



Ombudsman Republik Indonesia

LAPORAN TRIWULAN I TAHUN 2013

Jl. HR Rasuna Said Kav.C-19 Jakarta Selatan
Telepon: (021) 52960894-95, faks: (021) 52960907-08
Website: www.ombudsman.go.id
APRIL 2013



Ombudsman Republik Indonesia

LAPORAN TRIWULAN I TAHUN 2013 OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

I. Pendahuluan

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).

Untuk melaksanakan kewenangan tersebut Ombudsman Republik Indonesia mempunyai tugas menerima dan menindaklanjuti laporan/pengaduan masyarakat, selain itu dalam rangka membangun jaringan kerja dan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik Ombudsman melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan serta lembaga kemasyarakatan.

Pada triwulan I tahun 2013, laporan yang diterima sebanyak 699 laporan yang telah ditindaklanjuti sebanyak 554 laporan, sisanya masih dalam proses penanganan.

Dalam rangka menyebarluaskan informasi mengenai Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta keberadaan Perwakilan Ombudsman RI di 23 (dua puluh tiga) Provinsi telah dilakukan sosialisasi sebanyak 94 kali. Kegiatan sosialisasi ini sekaligus sebagai upaya pencegahan maladministrasi pada penyelenggaraan pelayanan publik dan meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap hak atas pelayanan publik yang baik dan berkualitas.

Dalam rangka melaksanakan program nasional reformasi birokrasi, dokumen usulan reformasi birokrasi telah disampaikan kepada Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Verifikasi lapangan dilakukan Tim Mandiri Reformasi Birokrasi pada tanggal 22 Januari 2013. Saat ini proses reformasi birokrasi melanjutkan pencapaian hasil sesuai rencana pada roadmap tahun 2013.

II. Kinerja Penanganan Laporan

A. Pencegahan

1. Sosialisasi

Sosialisasi merupakan salah satu upaya pencegahan terjadinya maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dengan kegiatan penyebarluasan informasi untuk memberikan pendidikan dan pemahaman kepada penyelenggara pelayanan dan masyarakat tentang pelayanan publik yang berkualitas. Sosialisasi yang telah dilaksanakan ditujukan kepada masyarakat, jajaran Pemerintah Kota/Kabupaten dan Provinsi, DPRD, Komisi Informasi Publik, Kepolisian dan lain-lainnya.

Tujuan kegiatan sosialisasi adalah:

- a. Memberikan pemahaman kepada masyarakat dan pemangku kepentingan mengenai kedudukan, fungsi dan kewenangan Ombudsman RI berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- b. Memberikan kesadaran kepada masyarakat bahwa mereka berhak mendapatkan layanan birokrasi pemerintahan dan instansi pelayanan publik lainnya dengan baik sesuai ketentuan dalam peraturan perundang-undangan;
- c. Mendorong institusi penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kesadaran sebagai pelayan masyarakat.
- d. Menginventarisir permasalahan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik sebagai bahan masukan dalam rangka perbaikan kepada instansi penyelenggara pelayanan publik.

Kegiatan sosialisasi dilaksanakan oleh Ombudsman (pusat) dan Perwakilan di Daerah pada triwulan I sebanyak 95 kali. Kegiatan tersebut dilakukan dalam rangka memperkenalkan kelembagaan Ombudsman, khususnya perwakilan yang baru dibentuk. Pengembangan jaringan kerja dengan instansi lain dilaksanakan dalam penanganan permasalahan yang dilaporkan ke Ombudsman dan upaya pencegahan terjadinya maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik serta penetapan zona integritas menuju wilayah bebas korupsi. Sosialisasi dilakukan dengan mengadakan pertemuan langsung seperti seminar/workshop, melalui media cetak, dan elektronik, pada triwulan I antara lain :

- a. Sosialisasi dalam rangka memperkenalkan keberadaan Perwakilan Ombudsman beserta tugas dan wewenang Ombudsman RI di 16 (enam belas) Kantor Perwakilan yang baru dibentuk.

- b. Kerja sama Perwakilan Ombudsman dengan Radio FM Banjarmasin, RRI Pro I Surabaya dan RRI Batam dengan kegiatan dialog interaktif secara rutin mengambil tema yang berbeda terkait pelayanan publik dan permasalahannya seperti pelayanan pada Rumah Sakit, Puskesmas, Kantor Pertanahan, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.
- c. Kerjasama dengan Prima TV Banjarmasin, sebagai narasumber dalam dialog interaktif dengan tema “Antara Kenaikan Tarif dan Peningkatan Pelanggan”
- d. Kerja sama Perwakilan Ombudsman dengan Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan dalam rangka sinkronisasi Raperda tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan.
- e. Sebagai narasumber dalam rapat pembinaan dan pembentukan Forum Pelayanan Terpadu Satu Pintu se Kalimantan Selatan.
- f. Sebagai narasumber dalam seminar dan lokakarya Implementasi Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Pemerintah Kota Bima.
- g. Kerja sama Perwakilan Ombudsman Provinsi Jawa Timur dengan Inspektorat Provinsi dalam rangka pembinaan dan persiapan penilaian wilayah bebas korupsi.
- h. Kerja sama Perwakilan Ombudsman Provinsi Jawa Tengah dengan Pemerintah Kabupaten Batang dalam pencaanangan zona integritas.
- i. Rapat koordinasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di BPN Manado.
- j. Kerja sama dengan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Provinsi Sumatera Utara dalam Kesekretariatan RANHAM Tahun Anggaran 2013. Ombudsman merupakan salah satu anggota panitia RANHAM Nasional sesuai dengan kewenangannya dalam mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik.
- k. Sebagai narasumber pada Pendidikan dan Pelatihan Teknis Peningkatan Pelayanan Publik di Pemerintah Kabupaten Karo.

Data lengkap kegiatan sosialisasi dan pengembangan jaringan, sebagaimana terlampir pada lampiran I.

2. Kerja Sama Antar Lembaga

a. Kerja Sama Dalam Negeri

1. Menindaklanjuti kesepakatan bersama Nomor 2/ORI-MoU/V/2011, Nomor B/12/V/2011 tentang Penyelesaian Laporan dan Pengaduan Masyarakat tanggal 26 Mei 2011, Ombudsman bekerja sama dengan Kepolisian RI mengadakan workshop dengan ruang lingkup pembahasan meliputi :
 - a) Kerjasama penyelesaian laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan POLRI
 - b) Bantuan teknis Kepolisian Negara RI untuk menghadirkan paksa terlapor dan/atau saksi yang tidak memenuhi panggilan Ombudsman setelah dipanggil 3 kali berturut-turut
 - c) Koordinasi dalam rangka melaksanakan penyidikan tindak pidana sebagaimana dimaksud dalam pasal 44 Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman.
2. Dalam proses penyusunan naskah kerja sama dengan Komisi Yudisial.

b. Kerja sama Luar Negeri

Ombudsman bekerja sama dengan *Australian Aid dan Commonwealth Ombudsman Australia* mengadakan pelatihan peningkatan kapasitas investigasi Perwakilan Ombudsman di Tanjung Benoa Bali pada tanggal 13-18 Januari 2013 dan tanggal 20-25 Januari 2013 di Padang Sumatera Barat. Sebagai peserta pada kegiatan tersebut adalah para Asisten dari Perwakilan dengan narasumber dari Ombudsman RI dan *Commonwealth Ombudsman Australia*. Selain pembekalan materi tentang investigasi, untuk memperdalam materi dilakukan praktik investigasi di RSUP Sanglah dan Bandara Ngurah Rai. Hasil dari investigasi pada kedua penyelenggara pelayanan dipresentasikan untuk mendapatkan masukan narasumber.

c. Kerja sama dengan Media

Ombudsman (pusat) dan Perwakilan di daerah menjalin kerja sama dengan media cetak dan elektronik dalam rangka mendukung upaya penanganan laporan/pengaduan masyarakat dan pencegahan terjadinya maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Kerja sama Ombudsman dan Perwakilan di daerah dengan media massa antara lain :

- 1) Perwakilan Ombudsman Provinsi Nusa Tenggara Barat dengan Pos Kupang, Victory News dan Timor Expres, dengan berita kegiatan diantaranya :

- a) Sosialisasi Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pada intinya disampaikan bahwa dalam pelayanan publik harus ada perubahan perilaku aparatur yaitu perubahan cara berpikir meliputi pola pikir, pola sikap dan pola tindak, harus berubah dari penguasa menjadi pelayan dan perubahan manajemen kinerja dalam mewujudkan pemerintah yang baik dan bersih.
 - b) Kegiatan survei pelayanan di Rumah Sakit Umum Kupang
 - c) Kegiatan sidak pelayanan pengujian kendaraan pada UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Kupang, pada pelayanan tersebut belum ada standar waktu pelayanan, dan dukungan sarana prasarana yang belum memadai.
 - d) Pungutan liar dikarenakan adanya birokrasi yang panjang dalam pelayanan, terkait dengan berita tersebut saat ini sudah ada upaya pembenahan untuk mengatasi permasalahan dalam pelayanan pada Kota Kupang dan beberapa Kabupaten di Provinsi Nusa Tenggara Timur dengan membentuk Pelayanan Satu Atap. Namun demikian upaya tersebut belum dapat berjalan secara maksimal karena tidak semua kewenangan dilimpahkan dari SKPD ke BPTSA (Badan Pelayanan Terpadu satu Atap).
- 2) Perwakilan Ombudsman Provinsi Lampung dengan Tribun Lampung, dengan berita mengenai keterbukaan informasi sebagai ukuran dalam pelayanan publik dan mengenai biaya administrasi pernikahan yang melebihi ketentuan, sehingga dianggap sebagai pungutan liar dan permasalahan tersebut sudah lama terjadi. Terkait hal tersebut Ombudsman RI Perwakilan akan menindaklanjuti dengan melakukan investigasi untuk menemukan akar permasalahannya.
 - 3) Perwakilan Ombudsman Provinsi Kalimantan Timur bekerja sama dengan Berau Pos dalam rangka mendapatkan masukan terkait pelayanan publik beserta permasalahannya.

3. Pengambilan sumpah Kepala Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau dan Kepala Perwakilan Provinsi Lampung

Pengambilan sumpah Kepala Perwakilan diawali dengan menyanyikan lagu Indonesia Raya dan diakhiri dengan menyanyikan lagu Bagimu Negeri.

Setelah menyanyikan lagu kebangsaan, dilanjutkan dengan pembacaan Keputusan Ketua Ombudsman tentang Pengangkatan Kepala Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau dan Kepala Perwakilan Provinsi Lampung. Pengambilan sumpah dilakukan Ketua Ombudsman yang dilanjutkan dengan pembacaan "Kata-kata Pelantikan". Acara diakhiri dengan menyanyikan lagu Bagimu Negeri dan pemberian ucapan selamat kepada pejabat yang dilantik.



4. Pelatihan

Pelatihan aplikasi administrasi laporan

Dalam rangka peningkatan kapasitas para Asisten yang bertugas melaksanakan administrasi penanganan laporan dan tindak lanjut di Perwakilan Ombudsman serta untuk mendukung peningkatan kinerja dan kecepatan penyampaian data dan informasi telah dilaksanakan pelatihan aplikasi administrasi laporan pada tanggal 19-22 Februari di Bogor.

Tujuan pelatihan antara lain :

- Memperkenalkan mekanisme penerimaan berkas laporan di pusat guna keseragaman dalam mekanisme penerimaan berkas laporan dengan Kantor Perwakilan di daerah.
- Melatih penggunaan dan pengoperasian aplikasi database laporan dan tindak lanjut laporan.

- Meningkatkan kesadaran terhadap fungsi dan peranan pelaporan sebagai sumber informasi yang penting dalam menunjang kegiatan Ombudsman
- Mengembangkan kemampuan dan keahlian mengaplikasikan data laporan ke dalam database Ombudsman sehingga dapat memberikan kontribusi bagi organisasi/unit kerja untuk mencapai efektivitas dan efisiensi kerja.

Dengan adanya pelatihan diharapkan agar memperlancar penyusunan laporan sebagai informasi bagi pimpinan untuk menentukan rencana dan kebijakan. Selain itu penerapan aplikasi secara rutin dan berkesinambungan akan meningkatkan validasi data laporan/pengaduan dan tindaklanjut.

5. Rapat koordinasi

Dalam rangka meningkatkan kinerja Ombudsman RI telah dilaksanakan rapat koordinasi pada tanggal 26 Februari sampai dengan 1 Maret 2013 bertempat di Park Hotel Jakarta dengan tema "Mewujudkan pelaksanaan kegiatan dan anggaran yang efisien dan akuntabel". Rapat koordinasi diikuti 86 peserta terdiri atas Anggota Ombudsman, Kepala Perwakilan, Asisten dan jajaran Sekretariat Jenderal. Ketua Ombudsman RI pada saat pembukaan menyampaikan paparan target kinerja Ombudsman. Diingatkan kembali latar belakang pembentukan Ombudsman. Sebagai refleksi: sudahkah kita menyusun dan melaksanakan berbagai program demi mencapai 5 tujuan pembentukan Ombudsman?

- a. mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil, dan sejahtera;
- b. mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih, serta bebas dari KKN;
- 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 praktik Maladministrasi, Diskriminasi, dan KKN;
- e. meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat, dan supremasi hukum yang berintikan kebenaran serta keadilan.

Sasaran strategik Ombudsman yang 'Bersih, Wibawa dan Kredibel' dapat dicapai dengan Rencana Pengembangan Internal yang dibutuhkan ORI pada tahun 2013.



Ombudsman memerlukan perspektif baru; berdasarkan analisis SWOT sebagai berikut:

Strengths : ORI dilahirkan dengan UU dan berbagai kekuatannya, yaitu: Rekomendasi Mengikat; Memberikan Saran; Kekebalan Hukum; Kewenangan Panggil Paksa; Kewenangan Periksa Dokumen; Kewenangan Mempidanakan; Kantor Perwakilan seluruh daerah; Potensi Besar : Sinergi Anggota + Kesekjenan + Assisten + Kaper.

Weaknesses : Kekuatan ORI yang diwenangkan oleh UU belum sepenuhnya dimanfaatkan; APBN ORI masih rendah; Perencanaan+Pengelolaan Keuangan masih terbatas; SOP Pelaksanaan Tugas belum lengkap; Kantor Perwakilan masih seadanya; Sistem IT belum Optimal; Team ORI belum diformat secara Tegas dan Lugas untuk melaksanakan peran ORI.

Opportunities : Dukungan dan harapan masyarakat, NGO dan Komisi II DPR RI yg telah mengenal ORI cukup besar; Tahun 2013 adalah tahun sangat penting untuk menunjukkan Kinerja ORI, karena mulai 2013 – 2014 diselenggarakan Pemilu Legislatif dan Presiden, akan terdapat banyak kesempatan unjuk Peran ORI terhadap perbaikan sektor-sektor pelayanan publik.

Threats : *Awareness* masyarakat dan media massa terhadap ORI masih rendah dibandingkan misalnya kasus-kasus Korupsi yang jauh lebih tinggi; Pada pertengahan tahun 2013 sd 2014 perhatian publik dan media massa akan tercurah sebagian ke arah Pemilu Legislatif dan Pemilu Presiden.

Pada kesempatan tersebut dilaksanakan pembekalan kegiatan supervisi dan penegakan integritas sebagai upaya internalisasi Kode Etik Insan Ombudsman.

Sebagai hasil rapat koordinasi tercapai beberapa kesepakatan antara lain :

- 1) Perlunya mewujudkan target stratejik oleh seluruh insan Ombudsman
- 2) Perlu adanya mekanisme penyelesaian untuk menangani laporan/pengaduan yang dianggap sulit antara Ombudsman RI dan Perwakilan Ombudsman di daerah.
- 3) Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di daerah, Perwakilan Ombudsman perlu mengadakan supervisi terhadap instansi penyelenggara pelayanan publik serta menyampaikan saran perbaikan. Selain itu Perwakilan Ombudsman harus tanggap terhadap isu-isu aktual dan startegis yang berhubungan dengan penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah masing-masing
- 4) Perlu adanya Petunjuk Teknis/Petunjuk Pelaksanaan dalam pengelolaan keuangan dan sarana prasarana.
- 5) Perlu adanya Tata Naskah Dinas sebagai pedoman dalam penyelenggaraan kegiatan di lingkungan Ombudsman dan Perwakilan di daerah

B. Penanganan Laporan Masyarakat

Aspek pelayanan merupakan bagian integral dan strategis bagi pengembangan tugas dan fungsi pelayanan pemerintahan. Untuk itu, kualitas pelayanan publik merupakan salah satu parameter keberhasilan birokrasi. Pelayanan yang berkualitas merupakan harapan masyarakat karena pelayanan merupakan hak yang harus diperolehnya. Kesadaran masyarakat terhadap hak untuk memperoleh pelayanan yang baik salah satunya diwujudkan dalam penyampaian akses ke Ombudsman RI.

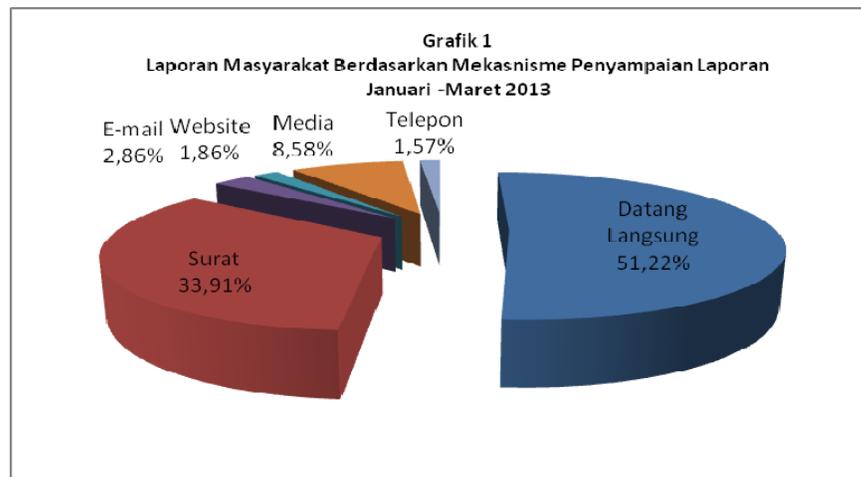
Pada triwulan I Ombudsman menerima laporan/pengaduan masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik sebanyak 699 laporan, yang disampaikan melalui berbagai cara yaitu melalui surat sebanyak 237 (34%), datang langsung ke Ombudsman sebanyak 358 (51%), dan selebihnya melalui media, website, email, dan telepon.

Secara rinci, laporan masyarakat dapat dilihat pada tabel dan grafik berikut:

1. Mekanisme Penyampaian

Tabel 1
Laporan Masyarakat Berdasarkan Mekanisme Penyampaian
Januari – Maret 2013

MEKANISME	JUMLAH	%
Datang Langsung	358	51
Surat	237	34
Faksimili		0
E-mail	20	3
Website	13	2
Media	60	9
Telepon	11	2
JUMLAH	699	100



Dari jumlah laporan yang diterima tersebut, terdapat laporan/pengaduan masyarakat yang berasal dari publikasi media, ditindaklanjuti dengan pertimbangan mempunyai dampak sangat besar bagi masyarakat (disebut sebagai investigasi atas prakarsa sendiri/*own motion investigation*).

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat, Ombudsman secara bertahap mengembangkan infrastruktur Aplikasi Sistem Penyelesaian Laporan/Pengaduan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Sistem ini diharapkan dapat memudahkan koordinasi dan evaluasi dalam meningkatkan kinerja baik di Pusat maupun di kantor Perwakilan di daerah.

Selain berdasarkan cara penyampaian, laporan/pengaduan juga diklasifikasikan berdasarkan klasifikasi Pelapor, Terlapor, asal daerah Pelapor, asal instansi Terlapor, dan jenis maladministrasi yang dilaporkan.

Klasifikasi dimaksud secara rinci sebagai berikut:

2. Data Pelapor

Tabel 2
Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Klasifikasi Pelapor

KLASIFIKASI PELAPOR	JUMLAH	%
Perorangan/Korban Langsung	433	61,95
Kuasa Hukum	53	7,58
Lembaga Bantuan Hukum	6	0,86
Lembaga Swadaya Masyarakat	49	7,01
Kelompok Masyarakat	54	7,73
Organisasi Profesi	6	0,86
Instansi Pemerintah	6	0,86
Keluarga Korban	33	4,72
Media	49	7,01
Badan Hukum	7	1,00
Lain-lain	3	0,48
JUMLAH	699	100,00



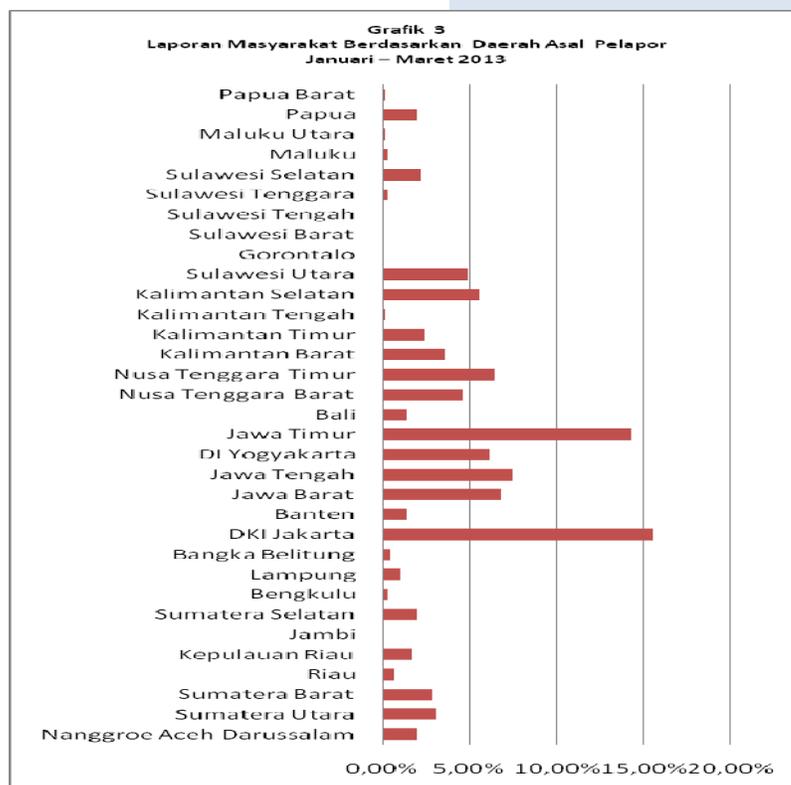
Berdasarkan data klasifikasi Pelapor menunjukkan bahwa masyarakat yang paling banyak melaporkan dugaan maladministrasi relatif masih tetap sebagaimana periode sebelumnya yaitu Perorangan/Korban langsung sebanyak 433 laporan (61,95%). Kondisi ini mencerminkan tingkat kesadaran masyarakat dalam mendapatkan hak atas pelayanan yang baik dari penyelenggara pelayanan publik. Selanjutnya diikuti oleh Kelompok Masyarakat sebanyak 54 laporan (7,73%), hal ini menunjukkan partisipasi masyarakat untuk berperan serta dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Selain itu laporan/pengaduan berasal dari Lembaga Swadaya Masyarakat : 49 laporan (7,01%) dan Media : 49 laporan (7,01%).

6. Provinsi Asal Pelapor

Berdasarkan data Provinsi asal Pelapor, yang termasuk dalam urutan 5 (lima) terbanyak berasal dari Provinsi DKI Jakarta 109 laporan (15,59%), Jawa Timur 100 laporan (14,31 %), Jawa Tengah 52 laporan (7,44%), Jawa Barat 48 laporan (6,87%), NTT 45 laporan (6,44%). Kondisi ini menunjukkan tingkat 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 seharusnya mendapat perhatian untuk dilakukan upaya perbaikan dari segi sumber daya manusia, dukungan sarana prasarana, dan mekanisme atau prosedur pelayanannya. Secara keseluruhan berdasarkan Provinsi asal Pelapor dapat dilihat dalam tabel dan grafik berikut

Tabel 3.
Laporan Masyarakat Berdasarkan Asal Daerah Pelapor
Januari – Maret 2013

PROVINSI	JUM	%	PROVINSI	JUM	%
Aceh	14	2,00	Nusa Tenggara Barat	32	4,58
Sumatera Utara	22	3,15	Nusa Tenggara Timur	45	6,44
Sumatera Barat	20	2,86	Kalimantan Barat	25	3,58
Riau	5	0,72	Kalimantan Timur	17	2,43
Kepulauan Riau	12	1,72	Kalimantan Tengah	1	0,14
Jambi		0,00	Kalimantan Selatan	39	5,58
Sumatera Selatan	14	2,00	Sulawesi Utara	34	4,86
Bengkulu	2	0,29	Gorontalo		0,00
Lampung	7	1,00	Sulawesi Barat		0,00
Bangka Belitung	3	0,43	Sulawesi Tengah		0,00
DKI Jakarta	109	15,59	Sulawesi Tenggara	2	0,29
Banten	10	1,43	Sulawesi Selatan	15	2,15
Jawa Barat	48	6,87	Maluku	2	0,29
Jawa Tengah	52	7,44	Maluku Utara	1	0,14
DI Yogyakarta	43	6,15	Papua	14	2,00
Jawa Timur	100	14,31	Papua Barat	1	0,14
Bali	10	1,43			
			JUMLAH	699	100,0



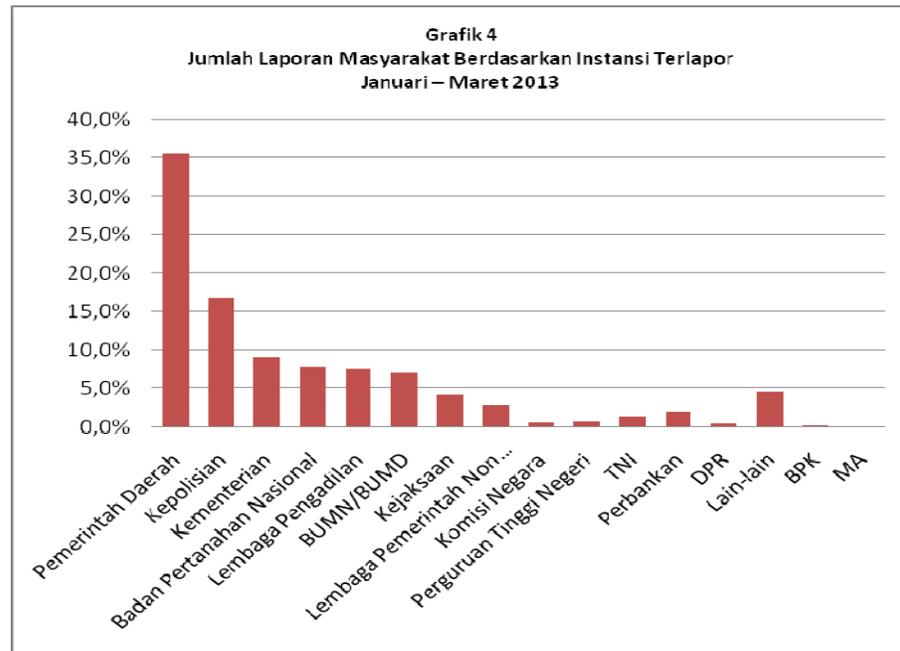
7. Instansi Terlapor

Berdasarkan klasifikasi Terlapor, instansi yang menempati urutan 5 (lima) terbanyak yang dilaporkan atas dugaan tindakan maladministrasi adalah Pemerintah Daerah sebanyak 249 laporan (35,6%), Kepolisian sebanyak 117 laporan (16,7%), Kementerian sebanyak 63 laporan (9%), BPN sebanyak 54 laporan (7,7%), dan Lembaga Pengadilan sebanyak 52 laporan (7,4%). Sebagaimana diketahui bahwa pelayanan sebagian besar berada pada penyelenggara pelayanan di lingkungan Pemerintah Daerah dan Kepolisian. Namun apabila dilihat perbandingan antara jumlah laporan dengan Instansi yang dilaporkan berdasarkan prosentase terbesar adalah Kementerian karena jumlah Kementerian secara keseluruhan 34 dengan jumlah laporan sebanyak 64 laporan. Jumlah laporan dengan instansi Terlapor Pemerintah Daerah sebanyak 249 laporan. Apabila dibandingkan dengan jumlah unit penyelenggara pelayanan publik di tingkat Provinsi dan Kabupaten/Kota yang ada akan terlihat persentasenya sangat rendah. Kondisi laporan masyarakat dilihat dari instansi yang dilaporkan menunjukkan masih perlunya perbaikan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat antara lain meliputi kompetensi sumber daya manusia, dukungan sarana prasarana, standar pelayanan minimal yang ada harus diimplementasikan dan dievaluasi secara berkala untuk menghindari peluang penyimpangan, dan adanya prosedur yang jelas.

Klasifikasi dan jumlah instansi Terlapor secara rinci dapat dilihat pada tabel dan grafik berikut:

Tabel 4.
Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Instansi Terlapor
Januari – Maret 2013

INSTANSI	JUMLAH	%
Pemerintah Daerah	249	35,6
Kepolisian	117	16,7
Kementerian	63	9,0
Badan Pertanahan Nasional	54	7,7
Lembaga Pengadilan	52	7,4
BUMN/BUMD	49	7,0
Kejaksaan	29	4,1
Lembaga Pemerintah Non Departemen	20	2,9
Komisi Negara	4	0,6
Perguruan Tinggi Negeri	5	0,7
TNI	8	1,1
Perbankan	13	1,9
DPR	3	0,4%
Lain-lain	32	4,6%
BPK	1	0,1%
MA		0,0%

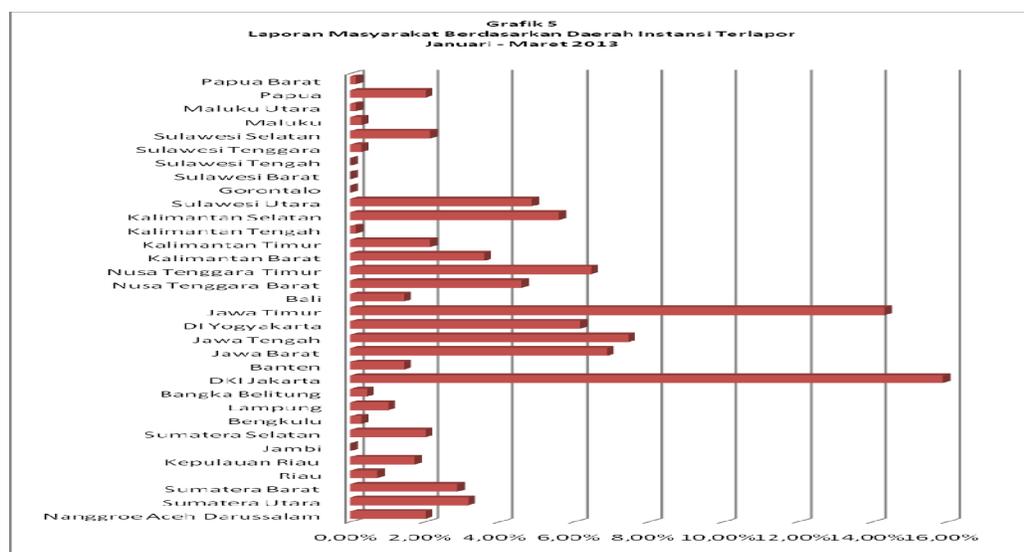


8. Daerah instansi Terlapor

Berdasarkan daerah instansi Terlapor menunjukkan bahwa instansi paling banyak dilaporkan oleh masyarakat adalah instansi penyelenggara pelayanan publik yang berada di Provinsi DKI Jakarta yaitu sebesar 111 laporan (15,88%), selanjutnya di Jawa Timur 100 laporan (14,31%), Jawa barat 48 laporan (6,87%), NTT 45 laporan (6,44%), dan DI Yogyakarta 43 laporan (6,15%). Hal ini mencerminkan aktivitas masyarakat dalam segala aspek kehidupannya yang berkaitan dengan pelayanan publik oleh penyelenggara negara.

Tabel 5.
Laporan Masyarakat Berdasarkan Daerah Instansi Terlapor
Januari - Maret 2013

PROVINSI	JUM	%	PROVINSI	JUM	%
Aceh	14	2,00	Nusa Tenggara Barat	32	4,58
Sumatera Utara	22	3,15	Nusa Tenggara Timur	45	6,44
Sumatera Barat	20	2,86	Kalimantan Barat	25	3,58
Riau	5	0,72	Kalimantan Timur	15	2,15
Kepulauan Riau	12	1,72	Kalimantan Tengah	1	0,14
Jambi		0,00	Kalimantan Selatan	39	5,58
Sumatera Selatan	14	2,00	Sulawesi Utara	34	4,86
Bengkulu	2	0,29	Gorontalo		0,00
Lampung	7	1,00	Sulawesi Barat		0,00
Bangka Belitung	3	0,43	Sulawesi Tengah		0,00
DKI Jakarta	111	15,88	Sulawesi Tenggara	2	0,29
Banten	10	1,43	Sulawesi Selatan	15	2,15
Jawa Barat	48	6,87	Maluku	2	0,29
Jawa Tengah	52	7,44	Maluku Utara	1	0,14
DI Yogyakarta	43	6,15	Papua	14	2,00
Jawa Timur	100	14,31	Papua Barat	1	0,14
Bali	10	1,43			
			JUMLAH	699	100,00



9. Substansi Maladministrasi

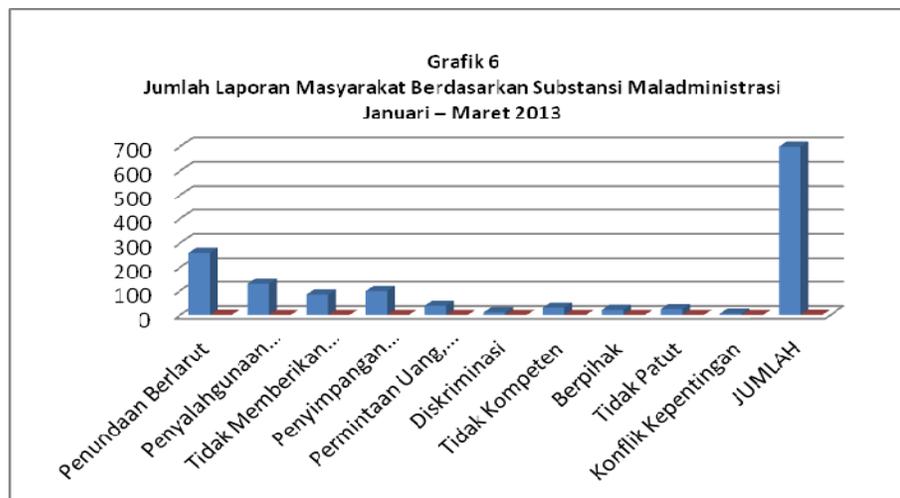
Substansi maladministrasi yang banyak dilaporkan masyarakat adalah penundaan pelayanan oleh penyelenggara negara, misalnya perizinan yang tidak segera diselesaikan oleh pihak pemerintah daerah, masalah sertifikat tanah dan permintaan ganti rugi yang tidak diselesaikan, eksekusi putusan pengadilan yang tidak segera dilaksanakan, tidak adanya perkembangan lebih lanjut penyidikan oleh pihak kepolisian, dan sebagainya. Hal ini dapat memberikan peluang terjadinya korupsi seperti permintaan imbalan uang untuk segera memberikan pelayanan dan sangat merugikan masyarakat penerima pelayanan karena tidak mendapatkan kepastian waktu. Pada triwulan I substansi terbanyak adalah Penundaan Berlarut mencapai jumlah 259 laporan (37,1%), diikuti Penyalahgunaan Wewenang 128 laporan (18,3%), Penyimpangan Prosedur 98 laporan (14%), Permintaan Uang, Barang dan Jasa 38 laporan (5,4%), dan Tidak Memberikan Pelayanan 84 laporan (12%).

Dengan kondisi permasalahan maladministrasi tersebut, menunjukkan belum diterapkan atau ditaatinya standar prosedur operasional sesuai dengan ketentuan, antara lain memuat waktu penyelesaian pelayanan. Selain itu juga menunjukkan lemahnya integritas penyelenggara pelayanan sehingga masih terjadi peluang penyalahgunaan wewenang dan penyimpangan prosedur. Hal ini perlu diberikan perhatian dalam upaya perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan antara lain melalui evaluasi dan penyempurnaan penerapan standar operasional prosedur mengacu Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penegakan integritas, serta menjaga komitmen sumber daya manusia yang melakukan pelayanan kepada masyarakat untuk dapat bekerja sesuai dengan ketentuan. Selain itu juga perlu diperhatikan dukungan sarana prasarana yang tersedia dan pengawasan pimpinan.

Secara rinci substansi maladministrasi yang dilaporkan dapat dilihat dalam tabel dan grafik berikut:

Tabel 6.
Laporan Masyarakat Berdasarkan Substansi Maladministrasi
Januari – Maret 2013

SUBSTANSI MALADMINISTRASI	JUMLAH	%
Penundaan Berlarut	259	37,1
Penyalahgunaan Wewenang	128	18,3
Tidak Memberikan Pelayanan	84	12,0
Penyimpangan Prosedur	98	14,0
Permintaan Uang, Barang & Jasa	38	5,4
Diskriminasi	11	1,6
Tidak Kompeten	30	4,3
Berpihak	21	3,0
Tidak Patut	24	3,4
Konflik Kepentingan	6	0,9
JUMLAH	699	100,0



10. Tindak Lanjut Ombudsman RI

Proses penanganan laporan masyarakat yang diterima oleh Ombudsman RI dilakukan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan baik secara administratif maupun substantif. Tindak lanjut atas laporan masyarakat berupa: permintaan klarifikasi kepada pihak Terlapor, pemberitahuan kepada Pelapor dan penyampaian Rekomendasi kepada Terlapor dan atasannya. Namun tidak semua laporan ditindaklanjuti sampai dengan penyampaian rekomendasi. Sering terjadi laporan masyarakat dapat selesai pada tahap klarifikasi.

Dalam proses penanganan laporan/pengaduan, sebelum sampai pada kesimpulan terhadap permasalahan pokok yang diajukan diperlukan data pendukung yang diperoleh melalui kegiatan investigasi maupun pengamatan langsung terhadap instansi yang diduga melakukan tindakan maladministrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Ombudsman melakukan tindak lanjut terhadap laporan/pengaduan masyarakat yang diterima pada tahun berjalan maupun tahun-tahun sebelumnya, berupa permintaan kelengkapan data, permintaan klarifikasi, menyampaikan pemberitahuan bahwa permasalahan yang diajukan bukan wewenang Ombudsman RI, serta penyampaian Rekomendasi. Pada triwulan I, permintaan kelengkapan data sebanyak 26 laporan, pemberitahuan bahwa permasalahan yang disampaikan bukan merupakan wewenang Ombudsman sebanyak 33 laporan, permintaan klarifikasi kepada instansi yang dilaporkan sebanyak 265 laporan, dan penyampaian Rekomendasi kepada Terlapor dan atasan Terlapor sebanyak 4 laporan. Rekomendasi tersebut antara lain pelaksanaan Putusan Pengadilan yang telah berkekuatan hukum tetap (*in Kracht Van gewijsde*) oleh PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk dan perselisihan Hak Pensiun antara FKPT dan Direksi PT Telkom.

Dalam hal laporan/pengaduan masyarakat yang sudah dianggap selesai ditangani, dilakukan penutupan laporan dengan mekanisme sebagaimana diatur dalam Keputusan Ketua Ombudsman Republik Indonesia Nomor 36/ORI-SK/XII/2011 tertanggal 2 Desember 2011 tentang Tata Cara Penutupan Laporan/Pengaduan Masyarakat dan Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat oleh Ombudsman Republik Indonesia dan Perwakilan Ombudsman di Daerah.

Lampiran I Keputusan tersebut mengatur Penutupan Laporan/Pengaduan Masyarakat yang bertujuan untuk memberikan kepastian terhadap status laporan. Penutupan laporan/ pengaduan dalam pemeriksaan/penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat dapat dilakukan pada setiap klasifikasi penanganan/ penyelesaian terdiri atas:

- a. Klasifikasi tidak memenuhi syarat formil.
- b. Klasifikasi Pelapor mencabut laporan.
- c. Klasifikasi tidak berwenang.
- d. Klasifikasi Klarifikasi.
- e. Klasifikasi Investigasi.
- f. Klasifikasi Konsiliasi atau Mediasi.
- g. Klasifikasi Ajudikasi Khusus.
- h. Klasifikasi Saran.
- i. Klasifikasi Rekomendasi.

Berdasarkan ketentuan tersebut, untuk triwulan I, laporan/pengaduan yang dinyatakan selesai/ditutup sebanyak 52 laporan atau 9,39% dari jumlah laporan/pengaduan yang diterima oleh Ombudsman.

Secara rinci tindaklanjut Ombudsman dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 7.
Tindak Lanjut Ombudsman Terhadap Laporan Masyarakat

TINDAK LANJUT	2008	2009	2010	2011	2012	2013	JUM	%
Klarifikasi				2	73	190	265	55,09
Rekomendasi		1	1		1	1	4	0,83
Pemeriksaan Lanjutan	0	0	0	0	2	37	39	8,11
Bukan Wewenang	0	0	1	0	12	20	33	6,86
Melengkapi Data					8	18	26	5,41
Pemberitahuan	0	1	0	3	78	79	161	33,47
Lain-lain						29	29	6,03
Pelimpahan	0	1	0	0	12	10	23	4,78
Selesai				2	44	6	52	10,81
JUMLAH	0	2	1	5	156	317	481	100,00

11. Tanggapan Terlapor

Untuk mengetahui kebenaran laporan masyarakat mengenai dugaan maladministrasi, Ombudsman menyampaikan permintaan klarifikasi kepada instansi Terlapor, dan instansi Terlapor menyampaikan tanggapan apakah permasalahan yang dilaporkan memang benar terjadi atau tidak .

Berdasarkan data yang diterima oleh Ombudsman RI, instansi Terlapor dan instansi terkait telah menyampaikan 173 tanggapan atas klarifikasi yang disampaikan oleh Ombudsman RI. Dari jumlah tersebut substansi tanggapan meliputi melakukan penelitian sebanyak 108 (62,4%), penjelasan 42 (24,3%), menindaklanjuti laporan 36 (20,8 %), dan dinyatakan selesai menurut pelapor 9 (5,2%). Secara rinci tanggapan terlapor dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 8.
Tanggapan Terlapor Terhadap Tindak Lanjut Ombudsman

SUBSTANSI TANGGAPAN	2008	2009	2010	2011	2012	2013	JUM	%
Melakukan Penelitian	1	3	0	3	85	16	108	62,4
Menindaklanjuti Laporan	0	0	0	3	23	10	36	20,8
Penjelasan	0	3	0	3	17	19	42	24,3
Respon Instansi Terkait	0	0	0	0	1	0	1	0,6
Selesai Menurut Pelapor	0	0	0	1	3	5	9	5,2
JUMLAH	1	6	0	10	129	27	173	100,0

12. Investigasi

Investigasi dilakukan dalam rangka menindaklanjuti laporan/pengaduan untuk melengkapi data pendukung dan mendalami kebenaran permasalahan yang disampaikan kepada Ombudsman. Hasil investigasi digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam proses penanganan/ penyelesaian lebih lanjut.

Pada triwulan I Ombudsman melakukan investigasi sebanyak 64 kali berdasarkan skala prioritas, antara lain mengenai laporan/pengaduan:

- Pertanahan seperti penundaan berlarut dalam pengurusan sertifikat, penyimpangan prosedur dalam proses pembebasan lahan yang terkena proyek tol Cijago di Kota Depok;
- Pungutan uang untuk pembuatan pagar sekolah, uang buku, uang les dan pengadaan seragam sekolah pada sejumlah sekolah SD, SMP dan SMA, dan pengadaan laptop di SD se Kabupaten Boyolali;
- Investigasi laporan mengenai Koperasi karyawan Divre II PT. Pos Indonesia dan laporan mengenai keputusan mutasi dan surat peringatan pertama dari Kepala Area SDM Divre II PT. Pos Indonesia;

- d. Penerimaan CPNS di Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia;
- e. Investigasi laporan Organisasi Pekerja Seluruh Indonesia mengenai dugaan penundaan berlurut oleh Disnakertrans DKI Jakarta terkait tidak diprosesnya pencatatan perselisihan kerja dan anjuran serta pelimpahan wewenang ke pihak Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi RI.
- f. Investigasi laporan mengenai dugaan penyalahgunaan wewenang dan ketidakpatutan dalam validasi dan verifikasi honorer kategori satu (K-1) di jajaran Pemerintah Kabupaten Aceh Tenggara. Berdasarkan hasil investigasi, telah terjadi maladministrasi di jajaran Pemerintah Kab Aceh Tenggara berupa penyalahgunaan wewenang dengan mengikutsertakan honorer yang tidak memenuhi syarat untuk diverifikasi dan divalidasi menjadi Kategori satu (K-1). Terhadap permasalahan tersebut disarankan kepada Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi segera membentuk tim independen dari Pusat dan Daerah untuk melakukan verifikasi menyeluruh terkait permasalahan honorer kategori satu, kategori dua sehingga menghasilkan daftar nominatif yang bisa dipertanggung jawabkan dan valid dan Bupati Aceh Tenggara agar bersungguh-sungguh dalam mengimplementasikan ketentuan dari Kemenpan dan RB sesuai dengan Surat Edaran Nomor 05 Tahun 2010 tentang Pendataan Honorer dan aturan perundang-undangan lainnya.

Selain investigasi yang dilakukan dalam rangka penyelesaian laporan/pengaduan tersebut diatas, Ombudsman pada triwulan I telah dilakukan investigasi atas inisiatif sendiri yaitu :

- a. Perwakilan Ombudsman Provinsi Nusa Tenggara Barat, melakukan investigasi penyelenggaraan pelayanan di beberapa rumah sakit khususnya pelayanan kepada masyarakat yang memiliki kartu Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas). Sebagai dasar pertimbangan dilakukannya investigasi inisiatif adalah adanya beberapa laporan mengenai pungutan terhadap masyarakat miskin yang memiliki kartu jamkesmas pada saat berobat di rumah sakit. Rumah sakit yang menjadi sasaran kegiatan adalah Rumah Sakit Umum Provinsi Nusa Tenggara Barat, Rumah Sakit Umum Daerah Patut Patuh Patju di Kabupaten Lombok Barat, Rumah Sakit Daerah Kota Mataram, Rumah Sakit Umum Praya Lombok Tengah, dan Rumah Sakit Umum dr R Soedjono, Lombok Timur. Hasil investigasi inisiatif yang dilakukan oleh Perwakilan Ombudsman Provinsi Nusa Tenggara Barat terhadap ke 5 (lima) rumah sakit ditemukan adanya tindakan maladministrasi berupa penarikan biaya terhadap pasien peserta Jamkesmas yang dilakukan oleh Rumah Sakit Daerah Patut Patuh Patju Kabupaten Lombok Barat dan Rumah Sakit Umum Provinsi NTB.

Untuk menindaklanjuti temuan tersebut Tim Ombudsman RI Perwakilan NTB meminta kepada pihak Rumah Sakit Daerah Patut Patuh Patju Kabupaten Lombok Barat dan pihak Rumah Sakit Umum Provinsi NTB untuk segera menghentikan pungutan terhadap pasien peserta Jamkesmas serta meminta pihak Rumah Sakit mengembalikan uang yang terlanjur di tarik kepada pasien. Hal tersebut ditindak lanjuti oleh pihak Rumah Sakit Daerah Patut Patuh Patju Kabupaten Lombok Barat dengan memberikan sanksi kepada dokter yang melakukan penarikan biaya, dan mengembalikan uang pasien Jamkesmas serta menekan adanya penarikan biaya kepada pasien Jamkesmas yaitu dengan memasang spanduk, himbauan untuk tidak membayar biaya pelayanan dengan alasan apapun. Untuk menindaklanjuti adanya tindakan maladministrasi pihak Rumah Sakit Umum Provinsi NTB meminta Perwakilan Ombudsman RI melakukan mediasi antara pihak Rumah Sakit Umum Provinsi NTB dengan keluarga pasien untuk pengembalian uang sebesar Rp. 5.000.000 kepada keluarga pasien.

Sedangkan hasil investigasi di RSUD PrayaLombok Tengah dan RSUD dr R Soedjono tidak ditemukan adanya tindakan maladministrasi, karena berhasil mencegah praktek maladministrasi kepada pasien miskin telah informasi pelayanan bagi pasien pemegang kartu jamkesmas sudah jelas dan transparan didukung dengan penataan pelayanan publik di RSUD Praya Lombok Tengah dan RSUD dr R Soedjono Lombok Timur lebih baik.

- b. Perwakilan Ombudsman Provinsi Sumatera Barat, melakukan investigasi penyelenggaraan pelayanan di RSUP M. Djamil Padang. Sebagai dasar pelaksanaan investigasi adanya beberapa keluhan dari masyarakat. Berdasarkan hasil investigasi menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan pada RSUP M. Djamil Padang belum optimal, hal ini ditandai dengan belum adanya loket informasi, dukungan sarana prasarana yang ada belum memadai seperti keberadaan ruang tunggu pendaftaran dan rawat jalan tidak nyaman, tidak adanya informasi mengenai biaya, masih adanya pegawai yang tidak dapat memberikan informasi mengenai pelayanan dan kedisiplinan tenaga medis pada saat jam pelayanan belum maksimal.

Kegiatan investigasi secara rinci, sebagaimana terlampir pada lampiran II.

13. Monitoring

Kegiatan monitoring bertujuan untuk mengetahui ketaatan terhadap tindak lanjut Ombudsman sebagai tindak lanjut laporan masyarakat yang belum maupun yang sudah mendapat respon dari instansi Terlapor. Selain itu, monitoring juga dilakukan tanpa pemberitahuan terlebih dahulu/ secara tertutup untuk mengetahui apakah instansi yang bersangkutan sudah menerapkan standar pelayanan minimal atau belum dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Pada triwulan I, Ombudsman melaksanakan monitoring sebanyak 32 kali, antara lain monitoring terhadap pelaksanaan tindak lanjut penyidikan kasus-kasus yang ditangani penyidik Polres TTS, pelayanan di Rutan Soe, dan penanganan laporan mengenai tuntutan tanah masyarakat Desa Alur Cempedak Kab Langkat seluas 237,24 Hektar yang masih dikuasai PT Jaya Baru Pertama yang tidak memiliki HGU terhadap tanah tersebut. Selain itu monitoring dilakukan secara tertutup terhadap instansi penyelenggara pelayanan publik untuk mengetahui kondisi pelayanan apakah sudah sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, antara lain terhadap pelayanan di Rumah Sakit Umum Pemerintah M.Djamil Padang, RSUD Kab Sikka, di Kantor Samsat Kota Padang, pelayanan di Kantor Imigrasi Klas IA Padang, Dinas Kependudukan, BPN, Kantor SAMSAT, Satlantas Polres, Badan Perizinan, Kantor Imigrasi, Rutan dan Kantor Urusan Agama Kabupaten Sikka.

Kegiatan monitoring secara rinci, sebagaimana terlampir pada lampiran III.

14. Mediasi

Dalam rangka menyelesaikan permasalahan seringkali diperlukan adanya pihak yang dapat membantu untuk mempertemukan antara Pelapor dengan Terlapor. Salah satu wewenang Ombudsman RI adalah melaksanakan mediasi kepada para pihak terkait untuk menyelesaikan permasalahan.

Pada triwulan I telah dilakukan 2 kali kegiatan mediasi yaitu terkait permasalahan pertanahan di Kalimantan Selatan dan permasalahan pungutan biaya berobat bagi peserta Jaminan Kesehatan Masyarakat di Rumah Sakit Umum Provinsi Nusa Tenggara Barat. Hasil mediasi penyelesaian masalah pertanahan di Kalimantan selatan adalah tercapainya kesepakatan antara Pemerintah Provinsi, Badan Pertanahan Nasional, Developer PT Dalem Sakti dan Notaris akan bersinergi menyelesaikan masalah tersebut paling lambat pertengahan April 2013.

Sedangkan untuk permasalahan pungutan biaya berobat bagi pasien peserta jamkesmas di RSUD Provinsi Nusa Tenggara Barat, hasil mediasi dituangkan kedalam Berita Acara Mediasi Nomor 0001/ORI NTB/BAM/01 2013/NTB-1/I/2013 yang isinya menyatakan bahwa pihak RSUD Provinsi Nusa Tenggara Barat atas kesadaran berdasarkan fungsi, tugas dan kewenangan menyatakan kesanggupannya untuk mengembalikan kepada ahli waris pasien dana sebesar Rp. 5.000.000,- sebagai dana jaminan atas biaya rujukan dari RSUD Provinsi Nusa Tenggara Barat ke RS Sanglah Bali.

Kegiatan mediasi secara rinci, sebagaimana terlampir pada lampiran IV.

C. Pengawasan / Penegakan Integritas

1. Penegakan Integritas

a. Investigasi dugaan pelanggaran Kode Etik di Kantor Perwakilan Provinsi Maluku pada tanggal 20-23 Februari 2013.

b. Penandatanganan Pakta Integritas Anggota Ombudsman dan Kepala Perwakilan tanggal 26 Februari 2013.

Penandatanganan Pakta Integritas Anggota Ombudsman dan Kepala Perwakilan, diikuti 7 (tujuh) Anggota Ombudsman, 21 (dua puluh satu) Kepala Perwakilan, dan 2 (dua) Pelaksana Tugas Kepala Perwakilan.

Penandatanganan Pakta Integritas dimaksudkan sebagai perjanjian tidak akan bertindak Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme; bekerja secara profesional dan bersungguh-sungguh; melaporkan kepada pihak terkait apabila mengetahui indikasi Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme.



2. Supervisi pelayanan publik

Ombudsman melakukan kegiatan supervisi terhadap instansi penyelenggara pelayanan publik.

Tujuan kegiatan supervisi adalah:

- a. Mengetahui kondisi riil dan kualitas pelayanan penyelenggara pelayanan publik yang menjadi obyek pengawasan.
- b. Merumuskan dan memberikan masukan perbaikan pelayanan kepada penyelenggara pelayanan publik.

Target capaian kegiatan pengawasan adalah :

- a. Tersedianya data dan informasi tentang kondisi yang sedang dilaksanakan pada kantor pelayanan publik.
- b. Tersedianya rumusan bahan-bahan masukan untuk memperbaiki penyelenggara pelayanan publik
- c. Tercapainya komitmen pimpinan instansi penyelenggara pelayanan publik untuk melakukan perbaikan dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Data dan informasi yang diperoleh pada saat supervisi digunakan sebagai bahan seminar untuk memberikan masukan dan mendapatkan komitmen dari instansi penyelenggara pelayanan publik dalam rangka perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Pada triwulan I, kegiatan supervisi penyelenggara pelayanan publik dilaksanakan oleh Ombudsman (pusat) maupun Perwakilan di berbagai daerah, yaitu:

- a. Investigasi dalam rangka Supervisi pelayanan publik terhadap kerusakan jalan Raya Bogor-Ciawi-Sukabumi-Cianjur pada tanggal 12-13 Februari 2013. Berdasarkan supervisi tersebut, disarankan:
 - 1) Perlu dilakukan upaya strategis untuk mengatasi problem jalan raya nasional di Cianjur, Sukabumi, dan Ciawi Kabupaten Bogor agar masyarakat tidak terganggu dan menanggung kerugian akibat jalan rusak dan kemacetan jalan raya.
 - 2) Aparatur Negara (Polisi dan Dinas Perhubungan) yang mempunyai tugas untuk mengatur jalan raya dan lalu lintas harus didorong untuk melakukan penegakan hukum terhadap angkutan yang diduga over kapasitas.
 - 3) Pemerintah Daerah harus tegas dan menertibkan aktivitas penambangan (pasir) dan pengangkutan yang over kapasitas.
 - 4) Perlu dibangun jembatan timbang oleh Pemerintah untuk mengontrol volume dan kapasitas angkutan di Cianjur, Sukabumi, dan Ciawi Kabupaten Bogor.

- 5) Kerusakan jalan yang ada harus ada upaya perbaikan dengan segera oleh pihak terkait, dalam hal ini Dinas Bina Marga Provinsi Jawa Barat mengingat kondisi kerusakan yang sudah parah.
- b. Penegakan Integritas Kantor Perwakilan Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dan Supervisi pelayanan publik di Kabupaten Purworejo pada tanggal 11-15 Maret 2013.

Setelah dilakukan pengamatan langsung saat kegiatan Penegakan Integritas, disimpulkan bahwa:

- kedisiplinan baik, dapat diketahui dari daftar hadir yang ada;
- kondisi kantor bersih dan rapi;
- performa kelembagaan masih perlu ditingkatkan, termasuk pemberitaan di media massa, kegiatan supervisi pelayanan publik, investigasi, serta audiensi/kunjungan ke Gubernur, Walikota/Bupati perlu dilakukan sebagai bentuk sosialisasi keberadaan Kantor Perwakilan di daerah;
- meminta segera melaporkan data *case close* laporan dan membuat *data base* di *website*.

Penyelenggara pelayanan publik yang menjadi sasaran supervisi:

- 1) Pelayanan di Kantor Satuan Penerbitan SIM Polres Kab Purworejo.
- 2) Pelayanan di RSUD Saras Husada Kab Purworejo.
- 3) Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab Purworejo.
- 4) Pelayanan di Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kab Purworejo.
- 5) Pelayanan di Kantor UPT, SAMSAT Kab Purworejo.
- 6) Kantor Pertanahan Kab Purworejo.
- 7) Lembaga Pemasarakatan Klas II B Kab Purworejo.
- 8) Kantor Urusan Agama Kecamatan Bayan dan Kec Purworejo Kota.

Sebagai tindak lanjut atas supervisi ini adalah:

- Dalam waktu 3 (tiga) bulan setelah pelaksanaan supervisi, Ombudsman Perwakilan Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta akan melakukan monitoring ke dinas/instansi/kantor yang telah dilakukan supervisi.
- Meminta kepada masing-masing pimpinan dinas/instansi/kantor agar memberikan perhatian yang sungguh-sungguh dalam rangka meningkatkan pelayanan dan melakukan perbaikan pelayanan.

- c. Penegakan Integritas Kantor Perwakilan Provinsi Sumatera Utara dan Supervisi pelayanan publik di Kota Pematang Siantar pada tanggal 18-22 Maret 2013.

Setelah dilakukan pengamatan langsung saat kegiatan Penegakan Integritas, disimpulkan bahwa:

- kedisiplinan cukup, dapat diketahui dari daftar hadir yang ada;

- kondisi kantor bersih;
- perlu segera dilakukan penyegaran di Kantor Perwakilan Sumatera Utara agar semakin berkembang;
- perlu dipertegas mengenai kondisi Kepala Kantor Perwakilan yang saat ini tercatat sebagai PNS/dosen aktif di FH, S2, S3 USU;
- performa kelembagaan masih perlu ditingkatkan, termasuk pemberitaan di media massa, kegiatan supervisi pelayanan publik, investigasi, serta audiensi/kunjungan ke Gubernur, Walikota/Bupati perlu dilakukan sebagai bentuk sosialisasi keberadaan Kantor Perwakilan di daerah;
- meminta segera melaporkan data *case close* laporan dan membuat *data base* di *website*.

d. Penegakan Integritas Kantor Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan dan Supervisi pelayanan publik di Kabupaten Kotabaru pada tanggal 25-29 Maret 2013.

Setelah dilakukan pengamatan langsung saat kegiatan Penegakan Integritas, disimpulkan bahwa:

- kedisiplinan baik, dapat diketahui dari daftar hadir yang ada;
- kondisi kantor bersih dan rapi dan dilengkapi sarana prasarana serta standar pelayanan minimum;
- performa kelembagaan masih perlu ditingkatkan, termasuk pemberitaan di media massa, kegiatan supervisi pelayanan publik, investigasi, serta audiensi/kunjungan ke Gubernur, Walikota/Bupati perlu dilakukan sebagai bentuk sosialisasi keberadaan Kantor Perwakilan di daerah.
- meminta segera melaporkan data *case close* laporan dan membuat *data base* di *website*.
- perlu dilakukan pengadaan absensi secara elektronik di Kantor Perwakilan.

Adapun kesimpulan dan saran dari kegiatan Supervisi Pelayanan Publik adalah:

- 1) Semangat untuk meningkatkan pelayanan publik tetap harus dipelihara dan ditingkatkan.
- 2) Berkomitmen akan memperbaiki kekurangan yang ada sesegera mungkin.
- 3) Perlu ada komunikasi yang baik antara yang mendapatkan pelayanan dengan yang memberi pelayanan.
- 4) Melengkapi maklumat pelayanan dan standar pelayanan agar kualitas pelayanan dapat terjaga dengan baik.

- 5) Melengkapi sarana prasarana layanan publik.
- 6) Setiap instansi perlu membuat unit khusus yang menangani pengaduan masyarakat (*internal complaint handling*).
- 7) Jangka waktu, biaya pelayanan dan persyaratan serta alur setiap pelayanan harus transparan ditempel di tempat yang terbuka.
- 8) Petugas perlu dibekali tambahan kemampuan melayani pengguna layanan dengan baik.
- 9) Perlu petugas khusus untuk mengarahkan pengguna layanan yang datang ke setiap instansi layanan publik.
- 10) Masyarakat diberi akses kemudahan dalam pelayanan.
- 11) Menghentikan pungutan yang tidak ada dasarnya.
- 12) Temuan yang tidak benar, sebagai masukan yang dapat di evaluasi kembali.
- 13) Pelayanan publik yang sudah baik akan dipertahankan dan ditingkatkan.
- 14) Penyelenggara, pelaksana pelayanan publik dapat dievaluasi kembali dimasa yang akan datang. Bila tidak ada perbaikan siap untuk menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Selain supervisi yang dilaksanakan Ombudsman (pusat), supervisi juga dilaksanakan Perwakilan di Daerah. Instansi penyelenggara pelayanan publik yang menjadi sasaran supervisi adalah:

- 1) Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sungailiat.
- 2) Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kota Palembang.
- 3) RS Muhammad Hoesin Palembang.
- 4) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang.
- 5) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandarlampung.
- 6) Kantor Samsat Padang
- 7) Pemerintah Kabupaten Minahasa Tenggara.
- 8) Pemerintah Kota Kotamubago.

Sebagai tindak lanjut kegiatan supervisi disarankan untuk diadakan kegiatan monitoring secara berkala terhadap instansi-instansi yang bersangkutan untuk mengetahui perbaikan yang telah dilakukan antara lain menghentikan adanya pungutan yang tidak resmi, memberikan akses kemudahan kepada masyarakat untuk mendapatkan pelayanan, memperbaiki sarana prasarana dan menyediakan informasi mengenai biaya pelayanan, persyaratan yang harus dipenuhi, prosedur pemberian pelayanan, dan waktu yang ditentukan untuk penyelesaian pelayanan.

Kegiatan supervisi secara rinci, sebagaimana terlampir pada lampiran V.

2. Zona Integritas

Sebagai upaya turut mendorong pencegahan dan pemberantasan di lingkungan Kementerian/Lembaga baik pusat maupun daerah, Ombudsman berpartisipasi dalam pembangunan Zona Integritas, dalam bentuk antara lain:

- a. Koordinasi dalam rangka rencana aksi daerah sebagai upaya pemberantasan korupsi yang menghasilkan Rancangan Peraturan mengenai Zona Integritas dan Wilayah Bebas Korupsi.
- b. Menghadiri sosialisasi strategi dan komunikasi pendidikan budaya anti korupsi yang diselenggarakan oleh Kementerian Telekomunikasi dan Informasi di Jawa Barat.
- c. Sosialisasi pada acara Pencanangan dan Penandatanganan Piagam Zona Integritas yang diselenggarakan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi di Lampung.

III. Kinerja Keuangan

Pada tahun 2013 alokasi anggaran untuk Ombudsman sebesar Rp67.676.739.000,00 (enam puluh tujuh miliar enam ratus tujuh puluh enam juta tujuh ratus tiga puluh sembilan ribu rupiah) yang dialokasikan untuk melaksanakan fungsi, tugas, dan wewenang Ombudsman. Sampai dengan akhir triwulan I, anggaran tersebut telah terserap sebesar Rp7.185.359.441 (tujuh miliar seratur delapan puluh lima juta tiga ratus lima puluh sembilan ribu empat ratus empat puluh satu) atau 10,62% dengan rincian sebagai berikut:

Realisasi Anggaran Triwulan I Tahun Anggaran 2013

NO	PROGRAM/KEGIATAN	PAGU (RP)	REALISASI (RP)	%
	OMBUDSMAN RI	67.676.739.000	7.185.359.441	10,62
I.	Perencanaan, Pengawasan, dan Kerja Sama	18.486.095.000	852.651.354	4,61
A.	Perencanaan dan Pelaporan	2.050.675.000	284.441.250	13,87
B.	Pencegahan	10.056.560.000	172.909.104	1,72
	1. Peningkatan kapasitas kelembagaan	4.069.920.000	138.383.000	3,40
	2. Peningkatan Kesadaran Masyarakat	5.986.640.000	34.526.104	0,58
C.	Kerja Sama	1.969.765.000	239.019.400	12,13
D.	Pengawasan	4.409.095.000	156.281.600	3,54
	1. Pengawasan internal	151.800.000	48.585.000	32,01
	2. Pengawasan pelayanan publik	4.257.295.000	107.695.600	2,53
II.	Pengelolaan Administrasi Laporan	11.176.808.000	470.006.490	4,21
A.	Informasi dan Kehumasan	3.571.358.000	5.491.000	0,15
	1. Informasi dan Kehumasan	1.775.308.000	5.491.000	0,31
	2. Peraturan Perundang-undangan	678.400.000	2.420.000	0,36
	3. Pelayanan Laporan/Pengaduan Masyarakat	1.117.650.000	-	-
B.	Penyelesaian laporan	7.605.450.000	464.515.490	6,11
	1. Ombudsman RI	2.381.660.000	279.377.490	11,73
	a. Optimalisasi Penyelesaian Laporan	653.700.000	130.063.100	19,90
	b. Investigasi Lapangan oleh Ombudsman	795.600.000	32.225.000	4,05
	c. Monitoring Lapangan oleh Ombudsman	534.600.000	14.598.800	2,73
	d. Mediasi/Konsiliasi oleh Ombudsman	397.760.000	102.490.590	25,77
	2. Perwakilan Ombudsman RI	5.223.790.000	185.138.000	3,54
	a. Investigasi Lapangan oleh Perwakilan	2.496.550.000	79.987.000	3,20
	b. Monitoring Lapangan oleh Perwakilan	1.494.900.000	61.783.000	4,13
	c. Mediasi/Konsiliasi oleh Perwakilan	1.232.340.000	43.368.000	3,52

III.	Pengelolaan Keuangan, Kepegawaian, dan Perlengkapan	38.013.836.000	5.862.701.597	15,42
A.	Pengembangan SDM	459.320.000	-	-
B.	Layanan Perkantoran	31.098.336.000	5.862.701.597	18,85
	1. Belanja Pegawai Operasional	15.995.656.000	3.751.496.490	23,45
	2. Belanja Barang Operasional	15.102.680.000	2.111.205.107	13,98
C.	Kendaraan Bermotor	709.020.000	-	-
D.	Perangkat pengolah data dan komunikasi	300.000.000	-	-
E.	Peralatan dan fasilitas perkantoran	5.145.849.000	-	-
F.	Gedung/bangunan	301.311.000	-	-

IV. Penutup

Pengembangan kelembagaan Ombudsman terus diupayakan untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Untuk itu Ombudsman memerlukan dukungan dari semua pihak, termasuk masyarakat sebagai pengguna layanan publik, instansi penyelenggara pelayanan publik dalam merespon tindak lanjut Ombudsman, pemerintah, dan Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia.

Jakarta, April 2013

OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

Danang Girindrawardana

Ketua