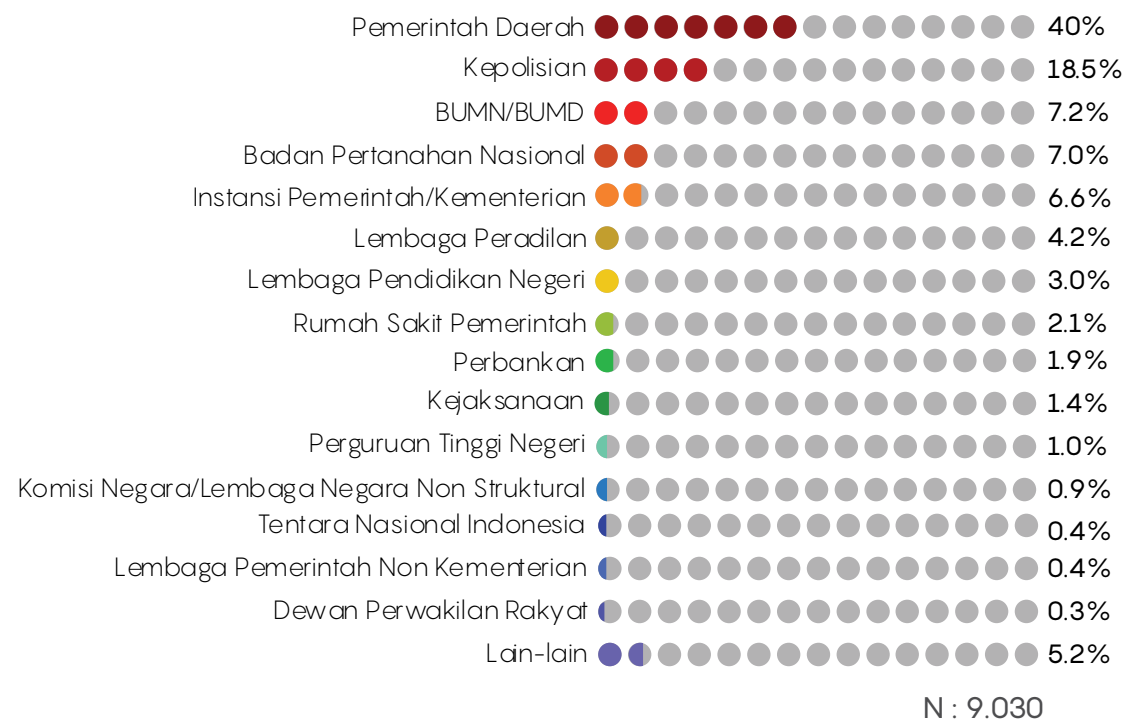
### 3. Dugaan Maladministrasi

Berdasarkan klasifikasi dugaan maladministrasi yang menempati urutan 3 (tiga) terbanyak adalah penundaan berlarut 2.818 laporan (31.2%), penyimpangan prosedur 1.586 (17.6%), dan tidak memberikan pelayanan 1.375 laporan (15.2%). Data dugaan maladministrasi disajikan dalam grafik berikut:



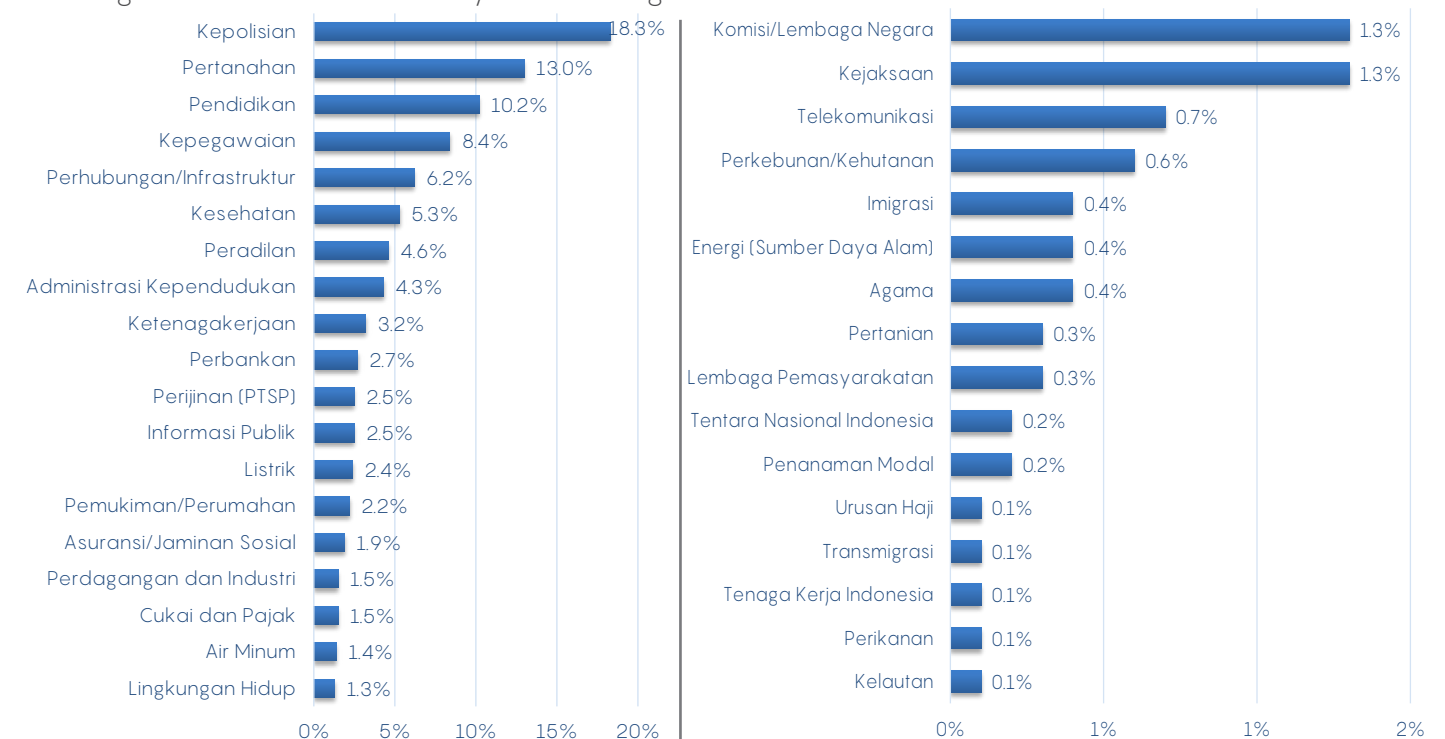
### 4. Instansi Terlapor

Berdasarkan klasifikasi Terlapor, instansi yang menempati urutan 3 (tiga) terbanyak yang dilaporkan adalah Pemerintah Daerah sebanyak 3612 laporan (40%), Kepolisian sebanyak 1.671 laporan (18.5%), dan BUMN/BUMD sebanyak 650 laporan (7.2%).



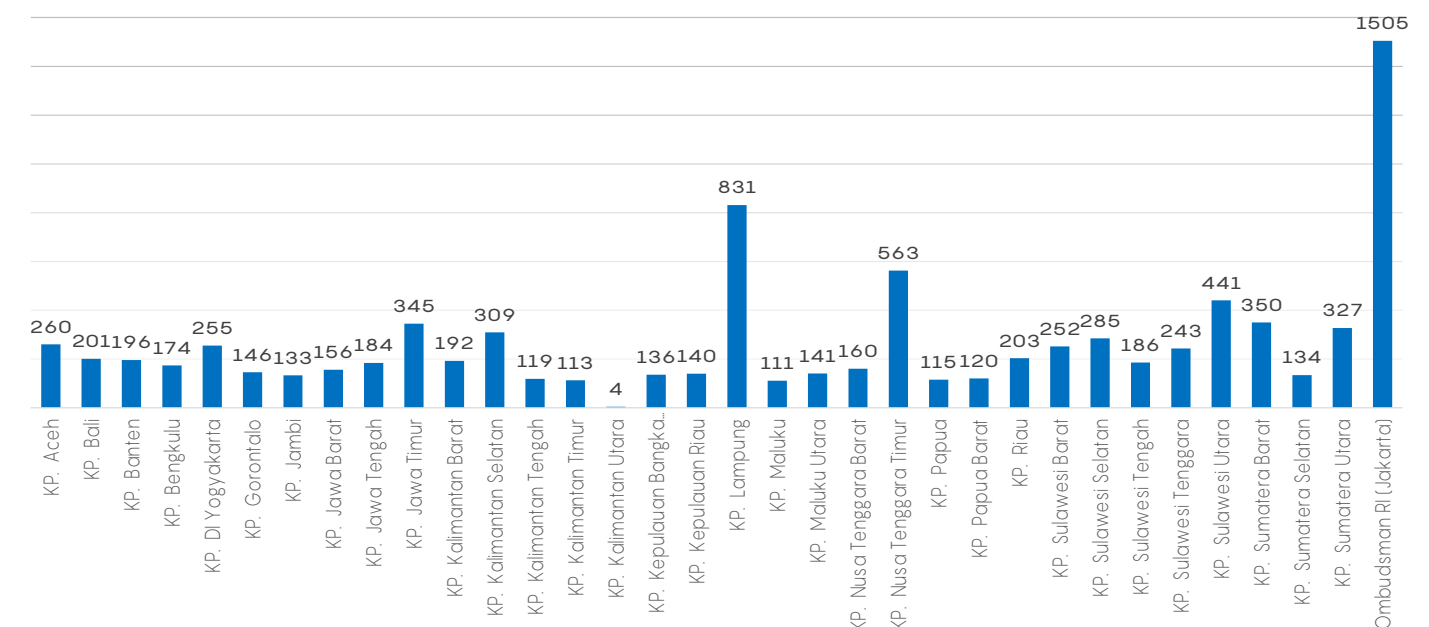
### 5. Substansi Laporan

Berdasarkan substansi laporan tahun 2016 yang menempati urutan 3 (tiga) terbanyak dari 9030 laporan adalah Kepolisian (18.3%), Pertanahan (13.0%), dan Pendidikan (10.2%). Data dugaan maladministrasi disajikan dalam grafik berikut:



### 6. Sebaran Laporan per wilayah kerja

Berdasarkan data kantor pusat di wilayah kerja, yang termasuk dalam urutan 3 (tiga) terbanyak berasal dari DKI Jakarta 1505 laporan, Lampung 831 laporan, dan Nusa Tenggara Timur 563 laporan. Kondisi ini menunjukkan tingginya kepedulian masyarakat terhadap permasalahan yang dialami ketika mendapat pelayanan yang tidak semestinya dan kesadaran untuk mendapatkan pelayanan yang baik dan berkualitas. Selain tingkat kepedulian masyarakat, juga menunjukkan kualitas pelayanan yang harus mendapat perhatian dilakukan upaya percepatan perbaikan dari segi sumber daya manusia, dukungan sarana prasarana, dan mekanisme atau prosedur pelayanannya.





## A. KEGIATAN PENYELESAIAN LAPORAN DI OMBUDSMAN RI PUSAT



Diskusi Publik: Layanan Pejalan Kaki



Klarifikasi dengan Wakorlantas terkait  
Tanda Nomor kendaraan Bermotor



Diskusi Terbuka Hasil Own Motion Investigation SIM



Pembahasan Pengelolaan Jalur Keselamatan  
Pada Jalur Kereta Api di Pulau Jawa



Klarifikasi Warga Dadap



Penyerahan Rekomendasi kepada Pemerintah  
Kabupaten Tangerang dan instansi lainnya  
terkait penataan Kampung Dadap



Sidak KTP-el Disdukcapil Kota Tangerang



Sidak KTP-el Ditjen Capil kemendagri



Penyampaian saran kepada Ditjen  
disdukcapil terkait KTP-el



Penyerahan Rekomendasi kepada  
Wakil Gubernur DKI Jakarta



Diskusi Terbatas: Pengelolaan BP Batam



Rapat dengar Pendapat dengan Komisi II  
DPR RI mengenai Pengelolaan Batam



Klarifikasi Kemendikbud mengenai PPDB



Penyampaian Laporan Temuan Ujian  
Nasional kepada Menteri Kemendikbud





Diskusi Publik: Kebijakan Kantong Plastik Berbayar



FGD Kekerasan perempuan dan anak



Diskusi Tematik: Peningkatan Kualitas Sistem Pelayanan BPJS Kesehatan



Ombudsman Mendengar: Dugaan Maladministrasi dalam proses *Undercover Buy* dan *Controlled Delivery* Narkotika



Ombudsman RI menerima laporan dari Penyandang Disabilitas



Ombudsman Mendengar: Kekerasan Terhadap Perempuan



Ombudsman Mendengar: Vaksin Palsu



ORI Mendengar: Tax Amnesty



FGD Perlindungan hukum dalam jaminan produk halal



Konferensi Pers mengenai adanya Oknum Kantor Staf Presiden



Mediasi Kementerian Kominfo dengan PT Corbec



On the spot arus mudik 2016



Penyampaian hasil pemeriksaan oknum Pegawai Komnasham perwakilan kepada Komnasham pusat



Sidak di penampungan TKI di bekasi, Jawa Barat



## B. KEGIATAN PENYELESAIAN LAPORAN DI PERWAKILAN OMBUDSMAN RI



Mediasi terkait laporan masyarakat  
di Perwakilan Aceh



Klarifikasi laporan masyarakat terhadap  
Walikota Gunung Sitoli tentang sengketa  
tanah di Sumatera Utara



Reviu Standar Layanan pasien BPJS di Rumah  
Sakit Semen Padang, Sumatera Barat



Klarifikasi Asisten Ombudsman RI Perwakilan  
Provinsi Kepulauan Riau sedang melakukan  
klarifikasi langsung terkait pelayanan publik di  
Kantor BPN Kota Tanjungpinang di Kepulauan Riau



Kunjungan ke Lapas Mata Merah,  
Palembang, Perwakilan Sumatera Selatan



investigasi lapangan drainase  
Perwakilan Bangka Belitung



Investigasi lapangan ke Inspektorat Kabupaten  
Tanggamus, Perwakilan Lampung



Penanganan Laporan Masyarakat  
di Perwakilan Banten



Koordinasi dengan Kepala Kantor Wilayah Hukum  
dan Hak Asasi Manusia Provinsi Jawa Tengah



Mediasi laporan masyarakat di  
kabupaten jember, Jawa Timur



Penyelesaian Laporan Masyarakat  
di Perwakilan Bengkulu



Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat koordinasi  
dengan walikota bandung membahas PPDB



Investigasi dan Pencarian Data di Ikatan Notaris  
Indonesia (INI) PD Sukoharjo, DI.Yogyakarta



Penanganan Laporan Masyarakat  
di Perwakilan Bali





Sampaikan keluhanmu  
mengenai pelayanan publik

# HUBUNGI 137

*Awasi, Tegur, Laporkan*



0821 3737 3737



[pengaduan@ombudsman.go.id](mailto:pengaduan@ombudsman.go.id)





C. BEBERAPA KASUS YANG MEMPEROLEH PERHATIAN KHUSUS

- Pengabaian Hak Dalam Kasus-Kasus Kekerasan Seksual Terhadap Perempuan dan Anak**

Pada bulan Mei 2016, Ombudsman RI memberikan saran di acara “Ombudsman Mendengar” kepada Kapolri, Kemenkes, Kemensos dan Kementerian KPPA atas beberapa poin pelayanan publik yang perlu diperbaiki dalam penanganan kasus-kasus kekerasan seksual terhadap perempuan dan anak. Pada bulan September 2016, Ombudsman RI memanggil Instansi terkait serta mengundang Pemerhati dan lembaga negara untuk monitoring saran terbuka tersebut. Upaya ini menghasilkan kesepakatan tindaklanjut: (i) KAPOLRI mengeluarkan TR (Telegram Rahasia) kepada seluruh unit PPA di Kepolisian agar tidak melakukan konfrontir antara korban dengan Pelaku; (ii) Menteri Sosial, menyatakan akan dilakukan perbaikan dalam hal rumah aman dan pembinaan; (iii) perbaikan skema untuk BPJS bagi korban; (iv) Ombudsman melakukan monitoring baik langsung dari pusat ataupun melalui perwakilan.
- Kajian Pelayanan Hak Warga Binaan di Lembaga Pemasyarakatan**

Lebih dari setengah, rata-rata warga binaan di Lapas tidak memperoleh hak berupa pembebasan bersyarat sampai remisi. Belum ada SOP mengenai pengajuan Remisi/PB; belum ada jangka waktu yang pasti dan proses penyelesaian pemeriksaan di Lapas, Bapas (untuk Litmas), Kanwil Kumham dan Ditjen Pemasyarakatan. Ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 99 Tahun 2012 tentang Pembatasan Hak bagi WBP, bagi Terpidana dengan kejahatan tertentu, seperti Narkoba dan Korupsi melanggar hak warga binaan yang telah diatur dalam UU Pemasyarakatan Nomor 12 Tahun 1995. Saat ini sedang disiapkan rancangan saran/ rekomendasi kepada Pemerintah (Presiden cq. Kementerian Hukum dan HAM RI)
- Dugaan tidak kompetennya PTPN XI (Persero) Jawa Timur terkait pengelolaan penjualan gula dan tetes yang merugikan petani tebu di wilayah PTPN XI**

Terhadap permasalahan tersebut, Ombudsman RI mengadakan pertemuan dengan General Manager dan jajaran staf Pabrik Gula Gending pada tanggal 21 September 2016.. Sebagian kelompok tani keberatan atas proses lelang gula dan tetes yang merupakan bagi hasil dengan pabrik melalui PTPN. Mereka menghendaki lelang langsung dilakukan di pabrik gula setempat, sebagaimana dilakukan pada PTPN X. Ombudsman juga menemukan Sistem Bagi Hasil yang ada dalam kontrak giling didasarkan pada regulasi 28 tahun lalu yang belum pernah dilakukan reuiu efektifitasnya, yakni Keputusan Menteri Pertanian/Ketua Badan Pengendali Bimas Nomor: 004/SK/Mentan/Bimas/V/1992 tentang Ketentuan Bagi Hasil Tebu Rakyat yang diolah di Pabrik Gula. Saat ini Ombudsman sedang melakukan pendalaman terhadap administrasi lelang gula dan tetes milik petani.
- Maladministrasi Pengelolaan Tanah Aset Negara**

Ombudsman RI pada tahun 2016 menerima 25 laporan masyarakat terkait aset TNI, Polri, PT. Kerata Api Indonesia (Persero) dan instansi lain, dengan rincian:

Terlapor	laporan
TNI	8
PT. KAI (Persero)	5
Pemerintah Provinsi DKI Jakarta	3
POLRI	2
Kementerian Hukum & HAM RI	1
Kementerian Pertahanan RI	1



Menteri Sosial Khofifah Indar Parawansa dan Anggota Ombudsman RI Ninik Rahayu dalam Ombudsman Mendengar ‘Ombudsman RI Serius Mencegah dan Menangani Kekerasan pada Perempuan dan Anak’

Terlapor	laporan
Direktorat Jenderal Kekayaan Negara Kementerian Keuangan	1
PT. PLN (Persero)	1
PT. Pelindo II	1
PT. Pertamina	1
PD Pembangunan Kota Cirebon	1
TOTAL	25

Sebagian besar laporan terkait tanah dan bangunan aset negara menyangkut masalah dalam tiga hal berikut: (a) Pembongkaran atau pengosongan rumah dinas; (b) Penghapusan aset negara karena warga menang gugatan di pengadilan dan telah berkekuatan hukum tetap sehingga aset negara tersebut harus dihapus dari SIMAK-BMN; (c) Penyewaan aset negara, Rincian biaya sewa aset dan Pembayaran sewa aset ke rekening yang berbeda-beda. Dalam penanganan Ombudsman menemukan: (i) banyak tanah rumah dinas TNI yang belum terdaftar di Kantor Pertanahan; (ii) pendaftaran aset dalam daftar Inventaris Kekayaan Negara (IKN) baru dilakukan beberapa tahun terakhir; (iii) Penyelenggara Negara lalai mengurus dan menginventarisasi aset negara sehingga penghuni aset negara berlandung di balik Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah; (iv) Banyak Hak Pakai a.n. Kementerian Perhubungan Cq. Perusahaan Jawatan Kereta Api belum diperpanjang; (v) Penghuni rumah dinas PT. KAI (Persero) mempertanyakan status aset negara apakah otomatis menjadi aktiva tetap PT. KAI (Persero) paska perubahan status perusahaan dari PJKA-Perum Kereta Api menjadi PT. KAI (Persero); (vi) Terbitnya sertipikat tanah atas nama perseorangan di atas tanah aset Negara. Ombudsman sedang mendalami penyelesaian sistemik untuk mencegah praktik maladministrasi dalam tatakelola tanah dan bangunan yang berstatus aset negara.

- Penanganan Laporan Terkait OJK.**

Ombudsman menemukan penyebab lambatnya tindak lanjut penanganan laporan oleh OJK: (i) Prinsip kerahasiaan. OJK selalu menyatakan bahwa dibatasi dengan prinsip kerahasiaan, tidak dapat memberitahukan proses pemeriksaan dan pengawasan yang telah dilakukan dan alasan pengambilan keputusan terhadap objek pengawasannya, dalam hal ini perbankan, kepada Pelapor; (ii) Tenggat Waktu. Dalam penanganan laporan, OJK tidak mengatur batasan waktu lembaga keuangan yang menjadi objek pemeriksaan harus menyampaikan penjelasannya; (iii) Sengketa perbankan yang dilaporkan merupakan persoalan hubungan keperdataan nasabah dengan bank sehingga OJK mengembalikan permasalahan kepada pengawas internal lembaga keuangan dimaksud dan menyatakan permasalahan telah selesai. Ombudsman juga menemukan kewenangan pengawasan yang belum di atur dalam ketentuan OJK, yakni: pengawasan dalam rangka memberikan perlindungan terhadap hak masyarakat untuk memperoleh layanan publik secara baik oleh institusi perbankan, pengawasan dalam memastikan institusi perbankan telah melaksanakan kegiatan sesuai ketentuan dan SOP, memberikan pendapat/kesimpulan atas hasil temuan pelanggaran yang merugikan masyarakat. Untuk mengatasi hal tersebut, sedang direncanakan kerja sama khusus antara Ombudsman dan OJK untuk penanganan laporan dugaan maladministrasi dalam pelayanan jasa keuangan yang masuk kategori pelayanan publik.

- **Revitalisasi pasar.**

Ombudsman RI banyak menerima laporan mengenai permasalahan revitalisasi Pasar di beberapa daerah, antara lain Kab. Bekasi, Probolinggo, dan Parung Bogor. Permasalahan yang dilaporkan masyarakat umumnya menyangkut: proses revitalisasi yang dilakukan Pemda minim melibatkan partisipasi para pedagang, mekanisme revitalisasi menyalahi prosedur (perizinan dan *site plan*), Pemda tidak mendampingi para pedagang dan Pemda melepas seutuhnya proses revitalisasi kepada pihak ketiga (swasta/investor).



Untuk mengatasi hal tersebut Ombudsman RI mengambil langkah berikut: (i) melakukan beberapa pertemuan mediasi dalam rangka mencari solusi penyelesaian permasalahan secara bersama-sama dengan Pemerintah Daerah; (ii) menyampaikan saran kepada Pemerintah Daerah untuk melakukan langkah penyelesaian; (iii) melakukan Monitoring tindak lanjut penyelesaian, dan (iv) melakukan pendalaman terhadap kelemahan regulasi nasional yang mengatur batasan-batasan dalam hal revitalisasi pasar, khususnya menyangkut kepastian hak pedagang.

- **Keamanan dan Keselamatan Masyarakat terkait Palang Pintu Kereta Api.**

Tercatat, jumlah penumpang yang menggunakan moda ini pada tahun 2006 - 2015 sebanyak 4.269.302.000. Namun berdasarkan data dari Direktorat Jenderal Perkeretaapian Kementerian Perhubungan pada tahun 2004 hingga 2013, total kecelakaan Kereta Api mencapai 757 kasus dan pada tahun 2014-2015, terjadi kecelakaan Kereta Api sebanyak 96 kali dengan korban 101 jiwa.

Masalah keselamatan moda transportasi tersebut tidak hanya berfokus pada para penumpang tapi juga pengguna jalan lainnya. Salah satu contoh, kecelakaan yang terjadi pada tanggal 11 Agustus 2016 di perlintasan Kereta Api Kabupaten Demak Jawa Tengah yang mengakibatkan jatuhnya korban, yakni dua orang meninggal dunia dan 2 orang lainnya mengalami luka berat. Peristiwa serupa juga sering terjadi di lokasi lain, khususnya pada perlintasan sebidang antara rel kereta api dan jalan raya.

Ombudsman menemukan beberapa permasalahan: (a) PT. KAI hanya fokus pada keselamatan kereta api saja, sedangkan pengguna jalan raya yang sebidang dengan rel kereta api menjadi tanggung jawab Pemerintah Pusat atau Pemerintah Daerah (sesuai dengan status jalan); (b) dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian, menyebutkan bahwa pembangunan pintu perlintasan dan penyediaan SDM adalah tanggung jawab Pemda. Namun tidak ada aturan yang memberi kewenangan penganggaran kepada Pemda sehingga ada kekhawatiran akan adanya permasalahan hukum jika tetap dilaksanakan; (c) belum semua Pemda memiliki pemahaman tugas dan tanggung jawabnya dalam pengelolaan fasilitas keselamatan di perlintasan sebidang; (c) ketika terjadi kecelakaan di perlintasan sebidang yang tidak memiliki fasilitas keselamatan yang memadai (misalnya palang pintu), Kepolisian hanya melihat pada kelalaian pengguna jalan raya, tanpa mempertimbangkan faktor lain, yakni tidak adanya fasilitas yang memadai.

Berdasarkan permasalahan tersebut, Ombudsman sedang melakukan telaah mendalam untuk mendorong sinkronisasi aturan dan kebijakan terkait pengelolaan fasilitas perkeretaapian di perlintasan sebidang. Hal ini dimaksudkan agar tingkat risiko kecelakaan dapat ditekan.

- **Penolakan Pemasangan Pipa Gas oleh PT. PGN di Kabupaten Bekasi.**

Pemasangan pipa gas mengalami penolakan karena beberapa ruas jalan yang dilalui pemasangan pipa merupakan lokasi padat penduduk dan lalu lintas. Bahkan di di Jl. Tarumajaya, Desa Segarajaya, ditemukan pipa yang terpasang hampir berada di badan jalan karena kondisi jalan raya yang sempit.

Ombudsman telah melakukan pertemuan dengan PT. PGN (Persero) Tbk, Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan, dan Pemerintah Kabupaten Bekasi untuk mendapatkan keterangan dalam pertemuan tersebut. Hingga saat tinjauan ke lapangan kembali dilakukan, Ombudsman menemukan: (i) PT. PGN (Persero) Tbk. belum melaksanakan kewajiban sebagaimana dalam sanksi administrasi yang diberikan oleh KLHK; (ii) Proyek penanaman pipa gas telah mencapai sekitar 90%, namun masih tetap ada penolakan dari masyarakat sekitar; (iii) Perpanjangan rekomendasi teknis telah diterbitkan Pemerintah Kabupaten Bekasi melalui Dinas Bina Marga; (iv) Di beberapa ruas jalan, bekas galian tidak dikembalikan seperti kondisi semula, sehingga mengakibatkan kerusakan jalan dan gangguan bagi lalu lintas dan masyarakat; (v) Di beberapa ruas jalan, penutupan bekas galian pemasangan pipa gas tidak dilakukan dengan baik. Beberapa ruas jalan tampak anjlok dan tidak rata dengan badan jalan yang tidak digali sehingga berpotensi mengakibatkan kecelakaan.

Masyarakat tetap menolak proyek ini karena dinilai akan membahayakan masyarakat. Untuk itu Ombudsman akan melakukan upaya-upaya lebih lanjut sesuai skema kewenangan penanganan laporan yang dimiliki oleh Ombudsman RI.

- **Pelayanan perekaman KTP-elektronik.**

Berdasarkan hasil kunjungan langsung ke satuan pelayanan dan kajian pelayanan perekaman KTP-el, diberikan saran perbaikan kepada Kementerian Dalam Negeri sebagai berikut: (i) menerbitkan petunjuk teknis pelayanan perekaman KTP-el, termasuk skema pelayanan bagi kelompok diffable, minoritas, warga berdomisili di luar wilayah dan penanganan pengaduan; (ii) penerapan sistem antrian elektronik ataupun manual, untuk menjamin ketertiban dan kenyamanan bagi masyarakat; (iii) memastikan adanya loket khusus di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota dan Kecamatan untuk pelayanan perekaman KTP-el, sesuai surat Menteri Dalam negeri Nomor 471/1768/SJ tanggal 12 Mei 2016; (iv) Sosialisasi massif mengenai kepada warga yang mengakses perekaman KTP-el, bahwa tidak diperlukan surat pengantar dari RT dan RW; (v) Menjamin ketersediaan stok blanko KTP-el di seluruh kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/ Kota;

Selain hal tersebut Ombudsman menyarankan agar segera dimulai sinkronisasi data KTP-el secara *realtime* atau *online* agar warga masyarakat mudah mengakses layanan perbankan dan pendidikan yang telah menggunakan data KTP-el sebagai basis pendaftaran dan verifikasi data kependudukan.



(Kiri-Kanan) Anggota Ombudsman RI Ahmad Suadi, Wakil ketua Ombudsman RI Lely Pelitasari Soebekty, Menteri Dalam Negeri Tjahjo Kumolo mengenai klarifikasi KTP-el



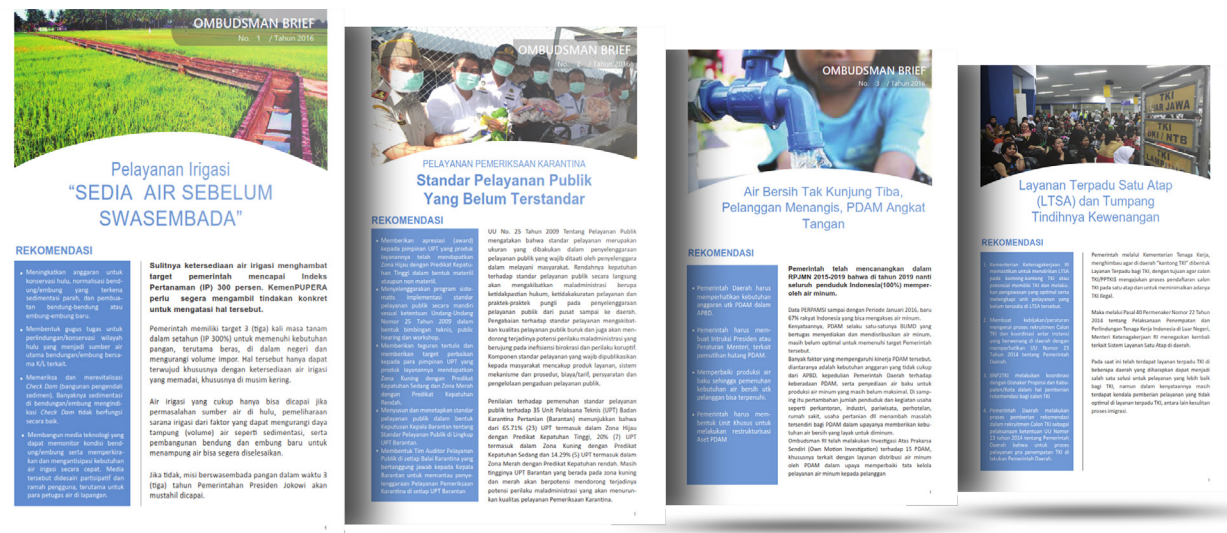
# BAB II PENCEGAHAN MALADMINISTRASI

## A. KAJIAN KEBIJAKAN

Untuk menghindari berulangnya kasus/penyimpangan dari penyelenggara pelayanan publik, Ombudsman RI melakukan kajian kebijakan. Hal ini sejalan dengan kewenangan memberikan saran perbaikan kebijakan kepada pemerintah (Pasal 8 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008) untuk menyelesaikan permasalahan sistemik dan berulang dilaksanakan kajian kebijakan untuk memberikan saran perbaikan kebijakan kepada pemerintah atau penyelenggara pelayanan publik. Pemilihan topik kajian berdasarkan skala prioritas dengan mempertimbangkan ketersediaan sumber daya (SDM, anggaran, waktu). Keluaran kajian kebijakan adalah saran perbaikan kebijakan.

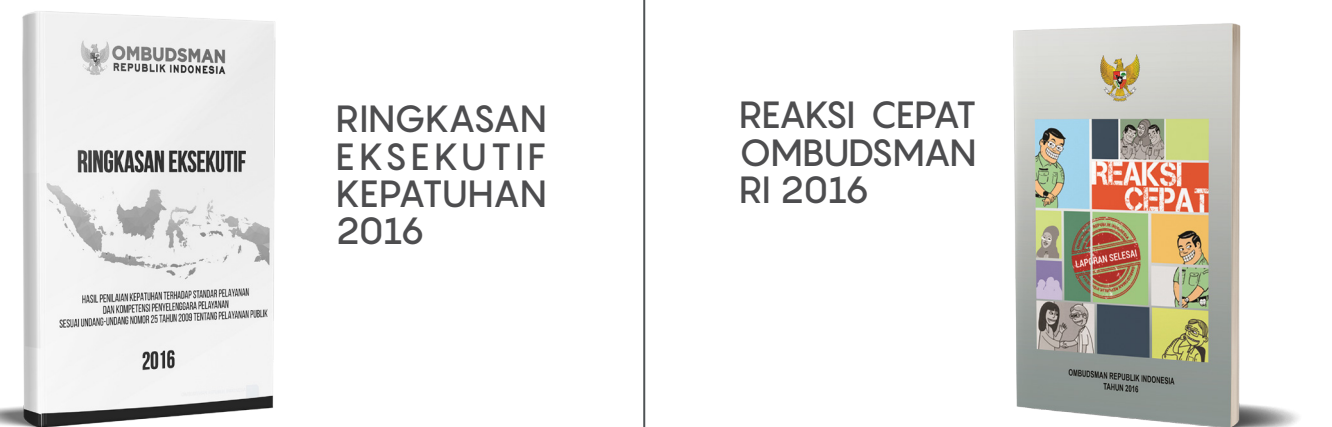
Pada tahun 2016, dilaksanakan 14 kajian kebijakan pelayanan publik, yaitu 1) Jaminan Produk Halal. 2) KTP Elektronik (KTP-e). 3) Perbaikan dan Peningkatan Penyelenggaraan Pelayanan Publik terkait Pemberian, Penguasaan, dan Pengusahaan Hak Guna Usaha. 4) Pengelolaan Fasilitas Keselamatan Perkeretaapian pada Perlintasan Sebidang di Pulau Jawa. 5) Pelayanan Lembaga Pemasyarakatan terhadap Hak-Hak Warga Binaan. 6) Perbaikan Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan tata Kelola Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan dalam rangka Optimalisasi Pendapatan Asli Daerah. 7) Pekan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB). 8) Sinkronisasi Kewenangan Pemerintah Kota Batam dan Badan Pengusahaan Batam dalam rangka Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kota Batam. 9) Kebijakan Sistem Pelayanan BPJS Kesehatan. 10) Penanganan Pengadaan Kasus Perempuan dan Anak yang Mengalami Kekerasan dalam Rumah Tangga. 11) Perbaikan dan Peningkatan Pelayanan Publik terkait Pelayanan Keimigrasian serta Beda dan Cukai di Bandara. 12) Penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam Tata Kelola Beras. 13) Perbaikan dan Peningkatan Pelayanan Publik Arus Mudik Lebaran Tahun 2016. Dan 14) Pelayanan Pedestrian. Hasil kajian tersebut, dalam proses penyelesaian.

Sebagai tindak lanjut, kajian kebijakan yang dilaksanakan tahun lalu, dihasilkan 4 (empat) kajian dalam bentuk policy brief. Policy brief memaparkan secara ringkas tetapi komprehensif permasalahan yang ditemui untuk disarankan alternatif penyelesaian. Dokumen dapat diunduh di website ombudsman.go.id.



## B. PUBLIKASI

Sebagai upaya optimalisasi publikasi karya Ombudsman RI, pada tahun 2016 telah diterbitkan dalam bentuk, sebagai berikut:



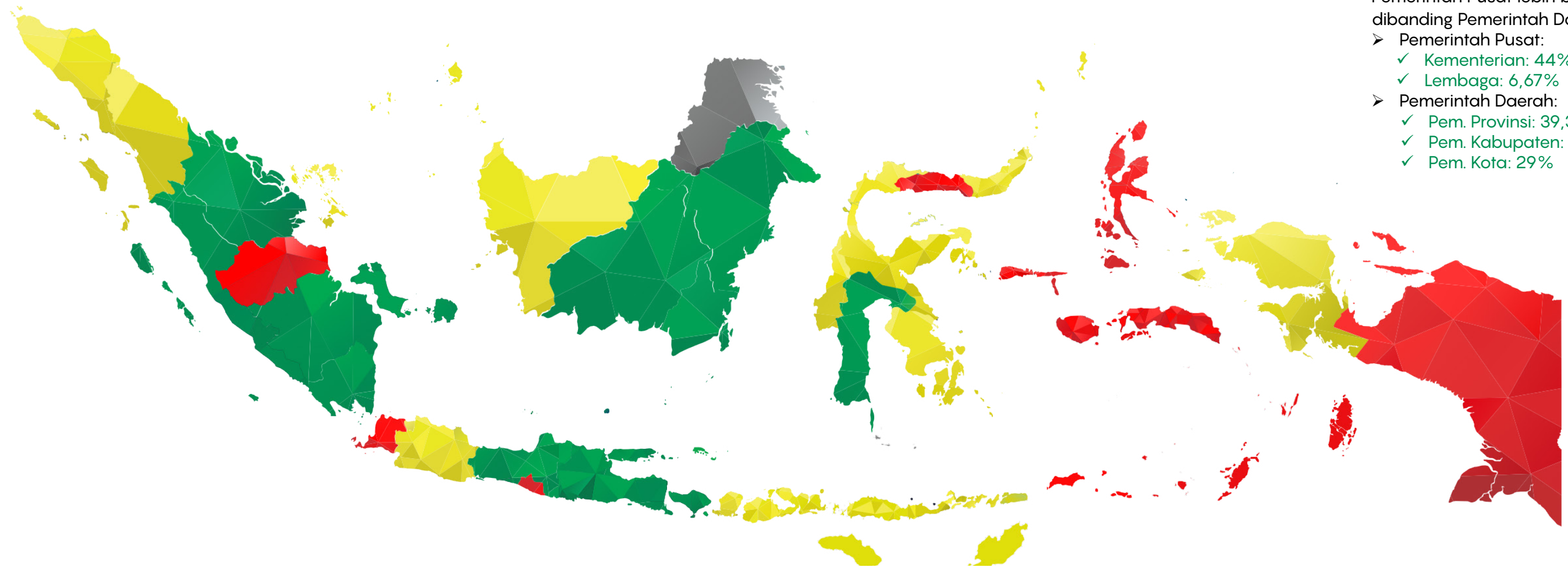
### BUKU I KEPATUHAN 2016

### BUKU II KEPATUHAN 2016





## C. PENILAIAN KEPATUHAN

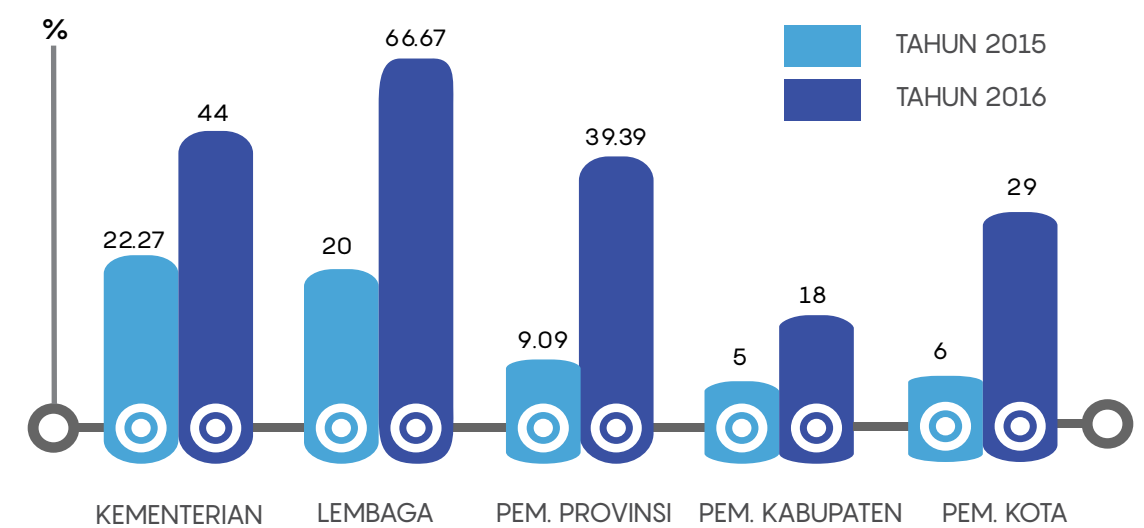


Penilaian pemenuhan standar pelayanan dilakukan berpedoman pada kewenangan dalam Pasal 8 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008. Dalam penelitian kepatuhan, Ombudsman RI memposisikan diri sebagai masyarakat pengguna layanan yang ingin mengetahui hak-haknya dalam pelayanan publik, seperti ada atau tidaknya persyaratan pelayanan, kepastian waktu dan biaya, prosedur dan alur pelayanan, sarana pengaduan, pelayanan yang ramah dan nyaman.

Ombudsman RI tidak menilai bagaimana ketentuan terkait standar pelayanan itu disusun dan ditetapkan, karena dilakukan lembaga lain. Penelitian ini juga tidak untuk menilai efektivitas dan kualitas pelayanan, serta kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, melainkan hanya memfokuskan pada atribut standar layanan yang wajib disediakan pada setiap unit pelayanan publik. Atribut standar pelayanan yang disediakan oleh setiap unit layanan beragam bentuknya, ada yang berupa standing banner, brosur, booklet, pamflet, media elektronik, dan masih banyak lainnya. Penilaian berfokus pada atribut-atribut standar pelayanan yang sudah terpampang di ruang pelayanan, karena hal ini memudahkan masyarakat luas untuk mengakses dan mendapatkan standar pelayanan.

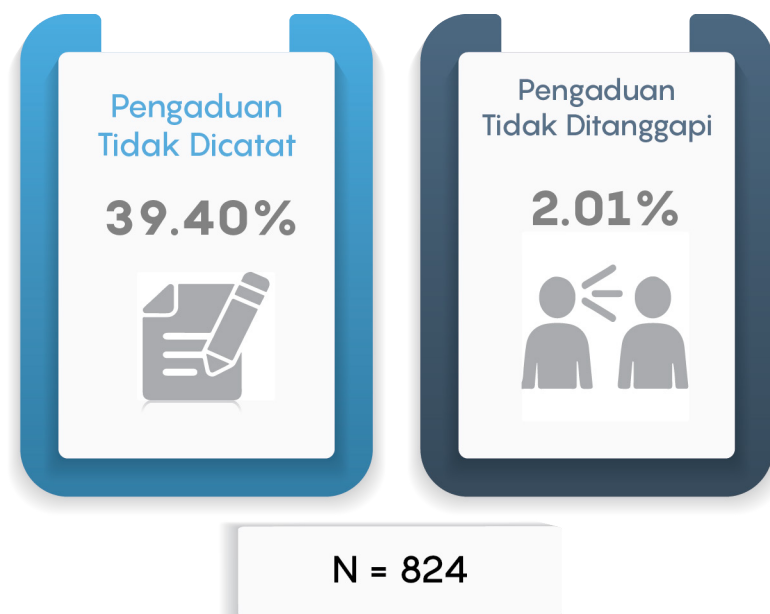
Penilaian kepatuhan dimaksudkan untuk mengingatkan kewajiban penyelenggara negara agar memberikan layanan terbaik kepada masyarakat. Penilaian yang menggunakan variabel dan indikator berbasis pada kewajiban penyelenggara pelayanan negara memenuhi komponen standar pelayanan publik sebagaimana

diatur dalam Pasal 15 dan Bab V UU Pelayanan Publik. Hasil diklasifikasikan dengan menggunakan *traffic light system* (zona merah, zona kuning, dan zona hijau). Grafik berikut menunjukkan perbandingan persentase Kepatuhan Tinggi di lingkungan Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah Tahun 2015-2016



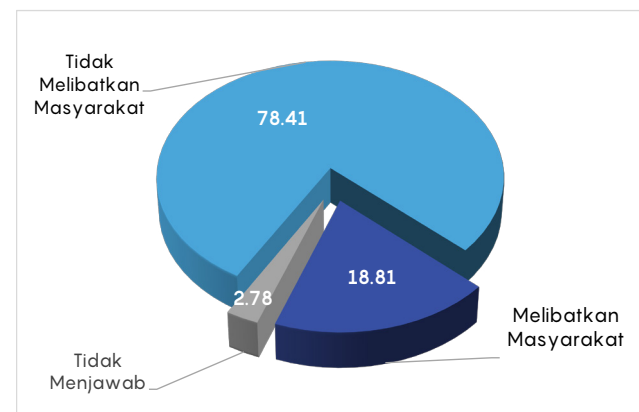
Pada tahun 2016, penilaian kepatuhan telah dikembangkan dengan melakukan penilaian Kompetensi Penyelenggara Layanan dengan berfokus pada pelaksanaan survei kepuasan masyarakat yang dilaksanakan oleh penyelenggara layanan, pelibatan masyarakat dalam penyusunan standar layanan, dan pengelolaan pengaduan yang diselenggarakan penyelenggara layanan. Selain itu, pengguna layanan juga dijadikan obyek penilaian untuk mengetahui pengalamannya mengurus layanan publik. Penilaian ini menggunakan pendekatan survei dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dalam penilaian ini dilakukan melalui wawancara terstruktur (tertutup) dan wawancara tidak terstruktur (wawancara terbuka). Dalam penilaian ini, jenis sampling yang dipilih tergolong dalam non-probability sampling dengan teknik accidental sampling. Metodologi penilaian kompetensi penyelenggara layanan masih terus dikembangkan untuk menghasilkan penilaian yang memadai.

Kurangnya ruang partisipasi dapat menimbulkan *distrust* masyarakat dalam pelayanan publik.



Dari 896 responden menyatakan bahwa terdapat pengaduan yang masuk atau yang mereka terima dari masyarakat. Sebanyak 353 responden atau 39,40 % menyatakan tidak ada pencatatan dari pengaduan yang masuk dan sebanyak 18 responden atau 2,01 % menyatakan pengaduan tidak ditanggapi.

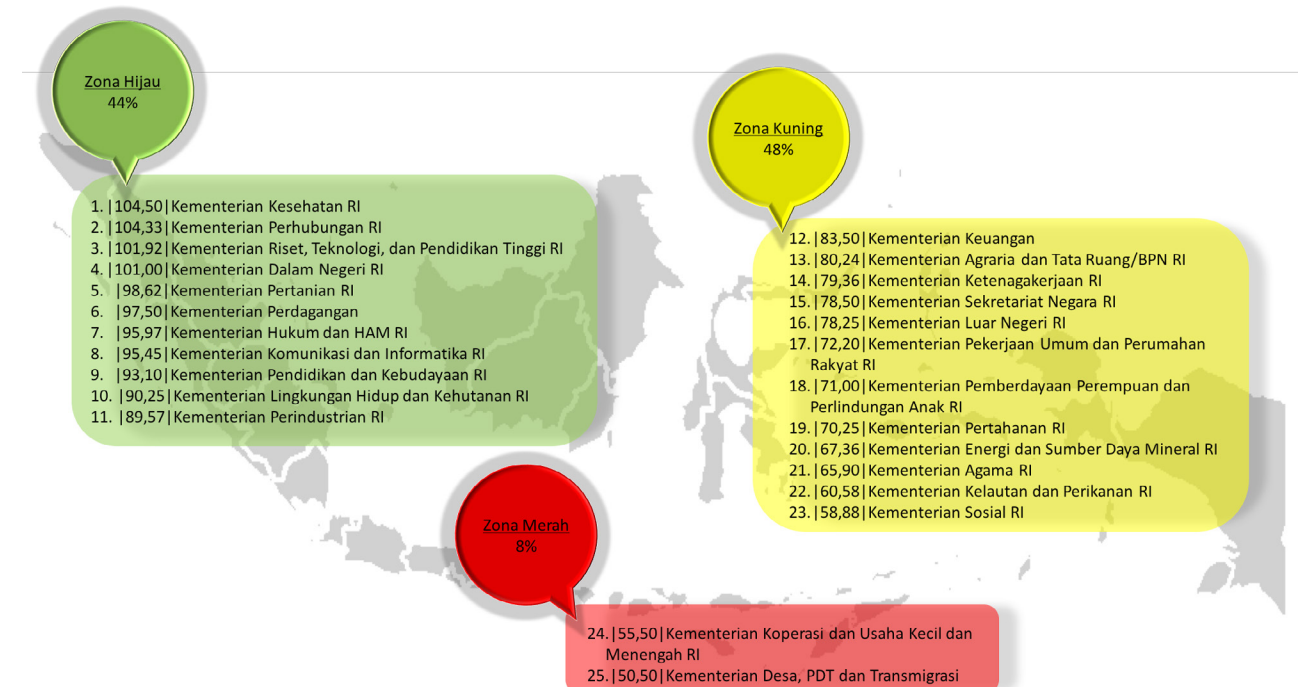
#### Pelibatan masyarakat dalam penyusunan standar layanan masih rendah:



Penilaian kepatuhan dimaksudkan untuk mengingatkan kewajiban penyelenggara negara agar memberikan layanan terbaik kepada masyarakat. Penilaian yang menggunakan variabel dan indikator berbasis pada kewajiban penyelenggara pelayanan negara memenuhi komponen standar pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Pasal 15 dan Bab V UU Pelayanan Publik. Hasil diklasifikasikan dengan menggunakan traffic light system (zona merah, zona kuning dan zona hijau). Penilaian di tingkat Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah mengambil sampel produk layanan yang berbeda-beda jumlahnya, sehingga hasil penilaian tidak dapat saling dibandingkan satu sama lain baik yang mendapatkan predikat rendah (zona merah), sedang (zona kuning) maupun tinggi (zona hijau).

#### 1. Kepatuhan di Kementerian

Penilaian dilaksanakan terhadap 25 Kementerian, menunjukkan bahwa 44 % atau 11 Kementerian masuk dalam Zona Hijau dengan Predikat Kepatuhan Tinggi; 48 % atau 12 Kementerian masuk dalam Zona Kuning dengan Predikat Kepatuhan Sedang; dan 8 % atau 2 Kementerian masuk dalam Zona Merah dengan Predikat Kepatuhan Rendah. Berikut daftar nilai dan zonasi Penilaian Kepatuhan:

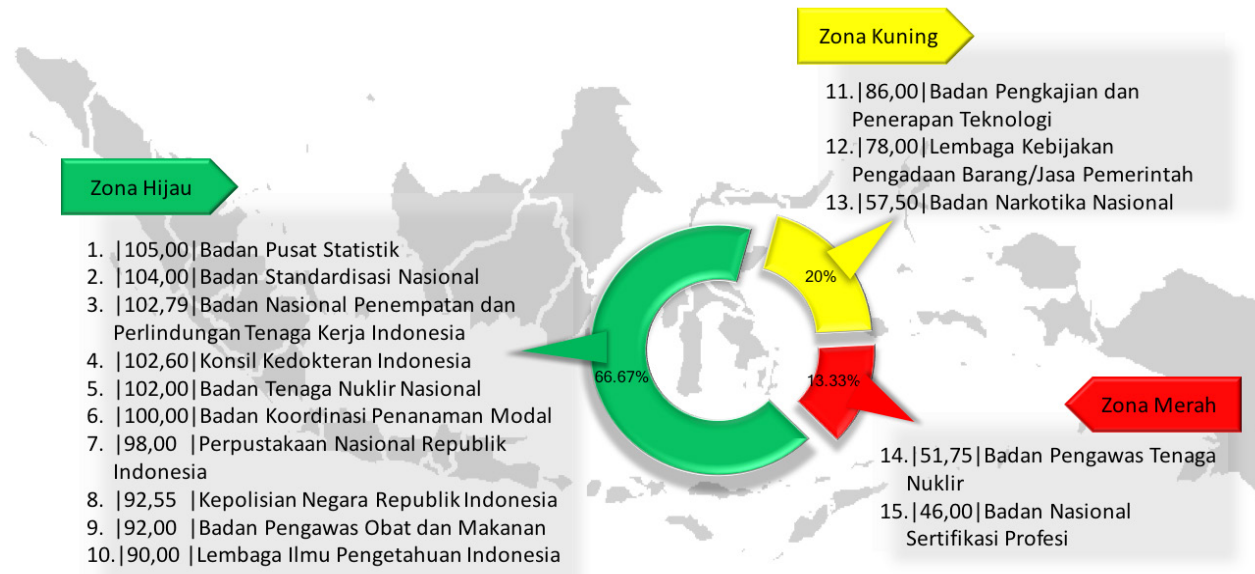


Dari 700 produk layanan yang telah diteliti, terdapat beberapa komponen standar yang paling sering dilanggar, terutama yang berkaitan dengan hak pengguna layanan berkebutuhan khusus, seperti kaum difabel, ibu menyusui, manula, dan lain sebagainya. Indikator tersebut meliputi ketersediaan pelayanan khusus bagi pengguna berkebutuhan khusus terpenuhi 14,29 % atau hanya 100 produk layanan. Selain itu, 50,14 % atau 351 produk layanan belum mempublikasikan tata cara dan mekanisme pengaduan. Ini menjadi kontradiktif dengan semangat pengelolaan pengaduan yang mewajibkan seluruh unit layanan untuk mempublikasikan sarana pengaduan dan bagaimana cara mengadu terkait pengaduan pelayanan publik. Selanjutnya, 45, 43 % atau 318 produk layanan belum menyediakan sarana pengukuran kepuasan pelanggan.



## 2. Kepatuhan Lembaga

Penilaian dilaksanakan terhadap 15 Lembaga, menunjukkan 66,67 % atau 10 Lembaga masuk Dalam Zona Hijau dengan Predikat Kepatuhan Tinggi; 20 % atau 3 Lembaga masuk dalam Zona Kuning dengan Predikat Kepatuhan Sedang; dan 13,33 % atau 2 Lembaga masuk dalam Zona Merah dengan Predikat Kepatuhan Rendah.



Tingkat kepatuhan tinggi di lingkungan Lembaga yang mencapai 67%, melampaui target sasaran RPJMN 2015 – 2019, dengan target capaian Lembaga tahun 2016 sebesar 35%. Hasil penilaian kepatuhan di Lembaga pada 323 produk layanan, memperlihatkan temuan menarik terkait indikator pelayanan yang paling banyak tidak dipenuhi standarnya.

Sebanyak 81,42% atau 263 produk layanan di 15 Lembaga belum mampu memberikan pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus. Indikator ketersediaan sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (ramp, rambatan, kursi roda, jalur pemandu, toilet khusus, ruang menyusui dll); masih sebanyak 42,11% atau 136 produk layanan belum memenuhi indikator. Selanjutnya, 57,59% atau 186 produk layanan belum mampu mempublikasikan informasi prosedur dan tata cara penyampaian pengaduan oleh unit pelayanan publik. Berkaitan dengan masukan dan pengaduan pengguna layanan, terdapat 39,01% atau 126 produk layanan yang tidak menyediakan pejabat/petugas pengelola pengaduan. Berdasarkan hasil penilaian, disimpulkan bahwa:

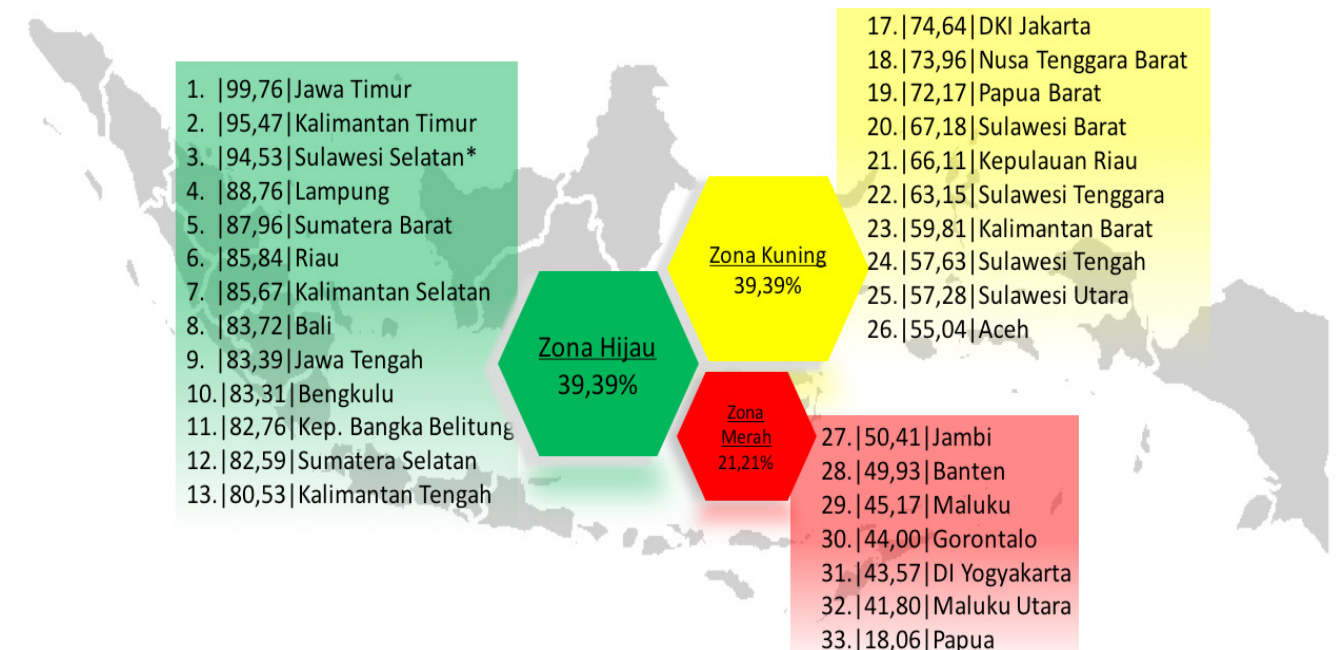
1. Masih rendahnya tingkat keberpihakan atau kepedulian penyelenggara negara terhadap hak aksesibilitas bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil, anak-anak), padahal kebijakan yang mengharuskan cukup banyak.
2. Rendahnya informasi dan tata cara penyampaian pengaduan.



Wakil Presiden Republik Indonesia bersama Pimpinan Ombudsman RI pada acara penganugerahan predikat kepatuhan tahun 2016

## 3. Kepatuhan Pemerintah Provinsi

Penilaian dilaksanakan terhadap 33 Pemerintah Provinsi (Pemprov) menunjukkan bahwa 39,39% atau 13 Pemprov masuk dalam Zona Hijau dengan Predikat Kepatuhan Tinggi; 39,39% atau 13 Pemprov Masuk dalam Zona Kuning dengan Predikat Kepatuhan Sedang; dan 21,21% atau 7 Pemprov Masuk dalam Zona Merah dengan Predikat Kepatuhan Rendah.



Tingkat kepatuhan tinggi di tingkat Pemerintah Provinsi yang mencapai 39,39 % ini masih jauh dari target sasaran RPJMN 2015 – 2019 tahun 2016 sebesar 70%. Dari 3101 produk layanan yang telah diteliti, terdapat beberapa komponen standar pelayanan publik yang paling sering dilanggar, terutama yang berkaitan dengan hak masyarakat memperoleh informasi yang cepat dan transparan dan tentang pemberian masukan/pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan publik. Sebanyak 65,91% atau 2.043 produk layanan di 33 Pemerintah Provinsi belum mampu menginformasikan pejabat atau petugas pengelolaan pengaduan. Terdapat 61,34% atau 1.902 produk layanan belum dapat menginformasikan maklumat/janji layanan yang diselenggarakan oleh Unit Pelayanan Publik. Ketersediaan informasi prosedur dan tatacara penyampaian pengaduan juga masih rendah karena hanya 57,76% atau 1.791 produk layanan.

Dari data hasil penilaian tersebut, ada dua kesimpulan: 1) rendahnya tingkat keterbukaan informasi pejabat pengaduan serta tata cara pengaduan. Hal ini sangat disayangkan karena berpotensi masyarakat tidak mengetahui tujuan melapor atau mengadu kepada siapa jika mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan publik atau kecurangan yang dilakukan; 2) kurangnya upaya penyelenggara dalam memberikan janji layanan yang harus ditepati penyelenggara kepada masyarakat agar pelayanan publik lebih berkualitas.



4. Kepatuhan di Pemerintah Kabupaten

Penilaian dilaksanakan terhadap 85 Pemerintah Kabupaten (Pemkab) menunjukkan bahwa 18% atau 15 Pemkab Masuk dalam Zona Hijau dengan Predikat Kepatuhan Tinggi; 53% atau 45 Pemkab Masuk dalam Zona Kuning dengan Predikat Kepatuhan Sedang; dan 29% atau 25 Pemkab masuk dalam Zona Merah dengan Predikat Kepatuhan Rendah.



Dari 4.497 produk layanan yang telah diteliti, terdapat beberapa komponen standar pelayanan publik yang paling sering dilanggar, terutama yang berkaitan dengan hak kelompok difabel mendapatkan akses dan fasilitas yang mudah dan layak, serta hak masyarakat memberikan masukan/pengaduan. Sebanyak 92,12% atau 4.143 produk layanan di 85 Pemkab belum mampu menyediakan pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus dan 74,66% atau 3.357 produk layanan tidak menyediakan sarana kebutuhan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (ramp, rambatan, kursi roda, jalur pemandu, toilet khusus, ruang menyusui, dan lain-lain). Terkait dengan masukan dan pengaduan pengguna layanan, terdapat 62,07% atau 2.791 produk layanan yang tidak menyediakan sarana pengukuran kepuasan pelanggan dan 57,22% atau 2.573 produk layanan yang tidak menyediakan informasi prosedur dan tata cara penyampaian pengaduan.

5. Kepatuhan di Pemerintah Kota

Penilaian dilaksanakan terhadap 85 Pemerintah Kota (Pemkot) menunjukkan bahwa 29% atau 16 Pemkot Masuk dalam Zona Hijau dengan Predikat Kepatuhan Tinggi; 56% atau 31 Pemkot Masuk dalam Zona Kuning dengan Predikat Kepatuhan Sedang; dan 15% atau 8 Pemkot masuk dalam Zona Merah dengan Predikat Kepatuhan Rendah.



Dari 2841 produk layanan yang telah diteliti, terdapat beberapa komponen standar pelayanan publik yang paling sering dilanggar, terutama yang berkaitan dengan hak masyarakat memperoleh layanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (lansia, ibu hamil, difabel). Terdapat 89,30% atau 2.537 produk layanan di 55 Pemkot belum menyediakan pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (lansia, ibu hamil, difabel), dan 57,02% atau 1.620 produk layanan belum menyediakan sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (ramp, rambatan, kursi roda, jalur pemandu, toilet khusus, ruang menyusui, ruang bermain anak, dll). Sedangkan untuk indikator sarana pengukuran kepuasan pelanggan yang seharusnya disediakan oleh Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) terdapat 55,02% yang belum memenuhi. Berkaitan dengan masukan dan pengaduan pengguna layanan, terdapat 49,35% atau 1.402 produk layanan yang tidak menyediakan informasi prosedur dan tata cara penyampaian pengaduan.



Wakil Presiden Republik Indonesia dan Ketua Ombudsman RI bersama pemenang kepatuhan tinggi K/L/D pada acara penganugerahan predikat kepatuhan tahun 2016



## D. PARTISIPASI PUBLIK

Partisipasi masyarakat diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sebagai pengguna pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah dan negara, hak masyarakat dijamin Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik termasuk memberitahukan kepada pimpinan maupun pelaksana pada unit penyelenggara pelayanan agar memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan; mengadukan penyelenggara atau pelaksana pelayanan ketika terjadi penyimpangan terhadap standar pelayanan; dan mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan dan tujuan pelayanan. Peran masyarakat dalam Undang-Undang Pelayanan Publik meliputi seluruh proses penyelenggaraan pelayanan publik, sejak dari penyusunan kebijakan dan standar pelayanan publik, pelaksanaan pelayanan serta pengawasan dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik.

Pendekatan ini dapat ditempuh dengan dukungan program peningkatan partisipasi publik dalam pengawasan pelayanan publik. Hal ini relevan karena salah satu peran penting Ombudsman RI adalah menjembatani kepentingan masyarakat ketika mengalami maladministrasi atau penyimpangan dalam mendapatkan hak pelayanan publik oleh institusi negara maupun pemerintah. Melalui partisipasi publik, potensi masyarakat dapat dioptimalkan sehingga masyarakat tidak hanya sebagai pengguna pasif tetapi juga aktif ikut menentukan bagaimana proses penyelenggaraan pelayanan publik seharusnya diselenggarakan. Hal yang penting adalah *sense of citizenship* dikalangan warga dan empati warga terhadap berbagai macam penyelenggaraan pelayanan.

Guna mendukung program Ombudsman RI dibutuhkan sarana yang dapat mengkomunikasikan/mempublikasikan tugas dan fungsi Ombudsman RI secara luas ke masyarakat. salah satu bentuknya adalah melalui kegiatan sosialisasi kepada Civitas Perguruan Tinggi, Pegiat Lembaga Swadaya Masyarakat maupun Tokoh masyarakat serta komunitas, sehingga masyarakat merasakan kehadiran Ombudsman RI sebagai lembaga yang berfungsi meningkatkan kualitas pelayanan publik.



Pelatihan dan Deklarasi "Komunitas Anti Pungli" yang digagas Ombudsman Perwakilan Lampung. *sumber : lampost.co*



Coffe Morning di Lampung



Coffe Morning di Bali



Ngopi Bersama Ombudsman RI Perwakilan Aceh



Anggota Ombudsman RI menjadi Pembicara di acara Coffe Morning Dirjen Anggaran



Coffee Morning "Membangun Sinergi" di DI. Yogyakarta



Coffee Morning "Ombudsman Mendengar" di Sulawesi Tenggara





Forum Nasional Replikasi Inovasi  
Pelayanan Publik di Bandung



Legal Expo Kementerian Hukum dan Ham



Sumatera Barat Publik Service Expo 2016



Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat  
dalam Sumbar Public Service Expo



Pameran Festival Anggaran Batang



Expo layanan Publik di Kalimantan Selatan



Sosialisasi car free day di Yogyakarta



Pentas sosialisasi dan edukasi  
Ombudsman RI di Kalimantan Tengah



Dialog Pencegahan di stasiun radio RRI, Bali



Talk Show "Sinden Menthel" TATV Solo



Dialog Interaktif di TVRI, Perwakilan Bengkulu



Dialog pada stasiun Radio RRI Palembang,  
Perwakilan Sumatera Selatan



Kegiatan sosialisasi di TVRI Sulawesi Utara



Ombudsman RI Perwakilan  
Banten Goes To Campus



Seminar jurusan Ombudsman RI dan Potret  
layanan publik di Kalimantan Selatan



Sosialisasi Ombudsman dan  
Pengawasan Pelayanan Publik





Sosialisasi SP4N bersama jajaran pimpinan daerah di Jawa Barat



Sosialisasi Membangun Sinergi Ombudsman RI dengan Civitas Akademika di Kalimantan Barat



Rapat Koordinasi Pelayanan Publik di Nusa Tenggara Barat



Sosialisasi Undang-Undang Nomor 37 dan 25 di sorong, Papua Barat



Sinkronisasi kualitas pelayanan publik se Jawa Timur



Sosialisasi Ombudsman RI di Kabupaten Musi Rawas



Menjadi Narasumber dan Sosialisasi Kantor Kanwil BPN di Nusa Tenggara Timur



Sosialisasi Perwakilan Bangka Belitung



Ekspose Kajian Diskresi Pelayanan Publik di LAN Regional Kalimantan Timur



Deklarasi "Tidak Lupa" oleh Calon Kepala Daerah di Provinsi Lampung



Lokakarya masyarakat peduli pelayanan publik



Sosialisasi dan Audiensi Bersama Bupati Malinau di Kalimantan Utara



Kunjungan Universitas Bandar Lampung



Sosialisasi dan workshop pelayanan publik di Maluku utara



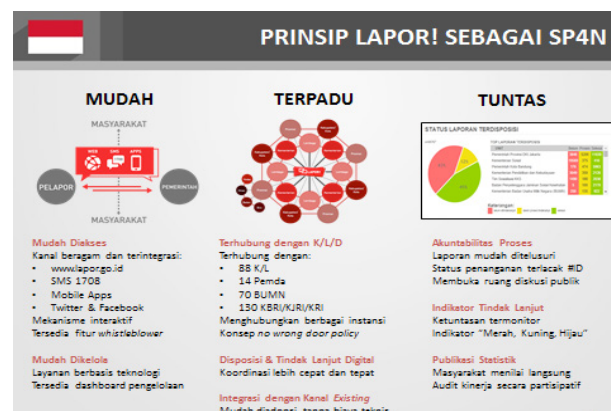
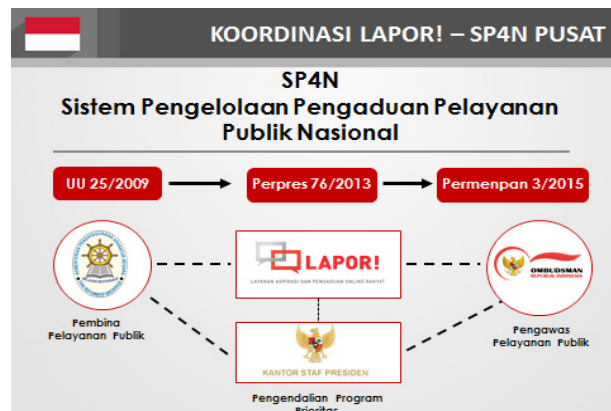
## E. PENGEMBANGAN SISTEM PELAYANAN PUBLIK

Pengembangan sistem pelayanan publik, melaksanakan tugas peningkatan kapasitas pelayanan publik baik internal Ombudsman RI maupun eksternal, dengan kegiatan:

- Pendampingan Integrasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) — Lokakarya SP4N. Kegiatan ini bertujuan sosialisasi terkait SP4N dan pendampingan Integrasi Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di instansi penyelenggara dengan Sistem Nasional. Perkembangan integrasi LAPOR! SP4N, sebagai berikut:

### Sistem Pelayanan Publik:

- Integrasi LAPOR! SP4N
- Pengolahan data
- Pengawasan daerah Perbatasan, Terluar dan Tertinggal.



- Peningkatan Kapasitas Kelembagaan Ombudsman RI. Dalam hal upaya peningkatan Kapasitas Kelembagaan Ombudsman RI khususnya Kapasitas Sumber Daya Manusia dan pembuatan media campaign, selain menggunakan program dan anggaran reguler Ombudsman RI, namun juga bekerjasama dengan lembaga donor.
- Pengembangan Referensi dan Pengolahan Data, melakukan pengolahan data terkait pengaduan masyarakat sebagai salah satu referensi untuk presentasi capaian kinerja Ombudsman RI dalam hal penyelesaian pengaduan masyarakat. Topik/isu dan Aspek data yang diolah disesuaikan dengan kebutuhan.
- Pengembangan Sistem Kelembagaan Ombudsman RI, melakukan pengembangan dan maintenance sistem informasi yang telah dibangun oleh Ombudsman RI
- Pengawasan Pelayanan Publik di Daerah Perbatasan, Terluar dan Tertinggal. Serangkaian kegiatan terkait pengawasan pelayanan publik di daerah perbatasan, terluar dan tertinggal telah disusun, antara lain mencakup kegiatan pra-survei, survei, FGD dengan pemangku kepentingan, pelatihan pengawasan publik bagi komunitas masyarakat di daerah tersebut, sosialisasi dan klinik pengaduan, dll. Pada trimester akhir tahun 2016 dilakukan survei (pengumpulan data lapangan) di lokasi dengan obyek pelayanan dasar (kesehatan dan pendidikan), logistik, infrastruktur (jalan, telekomunikasi, listrik, air), administrasi kependudukan, dan pertanahan. Lokasi sasaran: Pulau Morotai, Kec. Lumbis Ogong, Kab. Nunukan, Kab. Pandeglang dan Kab. Lebak, Pulau Simuk, Kab. Nias Selatan, Kab. Nias Barat dan Kab. Nias Utara, Kab. Maumere dan Kab. Belu Atambua, Pulau Kangean, Kec. Puring Kencana, Kec. Putusibau Selatan, Kab. Kapuas Hulu.

## F. KERJA SAMA

Untuk meningkatkan hubungan kelembagaan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik, Ombudsman RI telah melaksanakan beberapa penandatanganan Nota Kesepahaman yaitu

- Nota Kesepahaman Komnas HAM, Komnas Anti Kekerasan Perempuan, KPAI, LPSK, Ombudsman RI pada tanggal 24 Februari 2016 mengenai Upaya Pengawasan dan Pencegahan Penyiksaan dan Perlakuan atau Penghukuman Lain yang Kejam, Tidak Manusiawi, atau Merendahkan Martabat terhadap setiap orang yang berada di tempat - tempat terjadinya pencabutan kebebasan serta Penghormatan, Perlindungan dan Pemenuhan Hak Asasi Manusia;
- Nota Kesepahaman Ombudsman RI, Kemenpan RB, Kantor staf Presiden pada tanggal 14 Maret 2016 mengenai Pemanfaatan Sistem Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
- Nota Kesepahaman 5 Lembaga (Komnas HAM, Komnas Anti Kekerasan Perempuan, KPAI, LPSK, Ombudsman RI) dan Kemen Hukum & HAM pada tanggal 27 April 2016 mengenai Upaya Pengawasan dan Pencegahan Penyiksaan dan Perlakuan atau Penghukuman Lain yang Kejam, Tidak Manusiawi, atau Merendahkan Martabat terhadap setiap orang yang berada di tempat - tempat terjadinya pencabutan kebebasan di Lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia;
- Nota Kesepahaman Ombudsman RI dengan Pemprov Jawa Timur pada tanggal 1 Agustus 2016;
- Nota Kesepahaman Ombudsman RI dengan Lembaga Ketahanan Nasional (Lemhanas) pada tanggal 7 September 2016 mengenai meningkatkan hubungan kelembagaan;
- Nota Kesepahaman Ombudsman RI dengan Ikatan Alumni Lembaga Ketahanan Nasional pada tanggal 20 September 2016 mengenai meningkatkan hubungan kelembagaan;
- Perjanjian Kerjasama Ombudsman RI, Kemenpan RB, KSP pada tanggal 27 september 2016 sebagai tindak lanjut Nota Kesepahaman;
- Nota Kesepahaman Ombudsman RI dengan Timor Leste pada tanggal 11 November 2016 mengenai memutakhirkan kepentingan kedua belah pihak dalam menjalankan sebuah sistem dalam kerja sama yang bertujuan mempromosikan peningkatan kapasitas, pertukaran pengetahuan dan saling bertukar cara terbaik dalam memonitoring pelayanan publik;



Nota Kesepahaman Ombudsman RI dengan Lembaga Ketahanan Nasional



Nota Kesepahaman Ombudsman RI dengan Timor Leste

- Perjanjian Kerjasama Ombudsman RI dengan LPT UI pada tanggal 24 November 2016 mengenai a) Pengembangan manajemen dan sumberdaya manusia Ombudsman RI, b) Penyelenggaraan seleksi Calon Kepala Perwakilan dan Calon Asisten Ombudsman RI;
- Nota Kesepahaman Ombudsman RI dengan Komisi Pemilihan Umum (KPU) pada tanggal 24 November 2016 mengenai penanganan pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pemilihan umum;
- Nota Kesepahaman Ombudsman RI dengan Kemendagri pada tanggal 29 November 2016.



## G. PENINGKATAN KAPASITAS KELEMBAGAAN

### 1. Rapat Kerja Bidang Penyelesaian Laporan 22-26 Agustus 2016



(kiri ke kanan) Anggota Ombudsman RI Adrianus Meliala, Dadan Suparjo, Wakil Ketua Ombudsman RI Lely Pelitasari, Ketua Ombudsman RI Amzulian Rifai, Anggota Ombudsman RI Ninik Rahayu dan Ahmad Suadi dalam Rapat Kerja Bidang Penyelesaian Laporan tanggal 22-26 Agustus 2016

Ombudsman RI telah melaksanakan Rapat Kerja Bidang Penyelesaian Laporan, diikuti oleh kurang lebih 100 peserta dari kantor pusat maupun perwakilan dengan tujuan peningkatan kualitas pelayanan publik. Rapat kerja tersebut menghasilkan beberapa poin perbaikan internal dan eksternal, antara lain: a) Menerbitkan SOP penanganan non-map kuning dan penyederhanaan SOP Penyelesaian Laporan reguler; b) SOP Confidentiality penanganan laporan/pengaduan; c) Menerbitkan pedoman penanganan pelapor sulit dan pelatihan bagi staf; d) Menyiapkan sarana penunjang untuk menghadapi lonjakan jumlah laporan, termasuk aplikasi SimPEL 2.0, server, email, database

regulasi, Contact person penyelenggara pelayanan hingga sarana perkantoran yang memadai; e) Menyiapkan pendidikan dan pelatihan reguler dan khusus bagi Kepala Perwakilan dan Asisten; f) Melakukan revisi Peraturan Pemerintah untuk penambahan jumlah Asisten di Kantor Perwakilan; g) Menyelesaikan regulasi untuk perlindungan insan Ombudsman RI dalam pelaksanaan tugas, termasuk fasilitas tenaga kerja dan BPJS Kesehatan dan hak-hak asisten (penambahan gaji, insentif/tunjangan kinerja), Kepala Perwakilan, dan tunjangan kinerja untuk kesekjenan; g) Pengkategorian laporan masyarakat dengan kategori: ringan, sedang dan berat, berikut pedoman penanganannya; h) Menerbitkan pedoman perlindungan saksi dan korban; i) Menerbitkan SOP monitoring pelaksanaan pasca laporan selesai termasuk rekomendasi; j) membuat mekanisme seleksi/filtering terhadap laporan yang masuk melalui SP4N; k) Membakukan mekanisme penerimaan dan registrasi laporan; l) Menetapkan SOP penyusunan rekomendasi dan saran dan menetapkan Tata Naskah Dinas; m) Menyelesaikan tunggakan laporan yang belum terselesaikan

### 2. Rapat Kerja Bidang Pencegahan 29 September-02 Oktober 2016

Rapat Kerja yang telah dilaksanakan pada tanggal 29 September – 2 Oktober 2016, dengan tema "Penyusunan Strategi dan Program Strategi Bidang Pencegahan Menuju Konsolidasi Tupoksi ORI". Tujuan dari Rapat Kerja ini yaitu a) mempertajam tugas dan fungsi Bidang Pencegahan; b)

Penyusunan strategi Bidang Pencegahan; c) Evaluasi kerja semester I; d) Menyelaraskan tugas Ombudsman RI di Bidang Pencegahan. Dalam Rapat Kerja ini membahas Overview kinerja bidang pencegahan Ombudsman RI, Lesson learned fungsi Pencegahan KPK oleh Deputi Pencegahan KPK, Lesson learned dari Perwakilan Ombudsman RI, manajemen strategi, posisi bidang pencegahan dalam visi dan misi Ombudsman RI, dan restrukturisasi bidang pencegahan.



Rapat Kerja Bidang Pencegahan Tahun 2016

### 3. Rapat Kerja Nasional 07-09 Desember 2016

Rapat Kerja yang telah dilaksanakan pada tanggal 07-09 Desember 2016, dengan tema "Refleksi dan Konsolidasi menuju Ombudsman Terpercaya". Rapat kerja tersebut menghasilkan beberapa poin kesimpulan yaitu 1) arah kebijakan Ombudsman RI 2017: a) memperkuat posisi Ombudsman RI sebagai lembaga pengawas pelayanan publik baik pusat maupun daerah, b) memperkuat eksistensi Ombudsman RI dalam membangun jaringan dengan mitra kerja baik tingkat nasional maupun internasional; 2) dalam pelaksanaan tugas dan fungsi, perlu terjamin sinergitas, kerjasama dan saling mendukung antara bidang penyelesaian lapran, bidang pencegahan, penjaminan mutu dan kesekjenan; 3) menyepakati program kerja prioritas tahun 2017; 4) hasil rakernas menjadi acuan bagi setiap kantor perwakilan dan bidang dalam menyusun program kerja 2017; 5) kesetjanaan ditargetkan untuk membentuk satuan kerja di kantor perwakilan (10 Kantor), melaksanakan ketentuan PP 64 tahun 2012 tentang sistem manajemen sumber daya manusia, menyusun dan melaksanakan program pengembangan kapasitas SDM Ombudsman RI, merevisi SOTK Ombudsman RI, mengupayakan perbaikan penghasilan pegawai Ombudsman RI.



Rapat Kerja Nasional dengan tema 'Refleksi dan Konsolidasi menuju Ombudsman Terpercaya' tanggal 7-9 Desember 2016

### 4. Capacity Building



Insan Ombudsman RI berfoto bersama dalam kegiatan Capacity Building

Upaya meningkatkan pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia agar lebih berkualitas, maka Ombudsman RI telah melakukan kegiatan *Capacity Building*. Hal ini merupakan proses meningkatkan kemampuan pengetahuan dan keterampilan, serta sikap dan perilaku yang dimiliki pegawai dengan pekerjaannya untuk dapat diaktualisasikan dalam bentuk tindakan nyata.

Kegiatan *Capacity Building* ini telah dilaksanakan di pantai Ancol, Jakarta pada awal Desember 2016 bersamaan dengan agenda rapat kerja nasional. Kegiatan ini melibatkan Pimpinan Ombudsman RI dan Insan Ombudsman RI sebagai peserta. Keterlibatan seluruh komponen organisasi dalam kegiatan ini diharapkan dapat meningkatkan kapasitas kelembagaan.



# BAB III FORUM INTERNASIONAL

## Jepang

Delegasi Ombudsman RI sejumlah 3 orang, yang dipimpin oleh Ketua Ombudsman RI, Prof. Amzulian Rifai, S.H., LL.M., Ph.D, menghadiri *Board of Directors Meeting Asian Ombudsman Association (AOA)* ke-18, *International Ombudsman Institute (IOI) Asian Regional Meeting* dan *International Training Workshop for Asian Ombudsmen* di Tokyo, Jepang, pada 7-10 Maret 2016.

## Australia

- Delegasi Ombudsman RI sebanyak 4 orang, yang dipimpin oleh Ketua Ombudsman RI, Prof. Amzulian Rifai, S.H., LL.M., Ph.D, menghadiri *International Ombudsman Institute (IOI) - Australasian and Pacific Ombudsman Region (APOR)* bertema "*Building Relationships, Meeting Global Challenges*" serta Australian and New Zealand Ombudsman Association (ANZO) *Conference* pada tanggal 3-6 Mei 2016 di Melbourne. Delegasi juga melakukan pertemuan dengan mitra kerja Ombudsman RI di Canberra, Australia, antara lain dengan Commonwealth Ombudsman, *Department of Foreign Affairs and Trade (DFAT)* Australia, serta KBRI Canberra pada tanggal 9-11 Mei 2016. Seluruh kegiatan merupakan bagian dari kerja sama Ombudsman RI dan Commonwealth Ombudsman.
- Pada tanggal 8-14 Oktober 2016, delegasi Ombudsman RI sebanyak 4 orang, dipimpin oleh Anggota Ombudsman RI, Dadan Suparjo Suharmawijaya, S.IP, M.Si, melaksanakan *Partnership Engagement, Monitoring & Evaluation Meeting* di Sydney dan Canberra, Australia. Delegasi melakukan pertemuan dengan New South Wales (NSW) Ombudsman di Sydney. Di Canberra delegasi melakukan pembahasan dan evaluasi kerja sama dengan Ombudsman Commonwealth dan DFAT Australia. Kegiatan ini merupakan bagian dari kerja sama antara Ombudsman RI dan Commonwealth Ombudsman.
- Ombudsman RI mengirim 5 delegasi yang terdiri dari Kepala Perwakilan dan Asisten

Ketua Ombudsman RI menjadi pembicara pada *International Conference dedicated to the 20th anniversary of establishment of the National Human Rights Institution of Uzbekistan*



*National Human Rights Institution of Uzbekistan* pada tanggal 20-21 Oktober 2016. Pada konferensi tersebut, Ketua Ombudsman menyampaikan presentasi berjudul "*Improving Human Rights Protection: Indonesia Experiences*".

- Ketua Ombudsman RI memenuhi undangan *Central Election Commission of the Republic of Uzbekistan* sebagai pengamat internasional pada pemilihan Presiden Uzbekistan yang berlangsung pada 4 Desember 2016. Turut hadir sebagai pengamat Wakil Ketua DPR RI, Bapak Fahri Hamzah.

## Inggris

Anggota Ombudsman Republik Indonesia, Ahmad Suaedy, menghadiri konferensi "*Preventing Violent Extremism by Building Inclusive and Pluralist Societies-How Freedom of Religion or Belief Can Help*" pada tanggal 19-20 Oktober 2016 di London atas undangan Foreign & Commonwealth Office, melalui Kedutaan Besar Inggris di Jakarta. Delegasi juga melakukan kunjungan serta diskusi ke beberapa komunitas dan kantor pemerintahan.

## Thailand

Delegasi Ombudsman RI menghadiri 11<sup>th</sup> *World Conference of the International Ombudsman Institute* dan *IOI Asian Regional Meeting* di Bangkok, Thailand, pada tanggal 14-19 November 2016. Pada World Conference tersebut Ketua Ombudsman RI, Prof. Amzulian Rifai, S.H., LL.M., Ph.D, menyampaikan presentasi berjudul "*Proactive Ombudsman Approach Through Media: Indonesia Experiences*".

## Singapura

Delegasi Ombudsman RI mengikuti *Protocol and Etiquette Training Study Visit* setelah lolos proses seleksi yang diadakan oleh Kementerian Sekretariat Negara. Pelatihan diadakan di Singapura pada tanggal

28 November sampai 2 Desember 2016.

## Korea Selatan

Delegasi Ombudsman RI mengikuti training *Business Process Re-Engineering* di Senjong, Korea Selatan, pada tanggal 14-18 November 2016. Training diadakan oleh National IT Industry Promotion Agency (NIPA).



AOA Board of Director Meeting ke-19 dan IOI Asian Regional Meeting di Kazan, Republik Tatarstan.

Ombudsman RI) dan Alvin Lie, M.Si (Anggota Ombudsman RI) menghadiri *AOA Board of Director Meeting* ke-19 dan *IOI Asian Regional Meeting* di Kazan, Republik Tatarstan, pada tanggal 10-11 Agustus 2016. Delegasi juga melakukan sosialisasi Ombudsman RI di KBRI Moskow berjudul "Ombudsman RI Menyapa Warga Indonesia" pada tanggal 12 Agustus 2016.

## Republik Tatarstan dan Rusia

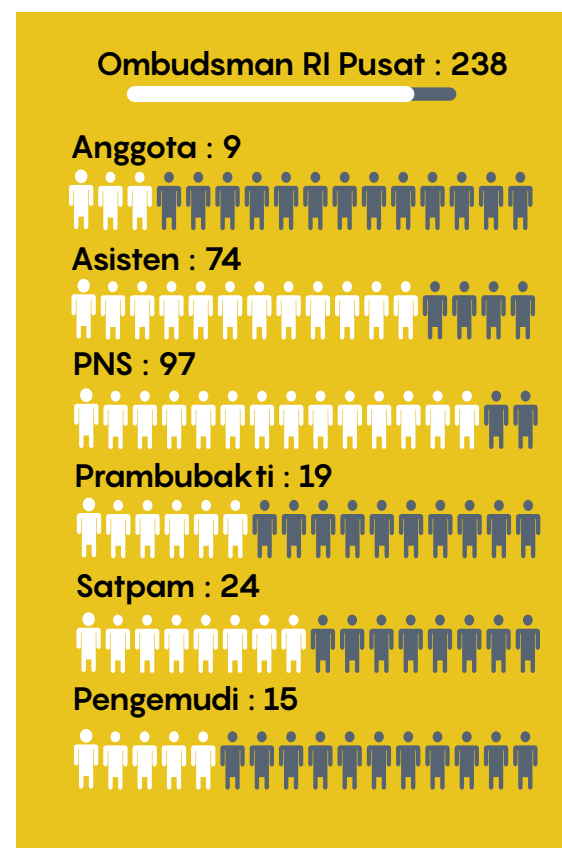
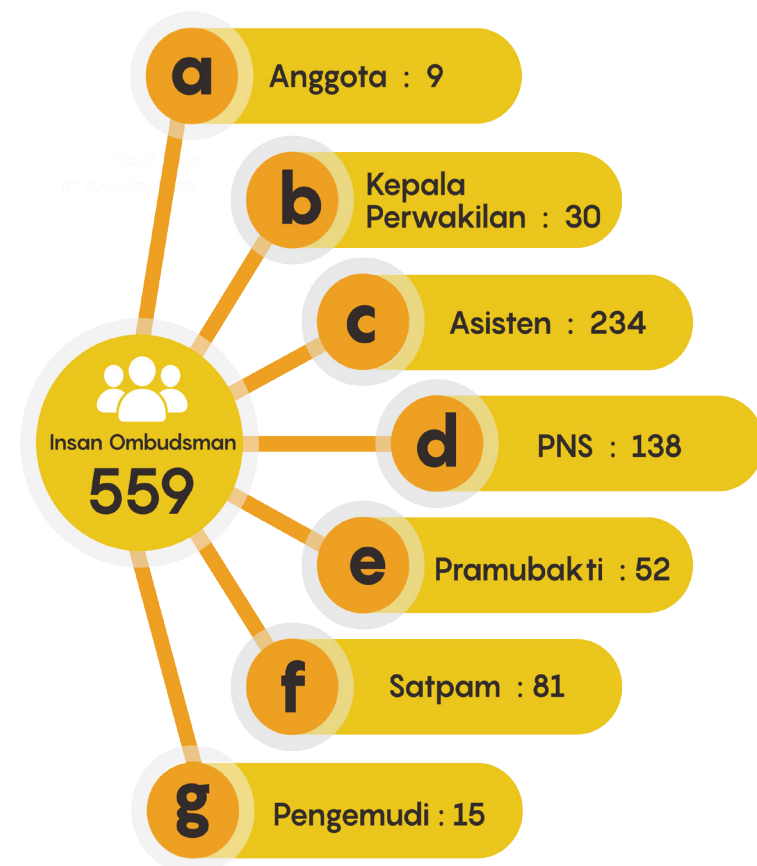
Delegasi Ombudsman RI yang terdiri dari Prof. Amzulian Rifai, S.H., LL.M., Ph.D (Ketua



# BAB IV DUKUNGAN MANAJEMEN

## A. PROFIL SDM

Sumber Daya Manusia merupakan salah satu faktor penting penunjang aktivitas organisasi. Organisasi yang dinamis perlu diikuti pula perimbangan komposisi sumber daya manusia, agar aktivitas organisasi dapat terlaksana secara efektif. Sumber Daya Manusia pada Ombudsman RI tahun 2016 berjumlah 559 pegawai yang didistribusi di Pusat dan seluruh Perwakilan. Komposisi SDM disajikan dalam gambar berikut:



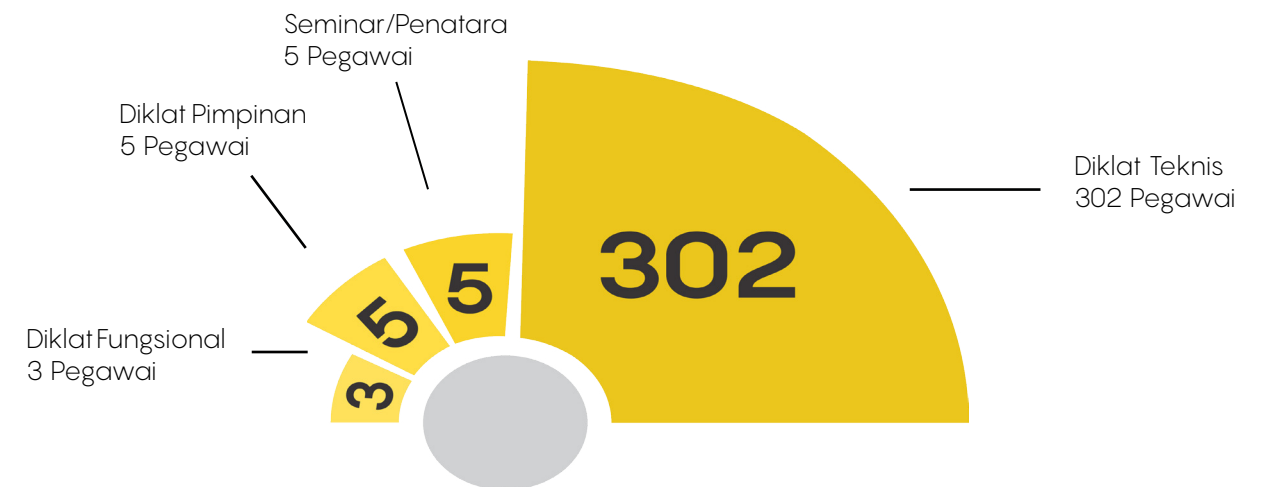
### Ombudsman RI Perwakilan : 321

**Kepala Perwakilan : 30**  
**Asisten : 160**  
**PNS : 41**  
**Pramubakti : 33**  
**Satpam : 57**

Jabatan Asisten	Pusat	Perwakilan	Jumlah	Jabatan PNS	Pusat	Perwakilan	Jumlah
Asisten Utama	0	0	0	Eselon I	1	0	1
Asisten Madya	9	0	9	Eselon II	3	0	3
Asisten Muda	13	9	22	Eselon III	7	0	7
Asisten Pratama	51	143	195	Eselon IV	13	0	13
Calon Asisten	0	8	8	Staf	73	41	114
Jumlah	74	160	234	Jumlah	97	41	138

## B. PENGEMBANGAN KOMPETENSI

Ombudsman RI selama tahun 2016 telah melakukan pengembangan kompetensi terhadap sumber daya manusia. Pengembangan kompetensi tersebut dilakukan melalui pendidikan, pelatihan, dan seminar/penatar. Berikut disajikan data pengembangan kompetensi selama tahun 2016 :



Jenis Diklat	Nama Diklat	Jenis Diklat	Nama Diklat
Diklat Teknis	Diklat ToT LHKPN	Diklat Teknis	Simposium Nasional dan Pelatihan Hukum Pidana dan Kriminologi
	Pelatihan Policy Brief		Diklat Penulisan Laporan Hasil Audit yang Efektif
	Simposium Nasional Akuntansi		Diklat Revolusi Mental ASN
	Diklat Penuisan Opini		Diklat Audit Kinerja K/L
	Diklat Protokol		Diklat Penilaian Angka Kredit JFA
	Diklat Pengembangan Kompetensi ASN		Pelatihan Penyusunan Saran dan Rekomendasi
	Diklat Teknis Penilaian Kinerja dan Kompensasi		Pelatihan Teknis Penyusunan Penerimaan dan Verifikasi Laporan
	Diklat Teknis Etika Profesi dan Disiplin ASN		Diklat Pengelolaan Keuangan Tingkat Satuan Kerja Pemerintah
	Diklat Teknis Pengelolaan Perpustakaan		Pelatihan Investigasi untuk Asisten Ombudsman RI
	Diklat Sistem Akuntansi Pemerintahan Berbasis Akrua bagi APIP		Diklat Penulisan Laporan Hasil Audit yang Efektif
	Bimtek Sertifikasi PBJP		Rakor Nasional Evaluasi Implementasi e-Arsip dengan SIKD
	Diklat Pengelolaan Arsip Aktif		Pembinaan/ Penyegaran Satpam Ombudsman RI
	Penyuluhan SAI Tingkat K/L		Bimtek Satpam Baru Ombudsman RI
	Diklat Pemberkasan Arsip		Pelatihan Mediasi
	Diklat Penyusunan LAKIP		Pelatihan Intelijen
	Diklat Pengelolaan Arsip Elektronik		Diklat Protocol and Etiquette Training Study Visit di Singapura
	Seminar Nasional Kearsipan "Providing Quality Digital Records"		Pelatihan Auditor Hukum
Diklat Fungsional	Diklat Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah	Diklat Fungsional	Diklat Dasar Jabatan Fungsional Pranata Humas Tk. Ahli
	Diklat Bendahara Pengeluaran		Diklat Fungsional Perancang Peraturan Perundang-Undangan
	Diklat Penilaian Maturitas SPIP	Seminar/ Penatar	Seminar Pembahasan RUU KUHP
	Diklat Management of Training (MoT)	Diklat Pimpinan	Diklatpim Tk. II
	Diklat ToT LHKPN		Diklatpim Tk. III
	Diklat Audit Barang dan Jasa		Diklatpim Tk. IV



## C.LAPORAN KEUANGAN

Pada tahun 2016, alokasi anggaran Ombudsman RI sebesar Rp170.056.252.000,00 (penghematan Rp9 miliar), dengan realisasi: 75.88%. Jika dihitung dari anggaran setelah dikurangi penghematan maka realisasi sebesar 80.3%.

Kode	Nama Kegiatan / Output	Pagu	Realisasi	Persentase
	Ombudsman Republik Indonesia	170.056.252.000	129.041.047.112	75.88%
4051	Perencanaan, Pengawasan, dan Kerja Sama	8.800.320.000	6.086.864.658	69.17%
4051001	Sarana dan Prasarana Perkantoran	3.805.690.000	3.081.926.426	80.98%
4051002	Organisasi dan Tata Laksana	332.200.000	56.149.000	16.90%
4051003	Pengawasan Pelayanan Publik	3.663.030.000	2.532.232.125	69.13%
4051004	Perencanaan dan Pelaporan	999.400.000	416.557.107	41.68%
5093	Pengelolaan Administrasi Laporan	6.576.497.000	4.416.973.831	67.16%
5093001	Informasi dan Kehumasan	4.070.577.000	2.905.949.685	71.39%
5093002	Penyelesaian Laporan	844.700.000	360.158.950	42.64%
5093003	Mediasi/Konsiliasi	282.720.000	214.880.856	76.00%
5093004	Rekomendasi	1.378.500.000	935.984.340	67.90%
5094	Pengelolaan Keuangan, Kepegawaian, dan Perlengkapan	110.434.029.000	90.320.053.270	81.79%
5094001	Pengembangan SDM	12.093.110.000	9.696.820.884	80.18%
5094994	Layanan Perkantoran	83.612.770.000	67.802.385.352	81.09%
5094995	Kendaraan Bermotor	4.286.153.000	2.831.032.243	66.05%
5094997	Peralatan dan Fasilitas Perkantoran	10.441.996.000	9.989.814.791	95.67%
5618	Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat	14.965.500.000	11.386.699.660	76.09%
5618001	Penyelesaian Laporan	14.965.500.000	11.386.699.660	76.09%
5619	Pencegahan Mal-Administrasi	28.526.001.000	16.338.742.193	57.28%
5619001	Kepatuhan terhadap UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	5.653.270.000	4.827.239.672	85.39%
5619002	Fasilitasi Pembentukan Unit Pengelolaan Pengaduan	3.638.370.000	1.548.677.400	42.57%
5619003	Pendampingan Integrasi Pengelolaan Pengaduan Nasional	979.610.000	662.498.616	67.63%
5619004	Kajian Kebijakan Pelayanan Publik	6.694.580.000	4.022.027.291	60.08%
5619005	Peningkatan Partisipasi Publik	11.560.171.000	5.278.299.214	45.66%
5731	Penjaminan Mutu	753.905.000	491.713.500	65.22%
5731001	Penjaminan Mutu	753.905.000	491.713.500	65.22%

## LAMPIRAN



# OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

Jl. HR. Rasuna Said Kav. C-19 Kuningan, Jakarta Selatan 12920

Telepon: +62 21 52960894/95

Fax: +62 21-52960904/05



[www.ombudsman.go.id](http://www.ombudsman.go.id)



[@OmbudsmanRI137](https://twitter.com/OmbudsmanRI137)



[@OmbudsmanRI137](https://www.instagram.com/OmbudsmanRI137)