



LAPORAN TRIWULAN III 2023





SEKAPUR SIRIH

KETUA OMBUDSMAN RI

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

PUJI syukur kami panjatkan ke hadirat Allah subhanahu wa ta'ala, Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya, Ombudsman Republik Indonesia dapat melalui Triwulan III tahun 2023 dengan penuh tanggung jawab dan dedikasi kepada masyarakat.

Pada Triwulan III tahun 2023, Ombudsman RI telah melaksanakan program peningkatan akses pengaduan pelayanan publik di berbagai wilayah di Indonesia. Tujuan dari program ini tidak lain adalah untuk memperluas keterjangkauan layanan Ombudsman RI agar masyarakat Indonesia tahu ke mana harus melapor bila mengalami tindakan maladministrasi.

Di samping itu, Ombudsman RI memperoleh sebanyak 2.033 laporan dan berhasil menyelesaikan 1.381 laporan pada kuartal ketiga ini. Melalui penyelesaian laporan-laporan tersebut, Ombudsman RI terus berkomitmen untuk memberikan perlindungan hukum, keadilan, dan kesejahteraan bagi setiap individu yang membutuhkan bantuan. Kami menyadari bahwa peran Ombudsman RI tidak hanya sebatas penyelesaian laporan.

Kepada seluruh masyarakat, Ombudsman RI mengajak untuk tetap berpartisipasi aktif dalam memberikan masukan dan saran demi peningkatan kinerja kami. Kami yakin, dengan sinergi dan kolaborasi yang baik, kita dapat bersama-sama menciptakan pelayanan publik yang lebih baik dan bermartabat.

Terakhir, marilah kita bersama-sama berdoa agar langkah Ombudsman RI selalu berada di jalan yang benar, mampu memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat, dan senantiasa menjadi benteng pertahanan hak-hak rakyat.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Ketua Ombudsman RI,
Mokhammad Najih





DAFTAR ISI

Sekapur Sirih Ketua Ombudsman RI	4
Daftar Isi	6
Ringkasan Eksekutif	8
Pendahuluan	12
Pimpinan Ombudsman Republik Indonesia Periode 2021-2026	14
Bagan Organisasi	16
Bab I Penyelesaian Laporan Masyarakat	20
A. Penerimaan dan Penyelesaian Laporan Masyarakat	21
B. Sebaran Laporan pada Periode Juli-September 2023	22
C. Klasifikasi Laporan Masyarakat	24
D. Ragam Cara Masyarakat Mengadu ke Ombudsman RI	25
E. Pelapor dan Terlapor	26
F. Temuan Maladministrasi	26
G. Tindak Lanjut LAHP dan Penerbitan Rekomendasi	29
H. Peningkatan Akses Pengaduan Pelayanan Publik	32
Bab II Pencegahan Maladministrasi	34
A. Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik	35
B. Penilaian Kepatuhan	37
C. Penilaian Persepsi Maladministrasi	39
D. Satu Data Pelayanan Publik	40
Bab III Kinerja Perwakilan	42
Isu Nasional Perwakilan	42
A. Aceh	44
B. Sulawesi Selatan	45
C. Kalimantan Tengah	46



KINERJA PERWAKILAN | 47



PENGUATAN ORGANISASI | 61

D. Lampung	47
E. Kepulauan Bangka Belitung	48
F. Maluku Utara	49
G. Sulawesi Barat	50
H. Gorontalo	51
I. Jambi	52
Bab IV Penguatan Organisasi	54
A. Sumber Daya Manusia	54
B. Produk Hukum	56
C. Kerja Sama	56
D. Keuangan	57
E. Kehumasan	58
F. Pengawasan Internal	60
Bab V Penjaminan Mutu	66
A. Penyelesaian Aduan terkait Pengawasan Pelayanan Publik	66
B. Penjaminan Mutu Penyelesaian Laporan Masyarakat	70
C. Penjaminan Mutu Pencegahan Maladministrasi	72
D. Pelaksanaan Tugas Lainnya	74
PERISTIWA PENTING	75
PENUTUP	82
LAMPIRAN	83

RINGKASAN EKSEKUTIF

PENERIMAAN LAPORAN MASYARAKAT

Pada Triwulan III tahun 2023, Ombudsman RI menerima 2.033 laporan masyarakat baik di kantor pusat maupun perwakilan di 34 provinsi. Laporan/aduan masyarakat terkait maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik mencakup beragam substansi. Substansi Agraria dan Pendidikan masih memperoleh jumlah pelaporan tertinggi kepada Ombudsman RI dengan mencakup 14% dari keseluruhan laporan diterima.

LAPORAN MASUK

Jumlah
2.033

1.710

323

Ombudsman RI Pusat

Ombudsman RI Perwakilan

SUBSTANSI LAPORAN

Pendidikan	294
Agraria (Pertanahan dan Tata Ruang)	292
Kepegawaian	233
Kepolisian	174
Hak Sipil dan Politik	123
Perdesaan	121
Perhubungan dan Infrastruktur	104
Administrasi Kependudukan	72
Ketenagakerjaan	63
Perbankan	59
Peradilan	59
Pemukiman dan Perumahan	58
Air	36
Kesehatan	36
Energi dan Kelistrikan	35
Lain-lain	274

GRAND TOTAL
2.033

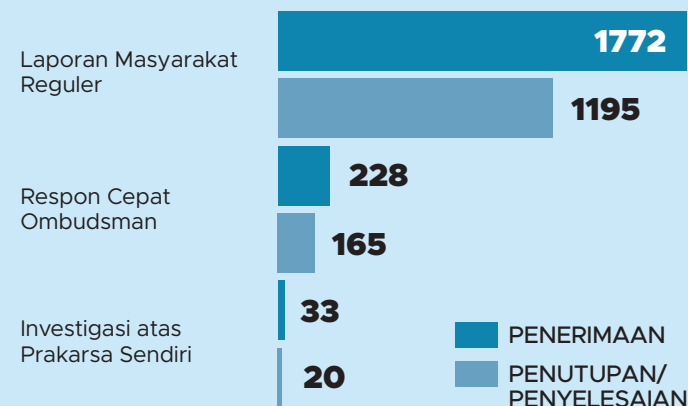




PENYELESAIAN LAPORAN MASYARAKAT

Dari keseluruhan laporan masyarakat yang ditangani pada Triwulan III 2023, sebanyak 1.380 di antaranya berhasil diselesaikan, sedangkan 653 dalam proses penyelesaian. Penanganan Laporan masyarakat dibagi ke dalam tiga produk pelayanan, yakni Laporan Masyarakat (LM), Respons Cepat Ombudsman (RCO), dan Investigasi atas Prakarsa Sendiri (IAPS).

Perbandingan Penerimaan dan Penyelesaian

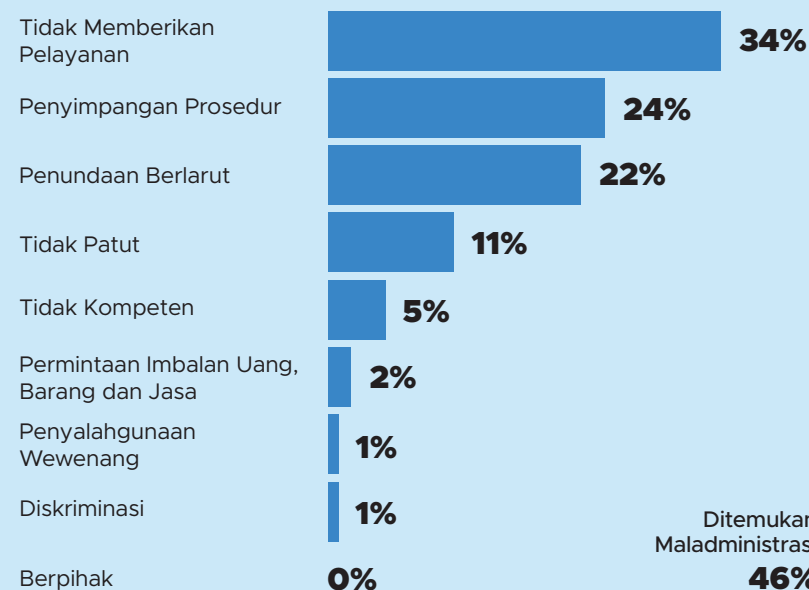


GRAND TOTAL
2.033

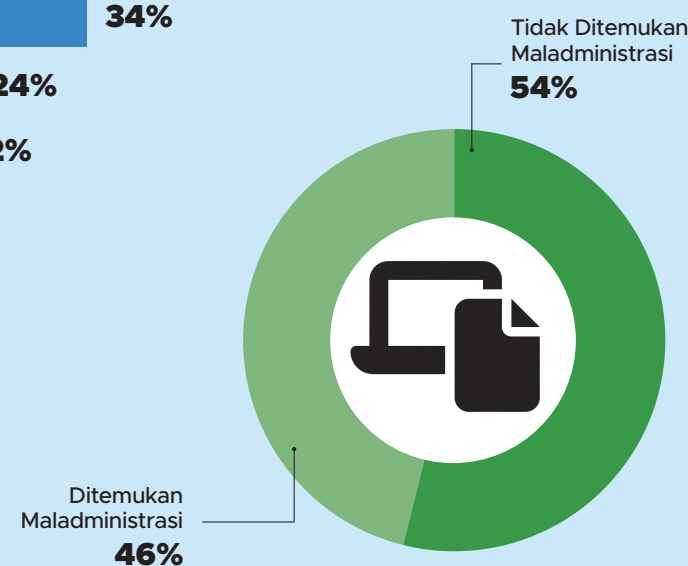
GRAND TOTAL
1.380

DUGAAN MALADMINISTRASI PADA TRIWULAN III/2023

Persentase Dugaan Maladministrasi



Hasil Pemeriksaan



PENERBITAN REKOMENDASI

Terhadap Terlapor yang tidak melaksanakan Tindakan Korektif, Ombudsman RI akan menjalankan proses lebih lanjut yakni Resolusi (Tindak lanjut) dan Monitoring.

Pada Triwulan III 2023, Ombudsman RI mengeluarkan 3 rekomendasi:

1. Rekomendasi tentang Maladministrasi oleh Pemerintah Kota Lhokseumawe atas Belum Diselesaikannya Pembayaran Ganti Kerugian Pengadaan Tanah untuk Pembangunan/Pembuatan Jalan Tembus dan Pelebaran Jalan di Kota Lhokseumawe, Aceh tertanggal 14 Agustus 2023.
2. Rekomendasi tentang Maladministrasi atas Belum terselesaikannya Persoalan Penghunian Bangunan Eks Penguasa Pelaksana Dwikora Daerah (Pepelrada) di Kota Probolinggo tertanggal 15 September 2023.
3. Rekomendasi tentang Maladministrasi oleh Pemerintah Kabupaten Gorontalo terkait Pemberhentian Perangkat Desa melalui Evaluasi Kinerja dan/atau Penyesuaian Susunan Organisasi dan Tata Kerja (SOTK) Tahun 2023 tertanggal 27 September 2023.



Pada Triwulan III 2023, realisasi anggaran Ombudsman RI sebesar Rp 154,747 miliar (64,59%) dari pagu anggaran sebesar Rp 239,573 miliar.

Program Pengawasan Pelayanan Publik
(Rp miliar)

23,732

59,32%

Program Dukungan Manajemen
(Rp miliar)

131,014

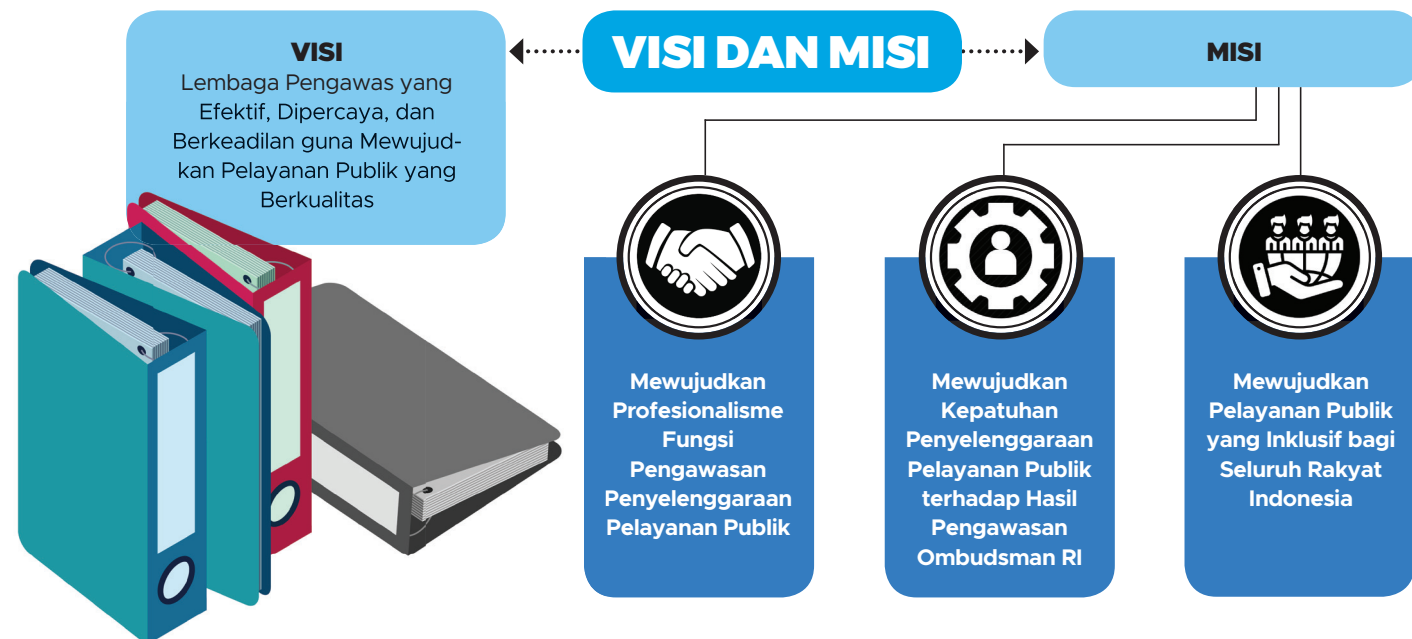
65,65%

AKSES
52
KOTA

Ombudsman Republik Indonesia menggelar sosialisasi pengaduan pelayanan publik ke 52 kota di Indonesia. Selain untuk memperkenalkan peran Lembaga, kegiatan bertema “Sosialisasi dan Diskusi, Peningkatan Akses Pengaduan Pelayanan Publik” juga untuk menjemput bola pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik di daerah-daerah yang selama ini tingkat aksesnya masih rendah. Kegiatan dilakukan bekerja sama dengan Komisi II DPR RI.

Selama Triwulan III, kegiatan sosialisasi ini dilakukan di 25 kota, di antaranya Bukittinggi di Sumatera Barat, Pacitan di Jawa Timur sampai Landak di Kalimantan Barat

PENDAHULUAN



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

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

TUJUAN STRATEGIS



Tujuan Strategis
Ombudsman RI berdasarkan Pasal 4 UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI adalah:

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

NILAI-NILAI UTAMA



TUGAS POKOK, SIFAT, ASAS, DAN WEWENANG

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

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

TUGAS DAN WEWENANG BERASASKAN:

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

- Meningkatkan mutu pelayanan negara di segala bidang agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan yang semakin baik.
- Membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktek-praktek Maladministrasi, diskriminasi, kolusi, korupsi, serta nepotisme.
- Meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat, dan supremasi hukum yang berintikan kebenaran serta keadilan.

TUGAS

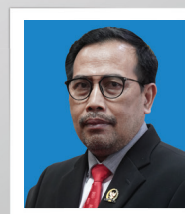
- Menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik
- Melakukan pemeriksaan atas substansi laporan
- Menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman RI
- Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam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

WEWENANG

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



PIMPINAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERIODE 2021-2026



Mokhammad Najih
KETUA/ANGGOTA



Bobby Hamzar Rafinus
WAKIL KETUA/
ANGGOTA



Jemsly Hutabarat
ANGGOTA

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

Sektor Politik,
Hukum, dan
Keamanan



Dadan Suparjo Suharmawijaya
ANGGOTA

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

Sektor
Perekonomian



Yeka Hendra Fatika
ANGGOTA

- Perdagangan, Perindustrian, dan Logistik
- Pertanian dan Pangan
- Perbankan, Peransurians, dan Penjaminan
- Pengadaan Barang dan Jasa
- Perpajakan, Kepabeanaan, dan Percukaian

Sektor
Perekonomian



Johanes Widijantoro
ANGGOTA

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

Sektor Politik,
Hukum, dan
Keamanan



Hery Susanto
ANGGOTA

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

Sektor
Kemaritiman
dan Investasi



Robert Na Endi Jaweng
ANGGOTA

- Ketenagakerjaan
- Jaminan Sosial
- Kepegawaian
- Kesehatan
- Sosial

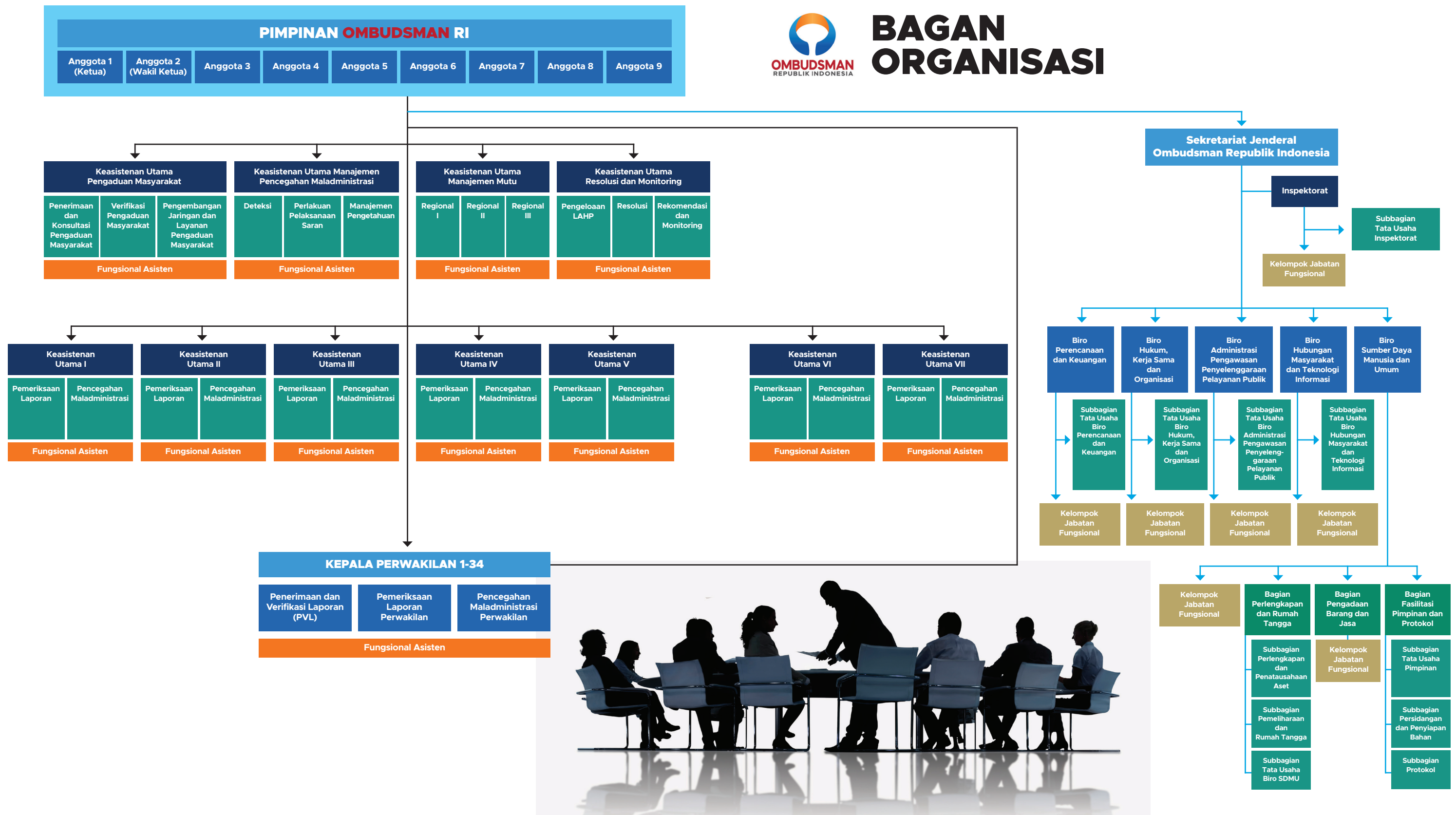
Sektor
Pembangunan
Manusia dan
Kebudayaan



Indraza Marzuki Rais
ANGGOTA

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

Sektor
Pembangunan
Manusia dan
Kebudayaan



BAB I

PENYELESAIAN LAPORAN MASYARAKAT

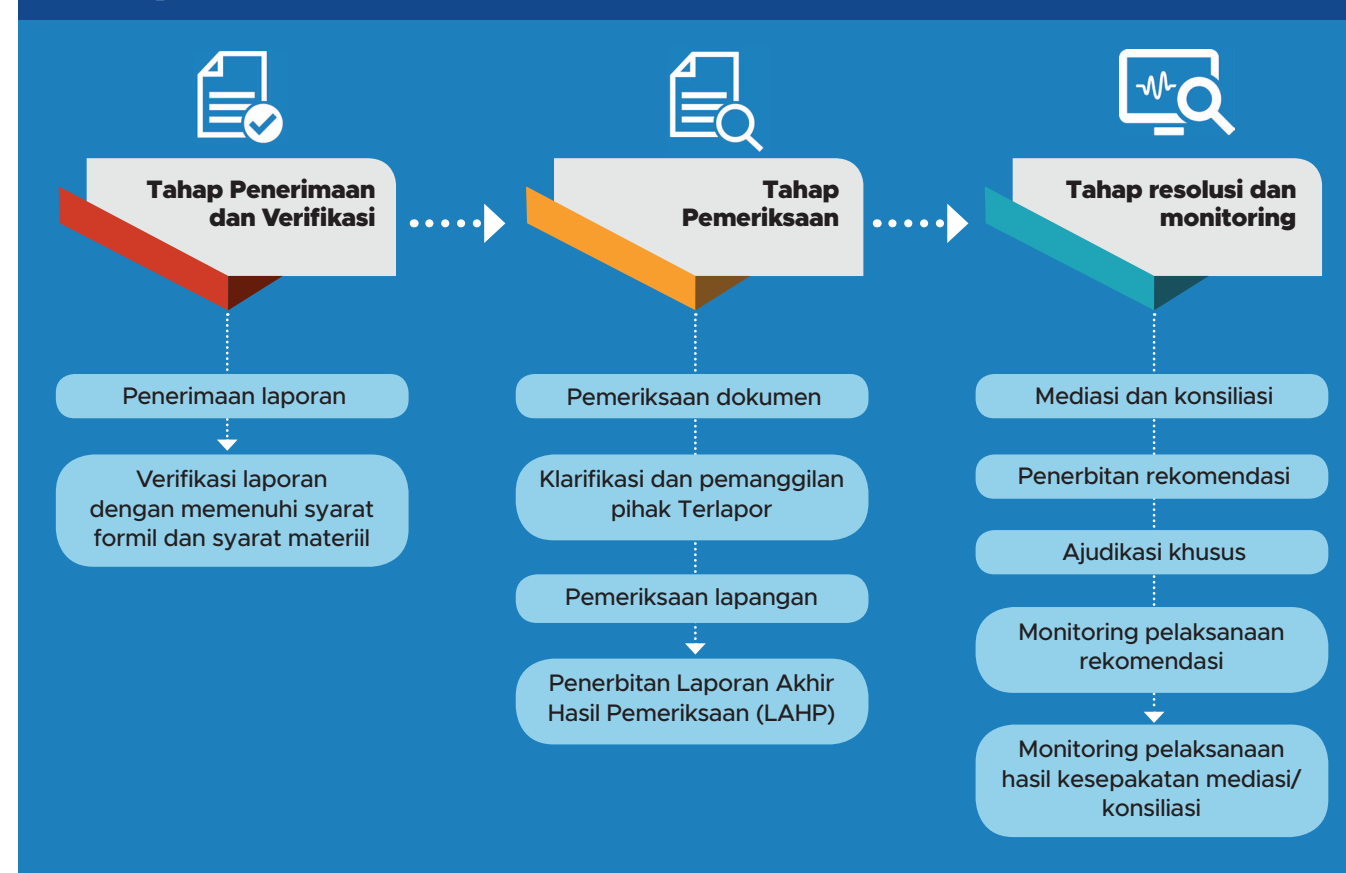
Laporan atau pengaduan masyarakat adalah penyampaian fakta kepada Ombudsman Republik Indonesia dalam bentuk tertulis atau lisan oleh anggota masyarakat yang menjadi korban maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Laporan tersebut akan ditindaklanjuti oleh Ombudsman RI.

Sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 pasal 7, Ombudsman RI me-

ngemban tugas yakni menerima, memeriksa dan menindaklanjuti, serta melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap laporan atau pengaduan masyarakat terkait dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Penyelesaian laporan oleh Ombudsman RI mencakup sejumlah tahap mulai dari penerimaan dan verifikasi laporan (PVL), pemeriksaan, hingga tahap resolusi dan monitoring.

ALUR/TAHAP PENYELESAIAN LAPORAN OLEH OMBUDSMAN

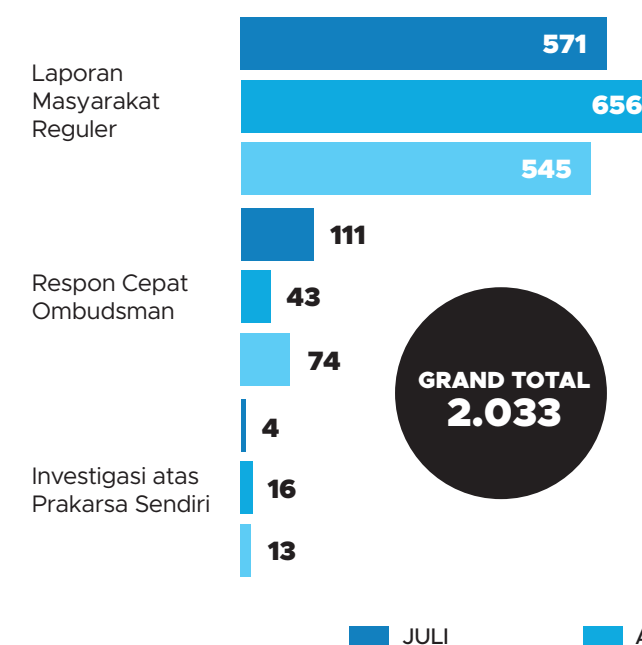


A. PENERIMAAN DAN PENYELESAIAN LAPORAN MASYARAKAT

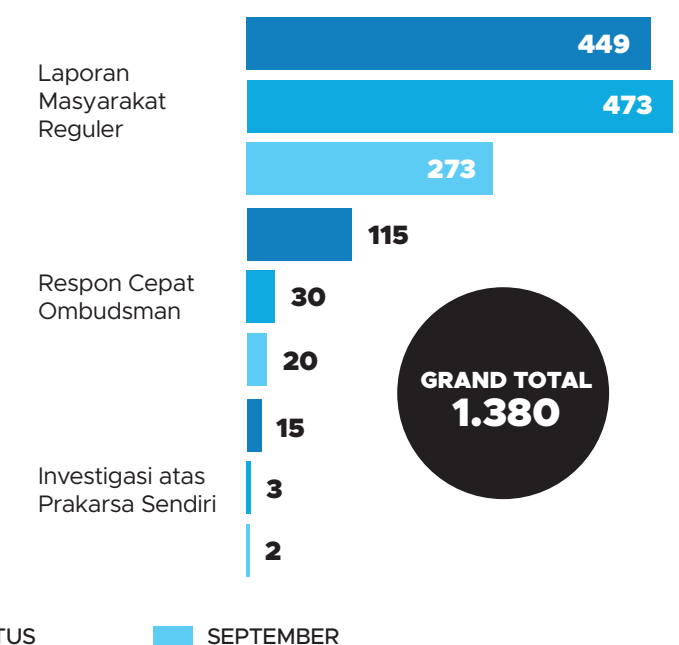
Pada Triwulan III tahun 2023, Ombudsman RI menerima 2.033 laporan masyarakat baik di kantor pusat maupun perwakilan di tingkat provinsi. Berdasarkan cara penanganannya, laporan tersebut digolongkan menjadi Laporan Masyarakat Reguler, Respon Cepat Ombudsman, dan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri.

Dari keseluruhan laporan masyarakat yang ditangani pada Triwulan III 2023, sebanyak 1.380 di antaranya berhasil diselesaikan. Adapun rata-rata waktu penyelesaian laporan masyarakat oleh Ombudsman pada Triwulan III/2023 adalah 115 hari.

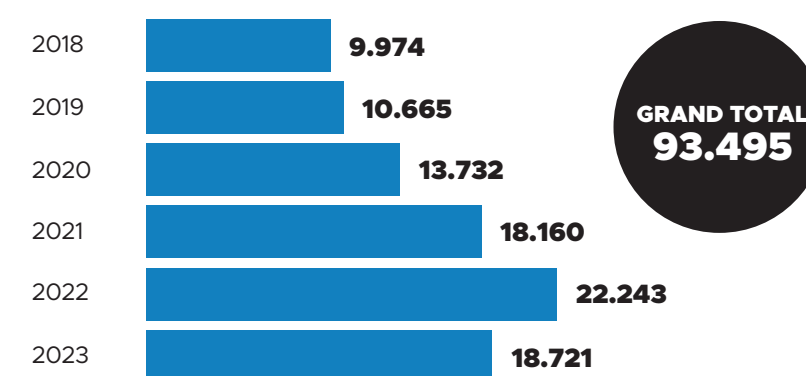
Penerimaan Laporan Masyarakat pada TW III/2023



Penyelesaian Laporan Masyarakat pada TW III/2023



Penerimaan Laporan pada Periode Januari s.d September selama 5 tahun terakhir



Penerimaan laporan Ombudsman memperlihatkan kenaikan dari tahun ke tahun. Jika pada periode Januari-September 2018 tercatat 9.974 laporan masuk, pada kurun yang sama di tahun 2023 sudah naik dua kali lipat menjadi 18.721. Pelaksanaan program “Peningkatan Akses Pengaduan Masyarakat” di selu-

ruh di Indonesia sejak 2021 ikut berkontribusi terhadap tingginya angka pelaporan masyarakat.

Dari semua laporan yang masuk ada Triwulan III 2023, sebanyak 19% diterima dan ditangani oleh kantor pusat Ombudsman RI, selebihnya masuk dan ditangani kantor perwakilan di 34 provinsi.



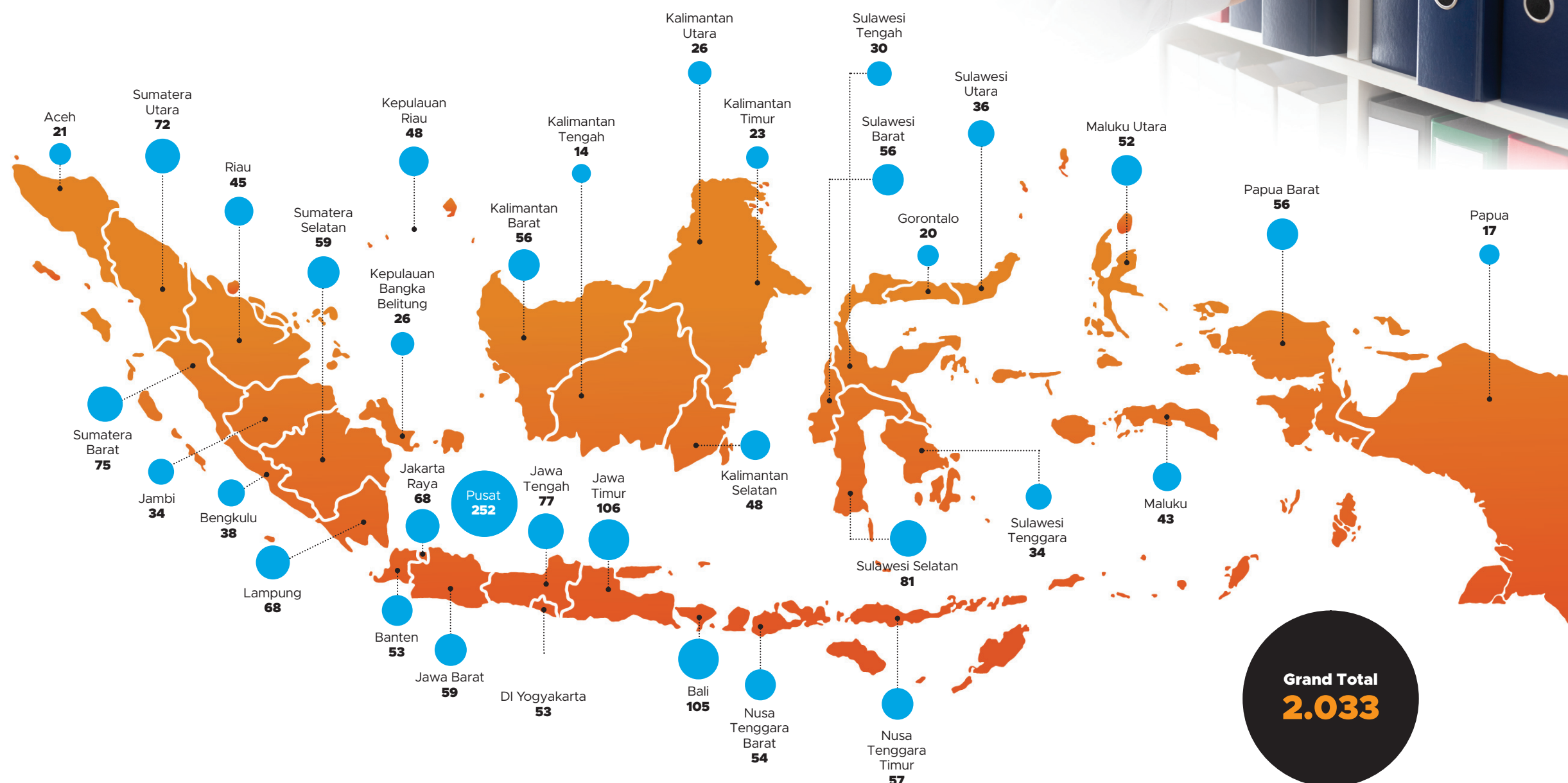
Penerimaan dan Penutupan di Kantor Ombudsman RI Pusat dan Perwakilan pada TW III/2023

Pusat
323

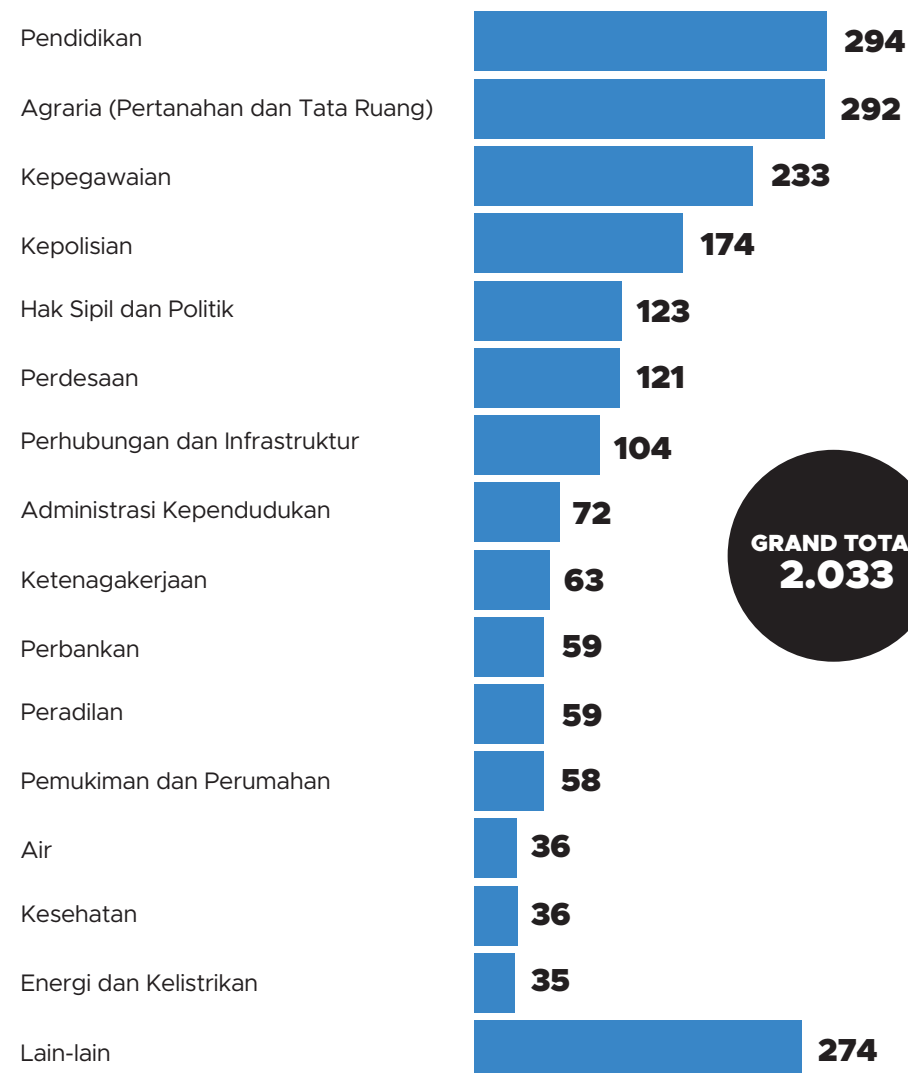
Perwakilan (34 Provinsi di Indonesia)
1.710

Grand Total
2.033

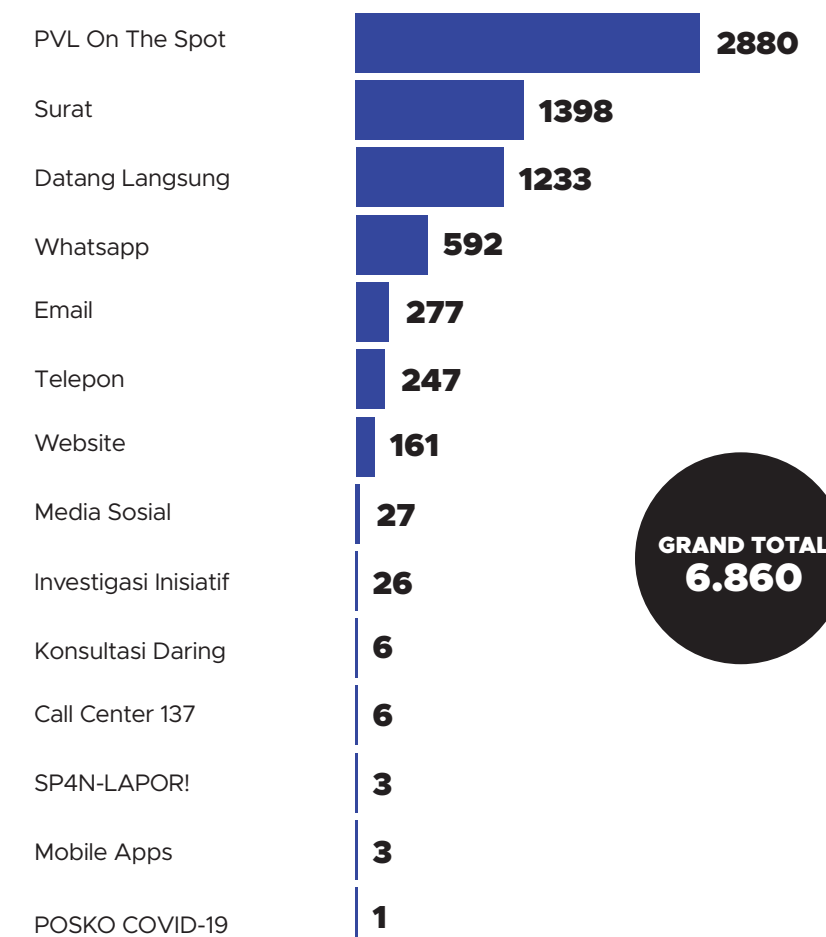
B. SEBARAN LAPORAN DI SELURUH INDONESIA PADA PERIODE JULI-SEPTEMBER 2023



C. KLASIFIKASI LAPORAN MASYARAKAT



D. RAGAM CARA MASYARAKAT MENGADU KE OMBUDSMAN RI

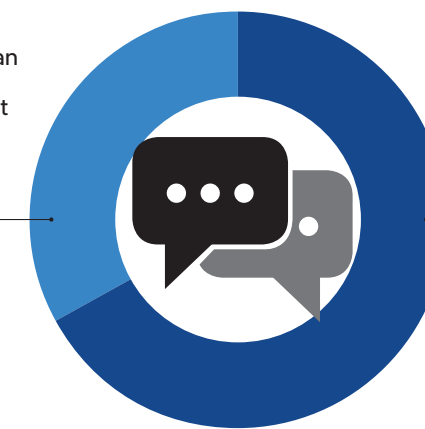


Ombudsman RI menerima laporan yang disampaikan dengan berbagai cara. Pada kuartal ketiga 2023, mayoritas aduan masyarakat disampaikan melalui PVL On The Spot, yaitu program jemput bola yang diadakan sejak 2019 oleh Ombudsman RI untuk mempermudah masyarakat konsultasi dan melaporkan pelayanan publik.

PVL On The Spot ini juga untuk sosialisasi serta edukasi tugas pokok dan fungsi Ombudsman dalam pengawasan pelayanan publik.

Laporan yang masuk pada Triwulan III 2023 termasuk konsultasi non-laporan sebanyak 4.163.

Penanganan Laporan Masyarakat
33%



Konsultasi Non-Laporan
67%



Setiap aduan yang dilaporkan oleh masyarakat kepada Ombudsman RI diklasifikasikan ke dalam beragam substansi. Triwulan III tahun 2023 memper-

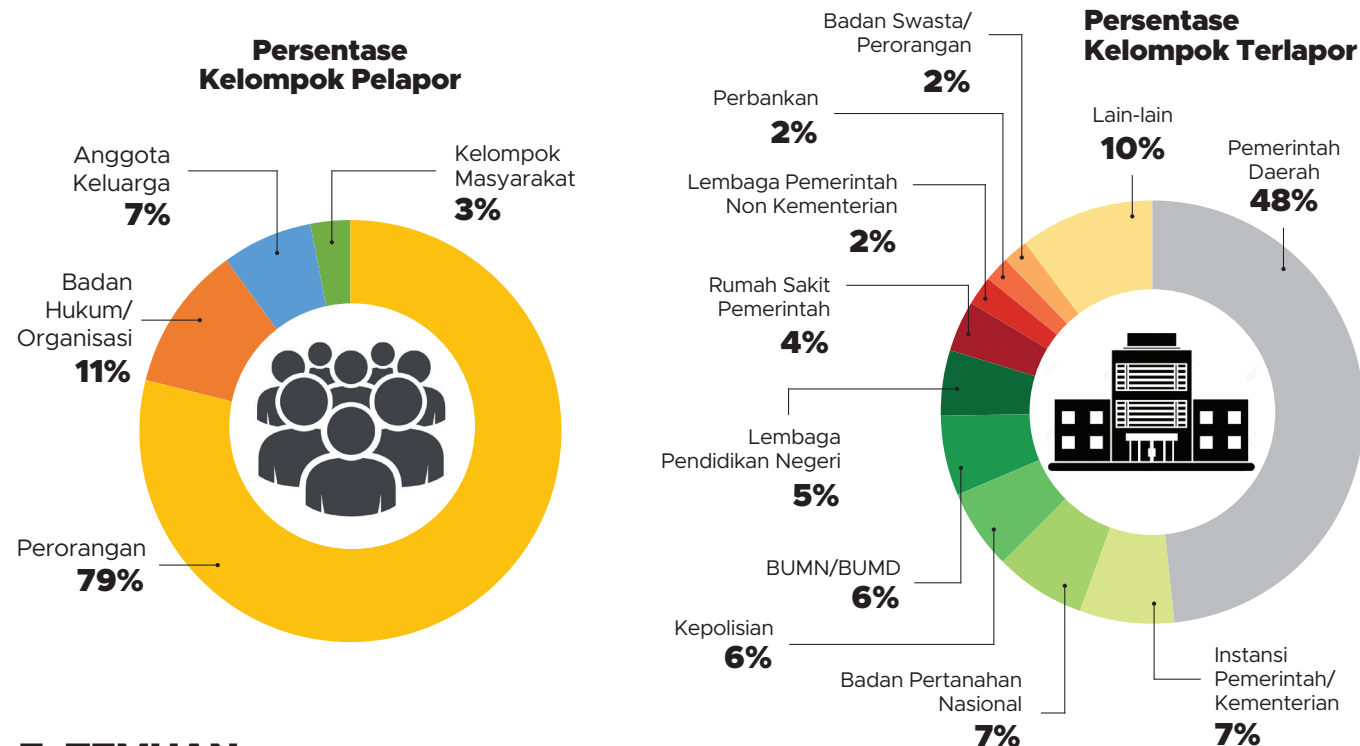
lihatkan kecenderungan serupa dengan triwulan dan tahun sebelumnya, dengan substansi agraria dan pendidikan merupakan pelaporan tertinggi yang mencakup 14% dari keseluruhan laporan.

Secara lebih detail, substansi agraria mencakup sejumlah pokok permasalahan yang paling banyak diajukan, yakni Pendaftaran Tanah Pertama Kali (22% persen dari total substansi agraria), Permasalahan Objek Tanah (17%), dan Penyelesaian Kasus Pertanahan (13%).

Untuk substansi pendidikan, pokok permasalahan yang paling banyak diajukan adalah Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) (28%), pungutan (15%), dan perguruan tinggi (13%).

E. PELAPOR DAN TERLAPOR

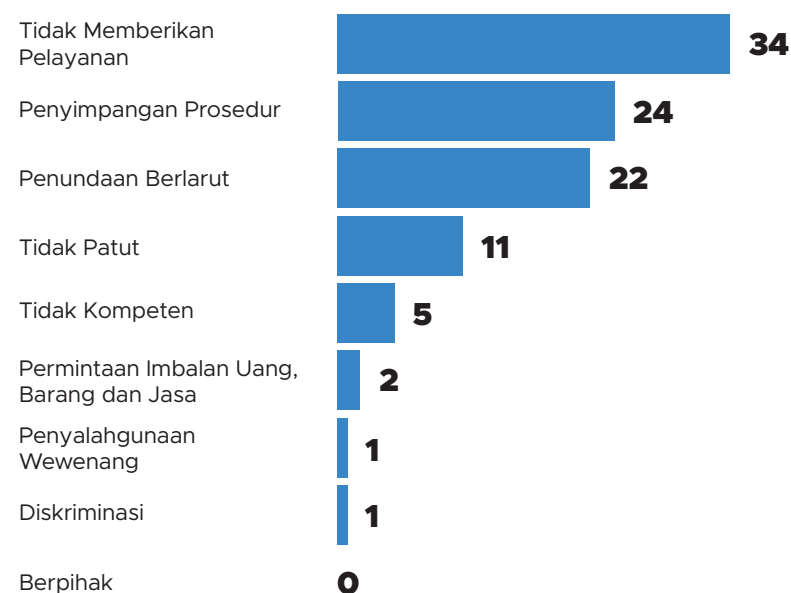
Pelapor adalah warga negara Indonesia atau penduduk yang melapor kepada Ombudsman RI. Adapun Terlapor merupakan penyelenggara negara dan pemerintahan yang melakukan Maladministrasi dan dilaporkan kepada Ombudsman RI.



F. TEMUAN MALADMINISTRASI

Seluruh proses investigasi Ombudsman RI bermuara pada temuan praktik dugaan maladministrasi pada aduan masyarakat. Dugaan maladministrasi berhasil teridentifikasi pada laporan yang memasuki tahap investigasi/pemeriksaan. Pada Triwulan III tahun 2023, beragam dugaan maladministrasi yang ditemukan Ombudsman RI dalam laporan masyarakat ada delapan jenis, paling banyak adalah tidak memberikan pelayanan (34%) dan penyimpangan prosedur (24%), serta penundaan berlarut (22%).

Persentase Dugaan Maladministrasi pada Triwulan III/2023 (%)

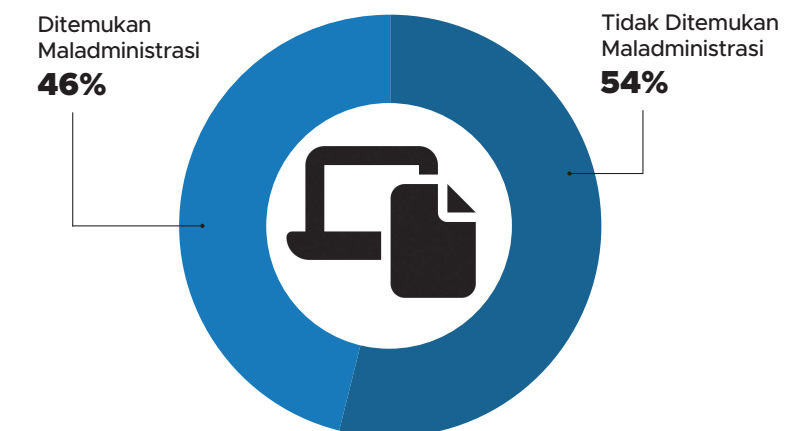


Melalui tahap investigasi, bisa dibuktikan ada atau tidaknya maladministrasi. Dari investigasi yang dilakukan pada Triwulan III 2023, ditemukan maladministrasi pada 46 persen laporan.



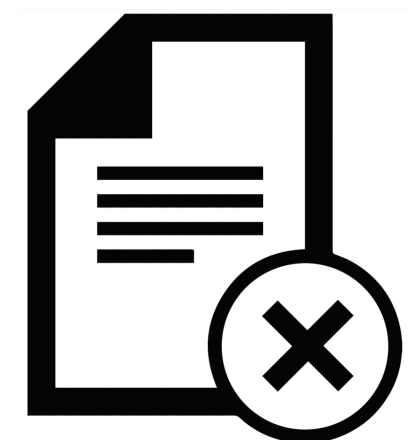
Ombudsman RI tidak selalu dapat menindaklanjuti laporan masyarakat yang diterima, sehingga beberapa laporan tidak sampai pada tahap penentuan jenis dugaan maladministrasi. Hal tersebut terjadi pada la-

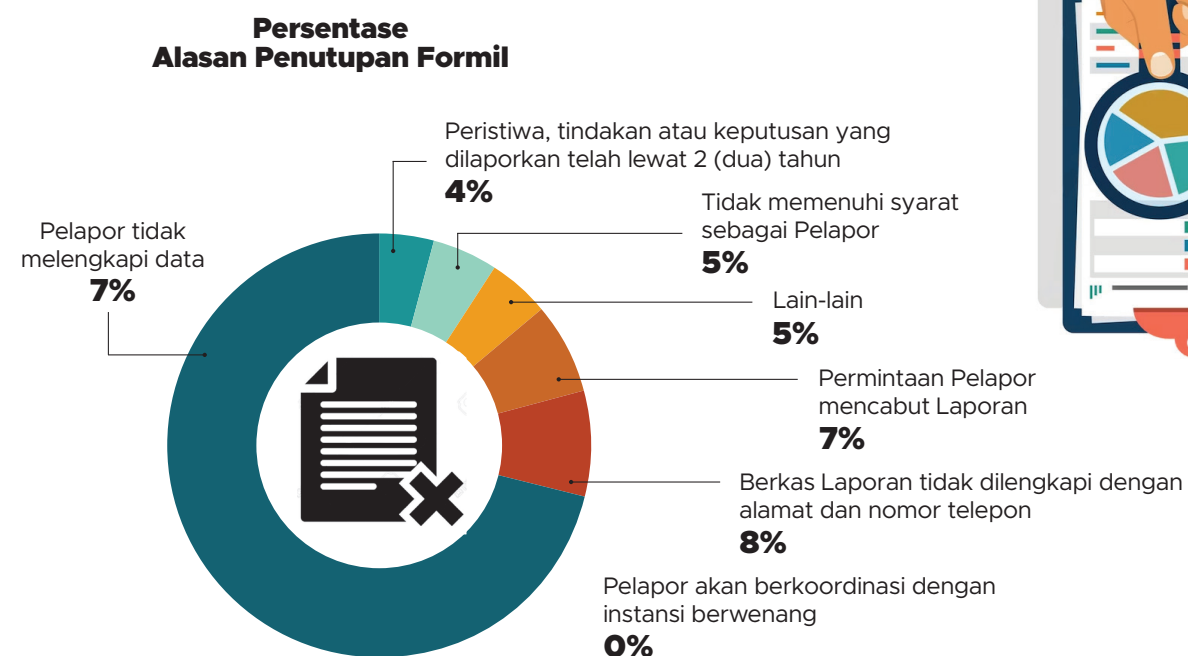
Persentase temuan Maladministrasi



poran yang mengalami penutupan pada tahap penerimaan dan verifikasi (PVL), dikarenakan tidak terpenuhinya syarat formil dan/atau syarat materiiil.

Persentase alasan penutupan materiiil





G. TINDAK LANJUT LAHP DAN PENERBITAN REKOMENDASI

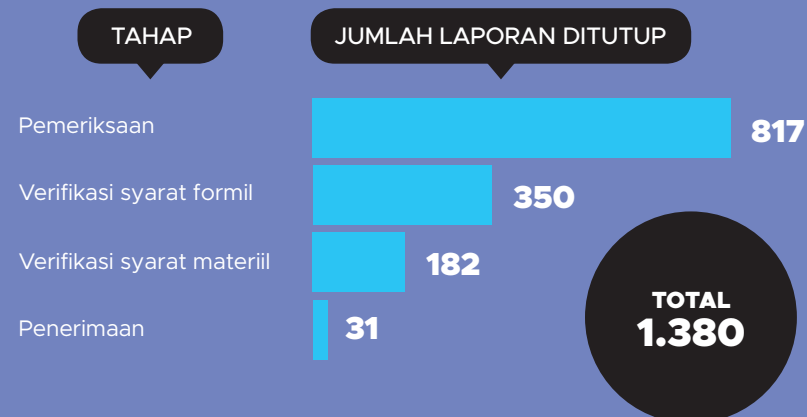
Terlapor yang tidak melaksanakan Tindakan Korektif, Ombudsman RI akan menjalankan proses lebih lanjut yakni Resolusi (Tindak lanjut) dan Monitoring. Dalam melaksanakan kerja pada tahap Resolusi, Ombudsman RI melangsungkan beragam langkah koordinasi baik secara tertulis maupun lisan/langsung dan pertemuan daring dengan pihak Terlapor.

PADA Triwulan III tahun 2023, terdapat tindak lanjut penyelesaian terhadap 50 laporan masyarakat. Sebanyak 9 LAHP memasuki tahap Resolusi dan Monitoring pada periode Juli sampai dengan September 2023.

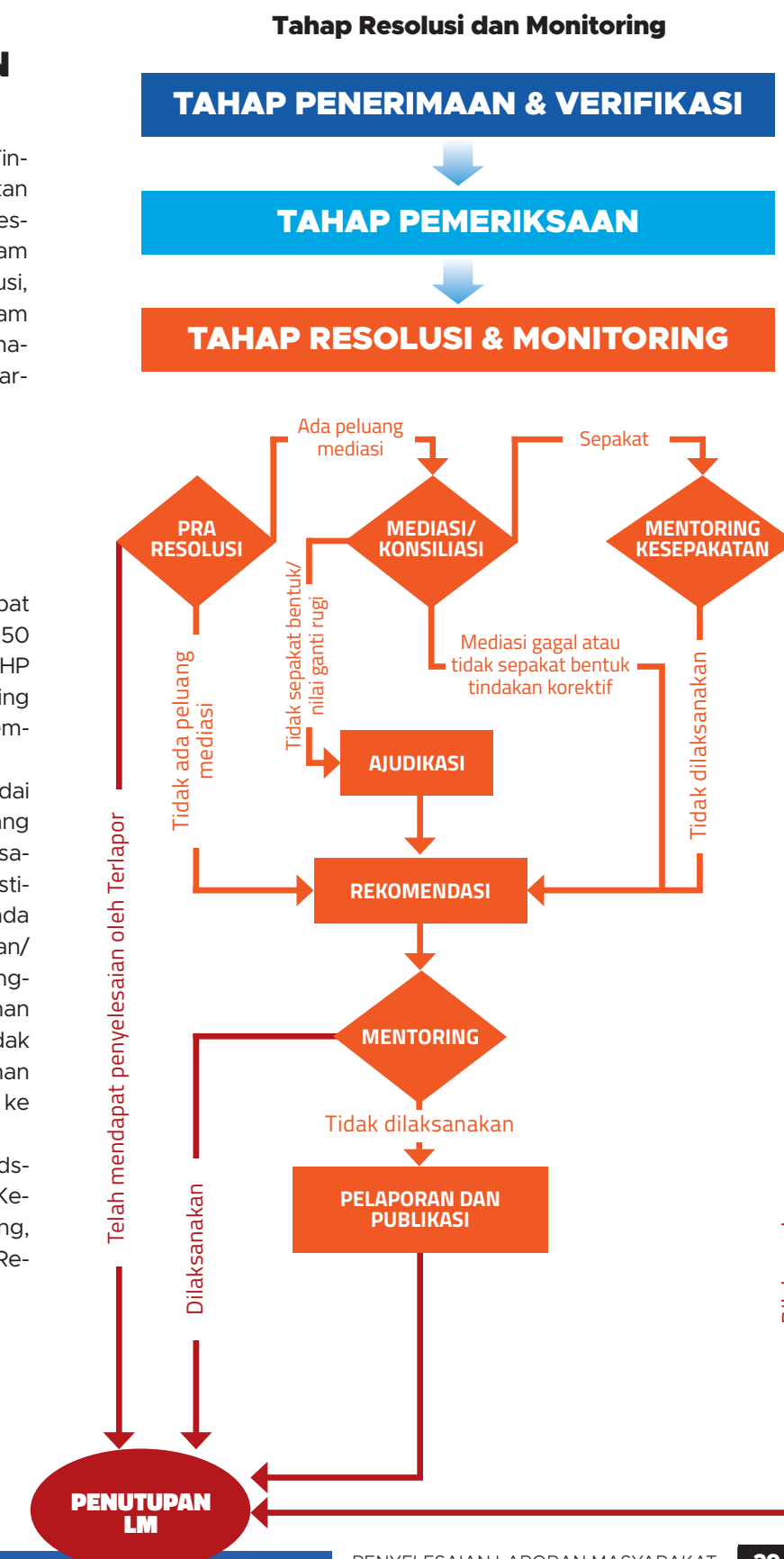
Tahap Resolusi dan Monitoring ditandai dengan penerbitan Rekomendasi, yang merupakan kesimpulan, pendapat, dan saran yang disusun berdasarkan hasil investigasi Ombudsman untuk diberikan kepada atasan terlapor untuk dilaksanakan dan/atau ditindaklanjuti dalam rangka peningkatan mutu penyelenggara Pelayanan Publik. Apabila Rekomendasi tetap tidak dipatuhi oleh Terlapor, maka Ombudsman RI berwenang menyampaikan laporan ke DPR dan Presiden.

Pada Triwulan III tahun 2023, Ombudsman RI, melalui unit kerja terkait yakni Keasistenan Utama Resolusi dan Monitoring, telah menyusun dan menyerahkan tiga Rekomendasi dari 8 laporan masyarakat.

PENYELESAIAN LAPORAN PADA SETIAP TAHAP PEMERIKSAAN



Keseluruhan tahap pemeriksaan menghasilkan Laporan Hasil Akhir Pemeriksaan (LAHP), yang apabila ditemukan maladministrasi, maka diterbitkan tindakan korektif yang harus dilakukan oleh Terlapor, Atasan Terlapor, atau institusi terkait.



Rekomendasi yang telah diterbitkan

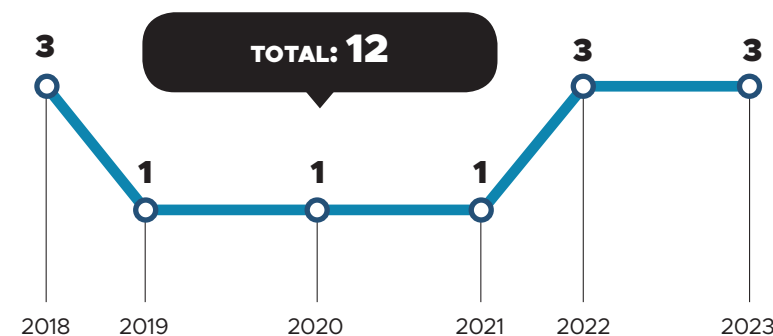
1 Rekomendasi tentang Maladministrasi oleh Pemerintah Kota Lhokseumawe atas Belum Diselesaikannya Pembayaran Ganti Kerugian Pengadaan Tanah untuk Pembangunan/ Pembuatan Jalan Tembus dan Pelebaran Jalan di Kota Lhokseumawe, Aceh tertanggal 14 Agustus 2023.

2 Rekomendasi tentang Maladministrasi atas Belum terselesaikannya Persoalan Penghunian Bangunan Eks Penguasa Pelaksana Dwikora Daerah (Pepelrada) di Kota Probolinggo tertanggal 15 September 2023.

3 Rekomendasi tentang Maladministrasi oleh Pemerintah Kabupaten Gorontalo terkait Pemberhentian Perangkat Desa melalui Evaluasi Kinerja dan/atau Penyesuaian Susunan Organisasi dan Tata Kerja (SOTK) Tahun 2023 tertanggal 27 September 2023



Jumlah Penerbitan Rekomendasi periode Januari – September dalam Lima Tahun



Persentase Pelaksanaan Rekomendasi Tahun 2016-2023

STATUS PELAKSANAAN REKOMENDASI	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Dilaksanakan/Dilaksanakan Sebagian	5	2	1	1	0	1	1	0
Tidak Dilaksanakan dengan Alasan yang Dapat Diterima	1	0	2	0	1	0	0	0
Proses Monitoring	0	0	0	0	0	0	2	3

Untuk mendorong pelaksanaan Rekomendasi dan mensosialisasikan kepada masyarakat terkait kekuatan rekomendasi Ombudsman RI, publikasi Rekomendasi

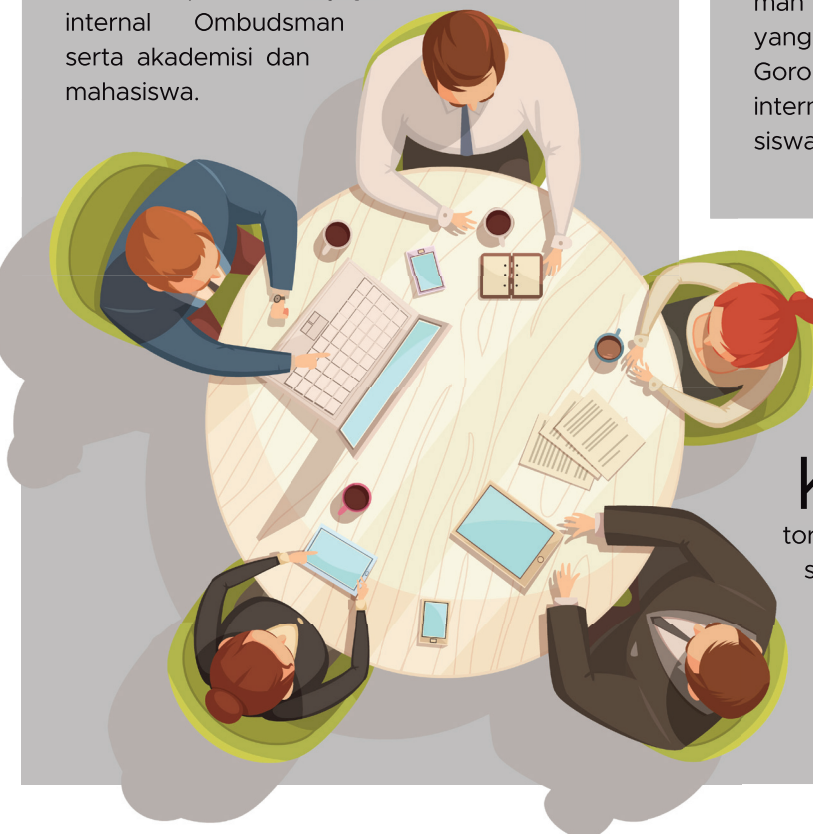
dilakukan dalam format diskusi, konferensi pers, ataupun siaran pers. Adapun kegiatan yang dilakukan adalah sebagai berikut:



1 Diskusi interaktif melibatkan masyarakat, dengan topik “Membangun Kekuatan Pendapat dalam Suatu Hasil Penelitian, Pemeriksaan dan Rekomendasi” merupakan bentuk akuntabilitas Ombudsman RI untuk membangun kemampuan penyusunan laporan akhir hasil pemeriksaan, hasil kajian serta rekomendasi dan saran. Kegiatan ini diikuti publik dan juga internal Ombudsman serta akademisi dan mahasiswa.

2 Diskusi Publik dengan topik “Menyoal Perbaikan Kebijakan mengenai Perangkat Desa dalam Agenda revisi Undang-Undang Desa. (Studi Kasus: Laporan Masyarakat kepada Ombudsman RI mengenai Tata Kelola Perangkat Desa yang Melibatkan 176 Orang Perangkat Desa di Gorontalo). Kegiatan ini diikuti publik dan juga internal Ombudsman serta akademisi dan mahasiswa.

3 Konferensi Pers “Penyelesaian Laporan Masyarakat Tahap Resolusi dan Monitoring, Semester I”. Kegiatan ini dimaksudkan sebagai informasi bagi publik akan capaian penyelesaian laporan tahap resolusi dan monitoring, yang mana telah diberitakan dalam berbagai media massa yang dapat dibaca serta diketahui publik.





H. PENINGKATAN AKSES PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

“Peningkatan Akses Pengaduan Pelayanan Publik Berkategori Tinggi” merupakan program yang telah dilaksanakan Ombudsman RI sejak tahun 2021. Program ini berangkat dari temuan pada 2019 di mana terdapat jumlah yang signifikan dari masyarakat yang melapor kepada Ombudsman RI.

Program “Peningkatan Akses” dirancang dengan tujuan untuk meningkatkan akses masyarakat dan pro-aktivitas fungsi penerimaan dan verifikasi laporan yang dilaksanakan dalam berbagai format kegiatan seperti:

- Membuka gerai pengaduan dan konsultasi pelayanan publik di wilayah yang masih rendah akses pengaduan pelayanan publik terhadap Ombudsman
- Mensosialisasikan kepada masyarakat tentang keberadaan gerai pengaduan dan konsultasi pengaduan pelayanan publik tersebut.
- Merekam dan menganalisis pengaduan dan kon-

sultasi yang diterima saat itu dan setelah kegiatan d. Melakukan monitoring dan evaluasi atas pelaksanaan gerai pengaduan dan konsultasi pelayanan publik tersebut.

Hasil atau tujuan dari kegiatan “Peningkatan Akses” adalah meningkatnya akses masyarakat di daerah-daerah, khususnya yang masih memiliki tingkat akses rendah, kepada Ombudsman RI, dan perlu menyampaikan pengaduan serta berkonsultasi terkait permasalahan pelayanan publik. Pada tahun 2021, jumlah akses pengaduan pelayanan publik dalam produk Laporan Masyarakat dan Konsultasi Pelayanan Publik meningkat 327 persen. Sementara, pada tahun 2022, peningkatan akses mencapai 700 persen.

Program “Peningkatan Akses” berlanjut pada tahun 2023. Pada tahun ini, kegiatan akses menargetkan 50 lokasi, di mana 47 lokasi di antaranya memiliki tingkat akses rendah dan sangat rendah. Sampai dengan September 2023, Ombudsman RI telah melaksanakan peningkatan akses di 44 lokasi di Indonesia, atau mencakup 88% dari total target pencapaian. Adapun khusus pada Triwulan III tahun 2023, kegiatan telah dilakukan di 25 kabupaten/kota di Indonesia.

Lokasi pelaksanaan Akses di Triwulan III tahun 2023

NO	BULAN	JUMLAH LOKASI	KETERANGAN
1	APRIL	1 lokasi	Karawang
2	MEI	11 lokasi	Siak, Hulu Sungai Selatan, Brebes, Jakarta Timur, Sidoarjo, Pasuruan, Pati, Kepulauan Meranti, Penajam Paser Utara, Kolaka Utara, Purbalingga
3	JUNI	7 lokasi	Pesisir Barat, Payakumbuh, Gunungkidul, Pekanbaru, Takalar, Asahan, Pandeglang
4	JULI	13 lokasi	Metro, Pringsewu, Banjarbaru, Samarinda, Banjarmasin, Cianjur, Jembrana, Landak, Cimahi, Sukoharjo, Karanganyar, Banyumas, Bukittinggi
5	AGUSTUS	8 lokasi	Ciamis, Lampung Selatan, Kulon Progo, Bandung Barat, Padang Sidempuan, Magelang, Sukabumi, Tuban, Belitung Timur
6	SEPTEMBER	4 lokasi	Tanjung Jabung Barat, Pagar Alam, Pacitan, Kotabaru

Pasca pelaksanaan sampai dengan September 2023, data menunjukkan peningkatan kategori akses di 44 lokasi di Indonesia dengan 20 Kabupaten/Kota kini tergolong dalam kategori akses tinggi, dan 9 Kabupaten/Kota memiliki akses sangat tinggi.



BAB II

PENCEGAHAN MALADMINISTRASI

Ombudsman RI bertugas tidak hanya menindaklanjuti laporan atau pengaduan masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 pasal 7, Ombudsman RI turut mengemban peran dalam upaya Pencegahan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

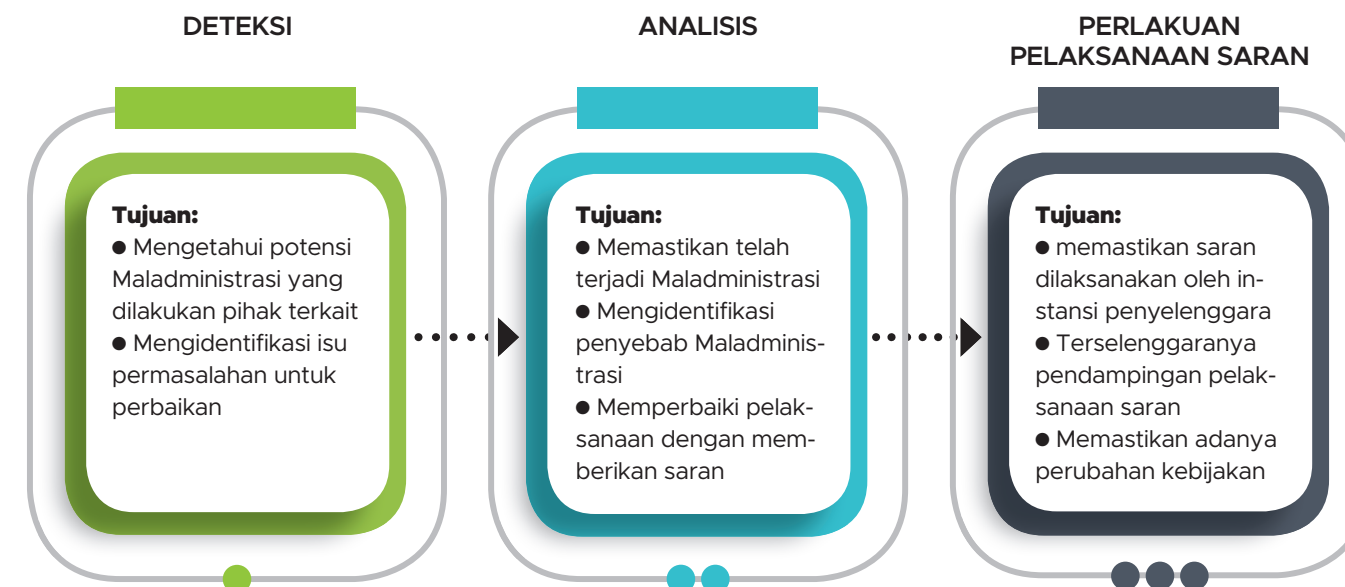
Pencegahan Maladministrasi sendiri merupakan proses, cara, atau tindakan yang dilakukan oleh Om-

budsman RI secara aktif untuk menghasilkan Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik.

Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik ditempuh melalui pelaksanaan Kajian, yang terdiri dari sejumlah tahap pelaksanaan yang dimulai dari Deteksi, Analisis hingga tahap Perlakuan Pelaksanaan Saran. Tujuan dari keseluruhan upaya tersebut agar maladministrasi tidak terjadi atau berulang.



Tujuan Tahapan dalam Kajian



A. SARAN PERBAIKAN KEBIJAKAN PELAYANAN PUBLIK

Ombudsman RI menindaklanjuti sejumlah Kajian dari tahun 2022 dengan rangkaian kegiatan monitoring, publikasi saran, dan pendampingan atas pelaksanaan saran yang dilaksanakan oleh Kantor Pusat dan Kantor Perwakilan.

1. Layanan Program Penyediaan Akses Internet di Wilayah 3T oleh BAKTI

Ombudsman RI terlibat dalam Rapat Koordinasi Peningkatan Pelayanan Infrastruktur Telekomunikasi Bakti pada tanggal 2 Agustus 2023 dan 6 September 2023 bersama dengan Dinas Komunikasi dan Informatika di seluruh Indonesia dihadiri oleh Direktur Infrastruktur dan Direktur Layanan Telekomunikasi dan Informasi Masyarakat dan Pemerintah.

2. Mitigasi Bencana Non-Alam pada Lembaga Masyarakat, Rumah Tahanan Negara, dan Rumah Detensi Imigrasi Kemenkumham RI

Pada 31 Agustus 2023, Ombudsman RI mengadakan pertemuan di Kantor Wilayah Kementerian Hukum Hak Asasi Manusia RI Provinsi Lampung, yang dihadiri oleh Kepala Kantor Wilayah, Kepala Lapas, dan Kepala Imi-

grasi di Provinsi Lampung, serta perwakilan dari Ombudsman RI. Pertemuan ini bertujuan untuk membahas tindak lanjut pelaksanaan saran yang telah diajukan. Setelah pertemuan ini, agenda dilanjutkan dengan tinjauan lapangan di Lapas Kelas I Bandar Lampung, dengan kehadiran Kepala Lapas I Bandar Lampung dan perwakilan dari Ombudsman RI.

Pada 1 September 2023, agenda serupa dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung. Pertemuan dan tinjauan lapangan dihadiri oleh Kepala Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung dan perwakilan dari Ombudsman RI.

Pada 25 September 2023, Tim KU MPM-Perlakuan Pelaksanaan Saran dari Ombudsman RI bersama Kepala Keasistenan Utama I menghadiri Rapat Koordinasi Teknis Pelaksanaan SOPAP Mitigasi Risiko Bencana Non-Alam pada Rumah Detensi Imigrasi. Ini merupakan langkah konkret dalam pelaksanaan saran yang telah diajukan sebelumnya.

Pada 27 September 2023, dilakukan pertemuan terkait hasil tinjauan lapangan dan tindak lanjut pelaksanaan saran di Direktorat Jenderal Masyarakat. Pertemuan ini melibatkan Sekretaris Direktorat Jende-



ral Pemasyarakatan yang diwakili oleh Direktur Pembinaan Narapidana dan Latihan Kerja Produksi serta perwakilan dari Ombudsman RI. Dengan adanya pertemuan ini, diharapkan dapat tercapai langkah-langkah yang lebih konkret dalam meningkatkan pelaksanaan saran-saran yang telah diberikan sebelumnya oleh Ombudsman RI.

3. Pengawasan Pelayanan Publik dalam Penyelenggaraan Penanggulangan Bencana

Pertemuan pada 11 Juli 2023 bersama dengan BPBD Kabupaten Cianjur, Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Cianjur dan Kepala Desa Cijedil terkait tindak lanjut pelaksanaan saran mengenai relokasi.

4. Pengawasan Ombudsman RI dalam Pelayanan Rehabilitasi Sosial dan Reintegrasi Sosial terhadap Purna Pekerja Migran Indonesia

Ombudsman RI terlibat dalam koordinasi terkait legal drafting peraturan Kepala BP2MI yang saat ini ber-

ada di Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia RI untuk proses harmonisasi pada tanggal 3 Juli 2023 serta Rapat Harmonisasi Rancangan Peraturan Badan Perlindungan Pekerja Migran Indonesia tentang Rehabilitasi dan Reintegrasi Sosial Purna Pekerja Migran Indonesia pada tanggal 13 Juli 2023.

5. Tata Kelola Pelayanan Publik pada Unit Rehabilitasi Sosial bagi Penyandang Disabilitas Mental

Pada 4 Juli 2023, Ombudsman RI mengadakan pertemuan dan tinjauan lapangan di Yayasan Daha Graha Jakarta, yang dihadiri oleh Pengurus Yayasan, perwakilan Direktorat Jenderal Rehabilitasi Sosial Kementerian Sosial RI, dan perwakilan dari Ombudsman RI. Pertemuan ini bertujuan untuk memeriksa kondisi serta langkah-langkah rehabilitasi sosial yang diterapkan oleh yayasan tersebut.

Setelah itu, pada 11 Juli 2023, dilakukan pertemuan dan tinjauan lapangan di Panti Rehabilitasi Yayasan Penuai dan dihadiri oleh tim pengurus Panti, perwakilan Direktorat Jenderal Rehabilitasi Sosial Kementerian So-

sial RI, dan perwakilan dari Ombudsman RI. Tujuan dari pertemuan ini adalah untuk mengevaluasi praktik rehabilitasi sosial yang diterapkan di panti tersebut.

Pada 24 Agustus 2023, diadakan pertemuan terkait hasil tinjauan lapangan dan tindak lanjut pelaksanaan saran di Kementerian Sosial RI. Pertemuan ini dihadiri oleh Sekretaris Direktorat Jenderal Rehabilitasi Sosial Kementerian Sosial RI, tim Direktorat Jenderal Rehabilitasi Sosial Kementerian Sosial RI, dan perwakilan dari Ombudsman RI. Langkah-langkah konkret diharapkan dapat diambil dalam pelaksanaan saran-saran yang telah diajukan sebelumnya.

B. PENILAIAN KEPATUHAN

Penilaian Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan menjadi indikator penting untuk mengukur kualitas pelayanan publik dan mengurangi potensi maladministrasi oleh penyelenggara layanan publik. Penilaian ini berfokus pada kepatuhan penyelenggara layanan ter-

Untuk membahas tindak lanjut pelaksanaan saran, pada 19 September 2023, dilakukan pertemuan di Pusat Pendidikan Pelatihan dan Pengembangan Profesi Kementerian Sosial RI. Pertemuan ini dihadiri oleh Kepala Pusat Pendidikan Pelatihan dan Pengembangan Profesi Kementerian Sosial RI, Kepala Badan Akreditasi Lembaga Kesejahteraan Sosial (BALKS), tim Direktorat Jenderal Rehabilitasi Sosial Kementerian Sosial RI, dan perwakilan dari Ombudsman RI.

Pertemuan ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan efektivitas program rehabilitasi sosial yang diterapkan di berbagai lembaga

hadap standar pelayanan yang telah ditetapkan UU 25 Tahun 2009, termasuk persyaratan, mekanisme prosedur, produk layanan, jangka waktu penyelesaian, dan biaya/tarif.

Dalam teknis penilaian, Ombudsman RI mengambil posisi sebagai masyarakat pengguna layanan yang ingin memahami informasi layanan secara menyeluruh.

Kegiatan lapangan dilakukan tanpa pemberitahuan terlebih dahulu untuk memperoleh data yang empiris dan otentik mengenai kepatuhan penyelenggara pelayanan.

Pada Triwulan III tahun 2023, pelaksanaan Penilaian Kepatuhan oleh Ombudsman RI telah mencapai babak baru dengan sejumlah kegiatan yang telah dilakukan sebagai berikut:

BULAN	KEGIATAN
Juli	Melakukan pengumpulan data LAHP dan LHA pada Keasistenan Utama 1 – 7, untuk keperluan nilai akhir penilaian kepatuhan tahun 2023
	Melakukan koordinasi dengan Biro SDMU terkait penempatan asisten setelah tugas belajar. Hal ini menjadi program dalam Manajemen Pengetahuan yaitu program penempatan kembali setelah menyelesaikan tugas belajar
	Melakukan pendampingan sosialisasi pada perwakilan Ombudsman Provinsi Bengkulu dalam kegiatan workshop penilaian kepatuhan pada Pemda Bengkulu
Agustus	Melakukan diskusi dengan Kemenpan RB terkait Indikator Reformasi Birokrasi. Hal ini dilakukan sebagai wacana sinergi antara penilaian kepatuhan dengan indeks pelayanan publik
	Melakukan pendampingan pengambilan data pada perwakilan Ombudsman Provinsi Banten di Disdukcapil, Dinas Sosial, Puskesmas, Dinas Pendidikan Kota Tangerang
	Melakukan pendampingan pengambilan data pada perwakilan Jakarta Raya Provinsi DKI Jakarta di Polresta dan Kantor Pertanahan Kota Bogor
	Melakukan koordinasi dengan Universitas Padjadjaran terkait pelaksanaan penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan tahun 2023 di lingkungan Ombudsman RI
	Melakukan diskusi terkait rencana pembuatan SK Kompensasi pada layanan kunjungan masyarakat di lingkungan Ombudsman RI dengan KU Resmon, KU Dumas, Biro HKO serta mengundang perwakilan dari KU Substansi
	Melakukan pembahasan rencana persiapan acara penyampaian hasil penilaian kepatuhan tahun 2023 dengan Biro Humas
	Melakukan pembahasan penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik (Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik) pada RPJMN 2025 – 2029 dan RPJP 2025 – 2045 dengan Biro Renkeu
September	Melakukan observasi sarana prasarana di lingkungan kantor Ombudsman Republik Indonesia
	Melakukan pendampingan supervisi pada perwakilan Sumatera Utara di dinas pendidikan dan dinas sosial
	Melakukan koordinasi dengan Biro SDMU terkait pengelolaan pengetahuan, penempatan asisten setelah tugas belajar dan inovasi Asisten. Hal ini menjadi program dalam Manajemen Pengetahuan yaitu pengelolaan pengetahuan, program penempatan kembali setelah menyelesaikan tugas belajar dan inovasi Asisten.
	Melakukan supervisi hasil penilaian kepatuhan oleh tim penilai pada Badan Narkotika Nasional

C. PENILAIAN PERSEPSI MALADMINISTRASI

Ombudsman RI dalam pencegahan maladministrasi, menggunakan variabel pengukuran yang disebut sebagai Penilaian Persepsi Maladministrasi untuk mendapatkan Indeks Persepsi Maladministrasi (Inperma). Data ini merupakan penilaian pengguna layanan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang

an Publik dengan hasil penilaian berupa zona dan opini. Pada 2023, Ombudsman kembali melaksanakan penilaian kepatuhan pelayanan publik (opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik) pada 25 kementerian, 15 lembaga, dan 548 pemerintah daerah.

Dimensi penilaian yang dilakukan masih sama seperti tahun sebelumnya yaitu meliputi dimensi input (kompetensi pelaksana serta sarana dan prasarana), dimensi proses (standar pelayanan), dimensi output



berbasis maladministrasi.

Berbeda dengan Penilaian Kepatuhan, yang berdasarkan standar pelayanan, Penilaian Persepsi Maladministrasi melihat persepsi masyarakat terhadap layanan yang telah diperoleh dari penyelenggara layanan. Hasil penilaian ini dapat menggambarkan kemungkinan terjadinya maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Di samping itu, terdapat juga variabel pengukuran yakni Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayan-

(persepsi maladministrasi), dan dimensi pengaduan (pengelolaan pengaduan).

Namun pada tahun ini terdapat penyempurnaan dan pengembangan variabel dan indikator penilaian. Pada dimensi output untuk penilaian Kementerian/Lembaga ditambahkan variabel Indeks Kepuasan Masyarakat dan untuk Pemerintah Daerah ditambahkan variabel indikator Standar Pelayanan Minimal.

D. SATU DATA PELAYANAN PUBLIK

Pada 2023, Ombudsman RI melaksanakan penyusunan Satu Data Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada sektor pendidikan. Upaya ini untuk meningkatkan kualitas perumusan saran perbaikan maupun tindakan korektif dalam rangka Pencegahan Maladministrasi.

Pemberlakuan Satu Data ini juga untuk menghasilkan data yang akurat, mudah diakses dan dapat dibagi pakaikan serta dipertanggungjawabkan dari kegiatan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik. Salah satunya adalah melalui tata kelola berupa penyusunan standar data dan pembuatan metadata sesuai ketentuan Satu Data Indonesia (SDI).

Manfaat dari pemberlakuan Satu Data adalah:

1. Menghasilkan data akurat dan dapat dipertanggungjawabkan yang siap untuk diintegrasikan ke sistem SDI melalui mekanisme Satu Data Om-

budsman (yang dikelola Sisdatin) agar lebih mudah diakses untuk kepentingan internal maupun dibagi pakaikan lintas kementerian/lembaga;

2. Menghasilkan data contoh/template standar data dan metadata yang dapat direplikasi untuk data (yang relatif serupa) di unit lain;
3. Menghasilkan panduan tata laksana pengolahan data khas hasil dari pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik oleh Ombudsman RI;
4. Meningkatkan integritas data pengawasan Ombudsman, terutama ketika (suatu saat) ORI ditetapkan sebagai Pembina Data Pengawasan Pelayanan Publik dan Pencegahan Maladministrasi;

Kegiatan yang dilakukan:

1. Menyusun/menentukan standar data dari data laporan masyarakat (LM) maupun data kajian kebijakan, yang terkait substansi pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik bidang Pendidikan;
2. Menyiapkan/membuat metadata berdasarkan

standar data yang telah disusun/ditentukan untuk data yang menjadi target output.

Hasil Sementara:

1. Jumlah data nasional yang telah diolah adalah sebanyak 2.158 Laporan Masyarakat (2020 – April 2023), dan 11 Kajian;
2. Pengolahan data Laporan Masyarakat, dilakukan dengan:
 - a) Menarik/mengunduh data mentah Laporan Masyarakat dan Kajian terkait substansi Pendidikan;
 - b) Memeriksa kembali data mentah Laporan Masyarakat dan Kajian (verifikasi terhadap jumlah, duplikasi, kejelasan/kelengkapan identitas data);
 - c) Mencermati dan mengeluarkan aspek (facet) yang terkandung dalam informasi Laporan Masyarakat, berdasarkan model pengaspakan/struktur informasi PMEST dari S.R. Ranganathan* (1953), yaitu dengan mencatat/mengungkap aspek: Wujud (Personality), Materi/Objek (Matter), Proses/Aktivitas (Energy),

Tempat (Space) dan Waktu (Time) terhadap 2.158 informasi Laporan Masyarakat;

- d) Untuk data Kajian belum dilakukan pengaspakan.
3. Sajian data Laporan Masyarakat terolah berdasarkan pengaspakan (faceted) PMEST sebanyak 2.158 data.

Rencana Tindak Lanjut:

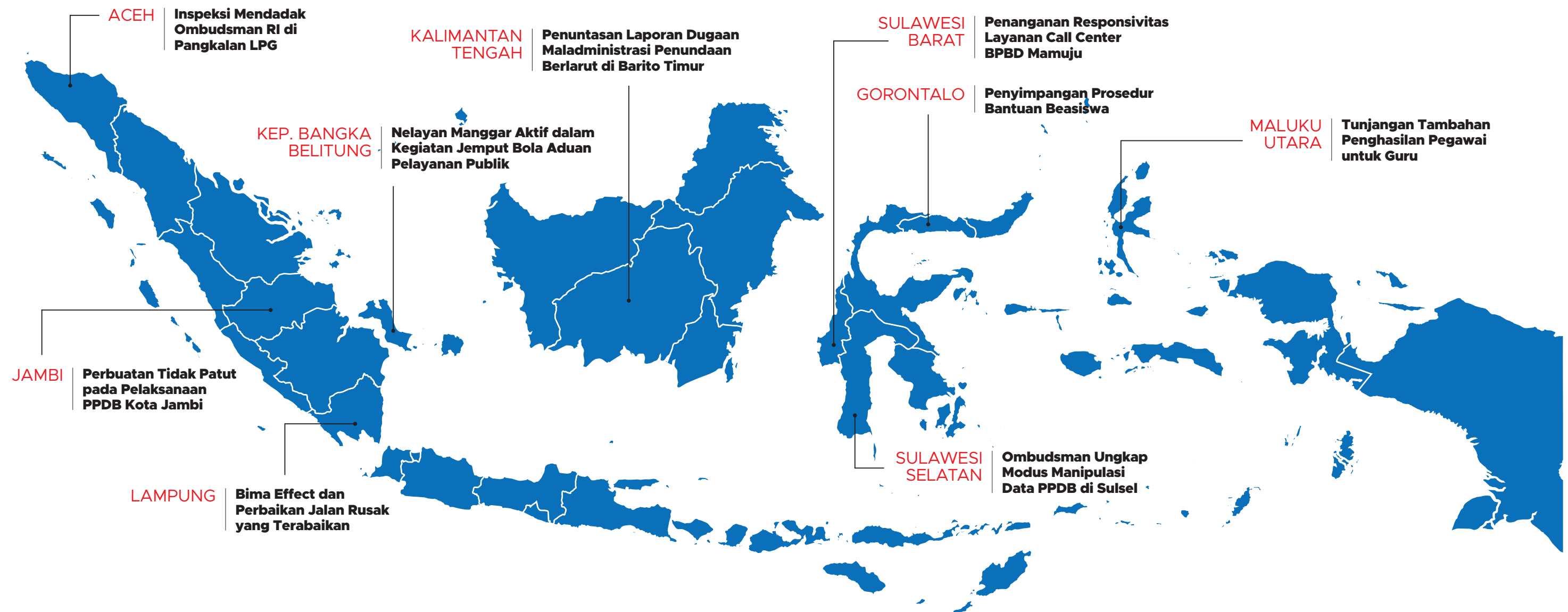
- Melakukan pengolahan yang sama terhadap data kajian Ombudsman RI pada sektor pendidikan dengan melibatkan ahli pengolahan data dari BRIN, Kemdikbud Ristek, dan Lembaga Riset CIFOR;
- Melanjutkan tahapan yang disyaratkan SDI yaitu melengkapi bagian informasi tentang data atau biasa disebut “metadata” untuk memudahkan akses/pemanfaatan data ketika akan dibagi guna (interoperability) kepada pihak lain melalui SDI;
- Menyusun rancangan panduan tata laksana pengolahan data khas hasil dari pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik oleh Ombudsman RI.



BAB III

KINERJA PERWAKILAN

ISU NASIONAL PERWAKILAN





A. ACEH

INSPEKSI MENDADAK OMBUDSMAN RI DI PANGKALAN LPG

PADA 3 Agustus 2023, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh Bersama Dinas ESDM Provinsi Aceh dan PT. Pertamina Regional Aceh melakukan inspeksi mendadak di Pangkalan LPG Gampong Laksana, Banda Aceh. Sidak ini dilakukan menanggapi beredarnya kabar pengoplosan LPG 12 kg non-subsidi dari tabung LPG 3 kg subsidi.

Ombudsman meminta aparat penegak hukum menyelidiki beredarnya dugaan gas LPG oplosan di Aceh dan menindak tegas semua yang terlibat penyelewengan tersebut. Selain itu, Ombudsman juga menghimbau masyarakat untuk tidak tergiur dengan harga murah LPG 12 kg dan apabila menemukan adanya indikasi pengoplosan segera melapor ke pihak berwajib.

Masyarakat diharap tidak hanya melihat manfaat ekonomis sesaat, tapi mempertimbangkan mudharatnya juga karena keselamatan harus diutamakan. Pada kesempatan yang sama Ombudsman juga meminta Dinas ESDM Aceh terus melakukan sosialisasi agar PNS dan masyarakat yang mampu dapat segera beralih dari penggunaan LPG 3 kg subsidi ke LPG non-subsidi sehingga Program Subsidi LPG 3 Kg tepat jumlah dan sasaran.



B. SULAWESI SELATAN

OMBUDSMAN UNGKAP MODUS MANIPULASI DATA PPDB DI SULSEL

OMBUDSMAN Perwakilan Sulawesi Selatan menemukan dugaan manipulasi data kependudukan pada pengawasan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) 2023 jalur zonasi. Berdasarkan laporan masyarakat, setidaknya ada delapan modus terkait dugaan manipulasi data.

Modus manipulasi tersebut di antaranya:

1. Berpindah tempat tinggal setelah 18 Juni 2022 namun diluluskan dengan menggunakan surat keterangan domisili yang dikeluarkan oleh keluarga.
2. Berkas Kartu Keluarga (KK) yang dilampirkan saat verifikasi berkas adalah kartu keluarga yang terbit sebelum 18 Juni 2022, teridentifikasi dilakukan pengeditan pada tanggal penerbitan KK.
3. Mengedit KK di mana font (huruf) yang digunakan tidak sama dengan font khusus KK Disdukcapil.
4. Teridentifikasi mengedit KK di mana nama kepala dinas yang bertanda tangan tidak sesuai dengan tanggal penerbitan KK. Terdapat kartu keluarga yang ditandatangani barcode oleh kadis dukcapil atas nama Muh. Hatim namun pejabat

bat dimaksud belum menjabat saat terbitnya KK tersebut.

5. Melampirkan KK dengan tanda tangan barcode yang tidak terbaca dan menurut keterangan Disdukcapil barcode tersebut bukan milik Disdukcapil.
6. Melampirkan KK dengan tanda tangan barcode yang tidak aktif.
7. Melampirkan KK dengan mengedit/memasukkan nama calon siswa ke dalam kartu keluarga orang lain

Menindaklanjuti temuan tersebut, Ombudsman telah memberikan saran pendahuluan. Ombudsman juga segera menyampaikan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan berisi tindakan korektif ke Gubernur dan Kepala Dinas Pendidikan Provinsi Sulsel.

Ombudsman menilai harus ada sanksi tegas dari Gubernur dan Kepala Dinas terkait praktik-praktik dugaan manipulasi yang cenderung berulang, dan bahkan semakin parah, dalam proses PPDB khususnya jalur zonasi. Evaluasi dan pembinaan juga harus dilakukan bagi penyelenggara dan pelaksana yang terbukti lalai dan tidak kompeten.

C. KALIMANTAN TENGAH

PENUNTASAN LAPORAN DUGAAN MALADMINISTRASI PENUNDAAN BERLARUT DI BARITO TIMUR

PADA bulan Agustus 2023, Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Tengah menerima pengaduan dari warga Barito Timur yang bertindak sebagai kuasa/perwakilan dari peserta Pemilihan Kepala Desa Runggu Raya, Desa Dayu, Desa Wuran dan Desa Siong, Kabupaten Barito Timur Tahun 2023.

Keempat calon kepala desa tersebut mengajukan gugatan/keberatan kepada Bupati Barito Timur atas hasil pemungutan suara yang dinilai tidak profesional dan tidak transparan. Mereka menuntut dilaksanakannya penghitungan surat suara ulang sesuai ketentuan

yang berlaku.

Tim Pemeriksa Ombudsman menindaklanjuti pengaduan tersebut dengan meminta klarifikasi kepada Bupati Barito Timur beserta jajarannya. Tim Pemeriksa berpendapat bahwa terjadi penundaan berlarut oleh Terlapor dalam menanggapi dan mengeluarkan keputusan terkait hasil sengketa Pemilihan Kepala Desa Runggu Raya Tahun 2023, di mana seharusnya penyelesaian perselisihan hasil penghitungan suara dilaksanakan dalam jangka waktu paling lama 30 hari kerja.



Jalan Rumbia
Sido Binangun
Kecamatan Way Seputih
Kabupaten Lampung Tengah
Lampung

D. LAMPUNG

BIMA EFFECT DAN PERBAIKAN JALAN RUSAK YANG TERABAIKAN

NAMA Bima Yudho Saputro sejak Maret 2023 menggemparkan dunia maya setelah keluhannya tentang jalan rusak parah di wilayah Rumbia Kabupaten Lampung Tengah, mendapat perhatian langsung dari Presiden Jokowi.

Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Lampung ikut terdampak Bima Effect. Sejak Mei sampai Oktober 2023, menerima dan menangani sebanyak 74 Laporan

an tentang kerusakan jalan provinsi dan kabupaten. Dari 74 laporan tersebut, 32 di antaranya telah ditutup karena sudah mendapatkan tindak lanjut dari Terlapor berupa dan sebanyak 42 laporan sudah diselesaikan oleh Terlapor namun masih dalam proses administrasi penutupan laporan oleh Ombudsman Provinsi Lampung.





E. KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

NELAYAN MANGGAR AKTIF DALAM KEGIATAN JEMPUT BOLA ADUAN PELAYANAN PUBLIK

PADA Kamis, 24 Agustus 2023, Ombudsman Perwakilan Bangka Belitung melaksanakan kegiatan jemput bola aduan masyarakat. Tidak sekadar wacana, Ombudsman Babel berkomitmen untuk mempermudah akses masyarakat dalam menyampaikan keluhan dan pengaduan kepada lembaga pengawas. Melalui kegiatan yang dilaksanakan di tengah-tengah Kota Manggar, Ombudsman kembali membuktikan kepedulian terhadap suara masyarakat.

Acara ini menghadirkan Asisten Administrasi Umum

Setda Kabupaten Belitung Timur Haryoso, Sekretaris Dinas Perikanan Kabupaten Belitung Timur Leo Ardiansyah, serta Koordinator Pelabuhan Pendaratan Ikan Manggar Supardi, serta tim dari Ombudsman.

Nelayan Manggar bersama Ombudsman Babel dan Pemerintah Daerah Kabupaten Belitung Timur berkolaborasi demi sebuah perubahan positif. Dengan kerja sama erat penuh semangat, pelayanan publik diharapkan akan semakin baik, berlandaskan pada aspirasi masyarakat yang menjadi fokus utama.

F. MALUKU UTARA

TUNJANGAN TAMBAHAN PENGHASILAN PEGAWAI UNTUK GURU

BERDASARKAN pemberitaan Malut Post, 28 Desember 2022, sejumlah guru di 11 sekolah di Kabupaten Kepulauan Sula tidak menerima tunjangan Tambahan Penghasilan Pegawai (TPP) Aparatur Sipil Negara (ASN) pada bulan Mei dan Juni 2022 dikarenakan para kepala sekolah tidak memasukkan daftar hadir dan juga memberikan surat keterangan ke Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Kepulauan Sula.

Plt. Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Kepulauan Sula Maulana Usia akan memanggil kepada para kepala sekolah dan akan memberikan sanksi apabila para kepala sekolah tidak dapat memberikan alasan yang jelas.

Harapan dari para kepala sekolah agar Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Kepulauan Sula melakukan tindak lanjut penyelesaian permasalahan TPP ter-

sebut.

Berdasarkan hasil pemeriksaan dan tindak lanjut, Ombudsman Maluku Utara menyimpulkan bahwa ditemukan mMaladministrasi berupa kelalaian dan pengabaian kewajiban hukum dalam bentuk tidak memberikan pelayanan yang dilakukan oleh Terlapor terkait pembayaran tunjangan Tambahan Penghasilan Pegawai (TPP) ASN bulan Mei dan Juni 2022 di 11 (sekolah Kabupaten Kepulauan Sula).

Tindakan korektif yang diterbitkan yaitu Terlapor melakukan monitoring dan evaluasi kepada 11 sekolah Kabupaten Kepulauan Sula untuk memastikan bahwa proses pembayaran tunjangan TPP ASN tahun 2023 tidak mengalami permasalahan. Tindakan korektif tersebut telah dilaksanakan oleh Terlapor.





G. SULAWESI BARAT

PENANGANAN RESPONSIVITAS LAYANAN CALL CENTER BPBD MAMUJU

MASYARAKAT mengeluhkan adanya pohon tumbang yang menutup hampir seluruh ruas jalan poros Trans Sulawesi, tepatnya di Lingkungan Bambu Kabupaten Mamuju. Pelapor yang merupakan warga sekitar sekaligus pengguna jalan sudah menyampaikan pengaduan melalui call center ke Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Barat pada 24 Juni 2023, namun hingga pukul 16.30 WITA tidak mendapatkan respons.

Pohon tumbang tersebut tepat berada di tikungan dan pendakian jalan poros di Desa Bambu Kabupaten Mamuju sehingga dapat membahayakan masyarakat sekitar dan pengguna jalan jika tidak dilakukan pembersihan segera.

Setelah menerima pengaduan tersebut, upaya Respon Cepat dilakukan oleh tim Ombudsman Sulawesi Barat dengan menghubungi Kepala BPBD Kabupaten Mamuju melalui saluran telepon untuk segera menindaklanjuti pengaduan tersebut dan menyampaikan bahwa nomor call center dinas tidak aktif sehingga keluhan masyarakat tidak dapat terakomodasi. Selanjutnya, Terlapor segera merespons dan berkoordinasi dengan Bidang Penanggulangan Bencana untuk segera mengevakuasi pohon tersebut.

Pada hari yang sama pukul 18.25 WITA, tim BPBD Mamuju memindahkan pohon tumbang dan berkoordinasi dengan Dinas Perhubungan Kabupaten Mamuju untuk penertiban jalan yang dibuktikan dengan dokumentasi dan video evakuasi.

Pengaduan masyarakat tersebut telah tertangani dan guna mencegah kejadian serupa, Ombudsman Sulawesi Barat menyarankan kepada Kepala BPBD Kabupaten Mamuju agar nomor call center selalu aktif serta menunjuk petugas yang kompeten menjadi penanggung jawab sehingga kejadian serupa dapat diantisipasi dikemudian hari sebagaimana tercantum dalam Pasal 36 ayat (1) Undang-Undang 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa "Penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan".

H. GORONTALO

PENYIMPANGAN PROSEDUR BANTUAN BEASISWA

PARA penerima beasiswa melalui perjanjian kerja sama antara Pemerintah Provinsi Gorontalo dengan President University mengeluhkan terkait tidak dibayarkannya biaya hidup selama studi oleh Pemprov sebagaimana diatur dalam Keputusan Gubernur Gorontalo Nomor: 13/1/I/2022 tertanggal 3 Januari 2022 tentang Penetapan Mahasiswa Penerima Beasiswa Melalui Perjanjian Kerja Sama Pemerintah Provinsi Gorontalo dengan Universitas Presiden Tahun Anggaran 2022 dengan nominal Rp2.000.000 per orang selama 12 bulan.

Pelapor kemudian menyampaikan laporannya kepada Ombudsman Gorontalo pada tanggal 7 Desember 2022.

Pada 9 Desember 2022, Respon Cepat dilakukan oleh Ombudsman RI Gorontalo dengan mendatangi kantor Biro Kesra Provinsi Gorontalo sebagai penanggung jawab program tersebut untuk meminta klarifikasi terhadap permasalahan tersebut. Pihak Biro Kesra Provinsi Gorontalo menyatakan bahwa perjanjian kerja sama dengan President University telah berakhir sejak Februari 2022, sedangkan terkait biaya hidup mahasiswa tidak diatur dalam perjanjian melainkan melalui Keputusan Gubernur Gorontalo.

Biro Kesra Provinsi Gorontalo juga beralasan dengan terbitnya Keputusan Gubernur Gorontalo Nomor: 283/1/VIII/2022 tertanggal 30 Agustus 2022 tentang Perubahan atas Keputusan Gubernur Gorontalo Nomor 13/1/I/2022 tentang Penetapan Mahasiswa Penerima Beasiswa melalui Perjanjian Kerjasama Pemerintah Provinsi Gorontalo dengan President University Tahun Anggaran 2022 mengakibatkan dihapusnya biaya hidup bagi mahasiswa penerima beasiswa.

Mengingat adanya dua SK Gubernur yang berbeda tersebut, Ombudsman melakukan tindak lanjut dengan meminta pandangan dari BPKP Provinsi Gorontalo pada 16 Januari 2023 sebagai dasar tambahan dalam melakukan penyusunan LAHP.

Tanggapan dari BPKP Gorontalo yang diterima pada 9 Maret 2023 menyatakan bahwa pembayaran biaya hidup mahasiswa dapat dilakukan oleh Pemerintah Provinsi Gorontalo karena dasar untuk pengakuan

dan pengukuran transaksi telah jelas, yaitu berupa Keputusan Gubernur Nomor 13/1/I/2022. Mengingat saat ini telah memasuki Tahun Ajaran 2023 maka Pemerintah Provinsi Gorontalo jika akan melakukan pembayaran atas beasiswa berupa biaya hidup mahasiswa berdasarkan Keputusan Gubernur Gorontalo Nomor 13/1/I/2022 harus mempertimbangkan ketersediaan anggaran yang ada dalam APBD TA 2023.

Tindakan Korektif kemudian diterbitkan oleh Ombudsman Gorontalo agar Terlapor segera membayarkan biaya hidup mahasiswa penerima beasiswa untuk bulan Januari 2022 sampai Agustus 2022.

Tindakan Korektif tersebut tidak dilaksanakan dengan alasan yang dapat diterima yakni:

1. Bahwa pada 6 Juli 2022, sudah ada pertemuan orang tua dan pihak Pemerintah Provinsi Gorontalo dalam hal ini Biro Pemerintahan dan Kesra

yang sepakat pihak Pemerintah Provinsi hanya membayarkan biaya pendidikan dan biaya hidup ditanggung oleh mahasiswa.

2. Bahwa atas Laporan Pemeriksaan Ombudsman untuk membayarkan biaya hidup tidak bisa dilaksanakan karena dalam catatan Laporan Keuangan Provinsi Gorontalo Tahun 2020 tidak tercatat sebagai kewajiban yang harus dibayarkan kepada penerima beasiswa sebagaimana tertuang dalam neraca keuangan Biro Pemerintahan dan Kesra Provinsi Gorontalo Tahun 2022.

Penanganan laporan masyarakat ini terkesan lama dikarenakan menunggu waktu dari Pj Gubernur Gorontalo yang akan menerima secara langsung LAHP atas laporan tersebut yang baru terealisasi pada tanggal 4 Mei 2023, dan jawaban atas monitoring baru dapat diterima pada 29 Agustus 2023.

I. JAMBI

PERBUATAN TIDAK PATUT PADA PELAKSANAAN PPDB KOTA JAMBI

OMBUDSMAN RI Perwakilan Jambi menerima laporan dugaan maladministrasi pada pelaksanaan Penerimaan Peserta Didik baru (PPDB) di Kota Jambi. Warga Bernama Indri Julia Putri melaporkan bahwa anaknya yang mendaftar melalui jalur zonasi PPDB tahun 2023 di SMAN 3 Kota Jambi dinyatakan tidak lulus karena jarak antara rumah Pelapor dan sekolah tidak masuk dalam zonasi. Padahal jarak rumah Pelapor ke sekolah yaitu 200 meter, yang seharusnya masuk ke dalam zonasi 1.

Pada 26 Juni 2023, Pelapor telah mengajukan keberatan ke SMAN 3 Kota Jambi dan bertemu Kepala Sekolah dan operator, karena tetangga Pelapor yang berjarak 220 meter bisa masuk dalam jalur zonasi di SMAN 3 Kota Jambi. Namun Pelapor tidak mendapatkan penjelasan yang memuaskan.

Pelapor kemudian membuat laporan kepada Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jambi pada 5 Juli 2023. Setelah minta keterangan dari Pelapor dan Terlapor, melalui Berita Acara Permintaan Keterangan, anak Pelapor atas nama Indri Julia Putri bisa masuk melalui jalur zonasi namun ditolak oleh sistem karena titik lokasi berbeda dari foto rumah sehingga ditolak

oleh operator, dikarenakan Pelapor tidak mengetahui bahwa titik koordinat bisa dipindahkan.

Dengan banyaknya permohonan pendaftar yang masuk ke SMAN 3 Kota Jambi sebanyak 2.133 orang, maka operator memerlukan tambahan waktu terkait verifikasi data dan verifikasi faktual. Sehubungan dengan hal tersebut operator hanya melakukan verifikasi data Pelapor hanya melalui sistem data dan tidak melakukan pengecekan secara faktual.

Pada saat Pelapor datang ke SMAN 3 Kota Jambi, Operator juga tidak menjelaskan bahwasanya titik koordinat bisa dipindahkan dan hanya meminta Pelapor untuk terus menunggu. Karena hal ini merupakan kesalahan sistem yang membuat Pelapor tidak mengetahui bahwa titik koordinat tersebut bisa dipindahkan.

Berdasarkan Keputusan Gubernur Jambi Nomor 512/KEP.GUB/DISDIK-3.3/2023 tentang Penetapan Jalur Zonasi Penerimaan Peserta Didik Baru pada Sekolah Menengah Atas Negeri Dalam Provinsi Jambi Tahun Pelajaran 2023/2024, kelurahan tempat tinggal Pelapor masuk ke dalam zonasi 1 yaitu Kelurahan Jelutung. Bahwa sesuai dengan Keputusan Kepala



Dinas Pendidikan Provinsi Jambi Nomor: KPTS/123/DISDIK-1.3/IV/2023 Lampiran III menjelaskan zona terdekat adalah jarak antara titik sekolah dengan wilayah / area yang termasuk di dalam batasan zonasi yang mana jarak terjauh jalur zonasi tahun 2023 berjarak 474 meter.

Bahwa pihak SMAN 3 Kota Jambi telah melakukan pengecekan secara faktual terkait domisili Pelapor dan mendapatkan Pelapor bertempat tinggal di Jl. Guru Muchtar No. 30 Rt. 013, Jelutung, Kota Jambi dan berjarak hanya 200 meter dari SMAN 3 Kota

Jambi sehingga masuk dalam zona terdekat dalam jalur zonasi PPDB 2023.

Panitia PPDB selaku Terlapor I melakukan perbuatan tidak patut dan Kepala Sekolah selaku Terlapor II belum maksimal melakukan pengawasan terhadap Terlapor I, yang berakibat calon siswa didik tidak diterima sebagai siswa di SMAN 3 Kota Jambi dan hal ini tidak sesuai dengan prinsip PPDB yang non-diskriminatif, objektif, transparan, akuntabel, berkeadilan dan terbuka.

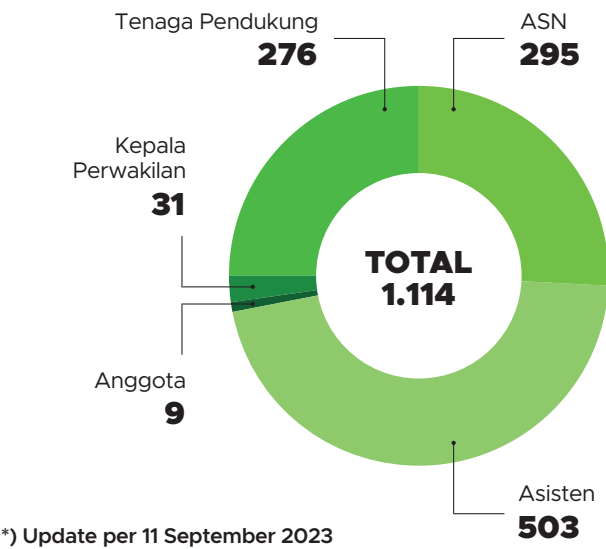
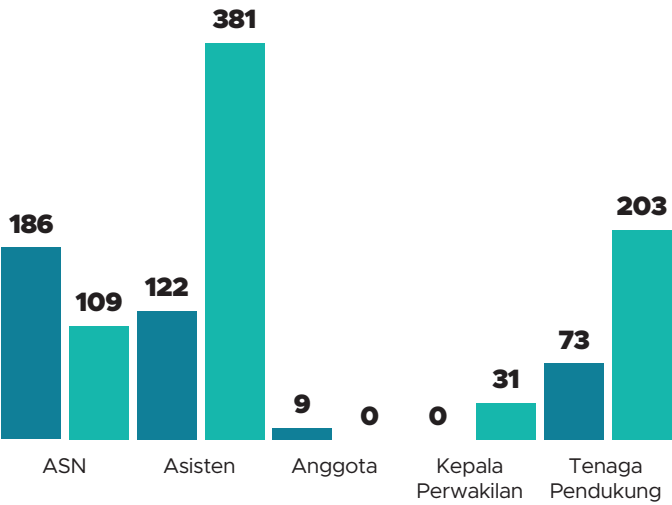
BAB IV

PENGUATAN ORGANISASI

A. SUMBER DAYA MANUSIA

SUMBER Daya Manusia di Ombudsman RI disebut juga dengan Insan Ombudsman. Jumlah Insan Ombudsman secara nasional yang tersebar di 34 provinsi saat ini adalah sebanyak **1.113** orang.

JUMLAH INSAN OMBUDSMAN RI



ASISTEN

JENJANG JABATAN

No	Jabatan	Pusat	Perwakilan	Jumlah
1	Asisten Utama Asisten Utama II Asisten Utama I	3 3	0 0	6
2	Asisten Madya Asisten Madya II Asisten Madya I	4 9	1 6	20
3	Asisten Muda Asisten Muda II Asisten Muda I	1 26	11 119	157
4	Asisten Pratama Asisten Pratama II Asisten Pratama I	27 48	143 101	319
5	Calon Asisten	1	0	1
Jumlah		122	381	503

PEGAWAI NEGERI SIPIL

JENJANG JABATAN

No	Jabatan	Pusat	Perwakilan	Jumlah
Jabatan Struktural				
1	Pimpinan Tinggi Madya (Eselon I)	1	0	1
2	Pimpinan Tinggi Pratama (Eselon II)	5	0	5
3	Administrator (Kepala Bagian)	2	0	2
4	Pengawas (Kepala Subbagian)	11	0	1
Jabatan Fungsional Tertentu				
5	Fungsional Ahli Utama	2	0	2
6	Fungsional Ahli Madya	12	0	12
7	Fungsional Ahli Muda	33	5	38
8	Fungsional Ahli Pertama	10	1	11
9	Fungsional Penyelia	0	3	3
10	Fungsional Pelaksana Lanjutan (Mahir)	3	14	17
11	Fungsional Pelaksana (Terampil)	7	1	8
12	Fungsional Pelaksana Pemula	0	0	0
Jabatan Fungsional Umum				
13	Staf Pelaksana	100	85	185
Jumlah		186	109	295

B. PRODUK HUKUM

PRODUK Hukum di luar program legislasi Ombudsman RI Prioritas di Triwulan III tahun 2023 di antaranya:



C. KERJA SAMA

1. Kerja Sama dengan Office of Commonwealth Ombudsman (OCO)

KERJA sama Ombudsman RI dengan Office of Commonwealth Ombudsman (Australia) telah dijalin sejak 2000, dan saat ini kerja sama kedua lembaga berada di bawah program PROSPERA (Australia Indonesia Partnership for Economic Development) untuk kurun waktu 2018-2026.

Program yang dilaksanakan hingga paruh 2023 merupakan kelanjutan dari yang telah disepakati tahun lalu, di antaranya pelatihan Intake Batch 2, Pelatihan Mediasi, Kunjungan Kerja dan Seminar, Training of Trainers, The Commonwealth Ombudsman online Complaints Handling Forum, dan Women in Leadership yang dilaksanakan pada Triwulan I dan II.

Adapun yang dilaksanakan pada Triwulan III adalah Pengembangan Website Ombudsman RI Ramah Disabilitas Netra sebagai bagian dari program outreach yang disusun oleh Ombudsman RI dan OCO. Program ini dilakukan dengan penambahan portal yang mengubah suara menjadi tulisan atau sebaliknya.

2. South East Asian Ombudsman Forum (SEAOF)

Ombudsman RI memulai tugas sebagai Ketua dan menjalankan Sekretariat SEAOF sejak 8 Desember 2022. Di Triwulan III tahun 2023, telah dilakukan ber-

bagai kegiatan, yaitu:

● Senior Official Meeting

Dilakukan secara daring, dihadiri oleh Ombudsman RI, Ombudsman Filipina, dan Ombudsman Thailand, dengan agenda :

- Update dari anggota SEAOF
- Penyusunan jadwal kegiatan SEAOF

Dalam pertemuan ini juga dibahas mekanisme pembahasan penerimaan anggota baru SEAOF dan pengembangan website SEAOF.

● Persiapan Pelaksanaan Senior Official Meeting (SOM) SEAOF dan SEAOF+Retreat

Sebagai Ketua SEAOF, Ombudsman RI memiliki kewajiban menyelenggarakan pertemuan tingkat teknis dan pimpinan paling sedikit 1 kali dalam setahun. Ombudsman RI menyelenggarakan pertemuan tersebut secara luring pada bulan Agustus dan November 2023.

3. International Ombudsman Institute (IOI)

■ IOI Asian Regional Meeting

Ombudsman Thailand sebagai Presiden Regional Asia IOI akan menyelenggarakan IOI Asian Regional Meeting 2023 tanggal 9-13 Juli 2023 di Bangkok, Thailand. Dalam pertemuan ini seluruh anggota regional Asia IOI dapat berkumpul untuk berkolaborasi dan berdiskusi tentang penguatan komunitas



Ombudsman Asia. Selain itu, pertemuan ini juga dapat menjadi tempat untuk berbagi ide atas kegiatan regional yang dapat mendukung tujuan dan rencana strategis IOI.

Ombudsman Republik Indonesia telah menyampaikan laporan untuk IOI Asian Regional Meeting 2023 dan Board of Director Meeting IOI terkait capaian Ombudsman RI selama tahun 2022. Selain itu, Ombudsman RI juga berpartisipasi dalam pre-event survey 'Measuring needs for the IOI services among IOI Asian member institutions 2023', yang disusun oleh Ombudsman Thailand, untuk mengukur kebutuhan para anggota IOI atas layanan IOI

■ IOI Best Practice

IOI mengirimkan draft Best Practice Paper dengan topik "Whistleblower Protection" yang disusun oleh State Comptroller and Ombudsman Israel. Draf ber-

isi pengalaman Israel dan diharapkan bermanfaat bagi seluruh Ombudsman yang tergabung dalam IOI. Sekretariat IOI mengundang seluruh anggota untuk memberikan masukan atas draft tersebut sebelum dipublikasi secara resmi di website IOI.

D. KEUANGAN

PADA Triwulan III 2023, realisasi anggaran Ombudsman RI sebesar Rp 154,747 miliar (64,59%) dari pagu anggaran sebesar Rp 239,573 miliar (pagu setelah blokir). Penggunaan anggaran dibagi dalam dua program, yaitu Program Pengawasan Pelayanan Publik dengan realisasi anggaran sebesar Rp 23,732 miliar (59,32%) dari pagu anggaran sebesar Rp 40,006 miliar dan Program Dukungan Manajemen dengan realisasi anggaran sebesar Rp 131,014 miliar (65,65%) dari pagu anggaran sebesar Rp 199,567 miliar.

110.01.CG Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Sub Program	Pagu	Realisasi	Persentase
5618 Penyelesaian Laporan/ Pengaduan Masyarakat	23.115.892.000	12.977.438.800	56,14%
5619 Pencegahan Maladministrasi	16.490.316.000	10.426.726.999	63,23%
5731 Penjaminan Mutu	400.000.000	328.468.336	82,12%
Jumlah	40.006.208.000	23.732.634.135	59,32%

110.01.WA Program Dukungan Manajemen

Sub Program	Pagu	Realisasi	Persentase
4051 Perencanaan dan Keuangan	1.926.907.000	1.151.899.704	59,78%
4191 Fasilitas Pelayanan Teknis Pengawasan Pelayanan Publik	1.317.124.000	883.503.538	67,08%
4192 Kehumasan, Data dan Sistem, dan Teknologi Informasi	2.955.107.000	1.766.434.140	59,78%
4193 Pengawasan Internal	489.119.000	206.537.739	42,23%
5093 Hukum, Kerja Sama, Organisasi, dan Reformasi Birokrasi	2.272.913.000	1.438.856.632	63,30%
5094 Sumber Daya Manusia, Perlengkapan, dan Kerumahtangaan	190.606.271.000	125.567.161.953	65,88%
Jumlah	199.567.441.000	131.014.393.706	65,65%

Catatan: dalam rupiah



E. KEHUMASAN

KEHUMASAN atau public relation diperlukan Ombudsman RI untuk menjangkau masyarakat lebih luas sehingga fungsi dan tugas Lembaga bisa dilaksanakan dengan optimal. Selain itu, kehumasan juga diperlukan untuk menjaga reputasi dan citra positif Lembaga.

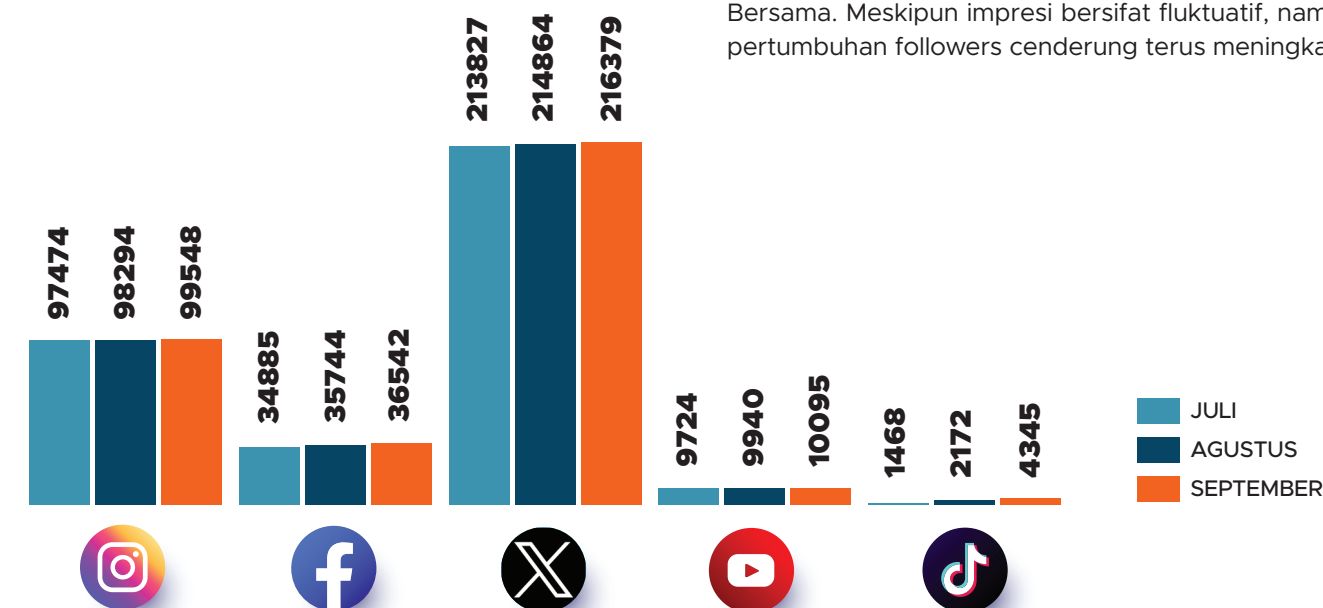
Pengelolaan Media Sosial

Selama Triwulan III tahun 2023, terjadi kenaikan performa media sosial Ombudsman RI yang bisa dilihat dari naiknya jumlah followers (pengikut) per tanggal 1 Juli 2023 hingga 30 September 2023. Sedangkan apabila dilihat dari jumlah impression (impresi), akun

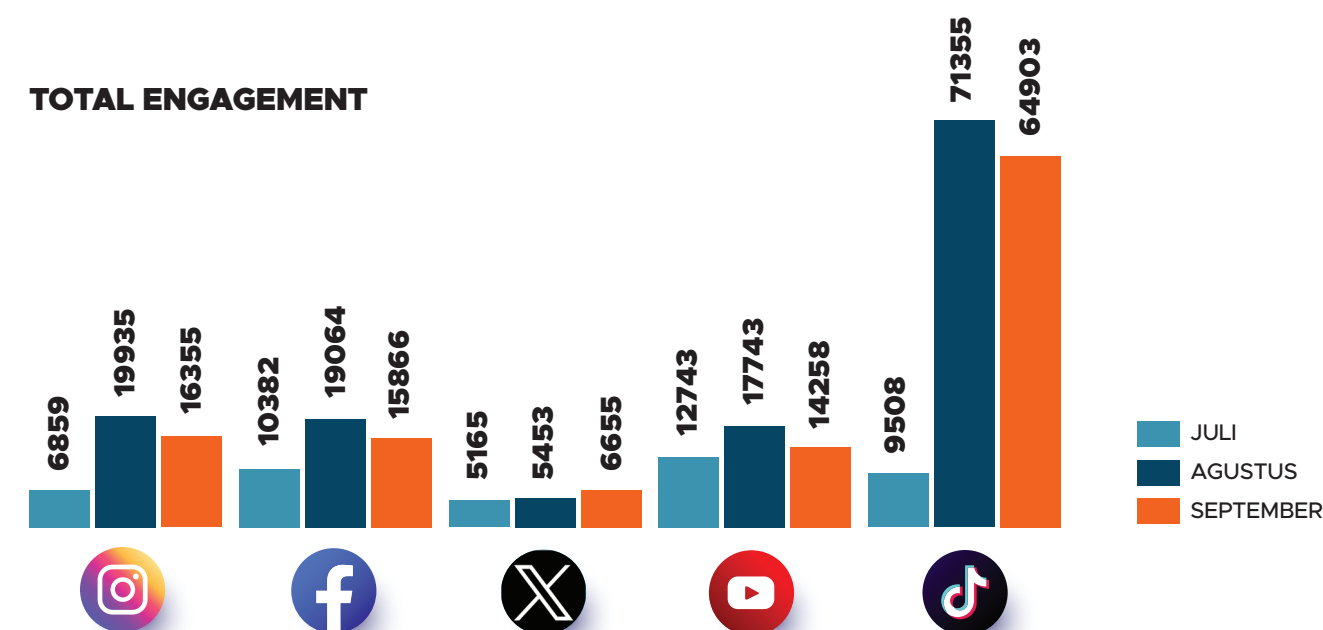
media sosial Ombudsman memiliki data yang fluktuatif disebabkan adanya jenis, isi konten, dan konten yang dipromosikan bergantung pada jangkauan akun sesuai relevansinya dengan pengguna.

Capaian performa di Trimester III Tahun 2023 terjadi paling besar pada konten aktivasi media sosial, terutama pada challenge aktivasi yang cukup mudah (tanpa berpikir cukup detail) sehingga potensi audience untuk berpartisipasi lebih tinggi. Selain itu, konten #QuizOmbudsman RI menyumbang kenaikan cukup signifikan bagi performa media sosial dengan penggunaan #JadiPahamOmbudsman #YukAwasi-Bersama. Meskipun impresi bersifat fluktuatif, namun pertumbuhan followers cenderung terus meningkat.

JUMLAH FOLLOWERS



TOTAL ENGAGEMENT



Pengelolaan Website

Pengelolaan Website Ombudsman RI selama bulan Juli-September 2023 ini telah dilaksanakan dengan baik oleh tim yang terdiri dari Pokja Hubungan Masyarakat, Pokja Teknologi Informasi dan Kantor Perwakilan. Admin rutin memperbaharui konten yang terdapat di setiap kanal di dalam website sesuai dengan tugasnya masing-masing selama Triwulan III di tahun 2023. Terdapat 13 kanal sesuai dengan laman pada konten website yang dikerjakan, antara lain: Artikel, Kabar Perwakilan, Kabar Ombudsman, Siaran Pers, Produk Ombudsman, Kliping Berita, Foto Slider, Agenda Pimpinan, Pengumuman, Galery Foto, Galery Video, Survei, dan Laporan Google Analytics.

Perpustakaan Digital dan Pojok Baca Ombudsman

Pada Triwulan III, pendirian Pojok Baca Ombudsman (PBO) dilakukan di Kantor Ombudsman Perwakilan Kalimantan Selatan dan Sulawesi Tenggara. Selain itu, dilakukan juga bimbingan teknis penyusunan buku pada rak (shelving), layanan peminjaman dan pengembalian buku, dan pengolahan koleksi PBO, serta melakukan pengambilan gambar dan video testimoni penerima PBO.

F. PENGAWASAN INTERNAL

1. Reviu terhadap Draf Usulan Revisi Anggaran ke-5 Tahun Anggaran 2023

TIM reviu melakukan verifikasi atas kelengkapan dokumen yang dipersyaratkan serta kepatuhan dalam penerapan kaidah-kaidah penganggaran, antara lain:

- 1) Penelaahan atas kelengkapan Dokumen Pendukung.
- 2) Penelaahan atas kepatuhan Penerapan SBM.
- 3) Penelaahan atas kesesuaian Akun.
- 4) Penelaahan atas Alokasi Anggaran Honorarium Tim Pelaksanaan

Kegiatan

Berdasarkan hasil reviu Revisi Anggaran yang telah dilakukan, dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

- 1) Berdasarkan pengujian atas kelengkapan dokumen pendukung dan kesesuaian dengan TOR dan RAB, masih terdapat kegiatan yang perlu dilampirkan dokumen pendukung seperti TOR/RAB yang sesuai maupun Referensi Harga Satuan.
- 2) Berdasarkan pengujian atas kepatuhan Penerap-



an SBM, harga satuan pada RKA K/L telah sesuai dengan PMK Nomor 060/PMK.02/2021 tentang Standar Biaya Masukan Tahun Anggaran 2022.

- 3) Berdasarkan pengujian atas kesesuaian akun, penggunaan akun telah sesuai dengan Keputusan Direktur Jenderal Perbendaharaan Nomor KEP-291/PB/2022 tentang Pemutakhiran Kodefikasi Segmen Akun pada Bagan Akun Standar.
2. Audit Ketaatan atas Pengelolaan Keuangan dan BMN

Berdasarkan Standar Audit Intern Pemerintah Indonesia (AAPI), audit adalah proses identifikasi masalah, analisis, dan evaluasi bukti yang dilakukan secara independen, objektif dan profesional berdasarkan standar audit, untuk menilai kebenaran, kecermatan, kredibilitas, efektifitas, efisiensi, dan keandalan informasi pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintah. Pelaksanaan Audit Ketaatan ditujukan untuk menentukan tingkat kepatuhan auditi terhadap peraturan, prose-

dur, atau regulasi yang ditetapkan. Pelaksanaan audit ketaatan ini menghasilkan notisi yang telah dipaparkan dan disetujui oleh auditi. Auditi juga dapat memberikan tanggapan apabila temuan dan rekomendasi pada notisi dirasa kurang menggambarkan keadaan auditi yang sebenarnya.

Hingga Triwulan III, Inspektorat telah melaksanakan audit ketaatan pada 2 (dua) perwakilan, yaitu Perwakilan Lampung dan Daerah Istimewa Yogyakarta. Audit Ketaatan yang dilaksanakan meliputi pengelolaan keuangan dan BMN termasuk pemeriksaan belanja pegawai (51), pemeriksaan belanja barang (52), pemeriksaan belanja modal (53), serta pemeriksaan pengelolaan persediaan dan aset tetap.

3. Audit dengan Tujuan Tertentu

Audit dengan tujuan tertentu adalah audit yang ditujukan untuk meyakini kesesuaian pelaksanaan kegiatan, program, atau hal lain yang tidak termasuk dalam kategori audit keuangan dan audit operasio-



nal/kinerja. Pada Triwulan III, Inspektorat telah melaksanakan audit tujuan tertentu terkait sistem keamanan di Lingkungan Ombudsman RI, mulai tanggal 26 Juli 2023 sampai dengan 11 Agustus 2023.

4. Reviu Laporan Keuangan Semester I TA 2023

Reviu Laporan Keuangan berisi tentang penelusuran angka-angka, permintaan keterangan dan analisis yang harus menjadi dasar memadai bagi Inspektorat untuk memberikan keyakinan terbatas bahwa laporan keuangan yang disajikan telah berdasarkan sistem pengendalian internal yang memadai dan sesuai dengan standar akuntansi pemerintahan. Ombudsman RI telah melaksanakan Laporan keuangan Ombudsman RI TA 2023 Semester I. Berdasarkan hasil reviu yang telah dilaksanakan.

5. Reviu RKA K/L Pagu Anggaran Tahun Anggaran 2024

Pagu Indikatif Ombudsman RI TA 2024 adalah sebesar Rp 247.570.830.000. Berdasarkan Surat Bersama Menteri PPN/Kepala Bappenas dan Menteri Keuangan Nomor S-626/MK.02/2023 dan B.644/M. PPN/D.8/PP.04.02/07/2023 tanggal 31 Juli 2023 Hal Pagu Anggaran Kementerian/Lembaga dan Dana Alokasi Khusus TA 2024 dan Penyelesaian Rencana Kerja dan Anggaran Kementerian/Lembaga TA 2024, Pagu Anggaran Ombudsman RI TA 2024 sebesar Rp247.570.830.000,00

Tim reviu melakukan verifikasi atas kelengkapan dokumen yang dipersyaratkan serta kepatuhan dalam penerapan kaidah-kaidah penganggaran, antara lain:

- 1) Penelaahan atas kelengkapan dan kesesuaian data dukung RKA K/L.
- 2) Penelaahan atas kelayakan anggaran untuk menghasilkan suatu keluaran (output) kegiatan.
- 3) Penelaahan atas kesesuaian total pagu anggaran.
- 4) Penelaahan atas kesesuaian rincian sumber dana RKA K/L
- 5) penelaahan atas kepatuhan penerapan SBM
- 6) penelaahan atas kesesuaian akun pada ADK RKA K/L
- 7) penelaahan atas hal-hal yang harus dialokasi-

kan dalam RKA K/L

- 8) penelaahan atas alokasi anggaran terkait hal-hal yang dibatasi

Berdasarkan hasil reviu Anggaran yang telah dilakukan, tim reviu merekomendasikan hal hal sebagai berikut:

- 1) Agar unit kerja memperbaiki kelengkapan dan kesesuaian data dukung
- 2) Mempertimbangkan kembali pengadaan jasa lainnya sebagai bentuk efisiensi penggunaan anggaran.
- 3) Untuk pengadaan Pojok Baca JDIIH pada Layanan Hukum agar dapat digabungkan dengan Pojok Baca Ombudsman pada Layanan Perpustakaan yang merupakan tugas dan fungsi utama
- 4) Menyusun dan melampirkan dokumen Analisis Jabatan, Analisis Beban Kerja serta dokumen perencanaan lainnya yang dibutuhkan dalam Pengadaan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK)
- 5) Menyusun dan melampirkan detail paket pekerjaan serta dokumen perencanaan lainnya yang dibutuhkan dalam Pengadaan Jasa Alih Daya/Outsourcing
- 6) Menyusun dan melampirkan dokumen persiapan pembangunan Bangunan Gedung Negara (BGN) diantaranya Penyusunan Rencana Kebutuhan Pembangunan, Penyusunan Rencana



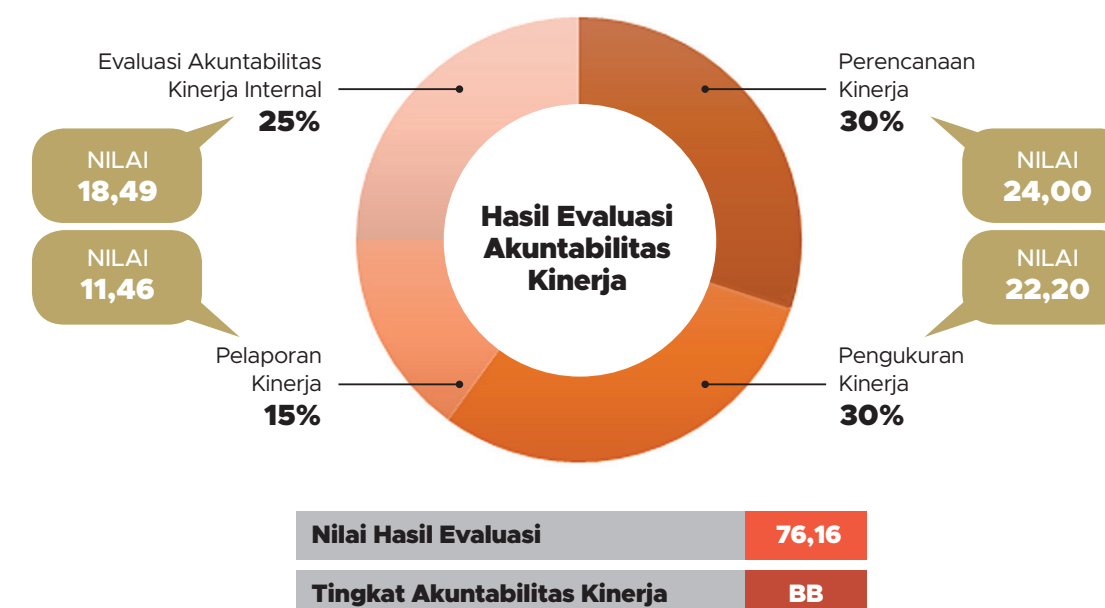
Pendanaan, dan Penyusunan Rencana Penyediaan Dana.

6. Evaluasi SAKIP

Evaluasi dilakukan untuk mengetahui sejauh mana Ombudsman RI mengimplementasikan Sistem Akuntabilitas Kinerja instansi Pemerintah (SAKIP), serta untuk mendorong adanya peningkatan akuntabilitas dan capaian kinerja dari seluruh unit kerja sesuai

yang diamanahkan dalam Renstra Ombudsman RI. Evaluasi SAKIP dilakukan dengan analisis yang sistematis, pemberian nilai, atribut apresiasi dan pengenalan permasalahan, serta pemberian solusi atas masalah yang ditemukan untuk tujuan peningkatan dan kinerja instansi pemerintah.

Hasil evaluasi akuntabilitas kinerja Ombudsman RI adalah 76,16 dengan predikat BB berdasarkan hasil penilaian terhadap komponen penilaian berikut:



7. Evaluasi IACM

Inspektorat melaksanakan Penilaian Mandiri Kapabilitas APIP di lingkungan Ombudsman RI berdasarkan Surat Tugas Inspektur Nomor 1385/PW.03/VIII/2023. Penilaian Mandiri Kapabilitas APIP hingga saat ini masih dalam proses penginputan pada aplikasi Penilaian Kapabilitas APIP, dan belum diajukan usulan untuk dievaluasi oleh BPKP.

8. Evaluasi SPIP

Salah satu kegiatan pengawasan yang penting untuk dilaksanakan oleh Inspektorat guna mendukung pencapaian tujuan organisasi adalah melakukan evaluasi atas penyelenggaraan SPIP. Evaluasi da-

pat dilaksanakan apabila manajemen telah mengelola risiko-risiko yang ada dengan baik. Berdasarkan Surat Tugas Inspektur Nomor 1383/PW.01.05/VIII/2023, Inspektorat telah melaksanakan Penjaminan Kualitas atas Implementasi Sistem Pengendalian Internal Pemerintah (SPIP) Terintegrasi Ombudsman RI 2022. Inspektorat mendorong seluruh unit kerja untuk menyusun Risk Register untuk masing-masing unit kerja sesuai dengan Peraturan Ombudsman Nomor 54 tahun 2022 tentang Manajemen Risiko untuk mendorong penguatan Reformasi Birokrasi di lingkungan Ombudsman RI. Dari hasil permintaan tersebut, terdapat 4 (empat) unit kerja yang telah mengumpulkan risk register yaitu Inspektorat, UKPBJ, Humas dan TI



Perwakilan Provinsi Sumatera Barat, dan Keasistenan Utama Manajemen Mutu.

Dalam rangka meningkatkan kapasitas Inspektorat dalam mengevaluasi, telah dilaksanakannya penilaian baseline maturitas penyelenggaraan SPIP Terintegrasi. Penilaian dilihat dari beberapa aspek, yaitu penetapan tujuan, struktur dan proses serta pencapaian tujuan SPIP. Untuk Nilai Penjaminan Kualitas Maturitas SPIP adalah 3,38.

9. Reviu Penyerapan Anggaran dan Pengadaan Barang/Jasa (PAPBJ) Triwulan III

Berdasarkan Surat Tugas Inspektur Nomor 1546/PW.02/IX/2023, Inspektorat telah melaksanakan Reviu Penyerapan Anggaran dan Pengadaan Barang/Jasa Triwulan III di Lingkungan Ombudsman RI

Tahun Anggaran 2023. Penugasan ini berlangsung selama 10 (sepuluh) hari kerja mulai tanggal 11 September 2023 sampai dengan 22 September 2023.

10. Audit Kinerja atas Pengelolaan Barang/Jasa

Audit Kinerja menurut PP Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Internal Pemerintah (SPIP) Pasal 50 ayat (2) adalah audit atas pengelolaan keuangan negara dan pelaksanaan tugas dan fungsi Instansi Pemerintah yang terdiri atas aspek kehematan, efisiensi, dan efektivitas. Inspektorat Ombudsman RI dalam hal pengelolaan perjalanan dinas.

Pada triwulan III tahun 2023 ini, Inspektorat telah melakukan pengambilan sampel ke 3 (tiga) kantor perwakilan, yaitu kantor perwakilan Bali, Jawa Tengah, dan Kepulauan Bangka Belitung.

11. Evaluasi Penilaian Mandiri Pelaksanaan Reformasi Birokrasi/ PMPRB

Inspektorat telah melaksanakan Evaluasi PMPRB tingkat instansi dan unit kerja di lingkungan Ombudsman RI sebagai Tim Penilai Internal. Berikut adalah rangkaian kegiatan yang telah dilaksanakan oleh Inspektorat:

- Pembentukan Tim RB General
- Penyusunan RB General dengan Inspektorat sebagai koordinator
- Pelaksanaan Reviu Roadmap RB 2020-2024
- Pelaksanaan Reviu Rencana Aksi RB General 2023

12. Pemantauan TLHP BPK RI

Pemantauan tindak lanjut rekomendasi hasil pemeriksaan BPK dilakukan untuk mendorong unit kerja untuk dapat menindaklanjuti rekomendasi hasil pemeriksaan BPK dan mengetahui kendala dalam tindak lanjutnya. Sampai dengan triwulan III tahun 2023, Inspektorat telah menindaklanjuti sesuai dengan rekomendasi sebanyak 211 rekomendasi sebesar Rp 571.090.414,00 sehingga presentase tindak lanjut hasil pemeriksaan BPK s.d. Triwulan III 2023 yaitu sebesar 76,83%.

Inspektorat telah melaksanakan berbagai upaya dalam mendorong tindak lanjut rekomendasi atas temuan BPK kepada setiap unit kerja, termasuk unit keasistenan, seperti melaksanakan rapat dengan masing-masing unit kerja untuk membahas tindak lanjut rekomendasi BPK, dan melaksanakan rapat koordinasi dengan Wakil Ketua Ombudsman, masing-masing Kepala Keasistenan Utama, Kepala Biro Perencanaan dan Keuangan, dan unit kerja terkait dalam pembahasan tindak lanjut hasil pemeriksaan BPK.

13. Pendampingan Survei Penilaian Integritas (SPI) KPK

Berdasarkan Surat Ketua Komisi Pemberantasan Korupsi Republik Indonesia (KPK RI) Nomor B/1369/LIT.05/10-15/03/2023 Hal Hasil SPI 2022 dan Pelaksanaan SPI 2023 tanggal 10 Maret 2023 dan kepesertaan Survei Penilaian Integritas Elektronik (E-SPI) Tahun 2023, Inspektorat melaksanakan pendampingan pelaksanaan Survei Penilaian Integritas (SPI) KPK untuk persiapan dan koordinasi hal-hal teknis terkait

pelaksanaan survei.

Inspektorat telah mengirimkan rekapitulasi data internal, eksternal, dan eksper kepada tim SPI KPK sesuai dengan data responden yang disampaikan oleh tiap unit kerja yang menjadi data sampling KPK. Inspektorat juga mendorong pengisian survei kepada tiap pegawai internal yang menjadi responden dan memantau rekapitulasi pengisiannya. Sampai dengan triwulan III, responden internal yang telah mengisi kuesioner sebanyak 87 responden dari 605 responden yang disampling KPK.

14. Pengelolaan Gratifikasi

Berdasarkan Surat Keputusan Ketua Nomor 28 Tahun 2023 Ombudsman RI telah membentuk Unit Pengendalian Gratifikasi (UPG). UPG dalam melaksanakan tugasnya berpedoman pada Pedoman Pengendalian Gratifikasi di Lingkungan Ombudsman RI dan bertanggungjawab kepada Ketua Ombudsman RI. Sepanjang Triwulan III yaitu Juli sampai dengan September 2023 terdapat pelaporan penerimaan gratifikasi di lingkungan Ombudsman RI sebanyak 8 (delapan) laporan.

15. Laporan Pengelolaan WBS

Laporan pengelolaan Whistleblowing System (WBS) berisi tentang pengelolaan pelaporan pelanggaran internal di lingkungan Ombudsman RI yang direkapitulasi per bulan. Selama triwulan III, Juli sampai dengan September tahun 2023 Inspektorat telah menerima sebanyak 41 (empat puluh satu) aduan internal. Dalam pelaksanaannya pengembangan aplikasi WBS 2.0 sudah mulai untuk penginputan aduan yang sudah mendapat disposisi dari Pengampu, dalam hal ini Wakil Ketua. Aplikasi WBS 2.0 ini digunakan sebagai alat kerja untuk mempermudah penyampaian proses perkembangan aduan pada masing-masing tahap.

BAB V

PENJAMINAN MUTU

Ombudsman Republik Indonesia dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik oleh negara, juga mendapat pengawasan baik secara eksternal maupun internal. Secara internal, pengawasan dilakukan salah satunya oleh Keasistenan Utama Manajemen Mutu (KUMM) dengan mengevaluasi kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan dalam pelaksanaan kegiatan penyelesaian laporan dan pencegahan maladministrasi di lingkungan Ombudsman RI. Pada Triwulan III 2023, kegiatan evaluasi kepatuhan oleh KUMM di antaranya terdiri dari:

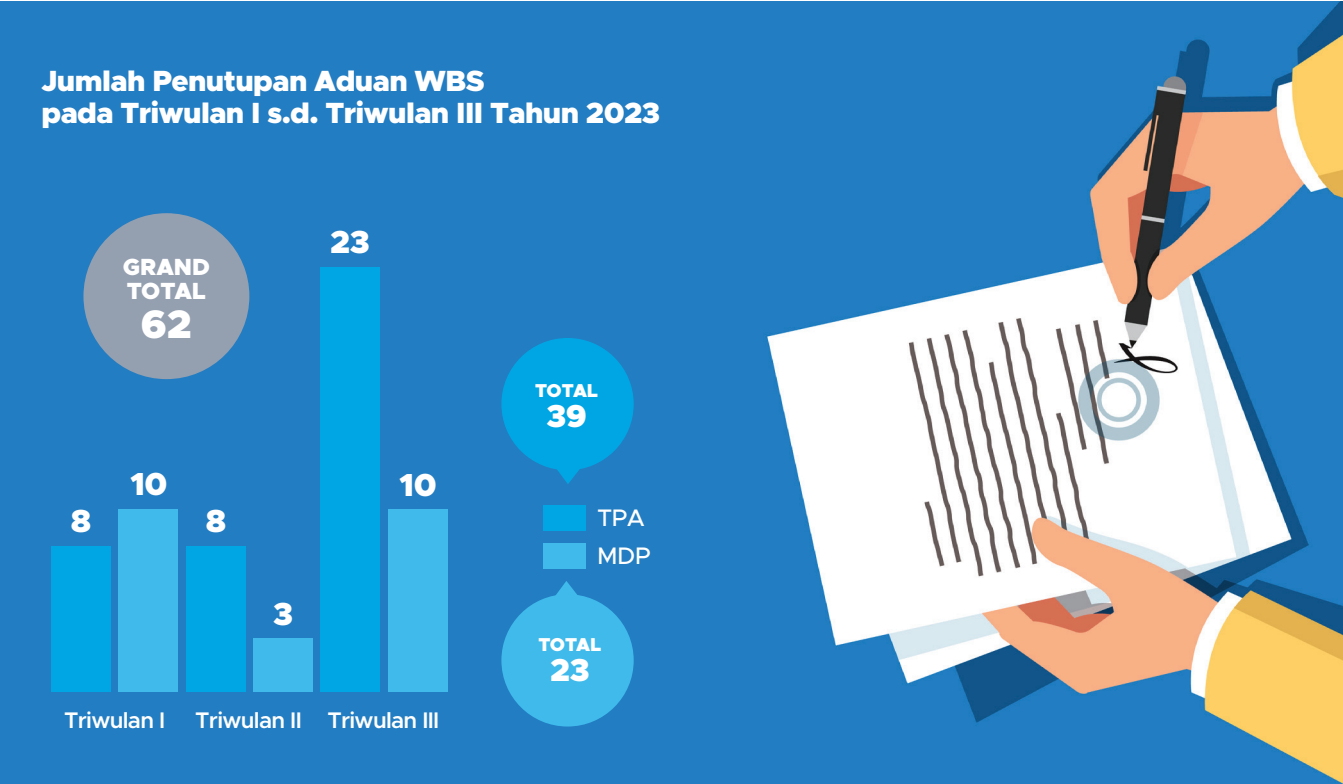
1. Pemeriksaan aduan masyarakat atas kegiatan penyelesaian laporan dan pencegahan maladministrasi di antaranya melalui mekanisme Whistleblowing System (WBS).

2. Penjaminan mutu terhadap kegiatan penyelesaian laporan

3. Penjaminan mutu pencegahan maladministrasi pelayanan publik.

A. PENYELESAIAN ADUAN TERKAIT PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK DI OMBUDSMAN RI

PENGADUAN internal yang diterima dan diselesaikan oleh KUMM terdiri dari 2 (dua) jenis yaitu aduan untuk Laporan Masyarakat yang telah terbit produk akhirnya (TPA) dan aduan untuk Laporan Masyarakat masih dalam proses (MDP). Jumlah pengaduan internal yang ditangani oleh KUMM pada Triwulan III 2023 ada 33 buah, lebih banyak dibandingkan dua triwulan sebelumnya, masing-masing 18 dan 11 buah.

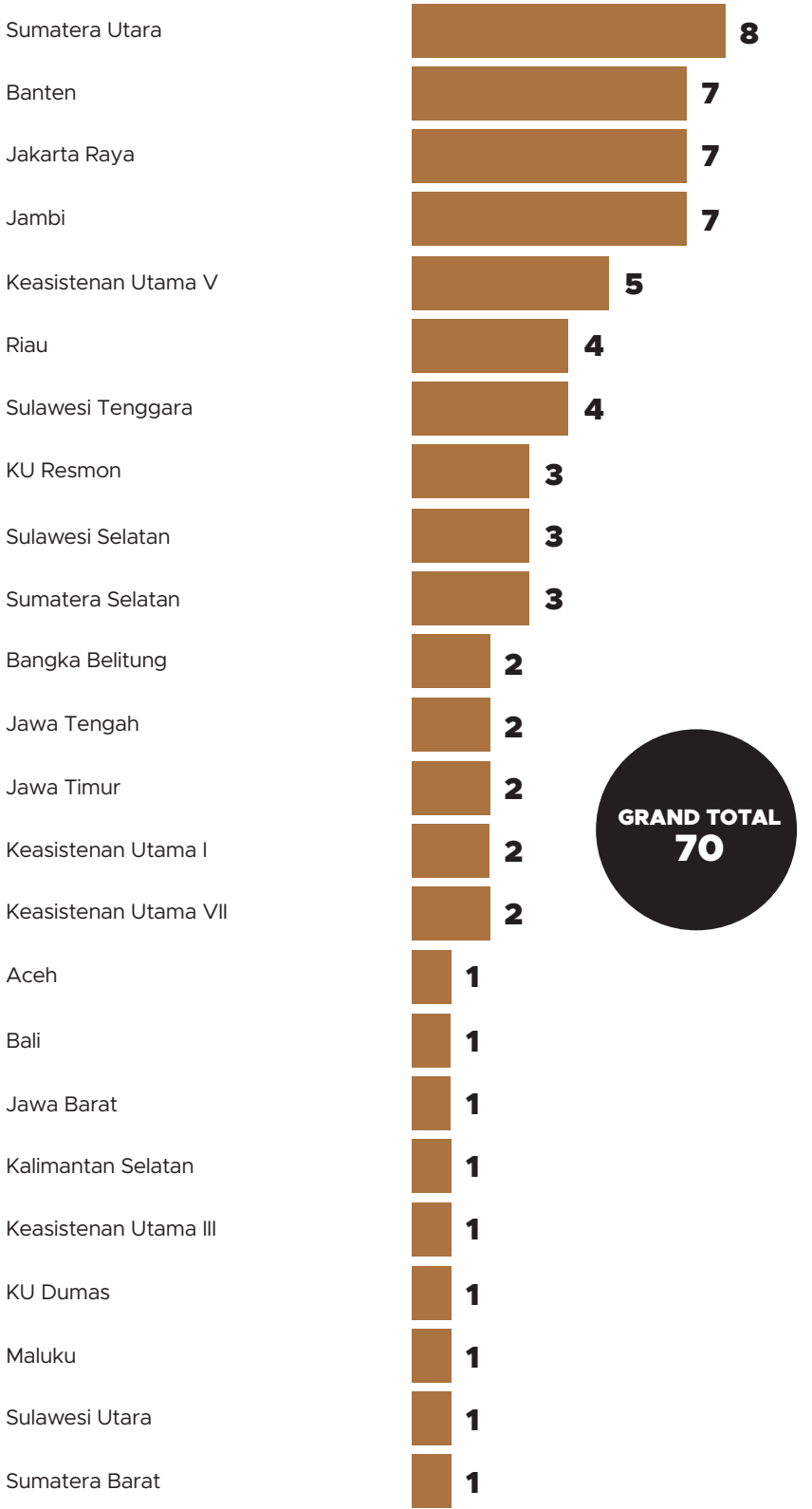


Selama periode Januari sampai September 2023, dari 70 aduan yang ditangani, KUMM berhasil menyelesaikan dan menutup sebanyak 62 aduan (88,57%). Pada Triwulan I 2023, KUMM telah menyelesaikan dan menutup sebanyak 18 aduan. Untuk Triwulan II 2023, KUMM telah menyelesaikan dan menutup 11 aduan.

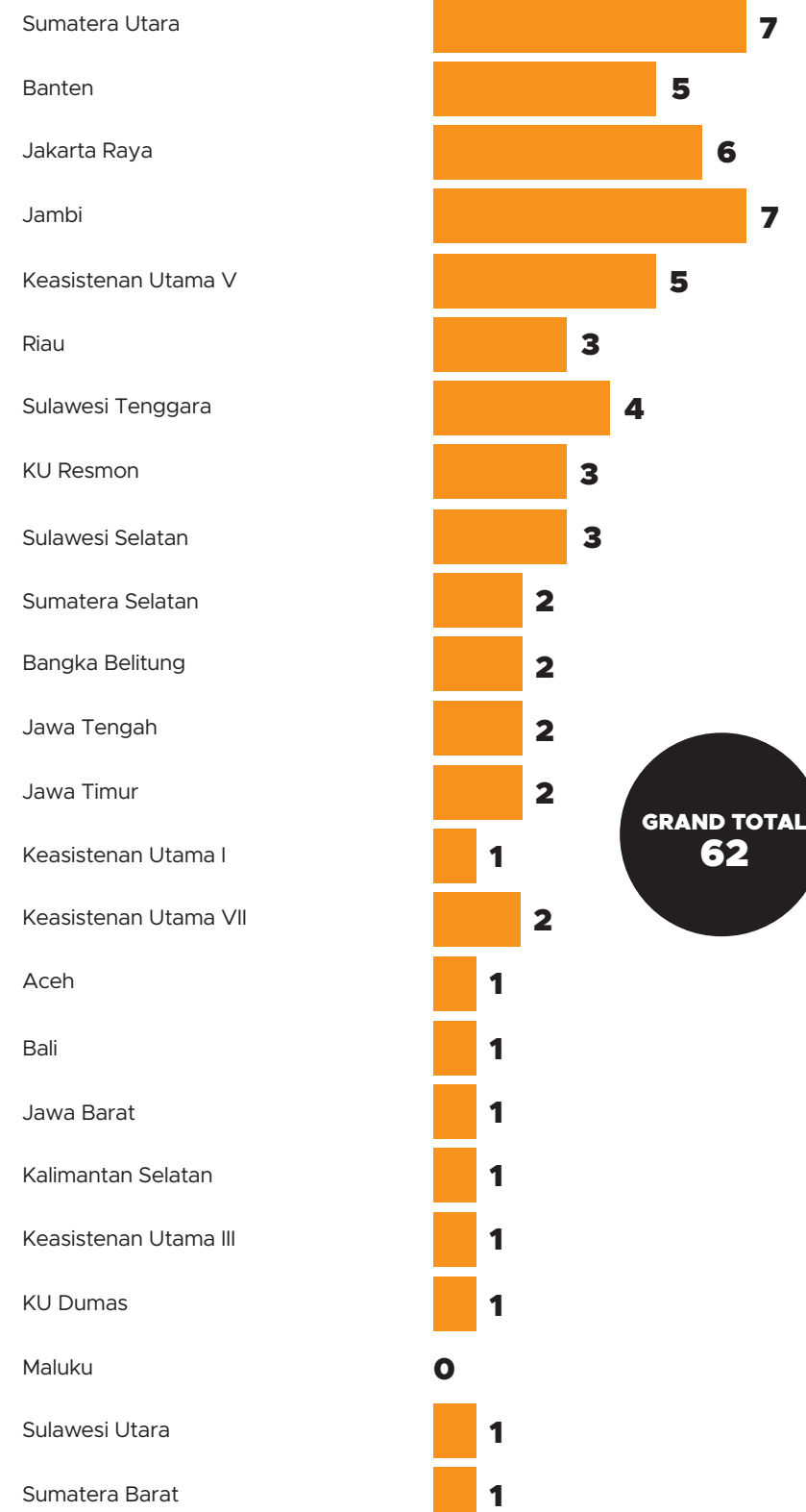
Pada Triwulan III 2023, KUMM dapat menyelesaikan dan menutup 33 aduan. Hal ini, menunjukkan bahwa kinerja KUMM dalam penyelesaian pengaduan WBS pada Triwulan III 2023 mengalami peningkatan tiga kali lipat dibandingkan Triwulan II 2023.

Adapun rata-rata waktu penyelesaian aduan di KUMM hingga Triwulan III 2023 adalah 48,88 hari. Rata-rata waktu penyelesaian aduan tersebut sedikit lebih lama dari target rata-rata yaitu maksimal 48,35 hari yang disebabkan oleh faktor internal di antaranya kompleksitas materi aduan sehingga membutuhkan waktu mempelajari, menganalisis dan menyimpulkan hasil pemeriksaan aduan. Dari segi eksternal bahwa unit kerja membutuhkan waktu lebih panjang untuk melaksanakan tindak lanjut atas aduan atas beberapa pertimbangan internal mereka.

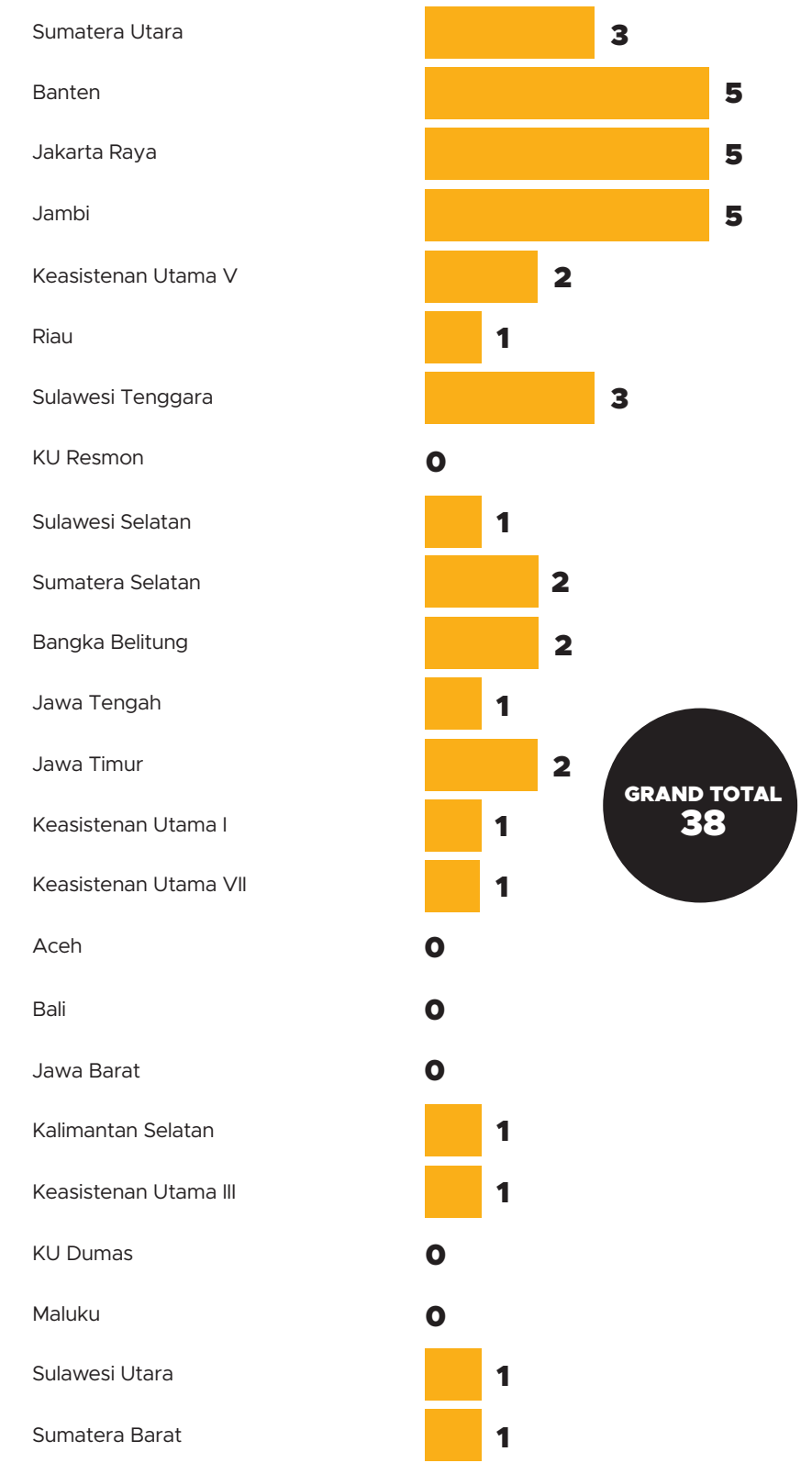
Aduan yang Ditangani, Diselesaikan dan Terdapat Temuan Berdasarkan Unit Kerja periode Januari s.d. September 2023



**Aduan yang Ditangani,
Diselesaikan dan
Terdapat Temuan
Berdasarkan Unit Kerja
periode Januari s.d.
September 2023**



**Aduan yang Ditangani,
Diselesaikan dan
Terdapat Temuan
Berdasarkan Unit Kerja
periode Januari s.d.
September 2023**



Dari 38 aduan yang diselesaikan oleh Keasistenan Utama Manajemen Mutu sampai Triwulan III 2023 ini, Perwakilan Banten, Jakarta Raya dan Jambi merupakan unit kerja dengan aduan terbanyak yaitu sebanyak 5 buah. Walaupun Perwakilan Sumatera Utara merupakan unit Teradu paling banyak, namun hanya

terdapat 3 aduan yang ada temuannya. Berdasarkan hasil pemeriksaan Aduan yang telah ditutup hingga Triwulan III tahun 2023 ini, temuan tersebut dimasukan ke dalam tiga kategori kelompok temuan yaitu Substansi, Prosedur, dan Produk. Sebagaimana tercantum dalam tabel di bawah ini:

Jenis Temuan Aduan pada Triwulan I s.d. Triwulan III Tahun 2023

Kelompok Temuan	Jenis Temuan
Substansi	<ol style="list-style-type: none"> Kesalahan dalam menentukan Terlapor dan pihak terkait Tidak cermat dalam menganalisis sesuai ketentuan Ketidaksinkronan antara dugaan maladministrasi, pendapat, dan/atau tindakan korektif Kesimpulan LAHP tidak tepat Keliru dalam menentukan pasal penutupan laporan, dll.
Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> Melebihi baku mutu waktu penyelesaian laporan Tidak memberikan informasi perkembangan laporan kepada Pelapor Tidak menyusun LHPD Tidak melakukan update SIMPeL Menyampaikan LAHP yang ditemukan maladministrasi kepada Pelapor, dll.
Produk	<ol style="list-style-type: none"> Sifat surat tidak sesuai PO 53/2021 Kesalahan Penulisan (Typo) Tidak menggunakan tandatangan digital (SIKD)

B. PENJAMINAN MUTU PENYELESAIAN LAPORAN MASYARAKAT

TARGET kegiatan penjaminan mutu penyelesaian laporan yang harus dilaksanakan oleh KUMM sebagaimana Rencana Kerja Ombudsman Tahun 2023 adalah 17. Pelaksanaan penjaminan mutu penyelesaian laporan pada 2023 pertama kali dimulai pada akhir Triwulan I terhadap 2 unit kerja yaitu Perwakilan Jakarta Raya dan Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat. Kegiatan penjaminan mutu penyelesaian laporan pada Triwulan II dilakukan terhadap 13 unit kerja di pusat dan di perwakilan. Sedangkan di Triwulan III idlkukan pada unit kerja Keasistenan Utama I dan Keasistenan Utama III, sehingga Penjaminan Mutu Penyelesaian Laporan Masyarakat yang telah dilaksanakan sampai Triwulan III 2023 adalah 17 unit kerja. Ini berarti KUMM telah memenuhi target penyelesaian sebagaimana ditetapkan dalam Rencana Kerja Ombudsman Tahun 2023.

Atas hasil penjaminan mutu KUMM menemukan beberapa permasalahan dalam pelaksanaan penyelesaian laporan mulai dari tahap penerimaan, pemeriksaan sampai dengan resolusi dan monitoring yang harus diperbaiki oleh masing-masing unit kerja. Selain itu hasil penjaminan mutu juga menemukan permasalahan yang bersumber dari unit-unit kerja terkait. Mempertimbangkan keterpaduan pelaksanaan manajemen mutu di lingkungan Ombudsman RI maka KUMM merumuskan 15 saran tindak lanjut perbaikan untuk dilakukan oleh unit-unit kerja terkait,

No	Tindak Lanjut	Unit Kerja	Waktu Pelaksanaan
1.	Pengembangan SIMPeL sebagai alat kerja dan monitoring	HTI	2023
2.	Memastikan proses migrasi data SIMPeL 3.0 ke 4.0 berjalan baik & kekurangan pd sistem segera dikomunikasikan kpd vendor utk segera ditangani/diperbaiki	HTI	2023
3.	Menyusun pedoman pengembangan jaringan focal point yang efektif utk akselerasi PL	Dumas dan HKO	2023
4.	Menerapkan Pasal 42 Ayat (5) UU 37 Tahun 2008 mengenai Informasi Instansi Terlapor/Pejabat yang tidak kooperatif dengan Ombudsman dlm Laptah Ombudsman.	Renkeu & Unit Kerja	2023 dan seterusnya
5.	Menerapkan Pasal 42 Ayat (3) mengenai Laporan Khusus kepada DPR/Presiden untuk melaporkan Terlapor yang tidak kooperatif dengan Ombudsman	Resmon & Unit Kerja	2023 dan seterusnya
6.	Menyusun Kartu Kendali Mutu PVL, Riksa dan Resmon	KUMM	2023
7.	Pengisian Formasi Asisten dengan memperhatikan hasil ABK dan ABJ yang telah dilakukan oleh Biro HKO tahun 2022 terkait kebutuhan Asisten di unit kerja	SDMU	2023
8.	Menyusun regulasi yang mengatur tata cara penanganan masalah dokumen LM yang tidak ditemukan (hilang)	FPDLM & HKO	2023
9.	Penerapan Pasal 8 angka 2 huruf c PO 40 Tahun 2019 tentang Kode Etik dan Kode Perilaku, terkait kewajiban Insan Ombudsman utk bertanggung jawab memelihara dan menjaga keamanan dokumen, data, dan BMN	Inspektorat	2023 dan seterusnya
10.	Membuat dan menyampaikan Edaran mengenai kewajiban unit kerja menjalankan ketentuan terkait : a. Penyelesaian LM di tahap PVL, Pemeriksaan dan Resmon b. Tata Naskah Dinas di Lingkungan Ombudsman RI	HKO	2023
11.	Membuat Edaran Ketua Ombudsman terkait penggunaan SIKD	HTI	2023 (selesai)
12.	Melakukan Bimtek penggunaan SIKD	HTI	2023 (selesai)
13.	Melakukan pemantauan penggunaan SIKD	SDMU	2024
14.	Menyelenggarakan program Penyadaran Penyelenggara Negara tentang Pengawasan Pelayanan Publik (Ombudsman)	HTI	2024
15.	Menyelenggarakan Bimtek PVL dan Pemeriksaan	SDMU	2024–selesai



C. PENJAMINAN MUTU PENCEGAHAN MALADMINISTRASI

TARGET kegiatan penjaminan mutu kajian pencegahan maladministrasi yang harus dicapai oleh KUMM sebagaimana Rencana Kerja Ombudsman 2023 sejumlah 3 laporan. KUMM telah melaksanakan Penjaminan Mutu Kajian Pencegahan Maladministrasi Tahun 2023 ini terhadap 6 Unit Kerja di Perwakilan maupun di Pusat, yaitu Perwakilan Bali, Bengkulu, dan Nusa Tenggara Barat, serta Keasistenan Utama VI, VII dan Manajemen Pencegahan Maladministrasi.

No	Unit Kerja	Judul Kajian	Tahun	Waktu Pelaksanan
1	Perwakilan Bali	Peranan Dinas Pemajuan Masyarakat Adat (DPMA) dan Majelis Desa Adat (MDA) Sebagai Pengawas Pelayanan Publik Di Desa Adat (studi kasus: Pungutan Desa Adat Di Bali)	2023	21-25 Agustus 2023
2	Perwakilan Bengkulu	Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Daerah	2023	21-25 Agustus 2023
3	Perwakilan Nusa Tenggara Barat	Potensi Maladministrasi Dalam Penerbitan Kartu KUSUKA Nelayan Kecil dan Tradisional di Kabupaten Lombok Timur	2023	21-25 Agustus 2023
4	KUMPM	Deteksi Kajian Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia dalam Pelayanan Rehabilitasi Sosial dan Reintegrasi Sosial terhadap Purna Pekerja Migran Indonesia	2022	4-22 September 2023
		Deteksi Kajian Tata Kelola Pelayanan Pada Unit Rehabilitasi Sosial Bagi Penyandang Disabilitas Mental	2022	
		PPS Kajian Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia dalam Pelayanan Rehabilitasi Sosial dan Reintegrasi Sosial terhadap Purna Pekerja Migran Indonesia	2022	
		PPS Kajian Tata Kelola Pelayanan Pada Unit Rehabilitasi Sosial Bagi Penyandang Disabilitas Mental	2022	
5	KU VI	Analisis Kajian Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia dalam Pelayanan Rehabilitasi Sosial dan Reintegrasi Sosial terhadap Purna Pekerja Migran Indonesia	2022	4-22 September 2023
6	KU VII	Analisis Kajian Tata Kelola Pelayanan Pada Unit Rehabilitasi Sosial Bagi Penyandang Disabilitas Mental	2022	4-22 September 2023



D. PELAKSANAAN TUGAS LAINNYA

KEASISTENAN Utama Manajemen Mutu (KUMM) selama Triwulan III 2023 juga melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan untuk meningkatkan kualitas pelaksanaan tugas dan fungsi pengawasan pelayanan publik di lingkungan Ombudsman.

1. Aktif dalam kegiatan Revisi Peraturan Ombudsman RI seperti Peraturan Ombudsman RI Nomor 48 Tahun 2020 tentang Perubahan Peraturan Ombudsman RI Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan Masyarakat, serta Peraturan Ombudsman RI Nomor 35 Tahun 2018 tentang Insentif Asisten Ombudsman RI;
2. Aktif dalam perumusan Rancangan Peraturan Ombudsman tentang Disiplin Pegawai Ombudsman RI
3. Kepala Keasistenan Utama Manajemen Mutu terlibat aktif dalam pembahasan substansi Perubahan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2018 tentang Ombudsman RI
4. Melakukan Clean and Clear terhadap Draf Rekomendasi Ombudsman RI, yaitu:
 - 1) 0105/LM/V/2016/SBY
 - 2) 0007/LM/I/2022/GTO
 - 3) 0811/LM/IX/2013/JKT
 - 4) 0018/LM/I/2017/BNA
5. Aktif dalam pembahasan dan perumusan Rancangan Baku Mutu Waktu Penerimaan dan Verifikasi Laporan di Pusat;
6. Kepala Keasistenan Utama dan beberapa personalia Keasistenan Utama Manajemen Mutu mengikuti pelatihan Audit Ketaatan yang diselenggarakan oleh Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pengawasan BPKP di Bogor;
7. Kepala Keasistenan Utama Manajemen Mutu menjadi salah satu asesor dalam Job Assessment berkaitan dengan usulan penyesuaian Gaji Asisten Ombudsman RI
8. Pembahasan aktif dengan konsultan dalam rangka penyempurnaan aplikasi WBS 2.0





Anggota Ombudsman RI, Robert Na Endi Jaweng melakukan kunjungan kerja ke rumah sakit di Pulau Rote saat melakukan Pendampingan Penilaian Kepatuhan di Wilayah NTT, 4 Juli 2023.



3



5



2



4



6



7

2) Anggota Ombudsman RI Hery Susanto bersama anggota Komisi II DPR Awang Faroek Ishak menjadi pembicara dalam Sosialisasi dan Diskusi Peningkatan Akses Pengaduan Pelayanan Publik di Kota Samarinda, Kalimantan Timur, 5 Juli 2023.

3) Kunjungan Anggota Ombudsman RI Indraza Marzuki Rais ke Lembaga Pemasyarakatan Makassar, Sulawesi Selatan, 10 Juli 2023.

4) Wakil Ketua Ombudsman RI Bobby Hamzar Rafinus dan Anggota Ombudsman RI Robert Na Endi Jaweng mengikuti pertemuan International Ombudsman Institute di Bangkok, Thailand, 11 Juli 2023.

5) Anggota Ombudsman RI, Yeka Hendra Fatika mengunjungi PT Hasnur Citra Terpadu dalam agenda pengawasan terkait pengelolaan dan pengolahan produksi CPO di Provinsi Kalimantan Selatan, 12 Juli 2023.

6) Anggota Ombudsman RI Hery Susanto berselancar saat kunjungan ke Maluku Utara, 12 Juli 2023.

7) Anggota Ombudsman RI Indraza Marzuki Rais memimpin Rapat Koordinasi Perbaikan Pelayanan Publik dalam rangka Peningkatan Dimensi Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) Wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta, Kalimantan Selatan, dan Jawa Tengah, 26 Juli 2023.



Ketua Ombudsman RI Mokhammad Najih bersama Wakil Ketua Bobby Hamzar Rafinus dalam Training of Trainers Sistem Informasi Manajemen Penyelesaian Laporan (SIMPeL 4) pada 26 Juli 2023.



Anggota Ombudsman RI Indraza Marzuki Rais memantau Tempat Pengolahan Sampah Terpadu (TPST) Piyungan, Bantul, DI Yogyakarta, 27 Juli 2023.



Anggota Ombudsman RI Dadan Suparjo Suharmawijaya melakukan audiensi dengan Kepala Korps Lalu Lintas Polri, Irjen Firman Shantyabudi, membahas masalah Ujian SIM, 28 Juli 2023.



Ketua Ombudsman RI Mokhammad Najih melantik asisten Ombudsman di Jakarta, 1 Agustus 2023.



Anggota Ombudsman RI Hery Susanto menggelar audiensi dengan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Azwar Anas, di Jakarta, 4 Agustus 2023.



Anggota Ombudsman RI, Robert Na Endi Jaweng, melakukan pengawasan di RSUP Sardjito, Sleman, DIY, pada 4 Agustus 2023.



Anggota Ombudsman RI Johaness Widjiantoro melakukan inspeksi mendadak ke Kantor Komisi Pemberantasan Korupsi di Jakarta, 7 Agustus 2023.



Ketua Ombudsman RI Mokhammad Najih memimpin upacara peringatan HUT Kemerdekaan RI, 17 Agustus 2023.

Anggota Ombudsman RI Jemsly Hutabarat menyerahkan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan Direktorat Jenderal Aplikasi Informatika Kemkominfo, 28 Agustus 2023.



Ketua Ombudsman RI Mokhammad Najih menutup Latihan Dasar yang diikuti Asisten Ombudsman RI di Pusat Pendidikan Pasukan Khusus Kopassus Batuajar, Bandung Barat, 8 September 2023.



Wakil Ketua Ombudsman RI Bobby Hamzar Rafinus menghadiri Rapat Dengar Pendapat dengan Komisi II DPR, 13 September 2023.



Anggota Ombudsman RI Johannes Widjantoro memimpin FGD dengan Bareskrim Polri, Kejaksaan Agung dan ti dan Rumah Penyimpanan Barang Sitaan tentang Barang Sitaan Negara, 14 September 2023.



Anggota Ombudsman RI Dadan Suparjo Suharmawijaya melakukan inspeksi mendadak ke Pasar Kosambi, Kota Bandung, 15 September 2023.



Ketua Ombudsman RI Mokhammad Najih melakukan kunjungan ke Ibu Kota Negara di Kalimantan Timur, 19 September 2023.



Anggota Ombudsman RI, Yeka Hendra Fatika meninjau Program Peremajaan Sawit Rakyat (PSR) di Desa Sukasari, Kecamatan Air Periuhan, Kabupaten Seluma, Bengkulu, 21 September 2023.



Wakil Ketua Ombudsman RI Bobby Hamzar Rafinus menghadiri Konferensi Ombudsman Internasional di Roma, Italia, 21-22 September 2023.



Anggota Ombudsman RI Johannes Widjantoro bertemu dengan masyarakat Pulau Rempang, Batam, 27 September 2023.



Anggota Ombudsman RI, Yeka Hendra Fatika menjadi narasumber dalam diskusi Transformasi Kebijakan Pupuk Bersubsidi di Bogor, 3 Agustus 2023.

Anggota Ombudsman RI, Jemsly Hutabarat melakukan kunjungan ke Kabupaten Kepulauan Sangihe dan Kota Bitung 11-14 September 2023.



Anggota Ombudsman RI Dadan Suparjo Suharmawijaya dalam Sosialisasi dan Diskusi Peningkatan Akses Pengaduan Pelayanan Publik di Cimahi, Jawa Barat, 3 Agustus 2023.

PENUTUP

Laporan Triwulan III tahun 2023 menandai satu rangkaian pelaporan periodik, sejalan dengan Pasal 42 ayat 2 dalam UU 37 tahun 2009 mengenai Ombudsman RI. Melalui laporan ini, Ombudsman RI memenuhi tanggung jawab dalam menjalankan fungsi, tugas, dan wewenangnya, dengan memberikan pertanggungjawaban kepada Presiden, DPR, dan seluruh masyarakat.

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

saan laporan berdasarkan prakarsa sendiri, respon cepat Ombudsman, dan upaya penjaminan mutu.

Tidak hanya itu, laporan ini juga menggambarkan pengalaman masyarakat yang telah menerima layanan dari Ombudsman, memberikan pandangan nyata mengenai dampak positif yang dihasilkan. Secara lebih rinci, bagian akhir laporan ini mengungkapkan dukungan yang telah diberikan oleh manajemen Ombudsman RI, mulai dari upaya pengembangan SDM, hubungan yang erat dengan masyarakat, kerjasama yang terjalin, penyusunan anggaran dan keuangan, hingga pengawasan internal yang ketat.



LAMPIRAN

TABEL 1 Persebaran Agraria Tiap Provinsi (1)

POKOK PERMASALAHAN	ACEH	BALI	BANTEN
Lain-lain		4	1
Layanan Program Pertanahan Non Reguler (Prona, PTSL, SKT, Izin Membuka Tanah, Izin Lokasi, Tanah Garapan)			1
Pencatatan dan Informasi Pertanahan (pencatatan sita, blokir, pengangkatan sita, pengecekan sertifikat, Surat Keterangan Pendaftaran Tanah, Informasi peta)		3	2
Pendaftaran Tanah Pertama Kali (penerbitan hak atas tanah SHM, HGB, HGU, Hak Pakai, Hak Pengelolaan, Wakaf, Pendaftaran HM Sarusun)	2	1	2
Penerbitan Dokumen Berdasarkan Putusan Pengadilan	2		
Pengadaan Tanah Non Pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi)			
Pengadaan Tanah Pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi)		1	
Pengelolaan Pengaduan		3	
Pengukuran Bidang Tanah (pengembalian batas, pengukuran atas permintaan instansi dan/atau masyarakat untuk mengetahui luas)	2	1	1
Penyelesaian Kasus Pertanahan (sengketa, konflik, perkara, mediasi, gelar kasus pertanahan)		2	
Permasalahan Objek Tanah		3	1
Perubahan Hak atas Tanah (Peralihan Hak (jual beli, waris, hibah, lelang,merger), Ganti Nama Sertifikat, Perpanjangan jangka waktu, Pembaharuan hak, Pemecahan, Penggabungan, Pemisahan, Pertifikat pengganti))	1	2	3
Grand Total	7	20	11

TABEL 1 Persebaran Agraria Tiap Provinsi (2)

POKOK PERMASALAHAN	BENGKULU	DI YOGYAKARTA	GORONTALO
Lain-lain	3		
Layanan Program Pertanahan Non Reguler (Prona, PTSL, SKT, Izin Membuka Tanah, Izin Lokasi, Tanah Garapan)			1
Pencatatan dan Informasi Pertanahan (pencatatan sita, blokir, pengangkatan sita, pengecekan sertifikat, Surat Keterangan Pendaftaran Tanah, Informasi peta)		2	
Pendaftaran Tanah Pertama Kali (penerbitan hak atas tanah SHM, HGB, HGU, Hak Pakai, Hak Pengelolaan, Wakaf, Pendaftaran HM Sarusun)	1	1	4
Penerbitan Dokumen Berdasarkan Putusan Pengadilan	1		
Pengadaan Tanah Non Pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi)			
Pengadaan Tanah Pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi)		1	1
Pengelolaan Pengaduan			
Pengukuran Bidang Tanah (pengembalian batas, pengukuran atas permintaan instansi dan/atau masyarakat untuk mengetahui luas)		1	1
Penyelesaian Kasus Pertanahan (sengketa, konflik, perkara, mediasi, gelar kasus pertanahan)	5		2
Permasalahan Objek Tanah		3	2
Perubahan Hak atas Tanah (Peralihan Hak (jual beli, waris, hibah, lelang, merger), Ganti Nama Sertifikat, Perpanjangan jangka waktu, Pembaharuan hak, Pemecahan, Penggabungan, Pemisahan,Pertifikat pengganti))	1	1	
Grand Total	11	9	11

TABEL 1 Persebaran Agraria Tiap Provinsi (3)

POKOK PERMASALAHAN	JAKARTA RAYA	JAMBI	JAWA BARAT
Lain-lain	2	1	10
Layanan Program Pertanahan Non Reguler (Prona, PTSL, SKT, Izin Membuka Tanah, Izin Lokasi, Tanah Garapan)	3	1	2
Pencatatan dan Informasi Pertanahan (pencatatan sita, blokir, pengangkatan sita, pengecekan sertifikat, Surat Keterangan			
Pendaftaran Tanah, Informasi peta)	7		3
Pendaftaran Tanah Pertama Kali (penerbitan hak atas tanah SHM, HGB, HGU, Hak Pakai, Hak Pengelolaan, Wakaf, Pendaftaran HM Sarusun)	5	8	2
Penerbitan Dokumen Berdasarkan Putusan Pengadilan			
Pengadaan Tanah Non Pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi)			
Pengadaan Tanah Pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi)	7		
Pengelolaan Pengaduan	1	2	2
Pengukuran Bidang Tanah (pengembalian batas, pengukuran atas permintaan instansi dan/atau masyarakat untuk mengetahui luas)		1	
Penyelesaian Kasus Pertanahan (sengketa, konflik, perkara, mediasi, gelar kasus pertanahan)	1	8	1
Permasalahan Objek Tanah	4	2	3
Perubahan Hak atas Tanah (Peralihan Hak (jual beli, waris, hibah, lelang,merger), Ganti Nama Sertifikat, Perpanjangan jangka waktu, Pembaharuan hak, Pemecahan, Penggabungan, Pemisahan,Pertifikat pengganti))	2	2	11
Grand Total	32	35	34

TABEL 1 Persebaran Agraria Tiap Provinsi (4)

POKOK PERMASALAHAN	JAWA TENGAH	JAWA TIMUR	KALIMANTAN BARAT
Lain-lain		3	17
Layanan Program Pertanahan Non Reguler (Prona, PTSL, SKT, Izin Membuka Tanah, Izin Lokasi, Tanah Garapan)		1	15
Pencatatan dan Informasi Pertanahan (pencatatan sita, blokir, pengangkatan sita, pengecekan sertifikat, Surat Keterangan			
Pendaftaran Tanah, Informasi peta)	2	3	5
Pendaftaran Tanah Pertama Kali (penerbitan hak atas tanah SHM, HGB, HGU, Hak Pakai, Hak Pengelolaan, Wakaf, Pendaftaran HM Sarusun)	16	8	17
Penerbitan Dokumen Berdasarkan Putusan Pengadilan	1	3	
Pengadaan Tanah Non Pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi)			
Pengadaan Tanah Pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi)	1		
Pengelolaan Pengaduan	1		
Pengukuran Bidang Tanah (pengembalian batas, pengukuran atas permintaan instansi dan/atau masyarakat untuk mengetahui luas)	3	1	10
Penyelesaian Kasus Pertanahan (sengketa, konflik, perkara, mediasi, gelar kasus pertanahan)	1	1	3
Permasalahan Objek Tanah	3	6	2
Perubahan Hak atas Tanah (Peralihan Hak (jual beli, waris, hibah, lelang,merger), Ganti Nama Sertifikat, Perpanjangan jangka waktu, Pembaharuan hak, Pemecahan, Penggabungan, Pemisahan,Pertifikat pengganti))	1	5	4
Grand Total	29	31	73

TABEL 1 Persebaran Agraria Tiap Provinsi (5)

POKOK PERMASALAHAN	KALIMANTAN SELATAN	KALIMANTAN TENGAH	KALIMANTAN TIMUR
Lain-lain	34	2	
Layanan Program Pertanahan Non Reguler (Prona, PTSL, SKT, Izin Membuka Tanah, Izin Lokasi, Tanah Garapan)	1	2	3
Pencatatan dan Informasi Pertanahan (pencatatan sita, blokir, pengangkatan sita, pengecekan sertifikat, Surat Keterangan Pendaftaran Tanah, Informasi peta)	7		1
Pendaftaran Tanah Pertama Kali (penerbitan hak atas tanah SHM, HGB, HGU, Hak Pakai, Hak Pengelolaan, Wakaf, Pendaftaran HM Sarusun)	5		
Penerbitan Dokumen Berdasarkan Putusan Pengadilan			2
Pengadaan Tanah Non Pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi)			
Pengadaan Tanah Pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi)	1		5
Pengelolaan Pengaduan	1	1	
Pengukuran Bidang Tanah (pengembalian batas, pengukuran atas permintaan instansi dan/atau masyarakat untuk mengetahui luas)	1	1	3
Penyelesaian Kasus Pertanahan (sengketa, konflik, perkara, mediasi, gelar kasus pertanahan)	6	1	5
Permasalahan Objek Tanah	4	3	11
Perubahan Hak atas Tanah (Peralihan Hak (jual beli, waris, hibah, lelang, merger), Ganti Nama Sertifikat, Perpanjangan jangka waktu, Pembaharuan hak, Pemecahan, Penggabungan, Pemisahan,Pertifikat pengganti))	1	1	1
Grand Total	61	11	31

TABEL 1 Persebaran Agraria Tiap Provinsi (7)

POKOK PERMASALAHAN	LAMPUNG	MALUKU	NUSA TENGGARA BARAT
Lain-lain	1	1	1
Layanan Program Pertanahan Non Reguler (Prona, PTSL, SKT, Izin Membuka Tanah, Izin Lokasi, Tanah Garapan)		1	1
Pencatatan dan Informasi Pertanahan (pencatatan sita, blokir, pengangkatan sita, pengecekan sertifikat, Surat Keterangan Pendaftaran Tanah, Informasi peta)			1
Pendaftaran Tanah Pertama Kali (penerbitan hak atas tanah SHM, HGB, HGU, Hak Pakai, Hak Pengelolaan, Wakaf, Pendaftaran HM Sarusun)	1		1
Penerbitan Dokumen Berdasarkan Putusan Pengadilan			
Pengadaan Tanah Non Pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi)			
Pengadaan Tanah Pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi)	1		
Pengelolaan Pengaduan	1		
Pengukuran Bidang Tanah (pengembalian batas, pengukuran atas permintaan instansi dan/atau masyarakat untuk mengetahui luas)			1
Penyelesaian Kasus Pertanahan (sengketa, konflik, perkara, mediasi, gelar kasus pertanahan)		1	1
Permasalahan Objek Tanah	1	4	2
Perubahan Hak atas Tanah (Peralihan Hak (jual beli, waris, hibah, lelang,merger), Ganti Nama Sertifikat, Perpanjangan jangka waktu, Pembaharuan hak, Pemecahan, Penggabungan, Pemisahan,Pertifikat pengganti))	5	1	5
Grand Total	10	8	13

TABEL 1 Persebaran Agraria Tiap Provinsi (6)

POKOK PERMASALAHAN	KALIMANTAN UTARA	KEP. BANGKA BELITUNG	KEP. RIAU
Lain-lain	4		9
Layanan Program Pertanahan Non Reguler (Prona, PTSL, SKT, Izin Membuka Tanah, Izin Lokasi, Tanah Garapan)	13	1	1
Pencatatan dan Informasi Pertanahan (pencatatan sita, blokir, pengangkatan sita, pengecekan sertifikat, Surat Keterangan Pendaftaran Tanah, Informasi peta)	1	3	
Pendaftaran Tanah Pertama Kali (penerbitan hak atas tanah SHM, HGB, HGU, Hak Pakai, Hak Pengelolaan, Wakaf, Pendaftaran HM Sarusun)	3	1	3
Penerbitan Dokumen Berdasarkan Putusan Pengadilan			
Pengadaan Tanah Non Pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi)			
Pengadaan Tanah Pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi)		1	
Pengelolaan Pengaduan			
Pengukuran Bidang Tanah (pengembalian batas, pengukuran atas permintaan instansi dan/atau masyarakat untuk mengetahui luas)	1	1	
Penyelesaian Kasus Pertanahan (sengketa, konflik, perkara, mediasi, gelar kasus pertanahan)	2	2	4
Permasalahan Objek Tanah	1	2	3
Perubahan Hak atas Tanah (Peralihan Hak (jual beli, waris, hibah, lelang,merger), Ganti Nama Sertifikat, Perpanjangan jangka waktu, Pembaharuan hak, Pemecahan, Penggabungan, Pemisahan,Pertifikat pengganti))	1	1	
Grand Total	26	12	20

TABEL 1 Persebaran Agraria Tiap Provinsi (8)

POKOK PERMASALAHAN	NUSA TENGGARA BARAT	PAPUA	PAPUA BARAT
Lain-lain	6		
Layanan Program Pertanahan Non Reguler (Prona, PTSL, SKT, Izin Membuka Tanah, Izin Lokasi, Tanah Garapan)	1		
Pencatatan dan Informasi Pertanahan (pencatatan sita, blokir, pengangkatan sita, pengecekan sertifikat, Surat Keterangan Pendaftaran Tanah, Informasi peta)			
Pendaftaran Tanah Pertama Kali (penerbitan hak atas tanah SHM, HGB, HGU, Hak Pakai, Hak Pengelolaan, Wakaf, Pendaftaran HM Sarusun)	4	3	
Penerbitan Dokumen Berdasarkan Putusan Pengadilan			
Pengadaan Tanah Non Pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi)			
Pengadaan Tanah Pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi)		1	
Pengelolaan Pengaduan	2		
Pengukuran Bidang Tanah (pengembalian batas, pengukuran atas permintaan instansi dan/atau masyarakat untuk mengetahui luas)	1	1	
Penyelesaian Kasus Pertanahan (sengketa, konflik, perkara, mediasi, gelar kasus pertanahan)	4	2	
Permasalahan Objek Tanah	14	1	2
Perubahan Hak atas Tanah (Peralihan Hak (jual beli, waris, hibah, lelang,merger), Ganti Nama Sertifikat, Perpanjangan jangka waktu, Pembaharuan hak, Pemecahan, Penggabungan, Pemisahan,Pertifikat pengganti))	10		
Grand Total	42	8	2

TABEL 1 Persebaran Agraria Tiap Provinsi (9)

POKOK PERMASALAHAN	PUSAT	RIAU	SULAWESI BARAT
Lain-lain	29		
Layanan Program Pertanahan Non Reguler (Prona, PTSL, SKT, Izin Membuka Tanah, Izin Lokasi, Tanah Garapan)	4		4
Pencatatan dan Informasi Pertanahan (pencatatan sita, blokir, pengangkatan sita, pengecekan sertifikat, Surat Keterangan Pendaftaran Tanah, Informasi peta)	1	3	
Pendaftaran Tanah Pertama Kali (penerbitan hak atas tanah SHM, HGB, HGU, Hak Pakai, Hak Pengelolaan, Wakaf, Pendaftaran HM Sarusun)	5	13	
Penerbitan Dokumen Berdasarkan Putusan Pengadilan			
Pengadaan Tanah Non Pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi)	2		
Pengadaan Tanah Pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi)	7	2	
Pengelolaan Pengaduan	2		
Pengukuran Bidang Tanah (pengembalian batas, pengukuran atas permintaan instansi dan/ atau masyarakat untuk mengetahui luas)			
Penyelesaian Kasus Pertanahan (sengketa, konflik, perkara, mediasi, gelar kasus pertanahan)	24	1	
Permasalahan Objek Tanah	7	3	
Perubahan Hak atas Tanah (Peralihan Hak (jual beli, waris, hibah, lelang, merger), Ganti Nama Sertifikat, Perpanjangan jangka waktu, Pembaharuan hak, Pemecahan, Penggabungan, Pemisahan, Pertifikat pengganti))	4	3	1
Grand Total	85	25	5

TABEL 1 Persebaran Agraria Tiap Provinsi (10)

POKOK PERMASALAHAN	SULAWESI SELATAN	SULAWESI TENGAH	SULAWESI TENGGARA
Lain-lain	10	2	
Layanan Program Pertanahan Non Reguler (Prona, PTSL, SKT, Izin Membuka Tanah, Izin Lokasi, Tanah Garapan)			1
Pencatatan dan Informasi Pertanahan (pencatatan sita, blokir, pengangkatan sita, pengecekan sertifikat, Surat Keterangan Pendaftaran Tanah, Informasi peta)		1	
Pendaftaran Tanah Pertama Kali (penerbitan hak atas tanah SHM, HGB, HGU, Hak Pakai, Hak Pengelolaan, Wakaf, Pendaftaran HM Sarusun)	11		4
Penerbitan Dokumen Berdasarkan Putusan Pengadilan			
Pengadaan Tanah Non Pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi)	1		
Pengadaan Tanah Pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi)	2		
Pengelolaan Pengaduan	2		
Pengukuran Bidang Tanah (pengembalian batas, pengukuran atas permintaan instansi dan/atau masyarakat untuk mengetahui luas)	1		
Penyelesaian Kasus Pertanahan (sengketa, konflik, perkara, mediasi, gelar kasus pertanahan)		1	8
Permasalahan Objek Tanah	19	3	2
Perubahan Hak atas Tanah (Peralihan Hak (jual beli, waris, hibah, lelang, merger), Ganti Nama Sertifikat, Perpanjangan jangka waktu, Pembaharuan hak, Pemecahan, Penggabungan, Pemisahan, Pertifikat pengganti))	2	1	3
Grand Total	48	8	18

TABEL 1 Persebaran Agraria Tiap Provinsi (11)

POKOK PERMASALAHAN	SULAWESI UTARA	SUMATERA BARAT
Lain-lain	1	2
Layanan Program Pertanahan Non Reguler (Prona, PTSL, SKT, Izin Membuka Tanah, Izin Lokasi, Tanah Garapan)		1
Pencatatan dan Informasi Pertanahan (pencatatan sita, blokir, pengangkatan sita, pengecekan sertifikat, Surat Keterangan Pendaftaran Tanah, Informasi peta)	1	2
Pendaftaran Tanah Pertama Kali (penerbitan hak atas tanah SHM, HGB, HGU, Hak Pakai, Hak Pengelolaan, Wakaf, Pendaftaran HM Sarusun)	3	2
Penerbitan Dokumen Berdasarkan Putusan Pengadilan		1
Pengadaan Tanah Non Pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi)		
Pengadaan Tanah Pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi)	1	1
Pengelolaan Pengaduan		
Pengukuran Bidang Tanah (pengembalian batas, pengukuran atas permintaan instansi dan/atau masyarakat untuk mengetahui luas)		
Penyelesaian Kasus Pertanahan (sengketa, konflik, perkara, mediasi, gelar kasus pertanahan)	2	
Permasalahan Objek Tanah	3	5
Perubahan Hak atas Tanah (Peralihan Hak (jual beli, waris, hibah, lelang, merger), Ganti Nama Sertifikat, Perpanjangan jangka waktu, Pembaharuan hak, Pemecahan, Penggabungan, Pemisahan, Pertifikat pengganti))	2	
Grand Total	13	14

TABEL 1 Persebaran Agraria Tiap Provinsi (12)

POKOK PERMASALAHAN	SUMATERA UTARA	SUMATERA SELATAN
Lain-lain	16	1
Layanan Program Pertanahan Non Reguler (Prona, PTSL, SKT, Izin Membuka Tanah, Izin Lokasi, Tanah Garapan)		
Pencatatan dan Informasi Pertanahan (pencatatan sita, blokir, pengangkatan sita, pengecekan sertifikat, Surat Keterangan Pendaftaran Tanah, Informasi peta)	3	3
Pendaftaran Tanah Pertama Kali (penerbitan hak atas tanah SHM, HGB, HGU, Hak Pakai, Hak Pengelolaan, Wakaf, Pendaftaran HM Sarusun)	4	7
Penerbitan Dokumen Berdasarkan Putusan Pengadilan	1	
Pengadaan Tanah Non Pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi)		
Pengadaan Tanah Pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi)		
Pengelolaan Pengaduan	1	1
Pengukuran Bidang Tanah (pengembalian batas, pengukuran atas permintaan instansi dan/atau masyarakat untuk mengetahui luas)		2
Penyelesaian Kasus Pertanahan (sengketa, konflik, perkara, mediasi, gelar kasus pertanahan)	1	14
Permasalahan Objek Tanah	1	5
Perubahan Hak atas Tanah (Peralihan Hak (jual beli, waris, hibah, lelang, merger), Ganti Nama Sertifikat, Perpanjangan jangka waktu, Pembaharuan hak, Pemecahan, Penggabungan, Pemisahan, Pertifikat pengganti))	1	2
Grand Total	28	35

TABEL 1 Persebaran Agraria Tiap Provinsi (13)

POKOK PERMASALAHAN	TOTAL
Lain-lain	160
Layanan Program Pertanahan Non Reguler (Prona, PTSL, SKT, Izin Membuka Tanah, Izin Lokasi, Tanah Garapan)	58
Pencatatan dan Informasi Pertanahan (pencatatan sita, blokir, pengangkatan sita, pengecekan sertifikat, Surat Keterangan	
Pendaftaran Tanah, Informasi peta)	54
Pendaftaran Tanah Pertama Kali (penerbitan hak atas tanah SHM, HGB, HGU, Hak Pakai, Hak Pengelolaan, Wakaf, Pendaftaran HM Sarusun)	137
Penerbitan Dokumen Berdasarkan Putusan Pengadilan	11
Pengadaan Tanah Non Pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi)	3
Pengadaan Tanah Pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi)	33
Pengelolaan Pengaduan	20
Pengukuran Bidang Tanah (pengembalian batas, pengukuran atas permintaan instansi dan/atau masyarakat untuk mengetahui luas)	34
Penyelesaian Kasus Pertanahan (sengketa, konflik, perkara, mediasi, gelar kasus pertanahan)	103
Permasalahan Objek Tanah	125
Perubahan Hak atas Tanah (Peralihan Hak (jual beli, waris, hibah, lelang,merger), Ganti Nama Sertifikat, Perpanjangan jangka waktu, Pembaharuan hak, Pemecahan, Penggabungan, Pemisahan,Pertifikat pengganti))	78
Grand Total	816

TABEL 2 Jumlah Laporan Berdasarkan Substansi dan Pokok Permasalahan

SUBSTANSI DAN POKOK PERMASALAHAN	JUMLAH
Administrasi Kependudukan	472
Akte Kelahiran	41
Akte Kematian	6
Akte Perkawinan	5
KK (Kartu Keluarga)	59
KTP (Kartu Tanda Penduduk)	265
Lain-lain	95
Pembatalan Perkawinan	1
Agama	23
Haji	1
Lain-lain	12
Layanan Organisasi Keagamaan	3
Tempat Ibadah	6
Umroh	1
Agraria (Pertanahan dan Tata Ruang)	816
Lain-lain	160
Layanan Program Pertanahan Non Reguler (Prona, PTSL, SKT, Izin Membuka Tanah, Izin Lokasi, Tanah Garapan)	58
Pencatatan dan Informasi Pertanahan (pencatatan sita, blokir, pengangkatan sita, pengecekan sertifikat, Surat Keterangan Pendaftaran Tanah, Informasi peta)	54

Pendaftaran Tanah Pertama Kali (penerbitan hak atas tanah SHM, HGB, HGU, Hak Pakai, Hak Pengelolaan, Wakaf, Pendaftaran HM Sarusun)	137
Penerbitan Dokumen Berdasarkan Putusan Pengadilan	11
Pengadaan Tanah Non Pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi)	3
Pengadaan Tanah Pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi)	33
Pengelolaan Pengaduan	20
Pengukuran Bidang Tanah (pengembalian batas, pengukuran atas permintaan instansi dan/atau masyarakat untuk mengetahui luas)	34
Penyelesaian Kasus Pertanahan (sengketa, konflik, perkara, mediasi, gelar kasus pertanahan)	103
Permasalahan Objek Tanah	125
Perubahan Hak atas Tanah (Peralihan Hak (jual beli, waris, hibah, lelang,merger), Ganti Nama Sertifikat, Perpanjangan jangka waktu, Pembaharuan hak, Pemecahan, Penggabungan, Pemisahan,Pertifikat pengganti))	78
Air	146
Distribusi Air	82
Kelayakan Air	12
Lain-lain	11
Pemasangan Meter Air	5
Pemutusan	2
Pencabutan	1
Perpipaan Air (Kebocoran, Pemasangan, Penggantian)	12
Sanksi	1
Tagihan Air Minum	20
Asuransi	34
Lain-lain	13
Pelayanan OJK	6
Pelayanan Pengaduan Asuransi	15
Bea dan Cukai	2
Lain-lain	2
Energi dan Kelistrikan	212
Distribusi BBM	23
Distribusi Gas	37
Ganti Kerugian/Kompensasi	5
Lain-lain	69
P2TL/Penertiban listrik	18
Pemasangan Listrik	28
Pembangunan Jaringan	18
Pembangunan Pembangkit	1
Pencabutan Aliran Listrik	7
Permasalahan Tagihan Listrik	6
Hak Kekayaan Intelektual	1
Hak Cipta	1
Hak Sipil dan Politik	358
Keterbukaan Informasi	41

Lain-lain	103
Pelayanan Pengaduan Instansi	143
Pemilu dan Pilkada	49
Permintaan Data	13
Transparansi Keuangan	9
Imigrasi	34
Akta Kewarganegaraan Perkawinan Campur	1
Lain-lain	8
Paspor	24
Penerbitan Visa	1
Jaminan Sosial	164
Jaminan Kesehatan (BPJS, dll)	133
Jaminan Ketenagakerjaan (BPJSTK, dll)	19
Lain-lain	12
Kedaruratan	1
Pelayanan Rehabilitasi Bencana Alam	1
Kehutanan	11
Ijin Pinjam Pakai Kawasan Hutan (IPPKH)	1
Konflik Tenurial Kehutanan	1
Lain-lain	8
Tumpang Tindih Ijin Pengusahaan Hutan dengan Ijin Non Kehutanan Lainnya (Pertambangan, Peternakan, Budidaya lainnya)	1
Kejaksaan	42
Barang Sitaan Kejaksaan	4
Dakwaan/Penuntutan	5
Eksekusi Pidana	3
Lain-lain	22
Penahanan Kejaksaan	1
Penyidikan Tindak Pidana Korupsi	7
Kepegawaian	411
Administrasi Pegawai	12
Disiplin Pegawai	20
Hak Pegawai (Gaji, Insentif, Honor, Tunjangan, Cuti)	118
Honoror/Pegawai Tidak Tetap	17
Informasi Kepegawaian	6
Jabatan Fungsional	5
Kenaikan Pangkat dan Golongan	11
Kinerja Pegawai	9
Kontrak Kerja	1
Lain-lain	49
Pelaksanaan Putusan	9
Pengisian Jabatan/Open Bidding	22
Pensiun	19

Perceraian	5
Promosi/Rotasi/Mutasi Jabatan	40
Seleksi CPNS/Pegawai Baru	68
Kepolisian	432
Kode Etik dan SDM (rekrutmen polisi, pelatihan, pendidikan, pembinaan karier, pensiun)	10
Lain-lain	84
Penegakan Lalu Lintas	10
Penerimaan Laporan (Krimum, Krimsus, Propam)	53
Penindakan Huru-Hara	3
Penyelidikan, penyidikan, penetapan tersangka, dpo, visum, labkrim (SP2HP, SPDP, P21)	185
SPKT (sim, skck, stnk, bpkb, ijin keramaian)	80
Tindakan Tegas (penembakan, penahanan, penyitaan, penggeledahan, penganiayaan)	6
Wasendak (Perijinan senjata api dan pengawasan bahan peledak)	1
Kesehatan	346
Lain-lain	49
Pelayanan Medik dan Penunjang Medik	168
Pelayanan Non Medik/Administrasi Pelayanan Kesehatan	129
Kesejahteraan Sosial	271
Bantuan Sosial (PKM, dll)	267
Marjinal (Difabel, Lanjut Usia, dll)	1
Orang Terlantar (Yatim Piatu, Pengemis/Gelandangan, ODGJ)	3
Ketenagakerjaan	172
Akses Informasi TKI	1
Hak Pekerja	52
Hubungan Industrial	13
Kontrak Kerja	8
Lain-lain	43
Pemulangan TKI	2
Pemutusan Hubungan Kerja/PHK	37
Rekrutmen (Pendaftaran, Rekomendasi, Pemeriksaan Kesehatan, Kartu TKI, Proses di Imigrasi, dll)	16
Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	22
Lain-lain	17
Pembinaan	1
Pengawasan	4
Lembaga Pemasyarakatan	43
Hak Warga Binaan	18
Kinerja Petugas LAPAS	2
Lain-lain	4
Masa Penghukuman	1
Pungutan Liar	18
Lingkungan Hidup	99
AMDAL	25

Lain-lain	56
Pelayanan Pencegahan Pencemaran Air	4
Pelayanan Pencegahan Pencemaran Udara Dari Sumber Tidak Bergerak	6
Perizinan Lingkungan Hidup	8
Lain-lain	51
Dana Desa	1
Lain-lain	50
Pajak	102
Lain-lain	39
PBB	20
Pemungutan Pajak	27
Penerbitan SKPKB/Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar	3
Penerbitan SPPT/Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang	13
Pemberdayaan Masyarakat Desa dan Transmigrasi	2
Penyalahgunaan Transmigran	1
Tumpang Tindih Lahan Transmigrasi	1
Pemukiman dan Perumahan	100
Fasum-Fasos	37
Izin Lokasi	5
Lain Lain	41
Pengelolaan Rumah Susun	9
Perjanjian Perikatan Jual Beli (PPJB)	3
Rencana Tata Ruang Wilayah (RT RW)	1
Rumah Negara	3
Surat Penunjukkan Penggunaan Tanah (SPPT)	1
Penanaman Modal	2
Lain-lain	2
Pendidikan	749
Akreditasi/BAN-PT	1
Beasiswa	13
Dana BOS	9
Ijasah/Gelar	48
Kekerasan	4
Lain-lain	89
Pelayanan Pendidikan PAUD	1
Pembelajaran Tatap Muka	3
Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB)	213
Pengelolaan SDM Nasional untuk Pertahanan Negara/Pendidikan Bela Negara	2
Perguruan Tinggi	95
Pungutan	115
SD/Madrasah Ibtidaiyah (MI)	37
SMA/Madrasah Aliyah (MA)	84

SMP/SLTP/MTs	34
TK	1
Pengadaan Barang, Jasa, dan Lelang	51
Eksekusi Lelang	2
Lain-lain	15
Proses Lelang	14
Proses Pengadaan Barang dan Jasa	20
Penggadaian	1
Pelayanan Pegadaian	1
Peradilan	141
Eksekusi Putusan	49
Hakim	6
Keberatan atas Putusan Hakim	13
Kenotariatan	1
Kinerja Panitera	6
Lain-lain	46
Pengawasan Peradilan	6
Proses Persidangan	10
Salinan Putusan	4
Perbankan	191
Lain-lain	64
Lelang Jaminan	11
Pelunasan Kredit	32
Pembayaran Kredit	17
Pembuatan Rekening	2
Pengajuan Kredit	27
Pengawasan OJK	32
Penggunaan Rekening	6
Perdagangan, Industri dan Logistik	53
Ekspor & Impor	1
Lain-lain	23
Pengelolaan Pasar dan Lapak	10
Perdagangan Online	6
Revitalisasi Pasar	3
Usaha Kecil Mikro dan Menengah/UKM	10
Perdesaan	325
Dana Desa	69
Lain-lain	42
Pelayanan Desa	115
Pengelolaan Desa	18
Pilkades	15
Seleksi, Pengangkatan dan Pemberhentian Perangkat Desa	66

Perhubungan dan Infrastruktur	714
Bendungan (Waduk, Dam, Situ)	7
Ganti rugi dan Kompensasi (Tiket, dsb)	5
Infrastruktur (Jalan Raya, Jalan Tol, Jalan Rusak)	534
Jembatan Penyebrangan & Pedestrian	17
Keamanan Transportasi	5
Lain-lain	90
Pelabuhan & Terminal (Airport, Pelabuhan, Terminal)	17
Pelayanan PELNI	4
Perizinan Kelautan	13
Transportasi Umum (Darat, Air, Udara)	22
Perikanan	20
Lain-lain	3
Peraturan/Regulasi/Surat Keputusan	17
Perizinan	84
Lain-lain	26
Pencabutan Izin	4
Penerbitan Izin	41
Pengawasan Izin	8
Perpanjangan Izin	5
Pertahanan	5
Kabtimnas (Keamanan, Ketertiban masyarakat)	2
Lain-lain	2
Penegakan/Kode Etik Disiplin Prajurit	1
Pertambangan	8
Lain-lain	2
Pencabutan C&C (Sertifikat Clean and Clear)	1
Pencatatan IUP dalam Database Ditjen Minerba	1
Penerbitan IUP	1
Perpanjangan IUP	1
Tumpang Tindih IUP	2
Pertanian dan Pangan	97
Bantuan Pangan Non Tunai	1
Distribusi Input Pertanian (Pupuk, dll)	59
Kelompok Tani (Akses Bantuan, Kouta Impor, Bantuan Alat)	5
Lain Lain	12
Logistik Pangan	1
Subsidi	17
Tanah Garapan Pertanian	2
Telekomunikasi dan Informatika	45
Galian kabel Fiber Optik	1
Internet	8

Keamanan Siber	2
Lain-lain	11
Menara BTS	2
Permintaan Data dan Informasi	13
Selular/PSTN	4
Telekomunikasi	3
Virus, Malware, Sabotase	1
Tentara Nasional Indonesia	7
Tentara Nasional Indonesia (TNI)	7
Grand Total	6860

TABEL 3 Jumlah Laporan Berdasarkan Klasifikasi Terlapor

KLASIFIKASI TERLAPOR	JUMLAH
Badan Pemeriksa Keuangan	1
Badan Pemeriksa Keuangan RI	1
Badan Pertanahan Nasional	504
Kantor Pertanahan	420
Kantor Wilayah Pertanahan	43
Kementerian ATR/Badan Pertanahan Nasional RI	41
Badan Swasta/Perorangan	139
Lainnya	34
Perorangan	12
Sektor Jasa	32
Sektor Kesehatan	9
Sektor Keuangan	30
Sektor Komoditas	17
Sektor Pendidikan	4
Sektor Transportasi	1
BUMN/BUMD	411
BUMD	95
Lainnya	54
Perum BULOG	2
Perum Jasa Tirta I	16
Perum Jasa Tirta II	1
Perum Perhutani	1
Perum Perumnas	4
Perusahaan Umum Produksi Film Negara (Perum PFN)	1
PT Angkasa Pura I	1
PT Angkasa Pura II (PERSERO)	1
PT ASABRI (Persero)	1
PT Asuransi Jiwasraya	1

PT Industri Telekomunikasi Indonesia (INTI) Persero	1
PT Jasa Marga Tbk	1
PT Kereta Api Indonesia	6
PT Pegadaian	2
PT Pelabuhan Indonesia I	1
PT Pelabuhan Indonesia II	3
PT Pelabuhan Indonesia III (Persero)	1
PT Pelabuhan Indonesia IV	1
PT Pelayaran Nasional Indonesia	4
PT Perkebunan Nusantara	6
PT Permodalan Nasional Madani	1
PT Pertamina	25
PT Perusahaan Gas Negara Tbk	14
PT Perusahaan Listrik Negara/PLN (Persero)	124
PT Pos Indonesia (Persero)	5
PT Sucofindo	2
PT Surveyor Indonesia	1
PT TASPEN (Persero)	19
PT Telkom Tbk	8
PT. ASDP Indonesia Ferry	8
Dewan Perwakilan Rakyat	10
DPR RI	1
DPRD Tingkat Kota/Kabupaten	7
DPRD Tingkat Provinsi	2
Instansi Pemerintah / Kementerian	453
Kantor Imigrasi	16
Kantor Urusan Agama	1
Kementerian Agama	40
Kementerian Badan Usaha Milik Negara	3
Kementerian Dalam Negeri	24
Kementerian Energi & Sumber Daya Mineral	14
Kementerian Hukum & HAM	40
Kementerian Kelautan & Perikanan	18
Kementerian Kesehatan	13
Kementerian Ketenagakerjaan	11
Kementerian Keuangan	38
Kementerian Komunikasi & Informatika	7
Kementerian Koordinator Bidang Kemaritiman dan Investasi Republik Indonesia	1
Kementerian Koordinator Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan Republik Indonesia	6
Kementerian Koperasi & UKM	1
Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan	18
Kementerian Luar Negeri	5
Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia	34

Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	3
Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi	7
Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi	43
Kementerian Perdagangan	5
Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional	2
Kementerian Perhubungan	49
Kementerian Perindustrian	4
Kementerian Pertahanan	7
Kementerian Pertanian	23
Kementerian Sekretariat Negara	6
Kementerian Sosial	12
Lembaga Pemasyarakatan (Lapas)	2
Kejaksaan	56
Kejaksaan Agung	8
Kejaksaan Negeri	25
Kejaksaan Tinggi	23
Kepolisian	431
Kepolisian Daerah	114
Kepolisian Resort	179
Kepolisian Resort Kota	57
Kepolisian Resort Kota Besar	12
Kepolisian Sektor	48
Kepolisian Wilayah	4
Markas Besar Kepolisian RI	17
Komisi Negara/Lembaga Negara Non Struktural	116
Badan Amil Zakat Nasional (Baznas)	1
Badan Pengawas Pemilihan Umum	38
Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam	10
Badan Perlindungan Konsumen Nasional	4
Badan Pertimbangan Aparatur Sipil Negara	2
Badan Pertimbangan Kepegawaian (Bapek)	1
Kantor Staf Presiden (KSP)	1
Komisi Aparatur Sipil Negara (KASN)	11
Komisi Informasi Pusat (KIP)	2
Komisi Kepolisian Nasional (Kopolnas)	2
Komisi Nasional Anti Kekerasan terhadap Perempuan (Komnas Perempuan)	1
Komisi Negara/Lembaga Negara Non Struktural	2
Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (KPK)	4
Komisi Pemilihan Umum (KPU)	19
Komisi Pemilihan Umum Daerah (KPUD)	2
Komisi Pengawas Persaingan Usaha (KPPU)	3
Komisi Perlindungan Anak Indonesia (KPAI)	1
Konsil Kedokteran Indonesia	1

Lainnya	2
Ombudsman RI	9
Lain-lain	138
Lain-lain	138
Lembaga Pemerintah Non Kementerian	167
Badan Kepegawaian Negara	16
Badan Ketahanan Pangan Kementan	1
Badan Koordinasi Penanaman Modal	5
Badan Nasional Penanggulangan Bencana(BNPB)	1
Badan Pemeriksa Keuangan dan Pembangunan	3
Badan Pengawas Perdagangan Berjangka Komoditi (BAPPEBTI) Kemendag	5
Badan Pengawasan Obat & Makanan	5
Badan Pengembangan Infrastruktur Wilayah KemenPU	1
Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan)	90
Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS Ketenagakerjaan)	20
Badan Perencanaan dan Pengembangan Ketenagakerjaan Kemenaker	1
Badan Pusat Statistik	1
Lainnya	15
Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP)	1
Lembaga Manajemen Aset Negara Kemenkeu	1
Lembaga Pemerintah Non Kementerian	1
Lembaga Pendidikan Negeri	332
Lembaga Pendidikan Negeri	1
Perguruan Tinggi/Sekolah Tinggi/Akademi/Politeknik	16
Sekolah Dasar/Madrasah Ibtidaiyah	55
Sekolah Menengah Atas/SMK/Madrasah Aliyah	178
Sekolah Menengah Pertama/Madrasah Tsanawiyah	55
Sekolah Negeri Lainnya	24
Taman Kanak-Kanak/PAUD	3
Lembaga Pendidikan Swasta	54
Perguruan Tinggi/Sekolah Tinggi/Akademi/Politeknik	5
Sekolah Dasar/Madrasah Ibtidaiyah	12
Sekolah Menengah Atas/SMK/Madrasah Aliyah	30
Sekolah Menengah Pertama/Madrasah Tsanawiyah	7
Lembaga Peradilan	121
Komisi Yudisial RI	2
Mahkamah Agung	14
Pengadilan Agama	14
Pengadilan Negeri	75
Pengadilan Pajak	4
Pengadilan Tata Usaha Negara	1
Pengadilan Tindak Pidana Korupsi (Pengadilan Tipikor)	2

Pengadilan Tinggi	7
Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara	2
Lain-lain	9
Pemerintah Daerah	3320
Desa	333
Kecamatan	48
Kelurahan	135
Lain-lain	1
Organisasi Perangkat Daerah (OPD)	1130
Pemerintah Daerah	1
Pemerintah Kota/Kabupaten	1449
Pemerintah Provinsi	223
Perbankan	155
Bank BUMD	33
Bank BUMN	88
Bank Indonesia	2
Otoritas Jasa Keuangan	24
Perwakilan Bank Indonesia	1
Perwakilan Otoritas Jasa Keuangan	7
Perguruan Tinggi Negeri	89
Kepolisian Resort Kota	1
Perguruan Tinggi Negeri	88
Perguruan Tinggi Swasta	14
Perguruan Tinggi Swasta	14
Perorangan	18
Lain-lain	14
Perguruan Tinggi Negeri	1
Perorangan	1
Sektor Jasa	2
Rumah Sakit Pemerintah	280
Lain-lain	1
Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)	41
RSUD	222
RSUP	16
Rumah Sakit Swasta	25
Rumah Sakit Swasta	25
Tentara Nasional Indonesia	17
Komando Daerah Militer	7
Komando Distrik Militer	1
Lain-lain	1
Tentara Nasional Indonesia (Markas Besar AD/AU/AL)	8
Grand Total	6860

TABEL 4 Jumlah Laporan Berdasarkan Wilayah Terlapor

PROVINSI	KABUPATEN/KOTA	JUMLAH
ACEH	KAB. ACEH BARAT	2
	KAB. ACEH BARAT DAYA	3
	KAB. ACEH BESAR	9
	KAB. ACEH SELATAN	4
	KAB. ACEH TAMIANG	1
	KAB. ACEH TENGGARA	4
	KAB. ACEH UTARA	2
	KAB. BIREUEN	2
	KAB. PIDIE	3
	KAB. PIDIE JAYA	1
	KOTA BANDA ACEH	16
	KOTA LANGSA	1
	KOTA LHOKSEUMAWE	2
	KOTA SABANG	2
	LAIN-LAIN	1
BALI	KAB. BADUNG	22
	KAB. BANGLI	1
	KAB. BULELENG	9
	KAB. GIANYAR	20
	KAB. JEMBRANA	97
	KAB. KARANGASEM	7
	KAB. KLUNGKUNG	28
	KAB. TABANAN	2
	KOTA DENPASAR	87
	LAIN-LAIN	2
BANTEN	KAB. LEBAK	4
	KAB. SERANG	4
	KAB. TANGERANG	7
	KOTA CILEGON	5
	KOTA SERANG	21
	KOTA TANGERANG	14
	KOTA TANGERANG SELATAN	20
BENGKULU	LAIN-LAIN	4
	KAB. BENGKULU SELATAN	14
	KAB. BENGKULU TENGAH	4
	KAB. BENGKULU UTARA	16
	KAB. KAUR	1
	KAB. LEBONG	3
	KAB. MUKO MUKO	2

PROVINSI	KABUPATEN/KOTA	JUMLAH
	KAB. REJANG LEBONG	3
	KOTA BENGKULU	35
	LAIN-LAIN	1
DI YOGYAKARTA	KAB. BANTUL	55
	KAB. GUNUNGKIDUL	9
	KAB. KULON PROGO	63
	KAB. SLEMAN	72
	KOTA YOGYAKARTA	47
	LAIN-LAIN	2
DKI JAKARTA	KAB. BEKASI	1
	KAB. KAPUAS HULU	1
	KOTA ADM. JAKARTA BARAT	19
	KOTA ADM. JAKARTA PUSAT	174
	KOTA ADM. JAKARTA SELATAN	150
	KOTA ADM. JAKARTA TIMUR	41
	KOTA ADM. JAKARTA UTARA	9
	LAIN-LAIN	40
GORONTALO	KAB. BOALEMO	3
	KAB. BONE BOLANGO	18
	KAB. GORONTALO	18
	KAB. GORONTALO UTARA	6
	KAB. PAHUWATO	4
	KOTA GORONTALO	15
JAMBI	KAB. KERINCI	1
	KAB. MERANGIN	6
	KAB. MUARO JAMBI	11
	KAB. BATANGHARI	2
	KAB. BUNGO	23
	KAB. SAROLANGUN	8
	KAB. TANJUNG JABUNG BARAT	11
	KAB. TANJUNG JABUNG TIMUR	1
	KAB. TEBO	14
	KOTA JAMBI	60
JAWA BARAT	KOTA SUNGAI PENUH	7
	KAB. BANDUNG	9
	KAB. BANDUNG BARAT	69
	KAB. BEKASI	20
	KAB. BOGOR	34
	KAB. CIAMIS	27
	KAB. CIANJUR	68

PROVINSI	KABUPATEN/KOTA	JUMLAH
	KAB. CIREBON	1
	KAB. GARUT	2
	KAB. INDRAMAYU	5
	KAB. KARAWANG	7
	KAB. MAJALENGKA	1
	KAB. PANGANDARAN	1
	KAB. SUBANG	2
	KAB. SUKABUMI	14
	KAB. SUMEDANG	7
	KAB. TASIKMALAYA	5
	KOTA BANDUNG	82
	KOTA BANJAR	1
	KOTA BEKASI	25
	KOTA BOGOR	14
	KOTA CIMAHI	78
	KOTA CIREBON	9
	KOTA DEPOK	14
	KOTA SUKABUMI	80
	KOTA TASIKMALAYA	6
	LAIN-LAIN	2
JAWA TENGAH	KAB. BANYUMAS	47
	KAB. BATANG	1
	KAB. BLORA	1
	KAB. BOYOLALI	17
	KAB. BREBES	4
	KAB. CILACAP	3
	KAB. DEMAK	5
	KAB. GROBOGAN	5
	KAB. JEPARA	2
	KAB. KARANGANYAR	42
	KAB. KENDAL	2
	KAB. KLATEN	10
	KAB. KUDUS	5
	KAB. MAGELANG	76
	KAB. PATI	1
	KAB. PEKALONGAN	2
	KAB. PEMALANG	2
	KAB. PURWOREJO	2
	KAB. REMBANG	1
	KAB. SEMARANG	2

PROVINSI	KABUPATEN/KOTA	JUMLAH
	KAB. SUKOHARJO	14
	KAB. WONOSOBO	1
	KOTA MAGELANG	6
	KOTA SALATIGA	1
	KOTA SEMARANG	59
	KOTA SURAKARTA	4
	KOTA TEGAL	2
JAWA TIMUR	KAB. BANGKALAN	6
	KAB. BANYUWANGI	2
	KAB. BLITAR	3
	KAB. BOJONEGORO	1
	KAB. GRESIK	3
	KAB. JEMBER	4
	KAB. LAMONGAN	2
	KAB. MADIUN	2
	KAB. MALANG	6
	KAB. MOJOKERTO	4
	KAB. NGANJUK	2
	KAB. PACITAN	58
	KAB. PAMEKASAN	2
	KAB. PASURUAN	8
	KAB. PROBOLINGGO	1
	KAB. SAMPANG	3
	KAB. SIDOARJO	25
	KAB. SITUBONDO	1
	KAB. SUMENEP	5
	KAB. TUBAN	43
	KAB. TULUNGAGUNG	14
	KOTA BATU	1
	KOTA BLITAR	1
	KOTA KEDIRI	1
	KOTA MADIUN	3
	KOTA MALANG	10
	KOTA MOJOKERTO	2
	KOTA PASURUAN	41
	KOTA SURABAYA	55
KALIMANTAN BARAT	KAB. BENGKAYANG	2
	KAB. KAPUAS HULU	9
	KAB. KETAPANG	2
	KAB. KUBU RAYA	33

PROVINSI	KABUPATEN/KOTA	JUMLAH
	KAB. LANDAK	103
	KAB. MELAWI	1
	KAB. MEMPAWAH	8
	KAB. SAMBAS	3
	KAB. SANGGAU	2
	KAB. SINTANG	2
	KOTA PONTIANAK	65
	KOTA SINGKAWANG	13
KALIMANTAN SELATAN	KAB. BALANGAN	5
	KAB. BANJAR	18
	KAB. BARITO KUALA	7
	KAB. HULU SUNGAI SELATAN	19
	KAB. HULU SUNGAI TENGAH	50
	KAB. HULU SUNGAI UTARA	2
	KAB. KOTABARU	79
	KAB. TABALONG	1
	KAB. TANAH BUMBU	4
	KAB. TANAH LAUT	8
	KOTA BANJARBARU	59
	KOTA BANJARMASIN	186
KALIMANTAN TENGAH	KAB. BARITO TIMUR	9
	KAB. BARITO UTARA	4
	KAB. GUNUNG MAS	2
	KAB. KAPUAS	5
	KAB. KOTAWARINGIN BARAT	4
	KAB. KOTAWARINGIN TIMUR	6
	KAB. MURUNG RAYA	1
	KAB. PULANG PISAU	7
	KOTA PALANGKARAYA	19
	LAIN-LAIN	1
KALIMANTAN TIMUR	KAB. BERAU	2
	KAB. KUTAI BARAT	1
	KAB. KUTAI KARTANEGARA	5
	KAB. KUTAI TIMUR	2
	KAB. MAHAKAM ULU	1
	KAB. PASER	3
	KAB. PENAJAM PASER UTARA	6
	KOTA BALIKPAPAN	31
	KOTA BONTANG	2
	KOTA SAMARINDA	19
	LAIN-LAIN	2

PROVINSI	KABUPATEN/KOTA	JUMLAH
KALIMANTAN UTARA	KAB. BULUNGAN	34
	KAB. MALINAU	10
	KAB. TANA TIDUNG	5
	KOTA TARAKAN	59
	KAB. BANGKA	14
	KAB. BANGKA BARAT	9
KEPULAUAN BANGKA BELITUNG	KAB. BANGKA SELATAN	7
	KAB. BANGKA TENGAH	8
	KAB. BELITUNG	11
	KAB. BELITUNG TIMUR	94
	KOTA PANGKAL PINANG	27
KEPULAUAN RIAU	KAB. BINTAN	22
	KAB. KARIMUN	9
	KAB. KEPULAUAN ANAMBAS	1
	KAB. LINGGA	3
	KAB. NATUNA	3
	KOTA BATAM	39
	KOTA TANJUNG PINANG	178
LAMPUNG	KAB. LAMPUNG SELATAN	111
	KAB. LAMPUNG TENGAH	1
	KAB. LAMPUNG TIMUR	1
	KAB. LAMPUNG UTARA	3
	KAB. PESAWARAN	1
	KAB. PESIRIR BARAT	2
	KAB. PRINGSEWU	126
	KAB. TANGGAMUS	3
	KAB. TULANG BAWANG	1
	KAB. WAY KANAN	1
	KOTA BANDAR LAMPUNG	41
	KOTA METRO	95
	LAIN-LAIN	1
MALUKU	KAB MALUKU TENGGARA BARAT	4
	KAB. BURU	2
	KAB. KEPULAUAN ARU	1
	KAB. MALUKU BARAT DAYA	2
	KAB. MALUKU TENGAH	6
	KAB. MALUKU TENGGARA	1
	KAB. SERAM BAGIAN BARAT	2
	KOTA AMBON	35
	LAIN-LAIN	1

PROVINSI	KABUPATEN/KOTA	JUMLAH
MALUKU UTARA	KAB. HALMAHERA BARAT	1
	KAB. HALMAHERA SELATAN	5
	KAB. HALMAHERA TENGAH	5
	KAB. HALMAHERA TIMUR	2
	KAB. HALMAHERA UTARA	7
	KAB. KEPULAUAN SULA	1
	KAB. PULAU MOROTAI	8
	KAB. PULAU TALIABU	1
	KOTA TERNATE	93
	KOTA TIDORE KEPULAUAN	2
NUSA TENGGARA BARAT	KAB. BIMA	2
	KAB. LOMBOK BARAT	9
	KAB. LOMBOK TENGAH	43
	KAB. LOMBOK TIMUR	10
	KAB. LOMBOK UTARA	1
	KAB. SUMBAWA	7
	KOTA BIMA	3
	KOTA MATARAM	33
	LAIN-LAIN	1
	KAB TIMOR TENGAH SELATAN	6
NUSA TENGGARA TIMUR	KAB. ALOR	15
	KAB. BELU	6
	KAB. ENDE	8
	KAB. FLORES TIMUR	13
	KAB. KUPANG	26
	KAB. LEMBATA	3
	KAB. MALAKA	2
	KAB. MANGGARAI	1
	KAB. MANGGARAI BARAT	3
	KAB. MANGGARAI TIMUR	1
	KAB. NGADA	2
	KAB. ROTE NDAO	13
	KAB. SABU RAIJUA	5
	KAB. SIKKA	6
	KAB. SUMBA BARAT	1
	KAB. SUMBA BARAT DAYA	5
	KAB. SUMBA TENGAH	1
	KAB. SUMBA TIMUR	3
	KAB. TIMOR TENGAH UTARA	3
	KOTA KUPANG	98

PROVINSI	KABUPATEN/KOTA	JUMLAH
PAPUA	KAB. BIAK NUMFOR	3
	KAB. JAYAPURA	6
	KAB. JAYAWIJAYA	2
	KAB. KEEROM	3
	KAB. KEPULAUAN YAPEN	1
	KAB. LANNY JAYA	2
	KAB. MAPPI	1
	KAB. MERAUKE	1
	KAB. MIMIKA	1
	KAB. NABIRE	4
	KAB. SARMI	2
	KAB. SUPIORI	2
	KAB. TOLIKARA	2
	KAB. WAROPEN	1
	KAB. YALIMO	2
	KOTA JAYAPURA	46
	LAIN-LAIN	1
PAPUA BARAT	KAB. FAK FAK	3
	KAB. MANOKWARI	20
	KAB. PEGUNUNGAN ARFAK	1
	KAB. RAJA AMPAT	41
	KAB. SORONG	3
	KAB. TELUK WONDAMA	3
	KOTA SORONG	7
RIAU	KAB. PELALAWAN	2
	KAB. ROKAN HILIR	3
	KAB. ROKAN HULU	32
	KAB. SIAK	6
	KAB. BENGKALIS	8
	KAB. INDRAGIRI HILIR	2
	KAB. INDRAGIRI HULU	2
	KAB. KAMPAR	5
	KAB. KEPULAUAN MERANTI	1
	KAB. KUANTAN SINGINGI	1
	KOTA DUMAI	6
	KOTA PEKANBARU	215
	KAB. MAMASA	12
	KAB. MAMUJU	35
	KAB. MAMUJU UTARA	1
	KAB. POLEWALI MANDAR	9
	LAIN-LAIN	1


PROVINSI	KABUPATEN/KOTA	JUMLAH
SULAWESI SELATAN	KAB. BARRU	2
	KAB. BONE	4
	KAB. BULUKUMBA	3
	KAB. GOWA	29
	KAB. JENEPONTO	2
	KAB. KEPULAUAN SELAYAR	1
	KAB. LUWU	1
	KAB. LUWU TIMUR	1
	KAB. LUWU UTARA	1
	KAB. MAROS	10
	KAB. PANGKAJENE KEPULAUAN	1
	KAB. PINRANG	2
	KAB. SIDENRENG RAPPANG	3
	KAB. SINJAI	1
	KAB. TAKALAR	7
	KAB. TORAJA UTARA	1
	KAB. WAJO	1
	KOTA MAKASSAR	72
	KOTA PARE PARE	3
	LAIN-LAIN	52
SULAWESI TENGAH	KAB. BANGGAI	3
	KAB. BANGGAI KEPULAUAN	2
	KAB. BANGGAI LAUT	1
	KAB. BUOL	3
	KAB. DONGGALA	1
	KAB. MOROWALI	3
	KAB. MOROWALI UTARA	2
	KAB. PARIGI MOUTONG	2
	KAB. SIGI	4
	KAB. TOJO UNA UNA	2
	KOTA PALU	18
	LAIN-LAIN	2
SULAWESI TENGGARA	KAB. BOMBANA	5
	KAB. BUTON	1
	KAB. KOLAKA	5
	KAB. KOLAKA TIMUR	6
	KAB. KONAWE	6
	KAB. KONAWE SELATAN	6
	KAB. MUNA	4
	KAB. MUNA BARAT	2
	KAB. WAKATOBI	4

PROVINSI	KABUPATEN/KOTA	JUMLAH
	KOTA BAU BAU	2
	KOTA KENDARI	43
SULAWESI UTARA	KAB. BOLAANG MONGONDOW	3
	KAB. BOLAANG MONGONDOW UT	1
	KAB. KEP. SIAU TAGULANDAN	1
	KAB. KEPULAUAN TALAUD	1
	KAB. MINAHASA	5
	KAB. MINAHASA SELATAN	2
	KAB. MINAHASA UTARA	4
	KOTA BITUNG	6
	KOTA KOTAMOBAGU	3
	KOTA MANADO	42
	KOTA TOMOHON	2
SUMATERA BARAT	KAB. AGAM	12
	KAB. DHARMASRAYA	1
	KAB. LIMA PULUH KOTA	44
	KAB. PADANG PARIAMAN	9
	KAB. PASAMAN BARAT	1
	KAB. PESISIR SELATAN	10
	KAB. SIJUNJUNG	1
	KAB. SOLOK	4
	KAB. SOLOK SELATAN	2
	KAB. TANAH DATAR	2
	KOTA BUKITTINGGI	77
	KOTA PADANG	93
	KOTA PADANG PANJANG	1
	KOTA PARIAMAN	5
	KOTA PAYAKUMBUH	23
	KOTA SAWAHLUNTO	1
	LAIN-LAIN	2
SUMATERA UTARA	KAB. ASAHAN	23
	KAB. BATU BARA	1
	KAB. DAIRI	1
	KAB. DELI SERDANG	14
	KAB. KARO	5
	KAB. LABUHANBATU	7
	KAB. LABUHANBATU SELATAN	1
	KAB. LABUHANBATU UTARA	4
	KAB. LANGKAT	2
	KAB. MANDAILING NATAL	3
	KAB. NIAS	1

PROVINSI	KABUPATEN/KOTA	JUMLAH
	KAB. NIAS SELATAN	5
	KAB. PADANG LAWAS	1
	KAB. PADANG LAWAS UTARA	2
	KAB. SERDANG BEDAGAI	5
	KAB. SIMALUNGUN	6
	KAB. TAPANULI SELATAN	3
	KAB. TAPANULI TENGAH	6
	KAB. TAPANULI UTARA	1
	KAB. TOBA SAMOSIR	2
	KOTA BINJAI	2
	KOTA GUNUNGSITOLI	1
	KOTA MEDAN	94
	KOTA PADANGSIDIMPUAN	13
	KOTA PEMATANG SIANTAR	5
	KOTA SIBOLGA	1
	KOTA TANJUNG BALAI	5
	KOTA TEBING TINGGI	2
SUMATRA SELATAN	KAB. BANYUASIN	3
	KAB. LAHAT	6
	KAB. MUARA ENIM	4
	KAB. MUSI BANYUASIN	7
	KAB. MUSI RAWAS UTARA	2
	KAB. OGAN ILIR	4
	KAB. OGAN KOMERING ILIR	7
	KAB. OGAN KOMERING ULU	5
	KAB. OGAN KOMERING ULU TI	1
	KAB. PENUKAL ABAB LEMATAN	4
	KOTA LUBUK LINGGAU	1
	KOTA PALEMBANG	102
	KOTA PRABUMULIH	10
	LAIN-LAIN	1
Lain-lain		478
Grand Total		6860



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

 (021) 2251 3737
137 (Call Center)

   
OmbudsmanRI137

