



OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

**LAPORAN TRIWULAN II
TAHUN 2013**

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

JULI 2013



OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

LAPORAN TRIWULAN II 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 RI mempunyai tugas antara lain menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, menindaklanjuti laporan/pengaduan masyarakat yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman RI, melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik, dan melakukan koordinasi, kerja sama serta pengembangan jaringan kerja dengan lembaga negara atau lembaga pemerintah lainnya. Berkaitan dengan tugas dimaksud, pada tahun 2013 (sampai dengan triwulan II) telah menerima laporan sebanyak 1968 laporan. Terhadap laporan masyarakat yang diterima Ombudsman RI, pada tahun 2013 telah melaksanakan tindak lanjut sebanyak 2.398 laporan.

Sebagai upaya mewujudkan penerimaan siswa baru secara transparan dan *fair*, Ombudsman RI membuka pos koordinasi pengawasan dan pengaduan proses Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB). Pembukaan pos aduan untuk mengantisipasi penyelewengan dan pelanggaran dalam proses penerimaan peserta didik baru yang selalu berulang. Ombudsman RI bekerja sama dengan sejumlah relawan dari lembaga swadaya masyarakat dan jurnalis. Jumlah laporan yang diterima di 23 perwakilan Ombudsman di 23 provinsi ada 387 pengaduan. Dari jumlah tersebut, 63% pelapor merupakan korban langsung dan 17,1% pemberitaan media. Dilihat dari dugaan maladministrasi, 47,8% berkaitan dengan pungutan uang, barang dan jasa kepada siswa yang mendaftar sekolah. Penyimpangan prosedur dalam menerima siswa baru ditemukan ada 19,6%. Substansi pengaduan terbanyak berkaitan dengan pungutan uang saat pendaftaran siswa baru sebesar 40%, absennya transparansi informasi pendaftaran sebesar 8,8%, dan sistem pendaftaran secara *online* mengalami masalah sehingga tidak bisa diakses sebesar 8%.

Berdasarkan daerah yang diadukan masyarakat, yang paling banyak diadukan secara berturut-turut: Jawa Barat 18,3%, Nusa Tenggara Barat 14,5%, Kalimantan Selatan 8,3%, Sumatera Barat 6,2%, Bali 5,9%, Yogyakarta dan Kalimantan Barat 5,4%, Sulawesi Tenggara 4,9%, Papua 4,4%, Nusa Tenggara Timur 4,1%, Sulawesi Tengah 3,6% dan Jawa Timur 3,4%.

Dalam rangka pencegahan tindakan maladministrasi Ombudsman RI melaksanakan penelitian kepatuhan Kementerian/Lembaga terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, sosialisasi dan klinik, sosialisasi kepada pemangku kepentingan di provinsi yang akan dibentuk Perwakilan Ombudsman RI.

Berdasarkan hasil penilaian kepatuhan Kementerian/Lembaga terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, didapat:

- a. Sebanyak 5 Kementerian atau (27,8%) masuk ke dalam kategori zona merah yang berarti bahwa Unit Layanan di Kementerian tersebut belum menjalankan kewajibannya untuk memenuhi komponen Standar Pelayanan Publik yang tertuang pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sehingga bisa dikatakan rendah dalam tingkat kepatuhan dalam pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, antara lain: Kementerian Pekerjaan Umum, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, Kementerian Sosial, Kementerian Pertanian, Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi.
- b. Sebanyak 9 Kementerian (50%) masuk ke dalam zona kuning atau zona tengah, yang berarti sedang dalam dalam tingkat kepatuhan dalam pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik antara lain : Kementerian Agama, Kementerian Hukum dan HAM, Kementerian Kehutanan, Kementerian Kelautan dan Perikanan, Kementerian Keuangan, Kementerian Komunikasi dan Informatika, Kementerian Lingkungan Hidup, Kementerian Perhubungan, Kementerian Riset dan Teknologi.
- c. Sebanyak 22,2% atau 4 Kementerian masuk ke dalam zona hijau yang berarti tinggi dalam tingkat kepatuhan dalam pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Antara Lain : Kementerian ESDM, Kementerian Kesehatan, Kementerian Perdagangan, Kementerian Perindustrian

Merah	Kuning	Hijau
<ul style="list-style-type: none"> • Kementerian Pekerjaan Umum • Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan • Kementerian Sosial • Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi • Kementerian Pertanian 	<ul style="list-style-type: none"> • Kementerian Agama • Kementerian Hukum dan HAM • Kementerian Kehutanan • Kementerian Kelautan dan Perikanan • Kementerian Keuangan • Kementerian Komunikasi dan Informatika • Kementerian Lingkungan Hidup • Kementerian Perhubungan • Kementerian Riset dan Teknologi 	<ul style="list-style-type: none"> • Kementerian ESDM • Kementerian Kesehatan • Kementerian Perdagangan • Kementerian Perindustrian

Paparan hasil penelitian lebih lengkap disajikan dalam bab berikutnya.

Kegiatan sosialisasi dilakukan dengan berkoordinasi dan bekerja sama membangun jaringan kerja dengan lembaga negara, lembaga pemerintahan, dan lembaga kemasyarakatan. Kegiatan sosialisasi bertujuan untuk mensosialisasikan

fungsi, tugas, dan kewenangan Ombudsman RI, meningkatkan kesadaran masyarakat atas hak pelayanan publik yang baik dan berkualitas, mendorong penyelenggara pelayanan melakukan kewajibannya. Kegiatan sosialisasi yang dilaksanakan pada triwulan II sebanyak 179 kali.

Dalam rangka pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, dilaksanakan supervisi dan penegakan integritas ke Perwakilan dan beberapa unit penyelenggara pelayanan publik di ibukota provinsi, maupun kabupaten/kota yang bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pada triwulan II dilaksanakan supervisi di 13 kota.

II. KINERJA PENANGANAN LAPORAN

A. Pencegahan

1. Kepatuhan terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Strategi Nasional Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi (Stranas PPK) jangka menengah 2012-2014 yang dicanangkan Presiden melalui Peraturan Presiden Nomor 55 Tahun 2012, bahwa setiap Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah diantaranya wajib melaksanakan:

- a. Sistem pelayanan publik berbasis teknologi informasi dengan fokus pada: Kementerian/Lembaga dan Pemda di seluruh Provinsi dengan fokus pemberian perizinan; Integrasi mekanisme penanganan keluhan/pengaduan; Membuka akses antar lembaga untuk menindaklanjuti pengaduan yang disampaikan masyarakat; dan
- b. Implementasi Undang-Undang Nomor 25 tentang Pelayanan Publik, keterbukaan dalam penunjukan pejabat publik, dan penyelarasan Undang-Undang tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Daerah.
- c. Pengembangan sistem dan pengelolaan pengaduan internal dan eksternal

Sebagai tindak lanjut Stranas PPK dan melaksanakan fungsi, tugas, dan wewenang Ombudsman RI, pada triwulan II tahun 2013 dilaksanakan penelitian kepatuhan Kementerian terhadap pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat kepatuhan Kementerian terhadap pelaksanaan Undang-Undang 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan mengidentifikasi hal-hal yang masih perlu ditingkatkan oleh Kementerian dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Penelitian ini mengambil sampel pada kementerian yang menyelenggarakan pelayanan publik langsung kepada kelompok masyarakat/perorangan/instansi khususnya terkait penyelenggaraan perizinan di tingkat Kementerian. Sedangkan wilayah penelitian ini hanya dilakukan di Unit Layanan Publik yang langsung berada dibawah Kementerian (Tingkat Eselon I dan/ atau II) yang berada di Jakarta.

Variabel kapatuhan yang digunakan untuk menilai Kementerian dengan cara membandingkan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, yang terdiri dari

- a. Standar Pelayanan:
 - 1) persyaratan pelayanan.
 - 2) jangka waktu penyelesaian.
 - 3) biaya/tarif.
 - 4) prosedur pelayanan.
 - 5) alur pelayanan.
 - 6) sarana dan prasarana (ruang tunggu, pendingin ruangan/AC, tempat duduk, ketersediaan informasi pelayanan publik, sarana antrian/tiket dan toilet/wc).
- b. Maklumat Pelayanan.
- c. Sistem Informasi Pelayanan Publik.
- d. Sumber Daya Manusia.

- e. Unit Pengaduan:
 - 1) kotak saran/pengaduan.
 - 2) pejabat pengelola pengaduan.
 - 3) loket pengaduan/ruangan pengaduan.
 - 4) informasi nomor telepon pengaduan.
 - 5) informasi email pengaduan.
 - 6) informasi prosedur pengaduan.
 - 7) informasi pengelolaan pengaduan.
- f. Sarana bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus:
 - 1) Ruang khusus ibu menyusui, ibu hamil dan manula.
 - 2) Aksesibilitas bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus.
- g. Visi, Misi, dan Moto.
- h. Sertifikat ISO 9000:2008.
- i. Atribut:
 - 1) Pakaian Seragam.
 - 2) Identitas Petugas.
- j. Sistem Pelayanan Terpadu:
 - 1) di tingkat Kementerian.
 - 2) di tingkat Direktorat Jenderal/Badan (Eselon I).
 - 3) di tingkat Direktorat/Pusat (Eselon II).

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian survei yang dilakukan pada populasi, tetapi data yang dipelajari adalah data sampel yang diambil dari populasi tersebut dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Populasi penelitian ini adalah pelayanan perizinan yang diselenggarakan oleh Kementerian Negara Republik Indonesia di Jakarta. Adapun sampel yang diambil untuk menjadi subyek penelitian adalah pelayanan perizinan pada 18 (delapan belas) Kementerian yang memiliki kewenangan menyelenggarakan pelayanan perizinan.

Teknik pengambilan sampel memakai teknik *purposive sampling* dan *judgment sampling*. Peneliti mendatangi Kementerian yang menyelenggarakan pelayanan perizinan. Peneliti juga mendatangi langsung ke pengguna layanan, untuk kemudian di-inventarisir unit layanan mana saja dan dibawah unit eselon I mana yang menyelenggarakan perizinan tersebut baik unit layanan terpadu satu pintu/atap maupun tidak.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode observasi atau pengumpul data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki. Penelitian ini menggunakan jenis data kuantitatif yaitu dengan mengutamakan keterangan melalui angka-angka sehingga gejala-gejala penelitian diukur dengan menggunakan skala-skala.

Dari tingkat eksplanasinya penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan metode evaluasi. Berdasarkan variabel dan indikator yang telah ditetapkan peneliti maka diperoleh nilai maksimal/total sebesar 1.000 dan dibagi ke dalam 3 (tiga) kategorisasi berdasarkan perolehan nilai yang diperoleh oleh masing-masing kementerian tersebut, kategorisasi yaitu :

- a. Zona merah atau kepatuhan rendah (0-500): Zona merah menggambarkan kepatuhan yang rendah dari penyelenggara perizinan terhadap pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- b. Zona kuning atau kepatuhan sedang (501-800): Zona kuning menggambarkan kepatuhan yang sedang terhadap pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

- c. Zona hijau atau kepatuhan tinggi (801-1.000) : zona hijau menggambarkan kepatuhan yang tinggi terhadap pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Berdasarkan hasil penelitian terhadap Kementerian, ditemukan bahwa:

- a. Sebagian besar Unit Layanan Publik yang menjadi sampel dalam penelitian ini sudah menjalankan kewajiban untuk memasang/memajang/mengumumkan persyaratan perizinan pada tempat-tempat yang mudah dilihat oleh pengguna layanan.
- b. Masih ada 42,9% Unit Layanan Publik yang tidak memajang standar waktu pelayanan.
- c. Sebanyak 32,1% Unit Layanan Publik yang dijadikan sampel penelitian tidak memasang informasi biaya pelayanan.
- d. Sebagian besar Unit Layanan Publik (85,7%) tidak memajang maklumat di tempat penyelenggara pelayanan.
- e. Walaupun sebagian besar Kementerian sudah mempunyai unit pengaduan khusus (92,9%) dan ada 75% yang mempunyai pejabat khusus pengelola pengaduan tetapi belum dapat dikatakan bahwa unit pengaduan tersebut berfungsi dengan efektif dikarenakan data dari penelitian ini menunjukkan tidak adanya (92,9%) informasi laporan mengenai hasil pengelolaan pengaduan pada unit yang bersangkutan.
- f. Semua Unit Layanan Publik yang menjadi sampel dalam penelitian ini (100%) tidak memfasilitasi aksesibilitas bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus.
- g. Sebanyak 50% Unit Layanan Publik tidak melengkapi petugas layanannya dengan pakaian seragam dan identitas petugas.
- h. Masih terdapat Kementerian yang belum mempunyai Unit Layanan Publik Terpadu Satu Pintu/Atap antara lain: Kementerian Pekerjaan Umum dan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, Ombudsman RI menyarankan:

- a. Kementerian yang masuk ke dalam zona hijau agar mempertahankan dan terus berinovasi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- b. Kementerian yang masuk ke dalam zona kuning agar segera melengkapi kekurangan-kekurangan untuk mencapai standar sesuai ketentuan Undang-Undang 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- c. Kementerian yang masuk ke dalam zona merah agar segera mengubah tata laksana pelayanan publiknya untuk memenuhi kewajibannya sebagai penyelenggara pelayanan publik sesuai ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- d. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi agar mensosialisasikan kembali mengenai peran penting Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik kepada seluruh Kementerian khususnya kepada unit penyelenggara pelayanan publik.

2. Peningkatan Kapasitas Kelembagaan

Dalam rangka mendekatkan akses masyarakat terhadap layanan Ombudsman RI dan melaksanakan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik khususnya kewajiban pembentukan perwakilan di daerah, pada tahun 2013 akan dibentuk 9 (sembilan) perwakilan.

Pada triwulan II tahun 2013 dilaksanakan proses pembentukan perwakilan di 5 (lima) provinsi yaitu:

- a. Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Banten;
- b. Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jambi;
- c. Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Bangka Belitung;
- d. Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Gorontalo; dan
- e. Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Papua.

Seleksi Kepala Perwakilan dan calon Asisten di Perwakilan telah selesai dilaksanakan. Pelantikan Kepala Perwakilan direncakan akan dilaksanakan pada awal bulan September 2013.

3. Sosialisasi dan klinik

Dalam rangka pencegahan terjadinya maladministrasi serta memberikan kesadaran bagi masyarakat mengenai hak atas pelayanan publik yang baik, Ombudsman RI telah melakukan berbagai kegiatan penyebarluasan informasi mengenai fungsi, tugas, dan wewenang Ombudsman RI sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Sasaran kegiatan tersebut adalah para penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat luas sebagai pengguna pelayanan publik dalam rangka memenuhi hak mendapatkan pelayanan publik.

Ombudsman RI melakukan penyebarluasan informasi dalam berbagai bentuk antara lain: sosialisasi, klinik pengaduan, diskusi, seminar, talk show, dialog interaktif, sarasehan, kuliah umum, ceramah dan lainnya.

Tujuan kegiatan sosialisasi adalah:

- a. Memberikan pemahaman kepada masyarakat dan pemangku kepentingan mengenai kedudukan, fungsi, tugas, 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. Meningkatkan kesadaran masyarakat atas hak mendapatkan layanan pemerintahan dan instansi pelayanan publik lainnya 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.

Pada triwulan II Ombudsman RI (Pusat) dan Perwakilan di Daerah telah melaksanakan sosialisasi sebanyak 179 kali sebagai upaya pencegahan terjadinya maladministrasi, antara lain:

- a. Sosialisasi dan klinik pengaduan masyarakat secara langsung di 8 (delapan) Provinsi yaitu:
 - Provinsi Kepulauan Bangka Belitung;
 - Provinsi Banten;
 - Provinsi Jambi;

- Provinsi Papua Barat;
 - Provinsi Gorontalo;
 - Provinsi Sumatera Utara;
 - Provinsi Kalimantan Tengah; dan
 - Provinsi Bengkulu.
- b. Sosialisasi untuk jajaran Pemerintah Kota/Kabupaten antara lain di Surabaya, Jambi, Bandarlampung, Denpasar, Bukit Timgi, dan Padang Panjang.
- c. Sosialisasi melalui radio/tv dalam bentuk dialog interaktif antara lain di Surabaya, Banjarmasin, Porwokerto, Kebumen, Bandarlampung, Padang, Manado dan Denpasar.

Upaya pencegahan yang dilakukan dalam bentuk kerja sama dan pengembangan jaringan dengan institusi/lembaga lain yaitu :

- a. Dialog publik bertema “ Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik Menuju Tata Kelola Pemerintahan yang Lebih Baik” di Bandar Lampung
- b. Kerja sama antara Ombudsman RI dengan *Strengthening Access to Justice in Indonesia Project (SAJI Project)* UNDP mengenai Pembentukan dan Pengembangan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dan telah dilakukan *launcing* unit pengaduan pelayanan publik di Pemerintah Kabupaten Bener Meriah Provinsi Aceh dan Pemerintah Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah.
- c. Rapat koordinasi Rencana Aksi Nasional Hak Asasi Manusia (RANHAM) yang diselenggarakan oleh Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Provinsi Kalimantan Selatan. Dalam kegiatan ini, Ombudsman RI merupakan salah satu anggota Panitia Nasional RANHAM. Berdasarkan kewenangan dalam melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, Ombudsman RI mendorong pemenuhan hak atas pelayanan publik dalam segala aspek kehidupan masyarakat.
- d. Sosialisasi dengan tema “Peranan Ombudsman RI dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Sumatera Barat” dilaksanakan di Pemerintah Kota Bukittinggi dan Pemerintah Kabupaten Sijunjung dengan peserta dari jajaran pimpinan SKPD, Badan atau Kantor vertikal, Kepolisian, Rumah Sakit, Perusahaan Negara dan Perusahaan Daerah. Dialog dengan media cetak yaitu harian Padang Ekspres (Jawa Pos Group) Pos Metro, ANTARA, Padang Today, Koran Padang.
- e. Seminar dengan tema “Bangkitlah Indonesia, Bangkitlah Pelayanan Publik” dilaksanakan oleh Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sumatera Selatan pada tanggal 4 Juni 2013. Ada tiga fokus yang menjadi perhatian yaitu pertama pelayanan publik yang berkualitas dan relevan di Sumatera Selatan, kedua dimensi reflektif dari pelayanan publik, upaya agar pejabat publik dalam memberikan pelayanan berpihak pada kebaikan dan kesejahteraan publik, dan ketiga berpegang pada prinsip akuntabilitas dan transparansi sebagai modalitas etika publik.

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

4. Kerja Sama Antar Lembaga

a. Kerja Sama Dalam Negeri

- 1) Kerja sama dengan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Provinsi Sulawesi Utara dalam bentuk Nota Kesepahaman antara Kementerian Hukum dan HAM Kantor Wilayah Sulawesi Utara dengan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara dan Gorontalo tentang kerja sama pengawasan dan peningkatan pelayanan publik di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Sulawesi Utara.
- 2) Kerja sama antara Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara dan Gorontalo dengan Rumah Tahanan Negara Klas II A Manado tentang Pengawasan Pelayanan Publik di Rumah Tahanan Negara Manado.
- 3) Kerja sama Ombudsman RI dengan UKP4 melalui penandatanganan Nota Kesepahaman tentang penyediaan aplikasi LAPOR. Peran Ombudsman RI dalam mekanisme LAPOR adalah menyeleksi laporan yang menjadi kewenangan Ombudsman RI dan melaksanakan penyelesaian laporan sesuai prosedur Ombudsman RI
- 4) Kerja sama Ombudsman RI dengan Pemerintah Provinsi Jawa Timur melalui penandatanganan Nota Kesepahaman.
- 5) Dalam rangka meningkatkan koordinasi dengan Kementerian/Lembaga dalam bidang kehumasan telah dibentuk tim pelaksanaan kegiatan Badan Koordinasi Hubungan Masyarakat Pemerintah (BAKOHUMAS) di lingkungan Sekretariat Jenderal Ombudsman RI berdasarkan Keputusan Ketua Ombudsman RI Nomor 26/ORI-SK/tahun 2013 tanggal 28 Maret 2013. Pada triwulan II telah dilaksanakan pertemuan berupa forum tematis yang diselenggarakan Ombudsman RI, Kementerian Keuangan, Kementerian Kesehatan, Kementerian Pertahanan, dan Kementerian Perindustrian. Selain itu, BAKOHUMAS telah diselenggarakan pertemuan forum regional di Pontianak. Kegiatan tersebut merupakan penyampaian informasi dari masing-masing instansi serta berbagai masukan dalam rangka peningkatan kinerja.
- 6) Kunjungan DPRD Pasuruan ke Ombudsman RI membahas Unit Pengawas Layanan Publik yang akan dibentuk oleh Pemerintah Daerah.
- 7) Kerja sama Ombudsman RI dengan Komisi Yudisial dan LPSK melalui penandatanganan Nota Kesepahaman untuk memudahkan koordinasi penyelesaian pengaduan layanan publik.
- 8) Penandatanganan kerja sama dengan Kementerian Hukum & HAM.
- 9) Kerja sama dengan ACRC melalui penandatanganan kerja sama (MoU) dalam rangka meningkatkan kualitas penyelesaian pengaduan masyarakat Korea di Indonesia maupun masyarakat Indonesia di Korea.

b. Kerja sama Luar Negeri

- 1) Kerja sama internasional antara Ombudsman RI dengan Thai Ombudsman dalam *Workshop International Ombudsman Institute World Conference*, yang dilaksanakan tanggal 2-7 April 2013
- 2) Kerja sama antara Ombudsman RI dengan *Management Systems International Strengthening Integrity and Accountability Program 1* (MSI-SIAP 1) untuk kegiatan *Training of Trainers* (ToT) dalam rangka meningkatkan kompetensi berkomunikasi.
- 3) Kerja sama antara Ombudsman RI dengan Ombudsman Belanda dan Van Vollen Hoven Institute dengan kegiatan melakukan kunjungan balasan tanggal 16-21 Juni 2013 ke Belanda.
Berdasarkan hasil kunjungan kerja menunjukkan bahwa antara Ombudsman Belanda dengan Ombudsman RI memiliki beberapa kesamaan dalam penanganan laporan masyarakat. Pengalaman yang dilaksanakan Ombudsman Belanda dapat dijadikan acuan dan referensi bagi Ombudsman RI dalam rangka meningkatkan kualitas pengawasan pelayanan publik di Indonesia, antara lain :
 - Membangun komunikasi dengan penyelenggara pelayanan publik dengan merancang kontak person pada masing-masing instansi, melakukan pertemuan rutin dengan pejabat masing-masing instansi/kementerian.
 - Memberikan pelatihan tentang pengawasan dan pelayanan publik yang baik pada instansi pemerintah secara reguler.
 - Membangun jaringan dengan media dan *stakeholder*.Sebagai hasil dari kunjungan kerja telah terbangun beberapa kesepahaman untuk kerja sama kedepan, yaitu :
 - a) Penguatan kapasitas dan peningkatan keahlian Asisten/investigator tentang keombudsmanan (teknik intervensi, investigasi, mediasi, pelaporan) dengan cara melaksanakan magang di Kantor Ombudsman Belanda.
 - b) Kegiatan pencegahan di kantor-kantor Perwakilan Ombudsman RI, dilakukan melalui workshop/seminar mengenai peningkatan pelayanan publik dan pencegahan maladministrasi.
 - c) Melakukan penelitian bersama terkait masalah pelayanan publik di bidang pertanian.
 - d) Penguatan kapasitas Asisten/Investigator Ombudsman RI dalam bidang penelitian/sistemik investigasi dengan bentuk pelatihan.
- 4) Kerja sama Ombudsman RI dengan *Strengthening Access to Justice in Indonesia Project* (SAJI Project) UNDP dengan kegiatan :
 - a) Harmonisasi rancangan Peraturan Presiden tentang Ketentuan dan Ganti Rugi pelayanan Publik.
 - b) Workshop persiapan pelatihan pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

- c) Pembentukan dan Pengembangan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Kabupaten Bener Meriah Provinsi Aceh dan Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah.
- d) Pelatihan bagi petugas pengelola pengaduan pelayanan publik di Kabupaten Bener Meriah Provinsi Aceh dan Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah.
- e) *Technical Assistance* pembentukan unit pengaduan pelayanan publik di Kota Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah.
- 5) Kerja sama Ombudsman RI dengan USAid (SIAP 1) – MSI dengan kegiatan :
 - a) Pelatihan Komunikasi Publik untuk Anggota Ombudsman RI dan Asisten.
 - b) *Training of Trainers (ToT)* untuk Anggota dan Asisten.
 - c) Pengenalan *Fraud Control System* (FCS) dan identifikasi kebutusan FCS di lingkungan Ombudsman RI.
 - d) *Mystery Shoper System* (MS) untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di lingkungan Kemenpan dan RB.
- 6) Kerja sama Ombudsman RI dengan TIRI tentang *Integrity Tools Kits*.
- 7) Kerja sama Ombudsman RI dengan YAPPIKA/MP3.
- 8) Kerja sama Ombudsman RI dengan AUSAid, mengadakan diskusi terkait pelaksanaan kegiatan Ombudsman RI Tahun 2013 yang didukung oleh *Commonwealth Ombudsman*.
- 9) Kunjungannya delegasi khusus PBB ke Ombudsman RI dalam rangka mendapatkan informasi mengenai pengaduan masyarakat terkait perumahan yang layak.

c. Kerja sama dengan Media

Ombudsman RI (Pusat dan Perwakilan di daerah) telah 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 RI dengan media massa antara lain :

- 1) Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Nusa Tenggara Timur dengan Pos Kupang, Victory News dan Kursor, dengan substansi berita antara lain :
 - a) Pemantauan pelaksanaan Ujian Nasional SMP dan SMA tahun 2013 di Kupang, dengan permasalahan mengenai keterlambatan distribusi soal keseluruhan Kab/Kota dan tertukarnya soal dari NTB ke NTT
 - b) Seluruh SKPD di Nusa Tenggara Timur belum memiliki Standar Pelayanan yang mencakup 14 komponen, selanjutnya Perwakilan Ombudsman menyampaikan agar dilakukan sosialisasi Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di jajaran Pemerintah Kabupaten/Kota Provinsi Nusa Tenggara Timur.
 - c) Penyerahan hasil survei Indek Kepuasan Konsumen terhadap pelayanan pada unit-unit pelayanan RSU Prof Dr WZ Johannes Kupang yang diterima oleh Wakil Direktur Bidang Pelayanan RSUD Kupang.

- d) Kunjungan Perwakilan Ombudsman RI ke Lembaga Pemasyarakatan Anak Kupang dalam rangka menindaklanjuti kerja sama antara Ombudsman RI dengan Kementerian Hukum dan HAM terkait pengawasan pada UPT Pemasyarakatan. Pada kesempatan tersebut disampaikan apresiasi kepada Kepala Lapas Anak Kupang beserta jajarannya yang telah mengupayakan penyelenggaraan pendidikan bagi anak didiknya dengan segala keterbatasannya.
- 2) Perwakilan Ombudsman Provinsi Sumatera Barat dengan Padang Ekspres dengan substansi berita mengenai :
- a) Kondisi pelayanan publik di Sumatera Barat berdasarkan laporan pengaduan yang diterima oleh Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sumatera Barat.
 - b) Penyampaian berkas dan keterangan terkait Surat Perintah Penghentian Penyidikan (SP3) terhadap 22 kasus oleh Kejaksaan Tinggi Sumatera Barat kepada Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat atas desakan dari masyarakat dan lembaga non pemerintah
- 3) Perwakilan Ombudsman Provinsi Sulawesi Utara bekerja sama dengan Tribun Manado dan Manado Post dengan substansi berita mengenai :
- a) Hasil supervisi pelayanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Mitra Sulawesi Utara yang kondisinya belum memenuhi standar pelayanan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
 - b) Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Utara dan Gorontalo bekerja sama dengan Komisi Transparansi dan Partisipasi (KTP) Bolaang Mongondow untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat yang akan melaporkan permasalahan maladministrasi yang dihadapi pada saat mendapatkan pelayanan publik.
 - c) Pembukaan posko pengaduan terkait penerimaan peserta didik baru untuk SD, SMP, SMA/SMK dan perguruan tinggi.

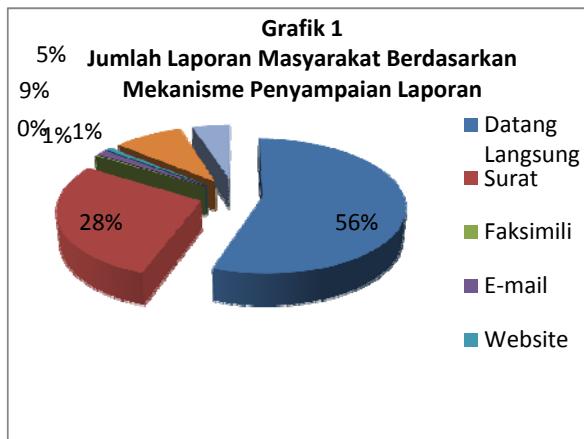
B. Penanganan Laporan Masyarakat

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. Ombudsman RI sejak bulan Januari sampai dengan bulan Juni 2013 telah menerima laporan /pengaduan masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik sebanyak 1968 laporan, yang disampaikan melalui berbagai cara yaitu melalui surat sebanyak 557 laporan (28,30%), datang langsung sebanyak 1090 laporan (55,39%), melalui telepon sebanyak 97 laporan (4,93%) dan selebihnya melalui media, website, email, telepon dan faksimili.

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

Tabel 1
Laporan Masyarakat
Berdasarkan Mekanisme Penyampaian
Januari – Juni 2013

MEKANISME	JUMLAH	%
Datang Langsung	1090	55,39
Surat	557	28,30
Faksimili	5	0,25
E-mail	26	1,32
Website	15	0,76
Media	178	9,04
Telepon	97	4,93
JUMLAH	1968	100



Dari jumlah laporan yang diterima tersebut, terdapat laporan/pengaduan masyarakat yang berasal dari publikasi media dan ditindaklanjuti oleh Ombudsman RI sebagai laporan inisiatif dengan pertimbangan mempunyai dampak luas bagi masyarakat.

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat, Ombudsman RI 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.

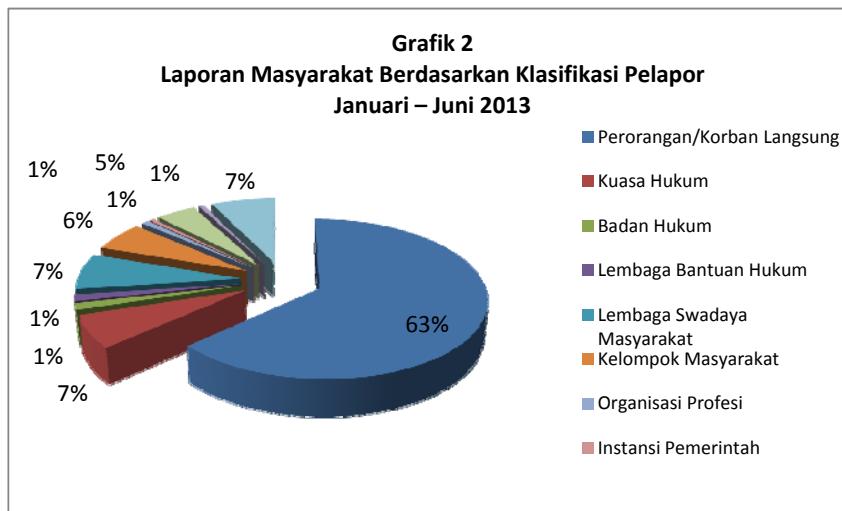
Selain berdasarkan cara penyampaian, laporan/pengaduan juga diklasifikasikan berdasarkan klasifikasi Pelapor, Terlapor, asal daerah Pelapor, asal instansi Terlapor, dan jenis maladministrasi yang dilaporkan.

Klasifikasi dimaksud secara lebih rinci sebagai berikut:

1. Pelapor

Tabel 2
Laporan Masyarakat Berdasarkan Klasifikasi Pelapor
Januari – Juni 2013

KLASIFIKASI PELAPOR	Jumlah	%
Perorangan/Korban Langsung	1248	63,41%
Kuasa Hukum	132	6,71%
Badan Hukum	27	1,37%
Lembaga Bantuan Hukum	27	1,37%
Lembaga Swadaya Masyarakat	146	7,42%
Kelompok Masyarakat	119	6,05%
Organisasi Profesi	17	0,86%
Instansi Pemerintah	11	0,56%
Keluarga Korban	89	4,52%
Lain-lain	11	0,56%
Media	141	7,16%
Total	1968	100,00%



Berdasarkan data klasifikasi Pelapor menunjukkan bahwa masyarakat yang paling banyak melaporkan keluhan tentang dugaan maladminitrasi relatif masih tetap sebagaimana laporan-laporan sebelumnya yaitu Perorangan/Korban langsung sebanyak 1248 laporan (63,41%). Kondisi ini mencerminkan tingkat kesadaran masyarakat dalam mendapatkan hak atas pelayanan yang baik dari penyelenggara pelayanan publik.

Selanjutnya diikuti LSM sebanyak 146 laporan (7,42 %), Kuasa Hukum 132 laporan (6,71%) dan Kelompok masyarakat sebanyak 119 laporan (6,05 %), hal ini menunjukkan tingkat kepedulian dalam memperjuangkan hak atas pelayanan publik yang berkualitas bagi masyarakat.

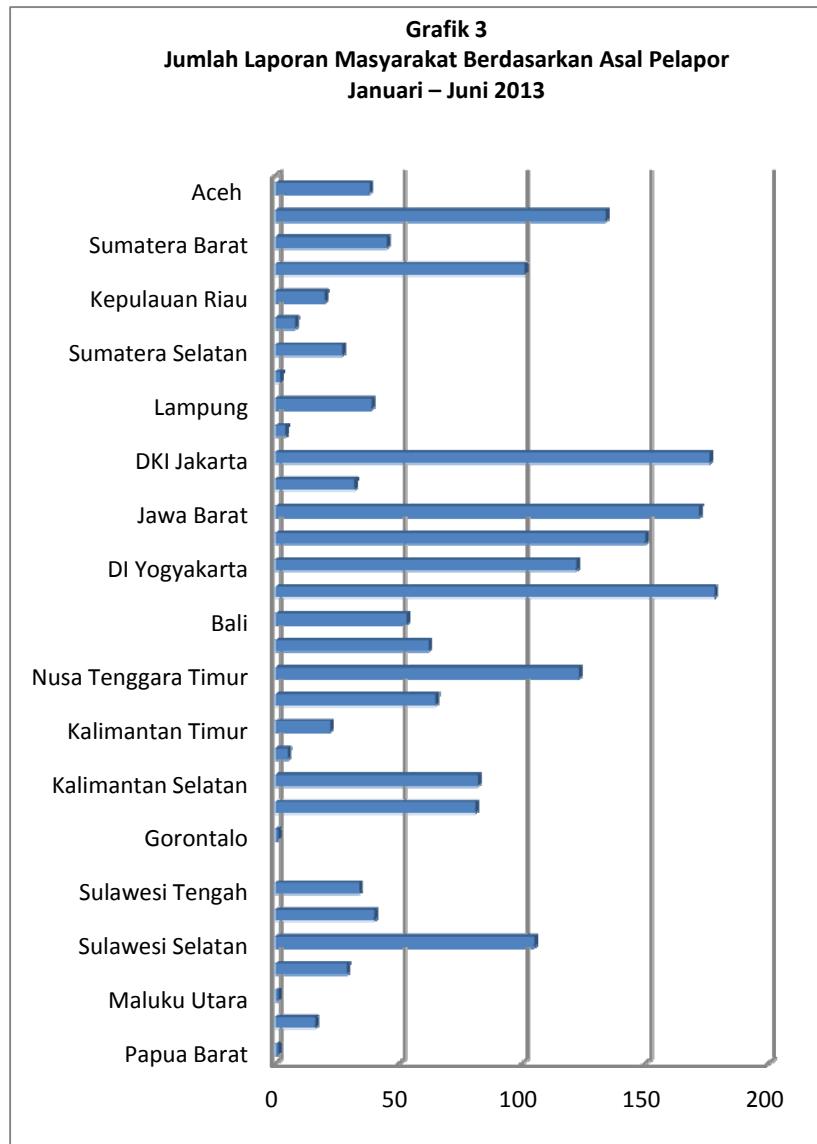
2. Provinsi Asal Pelapor

Berdasarkan data Provinsi asal Pelapor, yang termasuk dalam urutan 3 (tiga) terbanyak berasal dari Provinsi Jawa Timur 178 laporan (9,04%), DKI Jakarta 176 laporan (8,94%), dan Jawa Barat 172 laporan (8,74%), yang merupakan 3 kota terbesar di Indonesia. 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 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 Pelapor
Januari – Juni 2013

PROVINSI	JUM	%	PROVINSI	JUM	%
Aceh	38	1,93	Nusa Tenggara Barat	62	3,15
Sumatera Utara	134	6,81	Nusa Tenggara Timur	123	6,25
Sumatera Barat	45	2,29	Kalimantan Barat	65	3,30
Riau	101	5,13	Kalimantan Timur	22	1,12
Kepulauan Riau	20	1,02	Kalimantan Tengah	5	0,25
Jambi	8	0,41	Kalimantan Selatan	82	4,17
Sumatera Selatan	27	1,37	Sulawesi Utara	81	4,12
Bengkulu	2	0,10	Gorontalo	1	0,05
Lampung	39	1,98	Sulawesi Barat		
Bangka Belitung	4	0,20	Sulawesi Tengah	34	1,73
DKI Jakarta	176	8,94	Sulawesi Tenggara	40	2,02
Banten	32	1,63	Sulawesi Selatan	105	5,34
Jawa Barat	172	8,74	Maluku	29	1,47
Jawa Tengah	150	7,62	Maluku Utara	1	0,05
DI Yogyakarta	122	6,20	Papua	16	0,81
Jawa Timur	178	9,04	Papua Barat	1	0,05
Bali	53	2,69			
			JUMLAH	1968	100



3. Terlapor

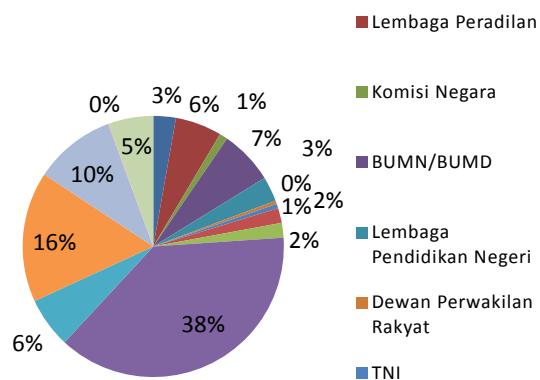
Berdasarkan klasifikasi Terlapor, instansi yang menempati urutan 3 (tiga) terbanyak yang dilaporkan atas dugaan tindakan maladministrasi adalah Pemerintah Daerah sebanyak 747 laporan (37,96%), Kepolisian sebanyak 318 laporan (16,16%), dan Kementerian sebanyak 198 laporan (10,06%). Sebagaimana diketahui bahwa pelayanan sebagian besar berada pada penyelenggara pelayanan di lingkungan Pemerintah Daerah dan Kepolisian . Kondisi seperti ini menunjukkan masih perlunya perbaikan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi di 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.

Secara rinci klasifikasi dan jumlah instansi Terlapor dapat dilihat pada tabel dan grafik berikut:

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

INSTANSI	JUMLAH	%
Kejaksaan	55	2,79
Lembaga Peradilan	113	5,74
Komisi Negara	20	1,02
BUMN/BUMD	131	6,66
Lembaga Pendidikan Negeri	61	3,10
Dewan Perwakilan Rakyat	8	0,41
TNI	11	0,56
Perbankan	36	1,83
Lembaga Pemerintah Non Kementerian	36	1,83
Pemerintah Daerah	747	37,96
Badan Pertanahan Nasional	123	6,25
Kepolisian	318	16,16
Instansi Pemerintah/Kementerian	198	10,06
Badan Pemeriksa Keuangan	2	0,10
Lain-lain	109	5,54
Total	1968	100

Grafik 4
Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan
Instansi Terlapor
Januari – Juni 2013



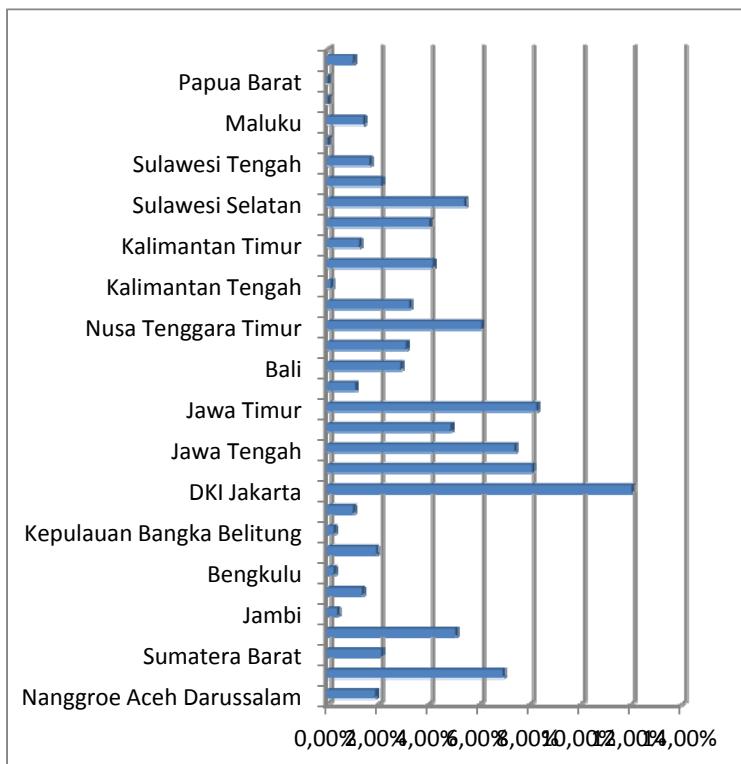
4. Daerah instansi Terlapor

Berdasarkan daerah instansi Terlapor menunjukkan yang paling banyak dilaporkan oleh masyarakat adalah instansi penyelenggara pelayanan publik yang berada di Provinsi DKI Jakarta yaitu sebesar 237 laporan (12,04%), Jawa Timur 163 laporan (8,28%) dan Jawa Barat sebanyak 160 laporan (8,13%) Hal ini mencerminkan dari satu sisi mengenai tingginya aktivitas pelayanan publik dalam rangka memenuhi hak masyarakat dari seluruh aspek kehidupan, sementara dari sisi lain perlunya pembenahan/perbaikan pada unit-unit penyelenggara pelayanan untuk masyarakat umum.

Tabel 5.
Laporan Masyarakat Berdasarkan Daerah Instansi Terlapor
Januari – Juni 2013

Provinsi	Jumlah	%	Provinsi	Jumlah	%
Nanggroe Aceh Darussalam	37	1,88	Bali	57	2,90
Sumatera Utara	137	6,96	Nusa Tenggara Barat	61	3.10
Sumatera Barat	42	2,13	Nusa Tenggara Timur	120	6,10
Riau	100	5,08	Kalimantan Barat	64	3,25
Jambi	8	0,41	Kalimantan Tengah	3	0,15
Sumatera Selatan	27	1,37	Kalimantan Selatan	82	4,17
Bengkulu	5	0,25	Kalimantan Timur	25	1,27
Lampung	38	1,93	Sulawesi Utara	80	4,07
Kepulauan Bangka Belitung	5	0,25	Sulawesi Selatan	107	5,44
Kepulauan Riau	20	1,02	Sulawesi Tenggara	42	2,13
DKI Jakarta	237	12,04	Sulawesi Tengah	33	1,68
Jawa Barat	160	8,13	Gorontalo	1	0,05
Jawa Tengah	146	7,42	Maluku	28	1,42
DI Yogyakarta	96	4,88	Maluku Utara	1	0,05
Jawa Timur	163	8,28	Papua Barat	1	0,05
Banten	22	1,12	Papua	20	1,02
			Jumlah	1968	100

Grafik 5.
Laporan Masyarakat Berdasarkan Daerah Indtansi Terlapor
Januari – Juni 2013



5. Substansi Maladministrasi

Substansi maladministrasi yang banyak dikeluhkan masyarakat adalah penundaan pelayanan oleh penyelenggara negara, misalnya perizinan yang tidak segera diselesaikan oleh pihak pemerintah daerah, masalah sertifikat tanah yang tidak segera dilayani oleh kantor pertanahan, eksekusi putusan pengadilan yang tidak segera dilaksanakan, tidak adanya perkembangan lebih lanjut penyidikan oleh pihak kepolisian, dan sebagainya. Kondisi tersebut dapat dilihat pada substansi maladministrasi permasalahan yang dilaporkan sejak bulan Januari sampai dengan bulan Juni 2013. Substansi maladministrasi terbanyak adalah Penundaan Berlarut mencapai jumlah 554 laporan (28,15%), Penyimpangan Prosedur 339 laporan (17,23%), Penyalahgunaan Wewenang 311 laporan (15,80%) dan Tidak Memberikan Pelayanan sebanyak 280 laporan (14,23%)

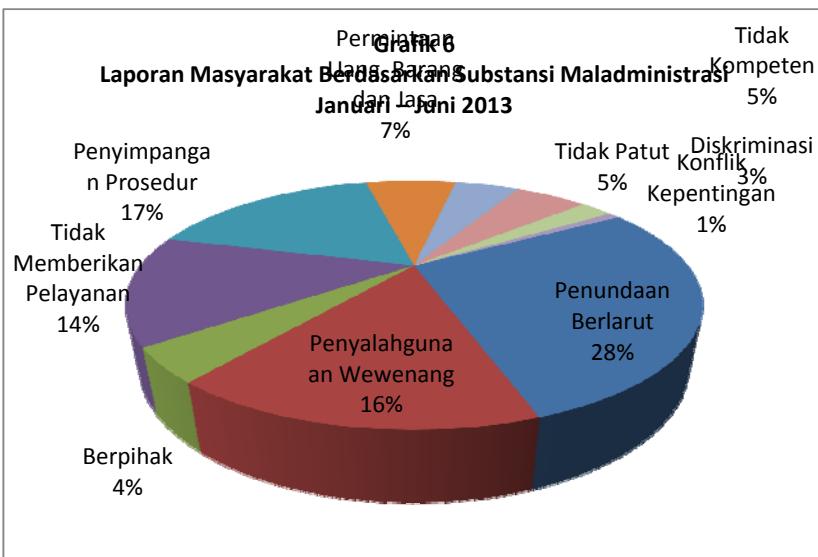
Dengan kondisi permasalahan maladministrasi sebagaimana tersebut menunjukkan belum diterapkan atau ditaatinya standar prosedur operasional sesuai dengan ketentuan, antara lain memuat waktu penyelesaian pelayanan. Selain itu juga menunjukkan lemahnya integritas penyelenggara pelayanan sehingga masih terjadi peluang penyalahgunaan wewenang dan penyimpangan prosedur.

Hal ini perlu diberikan perhatian serius dalam upaya perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan antara lain melalui evaluasi dan penyempurnaan terhadap 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-ketentuan yang ada. Selain itu juga harus 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 – Juni 2013

SUBSTANSI MALADMINISTRASI	JUMLAH	%
Penundaan Berlarut	554	28,15
Penyalahgunaan Wewenang	311	15,80
Berpihak	83	4,22
Tidak Memberikan Pelayanan	280	14,23
Penyimpangan Prosedur	339	17,23
Permintaan Uang, Barang dan Jasa	136	6,91
Tidak Kompeten	96	4,88
Tidak Patut	106	5,39
Diskriminasi	47	2,39
Konflik Kepentingan	16	0,81
Total	1968	100



6. 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 diadukan diperlukan data pendukung yang diperoleh melalui kegiatan investigasi maupun pengamatan langsung terhadap instansi yang diduga melakukan tindakan maladministrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Ombudsman RI 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 diadukan bukan wewenang Ombudsman RI, serta penyampaian Rekomendasi.

Sampai dengan bulan Juni tahun 2013, tindak lanjut yang telah dilakukan untuk laporan yang diterima tahun 2013 sebanyak 627 laporan, selebihnya merupakan tindak lanjut untuk laporan yang diterima pada tahun-tahun sebelumnya.

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:

- i. Klasifikasi tidak memenuhi syarat formil.
- ii. Klasifikasi Pelapor mencabut laporan.
- iii. Klasifikasi tidak berwenang.
- iv. Klasifikasi Klarifikasi.
- v. Klasifikasi Investigasi.
- vi. Klasifikasi Konsiliasi atau Mediasi.
- vii. Klasifikasi Ajudikasi Khusus.
- viii. Klasifikasi Saran.
- ix. Klasifikasi Rekomendasi.

Berdasarkan ketentuan tersebut, sejak bulan Januari sampai dengan bulan Juni laporan/pengaduan yang dinyatakan selesai/ditutup sebanyak 169 laporan,

terdiri atas laporan yang diterima tahun 2013 sebanyak 95 laporan/pengaduan dan 74 laporan merupakan penyelesaian laporan yang diterima pada tahun sebelumnya. Sedangkan laporan/pengaduan yang bukan kewenangan Ombudsman RI untuk menangani sebanyak 78 laporan.

Tindak lanjut yang dilakukan Ombudsman RI dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 7.
Tindak Lanjut Ombudsman Terhadap Laporan Masyarakat

TINDAK LANJUT	2003	2009	2010	2011	2012	2013	JUM	%
Klarifikasi	1			78	298	682	1059	44,16
Rekomendasi	0	2	2		19	2	25	1,04
Pemeriksaan Lanjutan	0	4	4	2	197	187	394	16,43
Bukan Wewenang	0	0	1	2	16	59	78	3,25
Melengkapi Data	0	0	0	15	34	74	123	5,13
Pemberitahuan		3	0	31	174	274	482	20,10
Lain-lain	0	0	0	0	0	29	29	1,21
Pelimpahan	0	1	0	0	13	25	39	1,63
Selesai	0	0	0	2	72	95	169	7,05
JUMLAH	1	10	7	130	823	1427	2398	100

7. Tanggapan Terlapor

Untuk mengetahui kebenaran laporan masyarakat mengenai dugaan maladministrasi dan respon instansi yang dilaporkan terhadap permasalahan yang dilaporkan, Ombudsman RI menyampaikan permintaan klarifikasi kepada instansi Terlapor. Selanjutnya instansi Terlapor menyampaikan tanggapan. Berdasarkan data yang diterima oleh Ombudsman RI, instansi Terlapor dan instansi terkait telah menyampaikan 849 tanggapan atas klarifikasi yang disampaikan oleh Ombudsman RI. Dari jumlah tersebut substansi tanggapan berupa melakukan penelitian sebanyak 543 (63,96%), selesai menurut Pelapor sebanyak 119 laporan (14,02%) menindaklanjuti laporan 93 (10,95 %), dan memberikan penjelasan atas permintaan klarifikasi sebanyak 85 laporan (10,01%).

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	1	64	186	288	543	63,96
Menindaklanjuti Laporan	0	0	0	15	49	29	93	10,95
Penjelasan	0	7	3	4	33	38	85	10,01
Respon Instansi Terkait	0	0	0	0	4	5	9	1,06
Selesai Menurut Pelapor	0	0	0	1	9	109	119	14,02
JUMLAH	1	10	4	84	281	469	849	100

8. Investigasi

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

Sejak bulan Januari sampai dengan bulan Juni Ombudsman RI telah melakukan investigasi sebanyak 116 kali berdasarkan skala prioritas, antara lain mengenai laporan/pengaduan terkait masalah :

- a. Laporan masyarakat tentang pencemaran lingkungan di Kelurahan Cibeureum Kecamatan Cimahi Selatan Kota Cimahi, yang diduga tidak ditindak lanjuti oleh Polres Cimahi
- b. Investigasi laporan dugaan penundaan berlarut oleh BPN Pasaman Barat dalam penerbitan sertifikat tanah, dimana tanah Pelapor masuk kedalam HGU PT.PHP.
- c. Laporan mengenai belum adanya tindak lanjut Perjanjian Penyelesaian Sengketa Nomor PPS/05/XII/2008/PPSK tanggal 29 Desember 2008 yang dibuat antara Pemerintah Provinsi Jambi dengan masyarakat penggarap tanah eks PT Kemenyan berkenaan dengan pemberian status atas tanah warga.
- d. Investigasi laporan mengenai dugaan penundaan berlarut penyelesaian ganti rugi pada proyek pembangunan pembangkit listrik tenaga panas bumi (PLTO Mataloko Daratei).
- e. Laporan Lembaga Pengkajian Percepatan Pembangunan Daerah NTB (LP3D) berkenaan dengan dugaan penyimpangan prosedur dalam penerbitan HGB No. 35 Tahun 1996 yang diberikan kepada PT Wanawisata Alam Hayati.
- f. Laporan mengenai penyimpangan prosedur oleh jajaran Pengadilan Negeri Ketapang dalam proses pengiriman berkas permohonan Kasasi ke Mahkamah Agung RI.
- g. Investigasi laporan terkait pembayaran ganti rugi pembebasan tanah yang terkena proyek pengendalian Banjir Kanal Timur (BKT) sesuai data inventarisasi peta 1 s.d 6 seluas 24.131 m² oleh Ketua Pengadilan Negeri Jakarta Timur diberikan kepada pihak yang diduga tidak berhak.
- h. Laporan mengenai penggusuran sepihak lahan seluas 20.000 Ha di Desa Beramas, Kec Subah Kab Sambas.
- i. Investigasi laporan warga komplek Perumahan Taman Mahkota mengenai penyimpangan prosedur perijinan yang dikeluarkan oleh Pemerintah Kota Tangerang dalam pembangunan Sekolah Dasar Ekklesia.

Selain investigasi yang dilakukan dalam rangka penyelesaian laporan/pengaduan yang disampaikan kepada Ombudsman RI, telah dilakukan investigasi atas inisiatif sendiri dan investigasi sistemik mengenai:

- a. Dugaan banyaknya penerbitan KTP asli tapi palsu di Kabupaten Blora.
- b. Pelayanan di Puskesmas di Kabupaten Barito Kuala.
- c. Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) pada sekolah SD Simpang Haru, SMPN 1, SMP 8 dan SMAN 1 Padang.

- d. Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Kota Bekasi.
- e. Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) di Kota Balikpapan.
- f. Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tangerang Selatan.
- g. Pelayanan ibadah haji di Jawa Timur, Nusa Tenggara Barat, dan Sulawesi Selatan.

Pada pelaksanaan investigasi sistemik terhadap pelayanan haji di Provinsi Jawa Timur, Nusa Tenggara Barat, dan Sulawesi Selatan diperoleh beberapa masukan sebagai bahan pertimbangan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan haji, antara lain :

- 1) Kementerian Agama RI hendaknya dapat mengusahakan pelayanan transportasi, katering, dan akomodasi yang lebih baik selama proses ibadah haji di Arab Saudi.
- 2) Untuk suntik meningitis, bagi jemaah haji disarankan dapat dilakukan di Puskesmas/Rumah Sakit terdekat.
- 3) Petugas pendamping/pembimbing hendaknya yang kompeten, sehingga dapat membimbing calon jemaah dengan baik.
- 4) Diadakan penertiban Biro Perjalanan Haji yang tidak resmi.
- 5) Perlu adanya dukungan sarana dan prasara yang memadai untuk kegiatan pelatihan manasik.

Data lengkap kegiatan investigasi, sebagaimana terlampir pada lampiran II.

9. Monitoring

Kegiatan monitoring bertujuan untuk mengetahui ketaatan terhadap tindak lanjut Ombudsman RI sehingga dapat diketahui 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 II telah dilakukan kegiatan monitoring sebanyak sebanyak 176 kali, antara lain :

- a) Monitoring terhadap tindak lanjut pelaksanaan hasil mediasi antara PT PLN (Persero) dengan warga Desa Nglegi, Desa Beji, Desa Bander, dan Desa Salam Kec Pathuk Kab Gunung Kidul.
- b) Perkembangan penanganan laporan pembangunan pagar perumahan Villa Bukit Piranha yang tidak sesuai dengan *Site Plan Advice Planning* (AP) dan IMB di Kota Malang.
- c) Tindak lanjut kesepakatan tentang standar pelayanan dan penetapan tarif sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 14 Tahun 2007 serta pemberlakuan tanda terima/kwitansi sebagai bukti pertanggung jawaban.
- d) Monitoring tindak lanjut proses ganti rugi pembangunan Jalan Tol Cijago bagi warga Kukusan Depok, Jawa Barat.
- e) Monitoring terhadap penanganan laporan masyarakat terkait HGU yang dimiliki PT Unggul Lestari yang diduga telah mengambil sebagian tanah garapan masyarakat yang tidak termasuk lokasi HGU.

Berkaitan dengan monitoring yang dilakukan Perwakilan Ombudsman RI di daerah sebagai langkah awal/persiapan sebelum dilakukan supervisi oleh tim Ombudsman RI bertujuan untuk mengetahui apakah setiap instansi penyelenggara pelayanan publik sudah menyusun dan menetapkan standar pelayanan yang terdiri sekurang-kurangnya 14 komponen, diantaranya mengenai dasar hukum, persyaratan, jangka waktu penyelesaian, dukungan sarana prasarana, sistem, mekanisme dan prosedur. Kegiatan tersebut dilaksanakan di 12 Kabupaten/Kota yaitu Kabupaten Bulukumba, Kota Jayapura, Kabupaten Jember, Kabupaten Karangasem, Kota Kendari, Kabupaten Maluku Tengah, Kabupaten Minahasa Tenggara, Kabupaten Natuna, Kota Pontianak, Kota Samarinda, Kabupaten Sikka, dan Kota Tasikmalaya. Sebagai sasaran adalah RSUD, Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Kantor bersama Samsat, Lembaga Pemasyarakatan/Rumah Tahanan Negara, Kantor Urusan Agama Kecamatan, Kantor Pertanahan, dan Satuan Lalu Lintas Polres.

Bersamaan dengan pelaksanaan Ujian Nasional dan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB), Ombudsman RI melakukan monitoring di Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi, disamping itu Perwakilan Ombudsman RI juga melakukan kegiatan monitoring pada masing-masing wilayahnya. Selain melakukan monitoring, Ombudsman RI memfasilitasi masyarakat yang ingin menyampaikan pengaduan adanya penyimpangan dalam penerimaan siswa dan mahasiswa.

Data lengkap kegiatan monitoring, sebagaimana terlampir pada lampiran III.

10. Mediasi

Dalam rangka menyelesaikan permasalahan pelayanan publik, 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.

Ombudsman RI telah melakukan mediasi sebanyak 14 kali, antara lain mengenai penyelesaian permasalahan terkait tagihan listrik, penyelesaian permasalahan *fly over* Jombor Yogyakarta, permasalahan Pasar Gotong Royong Magelang dan permasalahan pelayanan pada RSUD Ulin. Hasil dari kegiatan mediasi masih dalam proses untuk mencapai kesepakatan.

Data lengkap kegiatan mediasi, sebagaimana terlampir pada lampiran IV.

C. Pengawasan / Penegakan Integritas

1. Penegakan Integritas

Dalam rangka peningkatan kinerja Perwakilan Ombudsman RI, telah dilakukan penegakan integritas di 3 (tiga) perwakilan yaitu Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bali, Papua, dan Maluku. Secara umum kegiatan sudah terlaksana dan performa kelembagaan mulai meningkat seiring dengan sosialisasi mengenai keberadaan, fungsi, tugas, dan wewenang Ombudsman RI dan pemberitaan di media massa. Namun demikian, secara teknis dan strategi penanganan laporan perlu ditingkatkan dan lebih mendalam dalam mengkaji dan menindaklanjuti laporan masyarakat.

2. Supervisi pelayanan publik

Ombudsman RI melakukan kegiatan supervisi terhadap instansi penyelenggara pelayanan publik yang bertujuan untuk mengetahui penerapan standar pelayanan minimal sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Tujuan kegiatan supervisi adalah:

- a. Mengetahui kondisi riil kualitas pelayanan pada kantor-kantor 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 dari kegiatan supervisi digunakan sebagai bahan seminar untuk memberikan masukan dan mendapatkan komitmen instansi penyelenggara pelayanan publik dalam rangka perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Pada triwulan II telah dilakukan 13 (tiga belas) kali kegiatan supervisi penyelenggaraan pelayanan, yaitu:

1. Kabupaten Bulukumba Provinsi Sulawesi Selatan.
2. Kabupaten Jayapura Provinsi Papua.
3. Kabupaten Jember Provinsi Jawa Timur.
4. Kabupaten Karangasem Provinsi Bali.
5. Kota Denpasar Provinsi Bali.
6. Kota Kendari Provinsi Sulawesi Tenggara.
7. Kabupaten Maluku Tengah Provinsi Maluku.

- | | |
|-----|--|
| 8. | Kabupaten Minahasa Tenggara Provinsi Sulawesi Utara. |
| 9. | Kabupaten Natuna Provinsi Kepulauan Riau. |
| 10. | Kota Pontianak Provinsi Kalimantan Barat. |
| 11. | Kota Samarinda Provinsi Kalimantan Timur. |
| 12. | Kabupaten Sikka Provinsi Nusa Tenggara Timur. |
| 13. | Kota Tasikmalaya Provinsi Jawa Barat. |

Instansi yang menjadi sasaran pada kegiatan supervisi adalah:

1. RSUD.
2. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.
3. Lembaga Pemasyarakatan.
4. Kantor Urusan Agama.
5. Kantor Pertanahan.
6. Kantor UPT Samsat.
7. Kantor Imigrasi.
8. Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu.
9. Satuan lalu Lintas Kepolisian Resor (khusus pembuatan SIM).
10. Pelabuhan.

Berdasarkan kegiatan supervisi penyelenggaraan pelayanan pada instansi tersebut, diperoleh hasil sebagai berikut :

Secara umum penyelenggaraan pelayanan pada instansi tersebut belum sepenuhnya mengacu pada standar pelayanan sebagaimana diatur pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Masih terdapat beberapa komponen yang harus dibenahi dalam rangka upaya perbaikan, antara lain pada dukungan sarana prasarana, prosedur pelayanan, persyaratan, jangka waktu penyelesaian, dan biaya/tarif.

Beberapa permasalahan yang ditemui pada saat dilakukan supervisi, disampaikan kepada instansi penyelenggara pada kegiatan seminar untuk mendapat perhatian dalam rangka perbaikan dan peningkatan pelayanan publik.

Secara umum permasalahan yang ditemukan pada saat dilakukan supervisi adalah:

a. Penyelenggaraan Pelayanan yang menjadi obyek pengawasan: RSUD Sultan Daeng Raja Kab Bulukumba, RSUD Karang Asem, RSUD Abu Nawas Kendari, RSUD Dok II Kota Jayapura, RSD Dr Soebandi Kab Jember, RSUD Masohi Kab Maluku Tengah, RSUP Ratatotok Buyat Kab Minahasa Tenggara, RSUD Dr. Soedarso Kalimantan Barat, RSUD Abdul Wahab Sjahrani, RSUD TC. HILLERS, dan RSUD Kota Tasikmalaya.

Hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian khusus dalam rangka perbaikan pelayanan adalah :

- 1) Tenaga medis (dokter dan perawat) dalam memberikan pelayanan belum sesuai dengan jam pelayanan yang telah ditentukan.

- 2) Keterbatasan jumlah tenaga medis (dokter dan perawat) yang tersedia.
- 3) Keterbatasan ruang inap yang tersedia sehingga masih didapat pasien dirawat di lorong dan teras.
- 4) Kebersihan di lingkungan rumah sakit belum diperhatikan.
- 5) Masih ada pungutan biaya bagi pasien peserta Jamkesmas/Jamkesda.
- 6) Keberadaan ruang tunggu yang belum memadai.
- 7) Masih ada oknum dokter bedah dan dokter umum yang meminta uang kepada pasien.
- 8) Peserta Jamkesmas/Jamkesda sering mendapatkan resep yang obatnya tidak tersedia di rumah sakit sehingga harus membeli di luar.

b. Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kab Bulukumba, Kantor Pelayanan Perijinan Kab Karangasem, Badan Penyelenggara Perizinan Kota Kendari, Kantor Badan Koordinasi Penanaman Modal Daerah Kabupaten Maluku Tengah, Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab Minahasa Tenggara, Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Natuna, Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Pontianak, Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPPTSP) Kota Samarinda, Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kab Sikka, dan Kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tasikmalaya.

Hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian khusus untuk memperbaiki pelayanan adalah :

- 1) Permohonan perijinan masih memerlukan rekomendasi dari SKPD terkait seperti IMB dari Dinas PU dan Cipta Karya.
- 2) Permohonan TDP (Tanda Daftar Perusahaan) dan SIUP (Surat Ijin Usaha Perdagangan) tidak ada retribusinya, tetapi petugas tetap meminta biaya administrasi masing-masing Rp250.000,00 di Kabupaten Minahasa Tenggara.
- 3) Masih terdapat peluang untuk pengenaan biaya di luar yang ditentukan (resmi).

c. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Bulukumba, Kabupaten Karangasem, Kota Kendari, Kota Jayapura, Kabupaten Jember, Kabupaten Maluku Tengah, Kabupaten Minahasa Tenggara, Kabupaten Natuna, Kota Pontianak, Kota Samarinda, Kabupaten Sikka, dan Kota Tasikmalaya.

Hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian khusus untuk memperbaiki pelayanan adalah :

- 1) Masih ada peluang bagi calo dalam pembuatan KTP dan akte kelahiran.
- 2) Adanya pembayaran yang tidak resmi dalam pengurusan/pembuatan KTP dengan waktu penyelesaian lebih cepat dari yang ditetapkan.
- 3) Belum ada jaminan ketepatan waktu penyelesaian dalam pemberian pelayanan.
- 4) Kurangnya informasi mengenai alur pelayanan.

- 5) Di Kabupaten Bulukumba tarif pembuatan KTP sebesar Rp75.000,00 berdasarkan Perda Nomor 1 Tahun 2013, namun masih dirasa memberat warga sehingga aturan tersebut perlu dikaji ulang.
- d. Kantor Samsat Kabupaten Bulukumba, Satuan Lalu Lintas Polres Bulukumba, Kantor UPT Samsat Karangasem, Satuan Lalu Lintas Polres Karangasem, Kantor Samsat Kota Kendari, Satuan Lalu Lintas Polresta Kendari, Satuan Lalu Lintas Polres Jayapura Kota, Kantor Samsat Kota Jayapura, Kantor Bersama Samsat kabupaten Jember, Satuan Lalu Lintas Polres Kabupaten Jember, Kantor Samsat Kabupaten Maluku Tengah, Satuan Lalu Lintas Polres Maluku Tengah, Kantor Samsat Pembantu/UPDT Minahasa Tenggara, Satuan Lalu Lintas Polres Minahasa Selatan, Kantor Samsat Kabupaten Natuna, Satuan Lalu Lintas Polres Natuna, Kantor Bersama Samsat Kota Pontianak, Satuan Lalu Lintas Polres Pontianak, Kantor Bersama Samsat Samarinda, Satuan lalu Lintas Polresta Samarinda, Kantor UPT Samsat Kabupaten Sikka, Satuan Lalu Lintas Polres Sikka, Kantor Samsat Kota Tasikmalaya, dan Satuan Lalu Lintas Polres Kota Tasikmalaya.
Hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian khusus untuk memperbaiki pelayanan adalah :
- 1) Pembuatan SIM tanpa melalui ujian tertulis dan praktik dengan dipungut biaya tidak resmi.
 - 2) Peluang adanya calo dalam pembuatan SIM.
 - 3) Pembuatan SIM dikenakan biaya melebihi biaya yang resmi.
 - 4) Untuk cek fisik kendaraan dikenakan biaya tidak resmi.
 - 5) Adanya petugas yang bertindak sebagai calo.
- e. Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Kabupaten Bulukumba, Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Karangasem, Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Kendari, Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Abepura, Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Jember, Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Masohi, Lembaga Pemasyarakatan Anak Kelas IIB Tomohon, Rumah Tahanan Negara Kelas IIA Pontianak, Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Kota Samarinda, Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Maumere, dan Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Tasikmalaya.
Hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian khusus untuk memperbaiki pelayanan adalah:
- 1) Ada pungutan biaya dalam pengurusan Cuti Bersyarat, Cuti Menjelang Bebas, dan Cuti Bebas Bersyarat.
 - 2) Petugas tidak melakukan pemeriksaan administatif secara ketat kepada pengunjung.
 - 3) Warga Binaan sulit mendapatkan informasi dan akses untuk memperoleh hak Cuti Bersyarat, Cuti Menjelang Bebas dan Pembebasan Bersyarat.
 - 4) Petugas meminta uang sewa peralatan kamar dan pembayaran yang ingin keluar kamar di luar jam yang telah ditentukan bagi warga binaan.
 - 5) Adanya fasilitas kamar/ruangan bagi suami isteri dengan dikenakan biaya.

- 6) Ekstra vonis diterima terlambat sehingga bebasnya warga binaan tertunda (merugikan hak warga binaan).
- f. Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Ujung Bulu-Bulukumba, KUA Kecamatan Karangasem, KUA Kecamatan Poasia Kendari, KUA Distrik Abepura, KUA Kecamatan Pratang-Jember, KUA Kecamatan Kota Masohi, KUA Kecamatan Belang-Minahasa Tenggara, KUA Kecamatan Bunguran Timur–Natuna, KUA Kecamatan Pontianak Kota, KUA Kecamatan Samarinda Ulu, KUA Kecamatan Alok-Sikka, dan KUA Kecamatan Tawang Tasikmalaya. Hal yang perlu mendapatkan perhatian khusus untuk memperbaiki pelayanan adalah bagi masyarakat yang menikah di luar KUA dikenakan biaya tidak resmi baik secara sukarela maupun ditentukan oleh petugas. Sesuai dengan hasil konfirmasi kepada petugas diperoleh penjelasan bahwa sampai saat ini untuk perjalanan dinas di luar jam kerja tidak ada anggarannya.
- g. Kantor Pertanahan Kabupaten Bulukumba, Kantor Pertanahan Karangasem, Kantor Pertanahan Kota Kendari, Kantor Pertanahan Kota Jayapura, Kantor Pertanahan Kabupaten Jember, Kantor Pertanahan Kabupaten Maluku Tengah, Kantor Pertanahan Kabupaten Minahasa Tenggara, Kantor Pertanahan Kabupaten Natuna, Kantor Pertanahan Kota Pontianak, Kantor Pertanahan Kota Samarinda, Kantor Pertanahan Kabupaten Sikka, dan Kantor Pertanahan Kota Tasikmalaya.
Hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian khusus untuk memperbaiki pelayanan adalah :
- 1) Adanya kecenderungan penundaan berlarut dalam pengukuran tanah dan pengurusan sertifikat.
 - 2) Formulir untuk pemecahan dan pengukuran tanah tidak tersedia, namun harus membeli di koperasi yang tidak ada dasar pengaturannya.
 - 3) Adanya peluang pengenaan biaya tidak resmi dalam mengurus sertifikat dalam waktu lebih cepat dari ketentuan yang ada.
 - 4) Terdapat biaya sertifikat yang harus dibayar melebihi ketentuan biaya yang resmi.
- h. Pelabuhan Padang Bai Karangasem, yang perlu mendapat perhatian adalah menertibkan bagi calon penumpang diwajibkan untuk membeli tiket dan kepada petugas untuk bertindak tegas serta tidak menerima uang sebagai pengganti tiket ketika penumpang sudah berada di atas kapal. Selain itu pemeriksaan terhadap muatan truk dan penumpang harus dilakukan sesuai dengan peraturan yang ada.
- i. Kantor Imigrasi Kelas IA Jayapura, Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember, Kantor Imigrasi Kelas IA Denpasar, Kantor Imigrasi Kelas I Kendari,

Kantor Imigrasi Kelas I Manado, Kantor Imigrasi Kelas II Ranai, Kantor Imigrasi Kelas I Pontianak, Kantor Imigrasi Kelas I Samarinda, Kantor Imigrasi Kelas II Maumere, dan Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya.

Hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian khusus untuk memperbaiki pelayanan adalah:

- 1) Terdapat sejumlah Biro Jasa yang dilegalkan oleh Kantor Imigrasi, dalam hal pelayanan dapat dipercepat melalui Biro Jasa dalam waktu 1 (satu) hari selesai.
- 2) Pengurusan KITAS tidak ada kepastian waktu.
- 3) Masih terdapat pengurusan Paspor dengan biaya melebihi biaya resmi.
- 4) Kesiplinian petugas dalam memberikan pelayanan belum maksimal.

Permasalahan yang ditemukan pada saat supervisi, sebagai bahan seminar dengan mengundang penyelenggara pelayanan terkait dalam rangka perbaikan pelayanan dan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Kegiatan seminar menghasilkan beberapa komitmen sebagai upaya membangun pelayanan publik yang baik yaitu :

- a. Semangat untuk meningkatkan pelayanan publik tetap harus dipelihara dan ditingkatkan.
- b. Berkomitmen akan memperbaiki kekurangan yang ada sesegera mungkin.
- c. Perlu ada komunikasi yang baik antara yang mendapatkan pelayanan dengan yang memberikan pelayanan.
- d. Melengkapi maklumat pelayanan dan standar pelayanan agar kualitas pelayanan dapat terjaga dengan baik.
- e. Memperbaiki sarana prasarana layanan publik.
- f. Setiap instansi perlu membuat unit khusus yang menangani pengaduan masyarakat (*internal complaint handling*).
- g. Jangka waktu, biaya pelayanan dan persyaratan, serta alur setiap pelayanan harus transparan ditempel pada tempat yang terbuka.
- h. Petugas perlu dibekali tambahan kemampuan melayani pengguna layanan dengan baik.
- i. Perlu petugas khusus untuk mengarahkan pengguna layanan yang datang ke setiap instansi layanan publik.
- j. Masyarakat diberi akses kemudahan dalam pelayanan.
- k. Menghentikan pungutan yang tidak ada dasarnya.
- l. Temuan yang ada dan benar akan diperbaiki.
- m. Temuan yang tidak benar sebagai masukan yang dapat dievaluasi kembali.
- n. Penyelenggara pelayanan akan meningkatkan kualitas pelayanan.
- o. Pelayanan publik yang sudah baik akan dipertahankan dan ditingkatkan.
- p. Penyelenggara, pelaksana pelayanan publik dapat dievaluasi kembali dimasa yang akan datang. Bila tidak ada perbaikan siap untuk menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

5. Zona Integritas

Sebagai upaya turut mendorong pencegahan dan pemberantasan di lingkungan Kementerian/Lembaga baik pusat maupun daerah. Ombudsman RI berpartisipasi dalam pembangunan Zona Integritas dalam kegiatan sosialisasi pada acara Pencanangan dan Penandatanganan Piagam Zona Integritas yang diselenggarakan oleh Pemerintah Provinsi Gorontalo, Pemerintah Kabupaten Gorontalo, Pemerintah Kabupaten Pahowuto, dan Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

6. Investigasi Sistemik pada Pelayanan Haji

Dalam rangka mendorong peningkatan pelayanan khususnya ibadah haji, Ombudsman RI melakukan kegiatan investigasi sistemik di 3 (tiga) Provinsi yaitu Provinsi Jawa Timur, Nusa Tenggara Barat, dan Sulawesi Selatan. Adapun kegiatannya berupa pengumpulan data dan informasi serta mencari masukan-masukan dari instansi yang terkait serta Biro Perjalanan Haji sebagai bahan penentuan kebijakan dalam rangka perbaikan dan peningkatan pelayanan haji bagi Kementerian Agama RI.

Pengumpulan data dan informasi di 3 (tiga) Provinsi dilaksanakan melalui pertemuan dengan:

- a) **Provinsi Jawa Timur**
 - 1) Kantor Kementerian Agama Kota Surabaya dan KBIH dan Calon Jamaah haji/yang telah menunaikan Ibadah Haji.
 - 2) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidoarjo dan Calon Jamaah Haji di Kabupaten Sidoarjo.
 - 3) Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.
 - 4) Biro Perjalanan Haji Safiir Amal Imani.
 - 5) Biro Haji Shafira dan Pengurus Perkumpulan Biro Haji Khusus Jawa Timur.
- b) **Provinsi Nusa Tenggara Barat**
 - 1) Kementerian Agama Kabupaten Lombok Timur dan Calon Jamaah haji/yang telah menunaikan Ibadah Haji.
 - 2) Kantor Urusan Agama Selong.
 - 3) KBIH Nahdlatul Wathan (NW), Lombok Timur.
 - 4) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lombok Barat.
 - 5) Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Nusa Tenggara Barat.
 - 6) Kantor Urusan Agama Cakranegara.
- c) **Provinsi Sulawesi Selatan**
 - 1) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gowa.
 - 2) Kantor Urusan Agama Kabupaten Gowa.
 - 3) KBIH Syech Yusuf Kabupaten Gowa dan Calon Jamaah haji/yang akan menunaikan Ibadah Haji.
 - 4) Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Makassar.

- 5) Kantor Kementerian Agama Kota Makassar.
- 6) Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Selatan.
- 7) Biro Perjalanan Ibadah Haji Khusus (PIHK) PT. Makassar Toraja Kota Makassar.
- 8) Puskesmas Kota Makassar.

Sebagai hasil dari pengumpulan data dan informasi terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam peningkatana kualitas pelayanan sebagai berikut:

- a. Peningkatan pelayanan di Arab Saudi mengenai transportasi, akomodasi, dan makanan.
- b. Berkaitan dengan kewajiban calon jemaah mendapatkan suntikan meningitis, disarankan agar dapat dilaksanaan di setiap Puskesmas atau Rumah Sakit.
- c. Kejelasan mengenai dana optimalisasi.
- d. Dukungan sarana prasarana yang memadai untuk kegiatan manasik.
- e. Peningkatan kemampuan berkomunikasi dan kompetensi para petugas pendamping untuk mendukung kelancaran pelaksanaan ibadah haji.
- f. Penambahan jumlah tenaga medis.
- g. Kewenangan penentuan dan pengaturan jemaah yang akan berangkat sebaiknya dilimpahkan kepada Pemerintah Daerah.
- h. Adanya penertiban Biro Perjalanan Haji.
- i. Peningkatan koordinasi antara Kantor Kementerian Agama dengan Kantor Urusan Agama.

7. Pendidikan dan Budaya Anti Korupsi

Dalam rangka melaksanakan Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 2013 tentang Aksi Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi Tahun 2013, pada tanggal 5 Juli 2013 dilaksanakan Pendidikan dan Budaya Anti Korupsi (PBAK) sebagai bagian strategi komunikasi. PBAK dengan peserta Anggota Ombudsman, Kepala Perwakilan Ombudsman seluruh Indonesia, dan Asisten Ombudsman, dengan narasumber dari Direktorat Analisis Peraturan Perundang-undangan Bappenas selaku Sekretariat Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi Nasional dan Direktorat Komunikasi Publik. PBAK bertujuan untuk menanamkan nilai-nilai anti korupsi bagi Insan Ombudsman sekaligus sebagai pembekalan memberikan pendidikan dan budaya anti korupsi bagi instansi lain.

III. KINERJA KEUANGAN

Pada tahun 2013, Ombudsman RI mendapatkan alokasi anggaran sebesar Rp67.676.739.000,00 (enam puluh tujuh miliar enam ratus tujuh puluh enam ratus tujuh ratus tiga puluh sembilan ribu rupiah) yang dialokasikan untuk melaksanakan fungsi, tugas, dan wewenang Ombudsman RI. Pada penetapan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Perubahan (APBNP), Ombudsman RI mendapatkan tambahan berupa penghargaan hasil optimalisasi anggaran tahun 2012 sebesar Rp117.856.000,00 (seratus tujuh belas juta delapan ratus lima puluh enam ribu rupiah), sehingga alokasi anggaran untuk Ombudsman RI menjadi sebesar Rp67.794.595.000,00 (enam puluh tujuh miliar tujuh ratus sembilan puluh empat juta lima ratus sembilan puluh lima ribu rupiah).

Sampai dengan akhir triwulan II, anggaran tersebut telah terserap sebesar Rp23.088.219.475,00 (dua puluh dua miliar delapan puluh delapan ratus dua ratus sembilan belas ribu empat ratus tujuh puluh lima ribu rupiah) atau 34,11% dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 9
Realisasi Anggaran Triwulan II
Tahun Anggaran 2013

NO	PROGRAM/KEGIATAN	PAGU (RP)	REALISASI (RP)	%
	OMBUDSMAN RI	67.794.595.000	23.088.219.475	34,11
I.	Perencanaan, Pengawasan, dan Kerja Sama	18.603.951.000	5.574.034.259	29,96
A.	Perencanaan dan Pelaporan	2.050.675.000	1.073.763.000	52,36
B.	Pencegahan			
	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			
	1. Pengawasan internal	151.800.000	48.585.000	32,01
	2. Pengawasan pelayanan public	4.257.295.000	107.695.600	2,53
II.	Pengelolaan Administrasi Laporan	11.176.808.000	4.501.841.930	40,27
A.	Informasi dan Kehumasan			
	1. Informasi dan Kehumasan	1.775.308.000	476.929.750	26,86
	2. Peraturan Perundang-undangan	678.400.000	311.176.500	45,86
	3. Pelayanan Laporan/Pengaduan Masyarakat	1.117.650.000	458.504.300	41,02
B.	Penyelesaian laporan			
	1. Ombudsman RI			
	a. Optimalisasi Penyelesaian Laporan	653.700.000	458.316.090	70,11
	b. Investigasi Lapangan oleh Ombudsman	795.600.000	393.828.300	49,50

NO	PROGRAM/KEGIATAN	PAGU (RP)	REALISASI (RP)	%
c.	Monitoring Lapangan oleh Ombudsman	534.600.000	189.370.000	35,42
d.	Mediasi/Konsiliasi oleh Ombudsman	397.760.000	287.194.090	72,20
2.	Perwakilan Ombudsman RI			
a.	Investigasi Lapangan oleh Perwakilan	2.496.550.000	852.575.600	34,15
b.	Monitoring Lapangan oleh Perwakilan	1.494.900.000	709.922.600	47,48
c.	Mediasi/Konsiliasi oleh Perwakilan	1.232.340.000	364.024.700	29,53
III.	Pengelolaan Keuangan, Kepegawaian, dan Perlengkapan	38.013.836.000	13.012.343.072	34,32
A.	Pengembangan SDM	459.320.000	-	-
B.	Layanan Perkantoran			
1.	Belanja Pegawai Operasional	15.995.656.000	5.730.120.043	35,82
2.	Belanja Barang Operasional	15.102.680.000	5.779.211.585	38,26
C.	Kendaraan Bermotor	709.020.000	14.370.000	2,02
D.	Perangkat pengolah data dan komunikasi	300.000.000	0	0,00
E.	Peralatan dan fasilitas perkantoran	5.145.849.000	1.474.271.444	28,64
F.	Gedung/bangunan	301.311.000	14.370.000	4,76

IV. PENUTUP

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

Jakarta, Juli 2013

KETUA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA,

DANANG GIRINDRAWARDANA

Lampiran I

KEGIATAN SOSIALISASI DAN PENGEMBANGAN JARINGAN

NO	KEGIATAN	LOKASI	PELAKSANAAN	KETERANGAN
1.	Sosialisasi Undang-Undang nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di RSU Abdoel Moelok provinsi Lampung.	Lampung	2 April	Ombudsman merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.
2.	Workshop International Ombudsman Institute World Conference.	Thailand	2-7 April	Kegiatan merupakan kerja sama internasional antara Ombudsman RI dengan Thai Ombudsman.
3.	Sosialisasi dengan tema "Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan Kota Surabaya".	Jawa Timur	2 April	Kegiatan diadakan bekerja sama dengan Pemerintah Kota Surabaya
4.	Sosialisasi mengenai tugas dan wewenang Ombudsman RI dijajaran PGRI Kab. Purbalingga.	Jawa Tengah	3 April	Kegiatan dalam rangka membangun hubungan sinergis dengan jajaran Guru di Purbalingga dengan peserta sekitar 70 orang. Para guru berkomitmen akan mensosialisasikan kepada masyarakat di lingkungannya.
5.	Sosialisasi mengenai tugas dan wewenang Ombudsman RI kepada LSM dan aktivis di Kab. Purbalingga.	Jawa Tengah	3 April	Peserta sosialisasi antara lain LSM Mandat, Lembaga Cinema Lover Community, LSM Mitra Ditaman dll. Sebagai tindak lanjut dari sosialisasi, LSM dan aktivis akan menyampaikan kasus penyimpangan dalam pelayanan publik di Kabupaten Purbalingga.
6.	Talkshow Interaktif di Radio Suara Perwira Purbalingga.	Jawa Tengah	3 April	Masyarakat sangat antusias yang ditandai dengan banyaknya pertanyaan dan tanggapan melalui telepon. Terjalin kerja sama dengan pihak Radio yang memberi kesempatan Ombudsman melakukan talkshow kembali.
7.	Sosialisasi Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik untuk jajaran BPN Kota Bandar Lampung.	Lampung	3 April	Ombudsman merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.
8.	Workshop Persiapan Pelatihan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Di Bogor.	Jawa Barat	3-5 April	Ombudsman merupakan lembaga negara mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.

9.	Koordinasi dengan Bupati Tanah Datar.	Sumatera Barat	4 April	Ombudsman merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.
10.	Sosialisasi Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik melalui Radio Lukam Nantuo Tanah Datar.	Sumatera Barat	4 April	Sosialisasi di lakukan dalam bentuk dialog interaktif dengan masyarakat tentang Peran Ombudsman.
11.	Sosialisasi tugas dan wewenang Ombudsman RI dengan media di Purbalingga.	Jawa Tengah	4 April	Kegiatan tersebut dalam rangka membangun hubungan sinergis dengan media massa di Purbalingga; antara lain Kedaulatan Rakyat, Suara Merdeka, Satelit dan RSPD Purbalingga.
12.	Koordinasi dengan Walikota Bukittinggi.	Sumatera Barat	5 April	Ombudsman merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.
13.	Dialog Interaktif melalui RRI Pro 1 Surabaya dengan tema "Problematika Pemekaran RT dan RW di Wilayah Siwalankerto Surabaya dan Administrasi Kependudukan"	Jawa Timur	5 April	Ombudsman merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.
14.	Sosialisasi tugas dan wewenang Ombudsman RI di lingkungan Kampus STIE Banjarnegara.	Jawa Tengah	5 April	Kegiatan sosialisasi dengan peserta semua civitas akademika STIE Taman Siswa Banjarnegara.
15.	Live Talkshow interaktif di radio Rakosa FM Yogyakarta.	D.I.Yogyakarta	5 April	Disampaikan tugas dan wewenang Ombudsman RI, dan mendapat tanggapan dari masyarakat melalui telepon.
16.	Sebagai pembicara pada Diklatpim Tk III angkatan L II (S2) Tahun 2013 dengan peserta para pejabat struktural eselon III dari Pemerintah Kabupaten Kota di Provinsi Kalimantan Selatan.	Kalimantan Selatan	6 April	Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan menyampaikan kuliah umum dengan tema "Melalui Diklat Kepimpinan Tingkat III, Kita Wujudkan Peningkatan Kinerja, Transparansi & Akuntabilitas.
17.	Sosialisasi di lingkungan Kantor Muhammadiyah dan Aisyiah Kuta Utara Badung.	Bali	7 April	Disampaikan tugas dan wewenang Ombudsman RI serta keberadaan Perwakilan Ombudsman RI Wilayah Bali.
18.	Sebagai pembicara pada Diklatpim Tk. IV Angkatan XVIII tahun 2013 dengan peserta para pejabat struktural eselon IV dari Pemerintah Kabupaten Kota di Provinsi Kalimantan Selatan.	Kalimantan Selatan	8 April	Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan menyampaikan kuliah umum dengan tema "Meningkatkan Kompetensi Pejabat Struktural Eselon IV yang Lebih Kapabel dan Akuntabel Guna Mewujudkan Penyelenggaraan Kepemerintahan yang Baik".

19.	Sosialisasi fungsi, tugas, dan wewenang Ombudsman RI di Pemerintah Provinsi Bangka Belitung, DPRD Provinsi Bangka Belitung, DPRD Kota Pangkal Pinang, Pemerintah Kota Pangkal Pinang dan Univ. Negeri Bangka Belitung.	Bangka Belitung	8-12 April	Ombudsman merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.
20.	Diskusi dengan Badan Kesbangpol Prov Kalsel dalam rangka penyusunan program 2013 Pengurus Forum Komunikassi Pencegahan Terorisme Kalsel.	Kalimantan Selatan	10 April	Ombudsman RI merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.
21.	Menghadiri seminar dengan tema menyongsong perspektif baru perlindungan saksi dan korban dalam revisi KUHAP yang diselenggarakan oleh LPSK	Jakarta	10 April	Ombudsman RI merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.
22.	Sosialisasi kepada jajaran Bagian Hukum Pemerintah Kota Bandar Lampung.	Lampung	10 April	Ombudsman RI merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.
23.	Dialog Interaktif melalui RRI Pro 1 Surabaya dengan tema "Problematika terkait Pendistribusian Kartu Jamkesmas".	Jawa Timur	10 April	Ombudsman RI merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.
24.	Narasumber dialog publik "Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik menuju Tata Kelola Pemerintahan yang baik dan Deklarasi MP3 Lampung".	Lampung	11 April	Ombudsman RI merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.
25.	Mengikuti Seminar Keistimewaan DIY dan Lounching Media center PWI Yogyakarta di STMIK Akakom Yogyakarta.	D.I.Yogyakarta	11 April	Disampaikan keberadaan Perwakilan Ombudsman RI Wilayah D.I.Yogyakarta dan sekaligus membangun sinergi dengan institusi lain di Yogyakarta.
26.	Audiensi dengan media cetak dalam rangka menjalin kerja sama untuk memperbaiki pelayanan publik.	Jawa Tengah	12 April	Ombudsman RI merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.
27.	Pembahasan rencana kerja sama dengan Logica 2.	Aceh	12 April	Ombudsman RI merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.
28.	Menghadiri launching UP3 program Pembentukan Pengaduan.	Aceh	15 April	Kegiatan dalam rangka kerja sama antara Ombudsman RI dengan <i>Strengthening Access to Justice in Indonesia Project (SAJI Project)</i> UNDP mengenai Pembentukan dan Pengembangan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Kabupaten Bener Meriah, Provinsi Aceh.

29.	Sosialisasi Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik kepada jajaran Pemerintah Kabupaten Pasaman Barat.	Sumatera Barat	15-18 April	Ombudsman RI merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.
30.	Sosialisasi dan Klinik Pengaduan Pelayanan Publik di Pemerintah Provinsi Jambi melalui media cetak, elektronik dan secara langsung kepada LSM, tokoh masyarakat, dan masyarakat Kota Jambi.	Jambi	15-19 April	Sosialisasi dilaksanakan dalam rangka persiapan pembentukan Perwakilan Ombudsman di Provinsi Jambi.
31.	Sosialisasi Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik melalui Radio Jejaka Pasaman Barat.	Sumatera Barat	15 April	Sosialisasi dalam bentuk dialog interaktif dengan masyarakat tentang Peranan Ombudsman melalui Radio Jejaka Pasaman Barat.
32.	Sosialisasi ke Lembaga Pemasyarakatan (LAPAS) Kelas I di Bandar Lampung.	Lampung	16 April	
33.	Menghadiri <i>Launching SMS Gateway</i> Dinas Kesehatan Bantul, LOD DIY dan IDEA.	D.I.Yogyakarta	16 April	Kegiatan tersebut sekaligus membangun sinergis dengan stakeholder Ombudsman, Pemerintah, Ormas, LSM dan akademisi dan tokoh masyarakat.
34.	Dialog Publik dengan tema "Meningkatkan Eksistensi Jasa Raharja sebagai Asuransi masyarakat Indonesia".	Kalimantan Selatan	17 April	Ombudsman RI merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.
35.	Diskusi terkait Permasalahan Jamkesmas yang diselenggarakan oleh LOD Yogyakarta.	D.I.Yogyakarta	17 April	Perwakilan Ombudsman RI Wilayah D.I.Yogyakarta menyampaikan pengaduan terkait Jamkesmas yang diterima dari masyarakat.
36.	Sosialisasi di lingkungan Inspektorat Pemerintah Provinsi Lampung di Bandar Lampung.	Lampung	18 April	Ombudsman RI merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.
37.	Sosialisasi di lingkungan BPN Aceh.	Aceh	18 April	Ombudsman RI merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.
38.	Sosialisasi di lingkungan Badan Pemeriksaan Keuangan (BPK) Perwakilan Lampung di Bandar Lampung.	Lampung	22 April	Ombudsman RI merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.
39.	Sosialisasi di jajaran Inspektorat Pemerintah Kota Bandar Lampung	Lampung	23 April	Ombudsman RI merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.

40.	Seminar dengan tema "Peran Mahasiswa dalam Pemberantasan Korupsi".	Aceh	23 April	Kegiatan diselenggarakan oleh Universitas Muhammadiyah Aceh bekerja sama dengan KPK.
41.	Rapat koordinasi dalam rangka persiapan pelaksanaan Pemeringkatan Kinerja Pelayanan Publik Provinsi Bali.	Bali	23 April	Membahas teknis pelaksanaan supervisi pelayanan guna pemeringkatan kinerja pelayanan publik di Kabupaten/Kota di Provinsi Bali.
42.	Membangun jaringan kerja sama dengan LSM, Perguruan Tinggi, Media dan Talkshow di RRI Purwokerto dan Radio In Kebumen.	Jawa Tengah	23-26 April	Ombudsman RI merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.
43.	Pertemuan dengan LSM, Ormas dan Mahasiswa Purwokerto.	Jawa Tengah	23 April	Ombudsman RI merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.
44.	Sosialisasi Ombudsman di lingkungan STAIN Purwokerto dengan peserta <i>civitas</i> akademika, Dosen dan karyawan.	Jawa Tengah	24 April	Ombudsman RI merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.
45.	<i>Talkshow</i> interaktif di RRI Purwokerto.	Jawa Tengah	24 April	Kegiatan tersebut mendapat respon masyarakat, serta terjalin kerja sama dengan RRI yang memberikan kesempatan Ombudsman mengadakan <i>talkshow</i> lagi.
46.	Diskusi dan <i>sharing</i> dengan media terkait layanan publik di Purwokerto.	Jawa Tengah	24 April	Ombudsman RI merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.
47.	Sosialisasi dan kerja sama dengan Pemerintah Kota Bukit Tinggi.	Sumatera Barat	24-26 April	Ombudsman RI merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.
48.	Sosialisasi Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Pemerintah Kota Bukit Tinggi.	Sumatera Barat	24-26 April	Sosialisasi dihadiri oleh jajaran SKPD, Lembaga Negara Vertikal, BUMN, BUMD dan PT.
49.	Mengadakan pertemuan dengan LBH Pakhis dan Jaringannya di Kebumen.	Jawa Tengah	25 April	Peserta menyampaikan keluhan tentang pelayanan publik di Temanggung terkait dengan pelayanan pendidikan dan kesehatan.
50.	<i>Talkshow</i> interaktif di Radio RSPD Kebumen.	Jawa Tengah	25 April	Kegiatan tersebut mendapat respon masyarakat ditandai penyampaian tanggapan dan pertanyaan melalui telepon. Selain itu terjalin kerja sama dengan RSPD Kebumen untuk mengadakan <i>talkshow</i> .

51.	Sosialisasi Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik melalui RRI Bukit Tinggi.	Sumatera Barat	25 April	Sosialisasi dalam bentuk dialog interaktif dengan masyarakat tentang Peranan Ombudsman melalui RRI Bukit Tinggi.
52.	Koordinasi Pencanangan Perluasan Zona Wilayah Bebas Korupsi di Pemerintah Provinsi Jawa Timur.	Jawa Timur	25 April	Kegiatan dilakukan bekerja sama dengan Inspektorat Wilayah Provinsi Jawa Timur.
53.	Narasumber acara "Burinik Papadaan" di Channel Lokal Prima TV. Topik: "Perbaikan Sarana Jalan Kalsel-Kalteng dan Kalsel-Tim Serta Pembangunan Flyover".	Kalimantan Selatan	26 April	Ombudsman RI merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.
54.	Sebagai narasumber diskusi publik yang diselenggarakan Himpunan Mahasiswa Islam (HMI) Cabang Bandar Lampung di Bandar Lampung.	Lampung	26 April	Ombudsman RI merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.
55.	Koordinasi dengan Sekda Kota Padang Panjang.	Sumatera Barat	26 April	Ombudsman RI merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.
56.	Sosialisasi di lingkungan Inspektorat Aceh.	Aceh	26 April	Ombudsman RI merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.
57.	Sosialisasi tugas dan wewenang Ombudsman RI di jajaran Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Provinsi Aceh.	Aceh	29 April	Ombudsman RI merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.
58.	Ombudsman RI Perwakilan Kalsel mengadakan diskusi media dengan tema "Mengurai Problem Pencairan Dana Sertifikasi Guru". Peserta: media cetak dan elektronik di Kalimantan Selatan, Kepala Dinas Pendidikan Provinsi Kalsel dan Kepala Dinas Pendidikan Kota Banjarmasin, Pengamat Pendidikan serta para guru.	Kalimantan Selatan	30 April	Kepala Dinas Pendidikan Provinsi Kalsel akan menindaklanjuti dengan mengundang Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten/Kota yang ada di Kalimantan Selatan untuk menyampaikan hasil diskusi mengenai permasalahan dana sertifikasi yang tiap tahun mengalami persoalan baik dalam pencairannya maupun pada saat input data.
59.	Sosialisasi di lingkungan Badan Perizinan dan Penanaman Modal (BPMP) Kota Bandar Lampung di Bandar Lampung.	Lampung	30 April	Ombudsman RI merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.
60.	Sosialisasi Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik kepada Aliansi Jurnalis Independen Kota Pekanbaru.	Riau	30 April	Ombudsman RI merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.

61.	Sosialisasi tugas dan wewenang Ombudsman RI di lingkungan Pemerintah Kabupaten Minahasa Tenggara. Sebagai peserta dari tokoh masyarakat, jajaran SKPD, Kepolisian, Samsat, BPN serta para Camat.	Sulawesi Utara	April	Disampaikan hasil supervisi di semua Kantor Camat, Dinas Catatan Sipil, Samsat dan Perijinan, antara lain pengenaan biaya dalam pengurusan SIUP dan TDP dan penyimpangan prosedur pelayanan. Telah ada tindak lanjut instansi penyelenggara pelayanan untuk memperbaiki kualitas pelayanan.
62.	Sosialisasi tugas dan wewenang Ombudsman RI kepada jajaran Pemerintah Kabupaten Minahasa yang dihadiri oleh SKPD, Samsat, BPN dan para Camat.	Sulawesi Utara	Mei	Disampaikan hasil supervisi di lingkungan Pemerintah Kabupaten Minahasa.
63.	Menghadiri diskusi publik yang diselenggarakan Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban bekerja sama dengan Fakultas Hukum Universitas Lambungmangkurat dengan tema "Perlindungan Saksi Strategi Baru Melawan Kejahatan Lingkungan".	Kalimantan Selatan	1 Mei	Ombudsman RI merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.
64.	Narasumber Seminar Refleksi Garut 2 abad: "Peningkatan Kapasitas Aparatur Negara yang Mandiri dan Independen Guna Mewujudkan Good Governance and Clean Governance".	Jawa Barat	2 Mei	Ombudsman RI merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.
65.	Dialog khusus tentang pelayanan publik di Provinsi Sulawesi Utara di Pasific TV Manado.	Sulawesi Utara	2 Mei	Ombudsman RI merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.
66.	Sebagai nara sumber pada kegiatan Diklat PNS Pemkot Surabaya dalam rangka "Diklat Pembinaan PNS di Lingkungan Pemkot. Surabaya".	Jawa Timur	2 Mei	Ombudsman RI merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.
67.	Menghadiri pencanangan zona integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) di Pemerintah Provinsi Gorontalo.	Sulawesi Utara	2 Mei	Ombudsman RI merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.
68.	Menghadiri pencanangan zona integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) di Pemerintah Kabupaten Gorontalo.	Sulawesi Utara	3 Mei	Ombudsman RI merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.
69.	Menghadiri pencanangan zona integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih	Sulawesi Utara	Mei	Ombudsman RI merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan

	Melayani (WBBM) di Pemerintah Kabupaten Pohuwato.			pelayanan publik.
70.	Sebagai narasumber pada diskusi terkait KIK di UGM.	D.I.Yogyakarta	4 Mei	Peserta diskusi memberi apresiasi atas rekomendasi Ombudsman namun masih ada beberapa catatan adanya salah satu rekomendasi yang belum ditaati oleh Ombudsman.
71.	Sosialisasi di lingkungan Badan Pertanahan Nasional (BPN) Provinsi Lampung di Bandar Lampung.	Lampung	6 Mei	Ombudsman RI merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.
72.	Sosialisasi Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di lingkungan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN SUSKA Riau	Riau	6 Mei	Ombudsman RI merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.
73.	Mengikuti Rapat Koordinasi Rencana Aksi Nasional Hak Asasi Manusia yang diselenggarakan oleh Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Provinsi Yogyakarta.	D.I.Yogyakarta	7 Mei	Ombudsman merupakan salah satu anggota Panitia RANHAM Nasional. Disampaikan usulan dan masukan terkait pengelolaan pengaduan masyarakat dan mekanisme penyelesaiannya.
74.	Sosialisasi di lingkungan Pengadilan Tata Usaha Negara (PTUN) Bandar Lampung di Bandar Lampung.	Lampung	7 Mei	Ombudsman RI merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.
75.	Menghadiri diskusi publik dengan tema "Investasi Cepat Satu Atap" yang diselenggarakan LSM Banua Terang. Kegiatan ini untuk mengkritisi dan memberikan masukan atas kinerja Badan Pelayanan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Banjarmasin.	Kalimantan Selatan	7 Mei	Kondisi saat ini lambatnya pelayanan perijinan masih banyak dikeluhkan masyarakat. Selain itu, instansi teknis Dinas Tata Ruang Cipta Karya dan Perumahan Kota Banjarmasin yang melakukan pengawasan terhadap bangunan masih sangat lemah.
76.	Penyusunan program kerja untuk bekerja sama dengan Logica 2.	Aceh	7-8 Mei	
77.	Sosialisasi tugas dan wewenang Ombudsman RI di jajaran Kejaksaan Tinggi Aceh.	Aceh	8 Mei	Ombudsman RI merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.
78.	Seminar "Optimalisasi penguatan Fatwa MUI Dalam Pembentukan Produk Hukum dan Kebijakan Penyelenggaraan Pemerintahan" bersama Wakil Menteri Hukum dan HAM.	Kalimantan Selatan	11 Mei	Kegiatan diselenggarakan oleh Majelis Ulama Indonesia Provinsi Kalsel

79.	Sosialisasi Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik melalui RRI Padang.	Sumatera Barat	12 Mei	Sosialisasi dalam bentuk dialog interaktif dengan masyarakat tentang Peranan Ombudsman melalui RRI Padang.
80.	Sosialisasi Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik untuk Pers Mahasiswa se Kota Pekanbaru.	Riau	13 Mei	Ombudsman RI merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.
81.	Menghadiri undangan Pencanangan Pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi	Daerah Istimewa Yogyakarta	13-15 Mei	Ombudsman merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.
82.	Sebagai nara sumber pada kegiatan seminar SIAP II (<i>Strengthening, Integrity and Accountability</i>)	Aceh	14 Mei	
83.	Seminar Penilaian kinerja tata kelola pemerintahan Provinsi Jawa Timur Tahun 2013.	Jawa Timur	15 Mei	Kegiatan dilaksanakan atas kerja sama dengan IGI
84.	Menjadi nara sumber dalam seminar Mekanisme Pengelolaan Pengaduan di Kementerian PAN dan Reformasi Birokrasi.	D.I.Yogyakarta	15 Mei	Peserta: jajaran RSUD dan Kantor Pelayanan dan Perijinan di D.I.Yoyakarta dan Jawa Tengah. Peserta diharapkan memahami pentingnya pengelolaan pengaduan sebagai masukan dalam peningkatan pelayanan yang berkualitas.
85.	Sosialisasi dan klinik pengaduan pelayanan publik di Kota Depok.	Jawa Barat	16 Mei	Ombudsman RI merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.
86.	Sebagai narasumber pada rapat koordinasi Ormas dan stakeholders yang diselenggarakan Panwaslu.	Jawa Tengah	16 Mei	
87.	Dialog interaktif tentang pelayanan publik di Smart FM.	Sulawesi Utara	Mei	Ombudsman RI merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.
88.	Dialog interaktive melalui Radio Rakosa FM Yogyakarta.	D.I.Yogyakarta	17 Mei	Masyarakat menyampaikan perbagi pertanyaan mengenai pelayanan publik.
89.	Dialog Publik TVRI Lampung di Bandar Lampung.	Lampung	17 Mei	
90.	Mengikuti diskusi jaminan kesehatan untuk difabel yang diselenggarakan Pemerintah Kabupaten Sleman, Yogyakarta.	D.I.Yogyakarta	18 Mei	Perwakilan Ombudsman RI Wilayah D.I.Yogyakarta memberikan saran agar difabel mendapatkan akses jaminan kesehatan baik melalui kartu Jamkesmas, maupun Jamkesda.

91.	Diskusi publik dengan tema menciptakan Pilkada yang damai bekerja sama dengan Radio Idola Semarang	Jawa Tengah	20 Mei	Pada kesempatan tersebut sebagai sarana sosialisasi mengenai tugas dan wewenang Ombudsman RI dan menjalin kerja sama dengan media elektronik
92.	Sosialisasi Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di jajaran Kementerian Hukum dan HAM.	Riau	21 Mei	Sosialisasi dilakukan dalam bentuk <i>Focus Group Discussion</i> .
93.	Sosialisasi dalam acara "Aspirasi Merah Putih Pro 3 FM" melalui RRI Stasiun Kendari.	Sulawesi Tenggara	21 Mei	Ombudsman RI merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.
94.	Sebagai nara sumber pada kegiatan konsultasi komunitas infokom.	Aceh	23 Mei	
95.	Sosialisasi di lingkungan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Pemerintah Provinsi Lampung di Bandar Lampung.	Lampung	20 Juni	Ombudsman RI merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.
96.	Rapat koordinasi RANHAM yang diselenggarakan oleh Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Provinsi Kalimantan Selatan.	Kalimantan Selatan	21-22 Mei	Ombudsman RI merupakan anggota Panitia Nasional RANHAM yang berperan serta dalam upaya mendorong pemenuhan hak masyarakat dari seluruh aspek kehidupan.
97.	Mengikuti <i>Focus Group Discussion</i> dengan tema "Pemetaan Masalah Sepertai Pemanfaatan Sumber Daya Air Untuk Perkebunan".	Kalimantan Selatan	21 Mei	Kegiatan ini diselenggarakan Pengelola Program Magister Sains Administrasi Pembangunan (MSAP) Univ. Lambung Mangkurat bekerja sama dengan Dewan Perwakilan Daerah RI
98.	Kerja sama dengan Pemerintah Provinsi Jawa Timur yang dituangkan dalam Nota Kesepahaman dalam rangka Jawa Timur menuju wilayah bebas dari korupsi dan penyelerasian dalam sistem integritas nasional.	Jawa Timur	21 Mei	
99.	Seminar soft launching <i>Indonesia Governance Index</i> (IGI) di Bandar Lampung.	Lampung	22 Mei	Ombudsman RI merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.
100.	Peserta acara konsultasi publik, standar pelayanan publik Kementerian Hukum dan HAM. Kegiatan tersebut merupakan koordinasi antar lembaga bidang hukum dalam upaya pengawasan pelayanan publik di Jawa Tengah.	Jawa Tengah	22 Mei	Kegiatan ini ditujukan untuk membangun hubungan sinergis dengan Instansi-instansi Pemerintah.

101.	Penyusunan anggaran kegiatan kerja sama dengan Logica 2.	Aceh	22 Mei	Ombudsman RI merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.
102.	Menghadiri acara <i>launching</i> Pembentukan dan Pengembangan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Kabupaten Bener Meriah Provinsi Aceh.	Aceh	22-24 Mei	Pelaksanaan kerja sama antara Ombudsman RI dengan <i>Strengthening Access to Justice in Indonesia Project</i> (SAJI Project) UNDP.
103.	Koordinasi dengan Polresta Padang.	Sumatera Barat	23 Mei	Ombudsman RI merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.
104.	Narasumber pada kegiatan Bimbingan Teknis Peningkatan Kapasitas Aparatur dalam Rangka Optimalisasi Pelayanan Publik untuk Camat se-Kabupaten Lampung Timur di Sukadana – Lampung Timur.	Lampung	23 Mei	Ombudsman RI merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Kegiatan ini diselenggarakan Sekretaris Daerah Kabupaten Lampung Timur.
105.	Seminar dalam rangka penilaian pelayanan publik dasar bidang pendidikan bekerja sama dengan LSM MCW Malang.	Jawa Timur	24 Mei	Ombudsman RI merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.
106.	Narasumber Diskusi Interaktif yang diselenggarakan Pusat Studi dan Strategi Kebijakan (Pussbik) dan MP3 Lampung – USAID – Yappika di Bandar Lampung.	Lampung	24 Mei	Ombudsman RI merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.
107.	Sosialisasi tugas dan wewenang Ombudsman RI di jajaran Pemerintah Kota Padang Panjang.	Sumatera Barat	24 Mei	Ombudsman RI merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.
108.	Menghadiri acara <i>launching</i> Pembentukan dan Pengembangan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Kota Palu, Provinsi Sulawesi Tengah.	Sulawesi Tengah	25-27 Mei	Kegiatan kerja sama antara Ombudsman RI dengan <i>Strengthening Access to Justice in Indonesia Project</i> (SAJI Project) UNDP
109.	Sosialisasi dan klinik pengaduan pelayanan publik di Kota Bogor.	Jawa Barat	26 Mei	Ombudsman RI merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.
110.	Sosialisasi Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik untuk jajaran BPKP Provinsi Riau	Riau	27 Mei	Ombudsman RI merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.
111.	Pertemuan Pengembangan Jaringan bersama Koalisi Masyarakat Sipil Sumbar (KMSS).	Sumatera Barat	27 Mei	Koordinasi terkait Usaha Advokasi Pemberantasan Korupsi oleh masyarakat sipil.

112.	Audiensi dengan Dinas Pendidikan Provinsi Bali terkait pelaksanaan pendaftaran peserta didik baru yang disinyalir merugikan peserta didik baru, berupa pungutan sekolah yang tidak resmi.	Bali	27 Mei	Ombudsman RI merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.
113.	Sebagai peserta pelatihan pengelolaan UP3 di Kabupaten Bener Meriah.	Aceh	27-31 Mei	Ombudsman RI merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.
114.	Rapat koordinasi dengan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Provinsi Sulawesi Utara mengenai Pelayanan Komunikasi Masyarakat.	Sulawesi Utara	28 Mei	Membahas kerja sama penanganan pengaduan masyarakat.
115.	Menerima kunjungan Setjen DPR RI dalam kaitannya dengan laporan pengaduan masyarakat.	Aceh	29 Mei	
116.	Seminar <i>Public Service Fair</i> yang diselenggarakan FH UGM.	D.I.Yogyakarta	30 Mei	Ombudsman RI merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.
117.	Pembahasan kerja sama dengan KPK dan BPKP.	Aceh	30 Mei	
118.	Sebagai narasumber pada sosialisasi penanganan pengaduan masyarakat dan indek kepuasan konsumen (IKM).	Bengkulu	29-31 Mei	Kegiatan diselenggarakan oleh KPPT Pemerintah Provinsi Bengkulu.
119.	Sosialisasi tugas dan wewenang Ombudsman RI di lingkungan Lembaga Pemasyarakatan Tabanan.	Bali	30 Mei	Kepala Lembaga Pemasyarakatan Tabanan berharap agar Perwakilan Ombudsman RI Wilayah Bali dapat memberikan pengawasan yang lebih aktif terkait pelayanan di Lembaga Pemasyarakatan Tabanan.
120.	Finalisasi agenda kegiatan kerja sama dengan Logica2.	Aceh	31 Mei	
121.	Sosialisasi tugas dan wewenang Ombudsman RI di lingkungan Lembaga Pemasyarakatan Kerobokan Denpasar.	Bali	31 Mei	Kepala Lembaga Pemasyarakatan Tabanan berharap agar Perwakilan Ombudsman RI Wilayah Bali dapat memberikan pengawasan yang lebih aktif terkait pelayanan di Lembaga Pemasyarakatan Kerobokan Denpasar.
122.	Dialog dengan masyarakat miskin jaringan <i>Urban Poor Consortium</i> (UPC)	Jakarta	2 Juni	
123.	Sosialisasi tugas dan wewenang Ombudsman RI di lingkungan Pemerintah Provinsi Gorontalo.	Sulawesi Utara	Juni	Disampaikan hasil kegiatan supervisi di lingkungan Pemerintah Provinsi Gorontalo.

124.	Surabaya Publik Award Tahun 2013 dalam pelayanan publik, bekerja sama dengan Universitas Petra Surabaya.	Jawa Timur	3 Juni	Ombudsman RI merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.
125.	Sosialisasi Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di lingkungan UPT Samsat Pekanbaru.	Riau	3 Juni	Ombudsman RI merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.
126.	Koordinasi dengan Dinas Pendidikan Kota Padang.	Sumatera Barat	3 Juni	Koordinasi terkait pelaksanaan PPDB di Sumbar
127.	Seminar dengan tema "Bangkitlah Indonesia, Bangkitlah Pelayanan Publik"	Sumatera Selatan	4 Juni	Pembahasan seminar difokus pada 3 (tiga) hal: 1. Pelayanan publik yang berkualitas dan relevan di Sumatera Selatan. 2. Dimensi reflektif dari pelayanan publik, agar pejabat publik dalam memberikan pelayanan berpihak pada kebaikan dan kesejahteraan publik. 3. Berdasar prinsip akuntabilitas dan transparansi sebagai modalitas etika publik.
128.	Sosialisasi Ombudsman RI sekaligus koordinasi dalam Pengawasan dan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di wilayah Kabupaten Hulu Sungai Selatan.	Kalimantan Selatan	5 Juni	Ombudsman menyampaikan fungsi dan tugasnya terkait dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik.
129.	Mengikuti kegiatan dialog publik dengan tema "Kerusakan lingkungan, pelanggaran hukum lingkungan dan momentum politik 2014".	Sulawesi Tenggara	5 Juni	
130.	Sosialisasi Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di jajaran Markas Polresta Pekanbaru.	Riau	5 Juni	Ombudsman RI merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.
131.	Dialog interaktif dengan tema akuntabilitas PPDB tahun 2013 melalui radio Rakosa FM Yogyakarta.	D.I.Yogyakarta	7 Juni	Ombudsman RI merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.
132.	Diskusi Media, dengan tema: "Eksklusivitas Layanan Pelabuhan". Peserta: berbagai pihak, terutama para Pimpinan Redaksi Media Massa, akademisi dan pengamat, untuk mengurai permasalahan keluhan pelayanan publik.	Kalimantan Selatan	10 Juni	Materi yang dibahas dalam diskusi adalah pelayanan publik di Pelabuhan Trisakti Banjarmasin.

133.	Pembahasan rencana kerja sama dengan Universitas Malikul Saleh Aceh untuk kegiatan sosialisasi Ombudsman RI.	Aceh	10 Juni	Ombudsman RI merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.
134.	Sosialisasi Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik kepada LSM yaitu Sentra Program Pemberdayaan dan Kemiteraan Lingkungan (STABIL), Forum Pemberdayaan Masyarakat Untuk Transparansi (FORMAT), dan Transparency International Indonesia (TII).	Kalimantan Timur	11 Juni	Terjalin kerja sama antara Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Timur dengan LSM STABIL, FORMAT, dan TII dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik di Kalimantan Timur.
135.	Audiensi dengan jajaran Pemerintah Kota Semarang.	Jawa Tengah	12 Juni	Terjalin koordinasi dalam mengatasi permasalahan terkait dengan pelayanan publik di Pemerintah Kota Semarang.
136.	Sosialisasi kepada jajaran Pemerintah Provinsi Sumatera Utara, DPRD Provinsi, Civitas Akademika, media cetak dan elektronik dan LSM Kota Medan.	Sumatera Utara	10-13 Juni	Ombudsman RI merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.
137.	Sosialisasi tugas dan wewenang Ombudsman RI di jajaran Dinas Pendidikan Pemerintah Aceh.	Aceh	11 Juni	Ombudsman RI merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.
138.	Lokakarya Nasional dengan tema "Mewujudkan Hak Penyandang Disabilitas".	Jakarta	12 Juni	Berdasarkan Pasal 29 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009: penyelenggara berkewajiban memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota masyarakat tertentu sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
139.	Sosialisasi tugas dan wewenang Ombudsman RI di lingkungan Perwakilan BPKP Provinsi Aceh.	Aceh	12 Juni	Ombudsman RI merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.
140.	Pertemuan dengan Serambi Indonesia dalam rangka sosialisasi tugas dan wewenang Ombudsman RI	Aceh	12 Juni	Ombudsman RI merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.
141.	Menghadiri undangan seminar Indeks Demokrasi Indonesia.	Sulawesi Tenggara	13 Juni	
142.	Kunjungan Netherland de Nationale Ombudsman dan SAJI-LEAD Project.	Belanda	15-22 Juni	Kunjungan pertukaran informasi mengenai sistem kerja dan memperkuat hubungan kerja sama antara Ombudsman RI dengan Ombudsman Belanda.

143.	Kunjungan kerja tim Ombudsman RI ke Kantor Ombudsman Belanda dan <i>Van Vollenhoven Institute</i> (Leiden University).	Belanda	16-21 Juni	Kegiatan ini atas undangan Ombudsman Belanda sebagai kunjungan balasan dari Ombudsman Belanda ke Ombudsman RI tahun 2012 dalam rangka menjalin kerja sama.
144.	Dialog interaktif penerimaan siswa dan mahasiswa baru di Radio Smart FM.	Sulawesi Utara	17 Juni	
145.	Koordinasi dengan Dinas Pendidikan Nasional Kabupaten Sleman acara sarasehan pelayanan pendidikan dan PPDB Expo 2013	D.I.Yogyakarta	17 Juni	Dinas Pendidikan Sleman memberikan apresiasi dan bersedia bekerja sama dan memberikan peraturan teknis penyelenggaraan PPDB di Sleman.
146.	Koordinasi dengan Dinas Pendidikan Nasional Kota Yogyakarta acara sarasehan pelayanan pendidikan dan PPDB Expo 2013	D.I.Yogyakarta	17 Juni	Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta memberikan apresiasi dan bersedia bekerja sama dan memberikan peraturan teknis penyelenggaraan PPDB di Kota Yogyakarta.
147.	Koordinasi dengan Dinas Pendidikan Nasional Kabupaten Bantul acara sarasehan pelayanan pendidikan dan PPDB Expo 2013.	D.I.Yogyakarta	17 Juni	Dinas Pendidikan Kabupaten Bantul memberikan apresiasi dan bersedia bekerja sama dan memberikan peraturan teknis penyelenggaraan PPDB di Kabupaten Bantul.
148.	Koordinasi dengan Dinas Pendidikan Nasional Kabupaten Kulonprogo acara sarasehan pelayanan pendidikan dan PPDB Expo 2013.	D.I.Yogyakarta	17 Juni	Dinas Pendidikan Kabupaten Kulonprogo memberikan apresiasi dan bersedia bekerja sama dan memberikan peraturan teknis penyelenggaraan PPDB di Kabupaten Kulonprogo.
149.	Pemantauan pelaksanaan PPDB Tahun Ajaran 2013-2014, bekerja sama dengan SBO TV Surabaya.	Jawa Timur	18 Juni	
150.	Koordinasi dengan Bupati Pasaman Barat.	Sumatera Barat	18 Juni	Ombudsman RI merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.
151.	Koordinasi dengan Dinas Pendidikan Nasional Kabupaten Gunung Kidul acara sarasehan pelayanan pendidikan dan PPDB Expo 2013.	D.I.Yogyakarta	17 Juni	Dinas Pendidikan Gunung Kidul memberikan apresiasi dan bersedia bekerja sama dan memberikan peraturan teknis penyelenggaraan PPDB.
152.	Sosialisasi tentang UU Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman dan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Kecamatan Balikpapan Barat	Kalimantan Timur	19 Juni	Pada kesempatan tersebut diberikan penjelasan mengenai prosedur penyampaian laporan apabila masyarakat mengetahui adanya dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik.

153.	Sosialisasi dalam acara "Aspirasi Merah Putih Pro 3 FM" melalui RRI Stasiun Kendari".	Sulawesi Tenggara	19 Juni	Ombudsman RI merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.
154.	Sosialisasi Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di jajaran Pemerintah Kabupaten Sijunjung.	Sumatera Barat	19-21 Juni	Dihadiri jajaran SKPD, Lembaga Negara Vertikal, BUMN, BUMD, dan PT.
155.	Sosialisasi Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik melalui Radio Lansek Manih.	Sumatera Barat	20 Juni	Sosialisasi dalam bentuk dialog interaktif dengan masyarakat tentang Peranan Ombudsman RI.
156.	Sosialisasi Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI kepada anggota Aisyiah Denpasar.	Bali	20 Juni	Dijelaskan tugas dan wewenang Ombudsman RI dan keberadaan Perwakilan Ombudsman RI Wilayah Bali.
157.	Penandatanganan kerja sama dengan FE Universitas Syiahkuala.	Aceh	21 Juni	Ombudsman RI merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.
158.	Pembahasan rencana kerja sama dengan Kobar GB dalam pengawasan pelayanan publik.	Aceh	21 Juni	Ombudsman RI merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.
159.	Diskusi publik dengan tema "Peran mahasiswa dan pelajar dalam mengawasi pelayanan publik".	Aceh	22 Juni	Kegiatan dilaksanakan berkerja sama dengan Ortom Muhammadiyah (IPM).
160.	Koordinasi dengan Polda Sumatera Barat.	Sumatera Barat	22 Juni	Ombudsman RI merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.
161.	Sosialisasi Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Kecamatan Balikpapan Kota.	Kalimantan Timur	22 Juni	Diberikan penjelasan prosedur penyampaian laporan apabila masyarakat mengetahui dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik.
162.	Sosialisasi Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Kecamatan Balikpapan Tengah.	Kalimantan Timur	25 Juni	Diberikan penjelasan prosedur penyampaian laporan apabila masyarakat mengetahui adanya dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik.
163.	Sebagai narasumber Bimtek Penyusunan Program legislasi Daerah (Prolegda) yang diadakan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Ham RI Kalimantan Selatan, dengan topik "Peran Strategi Balegda	Kalimantan Selatan	25 Juni	Peserta: Biro Hukum dan Bagian Hukum Pemerintah Provinsi Kalsel, akademisi, serta anggota DPRD. Pada kesempatan tersebut, juga disampaikan mengenai tugas dan fungsi Ombudsman RI

	dalam Menjaring Kebutuhan Hukum Masyarakat pada Penyusunan Prolegda".			Perwakilan Kalimantan Selatan.
164.	Dialog Interaktif dengan tema "Problematika pelaksanaan PPDB Tahun Ajaran 2013-2014 di Kota Surabaya" melalui RRI Pro 1 Surabaya.	Jawa Timur	25 Juni	Ombudsman RI merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.
165.	Sosialisasi di lingkungan Universitas Teuku Umar dengan tema "Peran Ombudsman RI dalam pengawasan pelayanan publik".	Aceh	25 Juni	Ombudsman RI merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.
166.	Sosialisasi tugas dan wewenang Ombudsman RI melalui RRI Denpasar.	Bali	25 Juni	Dijelaskan sejarah Ombudsman RI serta penanganan laporan yang sedang ditangani oleh Perwakilan Ombudsman RI Wilayah Bali.
167.	Pelaksanaan Sarasehan Pelayanan Pendidikan dan PPDB Expo 2013.	D.I.Yogyakarta	25 Juni	Ombudsman RI merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.
168.	Sosialisasi Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Kecamatan Balikpapan Selatan	Kalimantan Timur	26 Juni	Diberikan penjelasan prosedur penyampaian laporan apabila masyarakat mengetahui adanya dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik.
169.	Sosialisasi kepada masyarakat Kampung Tambak Mulyo, Tanjung Mas Semarang mengenai tugas dan wewenang Ombudsman dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik.	Jawa Tengah	26 Juni	Pada kesempatan tersebut disediakan formulir untuk menyampaikan pengaduan terkait dengan pelayanan publik.
170.	Sebagai narasumber pada kegiatan forum <i>consultative meeting jurnalisme SMS</i> untuk pemantauan pelayanan publik.	Aceh	27 Juni	Ombudsman RI merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.
171.	Sebagai narasumber pada kegiatan bimbingan teknis penyuluhan hukum.	Aceh	27 Juni	Ombudsman RI merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.
172.	Rapat Koordinasi persiapan pameran gelar pelayanan publik di Makodam Brawijaya Surabaya pada tanggal 28-30 Juni 2013 Pencanangan Perluasan Zona Wilayah Bebas Korupsi di Pemerintah Provinsi Jawa Timur.	Jawa Timur	27 Juni	Ombudsman RI merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.
173.	Sosialisasi dengan tema "Ombudsman dan Posko Pengaduan PPDB melalui Radio Swiba FM (RSPD) Kabupaten Karanganyar.	Jawa Tengah	27 Juni	Diadakan dialog interaktif dengan masyarakat antara lain menanyakan peran Ombudsman mengawasi pelayanan publik.

174.	Sosialisasi Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Kecamatan Balikpapan Utara.	Kalimantan Timur	28 Juni	Diberikan penjelasan prosedur penyampaian laporan apabila masyarakat mengetahui adanya dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik.
175.	Sebagai narasumber kegiatan <i>consultative meeting</i> .	Aceh	28 Juni	Ombudsman RI merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.
176.	Gelar Pameran Pelayanan Publik di Makodam Brawijaya Surabaya.	Jawa Timur	28 Juni	Ombudsman RI merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.
177.	Sebagai narasumber dalam acara Diskusi Publik dengan tema " Peran Pemuda Dalam Pencegahan Tindak Pidana Korupsi "	Banten	28-29 Juni	Ombudsman RI merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.
178.	Sosialisasi Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Kecamatan Balikpapan Timur.	Kalimantan Timur	29 Juni	Diberikan penjelasan prosedur penyampaian laporan apabila masyarakat mengetahui adanya dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik.
179.	Sosialisasi Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI kepada masyarakat Banyuwangi yang berada di Bali.	Bali	29 Juni	Dijelaskan sejarah Ombudsman RI serta penanganan laporan yang sedang ditangani Perwakilan Ombudsman RI Wilayah Bali.

Lampiran II

KEGIATAN INVESTIGASI

NO	KEGIATAN	PELAKSANAAN	INSTANSI TERLAPOR
1.	Investigasi laporan Penerbitan sertifikat tanpa sepengetahan pemilik lahan.	1-4 April	BPN Kab Poso
2.	Investigasi laporan mengenai belum adanya ganti rugi atas tanah di atas bangunan SDN 3 dan SDN 5 kasiguncu Poso	1-4 April	1. BPN Kab Poso. 2. Pemerintah kabupaten Poso.
3.	Investigasi laporan mengenai belum adanya tindak lanjut Perjanjian Penyelesaian Sengketa Nomor PPS/05/XII/2008/PPSK tanggal 29 Desember 2008 yang dibuat antara Pemerintah Provinsi Jambi dengan masyarakat penggarap tanah eks PT Kemenyan berkenaan dengan pemberian status atas tanah warga.	2-5 April	1. Pemerintah Provinsi Jambi. 2. Kanwil badan Pertanahan Provinsi Jambi. 3. Kantor Pertanahan Kab Muaro Jambi.
4.	Investigasi laporan mengenai 8 (delapan) orang yang dinyatakan lulus CPNSD namun belum menerima Surat Keputusan sebagai CPNSD.	2-5 April	Setda Tanjung Jabung.
5.	Investigasi terkait tidak adanya tindak lanjut atas penyelesaian konflik lahan antara warga desa dengan satu perusahaan kelapa sawit oleh Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Timur.	2-5 April	Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung.
6.	Investigasi laporan dugaan tidak diberikannya pelayanan oleh Polres Purwakarta dan BLHD Kab Purwakarta perihal pencemaran lingkungan oleh PT Indo Bharat Rayon.	2-5 April	1. Polres Purwakarta 2. BLHD Kab Purwakarta
7.	Investigasi laporan mengenai pengurusan akte jual beli tanah yang dipersulit wali nagari Sumpur dan dugaan Camat dan Bupati yang tidak memberikan penjelasan kepada Pelapor.	2-5 April	1. Wali Nagari Sumpur. 2. Pemerintah Kabupaten Tanah Datar.
8.	Investigasi laporan masyarakat.	3 April	Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.
9.	Melakukan investigasi laporan terkait pengangkatan pejabat struktural di Kab. Purbalingga.	4 April	Pemerintah Kabupaten Purbalingga.
10.	Investigasi laporan mengenai dugaan penundaan berlarut penyelesaian ganti rugi pada proyek pembangunan pembangkit listrik tenaga panas bumi (PLTO Mataloko Daratei).	8 April	PT PLN
11.	Investigasi terkait penyelesaian laporan masyarakat terhadap pelayanan BPN kanwil Jateng.	8 April	Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi Jawa Tengah.
12.	Investigasi laporan mengenai pelayanan pada Badan Pertanahan nasional Provinsi Jawa Tengah.	8-10 April	Badan Pertanahan nasional Provinsi Jawa Tengah.
13.	Investigasi atas inisiatif sendiri (Own Motion Investigation) terkait dugaan banyaknya penerbitan KTP asli tapi palsu di Kabupaten Blora.	8-10 April	Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab Blora.
14.	Investigasi terkait laporan masyarakat di Kota Pematang Siantar dan Kabupaten Simalungun.	9-12 April	1. Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan (BKPP) Kota Pematang Siantar. 2. Kantor Kelurahan Tiga balata. 3. Dinas Pendidikan Kabupaten Simalungun

15.	Investigasi laporan penundaan berlarut atas laporan ke Polres Bolaang Mongondow.	9-12 April	Kepolisian Resor Bolaang Mongondow.
16.	Investigasi laporan Persatuan Wartawan Indonesia cabang Yogyakarta tentang kasus pembunuhan Alm Udin.	10-13 April	Kepolisian Daerah Istimewa Yogyakarta.
17.	Investigasi laporan penundaan berlarut oleh Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta terkait penyalahgunaan trayek Bus Koantas Bima jurusan Kampung Rambutan-Ciputat.	10-11 April	Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta
18.	Investigasi laporan terkait penetapan kuota dan pendistribusian minyak tanah bersubsidi tahun 2011 dan 2012 di wilayah Kota Tanjung Balai Sumatera Utara.	11 April	Pertamina UPMS I Medan.
19.	Investigasi laporan terkait pengajuan pendirian Stasiun Pengisian Bahan Bakar untuk Nelayan oleh Koperasi Nelayan 45 wilayah Kabupaten Buru Selatan sejak tahun 2006.	11 April	Pemerintah Kabupaten Buru Selatan.
20.	Investigasi laporan tindakan sewenang-wenang terkait surat Walikota Depok yang menyatakan ayah Pelapor tercantum dalam catatan eks tahanan G.30.S/PKI Golongan C2.	15 April	Pemerintah Kota Depok.
21.	Investigasi laporan mengenai dugaan maladministrasi dalam pelayanan di RSJ Banda Aceh.	25 April	RSJ Banda Aceh
22.	Investigasi laporan dugaan adanya pungutan liar di SMPN I Bitung.	15-17 April	Dinas Pendidikan Kota Bandung SMPN I Bitung.
23.	Investigasi atas inisiatif sendiri terhadap layanan Puskesmas di Kabupaten Barito Kuala.	15-18 April	Puskesmas di Kabupaten Barito Kuala.
24.	Investigasi laporan mengenai mutasi PNS di lingkungan Dinas Kesehatan Kota Banjarmasin.	15-18 April	Dinas Kesehatan Kota Banjarmasin.
25.	Investigasi laporan dugaan penundaan berlarut oleh BPN Pasaman Barat dalam penerbitan sertifikat tanah.	15-18 April	Badan Pertanahan Kota Padang.
26.	Investigasi laporan dugaan tidak diberikan pelayanan oleh Polres Cimahi perihal pencemaran lingkungan di Kelurahan Cibeureum Kecamatan Cimahi Selatan Kota Cimahi.	16 April	Polres Cimahi.
27.	Investigasi laporan Lembaga Pengkajian Percepatan Pembangunan Daerah NTB (LP3D) berkenaan dengan dugaan penyimpangan prosedur dalam penerbitan HGB No. 35 Tahun 1996 yang diberikan kepada PT Wanawisata Alam Hayati.	17 April	Pemerintah Kabupaten Lombok Barat.
28.	Investigasi laporan dugaan tindakan sewenang-wenang aparat Pemerintah Kabupaten Lombok Barat mengenai prakarsa dan usulan perubahan status Desa Gerung Utara menjadi Kelurahan.	17 April	Pemerintah Kabupaten Lombok Barat
29.	Investigasi laporan dugaan penyimpangan prosedur dalam penerbitan sertifikat Hak Guna Bangunan No. 202 di Orong Karang Atas, Dusun Prawira, Kec tanjung Kab Lombok Utara.	18 April	1. Kantor Pertanahan Lombok Utara 2. Pemerintah Kabupaten Lombok Utara
30.	Investigasi laporan terkait penerbitan sertifikat prona.	18-20 April	BPN Kabupaten Minahasa.
31.	Investigasi laporan mengenai penyimpangan prosedur oleh jajaran Pengadilan Negeri Ketapang dalam proses pengiriman berkas permohonan Kasasi ke Mahkamah Agung RI	24 April	Pengadilan Negeri Ketapang.

32.	Investigasi laporan dugaan adanya penundaan berlarut oleh Kepolisian Daerah Kalimantan Barat terhadap laporan polisi no. LP/224-B/III/2009, LP/227-B/III/2009 dan LP/228-B/III/2009 tanggal 27 Maret 2009 tentang tindak pidana penipuan atau penggelapan yang dilakukan oleh Direksi Benua Indah Grup (BIG).	24 April	Kepolisian Daerah Kalimantan Barat.
33.	Investigasi laporan mengenai ijin pengelolaan lahan sten kali di Kabupaten Sumenep.	24-27 April	1. Pemerintah Kabupaten Sumenep. 2. Dinas Perhubungan kabupaten Sumenep 3. Kantor Pertanahan kabupaten Sumenep.
34.	Investigasi laporan terkait pembayaran ganti rugi pembebasan tanah yang terkena proyek pengendalian Banjir Kanal Timur (BKT) sesuai data inventarisasi peta 1 s.d 6 seluas 24.131 m ² oleh Ketua Pengadilan Negeri Jakarta Timur diberikan kepada pihak yang diduga tidak berhak.	25 April	Pengadilan Negeri Jakarta Timur.
35.	Investigasi laporan mengenai belum adanya kepastian penyelesaian dari Mahkamah Agung terkait laporan mengenai bukti-bukti novum yang diajukan dalam perkara Peninjauan Kembali Nomor: 253PK/Pdt/2005 yang telah diputus pada tanggal 30 Juni 2006 namun tidak dipertimbangkan dan tidak terlampir dalam berkas.	25 April	Mahkamah Agung.
36.	Investigasi laporan mengenai penggusuran sepihak lahan seluas 20.000 Ha di Desa Beramas, Kec Subah Kab Sambas.	26 April	Pemerintah Kabupaten Sambas.
37.	Investigasi laporan mengenai proses penerbitan akte nikah	29 April-1 Mei	Kantor Catatan Sipil Minahasa.
38.	Investigasi terkait penyelesaian laporan masyarakat terhadap pelayanan Polsek Godong.	1 Mei	Kepolisian Sektor Godong.
39.	Investigasi terkait laporan masyarakat terhadap pelayanan Jampersal di RS. Permata Bunda Kab. Grobogan.	1 Mei	RS. Permata Bunda Kab. Grobogan
40.	Investigasi laporan mengenai pelayanan di Pelabuhan Gresik yang dikelola oleh PT Pelindo 3 Cabang Gresik.	1-4 Mei	1. PT Pelindo III Cabang Gresik. 2. Pemerintah Kabupaten Bojonegoro. 3. Satpol PP Kabupaten Gresik. 4. Pemerintah Desa Banjarsari Cerme Gresik.
41.	Investigasi laporan mengenai pembangunan SPBU di Kota Pekanbaru.	7 Mei	1. Pemerintah Kota Pekanbaru. 2. Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru. 3. PT Pertamina (Persero).
42.	Investigasi laporan pelayanan di Bagian IMB Kota Tangerang terkait tidak diberikkannya photocopy IMB duster aurora PT Alam Sutera Reality.	10 Mei	Pemerintah Kota Tangerang.
43.	Investigasi laporan terkait pelayanan di Markas Kepolisian Daerah (Mapolda) Riau.	10 Mei	1. Kepolisian Daerah Riau. 2. Kepolisian Resor Kampar. 3. Kepolisian Resor Pelalawan. 4. Kepolisian Sektor Kampar Kiri. 5. Kepolisian Sektor Ukui.
44.	Investigasi laporan dugaan penyimpangan prosedur oleh BKD Kota Tangerang terkait	10 Mei	BKD Kota Tangerang.

	keluarnya surat izin cerai karena tuduhan KDRT.		
45.	Investigasi laporan dugaan penundaan berlarut Laporan Polisi Nomor LP/4212/K/X/2011/Resta Tangerang.	10 Mei	Polres Tangerang.
46.	Investigasi laporan dugaan penyimpangan prosedur pembebasan lahan yang terkena proyek jalan Tol Cijago.	13 Mei	Tim Pembebasan Tanah (TPT) Kota Depok.
47.	Investigasi laporan dugaan adanya pungutan liar terhadap Honorer K2.	13-16 Mei	BKD Bolaang Mongondow.
48.	Investigasi laporan mengenai sengketa pengelolaan obyek wisata Gua Pindul.	14 Mei	Pemerintah Desa Bejiharjo, Gunung Kidul.
49.	Investigasi terkait standar pelayanan dan penetapan tarif yang tidak sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 14 Tahun 2007 pada Suku Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi.	15 Mei	Suku Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi.
50.	Investigasi laporan mengenai penyelesaian permasalahan tanah garapan warga yang diambil perusahaan.	15-18 Mei	Pemerintah Kabupaten Kota Waringin Timur.
51.	Investigasi laporan mengenai pembangunan gereja diatas tanah yang dihibahkan kepada Pelapor.	15-18 Mei	Pemerintah Kabupaten Gunung Mas.
52.	Investigasi laporan mengenai pencemaran kebun akibat aktivitas penambangan batu bara.	15-18 Mei	Pemerintah Kabupaten Barito Timur.
53.	Investigasi laporan mengenai pembayaran biaya praktikum setiap bulan dan kurang maksimal pelayanan perpustakaan pada STAIN Palangkaraya.	15-18 Mei	STAIN Palangkaraya.
54.	Inventigasi laporan tindak lanjut penyelesaian laporan Polisi No. Pol : LP/04/VII/2006 dan No Pol : 32/VIII/2009/SPK tanggal 7 Agustus 2009 yang ditangani Polres Kolaka Utara yang tidak mendapat kepastian penyelesaiannya.	15-18 Mei	Polres Kolaka Utara.
55.	Investigasi laporan kasus kriminalitas Serikat Tani Nasional a.n Agus Pranata dan Saharudin diduga Polisi bertindak sewenang-wenang dalam menetapkan sebagai tersangka.	15-18 Mei	Polres Kolaka Utara.
56.	Investigasi laporan kasus peredaran video asusila dengan pasal pencabulan dan pencemaran nama baik yang dilaporkan ke Polsek Parigi Kab Muna belum mendapat penanganan atas laporan tersebut.	15-18 Mei	Polsek Parigi Kab Muna.
57.	Investigasi laporan kasus asusila yang dilakukan oknum Anggota Polisi dengan lap No Pol : LP/02/I/2011 Propam tanggal 3 Januari 2011.	15-18 Mei	Polda Sulawesi Tenggara.
58.	Investigasi laporan No Pol: LP/399/X/2011/ Sultra/Res Muna, yang belum ada tindak lanjut.	15-18 Mei	Polres Muna.
59.	Investigasi laporan dugaan tindak pidana pemalsuan sidik jari oleh Amirudin Massa dengan Lap Polisi :STTL/53/II/2010/Dit. Reskrim tanggal 25 Februari 2010.	15-18 Mei	Polda Sulawesi Tenggara.
60.	Investigasi laporan Polisi: LP/601/XII/2007 tanggal 18 Desember 2007 tentang dugaan penggelapan yang dilakukan oleh Pegawai a.n Tri Nugroho, Ansarudin, taslim dan Arif Pelu, dilaporkan oleh Sdr Medy Marsela.	15-18 Mei	Polda Sulawesi Tenggara.
61.	Investigasi laporan pengangkatan dr. I Made	15-18 Mei	1. Universitas Haluoleo

	Christian Binekade sebagai PNS diduga ada pemalsuan tahun kelahiran dan pengangkatan Prof Dr Nur Nasry Noor MPH sebagai Dosen Fakultas Kedokteran Universitas Haluoleo yang melanggar Statuta Unhalu.		2. Universitas Hasanudin
62.	Investigasi laporan penundaan berlarut proses pengajuan perpanjangan/pengangkatan dokter PTT Pusat di Kabupaten Yahukimo, Papua oleh Dinas Kesehatan Provinsi Papua Pelapor: Ingris Dariaty Simamora (0343/LM/IV/2013/JKT).	16 Mei	Dinas Kesehatan Provinsi Papua.
63.	Investigasi laporan mengenai dugaan adanya pungutan liar terkait proses pembuatan KTP dan KK di Kel Tanjung Barat Jakarta Selatan.	16 Mei	Kelurahan Tanjung Barat.
64.	Investigasi laporan dugaan maladministrasi dalam penyelesaian masalah kepegawaian.	17 Mei	PT Askes (Persero).
65.	Investigasi mengenai risalah lelang Nomor: 147/2005 tanggal 27 April 2005 atas sebidang tanah di Jl Gunung Sahari Raya No.64 A Kel Gunung Sahari Selatan Kec Kemayoran, Kotamadya Jakarta Pusat, SHGB No. 1267 luas tanah 2.750 M2.	17 Mei	Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang (KPKNL) Jakarta III.
66.	Investigasi atas prakarsa sendiri (Own motion investigation) terkait kelangkaan BBG dan BBM.	17 Mei	Kantor Pemasaran Pertamina Region II.
67.	Investigasi laporan mengenai sengketa pengelolaan obyek wisata Gua Pindul.	20 Mei	Pemerintah Desa Bejiharjo, Gunung Kidul.
68.	Investigasi laporan persatuan mahasiswa D3 Poltekkes Jurusan Kebidanan dan Keperawatan dari Kab Mempawah mengenai dugaan pemotongan dana bantuan pendidikan dari Pemerintah Kab Mempawah.	21 Mei	
69.	Investigasi laporan mengenai dugaan maladministrasi dalam menetibkan bangunan yang melanggar IMB dan pengukuran atas permohonan SHM.	21 Mei	1. Pemerintah Kabupaten Pontianak 2. Kantor Pertanahan Kabupaten Pontianak
70.	Investigasi laporan mengenai dugaan maladministrasi terkait rusaknya beberapa ruas jalan di Kota Banda Aceh.	22 Mei	Dinas Pekerjaan Umum Kota Banda Aceh
71.	Investigasi laporan dari LSM Sitas Desa Blitar mengenai penyelesaian permasalahan pertanahan di Kabupaten Blitar.	22-24 Mei	1. Pemerintah Kabupaten Jombang. 2. BRI Cabang Jombang. 3. Pemerintah Desa Sukorejo Kabupaten Kediri. 4. Pemerintah Kabupaten Blitar.
72.	Investigasi laporan terkait proses penertiban rumah Pelapor yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Depok dan Satpol PP Kota Depok.	24 Mei	Pemerintah Kota Depok.
73.	Investigasi mengenai penyelenggaraan pelayanan RSUD Kabupaten Bombana.	25-28 Juni	RSUD Kabupaten Bombana.
74.	Investigasi atas prakarsa sendiri pada sekolah SD Simpang Haru Padang terkait Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB).	25 Mei	SD Simpang Haru Padang, Sumatera Barat.
75.	Investigasi atas prakarsa sendiri pada sekolah SMP N 1 Padang terkait Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB).	26 Mei	SMP N 1 Padang, Sumatera Barat.
76.	Investigasi atas prakarsa sendiri pada sekolah SMA Negeri 1 Padang terkait Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB).	27 Mei	SMA Negeri 1 Padang Sumatera Barat.
77.	Investigasi laporan PT Karya Taufik Lestari tentang belum bisa dilaksanakannya akad kredit	27-30 Mei	Kantor Pertanahan Kabupaten Jayapura.

	kepemilikan rumah dikarenakan Kantor Pertanahan Kabupaten Jayapura belum menyelesaikan pengukuran tanah serta proses pemecahan/pemisahan hak atas tanah.		
78.	Investigasi laporan mengenai kinerja aparat Kepolisian Daerah Papua yang belum menindak lanjuti laporan Nomor: STPL/94/VI/2012/Subbag Yanduan, tanggal 22 Juni 2012.	27-30 Mei	Kepolisian Daerah Papua.
79.	Investigasi laporan forum masyarakat peduli pembangunan Kab Mamberamo Tengah terkait penerimaan suap oleh oknum Jaksa Penuntut Umum Kejari Jayapura dalam perkara pidana kasus pemalsuan berkas kenaikan pangkat.	27-30 Mei	Kejaksaan Negeri Jayapura.
80.	Investigasi laporan tentang adanya 2 (dua) putusan Pengadilan diatas tanah Pelapor dan keberatan atas penetapan eksekusi oleh Pengadilan Negeri Jayapura.	27-30 Mei	1. Kantor Pertanahan Jayapura. 2. Pengadilan Negeri Jayapura.
81.	Investigasi laporan Kontras mengenai penembakan karyawan PT Freeport Timika Papua yang diduga dilakukan oleh aparat keamanan dan penembakan 5 warga sipil yang diduga dilakukan oleh anggota Brimob BKO Kab Paniai Papua.	27-30 Mei	Brimob BKO Kab Paniai Papua.
82.	Investigasi Sistemik mengenai Pelayanan Haji di Provinsi Jawa Timur.	28-30 Mei	1. Kementerian Agama Kota Surabaya. 2. Kementerian Agama Kabupaten Sidoarjo. 3. Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.
83.	Investigasi lapangan ke objek tanah yang dimohonkan haknya ke BPN, terkait keluhan Pelapor mengenai tidak dilanjutkannya proses persertifikatan.	29 Mei	BPN Kota Padang.
84.	Investigasi laporan warga komplek Perumahan Taman Mahkota mengenai penyimpangan prosedur perijinan yang dikeluarkan oleh Pemerintah Kota Tangerang dalam pembangunan Sekolah Dasar Ekklesia.	29-30 Mei	Pemerintah Kota Tangerang.
85.	Investigasi laporan dugaan adanya pungutan liar terhadap penerbitan IMB.	29 Mei -1 Juni	Kantor Perijinan Minahasa Utara
86.	Investigasi laporan mengenai dugaan penundaan berlarut pelayanan di Kelurahan Jatimulyo Lowokwaru Kota Malang.	29 Mei-1 Juni	1. Dinas Pekerjaan Umum Kota Malang. 2. Satpol PP Kota Malang. 3. Universitas Brawijaya Malang. 4. Kelurahan Jatimulyo Lowokwaru Malang. 5. SDN 1 Candiwates Prigen Pasuruan.
87.	Investigasi atas prakarsa sendiri ke SMP N.8 Padang mengenai dugaan adanya pungutan dalam penerimaan siswa baru berdasarkan pemberitaan media pos metro tanggal 29 Mei 2013.	30 Mei	SMP N.8 Padang.
88.	Investigasi laporan dugaan penundaan berlarut oleh Polda Metro Jaya terkait Laporan Polisi No: LP/2602/VII/2011/PMJ/Dit Reskrimum.	31 Mei	1. Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Selatan. 2. Polda Metro Jaya.
89.	Investigasi laporan terkait permasalahan kepegawaian di lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan RI.	31 Mei	Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan RI.

90.	Investigasi laporan dugaan penyalahgunaan wewenang oleh oknum Pemerintah Kabupaten Bogor terkait memperjualbelikan fasilitas umum dan fasilitas sosial di Bumi Cibinong Indah.	5 Juni	Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor.
91.	Investigasi laporan terkait munculnya SHGB No 67/Singajaya a.n PT Mitra Kusuma Erasemesta yang sebagian tanahnya merupakan tanah milik Pelapor dengan SHM No. 908/Singajaya.	5 Juni	Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor.
92.	Investigasi laporan mengenai penerbitan izin pembangunan rumah peristirahatan The Rayja Kota Batu Jawa Timur.	6-8 Juni	Pemerintah Kota Batu, Jawa Timur.
93.	Investigasi laporan dugaan penundaan berlarut oleh BPN RI atas permohonan pertimbangan untuk dapat dilakukan proses pengukuran dan penerbitan SHM atas bidang tanah di Pulau Pemungutan, Desa Sungai Padang Kab Belitung Provinsi Bangka Belitung.	10-13 Juni	BPN RI.
94.	Investigasi Sistemik mengenai Pelayanan Haji di Provinsi Nusa Tenggara Barat.	10-14 Juni	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lombok Timur. 2. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lombok Barat. 3. Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Nusa Tenggara Barat.
95.	Investigasi sistemik mengenai pelayanan haji di Provinsi Sulawesi Selatan.	11-14 Juni	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Selatan. 2. Kantor Kementerian Agama Kota Makassar. 3. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gowa. 4. KUA Kecamatan Makassar.
96.	Investigasi atas inisiatif sendiri terhadap pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tangerang Selatan.	12 Juni	Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tangerang Selatan.
97.	Investigasi laporan Tim Advokasi dan Litigasi Huria Kristen Batak Protestan (HKBP) Filadelfia, Tambun Bekasi mengenai dugaan tidak profesional dalam penyidikan penetapan sebagai Tersangka Pdt Palti Panjaitan, STH atas Laporan Polisi No: LP/1395/K/XII/2012/SPK/Resta Bekasi tanggal 24 Desember 2012 dalam perkara tuduhan tindak pidana.	12-13 Juni	Kepolisian Resor Kota Bekasi.
98.	Investigasi laporan dugaan penundaan berlarut oleh Kepolisian Sektor Muara Bangja Hulu dalam penanganan Laporan Polisi No: STPL/138-B/V/2012 terkait pencurian.	12-15 Juni	Kepolisian Sektor Muara Bangja Hulu.
99.	Investigasi laporan penyimpangan prosedur dalam pengajuan permohonan penghentian dengan tidak hormat terhadap Pelapor	12-15 Juni	Universitas Bengkulu.
100.	Investigasi tindak lanjut laporan Polisi Nomor:LP/1395/K/XII/2012/SPK/Restra Bekasi tanggal 24 Desember 2012 mengenai tuduhan tindak pidana penganiayaan dan perbuatan tidak menyenangkan yang dilakukan oleh Pdt Palti Panjaitan.	13 Juni	Polresta Bekasi.
101.	Investigasi terkait standar pelayanan dan penetapan tarif pembuatan surat riwayat tanah.	13-14 Juni	Pemerintah Kabupaten Bogor.
102.	Investigasi atas inisiatif sendiri terhadap pelayanan di Badan Pelayanan Perijinan	13-14 Juni	Badan Pelayanan Perijinan Terpadu

	Terpadu (BPPT) Kota Bekasi.		(BPPT) Kota Bekasi.
103.	Investigasi laporan mengenai penahanan SKHUN di SMP Maria Asumpta Klaten atas nama Alexader Dewa Prayoga.	17 Juni	Dinas Pendidikan Nasional Kabupaten Klaten.
104.	Investigasi inisiatif sendiri terhadap Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) tahun ajaran 2013-2014 di Kota Balikpapan.	18 Juni-5 Juli	Dinas Pendidikan Kota Balikpapan.
105.	Investigasi laporan terkait permasalahan Car Wash Kota Pekanbaru.	20 Juni	1. Badan Pelayanan Terpadu (BPT) 2. Satpol PP Kota Pekanbaru.
106.	Investigasi laporan masyarakat mengenai keberadaan tower tidak berizin.	21 Juni	Satpol PP Kota Semarang.
107.	Investigasi laporan Forum Silaturahmi Warga untuk Tol JORR II mengenai dugaan penyimpangan prosedur dalam pengadaan tanah untuk jalan Tol JORR II Kunciran – Serpong.	21-22 Juni	1. Setda Provinsi Banten. 2. Setda Pemerintah Kota Tangerang Selatan. 3. Panitia Pengadaan Tanah (P2T) Tangerang Selatan. 4. Kementerian PU.
108.	Investigasi laporan dugaan penyimpangan prosedur dalam pembangunan jalan Tol Cinere-Serpong.	21-22 Juni	1. Setda Provinsi Banten. 2. Setda Pemerintah Kota Tangerang Selatan. 3. Panitia Pengadaan Tanah (P2T) Tangerang Selatan. 4. Kementerian PU.
109.	Investigasi laporan mengenai penerbitan izin pembangunan rumah peristirahatan The Rayja Kota Batu Jawa Timur	23-26 Juni	Pemerintah Kota Batu, Jawa Timur.
110.	Investigasi atas prakarsa sendiri mengenai dugaan pungutan dalam pelaksanaan ujian calon pengawas sekolah dasar di Kabupaten Karanganyar.	25-28 Juni	1. SD N 4 Bejen, Karanganyar. 2. Lembaga Penjamin Mutu Pendidikan (LPMP) Provinsi Jawa Tengah. 3. Dinas Pendidikan Kabupaten Karanganyar.
111.	Investigasi laporan pelayanan di Pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir Provinsi Riau.	25-28 Juni	1. BKD Kab Indragiri Hilir. 2. Dinas Pendidikan Kab Indragiri Hilir. 3. Dinas PU Kab Indragiri Hilir. 4. Kantor Kementerian Agama Indragiri Hilir.
112.	Investigasi laporan dugaan pungutan dalam ujian untuk calon pengawas sekolah Dasar di Kab. Karanganyar.	26-28 Juni	Dinas Pendidikan Kabupaten Karanganyar.
113.	Investigasi laporan mengenai tidak kompetennya Majelis Permusyawaratan Ulama(MPU) Kab Aceh Besar dalam penanganan kasus Dayah Miftahussa'adah hamzah Fansuri Alfarisi MS.	28 Juni	Majelis Permusyawaratan Ulama(MPU) Kab Aceh Besar.
114.	Investigasi laporan dugaan maladministrasi mengenai keluhan masyarakat atas kutipan biaya masuk pada proses penerimaan siswa baru di jajaran Pendidikan Kota Banda Aceh.	28 Juni	Dinas Pendidikan Kota Banda Aceh.
115.	Investigasi laporan dugaan maladministrasi kutipan biaya masuk MTsN Rukoh yang memberatkan para orang tua murid	28 Juni	MTsN Rukoh.
116.	Investigasi laporan dugaan maladministrasi terkait kutipan biaya masuk MTsN Sigli yang memberatkan para orang tua murid.	28 Juni	MTsN Sigli Kab Pidie.

Lampiran III

KEGIATAN MONITORING

NO	KEGIATAN	PELAKSANAAN	INSTANSI TERLAPOR
1.	Monitoring penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Pontianak.	1 April	Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pontianak.
2.	Monitoring tindak lanjut laporan masyarakat terhadap pelayanan di Propam Polda Jateng.	1 April	Propam Polda Jateng.
3.	Monitoring penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Pontianak.	2 April	KUA Kota Pontianak.
4.	Monitoring penyelenggaraan pelayanan publik di RSU Abdul Muluk.	2 April	RSU Abdul Muluk.
5.	Monitoring penyelenggaraan pelayanan pada Unit Pelayanan Teknis Samsat Kota Pekanbaru.	2 April	UPT Samsat Kota Pekanbaru
6.	Monitoring tindak lanjut laporan mengenai: a. Pengangkatan jabatan struktural di Kab Purbalingga. b. Pengajuan kredit ke Bank BPD Jawa Tengah.	2-5 April	1. Pemerintah Kabupaten Purbalingga 2. Bank BPD Jawa Tengah
7.	Monitoring penyelenggaraan pelayanan publik.	3 April	Samsat Kalimantan Barat.
8.	Monitoring penyelenggaraan pelayanan di Kantor Pertanahanan Kota Bandarlampung.	3 April	Kantor Pertanahanan Kota Bandarlampung.
9.	Monitoring tindak lanjut atas penundaan medis untuk cuci darah pada pasien gagal ginjal.	4 April	RSU Abdoel Moelok Provinsi Lampung.
10.	Monitoring penyelenggaraan pelayanan di Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru.	5 April	Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru
11.	Monitoring pelayanan di RSUD Rasyidin Padang.	9 April	RSUD Rasyidin Padang.
12.	Monitoring penyelenggaraan pelayanan di Kota Pekanbaru.	11 April	UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru.
13.	Monitoring tindak lanjut pelaksanaan hasil mediasi antara PT PLN (Persero) dengan warga Desa Nglegi, Desa Beji, Desa Bander dan desa Salam Kec pathuk Kab Gn Kidul.	12 April	PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Konstruksi jaringan Jawa Bali III.
14.	Monitoring penyelenggaraan pelayanan di BPN Kota Pekanbaru.	15 April	BPN Kota Pekanbaru.
15.	Monitoring pelaksanaan Ujian Nasional tingkat SMA di Bandarlampung.	16 April	SMA I Bandarlampung.
16.	Monitoring pelaksanaan Ujian Nasional tingkat SMA di Bandarlampung.	16 April	SMA Utama I Bandarlampung.
17.	Monitoring pelaksanaan ujian nasional (UN) 2013 tingkat SMA sederajat di Wilayah Jakarta, Depok, Tangerang dan Bekasi.	16-17 April	Dinas Pendidikan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.
18.	Monitoring pelaksanaan ujian nasional (UN) 2013 tingkat SMA sederajat di Wilayah Jakarta, Depok, Tangerang dan Bekasi.	16-17 April	Dinas Pendidikan Kota Depok.
19.	Monitoring pelaksanaan ujian nasional (UN) 2013 tingkat SMA sederajat di Wilayah Jakarta, Depok, Tangerang dan Bekasi.	16-17 April	Dinas Pendidikan Kota Tangerang.
20.	Monitoring pelaksanaan ujian nasional (UN) 2013 tingkat SMA sederajat di Wilayah Jakarta, Depok, Tangerang dan Bekasi.	16-17 April	Dinas Pendidikan Kota Bekasi.

21.	Monitoring penyelenggaraan pelayanan di KUA Kota Pekanbaru.	17 April	KUA Kota Pekanbaru.
22.	Monitoring penyelenggaraan pelayanan di Lembaga Pemasyarakatan Kelas I Bandarlampung.	17 April	Lembaga Pemasyarakatan Kelas I Bandarlampung.
23.	Monitoring perkembangan penanganan laporan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Denpasar.	17 April	Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Denpasar.
24.	Monitoring perkembangan penanganan laporan masyarakat di RSUD Badung.	17 April	Rumah Sakit Umum Daerah Badung.
25.	Monitoring pelaksanaan ujian nasional di Kota Balikpapan.	17-19 April	Dinas Pendidikan Kota Balikpapan.
26.	Monitoring Pelaksanaan Ujian Nasional.	18-23 April	Dinas Pendidikan Nasional Kota Denpasar.
27.	Monitoring Pelaksanaan Ujian Nasional.	18-23 April	Dinas Pendidikan Nasional Kabupaten Badung.
28.	Monitoring perkembangan penanganan laporan konflik tanah Subak Kota Pala Tabanan.	22 April	Kantor Pertanahan Tabanan.
29.	Monitoring laporan pembangunan pagar perumahan Villa Bukit Piranha yang tidak sesuai dengan Site Plan Advice Planning (AP) dan IMB.	22-23 April	Dinas Pekerjaan Umum Kota Malang.
30.	Monitoring penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Jembrana.	23-24 April	Samsat Jembrana, Bali.
31.	Monitoring penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Jembrana.	23-24 April	Kepolisian.
32.	Monitoring penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Jembrana.	23-24 April	Badan Pertanahan.
33.	monitoring pelaksanaan ujian nasional di SMP Jembrana.	23-24 April	Dinas Pendidikan Basional Kabupaten Jembrana.
34.	Monitoring di Kabupaten Minahasa.	23-26 April	
35.	Monitoring penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Buleleng, Bali.	25-26 April	Samsat.
36.	Monitoring penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Buleleng, Bali.	25-26 April	Kepolisian.
37.	Monitoring penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Buleleng, Bali.	25-26 April	Badan Pertanahan
38.	Monitoring penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Buleleng, Bali.	25-26 April	BKD
39.	Monitoring penyelenggaraan pelayanan di Kantor Badan Perizinan dan Penanaman Modal (BPMP) Kota Bandarlampung.	30 April	Badan Perizinan dan Penanaman Modal (BPMP) Kota Bandarlampung.
40.	Monitoring penyelenggaraan pelayanan di Satlantas Polresta Pekanbaru.	1 Mei	Satlantas Polresta Pekanbaru.
41.	Monitoring penyelenggaraan pelayanan di Kota Samarinda.	1-3 Mei	Kantor Satuan Lalu Lintas Polresta Samarinda.
42.	Monitoring penyelenggaraan pelayanan di Kota Samarinda.	1-3 Mei	RSUD Abdul Wahab Sjahrani Kota Samarinda.
43.	Monitoring penyelenggaraan pelayanan di Kota Samarinda.	1-3 Mei	Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Samarinda.
44.	Monitoring penyelenggaraan pelayanan di Kota Samarinda.	1-3 Mei	Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPPTSP) Kota Samarinda.
45.	Monitoring penyelenggaraan pelayanan di Kota Samarinda.	1-3 Mei	Kantor Bersama SAMSAT Samarinda.

46.	Monitoring penyelenggaraan pelayanan di Kota Samarinda.	1-3 Mei	Kantor Badan Pertanahan Kota Samarinda.
47.	Monitoring penyelenggaraan pelayanan di Kota Samarinda.	1-3 Mei	Rumah Tahanan Negara Klas IIA Kota Samarinda.
48.	Monitoring penyelenggaraan pelayanan di Kota Samarinda.	1-3 Mei	Kantor Urusan Agama Kecamatan Samarinda Ulu.
49.	Monitoring penyelenggaraan pelayanan di Kota Samarinda.	1-3 Mei	Kantor Imigrasi Klas I Samarinda.
50.	Monitoring tindak lanjut laporan masyarakat terhadap pelayanan di Polres Grobogan.	2 Mei	Polres Grobogan.
51.	Monitoring pelayanan publik dikantor Imigrasi Denpasar, Bali.	2 Mei	Kantor Imigrasi Denpasar.
52.	Monitoring pelayanan publik terkait sidang gugatan cerai warga negara asing.	6 Mei	Kantor Pengadilan Agama Kabupaten Badung.
53.	Monitoring penyelenggaraan pelayanan di RSUD Abunawas.	6-8 Mei	RSUD Abunawas.
54.	Monitoring penyelenggaraan pelayanan di KUA Kec. Poasia Kota Kendari.	6-8 Mei	KUA Kec. Poasia Kota Kendari.
55.	Monitoring penyelenggaraan pelayanan di BPN Kota Kendari.	6-8 Mei	BPN Kota Kendari.
56.	Monitoring tindak lanjut laporan terkait Keputusan Mahkamah Konstitusi tentang Akte Kelahiran.	8 Mei	Pengadilan Negeri Bandarlampung.
57.	Monitoring tindak lanjut laporan masyarakat terhadap pelayanan di Polsek Kudus.	8 Mei	Kepolisian Sektor Kudus.
58.	Monitoring tindak lanjut laporan masyarakat terhadap pelayanan di Polres Kudus.	8 Mei	Kepolisian Resor Kudus.
59.	Monitoring tindak lanjut laporan masalah tanah di Uluwatu Badung, Bali.	8 Mei	Kantor Pertanahan Kabupaten Badung.
60.	Monitoring tindak lanjut laporan terkait pelayanan pasien yang disinyalir ditelanlarkan akibat tak mampu membayar.	10 Mei	RSUD Sanglah Denpasar, Bali.
61.	Monitoring laporan terkait praktik percaloan tiket pesawat di Bandara Ngurah Rai.	12 Mei	Bandara Ngurah Rai, Bali.
62.	Monitoring penyelenggaraan pelayanan publik di Samsat Kota Bandarlampung.	14 Mei	Samsat Kota Bandarlampung.
63.	Monitoring tindak lanjut laporan masyarakat terhadap pelayanan Kantor Pertanahan Kota Semarang.	15 Mei	Kantor Pertanahan Kota Semarang.
64.	Monitoring pelayanan di Lembaga Pemasyarakatan Klas II A Padang.	15 Mei	Lembaga Pemasyarakatan Klas II A Padang.
65.	Monitoring penyelenggaraan pelayanan Satuan Pelayanan Administrasi di Poltabes Bandarlampung.	15 Mei	Poltabes Bandarlampung.
66.	Monitoring tindak lanjut penanganan laporan masyarakat mengenai keberatan mahasiswa atas adanya uang praktikum yang dibebankan kepada mahasiswa yang telah lulus praktikum dan kurang lengkapnya layanan perpustakaan STAIN. Permasalahan tanah hibah Pelapor sebagai tempat gereja Gpdl Gunung Mas.	15-17 Mei	Kementerian Agama.
67.	Monitoring tindak lanjut penanganan permasalahan HGU PT Unggul Lestari yang diduga mengambil sebagian tanah garapan masyarakat yang tidak termasuk lokasi HGU.	15-17 Mei	Pemerintah Kota Waringin Timur.

68.	Monitoring tindak lanjut penanganan permasalahan tanah hibah sebagai tempat gereja GpdI Gunung Mas.	15-17 Mei	Pemerintah Kota Waringin Timur.
69.	Monitoring tindak lanjut laporan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Kesehatan Prov. Jawa Tengah.	16 Mei	Dinas Kesehatan Prov. Jawa Tengah.
70.	Monitoring penyelenggaraan pelayanan di SIM Kantor Imigrasi Bandarlampung	16 Mei	Kantor Imigrasi Bandarlampung.
71.	Monitoring penyelenggaraan pelayanan di KUA Kec Telukbetung Utara.	17 Mei	KUA Kec Telukbetung Utara.
72.	Monitoring penyelenggaraan pelayanan di Samsat Pedurungan.	17 Mei	Samsat Pedurungan.
73.	Monitoring penyelenggaraan pelayanan di KUA Pedurungan.	17 Mei	KUA Pedurungan.
74.	Monitoring penyelenggaraan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandarlampung.	20 Mei	Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandarlampung.
75.	Monitoring penyelenggaraan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang.	20 Mei	Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang.
76.	Monitoring penyelenggaraan pelayanan publik di Pemerintah Kabupaten Minahasa.	20-24 Mei	Pemerintah Kabupaten Minahasa.
77.	Monitoring penerimaan mahasiswa baru di lingkungan Universitas Udayana.	21 Mei	Universitas Udayana, Bali.
78.	Monitoring pelayanan di Kantor Samsat Kota Padang.	21 Mei	Kantor Samsat Kota Padang.
79.	Monitoring penyelenggaraan pelayanan publik di Provinsi Sulawesi Tengah.	21-24 Mei	Kantor Samsat Palu.
80.	Monitoring penyelenggaraan pelayanan publik di Provinsi Sulawesi Tengah.	21-24 Mei	Lembaga Pemasyarakatan Petobo.
81.	Monitoring penyelenggaraan pelayanan publik di Provinsi Sulawesi Tengah.	21-24 Mei	Kantor Imigrasi.
82.	Monitoring penyelenggaraan pelayanan publik di Provinsi Sulawesi Tengah.	21-24 Mei	Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Provinsi Sulawesi Tengah.
83.	Monitoring penyelenggaraan pelayanan publik di Provinsi Sulawesi Tengah.	21-24 Mei	KUA Palu Barat.
84.	Monitoring pelayanan sarana pendidikan yang rusak dan ambruk di SD Senganan I Penebel.	22 Mei	Dinas Pendidikan Nasional Kabupaten Tabanan, Bali.
85.	Monitoring pelayanan di Kantor Sat Lantas Polresta Padang.	23 Mei	Kantor Sat Lantas Polresta Padang.
86.	Monitoring penyelenggaraan pelayanan di RSUD Kota Semarang.	23 Mei	RSUD Kota Semarang.
87.	Monitoring penyelenggaraan pelayanan di Badan Pelayanan Terpadu (BPT) Pekanbaru.	24 Mei	Badan Pelayanan Terpadu (BPT) Pekanbaru.
88.	Monitoring pelayanan di Kantor Urusan Agama Padang Timur.	27 Mei	Kantor Urusan Agama Padang Timur.
89.	Monitoring penyelenggaraan pelayanan di RS Dadi Tjokrodipo.	28 Mei	RS Dadi Tjokrodipo.
90.	Monitoring penyelenggaraan pelayanan di RSUD Arifin Achmad Pekanbaru.	29 Mei	RSUD Arifin Achmad Pekanbaru.
91.	Monitoring pelayanan di Lapas Kelas II A Pekanbaru.	30 Mei	Lapas Kelas II A Pekanbaru.
92.	Monitoring atas kesepakatan tentang standar pelayanan dan penetapan tarif sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 14 Tahun	30 Mei	Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi.

	2007 serta pemberlakuan tanda terima/kwitansi sebagai bukti pertanggung jawaban.		
93.	Monitoring penyelenggaraan pelayanan pada Satuan Lalu Lintas Kota Semarang.	30 Mei	Satuan Lalu Lintas Kota Semarang.
94.	Monitoring pelayanan di SMP Negeri 8 Kota Padang.	30 Mei	SMP Negeri 8 Kota Padang.
95.	Monitoring tindak lanjut proses ganti rugi pembangunan Jalan Tol Cijago bagi warga Kukusan Depok, Jawa Barat.	31` Mei	1. Tim Pembebasan Tanah(TPT). 2. Panitia Pengadaan Tanah (P2T).
96.	Monitoring penyelenggaraan pelayanan di Banda Aceh.	Juni	Lembaga Pemasyarakatan Kelas II A Banda Aceh.
97.	Monitoring penyelenggaraan pelayanan di Banda Aceh.	Juni	Kantor Samsat Lamteumen, Banda Aceh.
98.	Monitoring penyelenggaraan pelayanan di Banda Aceh.	Juni	Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh.
99.	Monitoring penyelenggaraan pelayanan di Banda Aceh.	Juni	Kantor Imigrasi Banda Aceh.
100.	Monitoring penyelenggaraan pelayanan di Banda Aceh.	Juni	Kantor Badan Pertanahan Kota Banda Aceh.
101.	Monitoring penyelenggaraan pelayanan di Banda Aceh.	Juni	Polresta Banda Aceh.
102.	Monitoring penyelenggaraan pelayanan di Banda Aceh.	Juni	RSUD Meuraxa.
103.	Monitoring penyelenggaraan pelayanan di Banda Aceh.	Juni	Kantor KPPTSP Kota Banda Aceh.
104.	Monitoring pelayanan di Kantor Sat Lantas Polresta Padang.	3 Juni	Kantor Sat Lantas Polresta Padang.
105.	Monitoring tindak lanjut laporan masyarakat terhadap pelayanan Kepolisian.	3 Juni	Ditreskrimsus Polda Jawa Tengah.
106.	Monitoring penyelenggaraan pelayanan di Kantor Perizinan Kota Kendari, Kantor Samsat dan Dinas Capil Kota Kendari.	3-5 Juni	Kantor Perizinan Kota Kendari.
107.	Monitoring penyelenggaraan pelayanan di Kantor Samsat Kota Kendari.	3-5 Juni	Kantor Samsat Kota Kendari.
108.	Monitoring penyelenggaraan pelayanan di Dinas Catatan Sipil Kota Kendari.	3-5 Juni	Dinas Catatan Sipil Kota Kendari.
109.	Monitoring pelayanan di RSUD Rasyidin Padang.	4 Juni	RSUD Rasyidin Padang.
110.	Monitoring penyelenggaraan pelayanan Kantor Imigrasi Kota Semarang.	5 Juni	Kantor Imigrasi Kota Semarang
111.	Monitoring tindak lanjut hasil supervisi di Kota Samarinda.	Juni	Kantor Satuan Lalu Lintas Polresta Samarinda.
112.	Monitoring tindak lanjut hasil supervisi di Kota Samarinda.	Juni	RSUD Abdul Wahab Sjahrani Kota Samarinda.
113.	Monitoring tindak lanjut hasil supervisi di Kota Samarinda.	Juni	Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Samarinda.
114.	Monitoring tindak lanjut hasil supervisi di Kota Samarinda.	Juni	Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPPTSP) Kota Samarinda.
115.	Monitoring tindak lanjut hasil supervisi di Kota Samarinda.	Juni	Kantor Bersama SAMSAT Samarinda.
116.	Monitoring tindak lanjut hasil supervisi di Kota Samarinda.	Juni	Kantor Badan Pertanahan Kota Samarinda.
117.	Monitoring tindak lanjut hasil supervisi di Kota	5-6 Juni	Rumah Tahanan Negara Klas IIA

	Samarinda.		Kota Samarinda.
118.	Monitoring tindak lanjut hasil supervisi di Kota Samarinda.	5-7 Juni	Kantor Urusan Agama Kecamatan Samarinda Ulu.
119.	Monitoring tindak lanjut hasil supervisi di Kota Samarinda.	5-8 Juni	Kantor Imigrasi Klas I Samarinda.
120.	Monitoring penyelenggaraan pelayanan di Kantor Pelayanan SIM Polres Kendari.	10-12 Juni	Kantor Pelayanan SIM Polres Kendari.
121.	Monitoring penyelenggaraan pelayanan di Kantor Imigrasi.	10-12 Juni	Kantor Imigrasi Kendari.
122.	Monitoring penyelenggaraan pelayanan di Lapas Kendari.	10-12 Juni	Lapas Kendari.
123.	Monitoring pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Padang.	12 Juni	Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Padang.
124.	Monitoring tindak lanjut laporan masyarakat	12 Juni	Pengadilan Hubungan Industrial (PHI) Jawa Tengah.
125.	Monitoring penyelenggaraan pelayanan di Kantor Badan Perizinan dan Penanaman Modal (BPMP) Kota Bandarlampung	12 Juni	Badan Perizinan dan Penanaman Modal (BPMP) Kota Bandarlampung
126.	Monitoring laporan mengenai tidak diserahkannya SHM hasil LC tanah untuk 700 nelayan di Kecamatan Puger Kabupaten Jember.	12-15 Juni	1. Pemerintah Kabupaten Jember. 2. Polsek Cermee Bondowoso.
127.	Monitoring tindak lanjut laporan masyarakat.	13 Juni	SMKN 2 Kota Semarang.
128.	Monitoring pelayanan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KP2T) Kota Padang.	13 Juni	Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KP2T) Kota Padang.
129.	Monitoring pelayanan di Kantor Lembaga Pemasyarakatan Klas II A Padang.	14 Juni	Kantor Lembaga Pemasyarakatan Klas II A Padang.
130.	Monitoring penyelenggaraan pelayanan di Lembaga Pemasyarakatan Kelas I Bandarlampung.	17 Juni	Lembaga Pemasyarakatan Kelas I Bandarlampung.
131.	Monitoring tindak lanjut laporan masyarakat	17 Juni	PT.Indosat area Jawa Tengah.
132.	Monitoring pelayanan di Kantor Urusan Agama Padang Timur.	18 Juni	Kantor Urusan Agama Padang Timur.
133.	Monitoring penyelenggaraan pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Bandarlampung.	18 Juni	Kantor Pertanahan Kota Bandarlampung.
134.	Monitoring penyelenggaraan pelayanan pada Badan Perizinan Terpadu Kota Semarang.	19 Juni	Badan Perizinan Terpadu Kota Semarang
135.	Monitoring penyelenggaraan pelayanan pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas I Kedungpane.	20 Juni	Lembaga Pemasyarakatan Kelas I Kedungpane
136.	Monitoring pelaksanaan PPDB 2013 di Kab. Purworejo.	20 Juni	1. SD N I Purworejo. 2. Dinas Pendidikan Nasional Kabupaten Purworejo.
137.	Monitoring pelayanan di Kantor Badan Pertanahan Kota Padang.	24 Juni	Kantor Badan Pertanahan Kota Padang.
138.	Monitoring Penerimaan Peserta Didik Baru di Kabupaten Kampar.	24 Juni	SMPN I Siak Hulu Kab Kampar.
139.	Monitoring Penerimaan Peserta Didik Baru di Kabupaten Kampar.	24 Juni	SDN 028 Kubang Jaya Kab Kampar.
140.	Monitoring Penerimaan Peserta Didik Baru di Kabupaten Kampar.	24 Juni	SMAN 2 Siak Hulu Kab Kampar.
141.	Monitoring Penerimaan Peserta Didik Baru di	24 Juni	SMAN 1 Pekanbaru.

	Kota Pekanbaru.		
142.	Monitoring Penerimaan Peserta Didik Baru di Kota Pekanbaru.	24 Juni	SMPN 1 Pekanbaru.
143.	Monitoring Penerimaan Peserta Didik Baru di Kota Pekanbaru.	24 Juni	SDN 111 Suka Karya Pekanbaru.
144.	Monitoring Penerimaan Peserta Didik Baru di Kota Pekanbaru	24 Juni	SMKN 6 Pekanbaru.
145.	Monitoring Penerimaan Peserta Didik Baru di Kota Pekanbaru.	24 Juni	SMAN 11 Pekanbaru.
146.	Monitoring Penerimaan Peserta Didik Baru di Kota Pekanbaru.	24 Juni	SMPN 26 Pekanbaru.
147.	Monitoring Penerimaan Peserta Didik Baru di Kabupaten Kampar.	25 Juni	SDN 59 Siak Hulu Kab Kampar.
148.	Monitoring Penerimaan Peserta Didik Baru di Kabupaten Kampar.	25 Juni	SMPN 29 Kab Kampar.
149.	Monitoring pelayanan di SD Simpang Haru Kota Padang.	25 Juni	SD Simpang Haru Kota Padang.
150.	Monitoring Penerimaan Peserta Didik Baru.	25 Juni	SMAN I Kota Semarang.
151.	Monitoring Penerimaan Peserta Didik Baru.	25 Juni	SMKN 7 Kota Semarang.
152.	Monitoring laporan Persatuan Guru Tidak Tetap Indonesia Jombang terkait tidak trasnparannya proses seleksi honorer kategori 2 (K2) oleh Pemerintah Kabupaten Jombang.	25-28 Juni	Pemerintah Kabupaten Jombang.
153.	Monitoring laporan Persatuan Guru Tidak Tetap Indonesia Jombang terkait tidak trasnparannya proses seleksi honorer kategori 2 (K2) oleh Pemerintah Kabupaten Jombang.	25-28 Juni	BKD Kabupaten Mojokerto.
154.	Monitoring laporan Persatuan Guru Tidak Tetap Indonesia Jombang terkait tidak trasnparannya proses seleksi honorer kategori 2 (K2) oleh Pemerintah Kabupaten Jombang.	25-28 Juni	Kejaksaan Negeri Mojokerto.
155.	Monitoring laporan Persatuan Guru Tidak Tetap Indonesia Jombang terkait tidak trasnparannya proses seleksi honorer kategori 2 (K2) oleh Pemerintah Kabupaten Jombang.	25-28 Juni	Sekolah MAN Sooko Mojokerto.
156.	Monitoring laporan Persatuan Guru Tidak Tetap Indonesia Jombang terkait tidak trasnparannya proses seleksi honorer kategori 2 (K2) oleh Pemerintah Kabupaten Jombang.	25-28 Juni	Polres Gresik.
157.	Monitoring Penerimaan Peserta Didik Baru di Kab Demak.	26 Juni	SMAN 1 Kabupaten Demak.
158.	Monitoring Penerimaan Peserta Didik Baru di Kab Demak.	26 Juni	SMKN 1 Kabupaten Demak.
159.	Monitoring Penerimaan Peserta Didik Baru di Kota Pekanbaru.	26 Juni	MAN 1 Pekanbaru.
160.	Monitoring Penerimaan Peserta Didik Baru di Kab Indragiri Hilir.	26 Juni	MTsN Tembilahan Kab Indragiri Hilir.
161.	Monitoring Penerimaan Peserta Didik Baru di Kab Indragiri Hilir.	26 Juni	MAN Tembilahan Kab Indragiri Hilir.
162.	Monitoring proses pelaksanaan penerimaan peserta didik baru (PPDB) Provinsi DKI Jakarta tahun ajaran 2013/2014 tingkat SD, SMP dan SMA.	26 Juni	Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.
163.	Monitoring tindak lanjut laporan masyarakat	26 Juni	Dinas Kesehatan Kota Semarang.

	terkait pelayanan Dinas Kesehatan Kota Semarang.		
164.	Monitoring pelayanan di SMP Negeri 1 Kota Padang.	26 Juni	SMP Negeri 1 Kota Padang.
165.	Monitoring pelaksanaan pembagian BLSM di Kantor Pos Renon Denpasar yang secara nasional ditengarai banyak kekurangannya dalam sistem penentuan penerima BLSM.	26 Juni	Kantor Pos Renon Denpasar.
166.	Monitoring tindak lanjut penyelesaian laporan masyarakat terhadap pelayanan Majelis Pengawas Notaris.	27 Juni	Majelis Pengawas Notaris Jawa Tengah.
167.	Monitoring pelayanan di SMA Negeri 1 Kota Padang.	27 Juni	SMA Negeri 1 Kota Padang.
168.	Monitoring penyelenggaraan pelayanan pada Dinas Pendidikan Nasional Kota Bandarlampung.	27 Juni	Dinas Pendidikan Nasional Kota Bandarlampung.
169.	Monitoring proses pelaksanaan penerimaan peserta didik baru (PPDB) Provinsi DKI Jakarta tahun ajaran 2013/2014 tingkat SD, SMP dan SMA.	28 Juni	Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.
170.	Monitoring pelayanan di Kantor Badan Pertanahanan Kota Padang.	28 Juni	Kantor Badan Pertanahanan Kota Padang.
171.	Monitoring pelaksanaan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) tahun 2013.	Juni	Dinas Pendidikan Nasional Kabupaten/Kota se Sulawesi Tenggara.
172.	Monitoring Penerimaan Peserta Didik Baru.	28 Juni	SMAN 1 Kabupaten Semarang.
173.	Monitoring Penerimaan Peserta Didik Baru.	28 Juni	SMKN 1 Kabupaten Semarang.
174.	Monitoring Penerimaan Peserta Didik Baru.	28 Juni	SMKN 8 Kota Semarang.
175.	Monitoring Penerimaan Peserta Didik Baru.	29 Juni	SMAN 1 Kabupaten Kendal.
176.	Monitoring Penerimaan Peserta Didik Baru.	29 Juni	SMKN 2 Kabupaten Kendal.

Lampiran IV

KEGIATAN MEDIASI

NO	KEGIATAN	PELAKSANAAN	INSTANSI TERLAPOR
1.	Mediasi kasus Pasar Gotong Royong Magelang.	9 April	Pemerintah Kota Magelang.
2.	Mediasi di Yogyakarta.	10-12 April	
3.	Mediasi lanjutan kasus Fly over Jombor atas laporan Sudharto dkk.	11 April	Kementerian Pekerjaan Umum.
4.	Mediasi lanjutan kasus SUTET Pathuk Gunungkidul.	12 April	PT PLN (Persero).
5.	Mediasi penyelesaian permasalahan proses pencairan rekening titipan uang sebesar Rp. 30.000.000,- antara Pelapor dengan Bank Jawa Tengah Kantor Cabang Kebumen.	23-26 April	Bank Jawa Tengah Kantor Cabang Kebumen.
6.	Fasilitasi pertemuan antara Pelapor dengan Bank BCA.	29 April	BCA Surakarta.
7.	Mediasi penyelesaian permasalahan pelayanan di RSUD Kota Baru.	2 Mei	RSUD Kota Baru.
8.	Mediasi penyelesaian permasalahan terkait tagihan listrik. sebagaimana temuan dari Tim Penertiban Listrik.	16 Mei	PLN Cabang Banjarmasin.
9.	Mediasi penyelesaian permasalahan pelayanan pada RSUD Ulin.	22 Mei	RSUD Ulin.
10.	Mediasi penyelesaian permasalahan antara Pelapor dengan Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Banjarmasin.	30 Mei	Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Banjarmasin.
11.	Fasilitasi pertemuan antara LSM madani dengan SMK Muhammadiyah Bantul terkait adanya siswa yang dikeluarkan.	11 Juni	Dinas Pendidikan Nasional Kabupaten Bantul.
12.	Mediasi di Bengkulu.	13-15 Juni	
13.	Mediasi di Palu.	20-21 Juni	
14.	Mediasi di Jawa Timur.	24-26 Juni	

Lampiran V

KEGIATAN SUPERVISI DAN PENEGAKAN INTEGRITAS

NO	KEGIATAN	PELAKSANAAN	INSTANSI YANG DISUPERVISI
1.	Supervisi terhadap instansi penyelenggara pelayanan publik di Kabupaten Minahasa Tenggara.	2-5 April	<ul style="list-style-type: none"> • Kantor Imigrasi Kelas I Manado. • Kantor Pertanahan Kabupaten Minahasa Tenggara. • KUA Kecamatan Belang Kabupaten Minahasa Tenggara. • Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. • Kantor Samsat Pembantu/ UPDT Minahasa Tenggara. • RSUP Ratatotok, Buyat. • Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. • Lembaga Pemasyarakatan Anak Kelas II B Tomohon. • Pelayanan SIM Polres Minahasa Selatan.
2.	Supervisi terhadap instansi penyelenggara pelayanan publik di Kabupaten Sikka Provinsi Nusa Tenggara Timur.	15-20 April	<ul style="list-style-type: none"> • Satlantas Polres Sikka. • UPT Samsat Kabupaten Sikka. • Rumah Tahanan Klas II B Sikka. • Kantor Pertanahan Kabupaten Sikka. • Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sikka. • Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Sikka. • RSUD TC Hillers. • Kantor Imigrasi Maumere. • Kementerian Agama Kabupaten Sikka.
3.	Supervisi terhadap instansi penyelenggara pelayanan publik di Kabupaten Jember.	8-12 April	<ul style="list-style-type: none"> • Kepolisian Resor. • Kantor Samsat. • Lembaga Pemasyarakatan Klas II A. • Kantor Pertanahan. • Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. • Dinas PU. • Cipta Karya dan Tata Ruang. • RSUD. • Kantor Imigrasi. • Kantor Kementerian Agama.
4.	Supervisi terhadap instansi penyelenggara pelayanan publik di Pemerintah Kota Tasikmalaya.	22-26 April	<ul style="list-style-type: none"> • Satlantas Polres Kota Tasikmalaya. • Samsat Kota Tasikmalaya. • LAPAS Klas I B Tasikmalaya. • Kantor Pertanahan Kota Tasikmalaya. • Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tasikmalaya. • Badan Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Kota Tasikmalaya. • RSUD Kota Tasikmalaya. • Kementerian Agama Kota Tasikmalaya. • Kantor Imigrasi Klas II Tasikmalaya. •
5.	Supervisi terhadap instansi penyelenggara pelayanan publik di Kabupaten Karangasem.	29 April-3 Mei	<ul style="list-style-type: none"> • RSUD Karangasem. • Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Karangasem.

			<ul style="list-style-type: none"> • Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Karangasem. • Kantor UPT Samsat Karangasem. • Lembaga Pemasyarakatan Kelas II B Karangasem. • Pelabuhan Padang Bai Karangasem. • KUA Kecamatan Karangasem. • Kantor Pertanahan Karangasem. • Satlantas Polres karangasem. • Imigrasi Kelas I Denpasar.
6.	Supervisi terhadap instansi penyelenggara pelayanan publik di Kabupaten Bulukumba.	13-17 Mei	<ul style="list-style-type: none"> • RSUD Sultan Daeng Raja Kab. Bulukumba. • Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Bulukumba. • Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba. • Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bulukumba. • Lembaga Pemasyarakatan Kelas II A Kabupaten Bulukumba. • KUA Kecamatan Ujungbulu Kabupaten Bulukumba. • Kantor Pertanahan Kabupaten Bulukumba. • Satlantas Polres Kabupaten Bulukumba.
7.	Supervisi terhadap instansi penyelenggara pelayanan publik di Kabupaten Maluku Tengah.	13-16 Mei	<ul style="list-style-type: none"> • Satlantas Polres Maluku Tengah. • Kantor Samsat Kabup[aten Maluku Tengah. • Kantor Pertanahan Kabupaten Maluku Tengah. • RSUD Masohi. • Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Maluku Tengah. • Badan Koordinasi Penanaman Modal Daerah Kabupaten Maluku Tengah. • Rumah Tahanan Negara Kelas II B Masohi. • KUA Kecamatan Kota Masohi.
8.	Supervisi terhadap instansi penyelenggara pelayanan publik di Kota Samarinda.	20-24 Mei	<ul style="list-style-type: none"> • Satlantas Polres. • Kantor Bersama Samsat. • Rumah Tahanan Negara Klas IIA. • Kantor Pertanahan. • Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. • Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu. • RSUD Abdul Wahab Sjahrane. • Kantor Imigrasi Klas I. • Kantor Kementerian Agama.
9.	Supervisi terhadap instansi penyelenggara pelayanan publik di Provinsi Sulawesi Tengah	21-24 Mei	<ul style="list-style-type: none"> • RSUD Undata. • Kantor Samsat Palu. • Lembaga Pemasyarakatan Petobo. • Kantor Imigrasi. • Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Provinsi Sulawesi Tengah. • KUA Palu Barat.
10.	Supervisi terhadap instansi penyelenggara pelayanan publik di Kota Jayapura	27-31 Mei	<ul style="list-style-type: none"> • Satlantas Polres. • Kantor Bersama Samsat. • Lembaga Pemasyarakatan Klas II A Abepura. • Kantor Pertanahan. • Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. • Kantor Pelayanan Perijinan Satu Atap. • RSUD. • Kantor Imigrasi Klas I. • Kantor Kementerian Agama.

11.	Supervisi terhadap instansi penyelenggara pelayanan publik di Kota Pontianak	27-31 Mei	<ul style="list-style-type: none"> • Satuan Lalu Lintas Polresta Kota Pontianak. • Kantor Kementerian Agama KotaPontianak. • Kantor Bersama Samsat. • Rumah Tahanan Kelas II A Kota Pontianak. • Kantor Pertanahan Kota Pontianak. • Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pontianak. • Badan Pelayanan Perijinan Terpadu. • RSUD. • Kantor Imigrasi Kelas I. • Kantor Kementerian Agama KotaPontianak.
12.	Supervisi terhadap instansi penyelenggara pelayanan publik di Kota Kendari	17-19 Juni	<ul style="list-style-type: none"> • Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Kendari. • Kantor Imigrasi Kelas I Kendari. • Kantor Samsat Kota Kendari. • Lembaga Pemasyarakatan Kelas II A Kendari. • KUA Kecamatan Poasia Kendari. • Badan Penyelenggaraan Perizinan Kota Kendari. • Kantor Pertanahan Kota Kendari. • Unit Pembuatan SIM Satlantas Polresta Kendari. • RSUD Abunawas Kendari.
13.	Supervisi terhadap instansi penyelenggara pelayanan publik di Kabupaten Natuna	24-28 Juni	<ul style="list-style-type: none"> • Kepolisian Resor Natuna. • KUA Kecamatan Ranai. • Kantor samsat Kabupaten Natuna. • Kantor Pertanahan Kabupaten Natuna. • Dinas Catatan Sipil dan Kependudukan Kabupaten Natuna. • Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Natuna. • RSUD Kabupaten Natuna. • Kantor Imigrasi Kelas II Ranai. • Kantor Urusan Agama Kecamatan Bunguran Timur.