

# LAPORAN TRIWULAN IV 2023



## SEAOF MEETING

Yogyakarta - Indonesia  
7 November 2023







**LAPORAN  
TRIWULAN IV  
2023**



# **SEKAPUR SIRIH**

## KETUA OMBUDSMAN RI

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

**P**UJI Syukur kami panjatkan ke hadirat Allah subhanahu wa ta'ala, Tuhan Yang Maha Esa atas Rahmat dan karunia-Nya, Ombudsman Republik Indonesia dapat menyelesaikan Triwulan IV tahun 2023 dengan penuh tanggung jawab dan dedikasi kepada Masyarakat.

Sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, Ombudsman Republik Indonesia (ORI) berkewajiban untuk melaporkan secara berkala terkait kinerja, dinamika maupun pencapaian lembaganya. Untuk itu, Laporan Triwulan IV tahun 2023 ini hadir sebagai laporan bagi Presiden dan Dewan Perwakilan Rakyat, serta informasi bagi segenap masyarakat Indonesia.

Pada laporan ini, akan dijelaskan pelaksanaan tugas utama Ombudsman RI yaitu penyelesaian Laporan Masyarakat. Di samping itu juga dilaporkan perkembangan tugas lainnya seperti program Penjaminan Mutu dan program Pengembangan Jaringan dan Layanan. Semua aspek ini akan mencerminkan kinerja Ombudsman RI di kuartal keempat tahun 2023 untuk diketahui oleh pemerintah dan masyarakat Indonesia.

Atas nama Ombudsman RI, kami sampaikan terima kasih kepada seluruh pemangku kepentingan sehingga Ombudsman RI dapat melaksanakan fungsi dan kewenangan mendukung pencapaian target.

Akhir kata, marilah segenap insan Ombudsman RI beserta seluruh masyarakat Indonesia, senantiasa bersemangat dan berjuang demi tercapainya kondisi pelayanan publik yang lebih baik.

Ketua Ombudsman RI,  
**Mokhammad Najih**





# DAFTAR ISI

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



KINERJA PERWAKILAN | 47



PENGUATAN ORGANISASI

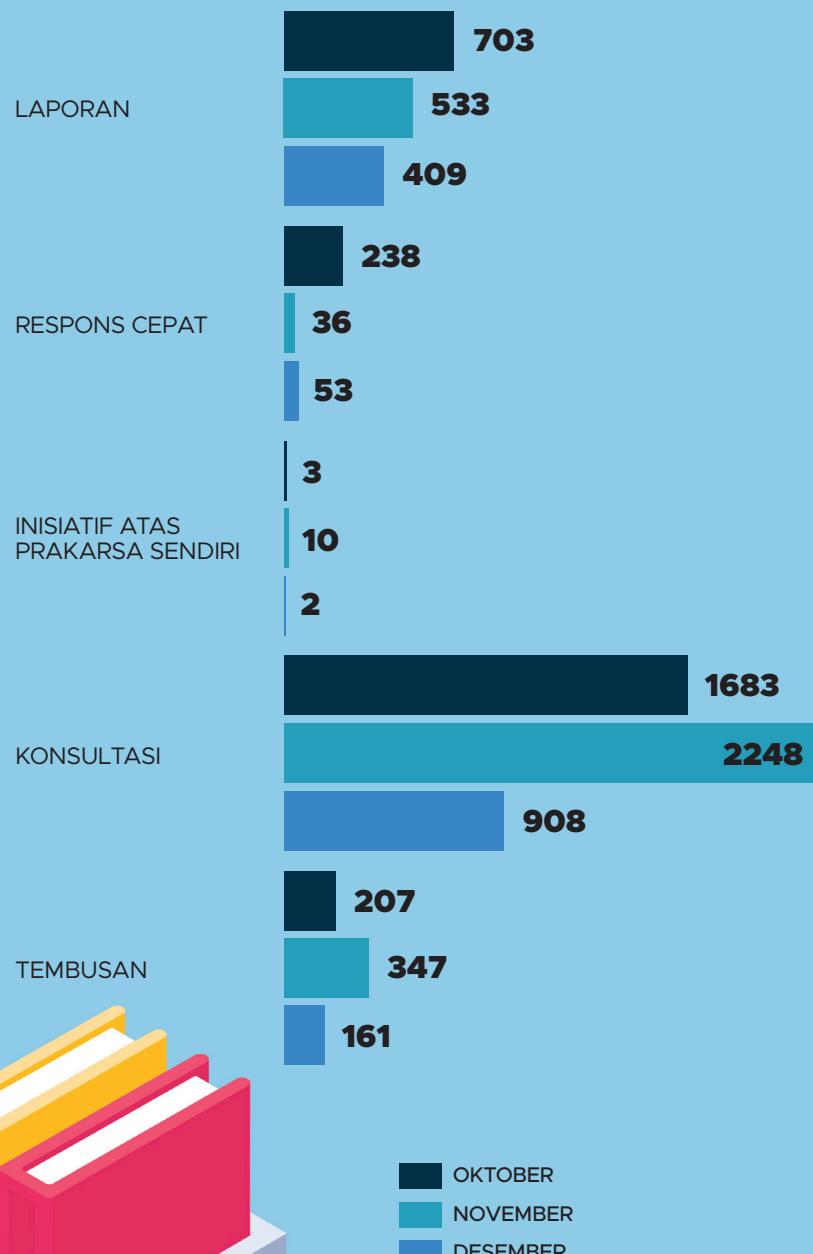
| 61

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

# RINGKASAN

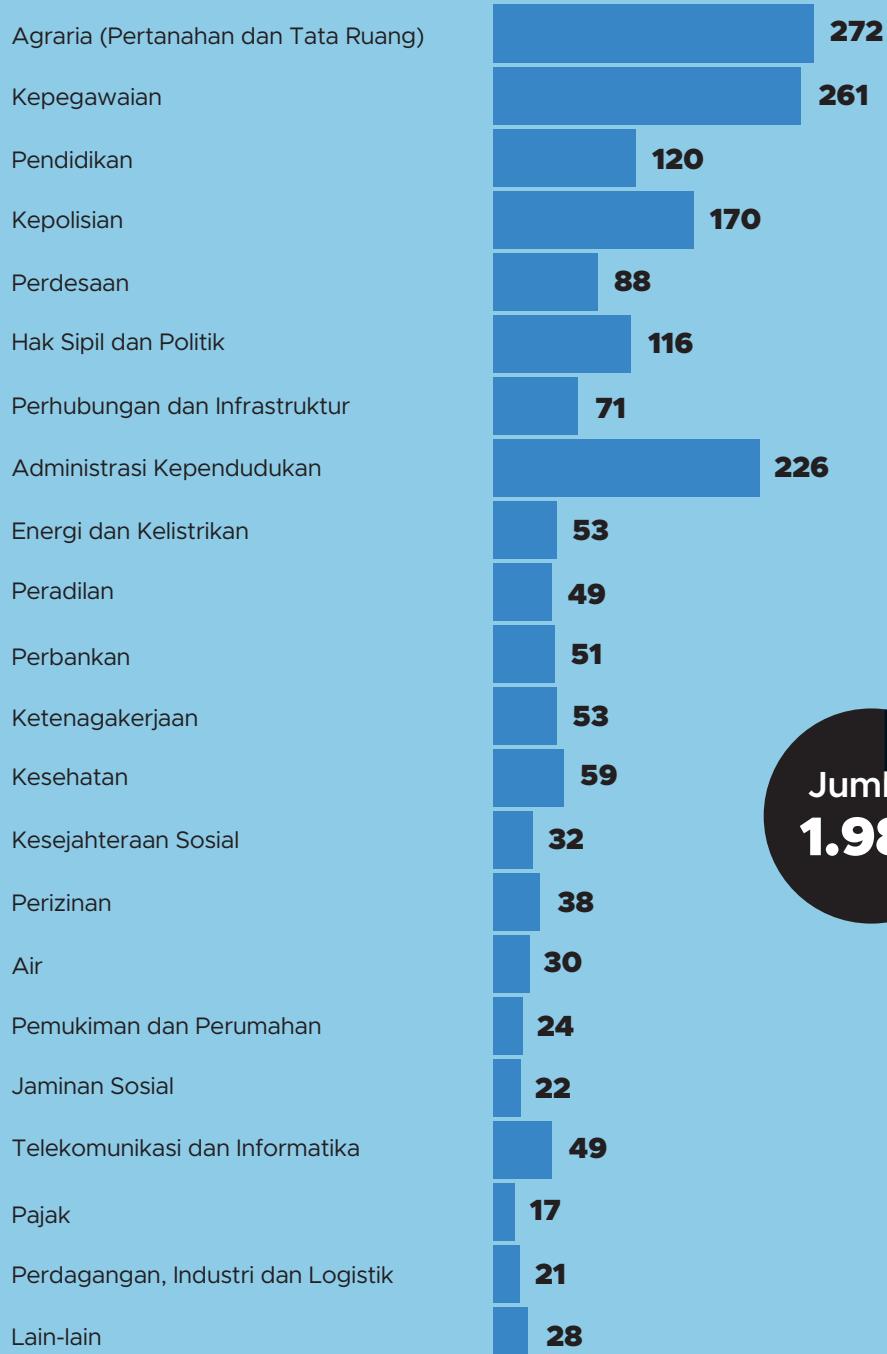
## LAPORAN MASYARAKAT

Pada Triwulan IV tahun 2023, Ombudsman RI menerima 1.987 laporan masyarakat baik di kantor pusat maupun perwakilan di 34 provinsi. Aduan berasal dari masyarakat yang mengalami dugaan maladministrasi ketika menggunakan layanan publik. Laporan yang diterima yaitu Laporan Masyarakat Reguler, Respons Cepat Ombudsman, dan Inisiatif Atas Prakarsa Sendiri.



# EKSEKUTIF

## SUBSTANSI PELAPORAN



Jumlah  
**1.987**



# RINGKASAN EKSEKUTIF



## Pada Triwulan IV 2023, Ombudsman RI memonitor 5 rekomendasi:



Rekomendasi tentang Maladministrasi atas Belum Dilaksanakannya Putusan Pengadilan yang Telah Berkekuatan Hukum Tetap oleh Menteri Keuangan dan Pihak Lainnya. Telah dilakukan koordinasi dengan Bagian Organisasi Setjen Kementerian Keuangan bahwa Kemenkeu telah menyelesaikan beberapa tindak lanjut untuk sebagian pengaduan yang ada pada Rekomendasi Ombudsman.



Rekomendasi tentang Maladministrasi atas Belum Tersesaiannya Persoalan Penghunian Bangunan Eks Penguasa Pelaksana Dwikora Daerah (Pepelrada) di Kota Probolinggo. Monitoring dengan meminta informasi pelaksanaan Rekomendasi kepada pelapor dan pelapor menyampaikan bahwa Pemkot Probolinggo belum melaksanakan Rekomendasi.

Ombudsman RI kemudian melakukan pemeriksaan lapangan monitoring pelaksanaan Rekomendasi Ombudsman di Kota Probolinggo. Hasilnya Pemkot Probolinggo telah melakukan upaya, yakni melakukan pertemuan antara pihak penghuni dan pemilik, serta menyampaikan surat kepada Menteri Dalam Negeri untuk meminta arahan.



Rekomendasi tentang Maladministrasi oleh Pemerintah Kota Lhokseumawe atas Belum Diselesaikannya Pembayaran Ganti Kerugian Pengadaan Tanah untuk Pembangunan/Pembuatan Jalan Tembus dan

## Tindak Lanjut LAHP dan Penerbitan Rekomendasi

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

### Pelebaran Jalan di Kota Lhokseumawe, Aceh.

Ombudsman meminta informasi perkembangan pelaksanaan Rekomendasi kepada pelapor yang menyampaikan telah melakukan pertemuan dengan Pemkot Lhokseumawe dan mengupayakan untuk menemukan dokumen kepemilikan sebagai bahan verifikasi oleh Pemkot Lhokseumawe. Pemkot Lhokseumawe telah menyampaikan surat perkembangan pelaksanaan Rekomendasi Ombudsman RI.



Rekomendasi tentang Maladministrasi oleh Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat dalam Penyelesaian Pemberian Kompensasi Kerugian atas Kerusakan Lima Unit Ruko Milik Warga Akibat Dampak dari Ambruknya Dermaga Sambas Tahun 2014. Melakukan pemeriksaan lapangan serta pertemuan dengan pelapor dan terlapor, juga meminta perkembangan kepada pelapor dan Pemprov Kalbar terkait pelaksanaan Rekomendasi Ombudsman RI.



Rekomendasi tentang Maladministrasi oleh Pemerintah Kabupaten Gorontalo terkait Pemberhentian Perangkat Desa melalui Evaluasi Kinerja dan/atau Penyesuaian Susunan Organisasi dan Tata Kerja (SOTK) Tahun 2023. Melakukan monitoring kepada pelapor, menyampaikan surat kepada Bupati Gorontalo, dan meminta laporan pelaksanaan Rekomendasi Ombudsman RI serta mendapatkan tanggapan Bupati Gorontalo tanggal 20 Desember 2023. Juga diadakan pertemuan monitoring dengan para pelapor.

## REALISASI ANGGARAN TRIWULAN IV 2023

Pagu

Rp239,573  
miliar

Realisasi  
Rp227,024 miliar  
(94,76%)

## REALISASI PROGRAM

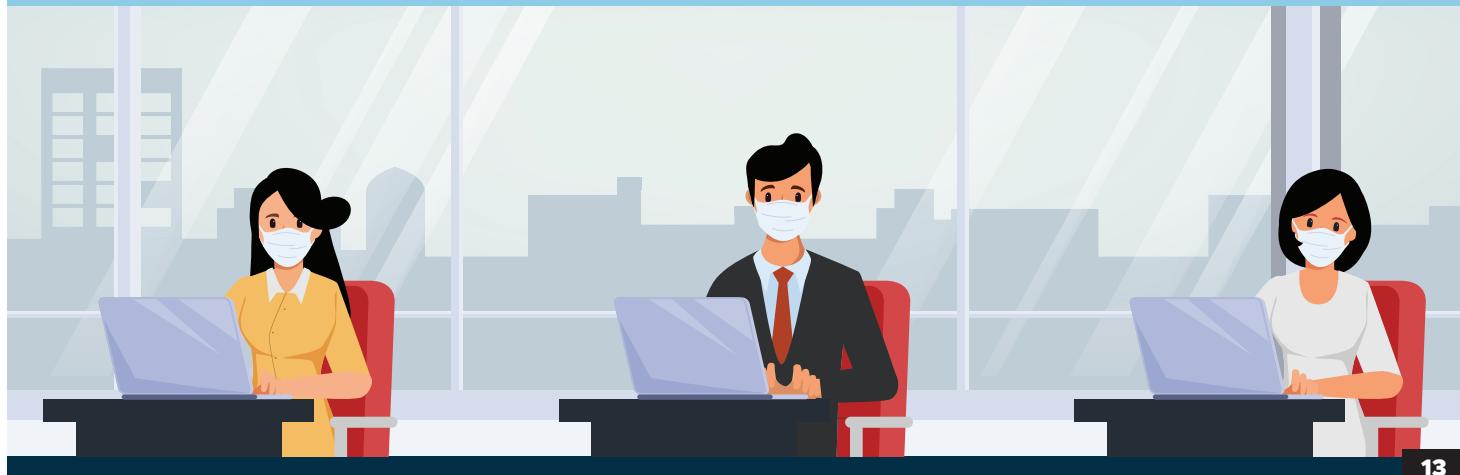
- 1 Program Pengawasan Pelayanan Publik **94,16%** (Rp37,669 miliar)
- 2 Program Dukungan Manajemen **94,88%** (Rp189,355 miliar)

## PENJAMINAN MUTU



Omibusman RI membentuk unit kerja Keasistennan Utama Manajemen Mutu (KUMM) yang bertugas memeriksa apakah unit-unit di Lembaga ini sudah melaksanakan tugasnya sesuai undang-undang.

Pada Triwulan IV tahun 2023, pengaduan internal yang diterima dan diselesaikan oleh KUMM terdiri dari 19 aduan untuk Laporan Masyarakat yang Telah Terbit Produk Akhir (TPA) dan 9 aduan untuk Laporan Masyarakat Masih Dalam Proses (MDP). Aduan yang bisa diselesaikan pada Triwulan IV sebanyak 23 buah, terdiri dari 13 aduan TPA dan 10 aduan MDP.



# PENDAHULUAN



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

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

## TUJUAN STRATEGIS



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

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

## NILAI-NILAI UTAMA

Integritas

Profesional

Adil

## TUGAS POKOK, SIFAT, ASAS, DAN WEWENANG

Pasal 2 UU No. 37 Tahun 2008 tentang

### Ombudsman RI:

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

### TUGAS DAN WEWENANG BERASASKAN:

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

**e.** Membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktik-praktek Maladministrasi, diskriminasi, kolusi, korupsi, serta nepotisme.

**f.** Meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat, dan supremasi hukum yang berintikan kebenaran serta keadilan.

## TUGAS

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

## WEWENANG

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



**9 Pimpinan & Sekretaris Jenderal Ombudsman Republik Indonesia:** (dari kiri ke kanan) Hery Susanto, Dadan S. Suharmawijaya, Robert Na Endi Jaweng, Jemsly Hutabarat, Mokhammad Najih, Bobby Hamzar Rafinus, Indraza Marzuki Rais, Yeka Hendra Fatika, Johanes Widijantoro, Suganda Pandapotan Pasaribu





## PIMPINAN OMBUDSMAN REPUBLIK

**OMBUDSMAN**  
REPUBLIK INDONESIA



**Mokhammad  
Najih**  
KETUA/ANGGOTA



**Dadan Suparjo  
Suharmawijaya**  
ANGGOTA

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



**Sektor  
Perekonomian**

**Hery Susanto**  
ANGGOTA

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

# INDONESIA PERIODE 2021-2026



**Bobby Hamzar  
Rafinus**

WAKIL KETUA/  
ANGGOTA



**Jemsly Hutabarat**

**ANGGOTA**

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



**Yeka Hendra Fatika**

**ANGGOTA**

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

**Sektor  
Perekonomian**



**Johanes Widijantoro**

**ANGGOTA**

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



**Robert Na Endi  
Jaweng**

**ANGGOTA**

- Ketenagakerjaan
- Jaminan Sosial
- Kepegawaian
- Kesehatan
- Sosial

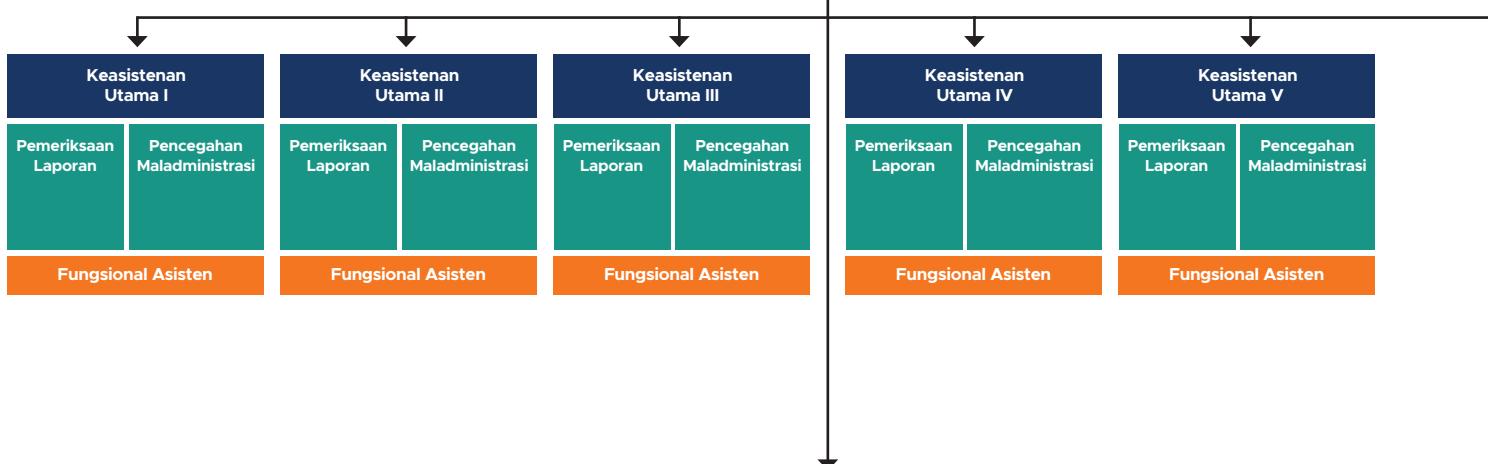
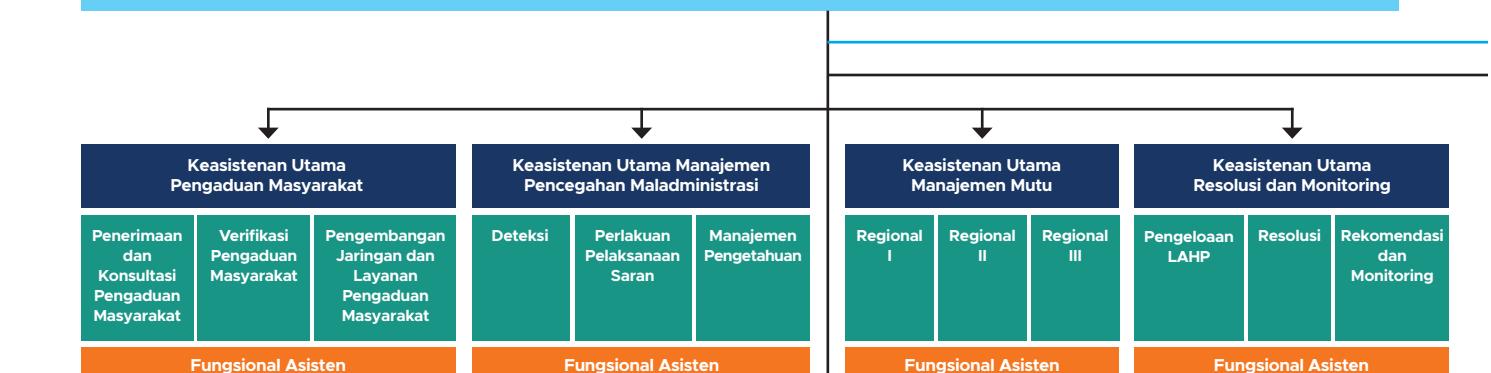
**Sektor  
Pembangunan  
Manusia dan  
Kebudayaan**



**Indraza Marzuki Rais**

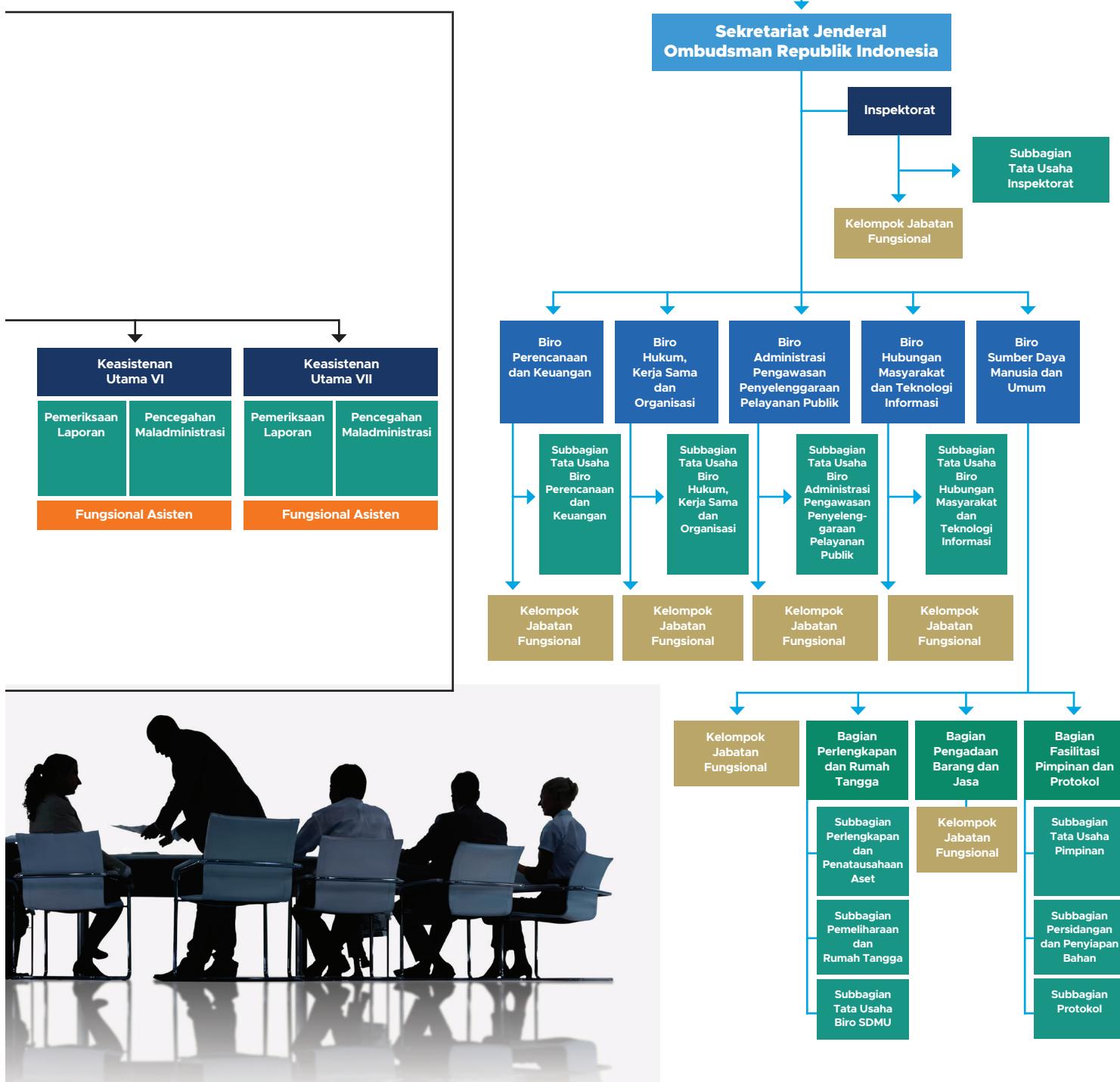
**ANGGOTA**

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





# BAGAN ORGANISASI





## BAB I

# PENYELESAIAN LAPORAN/ PENGADUAN MASYARAKAT

**O**mbudsman Republik Indonesia (Ombudsman RI), sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Pasal 7 dan 8, mempunyai tugas menerima, melakukan pemeriksaan, menindaklanjuti, dan melaksanakan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap laporan masyarakat terkait dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik

yang berada dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman RI. Ombudsman RI juga berwenang meminta keterangan secara lisan dan/atau tertulis dari pelapor, terlapor, atau pihak lain mengenai laporan yang disampaikan, serta memeriksa keputusan, meminta klarifikasi, melakukan pemanggilan terhadap pelapor, terlapor dan pihak lain serta dapat membuat rekomendasi yang dapat dipublikasikan kepada publik.



## A. PENERIMAAN DAN PENYELESAIAN LAPORAN/PENGADUAN MASYARAKAT

Laporan/pengaduan masyarakat yang diterima pada Triwulan IV tahun 2023 sebanyak 1.987, baik di Ombudsman RI maupun perwakilan di tingkat provinsi. Laporan yang diterima yaitu Laporan Masyarakat regular, Respon Cepat Ombudsman, dan Inisiatif Atas Prakarsa Sendiri.

Selain laporan, Ombudsman RI menerima konsultasi sebanyak 4.839 dan Tembusan sebanyak 715, atau meningkat 12,09% dari Triwulan III. Hal ini memperlihat-

kan adanya peningkatan kesadaran masyarakat untuk lebih proaktif dalam menyampaikan permasalahan pelayanan publik yang dialami secara langsung oleh pelapor, dengan terlebih dahulu meminta saran dari Ombudsman RI.

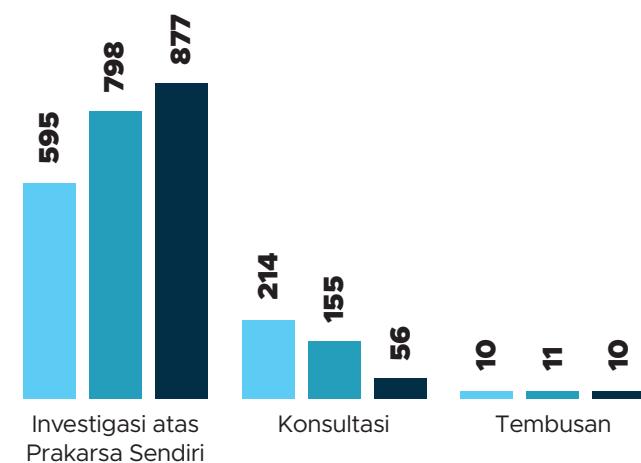
Dari keseluruhan laporan masyarakat yang diterima pada Triwulan IV, sebanyak 2.726 berhasil diselesaikan. Sebanyak 348 laporan diselesaikan oleh kantor pusat, dan 2.378 berhasil diselesaikan oleh 34 kantor Perwakilan Ombudsman RI.



**Penerimaan Laporan Masyarakat pada TW IV 2023**



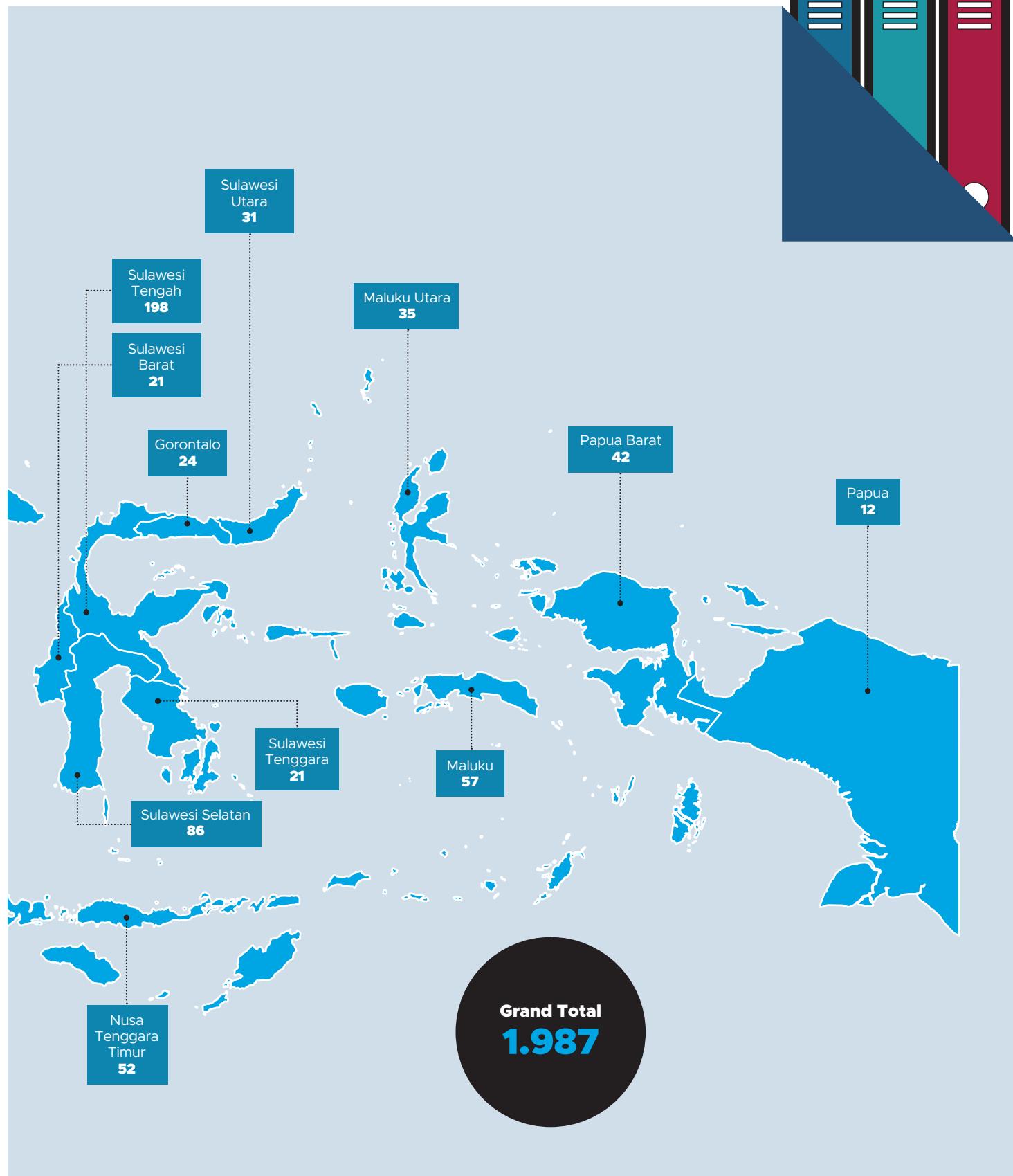
**Penyelesaian Laporan Masyarakat pada TW IV 2023**





Dari semua laporan yang masuk pada Triwulan IV tahun 2023 berdasarkan sebaran Laporan, tiga unit yang paling banyak menerima laporan/pengaduan masyarakat yaitu Ombudsman RI Pusat (307 laporan), Perwakilan Provinsi Sulawesi Tengah (198 laporan), dan Perwakilan Provinsi Jawa Timur (128 laporan).







## B. KLASIFIKASI LAPORAN/ PENGADUAN MASYARAKAT

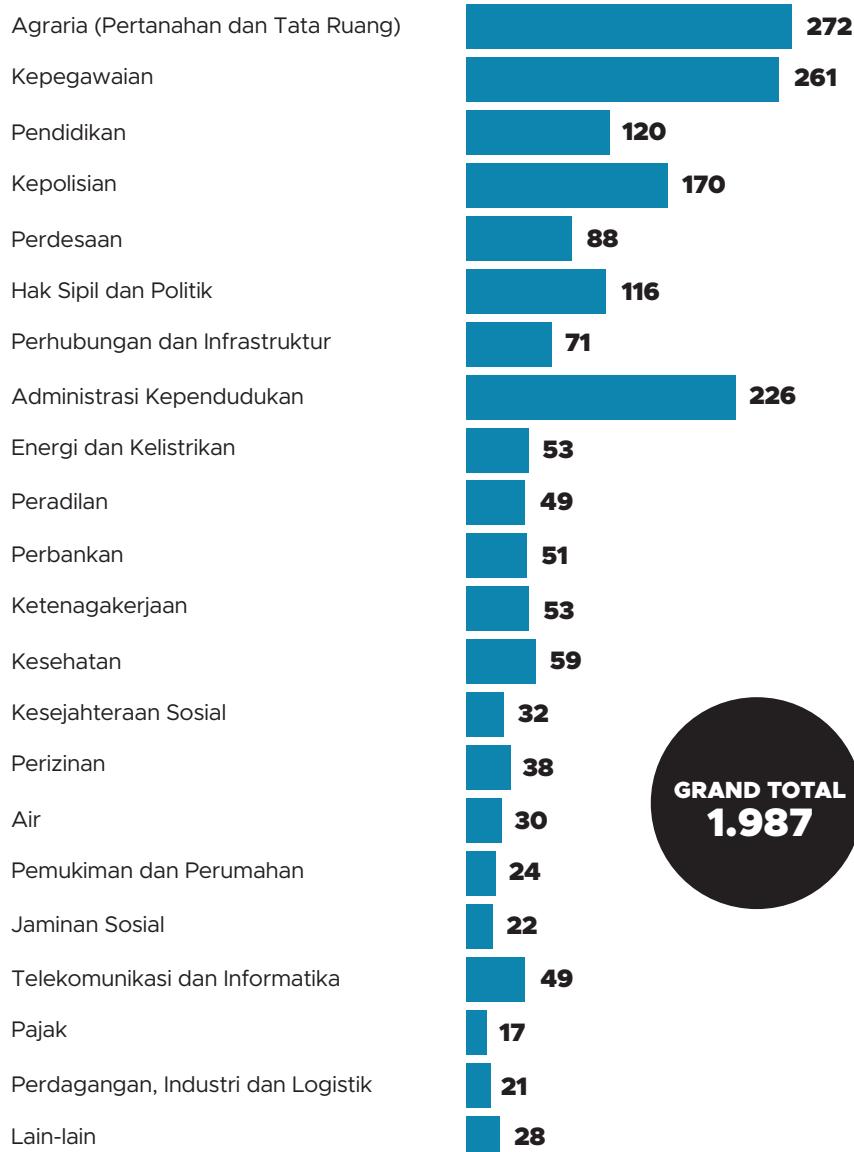
Laporan masyarakat yang diterima Ombudsman RI diklasifikasikan ke dalam beragam substansi. Substansi laporan Triwulan IV tahun 2023 memperlihatkan kecenderungan serupa dengan triwulan dan tahun sebelumnya. Laporan mengenai agraria, kepegawaian, dan administrasi kependudukan menjadi yang tertinggi, mencakup 38,20% dari keseluruhan substansi laporan.

Substansi agraria yang paling banyak diadukan yakni Layanan Program Pertanahan Non Reguler, Pendaftaran Tanah Pertama Kali, dan Penyelesaian Kasus Tanah. Substansi kepegawaian yang paling banyak diadukan adalah Pegawai Baru, Promosi/Rotasi/Mutasi Jabatan, dan Pengisian Jabatan/Open Bidding.

Untuk substansi administrasi kependudukan, pokok permasalahan yang paling banyak diadukan yakni KTP, KK (Kartu Keluarga), dan Akte Kelahiran.



### Klasifikasi Laporan Berdasarkan Substansi



**GRAND TOTAL  
1.987**



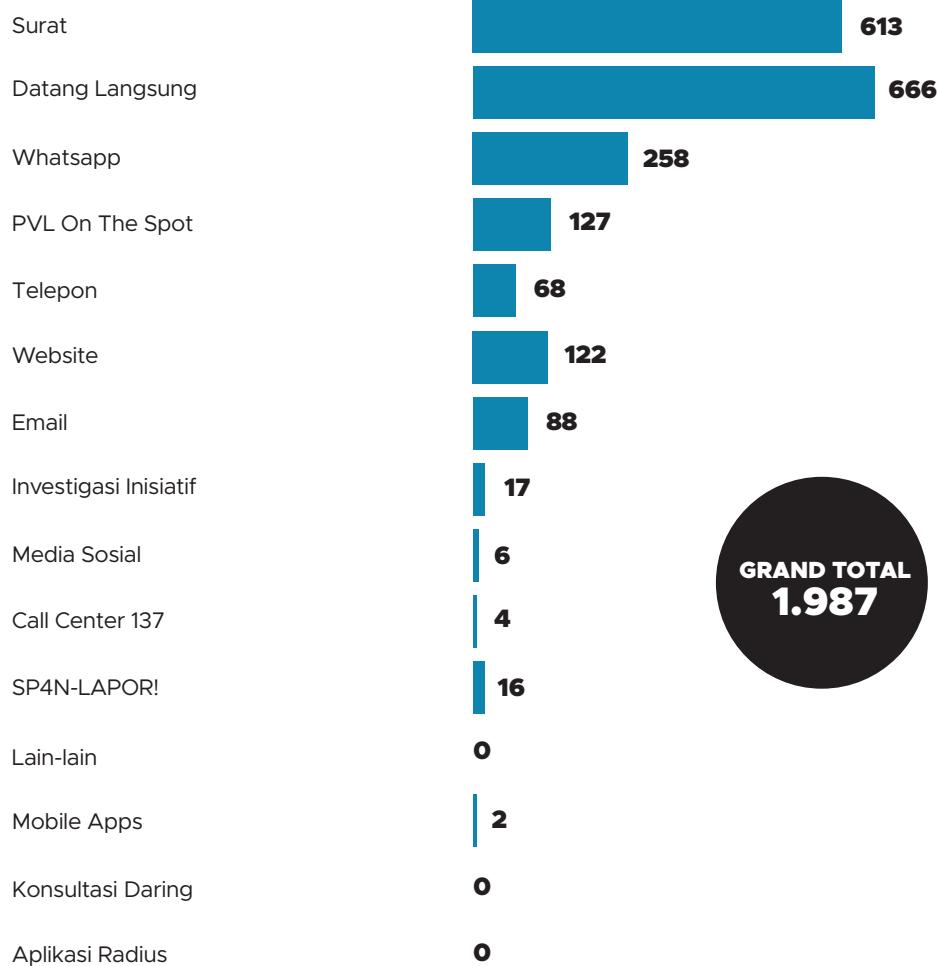


**OMBUDSMAN** RI menerima laporan dengan berbagai cara. Pada Triwulan IV tahun 2023, mayoritas laporan masyarakat disampaikan dengan datang langsung, surat, dan aplikasi Whatsapp.

Lembaga Pemasyarakatan	2	3
Pertanian dan Pangan	5	6
Perikanan	1	
Bea dan Cukai	2	
Tentara Nasional Indonesia	1	
Pertahanan	1	
Penanaman Modal	2	
Penggadaian	1	
Kedaururatan	1	
Pemberdayaan Masyarakat Desa & Transmigrasi	0	

**GRAND TOTAL**  
**1.987**

## Cara Penyampaian Laporan



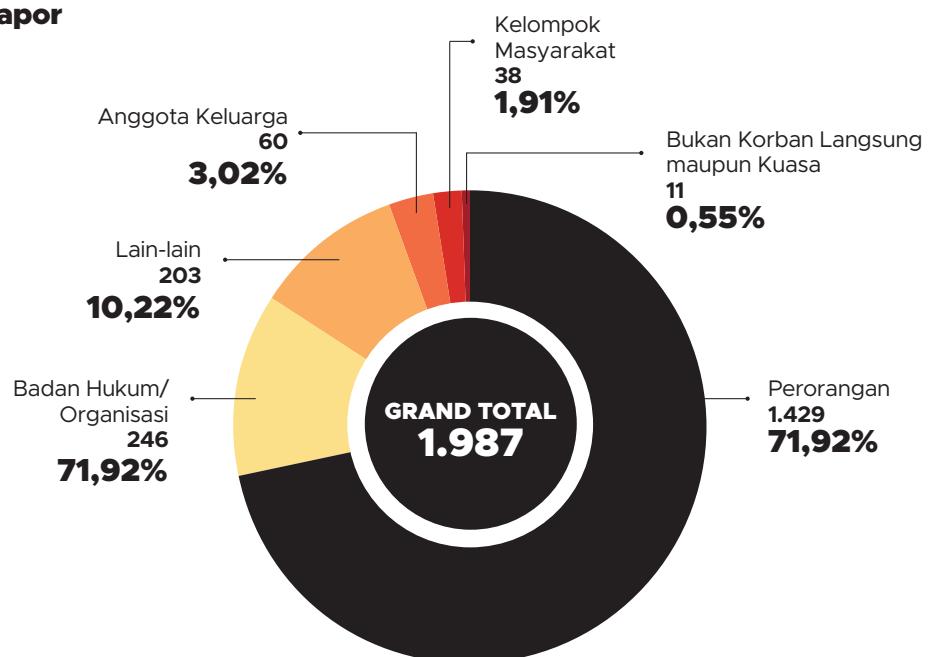
**GRAND TOTAL**  
**1.987**



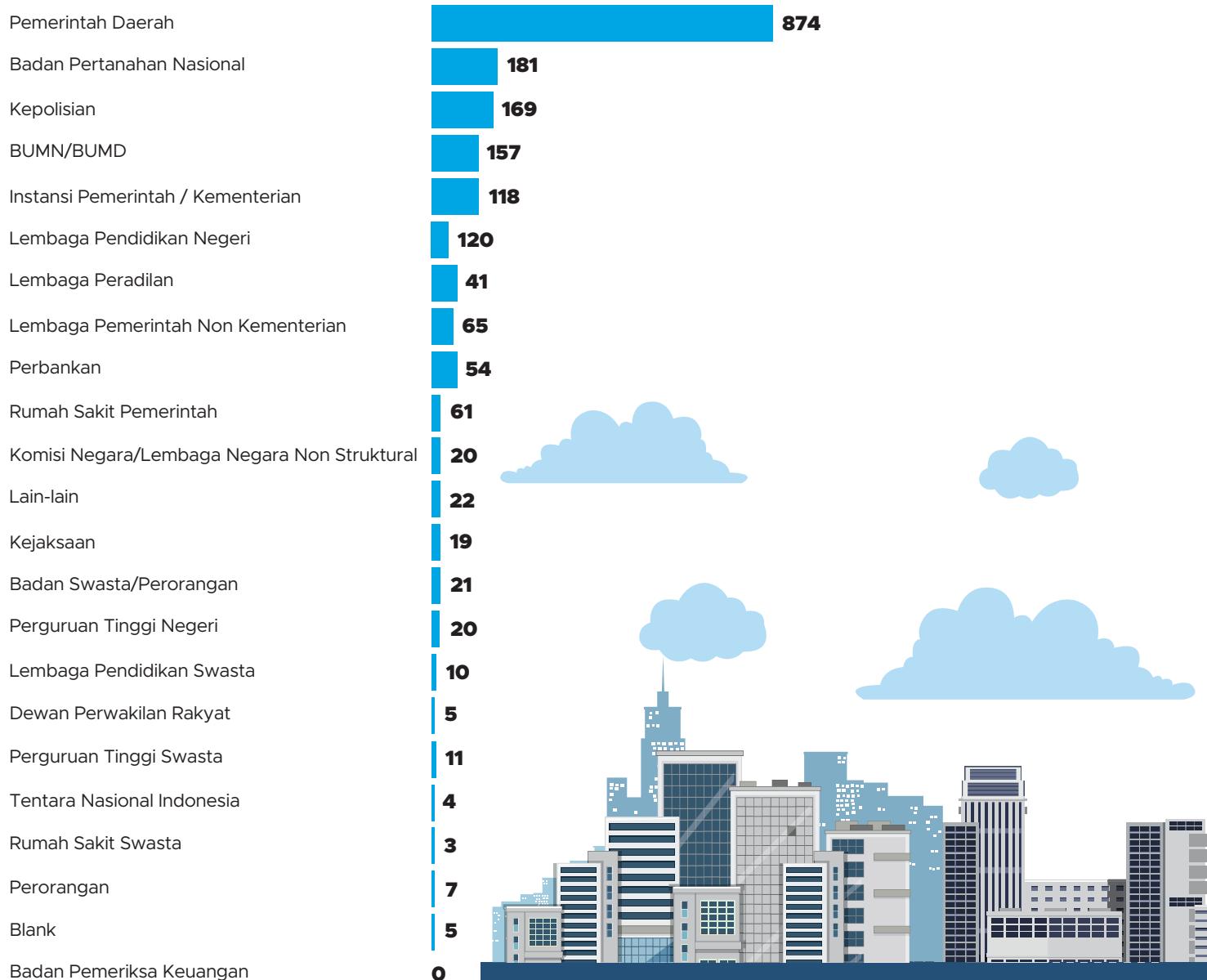
**PELAPOR** adalah warga negara Indonesia atau penduduk yang melapor kepada Ombudsman RI. Adapun terlapor merupakan penyelenggara negara dan pemerintahan yang dianggap melakukan maladministrasi dan dilaporkan kepada Ombudsman RI. Pada Triwulan

IV tahun 2023, pelapor Ombudsman RI paling banyak dari kalangan perorangan dan badan hukum/organisasi, sementara kelompok terlapor mayoritas adalah pemerintah daerah.

### Kelompok Pelapor



## Kelompok Terlapor

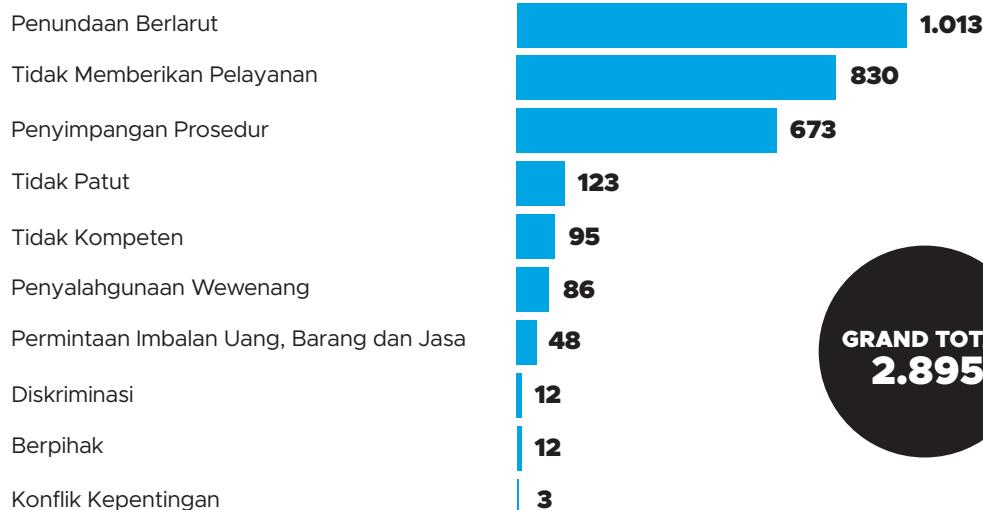


**SELURUH** proses investigasi Ombudsman RI bermuara pada temuan praktik dugaan maladministrasi pada pelaporan masyarakat. Dugaan maladministrasi berhasil teridentifikasi pada laporan yang memasuki tahap investigasi/pemeriksaan. Pada Triwulan IV tahun 2023,

beragam dugaan maladministrasi yang ditemukan Ombudsman RI dalam laporan masyarakat ada sepuluh jenis, paling banyak adalah penundaan berlarut (34,99%), tidak memberikan pelayanan (28,67%), dan penyimpangan prosedur (23,25%)

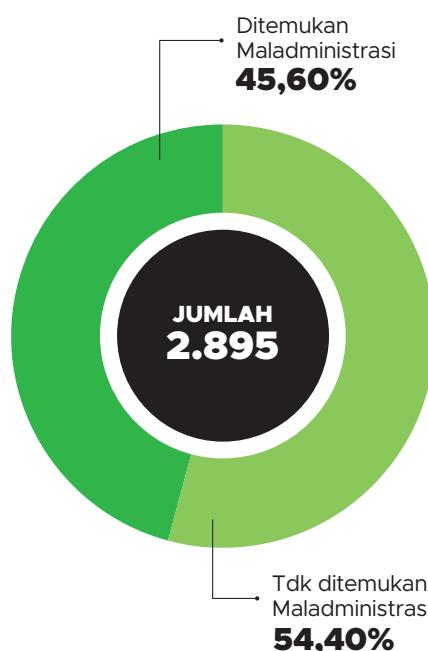


## Dugaan Maladministrasi pada Triwulan IV



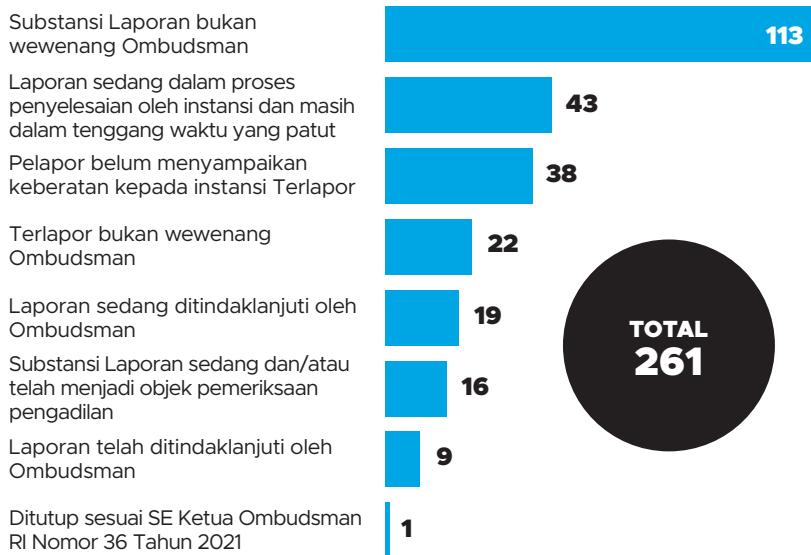
**MELALUI** tahap investigasi, bisa dibuktikan ada atau tidaknya maladministrasi. Dari investigasi yang dilakukan pada Triwulan IV tahun 2023, ditemukan maladministrasi pada 45,60 persen laporan.

## Hasil Pemeriksaan Dugaan Maladministrasi Triwulan IV

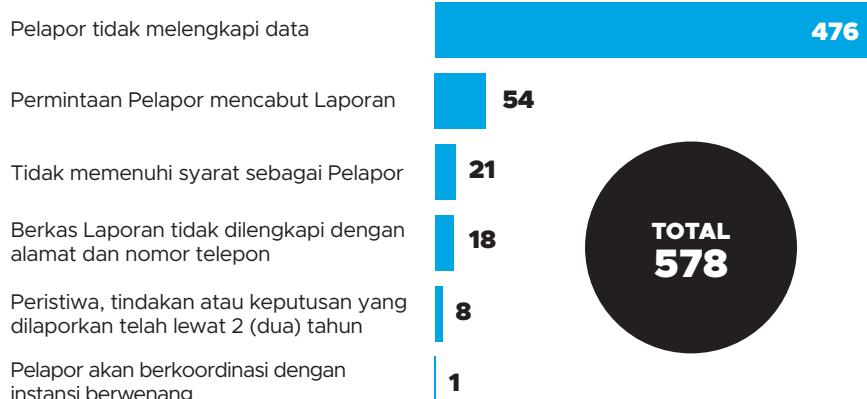


**OMBUDSMAN** RI tidak selalu dapat menindaklanjuti laporan masyarakat yang diterima, sehingga beberapa laporan tidak sampai pada tahap penentuan jenis dugaan maladministrasi. Hal tersebut terjadi pada laporan yang mengalami penutupan pada tahap Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL), dikarenakan tidak terpenuhinya syarat formil dan/atau syarat materiil.

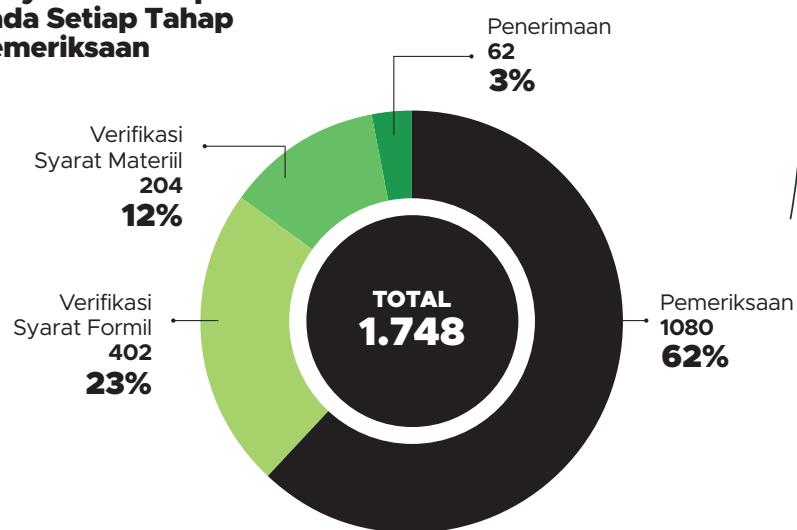
## Alasan Penutupan Materiil



### Alasan Penutupan Formil



### Penyelesaian Laporan Pada Setiap Tahap Pemeriksaan



**KESELURUHAN** tahap pemeriksaan menghasilkan Laporan Hasil Akhir Pemeriksaan (LAHP), yang apabila ditemukan maladministrasi, maka diterbitkan Tindakan Korektif yang harus dilakukan oleh terlapor, atasan terlapor, atau institusi terkait.

## C. TINDAK LANJUT LAHP DAN PENERBITAN REKOMENDASI

**K**epada terlapor yang tidak melaksanakan Tindakan Korektif, Ombudsman RI menjalankan proses lebih lanjut yakni Resolusi (Tindak Lanjut) dan Monitoring. Pada tahap Resolusi, Ombudsman RI melakukan beragam langkah koordinasi secara tertulis, lisan/langsung, dan pertemuan daring dengan pihak terlapor.

Pada Triwulan IV tahun 2023, Ombudsman RI telah melakukan tindak lanjut penyelesaian laporan masyarakat sebanyak 46. Sembilan LAHP memasuki tahap

Resolusi dan Monitoring pada periode Oktober – Desember 2023.

Tahap Resolusi dan Monitoring ditandai dengan penerbitan Rekomendasi, yang merupakan kesimpulan, pendapat, dan saran yang disusun berdasarkan hasil investigasi Ombudsman untuk diberikan kepada atasan terlapor untuk dilaksanakan dan/atau ditindaklanjuti dalam rangka peningkatan mutu penyelenggaran pelayanan publik. Apabila Rekomendasi tetap tidak dipatuhi oleh terlapor, maka Ombudsman RI



berwenang menyampaikan laporan ke DPR dan Presiden.

Pada Triwulan IV tahun 2023, Ombudsman RI, melalui unit kerja Keasistenan Utama Resolusi dan Monitoring, telah menyusun finalisasi draft Rekomendasi Ombudsman terkait pelaksanaan putusan pengadilan oleh SKK Migas yang direncanakan akan diserahkan pada Triwulan I Tahun 2024.

**Monitoring Rekomendasi Ombudsman**  
**Oktober-Desember 2023:**



Rekomendasi tentang Maladmnistrasi atas Belum Dilaksanakannya Putusan Pengadilan Yang Telah Berkekuatan Hukum Tetap oleh Menteri Keuangan dan Pi-ah Lainnya. Telah dilakukan koordinasi dengan Bagian Organisasi Setjen Kementerian Keuangan bahwa Kemenkeu telah menyelesaikan beberapa tindak lanjut untuk sebagian pengaduan yang ada pada Rekomendasi Ombudsman.



Rekomendasi tentang Maladmnistrasi atas Belum Terselesaikannya Persoalan Penghunian Bangunan Eks Penguasa Pelaksana Dwikora Daerah (Pepelrada) di Kota Probolinggo. Monitoring dengan meminta informasi pelaksanaan Rekomendasi kepada pelapor dan pelapor menyampaikan bahwa Pemkot Probolinggo belum melaksanakan Rekomendasi. Ombudsman RI kemudian melakukan pemeriksaan lapangan monitoring pelaksanaan Rekomendasi Ombudsman di Kota Probolinggo. Hasilnya Pemkot Probolinggo telah melakukan upaya, yakni melakukan pertemuan antara pihak penghuni dan pemilik, serta menyampaikan surat kepada Menteri Dalam Negeri untuk meminta arahan.

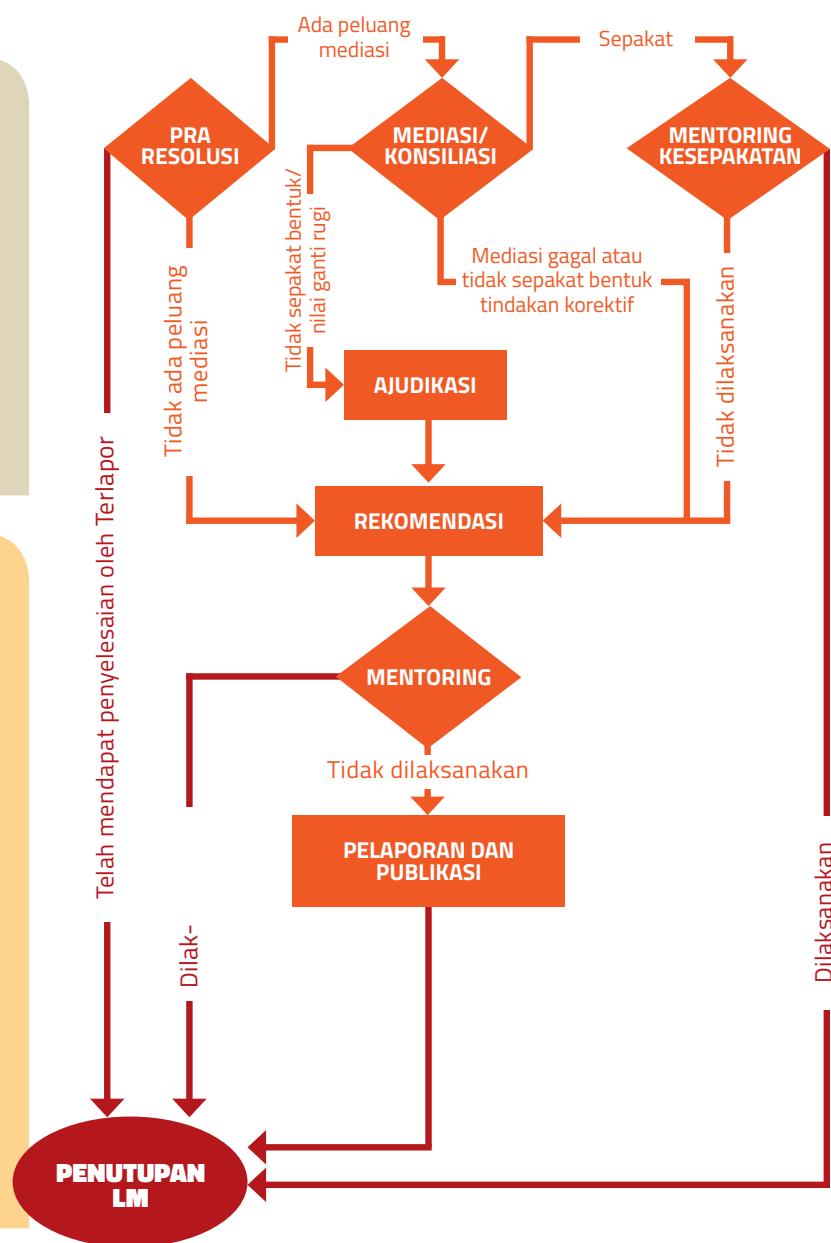
**TAHAP PENERIMAAN & VERIFIKASI**



**TAHAP PEMERIKSAAN**



**TAHAP RESOLUSI & MONITORING**





Rekomendasi tentang Maladministrasi oleh Pemerintah Kota Lhokseumawe atas Belum Diselesaikannya Pembayaran Ganti Kerugian Pengadaan Tanah untuk Pembangunan/Pembuatan Jalan Tembus dan Pelebaran Jalan di Kota Lhokseumawe, Aceh. Meminta informasi perkembangan pelaksanaan Rekomendasi kepada pelapor dan pelapor menyampaikan telah melakukan pertemuan dengan Pemkot Lhokseumawe dan mengupayakan untuk menemukan dokumen kepemilikan sebagai bahan verifikasi oleh Pemkot Lhokseumawe. Pemkot Lhokseumawe telah menyampaikan surat perkembangan pelaksanaan Rekomendasi Ombudsman RI.



Rekomendasi tentang Maladministrasi oleh Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat dalam Penyelesaian Pemberian Kompensasi Kerugian atas Kerusakan Lima Unit Ruko Milik Warga Akibat Dampak dari Ambruknya Dermaga Sambas Tahun 2014. Melakukan pemeriksaan lapangan serta pertemuan dengan pelapor dan terlapor, juga meminta perkembangan kepada pelapor dan Pemprov Kalbar terkait pelaksanaan Rekomendasi Ombudsman RI.



Rekomendasi tentang Maladministrasi oleh Pemerintah Kabupaten Gorontalo terkait Pemberhentian Perangkat Desa melalui Evaluasi Kinerja dan/atau Penyesuaian Susunan Organisasi dan Tata Kerja (SOTK) Tahun 2023. Melakukan monitoring kepada pelapor, menyampaikan surat kepada Bupati Gorontalo, dan meminta laporan pelaksanaan Rekomendasi Ombudsman RI serta mendapatkan tanggapan Bupati Gorontalo tanggal 20 Desember 2023. Juga diadakan pertemuan monitoring dengan para pelapor

## D. RESPON CEPAT OMBUDSMAN

**R**espon Cepat Ombudsman (RCO) merupakan salah satu metode penyelesaian laporan masyarakat yang cepat, untuk laporan yang memenuhi syarat dan ketentuan melapor ke Ombudsman. Mekanisme RCO dilakukan dengan menimbang berbagai kondisi permasalahan yang dilaporkan kepada Ombudsman RI yang perlu direspon sesegera mungkin.

Mekanisme respon cepat adalah langsung menghubungi para pihak yang dilaporkan, agar pelapor segera mendapat pelayanan. Berikut beberapa kriteria RCO (Respon Cepat Ombudsman):

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 administrasinya dilakukan pada kesempatan pertama setelah terlebih dahulu dilakukan tindakan penanganan yang diperlukan, dengan tetap memperhatikan kebenaran data/informasi

”

**Fenomena kerusakan jalan  
menunjukkan pola kerusakan dan  
penanganan yang berulang.**

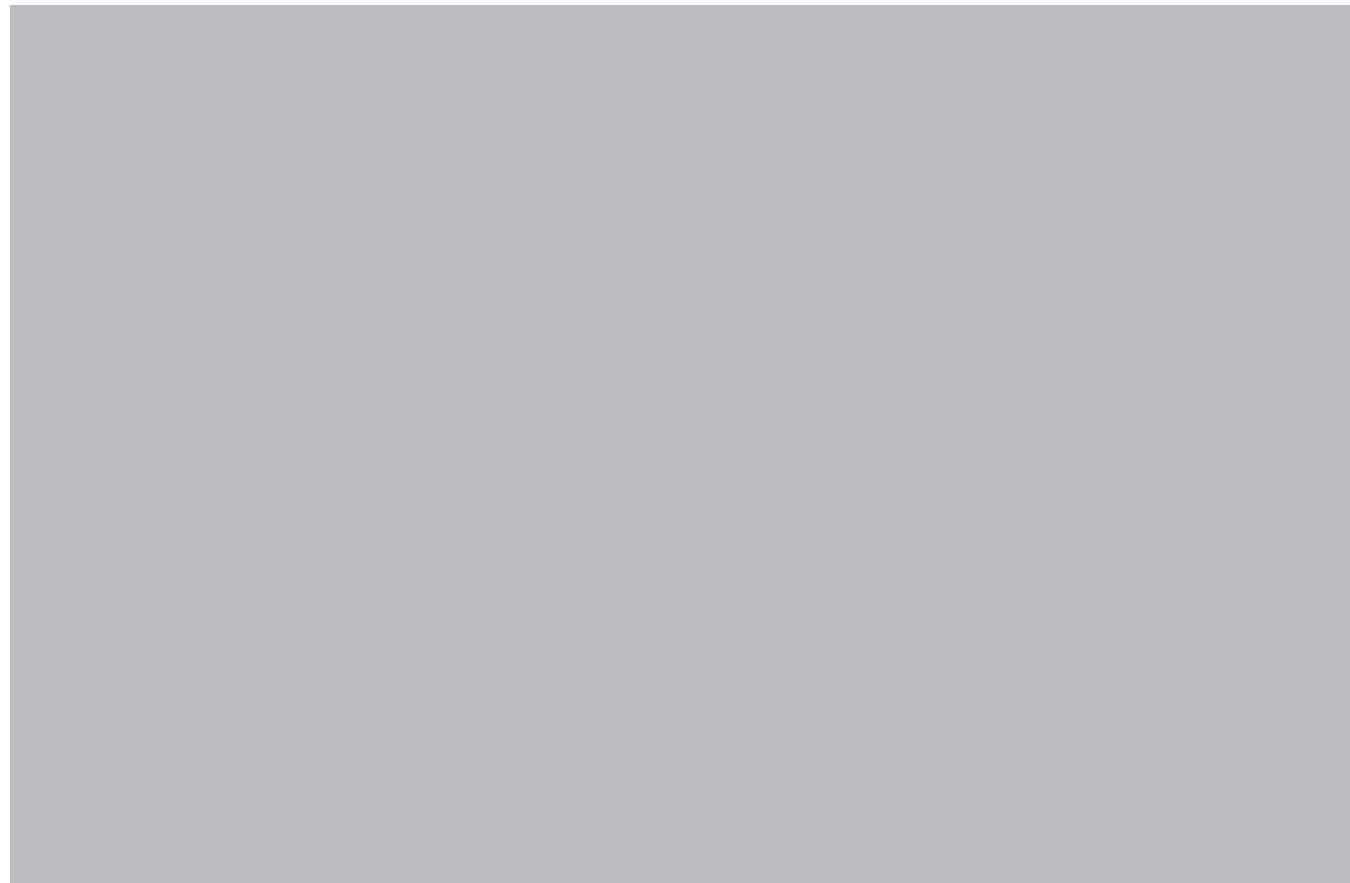


Pada Triwulan IV tahun 2023, Ombudsman RI melakukan RCO di antaranya untuk laporan masyarakat tentang dugaan maladministrasi terkait jalan rusak. Soal jalan rusak ini, kata Hery Susanto, Anggota Ombudsman RI, ada pola kerusakan berulang. "Fenomena kerusakan jalan menunjukkan pola kerusakan dan penganganan yang berulang. Pola perbaikan jalan terkesan tidak ada perubahan yang signifikan," kata Hery di MANA, pada KAPAN.

Hery mengatakan terdapat 154 laporan masyarakat terkait jalan rusak atau jalan berlubang yang diterima Ombudsman RI di tahun 2021-2023. Pengaduan berupa konsultasi non laporan, laporan Masyarakat, dan respons cepat. Pengaduan melalui konsultasi non laporan mendominasi di tiga tahun terakhir. Kerusakan jalan yang dikeluhkan banyak terjadi pada jalan provinsi dan kabupaten. Pada tiga tahun terakhir, laporan jalan rusak paling banyak terjadi di Provinsi Bali (55 laporan), Kepulauan Bangka Belitung (54 laporan), Kalimantan Selatan (19 laporan), dan Sumatera Barat (17 laporan).

Oleh karena itu, Ombudsman melakukan pengawasan terhadap layanan infrastruktur jalan. Ombudsman memberikan saran agar pemerintah pusat dan daerah sebagai penyelenggara jalan wajib segera memperbaiki jalan yang rusak, memasang tanda atau rambu pada jalan yang rusak untuk mencegah terjadinya kecelakaan lalu lintas, mengatur kendaraan berat yang diizinkan melintas serta melakukan penegakan hukum agar tidak terjadi percepatan penurunan kualitas pelayanan jalan dan gangguan fungsi jalan.

"Ombudsman meminta pemerintah pusat agar melakukan optimalisasi program pendanaan pemeliharaan rutin kondisi/preventif dan rehabilitasi/rekonstruksi terhadap jenis kerusakan struktural yang terjadi. Selain itu Ombudsman meminta pemerintah melakukan evaluasi dan monitoring atas pelaksanaan Instruksi Presiden (Inpres) No. 3 tahun 2023 terkait Percepatan Peningkatan Konektivitas Jalan Daerah serta menyampaikan hasilnya kepada publik," ujar Hery



## **E. INVESTIGASI ATAS PRAKARSA SENDIRI**

Investigasi atas Prakarsa Sendiri adalah kegiatan pemeriksaan atas dugaan maladministrasi berdasarkan inisiatif Ombudsman RI, yang diatur dalam Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 38/2019 tentang Tata Cara Investigasi atas Prakarsa Sendiri (IAPS).

Ombudsman melakukan IAPS berdasarkan informasi terjadinya dugaan maladministrasi dalam sebuah penyelenggaraan Pelayanan Publik. Pemeriksaan dilakukan tanpa didahului proses verifikasi syarat formil sebagaimana pemeriksaan laporan masyarakat.

Investigasi atas Prakarsa Sendiri terdiri atas pemeriksaan inisiatif dan pemeriksaan khusus. Pemeriksaan inisiatif dilakukan oleh Keasistenan Substansi atau Keasistenan Perwakilan terhadap dugaan maladministrasi penyelenggaraan pelayanan publik yang menjadi perhatian publik, berdampak pada masyarakat, serta menyebabkan kerugian materiil atau immateriil.

Pemeriksaan khusus dilakukan oleh Tim Pemeriksaan Khusus terhadap dugaan maladministrasi penyelenggaraan pelayanan publik yang bersifat mendesak, lintas sektor, atau lintas wilayah.

Investigasi atas Prakarsa Sendiri mencakup tahapan:

1. Pengumpulan informasi
2. Penyusunan laporan informasi
3. Registrasi Laporan Inisiatif, dan
4. Pemeriksaan

Pada Triwulan IV 2023 ini, Ombudsman RI melakukan IAPS sebanyak 15 kasus dugaan maladministrasi, di antaranya:

Ombudsman RI mendeteksi adanya dugaan maladministrasi yang dilakukan Kementerian Pertanian (Kementan) dalam penerbitan dan pelaksanaan Rekomendasi Impor Produk Hortikultura (RIPH) bawang putih. Untuk itu Ombudsman RI membentuk tim pemeriksaan khusus pada Keasistenan Utama III untuk melakukan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri terhadap dugaan maladministrasi tersebut.



Sebagaimana diketahui, Kementerian mensyaratkan RIPH sebagai salah satu syarat impor produk hortikultura, sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pertanian Nomor 39 Tahun 2019 jo Peraturan Menteri Pertanian Nomor 2 Tahun 2020. RIPH adalah keterangan tertulis yang menyatakan produk hortikultura memenuhi persyaratan administrasi dan teknis. Sedangkan wajib tanam bawang putih merupakan salah satu bentuk kewajiban importir untuk melakukan pengembangan komoditas bawang putih dalam negeri yang merupakan komoditas strategis, pasca terbitnya RIPH.

### **Ada beberapa gejala permasalahan pelayanan publik dalam pelayanan penerbitan dan pengawasan RIPH.**

Anggota Ombudsman RI, Yeka Hendra Fatika mengatakan, berdasarkan keterangan pelapor, hasil pemantauan lapangan, dan data-data pendukung dari instansi terkait, Ombudsman menemukan adanya beberapa gejala permasalahan pelayanan publik dalam pelayanan penerbitan dan pengawasan RIPH. Pertama, Ombudsman menemukan adanya pemberian dana biaya tanam bawang putih dari importir yang jumlahnya kurang dari kebutuhan petani.

“Hasil pemantauan Ombudsman di Kecamatan Kledung Kabupaten Temanggung, biaya tanam bawang putih per hektare per musim tanam adalah Rp 70 juta. Namun sejumlah importir hanya memberikan dana biaya tanam kepada petani pelaksana wajib tanam bawang putih sebesar Rp 15 juta - Rp 20 juta,” kata Yeka Hendra Fatika di Yogyakarta, Rabu (8/11/2023).

Hal tersebut menyebabkan petani harus menanggung sisa biaya tanam, sehingga tujuan peningkatan nilai tambah dan daya saing produk bawang putih lokal sebagaimana diamanatkan Pasal 4 ayat (1) Peraturan Menteri Pertanian Nomor 46 Tahun 2019 tentang Pengembangan Komoditas Hortikultura Strategis menjadi tidak optimal.

Selain itu, Yeka mengatakan pihaknya juga menemukan adanya pengurusan wajib tanam bawang putih oleh importir melalui oknum calo. Temuan sementara di Kecamatan Kledung Kabupaten Temanggung antara

lain adanya seorang calo yang mengelola wajib tanam bawang putih untuk 16 perusahaan importir bawang putih, baik produsen maupun umum. Keberadaan perantara atau calo dikhawatirkan akan mengurangi proporsi biaya tanam yang diterima petani dari perusahaan, sehingga budidaya bawang putih melalui kebijakan wajib tanam tidak berjalan optimal.

### **Biaya tanam bawang putih per hektare per musim tanam adalah Rp 70 juta. Namun yang diberikan kepada petani Rp 15 juta - Rp 20 juta.**

Hasil penelusuran Ombudsman menemukan bahwa importir penerima RIPH bawang putih tidak melaksanakan komitmen wajib tanam. “Terdapat modus importir yang tidak patuh terhadap ketentuan wajib tanam bawang putih setelah Surat Persetujuan Impor (SPI) miliknya terbit. Setelah dilakukan analisis, ternyata importir tersebut lebih memilih untuk membuat perusahaan baru untuk memohon impor di tahun berikutnya, daripada melaksanakan kewajiban wajib tanam bawang putih. Karena biaya untuk membuat perusahaan lebih rendah,” ungkap Yeka.

Jika biaya membuat perusahaan baru diperkirakan sekitar Rp 13 juta, kata Yeka, biaya ideal untuk melaksanakan wajib tanam bawang putih per hektarenya bisa mencapai Rp 70 juta. Modus ini menyebabkan tujuan peningkatan nilai tambah dan daya saing produk bawang putih lokal menjadi tidak optimal.

Ombudsman RI juga menemukan adanya dugaan praktik pungutan liar dalam penerbitan RIPH bawang putih. Yeka menjelaskan, dugaan ini berdasarkan keterangan pelapor serta keterangan seorang importir pada saat pemantauan lapangan di Kecamatan Kledung Kabupaten Temanggung. Keduanya mengaku dimintai sejumlah uang oleh oknum dari Kementerian Pertanian berkisar antara Rp 200/kg hingga Rp 250/kg untuk melancarkan penerbitan RIPH bawang putih yang sedang diurus.

## Oknum Kementerian Pertanian mengutip Rp 200/kg hingga Rp 250/kg untuk melancarkan penerbitan RIPH bawang putih.

Padahal ketentuan Peraturan Menteri Pertanian Nomor 2 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pertanian Nomor 39 Tahun 2019 Tentang Rekomendasi Impor Produk Hortikultura, tidak mencantumkan ketentuan mengenai biaya layanan RIPH.

Temuan lain adalah adanya penerbitan RIPH bawang putih yang melebihi rencana impor bawang putih yang ditetapkan Pemerintah melalui Rakornas Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian. Pada saat penyerahan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan Ombudsman RI pada 17 Oktober 2023, pihak Kementerian Pertanian telah menerbitkan sekitar 1,2 juta ton RIPH

bawang putih. Sedangkan kebutuhan rencana impor sebagaimana ditetapkan pada Rakortas Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian tanggal 25 Januari 2023 adalah sebesar 561.926 ton.

“Hal tersebut menunjukkan bahwa pengendalian impor komoditas bawang putih oleh Menteri Perdagangan tidak memiliki kekuatan hukum mengikat (legally non-binding), sehingga Kementerian dapat menerbitkan RIPH bawang putih tanpa melihat instrumen pengendalian impor,” ujar Yeka.

Investigasi Atas Prakarsa Sendiri ini merupakan tindak lanjut dari LAHP yang telah diterbitkan Ombudsman RI mengenai Maladministrasi Pemberian Surat Persetujuan Impor (SPI) bawang putih pada 17 Oktober 2023. Berdasarkan hasil investigasi ini, Ombudsman akan memberikan saran dan tindakan korektif kepada pemerintah guna peningkatan kualitas layanan penerbitan dan pelaksanaan RIPH bawang putih.





## F. AKSES PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

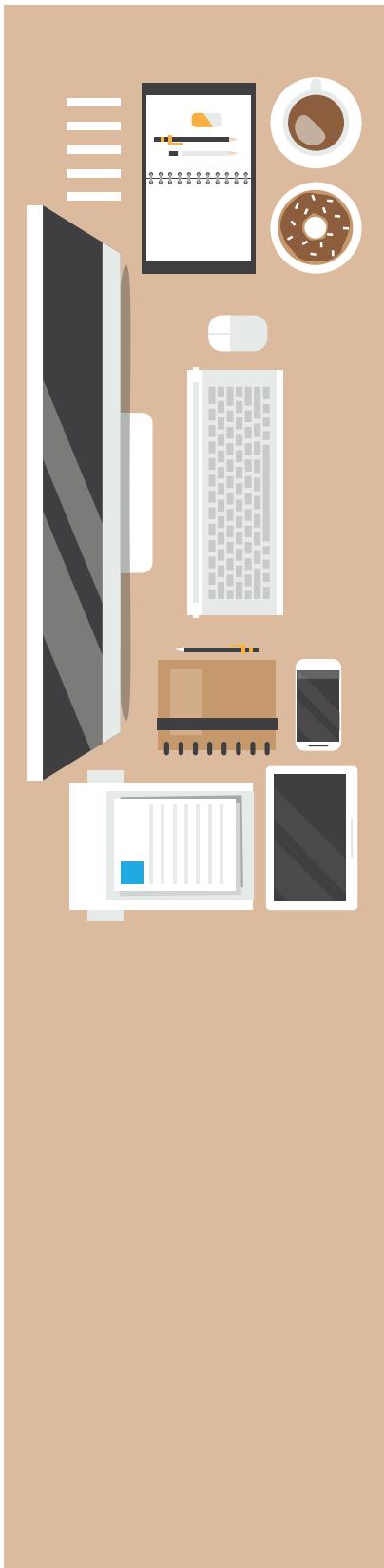
Pada kuartal terakhir di tahun 2023, Ombudsman RI melanjutkan program Peningkatan Akses Pengaduan

Pelayanan Publik dengan menyambangi 20 Kabupaten/Kota.

Enam kegiatan di antaranya dilaksanakan oleh Ombudsman RI dengan berkolaborasi bersama Komisi II DPR RI. Sebanyak 14 lainnya dilaksanakan secara mandiri.



No	Kabupaten/Kota	Provinsi	2020	2021	2022	2023	Grand Total	Kategori Sebelum Akses	Kategori Setelah Akses
1	Kota Jayapura	Papua	100	104	172	155	531	ST	SANGAT TINGGI
2	Kab. Jayapura	Papua	10	5	14	27	56	S	TINGGI
3	Kab. Jember	Jawa Timur	22	21	20	12	75	R	TINGGI
4	Kota Binjai	Sumatera Utara	10	4	12	5	31	SR	SEDANG
5	Aceh Tengah	Aceh	3	13	7	121	144	R	TINGGI
6	Kab. Lebong	Bengkulu	9	6	28	154	197	R	TINGGI
7	Kep. Natuna	Kep. Riau	2	21	4	87	114	R	TINGGI
8	Kab. Katingan	Kalimantan Tengah	5	2	9	78	94	R	SEDANG
9	Kab. Malinau	Kalimantan Utara	1	5	30	109	145	R	TINGGI
10	Kab. Minahasa Utara	Sulawesi Utara	36	16	29	52	133	T	TINGGI
11	Kab. Toli Toli	Sulawesi Tengah	5	7	4	2	18	SR	TINGGI
12	Kab. Majene	Sulawesi Barat	31	20	17	73	141	S	TINGGI
13	Kab. Pahuwato	Gorontalo	4	1	21	86	112	R	TINGGI
14	Kab. Sumba Barat	NTT	2	2	5	49	58	SR	SEDANG
15	Kab. Sumbawa	NTB	8	10	19	69	106	R	TINGGI
16	Kab. Maluku Tenggara	Maluku	4	7	6	63	80	R	SEDANG
17	Kab. Halmahera Timur	Maluku Utara	1	2	4	105	112	SR	TINGGI
18	Kab. Sorong Selatan	Papua Barat	4	4	4	90	102	SR	TINGGI
19	Kota Pekalongan	Jawa Tengah	4	5	7	35	51	SR	SEDANG
20	Kab. Sukabumi	Jawa Barat	15	13	19	110	157	R	TINGGI



No	Kabupaten/Kota	Tanggal Kegiatan
1.	Kota Jayapura	3-5 Oktober 2023
2.	Kota Pekalongan	15-17 Oktober 2023
3.	Kabupaten Sukabumi	11-13 Oktober 2023
4.	Kabupaten Jember	12-14 Oktober 2023
5.	Kota Binjai	15-17 Oktober 2023
6.	Kabupaten Jayapura	24-26 Oktober 2023

No	Kabupaten/Kota	Tanggal Kegiatan
1	Kabupaten Aceh Tengah	25-29 Oktober 2023
2	Kabupaten Lebong	20-23 November 2023
3	Kabupaten Kop Natuna	21-25 November 2023
4	Kabupaten Katingan	31 Oktober-3 November 2023
5	Kabupaten Malinau	14-17 November 2023
6	Kabupaten Minahasa Utara	31 Oktober-4 November 2023
7	Kabupaten Toli Toli	23-26 Oktober 2023
8	Kabupaten Majene	20-23 November 2023
9	Kabupaten Pohuwatu	31 Oktober-3 November 2023
10	Kabupaten Sumba Barat	29 Oktober-1 November 2023
11	Kabupaten Sumbawa	29 Oktober-2 November 2023
12	Kabupaten Maluku Tengah	30 Oktober-3 November 2023
13	Kabupaten Halmahera Timur	23-27 Oktober 2023
14	Kabupaten Sorong Selatan	13-18 November 2023

Pelaksanaan program di 20 lokasi tersebut menghasilkan peningkatan akses. Per 4 Desember 2024, sebanyak 18 Kabupaten/Kota mengalami peningkatan Kategori Akses menjadi Sedang, Tinggi, dan Sangat Tinggi. Sementara Kab. Minahasa Utara dan Kota Jayapura tetap pada kategori Tinggi dan Sangat Tinggi.

Dengan demikian, tidak ada dari 20 kota/kabupaten tersebut yang kini berada pada kategori akses Sangat Rendah dan Rendah



## BAB II

# PENCEGAHAN MALADMINISTRASI

**S**alah satu tugas utama Ombudsman RI adalah melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman RI. Ke-

giatan pencegahan maladministrasi dilakukan dengan memberikan Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik, Penilaian Persepsi Maladministrasi, dan Penilaian kepatuhan.



## A. SARAN PERBAIKAN KEBIJAKAN PELAYANAN PUBLIK

Pelaksanaan Saran Perbaikan Kebijakan diatur lebih lanjut pada Peraturan Ombudsman RI Nomor 41 Tahun 2019 tentang Tata Cara Pencegahan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang terdiri dari 3 tahapan yakni deteksi, analisis, dan perlakuan pelaksanaan saran. Tujuan dari keseluruhan upaya tersebut agar maladministrasi tidak terjadi atau berulang.

### Deteksi

dilakukan untuk:

1. Mengetahui potensi maladministrasi yang dilakukan pihak terkait
2. Mengidentifikasi isu permasalahan untuk perbaikan.

### Analisis

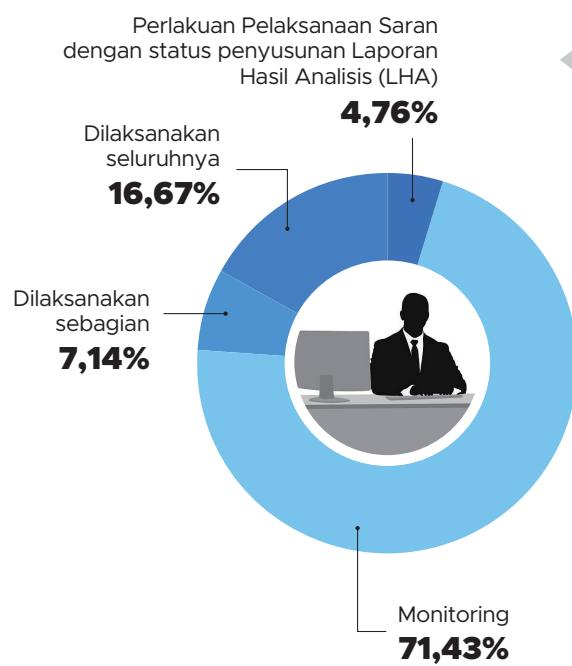
dilakukan untuk:

1. Memastikan telah terjadi maladministrasi
2. Mengidentifikasi penyebab maladministrasi
3. Memperbaiki pelaksanaan dengan memberikan saran

### Perlakuan Pelaksanaan Saran

dilakukan untuk:

1. Memastikan saran dilaksanakan oleh instansi penyelenggara
2. Terselenggaranya pendampingan pelaksanaan saran
3. Memastikan adanya perubahan kebijakan



Pelaksanaan saran perbaikan di 34 perwakilan dan 7 unit kerja pusat Ombudsman RI disampaikan dalam grafik berikut:





Kegiatan terkait saran perbaikan kebijakan pelayanan publik:

**1. Peran Dinas Pemajuan Masyarakat Adat dan Majelis Desa Adat sebagai Pengawas Pelayanan Publik di Desa Adat**

Indikasi maladministrasi terjadi ketika Desa Adat di Bali melakukan pungutan iuran desa adat bagi penduduk pendatang yang awalnya Rp10.000 menjadi Rp50.000 per orang dewasa dalam satu rumah pada tahun 2020.

Beberapa permasalahan dilaporkan kepada Ombudsman:

- a. Nominal dudukan/pungutan oleh desa dinas dengan mengatasnamakan adanya perarem (ke-sepakatan) dari desa adat kepada warga masyarakat yang tinggal di desa tersebut.
- b. Objek dudukan/pungutan (per orang dewasa dalam satu rumah atau per kepala keluarga/per rumah).

Sebenarnya pungutan tersebut dilakukan untuk membiayai operasional penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, pembinaan kemasyarakatan, dan pemberdayaan Desa Adat melalui Baga Parahyangan, Baga Pawongan, dan Baga Palemahan.

**Penentuan jumlah pungutan harus sepengetahuan dan mendapat izin dari MDA dan DPMA.**

Namun karena tidak berdasarkan aturan yang ada, yakni melalui persetujuan Majelis Desa Adat (MDA) dan Dinas Pemajuan Masyarakat Adat (DPMA), perarem dudukan Desa Adat riskan dilaporkan sebagai pungli oleh krama tamiu atau tamiu. Oleh karena itu, solusi ini untuk masalah ini adalah penentuan jumlah pungutan harus sepengetahuan dan mendapat izin dari MDA dan DPMA.

Pada 28 Agustus 2023, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bali menyerahkan hasil kajian

kepada Pemerintah Provinsi Bali dengan saran:

- a. Melakukan pembinaan secara berkelanjutan dan langsung melalui sosialisasi bimtek terkait hasil Pesamuan Agung III tentang Panyuratan Pararem Kasukretan Krama di Wewidangan Desa Adat Desember 2022 kepada Desa Adat;
- b. Menyusun Standar Operasional Prosedur pendaftaran registrasi yakni:
  - Dinas Pemajuan Masyarakat Adat Provinsi Bali menyusun standar waktu dan biaya pelayanan pendaftaran registrasi pararem dudukan;
  - Majelis Desa Adat Provinsi Bali Menyusun standar waktu dan biaya terkait verifikasi pemberian surat rekomendasi kepada Desa Adat yang pararem dudukan penyusunannya telah sesuai dengan pedoman.

Pada 23 November 2023, Pemerintah Provinsi Bali menyampaikan bahwa telah menindaklanjuti/melaksanakan seluruh saran atas kajian Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bali.

### **2. Maladministrasi dalam Penyelenggaraan**

#### **Pelayanan Transportasi Laut dan Terminal**

##### **Pelabuhan**

Ombudsman RI kantor perwakilan Kalimantan Utara mengkaji pelayanan publik di pelabuhan. Tujuan dari kajian ini adalah untuk menilai standar pelayanan di ruang publik, tingkat kepuasan masyarakat, level of service di pelabuhan dan mencegah maladministrasi serta mewujudkan pelayanan publik berkualitas. Pengambilan data dilakukan di tiga pelabuhan penumpang/barang yaitu Pelabuhan Tengkayu I, Pelabuhan Bulungan (Pelabuhan Kayan) dan Pelabuhan Liem Hie Djung. Data sekunder didapatkan dari pemetaan regulasi, isu yang berkembang, hasil survei, penelitian akademik dan informasi dari stakeholder.

Data primer didapatkan dari hasil pengamatan dan wawancara kepada pengguna jasa, di mana aspek-aspek yang akan diteliti meliputi fasilitas sarana-prasarana ruang terminal, kelancaran arus barang/orang, standarisasi harga tiket, hingga sistem pengawasan keberangkatan.



Guna memudahkan mendapatkan data primer tersebut dibuatlah alat ukur berdasarkan Undang-undang No 25/2009 tentang pelayanan publik, Peraturan Menteri Perhubungan No 119/2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut dan Peraturan Menteri Perhubungan No 61/2021 tentang Penyelenggaraan Angkutan Sungai dan Danau.

Pelaksanaan penyampaian Laporan Hasil Analisis dilakukan pada 2 November 2023 di kantor perwakilan Ombudsman Kalimantan Utara dengan mengundang Dinas Perhubungan Provinsi Kalimantan Utara, Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan, UPTD Pelabuhan Tengkayu I Kota Tarakan, UPTD Pelabuhan Liem Hie Djung Kabupaten Nunukan, dan BPTD Kelas III Kalimantan Utara.

Kegiatan dilakukan dengan menyampaikan paparan hasil temuan, Laporan Hasil Analisis dan Policy Brief serta disampaikan pula bahwa akan dilakukan monitoring terhadap saran perbaikan. Seluruh penerima saran menerima saran perbaikan yang diberikan, namun belum dapat melakukan realisasi secara menyeluruh karena terbatasnya anggaran dalam menjalankan saran perbaikan yang diberikan.

## **Keseluruhan saran perbaikan belum dapat dilaksanakan, namun perbaikan beberapa sarana telah dilakukan.**

Pada tanggal 3 – 8 Desember dilakukan monitoring pelaksanaan perlakuan saran kepada para penerima saran. Berdasarkan hasil monitoring didapatkan bahwa para penerima saran, belum dapat melaksanakan keseluruhan saran perbaikan namun sudah melakukan perbaikan beberapa sarana dan membuat dokumen perencanaan perbaikan maupun perubahan terhadap fasilitas yang merupakan saran perbaikan dari Ombudsman Kalimantan Utara.

Berbeda halnya dengan saran perbaikan yang di-



berikan kepada BPTD Kelas III Kalimantan Utara, disampaikan bahwa saran perbaikan yang diberikan tidak dapat dilaksanakan karena bukan kewenangan dalam penetapan SPM angkutan sungai dan danau. Kewenangan tersebut dimiliki oleh Dinas Perhubungan Provinsi Kalimantan Utara karena berhubungan dengan pemenuhan syarat penetapan ijin trayek antar kabupaten atau kota.

Publikasi saran dilaksanakan pada 12 Desember 2023 dengan mengundang media dan juga masyarakat pengguna jasa pelabuhan. Kegiatan publikasi dilaksanakan di SwissBell-Hotel Tarakan sekaligus dalam rangka penguatan jaringan pengawasan pelayanan publik. Pemberitaan terkait hasil kajian juga diterbitkan dalam media cetak dan online di lingkungan Kalimantan Utara.

### **3. Potensi Maladministrasi dalam Penyelenggaraan Administrasi Pertanahan di Kabupaten Penajam Paser Utara.**

Kegiatan berfokus pada analisis ketidakpastian hukum dalam penyelenggaraan administrasi pertanahan di Kabupaten Penajam Paser Utara pasca sebagian daerahnya menjadi bagian dari Ibu Kota Negara Nusantara. Ombudsman RI menemukan tumpang tindihnya regulasi di bidang pertanahan hingga terhentinya pelayanan. Di sisi lain banyak aparatur pemerintah dari level desa hingga pemerintah daerah harus berhadapan dengan penegak hukum karena ketidakpastian regulasi.

## **Gubernur Kalimantan Timur telah menindaklanjuti saran perbaikan kebijakan Ombudsman.**

Perwakilan Ombudsman RI Kalimantan Timur telah menyampaikan saran perbaikan kepada Gubernur Kalimantan Timur dan Bupati Penajam Paser Utara dalam melakukan perbaikan regulasi di bidang pertanahan, Bupati Penajam Paser Utara telah menindaklanjuti saran perbaikan kebijakan Ombudsman dengan menerbitkan Surat Keputusan Bupati Nomor 590.05/72/2023 tentang Pembentukan Tim Penyusun Pedoman Pengadministrasian Pertanahan di Daerah.

Kewenangan Tim Penyusunan Pedoman Pengadministrasian Pertanahan di Daerah adalah mengkaji usulan Revisi Peraturan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara Nomor 18 Tahun 2017 tentang Izin Membuka Tanah Negara dan Peraturan Bupati Penajam Paser Utara Nomor 22 Tahun 2019 tentang Pengawasan dan Pengendalian Transaksi Jual/Beli Tanah/ Peralihan Hak Atas Tanah.

Gubernur Kalimantan Timur telah menindaklanjuti sa-

ran perbaikan kebijakan Ombudsman dengan menerbitkan Keputusan Gubernur Nomor 100.3.3.1/K.548/2023 Tentang Pencabutan Keputusan Gubernur Nomor 31 Tahun 1995 Tentang Pedoman Penerbitan Surat Keterangan Penguasaan dan Pemilikan Bangunan/Tanaman di atas Tanah Negara.

Tim Penyusun Pedoman Pengadministrasian Pertanahan telah meninjau kembali Peraturan Bupati Penajam Paser Utara Nomor 22 Tahun 2019 Tentang Pengawasan dan Pengendalian Transaksi Jual Beli Tanah/ Peralihan Hak Atas Tanah. Adapun aturan dimaksud dalam tahap revisi dan/atau proses harmonisasi di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia di Kalimantan Timur sebagaimana surat Sekretaris Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara Nomor 100.4.2/367/Huk/XI/2023 Tertanggal 15 November 2023 Perihal Harmonisasi Rancangan Peraturan Bupati.



## B. PENILAIAN PERSEPSI MALADMINISTRASI

Penilaian Persepsi Maladministrasi tahun ini membidik pelayanan administratif dan jasa publik. Substansi yang menjadi fokus penilaian meliputi administrasi kependudukan, kesehatan, pendidikan, perizinan, dan sosial. Survei PPM tahun ini mengambil sampel di 7 provinsi di Indonesia, yaitu Aceh, Sumatera Barat, Bengkulu, Lampung, Jawa Timur, Maluku dan Maluku Utara.

Pada 2023 ini konsep PPM dilakukan penyempurnaan yaitu PPM eksternal untuk menjaring pengguna layanan secara digital sehingga lebih banyak responden yang dapat menilai penyelenggara layanan dan lebih representatif, sehingga dapat menggambarkan kinerja penyelenggara pelayanan kepada masyarakat.

Dalam Penilaian Persepsi Maladministrasi, Ombudsman Republik Indonesia melihat dari 2 dimensi yaitu penyimpangan standar pelayanan dan penyimpangan perilaku. Besaran Nilai Persepsi Maladministrasi berupa 1 – 10, makna dari angka tersebut bahwa semakin mendekati 10 semakin tinggi tingkat maladministrasinya. Berikut nilai interval Persepsi Maladministrasi yaitu:

Nilai Interval	Kategori
<b>0.01 – 4.00</b>	Maladministrasi Rendah
<b>4.01 – 5.00</b>	Maladministrasi Sedang
<b>5.01 – 6.00</b>	Maladministrasi Tinggi
<b>6.01 – 10.00</b>	Maladministrasi Sangat Tinggi

### NILAI PERSEPSI MALADMINISTRASI DI 7 PROVINSI

NO	PROVINSI	NILAI PERSEPSI MALADMINISTRASI	KATEGORI INTERVAL NILAI PERSEPSI MALADMINISTRASI
1	Aceh	0,90	Maladministrasi Rendah
2	Bengkulu	1,49	Maladministrasi Rendah
3	Jawa Timur	0,86	Maladministrasi Rendah
4	Lampung	1,50	Maladministrasi Rendah
5	Maluku	1,55	Maladministrasi Rendah
6	Maluku Utara	1,88	Maladministrasi Rendah
7	Sumatera Barat	0,75	Maladministrasi Rendah

Jumlah responden dari 7 provinsi sebanyak 4.736 orang, terdiri atas PPM internal 4.063 responden dan eksternal 673 responden. Untuk Penilaian Persepsi Maladministrasi (PPM) internal, penilai melakukan wawancara kepada masyarakat yang menjadi responden dengan kriteria umum meliputi usia minimal 17 tahun dan/atau pendidikan minimal sederajat SMA. Selain itu juga terdapat kriteria khusus untuk responden yaitu memiliki pengalaman memperoleh pelayanan dimaksud dan termasuk dalam responden representatif yang ditentukan.

**Responden berasal dari 7 provinsi, sebanyak 4.736 orang, terdiri atas PPM internal 4.063 responden dan eksternal 673 responden.**

Sebesar 40.52% responden yang mengakses pelayanan publik berjenis kelamin laki-laki dan sebanyak 59.48% berjenis kelamin perempuan. Pendidikan terakhir yang dimiliki oleh responden mayoritas adalah SMA dan D4/S1.

Pada pengambilan data (PPM internal), responden ditemui secara langsung pada unit pelayanan tanpa pemberitahuan terlebih dahulu. Unit pelayanan yang dituju antara lain Kependudukan dan Catatan Sipil, Puskesmas, Dinas Kesehatan, Dinas Sosial, Dinas Pendidikan serta Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Data juga diambil dengan cara minta data pemberian pelayanan kepada unit pelayanan dan dapat menghubungi responden melalui telepon

sedangkan pada PPM eksternal, responden yang telah selesai mengakses suatu layanan diminta oleh petugas layanan untuk menilai melalui barcode yang terpampang di unit layanan.

Hasil survei persepsi maladministrasi pada 7 provinsi yang dinilai pada 2023 menunjukkan bahwa maladministrasi pada penyelenggaraan pelayanan publik adalah rendah.

Dari tujuh provinsi yang dinilai, Provinsi Maluku Utara memiliki kategori nilai persepsi maladministrasi rendah dengan nilai paling tinggi yaitu sebesar 1,88. Sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat akan terjadinya maladministrasi pada penyelenggaraan pelayanan publik di Provinsi Maluku Utara paling tinggi dibandingkan dengan 6 (enam) provinsi lainnya.

## C. PENILAIAN KEPATUHAN

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mewajibkan setiap penyelenggara pelayanan publik mematuhi standar yang merupakan pedoman penyelenggaraan layanan dan menjadi tolok ukur penilaian kualitas pelayanan yang diberikan. Dalam beleid tersebut, diuji keterpenuhan pelaksanaan kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat perihal layanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Sejak 2015, Ombudsman RI menilai kepatuhan tersebut. Pada level programatik, kegiatan diselenggarakan untuk mencegah maladministrasi pelayanan publik. Selama ini, obyek penilaian dilakukan sebatas menguji pemenuhan standar pelayanan secara tangible (ketampakan fisik) pada unit penyelenggara layanan

Interval Nilai	Kategori	Opini	Zonasi
88,00 – 100	A	Kualitas Tertinggi	Hijau
78,00 – 87,99	B	Kualitas Tinggi	Hijau
54,00 – 77,99	C	Kualitas Sedang	Kuning
32,00 – 53,99	D	Kualitas Rendah	Merah
0 – 31,99	E	Kualitas Terendah	Merah

Dari 586 pelayanan publik yang dinilai, sebanyak 414 masuk ke Zona Hijau, 133 tergolong Zona Kuning dan 39 masih tergolong ke Zona Merah.

Bagi Ombudsman RI sendiri, perbaikan konsep penilaian tersebut juga diharapkan dapat memperkuat pengawasan Ombudsman untuk mencegah maladministrasi. Profil yang lengkap dan gambaran situasi yang lebih detail tentu penting dalam mengembangkan intervensi program lebih lanjut, baik pada sisi pencegahan (kerja pendampingan) maupun antisipasi bagi pelaksanaan fungsi pemeriksaan terhadap laporan masyarakat.

## Ombudskam RI melakukan penyempurnaan dan pengembangan variabel serta indikator penilaian pada 2023.

Pada 2023 kembali dilakukan penyempurnaan dan pengembangan variabel serta indikator penilaian yaitu: penilaian pada Kementerian dan Lembaga ditambahkan variabel Indeks Kepuasan Masyarakat sedangkan penilaian pada Pemerintah Daerah ditambahkan Standar Pelayanan Minimal. Hasil penilaian juga disinergikan dengan pelaksanaan produk pengawasan Ombudsman yaitu Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP), Laporan Hasil Analisis (LHA) dan Rekomendasi yang harus dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan sebagai upaya nyata perbaikan pelayanan publik.

Penilaian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara kepada penyelenggara layanan, wawancara masyarakat, observasi ketampakan fisik (tangible) dan pembuktian dokumen pendukung standar pelayanan.

Hasil penilaian kepatuhan merupakan penggabungan atas hasil kinerja 4 dimensi penilaian. Penggabungan penilaian tersebut menghasilkan angka persentase akhir dari masing-masing penyelenggara pelayanan Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah. Untuk kategorisasi penilaian adalah:

### ENTITAS BERDASARKAN ZONASI 2023

Zona Kepatuhan 2023	Jumlah	%
Hijau	414	70,7
Kuning	133	22,7
Merah	39	6,6
Total	586	100



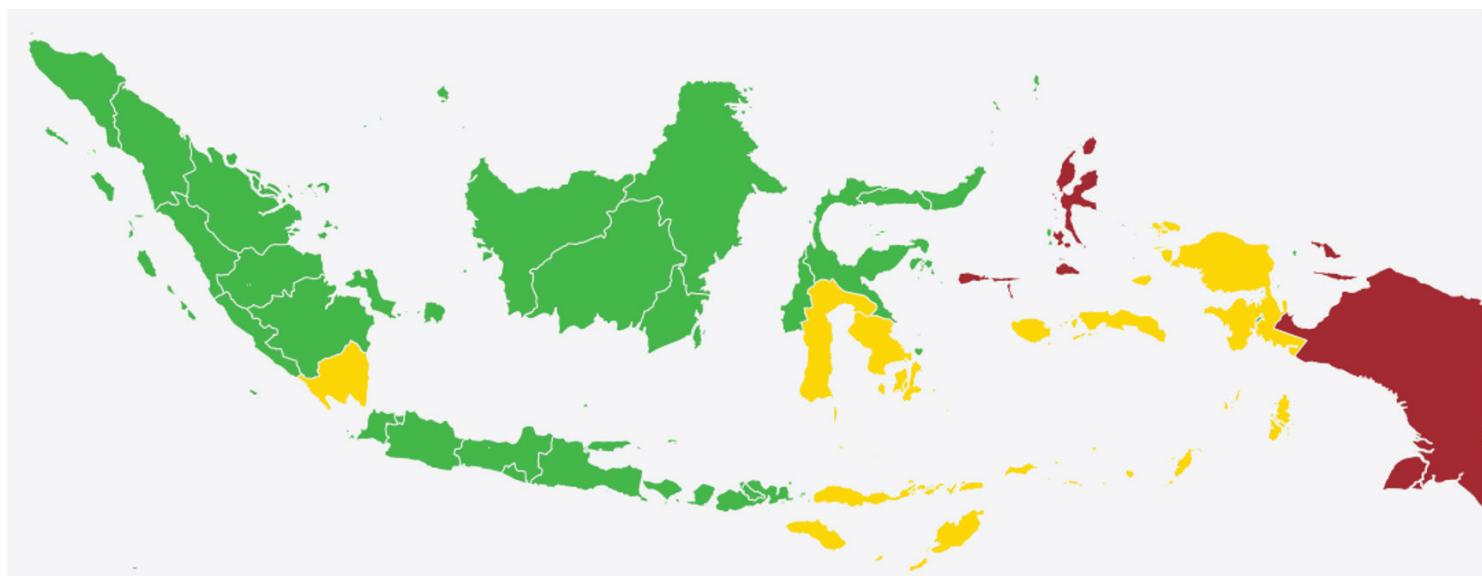
### ENTITAS BERDASARKAN OPINI 2023

Jika dilihat dari tingkat opini, sebanyak 206 entitas masuk dalam Opini Kualitas Tertinggi, 208 masuk Kualitas Tinggi, 133 tergolong Kualitas Sedang, 23 termasuk Kualitas Rendah, dan 16 masih berada dalam Opini Kualitas Terendah.

Opini	Jumlah
Kualitas Tertinggi	206
Kualitas Tinggi	208
Kualitas Sedang	133
Kualitas Rendah	23
Kualitas Terendah	16

### SEBARAN NILAI KEPATUHAN PEMERINTAH TINGKAT PROVINSI TAHUN 2023

Skala : 1: 18.000.000



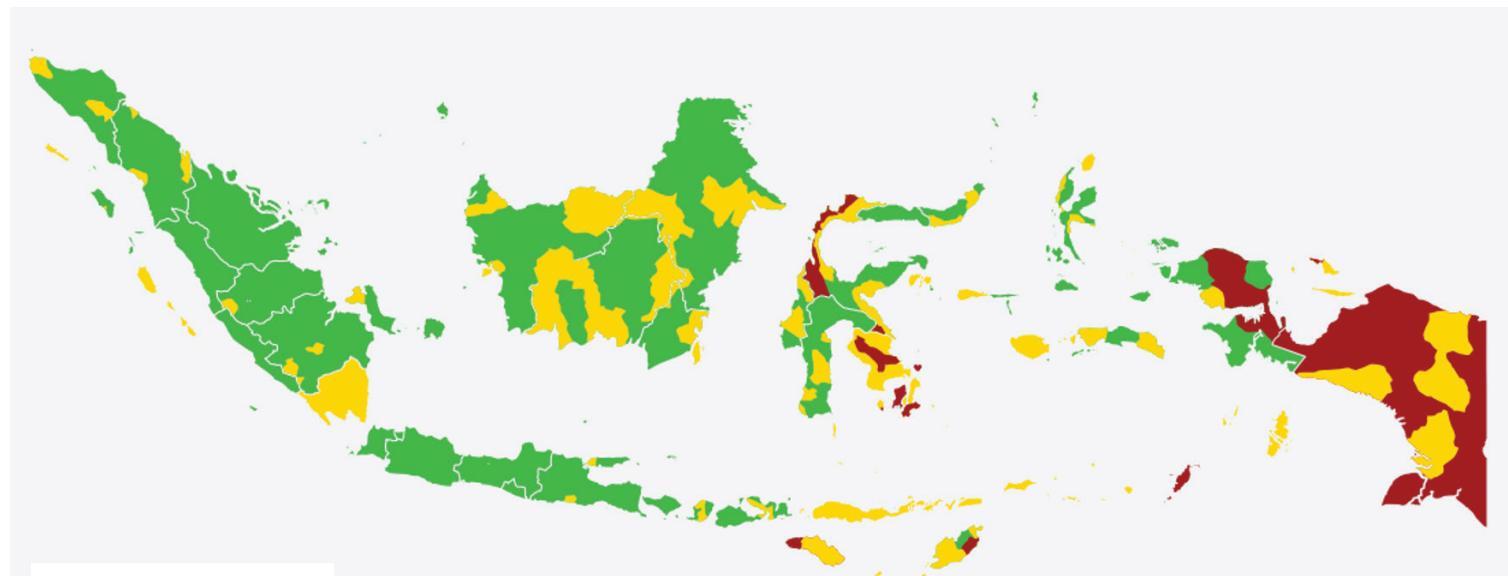
#### Provinsi Nilai Kepatuhan 2013

- 0.000000 - 53.999999
- 54.000000 - 77.999999
- 78.000000 - 100.000000



## SEBARAN NILAI KEPATUHAN PEMERINTAH TINGKAT KABUPATEN KOTA TAHUN 2023

Skala : 1: 18.000.000



### Kabupaten Kota Nilai Kepatuhan 2013

- 0.000000 - 53.999999
- 54.000000 - 77.999999
- 78.000000 - 100.000000

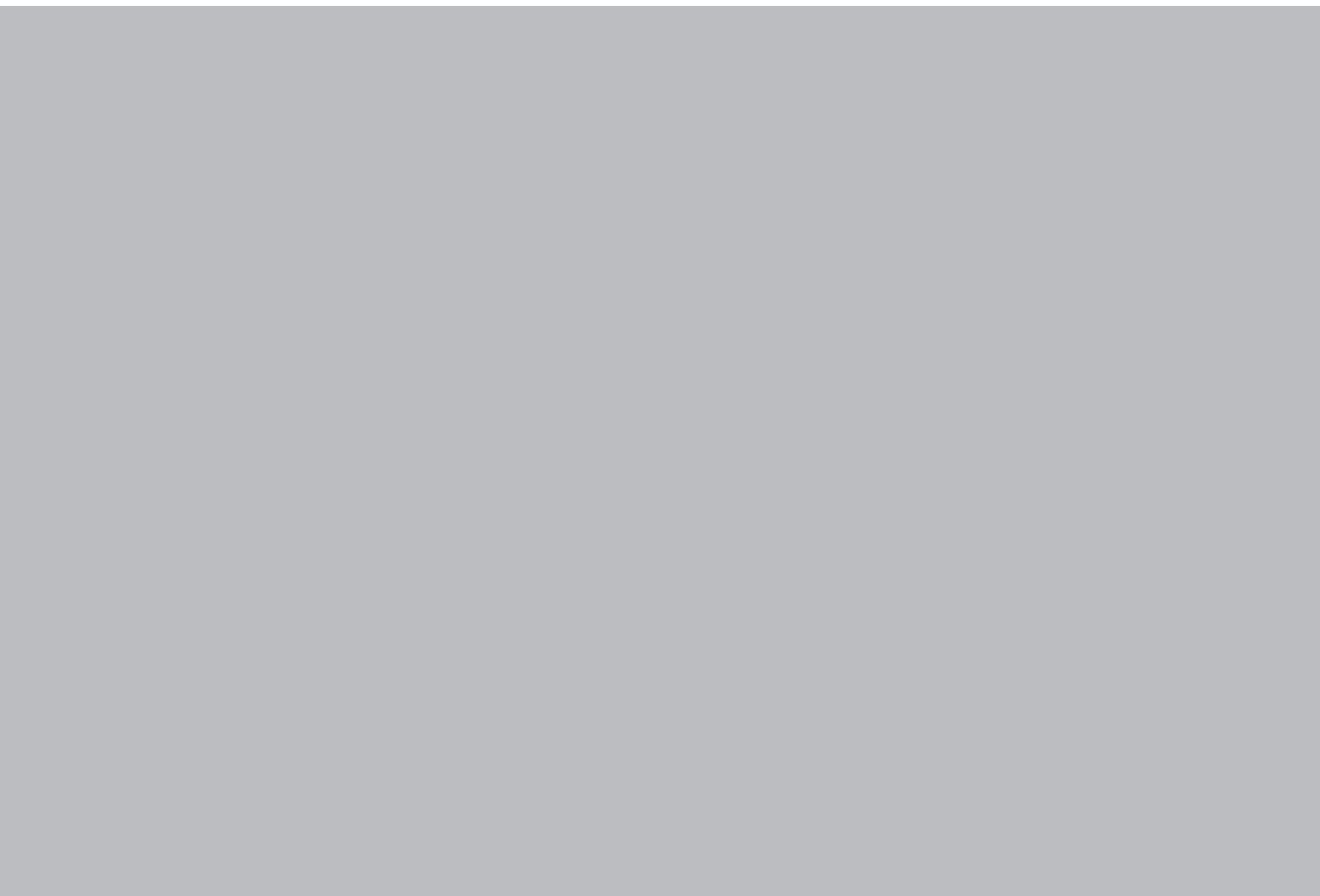


## BAB III

# KINERJA PERWAKILAN

Perwakilan Ombudsman tersebar di 34 provinsi. Secara kelembagaan perwakilan Ombudsman mempunyai hubungan hierarkis dengan Ombudsman RI yang berkedudukan di ibu kota negara. Dalam menjalankan fungsi, tugas, dan wewenangnya, perwakilan Ombudsman di daerah memiliki fungsi yang sama (mutatis mutandis) dengan Ombudsman RI.

Selama Triwulan IV 2023 Ombudsman RI Perwakilan menerima 1.680 Laporan Masyarakat yang menurut jenis aksesnya terbagi ke dalam Laporan Masyarakat, Respon Cepat Ombudsman (RCO), dan Investigasi atas Prakarsa Sendiri. Penyelesaian Laporan Masyarakat Triwulan IV pada Perwakilan sebesar 2.378 Laporan. Penyelesaian laporan masyarakat lebih besar dari jumlah laporan yang diterima karena sisa tunggakan triwulan sebelumnya.



**PENERIMAAN DAN  
PENUTUPAN  
LAPORAN  
MASYARAKAT  
TRIWULAN IV**



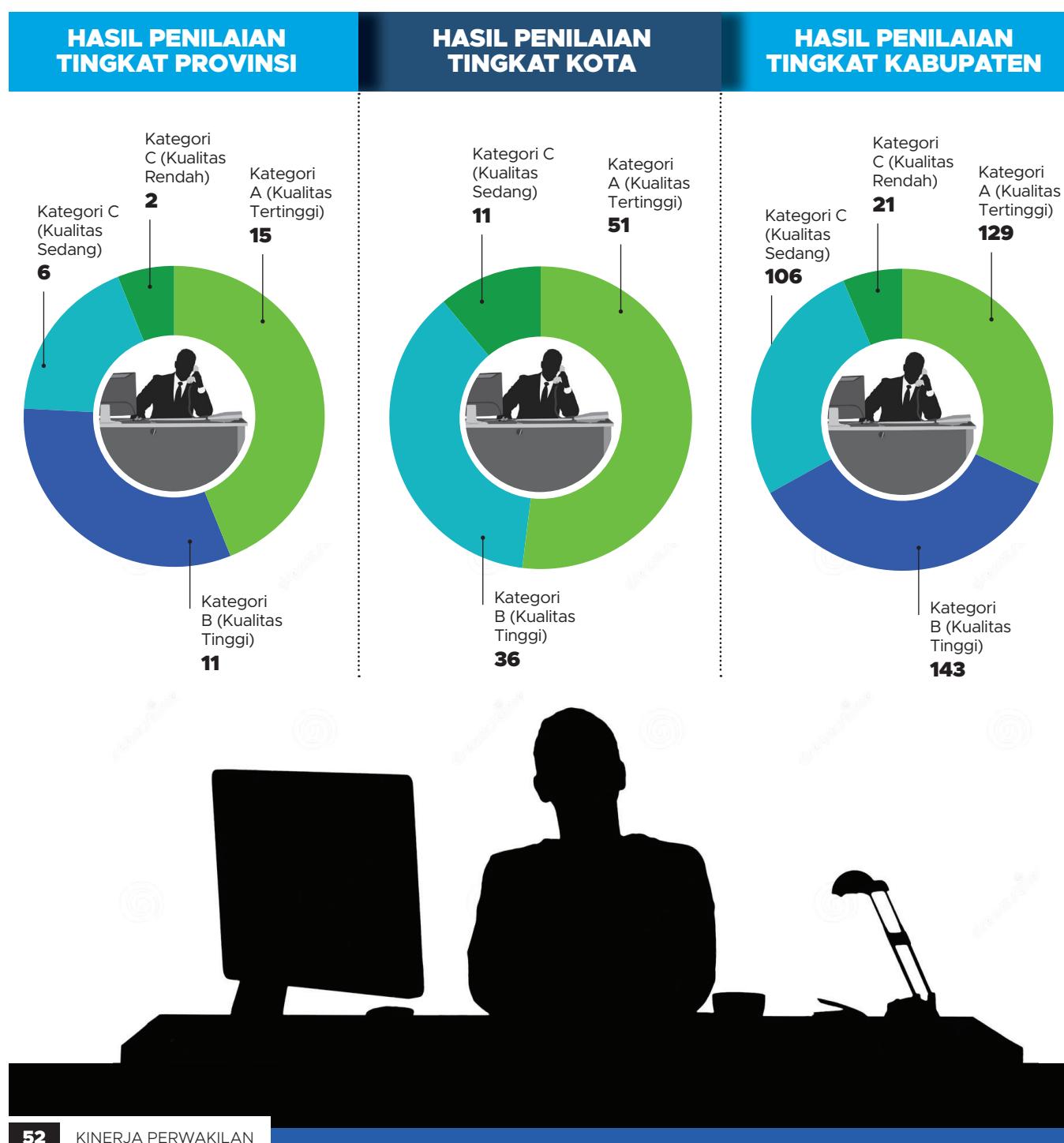
PROVINSI	PENERIMAAN LAPORAN MASYARAKAT	PENUTUPAN LAPORAN MASYARAKAT
Aceh	22	37
Bali	57	144
Banten	45	73
Bengkulu	37	54
DI Yogyakarta	41	61
Gorontalo	24	29
Jakarta Raya	52	136
Jambi	41	44
Jawa Barat	74	84
Jawa Tengah	59	87
Jawa Timur	128	134
Kalimantan Barat	47	62
Kalimantan Selatan	34	53
Kalimantan Tengah	4	8
Kalimantan Timur	67	83
Kalimantan Utara	12	19
Kepulauan Bangka Belitung	8	18
Kepulauan Riau	50	61
Lampung	22	102
Maluku	57	29
Maluku Utara	35	40
Nusa Tenggara Barat	19	112
Nusa Tenggara Timur	52	44
Papua	12	76
Papua Barat	42	51
Riau	76	83
Sulawesi Barat	21	47
Sulawesi Selatan	86	84
Sulawesi Tengah	198	192
Sulawesi Tenggara	21	43
Sulawesi Utara	31	15
Sumatera Barat	84	82
Sumatera Selatan	54	56
Sumatera Utara	68	135
<b>Total</b>	<b>1680</b>	<b>2378</b>



Pada 2023, Ombudsman RI melakukan penilaian penyelenggaraan pelayanan publik melalui penyempurnaan dan pengembangan variabel serta indikator penilaian kepada Pemerintah Daerah seperti penambahan variabel Standar Pelayanan Minimal. Penilaian tersebut tidak terlepas dari sinergi produk pengawasan Ombudsman yaitu Laporan Akhir Hasil Pemeriksa-

an (LAHP), Laporan Hasil Analisis dan Rekomendasi yang harus dilaksanakan Penyelenggara Layanan di Pemerintah Daerah.

Hasil Penilaian Kepatuhan tahun 2023 untuk pemerintah daerah di 34 provinsi, 98 kota, dan 415 kabupaten diperlihatkan dalam grafik di bawah ini.



## 1. ACEH

### JEMPUT BOLA KE ACEH TENGAH

**PERWAKILAN** Ombudsman RI Provinsi Aceh menjemput bola langsung kepada masyarakat, dengan tujuan mensosialisasikan Penyelenggaran Pelayanan Publik sesuai amanat UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Kegiatan tersebut dimaksudkan untuk mengaktifkan kembali jejaring Rekan Ombudsman di Provinsi Aceh, sehingga akses masyarakat terhadap layanan pengaduan ke Ombudsman dapat terus diperluas dan proaktif.

Kegiatan sosialisasi mencakup diskusi publik yang dilaksanakan pada hari, tanggal bulan tahun. Kegiatan

diikuti masyarakat, Pemerintah Kabupaten Aceh Tengah, dan dihadiri Anggota Ombudsman RI Dadan S. Suarmawijaya serta Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Aceh. Di antara topik yang dibahas adalah keluhan masyarakat soal tidak terpampangnya regulasi yang jelas untuk pengurusan sertifikat tanah dan pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL), hingga tersedianya standar dan prosedur pelayanan di unit-unit layanan.





## 2. KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

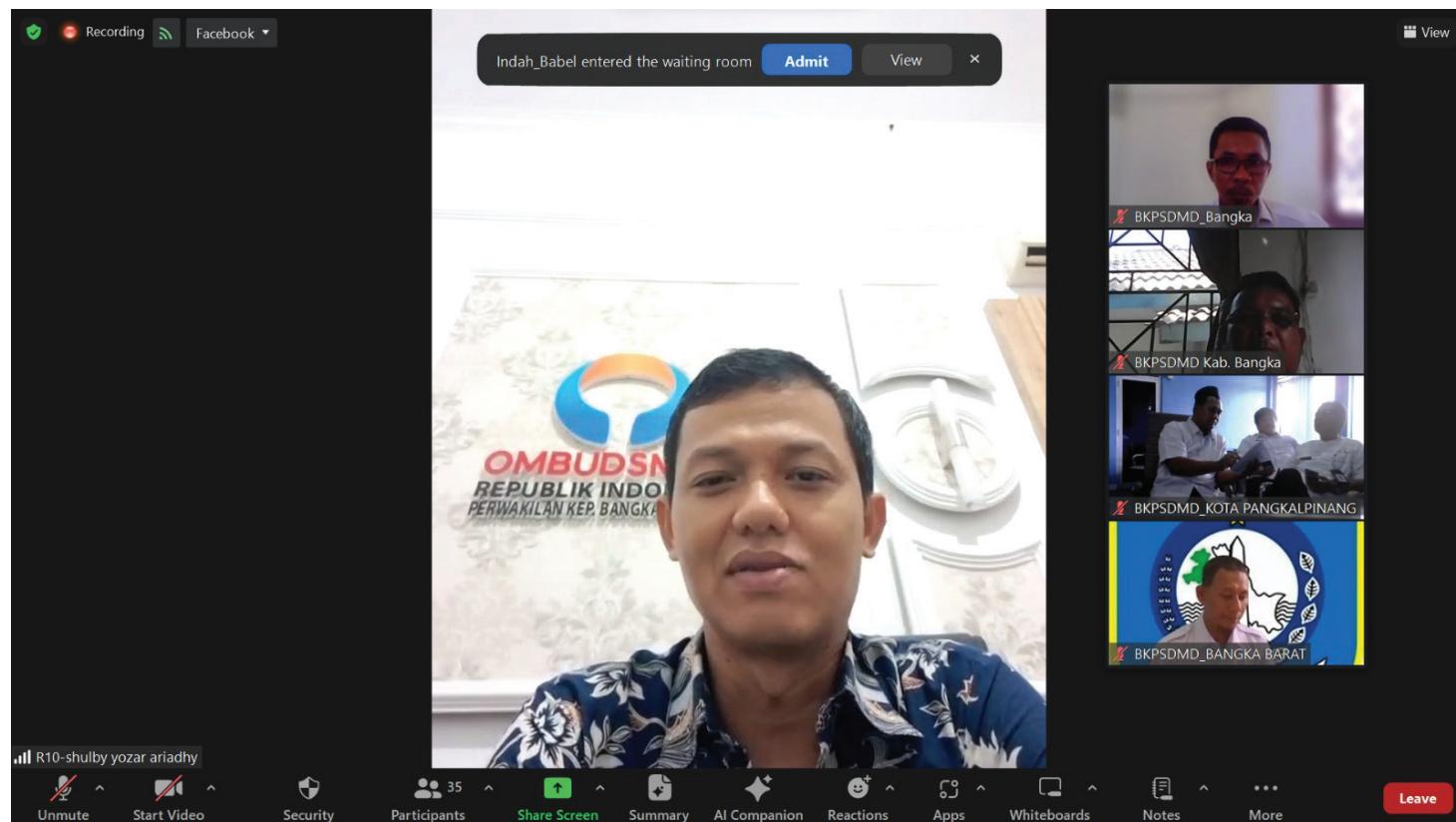
### DISKUSI PROBLEMATIKA SELEKSI CASN

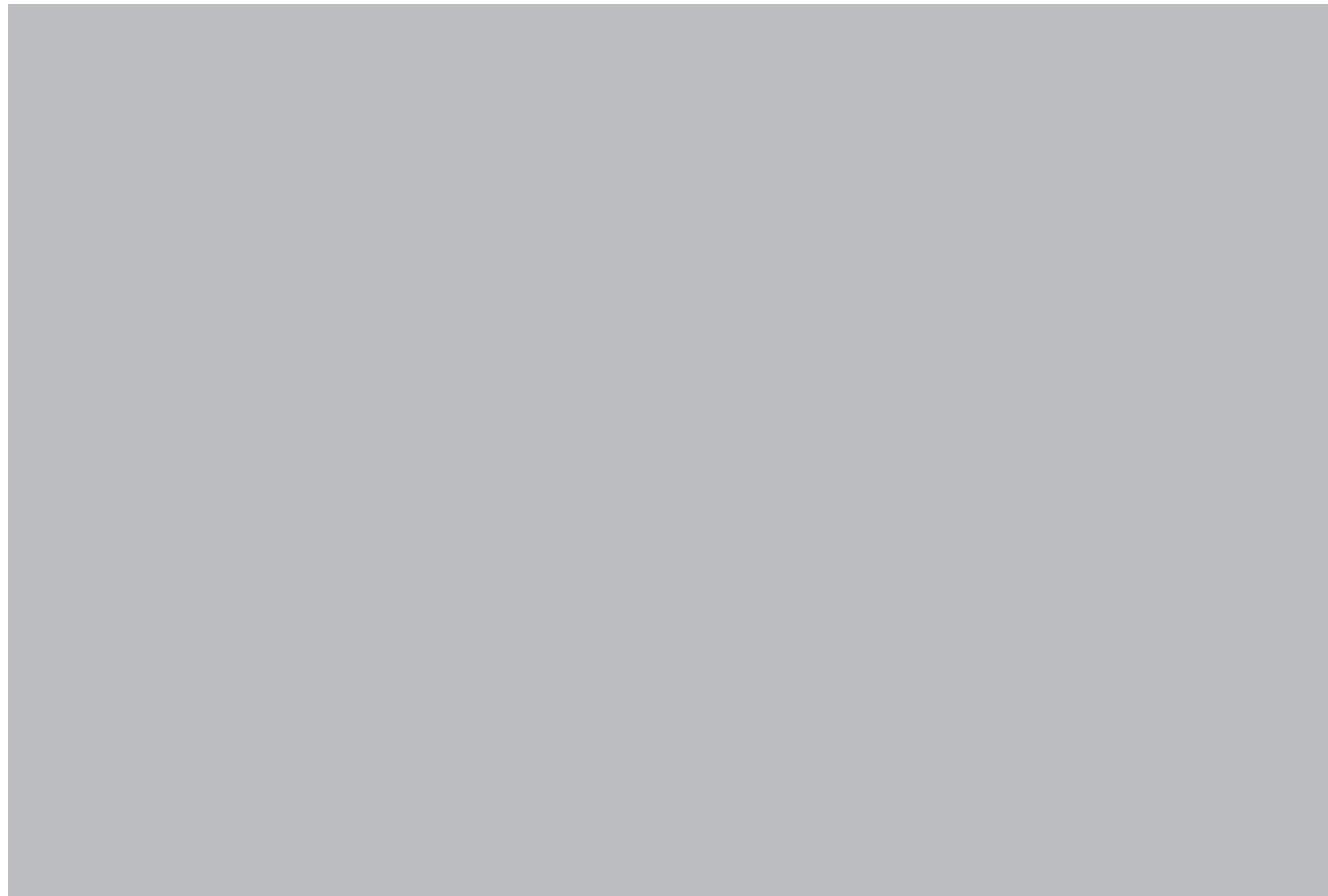
**OMBUDSMAN** Bangka Belitung (Babel) menggelar diskusi dengan tema “Mengurai Problematika Seleksi CASN (Calon Aparatur Sipil Negara)” di MANA, pada KAPAN. Diskusi dihadiri oleh Badan Kepegawaian Negara Republik Indonesia (BKN RI) dan BKPSDMD provinsi dan kabupaten/kota se- Provinsi Babel. Tujuan kegiatan ini untuk memperkuat sinergi, kolaborasi, dan berdiskusi mengenai aspek teknis terkait seleksi CASN. Diskusi ini juga dimaksudkan untuk memberikan pemahaman lebih dalam mengenai kebijakan terbaru, kualifikasi pendidikan, akses informasi, dan penyelesaian permasalahan yang sering muncul.

Dalam diskusi tersebut, narasumber menjelaskan prosedur seleksi CASN, dimulai dari pendaftaran

peserta, seleksi administrasi, hingga penetapan Nomor Induk Pegawai (NIP). Narasumber menekankan soal pentingnya merespons setiap keluhan melalui kanal pengaduan yang tersedia serta tahapan masa sanggah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Narasumber juga memberi masukan untuk mempertimbangkan kebutuhan formasi dan menyesuaikan kualifikasi pendidikan dengan prodi-prodi yang termasuk dalam rumpun keilmuan yang telah diatur dalam perundang-undangan. Diskusi diharapkan dapat meminimalisir permasalahan yang timbul dan meningkatkan transparansi, kualitas, dan efisiensi dan proses seleksi CASN.





### **3. BALI**

#### RAIH PERINGKAT 3 PENILAIAN KEPATUHAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

**PEMERINTAH** Bali meraih peringkat ketiga untuk kategori provinsi dalam Penilaian Kepatuhan Penyelegaraan Pelayanan Publik yang diselenggarakan Ombudsman RI. Bali meraih nilai 94,46 atau berada pada zona hijau. Dengan perolehan nilai tersebut, Bali masuk Kategori A dengan Opini kualitas Tertinggi.

Penilaian kepatuhan ini merupakan bentuk pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik oleh Ombudsman RI yang bertujuan untuk mendorong pencegahan maladministrasi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Selain itu, penilaian kepatuhan juga menjadi tolak ukur terhadap evaluasi dan penguatan

pengawasan internal melalui atasan langsung.

Menurut Ketua Ombudsman RI, Mokhammad Najih, pada KAPAN, di MANA, peningkatan jumlah kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah yang masuk dalam zona hijau dapat berarti bahwa pemenuhan standar layanan, kompetensi penyelenggara, dan pengelolaan pengaduan tahun 2003 lebih baik dari tahun 2022. Menurut dia, kenaikan tersebut tidak terlepas dari komitmen penyelenggara untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan publik dan upaya perwakilan dalam melakukan terhadap penyelenggara layanan.



## 4. JAMBI

### MASYARAKAT PUAS LAPORAN TIANG LISTRIK PLN DISELESAIKAN

Z nyaris putus asa mencari jalan keluar atas penyelesaian kasus tiang listrik di halaman rumahnya. Ia ingin tiang listrik yang ditanam PLN di tengah halaman dipindahkan karena mengganggu parkir kendaraan dan menurunkan estetika.

Ia telah berupaya menyampaikan keluhannya kepada PLN, baik secara langsung maupun melalui surat. Namun, respon yang diberikan PLN tidak sesuai harapannya. Ia pun akhirnya menyampaikan pengaduan kepada Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jambi pada 22 September 2023.

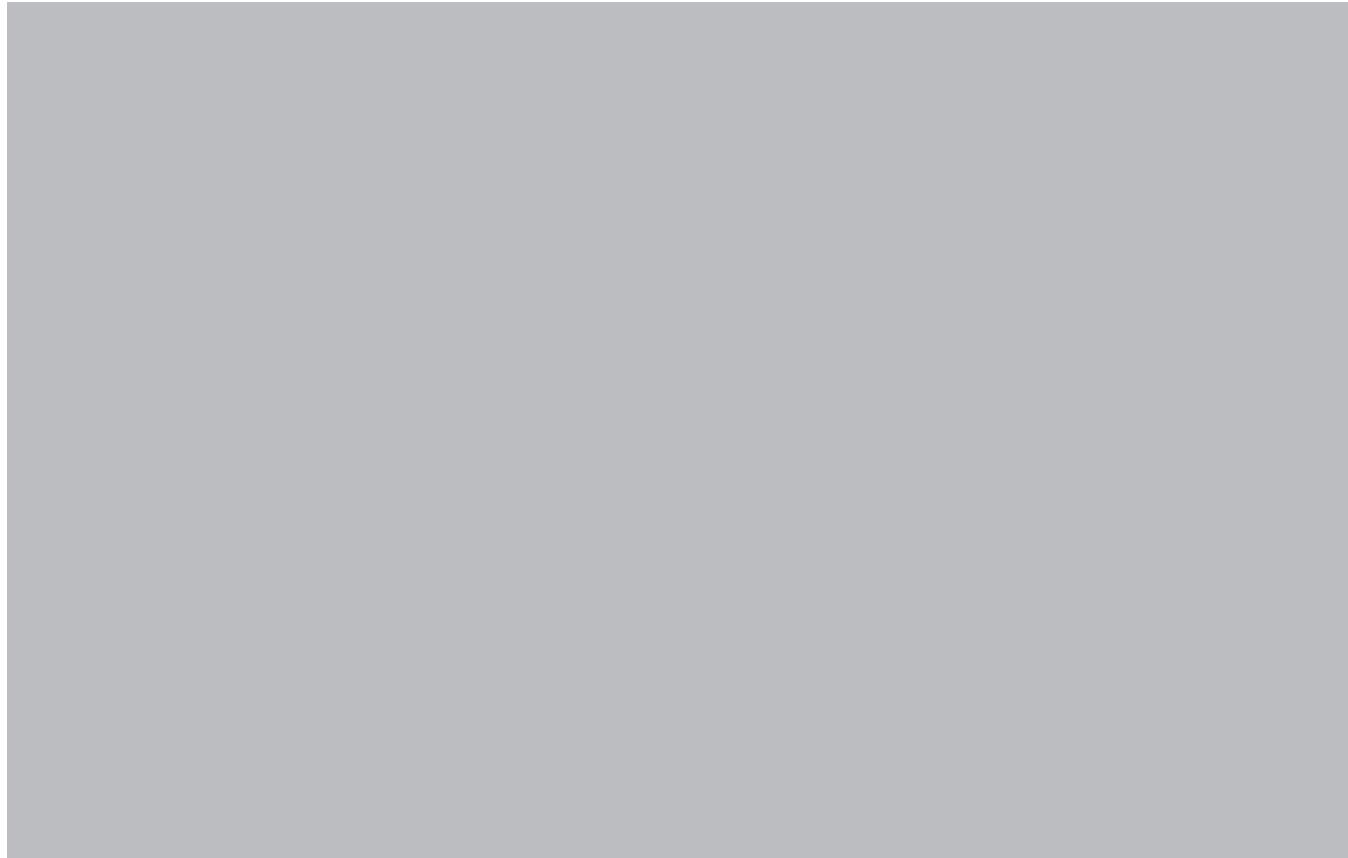
Laporan Z diterima oleh Keasistenan Penerimaan Dan Verifikasi Laporan (PVL). Lima hari kemudian, pada 27 September 2023, laporan itu telah terverifikasi secara formil dan materiil serta masuk ke dalam kategori Respon Cepat Ombudsman (RCO).

Keasistenan PVL kemudian menyerahkan laporan

ke Keasistenan Pemeriksaan Laporan. Z sebagai pelapor pun dimintai keterangan. Pelapor menyampaikan bahwa ia menginginkan adanya keringanan biaya pada pemindahan tiang listrik. Pelapor juga siap dipertemukan dengan PLN untuk membahas masalah tersebut.

Pada 29 September 2023, Ombudsman Jambi melakukan pertemuan dengan pelapor serta terlapor. Dari pertemuan tersebut diperoleh kesepakatan soal biaya pemindahan, yakni Rp3.300.000,00. Kesepakatan tersebut tidak memberatkan pelapor maupun terlapor.

Kelar urusan, pelapor menyampaikan testimoninya melalui aplikasi WhatsApp. "Terima kasih atas bantuan Ombudsman yang telah membantu saya atas pengurusan pemindahan tiang listrik," demikian Z menulis.



## 5. JAWA BARAT

### PENINGKATAN AKSES DI KABUPATEN SUKABUMI

**OMBUDSMAN** RI Perwakilan Provinsi Jawa Barat menyelenggarakan kegiatan peningkatan akses pengaduan melalui sosialisasi dan edukasi pengaduan pelayanan publik, sekaligus program jemput bola layanan melalui pembukaan gerai pengaduan dan konsultasi pelayanan publik di Kabupaten Sukabumi.

Kabupaten Sukabumi adalah salah satu wilayah dengan akses pengaduan pelayanan publik ke Ombudsman yang rendah.

Kegiatan dilaksanakan bekerja sama dengan mitra Komisi II DPR RI di Ballroom Hotel Grand Inna Samudra Beach, Kabupaten Sukabumi, pada Kamis, 12 Oktober 2023. Narasumber dalam kegiatan ini adalah Johanes Widijantoro, Anggota Ombudsman RI, dan Heri Gunawan, Anggota Komisi II DPR RI.

Dalam kesempatan tersebut, Heri Gunawan menyampaikan pada saat ini banyak masyarakat yang memilih diam apabila mengalami masalah pelayanan publik, atau mengunggahnya di media sosial hingga viral, daripada melapor kepada Ombudsman RI. Hal ini, ujarnya, menjadi tantangan tersendiri bagi Ombudsman RI sebagai lembaga pengawas eksternal.

Sementara itu Johanes Widijantoro menyampaikan bahwa Ombudsman RI sebagai lembaga independen hadir untuk mendengar keluhan masyarakat mengenai penyelenggaraan pelayanan publik. "Oleh karena itu, Ombudsman RI mengajak masyarakat memanfaatkan lembaga ini untuk memperjuangkan hak-hak warga masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang memadai," ujarnya.



## 6. JAWA TENGAH

### KAJIAN CEPAT OMBUDSMAN ATAS PUNGUTAN BIAYA PENDIDIKAN DASAR NEGERI



**OMBUDSMAN** Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah melakukan Kajian Cepat sebagai langkah pencegahan maladministrasi terkait pembiayaan pendidikan pada Satuan Pendidikan Dasar Negeri. Kajian ini dilatarbelakangi oleh prinsip bahwa penyelenggaraan pendidikan oleh negara adalah tujuan konstitusional untuk mencerdaskan kehidupan bangsa, mendukung pencapaian Sustainable Development Goals hingga 2030.

Siti Farida, Kepala Perwakilan Ombudsman Jateng menyampaikan, dari kajian cepat yang dilakukan di tiga daerah, yakni Kabupaten Purworejo, Kabupaten Wonogiri, dan Kota Semarang, Ombudsman Jawa Tengah mendapatkan sejumlah temuan krusial yang menggambarkan tantangan serius dalam pembiayaan pendidikan khususnya di Kabupaten Purworejo.

Pertama, Pemerintah Kabupaten Purworejo belum mengeluarkan peraturan pelaksanaan yang mendukung implementasi Peraturan Daerah tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan. Kedua, terdapat kekurangan dalam inventarisasi program peningkatan mutu sekolah, khususnya di beberapa Satuan Pendidikan Dasar Negeri di wilayah tersebut. Hal ini mengindikasikan ketidakcukupan anggaran untuk mendukung upaya peningkatan kualitas

pendidikan. Adapun “Tata cara penggalangan dana oleh Komite Sekolah tidak selaras dengan peraturan perundang-undangan, menciptakan potensi besar terjadinya maladministrasi berupa pungutan yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur pengelolaan dana pendidikan,” ujar Farida, di MANA, KAPAN.

Selain itu, tata kelola pertanggungjawaban dan pelaporan penggunaan dana oleh Komite Sekolah masih jauh dari asas transparansi dan akuntabilitas yang optimal. “Pengawasan terhadap praktik penggalangan dana di luar prosedur terlihat kurang optimal, menciptakan celah untuk pelanggaran dan ketidaksesuaian dengan regulasi yang berlaku,” kata Farida.

Temuan ini menyoroti urgensi perbaikan dalam sistem pembiayaan pendidikan untuk memastikan masa depan pendidikan yang lebih berkualitas dan dapat diakses oleh semua orang (education for all). “Ombudsman Jawa Tengah menyarankan perbaikan dan revisi kebijakan kepada kepala daerah, guna memastikan pembiayaan pendidikan berjalan sesuai regulasi dan memberikan jaminan pendidikan yang berkualitas,” dia menambahkan.

## 7. KALIMANTAN BARAT

### SARAN PERBAIKAN KEPADA PEMERINTAH DAERAH DARI HASIL KAJIAN KEBIJAKAN TAHUN 2023

**OMBUDSMAN** RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Barat menyampaikan hasil kajian kebijakan tahun 2023 yang bertajuk “Pelaksanaan Kewajiban Pemberi Kerja untuk Mengikutsertakan Pekerja dalam Jaminan Sosial Tenaga Kerja di Kalimantan Barat”, pada Selasa (12/12/2023). Kegiatan ini dilakukan dalam dua sesi. Sesi pertama, tatap muka, yang berlangsung di ruang rapat Ruai Temuai Datai Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Kalimantan Barat, disaksikan Biro Organisasi Setda Kalbar. Sesi kedua secara online dengan mengundang Pemerintah Kabupaten Sambas, Kabupaten Mempawah, dan Kota Singkawang.

Kepala Perwakilan Ombudsman Kalimantan Barat, Tariyah, mengatakan kajian ini bertujuan untuk mengidentifikasi permasalahan dan memberikan saran perbaikan kepada pihak terkait tentang pelaksanaan kewajiban pemberi kerja untuk mengikutsertakan pe-

kerja dalam jaminan sosial tenaga kerja di Kalimantan Barat. Menurut data BPJS Ketenagakerjaan, per Desember 2022, hanya sekitar 40,10% dari total 946.525 pekerja formal di Kalimantan Barat yang terdaftar sebagai peserta jaminan sosial tenaga kerja. Hal ini menunjukkan bahwa masih banyak pemberi kerja yang tidak memenuhi kewajiban mereka sesuai dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang BPJS.

Ruang lingkup pada kajian ini dibatasi pada pemerintah daerah dengan coverage kepesertaan yang berada di bawah rata-rata coverage kepesertaan se-Kalimantan Barat (40,10%), yakni Pemerintah Kabupaten Sambas 17,09%, Kabupaten Mempawah 19,42%, dan Kota Singkawang 16,05%, serta kewenangan penyelenggaraan pelayanan publik yang ada pada pemerintah provinsi, kabupaten dan kota.





## **“Ada beberapa faktor yang menyebabkan rendahnya tingkat kepesertaan jaminan sosial tenaga kerja di Kalimantan Barat.”**

“Kami menemukan ada beberapa faktor yang menyebabkan rendahnya tingkat kepesertaan jaminan sosial tenaga kerja di Kalimantan Barat, antara lain kurangnya sosialisasi dan edukasi kepada pemberi kerja dan pekerja, lemahnya pengawasan dan pengakuan hukum terhadap pemberi kerja yang tidak memenuhi kewajiban mereka, serta adanya kendala administrasi dan teknis dalam proses pelaksanaan sanksi administratif tidak diberikannya pelayanan publik tertentu,” ungkap Tariyah.

Tariyah menambahkan bahwa Ombudsman Kalimantan Barat telah memberikan saran perbaikan kepada Pemerintah Kabupaten Sambas, Kabupaten Mempawah, dan Kota Singkawang agar membuat peraturan kebijakan baik berupa petunjuk teknis/petunjuk pelaksana/pedoman atau bentuk peraturan kebijakan lain, sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan terkait pelaksanaan sanksi administratif tidak diberikannya pelayanan publik tertentu, sebagaimana kewenangan pemerintah daerah agar ada kepastian hukum dan kemanfaatan atas pengeenaan sanksi dimaksud.

Sementara itu, Kepada Dinas Tenaga Kerja Provinsi Kalimantan Barat diminta untuk melakukan koordinasi

aktif, pengawasan ketenagakerjaan dengan Pemerintah Kabupaten Sambas, Kabupaten Mempawah, dan Kota Singkawang. Dinas juga harus segera mempublikasikan standar pelayanan secara terbuka dan seluas-luasnya secara elektronik maupun nonelektronik agar diketahui oleh masyarakat.

## **Ombudsman Kalimantan Barat memberikan waktu 30 hari kerja.**

Kepala Keasistenan Pencegahan Ombudsman Kalimantan Barat, Marini, mengatakan Ombudsman Kalimantan Barat akan terus melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pelaksanaan saran perbaikan yang telah diberikan. Ombudsman Kalimantan Barat memberikan waktu 30 hari kerja kepada pihak terkait untuk menindaklanjuti saran perbaikan dan melaporkan setiap perkembangan kepada Ombudsman Kalimantan Barat.

“Kami berharap bahwa pihak terkait dapat segera dan tepat melaksanakan saran perbaikan yang telah kami berikan, sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan dan perlindungan pekerja di Kalimantan Barat,” ujarnya. “Kami juga mengimbau kepada pemberi kerja dan pekerja untuk lebih sadar dan peduli terhadap pentingnya jaminan sosial tenaga kerja, serta melaporkan kepada kami jika menemukan adanya indikasi maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik,” tutur Marini.

## **8. KALIMANTAN SELATAN**

PERESMIAN DESA ANTI MALADMINISTRASI DI KABUPATEN KOTABARU

**ANGGOTA** Ombudsman RI Dadan S. Suharmawijaya didampingi Kepala Perwakilan Ombudsman RI Kalimantan Selatan Hadi Rahman meresmikan penetapan Desa Anti Maladministrasi di Desa Teluk Mesjid serta Desa Berangas, Kabupaten Kotabaru, pada Senin (27/11/2023). Bertempat di Desa Berangas, Kecamatan Pulau Laut Timur, penetapan Desa Anti Maladministrasi dihadiri Bupati Kotabaru H. Sayed Jafar Al-Idrus, Wakil Bupati Kotabaru Andi Rudi Latif, bersama Forkopimda Kabupaten Kotabaru, Kepala

SKPD, dan camat se-Kotabaru. Turut hadir seluruh Inspektor Daerah Kabupaten/Kota di Kalimantan Selatan dan Kepala Perwakilan BPKP Provinsi Kalimantan Selatan.

Dari total 196 desa di Kabupaten Kotabaru, terseleksi 40 desa dan terpilih 10 desa yang ditetapkan sebagai Desa Anti Maladministrasi. Ke-10 desa yang ditetapkan menjadi Desa Anti Maladministrasi merupakan perwakilan dari setiap kecamatan yang telah memenuhi kriteria, melalui proses pendamping-



an atau menyediakan instrumen yang telah dilakukan verifikasi awal oleh Pemerintah Kabupaten Kotabaru, serta verifikasi lanjutan bersama Ombudsman RI Kalimantan Selatan.

Sepuluh desa tersebut adalah Desa Semayap, Kecamatan Pulau Laut Utara; Desa Tirawan, Kecamatan Pulau Laut Sigam; Desa Berangas, Kecamatan Pulau Laut Timur; Desa Sukamaju, Kecamatan Kelumpang Selatan; Desa Bumi Asih, Kecamatan Kelumpang Selatan; Desa Serongga, Kecamatan Kelumpang Hilir; Desa Manunggul Lama, Kecamatan Sungai Durian; Desa Rantau Jaya, Kecamatan Sungai Durian; Desa Kanibungan, Kecamatan Sebuku; dan Desa Tebing Tinggi, Kecamatan Kelumpang Tengah.

### **Dari total 196 desa, terpilih 10 desa yang ditetapkan sebagai Desa Anti Maladministrasi.**

Dalam sambutannya, Anggota Ombudsman RI, Dadan S. Suharmawijaya, menyampaikan desa ada-

lah pilar penopang dan wujud bentuk pelayanan publik suatu daerah. Membangun pelayanan publik yang berintegritas dan Anti Maladministrasi, adalah sebuah komitmen upaya peningkatan pelayanan publik yang sangat penting. "Kabupaten Kotabaru adalah pelopor penggagas Desa Anti Maladministrasi di Indonesia, menjadi pilot project percontohan Desa Anti Maladministrasi yang akan kami canangkan di seluruh Provinsi di Indonesia. Saya mengapresiasi komitmen penuh Pemerintah Kabupaten Kotabaru atas upayanya mendorong pelayanan publik berkualitas dimulai dari desa," kata Dadan.

Dalam proses pendampingan Desa Anti Maladministrasi yang telah dilaksanakan Ombudsman RI Kalimantan Selatan tahun 2023 di Kabupaten Kotabaru terdapat tiga aspek instrumen yang terbagi dalam beberapa variabel. Aspek itu yakni aspek perilaku, aspek standar pelayanan dalam proses pelayanan, dan aspek standar pelayanan dalam proses pengelolaan pelayanan.

Bupati Kotabaru H. Sayed Jafar Al-Idrus menyampaikan terima kasih atas bantuan dan pendampingan



Ombudsman RI dalam pencanangan Desa Anti Maladministrasi, di Kabupaten Kotabaru. "Selain mendorong kemajuan sektor pariwisata, kami berkomitmen membangun pelayanan publik yang berkualitas. Kami bangga menjadi kabupaten terpilih dalam pencanangan Desa Anti Maladministrasi. Semoga 10 desa yang telah ditetapkan Ombudsman RI mendorong semangat pencanangan pada desa lainnya di Kabupaten Kotabaru," ujar H. Sayed Jafar Al-Idrus.

### **"Desa adalah pilar penopang dan wujud bentuk pelayanan publik suatu daerah."**

Dalam penetapan Desa Anti Maladministrasi di Desa Berangas, Dadan S. Suhamwijaya menyampaikan penyelenggara layanan tidak hanya dituntut memiliki sikap melayani, namun mesti menjadi contoh teladan dalam bersikap, berintegritas, dan bersesuaian antara perkataan dan perbuatan, sehingga

menanamkan kepercayaan kepada publik. "Menanamkan Desa Anti Maladministrasi adalah salah satu bentuk ikhtiar komitmen penyelenggara layanan publik, untuk menjamin layanan publik yang diberikan terselenggara secara prima dan bebas dari tindakan maladministrasi. Saya mengapresiasi dan mengucapkan selamat kepada 10 desa yang ditetapkan, semoga pelayanan publik di Kabupaten Kotabaru dapat semakin berkualitas," kata Dadan.

Sementara itu Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan, Hadi Rahman, menyampaikan proses awal pendampingan dalam pencanangan Desa Anti Maladministrasi di Kabupaten Kotabaru. Menurut dia, prosesnya telah dilaksanakan Ombudsman RI Kalimantan Selatan sejak tahun 2022. "Desa Anti Maladministrasi dibentuk karena penting bagi kita untuk mewujudkan pelayanan publik berkualitas sampai pada tataran desa, yang merupakan ujung tombak pelayanan publik terdekat yang diakses masyarakat," kata Hadi Rahman.

## **9. KALIMANTAN TENGAH**

### **INVESTIGASI JALAN RUSAK DAN RAWAN KECELAKAAN**

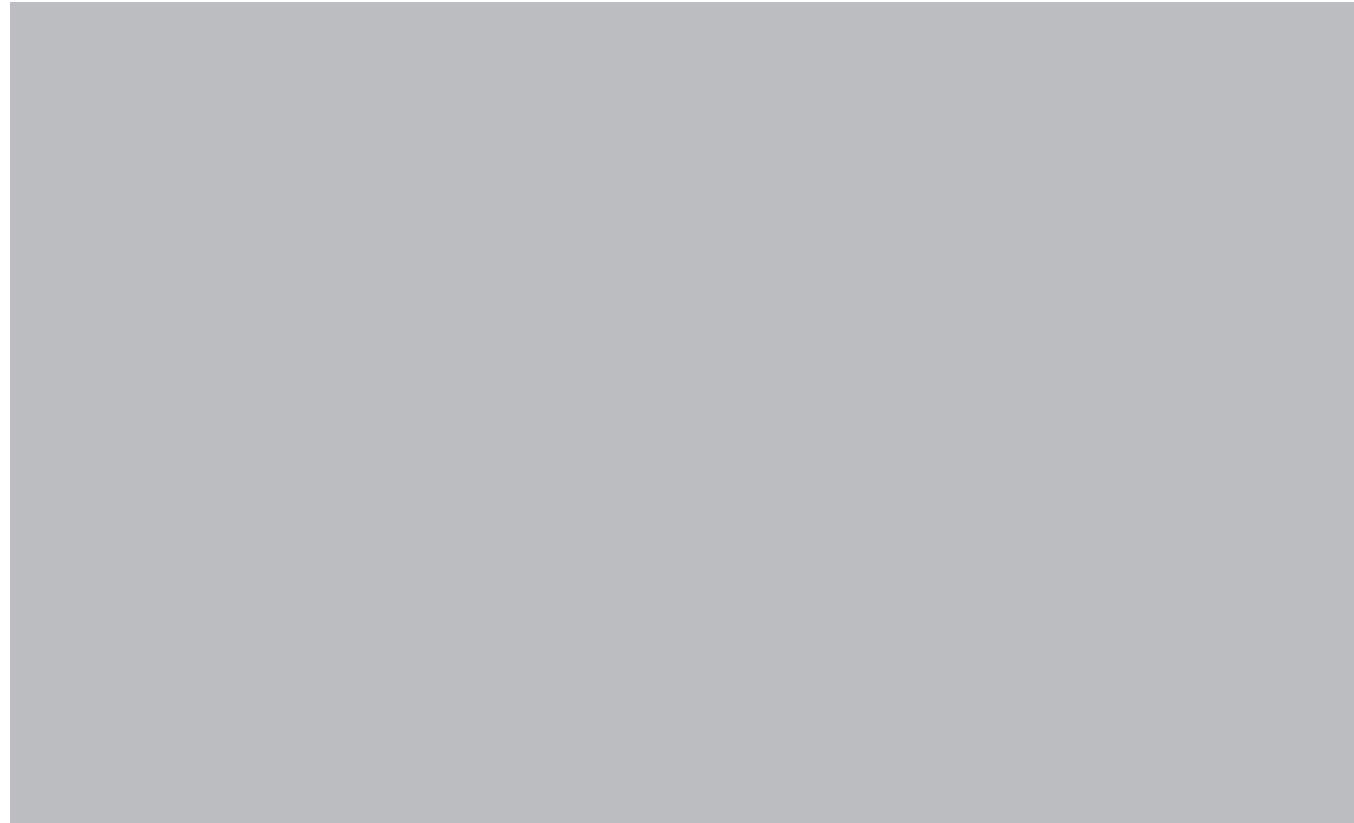
**KONDISI** Jalan Tidar Kota Sampit Kabupaten Kotawaringin Timur kian hari semakin parah, sementara lalu lintas truk pengangkut komoditas nyaris tak berkesudahan. Memang, semenjak Jalan Lintas Luar yang dikelola Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah mengalami kerusakan berat, arus lalu lintas truk pengangkut seringkali melalui Jalan Tidar. Kerusakan di jalan lintas ini menyebabkan Jalan Tidar rusak, karena tidak dapat menahan beban berat kendaraan.

Masyarakat turut merasakan dampaknya. Berdasarkan informasi dan pemberitaan di media online, warga di Jalan Tidar IV mengeluhkan adanya kerusakan jalan yang sudah terjadi cukup lama dan mengakibatkan rawan kecelakaan. Sumber berita menyebutkan bahwa kondisi jalan tersebut berlubang dan berpasir. Selain itu, volume kendaraan yang melintas di kawasan Jalan Tidar IV cukup padat untuk jalan yang kecil. Pada Senin, 25 September 2023 sekitar pukul 06.00 WIB, terjadi kecelakaan lalu lintas yang

melibatkan kendaraan roda dua dan sebuah truk. Menurut informasi di media, kendaraan roda dua tersebut diduga gagal menyalip truk di depannya yang berusaha menghindari lubang berpasir di jalan tersebut.

**Ombudsman RI Perwakilan Kalteng melakukan investigasi atas Prakarsa sendiri karena kerusakan jalan sudah memakan korban.**

Atas dasar pemberitaan itu, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Tengah melakukan investigasi atas Prakarsa sendiri mengingat kerusakan jalan tersebut sudah memakan korban. Tim Pemeriksa kemudian melakukan koordinasi dengan Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan Rakyat,



dan Kawasan Permukiman (DPUPR-PRKP) Kabupaten Kotawaringin Timur selaku Terlapor.

Hasil dari koordinasi itu antara lain, Pertama, Bidang Bina Marga DPUPR-PRKP Kab. Kotawaringin Timur membenarkan adanya pemberitaan di media soal keluhan warga terhadap jalan rusak di Kawasan Jl. Tidar IV Kecamatan Baamang, namun belum ada pengaduan dari masyarakat terkait hal tersebut yang masuk ke kanal pengaduan online yang telah disiapkan oleh Dinas PUPR. Kedua, berdasarkan hasil pemeriksaan lapangan dan pemetaan kerusakan jalan yang dilakukan oleh Dinas PUPR Kab. Kotawaringin Timur, kerusakan pada Jl. Tidar IV Jalan dikategorikan sebagai kerusakan ringan, di mana perbaikannya telah dimasukan dalam Rencana Kerja TA. 2023, namun masih menunggu giliran perbaikan. Ini karena yang menjadi prioritas pertama adalah perbaikan jalan dengan kategori rusak berat dan sedang, meskipun jalan ini tidak pernah diperbaiki semenjak dilakukan pengaspalan pertama kali tahun 2013. Ketiga, bahwa setelah menerima surat dari Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Tengah perihal Permintaan

Penjelasan Secara Langsung, pada tanggal 4 Oktober 2023 Bidang Bina Marga melakukan pengecekan lapangan ke Jl. Tidar IV untuk melihat kondisi terkini kerusakan jalan tersebut. Keempat, Dinas PUPR Kab. Kotawaringin Timur bersedia untuk melakukan perbaikan pada Jl. Tidar IV dalam waktu dekat berupa penambalan lubang, yang direncanakan akan selesai pada minggu ke-2 bulan Oktober 2023. Informasi selanjutnya terkait dengan pelaksanaan perbaikan jalan akan disampaikan kepada Tim Pemeriksa.

### **Dinas PUPR-PRKP disarankan berkoordinasi dengan Dinas PU Prov Kalteng mengenai perbaikan Jalan Lintas Luar.**

Tim Pemeriksa kembali meminta keterangan kepada Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Kotawaringin Timur pada tanggal 21 Oktober



2023. Dinas menyampaikan informasi kepada Tim Pemeriksa bahwa pekerjaan perbaikan ruas Jalan Tidar IV sudah selesai, dengan melampirkan foto dokumentasi kegiatan perbaikan. Tim Pemeriksa Ombudsman RI Perwakilan Kalteng kemudian memberikan saran perbaikan agar DPUPR-PRKP Kab. Kotawaringin Timur ke depannya untuk berkoordinasi dengan pemangku kepentingan lainnya seperti Dinas Perhubungan Kabupaten Kotawaringin Timur dan Satlantas Polres Kotim terkait pengawasan kendaraan yang

melintasi jalan tersebut, mengingat jalan tersebut cukup kecil namun padat. Dinas PUPR-PRKP juga disarankan berkoordinasi dengan Dinas Pekerjaan Umum Pemprov Kalteng mengenai perbaikan Jalan Lintas Luar agar truk tidak lagi melalui Jalan Tidar IV.

Saran ini direspon baik oleh DPUPR-PRKP Kab. Kotawaringin Timur. Pengawasan berkala antar instansi mulai rutin dilakukan di sekitar jalan tersebut. Adapun peningkatan jalan sudah dianggarkan dan akan direalisasikan pada tahun 2024.

## 10. LAMPUNG

### SEWINDU POTRET PELAYANAN PUBLIK HASIL PENILAIAN KEPATUHAN DI PROVINSI LAMPUNG

**OMBUDSMAN** RI Perwakilan Provinsi Lampung sebagai pengawas pelayanan publik bertekad untuk mendorong percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik di Provinsi Lampung. Sejak tahun 2015, Ombudsman RI Lampung turut serta dalam penelitian kepatuhan pemerintah daerah terhadap standar pelayanan publik sesuai Undang- undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dengan mengikutsertakan 5 pemerintah daerah sebagai objek penelitian kepatuhan, yakni Pemerintah Provinsi Lampung, Pemerintah Kota Bandar Lampung, Pemerintah Kota Metro, Pemerintah Kabupaten Tanggamus, dan Pemerintah Kabupaten Lampung Selatan.

Kala itu variabel penilaian pemerintah daerah masih dalam lingkup Standar Pelayanan, Ketersediaan Maklumat Pelayanan, Ketersediaan Sistem Informasi Pelayanan Publik Secara Elektronik/Non Elektronik, Ketersediaan Sarana dan Prasarana Fasilitas, Ketersediaan Pelayanan Khusus, Ketersediaan Pengelolaan Pengaduan, Ketersediaan Penilaian Kinerja, Ketersediaan Visi-Misi-Motto Pelayanan, dan Ketersediaan Atribut/ID Card bagi Petugas Penyelenggara. Dapat dikatakan, penilaian yang dilakukan terbatas pada hal-hal yang dapat dilihat oleh mata.

**Pemerintah Provinsi Lampung mendapatkan nilai 72,74 atau berada di zona kuning dalam penilaian pertama.**

Ketika untuk pertama kalinya turut dalam kontestasi penelitian kepatuhan, Pemerintah Provinsi Lampung mendapatkan nilai 72,74 atau berada di zona kuning. Adapun Pemerintah Kota Bandar Lampung memperoleh nilai 73,55, yang juga berada di zona kuning. Sementara itu Pemerintah Kabupaten Tanggamus mendapatkan nilai 29,70 atau masuk kategori tingkat kepatuhan rendah (zona merah), Kabupaten Lampung Selatan dengan nilai 26,91 (kategori tingkat kepatuhan rendah, zona merah), dan Kota Metro dengan hasil nilai 46,10 (kategori tingkat kepatuhan rendah, zona merah).

Sejak tahun 2022, Ombudsman RI melakukan penyempurnaan atas metode penilaian. Penilaian dilakukan tidak hanya atas ketersediaan standar pelayanan dan penilaian persepsi maladministrasi saja, namun juga mengukur kompetensi penyelenggara layanan, ketersediaan dan kualitas sarana-prasarana, serta pengawasan dan pengelolaan pengaduan. Perubahan ini diharapkan dapat membuat upaya menaikkan mutu pelayanan publik menjadi lebih komprehensif: mencakup dimensi input dan proses (service manufacturing) hingga output dan dampak (impactful publik service).

Dengan kata lain, penilaian yang dilakukan lebih tajam, detail, dan turut melibatkan peran serta masyarakat sebagai pengguna layanan secara langsung. Pelibatan masyarakat dimaksudkan untuk mengetahui secara langsung perasaan dan penilaian masyarakat yang mengakses pelayanan, melalui pro-



ses wawancara yang dilakukan oleh Tim Penilai dan kuesioner yang dibagikan. Dengan demikian upaya mencegah potensi terjadinya maladministrazione dapat dilakukan tepat sasaran. Dorongan yang diberikan terhadap kepatuhan atas Undang-undang No.25 Tahun 2009 pun menjadi lebih konkret dan terukur.

### **Ada peningkatan skor yang tercermin dari tidak adanya pemerintah daerah di Lampung yang berada di zona merah.**

Sudah sewindu sejak penilaian kepatuhan yang pertama, terlihat adanya peningkatan skor yang sangat baik di Lampung, yang tercermin dari tidak adanya Pemerintah Daerah di Lampung yang berada di Zona Merah. Malahan, pada 2023, Pemerintah Daerah Kota Metro dan Pemerintah Kabupaten Way Kanan berhasil meraih Predikat Kepatuhan Tinggi, Zona

Hijau.

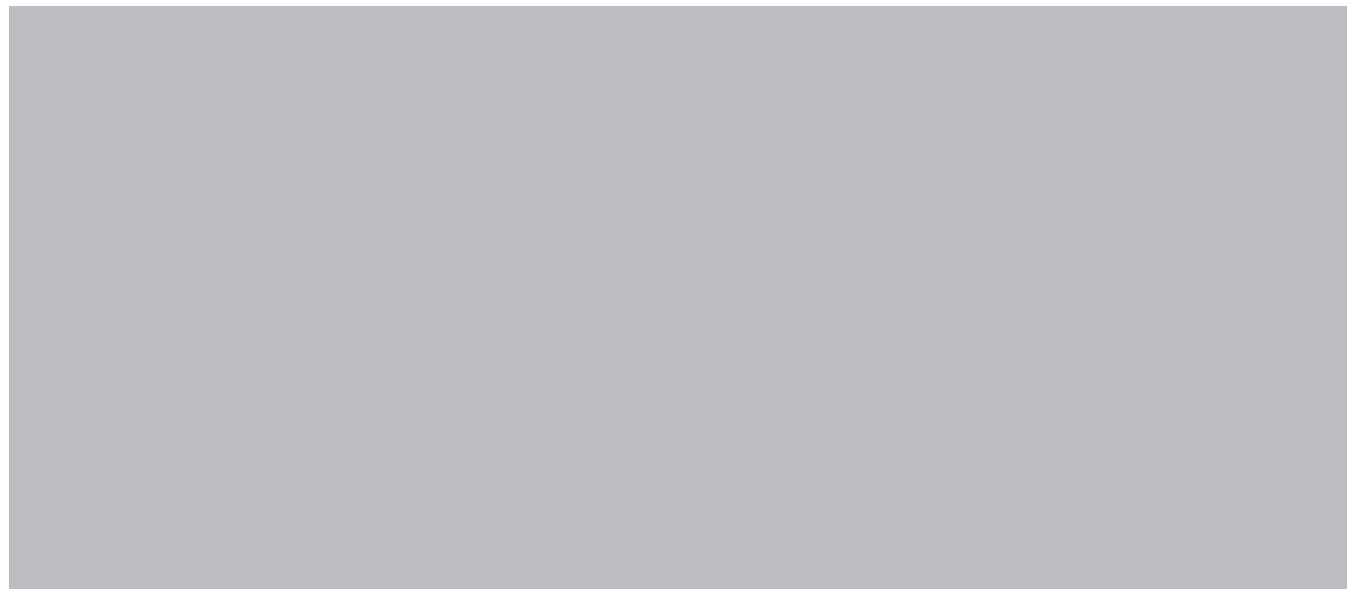
Dapat dikatakan bahwa kunci utama suatu daerah dapat berubah adalah adanya komitmen yang kuat dari pemimpin terhadap kualitas pelayanan publik yang lebih baik. Artinya, apabila ingin mencapai sasaran yang lebih baik, maka harus mengubah mindset pemimpin instansi/lembaga pemerintahan, dari memerintah menjadi melayani, dari menjalankan wewenang menjadi menjalankan peran, dari pikiran terkotak-kotak menjadi sinergi.

Tentu saja bukan nilai akhir yang menjadi tolok ukur keberhasilan suatu Pemerintah Daerah, melainkan bagaimana senyatanya masyarakat pengguna layanan merasakan kenyamanan, keamanan, ketepatan dan kecepatan waktu, transparansi proses biaya dan prosedur. Jika pengguna layanan sepakat memberikan penilaian yang baik terhadap pelayanan yang diberikan, otomatis akan berdampak baik pula terhadap nilai yang akan diperoleh oleh Pemerintah Daerah.



## 11. NUSA TENGGARA TIMUR

BERHARAP TERMINAL ANTARBATAS NEGARA BERFUNGSI OPTIMAL



**OMBUDSMAN** RI Perwakilan Nusa Tenggara Timur (NTT) berharap Terminal Antar Lintas Batas Negara (ALBN) Kefamenanu di Naiola Kilometer 9, Kabupaten Timor Tengah Utara, dapat berfungsi optimal untuk melayani penumpang antar negara.

“Saya sudah meneruskan hasil kunjungan kami ke Balai Transportasi Darat di Kupang agar membenahi seluruh standar pelayanan terminal tipe A sebagai terminal antarnegara, karena ini menjadi wajah negara RI di mata warga Timor Leste yang berkunjung ke Indonesia,” kata Kepala Ombudsman RI Perwakilan NTT Darius Beda Daton di Kupang, Senin.

Hal itu disampaikan sebagai rekomendasi atas hasil kunjungan ke terminal tersebut, yang dinilai masih jauh dari standar pelayanan layaknya terminal yang melayani penumpang antarnegara. Ia mengatakan terminal itu telah dibangun oleh Balai Transportasi Darat Kementerian Perhubungan RI sejak 2013. Namun, masyarakat di daerah itu mengeluhkan terminal itu yang mubazir padahal terbangun dengan nilai miliaran rupiah.

### **Masyarakat mengeluhkan terminal mubazir, padahal dibangun**

**dengan nilai miliaran rupiah.**

Dari informasi yang diperoleh Darius, kendala pemanfaatan terminal itu terletak pada proses sertifikasi lahan yang belum dihibahkan ke Balai Transportasi Darat untuk dikelola. Selain itu terminal tersebut belum memiliki sertifikat tanah karena belum ada permohonan dari Pemerintah Daerah setempat ke Badan Pertanahanan. Ia juga mendapat informasi bahwa ada sertifikat yang sedang tercatat dalam tanah terindikasi terlantar dan sedang diusulkan ke pusat untuk dikeluarkan dari catatan terindikasi terlantar. “Masih panjang prosesnya,” ucap Darius.

Ombudsman NTT juga telah menghubungi langsung Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II NTT untuk mendapatkan informasi lebih rinci. Darius menyebut balai tersebut tengah menanti proses sertifikasi dari pemerintah daerah agar bisa dihibahkan ke balai. Ia berharap proses pengurusan sertifikasi itu bisa berjalan dengan baik sehingga pelayanan publik yang optimal terwujud di terminal tersebut. “Sejak Maret 2023 sudah ada bis jurusan Kupang ke Dili yang telah menyinggahi terminal ini, walau hanya sekedar cek-point oleh petugas terminal,” ucapnya optimistis.

## 12. PAPUA BARAT

ENAM PEMDA DI PAPUA BARAT DAN PAPUA BARAT DAYA RAIH ZONA HIJAU



**ENAM** pemerintah daerah (pemda) di Provinsi Papua Barat dan Papua Barat Daya meraih Predikat Kepatuhan Tinggi atau Zona Hijau pada Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2023 oleh Ombudsman RI. Hal tersebut diumumkan pada pelaksanaan Penganugerahan Predikat Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2023 pada Kamis, 14 Desember 2023.

Keenam Pemda tersebut adalah Kota Sorong, Kabupaten Sorong, Kabupaten Raja Ampat, Kabupaten Kaimana, Kabupaten Fakfak, dan Kabupaten Manokwari. Hasil Penilaian tersebut termuat dalam Keputusan Ketua Ombudsman Republik Indonesia Nomor 418 Tahun 2023 tentang Hasil Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2023.

**Ada peningkatan yang cukup signifikan dengan bertambahnya jumlah pemda yang meraih Predikat Kepatuhan Tinggi.**

Dalam Penilaian Kepatuhan tahun 2023, ditemukan adanya peningkatan yang cukup signifikan, terlihat dari bertambahnya jumlah pemda yang meraih Predikat Kepatuhan Tinggi, yakni sebanyak enam pemda, dibandingkan hanya tiga pada tahun 2022, yakni Pemda Kabupaten Fakfak, Pemda Kabupaten Manokwari, dan Pemda Kota Sorong.

Tiga pemda lainnya pada 2023 meraih Predikat Sedang atau Zona Kuning, yakni Pemda Provinsi Papua Barat, Pemda Kabupaten Pegunungan Arfak, dan Pemda Kabupaten Sorong Selatan.



Namun masih ada lima pemda yang masih berada di Predikat Rendah (atau Zona Merah), yakni Pemda Kabupaten Tambrauw, Pemda Kabupaten Manokwari Selatan, Pemda Kabupaten Teluk Bintuni, Pemda

Kabupaten Teluk Wondama, dan Pemda Kabupaten Maybrat.

Secara terinci, hasil akhir Penilaian Kepatuhan tahun 2023 adalah sebagai berikut:

No	Pemda Pemprov/Pemkab/Pemkot)	Nilai	Zona	Kategori	Opini	Posisi Nasional
1.	Prov. Papua Sarat	55,36	Kuning	C	Kualitas Sedang	31 dari 34 Provinsi
2.	Kota Sorong	83,18	Hijau	B	Kualitas Tinggi	73 dari 98 Kota
3.	Kabupaten Kaimana	86,22	Hijau	B	Kualitas Tinggi	159 dari 415 Kabupaten
4.	Kabupaten Manokwari	85,47	Hijau	B	Kualitas Tinggi	173 dari 415 Kabupaten
5.	Kabupaten Raja Ampat	84,00	Hijau	B	Kualitas Tinggi	198 dari 415 Kabupaten
6.	Kabupaten Fakfak	81,68	Hijau	B	Kualitas Tinggi Tinggi	224 dari 415 Kabupaten
7.	Kabupaten Sorong	81,68	Hijau	B	Kualitas Tinggi	225 dan 415 Kabupaten
8.	Kabupaten Pegunungan Arfak	65,34	Kuning	C	Kualitas Sedang	336 dari 415 Kabupaten
9.	Kabupaten Sorong Selatan	57,97	Kuning	C	Kualitas Sedang	367 dari 415 Kabupaten
10.	Kabupaten Tambrauw	52,98	Merah	D	Kualitas Rendah	379 dari 415 Kabupaten
11.	Kabupaten Manokwari Selatan	36,41	Merah	D	Kualitas Rendah	396 dari 415 Kabupaten
12.	Kabupaten Teluk Bintuni	34,05	Merah	D	Kualitas Rendah	397 dari 415 Kabupaten
13.	Kabupaten Teluk Wondama	33,11	Merah		Kualitas Rendah	398 dari 415 Kabupaten
14.	Kabupaten Maybrat	32,23	Merah	D	Kualitas Rendah	399 dari 415 Kabupaten

Menurut Kepala Perwakilan Ombudsman Provinsi Papua Barat, Musa Yosep Sombuk, terdapat kecenderungan tren positif dari instansi penyelenggara pelayanan publik di kedua provinsi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publiknya. Menurut Musa, diperlukan upaya yang keras dari sejumlah pemerintah daerah yang masih berada di Zona Merah.

Penilaian Kepatuhan Tahun 2023 dilaksanakan dari Juni - Oktober di seluruh Pemda di Indonesia, yakni di 34 provinsi, 98 kota, dan 415 Kabupaten, termasuk 1 Provinsi, 1 Kota dan 12 Kabupaten pada wilayah kerja Ombudsman RI Papua Barat yang mencakup Provinsi Papua Barat dan Papua Barat Daya.

## 13. SULAWESI BARAT

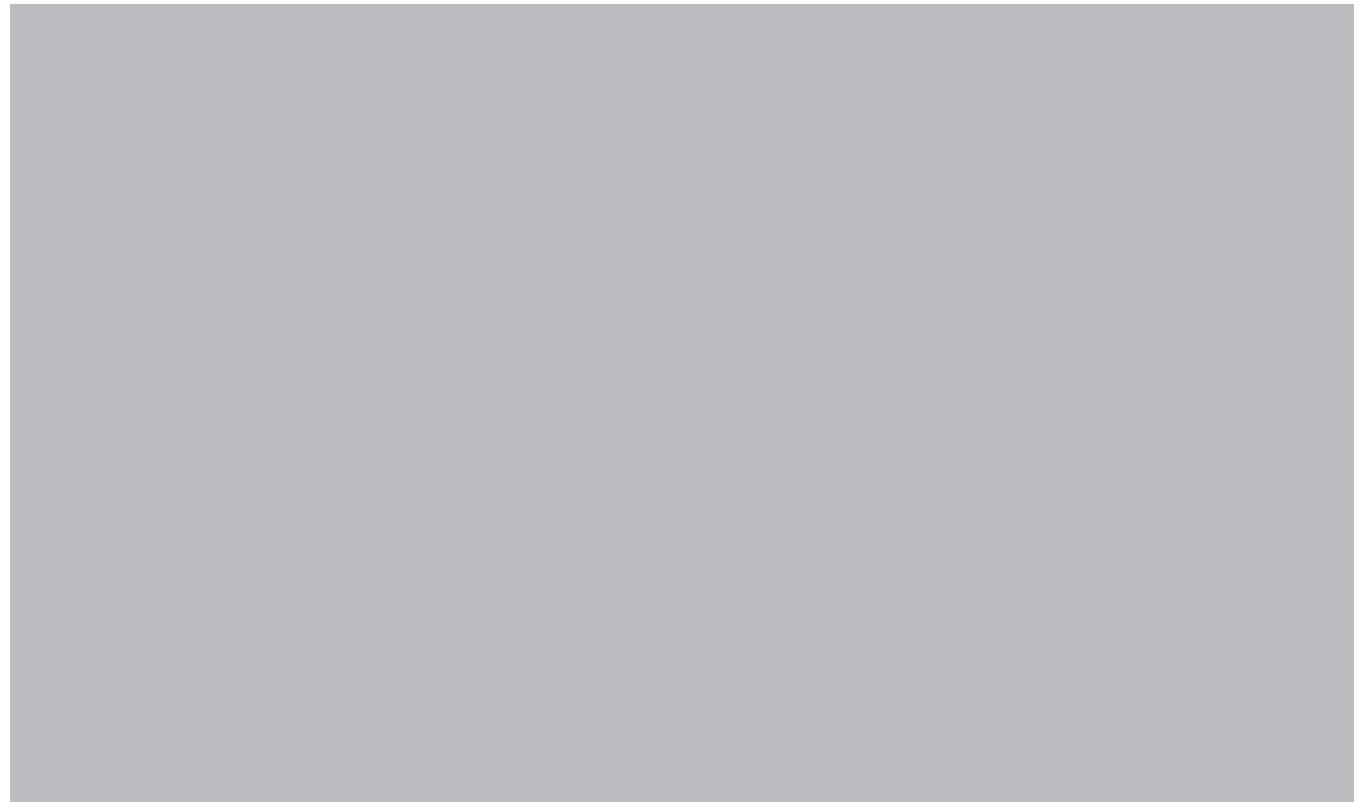
### KOMITMEN MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI MAJENE

**OMBUDSMAN** RI Perwakilan Sulawesi Barat bersama Pemkab Majene bersepakat meningkatkan pelayanan publik, seperti disampaikan dalam dialog publik yang digelar Ombudsman di Kabupaten Majene, pada Rabu 22 November 2023.

Plt Kepala Ombudsman Perwakilan Sulawesi Barat, Ismu Iskandar menjelaskan, tujuan dilaksanakannya kegiatan ini untuk melihat bagaimana partisipasi masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan

publik di Sulawesi Barat, khususnya di Kabupaten Majene. "Kegiatan ini dilaksanakan di beberapa kota di Indonesia tetapi tidak semua kabupaten kota mendapatkan kesempatan sebagai lokasi kegiatan. Dari enam kabupaten yang di Sulbar Kabupaten Majene menjadi lokus pelaksanaan kegiatan ini," ungkapnya.

Kepala Biro Administrasi Pengawasan Penyelegaraan Pelayanan Publik Ombudsman RI, Syahru'l Bayan mengatakan, Ombudsman RI hadir untuk





membersamai penyelenggaraan pelayanan publik. "Kami lihat berdasarkan data pengaduan yang masuk dari Kabupaten Majene sangat kecil. Apakah baik-baik saja atau masyarakat belum tahu kalau ada lembaga negara yang bisa ditempati untuk mengadu," ungkapnya.

## **Potensi Majene yang luar biasa menuntut layanan pemerintahan yang baik.**

Dia menambahkan, Kabupaten Majene memiliki potensi yang luar biasa mulai dari laut, pantai dan sumber daya alam yang luar biasa, tentunya juga harus diikuti dengan layanan pemerintahan yang baik. "Oleh karenanya kehadiran kami di sini untuk memberi pencerahan cara memperbaiki layanan publik," ujar Syahrul Bayan.

Dalam kurun waktu 2020 hingga 2022, dari enam kabupaten yang ada di Sulbar, Kabupaten Majene dalam posisi terendah dalam laporan pengaduan yang masuk ke Ombudsman. Tinggi rendahnya pengaduan ini tidak serta merta menggambarkan kualitas pelayanan publik di suatu daerah, bisa saja banyak faktor yang mempengaruhi seperti faktor informasi yang belum sampai ke masyarakat. "Ini menjadi alasan yang membuat kita hadir, untuk meminta bapak ibu sekalian bisa menjadi penyambung lidah Ombudsman untuk memperkenalkan kepada masyarakat fungsi dan tugas Ombudsman," kata Ismu Iskandar.

"Oleh karena itu kami meminta masukan-masukan kepada masyarakat Majene agar pelayanan publik di Majene bisa lebih baik lagi. Kami juga berharap kepada Ombudsman untuk mendampingi Pemkab Majene dalam mewujudkan pelayanan yang prima," kata Arismunandar (**INI SIAPA?**).

## **14. SULAWESI SELATAN**

PT. PLN SULSELTRABAR DIPANGGIL TERKAIT PEMADAMAN LISTRIK DI SULSEL

**MENINDAKLANJUTI** polemik pemadaman bergilir yang terus terjadi di jaringan kelistrikan Sulawesi Selatan, Ombudsman terus mendesak PLN untuk mempercepat upaya-upaya pemulihan dan mitigasi krisis kelistrikan tersebut. Hal ini disampaikan langsung oleh Ombudsman RI Perwakilan Sulsel kepada General Manager PLN Unit Induk Distribusi Sulselrabar, Moch Andy Adchaminoerdin, dalam Rapat Koordinasi Pengawasan Pelayanan Publik, pada Jumat (1/12).

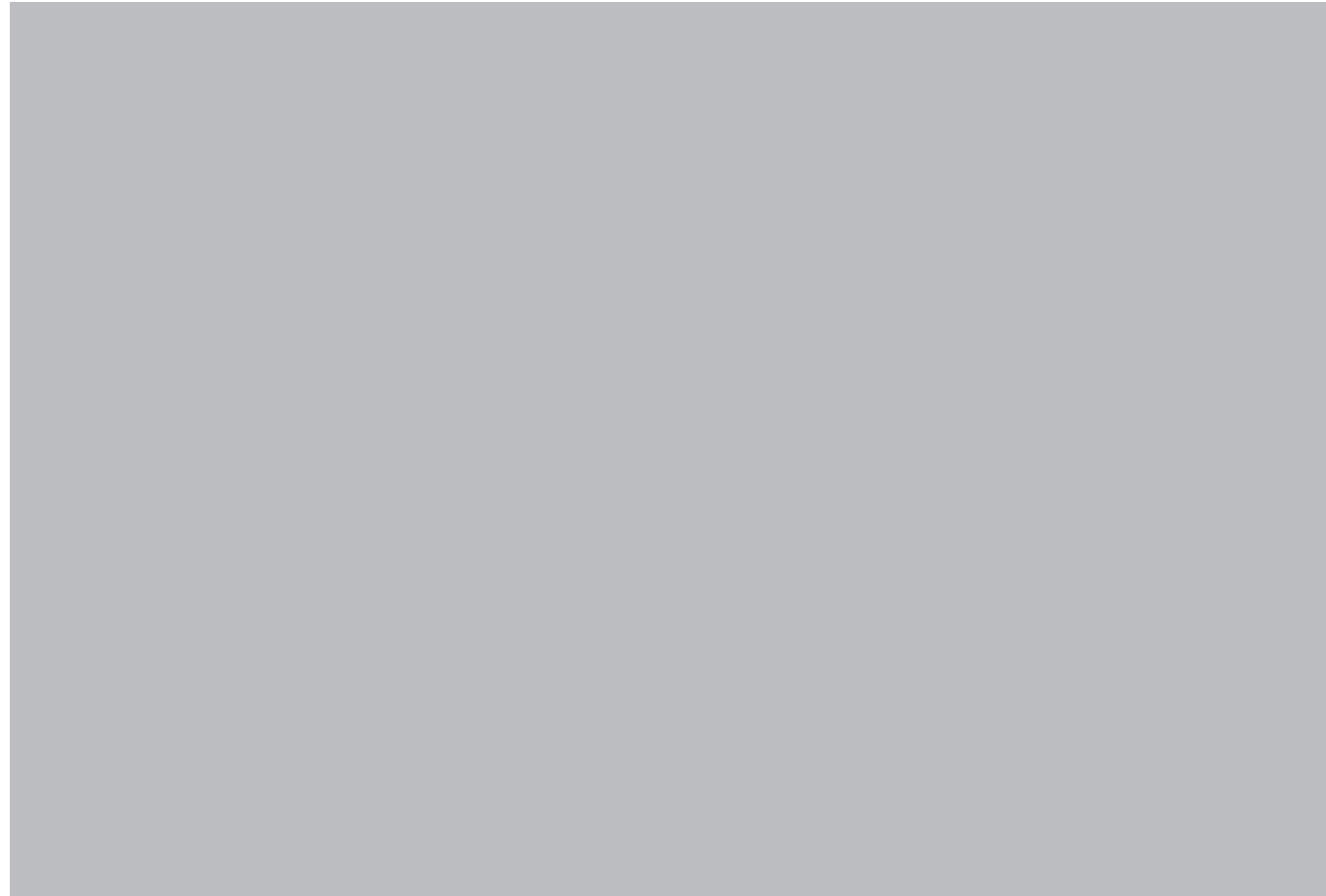
"Kami tetap fokus pada tiga substansi pemeriksaan yakni jaringan terkait informasi dan sosialisasi kepada masyarakat, mitigasi krisis, dan pembayaran kompensasi. Karena sampai hari ini masyarakat masih terus mengeluhkan ketersediaan informasi dan jadwal pemadaman yang makin tidak pasti, serta ketidakjelasan terkait kompensasi," terang Kepala Perwakilan Ombudsman Sulsel, Ismu Iskandar.

## **Transparansi dan diseminasi informasi kepada masyarakat mutlak diperlukan sebagai**

## **salah satu hak masyarakat dalam pelayanan publik.**

Ismu menerangkan, transparansi dan diseminasi informasi kepada masyarakat mutlak diperlukan sebagai salah satu hak masyarakat dalam pelayanan publik. "Oleh karenanya dalam forum ini kami mengundang sebanyak mungkin pihak, mulai dari Akademisi, LBH Makassar, Jurnalis, IKADIN, Pusat-pusat studi, dan Lembaga Mahasiswa. Kami juga mendorong PLN untuk memaksimalkan jalur-jalur komunikasi informal seperti Instagram dan TikTok juga formal seperti RT/RW dan kelurahan. Apalagi kita tahu bahwa tidak semua pelanggan yang aktif bermedia sosial," tambah Ismu.

Soal pemberian kompensasi, PLN menjelaskan ada 2,19 juta pelanggan di Induk Distribusi Sulselrabar yang akan diberikan kompensasi dengan total nilai pembayaran sebesar Rp39,1 miliar. "Sementara khusus untuk Sulsel terdapat 1.666.301 pelanggan dengan total nilai kompensasi Rp31,2 miliar. Kompensasi



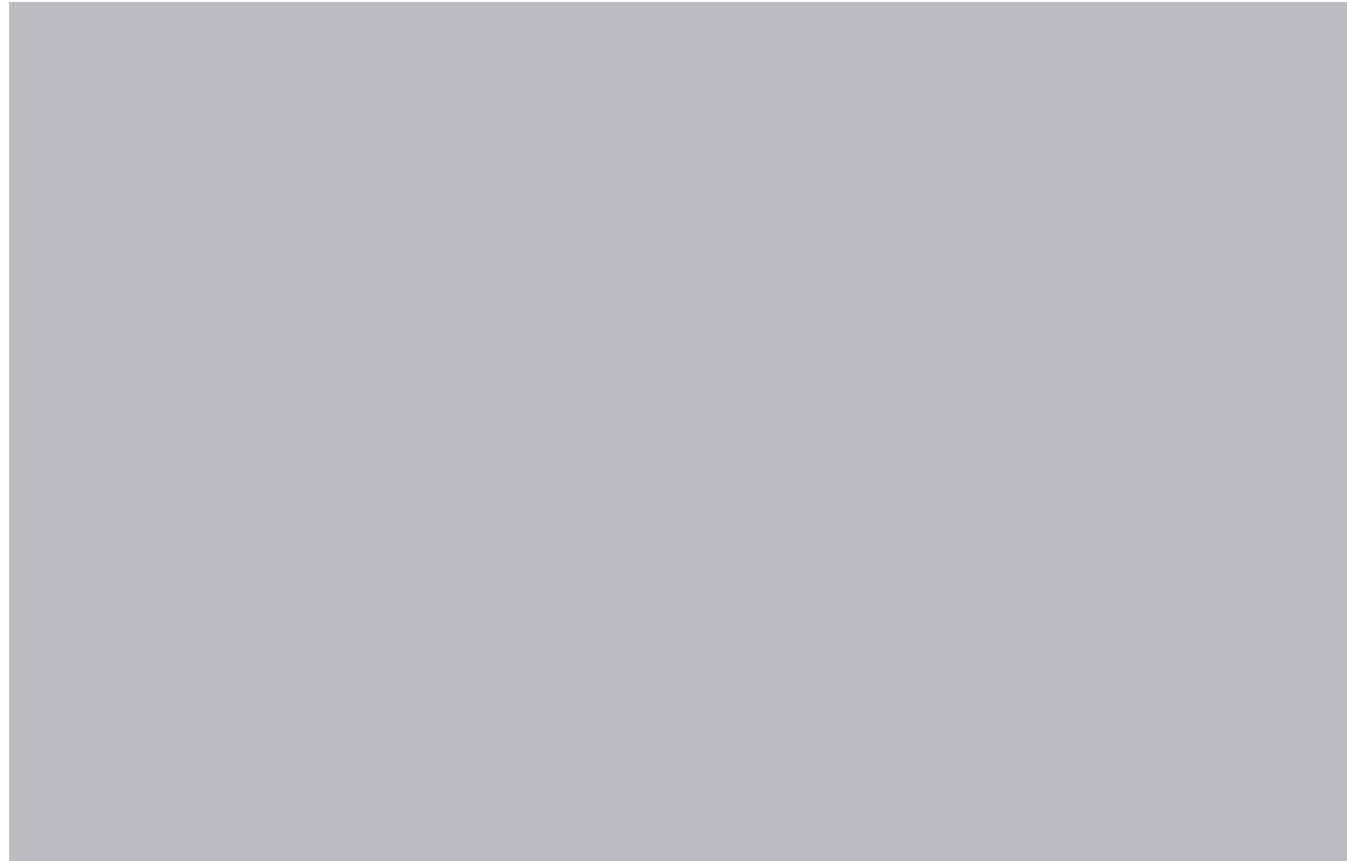
untuk prabayar sudah cair sejak pekan lalu. Sedangkan untuk pascabayar baru akan dicairkan tanggal 1 Desember ini, " ungkap Moch Andy.

## **Untuk Sulsel terdapat 1.666.301 pelanggan dengan total nilai kompensasi Rp31,2 miliar.**

Sementara itu mengenai pemulihan kelistrikan, Moch Andy menjelaskan bahwa teknologi modifikasi cuaca telah dilaksanakan pada 8 Oktober 2023 di PLTA Bakaru dan tanggal 18 Oktober di area Danau Poso. Selain itu telah diupayakan pula penambahan kapasitas pembangkit dari PLN Batam sebesar 60 MW, PLN Nusa Daya (Tarakan) 20 MW, PLN IP 25 MW, dan PLN NP sebesar 25 MW. "Sebagai ba-

gian dari quick win 3, kami juga telah berkoordinasi dengan Balai Besar Sungai dan Waduk (BSW) Palu III untuk mengoperasikan PLTA Poso dibawah 510 mdpl. Selain itu, PLN Holding telah menugaskan PLN EPI untuk memastikan kontinuitas pasokan batubara dengan kualitas sesuai kebutuhan PLTU Jeneponto, Mamuju, Barru, dan Punagaya," ungkap Moch Andy.

Menanggapi hal tersebut, Ombudsman menegaskan agar pembayaran dapat segera direalisasikan dan informasi serta tata cara pengecekan disebarluaskan secara masif kepada masyarakat. "Begitu pun dari sisi pelanggan, kami mendorong PLN untuk terus melakukan edukasi yang masif terkait penghematan energi selama menunggu penambahan Kapasitas Pembangkit 130 MW sebagai quick win kondisi kelistrikan sistem Sulbagsel oleh PLN," jelas Ismu.



## 15. SUMATERA SELATAN

### OPTIMALISASI PENERANGAN LAMPU JALAN DI BANYUASIN

**OMBUDSMAN** RI Perwakilan Provinsi Sumatera Selatan melakukan monitoring hasil kajian Penerangan Lampu Jalan di Kabupaten Banyuasin sebagai tindak lanjut dari penyerahan hasil kajian Oktober lalu. Kegiatan ini dilaksanakan pada Rabu (22/11/2023) di Ruang Rapat Asisten I Kabupaten Banyuasin yang dihadiri oleh Asisten I Kabupaten Banyuasin, Kepala Dinas Perhubungan beserta Kepala Bidang Penerangan Jalan Umum, dan Kepala Bagian Hukum Kabupaten Banyuasin. Tujuannya, memastikan langkah-langkah apa saja yang telah dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Banyuasin dalam menjalankan saran yang diberikan oleh Ombudsman.

Dalam pertemuan tersebut, Kepala Dinas Perhubungan, Mulyanto menyampaikan bahwa pihaknya telah menyusun draft regulasi berupa Peraturan Bu-

pati dan Peraturan Daerah terkait Pengelolaan Lampu Jalan sejalan dengan apa yang disarankan Ombudsman. "Meskipun, dalam proses penerbitan Perbup dan Perda ini tidak bisa terwujud dalam waktu yang singkat. Progres dari penerbitan Perbup draftnya sudah kami berikan kepada Bagian Hukum dan sedang dikaji mengenai isi dari draft tersebut," jelasnya.

Kepala Perwakilan Ombudsman Sumsel, M. Adrian Agustiansyah mengapresiasi Pemerintah Kabupaten Banyuasin atas progres tersebut. "Kami mengapresiasi dan berterima kasih kepada Pemerintah Kabupaten Banyuasin yang telah melakukan 3 saran yang kami berikan, mulai dari berupaya untuk menerbitkan regulasi tentang Penerangan Jalan Umum yang mengatur tentang Pengelolaan Penerangan Jalan Umum beserta stakeholder yang terlibat, memben-

tuk Tim Monitoring dan Evaluasi pelaksanaan Penerangan Jalan Umum dan juga melakukan perbaikan dalam penyempurnaan prosedur penanganan pengaduan permasalahan Penerangan Jalan Umum (PJU) yang berupa penetapan Surat Keputusan Tim Pengelola Pengaduan, Menetapkan Mekanisme Prosedur Pengelola Pengaduan, dan menetapkan kepastian waktu tindak lanjut pengaduan permasalahan penerangan jalan umum (PJU)," ungkapnya.

**Ini menyangkut barang publik yang memang ada hak masyarakat untuk itu.**

## 16. SUMATERA BARAT

KETUA RW SEUMUR HIDUP

**INI** kisah unik. Seorang pelapor mengeluhkan kepada Ombudsman soal proses pemilihan Ketua RW di tempat tinggalnya. Pelapor menyampaikan laporan sebagai kuasa dari salah seorang calon Ketua RW.

Ada tiga orang yang dicalonkan menjadi Ketua RW dalam pemilihan tersebut.

Dalam pemilihan itu, petahana memenangi kursi Ketua RW. Masalahnya, petahana tersebut telah menjabat dua periode, sehingga kini yang bersangkutan menjabat untuk ketiga kali. Selain itu, yang bersangkutan juga tidak dapat menunjukkan dokumen tamat pendidikan tingkat menengah atas/sederajat.

**Panitia Pemilihan tidak menjalankan tugasnya untuk memeriksa dan meneliti persyaratan.**

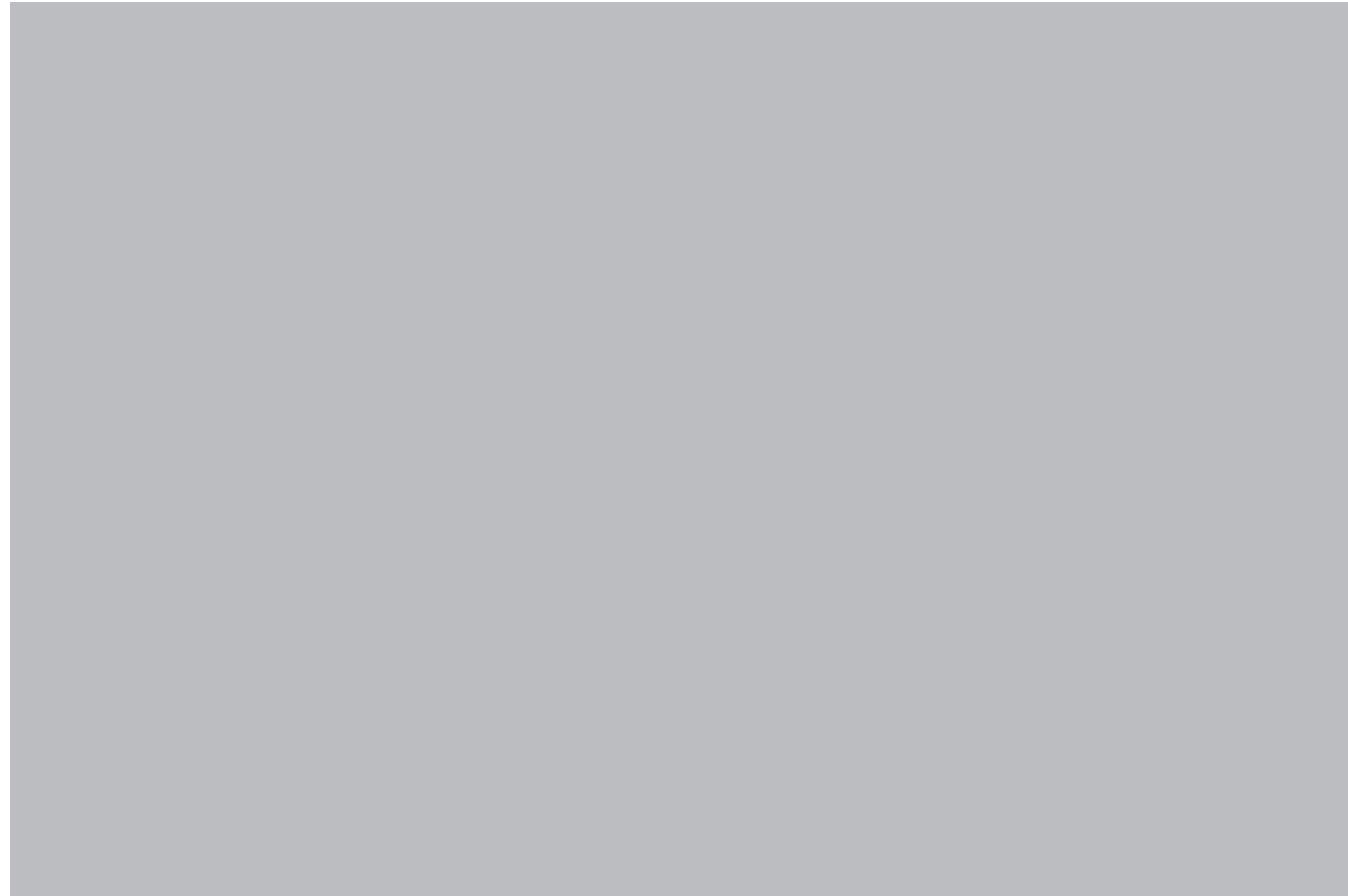
Setelah dilakukan pemeriksaan, didapatkan fakta bahwa ketiga calon Ketua RW di lingkungan tersebut tidak satupun yang memenuhi persyaratan sebagaimana diatur dalam peraturan daerah. Dua orang calon tidak dapat menunjukkan ijazah SMA/sederajat. Calon yang memiliki ijazah SMA, ternyata berstatus sebagai anggota partai aktif.

Kepala Keasistanan Pencegahan Maladministrasi Ombudsman Sumsel, Hendrico, menyatakan Ombudsman siap untuk mendorong realisasi penerbitan Perda tentang Pengelolaan Penerangan Lampu Jalan. "Kami sangat siap dan terbuka untuk berdiskusi dan memberikan argumentasi kepada DPRD Kabupaten Banyuasin terkait pentingnya jaminan Pengelolaan Lampu Jalan ini bagi kepentingan masyarakat luas, karena hal ini menyangkut barang publik yang memang ada hak masyarakat untuk itu," katanya.

Panitia Pemilihan ternyata tidak menjalankan tugasnya untuk memeriksa dan meneliti persyaratan calon usulan dari ketua RT di lingkungan RW setempat. Panitia pemilihan menerima saja ketiga calon yang diusulkan RT untuk masuk ke dalam bursa pemilihan Ketua RW. Alasannya, Panitia Pemilihan berprasangka baik terhadap semua calon, sebab tidak mungkin rasanya calon tersebut tidak tamat SMA/sederajat. Selain itu, berbekal jawaban dari berbagai pihak yang ditanya perihal tamat SMA atau tidaknya calon Ketua RW yang diusulkan, maka panitia memuluskan jalan kedua calon Ketua RW. Terhadap calon lain yang memiliki ijazah SMA, ternyata sudah menjadi rahasia umum bahwa yang bersangkutan merupakan anggota partai politik.

**Lurah berdalih dengan minimnya minat warga untuk menjadi Ketua RW,**

Panitia Pemilihan justru menyerahkan tugasnya kepada perwakilan warga dari setiap RT untuk memutuskan apakah calon yang tidak memenuhi syarat tetap dilanjutkan di dalam bursa pemilihan atau tidak. Warga RW setempat sebagian besar menyetujui ca-



Ion tersebut untuk tetap melenggang sebagai calon Ketua RW dan terpilih.

Lurah dalam keterangannya mengaku hanya mengikuti hasil musyawarah warga. Lurah berdalih dengan minimnya minat warga untuk menjadi Ketua RW, adanya warga yang berminat, meski kurang syarat administrasinya, dapat diterima sepanjang disetujui oleh warga. Selain itu, Lurah meyakini bahwa tidak mungkin Ketua RW terpilih tidak tamat SMA. Lurah juga menyampaikan kejadian serupa di lingkungan tempat tinggalnya, bahwa Ketua RT di lingkungannya sudah menjabat lebih dari dua periode, tetapi tidak ada laporan atau keberatan dari warga. Lurah bahkan meminta Ombudsman untuk memeriksa semua hal.

## **Lurah diminta mengosongkan posisi Ketua RW hingga**

### **diadakannya pemilihan ulang.**

Pada tahapan penyelesaian, Ombudsman meminta lurah dan panitia pemilihan untuk melakukan pemilihan ulang. Meskipun calon ketua RW terpilih adalah benar memiliki dokumen ijazah SMA, yang bersangkutan tetap tidak memenuhi persyaratan karena telah menjabat selama dua periode sebelumnya. Ketua pemilihan dalam jawabannya kepada Ombudsman menyampaikan bahwa sebagian besar warga tidak bersedia melakukan pemilihan ulang dan bersikukuh mempertahankan Ketua RW terpilih dengan berbagai alasan. Persoalan ini menjadi berakhir dengan adanya komitmen Lurah untuk tidak mengeluarkan SK Ketua RW terpilih dan mengosongkan posisi Ketua RW hingga diadakannya pemilihan ulang dengan prosedur dan calon yang memenuhi persyaratan.

## 17. DI YOGYAKARTA

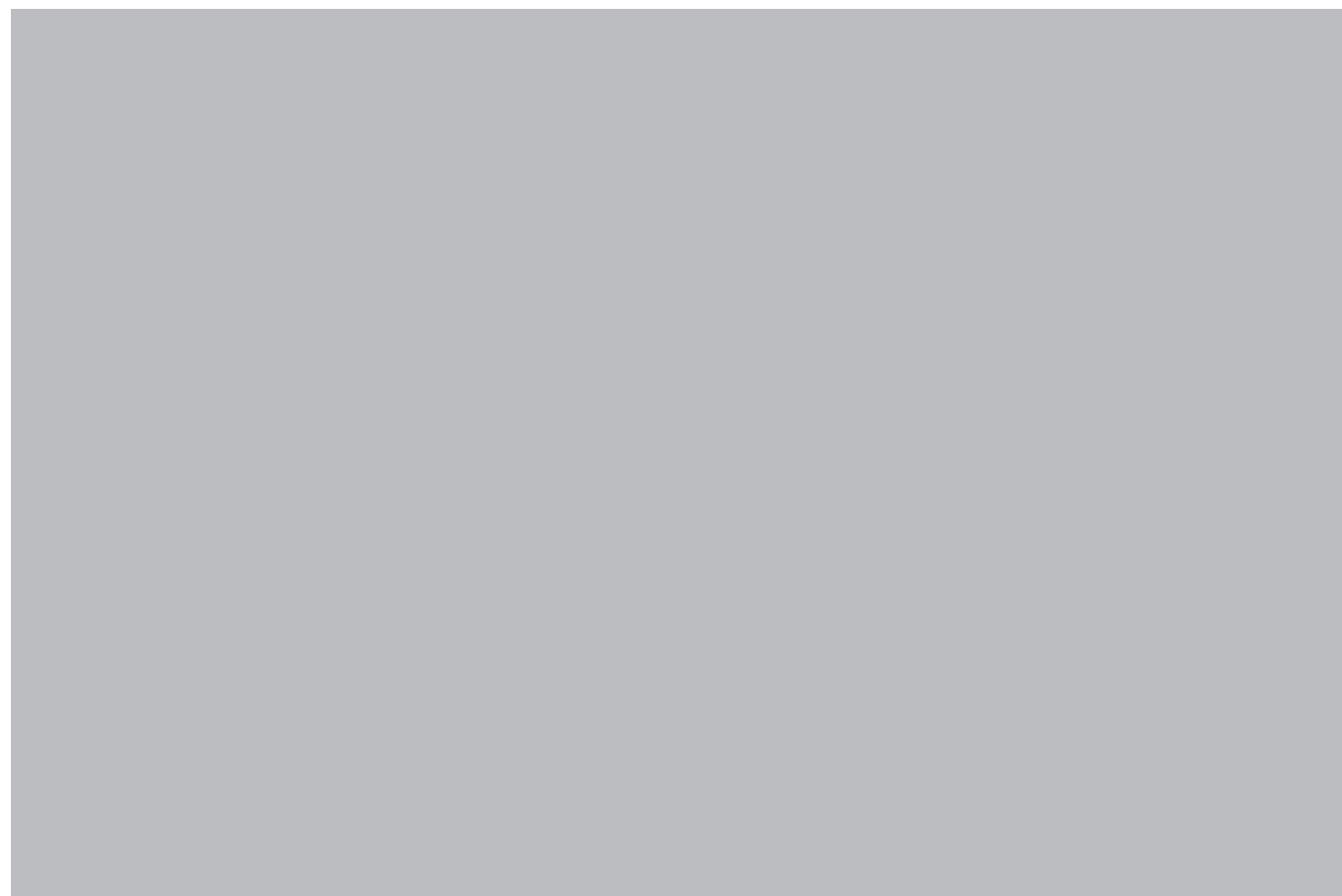
### INSTRUMEN ANTI-FRAUD UNTUK PPDB SISTEM ZONASI

**OMBUDSMAN** Republik Indonesia Perwakilan DIY-Jateng menyiapkan instrumen anti-fraud atau antikecurangan untuk mencegah kecurangan dalam pelaksanaan penerimaan peserta didik baru atau PPDB sistem zonasi.

Kepala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY-Jateng Budhi Masthuri di Yogyakarta, pada Selasa, dd mm yyyy, mengatakan instrumen itu nantinya akan disampaikan dalam bentuk saran ringkasan kebijakan (policy brief) untuk seluruh instansi terkait, terutama dinas pendidikan kabupaten/kota dan provinsi. "Kami akan fokus pada bagaimana instrumen itu bisa mencegah fraud yang dilakukan oleh orang tua dan masyarakat," kata dia.

**Sistemnya semakin baik, tetapi justru kemudian orang tua yang melakukan praktik tidak patut dan kecurangan.**

Budhi mengakui sistem penyelenggaraan PPDB di SMP serta SMA/SMK di DIY sudah semakin baik. Meski demikian, praktik kecurangan justru masih marak dilakukan oleh oknum orang tua siswa. "Sistemnya semakin baik, penyelenggaranya semakin baik tetapi justru kemudian orang tua yang melakukan praktik tidak patut dan kecurangan, sehingga 2024 sistem dalam petunjuk teknis (juknis) PPDB harus ada instrumen anti-fraud," kata dia.





Pada 2023, ORI DIY menerima 91 laporan dan informasi soal praktik curang dalam PPDB. Setelah ditindaklanjuti tercatat ada 30 kasus kecurangan yang sebagian besar dilakukan oleh orang tua siswa mulai dari menumpang kartu keluarga (KK), hingga joki wali murid, atau joki perwalian.

Berdasarkan laporan yang diterima, kata dia, bahkan ada oknum kepala sekolah salah satu SMP di DIY yang menitipkan anaknya pada KK tukang kebun sekolah. Menurut dia, praktik curang semacam itu masih terjadi karena banyak orang tua dan peserta didik yang mempertahankan pola pikir sekolah favorit.

### **Orang tua masih melihat sekolah itu ada yang favorit dan enggak favorit.**

“Karena mindset favoritisme masih kental, jadi orang tua masih melihat sekolah itu ada yang favorit

dan enggak favorit,” ujar Budhi. Oleh karena itu, katanya, dalam instrumen anti kecurangan PPDB yang tengah disiapkan, ORI DIY nantinya harus memuat petunjuk teknis berstandar mulai SMP, SMA, dan SMK.

Dalam instrumen pencegahan itu, di antaranya alamat anak atau siswa harus sama dengan alamat orang tua yang dipastikan dengan verifikasi faktual. Dengan demikian, apabila diketahui menumpang KK orang lain, harus ditolak. “Standar di SMP, SMA/ SMK harus sama karena kalau kita lihat dari temuan polanya sama, modusnya sama, sehingga instrumen pencegahannya harus sama,” kata dia.

Budhi menuturkan munculnya pola pikir sekolah favorit disertai praktik curang dalam PPDB seharusnya tidak perlu terjadi karena kualitas sekolah saat ini telah diupayakan merata sejak sistem zonasi diterapkan. “Ini nggak pernah disampaikan ke publik, jadi orang tua tidak tahu bahwa sisi positif dari sistem zonasi itu, sekarang (kualitas sekolah) sudah menyebar,” kata dia.

## **18. JAKARTA RAYA**

### LAYANAN PUBLIK LAPAS NARKOTIKA DKI JAKARTA

**KEPALA** Lapas Narkotika Kanwil Kemenkumham DKI Jakarta, Fonika Affandi, menerima kedatangan Kepala Ombudsman RI Perwakilan Jakarta Raya, Dedy Irsan, Asisten Muda Ombudsman RI Jakarta Raya, Rio Saputro beserta tim sekretariat Ombudsman RI Jakarta Raya pada Rabu 12 Desember 2023 .

Kedatangan tim Ombudsman RI Jakarta Raya dalam rangka memberikan penguatan peningkatan kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan kepada jajaran Lapas Narkotika Kanwil Kemenkumham DKI Jakarta.

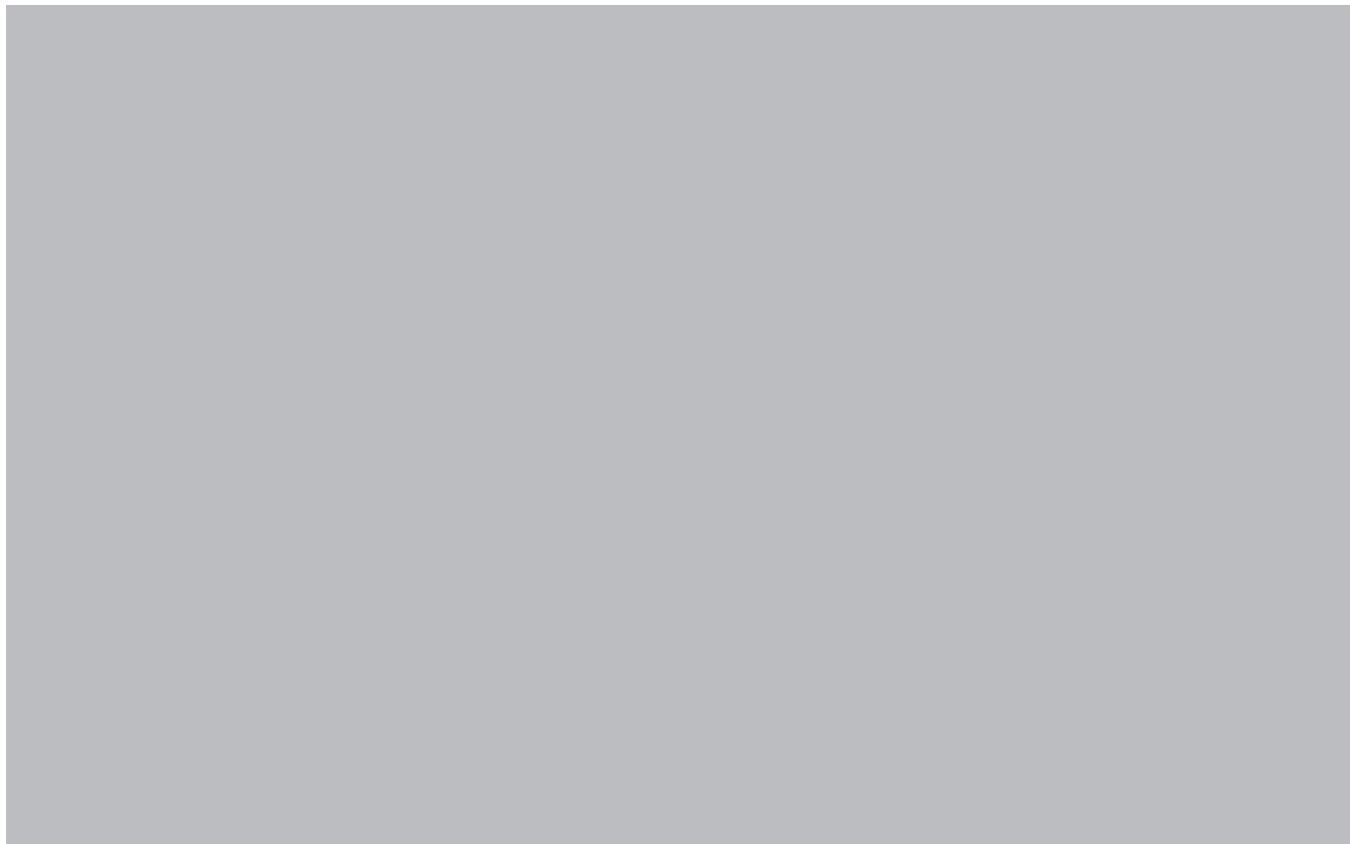
Dalam sambutannya, Fonika menyampaikan terima kasih atas kedatangan Ombudsman RI Jakarta Raya ke Lapas Narkotika Kanwil Kemenkumham DKI Jakarta. “Terima kasih atas kedatangan Kepala Ombudsman Jakarta Raya, Bapak Dedy Irsan beserta tim Ombudsman di Lapas Narkotika Kanwil Kemenkumham DKI Jakarta”, ujar Fonika.

[Quote] Lapas harus terus memberikan pelayanan

publik yang terbaik.

Kegiatan dilanjutkan dengan penguatan pelayanan publik oleh Dedy Irsan yang menyampaikan agar Lapas harus terus memberikan pelayanan publik yang terbaik. “Saya sampaikan agar terus memberikan pelayanan publik yang terbaik bagi masyarakat dan WBP. Tadi saya juga sudah melaksanakan uji petit langsung kepada WBP dan hasilnya sangat bagus, dan dalam proses penanganan pengaduan pelayanan publik kita harus mengacu kepada Peraturan Presiden No 76 Tahun 2013. Kemudian setelah dilaksanakan pelayanan publik kita harus melakukan survei kepada pengguna layanan sebagai bentuk evaluasi,” ujar Dedy.

**“Seluruh pelayanan terhadap 4 elemen kami lihat sudah terpenuhi.”**



Pemateri kedua, Rio Bu Saputro, menyatakan terkesan dengan Lapas Narkotika Kanwil Kemenkumham DKI Jakarta. "Saya sangat terkesan dengan Lapas Narkotika Kanwil Kemenkumham DKI Jakarta, Dalam ilmu sosiologi, Manusia terdiri dari 4 elemen,

yaitu elemen mental, fisik, emosional dan spiritual. Dari yang kami lihat pada saat kunjungan ke area layanan lapas Narkotika Jakarta kepada warga binaan, seluruh layanan pelayanan terhadap 4 elemen ini kami lihat sudah terpenuhi." ujar Rio.

## 19. JAWA TIMUR

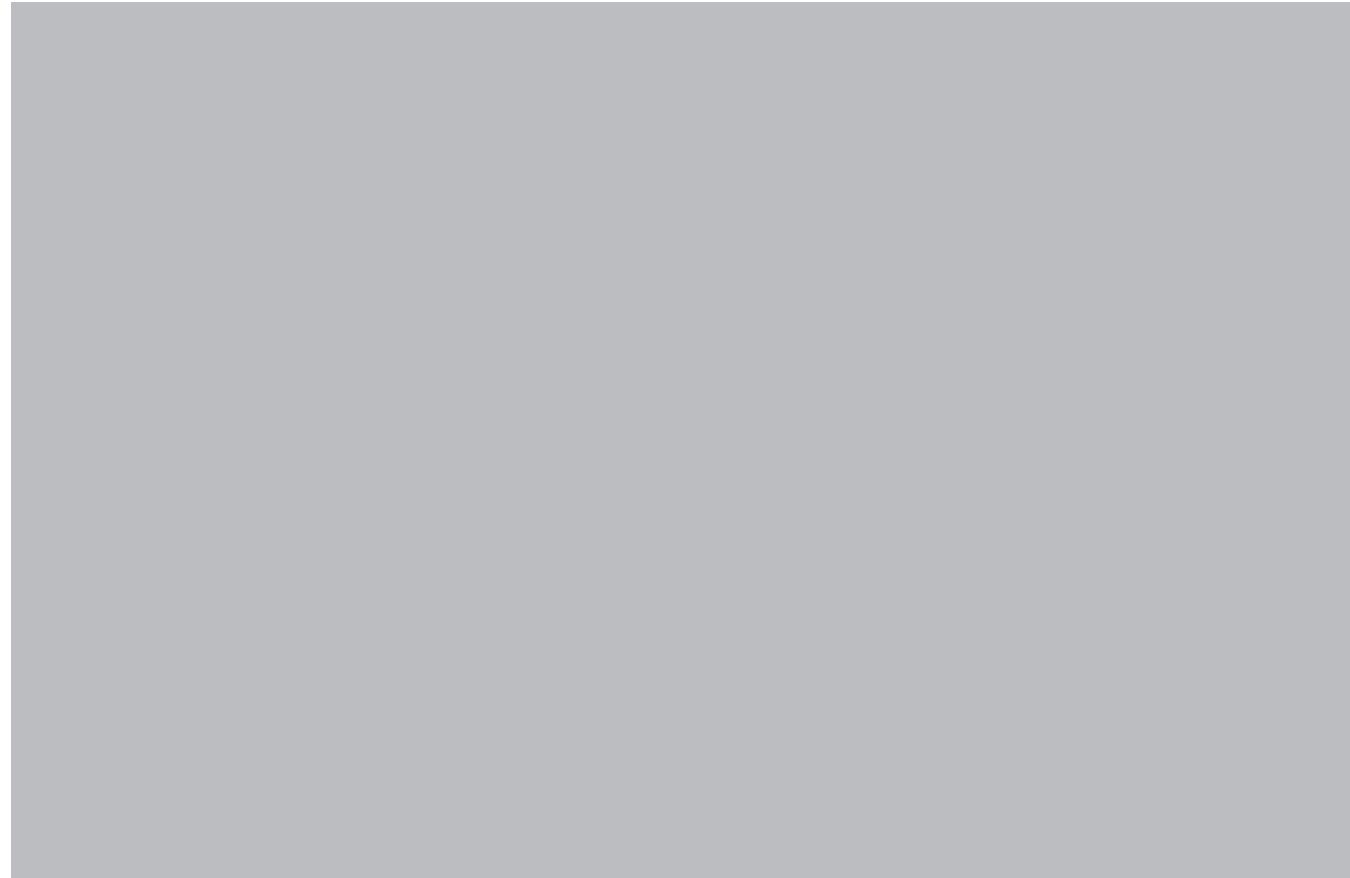
JAWA TIMUR TANGANI 983 LAPORAN SELAMA 2023

**TINGKAT** kepercayaan publik terhadap Ombudsman Jawa Timur selaku pengawasan pelayanan publik terus mengalami kenaikan. Hal itu tergambar pada data penerimaan laporan masyarakat yang menunjukkan tren positif. Dalam kurun waktu yang sama, ada kenaikan sekitar 30 persen jumlah laporan masyarakat.

Hingga 31 Desember 2023, Ombudsman Jawa Timur menerima 983 laporan. Rinciannya, 581 kon-

sultasi non laporan (KNL), 30 respons cepat Ombudsman (RCO), 371 laporan masyarakat (LM), dan 1 Investigasi atas Prakarsa Sendiri (IAPS). Selanjutnya, dari 402 jumlah penerimaan (371 LM, 30 RCO, dan 1 IAPS) terbagi 168 laporan ditutup di tahap PVL dan 196 ditutup di tahap pemeriksaan.

Jumlah laporan tersebut lebih besar dibanding tahun 2022. Saat itu, Ombudsman Jawa Timur hanya menerima 333 laporan (179 ditutup di PVL dan 155 di-



utup pemeriksaan).

## **Jumlah laporan naik, namun sebaran pelapor masih kurang merata.**

Meski demikian, kenaikan jumlah laporan tidak menyelesaikan permasalahan klasik sebaran domisili pelapor yang kurang merata. Warga di Jawa Timur bagian utara, kecuali Pulau Madura, tetap mendominasi jumlah laporan.

Sebenarnya, untuk mengatasi soal persebaran tersebut, sudah dilakukan sejumlah upaya selama 2023. Kegiatan tersebut misalnya PVL On The Spot di Pacitan pada Agustus 2023 dan kegiatan akses pengaduan dengan anggota Komisi II DPR di Pacitan pada Oktober 2023. Dua kegiatan di Pacitan itu membuat jumlah laporan yang berasal dari Pacitan naik drastis, yakni dari sebelumnya nol pengaduan menjadi 69 la-

poran. Selain di Pacitan, Ombudsman Jawa Timur selama 2023 melaksanakan kegiatan peningkatan akses pengaduan di Kota Pasuruan, Kabupaten Sidoarjo, Kabupaten Tuban, dan Kabupaten Jember.

Adapun dari substansi laporan hampir tidak ada perubahan tren 2023 dibanding tahun sebelumnya. Isu pelayanan pemerintahan, pertanahan, dan kepolisian tetap teratas. Sedang dari substansi pendidikan, Ombudsman Jawa Timur menerima banyak laporan seputar PPDB, pungli di sekolah, dan penahanan ijazah.

Laporan PPDB didominasi tidak jalannya layanan pengawasan terhadap pelaksanaan sistem zonasi oleh dinas pendidikan setempat. Demikian juga soal pungli. Bahkan yang menjadi ironi, sekolah tidak segera menghentikan pungutan, tetapi justru mengintimidasi wali murid pelapor untuk mencabut laporan ke Ombudsman. Meski demikian, kami terus menggampanyekan penghentian pungli di sekolah dengan menggandeng media massa.

## Antusiasme warga melapor menunjukkan adanya kritisme publik.

Antusiasme warga melapor itu menunjukkan adanya kritisme publik. Mereka makin menyadari hak-hak mendapatkan pelayanan yang baik. Sebaliknya, aparatur pemerintah tidak segera beradaptasi terhadap perubahan tersebut.

Pada penghujung 2023, Ombudsman Jawa Timur juga berhasil memediasi pelapor Benni Budiono dan PLN UID Jawa Timur terkait pemindahan tiang listrik di kawasan Jalan Kenjeran, Surabaya. Penanganan laporan ini sangat lama. Hampir berlangsung selama enam tahun. Benni melapor pada 2018 dan Ombudsman menyimpulkan tidak ada maladministrasi atas pemindahan tiang PLN. Pelapor keberatan atas tarif Rp 100 juta yang dipatok PLN untuk pemindahan tiang tersebut. Benni lantas mengajukan dua kali permohonan sengketa informasi ke Komisi Informasi (KI) Jawa Timur. Ombudsman selaku termohon dinyatakan kalah dan wajib menyerahkan dokumen LAHP dan materi pemeriksaan. LAHP sudah diserahkan pada 2019.

Pada 2023, Ombudsman dinyatakan kalah dan wajib menyerahkan LAHP ke-2. Ombudsman kalah karena tidak pernah hadir dalam persidangan di KI. Pada November 2023, Ombudsman mengirim surat atas pelaksanaan putusan KI dengan tegas menyebutkan bahwa LAHP ke-2 tidak dikuasai. Ombudsman lantas mengundang Benni untuk memediasi dengan PLN dan akhirnya disepakati bahwa biaya pemindahan tiang hanya Rp 32,8 juta. Turun dari sebelumnya Rp 100 juta. Dari hasil mediasi tersebut, tiang akhirnya berhasil dipindah. Dan, yang terpenting, Benni menganggap permasalahan selesai dan tidak lagi mengajukan permohonan sengketa informasi lagi ke KI.

## 10 pemda mendapat zona hijau tertinggi, 26 pemda zona hijau tinggi, dan 2 pemda zona kuning.

Dari kerja pencegahan maladministrasi, Ombudsman RI Jawa Timur telah melakukan pengambilan data dalam penilaian kepatuhan UU Pelayanan Pu-

blik terhadap pemerintah provinsi dan 38 kabupaten/kota. Dari pengumuman pada 14 Desember 2023, hasil kepatuhan mengalami kenaikan signifikan. Pada 2023, ada 10 pemda mendapat zona hijau kepatuhan kualitas tertinggi, 26 pemda zona hijau kepatuhan kualitas tinggi, dan 2 pemda kualitas sedang (zona kuning). Sedang pemprov masuk zona hijau dengan kepatuhan kualitas tinggi.

Pada 2023, antusiasme pemda untuk minta pendampingan kepatuhan terhadap UU 25 Tahun 2019 kepada Ombudsman juga mengalami peningkatan. Terhitung hampir separuh dari total pemkab/pemkot di Jawa Timur mengajak Ombudsman untuk berkolaborasi agar ada peningkatan kualitas standar pelayanan. Antusiasme ini dapat dipahami, mengingat raport kepatuhan Ombudsman menjadi salah satu komponen nilai reformasi birokrasi.

## Ombudsman Jawa Timur memiliki 16 personel yang menangani 983 laporan pada 2023]

Terkait kendala yang dihadapi Ombudsman Jawa Timur adalah keterbatasan personil dan

sarana/prasarana untuk menunjang pengawasan pelayanan publik. Dari jumlah personil, Ombudsman Jawa Timur hanya memiliki 16 personel yang menangani substansi laporan. Jumlah tersebut tidak sebanding dengan laporan. Perbandingannya saja, pada 2023 Ombudsman menerima 983 laporan, sehingga rasionya 1 personel rata-rata menangani 50 laporan. Padahal, idealnya 1 personel menangani 15 laporan.

Ombudsman juga mengalami kendala kelayakan kantor. Status kantor adalah pinjam pakai dari Pemprov Jawa Timur, dengan bangunan seluas 350 meter persegi dan lahan sekitar 750 meter persegi.



## 20. KEPULAUAN RIAU

FAKTA MENGEJUTKAN SEKALIGUS MENGHERANKAN DI REMPANG



**RELOKASI** warga di Rempang menjadi atensi khusus Ombudsman Republik Indonesia. Ombudsman menyampaikan hasil temuan sementara investigasi yang mereka lakukan atas prakarsa sendiri terkait penolakan relokasi masyarakat dalam pengembangan Rempang Eco City.

Kepala Ombudsman RI Perwakilan Kepri, Lagat Siadari mengatakan investigasi awal sudah dilakukan Ombudsman dalam beberapa waktu terakhir. Berikut temuan dan rekomendasi Ombudsman:

### Ditemukan maladiministrasi

“Hari ini kami sampaikan, setelah sejumlah rangkai- an kegiatan mengunjungi beberapa lokasi yang akan terkena fokus pengembangan di Tanjung Banun, Sembulang dan Pasir Panjang; (dan) kami juga me-

minta klarifikasi kepada BP Batam dan kepolisian serta Lembaga Adat Melayu Kepri maupun Batam, (bahwa) memang kami temukan maladiministrasi,” ucap Lagat, pada Rabu (27/9/2023). Ombudsman, ujarnya, segera menyampaikan saran korektif terkait maladiministrasi relokasi warga tersebut ke pemerintah daerah, BP Batam, kepolisian, dan pemerintah pusat.

### Harus ada dialog dengan masyarakat tanpa intervensi aparat

Lagat menyampaikan agar BP Batam melakukan dialog kepada masyarakat, tokoh adat tanpa melibatkan simbol aparat dan keamanan yang mempengaruhi psikologis warga “Warga trauma dengan oknum aparat berseragam yang berkeliaran di daerah itu,” ucapnya.

### **Pemko Batam diminta jamin stabilitas ekonomi dan pasokan pangan**

Pemko atau BP Batam, menurut Lagat, harus terlibat aktif menjamin stabilitas ekonomi warga setempat saat ini dengan menjamin pasokan pangan. "Karena kami kumpulkan informasi jika di Sembulang terjadi gangguan pasokan pangan. Pemasok khawatir kampung itu digusur jadi mereka sudah tidak masuk ke wilayah itu. Warga akhirnya membeli bahan pangan agak jauh dan akhirnya mahal," ujarnya.

### **Bebaskan warga yang ditahan polisi, tak hanya ditangguhkan**

Ombudsman RI juga meminta polisi membebaskan atau penahanan bagi warga yang ditahan, khususnya saat bentrokan di Rempang tanggal 7 September lalu maupun demo tanggal 11 September. "Walau pun sebagian dari aksi tanggal 7 lalu ditangguhkan, kami minta dibebaskan. Karena kami melihat tidak ada urgensi warga ditahan, kecuali yang terlibat pidana lainnya," ucap Lagat.

### **Minta pemerintah tegaskan ada atau tidaknya relokasi, kehidupan warga terganggu**

Ombudsman meminta pemerintah secara langsung lisan dan tulisan memberikan pengumuman ke warga Rempang mengenai keputusan tentang tidak adanya relokasi warga dalam waktu dekat. "Karena kan info tanggal 20, kemudian mundur tanggal 28 September. Jadi warga waswas tidak berani aktivitas nelayan,

bertani karena takut ancaman batas waktu tersebut," kata Lagat. "Nah, 4 hal itu kami harapkan dilaksanakan pemko BP dan Polresta barelang. Pemerintah pusat diharapkan juga mendukung hal ini," tegasnya.

### **Jangan bikin warga bingung dengan kata-kata relokasi/pergeseran**

Ombudsman meminta pemerintah tidak membuat warga kebingungan dengan istilah relokasi atau penggusuran. "Terkait relokasi permanen ke depan bagaimana harapan masyarakat tetap dipertahankan harus didengarkan pemerintah. Jika kampung mereka bukan relokasi hanya penggeseran, tetapi warga anggap relokasi, warga tidak mau itu," ucapnya. Ombudsman, ujarnya, juga melihat hal ini janggal. "Kami heran ada rencana baru pemerintah tidak akan relokasi ke Galang, tapi tetap di Rempang, yang jelas kan warga tidak mau," ucapnya.

### **Data relokasi simpang siur**

Data relokasi, menurut Lagat, juga simpang siur, Ombudsman berharap pemerintah jujur. "Kabarnya 300 bersedia, fakta pemberitaan hari ini ada 3 kk saja. Jangan sampai pemerintah tidak sajikan info yang benar," ucapnya. Ia menyebutkan ketika Ombudsman datang ke tiga kampung tersebut memang tidak ada warga yang menyatakan bersedia direlokasi dan semua menyatakan menolak. "Memang ada beberapa informasi yang bersedia, nanti kami carikan datanya dan kita sampaikan kepada instansi terkait," terangnya.

## **21. MALUKU**

PERAIH PREDIKAT ZONA HIJAU DI MALUKU BERTAMBAH

**OMBUDSMAN** RI Maluku mengumumkan hasil Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik berbentuk Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2023 pada Rabu (10/01/2023) di kantor perwakilan Ombudsman RI Maluku.

Kepala Perwakilan, Hasan Slamat mengungkapkan bahwa penilaian dilakukan dari Juli sampai September 2023 dengan berlandaskan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012, dan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun

2013 yang berkaitan langsung dengan penyelenggara layanan untuk dimensi, variabel, dan indikator penilaian yang akan diambil.

"Adapun dimensi penilaian meliputi dimensi input yang terdiri dari penilaian kompetensi pelaksana dan pemenuhan sarana prasarana pelayanan, dimensi proses yakni standar pelayanan, dimensi output terdiri dari penilaian persepsi maladministrasi, dan dimensi pengaduan terdiri dari pengelolaan pengaduan," ungkapnya.



## **Pemerintah Kota Ambon, Pemerintah Kabupaten Maluku Tengah, dan Polres Maluku Tengah memperoleh Predikat Zona Hijau.**

Dia melanjutkan, pada penilaian tahun 2023 ada hal yang berbeda dikarenakan hasil penilaian disinggikan dengan produk pengawasan Ombudsman yaitu Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP), Laporan Hasil Analisis (LHA), dan Rekomendasi Ombudsman. "Hal tersebut dilakukan untuk pencegahan maladministrasi dan perbaikan pelayanan publik," katanya.

Hasan Slamat menjelaskan, pada 2023 terdapat tiga instansi yang memperoleh Predikat Zona Hijau, yakni Pemerintah Kota Ambon, Pemerintah Kabupaten Maluku Tengah, dan Polres Maluku Tengah. "Kami apresiasi kinerja maksimal dari Pemerintah Kota Ambon, Pemerintah Kabupaten Maluku Tengah, dan Polres Maluku Tengah yang membawa perubahan signifikan dan memperbaiki kekurangan sehingga berhasil memperoleh predikat zona hijau," jelasnya.

Ia berharap, bertambahnya peroleh predikat zona hijau akan mendorong kepada daerah yang masih memperoleh predikat zona kuning dan juga merah untuk mengejar ketertinggalan dan memperbaiki kekurangan dengan menjadikan Pemerintah Kota Ambon, Pemerintah Kabupaten Maluku Tengah, dan Polres Maluku Tengah sebagai role model.

## **Predikat zona hijau diharapkan mendorong daerah yang masih memperoleh predikat zona kuning dan juga merah.**

Perlu diketahui, penilaian dilakukan terhadap Pemerintah Provinsi dan 11 Pemerintah Kabupaten/Kota, 9 Kepolisian Resor, dan 7 Kantor Pertanahan di seluruh Provinsi Maluku. Penilaian dilakukan sejak 23 Juli hingga 22 September 2023.

Lokus penilaian pada Pemerintah Provinsi Maluku meliputi lima unit layanan yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Dinas Kesehatan, Dinas Pendidikan, Dinas Sosial, dan Rumah Sakit Umum Daerah. Sedangkan lokus yang dinilai pada Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota meliputi tujuh unit layanan yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Kesehatan, Dinas Pendidikan, Dinas Sosial, dan dua Puskesmas di setiap Kabupaten/Kota yang dipilih secara acak. Kemudian Ombudsman Maluku juga menilai Kantor Pertanahan pada setiap Kabupaten/Kota.

Untuk Kepolisian Resor, Ombudsman Maluku menilai di tiga unit layanan, yakni Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT), Satuan Intelijen dan Keamanan (Satintelkam), dan Satuan Lalu Lintas (Satlantas).

## 22. MALUKU UTARA

### KASUS PENANGANAN STUNTING DI SOFIFI



**OMBUDSMAN** RI Perwakilan Provinsi Maluku Utara menemukan adanya kasus bayi stunting saat melakukan kegiatan Ombudsman On The Spot di Puskesmas Galala, Sofifi, Rabu (29/11).

Ombudsman On The Spot merupakan salah satu program kerja inisiatif dari Keasistensi Penerimaan dan Verifikasi Ombudsman yang turun langsung atau jemput bola untuk menjaring laporan atas keluhan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara layanan terhadap masyarakat secara langsung.

Ketika berlangsung kegiatan Ombudsman On The Spot di Puskesmas Galala, orang tua dari bayi atas nama Arsula datang mengunjungi stand Ombudsman untuk berkonsultasi terkait penanganan anak stunting. Selanjutnya, Ombudsman Maluku Utara berini-

siatif untuk mengunjungi rumah orang tua bayi dan menemukan bahwa kasus stunting yang dialami bayi bernama Arsula sudah dua tahun lebih belum tertangani secara baik oleh fasyankes setempat, karena terkendala dokumen kependudukan orang tua dan bayi Arsula yang belum lengkap, berupa akta kelahiran dan kartu keluarga.

Atas dasar tersebut, pada Kamis (30/11), Ombudsman Maluku Utara berkoordinasi dengan berbagai pihak, antara lain Dinas Sosial Provinsi Maluku Utara, Disdukcapil Tidore Kepulauan, Dinas Kesehatan Tidore Kepulauan, Disdukcapil Kabupaten Halmahera Selatan, dan Disdukcapil Kepulauan Sula untuk penanganan kasus stunting, serta tindak lanjut penerbitan dokumen kependudukan bayi Arsula dan peralihan status kependudukan kedua orang tuanya, yang semula tercatat sebagai warga Kabupaten Halmahera Selatan dan Kepulauan Sula, kemudian pindah domisili menjadi warga Kota Tidore Kepulauan.

**Masalah yang membutuhkan  
atenasi lebih seperti kasus bayi  
stunting diharapkan dapat  
tertangani dengan cepat oleh  
pemerintah daerah.**

Dengan kolaborasi dan respons cepat dari berbagai pihak, khususnya Pemerintah Kota Tidore Kepulauan, masalah ini telah tertangani dengan baik. Dokumen administrasi kependudukan yang dibutuhkan (akta kelahiran) telah diterbitkan oleh Disdukcapil Kota Tidore Kepulauan, dan saat ini pihak Pemerintah Kota Tidore Kepulauan melalui Dinas Kesehatan telah menjemput bayi Arsula untuk mendapatkan perawatan yang lebih intensif di RSUD Tidore.

Diharapkan, ke depannya masalah yang membutuhkan atensi lebih seperti kasus bayi stunting dapat tertangani secara cepat oleh pemerintah daerah setempat dan program penanganan kasus stunting pada anak dapat lebih diseriusi oleh seluruh pemerintah daerah di Provinsi Maluku Utara.



## 23. NUSA TENGGARA BARAT

MENYERAP ASPIRASI MASYARAKAT DI SUMBAWA



**OMBUDSMAN** Republik Indonesia Perwakilan NTB terus meningkatkan kualitas pengawasannya terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Salah satunya dengan pelaksanaan kegiatan Akselerasi Peningkatan Akses Pengaduan Masyarakat Khususnya Konsultasi Non Laporan (KNL) di Kabupaten Sumbawa, pada Selasa (31/10/2023).

Kepala Perwakilan Ombudsman NTB, Dwi Sudarsono mengatakan, kegiatan tersebut untuk memastikan bahwa masyarakat di Kabupaten Sumbawa memiliki akses yang lebih baik untuk mengadukan permasalahan terkait pelayanan publik. Dalam kegiatan ini, selain akses pengaduan, diselenggarakan juga sarasehan yang bertujuan untuk mensosialisasikan peran, fungsi, dan tugas Ombudsman kepada masyarakat. Tujuannya untuk lebih mengedukasi masyarakat terkait perannya dalam pengawasan pelayanan publik.

**Warga mengeluhkan ketersediaan pupuk, sertifikat tanah, pungutan sekolah, dan jasa penyeberangan.**

“Dengan kegiatan ini, kita bisa memetakan pelay-

anan publik dan maladministrasи dalam semua bidang yang dihadapi oleh masyarakat,” ujar Dwi. Dia mengatakan, bahwa berbagai pihak, termasuk pegawai pemerintah, pihak sekolah, petani dan nelayan, diundang untuk berpartisipasi dalam diskusi dan tanya jawab terkait persoalan yang ditemukan dalam pelayanan publik di Sumbawa.

Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk memetakan permasalahan pelayanan publik yang dihadapi oleh masyarakat. Serta meningkatkan jumlah laporan keluhan dari masyarakat. “Beberapa permasalahan yang muncul termasuk keluhan terkait ketersediaan pupuk, sertifikat tanah, pungutan sekolah, dan jasa penyeberangan,” kata Dwi.

**Masyarakat dapat menghubungi Ombudsman melalui berbagai cara seperti email, nomor telepon, WhatsApp, pusat layanan, dan media sosial.**

Dalam hal ini, lanjut Dwi, pihaknya ingin memberi-

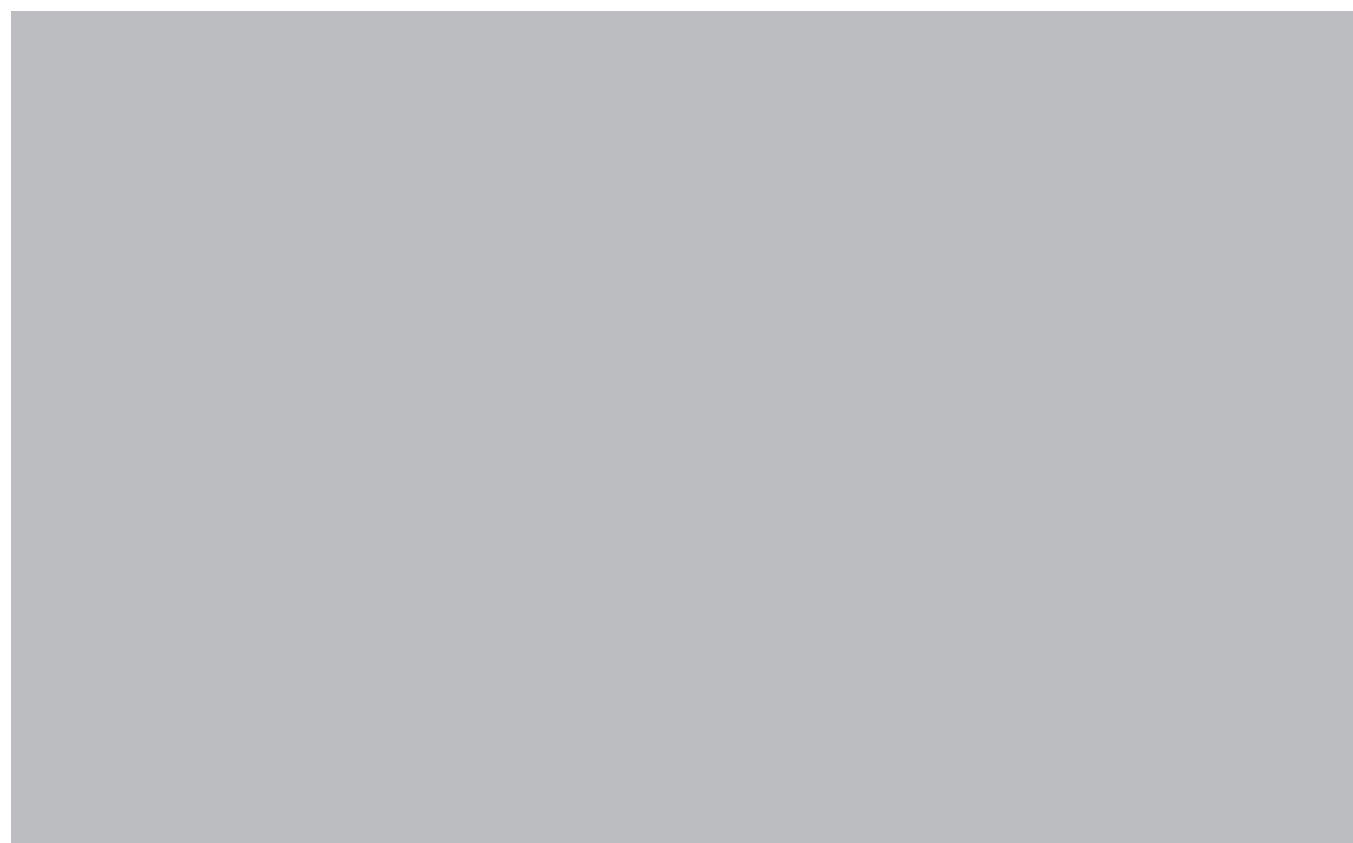
kan kemudahan bagi warga untuk berkonsultasi tanpa harus datang ke kantor. Masyarakat dapat menghubungi Ombudsman melalui berbagai cara seperti email, nomor telepon, WhatsApp, pusat layanan dan media sosial mereka.

Dengan cara ini, diharapkan masyarakat dapat le-

bih mudah mengungkapkan keluhan dan menemukan solusi terhadap masalah pelayanan publik. "Kegiatan ini mencerminkan komitmen Ombudsman NTB dalam meningkatkan kualitas pengawasannya dan memberikan pelayanan publik yang lebih baik kepada masyarakat di Kabupaten Sumbawa," ujarnya.

## 24. PAPUA

### PENGUATAN JEJARING PENGAWAS PELAYANAN PUBLIK



**OMBUDSMAN** RI Perwakilan Provinsi Papua melaksanakan kegiatan workshop dengan tema Penguatan Jejaring Pengawas Pelayanan Publik di Jayapura. Kegiatan ini dihadiri oleh perwakilan tokoh masyarakat, organisasi mahasiswa, kelompok disabilitas dan kelompok transgender yang dilaksanakan di Maxone Hotel Jayapura, Senin (11/12/2023).

Kepala Perwakilan Ombudsman Papua, Yohanes

menyampaikan bahwa Ombudsman RI selain membangun jejaring kerja dengan unsur pemerintah daerah juga kepada kelompok masyarakat dan perorangan. "Jika merujuk pada Pasal 7 huruf e dan f UU Ombudsman, Ombudsman memiliki tugas untuk membangun kerja sama dengan lembaga pemerintah, lembaga masyarakat, dan perseorangan serta membangun jaringan kerja kepada seluruh instansi yang berkaitan



dengan tugas dan fungsi Ombudsman. Sehingga kegiatan ini diharapkan dapat mempererat komunikasi antara seluruh lapisan masyarakat terhadap tercapainya kualitas pelayanan yang baik serta mengadukan ke Ombudsman jika mengalami atau mendapatkan dugaan maladministrasi yang terjadi di sekitar,” tutur Yohanes.

Direktur PAHAM (Perkumpulan Advokat Hak Asasi Manusia) Papua, Gustaf Kawer, yang memaparkan materi dengan judul “Upaya Membangun Kesadaran di Komunitas Melalui Jejaring Pengawasan Eksternal dalam Pelayanan Publik” menjelaskan bahwa kualitas pelayanan publik di Papua masih belum baik. “Jika saya bandingkan dengan pelayanan publik di luar negeri atau di luar Papua sekalipun, kualitas pelayanan di sana lebih baik. Setiap pemberi layanan memiliki rasa melayani yang besar sehingga dalam kondisi apapun tetap memberikan pelayanan yang baik. Di sisi lain, fasilitas umum yang ada saat ini belum inklusif untuk seluruh lapisan masyarakat. Sehingga, problem pelayanan publik di Papua yaitu problem kultur, pejabat pemberi layanan masih memiliki mindset dilayani dan tidak memiliki strategi problem solving yang jelas jika masyarakat melakukan pengaduan. Masalah ini yang seringkali kita alami dan semoga ke depannya lebih baik dari era sekarang,” ungkap Gustaf.

## **“Problem pelayanan publik di Papua yaitu problem kultur,**

**pejabat pemberi layanan masih memiliki mindset dilayani dan tidak memiliki strategi problem solving yang jelas.”**

Kepala Keasistennan Penerimaan dan Verifikasi Laporan Ombudsman Papua, Melania Kirihio yang memaparkan materi “Sobat Ombudsman Sebagai Jejaring Ombudsman Mengawal Pelayanan Publik” mengatakan Ombudsman berharap seluruh lapisan masyarakat ikut serta mengawasi jalannya pelayanan publik. “Keikutsertaan Sobat Ombudsman harus tetap ada dan kami berharap tidak hanya Sobat Ombudsman, namun juga seluruh kelompok masyarakat, organisasi mahasiswa, organisasi penyandang disabilitas, dan kelompok rentan diharapkan ikut melaksanakan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik, serta jika mengalami atau melihat adanya dugaan maladministrasi dapat mengadukan kepada Ombudsman,” jelasnya.

“Karena kualitas pelayanan publik di Provinsi Papua khususnya masih masuk dalam peringkat bawah (merah) dalam pelaksanaan penilaian kepatuhan standar pelayanan publik yang dilakukan oleh Ombudsman setiap tahunnya. Masalah yang terjadi di Papua yaitu ketidakpatuhan kepada standar pelayanan yang ada, kualitas pemberi layanan yang belum memiliki jiwa melayani, dan kualitas fasilitas umum inklusif yang belum merata,” kata Melania.

## **25. RIAU**

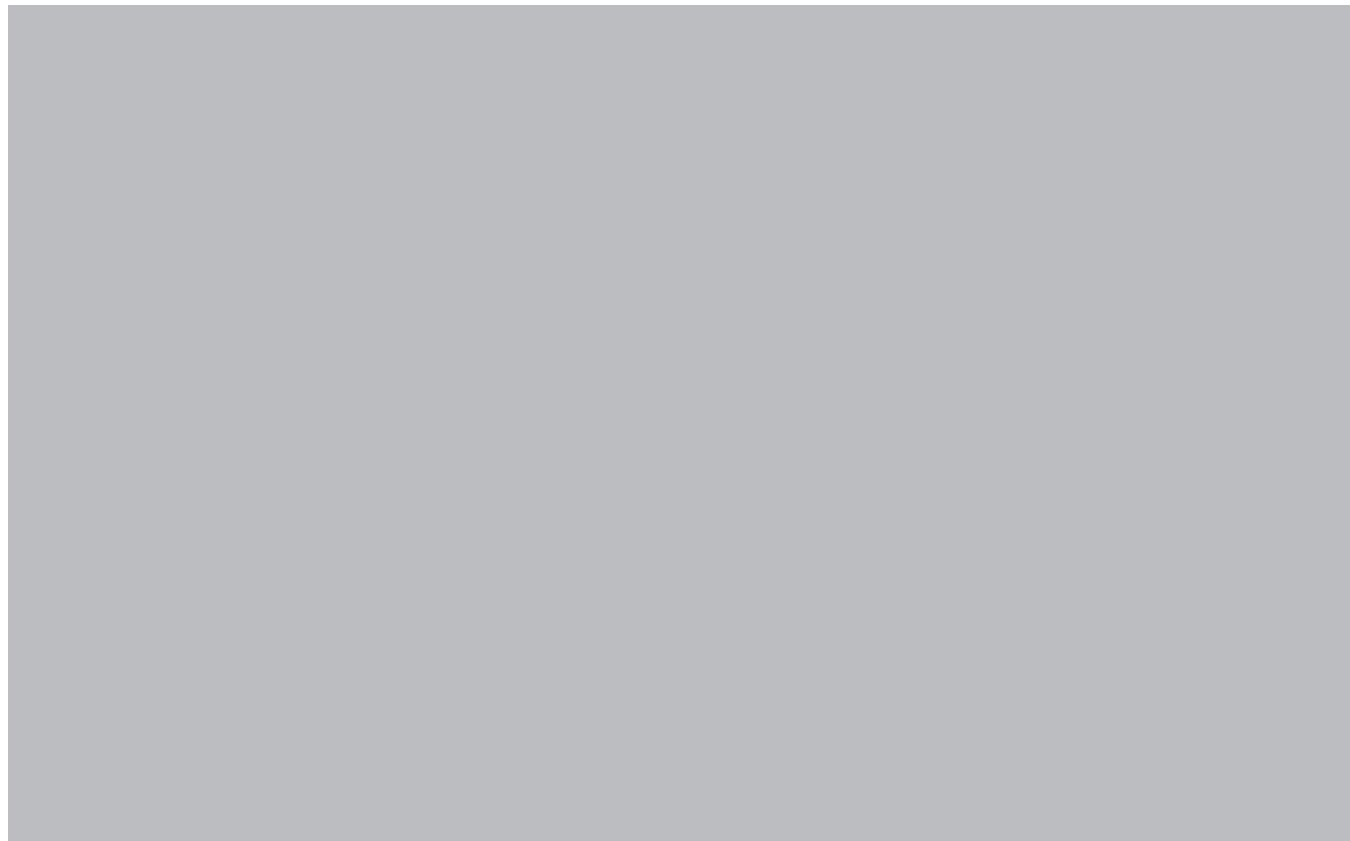
### **PEMKAB BENGKALIS DIMINTA PERBAIKI SISTEM DERMAGA PELABUHAN PENYEBERANGAN RORO SEI SELARI DAN AIR PUTIH**

**OMBUDSMAN** RI Perwakilan Riau menyampaikan ada potensi pelanggaran maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Roro Bengkalis, Riau. Hal ini diketahui setelah Ombudsman melakukan Kajian Cepat (Rapid Assessment) Tata Kelola Penyelenggaraan Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Bengkalis.

“Kebutuhan masyarakat atas jasa angkutan penyeberangan yang aman dan nyaman di pelabuhan Sei Selari dan Air Putih menjadi penting dalam aktivitas

kehidupan di Bengkalis. Selain itu laporan masyarakat ke Ombudsman menjadi dasar Ombudsman melakukan kajian,” kata Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Riau Bambang Pratama, Sabtu (18/11/2023).

Bambang menjelaskan keluhan masyarakat terkait penumpukan antrean selama berjam-jam, penyeroatan antrean, dan adanya perlakuan khusus bagi kendaraan yang akan menyeberang dilaporkan ke Ombudsman. Masyarakat juga mengeluhkan kondisi fasilitas sarana dan prasarana serta kondisi dermaga



yang kurang terawat. Kurangnya publikasi atas informasi pelayanan terkait jadwal kapal serta alasan ketelambatan keberangkatan dan bersandarnya kapal.

### **Pengelola tidak memberikan pelayanan yang setara bagi kelompok rentan seperti penyandang disabilitas dan ruang ibu menyusui.**

Kajian Cepat ini juga mengukur tingkat kepatuhan Pelabuhan terhadap Standar Pelayanan Minimal (SPM) menurut Permenhub No. 119 Tahun 2015. “Dari analis hasil Kajian Cepat Ombudsman ini, terdapat beberapa potensi maladministrasi yang dilakukan oleh Kabupaten berjuluk Negeri Junjungan ini,” imbuhnya.

Bambang merinci, potensi pertama maladministrasi adalah pengelola tidak memberikan pelayanan terkait penyediaan pelayan kesetaraan bagi kelompok rentan seperti penyandang disabilitas dan ruang ibu menyusui. Kedua, adanya masalah pelayanan kenyamanan bagi penumpang seperti toilet, fasilitas kebersihan, penerangan, mushola, gate, atau koridor

boarding. Ketiga, pelayanan keamanan dan keteriban, seperti belum adanya batas titik pengantar dan penjemput penumpang, pos dan petugas keamanan, dan informasi gangguan keamanan. Keempat, pemeliharaan sarana prasarana seperti adanya pendakalan, sedimentasi, dermaga yang mulai keropos, belum ada portal pembatas, pelantar tertutup batu kerikil, jembatan timbang yang tidak berfungsi optimal, tiang trestle yang sudah mulai rusak dan kurangnya jumlah dermaga. Kelima, publikasi mekanisme prosedur pengaduan belum juga tersedia sehingga masyarakat tidak memiliki sarana untuk mengadu.

“Hal ini tidak sesuai dengan Pasal 15 huruf f, Pasal 20 ayat (1) dan Pasal 36 UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik juncto Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik,” ujarnya. “Juga tidak sesuai dengan pasal 3 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 119 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut.”

UPT Pelabuhan juga berpotensi maladministrasi karena tidak kompeten lantaran tidak memiliki SDM yang cukup, SDM yang tidak memiliki kompetensi, dan pengelolaan anggaran yang masih tergantung



dengan Dishub. Selain itu UPT Pelabuhan tidak mungkin bisa melakukan perbaikan, pemeliharaan dan pengadaan fasilitas penunjang dalam kondisi mendesak, karena pengadaan harus sesuai anggaran yang dibuat sebelumnya.

### **UPT Pelabuhan juga berpotensi maladministrasi karena tidak kompeten lantaran tidak memiliki SDM yang cukup.**

“Pendapatan yang dihasilkan pun harus disetorkan ke kas negara sesuai Pasal 29 UU Nomor 9 Tahun 2018 Tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak. Sehingga perlu adanya reorganisasi menjadi badan usaha BLUD agar tata kelola manajerial bisa bergerak lebih cepat dalam perbaikan, pemeliharaan, pengadaan fasilitas penunjang dalam kondisi mendesak, dan merekrut pegawai serta peningkatan kompetensi SDM untuk menjalankan Standar Pelayanan Minimal. Hal ini sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2019 Tentang Pengelolaan Keuangan Daerah yang mengatur Pemda dapat membentuk BLUD,” paparnya.

Beberapa waktu yang lalu sempat viral adanya kendaraan plat merah yang menyerobot antrean masuk ke Kapal Roro di Bengkalis, Riau. Hal ini menimbulkan kegaduhan, lantaran para penumpang sudah lama mengantre untuk bisa melakukan penyeberangan. Ombudsman berharap peristiwa tersebut tidak terulang kembali bila Pemda Bengkalis menjalankan dan melaksanakan saran perbaikan dari Kajian yang di-

lakukan Ombudsman. Sebab, di Pasal 134 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Jalan dan Angkutan Jalan ada beberapa kategori kendaraan yang memperoleh hak utama.

### **UPT Pelabuhan Penyeberangan RoRo Dishub didorong menjadi Badan Layanan Umum Daerah (BLUD).**

Di akhir pemaparannya, Bambang Pratama menyampaikan 5 saran perbaikan kepada Pemkab Bengkalis. Pertama melakukan pemenuhan standar pelayanan penumpang di Pelabuhan Air Putih dan Sungai Selari Kabupaten Bengkalis sesuai dengan Permenhub 119 Tahun 2015 tentang perubahan Permenhub Nomor 37 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut. Kedua membuat perencanaan anggaran terkait perbaikan, pemeliharaan, pengadaan fasilitas mendesak dan penambahan dermaga.

Ketiga melakukan evaluasi terhadap Surat Keputusan Bupati Bengkalis Nomor: 658/KPTS/X/2021 tentang Tanda Nomor Kendaraan Dinas Pejabat Pemkab Bengkalis dengan menerbitkan dasar hukum dan Standar Operasional Prosedurnya terkait hak utama dalam prioritas penyeberangan. Keempat menambah dan melakukan pelatihan bagi para petugas yang berjaga di pelabuhan roro. Dan, kelima, mendorong pembentukan UPT Pelabuhan Penyeberangan RoRo Dishub menjadi Badan Layanan Umum Daerah (BLUD).

## **26. SULAWESI TENGAH**

TOLITOLI ZERO KASUS ADUAN PELAYANAN PUBLIK?

**OMBUDSMAN** RI Perwakilan Sulteng menggelar diskusi tentang partisipasi kampus dan masyarakat terhadap pengelolaan pengaduan dan pelaporan atas pelayanan publik di Kabupaten Tolitoli Kamis, 26 Oktober 2023. Kegiatan yang diselenggarakan sehari di kampus Universitas Madago ini melibatkan Pemda Tolitoli, sahabat ombudsman Kabupaten Tol-

toli, mahasiswa, dan tokoh masyarakat.

Hadir sebagai pembicara utama, Kepala Ombudsman RI Perwakilan Sulteng, M. Iqbal Andi Magga, SH, MH, bersama sejumlah asisten ombudsman dari Ombudsman RI. Kegiatan ini digelar untuk menindaklanjuti catatan statistik laporan masyarakat atas pelayanan publik di Kabupaten Tolitoli pada tahun 2023, tercatat



O alias Zero kasus aduan.

## Kabupaten Tolitoli tercatat zero case aduan masyarakat pada pelayanan publik.

“Kami melakukan kegiatan ini karena sudah mendekati akhir tahun 2023, dan Kabupaten Tolitoli tercatat zero case aduan masyarakat pada pelayanan publik,” kata Iqbal dalam pidatonya membuka kegiatan tersebut.

Dari 12 kabupaten dan 1 kota di Sulteng, ujar Iqbal, saat ini telah selesai dilaksanakan survei kepatuhan atas 14 standar pelayanan publik.

Menurut Iqbal, ada dua kemungkinan mengapa tak ada pengaduan, yakni karena dalam menyelenggarakan pelayanan publik, pemerintah dinilai sangat prima atau bagus sekali, atau masyarakat kurang memahami akan hak dan kewajibannya atas pelayanan publik pemerintah. “Ini yang perlu dilakukan pengkajian,” tambahnya. Oleh karena itu diperlukan sosialisasi

yang intens pada masyarakat tentang tata cara pengaduan dan pelaporan atas kinerja penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah.

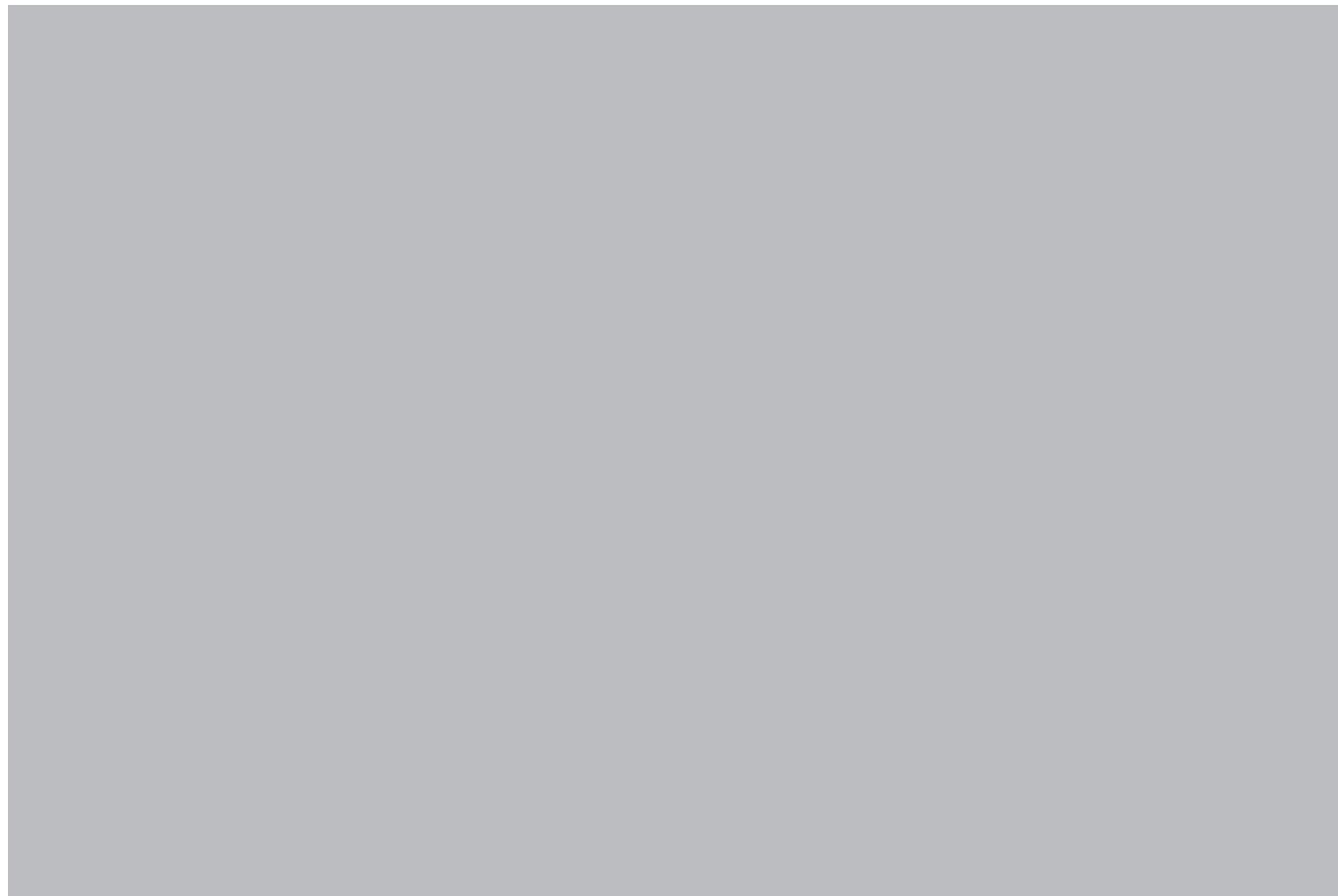
**“Kami membutuhkan masukan dan bimbingan juga dari Ombudsman.”**

Tahun lalu, Kabupaten Tolitoli berada di zona kuning pada penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat. Baik dalam penyelenggaraan sarana dan prasarana layanan maupun kemampuan aparatur Pemda dalam melayani masyarakat masih tergolong belum memuaskan. Hal ini diakui pula oleh Asisten 1 Pemkab Tolitoli, Ir. Munawar, yang hadir sebagai narasumber bersama Kepala Ombudsman RI Perwakilan Sulteng. “Oleh karena itu kami membutuhkan masukan dan bimbingan juga dari Ombudsman untuk memperbaiki sistem sarana dan prasarana serta kompetensi pelayanan Pemda Tolitoli kepada masyarakat,” jelasnya.



## 27. SUMATERA UTARA

RENOVASI JALAN SUDIRMAN MEDAN



**OMBUDSMAN** RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara melakukan klarifikasi langsung soal renovasi Jalan Sudirman Medan, kepada Wali Kota Medan yang diwakili oleh Inspektur Kota Medan, Sulaiman Harahap, dan Kepala Dinas Sumber Daya Air Bina Marga Bina Konstruksi (SDABMBK), Topan Ginting, di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Utara, Jalan Sei Besitang Medan, Sumatera Utara, pada Senin (27/11/2023).

“Klarifikasi langsung ini dilakukan sebagai salah satu tahapan pemeriksaan yang dilakukan oleh Ombudsman RI guna mendengarkan penjelasan dari Pihak Pemerintah Kota Medan terkait renovasi jalan Sudirman, di mana saat uji coba terdapat pengendara sepeda motor yang tergelincir,” kata James Marihot

Panggabean, Plt. Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sumatera Utara.

Proyek renovasi Jalan Sudirman tersebut dikabarkan dibangun dengan menggunakan APBD sebesar Rp1,7 miliar dan kini telah menjadi perbincangan publik. Proyek ini berjalan sejak bulan Juni 2023 lalu.

**Renovasi jalan Sudirman berawal dari landscape yang dibuat pada 2022 oleh Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Medan.**

Perencanaan pelaksanaan renovasi jalan Sudirman berawal dari landscape yang dibuat pada 2022 oleh

Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Medan. Bagian yang ditata adalah trotoar dan jalan.

Kepala Dinas SDABMBK memberikan klarifikasi kepada Ombudsman RI, bahwa renovasi jalan Sudirman berbahan rigid beton yang di desain stamp, bukan berbahan keramik. "Keterangan yang kami dapat lainnya adalah uji coba yang dilakukan saat itu merupakan uji coba internal, yang artinya hanya pelaksana konstruksi jalan Sudirman yang melakukan, namun dikarenakan adanya miskomunikasi antara Dinas Perhubungan Pemko Medan dengan Polretabes Medan

sehingga saat ini diakses umum," paparnya.

Pelaksanaan renovasi Jalan Sudirman Medan sudah mencapai 95% yang diharapkan dapat digunakan pada tanggal 27 Desember 2023.

"Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara tidak berhenti pada tahap itu. Namun proses pemeriksaan masih terus berlanjut dengan adanya surat permintaan dokumen perencanaan renovasi jalan, dokumen pengawasan renovasi jalan dan khususnya permintaan keterangan pihak terkait," ujarnya.

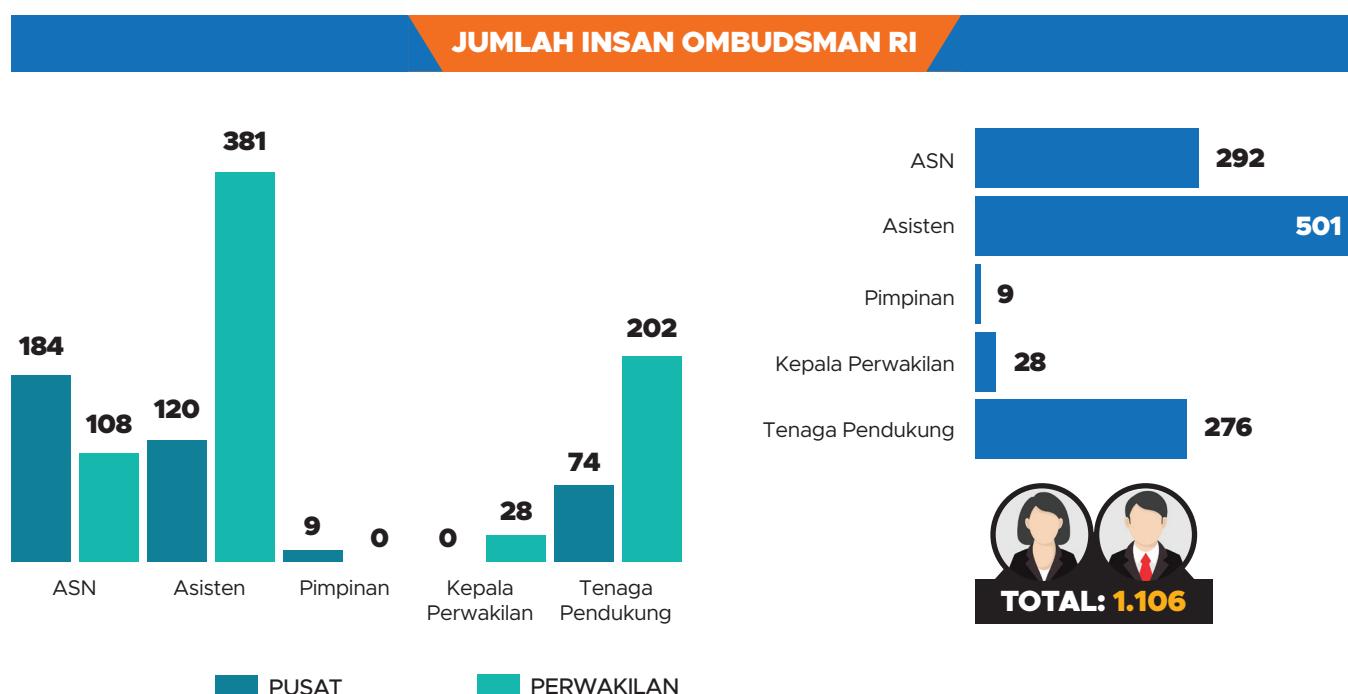


## BAB IV

# PENGUATAN ORGANISASI

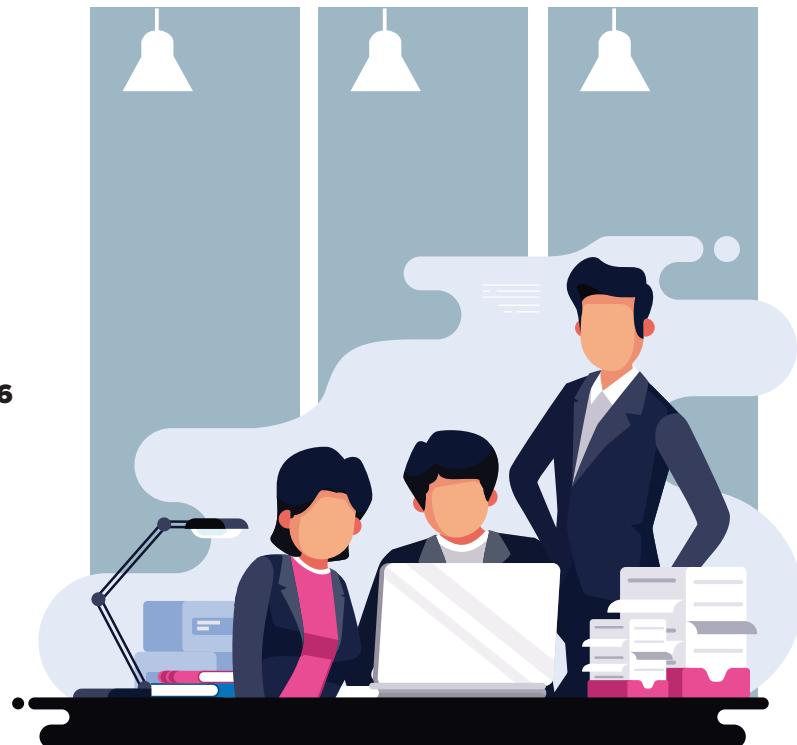
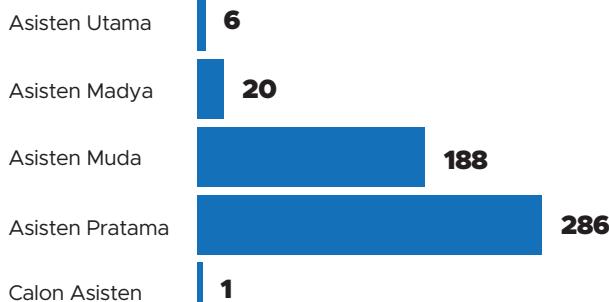
## A. SUMBER DAYA MANUSIA

**SUMBER** Daya Manusia di Ombudsman RI—disebut juga Insan Ombudsman—berjumlah **1.106** orang, tersebar di **34** provinsi.



**ASISTEN**

JENJANG JABATAN



**PEGAWAI  
NEGERI SIPIL**

JENJANG JABATAN

No	Jabatan	Pusat	Perwakilan	Jumlah
<b>Jabatan Pimpinan Tinggi (JPT)</b>				
1	Pimpinan Tinggi Madya (Eselon I)	1	0	1
2	Pimpinan Tinggi Pratama (Eselon II)	5	0	5
<b>Jabatan Administrasi (JA)</b>				
3	Administrator (Kepala Bagian)	2	0	2
4	Pengawas (Kepala Subbagian)	10	0	10
5	Pelaksana	90	84	174
<b>Jabatan Fungsional (JF)</b>				
6	Fungsional Ahli Utama	2	0	2
7	Fungsional Ahli Madya	12	0	12
8	Fungsional Ahli Muda	33	5	11
9	Fungsional Ahli Pertama	18	1	19
10	Fungsional Penyelia	0	3	3
11	Fungsional Pelaksana Lanjutan (Mahir)	3	14	17
12	Fungsional Pelaksana (Terampil)	8	1	9
13	Fungsional Pelaksana Pemula	0	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>184</b>	<b>108</b>	<b>292</b>



## B. PRODUK HUKUM

**PADA** Triwulan IV Tahun 2023, Ombudsman RI menyelesaikan 42 produk hukum, sebagai berikut:



## C. KERJA SAMA

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

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

Program pada Triwulan IV tahun 2023 merupakan kelanjutan dari program yang telah disepakati tahun 2022, dengan rincian:

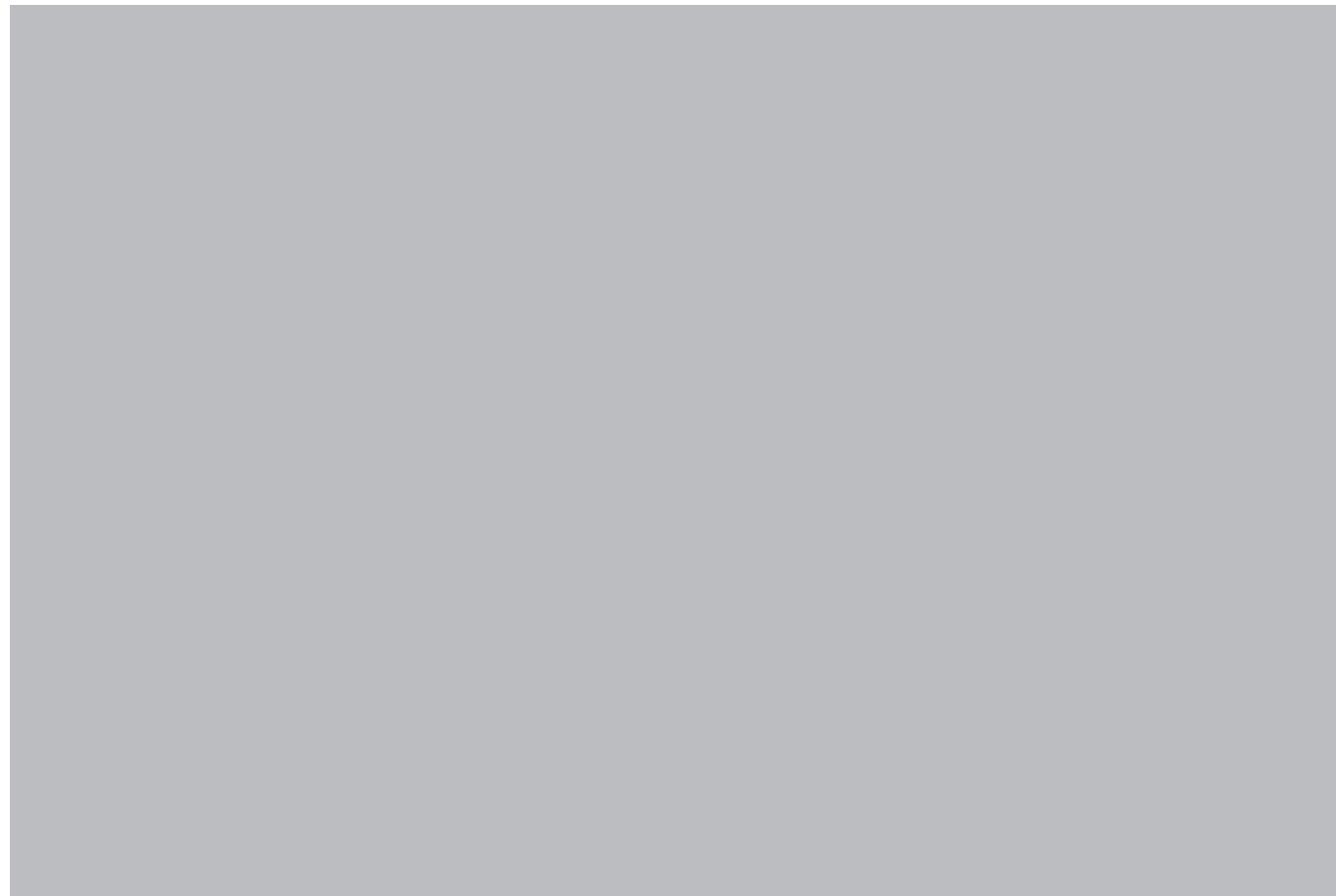
- Ketua Ombudsman OCO, Iain Anderson, menghadiri pertemuan SEAOF+ yang diselenggarakan di Yogyakarta pada 8 November 2023. Sebagai rangkaian dari kunjungan tersebut, delegasi OCO juga melakukan kunjungan kerja ke Kantor Pusat Ombudsman RI di Jakarta pada 6 November 2023 dan Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi DI Yogyakarta pada 7 November 2023.
- Pada Desember 2023 juga dilakukan rapat pe-

nyusunan agenda kegiatan ORI-OCO Semester II 2023/24, yaitu untuk Januari-Juni 2024 (mengikuti Fiscal Year Australia, yaitu Juli 2023-Juni 2024). Pertemuan dilaksanakan pada 15 Desember 2023 melalui Zoom.

### 2. Kerja Sama dengan Ombudsman Belanda dan CILC

Pertemuan secara daring, maupun luring untuk pelaksanaan program kerja Ombudsman RI dan Ombudsman Belanda, yang difasilitasi oleh Center of International Legal Cooperation (CILC). Dalam pertemuan tersebut, disepakati pelaksanaan leadership retreat yang diikuti pimpinan Ombudsman RI dan Ombudsman Belanda pada Desember 2023 di Bandung. CILC dan Ombudsman Belanda juga akan memfasilitasi audiensi antara Ombudsman RI dan Pakar Center for International center (CIC) New York, Maike de Lange terkait peran Ombudsman dalam SDGs.

Di akhir 2023 Ombudsman RI telah mulai menyusun rancangan Renstra dan Grand Design Ombudsman RI (2025-2045). Untuk memperkaya ide dan masukan dalam penyusunan kedua dokumen perencanaan tersebut, diselenggarakan pertemuan intensif antar Pimpinan Ombudsman RI, dengan Tim Ombudsman



Belanda dan CILC bertindak sebagai fasilitator dan moderator. Di pertemuan ini, Pimpinan Ombudsman RI memaparkan rencana 20 tahun ke depan melalui sejumlah transformasi, antara lain kelembagaan, SDM, Peran, dan Digitalisasi. Dalam Leadership Meeting ini juga terjadi pertukaran ide dan pengalaman antara pimpinan Ombudsman RI dan Ombudsman Belanda. Kegiatan dilaksanakan di Bogor, Jawa Barat, 18-21 Desember 2023.

### **3. South East Asian Ombudsman Forum (SEAOF)**

Ombudsman RI telah memulai tugas sebagai Ketua South East Asian Ombudsman Forum (SEAOF) periode 2023-2024 dan menjalankan Sekretariat SEAOF sejak 8 Desember 2022. Pada Triwulan IV tahun 2023, Ombudsman RI menyelenggarakan pertemuan SEAOF dan SEAOF+ pada 6-9 November 2023 di Hotel Royal Ambarrukmo, Yogyakarta.

#### **Kegiatan dibagi menjadi 2, yaitu;**

- Pertemuan SEAOF tanggal 7 November 2023 dihadiri oleh anggota SEAOF: Ombudsman RI, Ombudsman Filipina, Ombudsman Thailand dan 2 anggota baru, Ombudsman Timor Leste dan Ombudsman New Zealand.
- Pertemuan SEAOF+ tanggal 8 November 2023, dihadiri oleh 5 anggota SEAOF dan undangan: Commonwealth Ombudsman, Ombudsman Hong Kong, dan Biro Pengaduan Malaysia. Dalam pertemuan ini dilakukan pengenalan SEAOF ke masyarakat Ombudsman lainnya serta membahas tentang isu-isu strategis, seperti SDGs dan kemungkinan kolaborasi ke depan.

### **4. International Ombudsman Institutute (IOI)**

IOI melakukan pemilihan Dewan Direktur Regional Asia pada tanggal 24 Oktober 2023 melalui elec-



tronic ballot. Pemilihan tersebut diikuti oleh Ketua Ombudsman, Mokhammad Najih, dan 3 kandidat lainnya yaitu: Yong-Hak Joo dan Hong Il Kim dari Korea Selatan, serta Somsak Suwansujarit dari Thailand. Berdasarkan hasil pemilihan, Ketua Ombudsman RI terpilih menjadi salah satu Dewan Direktur IOI Regional Asia, dan akan mulai bertugas pada Mei 2024, setelah pelantikan di General Assembly IOI Tahun 2024 di Belanda.

Pada 1 November 2023, Ketua dan Wakil Ketua Ombudsman RI mengikuti pertemuan pembahasan Tema IOI World Conference ke-13, yang difasilitasi dan dipandu oleh Ombudsman Belanda sebagai tuan rumah pertemuan IOI 2024 dan Ombudsman Thailand sebagai Presiden IOI Regional Asia.

## **5. Organization of Islamic Cooperation Ombudsman Association (OICOA)**

Ombudsman RI mengikuti General Assembly Organization of Islamic Cooperation Ombudsman Association (OICOA) pada 5-6 Oktober 2023 di Istanbul, Turki. Pada pertemuan tersebut, selain membahas sejumlah agenda rutin OICOA, dilakukan juga pemilihan Board of Director dan Ketua Ombudsman RI, Mokhammad Najih, terpilih menjadi salah satu BoD OICOA.

## **6. Patung Budha dari Thailand**

Ombudsman Republik Indonesia telah menjalin kerja sama dengan Ombudsman Thailand dalam kurun waktu yang cukup lama. Pada saat kegiatan SEAOF berlangsung di Yogyakarta, dilakukan bilateral meeting di antara keduanya, guna membahas peningkatan hubungan kerja sama dan pelayanan publik di kedua negara, salah satunya mengenai permasalahan bea cukai yang sedang dihadapi Kedutaan Thailand di Indonesia terkait pengiriman Patung Budha dari Thailand ke Indonesia.

Pihak Kedutaan Thailand telah melakukan audiensi ke kantor Ombudsman RI guna menindaklanjuti hasil bilateral meeting tersebut, dan disepakati untuk turun langsung ke lokasi tujuan pengiriman Patung Budha, yaitu Medan guna melakukan koordinasi. Koordinasi tersebut dilaksanakan pada 11 Desember 2023 di Vihara Buddharatana, Medan dengan melibatkan Duta Besar Thailand untuk Indonesia, Konsul Kehormatan, Komunitas Budha di Medan, dan Ombudsman Repu-

blik Indonesia.

## **7. Pengawasan Pelayanan Publik di Malaysia dan Sosialisasi SEAOF**

Sebagai pengawas penyelenggara pelayanan publik, Ombudsman RI bertugas untuk mengawasi pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Indonesia, baik di dalam maupun luar negeri. Sehubungan dengan hal tersebut, pada 10-12 Desember 2023 dilakukan pemantauan penyelenggaraan pelayanan publik oleh KBRI Kuala Lumpur dan KJRI Penang di Malaysia, antara lain terkait kekonsuleran, imigrasi, bantuan hukum, dan lainnya.

Selama pemantauan, Tim Ombudsman RI, yang dipimpin oleh Anggota Johanes Widijantoro, juga melakukan diskusi secara langsung dengan WNI di Kuala Lumpur dan Penang, serta melihat shelter milik KBRI Kuala Lumpur dan KJRI Penang.

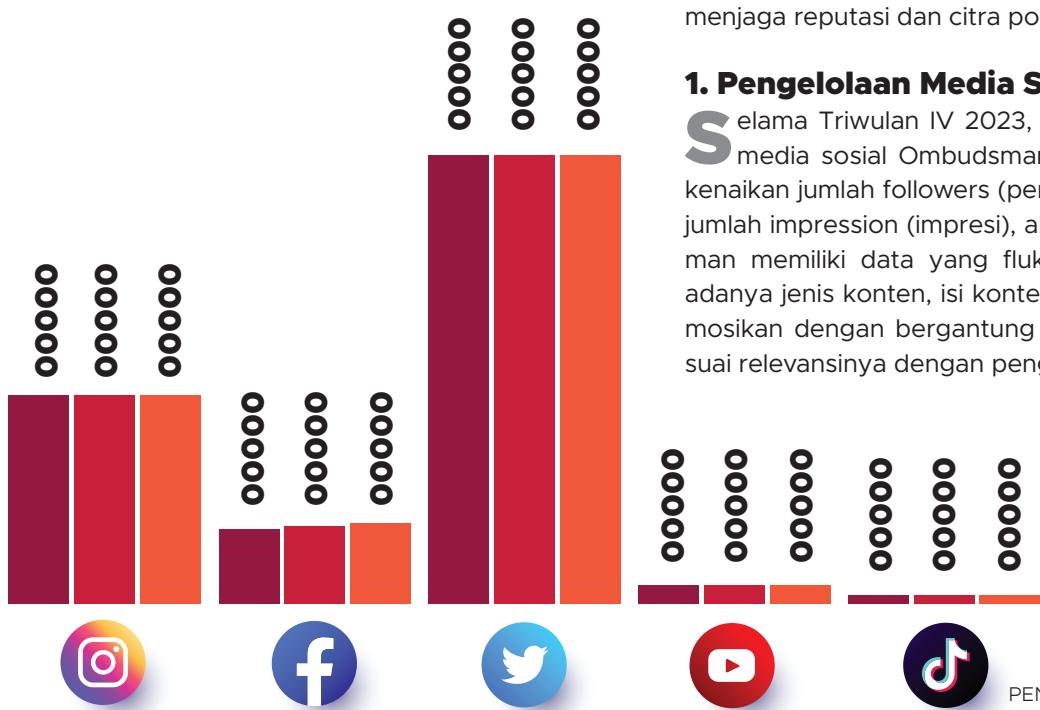
Dalam kesempatan tersebut, Tim Ombudsman RI juga melakukan pertemuan dengan Biro Pengaduan Awam (BPA) Malaysia di Putrajaya. BPA merupakan lembaga pengawas pelayanan publik di Malaysia, yang berada di bawah Kantor Perdana Menteri Malaysia. Dalam pertemuan, kedua lembaga bertukar informasi dan pengalaman terkait pengawasan dan pengaduan masyarakat, termasuk mengenai potensi penerimaan pengaduan dari WNI di Malaysia maupun Warga Negara Malaysia di Indonesia. Ombudsman RI juga turut melakukan sosialisasi terkait SEAOF dan mengajak BPA untuk bergabung ke SEAOF.

## **D. KEUANGAN**

**PADA** Triwulan IV 2023, realisasi anggaran Ombudsman RI sebesar Rp227,024 miliar (94,76%) dari pagu anggaran sebesar Rp239,573 miliar. Penggunaan anggaran dibagi dalam dua program, yaitu Program Pengawasan Pelayanan Publik dengan realisasi Rp37,669 miliar (94,16%) dari pagu anggaran sebesar Rp40,006 miliar dan Program Dukungan Manajemen dengan realisasi anggaran sebesar Rp189,355 miliar (94,88%) dari pagu anggaran sebesar Rp199,567 miliar.

	Pagu	Realisasi	Persentase
<b>Anggaran Ombudsman RI</b>	<b>239.573.667.000</b>	<b>227.024.780.862</b>	<b>94,76%</b>
<b>Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik</b>	<b>40.006.208.000</b>	<b>37.669.722.755</b>	<b>94,16%</b>
1. Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat	23.115.892.000	22.302.051.554	96,48%
2. Pencegahan Maladministrasi	16.490.316.000	14.975.035.665	90,81%
3. Penjaminan Mutu	400.000.000	392.635.536	98,16%
<b>Program Dukungan Manajemen</b>	<b>199.567.459.000</b>	<b>189.355.058.107</b>	<b>94,88%</b>
1. Perencanaan dan Keuangan	2.346.907.000	2.311.301.295	98,48%
2. Fasilitasi Pelayanan Teknis Pengawasan Pelayanan Publik	1.317.124.000	1.302.386.746	98,88%
3. Kehumasan, Data dan Sistem, dan Teknologi Informasi	2.955.107.000	2.941.196.639	99,53%
4. Pengawasan Internal	726.216.000	705.267.923	97,12%
5. Hukum, Kerja Sama, Organisasi, dan Reformasi Birokrasi	3.469.263.000	3.434.138.151	98,99%
6. Sumber Daya Manusia, Perlengkapan, dan Kerumahtanggaan	188.752.842.000	178.660.767.353	94,65%

## JUMLAH FOLLOWERS



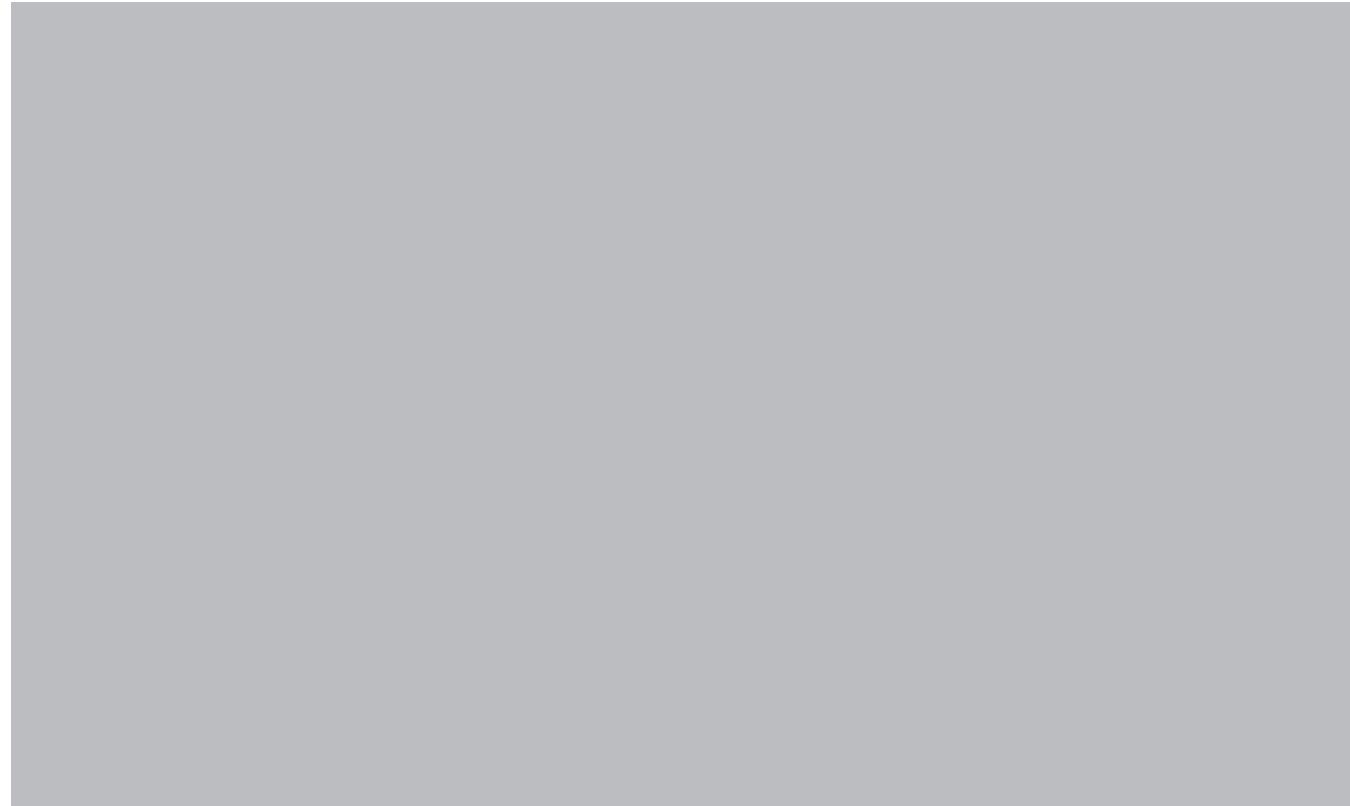
## E. KEHUMASAN

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

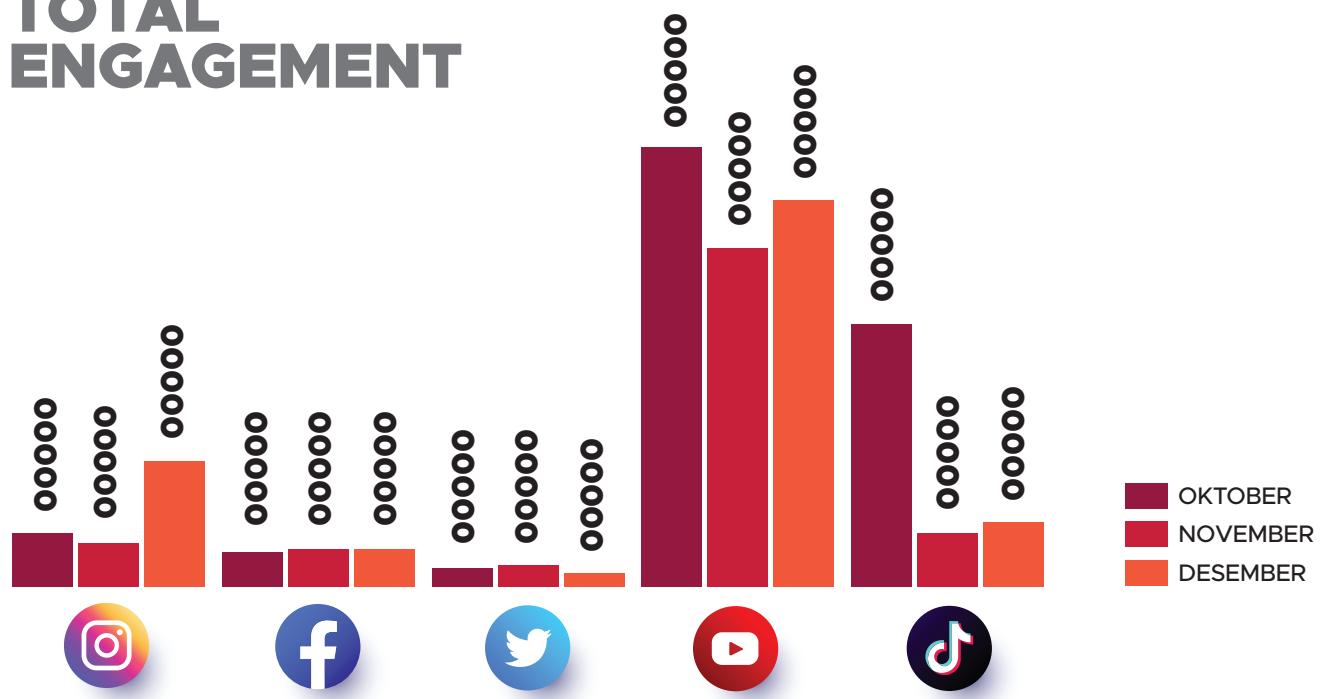
### 1. Pengelolaan Media Sosial

Selama Triwulan IV 2023, terjadi kenaikan performa media sosial Ombudsman RI yang bisa dilihat dari kenaikan jumlah followers (pengikut). Apabila dilihat dari jumlah impression (impresi), akun media sosial Ombudsman memiliki data yang fluktuatif disebabkan karena adanya jenis konten, isi konten, dan konten yang dipromosikan dengan bergantung pada jangkauan akun se-suai relevansinya dengan pengikut atau pengguna.

OKTOBER  
 NOVEMBER  
 DESEMBER



## TOTAL ENGAGEMENT



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

## **2. Pengelolaan Website**

Pengelolaan Konten Website Ombudsman RI selama bulan Oktober-Desember telah dilaksanakan dengan baik oleh Tim Pengelola Website yang terdiri dari Kelompok Kerja Hubungan Masyarakat, Kelompok Kerja Teknologi Informasi dan Kantor Perwakilan.

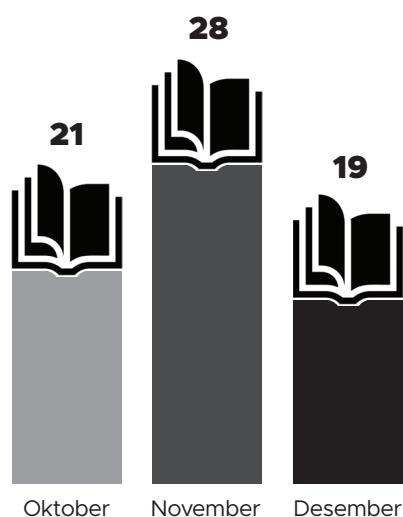
Admin rutin memperbarui konten yang terdapat di setiap menu bar kanal dan sub-kanal pada website sesuai dengan tugasnya masing-masing selama Triwulan IV tahun 2023. Adapun laporan terkait beberapa kanal website Ombudsman RI (14 laman/kegiatan) yang telah dikelola oleh Tim Pengelola Website.

## **3. Perpustakaan Digital dan Pojok Baca Ombudsman**

Pada triwulan keempat jumlah pengguna yang hadir di Perpustakaan dan Pojok Baca Digital (POCADI) sebanyak 68 orang. Data tersebut belum menggambarkan jumlah pengunjung secara keseluruhan karena banyak yang tidak menulis daftar hadir manual. Pada bulan Desember, pengunjung berkurang karena telah banyak pegawai yang mengajukan cuti.



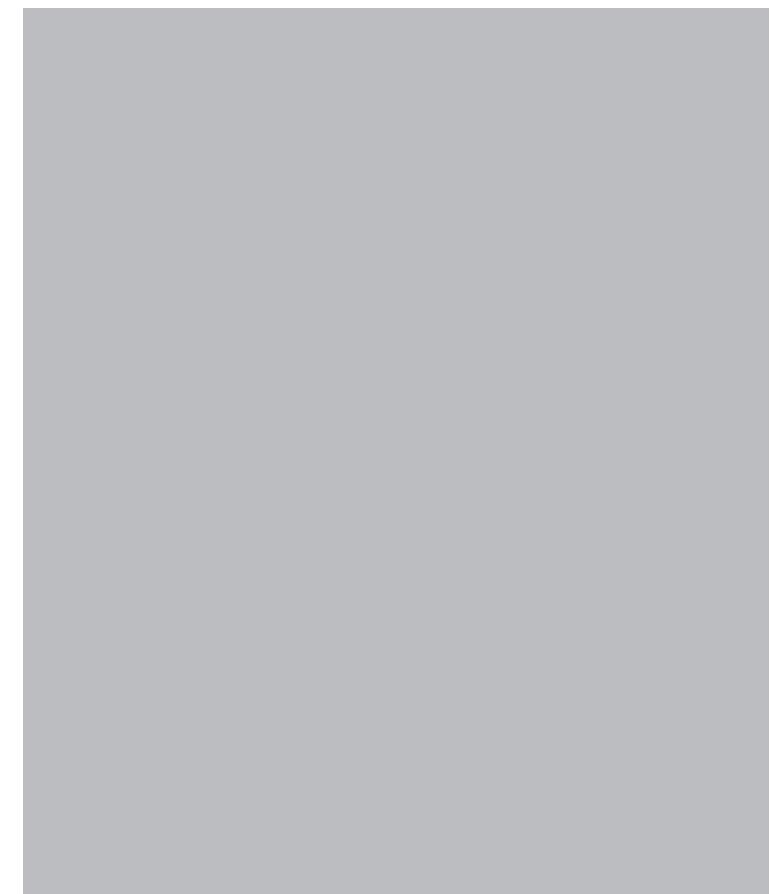
**Jumlah Pengunjung  
Perpustakaan dan POCADI  
Bulan Oktober-November 2023**



Sebagai bentuk implementasi dari kerja sama dengan Perpustakaan Nasional RI, Ombudsman RI mendapatkan bantuan berupa Pojok Baca Ombudsman (POCADI) di Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Bengkulu. Layanan POCADI ini diharapkan dapat meningkatkan minat baca dan literasi bagi Insan Ombudsman di kantor Perwakilan Bengkulu serta masyarakat umum.

Pada triwulan keempat telah dilakukan digitalisasi enam terbitan Ombudsman RI terdahulu, yaitu:

- Sistem Penyelesaian Laporan di Commonwealth Ombudsman dan Efektifitasnya
- Newsletter: Suara Ombudsman, Edisi Pertama 2002
- Newsletter: Suara Ombudsman, Komisi Ombudsman Nasional. Nomor 1 Tahun I Kuartal Pertama 2002
- Newsletter: Suara Ombudsman Nomor 1 Tahun 2003
- Newsletter: Suara Ombudsman Nomor 2 Tahun 2004
- Newsletter: Suara Ombudsman Nomor 3 Tahun 2004



**F. PENGAWASAN INTERNAL**

**1. Reviu Pagu Alokasi Anggaran  
Tahun 2024**

Pagu Alokasi Anggaran Kementerian dan Lembaga ditetapkan untuk penyusunan Rencana Kerja Anggaran (RKA-K/L), di mana Ombudsman RI menyusun berdasarkan pagu alokasi anggaran K/L yang telah ditetapkan Menteri Keuangan dan Rencana Kerja K/L.

Pada Triwulan IV, Inspektorat telah melaksanakan reviu RKA-K/L Ombudsman RI Pagu Alokasi Anggaran Tahun Anggaran 2024, dengan hasil sebagai berikut:

- a. Terdapat Rincian Output yang belum sesuai pada penggunaan akun, satuan, harga satuan dan jumlah nominal antara dokumen Kerangka Acuan Kerja (KAK), Rencana Anggaran Belanja (RAB) dan Rencana Kerja Anggaran (RKA).
- b. Terdapat Rincian Output yang mencantumkan kegiatan pada RAB dan RKA namun tidak terdapat penjelasan dalam KAK.

- c. Terdapat Rincian Output yang mencantumkan kegiatan Pengadaan Analis Kinerja yang menjadi solusi jangka pendek, namun masih dianggarkan pada Tahun 2024.
- d. Terdapat kegiatan yang dapat dialihkan pada Rincian Output yang memiliki tugas dan fungsi utama pada Layanan Hukum (5093.EBA.957) Pembuatan Pojok Baca JDIH.
- e. Melakukan blokir anggaran sementara terhadap Rincian Output Layanan Perkantoran huruf G - Belanja Pembayaran Gaji dan Tunjangan PPPK hingga terdapat dokumen pendukung berupa Analisis Jabatan, Analisis Beban Kerja, persetujuan teknis terhadap pengadaan PPPK dari instansi terkait dan dokumen pendukung lainnya.
- f. Terdapat Rincian Output yang belum mencantumkan detail rincian paket pekerjaan dalam KAK dan RAB pada Layanan Perkantoran (5094. EBA.994) Belanja jasa lainnya Pengadaan Jasa

Alih Daya/Outsourcing (Satuan Pengamanan, Pengemudi, Pramubakti).

- g. Memastikan telah ada persetujuan pembangunan Gedung dan Bangunan dari Direktorat Barang Milik Negara – DJKN Kementerian Keuangan terkait Belanja Modal Perencanaan dan Pengawasan Gedung dan Bangunan untuk Kantor Perwakilan Jambi.
- h. Pada seluruh Rincian Output belum terdapat data pendukung berupa satuan referensi harga yang digunakan sebagai acuan penyusunan anggaran.

## 2. Reviu Terhadap Draf Usulan Revisi Anggaran ke-7 Tahun Anggaran 2023

Rencana Kerja Anggaran Kementerian dan Lembaga (RKA-K/L) adalah dokumen rencana keuangan tahunan K/L yang disusun menurut Bagian Anggaran Kementerian Negara/Lembaga (BA K/L). Sampai dengan 16 Oktober 2023, di Ombudsman RI terdapat revisi RKA-K/L sebanyak 7 kali. Berdasarkan hasil reviu yang telah dilakukan, dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

- a. Terdapat rincian output yang perlu dilampirkan TOR/RAB/Matriks Semula Menjadi dari unit kerja yang sesuai dengan usulan revisi anggaran.
- b. Terdapat usulan belanja yang belum dilengkapi dokumen pendukung.
- c. Terdapat usulan penambahan belanja modal berupa Belanja Modal Gedung dan Bangunan (53311) untuk renovasi gedung perwakilan Sulawesi Tengah sebesar Rp100.000.000,00 yang belum dilampiri dengan dokumen pendukung sebagai acuan referensi harga satuan.
- d. Terdapat usulan penambahan belanja modal berupa Belanja Modal Perencanaan dan Pengawasan Gedung dan Bangunan (533115) biaya konsultan penyusunan pada kantor perwakilan Sulawesi Tengah dan Sumatera Utara sebesar Rp320.000.000,00 yang belum dilampiri dengan dokumen pendukung sebagai acuan referensi harga satuan.
- e. Terdapat penggunaan akun belanja yang kurang tepat/belum sesuai dengan Keputusan Direktur Jenderal Perbendaharaan Nomor KEP-331/PB/2021 tentang Kodefikasi Segmen Akun pada Bagan Akun Standar.



f. Terdapat TOR, RAB dan Matriks Semula Membuat yang perlu disesuaikan dan diperbaiki lagi dikarenakan adanya beberapa kesalahan sebagaimana dijelaskan dalam Catatan Hasil Reviu (CHR).

### **3. Audit Kinerja Pengelolaan Barang/Jasa dan Pengelolaan Perjalanan Dinas**

**A**udit Kinerja menurut PP Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Internal Pemerintah (SPIP) Pasal 50 ayat (2) adalah audit atas pengelolaan keuangan negara dan pelaksanaan tugas dan fungsi Instansi Pemerintah yang terdiri atas aspek kehematan, efisiensi, dan efektivitas. Inspektorat Ombudsman RI dalam hal pengelolaan perjalanan dinas. Pada Triwulan IV tahun 2023 ini, Inspektorat telah melakukan pengambilan sampel ke dua kantor perwakilan, yaitu kantor perwakilan Jakarta Raya dan Sulawesi Utara.

### **4. Audit Ketaatan atas Pengelolaan Keuangan dan BMN**

**B**erdasarkan Standar Audit Intern Pemerintah Indonesia (AAPI), audit adalah proses identifikasi masalah, analisis, dan evaluasi bukti yang dilakukan secara independen, objektif dan profesional berdasarkan standar audit, untuk menilai kebenaran, kecermatan, kredibilitas, efektivitas, efisiensi, dan keandalan informasi pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintah. Pelaksanaan Audit Ketaatan ditujukan untuk menentukan tingkat kepatuhan auditee terhadap peraturan, prosedur, atau regulasi yang ditetapkan. Pelaksanaan audit ketaatan ini menghasilkan notisi yang telah dipaparkan dan disetujui oleh auditee. Auditee juga dapat memberikan tanggapan apabila temuan dan rekomendasi pada notisi dirasa kurang menggambarkan keadaan auditee yang sebenarnya.

Hingga Triwulan IV, Inspektorat telah melaksanakan audit ketaatan pada 5 perwakilan, yaitu Sulawesi Se-

latan, Papua Barat, Papua, Kalimantan Timur, dan Jawa Barat. 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.

## 5. Pemantauan TLHP BPK RI

**P**emantauan tindak lanjut rekomendasi hasil pemeriksaan (TLHP) Badan Pemeriksaan Keuangan (BPK) dilakukan untuk mendorong unit kerja untuk dapat menindaklanjuti rekomendasi hasil pemeriksaan BPK dan mengetahui kendala dalam tindak lanjutnya. Sampai dengan Triwulan IV tahun 2023, Inspektorat telah menindaklanjuti 225 rekomendasi sebesar Rp 581.931.494,00 dari total 299 rekomendasi sebesar Rp 5.086.363.587,88.

Inspektorat telah melaksanakan berbagai upaya dalam mendorong tindak lanjut rekomendasi atas temuan BPK kepada setiap unit kerja, misalnya dengan melakukan rapat koordinasi TLHP BPK RI pada Penyelesaian Laporan dengan unit-unit kerja terkait serta melaksanakan perjalanan dinas ke Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat untuk tindak lanjut atas hilangnya satu unit sepeda motor di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat sebagaimana termuat dalam Laporan Hasil Pemeriksaan atas Laporan Keuangan Ombudsman RI Tahun 2022.

## 6. Reviu Rencana Kebutuhan Barang Milik Negara (RKBMN) TA 2025

**P**erencanaan Kebutuhan Barang Milik Negara (BMN) adalah dokumen perencanaan BMN untuk periode 1 tahun anggaran yang memuat informasi berupa unit BMN yang direncanakan untuk dilakukan pengadaan atau pemeliharaan BMN pada Kementerian Negara/Lembaga (RKA Ombudsman RI) yang disusun secara berjenjang dengan berpedoman pada Renstra Ombudsman RI.

Inspektorat telah melaksanakan Reviu RKBMN TA 2025 reviu RKBMN Ombudsman RI Tahun RKBMN 2025 untuk memberi keyakinan terbatas mengenai kesesuaian RKBMN dengan ketentuan penyusunan RKBMN yang berlaku kepada Menteri/Pimpinan Lembaga, sehingga dapat menghasilkan RKBMN yang berkualitas.

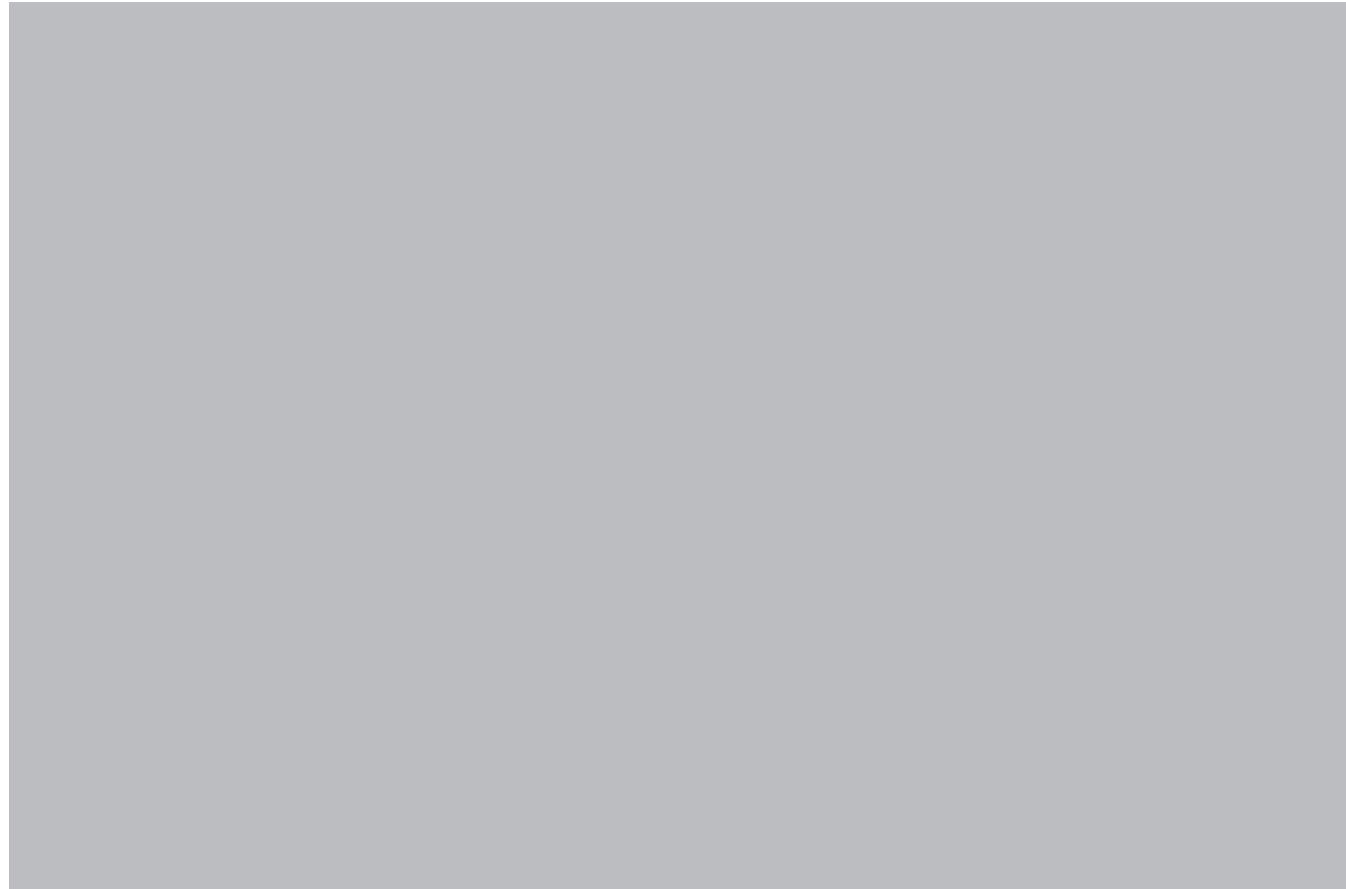
Berdasarkan hasil reviu yang telah dilakukan, dapat

disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

- a. Program, kegiatan, keluaran (output) berupa BMN telah sesuai dengan Renstra Ombudsman RI.
- b. Terhadap rencana pengadaan pembangunan di 10 lokasi kantor perwakilan, Inspetorat memberikan catatan agar dalam proses pengajuan disesuaikan dengan kebutuhan riil dan berkoordinasi dengan instansi yang berwenang dalam pengurusan perizinan dan penganggaran serta tetap memperhatikan kaidah pengadaan sesuai ketentuan Pengadaan Barang dan Jasa yang berlaku.
- c. Terhadap rencana Pengadaan melalui mekanisme Sewa Bangunan Gedung Kantor dalam RKBMN TA 2025 untuk 25 kantor perwakilan dan 1 kantor pusat yang dapat disetujui dengan catatan proses pengadaan sewa dilakukan sesuai dengan Peraturan Presiden tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah terutama untuk pengadaan sewa gedung kantor yang bernilai lebih dari Rp200.000.000,00 supaya tidak terjadi temuan oleh pemeriksa eksternal di kemudian hari.
- d. Terhadap usulan pengadaan kendaraan dinas jabatan dan kendaraan dinas operasional agar tidak melebihi jumlah yang ada saat ini sebagaimana telah diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 172/PMK.06/2020 tentang Standar Barang dan Standar Kebutuhan Barang Milik Negara.
- e. Terhadap usulan pemeliharaan atas Barang Milik Negara (BMN) di lingkungan Ombudsman RI disetujui, namun terdapat catatan atas BMN yang belum terdapat Penetapan Status Pengguna (PSP) agar dapat dilakukan pengurusan terhadap PSP tersebut.
- f. Usulan pengadaan yang dapat disetujui antara lain

## Program, kegiatan, keluaran berupa BMN telah sesuai dengan Renstra Ombudsman RI.

Rencana pengadaan kendaraan dinas operasional berupa mobil tipe Jeep sejumlah 3 unit dapat disetujui dengan catatan bahwa usulan Alat Angkutan Darat Bermotor (AADB) disetujui dengan penghentian 3



sewa kendaraan existing agar jumlah AADB tetap sesuai Standar Barang dan Standar Kebutuhan (SBSK).

Pengadaan bangunan kantor di 10 perwakilan dapat disetujui sesuai dengan kebutuhan riil, selain itu agar dapat melakukan koordinasi dengan instansi yang berwenang dalam perizinan pembangunan kantor, penyediaan anggaran dalam RKA K/L dan memperhatikan ketentuan Pengadaan Barang dan Jasa (PBJ) yang berlaku.

Rencana Pengadaan Sewa Bangunan Gedung Kantor dalam RKBMN TA 2025 untuk 25 (dua puluh lima) kantor perwakilan dan 1 (satu) kantor pusat dapat disetujui dengan catatan proses pengadaan sewa dilakukan sesuai dengan Peraturan Presiden tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah terutama untuk pengadaan sewa gedung kantor yang bernilai lebih dari Rp. 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah).

Usulan pengadaan yang tidak dapat disetujui adalah Rencana Pengadaan Tanah Bangunan Kantor Pemerintah dengan kebutuhan riil seluas 2.567m<sup>2</sup> ka-

rena usulan tersebut sedang dilakukan pembahasan untuk diajukan pada revisi RKBMN 2023.

## **7. Reviu Penyerapan Anggaran dan Pengadaan Barang/Jasa (PAPBJ) Triwulan IV**

Berdasarkan Surat Tugas Inspektur Nomor 2378/PW.01.05/XII/2023, Inspektorat telah melaksanakan Reviu Penyerapan Anggaran dan Pengadaan Barang/Jasa Triwulan IV di Lingkungan Ombudsman RI Tahun Anggaran 2023. Penugasan ini berlangsung selama 10 hari kerja mulai tanggal 4 Desember 2023 sampai dengan 15 Desember 2023.

Dari hasil reviu, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Realisasi penyerapan dana atas belanja pegawai sampai dengan Triwulan IV sebesar Rp 89.641.575.951,00 atau 93,88% dari total pagu.
- b. Realisasi penyerapan dana atas belanja barang sampai dengan Triwulan IV sebesar Rp 109.132.581.817,00 atau 82,14% dari total pagu.

- c. Realisasi penyerapan dana atas belanja modal sampai dengan Triwulan IV sebesar Rp 6.818.773.506 atau 60,68%
- d. Belanja barang yang sudah diinput dalam Sistem Informasi Rencana Umum Pengadaan (SIRUP) sebanyak 1.032 paket dengan total nilai Rp 110.002.927.000,00.
- e. Belanja modal yang sudah diinput dalam SIRUP sebanyak 260 paket dengan total nilai Rp 9.513.369.000,00.

## 8. Pemantauan TLHA Internal

Pemantauan Tindak Lanjut Hasil Audit (TLHA) Internal dilakukan dengan Permintaan Tanggapan dan Penyusunan Rekomendasi Audit Ketaatan atas Pengelolaan Keuangan di Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Jawa Barat. Atas pemantauan ini, tindak lanjut atas hasil pemeriksaan Audit Ketaatan pada Kantor Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat telah dilaksanakan sesuai dengan rekomendasi namun ada beberapa tindak lanjut yang perlu berkoordinasi dengan Bagian Perlengkapan, Rumah Tangga dan Layanan Pengadaan (PRTL) pada kantor Pusat. Selain itu, masih diperlukan peningkatan perhatian dari para pemangku kepentingan untuk menindaklanjuti hasil temuan Internal.

## 9. Pengelolaan Gratifikasi

Berdasarkan Surat Keputusan Ketua Nomor 28 Tahun 2023 Ombudsman RI telah membentuk Unit Pengendalian Gratifikasi (UPG). UPG dalam melaksanakan tugasnya berpedoman pada Pedoman Pengendalian Gratifikasi di Lingkungan Ombudsman RI dan bertanggung jawab kepada Ketua Ombudsman RI. Sepanjang Triwulan IV yaitu Oktober sampai dengan Desember 2023 terdapat pelaporan penerimaan gratifikasi di lingkungan Ombudsman RI sebanyak 4 laporan.

## 10. Laporan Pengelolaan WBS

Laporan pengelolaan Whistleblowing System (WBS) berisi tentang pengelolaan pelaporan pelanggaran internal di lingkungan Ombudsman RI yang direkapitulasi per bulan. Selama Triwulan IV, yaitu Oktober sampai dengan Desember 2023, Inspektorat telah menerima sebanyak 44 aduan internal. Dalam pelaksanaannya pengembangan aplikasi WBS 2.0 sudah mulai untuk pemasukan aduan yang sudah men-

dapat disposisi dari Pengampu, dalam hal ini Wakil Ketua Ombudsman RI. Aplikasi WBS 2.0 ini digunakan sebagai alat kerja untuk mempermudah penyampaian proses perkembangan aduan pada masing-masing tahap.

## 11. Kegiatan Pengawasan Lainnya

Kegiatan pengawasan lainnya yang dilakukan oleh Inspektorat sepanjang Triwulan IV Tahun 2023 di antaranya adalah:

- a. Melaksanakan Pengelolaan Pengaduan SP4N LAPOR!;
- b. Melaksanakan monitoring atas tindak lanjut pengukuran Baseline Kepatuhan P3DN (Peningkatan Penggunaan Produk Dalam Negeri);
- c. Melaksanakan rapat intensif (konsinyering/full-board meeting) dengan agenda penilaian Rencana Aksi Reformasi Birokrasi General di Lingkungan Ombudsman RI Tahun 2023 bersama BPKP;
- d. Melaksanakan rapat intensif (konsinyering/full-board meeting) dengan agenda pelaksanaan Evaluasi oleh BPKP atas Hasil Penilaian Mandiri Kapabilitas Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP) dan Maturitas Penyelenggaraan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP);
- e. Pelaksanaan diklat penjenjangan Auditor Ahli Muda secara e-learning dan tatap muka.

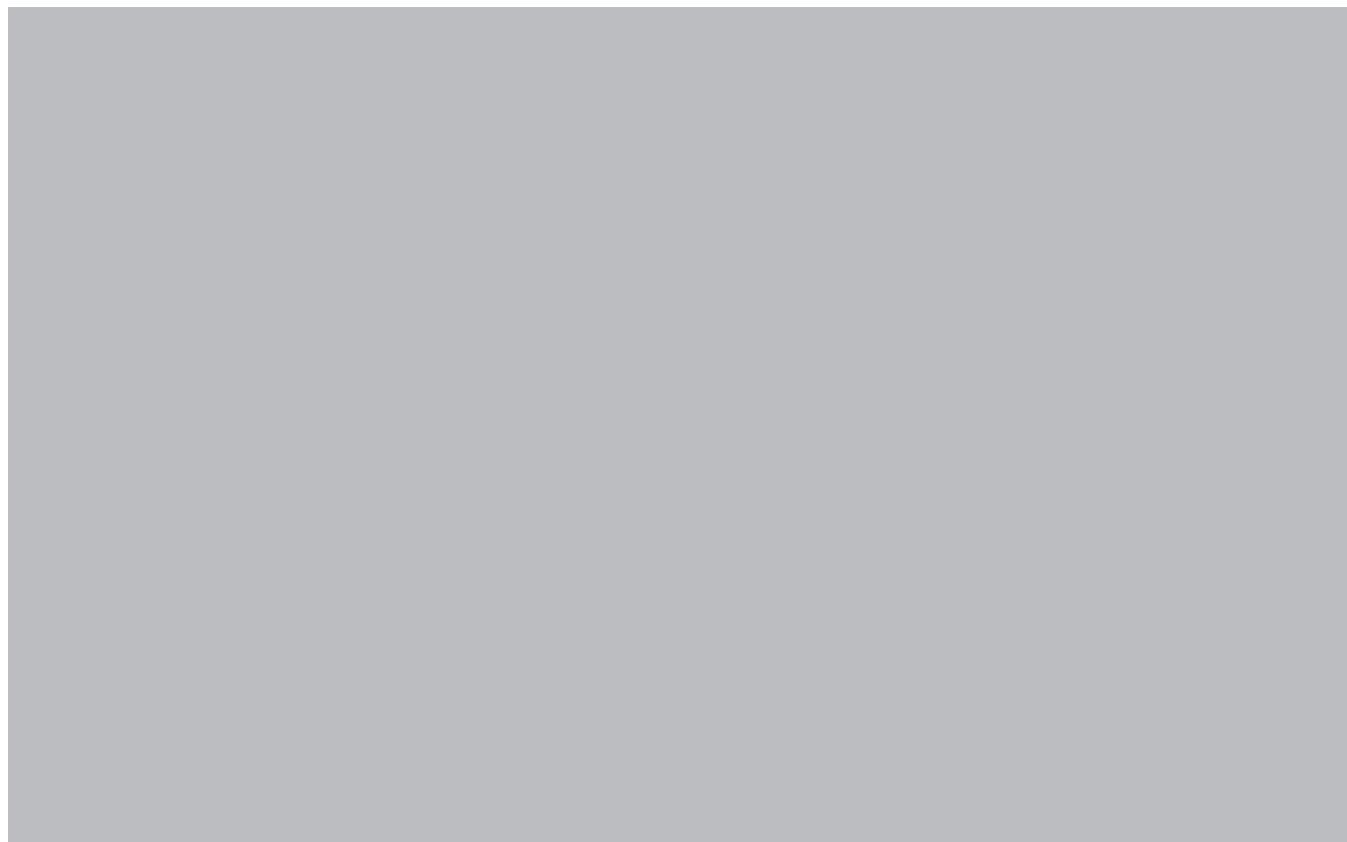
## 12. Layanan Penyelenggaraan Kearsipan

Dalam melaksanakan layanan penyelenggaraan karsipan, Tata Usaha Inspektorat pada Triwulan IV Tahun 2023 telah melakukan kegiatan pengelolaan karsipan Inspektorat, penyusunan dokumen Revisi Anggaran Triwulan IV Tahun 2023, dan pengelolaan rekapitulasi cuti pegawai berbasis Online.



## BAB V

# PENJAMINAN MUTU



**S**alah satu tujuan dibentuknya Ombudsman Republik Indonesia sebagaimana disebutkan dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia adalah meningkatkan mutu pelayanan negara di segala bidang, agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan yang semakin baik.

Demi memberikan keyakinan dan untuk menjamin pelaksanaan tugas dan fungsi penyelesaian laporan masyarakat dan pencegahan maladministrasi dilakukan sesuai standar mutu dan/atau peraturan, maka Ombudsman RI membentuk unit kerja Keasistennan Utama Manajemen Mutu (KUMM) untuk melaksanakan fungsi tersebut.

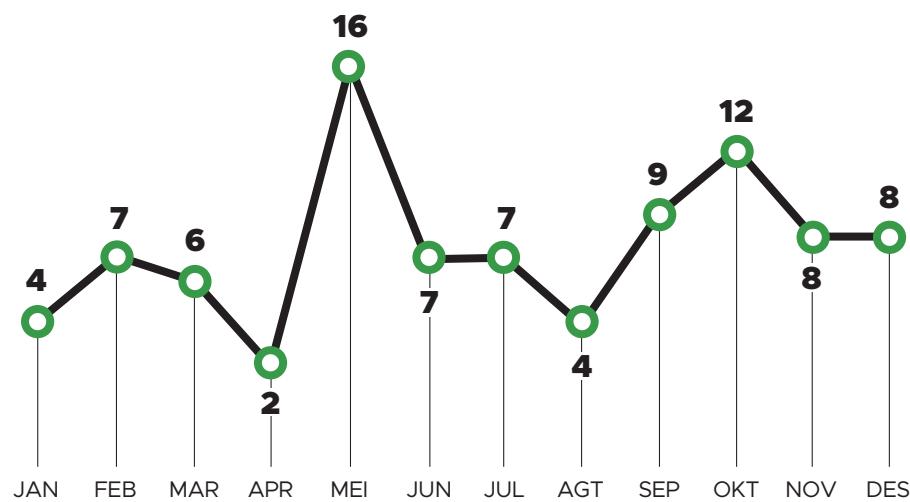
Untuk mencapai sasaran strategisnya, berdasarkan Rencana Kerja Ombudsman RI Tahun 2023 kegiatan KUMM adalah melakukan kegiatan Penjaminan Mutu yang terdiri dari tiga Komponen Rincian Output yaitu:

## A. PENYELESAIAN ADUAN TERKAIT PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK DI OMBUDSMAN RI

**PENGELOLAAN** terhadap pengaduan di Ombudsman, baik internal maupun eksternal, terkait pelaksanaan tugas dan fungsi 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, ketika ada dugaan 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.

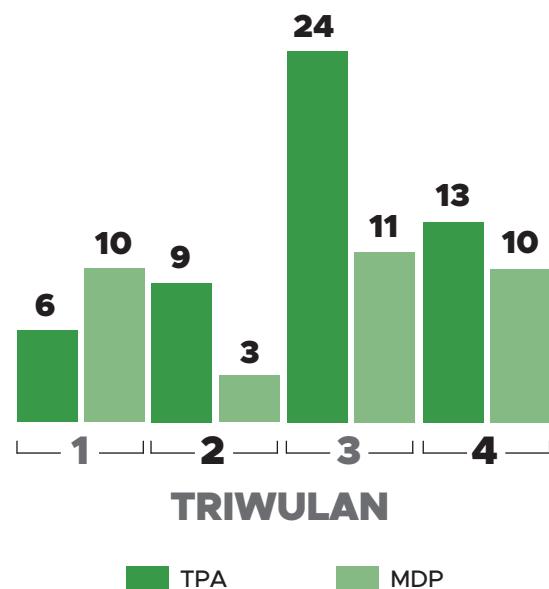
Pada Triwulan IV tahun 2023, pengaduan internal yang diterima dan diselesaikan oleh KUMM terdiri dari 19 aduan untuk Laporan Masyarakat yang Telah Terbit Produk Akhir (TPA) dan 9 aduan untuk Laporan Masyarakat Masih Dalam Proses (MDP). Aduan yang diterima KUMM setiap bulannya mengalami fluktuasi dan tidak dapat diprediksi jumlahnya.

**Penerimaan Aduan per Bulan Tahun 2023**



Pada Triwulan IV tahun 2023, KUMM menyelesaikan 23 aduan, terdiri dari 13 aduan TPA dan 10 aduan MDP.

**Jumlah Penutupan Aduan Pengawasan Pelayanan Publik pada Triwulan I s.d. Triwulan IV Tahun 2023**





No	Unit Kerja Teradu	Jumlah Aduan Yang Ditangani di Tahun 2023	Jumlah Aduan Yang Telah Diselesaikan	Jumlah Aduan Yang Terdapat Temuan
1.	Perwakilan Jakarta Raya	10	8	7
2.	Perwakilan Sumatera Utara	10	10	7
3.	Perwakilan Jawa Timur	9	2	2
4.	Keasistenan Utama V	9	8	5
5.	Perwakilan Banten	8	8	8
6.	Perwakilan Jambi	7	7	5
7.	Perwakilan Riau	5	4	2
8.	Perwakilan Sulawesi Tenggara	4	4	3
9.	Perwakilan Jawa Tengah	3	3	2
10.	Keasistenan Utama I	3	3	3
11.	Keasistenan Utama III	3	3	3
12.	Keasistenan Utama Resolusi & Monitoring	3	3	0
13.	Perwakilan Sulawesi Selatan	3	3	1
14.	Perwakilan Sumatera Selatan	3	3	3
15.	Perwakilan Bangka Belitung	2	2	2
16.	Keasistenan Utama VI	2	1	0
17.	Keasistenan Utama VII	2	2	1
18.	Perwakilan Maluku	2	2	2
19.	Perwakilan Aceh	1	1	0
20.	Perwakilan Bali	1	1	0
21.	Perwakilan Jawa Barat	1	1	0
22.	Perwakilan Kalimantan Selatan	1	1	1
23.	Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat	1	1	0
24.	Perwakilan Lampung	1	1	0
25.	Perwakilan Nusa Tenggara Timur	1	1	0
26.	Perwakilan Papua	1	1	1
27.	Perwakilan Sulawesi Utara	1	1	1
28.	Perwakilan Sumatera Barat	1	1	1
<b>Grand Total</b>		<b>98</b>	<b>86</b>	<b>60</b>

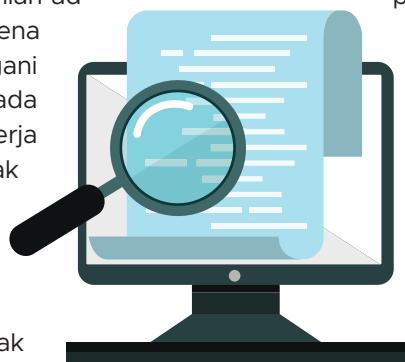
Dari grafik terlihat bahwa tiga unit kerja dengan penanganan aduan terbanyak adalah Perwakilan Jakarta Raya, Perwakilan Sumatera Utara, dan Perwakilan Jawa Timur. Sedangkan unit kerja dengan jumlah aduan yang paling banyak diselesaikan oleh KUMM adalah Perwakilan Sumatera Utara, Perwakilan Jakarta Raya, Perwakilan Banten, dan Keasistennan Utama V.

Banyaknya aduan yang terdapat temuan tidak selalu berbanding lurus dengan jumlah aduan yang diselesaikan. Hal ini karena tidak semua aduan yang ditangani terdapat temuan. Dapat dilihat pada grafik di bawah ini, bahwa unit kerja dengan jumlah temuan terbanyak bukanlah unit kerja yang paling banyak diadukan ataupun yang aduannya paling banyak diselesaikan. Unit kerja dengan jumlah aduan yang paling banyak temuan adalah Perwakilan Banten, Perwakilan Sumatera Utara, dan Perwakilan Jakarta Raya.

Berdasarkan hasil pemeriksaan aduan yang telah ditutup hingga Triwulan IV Tahun 2023, setiap temuan aduan dimasukan ke dalam tiga kategori kelompok temuan yaitu Substansi, Prosedur, dan Produk. Jenis-jenis temuan yang paling banyak pada setiap kelompok temuan sebagai berikut:

## B. PENJAMINAN MUTU PENYELESAIAN LAPORAN MASYARAKAT

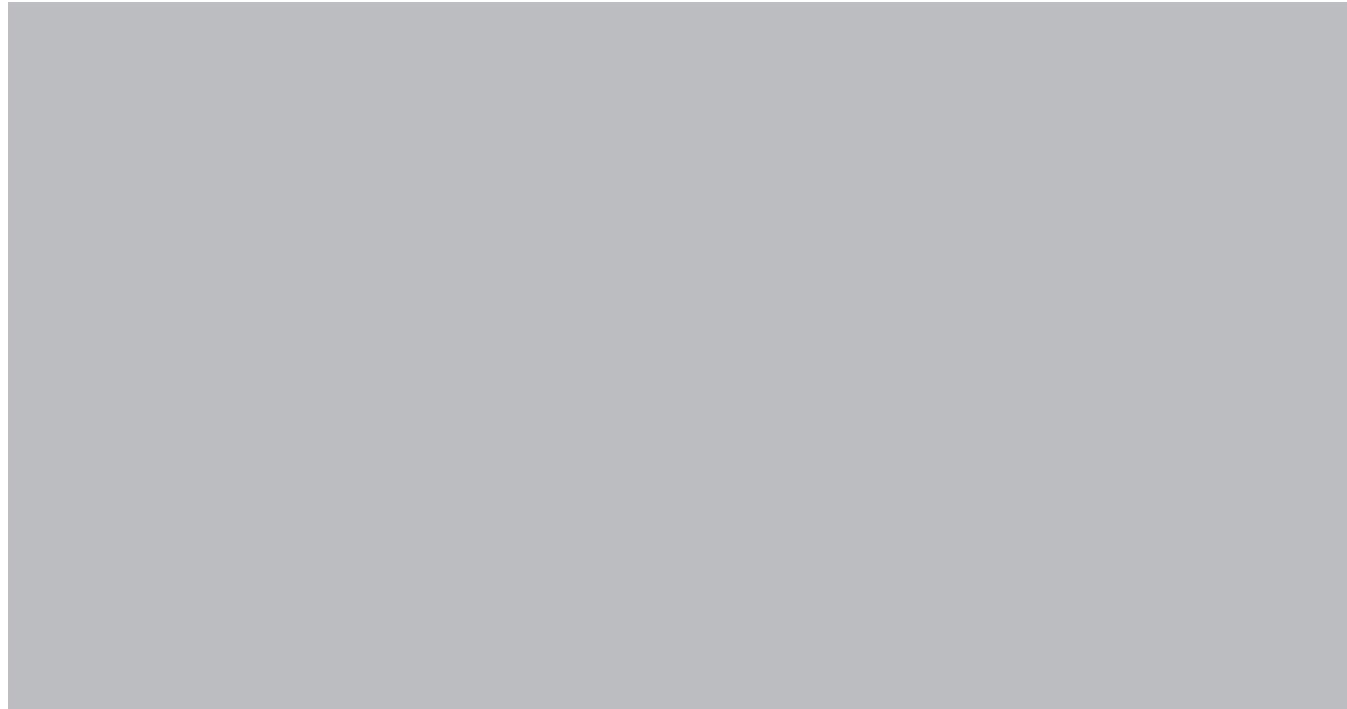
**PENJAMINAN** Mutu merupakan upaya untuk memastikan bahwa sistem, proses, prosedur, dan sumberdaya sesuai dengan standar, harapan, atau rencana yang ditetapkan dengan tujuan untuk memberi keyakinan bahwa seluruh aspek



pelaksanaan tugas dan fungsi menghasilkan produk dan jasa pelayanan sesuai standar mutu dan peraturan yang berlaku.

Pada triwulan IV, KUMM tidak melakukan Penjaminan Mutu Penyelesaian Laporan karena kegiatan tersebut telah dilaksanakan pada akhir Triwulan I terhadap dua unit kerja, yaitu Perwakilan Jakarta Raya dan Keasistennan Utama Pengaduan Masyarakat. Kemudian, kegiatan penjaminan mutu penyelesaian laporan dilaksanakan pada Triwulan II terhadap 13 unit kerja di pusat dan di perwakilan. Sedangkan dua kegiatan penjaminan mutu penyelesaian laporan dilaksanakan pada Triwulan III kepada unit kerja Keasistennan Utama I dan Keasistennan Utama III. Dengan demikian, KUMM telah memenuhi target kegiatan penjaminan mutu penyelesaian laporan sesuai dengan Rencana Kerja Ombudsman Tahun 2023 sebanyak 17 kegiatan.

Kelompok Temuan	Jenis Temuan
<b>Substansi</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kesalahan dalam menentukan Terlapor dan pihak terkait</li> <li>2. Tidak cermat dalam menganalisis sesuai ketentuan</li> <li>3. Ketidaksinkronan antara dugaan maladministrasi, pendapat, dan/atau tindakan korektif</li> <li>4. Kesimpulan LAHP tidak tepat</li> <li>5. Keliru dalam menentukan pasal penutupan laporan, dll.</li> </ol>
<b>Prosedur</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melebihi baku mutu waktu penyelesaian laporan</li> <li>2. Tidak memberikan informasi perkembangan laporan kepada Pelapor</li> <li>3. Tidak menyusun LHPD</li> <li>4. Tidak melakukan update SIMPeL</li> <li>5. Menyampaikan LAHP yang ditemukan maladministrasi kepada Pelapor, dll.</li> </ol>
<b>Produk</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sifat surat tidak sesuai PO 53/2021</li> <li>2. Kesalahan Penulisan (Typo)</li> <li>3. Tidak menggunakan tanda tangan digital (SIKD)</li> <li>4. Para pihak tidak dicantumkan secara lengkap pada LAHP</li> <li>5. Tidak menggunakan format naskah dinas (SK 344/2021), dll.</li> </ol>



## **C. PENJAMINAN MUTU PENCEGAHAN MALADMINISTRASI**

**SEBAGAI** amanat pelaksanaan Peraturan Ombudsman RI Nomor 51 Tahun 2021 tentang Manajemen Mutu Terpadu jo Peraturan Ombudsman RI Nomor 43 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Keasistennan Ombudsman RI, KUMM juga melakukan Penjaminan Mutu terhadap Kajian Pencegahan Maladministrasi. Tolok ukur pelaksanaan pencegahan maladministrasi yang mencakup masukan proses, hasil, dan keluaran mengacu pada Peraturan Ombudsman RI Nomor 41 Tahun 2020 tentang Pencegahan Maladministrasi. Penjaminan Mutu terhadap Kajian Pencegahan Maladministrasi dilakukan secara proaktif rutin minimal sekali dalam setahun atau sewaktu-waktu disesuaikan dengan kebutuhan tertentu. Yang menjadi objek Penjaminan Mutu Kajian Pencegahan Maladministrasi adalah mencakup tahap deteksi, tahap analisis, dan/atau tahap pelaksanaan perlakuan saran.

Pada triwulan III, KUMM telah melaksanakan Penjaminan Mutu Kajian Pencegahan Maladministrasi Tahun 2023 ini terhadap enam Unit Kerja baik di Perwakilan maupun di Pusat, yaitu terhadap Perwakilan

Bali, Perwakilan Bengkulu, Perwakilan Nusa Tenggara Barat, Keasistennan Utama VI, Keasistennan Utama VII, dan Keasistennan Utama Manajemen Pencegahan Maladministrasi.

Sedangkan pada triwulan IV, KUMM melakukan kegiatan monitoring Penjaminan Mutu Kajian Pencegahan Maladministrasi kepada tiga unit kerja, yaitu Perwakilan Ombudsman RI Provinsi NTB, KU VI, dan KU VII. KUMM tidak melakukan monitoring Penjaminan Mutu Kajian Pencegahan Maladministrasi kepada Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bengkulu dan KUMPM karena telah melaksanakan saran perbaikan. Adapun monitoring Penjaminan Mutu Kajian Pencegahan Maladministrasi kepada Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bali akan dilaksanakan pada Januari 2024.

## **D. PELAKSANAAN TUGAS LAINNYA**

**DALAM** rangka meningkatkan kualitas pelaksanaan tugas dan fungsi pengawasan pelayanan publik di lingkungan Ombudsman selama Triwulan IV Tahun 2023, KUMM telah melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan, yaitu:

**Kegiatan Monitoring Penjaminan Mutu Kajian  
Pencegahan Maladministrasi Tahun 2023**

No	Unit Kerja	Judul Kajian	Waktu Pelaksanaan	Hasil
1	KU VII	Analisis Kajian Tata Kelola Pelayanan Pada Unit Rehabilitasi Sosial Bagi Penyandang Disabilitas Mental	1 November 2023	Saran Perbaikan Dilaksanakan
2	Pwk Nusa Tenggara Barat	Potensi Maladministrasi Dalam Penerbitan Kartu KUSUKA Nelayan Kecil dan Tradisional di Kabupaten Lombok Timur	9 November 2023	Saran Perbaikan Dilaksanakan
3	KU VI	Analisis Kajian Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia dalam Pelayanan Rehabilitasi Sosial dan Reintegrasi Sosial terhadap Purna Pekerja Migran Indonesia	29 Desember 2023	Saran Perbaikan Dilaksanakan



1. Kepala Keasistenan Utama Manajemen Mutu menjadi narasumber tentang Pelayanan Prima di Badan Informasi Geospasial
2. Aktif dalam kegiatan Revisi Peraturan Ombudsman RI seperti Peraturan Ombudsman RI Nomor 48 Tahun 2020 tentang Perubahan Peraturan Ombudsman RI Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan Masyarakat, serta Peraturan Ombudsman RI Nomor 35 Tahun 2018 tentang Insentif Asisten Ombudsman RI
3. Menyelenggarakan diskusi tematik “Pelaksanaan Eksaminasi Putusan Pengadilan Dalam Rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik” dengan narasumber Kepala Biro Humas Mahkamah Agung RI
4. Aktif dalam perumusan Rancangan Peraturan Ombudsman tentang Disiplin Pegawai Ombudsman RI
5. Kepala Keasistenan Utama Manajemen Mutu terlibat aktif dalam pembahasan substansi Perubahan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2018 tentang Ombudsman RI
6. Aktif dalam pembahasan dan perumusan Rancangan Baku Mutu Waktu Penerimaan dan Verifikasi Laporan di Pusat
7. Aktif dalam pembahasan dan perumusan Rancangan Peraturan Ombudsman terkait Disiplin Pegawai
8. Kepala Keasistenan Utama Manajemen Mutu dan Kepala Keasistenan Manajemen Mutu Regional aktif merancang dan mengawal pelaksanaan Bimbingan Teknis Penerimaan Verifikasi Laporan (PVL) dan Penyelesaian Laporan (PL) Tahun 2023 di Bogor, Jawa Barat
9. Asisten KUMM menjadi peserta pelatihan Bimbingan Teknis Penerimaan Verifikasi Laporan (PVL) dan Penyelesaian Laporan (PL) Tahun 2023 di Bogor, Jawa Barat
10. Aktif dalam pembahasan dan perumusan usulan penyesuaian Peraturan Presiden tentang Gaji Asisten Ombudsman RI dan Kepala Perwakilan Ombudsman
11. Pembahasan aktif dengan konsultan dalam rangka penyempurnaan aplikasi WBS 2.0
12. Turut serta dalam kegiatan sosialisasi SBKK Tahun Anggaran 2024
13. Turut serta dalam kegiatan Peningkatan Akses Pengaduan Pelayanan Publik di Kabupaten Minahasa Utara, Kabupaten halmahera Timur, Kabupaten Sorong Selatan dan Kabupaten katingan, Kota Metro Lampung, Kabupaten Banyumas, dan Kabupaten Toli-Toli
14. Kepala Keasistenan Regional I dan II menjadi narasumber Pelatihan Penjenjangan Tingkat III Asisten Ombudsman RI

PERISTIWA



PENTING



Anggota Ombudsman RI, Dandan Suparjo Suharmawijaya, memimpin jumpa pers tentang Kredit Usaha Rakyat (KUR) bagi UMKM yang masih mengalami banyak persoalan sesuai data pengaduan masyarakat pada Posko Pengaduan KUR yang diselenggarakan Ombudsman RI dan Kementerian KUKM di Jakarta, 2 Oktober 2023.



Wakil Ketua Ombudsman RI Bobby Hamzar Rafinus memberikan kuliah umum di kampus Institut Teknologi Bandung (ITB) pada 4 Oktober 2024 tentang peran Ombudsman RI dalam pengawasan pelayanan publik.

Anggota Ombudsman RI Indraza Marzuki Rais bertemu dengan pejabat Pemerintah Provinsi Papua di Jayapura, 4 Oktober 2024. Dalam kesempatan ini, Indraza juga mengunjungi Mal Pelayanan Publik di Jayapura.



Ketua Ombudsman RI Mokhammad Najih menghadiri pertemuan Organisasi Asosiasi Kerja Sama Ombudsman Islam (OICOA) di Istanbul, Turki, pada 5-10 Oktober 2023. Dalam kesempatan itu, Ombudsman RI terpilih menjadi salah satu Board of Director OICOA.



Ombudsman RI dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menyepakati penguatan kerja sama penyelenggaraan pelayanan publik di sektor jasa keuangan yang ditandatangani oleh Anggota Ombudsman Yeka Hendra Fatika dan Kepala Eksekutif Pengawas Perilaku Pelaku Usaha Jasa Keuangan, Friderica Widayasari Dewi, di Jakarta, 10 Oktober 2023. Hadir dalam MoU ini Ketua Ombudsman M Najih dan Ketua OJK Mahendra Siregar.



Anggota Ombudsman RI Hery Susanto mendampingi awak Ombudsman mengikuti Bimbingan Teknis Subtansi Kehutanan di Gunung Gede Pangrango, Cibodas, Cianjur, Jawa Barat, 17 Oktober 2023.



Sekjen Ombudsman RI Suganda Pandapotan Pasaribu menerima penghargaan dari Menteri Hukum dan HAM Yasonna H. Laoly, atas prestasi yang diraih lembaga dalam Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum Nasional di Jakarta, 12 Oktober 2023.



Anggota Ombudsman RI Yeka Hendra Fatika memberi keterangan pers setelah pemeriksaan terkait bawang putih di Ditjen Perdagangan Luar Negeri Kementerian Perdagangan, 31 Oktober 2023.



Anggota Ombudsman RI Jemsly Hutabarat dan Johanes Widijanto melakukan supervisi Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik di Polres Bintan, Kepulauan Riau, 17 Oktober 2023.



Anggota Ombudsman RI Indraza Marzuki Rais dan Robert Na Endi Jaweng mengikuti konferensi The VII International Scientific and Practical Conference di Moscow, Rusia pada 18 Oktober 2023.



Ketua Ombudsman RI Mokhammad Najih dan Wakil Ketua Bobby Hamzar Rafinus mengikuti pertemuan Institut Ombudsman Internasional (IOI) secara online pada 1 November 2023.



Ketua Ombudsman RI  
Mokhammad Najih  
Bersama penerima  
Penghargaan Penilaian  
Kepatuhan tingkat  
Kementerian di Jakarta,  
14 Desember 2023.



Anggota Ombudsman RI Hery Susanto dalam Focus Group Disucssion tentang Penyampaian Hasil Kajian di Semarang, Jawa Tengah, 5 November 2023.



Pimpinan Ombudsman RI yang terdiri atas Wakil Ketua Bobby Hamzar Rafinus, serta Anggota Johanes Widijantoro, Indraza Marzuki Rais, Jemslsy Hutabarat, Dadan Suparjo Suharmawijaya dan Robert Na Endi Jaweng , menggelar Leadership Retreat bersama Ombudsman Belanda di Jakarta, 19-20 Desember 2023.



Ketua Ombudsman RI Mokhammad Najih menyerahkan bantuan dari Insan Ombudsman untuk masyarakat Palestina melalui BAZNAS di Jakarta, 29 Desember 2023.



## PENUTUP

Laporan Triwulan IV tahun 2023 merupakan wujud pertanggungjawaban Ombudsman Republik Indonesia dalam menjalankan fungsi, tugas, dan wewenangnya kepada Presiden, DPR, dan seluruh masyarakat. Laporan ini merupakan satu rangkaian pelaporan periodik, sejalan dengan Pasal 42 ayat 2 dalam UU 37 tahun 2009 mengenai Ombudsman RI.

Berbagai aspek kinerja Ombudsman RI dijelaskan dalam laporan ini, mencakup segala produk dan kegiatan yang telah dilakukan. Di antaranya adalah pengaduan masyarakat, pemeriksaan laporan berdasarkan prakarsa sendiri, respons cepat Ombudsman, dan upaya penjaminan mutu.

Dalam laporan ini juga disampaikan kegiatan penilaian kepatuhan terhadap 586 pelayanan publik, yang terdiri atas Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah dengan 414 masuk Zona Hijau, 133 tergolong Zona Kuning dan 39 masih tergolong Zona Merah.

Khusus untuk penjaminan mutu, yang disajikan sebagai bagian akhir laporan ini, Ombudsman RI melalui unit kerja Keasistenan Utama Manajemen Mutu (KUMM) menerima 19 aduan terkait Laporan Masyarakat yang Telah Terbit Produk Akhir (TPA) dan 9 aduan untuk Laporan Masyarakat Masih Dalam Proses (MDP). Aduan yang bisa diselesaikan pada Triwulan IV sebanyak 23 buah, terdiri dari 13 aduan TPA dan 10 aduan MDP.

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



## LAMPIRAN



**TABEL 1 Persebaran Agraria Tiap Provinsi (1)**

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

**TABEL 1 Persebaran Agraria Tiap Provinsi (2)**

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

**TABEL 1 Persebaran Agraria Tiap Provinsi (3)**

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

**TABEL 1 Persebaran Agraria Tiap Provinsi (4)**

JENIS LAYANAN	JAWA TENGAH	JAWA TIMUR	KALIMANTAN BARAT
Lain-lain	1	-	6
Layanan Program Pertanahan Non Reguler (Prona, PTS, SKT, Izin Membuka Tanah, Izin Lokasi, Tanah Garapan)	1	-	-
Pencatatan dan Informasi Pertanahan (pencatatan sita, blokir, pengangkatan sita, pengecekan sertifikat, Surat Keterangan Pendaftaran Tanah, Informasi peta)	-	2	-
Pendaftaran Tanah Pertama Kali (penerbitan hak atas tanah SHM, HGB, HGU, Hak Pakai, Hak Pengelolaan, Wakaf, Pendaftaran HM Sarusun)	-	3	1
Penerbitan Dokumen Berdasarkan Putusan Pengadilan	-	1	-
Pengadaan Tanah Non Pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi)	-	-	-
Pengadaan Tanah Pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi)	-	2	-
Pengelolaan Pengaduan	-	3	-
Pengukuran Bidang Tanah (pengembalian batas, pengukuran atas permintaan instansi dan/atau masyarakat untuk mengetahui luas)	-	-	10
Penyelesaian Kasus Pertanahan (sengketa, konflik, perkara, mediasi, gelar kasus pertanahan)	1	2	1
Permasalahan Objek Tanah	1	1	-
Perubahan Hak atas Tanah (Peralihan Hak (jual beli, waris, hibah, lelang, merger), Ganti Nama Sertifikat, Perpanjangan jangka waktu, Pembaharuan hak, Pemecahan, Penggabungan, Pemisahan, Pertifikat pengganti))	1	2	-
<b>Grand Total</b>	<b>5</b>	<b>16</b>	<b>18</b>



**TABEL 1 Persebaran Agraria Tiap Provinsi (5)**

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

**TABEL 1 Persebaran Agraria Tiap Provinsi (6)**

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

**TABEL 1 Persebaran Agraria Tiap Provinsi (7)**

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

**TABEL 1 Persebaran Agraria Tiap Provinsi (8)**

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



**TABEL 1 Persebaran Agraria Tiap Provinsi (9)**

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

**TABEL 1 Persebaran Agraria Tiap Provinsi (10)**

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

**TABEL 1 Persebaran Agraria Tiap Provinsi (11)**

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

**TABEL 1 Persebaran Agraria Tiap Provinsi (12)**

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



**TABEL 1 Persebaran Agraria Tiap Provinsi (13)**

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

**TABEL 2 Jumlah Laporan Berdasarkan Substansi dan Pokok Permasalahan**

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

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



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

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



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

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



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

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

**TABEL 3** Jumlah Laporan Berdasarkan Klasifikasi Terlapor

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



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

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



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

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



**TABEL 4 Jumlah Laporan Berdasarkan Wilayah Terlapor**

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

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



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

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



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

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



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

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



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

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



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





(021) 2251 3737  
137 (Call Center)

Jl. HR. Rasuna Said Kav. C-19  
Kuningan Jakarta Selatan 12920  
Telp. 021- 2251 3737  
[www.ombudsman.go.id](http://www.ombudsman.go.id)

