

Laporan **TRIWULAN III** **2022**



Kata Pengantar,

Puji syukur atas rahmat Tuhan Yang Maha Esa, kami telah menyelesaikan Triwulan III tahun 2022 yang merupakan pertanggungjawaban laporan berkala yang diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Ombudsman RI sebagai lembaga pengawasan pelayanan publik secara berkelanjutan mendorong peningkatan pelayanan publik menjadi semakin tinggi kualitasnya. Pada giliran selanjutnya akan menghasilkan kenaikan indeks pembangunan manusia.

Ombudsman RI berupaya merespon cepat dalam menindaklanjuti laporan masyarakat dan berkoordinasi dengan penyelenggara layanan publik dalam penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat, pencegahan maladministrasi, investigasi atas Prakarsa sendiri, serta resolusi dan monitoring. Hal ini sejalan dengan apa yang diamanatkan dalam Undang-undang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, dimana Ombudsman RI mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.

Atas nama Insan Ombudsman RI, kami sampaikan terima kasih kepada seluruh pihak sehingga Ombudsman RI dapat melaksanakan fungsi dan kewenangannya untuk mendukung dan mewujudkan capaian target Pemerintah. Ombudsman RI berkomitmen mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia sebagai bagian pemenuhan kesejahteraan warga negara.



Indraza Marzuki Rais
Anggota Ombudsman RI



Yeka Hendra Fatika
Anggota Ombudsman RI



Jemsly Hutabarat
Anggota Ombudsman RI



Dadan Suparjo Suharmawijaya
Anggota Ombudsman RI



Mokhammad Najih
Ketua Ombudsman RI



Bobby Hamzar Rafinus
Wakil Ketua Ombudsman RI



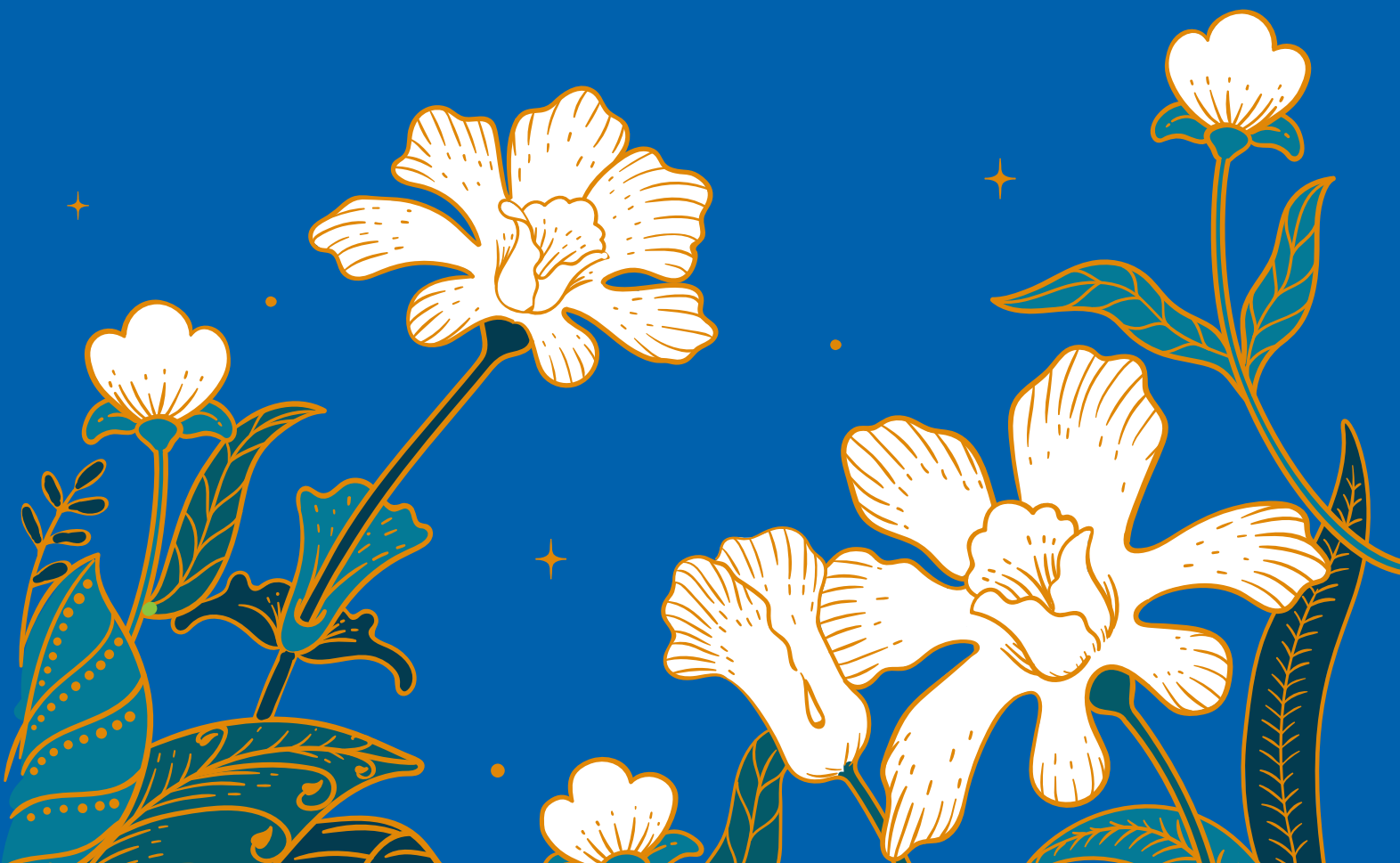
Johanes Widijantoro
Anggota Ombudsman RI



Robert Na Endi Jaweng
Anggota Ombudsman RI



Hery Susanto
Anggota Ombudsman RI



Tim Penyusun,

Pengarah

- 1. Bobby Hamzar Rafinus
- 2. Indraza Marzuki Rais
- 3. Robert Na Endi Jaweng

Penanggungjawab

Suganda Pandapotan Pasaribu

Ketua

Amran
Indahwati

Wakil Ketua

Wanton Sidauruk

Kontributor Bidang Penyelesaian Laporan/
Pengaduan Masyarakat

- 1. Patnuaji Indrarto
- 2. Para Kepala Keasistenan Utama I-VII

Kontributor Bidang Resolusi dan Monitoring

Dominikus Dalu

Kontributor Bidang Pencegahan Maladministrasi

Herru Kriswahyu

Kontributor Bidang Penjaminan Mutu

Awidya Mahadewi

Kontributor Bidang Dukungan Manajemen

Para Kepala Biro dan Inspektur

Kontributor Bidang Perwakilan

Para Kepala Perwakilan

Tim Penulis

- 1. Muhammad Firhansyah
- 2. Arina Marta Setya Putri
- 3. Noer Adhe Purnama
- 4. Zayanti Mawar Sari
- 5. Amirul

Editor

- 1. Nurul Imam Perkasa
- 2. Zilfia

Foto dan Dokumentasi

- 1. Maharandy F Monoarfa
- 2. Fuad Mushofa
- 3. Muhammad Fatra Dasa Mura
- 4. Hasti Aulia Nida

Layout dan Desain Grafis

Muhammad Ridho

Proof-reader

Tri Astanto

Launching Team

- 1. Tim Humas
- 2. Tim Perencanaan

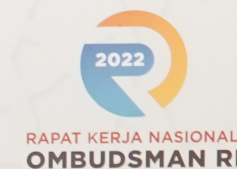
Diterbitkan Oleh:

Ombudsman RI

Jl. H. R. Rasuna Said, RT.6/RW.7, Karet Kuningan,
Kecamatan Setiabudi, Kota Jakarta Selatan,
Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12940

Daftar Isi,

Kata Pengantar	2
Tim Penyusun	4
Daftar Isi	5
Laporan Pengaduan Masyarakat	8
Investigasi Atas Prakarsa Sendiri	18
Respon Cepat Ombudsman	27
Penjaminan Mutu	36
Resolusi dan Monitoring	40
Testimoni	51
Dukungan Manajemen	53
Peristiwa Penting	66
Penutup	68
Lampiran	69



RAPAT KERJA NASIONAL II OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2022

“Musyawarah Perencanaan Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik
Guna Lewujudkan Pelayanan Publik yang Berkualitas”



Laporan Pengaduan Masyarakat

APA : Ombudsman hadir untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah yang di dalamnya termasuk BUMN serta badan swasta maupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu

SIAPA : Siapapun orang perseorangan, kelompok masyarakat memiliki hak untuk melaporkan tindakan maladministrasi dalam pelayanan publik

KAPAN : Masyarakat dapat mengadukan maladministrasi pelayanan publik yang dialaminya setelah menyampaikan terlebih dahulu masalahnya kepada institusi/Lembaga pelayanan publik.

KENAPA : Melapor kepada Ombudsman adalah salah adalah suatu bentuk partisipasi masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta melindungi hak-hak masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik yang baik

BAGAIMANA : Penerimaan dan verifikasi laporan yang terdiri dari tahapan penerimaan laporan yang kemudian diverifikasi dengan syarat formil dan syarat materiil laporan.

Pemeriksaan laporan yang terdiri dari: Maladministrasi; pemeriksaan dokumen; klarifikasi dan pemanggilan; pemeriksaan lapangan; laporan akhir hasil pemeriksaan; respon cepat Ombudsman;

Penyelesaian laporan yang terdiri dari: penutupan laporan; mediasi dan konsiliasi; rekomendasi; adjudikasi khusus;

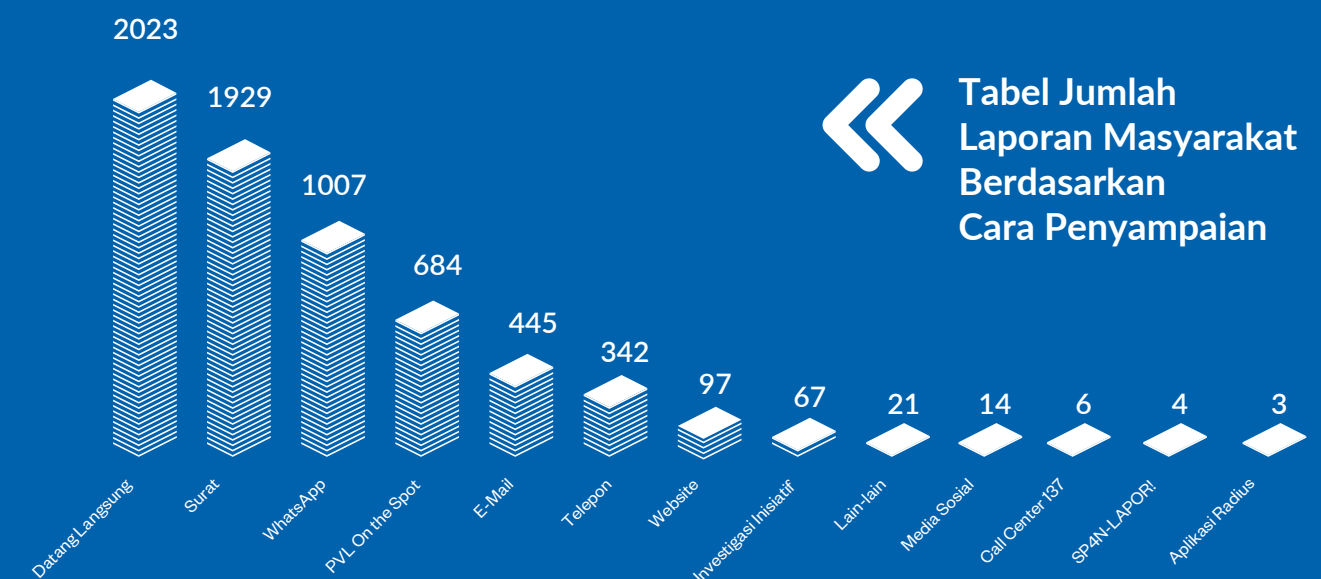
Monitoring dan penyelesaian laporan yang terdiri dari: Bentuk monitoring Ombudsman; monitoring pelaksanaan rekomendasi; monitoring pelaksanaan hasil kesepakatan mediasi/konsiliasi;

Jumlah Laporan Masuk

5,041

1) Jumlah akses masyarakat kepada Ombudsman pada periode Triwulan III Tahun 2022 meningkat dibandingkan dengan periode Triwulan II, namun masih lebih sedikit dibandingkan dengan periode Triwulan I.

644 — Pusat
5,041 — Nasional

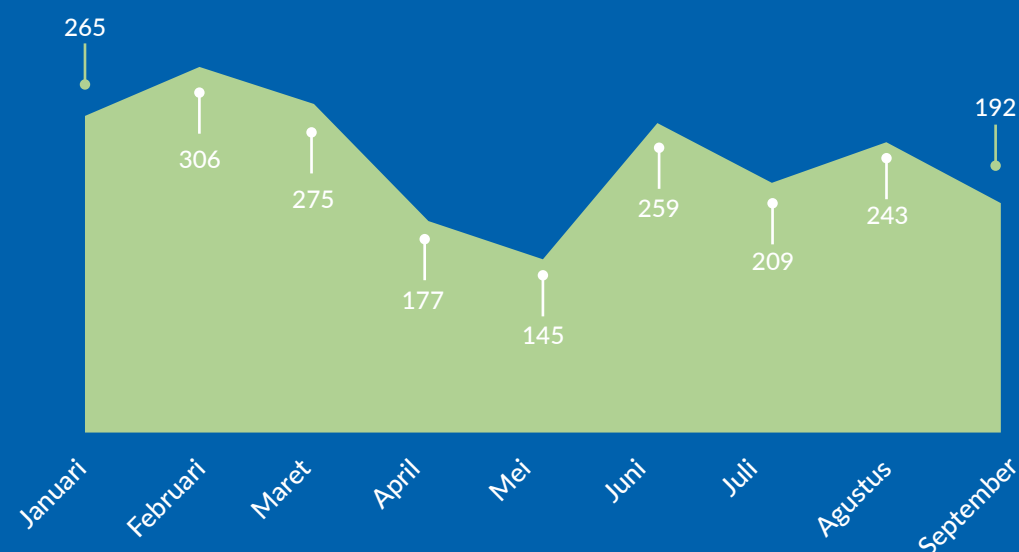


Gambar 1. 1 Jumlah Laporan Masyarakat pada Triwulan III

Jumlah akses masyarakat kepada Ombudsman pada periode Triwulan III Tahun 2022 meningkat dibandingkan dengan periode Triwulan II, namun masih lebih sedikit dibandingkan dengan periode Triwulan I. Pembukaan posko pengaduan terkait rekrutmen Calon Aparatur Sipil Negara (CASN) yang dibuka sejak November 2021 hingga akhir Maret 2022 menjadi pembeda dalam perbandingan jumlah akses antara periode Triwulan I, Triwulan II dan Triwulan III. Laporan yang diterima pada posko pengaduan tersebut termasuk dalam kategori Respons Cepat Ombudsman.

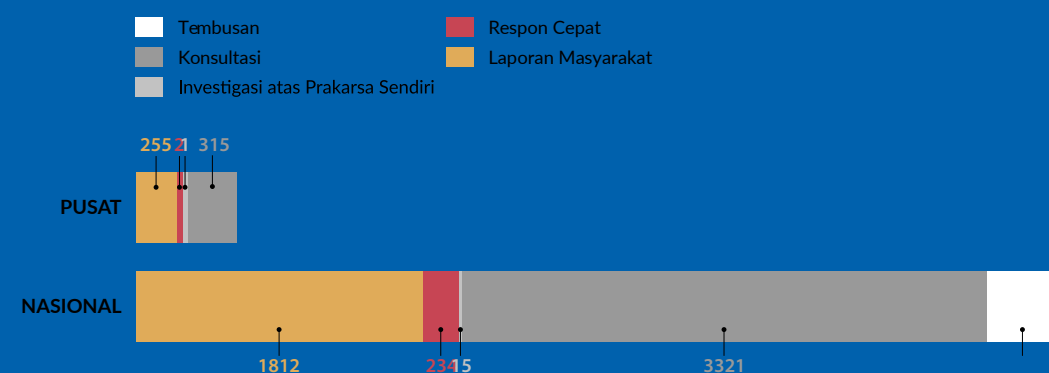
Jika dibandingkan dengan periode yang sama pada tahun 2021, maka jumlah akses pada periode Triwulan III tahun 2022 mengalami sedikit penurunan. Meski demikian, secara akumulasi, jumlah akses masyarakat sejak Triwulan I sampai dengan Triwulan III tahun 2022 lebih tinggi dibandingkan jumlah akses masyarakat pada periode yang sama di tahun 2021.

Jumlah Akses Masyarakat ke Ombudsman

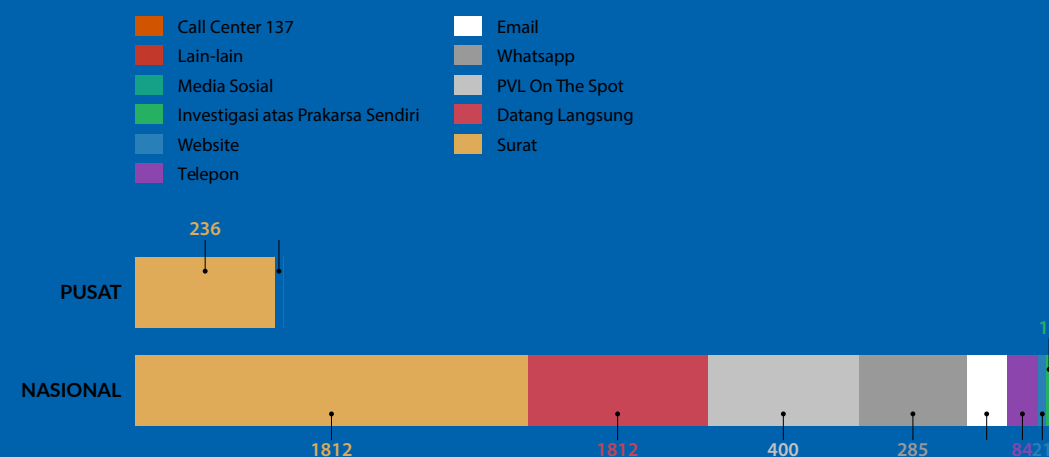


Gambar 1. 2 Jumlah Akses Masyarakat ke Ombudsman

Jumlah Akses Masyarakat ke Ombudsman Berdasarkan Jenis



Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Cara Penyampaian

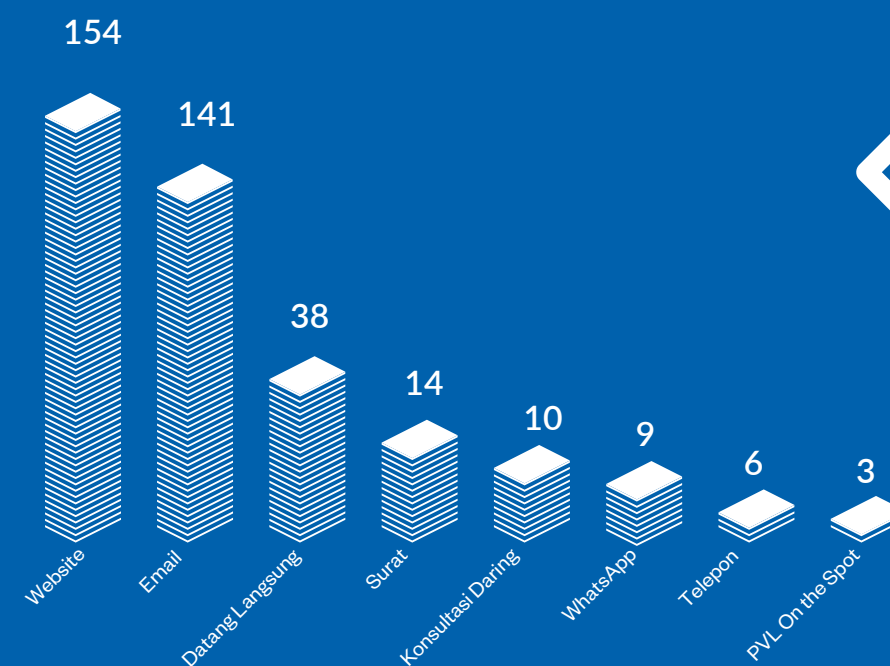


Penerimaan dan Konsultasi Laporan

1. Konsultasi

Jumlah Konsultasi di Ombudsman RI Pusat yang tercatat periode Triwulan III tahun 2022 sebanyak 375 (tiga ratus tujuh puluh lima) melalui email, datang langsung ke kantor Ombudsman, website, telepon, media sosial, WhatsApp, dan lain-lain.

Tren sumber konsultasi pada Triwulan III tahun 2022 masih sama dengan periode Triwulan I dan II tahun 2022. Tren konsultasi yang paling banyak diterima Ombudsman pada periode Triwulan III tahun 2022 adalah melalui website yaitu sebanyak 154 (seratus lima puluh empat) konsultasi, disusul oleh email sebanyak 141 (seratus empat puluh satu) konsultasi.



« Tabel Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Cara Penyampaian

Sumber: Data SIMPeL ver. 3.0 per tanggal 5 Oktober 2022 pkl. 16.00 WIB

Grafik di atas menunjukkan bahwa akses masyarakat ke Ombudsman sudah menuju digitalisasi yaitu melalui gawai yang dimiliki masing-masing. Hal tersebut akan mempercepat, memudahkan dan memangkas biaya untuk mengakses Ombudsman. Selain itu, tren tersebut sesuai dengan program pemerintah mengenai transformasi digital.

Jumlah konsultasi secara keseluruhan yang sudah diterima dari Triwulan I sampai dengan Triwulan III tahun 2022 adalah sebanyak 1153 (seribu seratus lima puluh tiga) konsultasi, atau dengan kata lain telah mencapai 128,11% dari target yang harus dicapai Ombudsman RI Pusat di tahun 2022 yaitu 900 (sembilan ratus) konsultasi.

2. Ombudsman On The Spot

Secara akumulatif, kegiatan Ombudsman On The Spot oleh Pusat telah dilaksanakan sebanyak 5 (lima) kali sebagaimana jadwal berikut:

- a. Kabupaten Pandeglang, 24-25 Mei 2022;
- b. Kabupaten Gianyar, 23-26 Mei 2022;
- c. Kabupaten Lombok Barat, 29 Mei-1 Juni 2022;
- d. Kota Tangerang Selatan, 23 Juni 2022; dan
- e. Kabupaten Serang, 28-29 Juli 2022.

Dengan kata lain, pada periode Triwulan III tahun 2022 hanya ada 1 (satu) kegiatan Ombudsman on-the-spot, yaitu di Kabupaten Serang.

Kesimpulan hasil Ombudsman On the Spot yang dilaksanakan oleh Keasisenan Utama Pengaduan Masyarakat adalah telah disosialisasikan tugas dan kewenangan Ombudsman kepada masyarakat yang belum mengetahui Ombudsman. Selain itu, bagi yang melakukan konsultasi diberikan informasi mengenai syarat formil dan materiil melapor ke Ombudsman.

Adapun untuk target secara unit sudah terpenuhi yaitu 2 (dua) kali kegiatan di luar kota. Sementara untuk kegiatan di dalam kota belum terpenuhi karena mengingat status PPKM di Provinsi DKI Jakarta.

3. Akses Pelayanan Publik

Secara akumulatif, hingga periode Triwulan III tahun 2022 target pelaksanaan peningkatan akses pelayanan publik adalah sebanyak 100%. Target tersebut sebenarnya telah tercapai pada periode Triwulan II lalu, yaitu sebanyak 5 (lima) Layanan. Dari kelima Kantor Perwakilan melaksanakan kegiatan dengan jumlah 10 (sepuluh) Kabupaten/Kota, telah berhasil ditingkatkan kategori akses masyarakat di Kabupaten/Kota tersebut yaitu dari kategori sangat rendah menjadi kategori rendah dan sedang terhadap 6 (enam) Kabupaten/Kota.

No	Kabupaten/Kota	Kategori Sebelum Kegiatan	Kategori Sesudah Kegiatan	Kenaikan Tingkat
1	Kab. Pangandaran	Sangat Rendah	Sedang	2 (dua) Tingkat
2	Kab. Ciamis	Sangat Rendah	Rendah	1 (satu) Tingkat
3	Kab. Bulungan	Sangat Rendah	Rendah	1 (satu) Tingkat
4	Kab. Malinau	Sangat Rendah	Sangat Rendah	Tetap (meningkat secara jumlah)
5	Kab. Malaka	Sangat Rendah	Rendah	1 (satu) Tingkat
6	Kab. Sumba Tengah	Sangat Rendah	Sangat Rendah	Tetap
7	Kab. Kaur	Sangat Rendah	Rendah	1 (satu) Tingkat
8	Kab. Mukomuko	Sangat Rendah	Rendah	1 (satu) Tingkat
9	Kab. Poso	Sangat Rendah	Sangat Rendah	Tetap (meningkat secara jumlah)
10	Kab. Morowali Utara	Sangat Rendah	Sangat Rendah	Tetap (meningkat secara jumlah)

Substansi Pengaduan Masyarakat

Substansi pengaduan msyarakat dikategorikan ke dalam beberapa kategori dan sub kategori untuk memudahkan proses investigasi dan pengelompokan masalah. Untuk itu beberapa substansi yang memiliki jumlah aduan terbanyak yaitu:

Agraria



Substansi agraria merupakan salah satu substansi yang banyak dilaporkan oleh masyarakat. Laporan terkait agraria ini terkait dengan proses administrasi dan kejelasan status tanah dan permasalahan agraria yang terjadi di beberapa kantor perwakilan. Substansi Laporan ini dilaporkan sebanyak 339 laporan.

Pendidikan



Ditengah permasalahan PPDB yang masih menjadi permasalahan yang cukup rumit di dunia Pendidikan Indonesia menjadikan laporan masyarakat terkait Pendidikan ini juga menjadi substansi laporan tertinggi kedua setelah agraria.

Kepegawaian



Jumlah laporan pada substansi ini berjumlah 208. Laporan terkait dengan kepegawaian ini lebih banyak terkait dengan permasalahan pendapatan (gaji, honor dan tunjangan).

Kepolisian



Laporan kepolisian yang masuk dalam ke Ombudsman sejumlah 176 menjadi laporan terbanyak ketiga. Laporan terkait kepolisian ini lebih banyak mengenai proses penetapan kasus yang berjalan. Serta beberapa macam dugaan kasus maladministrasi.

Pedesaan



Laporan Pedesaan yang masuk pada Ombudsman Republik Indonesia merupakan laporan yang lebih banyak terkait dengan proses seleksi dan pemilihan kepala desa. Substansi tersebut banyak terjadi pada kasus-kasus administratif di berbagai daerah.

Substansi	Jumlah
Pendidikan	255
Agraria	247
Kepolisian	183
Kepegawaian	182
Pedesaan	173
Hak Sipil dan Politik	100
Perhubungan dan Infrastruk-tur	78
Peradilan	56
Administrasi Kependudukan	49
Ketenagakerjaan	47
Kesehatan	45
Perbankan	45
Energi dan Kelistrikan	44
Kesejahteraan Sosial	41
Air	30
Pajak	28
Perizinan	27
Kedaruratan	26
Pengadaan Barang, Jasa, dan Lelang	25
Permukiman dan Perumahan	19
Perdagangan, Industri dan Logistik	19
Lingkungan Hidup	19
Asuransi	16
Jaminan Sosial	16
(blank)	13
Pertambangan	10
Kejaksaan	9
Keagamaan	8
Keimigrasian	6
Telekomunikasi dan Informa-tika	6
Pertanian dan Pangan	5
Lembaga Pemasyarakatan	4
Koperasi	4
Kehutanan	2
Penanaman Modal	2
Hak Kekayaan Intelektual	2
Perikanan	1
Bea dan Cukai	1

Tabel Jumlah Substansi Laporan Masyarakat

Verifikasi Laporan

Selama periode Triwulan III tahun 2022, Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat telah menerima sebanyak 653 (enam ratus lima puluh tiga) Laporan. Dari jumlah yang diterima pada periode Triwulan III tahun 2022 tersebut, seluruh Laporan telah dilakukan verifikasi formil. Dengan target Laporan selesai diverifikasi pada tahun 2022 sebesar 600 (enam ratus) Laporan, maka Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat pada periode Triwulan II tahun 2022 telah melebihi target sesuai Perjanjian Kinerja pada tahun 2022 yatu sebesar 108,83%.

Triwulan	Bulan	Laporan Diterima	Verfikasi Formil	(%)
I	Januari	106	106	100%
	Februari	132	132	100%
	Maret	153	153	100%
	Sub-Total	391	391	100%
II	April	96	96	100%
	Mei	56	56	100%
	Juni	102	102	100%
	Sub-Total	254	254	100%
III	Juli	82	82	100%
	Agustus	97	97	100%
	September	89	89	100%
	Sub-Total	268	268	100%
JUMLAH		913	913	100%

Tabel 5. Jumlah Laporan yang telah dilakukan Verifikasi Formil Periode Triwulan I s.d. III Tahun 2022*

Pengembangan Jaringan dan Layanan

1. Focal Point

No	Kabupaten/Kota	Kategori Sebelum Kegiatan
1.	Bali	29 Maret 2022
2.	Sumatera Selatan	14 April 2022
3.	Sulawesi Tengah	18 April 2022
4.	Sulawesi Barat	18 April 2022
5.	Kalimantan Timur	18 Mei 2022
6.	Gorontalo	19 Mei 2022
7.	Kalimantan Selatan	16 Juni 2022
8.	Kalimantan Tengah	23 Juni 2022
9.	Kalimantan Utara	23 Juni 2022
10.	Jambi	29 Juni 2022
11.	Aceh	29 Juni 2022
12.	Kantor Pusat	2 s.d 4 Agustus 2022
13.	Nusa Tenggara Barat	27 Oktober 2022

Tabel 6. Kantor Perwakilan yang melaksanakan pembentukan Focal Point Tahun 2022

Untuk Tahun 2022, pembentukan focal point melibatkan 12 (dua belas) kantor perwakilan Ombudsman dan 7 (tujuh) instansi di Kantor Pusat. Selama periode Triwulan III tahun 2022, 11 (sebelas) kantor perwakilan telah menyelenggarakan lokakarya pembentukan focal point di daerah masing-masing sesuai jadwal sebagai berikut dan Kantor Pusat.

Lokakarya pembentukan focal point di Kantor Pusat melibatkan 7 (tujuh) Instansi, termasuk yang sepakat menandatangani komitmen bersama, sebagai berikut:

No	Keasistenan Utama	Instansi	Komitmen Bersama
1	I	KPK	-
2	II	Kejaksaan	-
3	III	Direktorat Jenderal Pajak	√
4	IV	Inspektorat Jenderal Kemen. Desa PDTT	-
5	V	Inspektorat Jenderal Kemen. Perhubungan	√
6	VI	Inspektorat Jenderal Kemen. Kesehatan	√
7	VII	Inspektorat Jenderal Kemen. Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi	-

OPP dan Reformasi Pelayanan Publik

Oleh: Ombudsman RI Perwakilan Aceh



Kehidupan masyarakat yang sejahtera, adil dan merata merupakan tujuan pendirian Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI). Tujuan berbangsa dan bernegara ini tercantum dalam Pembukaan UUD 1945, dimana salah satu mekanisme dalam mewujudkannya adalah melalui penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas. Pelayanan publik berkualitas prima tidak mungkin dicapai tanpa upaya yang terencana dan berkelanjutan, dilaksanakan melalui berbagai program, dan melalui tahapan monitoring dan evaluasi yang dilakukan secara berkala dan terus-menerus.

Monitoring dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui fungsi pengawasan yang baik. Pasal 35 UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menetapkan bahwa pengawasan terhadap pelayanan publik dapat dilakukan oleh masyarakat, Dewan Perwakilan Rakyat (DPR), baik di tingkat nasional maupun daerah dan Ombudsman RI.

Ombudsman RI, sesuai dengan ketentuan UU Nomor 37 tahun 2008, melaksanakan fungsinya sebagai lembaga pengawas melalui mekanisme pencegahan dan penindakan maladministrasi. Pelaksanaan pengawasan terhadap pelayanan publik tahun 2022 merupakan salah satu kegiatan rutin

yang dilakukan oleh Ombudsman RI sebagai langkah pencegahan terjadinya maladministrasi dengan memastikan kepatuhan penyelenggara terhadap berbagai ketentuan perundang-undangan, terutama terhadap pemenuhan 14 komponen dasar yang menjadi standar penyelenggaraan pelayanan publik, sesuai dengan Pasal 21 UU Nomor 25 tahun 2009.

Pengawasan Ombudsman RI dan Prioritas Nasional

Berbeda dengan tahun-tahun sebelumnya, dimana penilaian terhadap penyelenggara layanan dilakukan melalui survey kepatuhan, tahun ini Ombudsman RI melaksanakan penilaian pelayanan publik dengan mengevaluasi unsur pelaksanaan layanan yang lebih menyeluruh. Hal ini perlu dilakukan mengingat PP No 18 tahun 2020 memandatkan agar Ombudsman RI meningkatkan perannya dalam mencapai Prioritas Nasional Ketujuh, yaitu memperkuat stabilitas polhukam dan transformasi pelayanan publik. Model penilaian yang dilakukan ORI sebelumnya tentu saja belum cukup untuk mendorong transformasi pelayanan publik, karena data yang diperoleh belum mampu memberi gambaran yang lebih menyeluruh mengenai kondisi faktual penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pelaksana layanan. Oleh karena

itu, pada tahun 2022 Ombudsman RI menerapkan model penilaian yang lebih komprehensif, dimana hasil akhir dari penilaian yang dilakukan berbentuk Opini Pengawasan Pelayanan Publik (OPPP).

Untuk menghasilkan sebuah OPPP, Ombudsman RI melakukan penilaian terhadap empat komponen utama pelayanan publik. Pertama, penilaian terhadap ketersediaan dan kualitas sarana dan prasarana pelayanan, sesuai dengan ketentuan Pasal 21 UU Nomor 25 tahun 2009. Kedua, penilaian terhadap kompetensi pelaksana layanan, yaitu kompetensi pimpinan, kepala bidang pelayanan, kepala bidang pengelola pengaduan masyarakat atau yang bertugas untuk fungsi ini, dan petugas lini depan (frontliners) yang langsung berhadapan dengan penerima layanan. Selanjutnya, komponen yang tidak kalah pentingnya adalah menilai persepsi masyarakat terhadap pelayanan terhadap layanan yang mereka terima.

Pelaksanaan OPPP di Perwakilan Aceh



Kegiatan OPPP di ORI Perwakilan Aceh dimulai dengan pelaksanaan bimbingan teknis (bimtek) pada tanggal 9 Agustus 2022 di Banda Aceh. Bimtek ini diikuti oleh perwakilan organisasi tata laksana dari setiap sekretariat daerah di Provinsi Aceh, baik di tingkat provinsi maupun kabupaten/kota. Selain itu, bimtek juga diikuti oleh perwakilan dari kantor pertanahan di seluruh kabupaten/kota yang ada di provinsi Aceh. Khusus untuk Polres dan Polresta, acara dilaksanakan pada tanggal 11 Agustus 2022 melalui video conference. Turut mendampingi bimtek ini Irwasda Polda Aceh, Kalingga Rendra Raharja, SE, MH.

Setelah bimtek pertama dilaksanakan, Keasistenan Bidang Pencegahan di ORI Kantor Perwakilan Aceh juga melakukan pendampingan khusus kepada semua instansi di kabupaten/kota, yang termasuk dalam penilaian ORI tahun 2022.

OPPP dan Pelayanan Publik Berkualitas Prima

Salah satu perbedaan yang diamati oleh tim pelaksana OPPP adalah peran bimtek, narahubung dan model penilaian. Pertama, bimtek mempermudah instansi yang dinilai untuk menyiapkan semua dokumen yang diminta. Selanjutnya, narahubung berperan penting dalam memudahkan proses serah-terima laporan, pendampingan selama pelaksanaan OPPP. Selain itu, jika ada dokumen yang belum lengkap, narahubung berperan dalam memastikan bahwa instansi yang dinilai akan melengkapi dokumen. Selanjutnya, karena kedatangan tim ORI terjadwal, maka pada saat penilaian kompetensi terhadap pimpinan instansi dan jajaran dilakukan, semua unsur ini berada di kantor masing-masing.

Namun demikian, pelaksanaan penilaian dengan model OPPP baru dilaksanakan oleh ORI pada tahun ini. Tentunya ada beberapa kendala teknis yang terjadi selama OPPP dilaksanakan oleh ORI Perwakilan Aceh. Pertama, walaupun sudah dilakukan bimtek, ternyata masih ada instansi yang belum sepenuhnya memahami tata laksana yang baik dalam pengelolaan pengaduan. Fakta di lapangan masih menunjukkan adanya rangkap jabatan antara SK pengangkatan sebagai pimpinan sekaligus pejabat yang sama menjadi pengelola pengaduan. Selain itu, ada juga petugas pengaduan yang sudah bertugas, namun belum memiliki Surat Keputusan dari pimpinan, yang menjadi legalitas hukum dalam pelaksanaan tugas tersebut.

Perkembangan positif yang dirasakan oleh tim pelaksana adalah adanya perubahan yang cukup signifikan dari instansi yang dinilai terhadap pemenuhan standar pelayanan publik. ORI Perwakilan Aceh menerima banyak masukan dari Bagian Tata Laksana Organisasi Sekretariat Daerah. Pengembangan kompetensi menjadi perhatian utama, karena tidak mungkin reformasi pelayanan publik di Indonesia dapat dicapai tanpa didukung oleh birokrat pelaksana layanan yang berintegritas dan berkompentensi tinggi dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

Investigasi Atas Prakarsa Sendiri

Apa

Investigasi atas Prakarsa Sendiri adalah kegiatan pemeriksaan atas Dugaan Maladministrasi Berdasarkan inisiatif Ombudsman RI.

Kapan

Ombudsman melakukan Investigasi atas Prakarsa Sendiri berdasarkan informasi mengenai adanya kegiatan penyelenggaraan Pelayanan Publik yang diduga terjadi Maladministrasi dan tanpa didahului oleh proses verifikasi formil

Bagaimana

Investigasi atas Prakarsa Sendiri terdiri atas Pemeriksaan inisiatif pemeriksaan khusus. Pemeriksaan inisiatif dilakukan oleh Keasistenan Substansi atau Keasistenan Perwakilan terhadap Dugaan Maladministrasi penyelenggaraan Pelayanan Publik yang menjadi perhatian publik, berdampak pada masyarakat dan/atau menimbulkan kerugian materiil dan/atau imateriil.

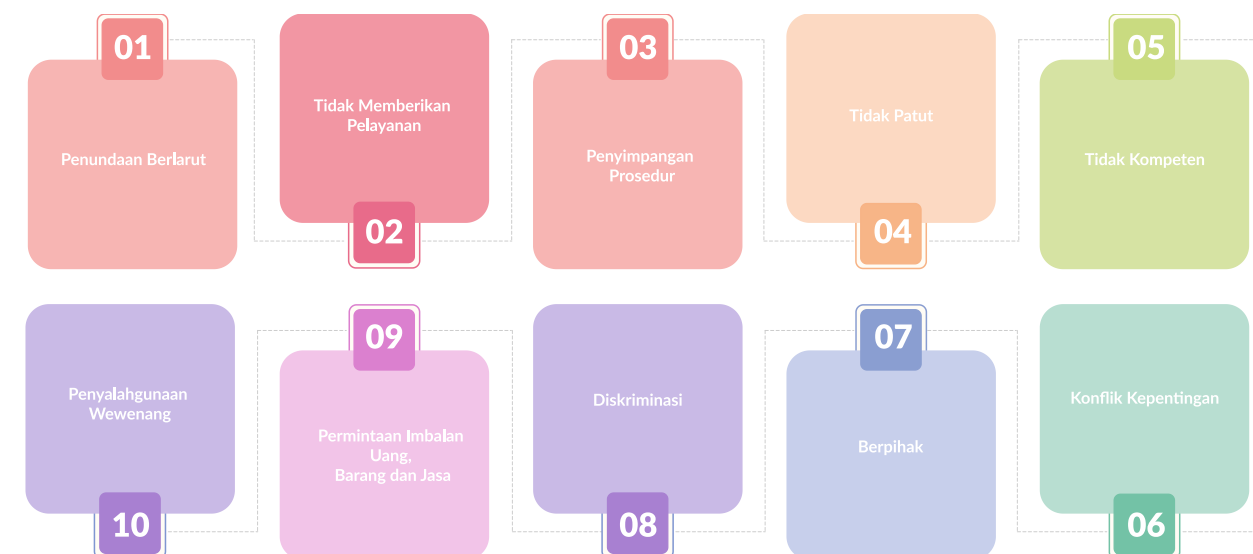
Investigasi Atas Prakarsa Sendiri Mencakup Tahapan:

1. Pengumpulan Informasi
2. Penyusunan Laporan Informasi
3. Registrasi Laporan Inisiatif; dan
4. Pemeriksaan.



Proses Pemeriksaan Laporan

Proses penyelesaian laporan dikaitkan dengan tindakan maladministrasi. Terdapat 10 tindakan maladministrasi yang dikategorikan dalam jenis laporan masyarakat di Ombudsman yaitu:



Pembuktian dugaan Maladministrasi dalam proses Pemeriksaan Laporan dilakukan untuk menemukan bukti materiil dan/ atau formil yang mendukung terpenuhinya unsur Maladministrasi. Dalam proses pemeriksaan laporan Ombudsman Republik Indonesia memiliki 7 Keasistenan Utama yang berfungsi untuk memeriksa terkait laporan masyarakat yang diklasifikasikan pada tabel di bawah ini:

Keasistenan Utama I

Laporan masyarakat Keasistenan Utama 1 yang masuk selama kurun waktu Tahun 2018 hingga Juni 2022 berjumlah 326, yang terdiri dari beberapa substansi yakni Peradilan, Komisi/Lembaga, Kejaksaan, Lembaga Pemasyarakatan, dan lain-lain. Pada tahun 2021, telah terjadi perubahan substansi sehingga Keasistenan Utama I terdiri dari substansi Peradilan, Administrasi Hukum Umum, Keimigrasian, Lembaga Pemasyarakatan, Hak Sipil dan Politik, serta Hak Kekayaan Intelektual. Pada tahun 2022, melalui Keputusan Ketua Ombudsman Nomor 35 Tahun 2022 lingkup sektor dan substansi pada Keasistenan Utama I mengalami perubahan kembali :

- Hak Sipil dan Politik (Hak Asasi 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.

Keasistenan Utama II

Laporan masyarakat Keasistenan Utama II berisi substansi terkait:

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

Keasistenan Utama III

Sebagaimana ketentuan dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, bahwa Ombudsman RI bertugas untuk:

1. Menerima Laporan atas dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Melakukan pemeriksaan substansi atas laporan; dan
3. Menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman.

Berdasarkan ketentuan di atas, Keasistenan Utama III sebagai unit kerja di lingkungan Ombudsman telah melakukan kegiatan berkaitan dengan tindak lanjut atas laporan masyarakat yang diterima, diantaranya dengan melakukan permintaan keterangan secara langsung (melalui pertemuan tatap muka dan daring), melalui surat tertulis, dan kunjungan lapangan/investigasi dengan substansi sebagai berikut:

- Perdagangan, Perindustrian dan Logistik
- Pertanian dan Pangan
- Perbankan, Perasuransian dan Penjaminan
- Pengadaan Barang dan Jasa
- Perpajakan, Kepabeanan dan Percukaian

Keasistenan Utama IV

Laporan masyarakat Keasistenan Utama IV berisi substansi terkait:

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

Keasistenan Utama V

Laporan masyarakat Keasistenan Utama V berisi substansi terkait:

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

Keasistenan Utama VI

Berdasarkan Keputusan Ketua Ombudsman Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2022 tentang Lingkup Sektor dan Substansi pada Keasistenan Utama di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia tanggal 9 Februari 2022, substansi yang menjadi kewenangan Keasistenan Utama-VI meliputi:

- Ketenagakerjaan
- Jaminan Sosial
- Kepegawaian
- Kesehatan
- Sosial

Sesuai Pasal 7 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI, salah satu tugas Ombudsman adalah menindaklanjuti Laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman dan melakukan upaya pencegahan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik

Keasistenan Utama VII

Salah satu tugas Ombudsman RI adalah melakukan pemeriksaan atas Laporan Masyarakat. Keasistenan Utama VII adalah unit kerja substansi yang secara bersama-sama melakukan pemeriksaan dan pencegahan dalam bidang pendidikan, agama, administrasi kependudukan, kesejahteraan sosial, marjinal, kesehatan dan pedesaan. Jumlah laporan yang diterima oleh Unit Kerja Keasistenan Utama VII dari tahun ke tahun mengalami peningkatan seiring semakin diakuinya eksistensi Ombudsman RI sebagai lembaga eksternal pengawas pelayanan publik. Selain itu, juga karena meningkatnya kesadaran masyarakat dalam memperoleh haknya sebagai warga negara untuk memperoleh pelayanan yang baik dari masyarakat. Peningkatan jumlah laporan tersebut tentu harus diimbangi dengan percepatan penanganannya, seiring meningkatnya tingkat kepercayaan masyarakat kepada Ombudsman RI.

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

Laporan Perkembangan Penanganan Investigasi Atas Rrakarsa Sendiri Pada Kasus Oknum Kepolisian

Berdasarkan Pasal 2 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, dijelaskan bahwa fungsi kepolisian adalah salah satu fungsi pemerintahan negara di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat. Fungsi Polri erat kaitannya dengan prinsip Good Governance mengingat Polri adalah Alat Negara yang menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat sebagaimana secara atributif diamanatkan pada Pasal 30 UUD NRI 1945 dan pasal 2 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, sehingga seluruh Anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia dalam melaksanakan tugas, fungsi dan kewenangannya harus berpegang teguh pada moral, etika dan kepatutan serta komitmen agar terwujudnya organisasi kepolisian yang bersih dan berprinsip pada Good Governance.

Kemudian, berdasarkan pada konsideran Peraturan Kapolri Nomor 10 Tahun 2017 tentang Kepemilikan Barang yang Tergolong Mewah oleh Pegawai Negeri Polri dijelaskan bahwa bergaya hidup mewah, khususnya dalam kepemilikan barang yang tergolong mewah oleh Anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia harus disesuaikan dengan kemampuan ekonomi sebagai cerminan sifat prihatin untuk mencegah terjadinya kesenjangan sosial dalam kehidupan bermasyarakat dalam rangka mewujudkan aparatur negara yang bersih dan bebas dari KKN. Selanjutnya, pada konsideran menimbang pada Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2022 tentang Kode Etik Profesi dan Komisi Kode Etik Kepolisian Negara Republik Indonesia menyatakan bahwa setiap pejabat Kepolisian Negara Republik Indonesia dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya harus dapat mencerminkan kepribadian bhayangkara negara seutuhnya, menghayati dan menjiwai etika profesi kepolisian yang tercermin pada sikap dan perilakunya dalam kode etik profesi Kepolisian Negara Republik Indonesia sebagai

kristalisasi nilai-nilai yang terkandung dalam Tribrata dan Catur Prasetya yang dilandasi dan dijiwai oleh Pancasila. Etika Profesi Kepolisian termuat dalam Pasal 3 Perkap Nomor 7 Tahun 2022 yang menyatakan bahwa pejabat Polri wajib memedomani KEPP dengan menaati setiap kewajiban dan larangan dalam:

- Etika Kenegaraan;
- Etika Kelembagaan;
- Etika Kemasyarakatan; dan
- Etika Kepribadian.

Bahwa merujuk pada perilaku dan tindakan Brigadir Jenderal Polisi Hendra Kurniawan dan Tim yang menggunakan Private Jet dalam pelaksanaan tugas kegiatan perjalanan dinas pada tanggal 11 Juli 2022 di Provinsi Jambi dalam rangka penanganan kasus pembunuhan Brigadir Nofriansyah Yosua Hutabarat, Tim Pemeriksa menemukan adanya dugaan maladministrasi berupa penyalahgunaan wewenang, penyimpangan prosedur dan tindakan tidak patut serta bertentangan dengan etika profesi sebagai berikut:

- perjalanan dinas Brigadir Jenderal Polisi Hendra Kurniawan di Jambi untuk menemui keluarga Brigadir Yosua Nofriansyah Hutabarat diduga tidak berkaitan dengan jabatan sebagai Biro Pengamanan Internal Divisi Propam Polri;
- penggunaan pesawat Private Jet yang tidak semestinya digunakan dalam tugas kedinasan;
- menerima pemberian fasilitas perjalanan dalam tugas secara cuma-cuma (gratifikasi)/ penggunaan transportasi yang melebihi standar biaya pada institusi.

Berdasarkan analisa tim pemeriksa, potensi maladministrasi atas kasus dimaksud perlu ditetapkan menjadi dugaan maladministrasi serta perlu melakukan pemeriksaan terhadap Kepolisian Negara Republik Indonesia serta para pihak terkait. Terhadap kasus dimaksud saat ini telah menjadi Laporan Inisiatif.

Problematika Pemenuhan Anggaran Oleh Satuan Pendidikan Yang Diselenggarakan Pemerintah Pemerintah Daerah Jawa Tengah

Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Tengah dalam tahun 2022 menindaklanjuti 16 laporan substansi Pendidikan terkait problematika pungutan di satuan pendidikan yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah. Hal ini bertentangan dengan Pasal 34 Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional yang menetapkan bahwa pemerintah dan pemerintah daerah menjamin terselenggaranya program wajib belajar minimal pada jenjang pendidikan dasar tanpa memungut biaya.

Larangan pungutan disebutkan lebih lanjut dalam Pasal 9 ayat (1) Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 44 Tahun 2012 tentang Pungutan dan Sumbangan Biaya Pendidikan Pada Satuan Pendidikan Dasar bahwa Satuan pendidikan dasar yang diselenggarakan oleh Pemerintah, dan/atau pemerintah daerah dilarang memungut biaya satuan pendidikan dasar. Namun, di lapangan yang terjadi pada satuan pendidikan yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah tetap memberlakukan pungutan tersebut dengan berbagai dalih dan argumen bahwa bukan satuan pendidikan yang melakukan pungutan namun komite sekolah atas kesepakatan dengan orang tua/wali murid yang kemudian diberlakukannya pungutan tersebut dalam bentuk sumbangan.

Maraknya pungutan di satuan Pendidikan terkait kebutuhan realisasi program-program, renovasi dan pembangunan gedung, pembelian buku pendamping dan seragam sekolah, pada praktiknya dilakukan melalui pungutan liar. Hal ini dapat dilihat dari adanya 16 pengaduan masyarakat terkait pungutan dari 164 pengaduan yang diterima dan ditindaklanjuti ditahap pemeriksaan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah hingga akhir September 2022. Pengaduan mengenai pungutan dimaksud menunjukkan bahwa adanya satuan Pendidikan di beberapa Kabupaten yang dilaporkan oleh orang tua/wali murid berkenaan dugaan maladministrasi penyimpangan prosedur dengan beberapa hal diantaranya adanya sumbangan yang ditentukan jangka waktu dan jumlahnya yang memberatkan orang tua/wali murid (pungutan liar), pembelian seragam sekolah di satuan Pendidikan yang nominalnya memberatkan orang tua/wali murid, pengadaan/pembelian buku pendamping siswa yang memberatkan orang tua/wali murid, bahkan adanya intimidasi kepada orang tua/wali murid yang menyampaikan laporan.

Pungutan dan Sumbangan



Sebagaimana Pasal 1 angka 2 dan angka 3 Permendikbud 44 Tahun 2012 tentang Pungutan dan Sumbangan Biaya Pendidikan pada Satuan Pendidikan Dasar bahwa Pungutan adalah penerimaan biaya Pendidikan baik berupa uang dan/atau barang/jasa pada satuan pendidikan dasar yang berasal dari peserta didik atau orang tua/wali secara langsung yang

bersifat wajib, mengikat, serta jumlah dan jangka waktu pemungutannya ditentukan oleh satuan pendidikan dasar. Sedangkan sumbangan adalah penerimaan biaya pendidikan baik berupa uang dan/atau barang/jasa yang diberikan oleh peserta didik, orang tua/wali, perseorangan atau lembaga lainnya kepada satuan pendidikan dasar yang bersifat sukarela, tidak memaksa, tidak mengikat, dan tidak ditentukan oleh satuan pendidikan dasar baik jumlah maupun jangka waktu pemberiannya.

Pada umumnya Satuan Pendidikan menyangkal melakukan pungutan, dengan dalih yang melakukan pungutan adalah Komite sekolah. Selanjutnya komite sekolah menyampaikan bahwa yang terjadi adalah sumbangan yang telah mendapatkan kesepakatan dalam rapat pertemuan orang tua/wali murid untuk

dapat merealisasikan program-program dan kegiatan yang telah disampaikan oleh Kepala Sekolah. Dalam hal ini Kepala Sekolah selaku pemimpin, pemegang kewenangan dalam satuan Pendidikan juga turut andil terjadinya pungutan di satuan Pendidikan yang dipimpinnya. Umumnya dilakukan, awalnya kepala sekolah menyampaikan dalam penyampaian program-program dan prestasi-prestasi sekolah, yang tujuannya untuk menarik rasa memiliki bersama oleh orang tua/wali murid, selanjutnya komite sekolah menyampaikan kepada orang tua/wali murid sehingga berujung pada kesepakatan-kesepakatan yang dijadikan dasar penarikan sumbangan dengan jumlah yang ditentukan besarnya dan waktu pembayarannya yang terjadi di satuan Pendidikan tersebut.

Bahwa Pasal 197 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2010 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 Tentang Pengelolaan Dan Penyelenggaraan Pendidikan menyatakan anggota komite sekolah/madrasah berjumlah paling banyak 15 (lima belas) orang, terdiri atas unsur orang tua/wali peserta didik paling banyak 50% (lima puluh persen); tokoh masyarakat paling banyak 30% (tiga puluh persen); dan pakar pendidikan yang relevan paling banyak 30% (tiga puluh persen). Coba introspeksi kembali kepada satuan Pendidikan, apakah telah memenuhi ketentuan tersebut. Apabila unsur-unsur tersebut telah terpenuhi maka segala problematika di satuan Pendidikan terkait pungutan, pengadaan buku pendamping dan seragam tidak akan terjadi di satuan Pendidikan. Itulah pentingnya menyertakan orang tua/wali murid dalam pembentukan komite, tidak hanya menyertakan orang tua/wali murid ketika akan melakukan penarikan dana.

Komite sekolah sebagaimana ketentuan Pasal 3 Permendikbud 75 tahun 2016 tentang Komite Sekolah dapat menggalang dana dan sumber daya pendidikan lainnya dari masyarakat baik perorangan/organisasi/dunia usaha/dunia industri maupun pemangku kepentingan lainnya melalui upaya kreatif dan inovatif. Masyarakat dalam hal ini sebagaimana Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2008 tentang Pendanaan Pendidikan ditegaskan dalam Pasal 2 ayat (2) yang dimaksud masyarakat adalah peserta didik, orangtua atau wali peserta didik. Selanjutnya dipertegas kembali

dalam Pasal 10 ayat (2) Penggalangan dana dan sumber daya pendidikan lainnya untuk melaksanakan fungsinya dalam memberikan dukungan tenaga, sarana dan prasarana, serta pengawasan pendidikan berbentuk bantuan dan/atau sumbangan, bukan pungutan.

Penjualan Buku Pendamping dan Seragam di Satuan Pendidikan

Tidak semua masyarakat berani melapor mengenai hal-hal yang bertentangan dengan ketentuan dikarenakan kekhawatiran. Bahwa sistem pendidikan nasional telah menetapkan bahwa pemerintah dan pemerintah daerah menjamin terselenggaranya program wajib belajar minimal pada jenjang pendidikan dasar tanpa memungut biaya. Disinilah pentingnya partisipasi masyarakat dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik, khususnya layanan dasar di bidang Pendidikan.

Berdasarkan ketentuan Pasal 181 huruf a, huruf c, dan huruf d Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2010 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 Tentang Pengelolaan Dan Penyelenggaraan Pendidikan bahwa Pendidik dan tenaga kependidikan, baik perseorangan maupun kolektif, dilarang: menjual buku pelajaran, bahan ajar, perlengkapan bahan ajar, pakaian seragam, atau bahan pakaian seragam di satuan Pendidikan, melakukan segala sesuatu baik secara langsung maupun tidak langsung yang mencederai integritas evaluasi hasil belajar peserta didik dan melakukan pungutan kepada peserta didik baik secara langsung maupun tidak langsung yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Selanjutnya pasal 198 huruf a, c, dan e Dewan pendidikan dan/atau komite sekolah/ madrasah, baik perseorangan maupun kolektif, dilarang: menjual buku pelajaran, bahan ajar, perlengkapan bahan ajar, pakaian seragam, atau bahan pakaian seragam di satuan Pendidikan dan mencederai integritas evaluasi hasil belajar peserta didik secara langsung atau tidak langsung, melaksanakan kegiatan lain yang mencederai integritas satuan pendidikan secara langsung atau tidak langsung.

Berdasarkan ketentuan tersebut telah jelas dan terang bahwa jual beli terhadap buku pendamping maupun seragam di satuan Pendidikan tidak diperbolehkan, karena secara langsung maupun

tidak langsung selain mencederai integritas satuan pendidikan tanpa disadari hal ini sangat mengganggu psikologis siswa dalam mengikuti kegiatan belajar mengajar di sekolah. Keadaan psikologis inilah yang acap kali dikesampingkan oleh satuan Pendidikan yang melakukan penjualan buku dan seragam sekolah, dengan dalih tidak memaksa atau tidak ada paksaan, namun ketika seorang murid tidak memiliki buku maupun seragam yang berbeda dengan yang telah dimiliki oleh siswa lainnya yang membeli di satuan Pendidikan tetap ada suatu tekanan psikologis dalam pikirannya. Inilah mengapa menjadi perhatian penting bagi satuan Pendidikan apabila akan melakukan penjualan buku pendamping tertentu dan seragam di satuan Pendidikan, seragam dalam hal ini dapat dikecualikan untuk seragam khas sekolah seperti batik khas dan seragam olah raga.

Pemenuhan Anggaran Satuan Pendidikan

Dari uraian di atas kebijakan diawali adanya suatu kewenangan seseorang atas kedudukan dan jabatannya. Kewenangan merupakan satu landasan seseorang dapat dibenarkan melakukan tindakan atau perbuatan dalam bentuk apapun, kebijakan tersebut haruslah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Disebutkan dalam Pasal 1 ayat (3) UUD NRI 1945 bahwa Negara Indonesia adalah Negara hukum, memiliki makna bahwa tindakan dalam bentuk apa pun dilakukan oleh siapapun harus sesuai dengan asas legalitas, terlebih kepada penyelenggara negara dan penyelenggara pendidikan. Disebutkan ada 13 prinsip negara hukum Indonesia menurut Jimly Asshiddiqie yang merupakan pilar utama yang menjaga berdiri tegaknya suatu negara modern sehingga dapat disebut negara hukum, salah satunya adalah asas legalitas yang makna umumnya setiap perbuatan harus didasarkan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Problematika sumbangan, pungutan, pengadaan buku pendamping dan seragam di satuan pendidikan sebagaimana prinsip negara hukum dan asas legalitas, bahwa kewenangan melakukan tindakan hukum di satuan Pendidikan maka harus berdasarkan atas ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, bukan didasarkan atas kehendak para

pihak. Terhadap satuan pendidikan yang melakukan penarikan sumbangan yang ditentukan jumlah dan waktunya terhadap orangtua/wali peserta didik atas dasar kesepakatan, implementasinya memenuhi unsur nominal dan waktu yang ditentukan, dengan demikian pungutan dalam bentuk sumbangan dengan dalih kesepakatan tersebut bertentangan dengan aturan hukum yakni Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2010 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 Tentang Pengelolaan Dan Penyelenggaraan Pendidikan Pasal 9 ayat (1) Permendikbud No 44 Tahun 2012 jo Pasal 10 Permendikbud 75 tahun 2016 tentang Komite Sekolah. Menjadi penekanan bahwa baik ketentuan Permendikbud No 44 Tahun 2012 dan Permendikbud 75 tahun 2016 tentang Komite Sekolah terkait sumbangan di satuan Pendidikan tidak boleh membebani dan melibatkan orang tua/wali murid yang tidak mampu secara ekonomi.

Pencegahan Pungutan di Satuan Pendidikan

Menghentikan pungutan liar dalam penyelenggaraan pendidikan tidak semudah pada prakteknya, untuk itu Pemerintah daerah perlu meningkatkan fungsi pencegahan melalui Tim Satgas Saber Pungli yang dibentuknya, sebagaimana Perpres Nomor 87 Tahun 2016 tentang Satuan Tugas Sapu Bersih Pungutan Liar, Tim Satgas Saber Pungli yang ada di setiap Kab/Kota lebih masif dalam melakukan fungsi-fungsi pencegahan, Pemerintah Daerah melalui Dinas Pendidikan dan Kebudayaan setempat melakukan pengawasan dan pembinaan serta sosialisasi kepada seluruh penyelenggara pendidikan tentang ketentuan Permendikbud No. 44 Tahun 2012 dan Permendikbud 75 tahun 2016 tentang Komite Sekolah, agar penyelenggara pendidikan khususnya Kepala Sekolah harus dapat memahami dan mengerti dengan baik substansi Permendikbud No 44 Tahun 2012 dan Permendikbud 75 tahun 2016 tentang Komite Sekolah selanjutnya satuan pendidikan secara berkelanjutan mensosialisasikan kepada Komite Sekolah, orang tua/wali murid mengenai Amanah Permendikbud No 44 Tahun 2012 dan Permendikbud 75 tahun 2016 tentang Komite Sekolah. (krh)

Silsilah Keluarga Untuk Pendaftaran Tanah

Peralihan hak atas tanah berdasarkan pewarisan dalam keluarga jamak terjadi di masyarakat. Tali-temali keluarga besar yang turun-temurun menjadi penting untuk dirunut guna menentukan siapa keturunan siapa, dan apakah masih ada hubungan keluarga atau tidak.

Kejelasan runutan hubungan keluarga tersebut kemudian sangat vital untuk memutuskan apakah seseorang berhak atas warisan tanah yang ditinggalkan pendahulunya. Oleh karenanya dokumen silsilah waris menjadi salah satu syarat yang harus ada dalam menerbitkan Sertipikat Hak Milik atas tanah yang diperoleh berdasarkan pewarisan.

Masalah silsilah waris ini masih sering muncul di tengah masyarakat. Saling klaim terjadi. Ada pihak yang mengklaim jika seseorang tidak berhak atas warisan. Begitu juga sebaliknya. Yang muncul kemudian adalah sengketa waris antarkeluarga. Namun ada pihak yang sering dipusingkan dengan masalah yang sebenarnya internal ini. Yakni pihak kepala lingkungan/kepala dusun dan kepala desa atau Perbekel sebutannya di Bali.

Hal ini terjadi lantaran, dua pengampu pemerintahan di tingkat bawah tersebut berwenang menekan dokumen silsilah waris agar bisa diteruskan ke proses selanjutnya dalam pengurusan SHM. Banyak kepala dusun atau kepala desa yang menolak menandatangani pernyataan silsilah waris karena ada keberatan. Kalau sudah seperti ini pihak pemohon merasa kecewa dengan alasan kepala dusun atau kepala desa tidak memberikan pelayanan.

Pada September 2022, Ombudsman Bali menutup satu laporan masyarakat yang diwakili oleh Kuasa Hukumnya terkait dugaan tidak memberikan pelayanan oleh Kepala Desa / Perbekel Sanur Kaja atas permohonan penandatanganan silsilah keluarga. Pihak pemohon mengajukan permohonan tanda tangan silsilah keluarga karena akan mengurus pensertifikatan atas tanah warisan dari leluhurnya.

Di pihak lain, ada anggota keluarga yang meminta agar kepala dusun dan kepala desa tidak memberikan tanda tangan pada pernyataan silsilah waris tersebut. Selain ternyata ada dua dokumen silsilah yang berbeda lebih jauh juga ada perbedaan terkait objek tanah yang dimohonkan. Rupanya masalah internal keluarga ini sudah berlangsung lama. Ranah hukum juga sudah pernah ditempuh dan konon masih berproses.

Pihak kantor desa tidak mau gegabah. Jika ditandatangani khawatir pihaknya ikut terkena masalah hukum. Pihak pemohon ngotot agar ditandatangani karena merasa bukti kuat. Pihak lain juga bersikukuh agar pihak desa jangan merespon permohonan tersebut karena masih ada masalah.

Selanjutnya, pelapor menyampaikan masalah ini ke Ombudsman Bali. Melalui Kuasa Hukumnya, Pelapor

mengaku tidak mendapat pelayanan saat meminta tanda tangan silsilah untuk kepentingan mengurus pendaftaran tanah melalui program PTSL. Klien pelapor mendatangi kepala dusun di rumahnya namun ditolak dan diminta untuk membawa silsilah gede. Lantaran ditolak oleh Kepala Dusun, Klien pelapor mendatangi Kepala Desa dengan tujuan yang sama. Namun dalam rentang waktu satu minggu berkas tidak kunjung ditandatangani oleh Kepala Desa.

Tak terima ditolak oleh Kepala Desa, melalui Kuasa Hukumnya, pemohon tersebut melayangkan surat somasi kepada Kepala Desa. Alih-alih mendapat layanan, dengan somasi ini Kepala Desa semakin merasa tidak nyaman, karena belum pernah ada pembicaraan atau musyawarah apapun. Walaupun demikian, setelah sempat diadakan musyawarah, Kepala Desa pun berjanji dalam sepuluh hari akan menandatangani permohonan Pelapor dengan catatan akan melakukan penelitian fisik dan yuridis di samping Pelapor harus melengkapi dokumen yang lain.

Selanjutnya perangkat desapun melakukan serangkain pemeriksaan fisik dan yuridis. Singkat kata ditemukan ada ketidaksesuaian data antara yang dimohon klien Pelapor dan data kondisi di lapangan. Penulusuran data dokumen yang ada di kantor desa juga menunjukkan perbedaan. Atas temuan ini, pihak memutuskan belum bisa menandatangani permohonan tanda tangan yang diminta Pelapor. Selain itu, Kepala Desa juga menerima surat keberatan dari anggota keluarga Pelapor yang meminta agar Kepala Desa tidak menindaklanjuti permohonan apapun yang diajukan klien Pelapor sejauh terkait untuk kepentingan pendaftaran SHM melalui PTSL.

Semua pihak bersikukuh dengan pendirian masing-masing. Kepala Desa membuka diri jika ada permohonan mediasi dari kedua belah pihak. Namun tidak ada yang bersedia. Akhirnya Ombudsman Perwakilan Bali memfasilitasi pertemuan para pihak, yakni Pelapor, Kepala Desa selaku Terlapor dan anggota keluarga Pelapor yang merasa keberatan.

Fasilitasipun digelar. Awalnya pihak Pelapor tetap bersikeras dengan tuntutan agar Kepala Desa segera menandatangani, namun kepala desa pun kukuh dengan sikapnya. Belum akan menandatangani sampai persoalan internal di keluarga selesai dan ada kejelasan soal perbedaan data objek tanah yang dimohonkan.

Atas laporan ini, Ombudsman Bali membuat kesimpulan yang dituangkan dalam Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan jika pihak Desa memiliki alasan yang cukup untuk tidak menandatangani permohonan tanda tangan pernyataan silsilah tersebut karena berkaitan dengan validitas objek tanah yang akan dimohonkan melalui PTSL.

Respon Cepat Ombudsman

Apa

RCO (Reaksi Cepat Ombudsman) merupakan salah satu metode penyelesaian laporan masyarakat yang cepat, tentunya dengan memenuhi syarat dan ketentuan melapor ke Ombudsman

Kenapa

Terbagai kondisi permasalahan yang dilaporkan kepada Ombudsman RI untuk segera direspon sesegera mungkin, maka kemudian untuk peristiwa/kondisi atau kejadian tertentu, dilakukan mekanisme respon cepat

Bagaimana

Mekanisme respon cepat adalah langsung menghubungi para pihak yang dilaporkan, agar Pelapor segera mendapat pelayanan. Berikut beberapa kriteria RCO :

1. Adanya Kondisi Darurat;
2. Adanya Kondisi Mengancam Keselamatan Jiwa;
3. Adanya Kondisi Mengancam Hak hidup.

Laporan dengan tindakan RCO dapat berasal dari penyampaian melalui media sosial Ombudsman RI atau aplikasi pesan singkat, yang dapat diberkaskan/proses kelengkapan administrasi pada kesempatan pertama setelah terlebih dahulu dilakukan tindakan penanganan yang diperlukan, dengan tetap memperhatikan kebenaran data/informasi.

Jumlah akses masyarakat kepada Ombudsman pada periode Triwulan II Tahun 2022 secara akumulatif lebih sedikit dibandingkan dengan periode Triwulan I. Pembukaan posko pengaduan terkait rekrutmen Calon Aparatur Sipil Negara (CASN) yang dibuka sejak November 2021 hingga akhir Maret 2022 menjadi pembeda dalam perbandingan jumlah akses antara periode Triwulan I dan Triwulan II. Laporan yang diterima pada posko pengaduan tersebut termasuk dalam kategori Respons Cepat Ombudsman. Meski pun demikian, data pada aplikasi SIMPeL ver. 3.0 mencatat bahwa akses masyarakat pada bulan Juni 2022 mengalami kenaikan dibandingkan pada bulan April dan Mei.



CASN



Ombudsman RI secara rutin melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan seleksi CASN termasuk di setiap wilayah melalui kantor perwakilannya. Berpedoman pada Surat Edaran Ketua Ombudsman RI Nomor 39 Tahun 2021 tentang Posko Pengaduan Seleksi CASN Tahun Anggaran 2021 maka Ombudsman Bangka Belitung sejak awal Agustus 2021 membuka posko pengaduan secara daring yang dapat diakses seluruh calon pelamar CASN melalui tautan google form: bit.ly/pengaduanCASN2021.

Hingga akhir Agustus ini, ada sekitar 15 aduan yang sudah masuk melalui tautan google form tersebut, dengan Terlapor meliputi panitia seleksi CASN 2021 di lingkup Pemerintah Provinsi/Kabupaten/Kota wilayah Bangka Belitung. Adapun permasalahan yang dominan dikeluhkan oleh para pelamar adalah mengenai kualifikasi pendidikan yang dianggap panitia tidak sesuai yang dipersyaratkan sehingga pada tahapan seleksi administrasi dan sanggah dianggap Tidak Memenuhi Syarat (TMS) atau tidak lulus.

Permasalahan ini juga jadi pokok keluhan MT sebagai Pelapor yang setelah sharing dengan beberapa rekan yang satu jurusan dengannya namun melamar di seleksi CASN wilayah kabupaten lain di luar Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Beberapa rekannya tersebut dinyatakan lulus administrasi dan berhak mengikuti tahapan seleksi selanjutnya. Dalam kronologinya, Pelapor merasa aneh kenapa rekannya bisa lulus tapi dirinya tidak yang akhirnya untuk mendapat kejelasan Pelapor menyampaikan keluhannya ke Posko Pengaduan CASN dengan Terlapor salah satu kabupaten di wilayah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

Setelah melalui tahapan verifikasi formil dan materiil maka laporan Pelapor melalui posko pengaduan segera dilakukan tahap pemeriksaan dengan kategori Respon Cepat Ombudsman (RCO). Tim Pemeriksa segera meminta keterangan klarifikasi panitia seleksi kabupaten yang dimaksud terhadap pokok-pokok keberatan permasalahan Pelapor yang salah satu poin klarifikasinya adalah bahwa terhadap keputusan TMS Pelapor adalah karena program studi Pelapor tidak sesuai dengan kualifikasi pendidikan yang dipersyaratkan dan hal ini juga sudah berdasarkan koordinasi dengan BKN Kanreg VII Palembang. Sedangkan preseden rekan Pelapor yang melamar di instansi lain tidak bisa dijadikan preseden karena formasi jabatan yang dilamar berbeda dengan yang Pelapor lamar sekalipun kualifikasi pendidikan yang dipersyaratkan sama, sebab secara teknis dan detailnya terhadap kualifikasi pendidikan tentu tergantung pada kebutuhan masing-masing instansi di daerah.

Setelah mendengar klarifikasi dari Terlapor dua hari setelahnya, sebagai bentuk kejelasan dan dengan persetujuan para pihak maka Tim Pemeriksa memfasilitasi pertemuan secara virtual antara Terlapor, Pelapor, dan ikut menghadirkan BKN Kanreg VII Palembang sehingga hal-hal yang menurut Pelapor janggal bisa secara langsung meminta respon dari pihak yang memang berkompeten. Dalam pertemuan tersebut akhirnya Pelapor bisa memahami regulasi dan pedoman yang menjadi dasar panitia seleksi di kabupaten untuk memutuskan TMS sekaligus penjelasan secara utuh tentang pemahaman kualifikasi pendidikan pada jabatan fungsional maupun struktural dari BKN Kanreg VII Palembang.

"Sebelumnya saya mengucapkan terima kasih banyak kepada pihak Ombudsman yang telah melayani proses pengaduan ini dengan sabar, mendengarkan keluhan-keluhan yang kita sampaikan selama proses pengaduan ini, pelayanan Ombudsman Provinsi Bangka Belitung yang sangat ramah dan juga dari segi menanggapi keluhan-keluhan ditanggapi dengan sigap, pengaduan cepat diproses langsung serta membantu menemukan solusi yang tepat" demikian kutipan chat WhatsApp Pelapor kepada asisten pemeriksa.

Dalam pemeriksaan ini, kurang dari tujuh hari kerja Ombudsman Babel menindaklanjuti laporan Pelapor sampai pada proses fasilitasi sehingga MT sebagai Pelapor dapat mengkonfirmasi langsung kepada pihak yang berkompeten sekaligus menerima informasi terkait keberatannya secara utuh dan komprehensif sehingga dapat dipahami secara baik.

Walau secara umum tidak ada temuan maladministrasi, namun perkara pengaduan seperti ini seyogyanya bisa jadi evaluasi setiap penyelenggara CASN 2021 bahwa setiap pelamar bukannya tidak legowo karena tidak lulus administrasi ataupun TMS namun mereka hanya ingin berikhtiar kiranya ada hal-hal yang terlewat oleh panitia seleksi dalam melakukan verifikasi dan kiranya memang tidak sesuai mereka butuh informasi utuh dengan berpedoman pada regulasi terkait untuk memahaminya.

Bukan karena meragukan kompetensi verifikator namun mereka butuh informasi utuh untuk bisa memahami keputusan mereka tidak lulus atau TMS sehingga dalam hal ini optimalisasi ihelp desk dan call center yang telah disediakan panitia seleksi sangat penting. Harapannya terkait permasalahan terkait seleksi CASN dapat diselesaikan melalui pengelolaan pengaduan internal panitia seleksi.

Penolakan Paspor Indonesia Oleh Pemerintah Jerman, Ombudsman Minta Klarifikasi Ditjen Imigrasi Dan Kemenlu

Menyikapi penolakan paspor dan permohonan visa Indonesia oleh Pemerintah Federasi Jerman yang sedang hangat di tengah masyarakat, Ombudsman RI melakukan pertemuan dengan Kementerian Luar Negeri dan Direktorat Jenderal Imigrasi Kementerian Hukum dan HAM, Jumat (19/8/2022) di Kantor Ombudsman RI, Jakarta Selatan. Dalam pertemuan ini, Ombudsman RI meminta penjelasan dari kedua instansi tersebut serta membahas solusi agar hal tersebut segera teratasi dan tidak terulang.

Anggota Ombudsman RI, Jemsly Hutabarat menegaskan bahwa Ombudsman RI sebagai lembaga pengawas pelayanan publik melakukan pendekatan secara persuasif kepada para stakeholder untuk mencari solusi dalam permasalahan ini. Pertemuan tersebut juga bertujuan sebagai salah satu langkah pencegahan maladministrasi utamanya dalam aspek lalu lintas WNI secara internasional.

Ombudsman berharap penolakan paspor dan permohonan visa oleh Pemerintah Jerman tidak berpotensi maladministrasi yang merugikan masyarakat baik secara materiil maupun imateril. Untuk itu Jemsly Hutabarat meminta adanya evaluasi kebijakan yang telah dikeluarkan oleh Imigrasi serta Kemenlu dengan mencari solusi jangka panjang, tidak hanya solusi sementara yang hanya "menunda" terselesaikannya permasalahan penolakan paspor ini.

Untuk itu dalam pertemuan tersebut, Ombudsman RI menyampaikan lima saran kepada Kemenlu dan Ditjen Imigrasi, yakni agar Kemenlu dan Kemenkum HAM memetakan penyesuaian pedoman ICAO dengan kebijakan pemerintah Indonesia terkait penerbitan paspor; agar Kemenlu dan Kemenkum HAM berkoordinasi untuk segera menentukan format endorsement yang seragam dan dapat segera diterapkan pada seluruh UPT Imigrasi di Indonesia dan Perwakilan Indonesia di luar negeri; mendorong pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian (Siskim) agar paspor terbitan tahun 2019-2020 dapat terintegrasi dari seluruh UPT dan mendapat pengesahan secara formal dan seragam; agar Kemenlu dan Kemenkumham melakukan sosialisasi mekanisme endorsement kepada Perwakilan dan UPT serta WNI yang berada di Jerman; serta menyiapkan PIC dan hotline yang mudah diakses masyarakat. Selain itu agar melakukan revisi Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor M.HH- 01.GR.01.03.01.3059 tahun 2019 tentang Spesifikasi Teknis Pengamanan Khusus Paspor Biasa dan Surat Perjalanan dengan menyempurnakan desain paspor sesuai ketentuan ICAO.

Seperti diketahui sebelumnya, penolakan paspor Indonesia oleh Pemerintah Jerman karena tidak terdapat kolom tanda tangan pemegang paspor. Hal ini belakangan ramai diperbincangkan setelah salah seorang pemegang paspor menyampaikan keluhan kepada Ditjen Imigrasi melalui media sosial Twitter. Isu ini menjadi viral di Twitter karena dampaknya yang berlaku masif. Ditjen Imigrasi menyikapi keluhan masif tersebut dengan menegaskan bahwa produk paspor yang diterbitkan telah sesuai dengan izin ketentuan yang berlaku dan untuk sementara dibuka opsi endorsement kepada WNI yang hendak ke Jerman.

Namun demikian, dilansir dari laman resmi Kedutaan Besar Jerman di Jakarta, Negara Federal Jerman sempat sebelumnya tetap menolak adanya opsi endorsement tersebut. Hingga akhirnya per tanggal 17 Agustus 2022, paspor Indonesia dengan endorsement dan pengesahan oleh otoritas imigrasi Indonesia dapat diproses untuk permohonan visa. Namun demikian, hal tersebut hanya berlaku sementara saja, yaitu hingga 31 Agustus 2022.

Lebih lanjut, Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi KU I, Yustus Maturbongs, mengapresiasi langkah awal yang diambil oleh Ditjen Imigrasi dengan menambahkan kolom endorsement untuk merespons permasalahan yang muncul di masyarakat. Kebijakan yang diambil tersebut kiranya tidak hanya untuk jangka pendek, namun atas dasar analisa yang matang dan tidak melangkahi peraturan perundang-undangan yang berlaku. Untuk itu Ombudsman siap menjembatani pencarian solusi demi terpenuhinya layanan kepada masyarakat.

Kementerian Hukum dan HAM, yang diwakili oleh Iwan Suwanda, selaku Koordinator Perencanaan dan Analisis Dokumen Perjalanan, Ditjen Imigrasi Kemenkumham, menanggapi bahwa spesifikasi paspor yang terbit tahun 2019-2020 yang tidak terdapat kolom tanda tangan sudah sesuai dengan pedoman ICAO.

Dalam pedoman ICAO, kolom tanda tangan merupakan additional feature sehingga bisa saja menjadi tambahan sesuai kebutuhan. Selama satu tahun pasca diterbitkan paspor tanpa kolom tanda tangan tersebut tidak pernah terdapat permasalahan, namun menurut penjelasan Iwan, baru tahun 2022 ini ada penolakan dari Jerman.

Sementara itu, Kasubdit Paspor Direktorat Konsuler, Kementerian Luar Negeri, Terry Subagja, menyampaikan bahwa dalam perspektif kekonsuleran, endorsement ini harus bersifat universal dengan mempertimbangkan sumber daya di luar negeri agar semua perwakilan mampu melakukan kebijakan yang nanti akan diambil. Kemenlu dan Kemenkumham sedang berkoordinasi untuk menentukan keseragaman atau standarisasi format endorsement, sehingga apabila terdapat perbedaan standar maka dapat dipastikan paspor tersebut palsu.

RCO di Perwakilan Bali



Kurun rentang Juli-September 2022 (Triwulan III) Ombudsman menerima 48 laporan katagori RCO di mana sebagian besar dengan substansi infrastruktur, seperti jalan rusak, jembatan rusak, trotoar rusak dan lain-lain. Ada juga kondisi pohon perindang yang membahayakan pengendara karena dahannya menjuntai hingga badan jalan, serta hal lain yang dirasakan langsung oleh masyarakat.

Beberapa contoh misalnya, ada kerusakan jalan berupa jalan berlubang di ruas jalan provinsi yang sudah berbulan-bulan luput dari pantauan dinas PUPR Provinsi Bali. Alhasil lubang menganga tersebut membahayakan pengguna jalan utamanya jika malam hari karena minimnya penerangan.

Atas kondisi tersebut, di pagi hari ada salah seorang warga pengguna jalan melaporkan hal itu ke Ombudsman Bali melalui saluran telepon. Ombudsman menilai laporan ini perlu segera ditindaklanjuti dengan system RCO karena termasuk membahayakan keselamatan. Gerak cepat, Ombudsman Bali pun menghubungi pihak Dinas PUPR Provinsi Bali dengan menyertakan foto kerusakan jalan. Tak perlu menunggu hingga matahari tenggelam apalagi terbit fajar seperti cerita Bandung Bondowoso di atas. Hanya butuh waktu kurang dari 4 jam, Ombudsman Bali sudah mendapat informasi bali dari Dinas PUPR Provinsi Bali jika jalan lubang sudah ditambal.

Laporan yang sama juga berlangsung saat ada laporan masuk terkait adanya dahan pohon perindang yang menjuntai sampai di badan jalan hingga membahayakan pengguna jalan. Ombudsman Bali langsung merespon. Laporan diteruskan beserta foto ke dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Denpasar. Lagi-lagi, tak perlu menunggu sore hari, jam makan siang, dahan yang membahayakan pengguna jalan tersebut sudah terpotong rapi.

Apa yang hendak saya sampaikan melalui tulisan ini. Pertama, penyelesaian RCO sangat efektif dalam menindaklanjuti laporan mengingat sifatnya yang cepat dan mekanisme yang lebih singkat. Kedua, negara hadir sudah mampu hadir lebih cepat dalam menindaklanjuti laporan masyarakat yang disampaikan melalui Ombudsman.

Semua ini tentu positif karena memiliki manfaat bagi tiga pihak sekaligus. Pertama, Ombudsman Bali mampu menjaga amanah masyarakat untuk merespon dan menindaklanjuti laporan masyarakat dengan lebih cepat. Kedua, negara melalui perangkat pemerintah juga semakin dipercaya oleh masyarakat dalam menindaklanjuti laporan yang masuk. Ketiga, tentu saja masyarakat yang menuai hasil akhirnya dengan menikmati pelayanan publik di bidang infrastruktur yang lebih baik.



Hasil Rapid Assessment Kajian Cepat

Ombudsman RI mengenai Pembatasan BBM Bersubsidi Jenis Ptalite dan Solar Melalui Aplikasi MyPertamina



Konsumsi BBM bersubsidi yang terus meningkat dari tahun ke tahun seiring dengan peningkatan jumlah penduduk turut memberi tekanan anggaran negara menjadi semakin berat. Selain faktor internal, pengaruh harga minyak dunia juga menjadi faktor eksternal yang menambah berat anggaran negara dalam pemberian subsidi. Pemerintah terus berupaya mengendalikan penggunaan BBM melalui pembatasan BBM bersubsidi untuk jenis BBM tertentu. Pemerintah dan PT Pertamina terus mencari cara untuk membatasi pembelian BBM bersubsidi, salah satunya dengan cara meminta pembeli mendaftarkan kendaraannya di situs atau aplikasi MyPertamina. Dalam tataran implementasinya, penggunaan MyPertamina menimbulkan keluhan di masyarakat. Ombudsman Republik Indonesia dalam hal ini Keasistenan Utama V menganggap perlu melakukan Rapid Assessment mengenai penggunaan MyPertamina pada masa uji coba dalam tahap pendaftaran dan penyaluran BBM Bersubsidi.

Tujuannya adalah untuk mengetahui penerapan kebijakan penggunaan aplikasi MyPertamina dalam melakukan pendataan terhadap konsumen pembeli BBM. Mengetahui kendala dan permasalahan penerapan uji coba aplikasi MyPertamina sebagai cara membatasi pembelian BBM bersubsidi. Mengidentifikasi potensi maladministrasi dalam pelaksanaan program pembatasan pembelian BBM bersubsidi melalui aplikasi MyPertamina. Memberikan saran dan masukan bagi perbaikan kebijakan penerapan penggunaan MyPertamina dalam pembelian BBM.

Berdasarkan data yang diperoleh dan keterangan stakeholder terkait, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Di semua SPBU lokasi survei konsumen pengguna BBM bersubsidi jenis pertalite jumlahnya lebih banyak dibandingkan pengguna jenis BBM lainnya;
2. Mayoritas responden (82%) adalah pekerja dengan penghasilannya berkisar antara <500.000 sampai dengan 4,5 Juta rupiah. Hal tersebut menunjukkan bahwa responden konsumen SPBU didominasi oleh golongan masyarakat menengah ke bawah;
3. Mayoritas responden mengetahui (67,1%) informasi mengenai rencana kebijakan pemerintah untuk pembatasan BBM Bersubsidi jenis pertalite dan solar;
4. Mayoritas responden tidak mengetahui (58,5%) alasan mengapa pemerintah berencana membatasi kuota BBM bersubsidi;
5. Mayoritas responden belum mendaftarkan diri (72,9%) dalam aplikasi Mypertamina (online/offline);
6. Penyebab utama mayoritas responden belum mendaftarkan diri dalam aplikasi mypertamina yaitu tidak mengetahui teknis pendaftarannya (72%);
7. Mayoritas responden mendaftarkan diri melalui aplikasi mypertamina baik secara online/offline dilakukan secara langsung (tidak melalui perantara/jasa orang lain);
8. Mayoritas responden yang mendaftar secara online/offline (jika melalui perantara/jasa orang lain) mengaku tidak mengeluarkan biaya (89%), 10% responden tidak menjawab dan 1% mengaku mengeluarkan biaya dalam pendaftaran aplikasi mypertamina;
9. Hasil survey menunjukkan bahwa beberapa responden dengan penghasilan lebih dari Rp.7.000.000,- mengkonsumsi pertalite dan solar;
10. Sosialisasi MyPertamina belum masif, hanya terbatas pada SPBU tertentu melalui informasi media sosial, sehingga menimbulkan kesimpangsiuran informasi dan minimnya partisipasi masyarakat;

11. Implementasi MyPertamina dinilai belum dilakukan secara massif, mengingat tidak semua kabupaten/kota dan SPBU yang ada telah mendapatkan sarana atau alat yang digunakan dalam program MyPertamina;
12. Golongan masyarakat seperti nelayan, petani, pedagang dan lainnya masih alami kesulitan dalam mengakses BBM bersubsidi karena jauhnya jarak SPBU dan kelangkaan BBM bersubsidi di lapangan.

Saran yang diberikan oleh Ombudsman:



Berdasarkan temuan dan kesimpulan dalam Kajian Cepat Ombudsman, serta menyikapi kondisi semakin menipisnya kuota BBM hingga akhir tahun 2022, Ombudsman memberikan saran sebagai berikut:

1. Opsi menaikkan harga BBM bersubsidi bukanlah pilihan yang tepat dan bijak saat ini. Alasannya, kenaikan harga Pertalite dan Solar, yang proporsi jumlah konsumennya di atas 70 persen, sudah pasti akan menyulut Inflasi. Jika Pertalite naik jadi Rp 10.000 per liter, maka kontribusinya terhadap inflasi diprediksi mencapai 0,97 persen. Oleh karena itu pemerintah diminta tidak menaikkan harga BBM bersubsidi. Pemerintah perlu menjaga optimisme rakyat agar bisa bangkit dari keterpurukan ekonomi yang menjadi tanggung jawabnya.
2. Pemerintah mesti cermat dalam menggali seluruh sumber pendapatan negara dan mampu menutup kemungkinan terjadinya

kebocoran anggaran terhadap APBN pada setiap belanja dan transfer ke daerah

3. Pemerintah hendaknya menetapkan pembatasan kendaraan roda dua (di bawah 250 cc) dan angkutan umum sebagai moda transportasi yang paling banyak digunakan masyarakat dan memakai BBM bersubsidi jenis Pertalite dan Solar daripada langsung menaikkan harga BBM bersubsidi tersebut. Selain moda transportasi itu, konsumen diwajibkan tetap menggunakan Pertamax dan jenis di atasnya. Distribusi BBM bersubsidi tersebut juga perlu pengaturan batas pengisian BBM per harinya.
4. Kriteria sepeda motor dan kendaraan angkutan umum yang menggunakan BBM bersubsidi jenis pertalite dan solar agar dimasukan ke dalam revisi Perpres No 191/2014 tentang Penyediaan, Pendistribusian, dan Harga Jual Eceran Bahan Bakar Minyak.
5. Pemerintah melalui PT Pertamina Patra Niaga mesti melakukan edukasi dan konsultasi bagi masyarakat yang diprioritaskan mendapatkan BBM bersubsidi jenis pertalite dan solar, mengingat masih sangat banyaknya masyarakat yang belum mengetahui/mengerti pendaftaran kuota BBM bersubsidi jenis pertalite dan solar melalui aplikasi MyPertamina.
6. Selain itu perlu dilakukan aktivitas pengisian BBM secara mobile ke lokasi-lokasi basis perekonomian masyarakat. Misal kelompok petani, nelayan, pedagang pasar, dan lain-lainnya. Sebab kelompok tersebut masih rentan perekonomiannya dan sebagai tulang punggung perekonomian nasional. Mereka kelompok yang dinilai sangat membutuhkan BBM bersubsidi.
7. Optimalisasi pengawasan dan penegakkan sanksi yang tegas terhadap bentuk - bentuk penyimpangan dan praktek - praktek penyalahgunaan BBM bersubsidi agar penyaluran BBM bersubsidi lebih tepat sasaran

Layanan Program Penyediaan Akses Internet di Wilayah 3T oleh BAKTI

Merujuk pada Rencana Strategis Kementerian Komunikasi dan Informasi (Renstra Kominfo) Tahun 2020-2024, terdapat 3 (tiga) tujuan strategis yaitu: (1) meningkatkan penyediaan dan pemerataan infrastruktur TIK berkualitas di seluruh wilayah Indonesia; (2) mendorong percepatan transformasi digital di 3 (tiga) aspek yakni bisnis, masyarakat dan pemerintahan, yang ditunjang oleh sumberdaya manusia yang memiliki kompetensi digital; dan (3) memperkuat transparansi informasi publik dan pengelolaan komunikasi publik. Dalam semangat menghadapi era digitalisasi dan wujud transformasi digital, Ombudsman Republik Indonesia sesuai kewenangannya mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik salah satunya mengenai penyediaan akses internet oleh Badan Aksesibilitas Telekomunikasi dan Informasi selaku Badan Layanan Umum (BLU) dari Kemenkominfo.

Kajian Cepat (Rapid Assessment) ini dilakukan terhadap penyediaan akses internet dengan metode permintaan informasi dan data kepada Kementerian Keuangan, Kementerian Kesehatan dan Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi serta observasi langsung ke beberapa daerah 3T (Tertinggal, Terdepan, Terluar). Penyediaan akses internet oleh BAKTI pada wilayah 3T merupakan upaya untuk mendukung percepatan transformasi digital nasional yang efektif dan efisien.

Dalam kajian ini, Ombudsman Republik Indonesia melakukan analisa terhadap prosedur usulan akses internet, implementasi penyediaan akses internet dan monitoring serta penanganan keluhan akses internet. Hasil dari kajian cepat ini dituangkan dalam bentuk laporan hasil kajian dan disampaikan kepada BAKTI. Diharapkan BAKTI menindaklanjuti hasil kajian ini sesuai dengan saran perbaikan sebagai upaya peningkatan mutu pelayanan barang/jasa publik dan mencegah terjadinya Maladministrasi dalam penyelenggaraan program penyediaan akses internet dan peningkatan pelayanan publik.

LATAR BELAKANG



Melalui Renstra Kemenkominfo tahun 2020-2024, Kemenkominfo berupaya membangun fundamental digital nasional secara lebih terstruktur dan masif. Hal ini tercermin di dalam 3 (tiga) tujuan strategis Kemenkominfo yang diantaranya meliputi penyediaan dan pemerataan infrastruktur TIK, mendorong percepatan transformasi digital, dan memperkuat transparansi informasi publik dan pengelolaan komunikasi publik. Untuk melaksanakan arah kebijakan tersebut, Kemenkominfo melalui Renstra telah menetapkan target realisasi penyediaan akses internet kurang lebih pada 121.721 lokasi di wilayah Tertinggal, Terdepan, Terluar (3T), kawasan prioritas dan lokasi layanan publik. Pada tahun 2020 sampai dengan 2024.1 Penyediaan akses ini dilaksanakan oleh Badan Aksesibilitas Telekomunikasi dan Informasi (BAKTI) dengan kewenangan membantu perencanaan, pelaksanaan, monitoring, dan evaluasi penyediaan layanan telekomunikasi dan informasi

untuk masyarakat dan pemerintah.²

Salah satu program peningkatan penyediaan infrastruktur dan ekosistem TIK yang menjadi perhatian Ombudsman Republik Indonesia yakni penyediaan akses internet bagi masyarakat, Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah pada tingkat provinsi, kabupaten, atau kota. Khususnya, lokasi titik layanan publik seperti sekolah, pusat kesehatan masyarakat (puskesmas), balai latihan kerja dan ruang publik serta kantor desa hingga kecamatan (kantor pemerintahan) pada wilayah Tertinggal, Terdepan, Terluar (3T) yang belum terlayani jangkauan internet.

Program penyediaan akses internet tersebut berkaitan dengan pelayanan barang publik sebagaimana yang diatur dalam Pasal 5 ayat (3) huruf b Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dikarenakan pengadaan dan penyaluran barangnya disalurkan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan.

Program penyediaan akses internet ini diawali dengan pengusulan dari Kementerian/Lembaga, Pemerintah Provinsi/Kabupaten, Organisasi Masyarakat dengan dukungan Pemerintah Daerah atau Direksi untuk usulan yang berasal dari penyelenggara telekomunikasi. Selanjutnya pengusul memberikan informasi kepada BAKTI mengenai persyaratan pengajuan lokasi berupa fasilitas publik,

lokasi tidak terjangkau sinyal & belum terdapat internet mandiri, ketersediaan listrik, ketersediaan lahan dan penanggung jawab lokasi serta detail lokasi. Pengajuan tersebut dilakukan melalui aplikasi PASTI dan proposal (sejak tahun 2020 usulan akses internet melalui proposal sudah didorong bertransformasi untuk diajukan seluruhnya melalui aplikasi PASTI). Persyaratan- persyaratan tersebut akan dilakukan verifikasi dan scoring berdasarkan kelengkapan detail lokasi, ketersediaan listrik, kelengkapan PIC lokasi, kelengkapan titik koordinat, pemetaan berdasarkan sebaran spot beam satelit.

Saran Perbaikan

Berdasarkan hasil temuan dan analisis dari Ombudsman Republik Indonesia, terdapat beberapa saran perbaikan yang dapat dilaksanakan oleh BAKTI yaitu:

1. Melakukan revisi terhadap Keputusan Direktur Utama BAKTI Nomor 71 Tahun 2019 tentang Standar Operasional Prosedur PASTI untuk mengatur tentang kepastian jangka waktu keseluruhan proses usulan, kepastian bentuk surat dukungan serta mekanisme dan jangka waktu pembimbingan jika usulan ditolak.
2. Memperkuat aplikasi PASTI dengan melakukan sosialisasi secara intensif kepada para pihak yang berkepentingan serta melakukan upaya migrasi data pengusulan berbasis proposal/fasilitasi/FGD ke aplikasi PASTI.
3. Memperbaiki contoh Surat Keputusan Pengelola Aplikasi Permohonan Akses Telekomunikasi dan Informasi menjadi contoh Surat Keputusan Pendaftaran Organisasi pada dashboard aplikasi PASTI.
4. Membuat Standar Operasional Prosedur (SOP) terkait standarisasi pengamanan, pemeliharaan dan monitoring aset/ infrastruktur yang dituangkan dalam keputusan Direktur Utama.
5. Mendesain bentuk komunikasi dan koordinasi yang efektif dan efisien dengan Dinas Kemenkominfo daerah 3T.
6. Merencanakan penambahan kapasitas dan kecepatan akses internet.

Dalam implementasinya, Ombudsman Republik Indonesia menemukan beberapa celah potensi Maladministrasi, diantaranya:

1. Penyimpangan prosedur mengenai:

- a. Mekanisme pengusulan akses internet yang dilakukan melalui proposal, fasilitasi, FGD maupun bentuk lain di luar pengusulan melalui aplikasi PASTI sebagai satu- satunya aplikasi pengajuan usulan sebagaimana Keputusan Direktur Utama BAKTI Nomor 71 Tahun 2019 tentang Standar Operasional Prosedur PASTI.
- b. Ketidakesesuaian hasil scoring/verifikasi dengan implementasi di lapangan
- c. Belum dibuatnya SOP standarisasi pengamanan aset (infrastruktur) BMN BAKTI di lokasi.

2. Penundaan berlarut mengenai:

- a. Tidak adanya kepastian jangka waktu keseluruhan proses dari pendaftaran organisasi sampai dengan persetujuan di dalam Keputusan Direktur Utama BAKTI Nomor 71 Tahun 2019 tentang Standar Operasional Prosedur PASTI.
- b. Tidak adanya kepastian jangka waktu bimbingan oleh petugas BAKTI apabila usulan ditolak saat proses verifikasi organisasi, verifikasi akun user dan verifikasi usulan lokasi akses internet.
- c. Tidak adanya kepastian jangka waktu pelaksanaan atas tugas penanggungjawab (PIC) di dalam tentang Pengelola Aplikasi PASTI yang ditetapkan oleh pimpinan instansi pengusul.

3. Penyalahgunaan wewenang mengenai

tidak adanya kepastian terkait penjelasan bentuk "surat dukungan" dari Eselon 1 (untuk kementerian/ lembaga) dan dukungan dari Gubernur/Bupati (untuk daerah) terkait kelengkapan pendaftaran organisasi pengusulan akses internet.

4. Tidak Kompeten terkait dengan:

- a. Pencantuman contoh syarat pendaftaran dalam dashboard aplikasi PASTI yang tidak sesuai syarat SOP BAKTI.
- b. Person In Charge (penanggung jawab) lokasi, dalam hal pemahaman tugas dan tanggung jawab terhadap pengelolaan dan pengamanan aset infrastruktur di lokasi.
- c. Kurangnya koordinasi dengan pemerintah daerah selaku pengusul maupun penerima usulan akses internet.

Penjaminan Mutu

Apa

Salah satu tujuan dibentuknya lembaga Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut dengan Ombudman sebagaimana tersebut dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia adalah meningkatkan mutu pelayanan negara disegala bidang, agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman dan kesejahteraan yang semakin baik.

Bagaimana

Memberikan keyakinan dan menjamin bahwa pelaksanaan tugas dan fungsi penyelesaian laporan masyarakat dan pencegahan maladministrasi sesuai standar mutu dan/atau peraturan yang ditetapkan. Adapun sasaran strategis KUMM adalah terimplementasinya mutu baku dan kinerja pelayanan penyelesaian laporan masyarakat dan pencegahan maladministrasi sesuai dengan peraturan yang berlaku

PENJAMINAN MUTU PENYELESAIAN LAPORAN MASYARAKAT

Tujuan dari Penjaminan Mutu yaitu memberikan keyakinan dan menjamin bahwa pelaksanaan tugas dan fungsi penyelesaian laporan masyarakat dan pencegahan maladministrasi sesuai standar mutu dan/atau peraturan yang ditetapkan. Adapun sasaran strategisnya adalah terimplementasinya mutu baku dan kinerja pelayanan penyelesaian laporan masyarakat dan pencegahan maladministrasi sesuai dengan peraturan yang berlaku. Untuk mencapai sasaran strategis tersebut sebagaimana Rencana Kerja Ombudsman RI Tahun 2022 melakukan kegiatan Penjaminan Mutu yang terdiri dari 3 (tiga) Komponen Rincian Output yaitu:

Penyelesaian Aduan terkait Pengawasan Pelayanan Publik di Ombudsman Pengelolaan terhadap pengaduan di Ombudsman, baik dari internal maupun eksternal terkait pelaksanaan tugas dan fungsi Ombudsman sebagai wujud penegakan integritas Insan Ombudsman telah diatur dalam Peraturan Ombudsman Nomor 27 Tahun 2017 tentang Sistem Pelaporan dan Penanganan Pelanggaran Internal (Whistleblowing System) di Lingkungan Ombudsman. Peraturan tersebut sampai saat ini digunakan sebagai dasar hukum dan pedoman Ombudsman dalam mengelola dan menangani pengaduan terhadap pelayanan oleh Ombudsman, terkait dugaan adanya pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan, kode etik dan/atau kebijakan yang berlaku di lingkungan Ombudsman yang dapat menimbulkan kerugian negara berupa finansial, maupun non-finansial, termasuk hal-hal yang dapat merusak citra organisasi. Pengaduan yang diterima kemudian oleh unit yang melakukan penelaahan, ditelaah untuk ditentukan jenis dan langkah tindakan selanjutnya, yaitu:

- a. ditindaklanjuti dengan pemeriksaan;
- b. tidak ditindaklanjuti dengan pemeriksaan;
- c. ditindaklanjuti dengan proses penegakan etik; atau
- d. ditindaklanjuti dengan pembinaan.

Dalam hal hasil penelaahan diputuskan untuk ditindaklanjuti dengan tahap pemeriksaan, maka pemeriksaan akan dilakukan oleh Tim Pemeriksa.

Pemeriksaan terhadap pengaduan terkait pelaksanaan tugas pengawasan pelayanan publik oleh Ombudsman RI dalam bentuk kegiatan penanganan laporan masyarakat dan pencegahan maladministrasi dilakukan oleh KUMM.

Pengaduan internal yang diterima oleh KUMM sampai dengan Triwulan III tahun 2022 adalah sebanyak 51 sebagaimana tercantum dalam tabel dibawah ini:

Penerimaan Aduan		Penutupan Aduan	
LM Ditutup	LM Proses	LM Ditutup	LM Proses
34	17	28	15

Tabel Jumlah Penerimaan dan Penutupan Aduan Pengawasan Pelayanan Publik Triwulan III Tahun 2022

Dari 51 pengaduan terkait pengawasan pelayanan publik yang diterima sampai dengan Triwulan III Tahun 2022 adalah 0,77% dari 6618 total Laporan Masyarakat terkait dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik yang diterima Ombudsman RI, hal ini merupakan variabel negatif yang ditargetkan pada tahun 2022 tidak melebihi 2,60% . Sementara itu pada itu target penyelesaian aduan tahun 2022 sejumlah 35 Pengaduan, dan KUMM telah menyelesaikan 43 pengaduan dengan persentase mencapai 122,85% dari target yang telah ditetapkan. 43 aduan tersebut diselesaikan oleh KUMM dengan rata-rata lama waktu penyelesaian 45,23 hari dari target tahun 2022 rata-rata lama waktu 50 hari

No	Perwakilan/ Keasistenan Substansi	Jenis Aduan Diterima		Jumlah Aduan
		LM Tutup	LM Proses	
1	Aceh	1	-	1
2	Bali	1	-	1
3	Banten	1	1	2
4	Jakarta Raya	5	2	7
5	Jawa Barat	1	1	2
6	Jawa Tengah	1	-	1
7	Jawa Timur		4	4
8	Yogyakarta		1	1
9	Kalimantan Barat	1	1	2
10	Kalimantan Tengah		1	1
11	Kalimantan Utara	2		2
12	Kepulauan Riau	1		1
13	Maluku	1		1



14	Maluku Utara	1		1
15	Nusa Tenggara Timur	2		2
16	Riau	1		1
17	Sulawesi Barat		1	1
18	Sulawesi Selatan	1		1
19	Sulawesi Tenggara		1	1
20	Sulawesi Utara		1	1
21	Sumatera Utara	8	2	10
22	Sumatera Barat	1		1
23	Sumatera Selatan	3	1	4
24	Keasistenan Utama IV	2		2
Jumlah		24	34	51

Tabel Jumlah Aduan Perunit Kerja Triwulan III Tahun 2022

Dari tabel di atas dapat terlihat bahwa Unit Kerja Perwakilan Sumatera Utara yang paling banyak dilaporkan oleh Pelapor terkait kinerja penyelesaian laporannya. Sementara Unit Kerja Perwakilan Jawa Timur menjadi yang paling banyak dilaporkan oleh Pelapor mengenai perkembangan tindak lanjut dari laporannya.

Kelompok Temuan	Jenis Temuan
Substansi	1. Tidak cermat dalam melakukan verifikasi materiil (menentukan kewenangan Ombudsman, bukti baru)
	2. Keliru dalam menentukan pasal penutupan laporan
Prosedur	1. Lamanya waktu penyelesaian Laporan.
	2. Tidak mendokumentasikan dokumen laporan dalam berkas laporan.
	3. Tidak diberikannya informasi mengenai perkembangan laporan, penutupan laporan, atau penyampaian LAHP.
	4. Prosedur pemeriksaan tidak sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.
Produk	1. Kesalahan penulisan pada produk-produk penyelesaian laporan dan SIMPeL
	2. Ketidakpatuhan thd PO 53 Thn 2021 tentang Naskah Dinas Ombudsman RI (penggunaan lambang Garuda oleh Unit Kerja)

Tabel Jenis Temuan Aduan Triwulan III Tahun 2022

Penjaminan Mutu merupakan upaya untuk memastikan bahwa sistem, proses, prosedur dan sumberdaya sesuai dengan standar, harapan, atau rencana yang ditetapkan dengan tujuan untuk memberi keyakinan bahwa seluruh aspek pelaksanaan tugas dan fungsi menghasilkan produk dan jasa pelayanan sesuai standar mutu dan peraturan yang berlaku.

Peraturan Ombudsman RI Nomor 51 Tahun 2021 tentang Manajemen Mutu Terpadu Ombudsman RI

mengatur bahwa penjaminan mutu terhadap kegiatan penyelesaian laporan dijalankan oleh Keasistenan Manajemen Mutu (KUMM). Penjaminan mutu kegiatan penyelesaian laporan dilaksanakan oleh Tim Penjaminan Mutu mulai tahap perencanaan, pelaksanaan dan pelaporan. Tim berwenang untuk mengakses seluruh data dan informasi yang diperlukan sehubungan dengan pelaksanaan tugas penjaminan mutu dari sistem informasi, catatan, dokumentasi, aset dan personil dengan memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Tim bertanggung jawab menjaga kerahasiaan data dan informasi tersebut, kecuali ditentukan lain berdasarkan peraturan perundang-undangan. Kegiatan penjaminan mutu dituangkan dalam bentuk laporan hasil penjaminan mutu. Ruang lingkup penjaminan mutu mencakup proses penanganan penyelesaian laporan masyarakat yang terdokumentasikan dalam nomor registrasi.

Target kegiatan penjaminan mutu penyelesaian laporan yang harus dilaksanakan oleh KUMM sebagaimana Rencana Kerja Ombudsman Tahun 2022 sejumlah 13 (tiga belas) telah dilakukan seluruhnya, bahkan melebihi target dengan pelaksanaan 16 (enam belas) kali dengan capaian 123,07%, sebagaimana yang tercantum pada tabel dibawah ini:

Unit Kerja	Tanggal Pelaksanaan
Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sumatera Selatan	17 – 21 Mei 2022
Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Utara	17 – 21 Mei 2022
Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Utara	30 Mei – 3 Juni 2022
Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat	23 - 25 dan 27 Mei 2022
Keasistenan Utama Resolusi dan Monitoring	24 - 25 dan 27 Mei 2022
Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Barat	13 – 17 Juni 2022
Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sumatera Barat	14 – 18 Juni 2022
Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan	15 – 18 Juni 2022
Keasistenan Utama I	18-Apr-22
Keasistenan Utama II	20-Apr-22
Keasistenan Utama III	25-Apr-22
Keasistenan Utama IV	26-Apr-22
Keasistenan Utama V	25-Apr-22
Keasistenan Utama VI	25-Apr-22
Keasistenan Utama VII	18-Apr-22
Monitoring Penjaminan Mutu Perwakilan Sumatera Selatan dan Pendampingan Perbaikan Mutu Penyelesaian Laporan	31 Agustus – 3 September 2022

Tabel Target Penjaminan Mutu Penyelesaian Laporan

Sebagai amanat pelaksanaan Peraturan Ombudsman Manajemen Mutu Terpadu, KUMM juga akan melakukan Penjaminan Mutu di ranah Pencegahan Maladministrasi. Kebutuhan untuk menjamin kualitas terhadap pelaksanaan kegiatan Pencegahan Maladmistrasi standar sesuai dengan standar atau peraturan yang berlaku di Ombudsman. Agar kualitas produk kajian Pencegahan dapat terus terjaga maka perlu adanya kegiatan Penjaminan Mutu untuk menemukan kendala dan permasalahan yang digunakan sebagai dasar perbaikan pada tahapan, dasar hukum dan perilaku kerja.

Target kegiatan penjaminan mutu Kajian Pencegahan Maladministrasi yang harus dicapai oleh KUMM sebagaimana Rencana Kerja Ombudsman Tahun 2021 sejumlah 3 (tiga) laporan yang telah tercapai 100% dengan melakukan Penaminan Mutu Kajian Pencegahan di Perwakilan Banten, Jawa Tengah dan Kepulauan Bangka Belitung dengan mengambil 2 (dua) sampel hasil Kajian masing-masing unit kerja pada Tahun 2020-2021 berdasarkan data yang dari Keasistenan Utama Manajemen Pencegahan Maladministrasi. Hasil Kegiatan penjaminan mutu Kajian Pencegahan Maladministrasi tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Unit Kerja	Tanggal Pelaksanaan	Sampel Judul Kajian Pencegahan Maladministrasi
Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Banten	25 – 29 Juli 2022	Implementasi Pengelolaan Pegaduan Pelayanan Publik pada Pemerintah Desa/Kelurahan.
		Potensi Maladministrasi dalam Penyelenggaraan Vaksinasi COVID-19 di Provinsi Banten.
Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Tengah	25 – 29 Juli 2022	Tata kelola Limbah Vaksin di Kota Semarang.
		Potensi Maladministrasi Tata Kelola Kelengkapan Dokumen Nelayan Kecil Dan Tradisional di Jawa Tengah.
Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Bangka Belitung	8 – 12 Agustus 2022	Potensi Maladministrasi dalam Penyelenggaraan Vaksinasi COVID-19 di Kota Pangkal Pinang (Tahun 2021). Aksebilitas Kesempatan Pekerjaan bagi Penyandang Disabilitas di Kabupaten Bangka.

Tabel Target Kegiatan Penjaminan Mutu Kajian KUMM



Resolusi dan Monitoring

Apa

Resolusi dan Monitoring adalah unit yang bertugas mengkoordinasikan dan/ atau melaksanakan proses Konsiliasi, Mediasi, adjudikasi dan/atau Rekomendasi terhadap Laporan masyarakat setelah menerima hasil Pemeriksaan dari unit Pemeriksaan serta melakukan proses monitoring terhadap hasil resolusi.

Bagaimana

Mengorganisir, melaksanakan dan Mengkoordinasikan dan/atau melaksanakan proses konsiliasi, mediasi, adjudikasi dan/atau Rekomendasi terhadap laporan masyarakat setelah menerima hasil pemeriksaan dari unit pemeriksaan, serta melakukan monitoring

Resolusi dan Monitoring

Proses penanganan Laporan Masyarakat secara umum di Ombudsman RI sebagaimana Peraturan Ombudsman Nomor 48 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Ombudsman RI Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan, terdapat tiga bagian yaitu:

- Penerimaan dan verifikasi laporan
- Pemeriksaan
- Resolusi dan monitoring.

Pada Triwulan III 2022, Keasistenan Utama Resolusi dan Monitoring (Resolusi dan Monitoring) menerima penyerahan LAHP dari Tim Pemeriksa, sebanyak 25 (dua puluh lima) Laporan, sebagai berikut:

No	Tanggal Diterima	Nomor Arsip LM	Dugaan Maladministrasi
1.	05/07/2022	1. 0004/LM/II/2019/TRK	Dugaan penyalahgunaan wewenang oleh Panitia Pengadaan Tanah Rencana Pembangunan Kota Baru Mandiri dalam hal menetapkan luasan lahan tanah warga terdampak dan kelalaian dalam penetapan daftar nominatif Calon Penerima Ganti Rugi untuk proses ganti rugi lahan Kota Baru Mandiri Provinsi Kalimantan Utara.
2.	06/07/2022	2. 0053/LM/VI/2021/MMJ	Dugaan penundaan berlarut oleh Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi Sulawesi Barat terkait pelaksanaan rekomendasi Gubernur Sulawesi Barat Nomor: 2100/2609/IX/2019 tanggal 10 September 2019 tentang penyelesaian konflik lahan dan sengketa pertanahan antara kelompok pemberdayaan masyarakat Mamuju Utara dengan PT
3	07/07/2022	3. 0220/LM/IX/2021/MDN	Dugaan penyimpangan prosedur pemberhentian Pelapor sebagai Perangkat Desa Pekan Tanjung Beringin, Kecamatan Tanjung Beringin, Kabupaten Serdang Bedagai, Provinsi Sumatera Utara oleh Kepala Desa Pekan Tanjung Beringin.
4.	07/07/2022	4. 0236/LM/X/2021/MDN	Dugaan penundaan berlarut yang dilakukan Sekretaris Daerah Kota Binjai selaku atasan dari Sdr. Adri Rivanto yang belum menindaklanjuti Surat BKN Nomor: FIII 26-30/VI12-4/40 tanggal 17 Januari 2020, sehubungan dengan Sdr. Adri Rivanto selaku PNS Pemerintah Kota Binjai yang sampai saat ini belum menaati dan belum melaksanakan ketentuan PP Nomor 45 Tahun 1990 tentang Perubahan atas PP Nomor 10 Tahun 1983 tentang Izin Perkawinan dan Perceraian.
5.	11/07/2022	5. 0073/LM/VIII/2021/ PKU	Dugaan penundaan berlarut yang dilakukan oleh Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dalam hal pembayaran hak atas upah dosen luar biasa.
6.	22/07/2022	6. 0051/LM/VIII/2020/JPR	Dugaan penyimpangan prosedur oleh Kantor Wilayah Kementerian ATR/BPN Provinsi Papua terkait Penanganan Pengaduan atas nama Marten Kwano terkait pengawasan PPAT.
7.	03/08/2022	7. 0543/LM/VII/2017/JKT	Dugaan penundaan berlarut oleh Polda Metro Jaya terkait penanganan Tanda Bukti Lapor Nomor: TBL/3838/X/2013/PMJ/ Ditreskrimum tanggal 31 Oktober 2013 tentang
8.	03/08/2022	8. 1085/LM/XI/2014/JKT	Dugaan penundaan berlarut terkait Laporan Polisi No. LP/1203/ IV/2013/PMJ/ Ditreskrimum tanggal 15 April 2013 terkait pemalsuan surat.
9.	03/08/2022	9. 0128/LM/XI/2020/KDI	Dugaan maladministrasi berupa penundaan berlarut yang dilakukan oleh Mediator Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Kendari dalam proses penyelesaian perselisihan hubungan industrial antara Pelapor dengan PT Lenko Surya Perkasa

10.	08/08/2022	10. 0114/LM/IX/2021/BTM	Dugaan maladministrasi berupa penundaan berlarut yang dilakukan oleh Kanwil BPN Provinsi Kepri terkait belum adanya pembatalan SHM 00400 - 00410 Parit Benut.
11.	08/08/2022	11. 0055/LM/V/2021/BTM	Dugaan maladministrasi berupa penundaan berlarut yang dilakukan oleh Kanwil BPN Provinsi Kepri terkait belum adanya pembatalan SHM 00400 - 00410 Parit Benut.
12.	08/08/2022	12. 0115/LM/IX/2021/BTM	Dugaan maladministrasi berupa penundaan berlarut yang dilakukan oleh Kanwil BPN Provinsi Kepri terkait belum adanya pembatalan SHM 00400 - 00410 Parit Benut.
13.	26/08/2022	13. 0136/LM/VIII/2019/BDG	Dugaan maladministrasi terkait penanganan pengaduan dugaan penggelapan barang bukti milik Pelapor yang disita oleh Kepolisian Sektor Arcamanik Polrestabes Bandung Jawa Barat.
14.	08/09/2022	14. 0454/LM/XI/2019/JKR	Dugaan penundaan berlarut yang dilakukan oleh Penyidik Sat Reskrim Polres Metro Jakarta Barat dalam penanganan perkara Laporan Polisi Nomor: LP/1237/X/2017/PMJ/RESTRO JAK-BAR tanggal 10 Oktober 2017 tentang dugaan tindak pidana sumpah palsu, memalsukan surat-surat Akta Autentik sebagaimana Pasal 242 KUHP dan atau 263 KUHP.
15.	12/09/2022	15. 0007/LM/I/2022/GTO	Dugaan penyimpangan prosedur dalam proses pemberhentian perangkat desa melalui proses evaluasi kinerja perangkat desa tahun 2021 oleh Bupati Gorontalo.
16.	12/09/2022	16. 0010/LM/I/2022/GTO	Dugaan penyimpangan prosedur dalam proses pemberhentian perangkat desa melalui proses evaluasi kinerja perangkat desa tahun 2021 oleh Bupati Gorontalo
17.	12/09/2022	17. 0011/LM/I/2022/GTO	Dugaan penyimpangan prosedur dalam proses pemberhentian perangkat desa melalui proses evaluasi kinerja perangkat desa tahun 2021 oleh Bupati Gorontalo.
18.	12/09/2022	18. 0012/LM/I/2022/GTO	Dugaan penyimpangan prosedur dalam proses pemberhentian perangkat desa melalui proses evaluasi kinerja perangkat desa tahun 2021 oleh Bupati Gorontalo.
19.	12/09/2022	19. 0013/LM/I/2022/GTO	Dugaan penyimpangan prosedur dalam proses pemberhentian perangkat desa melalui proses evaluasi kinerja perangkat desa tahun 2021 oleh Bupati Gorontalo.
20.	12/09/2022	20. 0014/LM/I/2022/GTO	Dugaan penyimpangan prosedur dalam proses pemberhentian perangkat desa melalui proses evaluasi kinerja perangkat desa tahun 2021 oleh Bupati Gorontalo.
21.	12/09/2022	21. 0016/LM/II/2022/GTO	Dugaan penyimpangan prosedur dalam proses pemberhentian perangkat desa melalui proses evaluasi kinerja perangkat desa tahun 2021 oleh Bupati Gorontalo.
22.	12/09/2022	22. 0022/LM/II/2022/GTO	Dugaan penyimpangan prosedur dalam proses pemberhentian perangkat desa melalui proses evaluasi kinerja perangkat desa tahun 2021 oleh Bupati Gorontalo.
23.	13/09/2022	23. 0790/LM/VII/2020/JKT	Dugaan pengabaian kewajiban hukum dan penundaan berlarut oleh Terlapor dalam penanganan perkara dan penghentian penyidikan Laporan Polisi No. LP/948/IX/2016/Bareskrim tanggal 21 September 2016 tentang dugaan tindak pidana penggelapan sertipikat yang diduga dilakukan oleh Sdri. Priska M. Cahya dan Sdr. Tohir Sutanto.
24.	14/09/2022	24. 0583/LM/VI/2022/JKT	Dugaan penyimpangan prosedur terkait penunjukan Penjabat Kepala Daerah oleh Menteri Dalam Negeri RI
25.	21/09/2022	25. 0099/LM/IV/2021/MDN	Dugaan penundaan berlarut dalam pencairan dana bantuan Korpri atas nama Tutiarna Hutagalung yang telah pensiun pada tanggal 01 November 2019

Atas penyerahan LAHP tersebut, Keasistenan Utama Resolusi dan Monitoring melakukan pengelolaan LAHP, sebagai berikut:

- a. Koordinasi laporan yang diserahkan terkait kelengkapan data dan substansi dengan tim pemeriksa;
- b. Penyusunan kertas kerja kelengkapan administratif dan substantif LAHP;
- c. Apabila telah mencukupi kelengkapan data dan substansi, maka dapat dilakukan tindak lanjut laporan oleh Keasistenan Utama Resolusi dan Monitoring.

Resolusi (Tindak lanjut) Laporan Masyarakat

Pada Triwulan III 2022, posisi laporan masyarakat pada Keasistenan Utama Resolusi dan Monitoring yang masih proses sebanyak 105 (seratus lima) laporan, sejak tahun 2018- September 2022. Dalam periode (Juli-September) 2022, Keasistenan Utama Resolusi dan Monitoring telah melakukan tindak lanjut penyelesaian laporan masyarakat dengan jumlah 54 (lima puluh empat) kegiatan, berupa koordinasi tertulis, koordinasi lisan/langsung dan pertemuan daring (Zoom Meeting).

No	Tanggal	Kegiatan	Keterangan
JULI			
1.	5 Juli 2022	Koordinasi LM dengan Jajaran KIP terkait pelaksanaan putusan Komisi Informasi yang telah berkekuatan hukum tetap	Tim Ombudsman RI melakukan koordinasi bahwa Putusan KIP yang telah berkekuatan hukum tetap belum dilaksanakan oleh Kementerian ATR/BPN
2.	6 Juli 2022	Koordinasi LM dengan BKPSDM Prov. Jawa Tengah terkait Laporan Sdr. Muhammad Baihaqi	Meminta penjelasan terkait langkah-langkah BKPSDM Pemprov Jawa Tengah dalam menindaklanjuti Laporan Sdr. Muhammad Baihaqi
3.	7 Juli 2022	Koordinasi dengan BPPD dan BPAD Prov DKI Jakarta dalam rangka penyelesaian LM Masyarakat Pulau Pari	Meminta penjelasan terkait pengelolaan aset yang dimiliki Pemprov DKI Jakarta di Pulau Pari untuk penyelesaian permasalahan yang diadukan Pelapor
4.	12 Juli 2022	Koordinasi LM dengan Pemkab Nunukan terkait kepemilikan kebun plasma warga transmigrasi	Pada pertemuan tersebut, Tim memperoleh penjelasan bahwa proses tindak lanjut penyelesaian Laporan telah dilakukan dengan adanya rencana memberikan kepemilikan Kebun Plasma bagi Warga Transmigrasi Wilayah SP1, SP2 dan SP3 Kec. Sebuku dan Kec. Tulin Onsoi
5.	13 Juli 2022	Koordinasi dengan Pemprov Papua Barat c.q. BKD terkait Pengangkatan Tenaga Honorer menjadi CPNS Formasi Khusus	Meminta penjelasan kepada BKD Papua mengenai penyelesaian laporan masyarakat terkait perkembangan proses pengangkatan sebanyak 512 tenaga honorer menjadi CPNS Formasi Khusus yang belum diangkat pada Tahun 2018
6.	13 Juli 2022	Pertemuan Koordinasi LM dengan Pemkot dan Pemkab Jayapura terkait PDAM Jayapura	Meminta penjelasan terkait tindak lanjut yang dapat dilakukan PDAM Jayapura dalam rangka penyelesaian Laporan mengenai seleksi Direksi PDAM Jayapura
7.	14 Juli 2022	Koordinasi dengan Pelapor terkait LM Kepemilikan plasma bagi transmigran Kab. Nunukan	Melakukan koordinasi dengan Pelapor sebagai tindak lanjut laporan masyarakat mengenai Kepemilikan Kebun Plasma Warga Transmigrasi Wilayah SP1, SP2 dan SP3 Kec. Sebuku dan Kec. Tulin Onsoi
8.	14 Juli 2022	Pertemuan langsung dengan Pemprov. DKI Jakarta dalam rangka tindak lanjut LM terkait Masyarakat Pulau Pari	Meminta penjelasan mengenai pengecekan aset Pemerintah Provinsi DKI Jakarta di Pulau Pari dan opsi penyelesaian laporan.
9.	18 Juli 2022	Pertemuan Koordinasi LM dengan Pelapor CPNS Daerah Papua Barat	Koordinasi dengan Pelapor terkait perkembangan penanganan pengaduannya
10.	20 Juli 2022	Koordinasi LM dengan Bupati Timor Tengah Selatan dalam rangka tindak lanjut LM terkait perangkat desa Bone, Kab TTS, NTT	Meminta penjelasan Bupati Timor Tengah Selatan mengenai tindak lanjut laporan terkait seleksi Perangkat Desa di Desa Bone.

11.	20 Juli 2022	Koordinasi LM dengan Kemenag RI mengenai permasalahan proses penerbitan NIP dan SK CPNS atas nama Sdr. I Putu Bayoe Maha Putra,	Meminta penjelasan tindak lanjut serta penyelesaian pengaduan proses penerbitan NIP dan SK CPNS atas nama Sdr. I Putu Bayoe Maha Putra
12.	21 Juli 2022	Koordinasi LM dengan Bank Papua permasalahan penerbitan Surat Keputusan Direksi Bank Papua	Meminta penjelasan tindak lanjut Laporan mengenai pemberhentian pegawai Bank Papua
13.	26 Juli 2022	Pertemuan Koordinasi langsung dengan Kemenkopolkum	Meminta penjelasan Kemenko Polhukam Deputi Bid Koor Hukum dan HAM terkait pelaksanaan putusan berkekuatan hukum tetap
14.	27 Juli 2022	Pertemuan LM dengan Pelapor Kepri a.n. Irwan	Koordinasi dengan Pelapor terkait pokok laporan dan perkembangan terakhir
15.	28 Juli 2022	Pertemuan Koordinasi LM dengan Kantah Jakarta Utara terkait Masyarakat Pulau Pari	Meminta penjelasan terkait bidang-bidang tanah di Pulau Pari dan opsi penyelesaian Laporan
AGUSTUS			
16.	1 Agustus 2022	Pertemuan koordinasi LM dengan Pemkab Pulau Morotai terkait dugaan penundaan berlarut oleh Pemkab Pulau Morotai terkait belum dibayarkannya gaji CPNSD Morotai Tahun 2013	Meminta penjelasan terkait komitmen pembayaran gaji CPNSD Morotai Tahun 2013
17.	2 Agustus 2022	Pertemuan langsung dengan pelapor kasus PT Transjakarta	Koordinasi dengan Pelapor terkait pokok laporan dan perkembangan terakhir
18.	4 Agustus 2022	Pertemuan koordinasi LM dengan Kantah Kab. Kediri terkait proses peningkatan hak atas tanah, dengan objeknya berlokasi di Kecamatan Badas	Meminta penjelasan terkait status tanah terkait pengaduan Pelapor
19.	9 Agustus 2022	Pertemuan koordinasi LM dengan Ditjen Perkeretaapian Kemenhub terkait pengangkatan menjadi tenaga ahli khusus/tertentu di Lingkungan Direktorat Jenderal Perkeretaapian	Meminta penjelasan terkait rencana penetapan formasi dan opsi penyelesaian lain terhadap Laporan Pelapor
20.	10 Agustus 2022	Pertemuan koordinasi LM dengan Bupati TTS mengenai permasalahan perangkat Desa Bone Kecamatan Amanuban Tengah Kabupaten TTS.	Meminta penjelasan terkait penyelesaian Laporan Pelapor
21.	10 Agustus 2022	Pertemuan dengan Kepala Dinas Pendidikan Kota Bogor dan jajaran mengenai permasalahan pemberian kenaikan pangkat anumerta guru ASN pada Pemerintah Kota Bogor atas nama almarhumah Heri Risanti, S.Pd.	Meminta penjelasan terkait pengaduan Pelapor, khususnya terkait administrasi penugasan Sdr. Heri Risanti
22.	10 Agustus 2022	Pertemuan koordinasi LM dengan Kantah Pekanbaru terkait pemecahan SHM atas nama Sdr. Eddy S. Ngadimo.	Meminta penjelasan terkait tindak lanjut pengaduan Pelapor dan penyelesaian yang dapat dilakukan
23.	11 Agustus 2022	Koordinasi langsung dengan Kepala BKN terkait LM mengenai permasalahan pemberian kenaikan pangkat anumerta ASN atas nama Heri Risanti, S.Pd.,	Meminta penjelasan terkait pengaduan Pelapor, khususnya terkait administrasi penugasan Sdr. Heri Risanti
24.	11 Agustus 2022	Koordinasi LM dengan Pemkab Kubu Raya, Kantah Kubu Raya dan Kanwil BPN Kalbar terkait permohonan penerbitan BA Pengukuran Ulang bidang tanah SHM 1946	Meminta penjelasan terkait tindak lanjut pengaduan Pelapor, dan opsi solusi antar pihak

25.	12 Agustus 2022	Koordinasi LM dengan Kantah Kab. Kepulauan Yapen terkait dengan persoalan ganti rugi atas tanah milik warga a.n. Hans Mangge	Meminta penjelasan terkait tindak lanjut pengaduan Pelapor mengenai ganti rugi atas tanah
26.	12 Agustus 2022	Koordinasi LM langsung dengan Ditjen Cipta Karya K. PUPR terkait laporan/pengaduan masyarakat atas nama Sdr. Karsono	Meminta penjelasan untuk memberikan kepastian terkait Laporan Pelapor
27.	15 Agustus 2022	Pertemuan dengan Setneg c.q. Deputi Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan	Melakukan koordinasi terkait mekanisme penyampaian Laporan Ombudsman kepada Presiden sebagai tindak lanjut Rekomendasi
28.	15 Agustus 2022	Koordinasi LM dengan Pelapor terkait pelaksanaan rekomendasi Gubernur Sulawesi Barat Nomor: 2100/2609/IX/2019 tentang penyelesaian konflik lahan dan sengketa pertanahan	Meminta perkembangan kepada Pelapor dan menjajaki opsi penyelesaian
29.	16 Agustus 2022	Pertemuan koordinasi LM dengan Kementerian PUPR terkait laporan/pengaduan masyarakat atas nama Sdr. Karsono	Meminta penjelasan untuk memberikan kepastian terkait Laporan Pelapor
30.	16 Agustus 2022	Pertemuan koordinasi LM dengan Pemkab Kotawaringin Timur terkait Seleksi Perangkat Desa di Desa Kenyala	Meminta penjelasan Terlapor atas tindak lanjut pengaduan Pelapor
31.	18 Agustus 2022	Pertemuan koordinasi LM dengan Sekda Prov. DKI Jakarta terkait permasalahan 4 (empat) titik lokasi reklame billboard yang terletak di JPO Kuningan,	Meminta penjelasan Terlapor atas tindak lanjut penyelesaian pembayaran dan/atau pengembalian retribusi reklame
32.	19 Agustus 2022	Pertemuan koordinasi LM dengan Biro Hukum Kementerian PUPR terkait pelaksanaan pengadaan Pekerjaan Konstruksi Revitalisasi dan Pengembangan Asrama Haji Kementerian Agama Tahun Anggaran 2020	Meminta penjelasan Kementerian PUPR selaku pihak terkait atas Peraturan Menteri PUPR yang mengatur terkait pengadaan pekerjaan konstruksi
33.	23 Agustus 2022	Pertemuan koordinasi LM terkait PDAM Jayapura	Meminta penjelasan atas tindak lanjut pengaduan
35.	24 Agustus 2022	Koordinasi LM ke Ditjen Minerba terkait Penyelesaian Laporan PT KW Blok II (Gebe) dan CV Fikri Jaya	Meminta penjelasan Terlapor atas tindak lanjut pengaduan Pelapor dan membahas opsi penyelesaian Laporan
36.	30 Agustus 2022	Koordinasi LM dengan Pelapor terkait laporan seleksi perangkat Desa Pekan Tanjung	Meminta penjelasan perkembangan Laporan kepada Pelapor
37.	31 Agustus 2022	Pertemuan Koordinasi LM dengan Kantah Tangsel dan Kanwil BPN Banten terkait sengketa tanah dengan PT JRP	Meminta perkembangan tindak lanjut kepada Terlapor mengenai Laporan Pelapor
38.	31 Agustus	Kunjungan dalam rangka tindak lanjut laporan masyarakat ke Polda Metro Jaya	Meminta perkembangan tindak lanjut kepada Terlapor mengenai Laporan Pelapor
39.	31 Agustus	Pertemuan koordinasi LM dengan BKN dan Kanreg VI BKN terkait laporan masyarakat a.n. Sdri. Tiur Wahyuni Zulyanti Simatupang	Meminta perkembangan tindak lanjut kepada Terlapor mengenai Laporan Pelapor

SEPTEMBER			
40.	01-Sep-22	Pertemuan tindak lanjut laporan mengenai pembayaran honor dosen pada UIN Suska Riau	Meminta perkembangan tindak lanjut kepada Terlapor mengenai Laporan Pelapor
41.	01-Sep-22	Pertemuan langsung dengan Dewas dan Kepala BP Batam	Meminta perkembangan tindak lanjut kepada Terlapor mengenai Laporan Pelapor, serta terkait opsi penyelesaian
42.	06-Sep-22	Koordinasi dengan Pelapor a.n. Marista Nautani terkait permasalahan perangkat Desa Bone, Kab TTS, NTT	Koordinasi mengenai perkembangan penanganan pengaduan kepada Pelapor.
43.	07-Sep-22	Pertemuan dengan BKN, BPJS Kesehatan, dan Taspen sebagai tindak lanjut Laporan masyarakat a.n. Nirwani	Melakukan pertemuan dengan para pihak untuk menindaklanjuti Laporan Pelapor terkait pembayaran klaim pelayanan kesehatan
44.	07-Sep-22	Pertemuan dengan Pelapor a.n. Fitria Supriyanti mengenai permasalahan anumerta guru ASN	Menyampaikan perkembangan penanganan pengaduan kepada Pelapor dan meminta konfirmasi kepada Pelapor mengenai opsi penyelesaian Laporan
45.	08-Sep-22	Pertemuan dengan BP Batam	Meminta perkembangan tindak lanjut kepada Terlapor mengenai Laporan Pelapor dan komitmen penyelesaian Laporan
46.	12-Sep-22	Pertemuan dengan Pemkab Bantaeng, Camat Uluere dan Kades Bontotangnga	Meminta perkembangan tindak lanjut kepada Terlapor mengenai Laporan Pelapor dan komitmen penyelesaian Laporan
47.	13-Sep-22	Pertemuan dengan Pelapor a.n. Mulyawan Liu	Menyampaikan perkembangan penanganan pengaduan kepada Pelapor dan meminta konfirmasi kepada Pelapor mengenai opsi penyelesaian Laporan
48.	14-Sep-22	Pertemuan dengan Pemkab Yapen terkait ganti rugi lahan	Meminta perkembangan tindak lanjut kepada Terlapor mengenai Laporan Pelapor dan komitmen penyelesaian laporan
49.	15-Sep-22	Pertemuan dengan Pemprov DKI Jakarta, BP BUMD, dan PT. PJA	Meminta perkembangan tindak lanjut kepada Terlapor mengenai Laporan Pelapor dan komitmen penyelesaian Laporan
50.	22-Sep-22	Pertemuan dengan Pemkot Yogyakarta terkait penertiban bangunan	Meminta perkembangan tindak lanjut kepada Terlapor mengenai Laporan Pelapor dan komitmen penyelesaian Laporan
51.	22-Sep-22	Pertemuan dengan Pemkab Serdang Bedagai terkait Laporan Seleksi Perangkat Desa di Desa Pekan Tanjung	Meminta perkembangan tindak lanjut kepada Terlapor mengenai Laporan Pelapor dan komitmen penyelesaian Laporan
52.	27-Sep-22	Kunjungan koordinasi dengan PN Jaksel	Koordinasi terkait tindak lanjut laporan masyarakat
53.	27-Sep-22	Pertemuan dengan Disnaker Kota Kendari	Meminta penjelasan terkait tindak lanjut laporan masyarakat dan komitmen penyelesaian laporan
54.	30-Sep-22	Pertemuan dengan Pelapor terkait laporan Evaluasi Kinerja Perangkat Desa di Kab. Gorontalo	Menyampaikan perkembangan penanganan pengaduan kepada Pelapor dan meminta konfirmasi kepada Pelapor mengenai opsi penyelesaian Laporan



Rekomendasi dan Monitoring



Keasistenan Utama Resolusi dan Monitoring sesuai tugasnya bertanggungjawab pada proses penerbitan Rekomendasi dan proses monitoringnya, hingga pelaporan kepada Presiden dan DPR, permintaan sanksi serta publikasi.

a. Gambaran Pelaksanaan Rekomendasi Ombudsman 2016-2022

Tahun	Jumlah
2016	6
2017	2
2018	3
2019	1
2020	1
2021	1
2022	1
Jumlah Total : 15	

Penyusunan Rekomendasi Ombudsman RI

KU Resolusi dan Monitoring telah menyelesaikan penyusunan Rekomendasi terhadap beberapa Laporan mengenai pelaksanaan putusan pengadilan yang telah berkekuatan hukum tetap oleh Kementerian Keuangan untuk melakukan pembayaran sejumlah uang kepada para Pelapor. Saat ini, terdapat proses penyusunan Rekomendasi oleh KU Resolusi dan Monitoring sedang proses penyusunan draf Rekomendasi mengenai permohonan ganti rugi terhadap bangunan yang terdampak robohnya Dermaga Sambas di Kalimantan Barat dan beberapa substansi lainnya

Koordinasi dan Monitoring Pelaksanaan Rekomendasi

Ombudsman RI c.q. Keasistenan Utama Resolusi dan Monitoring telah melakukan monitoring terhadap Rekomendasi Ombudsman RI terkait alih status Pegawai KPK menjadi ASN dengan melakukan koordinasi dengan Kementerian Sekretariat Negara terkait Surat Laporan Ombudsman RI kepada Presiden. Selain itu terdapat gugatan Pelapor terhadap KPK melalui pengadilan TUN, yang mana ditolak oleh Pengadilan. Berkenaan dengan telah dilaporkannya kepada Presiden dan sebagian besar pegawai tersebut telah menjadi ASN di lingkungan POLRI, maka laporan pada Ombudsman di tutup.

No	Tanggal Koordinasi	Tim Pemeriksa	Nomor Arsip Laporan	Dugaan Maladministrasi
1.	07/07/2022	Perwakilan NTT	0098/LM/VII/2021/KPG	Dugaan penyimpangan prosedur oleh Balai Pelaksanaan Jalan Nasional NTT Ditjen Bina Marga Kementerian PUPR dan Dinas PUPR Kota Kupang dalam penempatan dan pemasangan Lampu Penerangan Jalan Umum pada Ruas Jalan Eltari.
2.	11/07/2022	Perwakilan Bangka Belitung	0119-0172/LM/VI/2022/PGK	Dugaan diskriminasi, penyimpangan prosedur, penyalahgunaan wewenang dan perbuatan tidak patut oleh Terlapor atas pemberlakuan syarat perhitungan nilai kreditasi sekolah dalam Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Sekolah Menengah Atas jalur zonasi dan prestasi tahun ajaran 2022/2023.
3.	19/07/2022	Perwakilan NTT	0165/LM/XII/2021/KPG	Dugaan tidak memberikan pelayanan oleh Lurah Oesa dalam penandatanganan 3 (tiga) dokumen yakni surat pernyataan penolakan warisan, surat keterangan waris dan surat pernyataan tidak sengketa atas tanah Pelapor yang terletak di Kelurahan Oesao, Kecamatan Kupang Timur, Kabupaten Kupang.
4.	19/07/2022	Perwakilan NTT	0007/LM/I/2022/KPG	Dugaan tidak memberikan pelayanan oleh Sekretariat DPRD Kabupaten Timor Tengah Selatan dalam pemenuhan hak keuangan dan administratif terhadap Anggota DPRD atas nama Jean E.M. Neonufa selama menjalani pemidanaan dancuti bersyarat.
5.	19/07/2022	Perwakilan Jakarta Raya	0087/LM/I/2022/JKT	Penyimpangan prosedur mengenai surat penghentian dan pemutusan kontrak sepihak tanggal 20 Desember 2021 kegiatan Penyusunan Rencana Induk Jalur Pejalan Kaki di Provinsi DKI Jakarta oleh Pejabat Pembuat Komitmen (PPK), Dinas Bina Marga Provinsi DKI Jakarta, kepada PT Sigmabhineka Konsulindo
6.	22/07/2022	Keasistenan Substansi 4	1047/LM/IX/2021/JKT	Dugaan maladministrasi penundaan berlari oleh Direktur Jenderal Kekayaan Negara, Kementerian Keuangan Republik Indonesia terkait proses penyelesaian ABMA/T lahan milik Pelapor yang telah bersertipikat dan berkekuatan hukum tetap
7.	01/08/2022	Keasistenan Substansi 4	1043/LM/IX/2016/JKT	Dugaan penundaan berlari dan pengabaian kewajiban hukum oleh Kementerian Kesehatan RI dan Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat terkait penyelesaian permasalahan sertifikasi atas tiga rumah dinas golongan III di Kecamatan Gading Cempaka Bengkulu.
8.	01/08/2022	Keasistenan Substansi 4	0596/LM/V/2021/JKT	Dugaan maladministrasi berupa pengabaian kewajiban hukum dan penundaan berlari dalam menindaklanjuti permohonan ijin/rekomendasi persetujuan penghapusan tanah dan bangunan Sertifikat Hak Pakai (SHP) No. 73/Pulo Brayen Kota, Medan Barat, Kota Medan atas nama Kantor Pertanahan Kota Medan seluas 2.102 m2 berdasarkan Putusan Peninjauan Kembali Mahkamah Agung RI No. 614 PK/Pdt/2009 tanggal 17 Februari 2010 oleh Direktur Pengelolaan Kekayaan Negara dan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Kekayaan Negara Kementerian Keuangan RI.

9.	03/08/2022	Keasistenan Substansi 3	0661/LM/VI/2021/JKT	Dugaan tidak kompetennya Bappebti mengenai tidak dilakukannya pemeriksaan ulang dan tuntas kepada PT Monex Investindo Futures (MIF) dan PT Surya Anugrah Mulya (SAM)
10.	04/08/2022	Perwakilan Jakarta Raya	0256/LM/VII/2020/JKR	Dugaan penyimpangan prosedur dalam penerbitan SHGB No. 4/Krukut a.n. PT Megapolitan Development Corporation yang berakhir haknya tanggal 10 Oktober 2010 dan telah diperbaharui menjadi SHGB No. 433, 434, 435, 436, 437, 441, dan 442/Krukut di atas tanah milik adat a.n. Sunaryo Pranoto oleh Kantor Wilayah BPN Provinsi Jawa Barat.
11.	05/08/2022	Perwakilan Aceh	0123/LM/X/2021/BNB	Dugaan maladministrasi penyimpangan prosedur dalam tindak lanjut penanganan pengaduan Kekerasan Dalam Rumah Tangga (KDRT) kepada anak oleh UPTD-PPA Aceh
12.	09/08/2022	Perwakilan Kepulauan Riau	0104/LM/IX/2021/BTM	Dugaan penyimpangan prosedur oleh SPAM Batam terkait pemasangan sambungan air baru di Kavling Seroja Blok F No 48 Sagulung Kota Batam
13.	15/08/2022	Perwakilan Sulawesi Tengah	0639/LM/VI/2022/PLU	Dugaan perbuatan tidak patut Dinas Kelautan dan Perikanan Sulawesi Tengah dalam menetapkan tambahan modal 20% (dua puluh persen) dari HPS sebagai persyaratan tender pembangunan Pelabuhan Perikanan (PP) Mato yang tidak sesuai dengan Surat Edaran Kepala LKPP RI Nomor 5 tahun 2022 dan Surat Edaran Gubernur Sulawesi Tengah 027/274/RO/PBJ tertanggal 28 Maret 2022
14.	16/08/2022	Perwakilan NTT	0078/LM/IV/2022/KPG	Dugaan penyalahgunaan wewenang dan permintaan imbalan oleh Kepala Bagian Perekonomian Sekretariat Daerah (Setda) Kab. Flores Timur dalam penerbitan surat keterangan pembelian Jenis Bahan Bakar Minyak Tertentu (JBKT) dan Jenis Bahan Bakar Minyak Khusus Penugasan (JBKP) kepada Sub Penyalur JBKT dan JBKP di Kabupaten Flores Timur.
15.	18/08/2022	Perwakilan Maluku Utara	0010/LM/III/2022/Tte	Dugaan penyalahgunaan wewenang oleh Pemerintah Kabupaten Halmahera Tengah terkait pembangunan GOR di atas lahan milik ibu Pelapor A.n. Hj. Sutirah yang telah bersertifikat
16.	19/08/2022	Perwakilan Gorontalo	0001/LM/I/2021/GTO	Dugaan Penyimpangan Prosedur terkait penerbitan SK Pemberhentian Sementara oleh Pjs. Bupati Bone Bolango tahun 2020 tanpa adanya pembuktian atas tuduhan tindakan asusila yang dituduhkan kepada Pelapor
17.	19/08/2022	Perwakilan Gorontalo	0012/LM/I/2022/GTO	Dugaan penyimpangan prosedur pelaksanaan evaluasi kinerja perangkat desa tahun 2021 oleh Tim Evaluasi Kinerja Perangkat Desa Kabupaten Gorontalo tahun 2021
18.	01/09/2022	Perwakilan Kalimantan Utara	0029/LM/VIII/2021/TRK	Dugaan Maladministrasi Penyimpangan Prosedur oleh Pemerintah Kabupaten Malinau terkait proses dan hasil seleksi pengangkatan Pegawai Non PNS dilingkungan Pemerintah Kabupaten Malinau Tahun Anggaran 2021
19.	31/08/2022	Perwakilan Riau	0100/LM/IX/2021/PKU	Dugaan penundaan berlari oleh Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru dalam penyelenggaraan pelayanan publik di bidang pertanahan terkait belum diprosesnya permohonan penerbitan Sertipikat Hak Milik (SHM) yang dimohonkan oleh Pelapor berdasarkan Risalah Lelang Nomor: 191/2017 tanggal 10 Maret 2017 oleh Kantor Pelayanan Kekayaan dan Lelang (KPKNL) Pekanbaru
20.	31/08/2022	Perwakilan Riau	0115/LM/X/2021/PKU	Dugaan tidak memberi pelayanan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Indragiri Hilir terkait belum adanya tanggapan atas pengaduan mengenai belum dibayarkannya pekerjaan karoseri pada 2 (dua) kegiatan pengadaan Ambulans dan Puskesmas Keliling Tahun 2019
21.	01/09/2022	Perwakilan Riau	0109/LM/X/2021/PKU	Dugaan penundaan berlari penanganan tindak lanjut pengaduan oleh Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Riau terkait surat nomor: 043/DPC FSB KIKES/KSBSI/PU/IX/2019 September 2019 yang disampaikan DPC FSB KIKES KSBSI Kota Pekanbaru

22.	01/09/2022	Perwakilan Riau	0110/LM/X/2021/ PKU	Dugaan tidak kompeten penanganan pengaduan oleh Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Riau berdasarkan surat nomor: 044/DPC FSBKIKES/KSBSI/PKU/IX/2019 30 September 2019 yang disampaikan DPC FSB KIKES KSBSI Kota Pekanbaru.
23.	02/09/2022	Perwakilan NTT	0970/LM/IX/2021/ JKT	Dugaan penundaan berlariut oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Manggarai Barat dan Kantor Wilayah BPN Provinsi NTT dalam pelaksanaan IP4T di Kecamatan Komodo Tahun 2015 dan dugaan penyimpangan prosedur oleh Badan Otorita Pariwisata Labuan Bajo Flores dalam kegiatan pematokan di Kawasan Hutan Nggorang Bowosie
24.	09/09/2022	Perwakilan Jambi	0056/LM/VI/2022/ JMB	Penyimpangan prosedur dan permintaan imbalan yang dilakukan oleh Kepala dan Komite SMA 13 Kota Jambi terkait uang komite dan Organisasi Siswa Intra Sekolah (OSIS) yang wajib dibayar sebagai syarat mengikuti ujian semester.
25.	12/09/2022	Perwakilan Sumatera Barat	0137/LM/VI/2022/ PDG	Penyimpangan prosedur oleh Penjabat Wali Nagari Pulakek Koto Baru terkait penetapan Wali Jorong Macang Masam Periode 2022 - 2025.
26.	22/09/2022	Perwakilan Jambi	0045/LM/IV/2022/ JMB	Dugaan penyimpangan prosedur yang dilakukan oleh BPPRD Kab. Bungo terkait ditolaknya permohonan SPPT PBB Pelapor terhadap 113 bidang tanah yang dibeli sejak tahun 2003
27.	30/09/2022	Perwakilan Jambi	0082/LM/VIII/2022/ JMB	Dugaan penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh SMAN 2 Kab. Bungo terkait pengutan biaya pendaftaran ulang peserta didik baru sebesar Rp. 490.000 pada saat pendaftaran Penerimaan Peserta Didik Baru tahun 2022

Testimoni

Yang Terhormat :
Ombudsman Sulawesi Barat
di Mamuju

Terimakasih untuk Tim Ombudsman yang telah menyelesaikan persoalan gaji Bapak saya Muh. Darwis Saldi yang tertunda selama 5 Tahun di-Taspen Mamuju, perihal dari pihak Bank Mandiri tidak memberikan file copyan SK PNS yang kami jadikan agunan atas pengambilan Kredit sebelumnya.

Bantuan dan perhatian dari Bapak sangat berarti untuk kami.

Hormat kami,

Alam Darmawan Darwis

Yang Terhormat :
Ombudsman Sulawesi Barat
di Mamuju

Terimakasih untuk Tim Ombudsman yang telah menyelesaikan persoalan gaji Bapak saya Muh. Darwis Saldi yang tertunda selama 5 Tahun di Taspen Mamuju, perihal dari pihak Bank Mandiri tidak memberikan file copyan SK PNS yang kami jadikan acuan atas pengambilan Kredit sebelumnya.

Bantuan dan perhatian dari Bapak sangat berarti untuk kami.

Hormat kang,

Hal : Ucapan Terima Kasih

Assalamualaikum wa rahmatullahi wa barakatuh.

Dengan Hormat,

Saya telah menerima kabar baik dari BKPSDM Kota Subulussalam terkait dengan masalah pendaftaran CPNS 2021 yang saya dan teman-teman alami.

Awalnya saya sempat pesimis dengan masalah tersebut dan mencoba "curhat" dengan salah satu pegawai di Ombudsman Aceh. Selanjutnya saya diarahkan untuk membuat laporan resmi. *Alhamdulillah*, Terima kasih berkat Ombudsman yang langsung gerak cepat akhirnya masalah kami mendapat solusi terbaik.

Harapan kedepannya semoga tetap amanah bapak-bapak dan ibu-ibu Ombudsman. Semoga Tuhan Yang Maha Kuasa senantiasa memberikan petunjuk, bimbingan, serta lindungan-Nya kepada kita semua.

Subulussalam, 30 Juli 2021

Kepada Yang Terhormat,
Kepala Ombudsman RI
Perwakilan Aceh

Wasalam,


Rina Marlina

Lebih banyak di

10 April 2023

Anggota :-

Kepada : KPA
DPR RI
Rajawali INSURANCE
di Tempat.

Dengan Hormat,

Bersama ini kami akan menyerahkan kepada
Pimpinan Komisi dan Badan Pengawas, seluruh
bentuk dan isi laporan kami dalam
kegiatan ini yang kami lakukan. Kami
mengharapkan agar laporan kami
diperhatikan dan dipertimbangkan
secara seksama. Kami juga berharap agar
kami dapat memperoleh informasi dan
pembinaan dari Pimpinan Komisi dan
Badan Pengawas. Demikian surat ini kami
ajukan dan mohon maaf atas segala
kekurangan kami.

Yogyakarta, 10 April 2023

Salah satu kami
Kusnanto

1. SUMBER
2. WIT
3. ANGGKA
4. TARIKH

12/4/23

Selamat sore pak, saya ingin mengkonfirmasi. Bahwa THR sudah masuk, saya menyampaikan ribuan terima kasih dari seluruh CPNS yang sudah bapak bantu dalam proses pencairan THR kami. Semoga Ombudsman semakin berjaya dan selalu memihak rakyat lemah yang tidak memiliki otoritas untuk menuntut hak 😊

Baik pak. Terimakasih telah menyampaikan pengaduan kpd Ombudsman RI Perwakilan Kalteng

TESTIMONI PELAPOR

Merasa Tagihan PDAM Tidak Sesuai, Warga Melapor ke Ombudsman Babel "Pada saat membuat laporan pertama, langsung cepat ditanggapi dengan cepat, ramah dan koordinatif, sehingga permasalahan yang saya hadapi bisa segera dapat diselesaikan. Terimakasih Ombudsman." Begitu bunyi testimoni Sudianto Ketika permasalahannya dinyatakan selesai oleh Ombudsman.

Terpisah, ketika pertemuan terakhir, Sudianto merasa bersyukur karena apabila tidak melapor ke Ombudsman, harapannya mungkin tidak akan terakomodir dengan segera. Sudianto adalah salah seorang warga Kelurahan Selindung, Kota Pangkalpinang, yang membuat laporan mengenai layanan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Pinang Kota Pangkalpinang terkait tagihan pembayaran penggunaan air yang tidak sesuai penggunaan sebenarnya. Awal tahun 2022, Sudianto mendapat program pemasangan pipa jaringan dan sambungan rumah dari Dinas PUPR Kota Pangkalpinang. Ketika pemasangan selesai, Sudianto tidak tahu jika agar air mengalir dari PDAM diharuskan membayar Rp150.000,00 sebagai biaya administrasi pelanggan baru, sehingga pada Februari 2022 meteran air dicabut.

Pada Mei 2022, Sudianto kemudian membayar biaya administrasi tersebut dan selang dua hari setelahnya meteran dipasang dan air PAM mengalir. Sebulan pemakaian, pelapor hendak membayar tagihan air dan datang langsung ke Kantor Perumda Tirta Pinang. Namun, petugas menyampaikan bahwa tagihan nomor pelanggan atas nama Sudianto belum keluar dan disarankan dibayar pada bulan berikutnya saja.

Bulan berikutnya, di bulan Juli, Sudianto datang kembali ke Kantor Perumda Tirta Pinang untuk membayar tagihan pemakaian air, dan disampaikan bahwa jumlah tagihannya sebesar Rp 670.000,00. Angka tersebut membuat Sudianto kaget karena merasa tidak menggunakan air secara berlebihan selama bulan Mei-Juni 2022 yang menyebabkan tagihan sampai sebesar itu sedangkan pemakaian baru 7m3.

Sudianto kemudian menyampaikan keberatan atas tagihan dimaksud dan dijawab petugas kemungkinan tagihan dihitung dari Januari sampai Juni 2022, padahal meteran baru dipasang kembali dan menggunakan air kurang lebih dua bulan (Mei-Juni). Pada hari yang sama, Sudianto segera membuat

laporan pengaduan di sistem pengelolaan pengaduan Perumda Tirta Pangkalpinang dan diminta menunggu sementara pengaduan diproses.

Sebulan kemudian di bulan Agustus, Sudianto dihubungi melalui telepon dan disampaikan bahwa pengaduannya ditolak, karena untuk keberatan tagihan merupakan keputusan direksi dan dianggap sudah sesuai perhitungan, selain tagihan sebesar Rp670.000,00 Sudianto juga dibebankan biaya Rp 500.000,00 untuk penggantian meteran air, karena meteran air yang digunakan saat ini validitas pengukurannya kurang baik dan sulit terbaca karena karat.

Merasa tidak percaya karena harus membayar Rp 1.170.000,00 Sudianto bertanya pada tetangganya yang sama-sama mendapatkan program PUPR. Kebanyakan tetangganya juga dibebankan biaya yang cukup besar namun setelahnya normal, meski seperti itu Sudianto merasa masih janggal dan keberatan atas jumlah tagihan yang cukup besar.

Berdasarkan hal tersebut, Sudianto kemudian secara resmi membuat laporan ke Ombudsman Bangka Belitung pada 23 Agustus 2022. Setelah memenuhi semua syarat formil dan disertai bukti pendukung dan pemenuhan syarat materiil, pada 25 Agustus 2022 dimulai pemeriksaan substantif pada laporan dan kemudian laporan selesai pada 28 Agustus 2022.

Tim Pemeriksa mempertemukan pihak-pihak terkait serta pelapor untuk membahas penyelesaian permasalahan tersebut pada 28 Agustus 2022 di Kantor Ombudsman Babel. Ternyata setelah pengecekan ulang, telah terjadi kesalahan baca meteran oleh petugas yang tercampur dengan ID pelanggan lain dan juga meteran air tidak dibebankan kepada pelanggan karena tidak termasuk kelalaian pelanggan. Perhitungan ini kemudian diralat dan sesuai pencatatan terakhir pemakaian sebanyak 17m3 selama 3 bulan. Pada 29 Agustus 2022, Sudianto kemudian diminta untuk datang ke Kantor Perumda Tirta Pinang dan biaya yang dibebankan sebesar Rp 213.000,00.

Sudianto merasa lega dan berterimakasih kepada Ombudsman. "Semoga Ombudsman selalu bisa menjadi manfaat untuk masyarakat," Kata Sudianto.

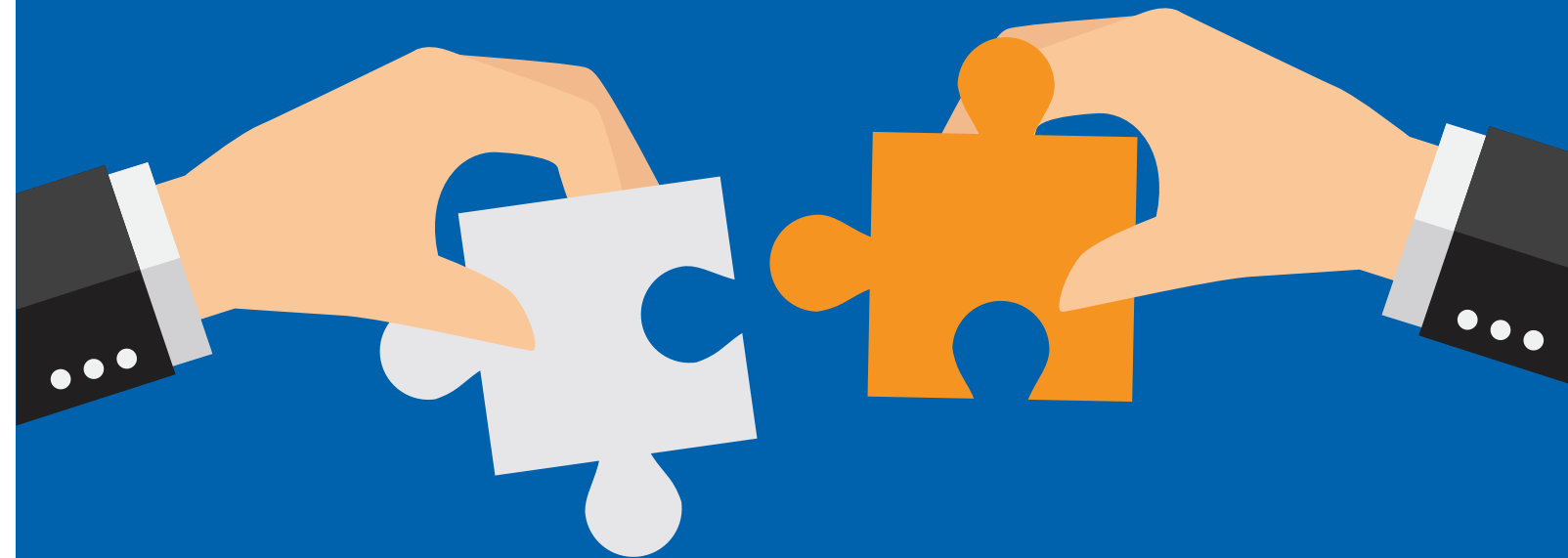
Dukungan Manajemen

Apa

Program yang mendukung pelaksanaan fungsi, tugas dan kewenangan dalam rangka mencapai tujuan Ombudsman Republik Indonesia

Bagaimana

Memberikan dukungan dalam bentuk pengembangan sumber daya manusia, penyediaan anggaran dan keuangan, kerjasama, hukum, teknologi informasi dan hubungan masyarakat serta pengawasan internal

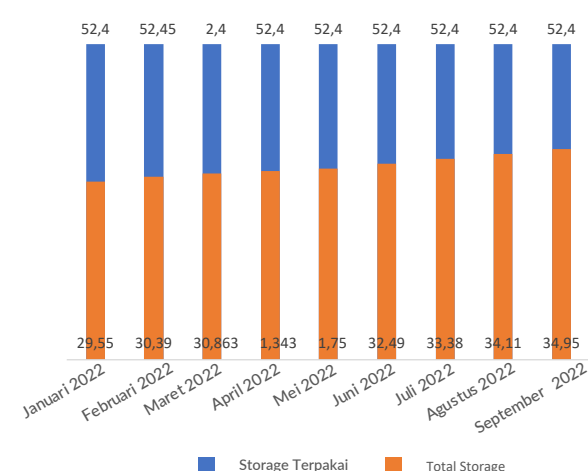


KEHUMASAN

Penggunaan Sistem Data dan Informasi (Sisdatin)

Kelompok Pengelolaan Data dan Informasi memiliki tugas utama yaitu mengelola data dan informasi yang berasal dari setiap unit di lingkungan Ombudsman Republik Indonesia. Untuk membantu fungsinya tersebut, Kelompok Pengelolaan Data dan Informasi saat ini menggunakan web aplikasi Sisdatin yang beralamat di <http://sisdatin.ombudsman.go.id>.

Berkenaan dengan hal tersebut, seluruh insan Ombudsman Republik Indonesia dapat mengakses Sisdatin dimanapun dan kapanpun dalam hal melaksanakan pekerjaan kantor. Adapun penggunaan Sistem Data dan Informasi (Sisdatin) selama tahun 2022 ini adalah sebagai berikut:



Penyusunan Metadata Survey Kepatuhan

Metadata adalah informasi dalam bentuk struktur dan format yang baku untuk menggambarkan Data, menjelaskan Data, serta memudahkan pencarian, penggunaan, dan pengelolaan informasi Data. Tujuan dari penyusunan Metadata Statistik adalah:

1. Mendukung perwujudan Sistem Statistik Nasional yang andal, efektif, dan efisien.
2. Melaksanakan Prinsip Satu Data Indonesia.
3. Mewujudkan Data yang akurat, mutakhir, terpadu, dapat dipertanggungjawabkan, mudah diakses, dan dibagipakaikan, serta dikelola secara seksama, terintegrasi, dan berkelanjutan

Kelompok kerja pengelolaan data dan informasi pada Triwulan III Tahun 2022 telah melakukan penyusunan Metadata Survey Kepatuhan. Adapun penyusunan tersebut dilaksanakan pada hari Senin sampai dengan Rabu, 12 – 14 September 2022 di Hotel Le Meridien Jakarta yang didampingi oleh Badan Pusat Statistik (BPS) dalam rangka Undangan Fullboard Koordinasi Pengumpulan Metadata Statistik. Metadata Statistik yang telah disusun telah disampaikan melalui sistem aplikasi BPS yaitu indah.bps.go.id.



Hadirnya Pojok Baca Digital (POCADI) di Lingkungan Ombudsman RI Juni-Agustus 2022



Setelah dilaksanakan renovasi dan penyesuaian ruang Perpustakaan Ombudsman pada Triwulan 2, layanan Pojok Baca Digital (POCADI) dibuka dan dapat dimanfaatkan oleh Insan Ombudsman dan masyarakat Umum. Untuk itu Ombudsman RI menyelenggarakan Launching Pojok Baca Digital (POCADI) dan bedah buku "Kisah Sang Pionir: 10 Tahun Memandu Ombudsman Bali". Kegiatan ini adalah salah satu bentuk kerja sama antara Ombudsman

RI dengan Perpustakaan nasional RI dan merupakan apresiasi Kepala Perwakilan Ombudsman Provinsi Bali periode 2012-2022. Launching POCADI dilakukan oleh Wakil Ketua Ombudsman RI, Bapak Bobby Hamzar Rafinus dan Kepala Perpustakaan Nasional RI, Bapak Mohammad Syarif Bando. Sedangkan acara Bedah Buku dihadiri oleh Gol A Gong selaku Duta Baca Indonesia, Bapak Yeka Hendra Fatika selaku Anggota Ombudsman RI, Bapak Umar Ibnu Alkhatab selaku Kepala Perwakilan Ombudsman Provinsi Bali periode 2012-2022, Bapak Dedy Irsan selaku Kepala Perwakilan Ombudsman Provinsi Jakarta Raya, Bapak Wanton Sidauruk selaku Kepala Biro Hubungan Masyarakat dan Teknologi Informasi dan dipandu oleh moderator yaitu Ibu Mery Rosmala selaku Pustakawan Ahli Muda.

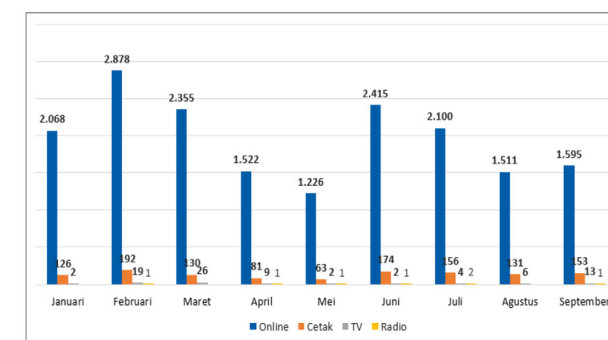
Monitoring pemberitaan Ombudsman RI Periode Triwulan II Tahun 2022

Selama periode 1 Juli – 30 September 2022 terpantau pemberitaan terkait Ombudsman RI muncul dalam 5.672 artikel berita dengan sebaran 5.206 artikel berita dari media online, 440 artikel berita dari media cetak, 23 artikel berita media tv dan 3 dimuat dalam media radio. Dengan rincian sebagai berikut:

1. Selama periode 01 – 31 Juli 2022 terpantau pemberitaan terkait Ombudsman RI muncul dalam 2.262 artikel berita dengan sebaran 2.100 artikel berita dari media online, 156 artikelberitadari mediacetak, 4beritamediav, dan 2 siaran media radio. Tiga isu yang menjadi fokus utama media yaitu seputar Dugaan Maladministrasi dalam Pananggulangan dan Pengendalian PMK, Ombudsman Temukan Masalah dalam Pengangkatan PJ Kepala Daerah, dan Ombudsman Beberkan 3 Dugaan Malaadministrasi Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan.
2. Selama periode 01 - 31 Agustus 2022 terpantau pemberitaan terkait Ombudsman RI muncul dalam 1.648 artikel berita dengan sebaran 1.511 artikel berita dari media online, 131 artikel berita dari media cetak, 6 berita media tv, dan 0 siaran media radio. Tiga

isu yang menjadi fokus utama media yaitu seputar Investigasi Ombudsman Yogyakarta terkait Kasus pemaksaan pemakaian hijab pada siswi SMA Negeri Bantul, Yogyakarta, Rapid Assessment Ombudsman RI mengenai Pembatasan BBM Bersubsidi Jenis Pertalite dan Solar Melalui Aplikasi MyPertamina, serta Presiden Joko Widodo Apresiasi Ombudsman RI dalam Pidato HUT ke-77 RI.

3. Selama periode 01 – 30 September 2022 terpantau pemberitaan terkait Ombudsman RI muncul dalam 1.762 artikel berita dengan sebaran 1.595 artikel berita dari media online, 153 artikel berita dari media cetak, 13 berita media tv, dan 1 siaran media radio. Tiga isu yang menjadi fokus utama media yaitu seputar Ombudsman RI soroti kebijakan Perlindungan Sosial dan Ketenagakerjaan pascakenaikan harga BBM, Ombudsman RI Berikan Tindakan Korektif kepada Pemerintah Soal Ketersediaan dan Stabilisasi Harga Minyak Goreng, serta isu penggunaan Jet pribadi oleh Brigjen Hendra Kurniawan.



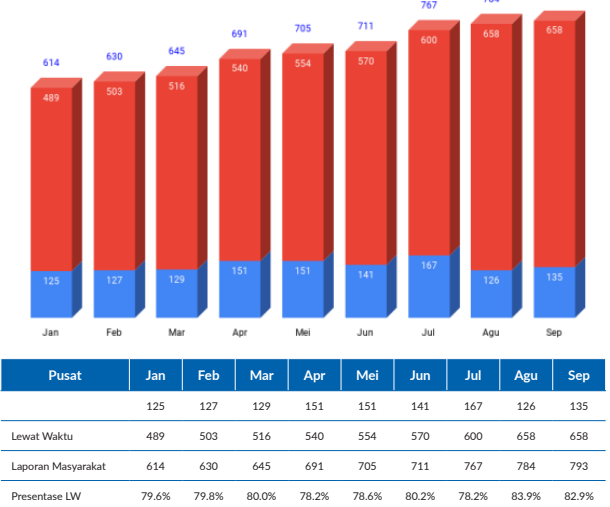
Grafik menunjukkan perbandingan total ekspos pemberitaan yang dikutip media

KEARSIPAN PROGRAM PENGAWASAN

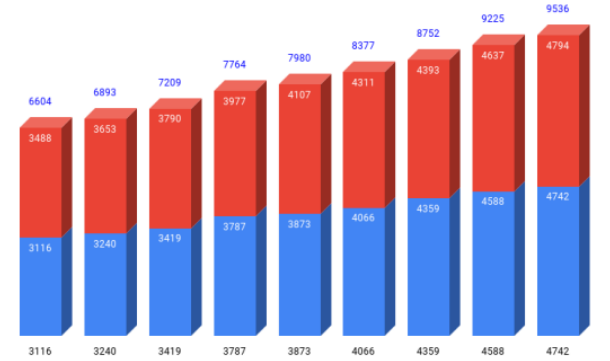
Klasifikasi laporan masyarakat adalah penetapan kategori laporan masyarakat yang didasarkan atas perolehan total nilai setiap laporan. Kategori klasifikasi ditetapkan dalam Keputusan Ketua Ombudsman Nomor 67 Tahun 2020 tentang Pedoman Klasifikasi Laporan Masyarakat di Lingkungan Ombudsman

Republik Indonesia. Indikator dalam menentukan klasifikasi terdiri atas: jumlah Terlapor dan/atau pihak terkait; jumlah permasalahan pelayanan publik; lokasi instansi terlapor, pihak terkait dan/atau objek laporan masyarakat tempat terjadinya dugaan maladministrasi; dan penerima manfaat atau masyarakat yang terdampak langsung. Klasifikasi laporan masyarakat dibagi dalam 3 (tiga) kategori, yaitu: laporan sederhana, laporan sedang, dan laporan berat.

Biro AP4 melakukan telaah data laporan masyarakat berdasarkan klasifikasi secara periodic sebagai bahan pleno dan sebagai informasi kepada unit terkait. Selama triwulan III telaah data dilaksanakan sebanyak 12 telaah data. Data tersebut disampaikan kepada Kepala Keasistenan Utama dan Kepala Perwakilan, sebagai bahan lebih lanjut. Dari hasil telaah data, jumlah laporan masyarakat di Pusat, 78% s.d. 83% lewat waktu. Rincian data sebagaimana grafik dan tabel berikut:



Jumlah laporan masyarakat di Perwakilan, 50% s.d. 53% lewat waktu. Rincian data sebagaimana grafik dan tabel berikut:



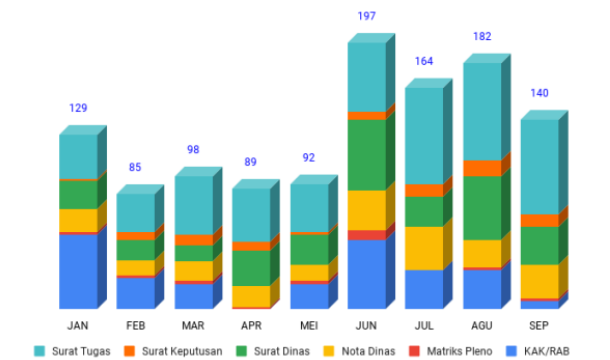
Perwakilan	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agu	Sep
Lewat Waktu	3.488	3.653	3.790	3.977	4.107	4.311	4.393	4.637	4.794
Laporan Masyarakat	6.604	6.893	7.209	7.764	7.980	8.377	8.752	9.225	9.536
Presentase LW	52.8%	53.0%	52.6%	51.2%	51.5%	51.5%	50.2%	50.3%	50.3%

Koordinasi dan Pengelolaan Administrasi Kegiatan Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Biro AP4 melaksanakan koordinasi dan pengelolaan administrasi kegiatan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik pada 11 Keasistenan Utama di Kantor Pusat sebagai berikut:

- a. Rapat/pertemuan di jam kantor Rapat/pertemuan di jam kantor merupakan pertemuan yang dilaksanakan oleh Keasistenan dengan mengundang pihak internal maupun eksternal dalam rangka pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Rapat/pertemuan daring Rapat/pertemuan daring adalah rapat yang dilaksanakan secara online melalui aplikasi zoom yang dilaksanakan oleh Keasistenan dengan mengundang pihak internal maupun eksternal dalam rangka pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik.
- c. Perjalanan dinas Perjalanan dinas merupakan perjalanan dinas Keasistenan dalam rangka kegiatan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik, baik di dalam kota maupun ke luar kota.
- d. Rapat/pertemuan di luar kantor (konsinyering) Rapat/pertemuan di luar kantor (konsinyering) adalah kegiatan penyelesaian tugas Keasistenan yang dilakukan di dalam atau di luar kota, di lokasi/tempat tertentu, yang pelaksanaannya berdasarkan pertimbangan bersifat penting, mendesak, tidak dapat ditunda, dan padatnya beban kerja.
- e. Penyiapan dokumen pendukung Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) Dokumen pendukung Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) berupa kerangka acuan kerja dan rincian anggaran biaya sebagai bahan usulan pagu dan revisi anggaran program pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik

- f. Pengolahan data Pengolahan data kegiatan seperti: matriks usulan pleno, olah data laporan masyarakat, dan matriks capaian kinerja.
- g. Pendokumentasian Pendokumentasian kegiatan berupa penyimpanan naskah dinas, foto kegiatan, rekaman audio dan/atau video.



Koordinasi Dan Pengelolaan Administrasi Kearsipan Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Biro AP4 melaksanakan koordinasi dan pengelolaan administrasi kearsipan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik sebagai berikut:

a. Pengelolaan Laporan Masyarakat

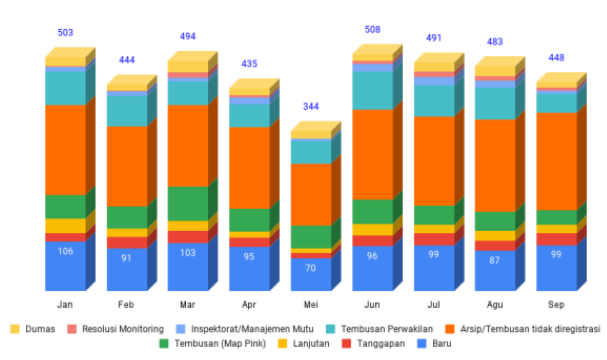
Penerimaan dan pemilahan laporan masyarakat melalui surat (dengan kategori baru, lanjutan, tembusan, tanggapan, dan arsip). Laporan masyarakat baru yang diterima, dipilah, diregistrasi, diverifikasi, dan didistribusikan pada bulan Juli – September 2022 adalah 285 laporan. Registrasi surat masuk laporan masyarakat juga dilaksanakan pada laporan dengan kategori tembusan yang diregistrasi (map pink).

b. Pemutakhiran Laporan Masyarakat

Pemutakhiran pada aplikasi AoRA (Archive of Reports Application) terhadap data laporan masyarakat yang diterima oleh Pleno untuk Keasistenan Utama I s.d. Keasistenan Utama VII, dan data laporan masyarakat yang dilimpahkan dari Perwakilan ke Pusat. Selain pemutakhiran data juga melaksanakan kegiatan pembuatan stiker barcode untuk laporan masyarakat yang diterima Pleno, ditolak Pleno, dilimpahkan dari Perwakilan ke Pusat, dan laporan RCO (Respon Cepat Ombudsman).

c. Dokumentasi Laporan Masyarakat

Kegiatan dokumentasi laporan masyarakat meliputi: penomoran surat tindak lanjut laporan masyarakat berupa surat keluar LM, BAPL, penutupan PVL, pelimpahan LM; alih media laporan masyarakat berupa surat keluar, surat berita acara penutupan, dan surat pelimpahan laporan masyarakat; serta layanan peminjaman & pengembalian arsip laporan masyarakat.



Nilai Hasil Pengawasan Kearsipan Internal Tahun 2022

Pada tanggal 23 Juli 2022, Tim verifikator ANRI telah melaksanakan rapat klarifikasi dan verifikasi dengan Perwakilan Tim Pengawas Kearsipan Internal Ombudsman Republik Indonesia. Nilai hasil pengawasan kearsipan internal pada Biro AP4 dengan nilai sebelum verifikasi adalah 89,82 dan nilai setelah verifikasi oleh Tim verifikator ANRI adalah 89,52. Nilai tersebut di atas nilai rata-rata objek pengawasan kearsipan internal yaitu 75,74. Target nilai tahun 2022 dalam dokumen Perjanjian Kepala Biro AP4 Tahun 2022 adalah 90. Meskipun nilai tahun ini di bawah target, namun nilai tahun 2022 mengalami kenaikan dibandingkan nilai hasil verifikasi tahun 2021 sebesar 88,94.

Hasil Evaluasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) Tahun 2022 Evaluasi atas implementasi SAKIP bertujuan untuk mendorong meningkatnya kapasitas dan akuntabilitas kinerja birokrasi. Ruang lingkup evaluasi meliputi kegiatan evaluasi terhadap perencanaan kinerja, pelaksanaan program dan kegiatan, pengukuran kinerja, pelaporan kinerja, evaluasi internal, dan pencapaian kinerja. Evaluasi implemementasi SAKIP menggunakan metode

desk evaluation dan wawancara. Biro AP4 merupakan salah satu unit kerja yang dievaluasi implementasi SAKIP pada tahun 2022. Dalam laporan hasil evaluasi SAKIP Tahun 2022, Biro AP4 mendapatkan nilai 68,07 (B). Nilai tersebut masih di bawah target nilai tahun 2022 dalam dokumen Perjanjian Kepala Biro AP4 Tahun 2022 yaitu 72.

Pengembangan Kompetensi Pegawai

Keterampilan dan pengetahuan pegawai perlu ditingkatkan dalam rangka mendukung pencapaian tujuan dan sasaran kegiatan biro. Beberapa kegiatan pengembangan kompetensi pegawai pada triwulan 1 tahun 2022 sebagai berikut:

- a. Bimbingan dan Konsultasi Penyusunan SKP Arsiparis, dilaksanakan secara luring pada tanggal 9 Februari 2022 di Hotel Aryaduta Jakarta.
- b. Supervisi kearsipan pengelolaan arsip aktif. Kegiatan tersebut dilaksanakan secara luring di Kantor Ombudsman Pusat pada tanggal 24 – 28 Januari 2022 sebagai upaya meningkatkan kualitas pengelolaan arsip pada Unit Pengolah dan Pencipta Arsip. Supervisi kearsipan menekankan pada mekanisme pemberkasan, penyusunan daftar berkas, dan daftar isi berkas.
- c. Pelatihan Kepemimpinan Pengawas, dilaksanakan secara daring dan diikuti oleh Kepala Subbagian Tata Usaha Biro pada tanggal 21 Februari – 10 Juni 2022.
- d. Diklat Teknis Pengelolaan Arsip Dinamis, dilaksanakan secara daring dan diikuti oleh 1 orang Arsiparis Ahli Madya pada tanggal 15 – 18 Maret 2022.
- e. Diklat Teknis Pengelolaan Arsip Elektronik, dilaksanakan secara daring dan diikuti oleh 1 orang Arsiparis Ahli Muda pada tanggal 28 Maret – 1 April 2022.
- f. Diklat Teknis Evaluasi atas Implementasi SAKIP di lingkungan APIP, dilaksanakan secara daring dan diikuti oleh 1 orang Perencana Ahli Muda pada tanggal 7 – 11 Maret 2022
- g. Bimbingan Teknis Pengawasan Kearsipan dan Sosialisasi Kebijakan Kearsipan, diselenggarakan oleh Biro SDMU dan diikuti oleh Arsiparis pada tanggal 28 – 31 Maret 2022.

- h. Pelatihan Microsof PowerPoint, diselenggarakan secara daring oleh Biro SDMU pada tanggal 30 – 31 Maret 2022 dan diikuti oleh seluruh pegawai Biro AP4.
- i. Diklat Teknis Pengelolaan Arsip Dinamis, dilaksanakan oleh 1 orang Arsiparis Ahli Muda pada tanggal 7-10 Juni 2022.

Program dan Kegiatan

Dalam pelaksanaan program dan kegiatan pada Biro Perencanaan dan Keuangan terdiri 3 Layanan Kegiatan sebagai berikut :

- a. Layanan Perencanaan dan Penganggaran
- b. Layanan Pemantauan dan Evaluasi
- c. Layanan Manajemen Keuangan

Sesuai dengan Peraturan Sekretariat Jenderal Ombudsman RI Nomor 2 Tentang erubahan Kedua Atas Peraturan Sekertaris Jenderal Ombudsman Nomor 5 Tahun 2020 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia , Bab II bagian 1 Pasal 5 dan 6 menyebutkan Tugas dan Fungsi Biro Perencanaan dan Keuangan adalah melaksanakan koordinasi dan penyusunan perencanaan, pengelolaan keuangan pusat, fasilitasi pengelolaan keuangan perwakilan, akuntansi, dan pelaporan.

Sebagaimana telah di jelaskan terkait tugas dan kegiatan pada Biro perencanaan dan Keuangan dalam pelaksanaan kegiatan tersebut dirumuskan untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelaksanaan kegiatan guna mendukung capaian kinerja Biro Perencanaan dan Keuangan yang terdiri dari Kegiatan sebagai berikut :

- a. Layanan Perencanan dan Penganggaran :
 - 1. Penyusunan Perencanaan
 - 2. Penyusunan Penganggaran
- b. Layanan Pemantauan dan Evaluasi :
 - 1. Pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi
 - 2. Penyusunan laporan Triwulan, Tahunan, Kinerja
- c. Layanan Manajemen Keuangan :
 - 1. Pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi
 - a. Pelaksanaan Anggaran
 - b. Pelaksanaan Verifikasi
 - c. Pelaksanaan Perbendaharaan
 - 2. Penyusunan laporan Triwulan, Tahunan, Kinerja
 - a. Fasilitasi Perencanaan Keuangan Perwakilan
 - b. Fasilitasi Keuangan Perwakilan
 - c. Uji Petik Pengendalian Pelaksanaan Kegiatan dan Anggaran Perwakilan
 - 3. Akuntansi dan Pelaporan terdiri dari :
 - a. Pengelolaan Akutansi
 - b. Pelaporan dan Dokumentasi

Realisasi pada triwulan III terdiri sudah cukup berimbang antara pelaksanaan anggaran di Program Dukungan Manajemen (Dukman) dan Program Penyelenggaraan Pengawasan (Pengawasan). Realisasi pada Program Dukman senilai Rp15.997.127.880 (67,71%), yang pelaksanaannya bersumber pada operasional bulanan layanan perkantoran serta belanja modal dan belanja kehumasan. Adapun anggaran program substansi telah dilaksanakan dengan nilai realisasi Rp9.903.886.062 (62,17%) dari anggaran substansi sebesar Rp15,93 miliar. Rp4.719.963.262 merupakan pelaksanaan anggaran pada kegiatan Penyelesaian Laporan serta Rp5.183.922.800 adalah pelaksanaan anggaran pada kegiatan Pencegahan Maladministrasi.

Kegiatan Pencegahan Maladministrasi mulai dilaksanakan oleh perwakilan selepas menjelang akhir triwulan ke II, terutama kegiatan Penilaian Kepatuhan yang pelaksanaannya dimulai pada awal Agustus untuk kegiatan Persiapan (Workshop Survei Kepatuhan) dan secara jadwal pada 22 Agustus untuk tahap Pengambilan data. Saat ini kegiatan pengambilan data sedang dilakukan oleh seluruh perwakilan.

No	Perwakilan	Capaian	% Realisasi	No	Perwakilan	Capaian	% Realisasi
1	Aceh	895.049.550	61,81%	18	Nusa Tenggara Barat	618.060.531	61,56%
2	Sumatera Utara	813.474.000	52,97%	19	Nusa Tenggara Timur	700.785.497	55,22%
3	Sumatera Barat	574.835.834	41,21%	20	Kalimantan Barat	767.774.647	74,70%
4	Riau	840.596.357	73,12%	21	Kalimantan Tengah	649.821.578	63,98%
5	Kep. Riau	954.683.750	81,60%	22	Kalimantan Selatan	600.534.828	62,72%
6	Bengkulu	788.948.203	72,39%	23	Kalimantan Timur	624.998.836	61,58%
7	Jambi	570.673.705	67,36%	24	Kalimantan Utara	832.195.176	75,84%
8	Kep. Bangka Belitung	628.527.650	69,71%	25	Sulawesi Utara	739.670.446	69,81%
9	Sumatera Selatan	547.274.514	55,06%	26	Gorontalo	730.667.552	80,02%
10	Lampung	913.161.610	80,10%	27	Sulawesi Tengah	427.371.581	41,82%
11	Banten	850.775.856	72,71%	28	Sulawesi Barat	723.990.089	70,97%
12	Jakarta Raya	713.418.300	78,15%	29	Sulawesi Selatan	1.050.735.498	80,19%
13	Jawa Barat	994.155.694	72,57%	30	Sulawesi Tenggara	724.660.371	74,18%
14	Jawa Tengah	1.055.687.096	70,76%	31	Maluku	937.918.851	67,97%
15	DI Yogyakarta	368.539.023	51,73%	32	Maluku Utara	1.088.211.580	78,30%
16	Jawa Timur	764.180.242	55,20%	33	Papua	1.323.124.864	60,30%
17	Bali	542.641.861	62,14%	34	Papua Barat	543.868.772	41,21%

Realisasi pada triwulan III masih terbagi dalam dua kondisi yang dibedakan menurut kebijakan Automatic Adjustment. Realisasi Rp65.048.350,- terhadap anggaran awal sejumlah Rp211.345.000 adalah sebesar 30,78%, sedangkan Realisasi Rp Rp65.048.350,- terhadap anggaran setelah Automatic Adjustment (Rp158.447.000) adalah sebesar 41,05%.

Pencapaian kinerja adalah hasil kerja yang dicapai organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya dalam rangka mencapai tujuan dan sasaran organisasi. Dalam rangka mendukung pencapaian tujuan dan sasaran untuk mewujudkan visi dan misi Biro Perencanaan dan Keuangan, maka telah ditetapkan sasaran dan target kinerja. Sasaran dan target kinerja tersebut dicapai melalui pelaksanaan program dan kegiatan serta aktifitas kegiatan. Pencapaian masing-masing sasaran dan target yang terkait Kelompok Keuangan Pusat – Biro Perencanaan dan Keuangan yang direncanakan dalam Tahun 2022 berdasarkan Klasifikasi Rincian Output (KRO) Pengelolaan Keuangan dan Indikator KRO Jumlah Dokumen Perbendaharaan, adalah sebagai berikut :

- 1. Terlaksananya verifikasi keuangan pusat, administrasi perpajakan, administrasi permintaan dan pertanggungjawaban anggaran, serta pembayaran gaji, tunjangan, dan honorarium pegawai;
- 2. Terlaksananya pemantauan dan pengendalian pelaksanaan anggaran; dan
- 3. Terlaksananya penyiapan bahan perbendaharaan, tata usaha, dan pembukuan keuangan pusat.

Uraian	pagu	realisasi	sis	%
051 Pengelolaan Keuangan Pusat	207.597.000	122.206.000	85.391.000	58,87%
A Pelaksanaan Anggaran	68.590.000	65.670.000	2.920.000	95,74%
521211 Belanja Bahan	1.000.000	-	1.000.000	0,00%
524113 Belanja Perjalanan Dinas Dlm Kota	1.800.000	-	1.800.000	0,00%
524114 Belanja Perdin Pkt Meeting Dlm Kota	65.790.000	65.670.000	120.000	99,82%
B Pelaksanaan Verifikasi	24.880.000	21.150.000	3.730.000	85,01%
521211 Belanja Bahan	1.000.000	-	1.000.000	0,00%
522151 Belanja Jasa Profesi	1.800.000	-	1.800.000	0,00%
524114 Belanja Perdin Pkt Meeting Dlm Kota	22.080.000	21.150.000	930.000	95,79%
C Pelaksanaan Perbendaharaan	114.127.000	35.386.000	78.741.000	31,01%
521211 Belanja Bahan	5.018.000	-	5.018.000	0,00%
522151 Belanja Jasa Profesi	3.600.000	3.600.000	-	100,00%
524111 Belanja Perjalanan Dinas Biasa	101.909.000	28.876.000	73.033.000	28,34%
524113 Belanja Perdin Dalam Kota	3.600.000	2.910.000	690.000	80,83%

Tabel Laporan Realisasi Anggaran Triwulan III Kelompok Kelangan Pusat Tahun 2022



PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA

Melaksanakan Pelantikan Kepala Perwakilan Ombudsman RI pada Seleksi Tahap I Tahun 2022 dengan rincian sebagai berikut:

- Pelantikan Kepala Perwakilan Ombudsman RI dilaksanakan secara hybrid (offline maupun online) pada tanggal 1 Juli 2022 bertempat di Kantor Pusat Ombudsman RI dengan rincian sebagai berikut:

No	Nama	Jabatan
1.	Dian Rubianty	Kaper Prov. Aceh
2.	Ni Nyoman Sri Widiанти	Kaper Prov. Bali
3.	Dedy Irsan	Kaper Jakarta Raya
4.	Maria Ulfah	Kaper Prov. Kaltara
5.	Ismu Iskandar	Kaper Prov. Sulsel

Melaksanakan penyerahan SK Pengangkatan Calon Asisten Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2022 dengan rincian sebagai berikut:

- Penyerahan SK Pengangkatan Calon Asisten Ombudsman RI dilaksanakan secara hybrid (offline maupun online) pada tanggal 1 Juli13 2022 bertempat di Kantor Pusat dan beberapa kantor Perwakilan dengan rincian sebagai berikut

UNIT	JUMLAH CALAS	TOTAL
Pusat - Keasistenan Utama Manajemen Mutu	1	38
Pusat - Keasistenan Utama Manajemen Pencegahan dan Maladministrasi	3	
Pusat - Keasistenan Utama Resolusi dan Monitoring	3	
Pusat - Keasistenan Utama I	4	
Pusat - Keasistenan Utama II	5	
Pusat - Keasistenan Utama III	5	
Pusat - Keasistenan Utama IV	4	
Pusat - Keasistenan Utama V	6	
Pusat - Keasistenan Utama VI	3	
Pusat - Keasistenan Utama VII	4	
Perwakilan Bali	3	65
Perwakilan Bengkulu	4	
Perwakilan Gorontalo	3	
Perwakilan Jakarta Raya	1	
Perwakilan Jambi	4	
Perwakilan Jawa Timur	5	
Perwakilan Kalimantan Selatan	3	
Perwakilan Kepulauan Riau	5	
Perwakilan Lampung	2	

Perwakilan Maluku	3
Perwakilan Maluku Utara	3
Perwakilan Nusa Tenggara Barat	1
Perwakilan Nusa Tenggara Timur	2
Perwakilan Papua	4
Perwakilan Riau	2
Perwakilan Sulawesi Selatan	3
Perwakilan Sulawesi Tengah	5

UNIT	JUMLAH CALAS	TOTAL
Perwakilan Sulawesi Utara	4	103
Perwakilan Sumatera Selatan	5	
Perwakilan Sumatera Utara	3	
TOTAL		103

Melakukan persiapan pelaksanaan Seleksi Terbuka Jabatan Pimpinan Tinggi Pratama – Kepala Biro Administrasi Penyelenggaraan Pengawasan Pelayanan Publik;

1. Melaksanakan rangkaian kegiatan Seleksi Kepala Perwakilan Ombudsman RI Tahap II Tahun 2022 dengan rincian sebagai berikut;
- Kegiatan Seleksi Kepala Perwakilan Tahap II dilaksanakan di 6 Perwakilan yaitu:

No	Perwakilan	Jabatan Lowong
1	Banten	Kepala Perwakilan
2	Kalimantan Barat	Kepala Perwakilan
3	Nusa Tenggara Barat	Kepala Perwakilan
4	Papua	Kepala Perwakilan
5	Riau	Kepala Perwakilan
6	Sulawesi Tengah	Kepala Perwakilan

- Membentuk Tim Seleksi Kepala Perwakilan Ombudsman RI Tahap II Tahun 2022.
- Menyusun perubahan SK Nomor 50 Tahun 2022 tentang Mekanisme Pengangkatan Kepala Perwakilan Ombudsman RI.
- Menyusun Petunjuk Teknis Seleksi Kepala Perwakilan Ombudsman RI Tahap II Tahun 2022.
- Membuat pengumuman terbuka Seleksi Kepala Perwakilan Ombudsman RI Tahap II Tahun 2022.
- Menyebarkan pengumuman seleksi melalui website, sosial media, koran lokal, adlibs, dan bersurat kepada instansi/ lembaga terkait.

- Melaksanakan seleksi administrasi terhadap dokumen pelamar.
- Membuat pengumuman Hasil Seleksi Administrasi dan Teknis Pelaksanaan Ujian Tertulis Seleksi Kepala Perwakilan Ombudsman RI Tahap II Tahun 2022.
- Melakukan persiapan dan koordinasi dengan Kementerian Sekretariat Negara dalam penggunaan aplikasi POSTER.
- Membentuk Tim Penilai Makalah yang terdiri dari unsur internal (Pimpinan) dan eksternal (PT ARA).
- Melakukan pertanggungjawaban kegiatan Ujian Tertulis pada Seleksi Kepala Perwakilan Ombudsman RI Tahap II Tahun 2022.
- Membuat pengumuman Hasil Ujian Tertulis dan Teknis Pelaksanaan Profile Assessment Seleksi Kepala Perwakilan Ombudsman RI Tahap II Tahun 2022.
- Melakukan persiapan dan koordinasi dengan Lembaga Terapan Psikologi Universitas Indonesia (LPTUI).
- Melakukan persiapan pelaksanaan Profile Assessment.
- Melakukan persiapan dan koordinasi dengan Rumah Sakit Pemerintah di perwakilan untuk pelaksanaan Tes Kesehatan.

- Menyusun SK Pemberhentian Kepala Perwakilan yang berakhir masa jabatan pada 2 Oktober 2022 sebanyak 5 Surat Keputusan dengan rincian sebagai berikut:

NO	NAMA	JABATAN
1	Agus Priyadi, S.H.	Kepala Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Kalimantan Barat
2	Adhar Hakim, S.H.	Kepala Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Nusa Tenggara Barat
3	Iwangin Sabar Olif, S.H.	Kepala Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Papua
4	H. Ahmad Fitri, S.E.	Kepala Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Riau
5	H. Sofyan Farid Lembah, S.H.	Kepala Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Sulawesi Tengah

Pada Triwulan III Tahun 2022 ini, kegiatan pengembangan kompetensi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Nama Pengembangan Kompetensi	Bulan
1	Sosialisasi Teknis Pengisian LHKASN	April
2	e-learning Bendahara Pengeluaran Pembantu Angkatan 5	April
3	Pelatihan Mediasi Lanjutan	April
4	Pelatihan Inclusive and Transformative Leadership	April
5	Pelatihan Penjenjangan Asisten Tingkat III Batch 1 Tahun 2022	April
6	Sosialisasi dan Rapat Koordinasi Kebijakan Kearsipan (TND, Klasifikasi Arsip, JRA, SKKAA, pemberkasan arsip aktif dan Pengelolaan Arsip Dinamis)	April
7	Microteaching Basic Investigation Training (BIT)	Mei
8	Pelatihan Penjenjangan Asisten Tingkat III Batch 2 Tahun 2022	Mei
9	Pelatihan Penulisan Berita dan Opini	Mei
10	Pelatihan Propartif Eksternal	Mei
11	Pelatihan Propartif Lanjutan (Advance Propartif)	Mei
12	Webinar Strategi Pencapaian IKPA 2022	Mei
13	Basic Investigation Training (BIT) - Batch 1	September
14	Basic Investigation Training (BIT) - Batch 2	September
15	Diklat Teknis Pengelolaan Arsip Dinamis Angkatan II	September
16	Kemenkeu Corpu Open Class – Penguatan Kompetensi Pejabat Pembuat Komitmen (PPK) dan Pejabat Pengadaan secara daring	September
17	Pelatihan dan Sertifikasi Certified Risk Management Professional (CRMP)	September
18	Pelatihan Pelayanan Kepada Penyandang Disabilitas	September
19	Pelatihan Sertifikasi Kompetensi Levei-1 Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah	September
20	Pelatihan Sertifikasi Pembentukan Auditor Terampil Tahun 2022 – Batch I dengan metode hybrid	September
21	Sosialisasi Permenpan RB Nomor 6 dan 7 Tahun 2022	September
22	Sosialisasi Whistle Blowing System (WBS) pada Biro SDM dan Umum	September
23	Webinar Pelayanan Kepada Penyandang Disabilitas	September
24	Webinar Reformulasi IKPA Tahun 2022	September

Layanan Manajemen Kinerja Internal

Penyerapan anggaran Layanan Manajemen Kinerja Internal telah terealisasi sebanyak 55.20%, Capaian Rincian Output layanan Manajemen Kinerja Internal pada Triwulan III tahun 2022 dengan sudah mencapai sebanyak 8 dokumen dari target 10 dokumen yang telah ditetapkan dalam satu tahun.

Dalam menunjang kinerja Layanan Manajemen Kinerja Internal, adapun program dan kegiatan sarana perkantoran yang telah dilaksanakan selama Triwulan III;

1) Terlaksananya Pengawasan Kearsipan sebagai berikut:

- Penyusunan Rencana Kerja Audit yang dilakukan oleh masing-masing Tim Pokja Pengawasan Kearsipan Internal;
- Penyusunan dan Penyampaian Program Kerja

Pengawasan Kearsipan Tahunan (PKPKT) yang disusun oleh Tim Pengawasan Kearsipan Internal;

- Pelaksanaan Audit Kearsipan dengan cara pengisian Form Audit Sistem Kearsipan Internal (ASKI), pemenuhan bukti dukung dan wawancara melalui daring ke setiap unit kerja
- Penyusunan Risalah Hasil Akhir Sementara (RHAS) per unit kerja oleh masing-masing Tim Pokja Pengawasan Kearsipan Internal;
- Penyusunan Laporan Audit Kearsipan Internal (LAKI) Unit Pengolah;
- Verifikasi oleh Arsip Nasional terhadap Hasil Penilaian terhadap Objek Pengawasan Kearsipan Internal;
- Penyusunan Laporan Audit Kearsipan Internal (LAKI) Konsolidasi dan disampaikan kepada Arsip Nasional RI sebagai bukti pertanggungjawaban pelaksanaan Pengawasan Kearsipan Internal Tahun 2022 di Ombudsman RI dan penambahan penilaian sebanyak 40% terhadap nilai Pengawasan Kearsipan Eksternal. Berdasarkan hasil verifikasi oleh Arsip Nasional melalui Berita Acara Nomor AK.01.00/287/2022, dari total 51 Unit pengolah yang kemudian diambil 15 sampel dari Ombudsman RI Pusat, Ombudsman Republik Indonesia telah mendapat nilai Rata-Rata Objek Pengawasan Kearsipan Internal yaitu 75,74 dan Nilai Hasil Pengawasan Kearsipan Internal yaitu 30,30. Sedangkan untuk hasil pengawasan kearsipan internal pada Biro Sumber Daya Manusia dan Umum telah mendapat nilai yaitu 93.15.

2) Implementasi Aplikasi Umum Bidang Kearsipan SRIKANDI sebagai berikut:

- Rapat Koordinasi dengan Arsip Nasional RI dilakukan pada tanggal 31 Agustus s.d 2 September 2022;
- Sosialisasi SRIKANDI dilaksanakan pada tanggal 7 September 2022;
- Bimbingan Teknis Aplikasi SRIKANDI untuk

TU dan Unit Kearsipan dilaksanakan pada tanggal 13 September 2022;

- Bimbingan Teknis Aplikasi SRIKANDI untuk seluruh user dilaksanakan pada tanggal 22 September 2022;
- Launching Aplikasi SRIKANDI dilaksanakan pada tanggal 28 September 2022.

3) Penataan dan Penyimpanan Arsip Inaktif Laporan Masyarakat Periode Komisi Ombudsman Nasional (KON) Tahun 2007 dilaksanakan pada tanggal 26 Juli s.d 9 Agustus 2022. Tahapan kegiatan ini adalah sebagai berikut:

- Melakukan verifikasi terhadap arsip inaktif yang dipindahkan dengan daftar arsip yang dipindahkan;
- Membuat Daftar Arsip Inaktif
- Penataan arsip inaktif kedalam boks arsip kecil;
- Penyimpanan arsip inaktif pada rak besi di Record Center.

4) Pelaksanaan Tata Persuratan Ombudsman RI sebagai berikut:

- Penerimaan Surat Masuk
- Penomoran Surat-Surat Kedinasan
- Pengiriman Surat Keluar



PENGAWASAN INTERNAL

Kegiatan ini dilakukan dalam rangka menilai efektivitas APIP yang tercermin dari level kapabilitasnya dengan mengacu kepada praktik tata kelola yang baik dan berlaku secara universal melalui penilaian elemen-elemen yang tercantum dalam Internal Audit Capability Model (IACM) agar tujuan APIP dapat tercapai. Penilaian mandiri ini dilakukan oleh tim penilai dari APIP sendiri dan selanjutnya akan dilakukan penjaminan kualitas (Quality Assurance) oleh BPKP. Berdasarkan hasil penilaian mandiri, terdapat beberapa Area of Improvement yang terfokus pada praktik profesional APIP serta peran dan layanan APIP yang mencakup audit kinerja dan asurans atas tata Kelola, manajemen risiko, dan pengendalian organisasi K/L/D.

Audit Ketaatan atas Pengelolaan Keuangan dan BMN

Berdasarkan Standar Audit Intern Pemerintah Indonesia (AAIPI), 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, prosedur, 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 4 (empat) perwakilan, yaitu Perwakilan Kalimantan Utara, Nusa Tenggara Timur, Maluku Utara, dan Sulawesi Tengah. 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.

Reviu RKA K/L Revisi IV TA 2022

Reviu RKA K/L berisi tentang telaah atas penyusunan dokumen rencana keuangan Ombudsman RI yang bersifat tahunan berupa RKA K/L sebagai upaya membantu Pimpinan untuk menghasilkan RKA K/L yang berkualitas yang dilaksanakan oleh auditor Inspektorat dalam rangka:

- Memberikan keyakinan terbatas bahwa RKA K/L telah disusun berdasarkan RKP, Renja dan Pagu Anggaran serta kelayakan anggaran terhadap sasaran kinerja yang direncanakan;
- Menjamin kebenaran, kelengkapan dan kepatuhan dalam penerapan kaidah-kaidah penganggaran.

Pada triwulan III Tahun 2022, terdapat revisi anggaran yang ke-4, maka Inspektorat melaksanakan reviu atas revisi anggaran tersebut yang terdapat catatan meliputi, terdapat beberapa Rincian Output yang dokumen pendukungnya belum dilengkapi seperti matriks perubahan (semula menjadi), TOR (KAK)/RAB, dan dokumen pendukung lainnya. Selain itu, terdapat alokasi anggaran honorarium tim pelaksanaan kegiatan yang belum memenuhi persyaratan sehingga alokasi anggaran tersebut belum dapat diakomodir dalam revisi anggaran ke-4 TA 2022.

Audit Kinerja atas Pengadaan 100 Laptop di Lingkungan Ombudsman RI

Berdasarkan Surat Tugas Inspektur Nomor 513/PW.01.02/VIII/2022, Inspektorat telah melaksanakan audit kinerja atas pengadaan 100 laptop di lingkungan Ombudsman RI dalam rangka menilai tingkat efisiensi, efektifitas, dan ekonomis dari kegiatan pengadaan tersebut. Dari hasil pemeriksaan, diketahui bahwa penyaluran aset hasil pengadaan belum memiliki SOP yang mutakhir, oleh karena itu tingkat efisiensi dalam alur pemanfaatan belum dapat diukur. Selain itu, dokumen pengadaan banyak yang belum sesuai dengan alur pengadaan yang sebenarnya, baik itu dari pihak penyedia maupun pihak internal. Untuk tingkat

efektifitas, dapat diukur dengan membandingkan tujuan pengadaan barang dan jasa sesuai Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2021 dengan pengadaan yang dilaksanakan Ombudsman ini. Berdasarkan hal tersebut, diketahui bahwa pengadaan ini belum sesuai dengan tujuan pengadaan pada Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2021 karena belum meningkatkan penggunaan produk dalam negeri.

Evaluasi SAKIP

Evaluasi SAKIP 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 75,00.

Berdasarkan hasil penilaian terhadap komponen penilaian dapat diidentifikasi beberapa kelemahan sebagai berikut:

- Perencanaan Kinerja
 - Renstra Ombudsman RI dan Sekretariat Jenderal serta unit kerja dibawahnya untuk Tahun 2020-2024 telah disusun dan telah menyajikan visi, misi, tujuan, sasaran, indikator kinerja utama serta target jangka menengah namun belum menyajikan bagan peta strategis yang menggambarkan keterkaitan/keselarasan antara kinerja pada unit kerja dan Sekretariat Jenderal dengan kinerja Ombudsman RI dalam rangka mendukung pencapaian tujuan dan sasaran organisasi.
 - Guna memastikan pengawasan pelayanan publik berjalan di setiap provinsi/daerah, Ombudsman RI sudah membreakdown target kinerja tahunan ke 34 Ombudsman Perwakilan namun masih terdapat unit kerja

perwakilan yang belum memformalkan penetapan target kinerjatersebut sebagai dasar perjanjian kinerja antara Pimpinan Ombudsman dengan Kepala Perwakilan.

- Rencana aksi atas kinerja telah dibuat namun belum mencantumkan sub kegiatan/komponen rinci beserta alokasi anggarannya.

d. Pengukuran Kinerja

Sudah dilakukan pengumpulan data kinerja setiap bulan namun belum terdapat SOP yang mengatur mekanisme pengumpulannya untuk meminimalisir adanya kesalahan data kinerja yang disampaikan dan SOP jika terjadi kesalahan data.

e. Pelaporan Kinerja

Capaian kinerja kurang menjelaskan adanya analisis sebab, keberhasilan, efisiensi penggunaan sumber daya, dan analisis program/kegiatan yang menunjang keberhasilan ataupun kegagalan pencapaian PK.

f. Evaluasi Internal

Evaluasi atas pelaksanaan rencana aksi sudah dilaksanakan namun pemanfaatannya belum optimal dijadikan dasar untuk menentukan strategi atau langkah perbaikan ke depan yang perlu dilakukan.



Peristiwa Penting



Kunjungan Ombudsman Belanda



Ombudsman RI dan Ombudsman Belanda melakukan *courtesy meeting* pada Senin 26 September 2022 di Kantor Ombudsman RI Kuningan, Jakarta. Pertemuan dalam rangka kerja sama bilateral kedua lembaga, membahas kolaborasi dan koordinasi terkait peningkatan kualitas pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik menggunakan metode Progresif dan Partisipatif (Propartif). Kunjungan Ombudsman Belanda ke Indonesia juga dalam rangka pelaksanaan Indonesia Netherlands Legal Update (INLU).

Selama 10 tahun terakhir, Ombudsman RI telah melakukan kerjasama dengan Ombudsman Belanda melalui beberapa program kerja sama, salah satunya adalah penguatan kapasitas Ombudsman dalam penanganan pengaduan melalui pengenalan metode Fair Treatment Approach (FTA) yang telah diterapkan oleh Ombudsman Belanda sejak 2009 ke Ombudsman RI, melalui ToT di Belanda. FTA ini yang kemudian diadaptasi menjadi metode Propartif (Progresif dan Partisipatif) di kantor Ombudsman RI, melalui fasilitasi International Development Law Organization (IDLO) pada tahun 2016-2019.

Saat ini sedang berjalan sebuah program yang difasilitasi oleh Center for International Legal Cooperation (CILC) bermula pada tahun 2020 dan berakhir pada tahun 2023. Kerja sama ini bertujuan untuk terus mendukung hubungan kelembagaan dan untuk lebih menanamkan pendekatan Propartif di lingkungan Ombudsman RI dan Kementerian/Lembaga yang lain.

Ketua Ombudsman Belanda, Reinier van Zutphen menyampaikan apresiasinya pada penerapan Propartif di Ombudsman. Reiner menyampaikan penerapan Propartif sudah cukup bagus, penanganan cepat, jadi lebih cepat menggali info dari pelapor.

Menanggapi apa yang disampaikan oleh Ketua Ombudsman RI, Emily dari CILC menyampaikan bahwa untuk mengevaluasi metode Propartif ini dilakukanlah kunjungan ke Ombudsman RI. Selain itu, Ombudsman Belanda juga ingin mendapatkan hasil survei penggunaan metode Propartif yang sudah dijalankan di Ombudsman. Tujuan survei propartif ini adalah untuk mengukur apakah benar Propartif membuat masyarakat dan pelapor menjadi lebih puas. Apakah lebih cepat. Selain itu apakah Ombudsman RI mendapat manfaat setelah pelatihan ini.

Ketua Ombudsman berharap kedepannya hubungan Ombudsman Republik Indonesia dan Dutch National Ombudsman menjadi semakin erat. Program-program kerjasama kedua lembaga dapat terus berlanjut dan metode Progresif dan Partisipatif (Propartif) dapat semakin dikembangkan dan digunakan, baik oleh internal maupun eksternal.

Acara ini dihadiri oleh Ketua Ombudsman RI, Mokh. Najih, Wakil Ketua Ombudsman RI, Bobby Hamzar Rafinus, Anggota Ombudsman RI, Johannes Widijantoro, Indraza Marzuki Rais, Robertus Na Endi Jaweng, Dadan Suparjo Suharmawijaya, Sekretaris Jenderal Ombudsman RI, Suganda Pandapotan Pasaribu, serta Kepala Biro Hukum dan Kerja Sama, Dwi Ciptaningsih.

Sementara dari pihak Ombudsman Belanda dihadiri oleh Head of International Cooperation National Ombudsman, Stephan Sjouke, Senior Investigator National Ombudsman, Ina Samaniri, National Ombudsman Staff Veteran Issues, Matthijs van der Hoeven, Center for International Legal Cooperation (CILC) Emily dan Peter de Meij, serta Perwakilan Kedutaan Belanda, Mark Hengstman, dan Dewi Barnaz.

Penutup

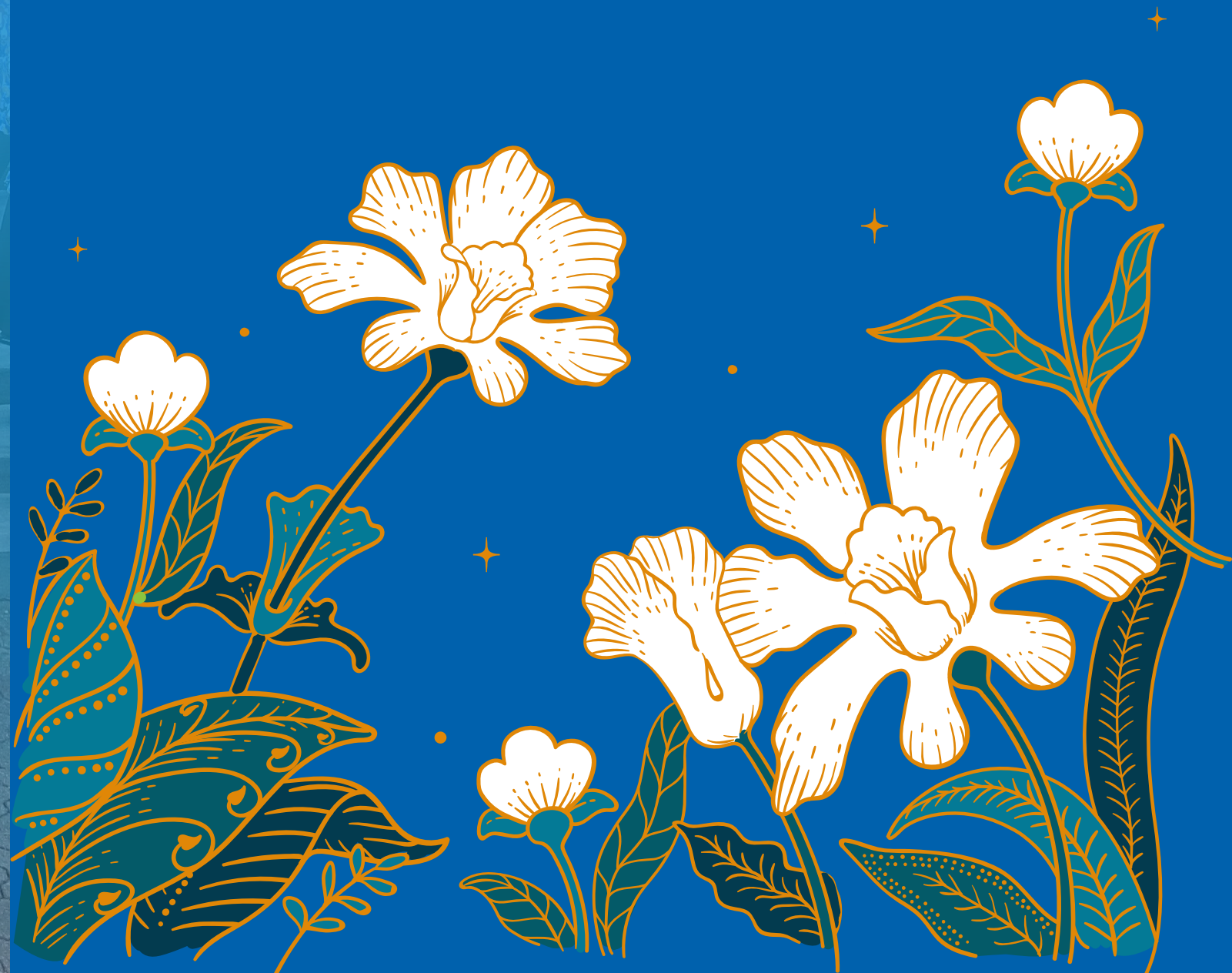
Pelayanan merupakan bagian integral dan strategis bagi pengembangan tugas dan fungsi pelayanan pemerintahan serta pemenuhan pelayanan publik. Keberhasilan birokrasi dan pelayanan yang berkualitas merupakan harapan masyarakat. Kesadaran masyarakat terhadap haknya untuk memperoleh pelayanan yang baik, salah satunya diwujudkan dalam memudahkan dan mendekatkan akses masyarakat terhadap Ombudsman RI.

Laporan Triwulan III tahun 2022 merupakan Laporan Berkala sebagaimana yang dimaksud Pasal 42 ayat 2 Undang-Undang 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Laporan ini memuat penjelasan tentang tindaklanjut laporan masyarakat dan hasil-hasilnya dalam penyelesaian laporan/ pengaduan masyarakat, pencegahan maladministrasi, investigasi atas Prakarsa sendiri, serta resolusi dan monitoring.

Kami mengucapkan terima kasih kepada para pemangku kepentingan atas dukungan yang diberikan dalam penyelesaian laporan ini, semoga dapat memberikan gambaran hasil kerja Ombudsman RI kepada para pihak.



Lampiran



Tabel 1 Jumlah Akses Masyarakat Pusat dan Nasional

PERIODE	PUSAT	NASIONAL
TW I	846	5990
Januari	265	1789
Februari	306	1900
Maret	275	2301
TW II	581	6070
April	177	1648
Mei	145	2007
Juni	259	2415
TW III	644	5041
Juli	209	2016
Agustus	243	1731
September	192	1294
Total	2071	17101

Tabel 2 Jumlah Akses Masyarakat Berdasarkan Jenis Akses

Jenis Akses	Triwulan I		Triwulan II		Triwulan III	
	Pusat	Nasional	Pusat	Nasional	Pusat	Nasional
Laporan Masyarakat	288	1777	252	1818	266	1634
Respon Cepat	103	893	2	234	2	219
Investigasi Atas Prakarsa Sendiri	3	37	1	15	1	15
Konsultasi Non Laporan	452	2684	326	3506	375	2643
Tembusan	0	599	0	497	0	530
Total	846	5990	581	6070	644	5041

Tabel 3 Tabel Jumlah Laporan Masyarakat, Respon Cepat, dan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri Berdasarkan Cara Penyampaian (1)

Jenis Akses	Triwulan I		Triwulan II		Triwulan III		Jumlah	
	Pusat	Nasional	Pusat	Nasional	Pusat	Nasional	Pusat	Nasional
Datang Langsung	2	1050	0	480	1	493	3	2023
Surat	272	632	233	661	239	636	744	1929
Whatsapp	0	260	0	287	2	460	2	1007
PVL On The Spot	0	253	0	402	0	29	0	684
Email	113	212	20	104	24	129	157	445
Telepon	1	175	0	84	0	83	1	342
Website	3	63	0	21	0	13	3	97
Investigasi Inisiatif	3	37	1	15	1	15	5	67

Tabel 3 Tabel Jumlah Laporan Masyarakat, Respon Cepat, dan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri Berdasarkan Cara Penyampaian (2)

Lain-lain	0	15	0	4	0	2	0	21
Media Sosial	0	3	0	7	0	4	0	14
Call Center 137	0	4	0	1	0	1	0	6
SP4N-LAPOR!	0	3	0	0	0	1	0	4
Aplikasi Radius	0	0	1	1	2	2	3	3
TOTAL	394	2707	255	2067	269	1868	918	6642

Tabel 4 Persentase Dugaan Maladministrasi Laporan Masyarakat

Dugaan Maladministrasi	Triwulan III	Triwulan III - II
Penundaan Berlarut	19,13%	38,15%
Tidak Memberikan Pelayanan	32,45%	27,52%
Penyimpangan Prosedur	35,11%	17,21%
Tidak Patut	1,69%	8,32%
Permintaan Imbalan Uang, Barang dan Jasa	2,66%	3,22%
Tidak Kompeten	5,57%	2,18%
Penyalahgunaan Wewenang	1,94%	1,77%
Diskriminasi	1,21%	1,32%
Berpihak	0,24%	0,19%
Konflik Kepentingan	0,00%	0,13%
Jumlah	100%	100%

Tabel 5 Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Provinsi dan Kabupaten/ Kota Terlapor (1)

PROVINSI	KABUPATEN/KOTA	JUMLAH
Aceh	Kab. Aceh Besar	1
	Kab. Aceh Selatan	1
	Kab. Aceh Tenggara	1
	Kab. Aceh Timur	1
	Kab. Bireuen	1
	Kab. Pidie	1
	Kab. Simeulue	1
	Kota Banda Aceh	6
	Kota Langsa	2
Aceh Total		15

Bali	Kab. Badung	3
	Kab. Bangli	1
	Kab. Buleleng	2
	Kab. Gianyar	13
	Kab. Karangasem	5
	Kab. Tabanan	5
	Kota Denpasar	37
	Lain-lain	2
Bali Total		68
Banten	Kab. Lebak	1
	Kab. Pandeglang	1
	Kab. Serang	2
	Kab. Tangerang	7
	Kota Cilegon	1
	Kota Serang	14
	Kota Tangerang	5
	Kota Tangerang Selatan	7
Banten Total		38
Bengkulu	Kab. Bengkulu Selatan	2
	Kab. Bengkulu Tengah	1
	Kab. Kepahiang	1
	Kab. Muko Muko	7
	Kab. Rejang Lebong	2
	Kab. Seluma	1
	Kota Bengkulu	18
	Kab. Seluma	2
	Kota Bengkulu	6
Bengkulu Total		32
DI Yogyakarta	Kab. Bantul	4
	Kab. Gunungkidul	1
	Kab. Kulon Progo	3
	Kab. Sleman	8
	Kota Yogyakarta	11
	Lain-lain	1
DI Yogyakarta Total		28
DKI Jakarta	Kota Adm. Jakarta Barat	5
	Kota Adm. Jakarta Pusat	65
	Kota Adm. Jakarta Selatan	64
	Kota Adm. Jakarta Timur	15
	Kota Adm. Jakarta Utara	3
	Lain-lain	7
DKI Jakarta Total		159

Tabel 5 Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Provinsi dan Kabupaten/ Kota Terlapor (2)

Gorontalo	Kab. Boalemo	1
	Kab. Bone Bolango	3
	Kab. Gorontalo	5
	Kab. Pahuwato	1
	Kota Gorontalo	15
Gorontalo Total		25
Jambi	Kab. Kerinci	1
	Kab. Merangin	52
	Kab. Muaro Jambi	1
	Kab. Batanghari	1
	Kab. Bungo	4
	Kab. Tanjung Jabung Barat	3
	Kab. Tebo	1
	Kota Jambi	24
	Kota Sungai Penuh	2
	Lain-lain	7
Jambi Total		96
Jawa Barat	Kab. Bandung	5
	Kab. Bandung Barat	2
	Kab. Bekasi	2
	Kab. Bogor	7
	Kab. Cianjur	1
	Kab. Cirebon	2
	Kab. Karawang	2
	Kab. Kuningan	1
	Kab. Majalengka	2
	Kab. Purwakarta	1
	Kab. Subang	5
	Kab. Sukabumi	1
	Kab. Sumedang	1
	Kota Bandung	23
	Kota Bekasi	16
	Kota Bogor	4
	Kota Cimahi	3
	Kota Depok	7
	Kota Tasikmalaya	1
	Lain-lain	1
Jawa Barat Total		87

Tabel 5 Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Provinsi dan Kabupaten/ Kota Terlapor (3)

Jawa Tengah	Kab. Banjarnegara	1
	Kab. Banyumas	2
	Kab. Batang	1
	Kab. Blora	2
	Kab. Boyolali	2
	Kab. Brebes	2
	Kab. Cilacap	4
	Kab. Demak	4
	Kab. Grobogan	2
	Kab. Jepara	2
	Kab. Karanganyar	4
	Kab. Kebumen	1
	Kab. Klaten	2
	Kab. Kudus	2
	Kab. Magelang	1
	Kab. Pati	2
	Kab. Pekalongan	1
	Kab. Purbalingga	1
	Kab. Purworejo	5
	Kab. Rembang	1
	Kab. Semarang	2
	Kab. Sragen	2
	Kab. Sukoharjo	4
	Kab. Tegal	1
	Kab. Temanggung	1
	Kab. Wonogiri	1
	Kab. Wonosobo	1
	Kota Magelang	2
	Kota Pekalongan	1
	Kota Salatiga	2
	Kota Semarang	58
	Kota Surakarta	1
	Lain-lain	1
Jawa Tengah Total		

Tabel 5 Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Provinsi dan Kabupaten/ Kota Terlapor (4)

Jawa Timur	Kab. Bangkalan	2
	Kab. Banyuwangi	3
	Kab. Blitar	4
	Kab. Bojonegoro	1
	Kab. Gresik	1
	Kab. Jember	2
	Kab. Kediri	6
	Kab. Malang	2
	Kab. Mojokerto	3
	Kab. Ngawi	1
	Kab. Pasuruan	2
	Kab. Ponorogo	2
	Kab. Probolinggo	3
	Kab. Sampang	2
	Kab. Sidoarjo	10
	Kab. Situbondo	3
	Kab. Sumenep	2
	Kab. Trenggalek	1
	Kab. Tuban	1
	Kab. Tulungagung	8
	Kota Batu	1
	Kota Blitar	1
	Kota Kediri	3
	Kota Malang	2
	Kota Mojokerto	1
	Kota Pasuruan	2
	Kota Surabaya	35
Jawa Timur Total		104
Kalimantan Barat	Kab. Bengkayang	1
	Kab. Ketapang	3
	Kab. Kubu Raya	6
	Kab. Mempawah	1
	Kab. Sambas	1
	Kab. Sanggau	2
	Kota Pontianak	13
	Kota Singkawang	2
Kalimantan Barat Total		29

Tabel 5 Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Provinsi dan Kabupaten/ Kota Terlapor (5)

Kalimantan Selatan	Kab. Banjar	4
	Kab. Barito Kuala	4
	Kab. Hulu Sungai Tengah	11
	Kab. Hulu Sungai Utara	1
	Kab. Tabalong	1
	Kab. Tanah Laut	1
	Kota Banjarbaru	16
	Kota Banjarmasin	14
	Lain-lain	1
Kalimantan Selatan Total		53
Kalimantan Tengah	Kab. Kapuas	1
	Kab. Katingan	1
	Kab. Kotawaringin Timur	1
	Kab. Pulang Pisau	1
	Kab. Seruyan	2
	Kab. Sukamara	1
	Kota Palangkaraya	6
Kalimantan Tengah Total		13
Kalimantan Timur	Kab. Kutai Kartanegara	2
	Kab. Kutai Timur	26
	Kota Balikpapan	4
	Kota Samarinda	5
	Kota Samarinda	18
Kalimantan Timur Total		37
Kalimantan Utara	Kab. Bulungan	4
	Kab. Malinau	1
	Kab. Nunukan	1
	Kota Tarakan	15
Kalimantan Utara Total		21
Kepulauan Bangka Belitung	Kab. Bangka	7
	Kab. Bangka Selatan	1
	Kab. Bangka Tengah	2
	Kota Pangkal Pinang	14
Kepulauan Bangka Belitung Total		24

Tabel 5 Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Provinsi dan Kabupaten/ Kota Terlapor (6)

Kepulauan Riau	Kab. Bintan	3
	Kab. Karimun	9
	Kab. Kepulauan Anambas	3
	Kab. Lingga	2
	Kab. Natuna	1
	Kota Batam	29
	Kota Tanjung Pinang	7
Kepulauan Riau Total		54
Lampung	Kab. Lampung Barat	24
	Kab. Lampung Selatan	2
	Kab. Lampung Tengah	3
	Kab. Lampung Timur	1
	Kab. Pesawaran	2
	Kab. Pringsewu	1
	Kab. Tanggamus	14
	Kota Bandar Lampung	26
	Kota Metro	1
Lampung Total		74
Maluku	Kab. Maluku Tengah	8
	Kab. Maluku Tenggara	1
	Kab. Seram Bagian Barat	3
	Kab. Seram Bagian Timur	1
	Kota Ambon	24
	Kota Tual	1
	Lain-lain	2
Maluku		40
Maluku Utara	Kab. Halmahera Timur	2
	Kab. Halmahera Utara	2
	Kab. Pulau Morotai	2
	Kota Ternate	7
	Kota Tidore Kepulauan	9
Maluku Utara Total		22

Tabel 5 Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Provinsi dan Kabupaten/ Kota Terlapor (7)

Nusa Tenggara Barat	Kab. Bima	1
	Kab. Dompu	1
	Kab. Lombok Barat	3
	Kab. Lombok Tengah	3
	Kab. Lombok Timur	5
	Kab. Lombok Utara	1
	Kab. Sumbawa	1
	Kota Bima	1
	Kota Mataram	10
Nusa Tenggara Barat Total		26
Nusa Tenggara Timur	Kab Timor Tengah Selatan	3
	Kab. Belu	4
	Kab. Flores Timur	2
	Kab. Kupang	9
	Kab. Lembata	2
	Kab. Malaka	3
	Kab. Manggarai	2
	Kab. Nagekeo	1
	Kab. Ngada	1
	Kab. Rote Ndao	1
	Kab. Sabu Raijua	2
	Kab. Sikka	1
	Kab. Sumba Barat	1
	Kab. Timor Tengah Utara	3
	Kota Kupang	31
	Lain-lain	1
Nusa Tenggara Timur Total		67
Papua	Kab. Biak Numfor	2
	Kab. Jayapura	3
	Kab. Keerom	4
	Kab. Nabire	1
	Kota Jayapura	8
	Lain-lain	1
Papua Total		19

Tabel 5 Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Provinsi dan Kabupaten/ Kota Terlapor (8)

Papua Barat	Kab. Fak Fak	1
	Kab. Kaimana	8
	Kab. Manokwari	30
	Kab. Pegunungan Arfak	3
	Kab. Raja Ampat	2
	Kab. Sorong	1
	Kab. Supiori	1
	Kab. Teluk Bintuni	1
	Kota Sorong	5
Papua Barat Total		52
Riau	Kab. Pelalawan	2
	Kab. Rokan Hilir	3
	Kab. Rokan Hulu	1
	Kab. Bengkalis	1
	Kab. Indragiri Hulu	1
	Kab. Kampar	3
	Kota Dumai	3
	Kota Pekanbaru	20
	Riau Total	34
Sulawesi Barat	Kab. Mamasa	6
	Kab. Mamuju	25
	Kab. Mamuju Tengah	7
	Kab. Pasangkayu	5
	Kab. Polewali Mandar	12
Sulawesi Barat Total		55
Sulawesi Selatan	Kab. Bone	3
	Kab. Bulukumba	2
	Kab. Gowa	13
	Kab. Kepulauan Selayar	1
	Kab. Maros	2
	Kab. Pangkajene Kepulauan	2
	Kab. Pinrang	1
	Kab. Sinjai	1
	Kab. Soppeng	1
	Kab. Takalar	1
	Kab. Wajo	2
	Kota Makassar	37
	Kota Palopo	1
	Lain-lain	1
	Sulawesi Selatan Total	68

Tabel 5 Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Provinsi dan Kabupaten/ Kota Terlapor (9)

Sulawesi Tengah	Kab. Donggala	1
	Kab. Morowali Utara	4
	Kab. Sigi	2
	Kab. Toli Toli	1
	Kota Palu	16
Sulawesi Tengah Total		24
Sulawesi Tenggara	Kab. Bombana	14
	Kab. Buton	1
	Kab. Buton Selatan	1
	Kab. Buton Utara	1
	Kab. Konawe	2
	Kab. Konawe Selatan	4
	Kab. Konawe Utara	1
	Kab. Muna Barat	1
	Kab. Wakatobi	2
	Kota Bau Bau	1
	Kota Kendari	20
Sulawesi Tenggara Total		48
Sulawesi Utara	Kab. Bolaang Mongondow	1
	Kab. Kepulauan Talaud	3
	Kab. Minahasa	2
	Kab. Minahasa Selatan	2
	Kab. Minahasa Tenggara	1
	Kab. Minahasa Utara	3
	Kota Bitung	2
	Kota Kotamobagu	1
	Kota Manado	26
Sulawesi Utara Total		42

Tabel 5 Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Provinsi dan Kabupaten/ Kota Terlapor (10)

Sumatera Barat	Kab. Agam	1
	Kab. Dharmasraya	6
	Kab. Lima Puluh Kota	2
	Kab. Padang Pariaman	5
	Kab. Pasaman	2
	Kab. Pasaman Barat	1
	Kab. Pesisir Selatan	3
	Kab. Sijunjung	1
	Kab. Solok	2
	Kab. Solok Selatan	3
	Kab. Tanah Datar	1
	Kota Bukittinggi	2
	Kota Padang	55
	Kota Pariaman	2
	Kota Solok	2
	Lain-lain	2
Sumatera Barat Total		90
Sumatera Selatan	Kab. Banyuasin	2
	Kab. Lahat	9
	Kab. Muara Enim	1
	Kab. Musi Banyuasin	3
	Kab. Musi Rawas	1
	Kab. Ogan Ilir	1
	Kab. Ogan Komering Ilir	2
	Kota Pagar Alam	1
	Kota Palembang	9
	Kab. Ogan Komering Ulu Timur	1
	Lain-lain	4
Sumatera Selatan Total		34

Tabel 5 Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Provinsi dan Kabupaten/ Kota Terlapor (11)

Sumatera Utara	Kab. Asahan	3
	Kab. Dairi	1
	Kab. Deli Serdang	9
	Kab. Karo	2
	Kab. Labuhanbatu Selatan	1
	Kab. Nias	2
	Kab. Nias Selatan	2
	Kab. Nias Utara	2
	Kab. Serdang Bedagai	3
	Kab. Simalungun	1
	Kab. Tapanuli Selatan	1
	Kab. Tapanuli Tengah	3
	Kab. Tapanuli Utara	1
	Kab. Toba Samosir	1
	Kota Binjai	2
	Kota Medan	47
	Kota Padangsidimpuan	1
	Kota Pematang Siantar	5
Sumatera Utara Total		87
Lain-lain	Lain-lain	84
Lain-lain Total		84
Grand Total		1868

Tabel 6 Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Klasifikasi Terlapor (1)

KLASIFIKASI TERLAPOR	JUMLAH
Badan Pemeriksa Keuangan	1
Perwakilan Badan Pemeriksa Keuangan	1
Badan Pertanahan Nasional	167
Kantor Pertanahan	136
Kantor Wilayah Pertanahan	13
Kementerian ATR/Badan Pertanahan Nasional RI	18
Badan Swasta/Perseorangan	19
Lainnya	5
Sektor Jasa	7
Sektor Keuangan	2
Sektor Komoditas	3
Sektor Transportasi	2
BUMN/BUMD	120
BUMN/BUMD	57
Lainnya	4
Perum Jasa Tirta II	1
PT ASABRI (Persero)	1
PT Kereta Api Indonesia	4
PT Kimia Farma (Persero) Tbk	1
PT Pelabuhan Indonesia I	1
PT Pelabuhan Indonesia IV	2
PT Pelayaran Nasional Indonesia	2
PT Perkebunan Nusantara	2
PT Pertamina	3
PT Perusahaan Listrik Negara/PLN (Persero)	28
PT TASPEN (Persero)	10
PT Telkom Tbk	4
Dewan Perwakilan Rakyat/Majelis Pemusyawaratan Rakyat	5
DPR RI	1
DPRD Tingkat Kota/Kabupaten	3
DPRD Tingkat Provinsi	1
Instansi Pemerintah / Kementerian	107
Balai Pemasarakatan	1
Kantor Imigrasi	3
Kantor Urusan Agama	2

Tabel 6 Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Klasifikasi Terlapor (2)

Kementerian Agama	16
Kementerian Dalam Negeri	6
Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi	1
Kementerian Energi & Sumber Daya Mineral	7
Kementerian Hukum & HAM	11
Kementerian Kesehatan	2
Kementerian Ketenagakerjaan	3
Kementerian Keuangan	9
Kementerian Koperasi & KUKM	2
Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan	6
Kementerian Luar Negeri	1
Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia	8
Kementerian Pemuda dan Olahraga Republik Indonesia	1
Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi RI	10
Kementerian Perdagangan	2
Kementerian Perhubungan	10
Kementerian Pertanian	3
Kementerian Sosial	2
Lembaga Pemasyarakatan (Lapas)	1
Kejaksaan	10
Kejaksaan Agung	3
Kejaksaan Negeri	5
Kejaksaan Tinggi	2
Kepolisian	188
Kepolisian Daerah	49
Kepolisian Resor	72
Kepolisian Resor Kota	37
Kepolisian Sektor	19
Kepolisian Wilayah Kota Besar	5
Markas Besar Kepolisian RI	6
Komisi Negara/Lembaga Negara Non Struktural	22
Badan Pengawas Pemilihan Umum	3
Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam	6
Badan Perlindungan Konsumen Nasional	1

Tabel 6 Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Klasifikasi Terlapor (1)

Komisi Informasi Pusat (KIP)	3
Komisi Nasional Hak Asasi Manusia (Komnas HAM)	1
Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (KPK)	1
Komisi Pemilihan Umum (KPU)	1
Komisi Pengawas Persaingan Usaha (KPPU)	2
Konsil Kedokteran Indonesia	2
Lainnya	2
Lain-lain	31
Lain-lain	31
Lembaga Pemerintah Non Kementerian	35
Badan Karantina Pertanian Kementan	2
Badan Kepegawaian Negara	7
Badan Koordinasi Penanaman Modal	2
Badan Narkotika Nasional (BNN)	1
Badan Nasional Pencarian dan Pertolongan (Badan SAR Nasional)	1
Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BNP2TKI)	1
Badan Pemeriksa Keuangan dan Pembangunan	1
Badan Pengawas Perdagangan Berjangka Komoditi (BAPPEBTI) Kemendag	4
Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP)	2
Badan Pengawasan Obat & Makanan	1
Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan)	11
Badan Riset dan Inovasi Nasional (BRIN)	1
Lainnya	1
Lembaga Pendidikan Negeri	128
Perguruan Tinggi/Sekolah Tinggi/Akademi/Politeknik	30
Sekolah Dasar/Madrasah Ibtidaiyah	17
Sekolah Menengah Atas/SMK/Madrasah Aliyah	48
Sekolah Menengah Pertama/Madrasah Tsanawiyah	21
Sekolah Negeri	10
Taman Kanak-Kanak/PAUD	2
Lembaga Pendidikan Swasta	22
Perguruan Tinggi/Sekolah Tinggi/Akademi/Politeknik	9
Sekolah Dasar/Madrasah Ibtidaiyah	6
Sekolah Menengah Atas/SMK/Madrasah Aliyah	1

Tabel 6 Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Klasifikasi Terlapor (2)

Sekolah Menengah Pertama/Madrasah Tsanawiyah	5
Taman Kanak-Kanak/PAUD	1
Lembaga Peradilan	58
Komisi Yudisial RI	1
Mahkamah Agung	6
Pengadilan Agama	4
Pengadilan Negeri	41
Pengadilan Tata Usaha Negara	2
Pengadilan Tinggi	4
Pemerintah Daerah	862
Desa	185
Kecamatan	16
Kelurahan	60
Pemerintah Kota/Kabupaten	415
Pemerintah Provinsi	186
Perbankan	45
Bank BUMD	4
Bank BUMN	26
Otoritas Jasa Keuangan	13
Perwakilan Otoritas Jasa Keuangan	2
Perorangan	7
Perorangan	7
Rumah Sakit Pemerintah	28
Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)	3
RSUD	15
RSUP	6
Rumah Sakit Militer	1
Rumah Sakit Polisi	3
Rumah Sakit Swasta	4
Rumah Sakit Swasta	4
Tentara Nasional Indonesia	9
Komando Daerah Militer	6
Komando Distrik Militer	1
Tentara Nasional Indonesia (Markas Besar AD/AU/AL)	2
Grand Total	1868

Tabel 7 Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Substansi dan Pokok Permasalahan (1)

SUBSTANSI DAN POKOK PERMASALAHAN	JUMLAH
Administrasi Kependudukan	49
Akte Kelahiran	13
Akte Kematian	3
Akte Perceraian	1
Akte Perkawinan	1
KK (Kartu Keluarga)	8
KTP (Kartu Tanda Penduduk)	17
Lain-lain	6
Agraria	248
Layanan Program Pertanahan Non Reguler (Prona, PTSL, SKT, Izin Membuka Tanah, Izin Lokasi, Tanah Garapan)	13
Pencatatan dan Informasi Pertanahan (pencatatan sita, blokir, pengangkatan si-ta, pengecekan sertifikat, Surat Keterangan Pendaftaran Tanah, Informasi peta)	18
Pendaftaran Tanah Pertama Kali (penerbitan hak atas tanah SHM, HGB, HGU, Hak Pakai, Hak Pengelolaan, Wakaf, Pendaftaran HM Sarusun)	43
Penerbitan Dokumen Berdasarkan Putusan Pengadilan	4
Pengadaan Tanah Non Pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi)	4
Pengadaan Tanah Pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi)	9
Pengelolaan Pengaduan	8
Pengukuran Bidang Tanah (pengembalian batas, pengukuran atas permintaan instansi dan/atau masyarakat untuk mengetahui luas)	11
Penyelesaian Kasus Pertanahan (sengketa, konflik, perkara, mediasi, gelar kasus pertanahan)	36
Permasalahan Objek Tanah	24
Perubahan Hak atas Tanah (Peralihan Hak (jual beli, waris, hibah, le-lang, merger), Ganti Nama Sertifikat, Perpanjangan jangka waktu, Pembaha-ruan hak, Pemecahan, Penggabungan, Pemisahan, Pertifikat pengganti))	27
Lain-lain	51
Air	30
Denda	1
Distribusi Air	16
Kelayakan Air	2
Pemutusan	1

Tabel 7 Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Substansi dan Pokok Permasalahan (2)

Perpipaan Air (Kebocoran, Pemasangan, Penggantian)	1
Tagihan Air Minum	5
Lain-lain	4
Asuransi	16
Pelayanan OJK	5
Pelayanan Pengaduan Asuransi	2
Lain-lain	9
Bea dan Cukai	1
Regulasi/Kebijakan Bea dan Cukai	1
Energi dan Kelistrikan	46
Distribusi BBM	7
Lain-Lain	3
P2TL/Penertiban listrik	9
Pemadaman Listrik	6
Pemasangan Listrik	9
Pembangunan Jaringan	4
Pembangunan Pembangkit	1
Pencabutan Aliran Listrik	4
Permasalahan Tagihan Listrik	3
Hak Kekayaan Intelektual	2
Hak Cipta	1
Lain-lain	1
Hak Sipil dan Politik	102
Keterbukaan Informasi	30
Lain-Lain	21
Pelayanan Pengaduan Instansi	42
Pemilu dan Pilkada	4
Permintaan Data	4
Transparansi Keuangan	1
Jaminan Sosial	16
Jaminan Kesehatan (BPJS, dll)	11
Jaminan Ketenagakerjaan (BPJSTK, dll)	3
Lain-lain	2
Keagamaan	8
Haji	4
Layanan Organisasi Keagamaan	1
Pernikahan	2

Tabel 7 Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Substansi dan Pokok Permasalahan (3)

Tempat Ibadah	1
Kedaruratan	26
Pelayanan Penanggulangan Bencana Alam	25
Pelayanan Pencarian dan Pertolongan	1
Kehutanan	4
Ijin Pinjam Pakai Kawasan Hutan (IPPKH)	2
Konflik Tenurial Kehutanan	1
Lain-lain	1
Keimigrasian	6
Paspor	3
Lain-lain	3
Kejaksaan	9
Eksekusi Pidana	2
Penyidikan Tindak Pidana Korupsi	1
Lain-lain	6
Kepegawaian	192
Administrasi Pegawai	6
Disiplin Pegawai	25
Hak Pegawai (Gaji, Insentif, Honor, Tunjangan, Cuti)	36
Honoror/Pegawai Tidak Tetap	12
Jabatan Fungsional	2
Kenaikan Pangkat dan Golongan	4
Kinerja Pegawai	1
Pelaksanaan Putusan	2
Pengisian Jabatan/Open Bidding	9
Pensiun	7
Perceraian	2
Promosi/Rotasi/Mutasi Jabatan	24
Seleksi CPNS/Pegawai Baru	42
Lain-lain	20
Kepolisian	184
Kode Etik dan SDM (rekrutmen polisi, pelatihan, pendidikan, pembinaan kari-er, pensiun)	4
Lain-Lain	33
Penegakan Lalu Lintas	1
Penerimaan Laporan (Krimus, Krimus, Propam)	36

Tabel 7 Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Substansi dan Pokok Permasalahan (4)

Penyelidikan, penyidikan, penetapan tersangka, dpo, visum, labkrim (SP2HP, SPDP, P21)	100
SPKT (sim, skck, stnk, bpkb, ijin keramaian)	8
Tindakan Tegas (penembakan, penahanan, penyitaan, penggeledahan, pen-ganiayaan)	1
Lain-lain	1
Kesehatan	46
Pelayanan Medik dan Penunjang Medik	24
Pelayanan Non Medik/Administrasi Pelayanan Kesehatan	15
Lain-lain	7
Kesejahteraan Sosial	42
Bantuan Sosial (PKM, dll)	38
Marjinal (Difabel, Lanjut Usia, dll)	3
Orang Terlantar (Yatim Piatu, Pengemis/Gelandangan, ODGJ)	1
Ketenagakerjaan	48
Hak Pekerja	20
Hak-hak TKI	2
Kontrak Kerja	2
Pemutusan Hubungan Kerja/PHK	8
Penampungan TKI	1
Rekrutmen (Pendaftaran, Rekomendasi, Pemeriksaan Kesehatan, Kartu TKI, Proses di Imigrasi, dll)	2
Lain-lain	13
Koperasi	4
Pembinaan	2
Pengawasan	2
Lembaga Pemasyarakatan	4
Hak Warga Binaan	2
Masa Penghukuman	1
Lain-lain	1
Lingkungan Hidup	19
Lain-Lain	10
Pelayanan Pencegahan Pencemaran Udara Dari Sumber Tidak Bergerak	1
Pengelolaan Sampah	1
Perizinan Lingkungan Hidup	7
Pajak	29

Tabel 7 Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Substansi dan Pokok Permasalahan (5)

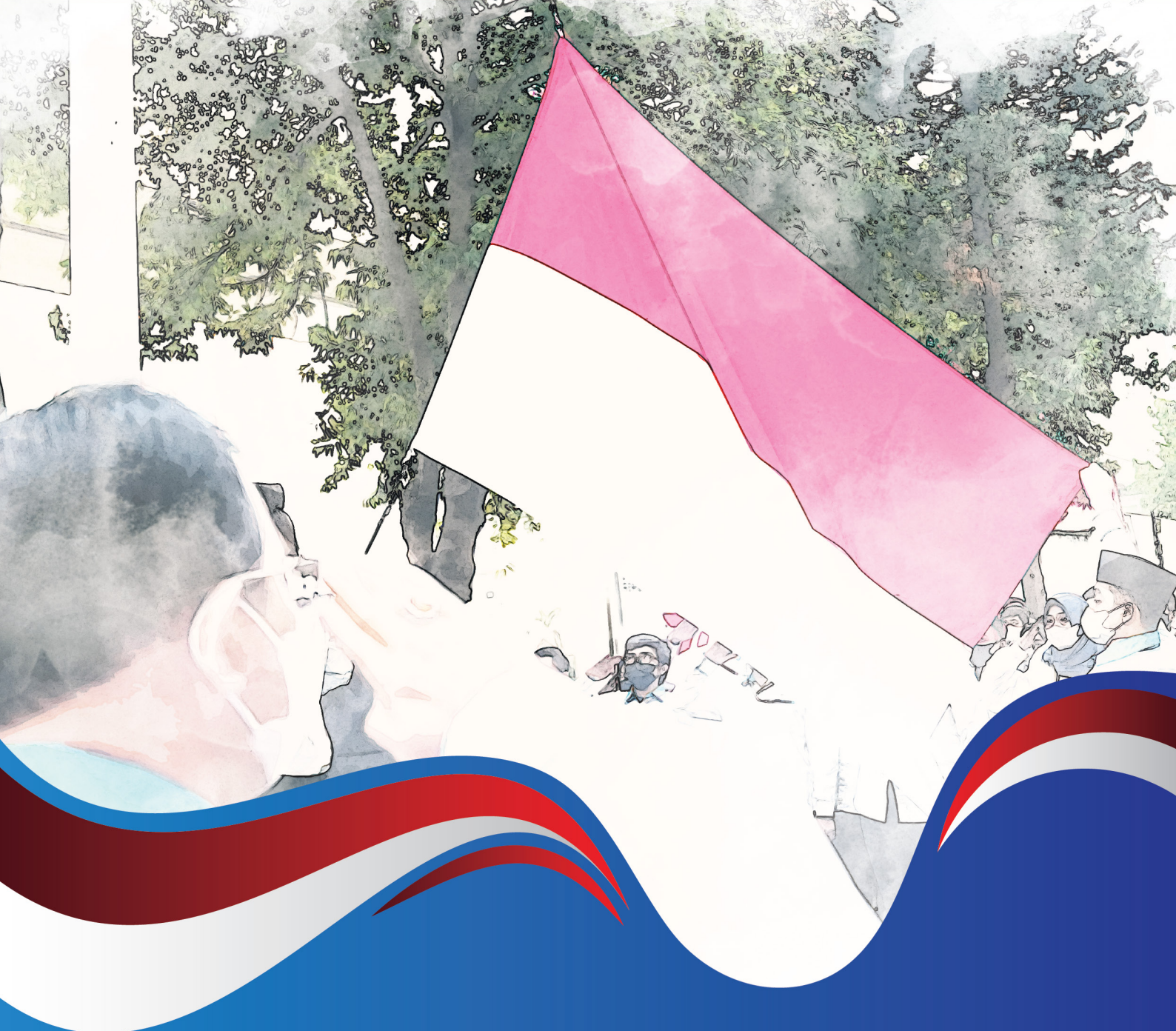
PBB	11
Pemungutan Pajak	8
Penerbitan SKPKB/Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar	1
Penerbitan SPPT/Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang	2
Lain-lain	7
Pedesaan	174
Dana Desa	11
Pelayanan Desa	27
Pengelolaan Desa	2
Pilkades	5
Seleksi, Pengangkatan dan Pemberhentian Perangkat Desa	115
Lain-lain	14
Penanaman Modal	2
Pengawasan OJK	1
Perdagangan Berjangka Komoditi	1
Pendidikan	255
Beasiswa	7
Dana BOS	2
Ijasah/Gelar	22
Kekerasan	1
Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB)	111
Perguruan Tinggi	14
Pungutan	38
SD/Madrasah Ibtidaiyah (MI)	11
SMA/Madrasah Aliyah (MA)	14
SMP/SLTP/MTs	7
TK	3
Lain-lain	25
Pengadaan Barang, Jasa, dan Lelang	25
Proses Lelang	11
Proses Pengadaan Barang dan Jasa	7
Lain-lain	7
Peradilan	57
Eksekusi Putusan	15
Hakim	5
Keberatan atas Putusan Hakim	7

Tabel 7 Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Substansi dan Pokok Permasalahan (6)


Kinerja Panitera	3
Pengawasan Peradilan	4
Proses Persidangan	6
Salinan Putusan	5
Lain-lain	12
Perbankan	46
Eksekusi Jaminan	1
Lelang Jaminan	2
Pelunasan Kredit	9
Pembayaran Kredit	2
Pembuatan Rekening	2
Pengajuan Kredit	2
Pengawasan OJK	7
Penggunaan Rekening	5
Lain-lain	16
Perdagangan, Industri dan Logistik	20
Ekspor & Impor	1
Pengelolaan Pasar dan Lapak	7
Perdagangan Online	3
Usaha Kecil Mikro dan Menengah/UKM	2
Lain-lain	7
Perhubungan dan Infrastruktur	78
Bendungan (Waduk, Dam, Situ)	1
Infrastruktur (Jalan Raya, Jalan Tol, Jalan Rusak)	36
Jembatan Penyebrangan & Pedestrian	5
Keamanan Transportasi	7
Pelabuhan & Terminal (Airport, Pelabuhan, Terminal)	1
Pelayanan PELINDO	3
Penerangan Jalan, Siring Jalan	9
Perizinan Kelautan	1
Transportasi Umum (Darat, Air, Udara)	1
Lain-lain	14
Perikanan	1
Subsidi Nelayan	1
Perizinan	28
Pencabutan Izin	1

Tabel 7 Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Substansi dan Pokok Permasalahan (7)

Penerbitan Izin	13
Pengawasan Izin	5
Perpanjangan Izin	6
Lain-lain	3
Permukiman dan Perumahan	19
Fasum-Fasos	2
Izin Lokasi	1
Lain Lain	8
Pengelolaan Rumah Susun	2
Perjanjian Perikatan Jual Beli (PPJB)	3
Rencana Tata Ruang Wilayah (RT RW)	1
Rumah Negara	2
Pertambangan	10
Peningkatan Status IUP	4
Penyesuaian IUP PMA	1
Perpanjangan IUP	1
Lain-lain	4
Pertanian dan Pangan	5
Lain Lain	5
Telekomunikasi dan Informatika	6
Internet	1
Menara BTS	1
Permintaan Data dan Informasi	3
Lain-lain	1
Lain-lain	11
Lain-lain	11
Grand Total	1868



OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA

 (021) 2251 3737
137 (Call Center)

   
OmbudsmanRI137