



OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA

AWASI, TEGUR, LAPORKAN

Laporan Tahunan 2017

Ombudsman Republik Indonesia

LAPORAN TAHUNAN 2017 OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
JAKARTA: SEKRETARIAT JENDERAL OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA,
66 HAL ; 21 X 29,7 CM
CETAKAN PERTAMA, FEBRUARI 2018

TIDAK DIPERJUALBELIKAN

Laporan dapat di unduh di
www.ombudsman.go.id



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

AWASI, TEGUR, LAPORKAN

Laporan Tahunan 2017

Ombudsman Republik Indonesia

DAFTAR ISI

Pendahuluan

Daftar Isi	4 - 5
Pengantar, visi, misi, dan asas	6
Makna Logo Ombudsman	7
Sambutan Ketua Ombudsman RI	8 - 9
Profile Anggota Ombudsman RI	10 - 11
Struktur Organisasi	12 - 13



Pimpinan Ombudsman RI

Bab I Penyelesaian laporan

Dinamika Jumlah Laporan/Pengaduan Pertama	14
Sebaran Laporan/Pengaduan Masyarakat	15
Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Cara Penyampaian	15
Klasifikasi Pelapor	16
Dugaan Maladministrasi	16
Instansi Terlapor	17
Substansi Laporan	17
Isu Hangat Dalam Laporan Masyarakat	18
Progress Pelaksanaan Rekomendasi Ombudsman RI Tahun 2016-2017	34
Kegiatan Penyelesaian Laporan Di Perwakilan Ombudsman RI	36

Ciri-ciri Maladministrasi



Pelayanan tidak sesuai urutan/mendahulukan pihak tertentu



Pungutan di luar ketentuan



Tidak ada tanda terima atas pembayaran



Memperpanjang/ memperpendek prosedur



Penyelesaian layanan tidak tepat waktu



Persyaratan pelayanan tidak jelas/tidak sesuai ketentuan

Bab II Pencegahan Maladministrasi

Kajian Kebijakan	40-41
Penilaian Kepatuhan	42-47
Partisipasi Masyarakat	48-49
Kegiatan Partisipasi Masyarakat di Pusat dan Perwakilan Ombudsman RI	50-54
Pelaksanaan Bakohumas	55
Pengembangan Sistem Pelayanan Publik	56
Online Tracking System	57
Kerja Sama	58
Peningkatan Kapasitas Kelembagaan	59



Pimpinan Ombudsman RI dalam Acara Partisipasi Masyarakat di Provinsi Jawa Barat

Bab III Forum Internasional

Kegiatan Forum Internasional di berbagai negara	60-61
---	-------



Ketua Ombudsman RI menghadiri AOA Boards Directors Meeting di Pyeongchang, Korea Selatan

Bab IV Dukungan Manajemen

Profil SDM	62
Pengembangan Kompetensi	63
Laporan Keuangan	64



Diklat Dasar Ombudsman Calon Asisten Ombudsman RI

OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

Pengantar

Ombudsman Republik Indonesia (selanjutnya disebut Ombudsman RI) adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah (Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia).

Visi

“Ombudsman Republik Indonesia yang Berwibawa, Efektif dan Adil”

Misi

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

Asas

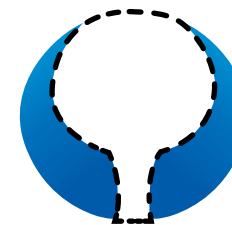
Ombudsman dalam menjalankan tugas dan wewenangnya berasaskan:

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

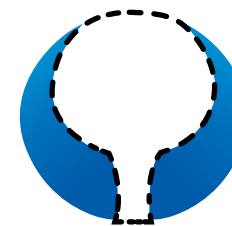
MAKNA LOGO OMBUDSMAN



Icon lingkaran seperti tangan dalam posisi merangkul adalah nilai dasar dari Ombudsman yang ingin melayani masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik dengan suasana hangat dan mendamaikan.



Gambar di tengah juga mirip dengan kaca pembesar yang menggambarkan bahwa Ombudsman bekerja dengan tingkat kecermatan dan ketelitian tinggi.



Lingkaran tengah membentuk kepala orang, menggambarkan bahwa pusat dari kinerja Ombudsman adalah pada sisi kemanusiaan sebagai subyek pelayanan.



Gesture seperti tangan terbuka ingin menyampaikan makna bahwa meskipun lembaga negara yang berwibawa namun Ombudsman adalah lembaga yang mudah didekati oleh masyarakat yang memerlukan pelayanan.



Pelayanan Hangat dan Ramah



Gradasi Biru Melambangkan tingkat kepercayaan yang terbangun seiring waktu



Kematangan Lembaga

SAMBUTAN PIMPINAN OMBUDSMAN RI



“ Ombudsman sebagai lembaga pengawas pelaksanaan pelayanan publik berupaya untuk berada pada garda terdepan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ”

Tahun 2017 merupakan tahun kedua untuk mengkonsolidasikan program kerja sesuai dengan Rencana Strategis Ombudsman RI Tahun 2016-2021. Ombudsman RI berusaha menjadi perekat bangsa, meskipun berbeda-beda tetapi satu tujuan pelayanan publik yang berkualitas untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Ombudsman RI sebagai penyelenggara negara mendukung capaian RPJMN dan program pemerintah. Capaian tahun 2017 seperti penyelesaian laporan sebesar 79.40 % dari target Rencana Kerja Pemerintah (RKP) 90%. Administrasi penyelesaian laporan menjadi sangat penting, agar pelapor mengetahui bagaimana perkembangan laporannya, Ombudsman RI telah berupaya mengakomodir keinginan pelapor melalui *Online Tracking*. Sehingga pelapor dapat mengetahui update dari proses perkembangan laporannya.

Ekspektasi publik terhadap Ombudsman yang semakin tinggi, hal ini dilihat dari keberadaannya bermanfaat bagi masyarakat. Masyarakat menginginkan pelayanan publik yang makin berkualitas, Ombudsman hadir sebagai lembaga pengawas pelaksanaan pelayanan publik berada pada garda terdepan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ombudsman berperan secara nyata untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui berbagai upaya pengawasan yaitu, sosialisasi, meningkatkan partisipasi masyarakat, menindaklanjuti laporan masyarakat, penilaian kepatuhan, kajian kebijakan, integrasi SP4N, *Online Tracking* dan lainnya.

Ombudsman RI tentunya memberikan apresiasi kepada penyelenggara pelayanan publik yang telah memperbaiki unit layanan publik sesuai dengan standar layanan yang dituangkan pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Hal ini terlihat pada peningkatan nilai survei kepatuhan di tingkat Kementerian, Lembaga serta Pemerintah Daerah. Pelayanan publik yang baik terutama bidang perijinan sangat berjalan beriringan positif dengan *ease of doing business* di Indonesia.

Mewujudkan visi dan misi perlu menyelaraskan kebijakan terpusat untuk mencapai satu target, sehingga program kerja mengacu dan menuju pada pencapaian kinerja Ombudsman RI yang sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangan Ombudsman RI tanpa mengabaikan kearifan lokal.

Jakarta, Januari 2018
Ketua Ombudsman Republik Indonesia,

Prof. Amzulian Rifai, S.H., LL.M., Ph.D.

PROFIL PIMPINAN



PROF. AMZULIAN RIFAI, S.H., LL.M., PH.D.
KETUA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

Kelahiran Desa Muarakati, Musi Rawas, Sumatera Selatan 02 Desember 1964. Sarjana Hukum dari Universitas Sriwijaya (1988), LL.M. dari Melbourne University Law School, Australia (1995) dan Ph.D. di Monash University, Australia (2002). Guru Besar Hukum Tata Negara dari Universitas Sriwijaya. Pernah menjabat Ketua Program Studi Ilmu Hukum Pascasarjana Unsri (2007-2011), Sekretaris Senat Unsri (2007-2011 dan 2011-2015). Menjabat Ketua Program Doktor Ilmu Hukum (2008-2011), Dekan Fakultas Hukum UNSRI (2009-2013 dan 2013-2016). Komisaris BUMN PT Pupuk Sriwijaya (2011-2016). Terpilih sebagai Ketua Umum Ikatan Sarjana Hukum Indonesia-ISHI (2018-2023).



LELY PELITASARI SOEBEKTY S.P., M.E.
WAKIL KETUA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

Wanita yang lahir di Cirebon, 16 Desember 1972 ini sebelumnya pernah menjabat sebagai Direktur Pelayanan Publik Bulog pada tahun 2015. mengambil konsentrasi ilmu sosial pertanian di Institut Pertanian Bogor (IPB) pada tahun 1995, dan menamatkan magister S2 ilmu perencanaan kebijakan publik pada tahun 2005 di Universitas Indonesia. Beberapa pengalaman pekerjaan yang pernah dijalani Lely Pelitasari Soebekty diantaranya, menjadi Kepala Sub Divisi Regional Karawang pada Perum Bulog (2010), lalu Kepala Divisi Analisa harga dan pasar pada Perum Bulog periode 2010-2013 dan anggota tim pengendali inflasi/tpi periode 2011-2013. pada tahun 2013-2015 juga pernah menjabat anggota tim koordinasi program raskin tingkat pusat dan Kepala Divisi Penyaluran pada Perum Bulog. Dirinya juga telah menerbitkan beberapa karya tulis yang berkaitan dengan pelayanan publik.



AHMAD ALAMSYAH SARAGIH, S.E.
ANGGOTA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

Lahir di Pekanbaru pada 27 September 1966. Pendidikan terakhir yang pernah ditempuh adalah Sarjana Ekonomi, pada Jurusan Ekonomi dan Studi Pembangunan, Fakultas Ekonomi Universitas Padjadjaran Bandung. Selesai kuliah bekerja pada Asosiasi Permukiman Kooperatif (ASPEK) yang bekerja sama dengan UNDP untuk program *Community Based Housing Development*. Pernah juga bekerja sebagai *Local Governance Specialist pada Initiative for Local Governance* (ILGR), The World Bank dari 2002 hingga 2008. Ahmad Alamsyah Saragih juga pernah menjabat sebagai Ketua Komisi Informasi Pusat pada tahun 2009 hingga 2011.



PROF. DRS. ADRIANUS ELIASTA MELIALA M.SI., M.SC, PH.D.
ANGGOTA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

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



NINIK RAHAYU, S.H., M.S.
ANGGOTA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

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



ALVIN LIE LING PIAO, M.SI
ANGGOTA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

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



DADAN SUPARJO SUHARMAWIJAYA, S.IP., M.SI.
ANGGOTA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

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



DR. LAODE IDA
ANGGOTA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

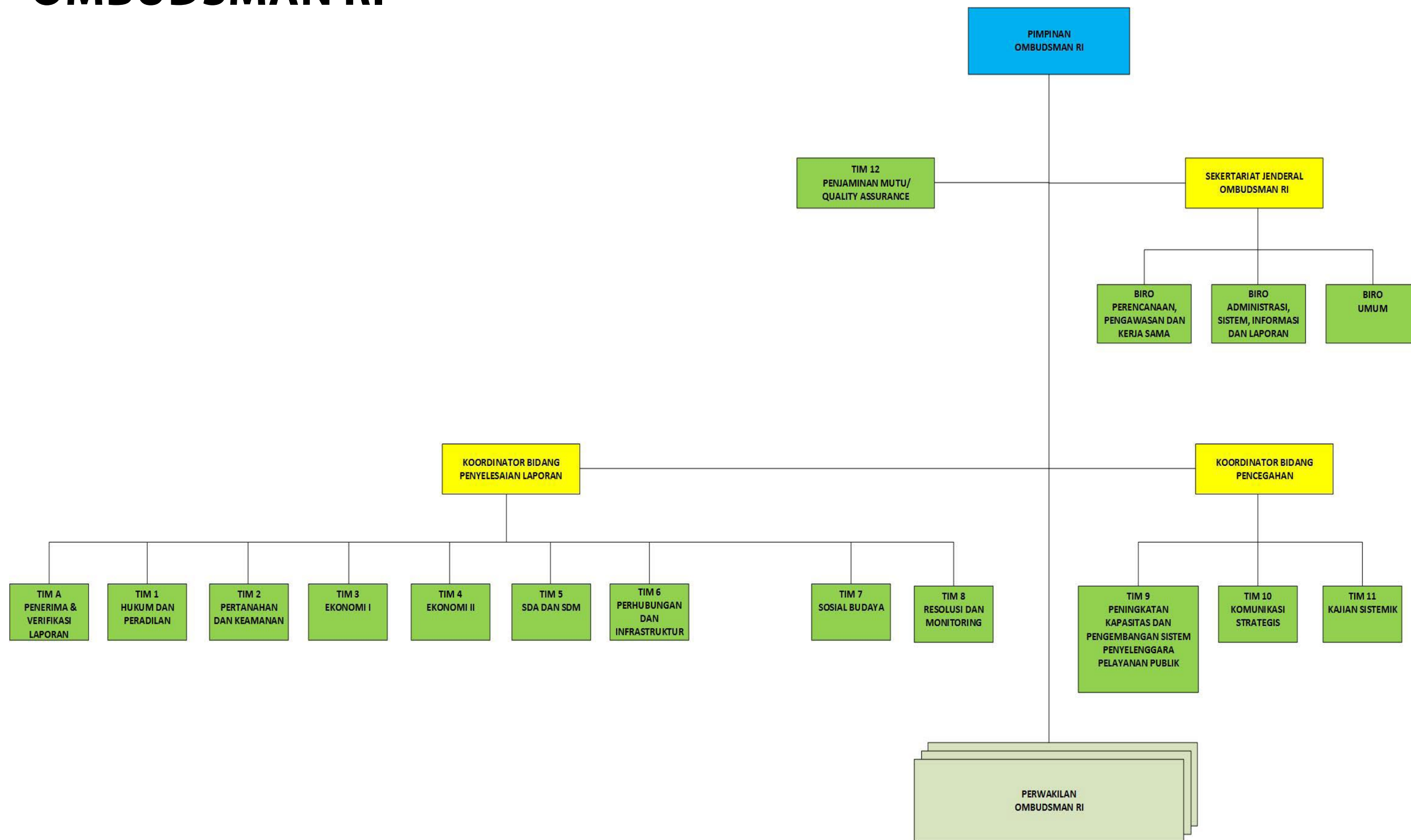
Pria berdarah Sulawesi ini lahir di Tobea, Kabupaten Muna pada tanggal 12 Maret 1961 ini menempuh pendidikan di IKIP Jakarta dan lulus pada tahun 1985. Dirinya pernah mempunyai pengalamann studi Leadership for Environment and Development Programme (setara S2) yang diselenggarakan di Jakarta, dan dilanjutkan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



AHMAD SU'ADI, M.HUM
ANGGOTA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

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

STRUKTUR ORGANISASI OMBUDSMAN RI



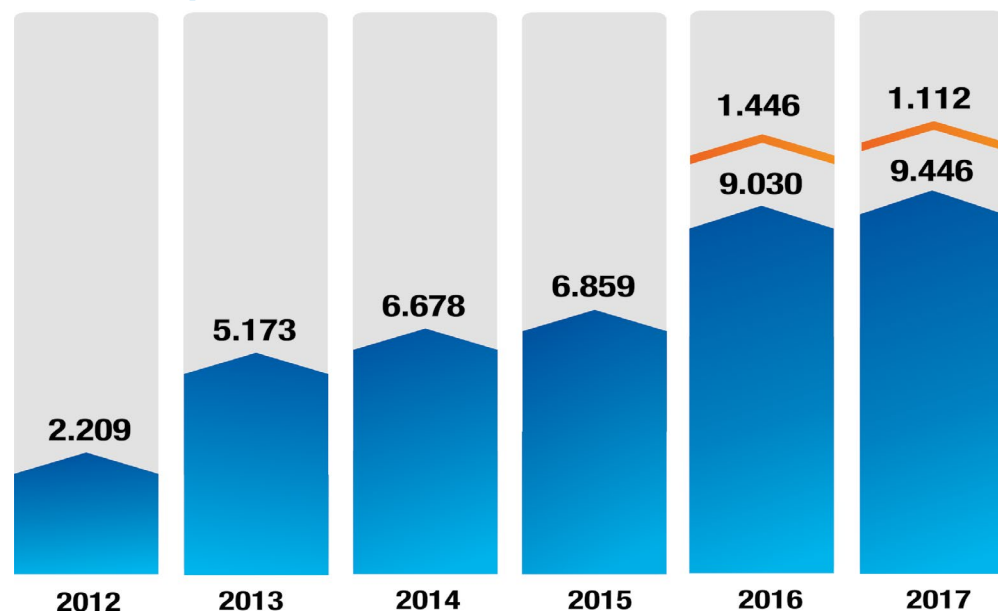
BAB I

PENYELESAIAN LAPORAN

Dinamika Jumlah Laporan/Pengaduan Pertahun

Ombudsman RI pada tahun 2017 menerima laporan/pengaduan masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik sebanyak 9.446 laporan melalui Ombudsman RI dan Tim Penerima Verifikasi Laporan. Selain Laporan/Pengaduan masyarakat Ombudsman RI juga menindaklanjuti tembusan surat pengaduan sebanyak 1.112. Dari data pengaduan masyarakat sebanyak 9.446, yang memenuhi syarat formil dan materil serta kewenangan Ombudsman RI yaitu sebesar 8.264 laporan yang ter-register pada aplikasi SIMPel. Rincian data pengaduan nasional yang diterima Ombudsman RI pada tahun 2011 - 2017 sebagai berikut :

"Laporan pengaduan yang diterima Ombudsman RI sebanyak 10.558 yang merupakan laporan/pengaduan masyarakat 9.446 dan tembusan surat pengaduan 1.112 laporan"



No	Status Laporan yang Di tolak	Jumlah	%
1	Ditolak	1.182	100
No	Status Laporan Yang ditindaklanjuti	Jumlah	%
2	Proses	1.702	20.60
3	Selesai	6.562	79.40
Total		9.446	100

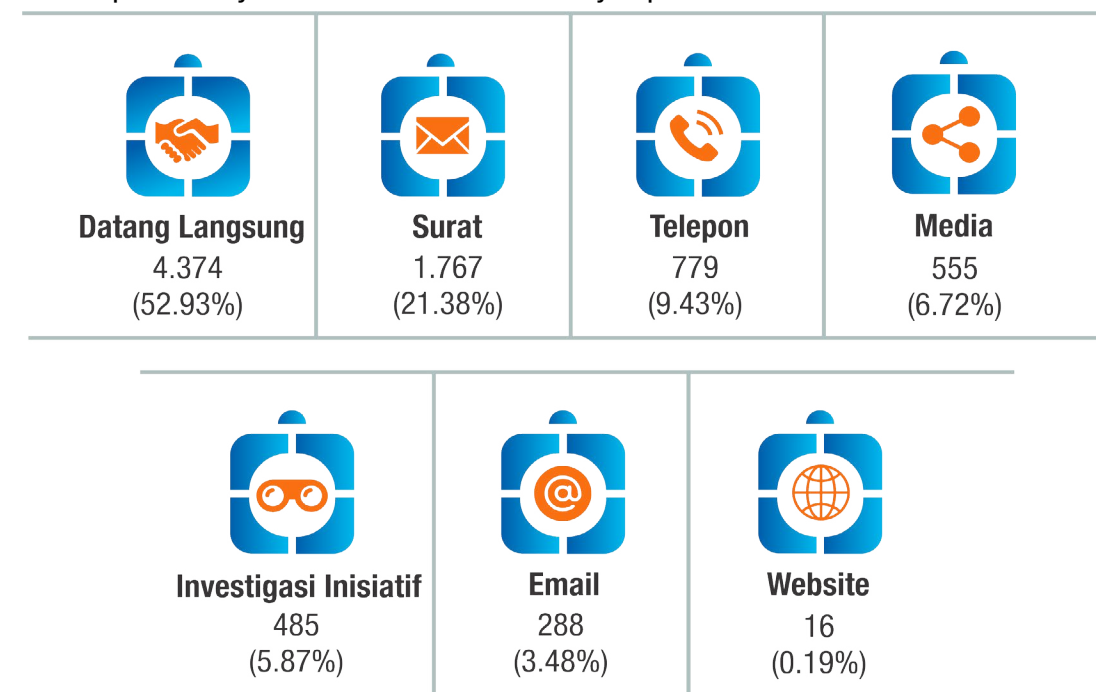
Status Laporan periode 1 Januari -31 Desember 2017 berdasarkan data aplikasi SIMPel tanggal 8 Februari 2018 dan Data Tim Penerima Verifikasi Laporan

Sebaran Laporan/Pengaduan Masyarakat Tahun 2017 berdasarkan aplikasi SIMPel



Untuk memperjelas laporan/pengaduan masyarakat, disampaikan klasifikasi laporan berdasarkan cara penyampaian, klasifikasi pelapor, dugaan maladministrasi, instansi terlapor, substansi laporan dan sebaran laporan per wilayah kerja berdasarkan data SIMPel tanggal 8 Februari 2018 pada periode 1 Januari - 31 Desember 2017, (N :8.264, berdasarkan jumlah laporan yang diregister) sebagai berikut:

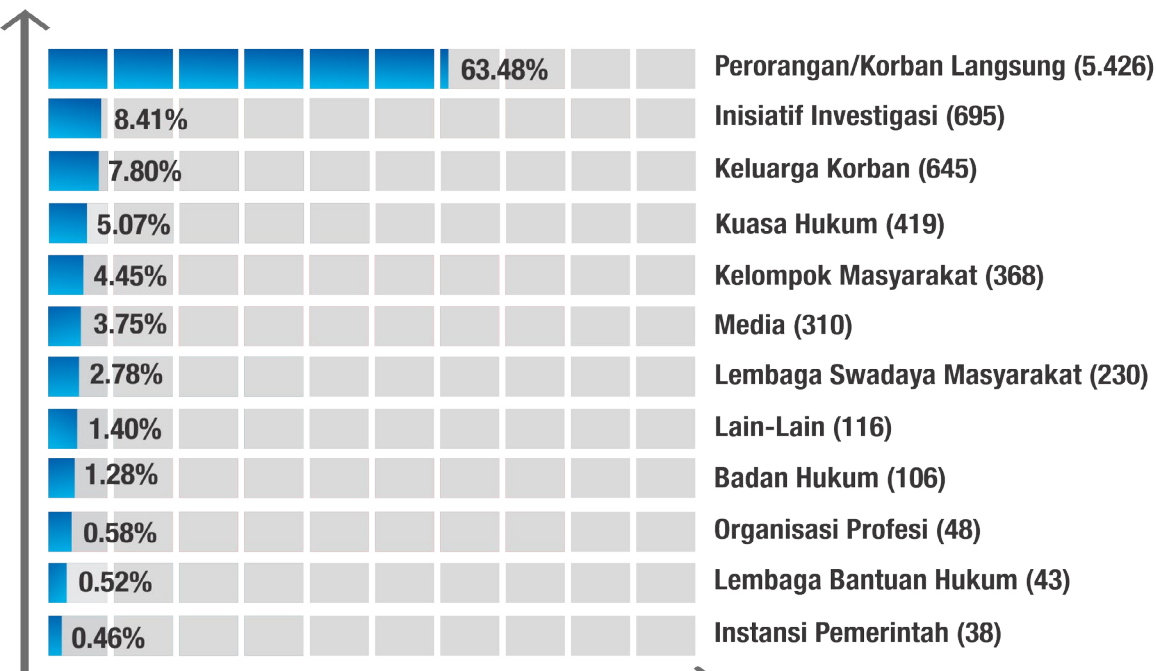
1. Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Cara Penyampaian



N : 8.264

2. Klasifikasi Pelapor

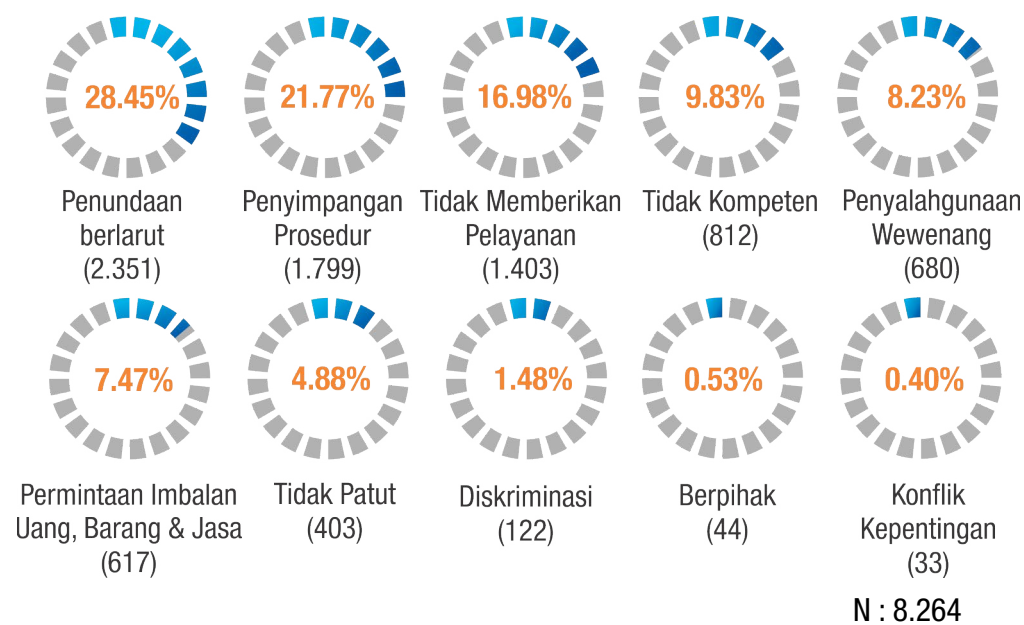
Berdasarkan data klasifikasi Pelapor menunjukkan bahwa masyarakat yang paling banyak melaporkan keluhan tentang dugaan maladministrasi relatif tetap sebagaimana laporan-laporan sebelumnya yaitu Perorangan/Korban langsung sebanyak 5.426 laporan (63.48%). Kondisi ini menunjukkan meningkatnya kesadaran masyarakat untuk mendapatkan hak atas pelayanan yang baik.



N : 8.264

3. Dugaan Maladministrasi

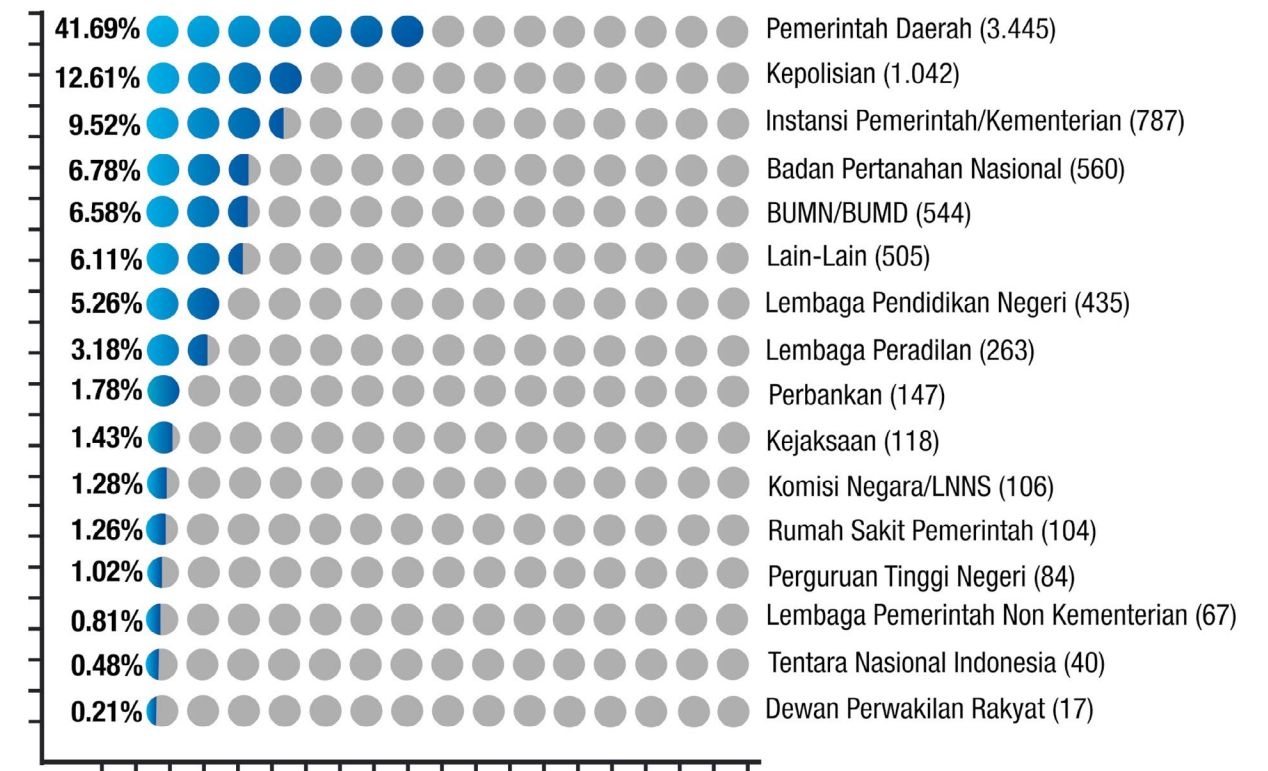
Berdasarkan klasifikasi dugaan maladministrasi yang menempati urutan 3 (tiga) terbanyak adalah penundaan berlarut 2.351 laporan (28.45%), penyimpangan prosedur 1.799 (21.77%), dan tidak memberikan pelayanan 1.403 laporan (16.98%). Data dugaan maladministrasi disajikan dalam grafik berikut:



N : 8.264

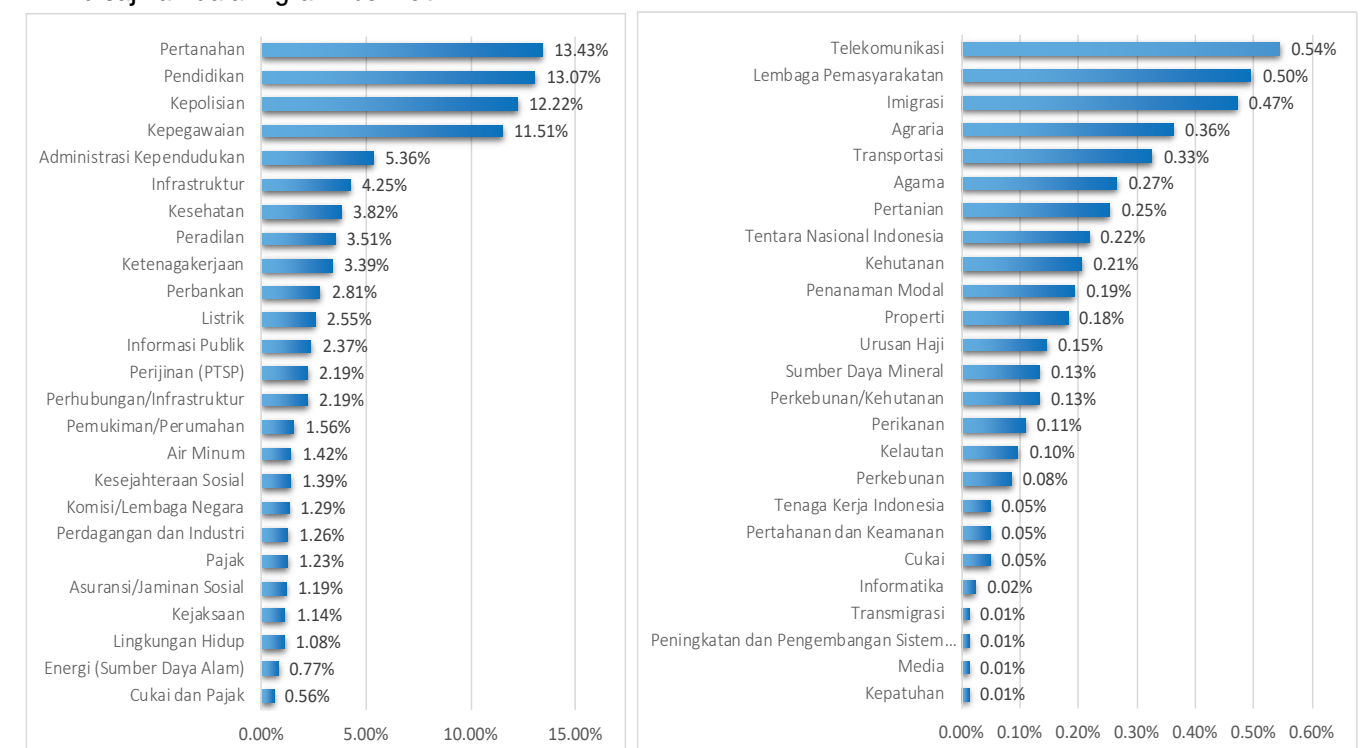
4. Instansi Terlapor

Berdasarkan klasifikasi Terlapor, instansi yang menempati urutan 3 (tiga) terbanyak yang dilaporkan adalah Pemerintah Daerah sebanyak 3.445 laporan (41.69%), Kepolisian sebanyak 1.042 laporan (12.61%), dan Instansi Pemerintah/Kementerian sebanyak 787 laporan (9.52%).



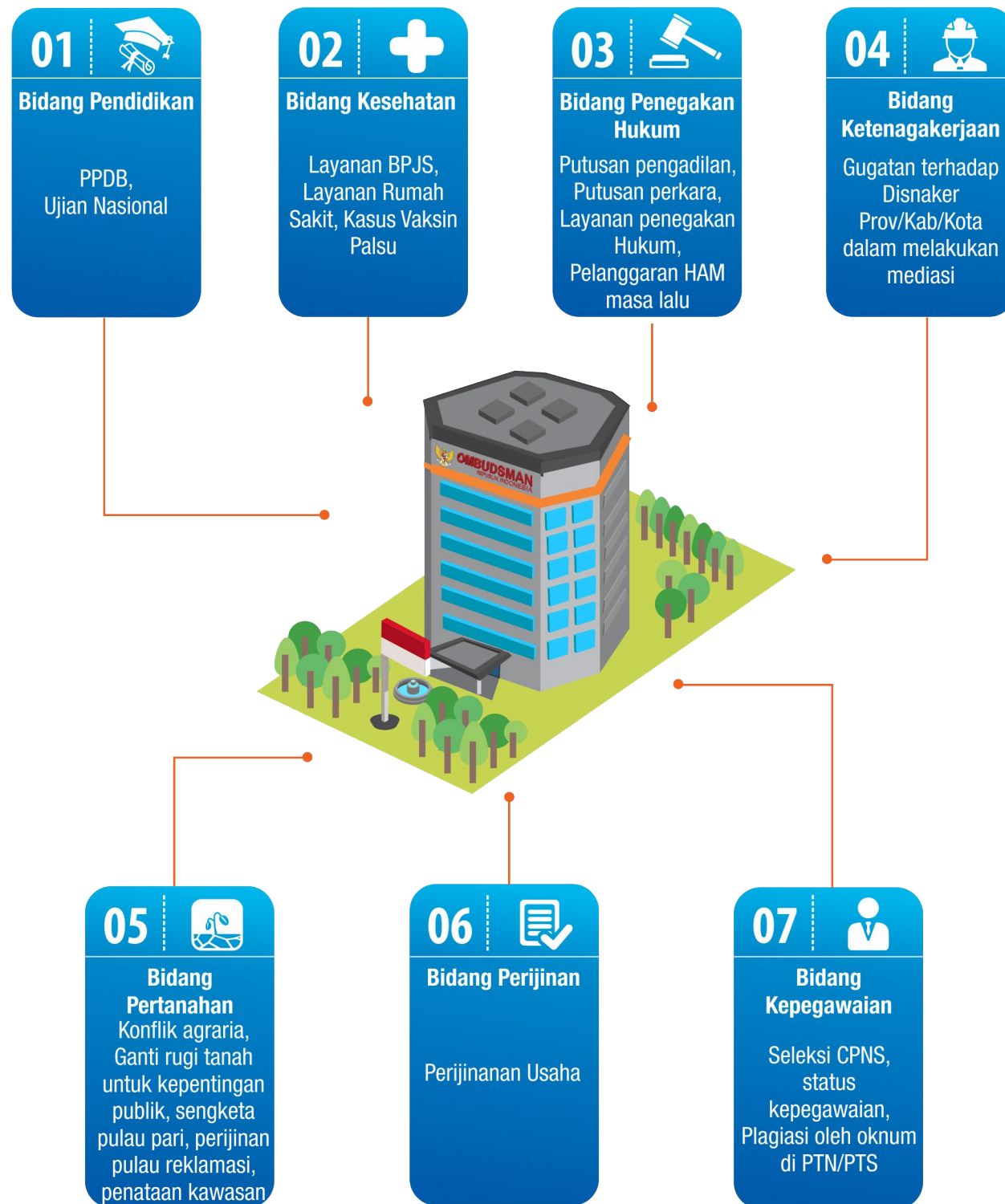
5. Substansi Laporan

Berdasarkan substansi laporan tahun 2017 yang menempati urutan 3 (tiga) terbanyak dari 8.264 laporan adalah Pertanahan (13.43%), Pendidikan (13.07%), dan Kepolisian (12.2%). Data dugaan maladministrasi disajikan dalam grafik berikut:



Isu Hangat dalam Laporan Masyarakat

a. Rangkuman Laporan Masyarakat



b. Kasus/Isu yang menonjol

1) Ada potensi maladministrasi dalam penanganan Daftar Pencarian Orang (DPO) yang tak maksimal

Persoalan ini mengemuka setelah Ombudsman RI menerima banyak pengaduan masyarakat mengenai proses penyidikan yang terhambat dan tidak segera mendapatkan kepastian dalam penanganannya. anggota masyarakat juga mengeluhkan kendala pada tahap 2 (penyerahan barang bukti dan tersangka) karena tersangka diterbitkan DPO. terkait hal itu, Ombudsman RI melihat belum adanya langkah konkret, transparan dan akuntabel dalam tindak lanjut orang dalam DPO.

Ada beberapa tipe laporan masyarakat yang berkaitan dengan DPO. Pertama, terlapor tidak dapat diambil keterangannya, sehingga penyelidikan menjadi terhambat. Kedua, tersangka berada di luar negeri. Ketiga, tersangka yang pernah dilakukan penahanan dan diajukan penangguhan penahanan namun kemudian tersangka melarikan diri dan akhirnya menjadi DPO. Keempat, tersangka diketahui keberadaannya namun penyidik tetap menerbitkan DPO dan ketika akan dilakukan penangkapan penyidik tidak melakukannya.

Bila penanganan DPO ini tidak menjadi perhatian dan sorotan yang serius, beberapa dampak berpotensi terjadi. Di antaranya, dugaan tindak pidana yang dilaporkan akan dihentikan karena kadaluarsa; tidak ada kepastian hukum mengenai proses penanganan dugaan tindak pidana; terjadi pengabaian hak korban serta kerugian materiil dan imateriil; membuka ruang untuk terjadinya korupsi dan kolusi, hal ini terkait dengan biaya yang ditimbulkan dalam upaya pencarian orang.

Ombudsman RI menyampaikan dua usulan kebijakan. Pertama, peningkatan kompetensi penyidik serta mengoptimalkan pengawasan terhadap penyidikan guna mencegah munculnya hambatan penyidikan berupa tersangka yang masuk dalam DPO. Kedua, melakukan reviu terhadap mekanisme pencarian DPO yang saat ini kurang efektif dan lambat sehingga dapat dicari solusi yang lebih efektif.

2) Polemik rangkap jabatan, Ombudsman RI beri solusi kepada pemerintah.

Pelarangan pelaksana pelayanan publik rangkap jabatan sebagai Komisaris BUMN jelas tertulis pada pasal 17 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, namun tetap terdapat rangkap jabatan yang berakibat pada permasalahan rangkap penghasilan, luntturnya integritas, dan memunculkan pejabat yang tak kompeten. Data temuan Ombudsman RI dari 541 jabatan komisaris di 141 bumt terdapat 222 di antaranya berpotensi diduduki oleh pejabat publik. Data tersebut belum termasuk BUMD. Temuan data Ombudsman masih perlu di verifikasi kebenarannya kepada instansi terkait. Hal ini dapat menimbulkan risiko yang buruk pada jajaran pejabat publik maupun petinggi di jajaran pemerintahan, seperti : a) secara sadar para pejabat publik melakukan pelanggaran peraturan yang melarang pejabat publik rangkap jabatan sebagai komisaris di BUMN; b) kemungkinan bisa menimbulkan konflik kepentingan dan demoralisasi diantara pegawai di BUMN; c) menimbulkan in-kompetensi pada jabatan itu sendiri.

Beberapa solusi terkait permasalahan tersebut yaitu : a) tunduk pada aturan yang ada maka tidak diperkenankan pejabat publik rangkap jabatan; b) pemerintah harus memastikan bahwa rangkap jabatan ini bukan terhadap pejabat pelaksana pelayanan publik, dan sesuai amanat pasal 17 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 maka pejabat yang saat ini merangkap jabatan harus diberhentikan; c) Presiden menerbitkan Peraturan Presiden guna mengatur regulasi pada lintas kementerian; d) agar *single salary system* terwujud dan perlu pengawasan.

4. Laporan Terkait Status Perguruan Tinggi Kesehatan milik Pemerintah Daerah (PT Kesda)

Maladministrasi dalam penyelesaian status kelembagaan PT Kesda, Ombudsman RI beri saran kepada 3 Menteri dan Kepala Daerah, yaitu:

1. Tiga poin rekomendasi kepada Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi, diantaranya menyelesaikan asesmen dan menerbitkan keputusan mengenai hasil asesmen terhadap PT Kesda yang bersedia untuk bergabung dengan perguruan tinggi negeri hingga selesai proses penggabungannya;
2. Tiga poin rekomendasi kepada Menteri Kesehatan diantaranya menyelesaikan asesmen dan menerbitkan keputusan mengenai hasil asesmen terhadap PT Kesda yang bersedia untuk bergabung dengan politeknik kesehatan kementerian kesehatan hingga selesai proses penggabungannya;
3. Tiga poin rekomendasi kepada Menteri Dalam Negeri diantaranya melaksanakan dan menyelesaikan evaluasi serta pendataan personel, pendanaan, sarana dan prasarana serta dokumen terhadap PT Kesda yang tidak menyatakan bergabung dengan perguruan tinggi negeri atau politeknik kesehatan kementerian kesehatan maupun PT Kesda yang tidak lulus asesmen, menerbitkan keputusan hasil evaluasi pendataan dan melakukan koordinasi dengan stakeholder terkait;
4. Seluruh kepala daerah yang memiliki perguruan tinggi kesehatan agar mendukung proses peralihan status kelembagaan PT Kesda.



Penyerahan Saran kepada tiga Menteri dan Kepala Daerah

5. Malaadministrasi penanganan kasus KDRT

Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak nomor 1 tahun 2010 sebagai dasar dalam penanganan kasus KDRT melalui standar pelayanan minimal (SPM), belum efektif. Diskriminasi pengadu, terabaikannya jaminan keselamatan bagi korban dan saksi korban, terbatasnya waktu dalam mengadukan kasus KDRT, hingga lemahnya koordinasi penyelesaian kasus KDRT pada lembaga terkait yaitu P2TP2A, unit PPA Kepolisian, Kemensos, KPPPA dan Peradilan Agama. Ombudsman RI mencatat jumlah laporan masyarakat tentang perempuan dan anak pada tahun 2015 sebanyak 32 laporan, 5 diantaranya kasus KDRT. hingga Mei tahun 2016 tercatat 14 jumlah laporan terkait KDRT. Ombudsman RI sebagai lembaga negara pengawas pelayanan publik menilai penanganan kekerasan pada perempuan dan anak baik sebagai korban secara langsung atau tidak secara merupakan salah satu bentuk maladministrasi. hasil investigasi Ombudsman, ditemukan adanya maladministrasi dalam penanganan kasus KDRT diantaranya :

1. Lemahnya koordinasi diantara P2TP2A dan unit PPA, petugas yang tidak punya latar belakang psikolog, seperti di Jawa Barat dan Sulawesi Selatan sehingga tidak terfasilitasinya layanan lanjutan.
2. Kurangnya waktu pelayanan yang disediakan oleh P2TP2A.
3. Ditemukan beberapa kantor yang belum mempunyai rumah aman rumah singgah, ruang tindakan, rawat inap. Bahkan masih ada juga yang belum mempunyai Gedung Kantor/ruangan, sehingga selama kegiatan masih menumpang di Kantor Pemerintah Daerah
4. Keengganan masyarakat untuk melaporkan kejadian yang menimpa dirinya dikarenakan kondisi kantor instansi yang kurang menjamin kenyamanan dan keamanan dalam melaporkan kasus KDRT.
5. Koordinasi antar lembaga di beberapa daerah terkait yaitu P2TP2A dengan Unit PPA dan Rumah sakit (Pemda setempat) kurang optimal.

Atas beberapa temuan maladministrasi tersebut, Ombudsman RI menerbitkan Saran perbaikan kepada :

1. Pemerintah/Presiden melalui kementerian terkait membentuk peraturan perundang-undangan mengenai P2TP2A dengan tugas dan kewenangan serta sumber dana, karena kondisi pada saat ini, P2TP2A diserahkan kepada pemerintah daerah masing-masing dan tidak terdapat ketersediaan anggaran yang jelas untuk P2TP2A.
2. Kepolisian RI membentuk unit ppa di seluruh Polda dan Polres dan dilakukan monitoring penanganan pengaduan pada unit ppa tersebut.
3. Pemerintah/Presiden melalui kementerian terkait membuat mekanisme koordinasi dengan pihak terkait dalam menangani permasalahan KDRT, yaitu Kepolisian, P2TP2A, dan rumah sakit.
4. Kementerian KPPA melakukan penguatan fungsi forum/kelompok/satgas & konsisten melaksanakan rencana aksi nasional, serta segera disusun sop yang mengatur mekanisme/birokrasi, sistem rujukan, lembaga layanan, standarisasi layanan & model pelaksanaan pencegahan & penanganan kasus-kasus yang terkait dengan penanganan kasus ktp/ka yang harus dilaksanakan dari tingkat pusat sampai dengan kewilayahan.

6. Proses Rehabilitasi Narkoba

Penyalahgunaan narkoba yang makin meluas di Indonesia menjadikan narkoba sebagai musuh bersama. Peredaran narkoba tidak hanya di kota besar namun sampai kota kecil, bahkan telah masuk ke pelosok desa. Tindakan memenjarakan pecandu/ penyalahguna tanpa mendapat layanan rehabilitasi medis dan sosial mengakibatkan penyalahguna/ pecandu masih mengulangi perbuatannya karena penyakitnya belum pulih. Oleh karena itu Ombudsman RI melaksanakan kajian mengenai penyelenggaraan pelayanan publik dalam proses rehabilitasi penyalahgunaan narkoba melalui Instansi Penerima Wajib Laport (IPWL).



Penyerahan Saran rehabilitasi penyalahgunaan narkoba melalui IPWL

Ombudsman RI mencermati : 1) pelaksanaan program rehabilitasi oleh IPWL serta dukungan Pemerintah belum maksimal; masih ada keraguan publik terhadap jaminan 2) hukum dan kerahasiaan rehabilitasi; 3) belum optimalnya sosialisasi program rehabilitasi serta tingkat pemahaman mengenai tata cara pengajuan rehabilitasi; 4) masih rendahnya aksesibilitas program rehabilitasi serta keterjangkauan informasi dan biaya; 5) program paska rehabilitasi untuk mendukung kesuksesan program rehabilitasi narkoba; 6) belum adanya integrasi data antar IPWL.

Ombudsman RI mengungkapkan bahwa masih adanya ketakutan bahwa wajib lapor akan berujung kepada proses hukum, termasuk kebocoran data kepada penegak hukum. Hal ini karena masih kurangnya sosialisasi yang dilakukan. Atas temuan tersebut, Ombudsman RI memberikan masukan terhadap instansi terkait yakni BNN, Kemensos, Kemenkes agar dilakukan harmonisasi terhadap data IPWL perencanaan anggaran, pengawasan dan pemantauan bagi pelaksanaan rehabilitasi serta sebagai bahan evaluasi dan masukan bagi pemerintah terhadap arah kebijakan.

7. Dugaan Maladministrasi dalam Pelantikan Rektor Universitas Halu Oleo

Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia diduga melakukan maladministrasi setelah melantik Rektor Universitas Halu Oleo (UHO), Kendari, Sulawesi Tenggara, pada Selasa (18/7/2017) yang tersangkut masalah plagiat karya ilmiah. Ombudsman RI pun meminta Kemenristek Dikti RI untuk menjelaskan secara rinci hasil investigasi dugaan penjiplakan tersebut karena adanya bukti kuat bahwa dugaan plagiarisme itu nyata.

Dugaan plagiat ini mencuat setelah sebanyak 30 Guru Besar dari UHO melaporkan hal tersebut kepada Kemenristek Dikti dan Ombudsman RI. Dari bukti fisik berupa hasil analisis karya-karya ilmiah yang dilampirkan para Guru Besar, terdapat dugaan plagiat dalam karya MZF, INS, SM (2016) yang berjudul “*Microwave Enhanced Sintering Mechanism in Alumina Ceramic Sintering Experiments*”, yang dimuat dalam jurnal *Contemporary Engineering Sciences*, Vol. 9, 2016. Dugaan penjiplakan itu tampak dari teks-teks yang identik dengan sejumlah teks dalam karya ilmiah Joel D Ketz dan Roger D Biake berjudul “*Microwave Enhanced Diffusion?*” yang diterbitkan dalam jurnal *Proceeding of the Microwave Symposium ACS Spring 1991 Meeting America Ceramics Society*, dan karya ilmiah David E. Clark, Frank D. Gac, dan Williard H. Sutton (1992) yang berjudul “*Microwave: Theory and Application in Materials Processing* yang dimuat dalam jurnal *Ceromatic Transactions*, Vol. 21 Kalimat-kalimat pada karya ilmiah yang identik dengan dua karya ilmiah di atas itu tak disertai dengan pencantuman sumber.

Kemenristek Dikti diketahui sudah membentuk tim independen di bawah Direktur Jenderal Sumber Daya Ilmu Pengetahuan, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi, Kemenristek Dikti, untuk menyelidiki laporan tersebut. Hasilnya, Menristek Dikti menyatakan tidak terbukti adanya plagiarisme. Di sisi lain, Ombudsman RI memiliki bukti kuat, berdasarkan fakta yang disampaikan oleh para Guru Besar, bahwa karya ilmiah tersebut adalah bentuk plagiat.

Dugaan plagiarisme ini tak lepas dari proses pemilihan rektor UHO pada tahun 2016 yang juga dikritisi para akademisi. Hal itu dilaporkan kepada Ombudsman RI melalui laporan No. 0922/LM/IX/2016/JKT tanggal 6 September 2016 dengan Pelapor yang minta dirahasiakan. Ada dugaan keberpihakan dari Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi RI dalam pemilihan Rektor UHO. Rektor UHO sebelumnya diduga memodifikasi keanggotaan Senat agar mendukung terpilihnya MZF sebagai penggantinya walaupun yang bersangkutan belum melampirkan bukti publikasi karya ilmiah sebagai persyaratan untuk menjadi Guru Besar. Kemenristek Dikti sudah menindaklanjuti sejumlah saran Ombudsman RI, diantaranya untuk mengulang kembali pemilihan Rektor dan menginvestigasi susunan anggota Senat. Namun demikian, Ombudsman RI tetap berkomitmen untuk mengawasi penanganan penyelesaian masalah pemilihan Rektor ini hingga paripurna, termasuk terpilihnya sosok Rektor yang bebas dari kasus plagiarisme.

8. Dugaan Maladministrasi dalam tindakan Kejaksaan Agung dan Mahkamah Agung terhadap Humprey Ejike Jefferson

Ombudsman RI, setelah melakukan kajian terhadap laporan ini, Ombudsman RI menyimpulkan bahwa pelaksanaan eksekusi yang dilakukan terhadap Humprey Ejike Jefferson dilakukan tidak sesuai dengan ketentuan. Pertama, pelaksanaan eksekusi mati seharusnya tidak dilaksanakan (ditunda), mengingat Terpidana Mati sedang mengajukan permohonan grasi, hal ini sebagaimana ketentuan Pasal 13 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2002. Kedua, tidak diteruskannya permohonan Peninjauan Kembali kedua Humprey Ejike Jefferson ke Mahkamah Agung oleh Pengadilan Negeri Jakarta Pusat menunjukkan bahwa adanya perbedaan perlakuan (diskriminasi) diantara para Terpidana Mati, karena Mahkamah Agung menerima berkas Peninjauan Kembali kedua atas nama Eugene Ape dan Zulfiqar Ali. Penolakan Peninjauan Kembali dan tidak digunakannya hak grasi oleh Humprey Ejike Jefferson seharusnya dapat segera ditindaklanjuti dengan melaksanakan eksekusi.

Mempertimbangkan sebagaimana tersebut diatas, Ombudsman RI memberikan saran kepada Kejaksaan Republik Indonesia, Pengadilan Negeri Jakarta Pusat dan Badan Pengawas Mahkamah Agung. Untuk Kejaksaan Republik Indonesia: pertama, agar memperhatikan Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 107/PUU-XIII/2015 tanggal 15 Juni 2016, yang menyatakan bahwa Pasal 7 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2010 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2002 Tentang Grasi bertentangan dengan Undang-Undang Dasar RI 1945 dan tidak lagi memiliki kekuatan hukum yaitu tentang pembatasan jangka waktu pengajuan grasi 1 (satu) tahun sejak putusan berkekuatan hukum tetap. Kedua, Kejaksaan Agung RI melakukan perbaikan proses dan teknis pelaksanaan eksekusi mati, terutama mengenai pemenuhan hak bagi terpidana mati dan keluarganya yaitu hak atas informasi kepada keluarga terkait pelaksanaan eksekusi mati yang dalam ketentuannya diberikan sebelum masa 3 (tiga) kali 24 jam.

Untuk Pengadilan Negeri Jakarta Pusat, agar menerapkan ketentuan teknis pengajuan peninjauan kembali (PK) tanpa diskriminasi kepada siapapun. Untuk Badan Pengawas Mahkamah Agung: pertama, melakukan pemeriksaan kepada Pengadilan Negeri Jakarta Pusat terkait adanya perlakuan yang berbeda atas permohonan pengajuan Peninjauan Kembali (PK) kedua dari Sdr. Humprey, dimana tidak adanya penjelasan yang tidak memadai terhadap pengajuan Peninjauan Kembali (PK) kedua, padahal terdapat dalam kasus/perkara lain yang diterima. Kedua, indikasi penyimpangan demi penegakkan dan kepastian hukum kepada pihak-pihak yang melakukan penyimpangan untuk diberikan sanksi sesuai ketentuan yang berlaku.

9. Praktik maladministrasi berulang dalam penyelenggaraan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) tahun 2017



Wakil Ketua dan Anggota Ombudsman RI beserta Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI

Ombudsman RI melakukan pemantauan pelaksanaan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Tahun Ajaran 2017/2018, terutama di jenjang Sekolah Menengah Pertama (SMP), Sekolah Menengah Atas (SMA) dan sekolah sejenis yang sederajat secara nasional. Pemantauan dilakukan dalam rangka menjalankan tugas pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana amanat Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Hal ini dinilai penting, mengingat PPDB merupakan pintu awal dimulainya proses pendidikan sebagai salah satu bentuk pelayanan dasar yang diselenggarakan oleh Pemerintah. Adapun pemantauan PPDB tahun 2017 dilaksanakan secara nasional dengan melibatkan kantor Perwakilan Ombudsman RI di seluruh Provinsi di Indonesia.

Dalam menciptakan penyelenggaraan PPDB yang objektif, akuntabel, transparan, dan tanpa diskriminasi sesuai prinsip tata kelola pemerintahan yang baik, Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan (Permendikbud) Nomor 17 Tahun 2017 tentang Penerimaan Peserta Didik Baru pada Taman Kanak-Kanak, Sekolah Dasar, Sekolah Menengah Pertama, Sekolah Menengah Atas, Sekolah Menengah Kejuruan, atau bentuk lain yang sederajat sebagai pedoman bagi pemerintah daerah (Pemda) dalam menyusun petunjuk teknis pelaksanaan PPDB Tahun Ajaran 2017/2018. Namun demikian, dalam pelaksanaannya masih terdapat berbagai potensi maladministrasi yang terjadi di hampir semua daerah. Hasil temuan Ombudsman RI selama proses pemantauan pelaksanaan PPDB antara lain:

- i. Permendikbud Nomor 17 Tahun 2017 diterbitkan pada bulan Mei 2017, rentang waktu yang terlalu dekat dengan pelaksanaan PPDB sehingga menyebabkan daerah mengalami kesulitan untuk menyesuaikan dengan aturan pada Permendikbud tersebut serta menyebabkan minimnya sosialisasi terkait perubahan Juknis PPDB kepada masyarakat sehingga tidak memberikan kepastian kepada masyarakat;
- ii. Menimbulkan potensi penyimpangan sangat tinggi karena menyimpang dari prinsip online itu sendiri yang bersifat terbuka, langsung dan cepat;
- iii. Masih ditemukan jual beli kursi, campur tangan para pejabat daerah orang-orang tertentu/instansi tertentu untuk mempengaruhi dan/atau memaksa sekolah menerima anak didik dari orang-orang atau instansi tertentu;
- iv. Sistem Zonasi yang menjadi Saran Ombudsman RI pada tahun 2016, saat ini telah diterbitkan dalam Pasal 15, 16 dan 17 Permendikbud Nomor 17 Tahun 2017, tidak memiliki indikator yang jelas tentang batasan wilayah calon peserta didik baru sebagai tolok ukur zonasi. Hal ini menyebabkan banyak kepala daerah dan sekolah mengalami kebingungan dalam menentukan batas zonasi.
- v. Adanya pungutan biaya administrasi pendaftaran dan uang bangunan;
- vi. Pihak sekolah lalai dalam memverifikasi data maupun kemampuan calon peserta didik baru, khususnya calon peserta didik baru melalui jalur non akademik (spt: Kuota untuk siswa miskin & Jalur Prestasi);
- vii. Masih ditemukan diskriminasi oleh pihak sekolah terhadap calon peserta didik baru yang berkebutuhan khusus/menyandang disabilitas;
- viii. Belum berfungsinya pelayanan laporan/pengaduan masyarakat di internal dinas pendidikan atau sekolah-sekolah dalam pelaksanaan PPDB sehingga masyarakat merasa tidak ada kepastian pelayanan dan penanganan yang cepat atas permasalahan PPDB yang dialami.

Mempertimbangkan temuan maladministrasi dalam pemantauan pelaksanaan PPDB Tahun Ajaran 2017/2018, Ombudsman RI menyarankan agar Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia segera melakukan evaluasi secara menyeluruh terhadap pelaksanaan PPDB di seluruh Indonesia, guna menjadi perbaikan dalam mempersiapkan pelaksanaan PPDB tahun ajaran berikutnya sehingga maladministrasi yang sama dalam proses penyelenggaraan PPDB tidak terjadi secara berulang setiap tahun. Beberapa langkah penting yang perlu dilakukan antara lain:

- i. Merencanakan dan menerbitkan ketentuan peraturan perundang-undangan tentang PPDB lebih awal untuk memberikan rentang waktu yang cukup kepada pemda dan sekolah menyesuaikan dengan aturan baru;
- ii. Untuk memudahkan evaluasi dan penyeragaman aturan, maka aturan PPDB dibuat terpusat oleh Kemendikbud (seperti Ujian Nasional & tidak ada aturan daerah/turunan) dan dilaksanakan dengan serentak secara nasional untuk Sekolah Negeri dan Sekolah Swasta yang menerima BOS (Bantuan Operasional Sekolah) dari Pemerintah;
- iii. Kemendikbud menindak tegas penyelenggara dan atau operator/provider PPDB Online yang mengalami gangguan server saat penyelenggaraan PPDB;
- iv. Di dalam aturan PPDB yang dibuat terpusat oleh Kemendikbud, Sekolah (Negeri & Swasta) wajib mengalokasikan minimal 20% (dua puluh persen) untuk siswa miskin. Kemendikbud bersama Kemendagri dapat bekerjasama dalam memverifikasi calon siswa miskin. Verifikasi siswa miskin dari SKTM, KIP, KIS dan KPS dapat dilakukan sejak dini (minimal 3 bulan) sebelum pelaksanaan PPDB agar tidak terjadi penyalahgunaan SKTM oleh orang tua/siswa yang sebenarnya mampu secara ekonomi;

- v. Ujian Nasional (UN) tidak digunakan lagi sebagai tolok ukur PPDB akademis dan Satuan Pendidikan diwajibkan membuat tes masuk PPDB yang dapat dibuat oleh MGMP (Musyawarah Guru Mata Pelajaran) dan di distribusikan oleh MKKS (Musyawarah Kerja Kepala Sekolah)
- vi. Demi pemerataan, perlu penegasan kembali sistem zonasi tahun ajaran berikutnya dengan membuat pedoman yang memuat indikator zonasi;
- vii. Segera melakukan pemerataan fasilitas sekolah di seluruh wilayah dengan kualitas sepadan yang terpusat di daerah tertentu;
- viii. Menindak tegas terhadap praktek jual beli kursi;
- ix. Meningkatkan efektifitas kerjasama dengan Kemenag dan Kemendagri dalam hal pengawasan untuk menghindari maladministrasi yang lebih meluas serta merugikan masyarakat, termasuk memaksimalkan fungsi pengawasan internal khususnya pelayanan laporan/pengaduan masyarakat;
- x. Mencegah perlakuan istimewa kepada kelompok tertentu karena jabatan atau profesi; dan
- xi. Membatalkan penerimaan calon peserta didik baru yang melanggar aturan PPDB .

10. Polemik pembangunan proyek kota baru Meikarta



Anggota Ombudsman RI memberi keterangan kepada rekan media mengenai Kota Baru Meikarta

Proyek pembangunan Kota Baru Meikarta merupakan konsep kota modern dengan total investasi sebesar Rp 278 Triliyun. Proyek ini diproyeksikan menjadi kota modern yang infrastruktur terlengkap di Asia Tenggara, namun pada pembangunannya proyek ini menuai kontroversi. Ombudsman RI mengadakan diskusi terbuka terkait polemik pembangunan proyek kota baru Meikarta Selasa (22/08/2017). Pertemuan yang dipimpin Anggota Ombudsman RI dengan peserta Kementerian Agraria Dan Tata Ruang/BPN RI, Pemerintah Provinsi Jawa Barat, Pemerintah Kabupaten Bekasi, dan OJK menyampaikan masukan ke Ombudsman RI.

Menurut pihak Kementerian ATR/BPN RI, Izin Peruntukan Penggunaan Tanah (IPPT) Kota Baru Meikarta baru terdaftar sebesar 84,6 Hektare dari 164 Hektare yang diajukan oleh pihak Meikarta, selain itu pihak Meikarta juga belum melengkapi izin lainnya seperti Izin Mendirikan Bangunan (IMB), dan AMDAL. "Seharusnya pembangunan atau konstruksi dimulai jika perizinan telah selesai. Pada dasarnya Kementerian ART/BPN RI tidak memperlakukan pembangunan Kota Baru Meikarta, jika izin maupun syarat lainnya telah dipenuhi oleh pihak pengembang Meikarta" tukas Budi Situmorang Dirjen Penataan Ruang Kementerian ART/BPN RI.

Ombudsman RI menyimpulkan dari diskusi tersebut bahwa proses pembangunan Kota Baru Meikarta harus melengkapi terlebih dahulu persyaratan dan perizinan sebagaimana ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Bila Pihak Meikarta belum dapat melengkapi persyaratan dan perizinan tersebut, Kabupaten Bekasi dan Pemerintah Provinsi Jawa Barat memiliki kewenangan untuk menghentikan sementara proyek pembangunan Kota Baru Meikarta hingga pihak Meikarta melengkapi persyaratan dan perizinan dimaksud.

11. Permasalahan penerimaan Calon Pegawai Negeri Sipil Tahun Anggaran 2017



Klarifikasi Dugaan Maladministrasi Dalam Penyelenggaraan CPNS Kementerian Keuangan

Ombudsman RI turut melakukan pengawasan terhadap proses penerimaan Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) di 60 Kementerian/Lembaga serta 1 Pemerintah Provinsi pada Tahun Anggaran 2017. Pengawasan dilaksanakan dalam rangka menjalankan fungsi Ombudsman sebagai pengawas penyelenggaraan pelayanan publik yang sebagaimana amanat Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Hal tersebut dirasa perlu, untuk mencegah terjadinya maladministrasi dalam proses penerimaan CPNS tersebut.

Dalam mendukung penyelenggaraan penerimaan CPNS yang objektif, akuntabel, transparan sesuai dengan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik, Ombudsman akan berkoordinasi dengan Badan Kepegawaian Negara dan Kementerian terkait. Ombudsman perlu memastikan unit-unit pengawasan internal di setiap instansi pelaksana penerimaan CPNS bekerja sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang ada.

Proses pengawasan dilakukan mulai dari tahap pendaftaran, pelaksanaan tes/ujian hingga pengumuman hasil seleksi. Adapun permasalahan terkait penyelenggaraan CPNS yang menjadi perhatian dalam pengawasan Ombudsman RI yang sering dikeluhkan antara lain:

1. Persyaratan administrasi yang merupakan instrumen utama dalam serangkaian proses pelaksanaan penyelenggaraan CPNS, namun peserta tetap mengeluhkan kesiapan penyelenggara dalam mengakomodir persyaratan administrasi yang diajukan sehingga tidak sedikit peserta seleksi CPNS merasa dirugikan.
2. Penggunaan sistem online dalam proses seleksi CPNS yang tujuannya untuk memudahkan peserta seleksi CPNS, namun pada pelaksanaannya banyak mengalami kendala karena server bermasalah sehingga dikeluhkan oleh peserta seleksi CPNS.
3. Sosialisasi mengenai informasi terkini atau perubahan kebijakan dalam proses seleksi yang dirasa masih minim sehingga banyak peserta tidak mendapat informasi yang memadai.
4. Unit pengaduan internal yang belum maksimal dalam merespon setiap keluhan/aduan yang disampaikan. Selain itu, pihak penyelenggaraan penerimaan CPNS tidak memberikan penjelasan mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengaduan yang bisa diakses peserta seleksi CPNS untuk mengadukan keluhannya.
5. Pelayanan terhadap peserta penyandang disabilitas, sehingga hak sebagai warga negara yang ingin mengabdikan pada pemerintah dapat terlayani dengan baik.

12. Penyelenggaraan Ibadah Umrah

Pelayanan Ibadah Umrah merupakan bagian dari pelayanan publik dan hal tersebut tertuang dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji yang memberikan mandat kepada pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan Umrah. Namun tatakelola Umrah belum melindungi rakyat dan jemaah. Fenomena seperti gagalnya puluhan ribu calon jemaah *First Travel* dan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) lainnya adalah salah satu bentuk pengabaian pelayanan dalam penyelenggaraan Umrah dan merupakan maladministrasi.

Melihat permasalahan tersebut, Ombudsman RI berdasarkan kewenangannya sebagai Lembaga Negara Pengawas Pelayanan Publik, melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan Umrah. Beberapa temuan dari investigasi sebagai berikut:

1. Pemerintah cq. Kementerian Agama tidak memiliki data base jemaah umrah atau dengan kata lain mereka tidak didata baik yang sudah maupun akan berangkat Umrah. Data hanya di PPIU dan mereka umumnya tidak bersedia memberikan data kepada pemerintah, sehingga menyulitkan dalam melakukan kontrol dan pengawasan terhadap penyelenggaraan Umrah oleh Kementerian Agama;
2. Terdapat perbedaan data antara data jumlah PPIU yang terdapat di Kementerian Agama dan data yang terdapat di PTSP DKI. Dimana dari 387 PPIU yang berdomisili di DKI Jakarta terdaftar di Kementerian Agama RI, hanya 83 PPIU atau sekitar 21% yang sesuai dengan nama PPIU di PTSP DKI Jakarta (Data);
3. Terdapat 304 PPIU yang terdaftar di Kementerian Agama namun tidak ada di Dinas Penanaman Modal PTSP DKI Jakarta. Disamping itu, terdapat 100 PPIU yang terdaftar di Dinas Penanaman Modal PTSP DKI Jakarta namun tidak ada di Kementerian Agama RI;
4. Berdasarkan hasil koordinasi dengan PTSP DKI Jakarta dalam penyesuaian terhadap 83 PPIU yang terdaftar di Kementerian Agama RI dan PTSP DKI Jakarta ditemukan 39 PPIU atau sekitar 47% melampirkan NPWP sebagai persyaratan dalam pengurusan izin Biro Perjalanan Wisata/PPIU, terdapat 14 PPIU atau sekitar 17% yang tidak melampirkan NPWP dalam pengurusan izin dan 30 PPIU atau sekitar 36% yang tidak terdaftar;



Ketua Ombudsman RI dan Menteri Agama dalam Penyerahan Hasil Investigasi Penyelenggaraan Umrah

14. Kebijakan Uang Elektronik



Konferensi Pers Masalah Uang Elektronik & Pembayaran Non Tunai dengan Bank Indonesia dan KemenPUPR

Ombudsman RI meminta klarifikasi kepada Gubernur BI dan KemenPUPR terkait penggunaan uang elektronik di gerbang tol. Uang elektronik diamanatkan dalam UU No 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia Pasal 15 ayat 1 huruf c, dimana BI berwenang untuk menentukan alat pembayaran yang diatur dalam PBI, alat pembayaran berupa uang elektronik, kartu kredit dan kartu debit. Sugeng menambahkan bahwa uang elektronik bukan uang dalam arti menambah jenis uang namun hanya media atau instrument dalam menggunakan uang yang sebenarnya yaitu uang rupiah kertas dan rupiah logam, dan status hukumnya sama dengan kartu debit dan kartu kredit. Dimana Kartu debit adalah uang yang disimpan di bank, uang kredit adalah pinjaman, sementara uang elektronik adalah uang yang disetor.

Agar pemakaian uang elektronik berjalan maksimal, persiapan-persiapan terus dilakukan oleh Bank Indonesia dengan melakukan beberapa pertemuan *high level meeting* dengan instansi terkait.

KemenPUPR menjelaskan sampai saat ini, penggunaan uang elektronik mencapai 89%. Road map PUPR, 2018 akan mengarah ke *server based*. Saat ini yang digunakan adalah chip based. KemenPUPR bekerjasama dengan BI dan perbankan untuk mewujudkan sistem non tunai selama ini. Terkait skema hybrid, dipertimbangkan untuk diberlakukan, tetapi tetap dihimbau untuk membeli uang elektronik. Keluhan masyarakat tentang uang non tunai sudah dicatat oleh BPJT, untuk itu perlu diadakan edukasi kepada masyarakat. Kehandalan system juga perlu diperbaiki. Terkait prinsip *fairness*, bahwa jalan tol bukan jalan utama, maka harus diantisipasi karena bisa menimbulkan *chaos*. Namun demikian, penggunaan uang elektronik dinilai bisa memangkas waktu transaksi dari 5 menjadi 3 detik.



15. Penataan PKL dan Dugaan Maladministrasi oleh Satpol PP



Own Motion Investigation (OMI) Tentang Dugaan Maladministrasi Penataan PKL Oleh Satpol PP

Penataan PKL di Provinsi DKI Jakarta rawan praktik maladministrasi berupa penyalahgunaan wewenang, pungutan liar, dan pembiaran baik yang dilakukan oleh oknum Satuan Polisi Pamong Praja, maupun oknum di Kelurahan dan Kecamatan setempat. Hal ini terungkap dari hasil pemantauan lapangan Ombudsman RI mengenai dugaan maladministrasi dalam penataan dan penertiban pedagang kaki lima.

Berdasarkan hasil pemantauan lapangan, Ombudsman RI menyimpulkan :

- i. Penataan PKL rawan praktik maladministrasi berupa penyalahgunaan wewenang, pungutan liar, dan pembiaran baik yang dilakukan oleh oknum Satuan Polisi Pamong Praja, maupun oknum di Kelurahan dan Kecamatan setempat. Dalam hal ini, potensi maladministrasi tersebut juga berimbas pada tidak optimalnya peran Satpol PP sebagai Penegak Peraturan Daerah dan kebijakan Pemerintah Daerah sehingga penertiban menimbulkan keresahan serta ketidakpastian.
- ii. Pengawasan dan koordinasi di lingkungan pemerintah provinsi dalam penertiban PKL belum optimal. Penertiban selama ini terkesan tidak efektif karena praktik berjualan PKL pada tempat yang bukan peruntukannya masih banyak terjadi. Selain itu dalam setiap rencana penertiban ada oknum aparat yang melakukan komunikasi dengan pihak PKL untuk mengamankan diri tidak berjualan terlebih dahulu.
- iii. Tidak optimalnya penertiban dan penataan PKL didorong perilaku oknum Satpol PP sehingga mendorong terjadinya ruang transaksional dan perbuatan maladministrasi yang merugikan PKL. Praktik Maldministrasi tersebut sebenarnya tidak hanya merugikan PKL namun juga masyarakat selaku pengguna trotoar maupun fasilitas umum lainnya.

Terhadap kesimpulan tersebut Ombudsman RI menyampaikan saran kepada Gubernur DKI untuk melakukan langkah-langkah sebagai berikut:

- i. Melakukan review serta penataan sistem pengawasan kinerja Satpol PP guna mendorong efektivitas pengawasan secara berjenjang sehingga terdapat kontrol antara tugas di lapangan dengan bahan evaluasi oleh atasan Satpol PP dan Pengawas Internal.
- ii. Melakukan penataan ruang sesuai peraturan serta meningkatkan koordinasi di internal Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dengan tujuan melakukan penataan dan penertiban PKL khususnya pada Lokasi Binaan dan Lokasi Sementara. Memerintahkan Insektorat Pemprov DKI Jakarta untuk mendalami lebih lanjut terhadap temuan Ombudsman RI agar selanjutnya dilakukan penegakan disiplin sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin PNS.
- iii. Memerintahkan Insektorat Pemprov DKI Jakarta untuk mendalami lebih lanjut terhadap temuan Ombudsman RI agar selanjutnya dilakukan penegakan disiplin sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin PNS.

16. Kontribusi Ombudsman Republik Indonesia dalam Menjamin Iklim Kemudahan Berusaha



Diskusi Publik mengenai Ease of Doing Bussiness (Kemudahan Berusaha)

Pada tahun 2015 Ombudsman RI menerima laporan masyarakat yang menyangkut dunia usaha (perizinan, listrik, penanaman modal, dan sebagainya), sejumlah 1749 laporan, tahun 2016 sejumlah 2026 laporan, sedangkan tahun 2017 sampai dengan bulan Oktober trend jumlah laporan mengenai dunia usaha menurun yakni sejumlah 1451 laporan masyarakat, dengan jumlah tersebut Ombudsman RI menilai adanya maladministrasi dalam pelayanan publik yang menyangkut dunia usaha masih sangat tinggi walau ada kecenderungan menurun.

Sebagai tindak lanjut kegiatan EODB di tahun 2016, pada tahun 2017 Ombudsman RI kembali melakukan pengamatan atas perkembangan permasalahan pelayanan publik bagi para pelaku usaha. Pengamatan dilakukan tetap pada 3 (tiga) daerah yang sama yaitu : Jawa Timur, Sulawesi Selatan dan Sumatera Selatan. Anggota Ombudsman RI, Adrianus Meliala menegaskan bahwa Ombudsman RI beserta Pemerintah Daerah, Pemerintah Kota, Pelaku Usaha dan instansi terkait sama-sama mendorong terciptanya iklim kemudahan berusaha di Indonesia.

Adapun hasil dari diskusi EODB tahun di 2017 menggambarkan bahwa iklim investasi di Sumsel terus meningkat salah satunya karena komoditi ekspor yang cukup menjanjikan (karet, batu bara dan minyak sawit). Meskipun para pelaku usaha tetap berharap adanya kejelasan dan kecepatan pelayanan publik khususnya dalam hal perizinan, kedua di Sulsel adanya pelimpahan perizinan ke PTSP memudahkan akses berusaha di Provinsi Sulawesi Selatan, meskipun masih ada berbagai kendala tersebut yang menyebabkan iklim usaha di Sulsel terhambat dan yang terakhir di Jatim masih banyak kendala yang ditemui dalam proses permohonan izin usaha, perlu diperkuat mekanisme komunikasi antara pemerintah dan pelaku usaha, Ombudsman RI memberikan Apresiasi bagi unit pelayanan yang telah bekerja dengan baik dan Ombudsman RI sebagai lembaga pengawas akan melakukan pemeriksaan tata lapangan.

Secara umum dapat disimpulkan bahwa, Ombudsman RI secara langsung atau tidak langsung telah berkontribusi pada penciptaan iklim kemudahan berusaha di Indonesia dengan cara: pertama, melakukan penyelesaian laporan masyarakat melalui kordinasi dengan pihak terkait pelayanan bagi para pelaku usaha; kedua menggalang dan melakukan koordinasi demi percepatan penyelesaian laporan masyarakat dan menjadi *trigger* koordinasi Ombudsman RI dari para *stakeholders* di daerah; dan ketiga, gencar melakukan diseminasi menyangkut eksistensi pengelolaan pengaduan terintegrasi yang dikelola Ombudsman RI.

17. Kajian atas prakarsa sendiri mengenai penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)

Pengurusan SKCK diduga rawan maladministrasi yang melanggar/menyimpang ketentuan yang mengaturnya, yaitu Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia (Perkap) Nomor 18 Tahun 2014 tentang Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian. Ombudsman RI melakukan investigasi terhadap penerbitan SKCK dengan Obyek investigasi sebagai berikut : 1. Polda Metro Jaya; (Polres Jakarta Selatan dan Polres Jakarta Timur); 2. Polda Bengkulu; (Polres Bengkulu); 3. Polda Sumatera Selatan; (Polres Banyuasin); 4. Polda Papua; (Polres Kota Jayapura); 5. Polda Jawa Barat; (Polrestabes Bandung dan Polres Cimahi); 6. Polda Sulawesi Selatan (Polrestabes Makassar, Polres Gowa, dan beberapa Polsek di wilayah keduanya).



Pertemuan sekaligus Konferensi Pers dengan IRWASUM Polri Terkait pungli dan maladministrasi dalam proses pembuatan SKCK

Dalam Investigasi tersebut Ombudsman RI menemukan :

- Belum ada standar pelayanan publik sehingga memicu ketidakpahaman Pemohon serta mendorong Penyelenggara layanan untuk tidak memberikan pelayanan sebagaimana mestinya;
- Belum optimalnya pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan, baik dari atasan langsung maupun dari Pengawas Internal. Hal tersebut guna merespon pengaduan masyarakat dan menindak apabila terjadi pelanggaran dan melakukan pencegahan maladministrasi secara efektif.
- Potensi maladministrasi dalam pelayanan SKCK tidak dicegah oleh atasan dan pengawas internal sehingga tindakan maladministrasi yang "nyata" masih luput dari perbaikan sistem.
- Rendahnya integritas penyelenggara layanan di lapangan dan tidak memiliki perspektif bahwa biaya penerbitan SKCK adalah PNPB sehingga sudah tidak diperbolehkan lagi pungutan selain pungutan resmi sesuai PNPB.
- Belum muncul efek jera terkait dengan pelanggaran pelayanan pada SKCK sehingga terhadap pelanggaran tersebut perlu diproses lebih lanjut sesuai ketentuan.

Menindaklanjuti hasil temuan tersebut Ombudsman RI memberikan saran kepada IRWASUM POLRI :

- Meningkatkan pengawasan dan pengendalian terhadap penyelenggaraan pelayanan SKCK sampai dengan tingkat wilayah untuk memastikan bahwa pelayanan sesuai dengan ketentuan.
- Melakukan review kebijakan terhadap alokasi dan kompetensi SDM pada pelayanan SKCK, kebutuhan sarana prasarana serta penganggaran mendukung perbaikan pelayanan publik.

Selanjutnya saran juga diberikan kepada BAINTELKAM POLRI :

- Membentuk tim untuk melakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan SKCK dengan melihat praktik di lapangan dan penerapan terhadap prosedur yang telah ditentukan.
- Melakukan review terhadap sistem pelayanan SKCK serta mendorong pengawasan internal pada fungsi intelijen dan keamanan Polri agar lebih efektif.

18. Maladministrasi Dalam Pengusutan Dugaan Penyimpangan Tata Niaga Beras

Ombudsman RI menemukan maladministrasi antara lain :

1. Penyampaian Informasi yang tidak akurat dan menyesatkan

Menteri Pertanian beserta jajarannya tidak kompeten dalam menyampaikan informasi kerugian serta penghitungan margin petani dan margin pedagang yang tidak dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Selain itu, terdapat tindakan maladministrasi dalam hal tata cara pengelolaan dan penyampaian informasi kepada publik yang tidak menerapkan prinsip koordinasi, integrasi, dan sinkronisasi sebagai bagian dalam tata kelola Pemerintahan yang baik.

2. Fungsi Pengawasan yang Tidak Berjalan

- Ketua KPPU melakukan tindakan tidak patut berupa pelanggaran Kode Etik dalam menjalankan fungsinya sebagai pengawas eksternal persaingan usaha terkait kehadirannya pada saat penggeledahan gudang PT. IBU oleh Satgas Pangan pada tanggal 20 Juli 2017
- Kementerian Perdagangan tidak optimal dalam melakukan fungsi pengawasan serta *quality control* dalam pembentukan peraturan perundang-undangan dan pengawasan untuk produk beras.
- OKKPD dan Kementerian Pertanian tidak kompeten dalam melakukan pengawasan pada peredaran produk beras PT IBU terkait penggunaan nomor pendaftaran pada label kemasan produk.

3. Pembentukan Regulasi yang Tidak Wajar

Kementerian Perdagangan melakukan penyimpangan prosedur dalam merumuskan Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 47 Tahun 2017 karena tidak memperhatikan asas-asas pembentukan perundang-undangan sebagaimana diatur dalam Pasal 5 UU Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan, serta ketentuan dalam Permendag 27/2017.

4. Proses Penyelidikan dan Penyidikan Kasus PT IBU

- Penyidik Bareskrim Polri melakukan penyimpangan prosedur karena menaikkan status Laporan Polisi Nomor: LP/686/VII/2017 (Laporan Polisi Model B) tanggal 13 Juli 2017 ke tingkat penyidikan dengan menggunakan hasil Gelar Perkara berdasarkan penyelidikan atas Laporan Informasi Nomor: LI/53/VI/2017/Dittipideksus yang dilaksanakan tanggal 12 Juli 2017.
- Penyidik Bareskrim Polri melakukan penyimpangan prosedur dan penyalahgunaan wewenang karena dalam penanganan Laporan Polisi Nomor: 686/VII/2017/Bareskrim tanggal 13 Juli 2017, tidak dimungkinkan dilaksanakan dalam waktu yang bersamaan, mengingat terdapat tahapan-tahapan sampai dengan suatu laporan masuk dalam tahap penyidikan.
- Penyidik Bareskrim Polri melakukan maladministrasi berupa penyimpangan prosedur dengan tidak terlebih dahulu meminta izin kepada Ketua Pengadilan Negeri Bekasi sebelum melakukan penggeledahan dan penyitaan.
- Penyidik Bareskrim Polri melakukan perbuatan maladministrasi berupa pengabaian kewajiban hukum karena tidak konsisten dalam menetapkan pasal sangkaan terhadap tersangka.

Upaya Tindakan Korektif yang perlu dilakukan terhadap maladministrasi, yaitu :

1. Penyampaian Informasi yang Tidak Akurat dan Menyesatkan

- Menteri Pertanian beserta jajarannya untuk menyampaikan nilai kerugian dan perhitungan agregat margin petani dan margin pedagang yang tepat dan dapat dipertanggungjawabkan serta melakukan perbaikan dalam hal tata cara pengelolaan dan penyampaian informasi kepada publik.
- Kementerian Pertanian melakukan koordinasi dengan Badan Pusat Statistik sebagai instansi pembina di bidang data statistik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik.

2. Fungsi Pengawasan yang Tidak Berjalan

- KPPU memberikan kepastian status terhadap perusahaan yang diduga melakukan persaingan usaha tidak sehat sesuai dengan hasil penelitian
- KPPU melakukan penegakan Kode Etik sesuai dengan peraturan internal KPPU tentang Kode Etik.

- Menteri Pertanian dan OKKPD melakukan optimalisasi pengawasan pemutakhiran informasi mengenai kepatuhan dalam peredaran produk beras yang telah memperoleh nomor pendaftaran serta melakukan pemutakhiran status perijinan nomor pendaftaran produk yang telah diterbitkan kepada PT. IBU dan perusahaan sejenis.
- Menteri Perdagangan melakukan perbaikan sistem penanganan pengaduan termasuk verifikasi pengaduan, dan peringatan dini dalam pemantauan harga beras.

3. Pembentukan Regulasi yang Tidak Wajar

Menteri Perdagangan memberikan sanksi atas penyimpangan prosedur yang dilakukan di jajaran unit kerja terkait pembentukan Permendag Nomor 47 Tahun 2017.

4. Proses Penyelidikan dan Penyidikan Kasus PT IBU

Kabareskrim Polri memerintahkan Kepala Biro Pengawasan Penyidikan Bareskrim Polri untuk memaksimalkan peran dan fungsi Biro Pengawasan Penyidikan atau pihak internal lain yang memiliki fungsi pengawas penyidikan di pusat dan daerah dalam melakukan pengawasan terhadap penanganan perkara melalui langkah-langkah sebagai berikut:

- Mendalami temuan Ombudsman RI dan meminta penyidik untuk selanjutnya agar konsisten dalam melaksanakan tahapan kegiatan penyelidikan dan penyidikan serta memperhatikan mekanisme Gelar Perkara sebagai kontrol dan akuntabilitas.
- Melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan sistem pengawasan berjenjang dalam proses penyidikan Laporan Polisi Nomor: LP/686/VIII/2017/Bareskrim tanggal 13 Juli 2017 untuk memastikan proses penyidikan telah sesuai dengan Peraturan Kepala Bareskrim Nomor 4 Tahun 2014 tentang Standar Operasional Prosedur Pengawasan Tindak Pidana
- Melakukan upaya penegakkan disiplin berdasarkan temuan Ombudsman RI terkait penanganan Laporan Polisi Nomor: LP/6.

Terhadap tindakan korektif yang disampaikan Ombudsman RI tersebut, tiga instansi (Kementerian Pertanian, Bareskrim Polri, dan KPPU) telah mengirimkan tanggapan/klarifikasi.



Pertemuan dengan KPPU di kantor Ombudsman RI

Progress Pelaksanaan Rekomendasi Ombudsman RI Tahun 2016-2017

No	Nomer Rekomendasi	Penerima Rekomendasi	Judul Rekomendasi	Status	Keterangan
1	0001/REK/0692.2014/BS.38/I/2016 tanggal 29/01/2016	Gubernur DKI Jakarta	Maladmitrasi dalam Penerbitan Perizinan Kegiatan Pembangunan Apartemen (Wisma Susun) Lexington Residence Jakarta Selatan	Tidak dilaksanakan	Monitoring Final. Sudah dilaporkan kepada DPR RI dan Presiden RI : 1. Surat ORI Nomor: 1042/ORI-SRT/IX/2016 Tanggal 14 September 2016 kepada Presiden RI; 2. Surat ORI Nomor: 1043/ORI-SRT/IX/2016 Tanggal 14 September 2016 kepada Ketua DPR RI.
2	0002/REK/0361.2015/PBP-41/I/2016 tanggal 18/02/2016	1. Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan 2. Pemerintah Provinsi Riau	Permasalahan Pelayanan Publik di Provinsi Riau, Pasca Penerbitan SK Menteri Kehutanan Nomor : 673/MENHUT-II/2014 Tentang Perubahan Peruntukan Kawasan Hutan Menjadi Bukan Kawasan Hutan Seluas ±1.638.294 Ha, Perubahan Fungsi Kawasan Hutan Seluas ±717.543 Ha dan Penunjukan Bukan Kawasan Hutan Menjadi Kawasan Hutan Seluas ±11.552 Ha dan SK Menteri Kehutanan Nomor: 878/Menhut-II/2014 Tentang Kawasan Hutan Provinsi Riau.	Dilaksanakan Sebagian	Masih status sementara karena monitoring masih berlangsung. Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan masih menunggu persetujuan DPCLS oleh DPR RI.
3	0003/REK/0398.2014 / VI/2016 tanggal 27/06/2016	Menteri Komunikasi dan Informatika	Maladministrasi Terkait Belum Dilaksanakannya Putusan Mahkamah Agung RI Yang Telah Berkekuatan Hukum Tetap oleh Menteri Komunikasi dan Informasi RI Mengenai Izin Penyelenggaraan Telekomunikasi.	Tidak dilaksanakan	Monitoring Final. Sudah publikasi dan dilaporkan kepada DPR RI dan Presiden RI : 1. Publikasi dilaksanakan pada tanggal 15 Mei 2017. 2. Surat Nomor: 627/ORI-SRT/IV/2017 tanggal 27 April 2017 kepada Ketua DPR RI. 3. Surat Nomor: 628/ORI-SRT/IV/2017 tanggal 27 April 2017 kepada Presiden RI.
4	0004/REK.0461.2016/VII/2016 tanggal 28/07/2016	1. Gubernur/Pemerintah Provinsi Banten. 2. Pemerintah Kabupaten Tangerang 3. Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang	Maladministrasi Dalam Proses Penataan Kampung Baru Dadap Oleh Pemerintah Kabupaten Tangerang.	Dilaksanakan sebagian	Masih status sementara karena monitoring masih berlangsung (dalam proses analisis Status Akhir Pelaksanaan Rekomendasi)
5	0005/REK/IN/XI/2016 tanggal 01/11/2016	Menteri Dalam Negeri	Penyelenggaraan Pelayanan Publik KTP Elektronik (e-KTP)	Dilaksanakan sebagian	Masih status sementara karena monitoring masih berlangsung (dalam proses analisis Status Akhir Pelaksanaan Rekomendasi)

No	Nomer Rekomendasi	Penerima Rekomendasi	Judul Rekomendasi	Status	Keterangan
6	0006/REK/0132.2016/XI/2016 tanggal 28/11/2016	Walikota Kendari	Maladministrasi dalam proses lelang pengadaan barang dan jasa paket pekerjaan pembangunan fisik pasar rakyat baruga tahun anggaran 2016 yang diselenggarakan oleh kelompok kerja konstruksi XIV unit layanan pengadaan (ULP Kota Kendari)	Dilaksanakan sebagian	Status sudah final. Dalam proses penyiapan pelaporan kepada Presiden RI dan DPR RI.
7	0001/REK/0246.2013/I/2017 tanggal 01/02/2017	Walikota Yogyakarta	Maladministrasi Dalam Proses Penanganan Laporan Pelanggaran Izin Gangguan oleh Dinas Perizinan Pemerintah Kota Yogyakarta	Dilaksanakan Sebagian	Status sudah final. Dalam proses penyiapan pelaporan kepada Presiden RI dan DPR RI.
8	0002/REK/1074.2015/VI/2017 tanggal 15/06/2017	1. Menristekdikti 2. Menteri Kesehatan 3. Menteri Dalam Negeri 4. Para Kepala Daerah	Maladministrasi Dalam Penyelesaian Status Kelembagaan Perguruan Tinggi Kesehatan Milik Pemerintah Daerah	Dilaksanakan sebagian	Masih status sementara karena monitoring masih berlangsung (dalam proses analisis Status Akhir Pelaksanaan Rekomendasi)

Persyaratan Laporan Kepada Ombudsman RI

-  **Terkait Pelayanan Publik**
-  **Sudah lapor pada instansi terkait atau atasan terlapor di instansi tersebut**
-  **Peristiwa belum lewat dua tahun**
-  **Tidak dalam proses peradilan**
-  **Melengkapi data diri**
-  **Menuliskan uraian peristiwa secara lengkap dan rinci**
-  **Identitas dapat dirahasiakan dan tidak dipungut biaya**

KEGIATAN PENYELESAIAN LAPORAN DI PERWAKILAN OMBUDSMAN RI



Investigasi Lapangan ke SMK Penerbangan di Provinsi Aceh



Investigasi Lapangan Ke Pemkab Siantar di Provinsi Sumatera Utara



investigasi terkait tata kelola beras di Kabupaten Solok di Provinsi Sumatera Barat



Klarifikasi terkait laporan masyarakat ke RSUD Arifin Achmad di Provinsi Riau



Pengawasan Terkait Pelayanan Rutan Kelas IIB Tanjung Balai Karimun di Provinsi Kepulauan Riau



Investigasi bersama BKSDA melihat lahan Konservasi di Provinsi Bengkulu



Kegiatan Penyelesaian Laporan di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung



Investigasi Lapangan terkait Beras Raskin di Ogan Komering Ulu, Provinsi Sumatera Selatan



Penyampaian saran Ombudsman RI berkenaan kajian *Systemic Review* layanan parkir di lokasi wisata di Kota Yogyakarta



Mediasi dengan Pelapor di Provinsi Jawa Timur



Investigasi Lapangan ke Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Moeloek di Provinsi Bengkulu



Koordinasi Laporan Masyarakat dengan Irwasda Polda di Provinsi Banten



Koordinasi Penyelesaian Laporan dengan BPKAD Kota Bandung di Provinsi Jawa Barat



Investigasi sistemik terkait Tata Kelola Beras di Provinsi Jawa Tengah



Koordinasi dengan Kejaksaan Tinggi di Provinsi Nusa Tenggara Barat



Investigasi di Kecamatan Mandastana Kab. Barito Kuala di Provinsi Kalimantan Selatan



Pemberian saran kepada Dinas Pendidikan Kota Palangkaraya di Provinsi Kalimantan Tengah



Inspeksi Mendadak di PLN ULK Tarakan V1 di Provinsi Kalimantan Utara



Kegiatan Penyelesaian Laporan di Provinsi Bali



Konsiliasi Laporan Masyarakat di Kabupaten Flores Timur, Provinsi Nusa Tenggara Timur



Investigasi lapangan permasalahan pengelolaan tanah wakaf di Provinsi Kalimantan Barat



Koordinasi dengan Lapas Balikpapan di Provinsi Kalimantan Timur



Mediasi Laporan Masyarakat di Provinsi Sulawesi Barat



Investigasi Lapangan Laporan Masyarakat di Gorontalo



Investigasi Lapangan di Provinsi Sulawesi Utara



Investigasi Laporan Masyarakat di Kabupaten Kolaka Provinsi Sulawesi Tenggara



Pengawasan terkait pelayanan tahanan Lapas Klas IIA Ambon di Provinsi Maluku



Penyelesaian Laporan Masyarakat di Provinsi Papua Barat



Mediasi Laporan antara Orang Tua Anak dengan P2TPA di Provinsi Papua

BAB II PENCEGAHAN MALADMINISTRASI

Kajian Kebijakan

Ombudsman RI melakukan kajian kebijakan, hal ini sejalan dengan kewenangan memberikan saran perbaikan kebijakan kepada pemerintah (Pasal 8 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008) untuk menyelesaikan permasalahan sistemik dan berulang dilaksanakan kajian kebijakan untuk memberikan saran perbaikan kebijakan kepada pemerintah atau penyelenggara pelayanan publik.

Pada tahun 2017, dilaksanakan *Own Motion Investigation* (OMI) yang dilakukan oleh Perwakilan Ombudsman RI sebanyak 32 kajian kebijakan pelayanan publik, yaitu :

NO	PROVINSI	JUDUL OMI
1	Bali	Penyimpangan Alur Perijinan Investasi di Bidang Pariwisata di Bali
2	Banten	Pungutan Pendidikan di Tingkat SMP dalam Proses PPDB
3	Bengkulu	Pungutan Pendidikan di Tingkat Sekolah Dasar dan Menengah yang Tidak Berdasarkan Aturan
4	Jambi	Pelayanan Sertifikat Laik Operasi (SLO) Oleh Konsul dan Perkumpulan Perlindungan Instansi Listrik Nasional (PILN) yang Diwajibkan kepada Masyarakat untuk Peningkatan Daya dan Sambungan Listrik Baru Sesuai Dengan Undang-Undang 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan
5	Jawa Barat	Biaya Siluman Praktik Penerimaan Peserta Didik Baru
6	Jawa Tengah	Pungutan oleh Pemerintah Desa dalam Penyelenggaraan Program Nasional Agraria (Prona)
7	Jawa Timur	Maladministrasi Perijinan Investasi di Kabupaten Mojokerto
8	Kalimantan Barat	Permasalahan Pelayanan Publik di Pos Pemeriksaan Lintas Batas Entikong
9	Kalimantan Tengah	Peran Pemerintah Daerah Dalam Penertiban Parkir Liar di Kota Palangka Raya dan Kota Sampit
10	Kep. Bangka Belitung	Biaya Penerbitan Surat Pernyataan Penguasaan Fisik Bidang Tanah pada Kantor Kepala Desa dan Kantor Camat (Non PPAT) Kabupaten Bangka Tengah
11	Kepulauan Riau	Pelayanan Perizinan Jembatan penyeberangan Orang Kota Batam
12	Provinsi Lampung	Dugaan Penyalahgunaan Wewenang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Pencetakan KTP-Elektronik
13	Maluku	Problematika Pelayanan Perizinan, Penangkapan, Penampungan Ikan dan Izin, Berlayar Kapal Ikan pada Otoritas Pelabuhan, Dinas Perikanan Provinsi Maluku dan Dinas Perhubungan Provinsi Maluku
14	Nusa Tenggara Barat	Potensi Pungli Pada Penerapan Sanksi Denda Administrasi Terhadap Pelaporan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Lombok Timur
15	Nusa Tenggara Timur	Implementasi Tata Niaga Sapi di Provinsi Nusa Tenggara Timur
16	Papua Barat	Indikasi Pungli dalam Penentuan Biaya Persalinan di RSUD Manokwari
17	Riau	Kesiapan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dan Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjutan (FKTL) di Riau dalam Melayani Pasien BPJS Kesehatan
18	Sulawesi Barat	Dugaan penyimpangan prosedur atas pelabuhan yang terbengkalai dan tidak beroperasi yang ada di Provinsi Sulawesi Barat

NO	PROVINSI	JUDUL OMI
19	Sulawesi Tengah	Pertambangan Galian C
20	Sumatera Barat	Pemenuhan Hak Fasilitas Kamar Perawatan Peserta BPJS Rumah Sakit di Provinsi Sumatera Barat
21	Sumatera Selatan	Program Prona Kantor Badan Pertanahan (BPN) Kota Lubuk Linggau dan Kota Pagaralam
22	Sumatera Utara	Nasib Guru Honoror Pengajar di Sekolah Negara yang Tak Dibayar (Tanpa Anggaran)
23	Aceh	Tingginya Kematian Balita dan Problema Pelayanan Kesehatan di Pedalaman Kabupaten Aceh Barat
24	DI. Yogyakarta	Potensi Maladministrasi dalam Penyelenggaraan Layanan Parkir di Tempat Wisata Kota Yogyakarta
25	Gorontalo	Kesiapan Pelayanan dalam Program Penguatan Pendidikan Karakter (PPK) di Provinsi Gorontalo
26	Kalimantan Selatan	Biaya Pembuatan Surat Pernyataan Penguasaan Fisik Bidang Tanah (SPPFBT)
27	Kalimantan Timur	Efektifitas Kebijakan Pengawasan Orang Asing terhadap keberadaan TKA Illegal di Kalimantan Timur
28	Maluku Utara	Problem Pengawasan dan Pembiayaan Pendidikan SMA/SMK oleh Pemerintah Provinsi Maluku Utara
29	Papua	Penyalahgunaan Kewenangan oleh Kepala Distrik terkait Proses Penyaluran Dana Desa di Kabupaten Kepulauan Yapen
30	Sulawesi Selatan	Aksesibilitas Petani di Desa dalam mendapatkan fasilitas Kredit Usaha Rakyat
31	Sulawesi Tenggara	Problematika Pelayanan Pendaftaran Tanah Pertama Kali yang Objek Tanahnya ditetapkan Pemerintah Kota Kendari sebagai Jalur Hijau
32	Sulawesi Utara	Permintaan Uang tidak Resmi dalam Proses Pengukuran Tanah oleh Pemerintah Desa Dalam Penerbitan Sertifikat Prona di Kabupaten Bolaang Mongondow dan Kabupaten Minahasa Tenggara

Sebagai tindak lanjut, kajian kebijakan yang dilaksanakan tahun lalu, dihasilkan 6 (enam) kajian dalam bentuk *policy brief*. *Policy brief* memaparkan secara ringkas tetapi komprehensif permasalahan yang ditemui untuk disarankan alternatif penyelesaian. Dokumen dapat diunduh di website ombudsman.go.id. 6 Policy Brief tersebut adalah : 1) Maladministrasi dalam Pertambangan Mineral Bukan Logam dan Batuan Di Kota Palu dan Kabupaten Donggala; 2) Tata Kelola Layanan Publik Desa; 3) Potensi Maladministrasi dalam Penyelenggaraan Layanan Parkir di Kawasan Wisata Kota Yogyakarta; 4) Pelaporan Administrasi Kependudukan; 5) Pengawasan Orang Asing (Poa) di Provinsi Kalimantan Timur; 6) Tata Niaga Sapi di Provinsi NTT.



PENILAIAN KEPATUHAN



Pimpinan Ombudsman RI beserta Gubernur Sulawesi Selatan dan Gubernur Jawa Barat pada acara Penganugerahan Predikat Kepatuhan

Penilaian terhadap pemenuhan standar pelayanan publik yang ORI lakukan berpedoman kepada Pasal 8 UU No 37 Tahun 2008. Dalam penelitian kepatuhan, ORI memposisikan diri sebagai masyarakat pengguna layanan yang ingin mengetahui hak-haknya dalam pelayanan publik. Misalnya, ada atau tidak persyaratan pelayanan, kepastian waktu dan biaya, prosedur dan alur pelayanan, sarana pengaduan, pelayanan yang ramah dan nyaman, dan lain-lain. ORI tidak menilai bagaimana ketentuan terkait standar pelayanan itu disusun dan ditetapkan, sebagaimana telah dilakukan oleh lembaga lain. Survei Kepatuhan ini berfokus pada atribut standar layanan yang wajib disediakan pada setiap unit pelayanan publik. Atribut standar pelayanan yang disediakan oleh setiap unit layanan beragam bentuknya, seperti standing banner, brosur, booklet, pamflet, media elektronik, dan sebagainya. Penilaian ORI hanya berfokus pada atribut-atribut standar pelayanan yang sudah terpasang dan terlihat di ruang pelayanan, hal ini memudahkan masyarakat luas untuk mengakses dan mendapatkan standar pelayanan.

Penilaian kepatuhan ini bertujuan mengingatkan kewajiban penyelenggara negara agar memberikan layanan terbaik kepada masyarakat berbasis fakta dan metodologi pengumpulan data yang kredibel (*evidence-based policy*). Dokumen ini memaparkan hasil-hasil penilaian dan pemeriksaan terhadap tingkat kepatuhan kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah pada tahun 2017. Penilaian menggunakan variabel dan indikator berbasis pada kewajiban pejabat pelayanan publik dalam memenuhi komponen standar pelayanan publik sesuai Pasal 15 dan Bab V UU Pelayanan Publik. Hasil penilaian diklasifikasikan dengan menggunakan traffic light system (zona merah, zona kuning dan zona hijau). Namun, penilaian ORI tersebut pada dasarnya baik di tingkat kementerian, lembaga dan pemerintah daerah dengan mengambil sampel produk layanan yang berbeda-beda jumlahnya. Dengan demikian, hasil penilaian kepatuhan yang diberikan ORI kepada kementerian, lembaga dan pemerintah daerah tidak dapat saling dibandingkan satu sama lain, baik yang mendapatkan predikat rendah (zona merah), sedang (zona kuning) maupun tinggi (zona hijau).

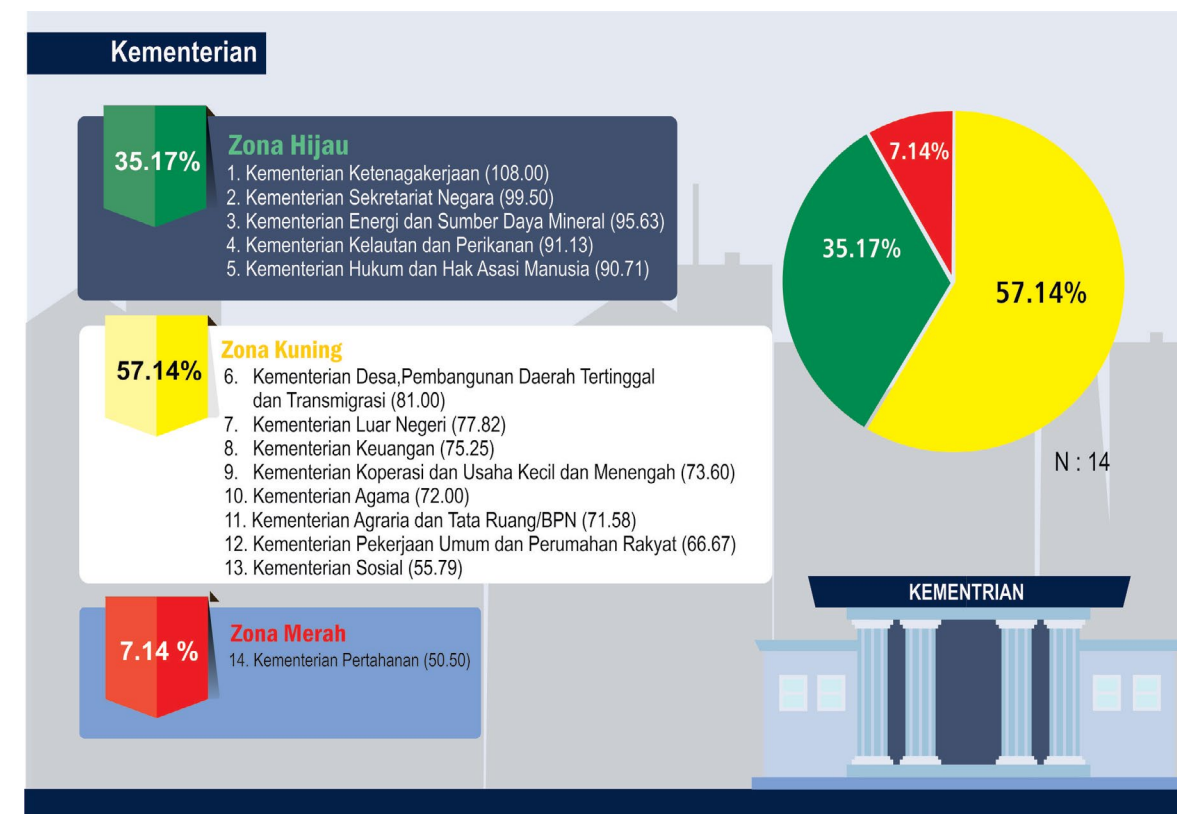
Pada pendekatan penilaian kepatuhan terhadap Kementerian, Lembaga, Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kota dan Kabupaten di tahun 2017 ini menggunakan skema tidak lagi menilai entitas penyelenggara pelayanan publik yang sudah masuk dalam zona hijau di tahun sebelumnya. Secara signifikan jumlah penyelenggara di level Pusat (Kementerian dan Lembaga) berkurang drastis dibandingkan jumlah penyelenggara di level Daerah (Pemerintah Provinsi, Kabupaten dan Kota) hal ini juga tidak terlepas dari banyaknya jumlah Pemerintah Daerah yang belum dijadikan sample penilaian.

Penilaian Kepatuhan dilakukan secara serentak di tahun 2017 ini pada 22 Kementerian, 6 Lembaga, 22 Provinsi, 45 Pemerintah Kota dan 107 Pemerintah Kabupaten pada periode Mei-Juli 2017 yang dilaksanakan oleh Tim Pusat (Kementerian dan Lembaga, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta) dan Tim Perwakilan Ombudsman RI di 33 Kantor Perwakilan Ombudsman RI (Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kabupaten, Pemerintah Kota, dan Instansi Vertikal), dengan hasil sebagai berikut:

1. Kepatuhan di Kementerian

Penilaian terhadap pemenuhan komponen standar pelayanan di 14 kementerian menunjukkan bahwa sebanyak 35,71% atau 5 kementerian masuk dalam zona hijau dengan predikat kepatuhan tinggi, 57,14% atau 8 kementerian masuk dalam zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang dan 7,14% atau 1 kementerian masuk dalam zona merah dengan predikat kepatuhan rendah. Di bawah ini adalah daftar nilai dan zonasi Penilaian Kepatuhan:

Grafik 1. Zonasi Kepatuhan Kementerian Tahun 2017

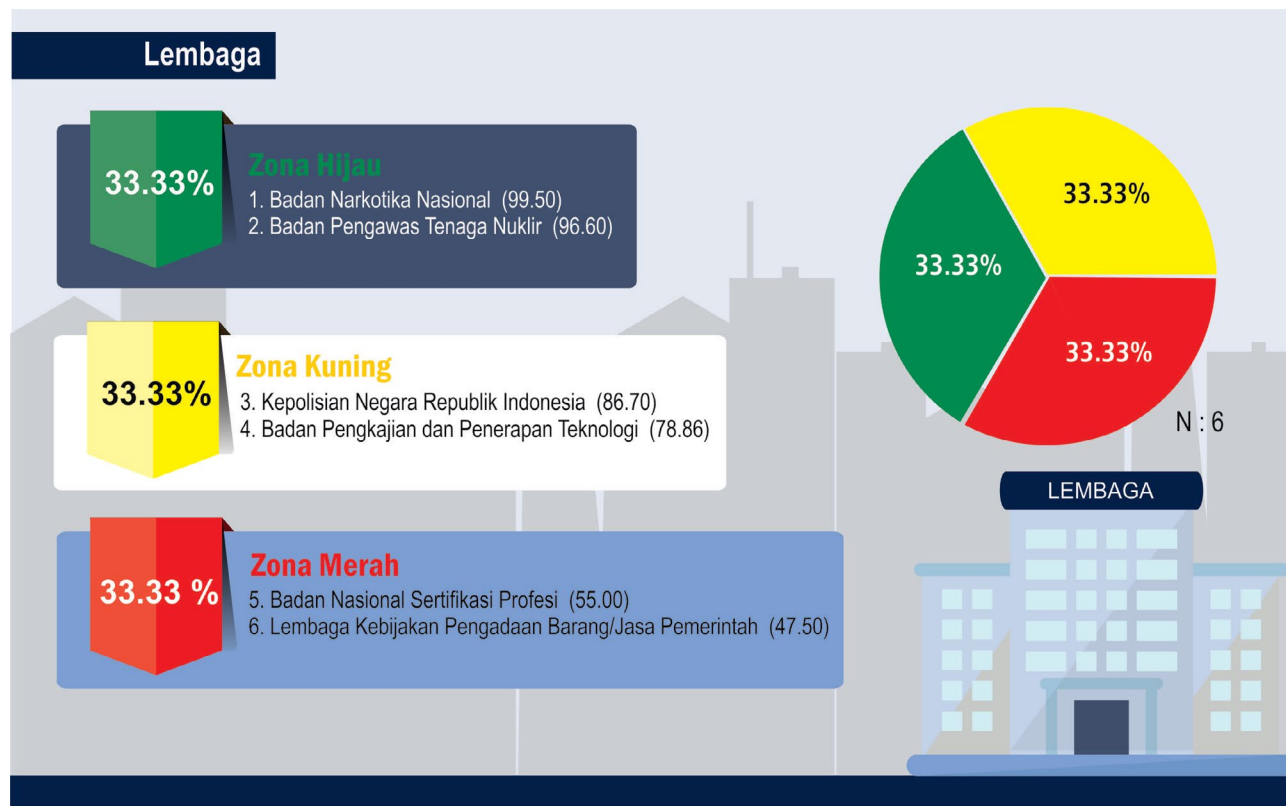


Di lingkungan kementerian, dari 481 produk layanan yang telah diteliti ORI, terdapat beberapa komponen standar pelayanan publik yang paling sering dilanggar, seperti ketersediaan maklumat layanan atau berupa janji kepada pengguna layanan untuk menjalankan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan bersedia untuk dikenakan sanksi jika melanggar janji tersebut, jumlah 59,04% atau 284 produk layanan di level kementerian menjadi indikasi kuat bahwa penyelenggara tidak mau berjanji kepada pengguna layanan dengan tidak membuat maklumat layanan di unit masing-masing penyelenggara layanannya. Selain itu indikator yang juga menjadi perhatian adalah yang berkaitan dengan hak pengguna layanan berkebutuhan khusus, seperti kaum disabilitas, ibu menyusui, manula, dan lain sebagainya. Indikator tersebut adalah ketersediaan pelayanan khusus bagi pengguna berkebutuhan khusus, yang hanya terpenuhi sebesar 21,81% atau hanya 105 produk layanan. Selain itu, sebanyak 48,65% atau 234 produk layanan belum mempublikasikan tata cara dan mekanisme pengaduan. Ini menjadi kontradiktif dengan semangat pengelolaan pengaduan yang mewajibkan seluruh unit layanan untuk mempublikasikan sarana pengaduan dan bagaimana cara mengadu terkait pengaduan pelayanan publik. Selanjutnya, 52,39% atau 252 produk layanan belum menyediakan sarana pengukuran kepuasan pelanggan.

2. Kepatuhan di Lembaga

Penilaian terhadap pemenuhan komponen standar pelayanan di 6 lembaga menunjukkan bahwa sebanyak 13,33 % atau 2 lembaga masuk dalam zona merah dengan predikat kepatuhan rendah, 20 % atau 3 lembaga masuk dalam zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang dan 66,67 % atau 10 lembaga masuk dalam zona hijau dengan predikat kepatuhan tinggi.

Grafik 2. Zonasi Kepatuhan Lembaga Tahun 2017



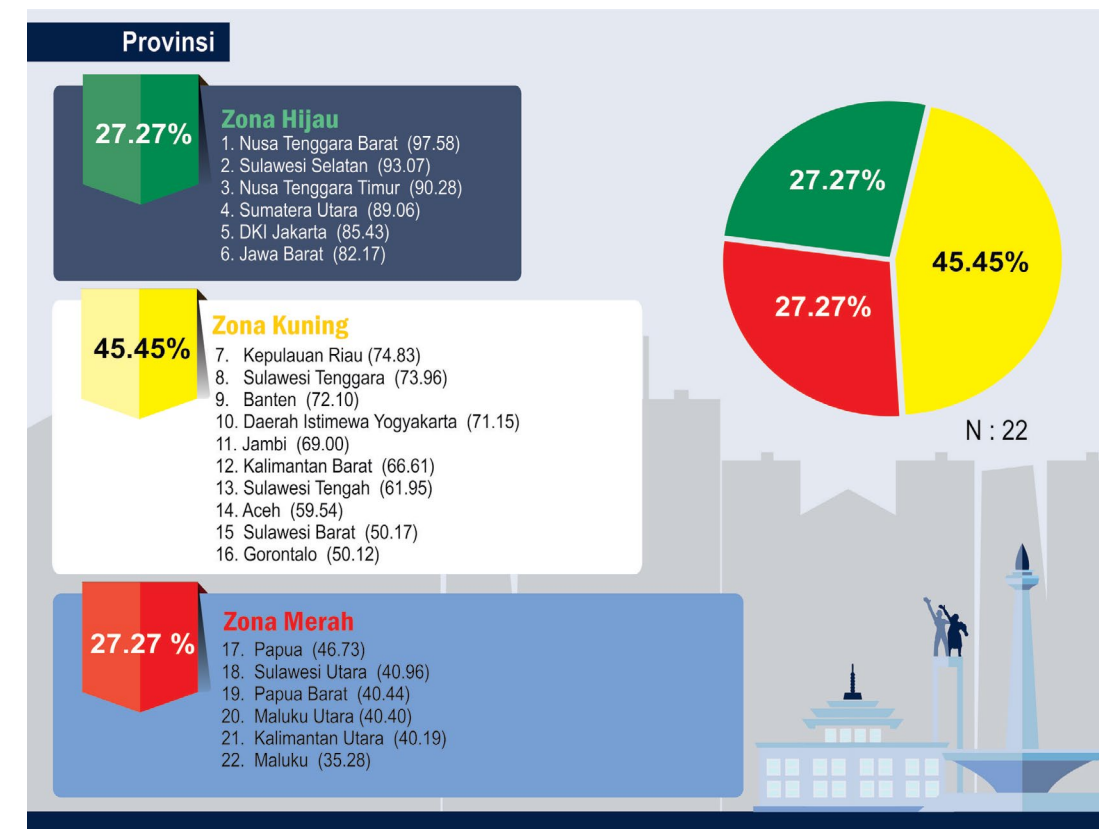
Hasil penilaian kepatuhan terhadap standar layanan di lembaga pada 318 produk layanan, memperlihatkan temuan menarik terkait indikator pelayanan yang paling banyak tidak dipenuhi standarnya. Indikator tersebut terkait standar pelayanan bagi masyarakat berkebutuhan khusus dan informasi prosedur dan tata cara penyampaian pengaduan. Sebanyak 84,59% atau 269 produk layanan di 6 lembaga belum mampu memberikan pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus. Sedangkan indikator ketersediaan sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (ramp, rambatan, kursi roda, jalur pemandu, toilet khusus, ruang menyusui dll) masih sebanyak 53,14% atau 169 produk layanan di lembaga yang belum memenuhi indikator tersebut. Selanjutnya, sebanyak 72,96% atau 232 produk layanan belum mampu mempublikasikan informasi prosedur dan tata cara penyampaian pengaduan oleh suatu unit pelayanan publik. Berkaitan dengan masukan dan pengaduan pengguna layanan, terdapat 46,54% atau 148 produk layanan yang tidak menyediakan pejabat/petugas pengelola pengaduan. Berdasarkan hasil penilaian, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Masih rendahnya tingkat keberpihakan atau kepedulian penyelenggara pelayanan publik terhadap hak aksesibilitas bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (penyandang disabilitas, lanjut usia, wanita hamil, anak-anak). Kondisi tersebut menunjukkan masih kurangnya perhatian dalam pemenuhan standar pelayanan terkait dengan masyarakat berkebutuhan khusus, padahal kebijakan-kebijakan yang mewajibkan cukup banyak.
2. Rendahnya ketersediaan informasi dan tata cara penyampaian pengaduan. Aduan, kritik dan saran dari pengguna layanan adalah masukan yang tidak ternilai harganya untuk perbaikan pelayanan publik di Unit Pelayanan Publik. Kewajiban atas pemenuhan indikator ini secara tegas tertuang dalam UU 25 Tahun 2009 dan Peraturan Presiden 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

3. Kepatuhan di Pemerintah Provinsi

Penilaian terhadap pemenuhan komponen standar pelayanan di 22 pemerintah provinsi (pemprov) menunjukkan bahwa sebanyak 27,27% atau 6 pemprov masuk dalam zona hijau dengan predikat kepatuhan tinggi, 45,45% atau 10 pemprov masuk dalam zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang dan 27,27% atau 6 pemprov masuk dalam zona merah dengan predikat kepatuhan rendah.

Grafik 3. Zonasi Kepatuhan Pemerintah Provinsi Tahun 2017



Tingkat kepatuhan tinggi di tingkat Pemerintah Provinsi pada tahun 2017 yang mencapai 27,27% ini masih jauh dari capaian target sasaran RPJMN 2015 – 2019 dalam hal mendorong Kepatuhan Terhadap UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, karena target capaian tahun 2017 adalah sebesar 85%. Di tingkat Pemerintah Provinsi, ORI telah meneliti 2984 produk layanan, ternyata beberapa komponen standar pelayanan publik yang paling sering dilanggar terutama yang berkaitan dengan hak masyarakat memperoleh informasi yang cepat dan transparan tentang pemberian masukan/pengaduan atas penyelenggaraan pelayanan publik.

Sebanyak 72,32% atau 2158 produk layanan di 22 Pemerintah Provinsi belum mampu menyediakan pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus, akses prioritas bagi mereka yang berkebutuhan khusus. Akses yang tidak harus disediakan oleh unit khusus, tetapi akses yang bisa digabung dengan unit lainnya dengan mengutamakan prinsip pengguna berkebutuhan khusus dilayani terlebih dahulu dibandingkan dengan pengguna lainnya. Akses inilah yang banyak tidak disediakan di 22 Pemerintah Provinsi tersebut.

Indikator informasi dan tatacara penyampaian pengaduan menempati posisi kedua dari sisi yang tidak terpenuhi di level pemerintah provinsi ini, dengan angka 1392 produk layanan atau 46,65% atau 1392 produk layanan tidak dipublikasikan mengenai bagaimana pengguna layanan harus mengadu jika ditemui pelayanan yang dirasa tidak pas oleh pengguna layanan.

Hal menarik lainnya yang terdapat di pemerintah provinsi adalah sebanyak 1233 produk layanan atau 41,32% tidak mempublikasikan biaya/tarif layanan mereka, bahkan jika tidak berbiaya maka harus dicantumkan kata-kata “Gratis”. Indikator ini dirasa sangat penting untuk meminimalisasi terjadinya pungutan diluar ketentuan yang berlaku, pengguna layanan diberikan hak pengetahuan berapa biaya yang harus mereka keluarkan untuk menghindari pemberian-pemberian diluar ketentuan tersebut.

4. Kepatuhan di Pemerintah Kabupaten

Penilaian terhadap pemenuhan komponen standar pelayanan di 107 pemerintah kabupaten (pemkab) menunjukkan bahwa sebanyak 44,86% atau 48 pemkab masuk dalam zona merah dengan predikat kepatuhan rendah, 42,99% atau 46 pemkab masuk dalam zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang, dan 12,15% atau 13 pemkab masuk dalam zona hijau dengan predikat kepatuhan tinggi.

Grafik 4. Zonasi Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Tahun 2017



Di lingkungan pemkab, Ombudsman Republik Indonesia meneliti 6.147 produk layanan yang tersebar di 107 pemerintah kabupaten, ternyata beberapa komponen standar pelayanan publik yang paling sering dilanggar terutama yang berkaitan dengan hak kelompok disabilitas mendapatkan akses dan fasilitas yang mudah dan layak, serta hak pengguna layanan untuk menilai penyelenggara layanan melalui alat pengukuran kepuasan pelanggan.

Sebanyak 86,33% atau 4.258 produk layanan di 107 pemkab belum mampu menyediakan pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus, dan 69,27% atau 4.258 produk layanan tidak menyediakan sarana kebutuhan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (ramp, rambatan, kursi roda, jalur pemandu, toilet khusus, ruang menyusui, dan lain-lain). Terkait dengan sarana pengukuran kepuasan pelanggan, terdapat 3.611 atau 58,74% produk layanan yang tidak menyediakan sarana pengukuran kepuasan pelanggan.

5. Kepatuhan di Pemerintah Kota

Penilaian terhadap pemenuhan komponen standar pelayanan di 45 pemerintah kota (pemkot) menunjukkan bahwa sebanyak 17,78% atau 8 pemkot masuk dalam zona merah dengan predikat kepatuhan rendah, 48,89% atau 22 pemkot masuk dalam zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang, dan 15% atau 15 pemkot masuk dalam zona hijau dengan predikat kepatuhan tinggi.

Grafik 5. Zonasi Kepatuhan Pemerintah Kota



Di lingkungan Pemkot, ORI telah meneliti 2.520 produk layanan, terdapat beberapa komponen standar pelayanan publik yang paling sering dilanggar, terutama yang berkaitan dengan hak masyarakat memperoleh layanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (lansia, ibu hamil, disabilitas) dan sarana untuk pengguna berkebutuhan khusus, serta informasi prosedur dan tata cara penyampaian pengaduan.

Sebanyak 75,95% atau 1914 produk layanan di 45 Pemkot belum mampu menyediakan pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (lansia, ibu hamil, disabilitas), dan 51,39% atau 1295 produk layanan belum mampu menyediakan sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (ramp, rambatan, kursi roda, jalur pemandu, toilet khusus, ruang menyusui, ruang bermain anak, dll). Selain itu, berkaitan dengan masukan dan pengaduan pengguna layanan, terdapat 1337 atau 53,06% produk layanan yang tidak menyediakan informasi prosedur dan tata cara penyampaian pengaduan.

PARTISIPASI MASYARAKAT



Pimpinan Ombudsman RI dalam kegiatan "Ngopi Bareng" dengan Rekan media

Kepemimpinan Anggota Ombudsman RI periode 2016 – 2021 salah satu misinyameningkatkan partisipasi masyarakat, memperkuat pemberantasan dan pencegahan maladministrasi dan korupsi. Hal ini selaras dengan tugas Ombudsman RI dalam Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia diantaranya, melakukan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan, membangun jaringan kerja, melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peningkatan partisipasi masyarakat ini digunakan dengan metode Diseminasi agar pemahaman dan pengetahuan tentang Ombudsman RI dapat secara efektif diterima oleh masyarakat. Selain itu, Ombudsman RI juga melaksanakan Calon Pelatih (*Training of Trainer*) partisipasi masyarakat kepada Insan Ombudsman dan Jejaring Ombudsman di seluruh Indonesia. Dalam hal menjalin komitmen dalam peningkatan partisipasi masyarakat dan menciptakan iklim kesamaan cita-cita Ombudsman RI telah melakukan pertemuan berkala. Dalam pertemuan berkala, Ombudsman RI membuka kesempatan yang sangat luas kepada para peserta yang berkomitmen dalam peningkatan partisipasi masyarakat melalui macam-macam kegiatan yang ditawarkan dan kegiatan tersebut bersifat umum, khusus demi peningkatan partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik. Pertemuan nasional dengan *Stakeholders* guna memperoleh perasaan yang sama antara jejaring Ombudsman dengan Ombudsman RI dalam mengawasi pelayanan publik dan menekan angka maladministrasi dengan cara terus bersuara dalam perbaikan pelayanan publik.



Dalam beberapa kesempatan Ombudsman telah melaksanakan kegiatan "Ombudsman Mendengar" yang dimana peruntukannya bermanfaat sebagai arena mencari dan menggali informasi atas permasalahan Pelayanan Publik dan Maladministrasi yang sedang berlangsung baik di Pusat maupun di Perwakilan, beberapa tema "Ombudsman Mendengar" yang diusung di pusat yaitu 1) Beras dan PT. IBU; 2) Pembangunan Mega Proyek Meikerta; 3) Pengawasan CPNS; 4) Penggunaan senjata api bagi pemberantasan pengendar Narkoba; 5) Meninggalnya Bayi Deborah.



Pimpinan Ombudsman RI dalam kegiatan "Ngopi Bareng" dengan rekan media

Guna menjalin hubungan dan kerjasama antara Ombudsman RI dengan para rekan media, menggelar acara "Ngopi Bareng" yang diperuntukkan bagi rekan-rekan wartawan. Tujuannya satu, agar wartawan mendapatkan informasi yang akurat. Untuk itu, anggota Ombudsman selalu hadir dan menyampaikan langsung hasil temuan-temuan mereka dilapangan. Rekan-rekan wartawan pun terkadang memberikan masukan hasil temuan dilapangan. Pada akhirnya diskusi ini menjadi menarik karena terjadi pertukaran informasi. Ini menjadi penting karena ombudsman sebagai lembaga pengawas pelayanan publik tak bisa berjalan sendiri. Pelayanan publik tak hanya harus diawasi namun juga harus dikawal, disinilah wartawan berperan. Beberapa tema yang di usung dalam "Ngopi Bareng" antara lain: 1) Pelayanan publik di era pemerintahan Joko Widodo; 2) Hari Migran Sedunia dengan menyerahkan hasil investigasi Ombudsman RI; 3) Pengawasan PPDB; 4) Potensi maladministrasi dalam program Cetak Sawah; 5) Mengawal Ombudsman; 6) Dugaan Maladministrasi dalam peran SATPOL PP.



KEGIATAN PENCEGAHAN MALADMINISTRASI DI PUSAT DAN PERWAKILAN



LEGAL EXPO Kementerian Hukum dan Ham



Pameran Pekan Kerja Nyata Revolusi Mental di Solo



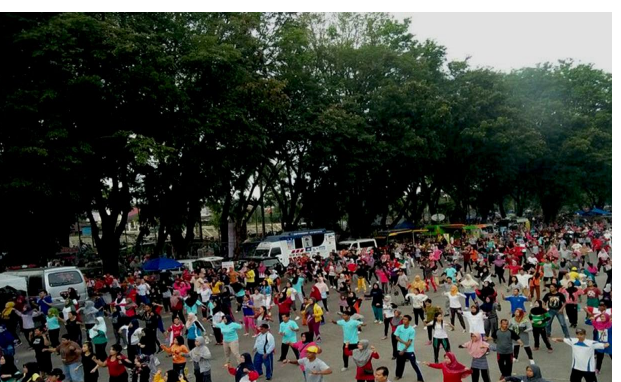
Pameran Inovasi Diklat PIM I LAN RI



Kegiatan Partisipasi Masyarakat di Provinsi Aceh



Pengawasan Ujian CPNS di Provinsi Sumatera Utara



Partisipasi masyarakat dalam senam sehat di Provinsi Sumatera Barat



Kegiatan Pentas Ekspresi Sejuta Karya Pelayanan Publik di Provinsi Kepulauan Riau



Sosialisasi Masyarakat "Warnai Kemerdekaan RI Tanpa Maladministrasi" di Provinsi Bengkulu



TOT Dulur Ombudsman dalam kegiatan partisipasi masyarakat di Provinsi Sumatera Selatan



Pertemuan Berkala dengan Komunitas Perguruan Tinggi Tokoh Masyarakat di Provinsi Banten



Kegiatan Workshop Partisipasi Masyarakat dalam pelayanan publik Provinsi Riau



Sosialisasi Masyarakat di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung



Kegiatan Partisipasi Masyarakat di Provinsi Lampung



Kegiatan Partisipasi Masyarakat di Provinsi Jawa Barat



Pertemuan Berkala Komunitas Konco Ombudsman di Provinsi Jawa Tengah



Sosialisasi Masyarakat di Provinsi Jawa Timur



Sosialisasi dan Edukasi Masyarakat di Provinsi Nusa Tenggara Barat



Pertemuan Berkala dengan *Stakeholder* di Provinsi Kalimantan Barat



Panggung Edukasi Layanan Publik di Provinsi DI. Yogyakarta



Sosialisasi Masyarakat di Provinsi Bali



Media Gathering di Provinsi Nusa Tenggara Timur



Kegiatan Ombudsman Mendengar di Provinsi Kalimantan Selatan



Pertemuan Berkala dengan *Stakeholder* Ombudsman di Provinsi Kalimantan Timur



Kegiatan Pembekalan Calon Pelatih di Provinsi Kalimantan Utara



Sosialisasi dan Edukasi Masyarakat di Provinsi Sulawesi Selatan



Pertemuan Berkala dengan *Stakeholder* di Provinsi Sulawesi Utara



Kegiatan Pembekalan Calon Pelatih di Provinsi Kalimantan Tengah



Sosialisasi Masyarakat di Provinsi Sulawesi Barat



Pertemuan Berkala di Provinsi Sulawesi Tenggara



Talkshow di Radio RRI Provinsi Gorontalo



Kegiatan Partisipasi Masyarakat di Provinsi Maluku



Kegiatan Partisipasi Masyarakat bersama Komunitas "Kawan ORI" di Provinsi Maluku Utara

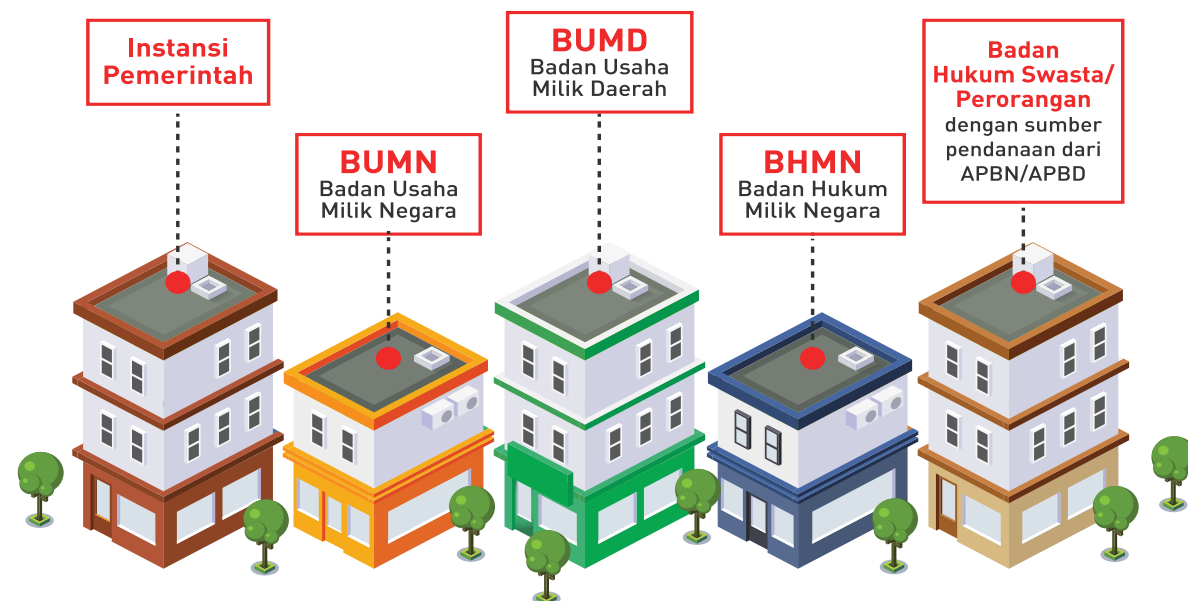


Kegiatan Partisipasi Masyarakat bersama Komunitas "Sobat Ombudsman" di Provinsi Papua Barat



Sosialisasi Partisipasi Masyarakat di Provinsi Papua

Siapa Penyelenggara Pelayanan Publik yang Bisa Kamu **Laporkan** Melalui 137?



PELAKSANAAN BAKOHUMAS

Badan Koordinasi Humas Pemerintah adalah forum yang bisa dimanfaatkan Ombudsman RI untuk memperkenalkan program dan visi misi Ombudsman RI terbaru periode 2016-2021 melalui jaringan Humas Pemerintah yang ada pada Kementerian, Lembaga, BUMN yang tergabung dalam Badan Koordinasi Hubungan Masyarakat yang dikelola oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika. Ombudsman RI telah bergabung dalam Bakohumas sejak tahun 2012 dan semenjak itu Ombudsman RI selalu berperan aktif, baik sebagai peserta Bakohumas maupun sebagai penyelenggara forum tematis. Ombudsman RI melalui kepala Biro Administrasi dan Sistem Informasi Laporan juga menjadi bagian dari pengurus Bakohumas Periode 2016-2018.

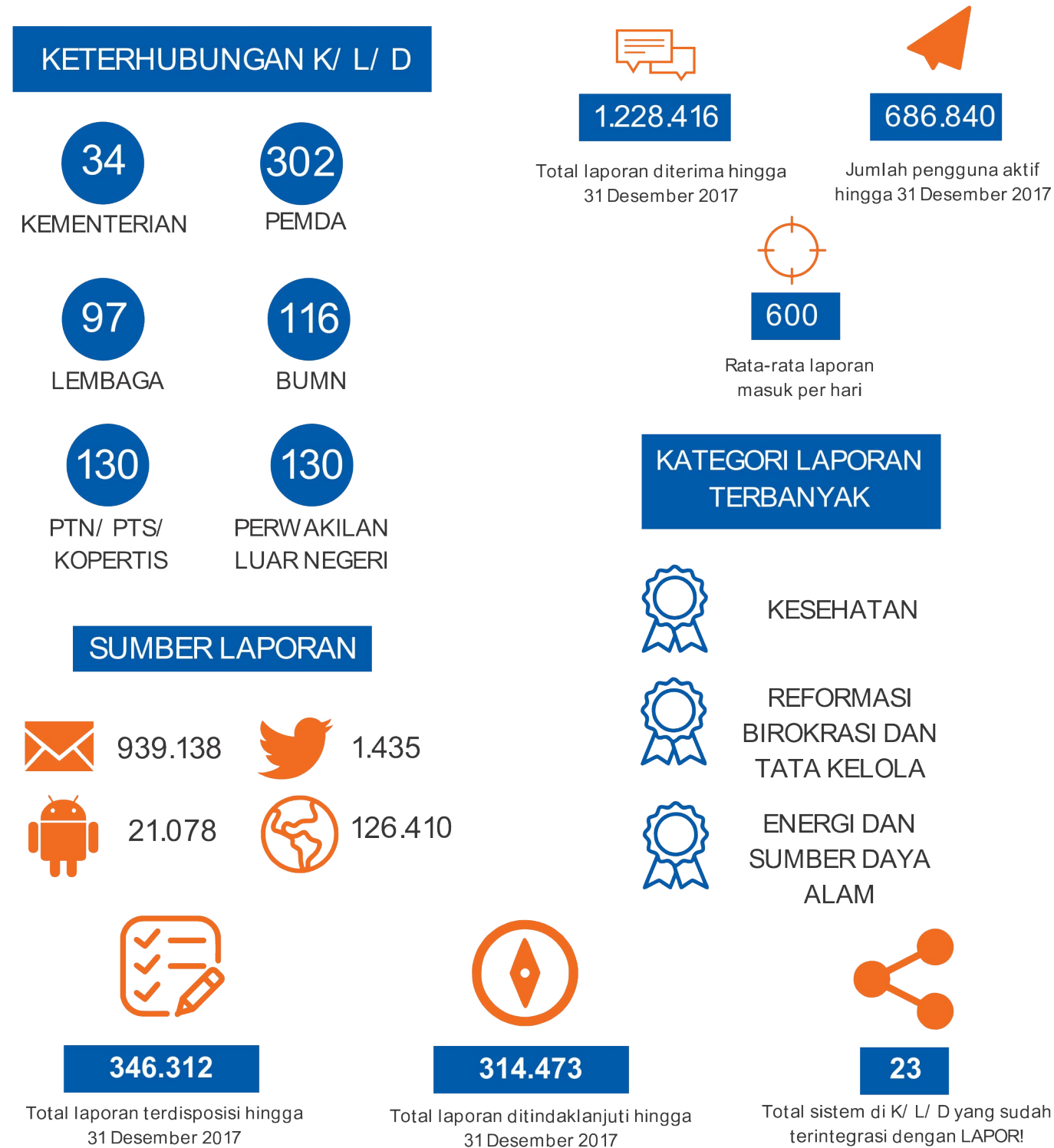


Dalam pertemuan Bakohumas 2017, ada dua tema yang dibahas :

1. Identifikasi hambatan dan terobosan komunikasi strategis humas K/L dalam bekerjasama dengan masyarakat sipil terutama untuk program pencegahan dan tindak lanjut pengaduan.
2. Model kegiatan humas dan masyarakat sipil yang bersifat strategis, *up to date*, efektif dan efisien tahun 2018.

PENGEMBANGAN SISTEM PELAYANAN PUBLIK

SP4N-LAPOR merupakan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat. Pengembangan SP4N-LAPOR merupakan kerjasama antara Kantor Staf Presiden, Kementerian PAN dan RB, dan Ombudsman RI. Ombudsman RI pada tahun 2017 melakukan review implementasi SP4N. Hasil evaluasi implementasi SP4N di beberapa daerah, dapat menjadi masukan konstruktif bagi para stakeholder di tahun-tahun mendatang. Berikut ikhtisar SP4N-LAPOR dari 1 Januari 2012 hingga 31 Desember 2017 (sumber Tim Analisis Data LAPOR!) :



Online Tracking System

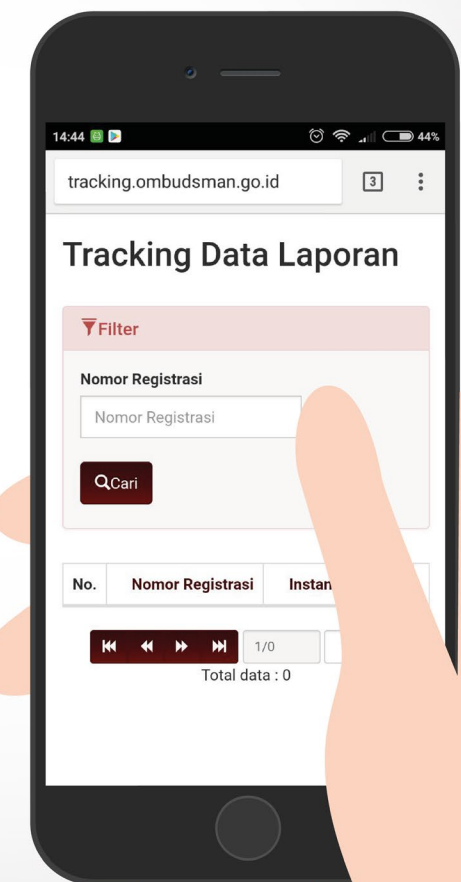
Ombudsman RI telah memiliki alat berupa aplikasi Sistem Informasi Manajemen Penyelesaian Laporan (SIMPeL) sebagai alat/aplikasi untuk data/informasi tindak lanjut penanganan laporan masyarakat. Aplikasi tersebut secara terus menerus diperbaiki sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan dan dalam rangka meningkatkan partisipasi masyarakat termasuk dalam informasi penanganan dan tindak lanjut laporan.

Pengembangan interaksi akses SIMPeL oleh Ombudsman Republik Indonesia juga telah dilakukan interaksi dengan instansi penyelenggara pelayanan publik dalam rangka koordinasi penyelesaian laporan dan bentuk *Online Tracking System* atas laporan masyarakat. Dengan aktifnya *Online Tracking System* secara efektif, maka dapat mempermudah para pihak dalam mengakses informasi terkait perkembangan laporan yang sedang ditangani Ombudsman RI. Adapun target tahun 2017 yang termasuk dalam aksi *Open Government Indonesia* yaitu pelapor dapat mengakses fitur *Online Tracking System* atas laporan pengaduan di website Ombudsman RI. Melalui fitur *Online Tracking System*, salah satu upaya keterbukaan informasi dalam hal penyelesaian laporan masyarakat agar lebih transparan dan akuntabel.

Sudah #LaporOmbudsman? Pantau Status Laporan Anda!

Laporan yang dinyatakan telah memenuhi syarat formil dan materiil dapat Anda pantau dengan memasukkan nomor registrasi secara lengkap di:

bit.ly/CekPengaduan



KERJA SAMA

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

1. Nota Kesepahaman **Otoritas Jasa Keuangan** dan Ombudsman RI pada tanggal 27 Januari 2017 mengenai Koordinasi dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangan masing-masing Pihak, Edukasi dan sosialisasi, Pertukaran informasi sesuai peraturan perundangan; dan Bantuan teknis yang mendukung tugas dan fungsi Para Pihak.
2. Nota Kesepahaman **Kementerian Sosial** dan Ombudsman RI pada tanggal 17 Februari 2017 mengenai Optimalisasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Sosial Republik Indonesia
3. Nota Kesepahaman **Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan** dan Ombudsman RI pada tanggal 27 Februari 2017 mengenai Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.
4. Nota Kesepahaman Pemerintah **Provinsi Maluku** dan Ombudsman RI pada tanggal 23 Mei 2017 mengenai Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Maluku
5. Nota Kesepahaman Pemerintah **Provinsi Bangka Belitung** dan Ombudsman RI pada tanggal 25 Juli 2017 mengenai Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Bangka Belitung
6. Nota Kesepahaman **Universitas Borneo Tarakan** dan Ombudsman RI pada tanggal 24 Agustus 2017 mengenai Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Lingkungan Universitas Borneo Tarakan
7. Nota Kesepahaman **Universitas Islam Malang** dan Ombudsman RI pada tanggal 14 September 2017 mengenai Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Lingkungan Universitas Islam Malang
8. Nota Kesepahaman Pemerintah **Provinsi Kalimantan Tengah**, Pemerintah **Kabupaten Lamandau**, Pemerintah **Kabupaten Murung Raya**, Pemerintah **Kabupaten Barito Selatan**, Pemerintah **Kabupaten Barito Timur**, Pemerintah **Kabupaten Barito Utara**, Pemerintah **Kabupaten Gunung Mas**, Pemerintah **Kabupaten Kapuas**, Pemerintah **Kabupaten Katingan**, Pemerintah **Kabupaten Kotawaringin Barat**, Pemerintah **Kabupaten Kotawaringin Timur**, Pemerintah **Kabupaten Pulang Pisau**, Pemerintah **Kabupaten Seruyan**, Pemerintah **Kota Palangka Raya** dan Ombudsman RI pada tanggal 19 Oktober 2017 mengenai Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Lingkungan masing-masing Pemerintah Provinsi, Kota dan Kabupaten.
9. Nota Kesepahaman **Sekolah Tinggi Agama Hindu Negeri Tampung Penyang Palangka Raya** dan Ombudsman RI pada tanggal 20 Oktober 2017 mengenai Peningkatan Kapasitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Sekolah Tinggi Agama Hindu Negeri Tampung Penyang Palangka Raya.
10. Nota Kesepahaman Pemerintah **Provinsi Kalimantan Selatan** dan Ombudsman RI pada tanggal 20 Oktober 2017 mengenai Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan.
11. Nota Kesepahaman **Universitas Lambung Mangkurat** dan Ombudsman RI pada tanggal 14 September 2017 mengenai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.



Nota Kesepahaman antara Ombudsman RI dengan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan



PENINGKATAN KAPASITAS KELEMBAGAAN



Rapat Kerja Bidang Penyelesaian Laporan dilaksanakan pada tanggal 7-8 September 2017 yang dihadiri oleh Ketua, Wakil, Anggota Ombudsman RI dan Kepala Perwakilan seluruh Indonesia dengan mengusung tema “Menuju Target Penyelesaian Laporan/Pengaduan 90 Persen”.

Rapat Kerja Nasional yang dilaksanakan tanggal 3 - 9 Desember 2017 di Jakarta merupakan evaluasi tahun 2017 dan rencana kerja tahun 2018. Evaluasi tahun 2017 melakukan reviu capaian program yang dilaksanakan selama tahun 2017 seperti penyelesaian laporan hingga bulan November 2017 mencapai 78% dengan target 90%, pencegahan maladministrasi diantaranya 1) SP4N Pengelolaan pengaduan yang terhubung dengan LAPOR! SP4N: Kementerian 100%, Pemerintah Provinsi 25%, Pemerintah Kabupaten/Kota 40%; 2) Partisipasi masyarakat: terpenuhi 82 dari target RKP 70 sosialisasi 3) Survei kepatuhan : 41 instansi memperoleh zona hijau plus 3 instansi dengan kategori penghargaan khusus.



Bimbingan Teknis Dukungan Manajemen telah dilakukan untuk Bendahara Pembantu Pengeluaran (BPP) seluruh Indonesia dalam rangka meningkatkan dukungan manajemen yang optimal pada 27 November - 1 Desember 2017. Hal ini mengkonsolidasikan persiapan laporan keuangan, kiat-kiat tertib administrasi, dan penyelarasan penyerapan anggaran tahun 2017.



BAB III

FORUM INTERNASIONAL

ANKARA, TURKI

Pada Tanggal 28 Februari - 4 Maret telah dilaksanakan Ketua Ombudsman RI sebagai pembicara dalam acara 4th *International Ombudsman Symposium* bertema "Migration and Refugees".

CANBERRA, AUSTRALIA

Pada Tanggal 2-8 April 2017 Wakil ketua Ombudsman bersama Anggota Ombudsman RI menghadiri Perayaan Ulang Tahun ke-40 *Office of Commonwealth Ombudsman*, Konferensi Ombudsman dan *International Integrity Leaders Forum*.

SYDNEY, MELBOURNE, CANBERRA, AUSTRALIA

Pada Tanggal 2-20 Mei 2017 Insan Ombudsman mengikuti Penyusunan Panduan Penanganan Laporan bersama tim OCO, Magang/*Internship di Office of Commonwealth Ombudsman*.



15th AOA General Assembly Meeting and Board of Directors Meeting



15th AOA General Assembly Meeting and Board of Directors Meeting

PYEONGCHANG, KOREA SELATAN

Pada Tanggal 16-19 Mei 2017 Ketua Ombudsman RI menghadiri acara Pyeongchang Global AOA *Conference* - sebagai pembicara; 15th AOA *General Assembly*; 20th AOA *Board of Directors Meeting*.

DEN HAAG, HAARLEM, BELANDA

Pada Tanggal 8 - 30 September 2017 Insan Ombudsman RI mengikuti StuNed Scholarship Programme "*Control Mechanisms and Personal Effectivity in Complaint Handling*".

GENEVA, SWISS

Pada Tanggal 17-21 September 2017 Anggota Ombudsman RI menghadiri OPCAT *Advocacy and Study Trip*.

ISTANBUL, TURKI

Pada Tanggal 23-27 September 2017 Ketua Ombudsman RI menghadiri acara Istanbul International Ombudsman Conference - sebagai pembicara, 1st *General Assembly Meeting*, *Steering Committee Meeting* OIC Ombudsman Association.



Ketua Ombudsman RI dan Anggota Ombudsman RI dalam acara Australian Public Sector Anti-Corruption Conference (APSACC)

SYDNEY, AUSTRALIA

Pada Tanggal 11-19 November 2017 dihadiri oleh Ketua Ombudsman RI, Anggota Ombudsman RI dan Staf dalam acara *Australian Public Sector Anti-Corruption Conference (APSACC) Workshop*, menghadiri *Australian Public Sector Anti-Corruption Conference*, pertemuan dengan Direktur Internasional Commonwealth Ombudsman.

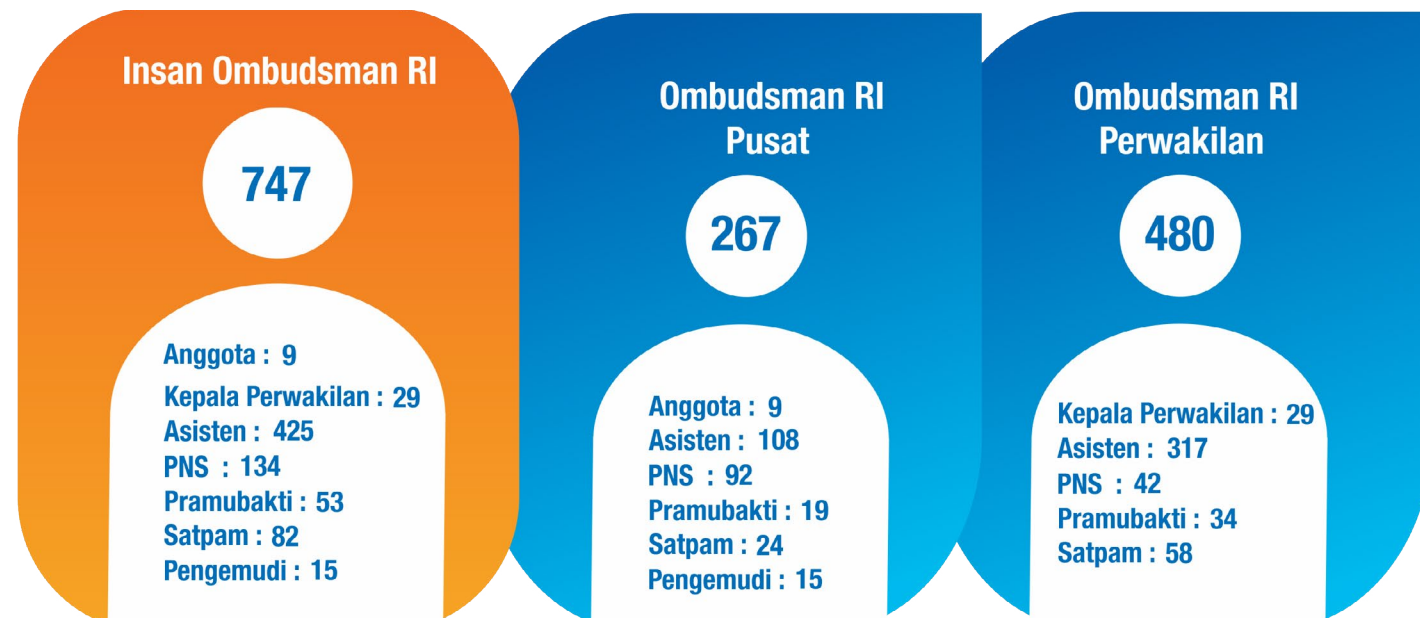


StuNed Scholarship Programme "Control Mechanisms and Personal Effectivity in Complaint Handling"

BAB IV DUKUNGAN MANAJEMEN

PROFIL SDM

Sumber Daya Manusia merupakan salah satu faktor penting penunjang aktivitas organisasi. Organisasi yang dinamis perlu diikuti pula perimbangan komposisi sumber daya manusia, agar aktivitas organisasi dapat terlaksana secara efektif. Sumber Daya Manusia pada Ombudsman RI tahun 2017 berjumlah 747 pegawai yang didistribusi di Pusat dan seluruh Perwakilan. Komposisi SDM disajikan dalam gambar berikut:



Jabatan	Pusat	Perwakilan	Jumlah	Jabatan	Pusat	Perwakilan	Jumlah
Asisten Utama	0	0	0	Eselon I	0	0	0
Asisten Madya	8	0	8	Eselon II	2	0	2
Asisten Muda	11	17	28	Eselon III	7	0	7
Asisten Pratama	44	150	194	Eselon IV	11	0	11
Calon Asisten	45	150	195	Staf	72	42	114
Jumlah	108	317	425	Jumlah	92	42	134

PENGEMBANGAN KOMPETENSI

Ombudsman RI selama tahun 2017 telah melakukan pengembangan kompetensi terhadap sumber daya manusia. Pengembangan kompetensi tersebut dilakukan melalui Diklat Teknis dan Diklat Fungsional. Berikut disajikan data pengembangan kompetensi selama tahun 2017 :



Jenis Diklat	Nama Diklat	Jenis Diklat	Nama Diklat
Diklat Teknis	Diklat Pengelolaan Keuangan Satker Pemerintah Pusat	Diklat Teknis	Diklat Pengangkatan Arsiparis Tingkat Terampil Angkatan II
	Diklat Sistem Akuntansi Pemerintahan Berbasis Akrua bagi APIP		Keprotokolan
	Diklat Dasar Ombudsman RI		MC dan Keprotokoleran
	Basic Investigation Training	Diklat Fungsional	Diklat Fungsional Analisis Kepegawaian Kehalihan
	Diklat Penyusutan Arsip I		Diklat Fungsional Analisis Kepegawaian Keterampilan
	Diklat Analisis Laporan Keuangan K/L		Diklat Jabatan Fungsional Pranata Humas Tingkat Keahlian
	Pelatihan Calon Analis Kebijakan		Diklat Jabatan Fungsional Pranata Humas Tingkat Keahlian
	Diklat Pengangkatan Arsiparis Tingkat Ahli Angkatan II		Diklat Sertifikasi JFA Pembentukan Auditor Terampil
	Diklat Bendahara Pengeluaran APBN Angkatan II		

LAPORAN KEUANGAN

Pada tahun 2017, alokasi anggaran Ombudsman RI sebesar Rp155,128,664.00, dengan realisasi sebesar Rp 138,716,298,862.00 atau 89.42%. Berikut disajikan rincian laporan keuangan pada tabel sebagai berikut :

Kode	Nama Program/Kegiatan/Output	Pagu	Realisasi	%
	Program Dukungan Manajemen dan Pelaksanaan Tugas Teknis Lainnya Ombudsman Republik Indonesia	107,309,922,000	97,327,300,595	90.7
4051	Perencanaan, Pengawasan, dan Kerja Sama	6,378,135,000	4,342,646,692	68.09
4051952	Layanan Perencanaan	2,308,235,000	2,018,119,842	87.43
4051953	Layanan Pemantauan dan Evaluasi	675,048,000	403,216,900	59.73
4051960	Layanan Manajemen Organisasi	2,503,324,000	1,546,445,187	61.78
4051965	Layanan Audit Internal	891,528,000	374,864,763	42.05
5093	Pengelolaan Administrasi Laporan	3,145,473,000	2,645,309,957	84.1
5093957	Layanan Hukum	483,800,000	359,693,889	74.35
5093958	Layanan Hubungan Masyarakat dan Komunikasi	1,539,041,000	1,274,688,387	82.82
5093963	Layanan Data dan Informasi	1,122,632,000	1,010,927,681	90.05
5094	Pengelolaan Keuangan, Kepegawaian, Perlengkapan, dan Kerumahtanggaan	97,786,314,000	90,339,343,946	92.38
5094951	Layanan Internal (Overhead)	5,170,436,000	5,105,149,395	98.74
5094954	Layanan Manajemen SDM	3,290,120,000	3,006,930,410	91.39
5094955	Layanan Manajemen Keuangan	1,186,020,000	1,037,775,030	87.5
5094956	Layanan Manajemen BMN	198,840,000	189,853,319	95.48
5094962	Layanan Umum	399,040,000	359,610,716	90.12
5094994	Layanan Perkantoran	87,541,858,000	80,640,025,076	92.12
	Program Pengawasan Pelayanan Publik	47,818,742,000	41,388,998,267	86.55
5618	Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat	21,773,769,000	19,227,017,219	88.3
5618001	Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat	16,215,969,000	14,602,772,478	90.05
5618002	Rekomendasi Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik	5,557,800,000	4,624,244,741	83.2
5619	Pencegahan Maladministrasi	24,641,673,000	20,916,612,165	84.88
5619001	Penelitian dan Pengembangan	7,613,430,000	5,983,541,120	78.59
5619002	Integrasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)	1,683,533,000	1,435,822,593	85.29
5619003	Peningkatan Partisipasi Publik	12,490,925,000	10,838,290,867	86.77
5619004	Penguatan Pemberantasan dan Pencegahan Maladministrasi dan Korupsi	2,853,785,000	2,658,957,585	93.17
5731	Penjaminan Mutu	1,403,300,000	1,245,368,883	88.75
5731001	Penjaminan Mutu	1,403,300,000	1,245,368,883	88.75
Grand Total		155,128,664,000	138,716,298,862	89.42

Sampaikan
keluhanmu mengenai
pelayanan publik

Hubungi 137

Awasi, Tegur, Laporkan

✉ pengaduan@ombudsman.go.id

📞 📧 📠 📞 **0821 3737 3737**



Ombudsman Republik Indonesia
Jl. H.R. Rasuna Said Kav. C-19 Kuningan, Jakarta Selatan 12920.
Telp : (021) 5296 0894 / 5296 0895
Fax : (021) 5296 0907 / 5296 0908



137



pengaduan@ombudsman.go.id



OmbudsmanRI137



0821 3737 3737