



**SINERGISITAS
OMBUDSMAN
DENGAN MASYARAKAT
TINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK**



LAPORAN
TRIWULAN II **2024**

SINERGISITAS OMBUDSMAN DENGAN MASYARAKAT TINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK



OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

Nomor : B/2523/PR.07.01/VIII/2024 28 Agustus 2024
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : Laporan Triwulan II Ombudsman RI Tahun 2024

Yth. Bapak Presiden Republik Indonesia
di
Jakarta

Memenuhi amanat Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia Pasal 42 ayat (1) dan (2), bersama ini dengan hormat kami sampaikan Laporan Triwulan II Ombudsman RI tahun 2024 sebagaimana terlampir. Berikut butir-butir penting dari laporan tersebut:

1. Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat

Pada Triwulan II tahun 2024, Ombudsman RI menerima 2.635 laporan masyarakat baik di kantor pusat maupun perwakilan di 34 provinsi. Laporan masyarakat terkait maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik mencakup beragam substansi. Substansi Agraria dan Pendidikan merupakan jumlah pelaporan tertinggi, masing-masing mencapai 21% dan 10% dari keseluruhan laporan diterima. Dari keseluruhan laporan yang ditangani pada Triwulan II, sebanyak 2.226 berhasil diselesaikan. Sebanyak 260 laporan diselesaikan oleh kantor pusat, dan 1.966 berhasil diselesaikan oleh kantor Perwakilan Ombudsman RI.

Reaksi Cepat Ombudsman atau Respon Cepat Ombudsman (RCO) merupakan salah satu metode penyelesaian laporan masyarakat secara cepat. Sepanjang periode Triwulan II tahun 2024, Ombudsman RI menerima 2.265 laporan Masyarakat, 345 Reaksi Cepat Ombudsman. Dan melakukan 25 **Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS)** untuk menyelidiki dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

2. Pencegahan Maladministrasi

Kegiatan pencegahan maladministrasi yakni **Penyampaian Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik** dalam bentuk merupakan tindakan yang dilakukan Ombudsman RI secara aktif agar maladministrasi tidak terjadi berulang. Selama triwulan II tahun 2024 terdapat 41 Saran Perbaikan yang dirumuskan kedalam 17 Substansi. Substansi yang menonjol yaitu terkait **Pedesaan dan Kesehatan**.

3. Dukungan Manajemen

Berbagai bentuk dukungan manajemen untuk peningkatan dukungan pelaksanaan tugas, fungsi, dan kewenangan dalam rangka mencapai tujuan Ombudsman RI. Dukungan tersebut dalam bentuk Pengembangan Sumber Daya Manusia, Penyediaan Anggaran dan Keuangan, Kerjasama, Hukum, Teknologi Informasi dan Hubungan Masyarakat, serta Pengawasan Internal.

Demikian ringkasan Laporan Triwulan II Ombudsman RI Tahun 2024 kami sampaikan kepada Bapak Presiden. Pada kesempatan ini, kami juga mohon perkenan dukungan Bapak Presiden dalam hal penguatan kelembagaan, anggaran, dan infrastruktur Ombudsman RI di Pusat dan Perwakilan sehingga Ombudsman RI mampu dan dapat memperluas jangkauan dan peningkatan kualitas pengawasan pelayanan publik menuju Indonesia Emas.

Atas perhatian Bapak Presiden, kami ucapkan terima kasih.

Ketua Ombudsman Republik Indonesia,



Mokhammad Najih

- Tembusan Yth.:
- Wakil Presiden Republik Indonesia.
 - Menteri Sekretaris Negara.
 - Kepala Kantor Staf Presiden.



OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

Nomor : B/2524/PR.07.01/VIII/2024 28 Agustus 2024
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : Laporan Triwulan II Ombudsman RI Tahun 2024

Yth. Ketua Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia
di
Jakarta

Memenuhi amanat Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia Pasal 42 ayat (1) dan (2), bersama ini dengan hormat kami sampaikan Laporan Triwulan II Ombudsman RI tahun 2024 sebagaimana terlampir. Berikut butir-butir penting dari laporan tersebut:

1. Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat

Pada Triwulan II tahun 2024, Ombudsman RI menerima 2.635 laporan masyarakat baik di kantor pusat maupun perwakilan di 34 provinsi. Laporan masyarakat terkait maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik mencakup beragam substansi. Substansi Agraria dan Pendidikan merupakan jumlah pelaporan tertinggi, masing-masing mencapai 21% dan 10% dari keseluruhan laporan diterima. Dari keseluruhan laporan yang ditangani pada Triwulan II, sebanyak 2.226 berhasil diselesaikan. Sebanyak 260 laporan diselesaikan oleh kantor pusat, dan 1.966 berhasil diselesaikan oleh kantor Perwakilan Ombudsman RI.

Reaksi Cepat Ombudsman atau Respon Cepat Ombudsman (RCO) merupakan salah satu metode penyelesaian laporan masyarakat secara cepat. Sepanjang periode Triwulan II tahun 2024, Ombudsman RI menerima 2.265 laporan Masyarakat, 345 Reaksi Cepat Ombudsman. Dan melakukan 25 **Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS)** untuk menyelidiki dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

2. Pencegahan Maladministrasi

Kegiatan pencegahan maladministrasi yakni **Penyampaian Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik** dalam bentuk merupakan tindakan yang dilakukan Ombudsman RI secara aktif agar maladministrasi tidak terjadi berulang. Selama triwulan II tahun 2024 terdapat 41 Saran Perbaikan yang dirumuskan kedalam 17 Substansi. Substansi yang menonjol yaitu terkait **Pedesaan dan Kesehatan**.

3. Dukungan Manajemen

Berbagai bentuk dukungan manajemen untuk peningkatan dukungan pelaksanaan tugas, fungsi, dan kewenangan dalam rangka mencapai tujuan Ombudsman RI. Dukungan tersebut dalam bentuk Pengembangan Sumber Daya Manusia, Penyediaan Anggaran dan Keuangan, Kerjasama, Hukum, Teknologi Informasi dan Hubungan Masyarakat, serta Pengawasan Internal.

Demikian ringkasan Laporan Triwulan II Ombudsman RI Tahun 2024 kami sampaikan kepada Ketua DPR RI. Pada kesempatan ini, kami juga mohon perkenan dukungan Ketua DPR RI dalam hal penguatan kelembagaan, anggaran, dan infrastruktur Ombudsman RI di Pusat dan Perwakilan sehingga Ombudsman RI mampu dan dapat memperluas jangkauan dan peningkatan kualitas pengawasan pelayanan publik menuju Indonesia Emas.

Atas perhatian Ketua DPR RI, kami ucapkan terima kasih.

Ketua Ombudsman Republik Indonesia,



Mokhammad Najih

- Tembusan Yth.:
- Wakil Ketua DPR RI.
 - Ketua dan Wakil Ketua Komisi II DPR RI.



SEKAPUR SIRIH

KETUA OMBUDSMAN RI

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

A **LHAMDULILLAH**, rasa syukur senantiasa kita curahkan kepada Allah SWT, Tuhan yang maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga Ombudsman RI dapat menyelesaikan Laporan Triwulan II tahun 2024.

Laporan Triwulan ini merupakan bentuk pertanggung jawaban Ombudsman RI dalam menjalankan tugas dan fungsi sebagaimana diamanatkan dalam UU Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Dalam Triwulan II 2024 ini, Ombudsman RI telah menerima 2.635 Laporan Masyarakat (LM) dan berhasil menyelesaikan 2.226 di antaranya. Substansi laporan terbanyak adalah Agraria/Pertanahan 561 LM, disusul Pendidikan 270 LM, kemudian Kepegawaian 217 LM. Selain menerima Laporan Masyarakat, Ombudsman RI juga melakukan upaya pencegahan maladministrasi, salah satu bentuknya ialah mendampingi dan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik pada saat mudik Lebaran pada April 2024, serta pengawasan pelayanan Ibadah Haji dan lain-lain.

Kami meyakini bahwa peran Ombudsman RI dalam mengawasi pelayanan publik masih perlu ditingkatkan, oleh karena itu kami sangat mengharapkan penguatan kerja sama dan partisipasi masyarakat sebagai mitra Ombudsman untuk mengawasi jalannya pelayanan publik dan melaporkan kepada Ombudsman apabila mengalami dugaan maladministrasi dalam mengakses pelayanan publik.

Selain itu, peran serta masyarakat juga kami harapkan dalam memberikan saran dan kritik kepada Ombudsman dalam rangka meningkatkan kualitas kinerja. Sinergisitas antara Ombudsman dan masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik semata-mata dijalankan agar penyelenggara layanan mampu menghadirkan kualitas layanan yang baik dan bermartabat, tanpa diskriminasi, serta bersih dari perilaku maladministrasi.

Dengan selesainya Laporan Triwulan ini, kami mengucapkan terima kasih atas dukungan semua insan Ombudsman, para pemangku kepentingan, sahabat Ombudsman, dan masyarakat atas dukungannya selama ini.

Semoga Ombudsman RI tetap konsisten pada jalan kebenaran dan keadilan serta tetap kokoh mempertahankan integritas dan profesionalitas dalam melaksanakan kerja-kerja pengawasan.

Ketua Ombudsman RI,
Mokhammad Najih



KONTAK KAMI:

- **Hubungi:** Halo Ombudsman 137
- **WhatsApp ke:** 0821 3737 3737
- **E-mail ke:** pengaduan@ombudsman.go.id
- Mengisi formulir pengaduan online di ombudsman.go.id/pengaduan
- **Kantor Pusat**
 Jl. HR. Rasuna Said Kav. C-19 Kuningan, Jakarta Selatan 12920
 Telp (021) 2251 3737



DAFTAR ISI

Surat Penyampaian Laporan Triwulan I Ombudsman RI kepada Presiden RI Tahun 2024	4
Surat Penyampaian Laporan Triwulan I Ombudsman RI kepada DPR RI Tahun 2024	5
Sekapur Sirih Ketua Ombudsman RI	7
Daftar Isi	8
Ringkasan Eksekutif	10
Pendahuluan	14
Pimpinan Ombudsman Republik Indonesia Periode 2021-2026	18
Bagan Organisasi	20
Bab I Penyelesaian Laporan Masyarakat	22
A. Penerimaan dan Penyelesaian Laporan Masyarakat	22
B. Klasifikasi Laporan Masyarakat	26
C. Tindak Lanjut LHP dan Penerbitan Rekomendasi	28
D. Respons Cepat Ombudsman	29
E. Investigasi Atas Prakarsa Sendiri	29
F. Reaksi Cepat Ombudsman	30
Bab II Pencegahan Maladministrasi	38
A. Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik	38
B. Survei Kepatuhan	44
Bab III Akselerasi dan Transformasi Organisasi	52
A. Biro Sumberdaya Manusia dan Umum	52
B. Biro Hubungan Masyarakat dan Teknologi Informasi	53
C. Biro Perencanaan dan Keuangan	56
Bab IV Memperluas Kerja Sama	58
A. Kerja Sama dengan Office of Commonwealth Ombudsman	59
B. Internasional Ombudsman Institute	60
C. Organization of Islamic Cooperation Ombudsman Association	64
D. South East Asian Ombudsman Forum	65



PENYELESAIAN LAPORAN MASYARAKAT | 22



MEMPERLUAS KERJASAMA | 58

Bab V Kabar Perwakilan	66
A. Aceh	66
B. Jambi	67
C. Lampung	69
D. Jawa Barat	70
E. Jawa Tengah	70
F. DI Yogyakarta	72
G. Kalimantan Barat	73
H. Kalimantan Selatan	74
I. Kalimantan Utara	75
J. Kalimantan Tengah	76
K. Kalimantan Timur	77
L. Nusa Tenggara Barat	79
M. Sulawesi Barat	80
N. Sulawesi Selatan	81

Bab VI Penjaminan Mutu	82
A. Program dan Kegiatan	82
B. Penyelesaian Aduan terkait Pengawasan Pelayanan Publik	82
C. Penjaminan Mutu Penyelesaian Laporan	83
D. Penjaminan Mutu Pencegahan Maladministrasi	84

Bab VII Capaian dan Agenda Triwulan Berikutnya	86
---	-----------

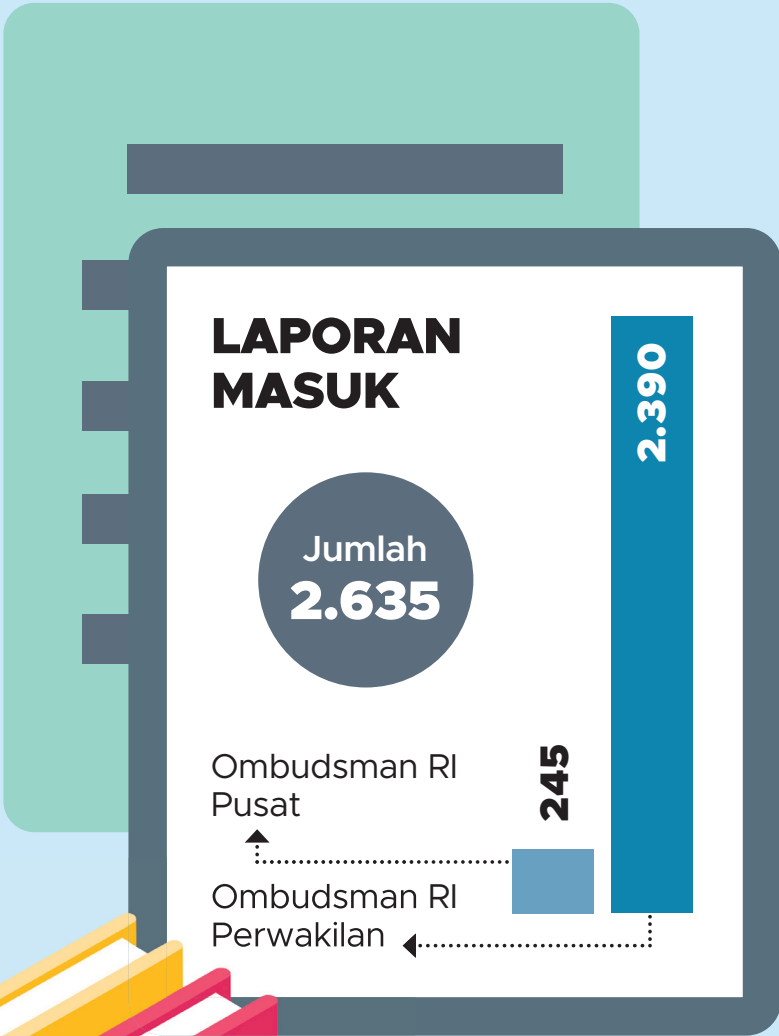
PERISTIWA PENTING	90
PENUTUP	96
LAMPIRAN	97



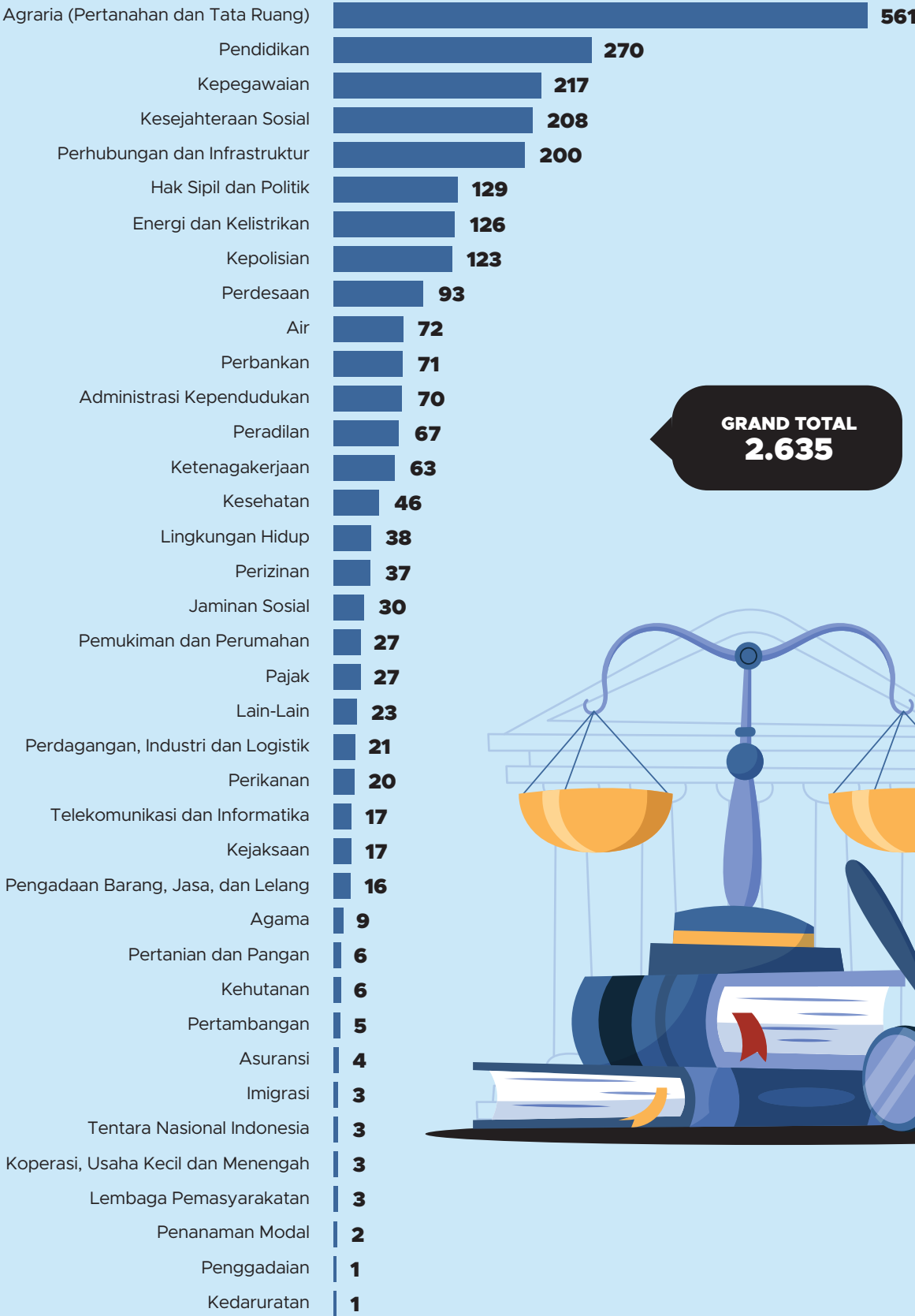
RINGKASAN EKSEKUTIF

PENERIMAAN LAPORAN MASYARAKAT

Pada Triwulan II tahun 2024, Ombudsman RI menerima 2.635 laporan masyarakat baik di kantor pusat maupun perwakilan di 34 provinsi. Laporan/aduan masyarakat terkait maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik mencakup beragam substansi. Substansi Agraria dan Pendidikan merupakan jumlah pelaporan tertinggi, masing-masing mencapai 21% dan 10% dari keseluruhan laporan diterima.



SUBSTANSI LAPORAN



GRAND TOTAL
2.635

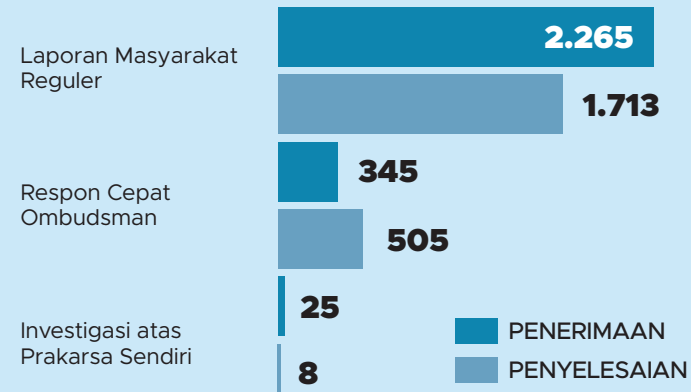




PENYELESAIAN LAPORAN MASYARAKAT

Dari keseluruhan laporan yang ditangani pada Triwulan II, sebanyak 2.226 berhasil diselesaikan. Sebanyak 260 laporan diselesaikan oleh kantor pusat, dan 1.966 berhasil diselesaikan oleh kantor Perwakilan Ombudsman RI. Penanganan Laporan masyarakat dibagi ke dalam tiga produk pelayanan, yakni Laporan Masyarakat (LM), Reaksi Cepat Ombudsman dan Investigasi atas Prakarsa Sendiri (IAPS).

Perbandingan Penerimaan dan Penyelesaian Laporan



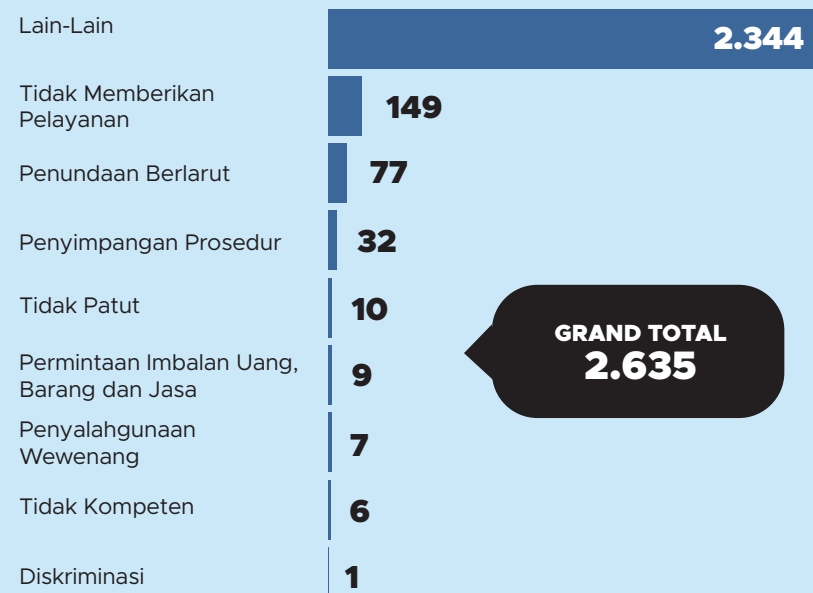
GRAND TOTAL
2.635

GRAND TOTAL
2.226

Catatan: Penyelesaian RCO termasuk tunggakan triwulan sebelumnya.

DUGAAN MALADMINISTRASI PADATRIWULAN III/2023

Dugaan Maladministrasi



GRAND TOTAL
2.635

TINDAK LANJUT LAHP DAN PENERBITAN REKOMENDASI

Ombudsman RI telah melakukan tindak lanjut penyelesaian laporan masyarakat sebanyak 39 buah, di antaranya:

- Rekomendasi Nomor 002/RM.03.01/IX/2023 tentang Maladministrasi atas Belum terselesaikannya Persoalan Penghunian Bangunan eks Penguasa Pelaksana Dwiko-ra Daerah (Pepelrada) di Kota Probolinggo tertanggal 15 September 2023
- Rekomendasi Nomor 003/RM.03.01/IX/2023 tentang Maladministrasi oleh Pemerintah Kabupaten Gorontalo Terkait Pemberhentian Perangkat Desa Melalui Evaluasi Kinerja dan/atau Penyesuaian Susunan Organisasi dan Tata Kerja (SOTK) Tahun 2023 tertanggal 27 September 2023



REALISASI ANGGARAN

Pada Triwulan II tahun 2024, realisasi anggaran Ombudsman RI Rp. 101 miliar (46,22%) dari pagu efektif Rp 206,183 miliar. Penggunaan anggaran dibagi dalam dua program, yaitu Program Pengawasan Pelayanan Publik dengan realisasi Rp 10,162 miliar (46,22%) dari pagu anggaran efektif Rp 20,066 miliar dan Program Dukungan Manajemen dengan realisasi anggaran Rp 61,314 miliar (46,07%) dari pagu anggaran efektif Rp186,087 miliar.

Program Pengawasan Pelayanan Publik
(Rp miliar)

10,162

46,22%

Program Dukungan Manajemen
(Rp miliar)

61,314

46,07%



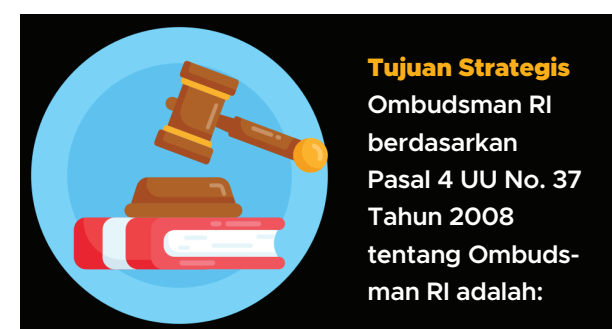
PENDAHULUAN



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



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

NILAI-NILAI UTAMA



TUGAS POKOK, SIFAT, ASAS, DAN WEWENANG

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

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

TUGAS DAN WEWENANG BERASASKAN:

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

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

TUGAS

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

WEWENANG

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



PIMPINAN **OMBUDSMAN** REPUBLIK INDONESIA PERIODE 2021-2026



Mokhammad Najih
KETUA/ANGGOTA



Bobby Hamzar Rafinus
WAKIL KETUA/
ANGGOTA



Jemsly Hutabarat
ANGGOTA

Sektor Politik,
Hukum, dan
Keamanan

- 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



Dadan Suparjo Suharmawijaya
ANGGOTA

Sektor
Perekonomian

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



Yeka Hendra Fatika
ANGGOTA

Sektor
Perekonomian

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



Johanes Widijantoro
ANGGOTA

Sektor Politik,
Hukum, dan
Keamanan

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



Hery Susanto
ANGGOTA

Sektor
Kemaritiman

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



Robert Na Endi Jaweng
ANGGOTA

Sektor
Pembangunan
Manusia dan
Kebudayaan

- Ketenagakerjaan
- Jaminan Sosial
- Kepegawaian
- Kesehatan
- Sosial

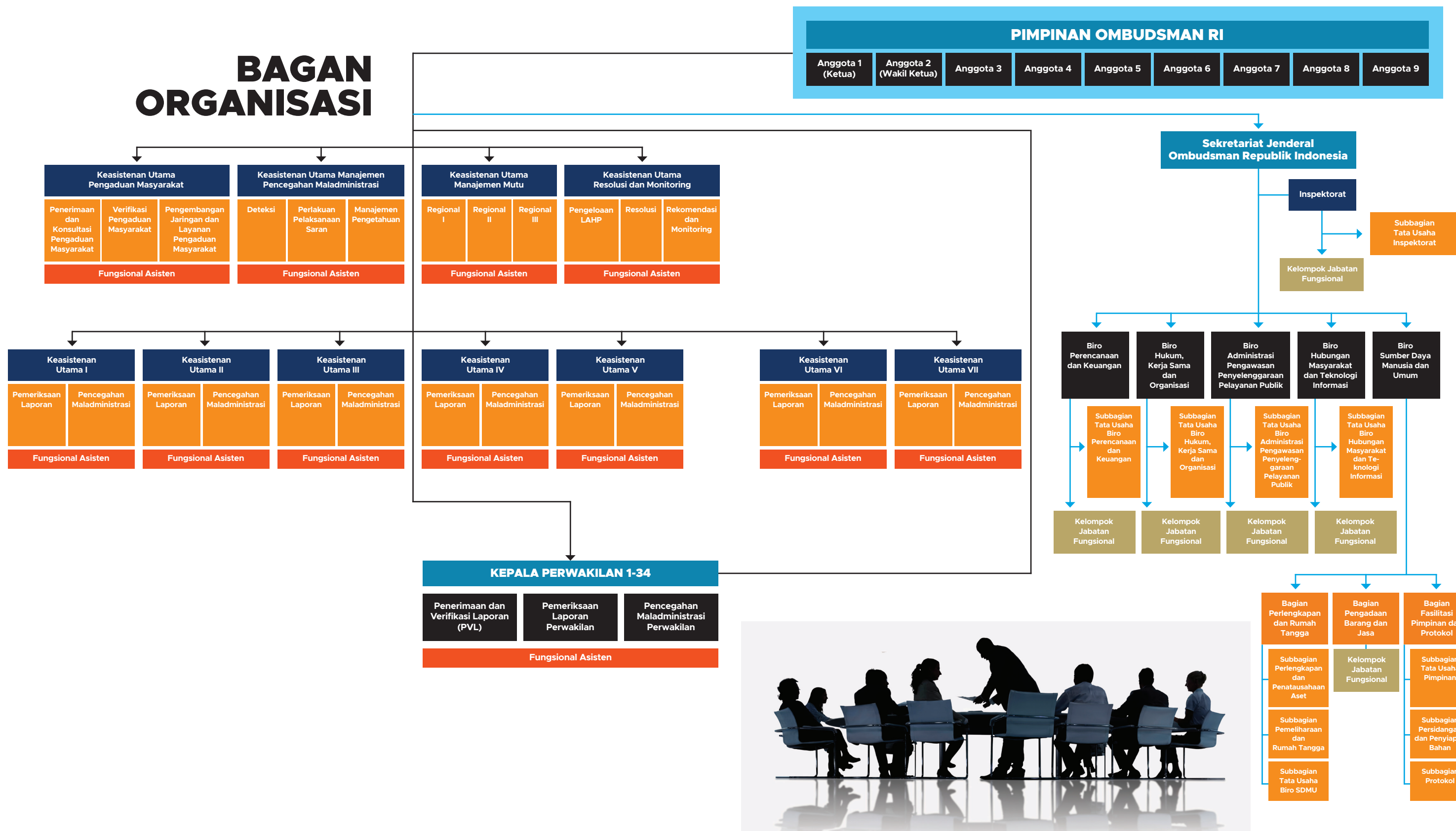


Indraza Marzuki Rais
ANGGOTA

Sektor
Pembangunan
Manusia dan
Kebudayaan

- 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 MASYARAKAT

Ombudsman Republik Indonesia (Ombudsman RI), sebagaimana amanat 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 MASYARAKAT

Laporan/pengaduan masyarakat yang diterima Ombudsman RI dan kantor perwakilan di tingkat provinsi pada triwulan II tahun 2024 sebanyak 2.635. Laporan tersebut terdiri dari Laporan Masyarakat (LM) reguler, Respon Cepat Ombudsman (RCO), dan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS). Ombudsman RI juga menerima konsultasi sebanyak 1.868 dan tembusan sebanyak 530. Dari keseluruhan laporan masyarakat yang ditangani pada triwulan II, sebanyak 2.226 laporan berhasil diselesaikan.

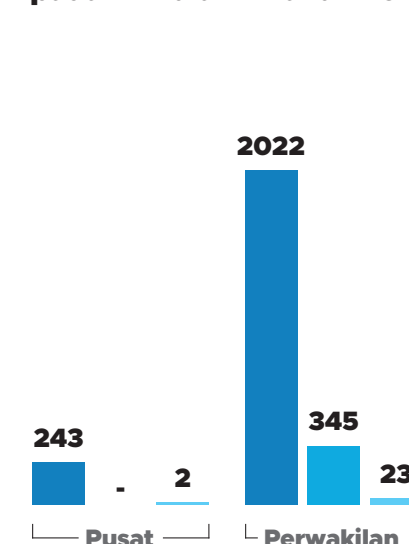


Staf Ombudsman RI memberi penjelasan pada warga tentang pengawasan pelayanan publik saat peringatan Hari Pelayanan Publik Internasional di area car free day di Dago, Bandung, Minggu 23 Juni 2024.

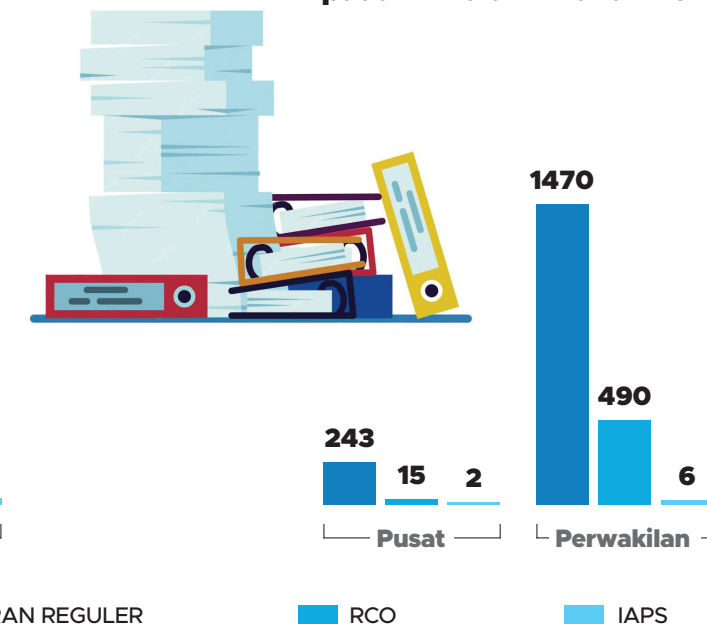


Ombudsman Perwakilan Kalteng melaksanakan sidak infrastruktur dan aminduk di Kecamatan Bukit Satuai Desa Tumbang Torong, Kabupaten Kotawaringin Timur, 11 Juni 2024.

Penerimaan Laporan Masyarakat pada Triwulan II Tahun 2024

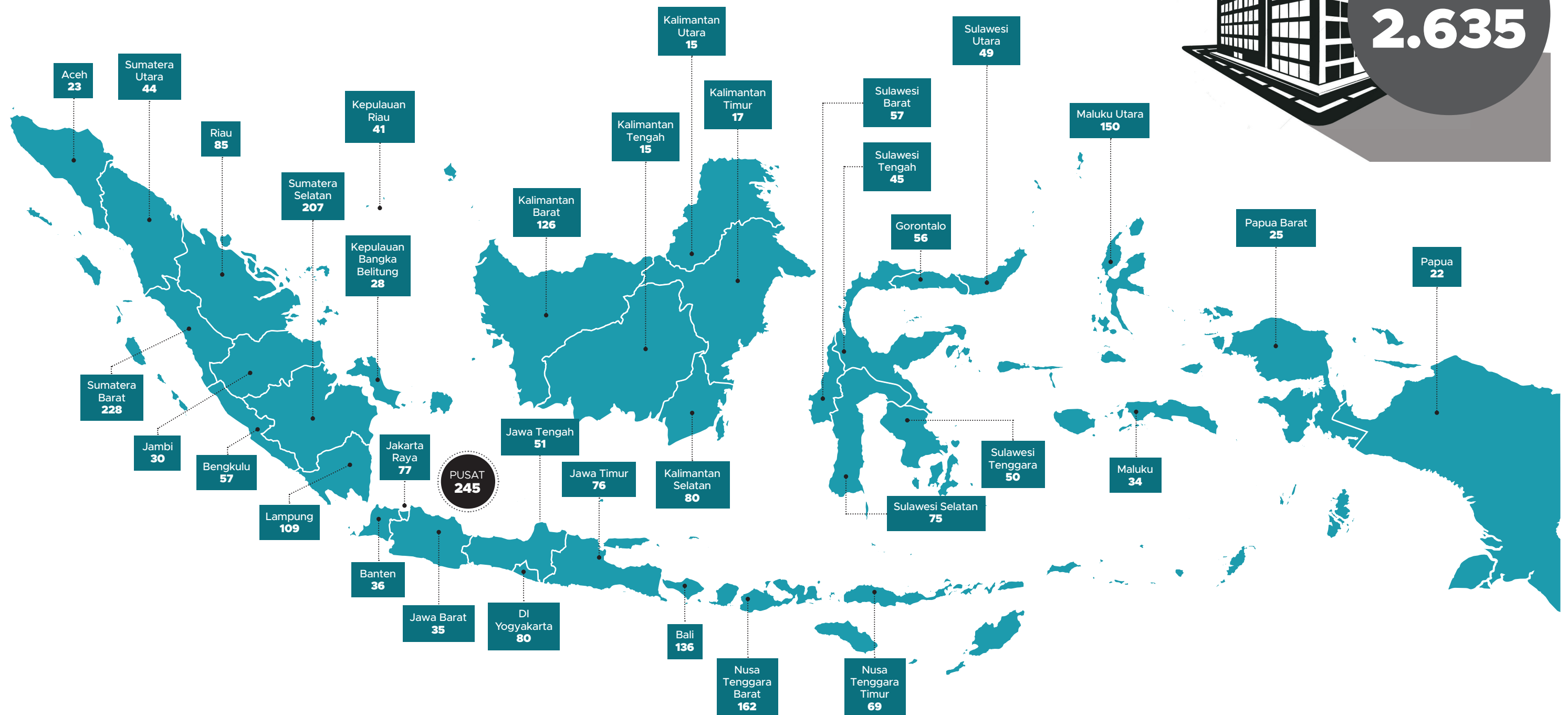


Penyelesaian Laporan Masyarakat pada Triwulan II Tahun 2024



SEBARAN LAPORAN

Berdasarkan sebaran laporan, tiga unit yang paling banyak menerima laporan/pengaduan masyarakat adalah Ombudsman RI Pusat (**245 laporan**), Perwakilan Provinsi Sumatera Barat (**228 laporan**), dan Perwakilan Provinsi Sumatera Selatan (**207 laporan**).

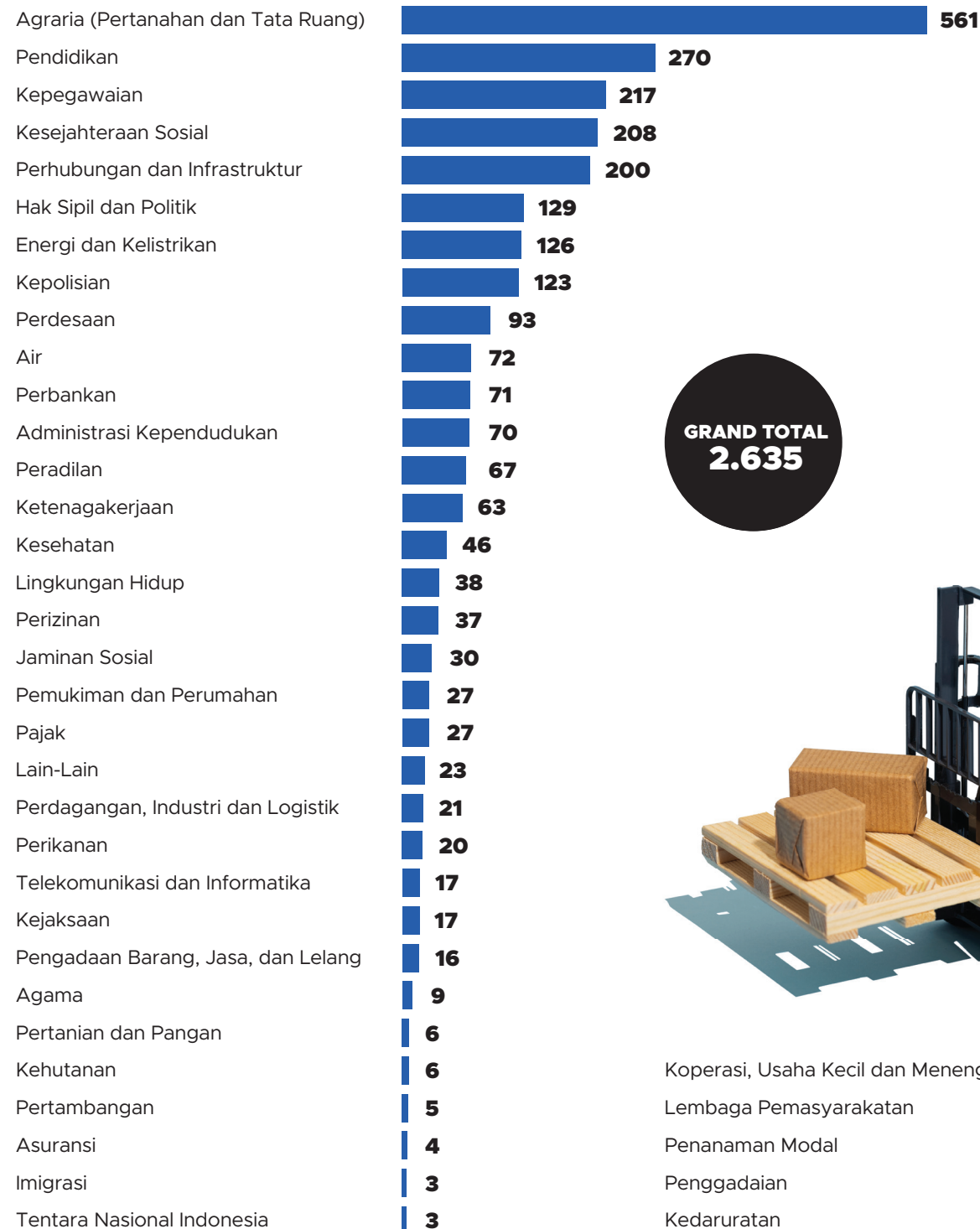


B. KLASIFIKASI LAPORAN MASYARAKAT

Substansi Laporan

Laporan masyarakat yang diterima Ombudsman RI diklasifikasikan berdasarkan substansinya. La-

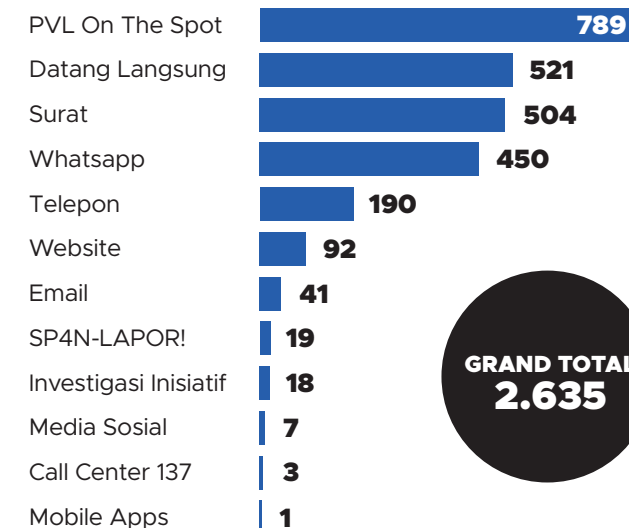
poran mengenai Agraria, Pendidikan, dan Kepegawaian menjadi tiga substansi terlapor yang tertinggi, mencakup 39,77% dari keseluruhan substansi laporan.



Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	3
Lembaga Pemasyarakatan	3
Penanaman Modal	2
Penggadaian	1
Kedaruratan	1

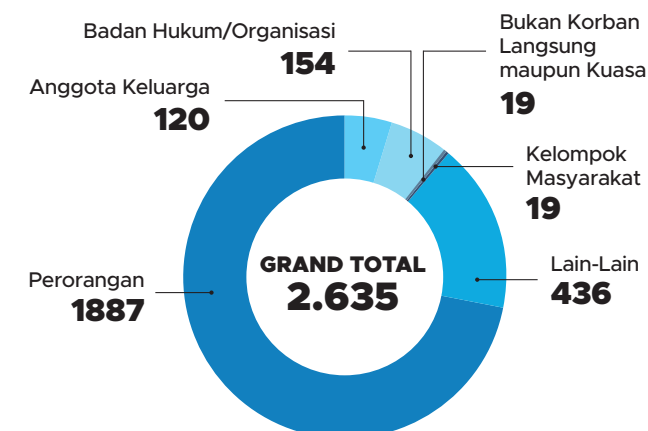
Cara Penyampaian Laporan

Ombudsman RI menerima laporan melalui berbagai cara. Pada Triwulan II Tahun 2024, kebanyakan masyarakat menyampaikan laporan masyarakat melalui PVL On The Spot. Kegiatan pada “Hari Pelayanan Publik Internasional” tanggal 23 Juni 2024 di Bandung mendorong jumlah Laporan Masyarakat yang disampaikan melalui PVL On The Spot.

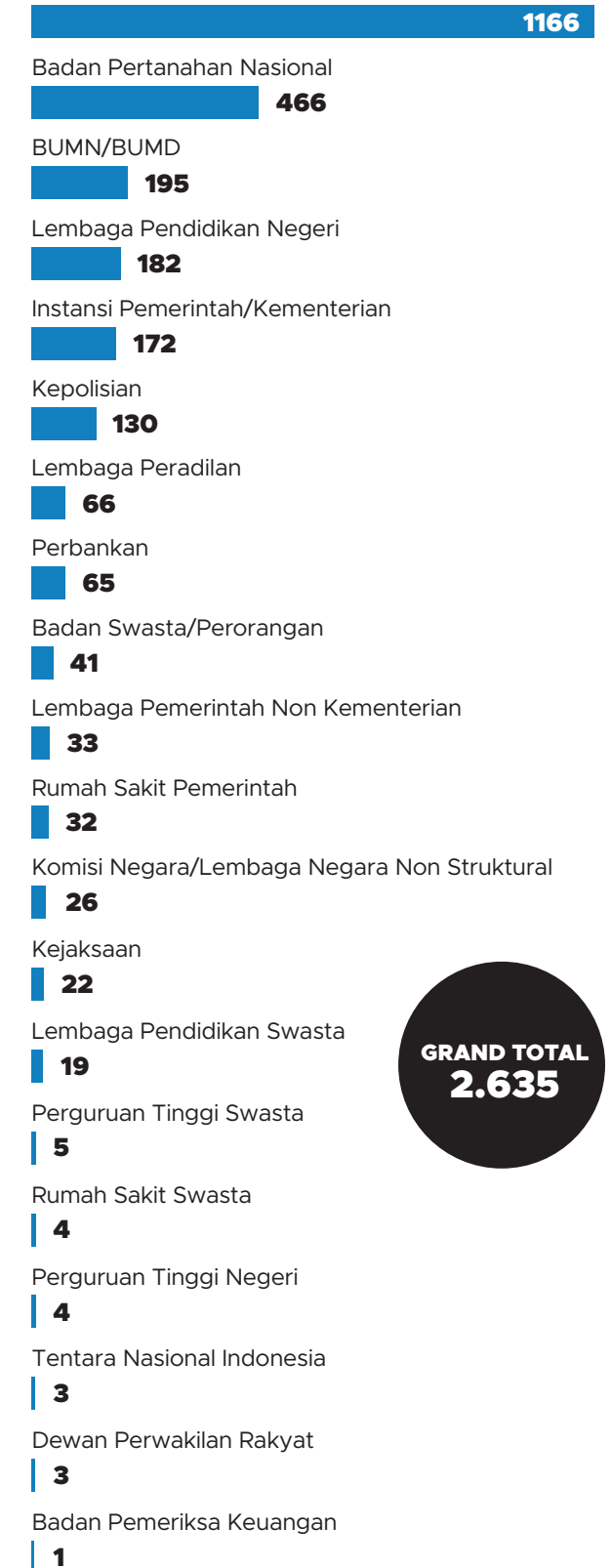


Kelompok Pelapor dan Terlapor

Pelapor adalah warga negara Indonesia atau penduduk yang melapor ke Ombudsman RI. Adapun terlapor merupakan penyelenggara negara dan pemerintahan yang dianggap melakukan maladministrasi dan dilaporkan kepada Ombudsman RI. Pada Triwulan II Tahun 2024, pelapor Ombudsman RI paling banyak dari kalangan perorangan, sedangkan kelompok terlapor mayoritas adalah Pemerintah Daerah.



Pemerintah Daerah



Dugaan Maladministrasi

Seluruh proses investigasi Ombudsman RI bermuara pada adanya temuan praktik dugaan maladministrasi. Dugaan maladministrasi teridentifikasi pada laporan yang memasuki tahap investigasi/ pemeriksaan. Pada Triwulan II Tahun 2024, ragam dugaan maladministrasi yang ditemukan Ombudsman RI dalam laporan masyarakat sebagai berikut:

DUGAAN MALADMINISTRASI	JUMLAH
Diskriminasi	1
Lain-Lain	2.344
Penundaan Berlarut	77
Penyalahgunaan Wewenang	7
Penyimpangan Prosedur	32
Permintaan Imbalan Uang, Barang dan Jasa	9
Tidak Kompeten	6
Tidak Memberikan Pelayanan	149
Tidak Patut	10
Grand Total	2.635

C. TINDAK LANJUT LAHP DAN PENERBITAN REKOMENDASI



Kepada 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 April-Juni tahun 2024, Ombudsman RI telah melakukan tindak lanjut penyelesaian laporan masyarakat sebanyak 39. 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 penyelenggaraan pelayanan publik. Apabila Rekomendasi tetap tidak dipatuhi oleh terlapor, maka Ombudsman RI berwenang menyampaikan laporan ke DPR dan Presiden.

Monitoring Rekomendasi Ombudsman RI April-Juni 2024

NO	TANGGAL	MONITORING DAN PUBLIKASI	KETERANGAN
----	---------	--------------------------	------------



Rekomendasi Nomor 002/RM.03.01/IX/2023 tentang Maladministrasi atas Belum terselesaikannya Persoalan Penghunian Bangunan eks Penguasa Pelaksana Dwikora Daerah (Pepekrada) di Kota Probolinggo tertanggal 15 September 2023

1	Mei 2024	Pertemuan dengan Pj. Gubernur Jawa Timur dan Pj. Wali Kota Probolinggo	Terlapor menyampaikan masih menunggu tanggapan Kemendagri terkait surat dari Wali Kota Probolinggo
2	Mei 2024	Pertemuan dengan Pelapor a.n. Sari Ristyawati	Koordinasi terkait penyampaian perkembangan hasil tindak lanjut Rekomendasi Ombudsman



Rekomendasi Nomor 003/RM.03.01/IX/2023 tentang Maladministrasi oleh Pemerintah Kabupaten Gorontalo Terkait Pemberhentian Perangkat Desa Melalui Evaluasi Kinerja dan/atau Penyesuaian Susunan Organisasi dan Tata Kerja (SOTK) Tahun 2023 tertanggal 27 September 2023

1	Kamis, 20 Juni 2024	Undangan pertemuan dengan Pelapor Adham Yusuf dkk. untuk monitoring lanjutan Rekomendasi Perangkat Desa Gorontalo	Meminta perkembangan dan konfirmasi kepada Pelapor mengenai harapannya
2	Jumat, 21 Juni 2024	Pertemuan dengan Pemkab Gorontalo mengenai tindak lanjut Rekomendasi	Konfirmasi terkait tindak lanjut Pemkab Gorontalo atas Rekomendasi Ombudsman



D. RESPON CEPAT OMBUDSMAN

Respons Cepat Ombudsman (RCO) merupakan salah satu metode penyelesaian laporan masyarakat yang cepat, untuk laporan yang memenuhi syarat dan ketentuan melapor ke Ombudsman RI. Mekanisme RCO dilakukan dengan menimbang berbagai kondisi permasalahan yang dilaporkan kepada Ombudsman RI yang perlu direspons sesegera mungkin. Mekanisme respons cepat adalah langsung menghubungi para pihak yang dilaporkan, agar pelapor segera mendapat pelayanan. Berikut beberapa kriteria dalam Respons 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.

E. INVESTIGASI ATAS PRAKARSA SENDIRI

Ombudsman RI Pusat

1. Dugaan adanya kelalaian penanganan oleh Kepolisian Resor Penajam Paser Utara, Kalimantan Timur, terkait penganiayaan yang dilakukan oleh tahanan terhadap tersangka anak yang ditahan di Ruang Tahanan Kepolisian Resor Penajam Paser Utara.
2. Dugaan penyimpangan prosedur penjualan senjata atau peralatan pertahanan dan keamanan kepada Pemerintah Myanmar.

Perwakilan Gorontalo



1. Dugaan pengabaian kewajiban hukum dalam pelaksanaan penanganan tindak kekerasan pada satuan pendidikan di SMA Terpadu Wira Bhakti Gorontalo.
2. Dugaan pengabaian kewajiban hukum dalam pelaksanaan penanganan tindak kekerasan pada satuan pendidikan di SDN 13 Paguat, Kabupaten Pohuwato.
3. Dugaan pengabaian kewajiban hukum dalam pelaksanaan tindak kekerasan pada satuan pendidikan di SMPN 1 Duhiadaa, Kabupaten Pohuwato.
4. Dugaan permintaan imbalan (pungutan liar) kepada siswa Kelas VI oleh pihak Sekolah Dasar Negeri 01 Mootilango, Kecamatan Mootilango, Kabupaten Gorontalo

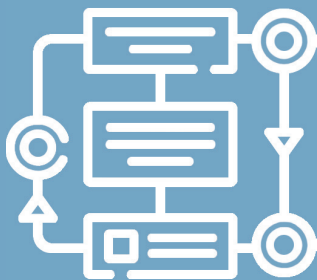
Perwakilan Kalimantan Utara

Dugaan maladministrasi tidak memberikan pelayanan kelistrikan pada warga Nunukan oleh PT. PLN (Persero) ULP Nunukan.

Perwakilan Sumatera Selatan

Dugaan maladministrasi berupa pungutan yang dilakukan salah satu oknum untuk biaya perpisahan sebesar Rp250.000 di SMP Negeri 9 Palembang.

F. REAKSI CEPAT OMBUDSMAN

Ombudsman RI Pusat 	- Keberatan atas tidak lolosnya Pelapor dalam seleksi administrasi CPNS 2021 Kementerian Agama dengan alasan Surat Tanda Register (STR) Asli yang masih berlaku tidak dilampirkan/diunggah bersama Ijazah. - Dugaan penyalahgunaan wewenang oleh Direktur Pupuk dan Pestisida Kementerian Pertanian dan Direktur Pemasaran PT. Pupuk Indonesia dalam Penerapan Kebijakan Aplikasi i-Pubers (Aplikasi Penebusan Pupuk Bersubsidi) secara tiba-tiba tanpa melibatkan Partisipan dan Pendapat dari Pelaku Usaha Distributor dan Kios Pengecer Pupuk Bersubsidi. - Dugaan penyimpangan prosedur oleh Direktorat Jenderal Imigrasi yang belum maksimal dalam penyiapan sistem untuk pendaftaran Surat Dukungan untuk Work and Holiday Visa (SDUWHV) sehingga terjadi gangguan ketika aplikasi banyak diakses pemohon dan tidak adanya pemberitahuan resmi mengenai gangguan tersebut. - Dugaan tidak melayani dengan tidak menyiapkan Aplikasi Layanan Surat Dukungan untuk WHV (Work and Holiday Visa) Australia secara maksimal oleh Direktorat Jenderal Imigrasi, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia sehingga terjadi gangguan pada aplikasi ketika banyak Pemohon mengakses dan tidak ada pemberitahuan resmi terkait gangguan aplikasi. - Dugaan tidak optimalnya pelayanan dari Direktorat Jenderal Imigrasi, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia RI dalam mengelola Aplikasi Layanan Permohonan Surat Dukungan Work and Holiday Visa Australia sehingga aplikasi sering mengalami kendala dan gangguan ketika banyak Pemohon yang mengakses serta tidak ada pemberitahuan resmi atas terjadinya gangguan aplikasi tersebut.
Perwakilan Aceh	Dugaan maladministrasi terkait ketidaksesuaian prosedur seleksi penerimaan PPPK tenaga kesehatan di Kota Langsa.
Perwakilan Bali	- Dugaan tidak memberikan pelayanan oleh PDAM Tirta Mangutama Kabupaten Badung terkait adanya gangguan distribusi air di tempat tinggal pelapor dari November 2023 sampai Mei 2024. - Dugaan tidak memberikan pelayanan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Karangasem dalam perbaikan jalan di depan Kantor Camat Selat, Kabupaten Karangasem. - Dugaan maladministrasi permintaan imbalan oleh Madrasah Ibtidaiyah Al Muhajirin berupa pungutan di luar ketentuan berupa sanksi membayar uang Rp 50.000 per hari bagi siswa yang ter-



- lambat masuk sekolah pascamudik sesuai waktu yang ditentukan.
- Dugaan tidak memberikan pelayanan oleh Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Provinsi Bali dalam perbaikan jalan rusak di Jalan Pupuan-Jembrana, Pom Bensin Asah Duren menuju Dapdap Putih.
 - Dugaan tidak memberikan pelayanan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Badung terkait perbaikan Lampu Penerangan Jalan Umum di kawasan Siligita-Sawangan Nusa Dua.
 - Dugaan tidak memberikan pelayanan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Bangli dalam penertiban parkir pada jalan di depan Pura Ulun Danu Batur.
 - Dugaan tidak memberikan pelayanan oleh Kantor Telkom Gianyar dalam perbaikan kabel yang melintang rendah di Jalan Terungan Kintamani.
 - Dugaan tidak memberikan pelayanan oleh UPTD KPH Bali Timur dalam penanganan pohon patah di Jalan Terungan Kintamani.
 - Dugaan penundaan berlarut oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Gianyar terkait rusaknya jalan Pasekan Desa Batubulan Kabupaten Gianyar.
 - Dugaan maladministrasi penundaan berlarut yang dilakukan oleh PLN ULP Tabanan terkait belum adanya penanganan kabel listrik jatuh di depan Alfamart Jl. By Pass DR. Ir. Soekarno, Pesiapan, Tabanan.
 - Dugaan maladministrasi penyimpangan prosedur oleh BPJS Kesehatan Kabupaten Gianyar dalam proses tindak lanjut aktivasi kepesertaan anak Pelapor.
 - Dugaan maladministrasi penyimpangan prosedur oleh Kepala SMKN 2 Singaraja terkait adanya siswa yang tidak bisa mengikuti Ujian Kompetensi Keahlian (UKK) karena belum membayar SPP dan uang Komite.
 - Dugaan maladministrasi tidak memberikan pelayanan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Denpasar dalam pemeliharaan dan perbaikan jalan dan got yang rusak dan berlubang di Jalan Satya Gang IV Denpasar, di samping toko perabot.
 - Dugaan maladministrasi tidak memberikan pelayanan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Denpasar dalam pemeliharaan dan perbaikan trotoar yang rusak dan berlubang di Jalan Imam Bonjol Denpasar, di depan SD 1 Muhammadiyah Denpasar.
 - Dugaan maladministrasi tidak memberikan pelayanan Dinas Perhubungan Kota Denpasar dalam pemeliharaan dan perawatan Alat Pemberi Isyarat Lalu Lintas (APILL) yang mati di pertigaan Pasar Kreneng Jalan Kamboja menuju Jalan Hayam Wuruk Denpasar.
 - Dugaan maladministrasi tidak memberikan pelayanan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Denpasar terkait ja-

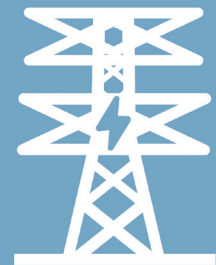
	lan Tegal Dukuh Selatan yang rusak parah. 17. Dugaan maladministrasi tidak memberikan pelayanan oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Pertanahan Kabupaten Klungkung terkait penumpukan sampah di Tempat Olah Sampah Setempat (TOSS) Center Kusamba yang sudah menggunung. 18. Dugaan maladministrasi tidak memberikan pelayanan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Jembrana terkait sampah yang overload di pasar Melaya. 19. Dugaan maladministrasi tidak memberikan pelayanan oleh Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman (Dinas PUPR dan Perkim) Kabupaten Bangli dalam perbaikan jalan Trunyan yang jebol, padahal jalan tersebut merupakan akses utama masyarakat Desa Trunyan, Kintamani. 20. Dugaan maladministrasi tidak memberikan pelayanan oleh Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan, dan Kawasan Permukiman Kabupaten Klungkung terkait jalan yang rusak parah di Desa Akah, tepatnya di jalan menuju Polsek Klungkung.
Perwakilan Banten	Dugaan permintaan imbalan oleh SDN Blacu, Kecamatan Purwakarta, Kota Cilegon, berupa pungutan infaq bangunan sebesar Rp 250.000/siswa pada saat daftar dan pungutan iuran perpisahan siswa kelas 6 sebesar Rp 50.000/siswa.
Perwakilan Bengkulu	Dugaan penyimpangan prosedur oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Bengkulu berupa terhambatnya pendaftaran anak Pelapor pada sekolah negeri dalam pelaksanaan PPDB tingkat SMA di Kota Bengkulu.
Perwakilan Gorontalo 	- Dugaan tidak memberikan pelayanan terkait dengan tidak terinputnya data nilai anak Pelapor dalam Pangkalan Data Siswa oleh SMA Negeri 1 Kabila yang menyebabkan anak Pelapor tidak dapat mengikuti Seleksi Nasional Berbasis Prestasi. - Kelalaian terkait dengan tidak terinputnya data nilai Pelapor dalam Pangkalan Data Siswa oleh SMA Negeri 1 Kabila yang menyebabkan Pelapor tidak dapat mengikuti Seleksi Nasional Berbasis Prestasi. - Dugaan maladministrasi berupa kelalaian Kepala SMAN 1 Kabila dengan tidak melakukan pembaharuan data nilai siswa pada Pangkalan Data Siswa dan Sekolah (PDSS) sehingga 100 siswa tidak dapat mengikuti Seleksi Nasional Berbasis Prestasi (SNBP) tahun 2024. - Dugaan penyimpangan prosedur terkait Penerimaan Pendaftaran Siswa Baru oleh Dinas Pendidikan Provinsi Gorontalo.

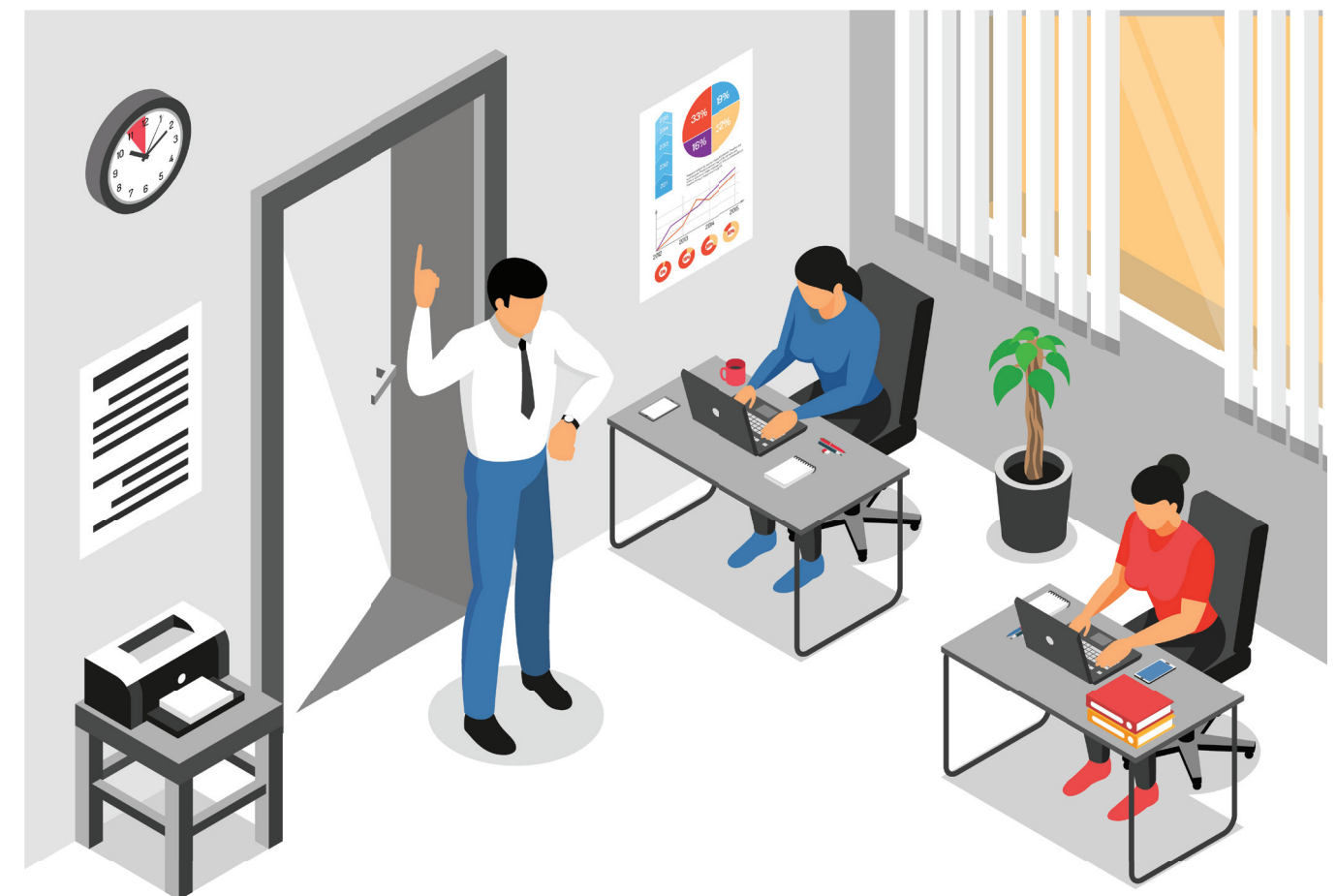
	5. Kelalaian terkait dengan tidak terinputnya data nilai Pelapor dalam Pangkalan Data Siswa oleh SMA Negeri 1 Kabila yang menyebabkan Pelapor tidak dapat mengikuti Seleksi Nasional Berbasis Prestasi.
Perwakilan Jambi	- Keberatan atas hasil seleksi P3K di Kota Sungai Penuh di mana nilai CAT berbeda dengan nilai pada saat pengumuman dikarenakan adanya SKTT yang tidak pernah diinfokan kepada peserta yang menyebabkan peserta yang seharusnya lulus P3K menjadi tidak lulus. - Keberatan Pelapor terhadap BKPSDMD Merangin terkait pengabaian terhadap calon pegawai yang tidak mengisi data sebenarnya yakni Surat Rekomendasi Kerja an. Neneng Nurlita.
Perwakilan Jawa Barat	- Dugaan diskriminasi yang dilakukan oleh Dinas Pendidikan Kota Bandung terhadap anak Pelapor yang mengikuti proses PPDB tujuan sekolah SMP Negeri 5 Bandung atas penetapan nilai/ pemberlakuan sertifikat kejuaraan yang dilampirkan oleh Pelapor. - Dugaan penyimpangan prosedur yang dilakukan oleh Kepala SMA T Krida Nusantara kepada Pelapor dengan melakukan perpindahan sekolah atas nama Aditya Daffa Chalista ke sekolah lain dikarenakan anak Pelapor diduga melakukan perudungan.
Perwakilan Jawa Tengah 	- Dugaan penyimpangan prosedur oleh Kepala SMA Negeri 2 Purwokerto terkait kewajiban mengikuti study tour ke Bali dengan biaya sebesar Rp1.900.000. - Dugaan perbuatan melawan hukum SMK Penerbangan Kartika Aqasa Bhakti Semarang (swasta) terkait penahanan ijazah siswa a.n. Aditya Aria Putra. - Dugaan tidak mendapatkan pelayanan oleh Direktur Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Banyumas terkait permasalahan administrasi pasien rawat inap. - Dugaan tidak patut oleh Wali Kelas 12 TKJ 3 SMKS Pancasila 4 Baturetno Kabupaten Wonogiri terkait anak Pelapor yang tidak diperbolehkan ikut dalam pelaksanaan Penilaian Tengah Semester dan Ujian Sekolah karena menunggak pembayaran sekolah/ SPP.

Perwakilan Jawa Timur	1. Dugaan pemungutan uang yang dilakukan oleh komite sekolah dan SMPN 15 Kota Malang untuk penyelenggaraan wisuda bagi siswa kelas 9. 2. Air PDAM Kota Pasuruan tidak mengalir selama 3 Minggu. 3. Keberatan pelapor dinyatakan tidak lolos seleksi PPPK formasi khusus perawat ahli pertama Puskesmas Gempol oleh BKPSDM Kab. Pasuruan pada tahap masa tunggu penetapan NIPPK.		
Perwakilan Kalimantan Timur	1. Dugaan permintaan imbalan oleh Ikatan Guru Taman Kanak-Kanak Indonesia (IGTKI) Kecamatan Samarinda Seberang yang merupakan guru-guru TK di bawah naungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Samarinda dalam kegiatan pengumpulan paket bahan makanan kepada orangtua/wali murid dan guru di Taman Kanak-Kanak ABA 6 Samarinda.		
Perwakilan Kalimantan Utara	Dugaan penyimpangan prosedur oleh RSUD dr. H. Jusuf SK dalam pelayanan pasien rawat inap yang menggunakan BPJS Kesehatan.		
Perwakilan Bangka Belitung	1. Dugaan tidak memberikan pelayanan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Bangka atas tidak adanya kejelasan informasi pemeliharaan Jalan Telang yang berlubang dan belum diaspal di Desa Gunung Muda, Kecamatan Belinyu, Kabupaten Bangka. 2. Dugaan tidak memberikan pelayanan oleh Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Pinang Kota Pangkalpinang atas tidak mengalirnya air sejak 10 Maret 2024 ke tempat tinggal Pelapor di Ruko City Hall Air Itam.		
Perwakilan Kepulauan Riau	1. Dugaan penyimpangan prosedur oleh Kepala Sekolah SD Negeri 007 Nongsa terkait orangtua siswa diharuskan membeli buku paket dan Lembar Kerja Siswa (LKS) serta adanya pungutan uang kas oleh paguyuban orangtua siswa kelas 6 SD. 2. Dugaan tidak memberikan pelayanan oleh Kepala Cabang Dinas Pendidikan terkait permohonan perpindahan sekolah anak pelapor a.n. Syarif Fahrianto dari SMKS SPN Dirgantara ke SMKS SPN Batam Tanjung Buntung Batam.		
Perwakilan Lampung	1. Dugaan kesewenang-wenangan pihak SMAN 9 Bandar Lampung yang tidak memberikan Kartu Ujian Akhir Semester kepada anak Pelapor a.n. Kania Salsabila Mervina Kelas X.1 yang diduga karena wali murid belum membayar PSMPP.		2. Dugaan tidak memberikan pelayanan persetujuan penerbitan BPJS PBI oleh Pemerintah Kabupaten Lampung Barat. 3. Dugaan tidak memberikan pelayanan Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWNI) oleh Disdukcapil Kabupaten Lampung Tengah untuk Sdr. Erwanto untuk kebutuhan pengobatan di domisili Sdr. Erwanto di Kabupaten Lampung Selatan.
		Perwakilan Maluku	Dugaan penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh kepala sekolah Madrasah Ibtidaiyah Terpadu Darun'naim Wayame terkait dengan kebijakan pembayaran sumbangan dan SPP yang tidak transparan.
		Perwakilan Papua	1. Kesulitan akses aplikasi Eraterang Pengadilan Negeri Biak Numfor untuk permohonan Surat Keterangan Bebas Pidana dan Surat Keterangan Tidak Kehilangan Hak Pilih sebagai persyaratan pendaftaran Calon Anggota Majelis Rakyat Papua Dapil III Saireri Periode 2023 – 2028. 2. Dugaan permintaan uang, barang, dan jasa dalam proses pengurusan penggantian paspor. 3. Dugaan tidak kompeten dalam pelayanan perubahan kartu keluarga atas nama Rexul Alexander Morip.
		Perwakilan Riau	1. Dugaan maladministrasi kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum oleh PLN ULP Pekanbaru Bukit Barisan atas seringnya padam listrik di tempat tinggal Pelapor. 2. Dugaan tidak memberikan pelayanan oleh SDN 111 Pekanbaru terkait tidak adanya informasi mengenai kejelasan batas waktu akhir pengumpulan SKTM untuk pengusulan bantuan pendidikan bagi siswa yang kurang mampu.
		Perwakilan Sulawesi Barat	1. Dugaan tidak patut oleh Dinas Kesehatan Provinsi Sulbar terkait seleksi Me Junior dalam seleksi tenaga kerja menuju eliminasi malaria 2030 tahun 2024. 2. Dugaan tidak patut oleh Dinas Perhubungan Kab. Mamuju terkait tiang penunjuk jalan yang belum dilakukan perbaikan. 3. Dugaan tidak patut oleh Panitia Seleksi Jabatan JPT Eselon IIa dalam melakukan lelang jabatan di Pemrov Sulbar. 4. Dugaan tidak memberikan pelayanan oleh Kepala Sekolah Wustha Pondok Pesantren Salafiyah Parappe terkait dengan tidak diikutkannya Abd. Mubarak Al-Amin untuk Ujian Akhir Sekolah. 5. Dugaan tidak memberikan pelayanan oleh PLN Cabang Mamuju

	terkait dengan perbaikan kabel listrik yang jatuh di lingkungan permukiman warga di Simbuang, Kelurahan Simboro. 6. Dugaan tidak patut oleh BPJS Mamuju dalam melakukan pengaktifan BPJS milik an. Firman.
Perwakilan Sulawesi Selatan	Dugaan penyimpangan prosedur oleh SMA Negeri 5 Barru dalam proses seleksi dan pemberian nilai kepada peserta PPPK Tahap 3.
Perwakilan Sulawesi Tengah	- Dugaan tidak memberikan pelayanan oleh Dinas Sosial Kota Palu terkait pengaktifan kartu BPJS PBI Nomor: 0003269360979 a.n. Sahra Aulia yang dimohonkan oleh pihak keluarga atau tidak bisa diwakilkan. - Dugaan tidak memberikan pelayanan vaksin oleh Rumah Sakit Undata terhadap pasien gigitan ular. - Dugaan tidak memberikan pelayanan oleh RS Madani terhadap pasien korban kecelakaan yang mengalami sakit kepala, muntah, dan sering pingsan dan belum ada tindakan rontgen dengan alasan dokter belum ada.
Perwakilan Sumatera Barat	- Dugaan maladministrasi penundaan berlarut oleh BKPSDM Padang Pariaman sebagai Panitia Seleksi Instansi PPPK dalam menindaklanjuti keberatan Pelapor terkait adanya peserta seleksi yang dinyatakan lulus administrasi namun tidak memenuhi kriteria sebagai pelamar bagi kebutuhan khusus. - Dugaan tidak memberikan pelayanan oleh BKPSDM Kota Solok terhadap keluhan Pelapor terkait adanya peserta seleksi PPPK guru formasi P3 yang diduga tidak memenuhi syarat administrasi karena merupakan tenaga kependidikan/administrasi. - Dugaan penundaan berlarut oleh wali kelas IX MTsN 4 Kota Padang terhadap perbaikan nama dan tanggal lahir yang salah yang telah dimohonkan berulang kali. - Dugaan penyimpangan prosedur yang dilakukan oleh kepala SMA 1 Adabiah dalam permintaan uang yang dikaitkan dengan pelaksanaan Ujian Sekolah Berbasis Sekolah (USBS) anak Pelapor. - Dugaan tidak memberikan pelayanan oleh perawat Rumah Sakit Madina Bukittinggi terhadap Pelapor yang kesulitan membawa ibu Pelapor untuk berobat secara langsung guna memperoleh obat rutin. - Dugaan tidak memberikan pelayanan oleh petugas Puskesmas Pegambiran dalam melakukan pemeriksaan kesehatan terhadap orangtua Pelapor yang menderita sakit dan tidak dapat datang langsung ke Puskesmas Pegambiran yang membutuhkan rujukan pemeriksaan lanjutan ke rumah sakit.



Perwakilan Sumatera Selatan 	- Keberatan terkait PT. KAI DIVRE III Palembang melakukan tindakan yang melanggar administrasi dalam pengurusan di Jl. Abikusno Cokro Suyoso RT.24 Kelurahan Kemang Agung, Kec. Kertapati, serta ganti kerugian yang tidak wajar/procedural. - Keberatan Pelapor terkait pengerjaan tower SUTET yang diduga dibangun secara tidak profesional dan membahayakan warga sekitar. - Keberatan terkait lambatnya tindak lanjut atas padamnya lampu jalan di Jalan Hulu Balang, Kel. Bukit Baru, Kec. Ilir Barat I, Kota Palembang. - Keberatan terkait tidak dilanjutkannya permohonan penebangan pohon oleh PLN ULP A Rivai Kota Palembang
Perwakilan Sumatera Utara	Peningjauan ulang hasil tes CPNS SKB Kemendikbud Non Cat Micro Teaching.



BAB II

PENCEGAHAN MALADMINISTRASI

Salah 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. Hal itu dilakukan dengan memastikan penyelenggaraan pelayanan publik telah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Tugas pencegahan ini bertujuan agar penyelenggara negara dan pemerintahan memiliki kesadaran memberikan pelayanan publik secara baik kepada masyarakat.

Salah satu kegiatan pencegahan maladministrasi yakni Penyampaian Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik. Pencegahan maladministrasi merupakan tindakan yang dilakukan oleh Ombudsman secara aktif agar maladministrasi tidak terjadi atau tidak berulang. Peraturan Ombudsman Nomor 41 Tahun 2019 ditetapkan

kan untuk mengelola kegiatan pencegahan maladministrasi mulai dari tahap Deteksi, Analisis, hingga Perlakuan Pelaksanaan Saran.

A. SARAN PERBAIKAN KEBIJAKAN PELAYANAN PUBLIK

Perumusan Saran Perbaikan dilaksanakan oleh 41 unit, terdiri dari tujuh unit pada Kantor Pusat dan 34 unit pada Kantor-kantor Perwakilan. Menurut kalender kerja kegiatan Saran Perbaikan, dalam Triwulan 2 tahun 2024 seluruh unit yang berpartisipasi seyogyanya telah menyelesaikan Tahap Deteksi dan masuk dalam Tahap Analisis. Akan tetapi dalam pelaksanaannya masih ada 17 unit yang menyelesaikan tahap Deteksi, seperti terlihat dalam kalender kerja di bawah ini:



Perubahan rencana kerja tahap Deteksi yang semula direncanakan selesai pada akhir Januari 2024 menjadi akhir Juni 2024 antara lain karena Asisten Pencegahan ditugaskan untuk melaksanakan tugas-tugas di luar Bidang Pencegahan. Dengan terbatasnya jumlah Asisten Pencegahan di beberapa Kantor Perwakilan saat ini, tugas-tugas Bidang Pencegahan yang seharusnya

dilaksanakan sesuai jadwal menjadi perlu penyelesaian lebih lama.

Perkembangan tahap Saran Perbaikan hingga akhir Triwulan 2 menunjukkan beberapa unit masih menyelesaikan tahap Deteksi, seperti ditunjukkan dalam tabel di bawah ini.

Tahap Saran Perbaikan sampai Triwulan II tahun 2024

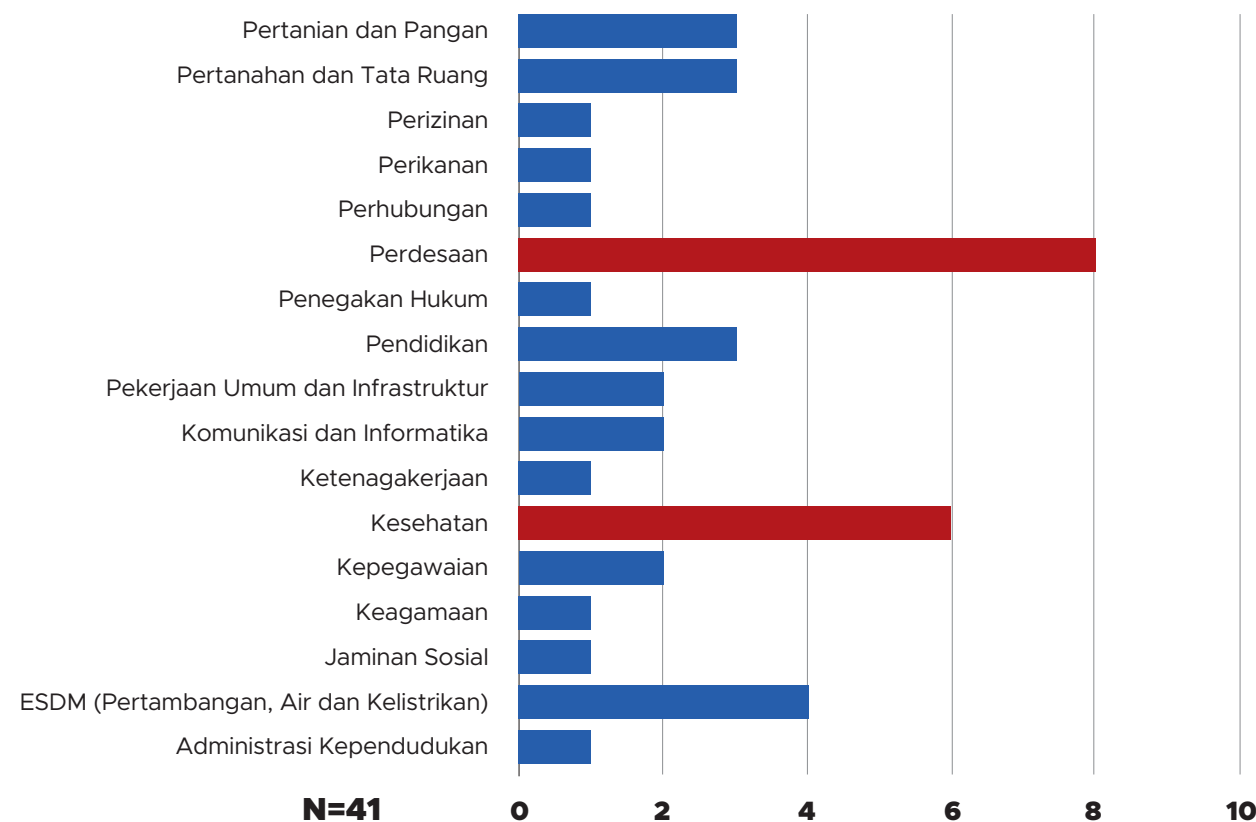
TAHAPAN/UNIT KERJA	JUMLAH	TAHAPAN/UNIT KERJA	JUMLAH
Deteksi	2	Lampung	1
Maluku Utara	1	Maluku	1
Sumatera Utara	1	Nusa Tenggara Barat	1
Analisis	39	Nusa Tenggara Timur	1
Aceh	1	Papua	1
Bali	1	Papua Barat	1
Banten	1	Riau	1
Bengkulu	1	Sulawesi Barat	1
DIY	1	Sulawesi Selatan	1
Gorontalo	1	Sulawesi Tengah	1
Jakarta Raya	1	Sulawesi Tenggara	1
Jambi	1	Sulawesi Utara	1
Jawa Barat	1	Sumatera Barat	1
Jawa Tengah	1	Sumatera Selatan	1
Jawa Timur	1	Keasistenan Utama 1	1
Kalimantan Barat	1	Keasistenan Utama 2	1
Kalimantan Selatan	1	Keasistenan Utama 3	1
Kalimantan Tengah	1	Keasistenan Utama 4	1
Kalimantan Timur	1	Keasistenan Utama 5	1
Kalimantan Utara	1	Keasistenan Utama 6	1
Kepulauan Bangka Belitung	1	Keasistenan Utama 7	1
Kepulauan Riau	1	Total	41

Pada Triwulan 1 tahun 2024 dilaporkan sebanyak 46 unit berpartisipasi dalam perumusan Saran Perbaikan. Jumlah itu berubah pada Triwulan 2, menjadi 41 Saran Perbaikan, karena beberapa unit mengubah rencana sehingga memilih satu judul saja untuk dilan-

jutkan.

Ke-41 Saran Perbaikan yang dirumuskan mencakup berbagai substansi. Terdapat 17 substansi yang menjadi perhatian dengan dua substansi terbesar adalah Perdesaan dan Kesehatan.

Substansi Kajian tahun 2024



Isu-isu Menonjol

1) Ombudsman menyelenggarakan diskusi publik tentang Pencegahan Maladministrasi dalam Layanan Tata Kelola Industri Kelapa Sawit

Ombudsman RI menemukan indikasi potensi maladministrasi pada tata kelola industri kelapa sawit. Salah satunya ditandai dengan adanya tumpang tindih regulasi. Anggota Ombudsman RI, Yeka Hendra Fatika mengatakan, lembaganya akan turun ke lapangan bersama-sama dengan stakeholder terkait untuk melihat bagaimana implementasi regulasi pada tata kelola di industri kelapa sawit.

“Kita akan turun bareng-bareng, kita ajak parastakeholder terkait. Kita akan lihat sama-sama penerapan regulasi di lapangan bagaimana. Sejauh mana penyimpangan terjadi di lapangan,” ujarnya dalam Diskusi Publik Pencegahan Maladministrasi dalam Layanan Tata Kelola Industri Kelapa Sawit di Kantor Ombudsman RI,

Jakarta Selatan pada Senin (27/5/2024).

Yeka mengatakan, ada beberapa regulasi yang membuat pelayanan publik pemerintah di industri kelapa sawit terganggu. “Adanya tumpang tindih izin lahan. Misalnya lahan kelapa sawit yang dianggap masuk kawasan hutan. Mau sampai kapan masalah ini berlarut? Ini harus ditata tanpa ada pihak yang dirugikan,” kata Yeka. Ombudsman juga mempertanyakan bagaimana kesejahteraan petani kelapa sawit selama ini.

Terkait persoalan tumpang tindih lahan dan kawasan hutan serta perizinan, Ombudsman melihat terdapat benturan regulasi antara rezim kawasan dan pemberlakuan Undang-Undang Cipta Kerja (UUCK) yang membingungkan petani dan pelaku usaha, mulai dari penunjukan, tata batas, pemetaan, dan penetapan. Ombudsman dalam hal ini telah memetakan masalah pada tata kelola industri kelapa sawit.

Pertama, terkait lahan dan perizinan seperti kepastian ijin lokasi lahan perkebunan sawit, terkendala isu antara lain overlapping kawasan hutan, HGU, dan adat.

Kedua, permasalahan tata niaga, meliputi produk sawit yang terkendala kebijakan DMO untuk memenuhi kebutuhan CPO dalam negeri. Selain itu, pengolahan produk sawit juga terkendala kemitraan antara petani rakyat dengan industri. Terkait harga, Ombudsman menemukan produk ini tidak dapat memberikan keuntungan bagi petani, masyarakat, bahkan pedagang minyak goreng sawit. Terkait teknologi, target peningkatan produktivitas per hektare belum terpenuhi.

Sementara itu, mengenai jumlah aduan pada isu perkelapasawitan, Yeka menyebutkan pada kurun waktu 2018-2024, setidaknya terdapat 239 aduan masyarakat yang disampaikan kepada Ombudsman RI. Adapun tiga substansi aduan masyarakat tertinggi pada isu perkelapasawitan adalah substansi agraria (pertanahan dan tata ruang) sebanyak 69 aduan, substansi perkebunan, pertanian dan pangan sebanyak 36 aduan, dan substansi penegakan hukum sebanyak 24 aduan.

Tahun ini, menurut Yeka, Ombudsman akan melakukan kajian systemic review mengenai pencegahan

maladministrasi pada layanan tata kelola industri kelapa sawit. “Pencegahan maladministrasi ini sebenarnya cara paling soft untuk perbaikan pelayanan publik karena bentuknya saran. Tapi kami bisa mengeluarkan produk yang sifatnya memaksa. Sehingga untuk permasalahan yang paling urgent, misal perlu pencabutan suatu regulasi, maka Ombudsman bisa memberikan tindakan korektif dan rekomendasi yang sifatnya lebih mengikat,” ucap Yeka.

Diskusi publik ini menghadirkan beberapa narasumber yakni Ketua Pusat Riset Sawit Institut Pertanian Bogor (IPB), Prof. Budi Mulyanto; Ketua DPP Asosiasi Petani Kelapa Sawit Indonesia (APKASINDO), Gulat Manurung; Ketua Umum Gabungan Pengusaha Kelapa Sawit Indonesia (GAPKI), Eddy Martono; dan Sekretaris Jenderal Asosiasi Produsen Biofuel Indonesia (APROBI), Ernest Gunawan. Penanggap dalam diskusi ini di antaranya Direktur Jenderal Perdagangan Dalam Negeri Kementerian Perdagangan, Isy Karim, dan Direktur Jenderal Industri Agro Kementerian Perindustrian, Puti Juli Ardika.





2) Monitoring hasil kajian FTZ tentang Potensi Maladministrasi Pengeluaran Barang dari Kawasan Bebas ke tempat lain dalam daerah Pabean di Pelabuhan Balohan

Ombudsman Republik Indonesia melakukan monitoring atas hasil kajian cepat/Rapid Assesment tentang “Potensi Maladministrasi Pengeluaran Barang dari Kawasan Bebas ke Tempat lain dalam Daerah Pabean di KPPBC TMP C Sabang” pada 26 Juni 2024. Kegiatan ini dilakukan sebagai tindak lanjut atas diteruskannya hasil kajian cepat Ombudsman RI pada 3 November 2023. Adapun temuan atas hasil kajian cepat tersebut yaitu telah terjadinya penyimpangan prosedur karena ketidakseragaman penerapan kebijakan dan prosedur/teknis pengeluaran barang di kawasan perdagangan bebas Sabang, dengan rincian sebagai berikut:

- 1) Prosedur/teknis Pengeluaran Barang di Kawasan Perdagangan Bebas Sabang:
 - a. Prosedur barang bawaan penumpang tidak ada pemeriksaan x-ray
 - b. Prosedur pengeluaran barang kiriman tidak ada pengenaan bea masuk dan pajak dari petugas perusahaan jasa titipan
- 2) Disharmoni regulasi pengeluaran barang antara yang diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan dengan Peraturan Perundang-undangan Umum

tentang Importasi dan Ekspor Umum dan Kepabeanan

- 3) Jumlah petugas kepabeanan yang tidak proporsional dengan arus keluar masuk barang
- 4) Ketersediaan infrastruktur penunjang yang tidak sama, meliputi:
 - a. Mesin pemindai x-ray dengan model yang lama dan bahkan ada yang rusak
 - b. Gudang tempat penimbunan sementara

Terhadap temuan tersebut, Ombudsman RI melakukan monitoring hasil kajian cepat kepada Direktorat Jenderal Bea Cukai Kementerian Keuangan khususnya KPPBC TMP C Sabang guna mendapat konfirmasi atas tindak lanjut yang telah dilakukan. Adapun hasilnya sebagai berikut:

- 1) Terhadap saran perbaikan Ombudsman RI terkait “Penyusunan program sosialisasi yang lebih intensif termasuk pemasangan pengumuman pada ruang-ruang publik”, KPPBC TMP C Sabang telah menindaklanjuti saran perbaikan berupa: (1) pemasangan spanduk di Pelabuhan Penyeberangan Balohan Sabang; (2) sosialisasi barang kiriman melalui media sosial berupa Facebook, Instagram, serta Tiktok telah dilakukan 15 kali sejak tahun 2023 hingga 2024; (3) sosialisasi tentang Barang Kiriman telah dilakukan 2 kali pada bulan Agustus 2023 dan Januari 2024 kepada

stakeholder, dan (4) rencana sosialisasi barang penumpang kepada agen sarana pengangkut pada triwulan III;

- 2) Terhadap saran perbaikan Ombudsman RI terkait “Perbaikan atau peningkatan sarana prasarana penunjang kegiatan pelayanan dan pengawasan”, KPPBC TMP C Sabang telah menindaklanjuti saran perbaikan berupa: (1) perbaikan mesin X-Ray Smith Heimman dari Kantor Pusat DJBC oleh vendor pada 8 September 2023; dan (2) perawatan rutin mesin X-ray dan semua sarana operasi setiap bulan secara periodik;
- 3) Terhadap saran perbaikan Ombudsman RI terkait “Penghitungan kembali kebutuhan sumber daya manusia berdasarkan analisis beban kerja”, KPPBC TMP C Sabang telah menindaklanjuti saran perbaikan melalui: (1) identifikasi kebutuhan SDM melalui mekanisme Strategic Driver tahun 2023 dengan hasil kekurangan tujuh orang sesuai keahlian yang dibutuhkan; (2) perhitungan ABK kebutuhan pejabat/pegawai setiap tahun; dan (3) tahun 2024 dilakukan usulan permintaan pegawai sesuai dengan spesifikasi yang dibutuhkan oleh KPPBC TMP C Sabang sebanyak empat pegawai;
- 4) Terhadap saran perbaikan Ombudsman RI terkait “Review standar operasional prosedur atas perawatan barang yang dikuasai negara dan proses penetapan barang dikuasai negara men-

jadi barang yang menjadi milik negara”, KPPBC TMP C Sabang telah menindaklanjuti saran perbaikan berupa: (1) telah mengikuti sosialisasi tentang regulasi terbaru terkait dengan Pengelolaan BMN yaitu PerDirjen nomor: PER-16/BC/2023; dan (2) telah mengikuti sosialisasi PMK Nomor 17 tahun 2024 tentang Tata Cara Penyelesaian Barang Kena Cukai dan Barang Lain yang Dirampas untuk Negara, yang Dikuasai Negara, dan yang Menjadi Milik Negara;

- 5) Terhadap saran perbaikan Ombudsman RI terkait “Penguatan sistem pengawasan internal yang dilakukan oleh unit Kepatuhan Internal, KPPBC TMP C Sabang telah menindaklanjuti saran perbaikan berupa telah dilaksanakan pengawasan internal pada kegiatan berikut: (1) Peman-tauan Pengendalian Internal (PPI) secara rutin telah dilakukan setiap bulan; (2) Pengawasan Kepatuhan Pelaksanaan Tugas (PKPT) atas Pemasukan Barang dari TLDDP ke Kawasan Bebas pada Triwulan I tahun 2023 dan PKPT atas Penatausahaan dan Penyelesaian Barang Hasil Penindakan pada tahun 2024; (3) EPITE dilakukan dua tahun sekali atau terdapat pergantian kepala satuan kerja dan sudah dilakukan pada tahun 2022; dan (4) pendampingan atau sidak dilakukan dalam kegiatan pengawasan barang bawaan penumpang di Pelabuhan Balohan dan pemeriksaan kapal wisata asing.



3) Pengawasan Pelayanan Publik di Sektor Transportasi Melalui Kegiatan Pemantauan Mudik

Dalam tatanan sosial masyarakat Indonesia, kegiatan mudik lebaran menjadi suatu hal yang rutin dilakukan dalam rangka merayakan Idul Fitri. Rutinitas mudik ini diikuti dengan besarnya mobilisasi masyarakat dengan berbagai moda transportasi, baik darat, laut dan udara. Hasil Survei menyebutkan, moment Lebaran 2024 kali ini akan membawa pergerakan masyarakat secara nasional sebanyak 193,6 juta orang. Angka ini, artinya mencapai 71,7% dari jumlah penduduk Indonesia. Mudik lebaran tahun ini pun dinilai merupakan yang terbesar atau termeriah selama tujuh tahun terakhir dan setelah masa pandemi Covid 19 di tahun 2020.

Antusiasme mudik ini perlu disikapi dengan manajemen tata kelola pengaturan arus mudik dan angkutan lebaran yang efektif terutama angkutan terintegrasi dan quick respons. Dengan kondisi tidak sebandingnya jumlah kendaraan dengan kondisi infrastruktur jalan, maka pengaturan arus kendaraan menjadi kunci agar tidak terjadi bottleneck yang mengakibatkan kemacetan panjang.

Tabel Potensi Pergerakan Masyarakat saat Mudik Lebaran 2024 (dalam juta)

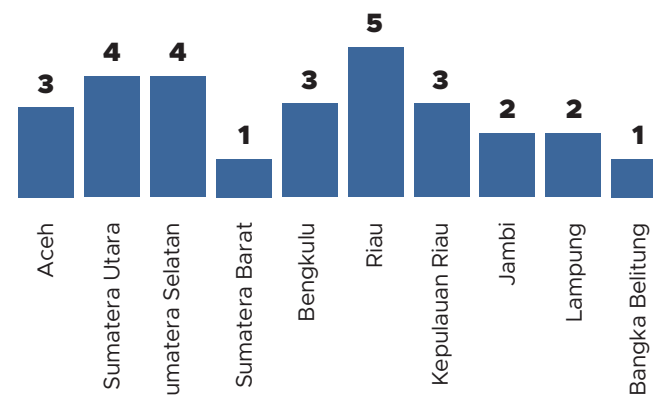
Kendaraan Lain (Kapal, Pesawat)	50,23
Sepeda Motor	31,12
Mobil Pribadi	35,42
Bus	17,51
Kereta Api	39,32

Dalam rangka pengawasan pelayanan publik khususnya arus mudik lebaran 1445 Hijriah/2024 Masehi, Ombudsman RI khususnya Keasistenan Utama V melakukan pemantauan arus mudik 2024 melalui koordinasi dan kerja sama dengan stake holder terkait serta melakukan observasi lapangan untuk melihat dan memberikan saran perbaikan terhadap beberapa sarana dan prasarana publik, ketersediaan petugas, sarana pengaduan, posko mudik dan posko kesehatan.

Ombudsman juga memfokuskan pada kegiatan mudik gratis yang diselenggarakan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah dan BUMN. Kegiatan ini untuk memastikan bahwa penyelenggara pelayanan publik khususnya arus mudik dapat memberikan pelayanan terbaik sekaligus mengatasi beberapa keluhan buruknya pelayanan mudik yang kerap kali dirasakan masyarakat.

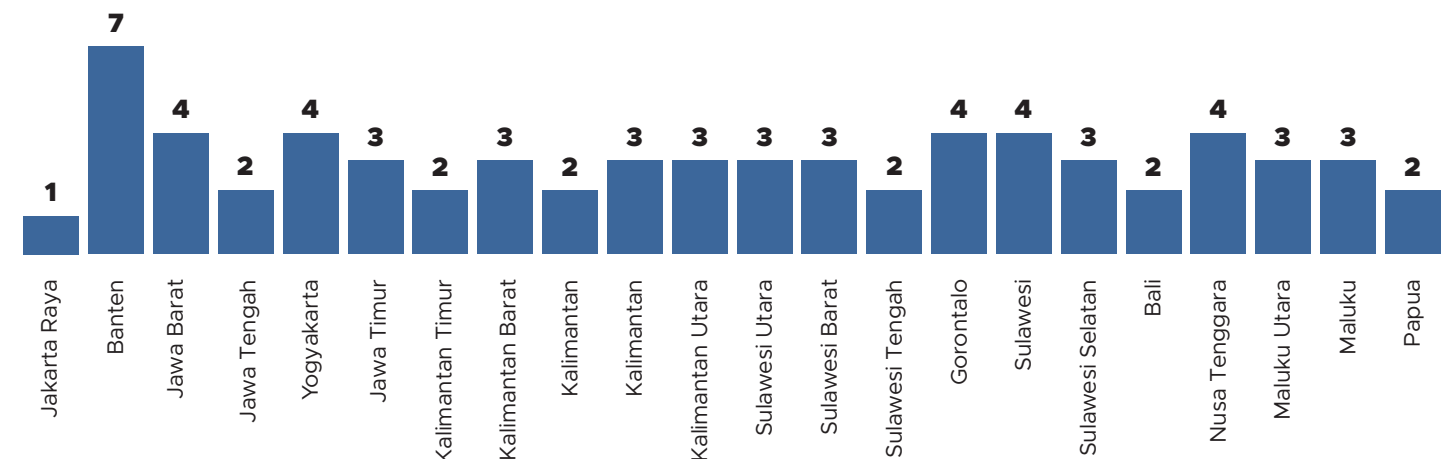
Pemantauan dilakukan di wilayah kerja Ombudsman kantor pusat dan Ombudsman kantor perwakilan dalam rentang waktu H-8 sampai dengan H-3 Hari Raya Idul Fitri 1445H/2024 M pada 2-7 April 2024. Jumlah objek pemantauan sebanyak 108 lokasi dengan rincian dan jumlah lokasi sebagai berikut:

Tabel Objek pemantauan Ombudsman perwakilan



Tabel Objek Pemantauan Ombudsman

Kantor Ombudsman	Terminal Bus/ Damri		Pelabuhan		Stasiun Kereta Api		Bandara	Jalan/Tol/ Rest Area	Total
	Reguler	Mudik Gratis	Reguler	Mudik Gratis	Reguler	Mudik Gratis			
Ombudsman Pusat	2	6	1	1	1	1	1	-	13
32 Kantor Ombudsman Perwakilan	27	2	31	-	7	-	22	6	95
Total	29	8	32	1	8	1	23	6	108



Tabel Lokasi Pemantauan Bersama Ombudsman Pusat dan Perwakilan

No.	Tim	Lokasi	Tanggal
1	Ombudsman Pusat dan Ombudsman Perwakilan Banten	Bandara Soekarno Hatta	4 April 2024
2	Ombudsman Pusat dan Ombudsman Perwakilan Jakarta Raya	Mudik Gratis Pemprov DKI Jakarta, Lapangan Monas	4 April 2024
3	Ombudsman Pusat dan Ombudsman Perwakilan Jakarta Raya	Mudik Reguler Terminal Kampung Rambutan	4 April 2024
4	Ombudsman Pusat dan Ombudsman Perwakilan Banten	Mudik Reguler Terminal Poris Plawad	5 April 2024
5	Ombudsman Pusat dan Ombudsman Perwakilan Jakarta Raya	Mudik Gratis Terminal Pulogebang	6 April 2024

Ombudsman RI baik Pusat maupun Perwakilan juga melakukan koordinasi dengan para pihak guna mendapatkan data dan informasi yang komprehensif serta memungkinkan dalam penyusunan rekomendasi kebijakan berdasarkan pemahaman situasi keseluruhan.

Ombudsman Pusat melakukan koordinasi dengan Kementerian Perhubungan, PT Pertamina (Persero), PT Kereta Api Indonesia (Persero), PT PLN (Persero), PT Pelabuhan Indonesia (Persero), PT Angkasa Pura II, Badan Usaha Jalan Tol (BUJT) dan PT Jasa Marga (Persero).

Ombudsman Perwakilan melakukan koordinasi dengan Pemerintah Daerah seperti di Aceh telah dilakukan koordinasi kepada Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah Aceh, Dinas Perhubungan Provinsi Aceh, PT Pertamina Area Aceh, dan PT Angkasa Pura di Banda Aceh.

Pada 27 Mei 2024, hasil pemantauan mudik tersebut telah disampaikan dalam bentuk Laporan Hasil Pengawasan Pelayanan Publik Sektor Transportasi/Perhubungan Melalui Pemantauan Arus Mudik Hari Raya Idul Fitri 1445 H/Tahun 2024 M. Turut hadir dalam acara penyerahan tersebut yaitu Inspektur Jenderal Kementerian Perhubungan Arif Toha, Direktur Aparatur Negara dan Transformasi Birokrasi Bappenas Rachmat Mardiana, Kasubag Anev Bag. Ops Korlantas Polri AKBP Angga Heldiansyah, dan Direktur Operasional PT Jasa Raharja selaku Koordinator Mudik Gratis, Dewi Susana.

Dalam laporannya, berdasarkan hasil pemantauan Mudik dan Kesimpulan, Ombudsman menyampaikan saran kebijakan sebagai berikut:

1. Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah, Kementerian/ Kepolisian Negara Republik Indonesia/ Lembaga/ Institusi, BUMN/ BUMD agar meningkatkan koordinasi dan kolaborasi yang efektif dalam mengatur arus mudik/ balik maupun penyelenggaraan angkutan lebaran baik yang melalui jalur darat, laut maupun udara terutama dalam menghadapi kondisi kemacetan, penumpukan penumpang dan kondisi lain yang berpotensi mengganggu keamanan, keselamatan, kenyamanan dan ketertiban.
2. Melakukan pendirian posko mudik sejak awal, minimal H-10. Terutama pada lokasi rawan kepadatan dan kemacetan agar para pihak atau instansi terkait dapat melakukan persiapan lebih matang melalui koordinasi dan simulasi di lapangan dengan memperhatikan kondisi arus lalu

lintas, kesiapan infrastruktur dan kemungkinan kondisi lain yang berpengaruh, misal cuaca dan bencana alam.

3. Pelaksanaan penegakan kewajiban ramp check pada bus:
 - a. Perlu pemberlakuan mekanisme ramp check/ inspeksi keselamatan secara menyeluruh dan konsisten untuk memastikan bahwa bus pengangkut penumpang telah laik jalan baik dari aspek teknis maupun administratif.
 - b. Menambah petugas ramp check di terminal dan menyediakan stiker ramp check atau tanda telah dilakukan ramp check yang didistribusikan sesuai kebutuhan.
 - c. Menerapkan sistem reward dan punishment bagi PO terkait kepatuhan ramp check.
4. Mendorong kepada seluruh Operator Transportasi Umum untuk melaksanakan pemeriksaan kesehatan secara menyeluruh bagi pengemudi maupun kru agar laik dalam melaksanakan tugasnya.
5. Membuat regulasi mengenai penerapan tarif batas atas bagi bus non ekonomi dengan mempertimbangkan daya beli masyarakat dan tetap memperhatikan keberlangsungan usaha operator bus.
6. Melengkapi sarana dan prasarana yang memadai bagi pemudik termasuk bagi penumpang lansia, disabilitas dan ibu menyusui di terminal bus, pelabuhan, bandara maupun stasiun kereta api.
7. Meningkatkan kehandalan dan kemudahan akses sistem e-ticketing atau pembelian tiket secara online, serta memperluas sosialisasi kepada masyarakat tentang sistem e-ticketing khususnya pada penyeberangan laut dan perairan.
8. Meningkatkan kegiatan pengawasan dan penerbitan terhadap praktek-praktek percaloan tiket maupun penipuan tiket yang merugikan masyarakat terutama pada saat arus mudik/balik.
9. Meningkatkan optimalisasi penyelenggaraan mudik gratis dengan melakukan langkah-langkah sebagai berikut:
 - a. Sistem pendaftaran mudik gratis perlu dilaksanakan secara terintegrasi untuk memastikan tidak ada pendaftar ganda yang mengakibatkan kuota mudik gratis tidak terisi penuh.
 - b. Merancang atau membangun sistem pendaftaran mudik gratis secara bersama melalui

koordinasi dan kolaborasi yang efektif dari seluruh penyelenggara mudik gratis diantaranya yaitu Kementerian Perhubungan, BUMN, Kepolisian Negara Republik Indonesia dan Pemerintah Daerah.

- c. Meningkatkan kehandalan aplikasi mudik gratis yang mudah diakses dan aman dengan memperhatikan perlindungan data pribadi.
- d. Mempermudah proses pendaftaran dan verifikasi peserta mudik gratis, serta menyediakan informasi nomor bus dan nomor kursi yang akan ditempati sesuai pendaftaran.

4) Kajian Standar Pelayanan Minimal Desa di Kabupaten Gowa

Data yang tercatat dalam Sistem Informasi Manajemen Penyelesaian Laporan (SIMPeL) Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan, sepanjang 2019 sampai 2023, menunjukkan bahwa laporan dengan substansi pedesaan tercatat sebanyak 162 dengan pokok permasalahan yang paling banyak diadukan mengenai Pelayanan Desa sejumlah 83 (delapan puluh tiga) Laporan.

Berdasarkan hasil temuan dan telaah tersebut, Ombudsman RI Sulawesi Selatan berkesimpulan bahwa :

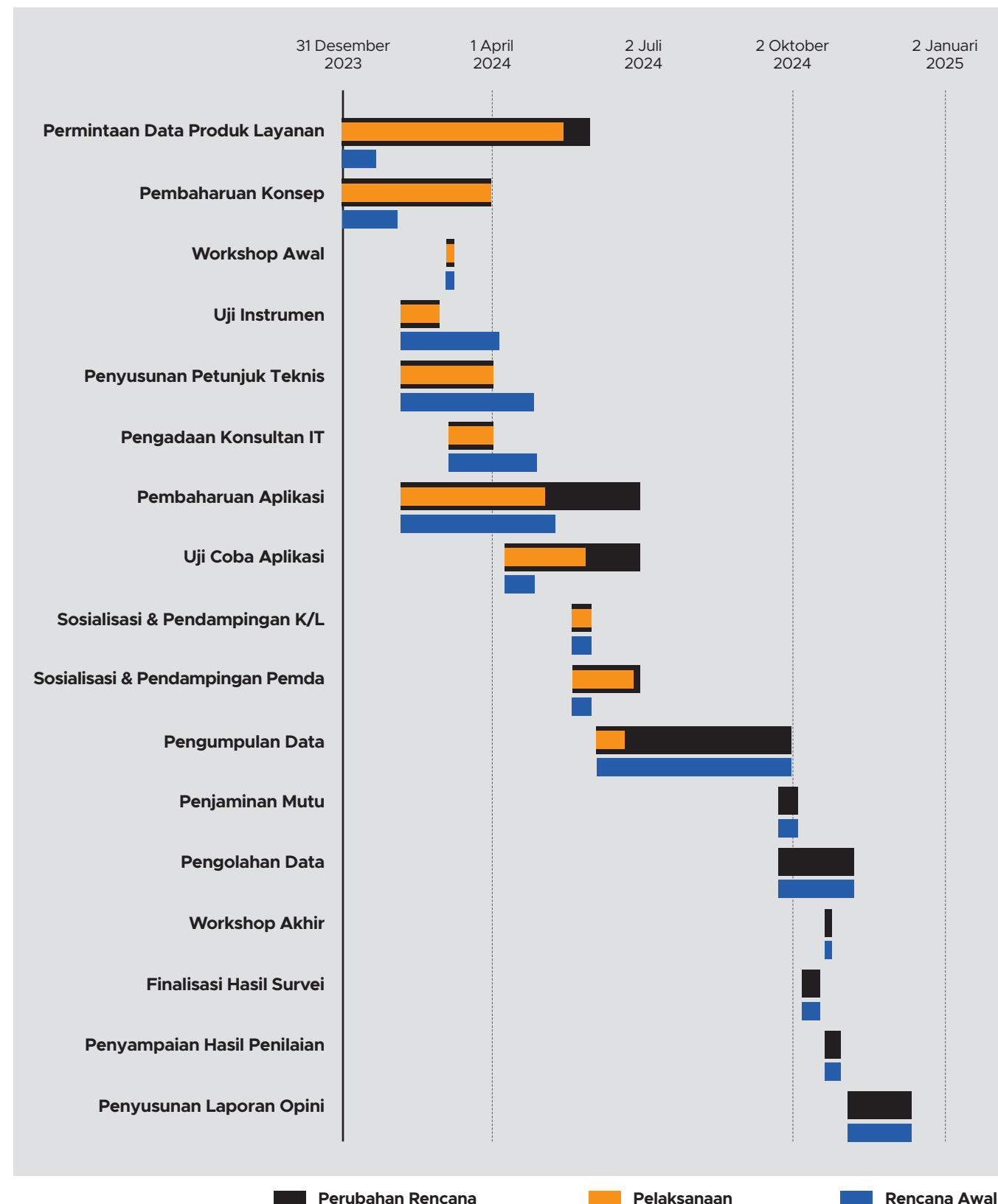
1. Terdapat Potensi Maladministrasi berupa pengabaian kewajiban hukum oleh Pemerintah Kabupaten Gowa akibat tidak tersedianya Peraturan Bupati yang mengatur mengenai Standar Pelayanan Minimal Desa dan Peraturan Bupati mengenai Tata Naskah Dinas untuk Desa.
2. Terdapat Potensi Maladministrasi berupa pengabaian kewajiban hukum oleh Pemerintah Desa Kabupaten Gowa akibat tidak terpenuhinya penetapan Standar Pelayanan Minimal Desa, khususnya SPM Desa terkait Penyediaan dan Penyebaran Informasi Pelayanan, Layanan Pemberian Surat Keterangan, dan Pengaduan Masyarakat sebagaimana diatur Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan Minimal Desa;
3. Potensi Penyimpangan Prosedur dan Tidak Memberikan Pelayanan oleh Pemerintah Desa Kabupaten Gowa akibat tidak terpenuhinya Standar Pelayanan (SP) melalui Keputusan Kepala Desa serta tidak melakukan publikasi sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Potensi Tidak Memberikan Pelayanan oleh Pemerintah Desa Kabupaten Gowa akibat tidak

tersedianya sarana prasarana dan sistem mekanisme pengelolaan pengaduan masyarakat.

Adapun Saran Perbaikan untuk Pemerintah Kabupaten Gowa dan Pemerintah Desa di Kabupaten Gowa :

1. Pemerintah Kabupaten
 - a. Bupati menginstruksikan secara tertulis kepada OPD terkait untuk menyusun dan menetapkan Peraturan Daerah atau Peraturan Bupati yang mengatur mengenai Standar Pelayanan Minimal Desa serta Tata Naskah Dinas untuk Desa sebagaimana diatur Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan Minimal Desa;
 - b. Bupati menginstruksikan secara tertulis kepada Pemerintah Desa untuk menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan (SP) melalui Keputusan Kepala Desa serta melakukan publikasi sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 - c. Bupati menginstruksikan secara tertulis kepada Pemerintah Desa untuk menyediakan sarana pengaduan serta mensosialisasikan alur pengaduan kepada masyarakat.
2. Pemerintah Desa
 - a. Pemerintah Desa melakukan penetapan Standar Pelayanan Minimal Desa khususnya pada Penyediaan dan Penyebaran Informasi Pelayanan, Layanan Pemberian Surat Keterangan, dan Pengaduan Masyarakat sebagaimana diatur Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan Minimal Desa;
 - b. Menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan (SP) meliputi komponen antara lain: jenis pelayanan, persyaratan pelayanan, mekanisme prosedur pelayanan, jangka waktu pelayanan, tarif/biaya pelayanan, petugas pelaksana/pelayanan melalui Keputusan Kepala Desa serta melakukan publikasi sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 - c. Agar Pemerintah Desa menyediakan sarana prasarana dan sistem mekanisme pengelolaan pengaduan masyarakat sebagaimana diatur Pasal 13 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan Minimal Desa.

B. SURVEI KEPATUHAN



Pada triwulan kedua tahun 2024, kegiatan Survei Kepatuhan (Opini Pengawasan) telah dan sedang melaksanakan beberapa aktivitas, yaitu:

1. Permintaan data produk layanan

Dalam aktivitas permintaan data produk, telah dikumpulkan lebih dari 3.750 jenis produk layanan. Jumlah ini sekitar 90% dari rencana jumlah produk yang dikumpulkan. Aktivitas ini masih dilanjutkan pada Triwulan 3 tahun 2024.

2. Pembaharuan konsep Penilaian

Dalam aktivitas pembaharuan konsep penilaian, Keasistenan Manajemen Pengetahuan dan Penilaian Kepatuhan mempertahankan empat dimensi penilaian (Input-Proses-Output-Pengaduan). Aktivitas selama triwulan pertama dilakukan terhadap upaya pembaruan indikator-indikator dalam dimensi Output dan dalam dimensi Pengaduan. Kegiatan pembaharuan konsep masih akan dilanjutkan pada triwulan ketiga tahun 2024 karena Survei Kepatuhan masih berevolusi sehingga menjadi Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

3. Uji instrumen

Sejatinya, uji instrumen diperlukan manakala terdapat perubahan pada kuesioner atau alat ukur penilaian. Pada tahun 2024 dijadwalkan untuk dilakukan uji instrumen pada Triwulan 1 sampai dengan awal Triwulan 2, akan tetapi karena instrumen penilaian tahun ini dapat dikatakan tidak berubah, maka uji instrumen ini sifatnya hanya berupa pencermatan Kembali, guna memastikan validitas tetap berada pada tingkat yang tinggi.

4. Penyusunan petunjuk teknis

Seperti halnya uji instrumen, kegiatan penyusunan petunjuk teknis penilaian direncanakan untuk dilakukan pada Triwulan 1 sampai dengan Triwulan 2, akan tetapi petunjuk teknis berupa Surat Keputusan Ketua Ombudsman Republik Indonesia Nomor 66 Tahun 2024 dapat diselesaikan pada Triwulan 1.

5. Pengadaan konsultan teknologi informasi

Pengadaan konsultan direncanakan untuk dilaksanakan lintas Triwulan, yakni pada Triwulan 1 hingga 2. Konsultan baru diperlukan mengingat

perlu adanya penyegaran terhadap pengembangan aplikasi pengumpulan/ pengolahan/ pelaporan data sehingga diperoleh model pengelolaan baru yang lebih interaktif, efisien, dan produktif bagi penggunaanya.

6. Pembaharuan aplikasi

Aplikasi pengumpulan/pengolahan/pelaporan data yang telah ada sebagai hasil pengembangan tahun 2023 lalu memerlukan pembaharuan. Pembaharuan dimulai dari pembersihan basis data (back end) untuk dapat memperoleh performa lebih tinggi. Pembersihan data dilakukan oleh Insan Ombudsman sendiri dan bagi pengembangan/pembaharuan selanjutnya menggunakan jasa konsultan teknologi informasi profesional. Pembaharuan aplikasi dimulai dari Triwulan 1 dan direncanakan akan diselesaikan pada Triwulan 2. Akan tetapi memperhatikan bahwa aplikasi ini harus sejalan atau paralel dengan pembaruan data produk layanan dan mengakomodir perkembangan setiap waktu maka hingga laporan ini disusun kemajuan pembaharuan ini masih berada pada kisaran 40%. Sangat mungkin pembaharuan ini akan diperpanjang hingga Triwulan 3.

7. Uji coba aplikasi

Uji coba aplikasi diperlukan sebagai pelengkap dari pembaharuan aplikasi. Kegiatan uji coba direncanakan untuk dilaksanakan selama Triwulan 2 dan hingga laporan ini diturunkan kemajuannya telah mencapai sekitar 60%.

8. Sosialisasi dan pendampingan Kementerian/ Lembaga/Pemerintah Daerah

Sosialisasi dan pendampingan dimaksudkan agar penyelenggaraan, indikator, kalender kerja, dan rencana-rencana yang berkaitan dengan Penilaian Kepatuhan dapat dipahami oleh entitas yang menjadi lokus penilaian. Kegiatan ini telah dilaksanakan bagi 39 Kementerian dan Lembaga. Sementara itu 29 Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia telah melaksanakan kegiatan ini bagi lingkup Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kota, dan Pemerintah Kabupaten.

9. Pengumpulan data

Kegiatan inti berupa pengumpulan data Penilaian

Kepatuhan yang telah mulai dilaksanakan dalam Triwulan 2. Kegiatan ini telah dilaksanakan oleh 28 Kantor Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia. Berdasarkan aplikasi pengumpulan/pengelolaan data, data yang dikumpulkan telah mencapai kisaran 15%.

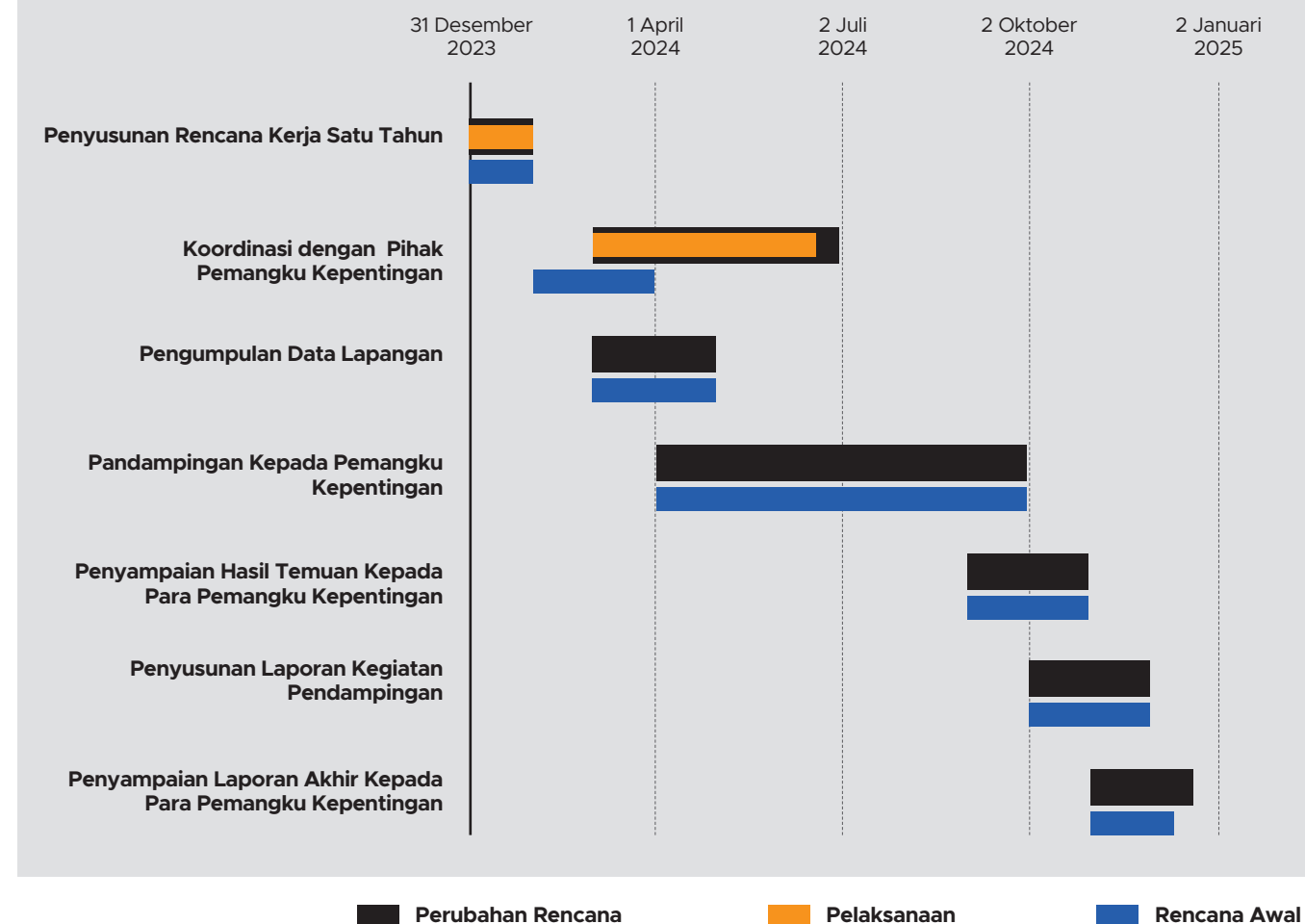
Kegiatan Survei Kepatuhan akan berhasil apabila data yang dimiliki berkualitas. Oleh karena itu diperlukan perencanaan waktu yang cukup dalam durasi pengumpulan data maupun verifikasi dan analisisnya. Pada Triwulan 2 ini masih ada tantangan dalam pelaksanaan pengumpulan data pada beberapa Kantor Perwakilan.

Tantangan pelaksanaan itu terkait adanya pemblokiran anggaran. Beberapa Kantor Perwakilan yang mengalami Blokir Anggaran tidak dapat melaksanakan

rencana kegiatan ini secara tepat waktu, dimulai dari Triwulan 2. Kantor-kantor ini sangat mungkin baru akan melaksanakannya pada Triwulan 3. Secara keseluruhan pengunduran jadwal pengumpulan data ini akan berpengaruh pada jadwal verifikasi, analisis, dan pelaporan hasil Survei Kepatuhan.

Tantangan lain adalah isu keamanan dan bencana alam. Isu keamanan dilaporkan oleh Kantor Perwakilan Provinsi Papua, di mana pada salah satu kabupaten situasi keamanan publiknya tidak memungkinkan bagi para enumerator untuk berkunjung dan melaksanakan pengumpulan data. Bencana alam berupa banjir dilaporkan oleh Kantor Perwakilan Provinsi Kalimantan Timur sehingga para enumerator yang telah berada di lokasi penilaian harus membatalkan kegiatannya.

Kalender kerja kegiatan Marjinal dan Masyarakat 3T tahun 2024



Kegiatan “Pendampingan Bagi Kelompok Marjinal dan Masyarakat 3T” adalah upaya Ombudsman Republik Indonesia untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik pada Daerah Terdepan, Terluar, dan Tertinggal. Kegiatan pada tahun 2024 ini mengambil lokasi penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Alor, Provinsi Nusa Tenggara Timur.

Pada Rabu 24 April 2024 bertempat di Kantor Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Nusa Tenggara Timur dilaksanakan Entry Meeting dalam bentuk Focus Group Discussion (FGD) bersama Pemerintah Kabupaten Alor. Tema FGD adalah “Peningkatan Pelayanan Publik sesuai Standar Pelayanan Minimal (SPM) Kabupaten Alor sebagai Daerah 3T”. Kegiatan yang juga dihadiri oleh perwakilan Direktorat Peman-tauan dan Evaluasi Perencanaan Pembangunan Daerah Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional Republik Indonesia/Bappenas dilakukan untuk menin-daklanjuti hasil temuan Tim Ombudsman Republik Indonesia atas Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kabupaten Alor pada Tahun 2023. Dalam FGD ini tercapai kesepakatan untuk tindaklanjuti yang strategis dan berkesinambungan antara Ombudsman Republik Indonesia dan Pemerintah Kabupaten Alor untuk peningkatan peringkat Opini Pengawasan Pe-

nyelenggaraan Pelayanan Publik dan peningkatan Nilai SPM dalam kerangka pelayanan publik.

Pada Rabu 12 Juni 2024 diadakan diskusi bersama Koordinator Data dan Monev Bagian Perencanaan Direktorat Jenderal Bina Pembangunan Daerah Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia dengan tema Penerapan Standar Pelayanan Minimal Kabupaten Alor. Diskusi ini memperkaya pemahaman atas amanat penerapan SPM berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2021 Tentang Penerapan SPM dan dinamika penerapan SPM oleh Pemerintah Daerah, khususnya Daerah 3T.

Rencana kegiatan pada Rincian Output “Marjinal & 3T” pada triwulan ketiga adalah pengumpulan data lapangan dan pendampingan terhadap Pemerintah Kabupaten Alor. Kegiatan yang direncanakan untuk dilaksanakan di Kabupaten Alor diprediksi akan mengalami penundaan karena keterbatasan pagu anggaran Perjalanan Dinas Biasa sebagai akibat belum dibukanya blokir anggaran. Oleh karena itu Keasistenan Utama Manajemen Pencegahan Maladministrasi terus berkoordinasi dengan Biro Perencanaan dan Keuangan Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia dalam memastikan kelancaraan pelaksanaan seluruh aktivitas yang telah direncanakan.

BAB III

AKSELERASI DAN TRANSFORMASI ORGANISASI

Biro Sumberdaya Manusia dan Umum

Mutasi Pegawai

Pada Triwulan II, dilakukan mutasi dan pengadaan pegawai Ombudsman RI dengan perincian sebagai berikut:

Mutasi Pegawai	ASN	Asisten	Kepala Perwakilan
Kenaikan Pangkat	4 orang	48 orang	
Kenaikan Jenjang	21 orang		
Mutasi	2 orang pindah masuk ke ORI 1 orang pindah tugas ke perwakilan		
Pelantikan dan Pengukuhan	2 orang dilantik menjadi jabatan pengawas 5 orang dilantik menjadi jabatan Fungsional	1 orang dikukuhkan menjadi Kepala Keasistenan 21 orang dilantik menjadi Asisten Muda I	
Penunjukkan Plt. Plh.			6 orang pjs Kaper

Kegiatan lainnya: Evaluasi kaper dan seleksi calas



Pengembangan Kompetensi Pegawai

Untuk mendukung kinerja Ombudsman RI, melalui Biro SDMU telah dilakukan berbagai upaya dalam rangka pengembangan kompetensi pegawai. Berikut rincian data pelaksanaan kegiatan pengembangan kompetensi yang diselenggarakan oleh Tim Kerja Pengembangan Sumber Daya Manusia maupun kegiatan eksternal yang diikuti:

No	Bentuk/Jalur Pengembangan Kompetensi	Jumlah Kegiatan
1	Pelatihan Fungsional ASN	4
2	Pelatihan Substansi Asisten	2
3	Pelatihan Struktural Kepemimpinan	1
4	Pelatihan Teknis	3
5	Seminar/Konferensi/Sarasehan	3
6	Sosialisasi	1
7	Workshop atau Lokakarya	5
TOTAL KEGIATAN TRIWULAN II		19

Biro Hukum, Kerja Sama, dan Organisasi

Produk Hukum

Produk hukum yang dibuat sepanjang Triwulan II tahun 2024 adalah sebagai berikut:

No	Produk Hukum	Jumlah
1	Rancangan Peraturan Ombudsman	5
2	Rancangan Keputusan Ketua Ombudsman	25
3	Rancangan Surat Edaran Ketua Ombudsman	5
4	Rancangan Keputusan Sekretaris Jenderal Ombudsman	10
5	Rancangan Keputusan Kuasa Pengguna Anggaran (RK KPA)	2
6	Rancangan Naskah Perjanjian	33
7	Telaahan Staf	1
8	Evaluasi Produk Hukum dan Instrumen Hukum	11



Kerja Sama Luar Negeri

Ombudsman RI aktif dalam kegiatan Internasional salah satunya kegiatan yang diselenggarakan oleh Internaional Ombudsman Institute (IOI). Ombudsman RI turut menghadiri IOI Asian Regional Meeting, IOI General Assembly, Board of Directors Meeting, dan IOI World Conference. Dalam IOI World Conference, Wakil Ketua Ombudsman RI, Bobby Hamzar Rafinus, menyampaikan paparan mengenai “Sahabat Ombudsman as Outreach Strategy”.

Biro Hubungan Masyarakat dan Teknologi Informasi

Pojok Baca Ombudsman di Kantor Perwakilan Sumatera Utara

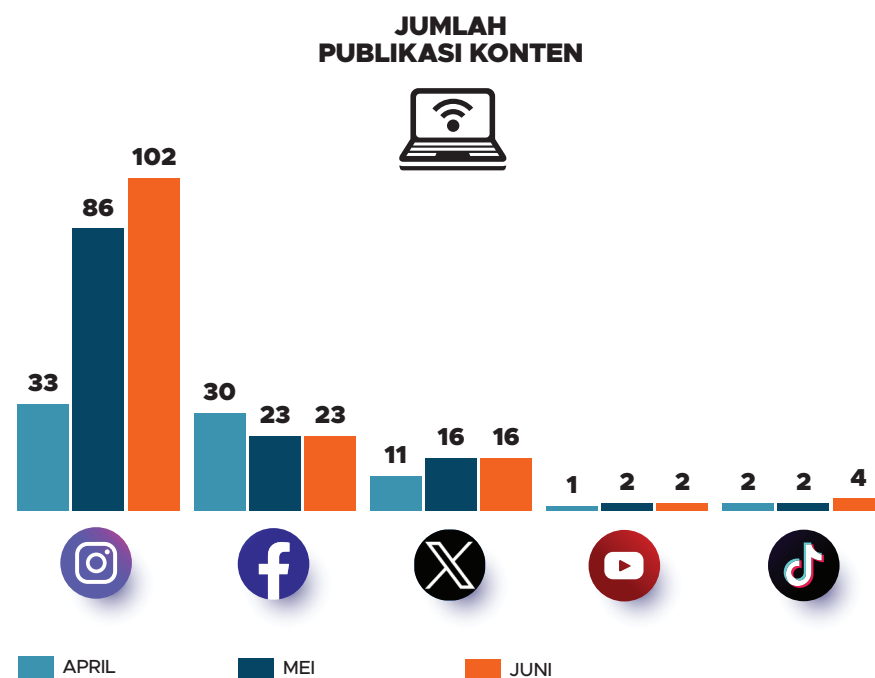
Setelah melewati proses seleksi dan monitoring pelayanan calon penerima Pojok Baca Ombudsman (PBO) tahun 2024, Kantor Perwakilan Sumatera Utara terpilih sebagai salah satu Kantor Perwakilan yang mendapatkan fasilitas PBO. Pengadaan PBO diadakan pada triwu-

lan II tahun 2024. Diharapkan PBO di Kantor Perwakilan Sumatera Utara dapat memenuhi kebutuhan referensi, meningkatkan minat baca serta literasi anti maladministrasi, baik bagi Insan Ombudsman maupun masyarakat umum yang berkunjung ke Kantor Perwakilan.

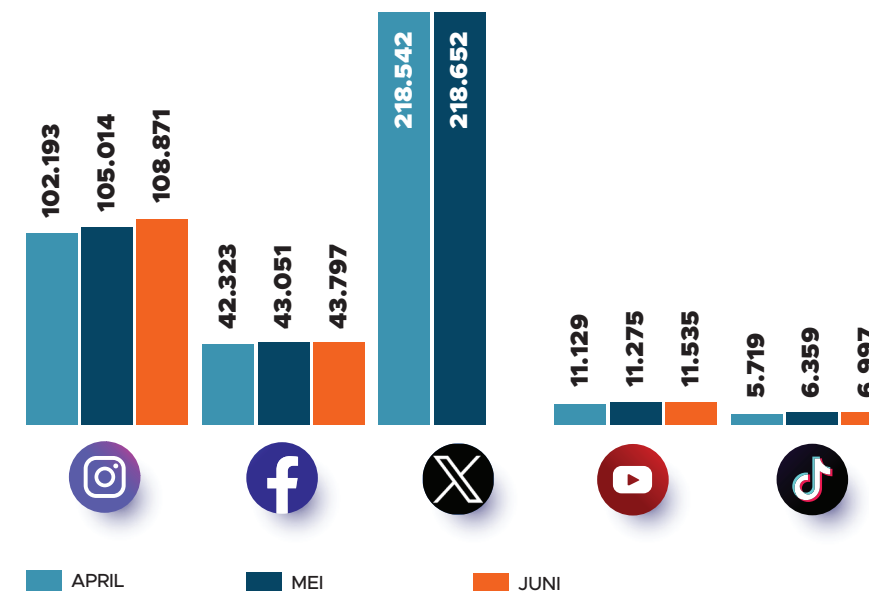


Kehumasan

Selama triwulan II tahun 2024, jumlah followers (pengikut) media sosial Ombudsman RI mengalami kenaikan. Adapun jumlah impression (impresi) media sosial Ombudsman RI berfluktuasi, disebabkan oleh jenis konten, isi konten, promosi konten, dan bergantung pada jangkauan akun sesuai relevansinya dengan followers atau pengguna.



JUMLAH FOLLOWERS



Sepanjang April - Juni 2024, Ombudsman RI muncul dalam 7.008 berita di media massa. Masing-masingnya, di media online 6.550 ekspos, media cetak 364 ekspos, dan 94 tayangan berita televisi. Top isu pada periode ini mengenai Pemerintah Provinsi Jawa Tengah yang meraih opini kualitas tinggi dalam pelayanan publik pada 2023 dari Ombudsman RI.

Sentimen pemberitaan pada periode ini hamper semuanya bersifat positif, yakni mencapai 95% (6666 ekspos). Sebanyak 4% (300 ekspos) lainnya bersifat netral, dan 1% (42 ekspos) bersentimen negatif, terkait pemberitaan mengenai Ombudsman ke Kantor BP Tapera serta soal Ombudsman Sumsel.

Digital Government Award tahun 2024

Ombudsman RI mendapatkan Digital Government Award tahun 2024 untuk kategori Lembaga dari Kemenpan-RB. Penghargaan ini diberikan di Istana Negara disaksikan oleh Presiden Joko Widodo bersama jajaran Menteri Kabinet Indonesia Maju. Capaian ini merupakan hasil dari perolehan indeks SPBE Ombudsman RI tahun 2023.

Adapun pencapaian Ombudsman RI dalam pelaksanaan SPBE Tahun 2023, meraih nilai 3,75 dengan predikat Sangat Baik, dengan rincian nilai pada masing-masing Domain sebagai berikut: Domain Kebijakan SPBE 4,70, Domain Tata Kelola SPBE 3,60, Domain Manajemen SPBE 2,91, Domain Layanan SPBE 3,86.



Biro Perencanaan dan Keuangan

Realisasi Anggaran

Pada triwulan II tahun 2024, realisasi anggaran Ombudsman RI sebesar Rp. 101 miliar (46,22%) dari pagu efektif sebesar Rp 206,183 miliar. Penggunaan anggaran dibagi dalam dua program, yaitu Program Pengawasan Pelayanan Publik dengan realisasi Rp

10,162 miliar (46,22%) dari pagu anggaran efektif sebesar Rp 20,066 miliar dan Program Dukungan Manajemen dengan realisasi anggaran sebesar Rp 61,314 miliar (46,07%) dari pagu anggaran efektif sebesar Rp186,087 miliar.

Uraian	Pagu Awal - Pagu Efektif	Realisasi	%	Sisa Anggaran
Ombudsman Republik Indonesia (pagu awal/sebelum blokir)	284.841.107.000	-	-	-
Ombudsman Republik Indonesia (setelah blokir/pagu efektif)	206.183.560.000	101.476.676.858	46,22%	104.706.584.142
Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	40.006.203.000	-	-	-
Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	20.066.405.000	10.162.847.546	50,57%	9.933.557.454
Penyelesaian Laporan Masyarakat/ Pengaduan Masyarakat	10.342.489.000	5.690.034.042	55,02%	4.652.454.958
Pencegahan Maladministrasi	9.251.271.000	4.183.884.305	45,22%	5.067.386.695
Penjaminan Mutu	502.645.000	288.929.199	57,48%	213.715.801
Program Dukungan Manajemen	208.834.604.000	-	-	-
Program Dukungan Manajemen	186.087.155.000	61.314.128.312	46,07%	64.774.026.688
Perencanaan dan Keuangan	1.485.657.000	860.325.833	57,91%	625.331.167
Fasilitasi Pelayanan Teknis Pengawasan Pelayanan Publik	1.073.554.000	487.510.453	45,41%	586.043.547
Kehumasan, Data dan Sistem, dan Teknologi Informasi	1.131.812.000	475.266.379	41,99%	656.545.621
Pengawasan Internal	250.851.000	189.299.503	75,46%	61.551.497
Hukum, Kerja Sama, Organisasi, dan Reformasi Birokrasi	1.201.847.000	761.429.650	63,35%	440.417.350
Sumber Daya Manusia, Perlengkapan, dan Kerumahtanggaan	180.943.434.000	88.540.296.494	48,93%	92.403.137.506

Perbandingan Penyerapan Anggaran Triwulan II 2023 dan 2024

PAGU
REALISASI



Uraian	2023			2024		
	Pagu (Rp)	Realisasi (Rp)	%	Pagu (Rp)	Realisasi (Rp)	%
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA	239.573.649.000	101.053.671.502	42,18	206.183.560.000	101.476.975.858	49,22
Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	40.006.208.000	10.462.086.495	26,15	20.096.405.000	10.162.847.546	50,57
Penyelesaian Laporan/ Pengaduan Masyarakat	23.115.892.000	7.672.712.852	33,19	10.342.489.000	5.690.034.042	55,02
Pencegahan Maladministrasi	16.490.316.000	2.540.881.775	15,41	9.251.271.000	4.183.884.305	45,22
Penjaminan Mutu	400.000.000	248.491.868	62,12	502.645.000	288.929.199	57,48
Program Dukungan Manajemen	199.567.441.000	90.591.585.007	45,39	186.087.155.000	91.314.128.312	49,07
Perencanaan dan Keuangan	2.346.907.000	688.973.858	29,36	1.485.657.000	860.325.833	57,91
Fasilitasi Pelayanan Teknis Pengawasan Pelayanan Publik	1.317.124.000	590.849.532	44,86	1.073.554.000	487.510.453	45,41
Kehumasan, Data dan Sistem, dan Teknologi Informasi	2.955.107.000	794.746.620	26,89	1.131.812.000	475.266.379	41,99
Pengawasan Internal	726.216.000	142.539.076	19,63	250.851.000	189.299.503	75,46
Hukum, Kerja Sama, Organisasi, dan Reformasi Birokrasi	3.469.263.000	649.305.281	18,72	1.201.847.000	761.429.650	63,35
Sumber Daya Manusia, Perlengkapan, dan Kerumahtanggaan	188.752.824.000	87.725.170.640	46,48	180.943.434.000	88.540.296.494	48,93



Bilateral Meeting
Pendalaman Substansi Usulan
Rencana Kerja (Renja)
Ombudsman RI TA 2025,
19 – 23 Mei 2024.

BAB IV

MEMPERLUAS KERJA SAMA

Salah satu tugas Ombudsman Republik Indonesia (Ombudsman RI) menurut Pasal 7 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia adalah melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan. Pelaksanaan tugas tersebut diwujudkan dengan menjalin kerja sama dengan berbagai pihak, baik di dalam negeri maupun luar negeri.

Pada Triwulan II Tahun 2024, Ombudsman melakukan 48 penandatanganan Nota Kesepahaman dan 4 Perjanjian Kerja Sama. Nota Kesepahaman ditandatangani dengan 33 pemerintah daerah, 10 perguruan tinggi, 1 kementerian, 1 lembaga, 1 badan pengelola, dan 2 organisasi masyarakat. Sementara itu, perjanjian kerja sama dilakukan dengan 1 badan pengelola, 1 lembaga, dan 2 perguruan tinggi. Berikut nota kesepahaman dan perjanjian kerja sama yang ditandatangani pada April-Juni 2024:

No	Mitra	Tanggal Penandatanganan
Nota Kesepahaman/Kesepakatan		
1	Pemerintah Kota Magelang	2 April 2024
2	Pemerintah Kabupaten Kebumen	2 April 2024
3	Pemerintah Kabupaten Pemasang	2 April 2024
4	Pemerintah Kabupaten Purworejo	2 April 2024
5	Pemerintah Kabupaten Sragen	2 April 2024
6	Pemerintah Kabupaten Temanggung	2 April 2024
7	Pemerintah Kabupaten Pati	2 April 2024
8	Pemerintah Kabupaten Banjarnegara	2 April 2024
9	Institut Agama Islam Negeri Kudus	2 April 2024
10	Universitas Safin Pati	2 April 2024
11	Politeknik Ambon	24 April 2024
12	Universitas Banda Naira	29 April 2024

No	Mitra	Tanggal Penandatanganan
Nota Kesepahaman/Kesepakatan		
13	Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia	2 Mei 2024
14	Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur	3 Mei 2024
15	Perkumpulan Program Studi Studi Ilmu Lingkungan	15 Mei 2024
16	Himpunan Nelayan Seluruh Indonesia	15 Mei 2024
17	Ikatan Sarjana Perikanan Indonesia	15 Mei 2024
18	BP Tapera	22 Mei 2024
19	Pemerintah Kota Cirebon	22 Mei 2024
20	Pemerintah Kabupaten Ciamis	22 Mei 2024
21	Pemerintah Kabupaten Cianjur	22 Mei 2024
22	Pemerintah Kabupaten Bandung	22 Mei 2024
23	Pemerintah Kabupaten Subang	22 Mei 2024

No	Mitra	Tanggal Penandatanganan
Nota Kesepahaman/Kesepakatan		
24	Pemerintah Kabupaten Tasikmalaya	22 Mei 2024
25	Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah	4 Juni 2024
26	Pemerintah Kota Palangkaraya	4 Juni 2024
27	Pemerintah Kabupaten Barito Selatan	4 Juni 2024
28	Pemerintah Kabupaten Barito Timur	4 Juni 2024
29	Pemerintah Kabupaten Gunung Mas	4 Juni 2024
30	Pemerintah Kabupaten Katingan	4 Juni 2024
31	Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Timur	4 Juni 2024
32	Pemerintah Kabupaten Kapuas	4 Juni 2024
33	Pemerintah Kabupaten Lamandau	4 Juni 2024
34	Pemerintah Kabupaten Murung Raya	4 Juni 2024
35	Pemerintah Kabupaten Pulang Pisau	4 Juni 2024
36	Pemerintah Kabupaten Sukamara	4 Juni 2024
37	Pemerintah Kabupaten Seruyan	4 Juni 2024
38	Pemerintah Kabupaten Barito Utara	4 Juni 2024

No	Mitra	Tanggal Penandatanganan
Nota Kesepahaman/Kesepakatan		
39	Pemerintah Kabupaten Tulang Bawang Barat	5 Juni 2024
40	Pemerintah Kabupaten Bangli	11 Juni 2024
41	Universitas Mahasaraswati Denpasar	12 Juni 2024
42	Pemerintah Kota Denpasar	13 Juni 2024
43	Pemerintah Kabupaten Badung	13 Juni 2024
44	Universitas Pasundan	13 Juni 2024
45	Pemerintah Kabupaten Klungkung	14 Juni 2024
46	Universitas Udayana	14 Juni 2024
47	Badan Pengawas Keuangan dan Pembangunan	19 Juni 2024
48	Universitas Yudharta Pasuruan	20 Juni 2024
Perjanjian Kerja Sama		
1	BP Tapera	22 Mei 2024
2	Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah	22 Mei 2024
3	Fakultas Hukum Universitas Mahasaraswati Denpasar	12 Juni 2024
4	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana	14 Juni 2024

Di tingkat global, Ombudsman RI juga berperan aktif dalam berbagai forum, di antaranya:

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

Kerja sama Ombudsman RI dan Office of Commonwealth Ombudsman (Australia) telah terjalin sejak tahun 2000. Saat ini kerja sama kedua lembaga berada di bawah program PROSPERA (Australia Indonesia Partnership for Economic Development) untuk kurun waktu 2018-2026. Program yang dilaksanakan hingga paruh per-

Kerja sama yang telah terjalin dengan berbagai pihak di dalam negeri diharapkan dapat mengoptimalkan pengawasan serta kualitas pelayanan publik. Kolaborasi yang dilakukan meliputi penyelenggaraan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat, pengelolaan pengaduan masyarakat, pencegahan maladministrasi, pertukaran data dan informasi, percepatan penyelesaian laporan, serta pengembangan kompetensi sumber daya manusia.

tama tahun 2024 merupakan kelanjutan dari program yang telah disepakati tahun 2023, dengan rincian berikut:

1) Leadership Forum 2024

Ombudsman RI menyelenggarakan program “Leadership Forum Bagi Kepala Perwakilan” pada 28 – 31 Mei 2024 di Holtel Conrad, Nusa Dua, Bali. Kegiatan ini diikuti oleh 23 Kepala Perwakilan, 12 panitia dari Sekretariat Jenderal, serta 6 Pimpinan dan 1 Sekretaris Jenderal. Turut hadir mengisi acara adalah Deputy Commonwealth Ombudsman, Ms. Penny Mckay, dan Direktur OCO, Ms. Lisa Collet.

Kegiatan dibagi menjadi 3 bagian utama. Hari pertama berupa sesi diskusi pimpinan dan para Kepala Perwakilan mengenai manajemen proses bisnis, SDM, dan Kelembagaan. Sementara 2 bagian lainnya di hari kedua berupa Leaderless Group Discussion dan Bilateral Meeting antara Pimpinan ORI dan OCO. Dalam Bilateral Meeting dibahas mengenai rencana kerjasama dua tahun ke depan, termasuk program prioritas yang akan dilaksanakan.



2) Women in Leadership

Ombudsman RI mengikuti workshop Women in Leadership, berjudul “Women in Government Forum” yang diselenggarakan oleh Prospera pada 27 April 2024 di Jakarta. Ombudsman RI mengirim 2 staf perempuan Ombudsman RI setingkat Eselon 3 dan Eselon 4 dalam pelatihan itu. Ombudsman RI juga mengirimkan 4 staf setingkat Eselon 3 dan Eselon 4 pada Women in Leadership Training berjudul “Inclusive and Transformative Leadership Training program” yang diselenggarakan secara luring di Jakarta.

B. International Ombudsman Institute (IOI)

1) IOI General Assembly dan World Conference 2024

IOI menyelenggarakan General Assembly dan World Conference setiap 4 tahun. Pada 2024, perhelatan diadakan di Den Haag, Belanda, dari 11-17 Mei 2024. Ombudsman RI, sebagai salah satu anggota IOI dan terpilih sebagai Board of Director IOI periode 2024-2028 menghadiri pertemuan terse-

but, dipimpin oleh Ketua Ombudsman RI, pada tanggal 13-17 Mei 2024.

2) IOI Asian Regional Meeting

IOI Regional Asia mengadakan pertemuan pendahuluan sebelum General Assembly pada tanggal 13 Mei 2024. Dalam pertemuan tersebut dibahas beberapa agenda General Assembly seperti laporan pencapaian anggota IOI Regional Asia, revisi IOI By Laws, IOI Subsidy, dan the Hague Declaration. Disepa-

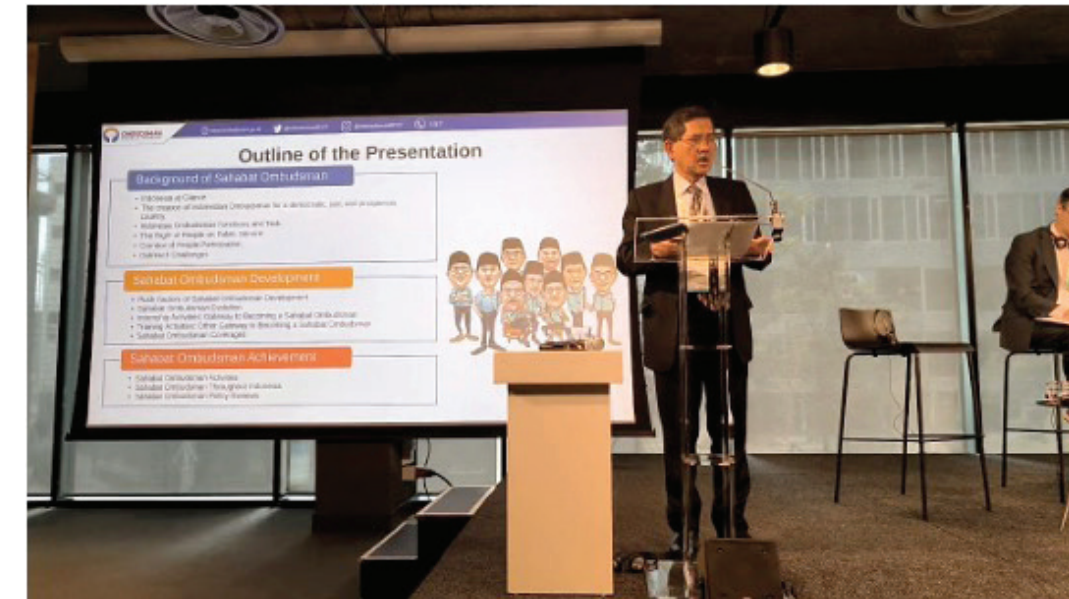
kati juga oleh seluruh peserta yang hadir untuk melakukan pertemuan IOI Regional Asia secara rutin satu tahun sekali dan diberikan kesempatan bagi anggota yang berminat untuk menyelenggarakannya.

Pada kesempatan ini juga dilakukan perpindahan terhadap IOI Asian Directors yang telah melaksanakan tugas dari tahun 2020-2024 dan menyambut Asian Directors periode 2024-2028, yang salah satunya adalah Ketua Ombudsman RI, Muhammad Najih.



3) IOI General Assembly dan Board of Directors Meeting

Pada 14 Mei 2024 diselenggarakan IOI General Assembly yang diikuti sekitar 70 lembaga Ombudsman, untuk membahas sejumlah agenda dan pengambilan keputusan, seperti tentang pelaksanaan audit IOI dan IOI Subsidy. Namun, dikarenakan jumlah peserta yang hadir tidak memenuhi quorum, pengambilan suara atau voting hanya bersifat memberikan gambaran atas pendapat para peserta, bukan keputusan final. Pada GA ini dilakukan juga pengenalan IOI Executive Officers dan Board of Directors periode 2024-2028 yang baru terpilih. Pertemuan dilanjutkan bagi seluruh IOI Board of Directors, untuk membahas hal seperti kelanjutan IOI By Laws Reform, UN Working Group, pemanfaatan asset IOI, serta pelaksanaan IOI Board Meeting berikutnya.



5) Audiensi dengan Dubes RI untuk Belanda

Delegasi Ombudsman RI melakukan audiensi dengan Dubes RI untuk Belanda, Mayerfas, di KBRI Den Haag. Dalam pertemuan ini, Ketua Ombudsman RI menyampaikan peran Ombudsman RI di dunia internasional, termasuk peran di IOI dan OICOA, serta SEAOF. Disampaikan juga bahwa sebagai lembaga pengawas pelayanan publik, Ombudsman RI berupaya mendorong perbaikan pelayanan publik bagi WNI tidak hanya di Indonesia, namun di luar negeri. Dubes RI menyambut baik hal tersebut dan

menyampaikan pelayanan-pelayanan yang telah dilakukan oleh KBRI Den Haag kepada seluruh WNI yang ada di Belanda. Ia juga menyatakan, WNI yang terdaftar di KBRI Den Haag sekitar 15.000 orang. Namun, angka riilnya dapat lebih banyak, karena belum semua WNI tertib melapor ke KBRI. Dubes RI menambahkan KBRI bekerja dengan berpegang pada SOP pelayanan dan memiliki standar ISO, dan memastikan bahwa seluruh jajaran KBRI berkomitmen untuk memastikan pelayanan dan perlindungan yang terbaik bagi WNI yang ada di Belanda.



4) IOI World Conference

Wakil Ketua Ombudsman RI, Bobby Hamzar Rafinus, mendapat kesempatan untuk menyampaikan paparan dalam salah satu sesi IOI World Conference 2024 pada tema

“Making use of volunteers in your outreach” pada 16 Mei 2024. Dalam paparannya, Wakil Ketua Ombudsman RI menyampaikan tentang “Sahabat Ombudsman as Outreach Strategy”.



6) Usulan Penyelenggaraan Pertemuan dan Konferensi IOI Regional Asia Tahun 2025

Dalam Pertemuan IOI Kawasan Asia pada 13 Mei 2024 di Den Haag, Belanda, salah satu keputusan yang diambil adalah penyelenggaraan pertemuan tahunan IOI Regional Asia. Tidak hanya menjadi forum komunikasi antaranggota, pertemuan tersebut juga diharapkan menjadi forum komunikasi antara Kawasan Asia dengan Executive Committee IOI. Berdasarkan hal tersebut, seluruh anggota IOI Kawasan Asia yang hadir menyetujui usulan pelaksanaan pertemuan tahunan IOI Kawasan Asia dengan waktu pelaksanaan antara Juni hingga November setiap tahunnya, yaitu setelah pertemuan tahunan Board of Directors IOI bulan Mei.

Terkait hal tersebut, Ketua dan Wakil Ketua Ombudsman RI telah menyampaikan secara informal ketertarikan untuk menyelenggarakan pertemuan di Indonesia kepada Sekretariat IOI Kawasan Asia. Ketua Ombudsman RI merupakan salah satu Direktur IOI Kawasan Asia periode 2024-2028. Pertemuan ini akan menjadi momen yang tepat untuk memperlihatkan peran aktif serta komitmen Ombudsman RI di IOI serta perkembangan IOI Kawasan Asia. Bertepatan dengan ulang tahun Ombudsman RI yang ke 25, pertemuan IOI Kawasan Asia ini dapat menjadi bagian perayaan usia perak Ombudsman RI, yang dapat juga dirangkaikan dengan Konferensi IOI Kawasan Asia.

7) Pemilihan Regional Presiden IOI Kawasan Asia

Sehubungan dengan telah selesainya tugas IOI Asian Regional Directors periode 2024-2028, akan dilakukan pemilihan IOI Asian Regional President untuk periode yang sama. Seluruh IOI Asian Regional Directors dapat mencalonkan diri dalam pemilihan, yang akan dilaksanakan melalui e-ballot oleh Sekretariat IOI pada bulan Juli 2024.

C. Organization of Islamic Cooperation Ombudsman Association (OICOA)

1) The 11th OICOA Board Meeting

Ombudsman RI menghadiri the 11th OIC Ombudsman Association (OICOA) Board Meeting yang dilaksanakan di Maroko secara daring pada 25 Juni 2024. Dalam pertemuan ini, para anggota BoD mengevaluasi kemajuan keputusan yang dibuat di 10th OIC Ombudsman Association (OICOA) Board Meeting yang dilaksanakan pada 30 Januari 2024 di Islamabad, Pakistan.

Beberapa agenda penting yang dibahas mengenai pengajuan afiliasi OICOA dengan OIC oleh Sekretariat OICOA melalui Kementerian Luar Negeri Pakistan, iuran tahunan OICOA, serta penetapan lokasi pertemuan OICOA berikutnya.

Pada pertemuan ini, turut dibahas mengenai situasi di Gaza, Palestina, dimana semua anggota sepakat untuk mengeluarkan deklarasi bersama yaitu “Marrakesh Declaration on the Situation in Gaza”. Melalui deklarasi tersebut, OICOA menyerukan dukungan dan solidaritas terhadap warga Palestina, serta komitmen OICOA terhadap perdamaian, keadilan, dan penegakan HAM.



Ketua Ombudsman RI, Mokhammad Najih mengikuti Board of Directors Meeting OIC Ombudsman Association di Maroko yang diikuti secara daring di Gedung Ombudsman RI Jakarta Selatan, Selasa (25/6/2024)

D. South East Asian Ombudsman Forum (SEAOF)

Sebagai Ketua sekaligus Sekretariat SEAOF tahun 2023-2024, Ombudsman RI telah menyelenggarakan Senior Official Meeting (SOM) pertama di tahun 2024 pada 27 Juni 2024 secara daring. Dalam SOM kali ini, Ombudsman Timor Leste sudah terlibat aktif sejak bergabung secara resmi pada bulan November 2023 lalu. SOM kali ini diawali dengan pembaruan informasi terkait perkembangan yang dilakukan oleh Sekretariat dalam hal mensosialisasikan SEAOF ke negara Asia Tenggara lainnya. Ombudsman RI telah melakukan kunjungan ke PCB Malaysia serta mendapat kunjungan dari Ombudsman Sarawak pada tahun 2023 lalu. Hal tersebut merupakan salah satu kesempatan baik yang dimiliki Ombudsman RI untuk mensosialisasikan SEAOF.

e. Kunjungan United States Agency for International Development (USAID)

Ombudsman RI menerima kunjungan USAID pada 11 Juni 2024. Diketahui, Pemerintah Indonesia telah menjalin hubungan kerja sama dengan United States Agency for International Development (USAID) selama 75 tahun terakhir dan hubungan kerja sama ini telah memberikan banyak manfaat bagi kedua belah pihak.

Tujuan kunjungan delegasi USAID ke kantor Ombudsman RI adalah untuk bertemu dengan instansi Pemerintah Indonesia yang terkait dengan promosi dan perlindungan hak asasi manusia termasuk isu disabilitas di Indonesia. Pertemuan ini diharapkan dapat memperkuat kerja sama dan merumuskan langkah-langkah strategis dalam upaya bersama memajukan dan melindungi hak asasi manusia termasuk isu disabilitas di Indonesia.



BAB V

KABAR PERWAKILAN

ACEH

RAPAT KOORDINASI PENGAWASAN PPDB

OMBUDSMAN RI Perwakilan Aceh mengawasi penyelenggaraan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) tahun 2024. Kegiatan diawali dengan rapat koordinasi melalui zoom meeting yang diikuti oleh 740 peserta pada 10 Juni 2024.



Peserta yang hadir terdiri dari unsur kepala sekolah dan madrasah dari tingkat SD sampai SLTA, serta komite sekolah, inspektorat provinsi dan kabupaten/kota, Kepala Dinas Pendidikan dan Kepala Kantor Kementerian Agama se-Aceh.

Rapat koordinasi dibuka oleh Anggota Ombudsman RI Indraza Marzuki Rais. “Banyak kesalahan berulang dari tahun ke tahun. Perlu perbaikan regulasi dan koordinasi,” katanya.

Menurut Indraza, korupsi dalam dunia pendidikan tidak sejalan dengan tujuan pendirian negara yakni mencerdaskan kehidupan bangsa. “Korupsi intelektual tidak boleh dibiarkan,” katanya.

Ia mengajak seluruh pemangku kepentingan dalam penyelenggaraan pendidikan untuk bekerja sama dan berkoordinasi. Penyelenggaraan PPDB perlu diawasi oleh semua unsur dari semua pemangku kepentingan: masyarakat, pemerintah, orang tua siswa, guru, hingga media.

Hadir sebagai narasumber Kepala Satuan Tugas Koordinasi dan Supervisi Wilayah I KPK RI Agus Priyanto, Kepala Balai Penjaminan Mutu Pendidikan (BPMP) Aceh Muhammad Anies, dan Kepala Perwakilan Ombudsman RI di Aceh, Dian Rubianty.

Dinas Pendidikan Aceh dan Kantor Kementerian Agama Aceh menyatakan komitmennya untuk melaksanakan PPDB yang objektif, transparan dan akuntabel.

Sementara itu, Kepala Satgas Koordinasi dan Supervisi Wilayah I KPK, Agus Priyanto, minta inspektorat melakukan pengawasan terkait penyelenggaraan PPDB.

“PPDB yang berintegritas bukan hanya akan meningkatkan Angka Partisipasi Sekolah (APS), tapi juga mendukung kualitas pembelajaran prima, distribusi kualitas pendidikan yang merata dan inklusif di seluruh wilayah tanah air,” katanya.

“Upaya memindahkan anak masuk dalam KK orang tua yang lain adalah tindakan manipulatif dan tak boleh dibiarkan,” kata Kepala BPMP Aceh, Muhammad Anies. “Tidak ada sekolah favorit. Semua sekolah ha-

rus memberikan pelayanan terbaik yang merata untuk semua peserta belajar, guru, dan orang tua siswa, serta masyarakat secara umum,” katanya.

Kegiatan rakor ditutup dengan beberapa kesepakatan tindak-lanjut, di antaranya koordinasi pengawasan yang dilakukan bersama Ombudsman, KPK

dan BPMP. Selain turun ke satuan pendidikan seperti tahun lalu, Ombudsman juga membuka posko pengaduan dari berbagai kanal.

“Mari awasi bersama, tegur dan laporkan. Ada mekanisme identitas pelapor dirahasiakan,” kata Kepala Perwakilan Ombudsman RI di Aceh, Dian Rubianty.

JAMBI

KONSULTASI MASALAH KELUARGA KE OMBUDSMAN JAMBI

OMBUDSMAN Perwakilan Jambi memiliki pengalaman unik dalam menerima laporan masyarakat. Berdasarkan Peraturan Ombudsman Republik Indonesia tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan, lembaga ini membuka konsultasi bagi masyarakat yang ingin mengajukan keluhannya seputar pelayanan publik.

Namun, rupanya masyarakat tidak hanya menga-

dukan permasalahan sekitar pelayanan publik. Kepala Perwakilan Ombudsman Jambi, Saiful Roswandi, menceritakan, masyarakat banyak yang datang untuk konsultasi permasalahan pribadi mulai konsultasi perceraian, mengeluhkan pipa bocor, permasalahan iri dengki bertetangga, sampai konflik rumah tangga akibat istri tidak lagi diberi nafkah lahir batin oleh suami.

Informasi atau permasalahan publik yang disampaikan oleh masyarakat baik secara lisan atau tertulis dengan datang langsung atau melalui media sosial yang disediakan oleh Ombudsman bertujuan memberikan solusi atau saran.



Di Ombudsman Republik Indonesia istilah konsultasi biasa disebut dengan Konsultasi Non Laporan atau biasa disingkat dengan KNL. Untuk mengakses layanan konsultasi Pelapor hanya perlu melampirkan KTP sebelum mengakses pelayanan KNL.

“Setiap warga yang datang langsung atau menghubungi Whatsapp pengaduan Ombudsman Jambi dengan membawa permasalahan apa pun akan kita terima dengan baik, dan akan kita dengarkan keluhan mereka melalui layanan KNL. Bidang keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan merupakan bidang yang khusus menangani pelayanan ini,” kata Saiful Roswandi.

Seluruh permasalahan yang disampaikan oleh Pelapor akan dicatat, diregistrasi dan diarahkan guna membantu Pelapor dalam menyelesaikan permasalahan yang dialami. Output Konsultasi adalah berupa Laporan Masyarakat atau hanya berupa Konsultasi Non Laporan.

Ombudsman Republik Indonesia dibatasi kewenangannya untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik oleh negara dan pemerintahan termasuk BUMN, BUMD, BHMN serta badan swasta/ perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD.

Laporan yang naik menjadi Laporan Masyarakat (LM) adalah permasalahan terkait permasalahan pelayanan publik yang memenuhi syarat formil dan materiil Laporan. Syarat formil adalah sejumlah hal administratif yang harus dipenuhi untuk menyampaikan Laporan kepada Ombudsman agar dapat ditindaklanjuti.

Syarat formil Laporan adalah:

1. Salinan kartu identitas (KTP/Kitas/Kitap) yang memuat nama lengkap, tempat tanggal lahir, status perkawinan, pekerjaan, dan alamat lengkap Pelapor;
2. Surat kuasa, dalam hal ini diperlukan jika pelaporan dikuasakan ke orang lain yang bukan merupakan keluarga sedarah maupun orang dalam kartu keluarga, atau jika Pelapor merupakan seorang Pelapor yang ditugaskan oleh perusahaan selain surat kuasa perlu melampirkan surat tugas untuk membuat Laporan ke Ombudsman;
3. Pelapor perlu mempersiapkan kronologi secara lisan maupun tertulis dengan alur dan tanggal yang akurat serta dibuktikan dengan dokumen

pendukung yang diperlukan dalam membuktikan kronologi yang dibuat Pelapor;

4. Sebelum Pelaporan dilakukan maka Pelapor perlu menyampaikan keberatan dan keluhan terhadap pelayanan yang dialami Pelapor secara langsung maupun tertulis (surat) yang mana dalam waktu 14 hari kerja permasalahan yang keluhan Pelapor tidak mendapat penjelasan dan penyelesaian;
5. Peristiwa atau pelayanan yang dikeluhkan Pelapor ke Ombudsman belum lewat dari 2 (dua) tahun sejak tindakan dan peristiwa yang dilaporkan terjadi. Syarat materiil adalah hal-hal yang bersifat substantif atau berkaitan dengan kewenangan Ombudsman yang harus dipenuhi untuk menyampaikan Laporan agar dapat ditindaklanjuti Ombudsman.

Adapun yang menjadi syarat materiil laporan adalah:

1. Substansi laporan tidak sedang berproses dan tidak sedang diperiksa pengadilan, kecuali jika laporan tersebut menyangkut tindakan Maladministrasi dalam proses pemeriksaan oleh pengadilan;
2. Keluhan atau permasalahan yang dialami Pelapor tidak sedang dalam proses penyelesaian oleh instansi yang dilaporkan (Terlapor) dan menurut Ombudsman proses penyelesaiannya masih dalam tenggang waktu yang patut;
3. Pelapor masih belum memperoleh penyelesaian atas keluhan dari instansi yang di laporkan;
4. Substansi dan instansi yang dilaporkan merupakan ruang lingkup kewenangan pemeriksaan Ombudsman Republik Indonesia;
5. Substansi yang dilaporkan tidak sedang atau telah ditindaklanjuti oleh Ombudsman Republik Indonesia.

Lalu apakah Konsultasi Non Laporan dapat menjadi Laporan Masyarakat?

Konsultasi bisa saja berpotensi menjadi Laporan Masyarakat sepanjang setelah konsultasi syarat formil dan materiil dapat dipenuhi oleh Pelapor. Layanan Konsultasi Non Laporan dapat diakses dengan datang langsung ke Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Jambi, atau melalui kontak Whatsapp pengaduan perwakilan melalui 08119593737.

Laporan yang diterima dan telah memenuhi syarat

formil dan materiil laporan akan disampaikan di dalam Rapat Pleno Perwakilan untuk diputuskan tindak lanjut dari Laporan tersebut. Setelah Laporan dinyatakan lengkap dan naik di dalam Rapat Pleno Perwakilan maka untuk selanjutnya Laporan Masyarakat akan di tindak lanjuti oleh Keasistenan Pemeriksa Laporan, maka selama proses pemeriksaan berlangsung Pelapor akan berhubungan langsung dengan asisten pemegang Laporan dalam meminta keterangan lebih lanjut terkait Laporan dan guna komunikasi lebih lanjut terkait perkembangan Laporan.

LAMPUNG

MARAK PARKIR LIAR, OMBUDSMAN BUKA PENGADUAN

PARKIR liar merupakan salah satu lahan basah yang digunakan oleh masyarakat sebagai mata pencaharian. Bisa kita temui lokasi-lokasi tempat umum yang pasti memiliki jasa parkir liar, seperti di mini market, ruko-ruko, pasar maupun tempat-tempat lain yang digunakan oleh masyarakat luas.

Kemunculan parkir liar ini juga masih menjadi pro dan kontra di kalangan masyarakat, sebab ada yang beranggapan tidak memiliki manfaat sehingga berunsur pemaksaan pembayaran bea parkir, namun ada sebagian yang merasa terbantu dalam rangka menjaga keamanan dan kemudahan dalam parkir.

Pada kanal berita lokal Lampung, ada beberapa pemberitaan terkait keluhan masyarakat pada fenomena parkir liar ini. Banyak bahu jalan yang dialihfungsikan oleh para oknum sebagai lahan parkir liar, hal ini menyebabkan kemacetan akibat penyempitan jalan.

Selain itu di fasilitas-fasilitas pemerintah seperti pasar daerah, juga sering ditemukan transaksi parkir liar. Sebagai contoh ketika masuk ke Pasar Tengah, Bandar Lampung, masyarakat sudah ditarik bea parkir resmi, namun ketika kendaraan akan keluar, muncul petugas yang kembali menarik bea parkir.

Kedua peristiwa di atas dapat mulai menjadi atensi untuk pemerintah daerah dan dinas terkait, bahwa keberadaan oknum parkir liar ini sudah menjadi salah satu keresahan di masyarakat.

Pada hal di setiap daerah sebenarnya sudah ada



aturan resmi terkait penyelenggaraan parkir itu sendiri, seperti di Kota Bandar Lampung, ada Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor 10 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor 5 Tahun 2017 tentang Tata Cara Pemungutan Pajak Parkir.

Sebagai instansi pengawas pelayanan publik, subjek parkir liar ini juga menjadi salah satu perhatian bagi Ombudsman RI khususnya di perwakilan Provinsi Lampung. Pada tahun 2023, pernah ada satu laporan terkait adanya parkir liar di bahu jalan.

Untuk membantu masyarakat, tahun ini Ombudsman Perwakilan Lampung membuka posko pengaduan terkait parkir liar. Semoga fenomena parkir liar ini bisa menjadi atensi yang serius bagi pemerintah daerah sebab keberadaannya banyak menjadi keresahan bagi masyarakat baik sebagai pengguna jalan, maupun pengguna fasilitas umum lainnya.

JAWA BARAT

MENANTI SERTIFIKAT PTSL SELAMA 5 TAHUN

PADA Juni 2024, Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Jawa Barat menerima laporan dari ZM (50 tahun), yang sejak 2018 mengajukan pembuat sertifikat tanah warisannya melalui Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL).

Program PTSL melibatkan pemerintah desa dalam menjembatani pengumpulan data kolektif Tim Adjudikasi dengan masyarakat. Berdasarkan informasi yang Pelapor ketahui dari petugas desa, bahwa pelayanan sertifikat yang dimohonkan telah terdaftar di Kantor Pertanahan Kabupaten.

Semula Pelapor beranggapan bahwa sertifikat tanah yang dimohonkan telah selesai dan dapat diambil kapan saja karena telah ada nomor berkas. Namun sertifikat tanah yang dimohonkan tersebut belum selesai setelah 5 tahun.

Dikarenakan khawatir ada berkas yang hilang atau kurang, Pelapor bersurat resmi kepada Kepala Desa pada tanggal 9 Januari 2024 untuk menanyakan proses penyelesaian penerbitan sertifikatnya.

Pemerintah Desa menjawab bahwa hal tersebut bukan kewenangannya dan berkas-berkas yang Pelapor berikan kepada pihak desa pada waktu itu, sudah diserahkan kepada Kantor Pertanahan Kabupaten.

Guna mendapatkan kepastian, pada 31 Januari

2024, Pelapor menyampaikan surat pengaduan kepada Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten perihal kejelasan proses penerbitan sertifikat dalam program PTSL yang sudah lewat 5 tahun.

Setelah tidak ada balasan surat tersebut, Pelapor mendatangi Kantor Pertanahan Kabupaten secara langsung, namun petugas yang menangani sedang tidak ada di tempat. Pelapor kembali menanyakan tiga bulan kemudian yakni pada bulan April 2024 namun tetap tidak memperoleh kepastian.

Pelapor kemudian mendatangi Ombudsman Perwakilan Jawa Barat dan diterima oleh Tim Penerimaan dan Verifikasi Laporan serta diarahkan melengkapi berkas. Dalam proses pemeriksaan yang dilakukan, Tim Pemeriksa Ombudsman Perwakilan Jawa Barat menggunakan pendekatan Narahubung (Vocal Point) yang sejak lama dibangun sehingga diharapkan tidak membutuhkan waktu yang lama untuk menyelesaikan pengaduan.

Tim Pemeriksa menghubungi Narahubung (Vocal Point) pada Kantor Pertanahan untuk menanyakan hasil tindak lanjut dan hambatan yang terjadi dalam proses penerbitan sertifikat PTSL Pelapor. Terlapor menyatakan kesiapan dan komitmennya untuk melakukan penyelesaian dalam waktu dekat mengingat saat itu proses persyaratan, dokumen dan lainnya telah selesai dan tinggal menunggu tanda tangan Ketua Tim Adjudikasi saja.

Dalam 2 hari kerja, Terlapor dapat menyelesaikan sertifikat Pelapor.

JAWA TENGAH

JEMPUT BOLA, OMBUDSMAN JATENG BUKA GERAJ PENGADUAN PPDB DI SMAN 2 SEMARANG

TIM Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah membuka gerai pengaduan di SMA Negeri 2 Semarang, terkait Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) tahun ajaran 2024/2025, Kamis (20/6/2024).

“Pada pertengahan Juni terdapat 24 konsultasi dan pengaduan yang masuk ke Ombudsman RI Jawa Tengah via WA Center, Email, maupun datang langsung ke kantor terkait PPDB, yang salah satunya mengeluarkan jalur zonasi SMA Negeri 2 Semarang, sehingga pada kesempatan awal PPDB ini Ombudsman membuka gerai Ombudsman On the Spot di SMA Negeri 2 Semarang,” kata Asisten Muda Ombudsman Jawa



Tengah, Kun Retno.

Ombudsman membuka gerai di sekolah agar masyarakat yang menghadapi hambatan dalam pelayanan PPDB mudah melapor, sehingga tidak perlu datang ke kantor perwakilan.

Masyarakat banyak yang memanfaatkan gerai itu untuk menyampaikan keluhan, meskipun ada beberapa yang sifatnya rahasia. “Dalam konteks ini setelah masyarakat menyampaikan konsultasi maupun pengaduan secara langsung ada hal yang ingin dipastikan yakni pertama, perilaku percaya (trust) dan kedua, berkenaan dengan harapan atas solusi,” katanya.

Ombudsman On the Spot merupakan suatu kegiatan proaktif dalam menjangkau kebutuhan masyarakat serta secara cepat bisa menyelesaikan persoalan bagi masyarakat yang belum terjangkau pelayanan.

Selain sebagai tempat pelaporan, kehadiran Ombudsman On the Spot untuk memberikan informasi yang jelas, tepat, komprehensif, dan akurat mengenai tugas dan fungsi Ombudsman kepada masyarakat

pengguna pelayanan publik.

Pada Ombudsman On the Spot kali ini, konsultasi dan pelaporan masyarakat tidak berkenaan dengan PPDB, tapi juga permintaan sejumlah uang oleh oknum Ketua RW. “Jadi kepada masyarakat apabila mengetahui atau melihat ada gerai Ombudsman On the Spot silakan untuk datang dan menyampaikan konsultasi dan pengaduan terkait maladministrasi pelayanan publik,” ujarnya.

Salah satu hasil atau dampak dari kegiatan Ombudsman On the Spot adalah proses penyelesaian laporan secara langsung dari pihak penyelenggara pelayanan publik yang dikeluhkan layanannya oleh masyarakat.

Dengan demikian kegiatan Ombudsman On the Spot dapat memberikan solusi secara cepat terhadap permasalahan yang dilaporkan oleh masyarakat, pada momen ini khususnya terkait penyelenggaraan PPDB.

DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

MENGATASI MASALAH PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN DENGAN LIVE IN

OMBUDSMAN RI Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta menggelar program Ombudsman on The Spot dengan pendekatan live in di Kelurahan Pengkok, Patuk, Kabupaten Gunungkidul pada 7-9 Maret 2024, bertempat di Kelurahan Pengkok, Patuk, Gunungkidul.

Pemilihan daerah ini, selain karena anggota KP4 (Komunitas Perempuan Peduli Pelayanan Publik) Gunungkidul yang tinggal di daerah ini, juga sebelumnya ada keluhan mengenai jam kerja pelayanan Kelurahan yang dilaporkan warga kepada Perwakilan Ombudsman RI DI Yogyakarta. Laporan ini telah ditindaklanjuti dan mendapatkan respon positif dari pemerintah setempat.

Masyarakat Pengkok juga mengeluhkan intensitas pemadaman listrik yang tinggi, pelayanan publik terkait alokasi bantuan sosial melalui PKH (Program Keluarga Harapan), beasiswa pendidikan melalui Program Indonesia Pintar (PIP), dan kepesertaan Penerima Bantuan Iuran (PBI) BPJS.

Kemampuan dan kapasitas petugas Kelurahan dalam merespons dan menindaklanjuti permasalahan warga masih sangat minim, sehingga seringkali kala ada warga yang mengadukan tidak jelas tindak lanjut dan penyelesaiannya bahkan berhenti sama sekali.

Untuk mengatasi masalah tersebut, Ombudsman membantu dengan:

1. Mengaktifkan pusat kesejahteraan sosial (Puskesos) serta menyusun kriteria objektif, atau menggunakan kriteria objektif yang sudah ada dari Kecamatan/Kabupaten/instansi lainnya sebagai acuan untuk melakukan verifikasi

guna menetapkan warga yang berhak menerima bantuan program pemerintah.

2. Membuka dan mengelola unit pengaduan internal di Kelurahan, membentuk kanal-kanal komunikasi melalui grup percakapan Whatsapp yang keanggotaannya setidaknya meliputi petugas kelurahan, dukuh, RW, RT dan tokoh masyarakat di tiap-tiap padukuhan sebagai media informasi dan sosialisasi terkait pelayanan publik termasuk mengenai kendala padamnya listrik, serta melakukan edukasi kepada masyarakat atas hak-hak mereka atas pelayanan publik yang baik, termasuk hak untuk mengajukan keberatan / komplain.

3. Melakukan capacity building perangkat kelurahan termasuk yang bertugas sampai di Padukuhan, antara lain melalui bimbingan teknis mengenai service excellent, prosedur dan mekanisme pengelolaan pengaduan, pelayanan terkait penyaluran bantuan sosial melalui program PKH, PIP, BPJS PBI dan lainnya.

Dengan cara ini, permasalahan yang dihadapi warga bisa teratasi dan Kelurahan bisa meningkatkan pelayanannya.



KALIMANTAN BARAT

SOSIALISASI DAN WORKSHOP PENILAIAN KEPATUHAN

OMBUDSMAN Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Barat menggelar sosialisasi dan workshop penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik tahun 2024 di Hotel Mercure Pontianak pada Selasa, 21 Mei 2024.

Sosialisasi ini untuk mendorong pemerintah daerah patuh dalam penyelenggaraan pelayanan terhadap pemenuhan standar pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Sosialisasi ini dihadiri 75 perwakilan dari Pemerintah Provinsi, Kabupaten dan Kota, Polres dan Kantor Pertanahan se-Kalimantan Barat, serta menghadirkan tiga narasumber dari Pemerintah Kabupaten Sanggau, Kota Pontianak dan Polres Singkawang.

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Perwakilan Kalbar, Tariyah, dalam sambutannya memberikan motivasi kepada para peserta terkait keberhasilan dalam penilaian.

“Keberhasilan bapak/ibu untuk memperoleh Zona Hijau, juga menjadi ukuran keberhasilan Perwakilan Ombudsman Provinsi yang telah melakukan pendampingan dan sosialisasi. Tentu keberhasilan ini butuh komitmen dari Kepala Daerah/Pimpinan, perlu sinergitas dari biro/bagian organisasi, bagian tata usaha maupun bagian perencanaan, dan tak kalah penting yaitu kemauan perubahan dari penyelenggara itu sendiri,” kata Tariyah.

Ia mengatakan, penilaian Ombudsman egaliter dan humanis, mengedepankan 4 dimensi yang bisa memotret secara lengkap mengenai kualitas pelayanan publik

“Ombudsman menilai dengan 4 dimensi yaitu dimensi input meliputi kompetensi penyelenggara dan sarana prasarana, dimensi proses meliputi keterediaan standar pelayanan, dimensi output yaitu penilaian/persepsi dari masyarakat dan dimensi pengaduan,” kata Tari.

Dijelaskannya, pemenuhan standar pelayanan publik merupakan kewajiban yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Hal ini menjadi tanggung jawab seluruh Or-



ganisasi Perangkat Daerah (OPD) bukan hanya OPD atau unit yang dinilai Ombudsman. Ombudsman akan mulai melakukan penilaian pada bulan Mei hingga September 2024.

Tari berharap penilaian di pemerintah provinsi, kota, maupun kabupaten, serta di polres dan kantor lain di Kalbar dapat menunjukkan hasil yang memuaskan, dengan komitmen semua berada di Zona Hijau dan Opini “Kualitas Tertinggi” maupun “Kualitas Tinggi”.

“Dengan mengambil tema, komitmen penyelenggara dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, kami berharap semoga yang sudah berada di Zona Hijau tetap dipertahankan bahkan ditingkatkan, dan yang masih berada di Zona Kuning dan Zona Merah agar bisa ditingkatkan sampai ke Zona Hijau,” kata Tari.

KALIMANTAN SELATAN

OMBUDSMAN KALSEL SELAMATKAN RP3,6 M KERUGIAN PUBLIK

OMBUDSMAN RI Perwakilan Kalimantan Selatan selama Semester I 2024 menerima 166 laporan, yang 101 di antaranya telah selesai dan 65 laporan masih dalam proses penyelesaian. Selain itu terhadap 166 laporan tersebut, dilakukan perhitungan valuasi kerugian masyarakat.

“Kami telah menghitung nilai valuasi laporan masyarakat, dan menemukan angka kerugian publik yang bisa diselamatkan oleh Ombudsman Kalsel di semester I tahun 2024 ini mencapai Rp.3.686.993.600 yang berasal dari lima substansi, yaitu infrastruktur, pedesaan, energi dan kelistrikan, jaminan sosial, dan air minum,” kata Kepala Ombudsman Perwakilan Kalsel, Hadi Rahman, dalam bincang media di Banjarmasin, 28 Juni 2024.

Hadi Rahman menambahkan bahwa nilai valuasi tersebut berasal dari laporan masyarakat yang mengandung unsur kerugian publik bersifat materiil berdasarkan bukti-bukti yang jelas dan valid, sehingga perhitungannya dapat dipertanggungjawabkan.

Ada bermacam bentuk penyelamatan kerugian publik, seperti pengembalian dana, penerimaan langsung atau tidak langsung serta pelunasan hingga

pelepasan atau keringanan biaya yang dapat diterima manfaatnya baik secara individual atau masyarakat luas yang ikut terdampak dari terselenggaranya pelayanan publik, setelah diproses oleh Ombudsman Kalsel.

Ombudsman Kalsel juga mengekspos beberapa substansi laporan masyarakat yang sudah berhasil diselesaikan, di antaranya pelaksanaan layanan jemput bola dalam pengurusan dokumen kependudukan pada daerah-daerah yang jauh dari pusat kota/kabupaten dan tergolong wilayah 3T atau terpencil, serta perbaikan infrastruktur jalan, jembatan dan lampu Penerangan Jalan Umum (PJU) yang rusak, baik secara pelaksanaan pekerjaan maupun penganggaran.

Selain itu, terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan di Mal Pelayanan Publik agar petugas pelayanan di setiap gerai MPP aktif sesuai waktu kerja, publikasi standar pelayanan, serta forum monitoring dan evaluasi secara berkala. Substansi lainnya menyangkut penghentian pungutan dalam rangka perpindahan dan penerbitan surat edaran yang menegaskan bahwa perpindahan sekolah bukan kegiatan wajib dan tidak boleh membebani peserta didik maupun orang tua/wali, khususnya secara finansial.

Atas intervensi Ombudsman Kalsel, ditindaklanjuti pula optimalisasi pengelolaan sumber daya air untuk mencegah kejadian banjir dan pencemaran lingkungan di Sungai Jejangkit dan Sungai Alalak, termasuk melalui normalisasi sungai.

Di akhir paparan disampaikan rencana dan arah pengawasan pelayanan publik di Kalsel pada Semester II tahun 2024. Ini antara lain dari substansi pendidikan, di mana Ombudsman Kalsel aktif mengadakan pemantauan dan tindak lanjut laporan melalui respons cepat terkait Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB). J

uga membuat kajian dalam rangka pencegahan terjadinya praktik permintaan sumbangan “memaksa” atau pungutan kepada siswa dan orang tua di SMA/SMK/MA Negeri di Kalsel. Kemudian mendorong pemerintah daerah memberikan perlakuan khusus kepada kelompok rentan serta menyediakan Panti Rehabilitasi Sosial bagi ODGJ, orang lanjut usia, orang terlantar dan penyandang disabilitas.

Substansi pengawasan lainnya adalah terkait pengesahan kewenangan dan penguatan koordinasi antar instansi dalam penataan dan penertiban kabel fiber optic, serta melanjutkan pengembangan Desa Anti

Maladministrasi (DAM) di beberapa daerah, seperti Kabupaten Barito Kuala, Tanah Laut, Banjar, Tabalong, Tapin dan Hulu Sungai Tengah. Terakhir, mendorong pemenuhan Standar Pelayanan Publik, termasuk kepastian biaya dan waktu pelayanan, serta sikap Petugas Pelayanan pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) di Kalsel.

KALIMANTAN UTARA

KAJIAN PELAYANAN PUBLIK DI TINGKAT KELURAHAN

PADA April dan Mei 2024, Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Utara melakukan kajian dengan tema “Pelayanan Kelurahan di Kalimantan Utara”. Tujuan dari kajian ini ialah untuk menilai standar layanan di ruang publik, dan mencegah maladministrasi serta mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas.

Pengambilan data dilakukan terhadap 2 kelurahan di Kota Tarakan dan Kabupaten Bulungan. Data sekunder didapatkan dari pemetaan regulasi, isu yang berkembang, hasil survei, penelitian akademik dan informasi dari stakeholder.

Data primer didapatkan dari laporan masyarakat yang disampaikan kepada Ombudsman Perwakilan Kalimantan utara. Guna memudahkan mendapatkan data primer lainnya penilaian menggunakan dasar Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Pengambilan data analisis dilakukan pada 24 – 26 April 2024 di Kelurahan Tanjung Selor Hilir dan dilanjutkan pada 8 Mei 2024 di Kelurahan Pantai Amal. Berdasarkan Analisa data diketahui bahwa pelayanan di kelurahan berpotensi menimbulkan maladministrasi penyimpangan prosedur, penundaan berlarut, tidak memberikan pelayanan dan pengabaian terhadap hukum dalam penyelenggaraan pelayanan di kantor kelurahan yang disebabkan belum terpenuhinya standar pelayanan sebagaimana aturan berlaku.

Rapat gelar laporan Hasil Deteksi dilakukan pada 27 Mei 2024 dengan keputusan bahwa kajian tetap dilaksanakan sesuai dengan tahapan dan pedoman yang telah ditetapkan. Isu di luar topik dapat dijadikan gambaran dari sebab akibat dari tidak maksimalnya penerapan Standar Pelayanan, sehingga terjadi maladministrasi yang berulang atau tingginya traffic aduan masyarakat.





KALIMANTAN TENGAH

PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK WAJIB MENANGGAPI LAPORAN MASYARAKAT

PADA bulan April 2024, Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Tengah menerima 2 laporan/pengaduan masyarakat terkait tidak ditanggapinya surat pengaduan Pelapor kepada Inspektorat Kabupaten Katingan perihal permohonan pemeriksaan/audit laporan keuangan Kelurahan Pegatan Hilir Tahun 2020-2023.

Pelapor sebagai warga Kelurahan Pegatan Hilir dalam hal ini merasa dirugikan atas penggunaan dana di Kelurahan Pegatan Hilir. Atas laporan tersebut, Tim Pemeriksa Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Tengah meminta klarifikasi kepada Inspektorat Kabupaten Katingan pada 18 April 2024.

Inspektorat Kabupaten Katingan menyampaikan bahwa telah menerima pengaduan dari Pelapor tanggal 4 Mei 2023 terkait permohonan untuk melakukan pemeriksaan/audit dana Kelurahan Pegatan Hilir Tahun Anggaran 2020-2023.

Berdasarkan hal tersebut Inspektorat Kabupaten

Katingan melaksanakan pemeriksaan/audit Belanja Modal di Kelurahan Pegatan Hilir. Inspektorat menindaklanjuti hasil dari pemeriksaan tersebut, yang tertuang dalam Laporan Hasil Pemeriksaan Inspektorat dan telah dilaporkan kepada Bupati serta disampaikan juga kepada Kecamatan Katingan Kuala.

Inspektorat Kabupaten Katingan mengakui pihaknya tidak memberikan informasi kepada Pelapor dikarenakan Laporan Hasil Pemeriksaan Inspektorat merupakan dokumen rahasia yang hanya dapat diakses oleh pihak tertentu. Selain itu Inspektorat Kabupaten Katingan merasa bahwa pihaknya tidak perlu lagi menyampaikan kepada Pelapor bahwa pengaduannya telah ditindaklanjuti, mengingat sebenarnya seluruh masyarakat Kelurahan Pegatan Hilir termasuk di antaranya Pelapor dkk telah mengetahui adanya pemeriksaan yang dilakukan oleh Tim Audit dari Inspektorat Kabupaten Katingan.

Tim Pemeriksa telah meminta kepada Inspektorat Kabupaten Katingan untuk tetap memberikan tanggapan kepada Pelapor mengenai tindak lanjut yang telah dilakukan terhadap pengaduan. Dalam hal ini Inspektorat Kabupaten Katingan bersedia dan meminta

agar Tim Pemeriksa nantinya dapat membantu menyampaikan surat tanggapan tersebut kepada Pelapor.

Berdasarkan hasil pemeriksaan, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Tengah menyimpulkan bahwa Inspektorat Kabupaten Katingan terbukti melakukan Maladministrasi karena tidak memberikan tanggapan dan kepastian terhadap pengaduan yang disampaikan oleh Pelapor.

Padahal, menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Pasal 44 ayat (3) menjelaskan bahwa Penyelenggara layanan wajib menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 14 hari sejak pengaduan diterima, dan Pasal 48 ayat (2) menjelaskan bahwa Penyelenggara layanan wajib menerima dan merespons pengaduan.

Selain itu, dijelaskan pula kewajiban penyelenggara layanan untuk menanggapi pengaduan dari masyarakat sesuai Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, pada Pasal 2 ayat (2) huruf c yang menyebutkan bahwa dalam pengelolaan pengaduan penyelenggara layanan wajib menerima, menanggapi, memproses, dan menyelesaikan setiap pengaduan.

Selain itu, pada Pasal 11 ayat (1) disebutkan bahwa penyelesaian pengaduan harus dilaksanakan secara cepat, tetap, tertib, tuntas, dan dapat dipertanggungjawabkan. Hal ini menjadi pembelajaran bagi seluruh instansi penyelenggara pelayanan publik bahwa sebagai pelayan masyarakat hendaknya senantiasa memberikan kepastian hukum dan mengedepankan asas keterbukaan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, salah satunya terhadap pengaduan/keluhan masyarakat.

KALIMANTAN TIMUR

INVESTIGASI PPDB DI SMA NEGERI BERASRAMA

OMBUDSMAN RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Timur melaksanakan investigasi terhadap proses penerimaan siswa baru di Sekolah Menengah Atas Negeri 10 Kota Samarinda melalui jalur Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) karena masuknya laporan masyarakat, yang mengindikasikan terjadinya permasalahan berulang.

Sejak 2021, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan

yaan mengatur penyelenggaraan PPDB melalui Permendikbud Nomor 1 Tahun 2021. Dalam peraturan tersebut, PPDB pendidikan dasar dan menengah disediakan dalam empat jalur reguler, yaitu: zonasi, afirmasi, perpindahan orang tua/wali, serta prestasi.

Pasca pemberlakuan Permendikbud Nomor 1 Tahun 2021, pada umumnya tidak terdapat permasalahan yang signifikan dalam penyelenggaraan PPDB di Kaltim. Dalam kurun waktu tersebut, Ombudsman Kaltim menerima beberapa pengaduan masyarakat terkait PPDB yang dapat diselesaikan melalui mekanisme respons cepat.

Namun pada penyelenggaraan PPDB di SMAN 10 Samarinda terdapat permasalahan yang berulang, khususnya sejak sekolah tersebut dipindahkan oleh Pemprov Kaltim dari kawasan Samarinda Seberang ke Samarinda Utara pada 2021. Permasalahan ini menyangkut penyelenggaraan PPDB jalur reguler yang dilakukan bersama-sama dengan jalur asrama. Hal ini menimbulkan wacana yang menghangat terkait kebijakan tersebut, mengingat dalam Permendikbud Nomor 1 Tahun 2021 ketentuan jalur PPDB reguler memang dikecualikan pada sekolah berasrama.

Ombudsman Kaltim berdasarkan kewenangannya

sesuai Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia melaksanakan investigasi mengenai penyelenggaraan PPDB SMAN Negeri 10 Samarinda.

“Investigasi dimulai dengan pengumpulan informasi dari media, pihak-pihak terkait, peraturan dan regulasi, serta beberapa hasil penelitian yang relevan. Pengumpulan dan pengolahan informasi tersebut menjadi dasar bagi Ombudsman Kaltim untuk memulai investigasi pada bulan Mei 2024. Rumusan awal yang digunakan adalah dugaan maladministrasi oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Kalimantan Timur (Disdikbud Kaltim) dan SMAN 10 Samarinda dalam penyelenggaraan sekolah berasrama, termasuk PPDB jalur asrama pada tahun pembelajaran 2024,” ujar Hadi Rahman Pjs. Kepala Perwakilan Ombudsman Kalimantan Timur.

Secara khusus, Ombudsman Kaltim juga mengkaji dan mendalami dasar dan kewenangan penyelenggaraan sekolah berasrama di Provinsi Kalimantan Timur, terutama yang dilaksanakan oleh SMAN 10 Samarinda. Perwakilan Ombudsman RI Kaltim sampai saat ini masih melaksanakan rangkaian investigasi mengenai permasalahan di atas. Oleh karena itu, kesimpulan

yang bersifat final masih memerlukan pendalaman serta permintaan penjelasan kepada pihak-pihak yang terkait dan berwenang.

NUSA TENGGARA BARAT

PENGUATAN KAPASITAS PELAYANAN PUBLIK PERLINDUNGAN PMI

penguatan kapasitas kader desa tentang pelayanan publik perlindungan hak PMI dan keluarganya di Kabupaten Lombok Utara.

Penguatan kapasitas kader desa itu dilakukan di 5 desa di Kabupaten Lombok Utara, yaitu desa Pendua, Rempek, Tegal Maja, Sambik Bangkol dan Medane.

Kegiatan penguatan kapasitas kader desa dalam bentuk tatap muka dengan warga desa. Materi ke-



PERMASALAHAN pekerja migran Indonesia (PMI) cukup kompleks dari sebelum berangkat, selama bekerja sampai kepulangan mereka. Sementara dalam praktiknya, instrumen peraturan perundang-undangan terkait perlindungan hak PMI dan keluarganya belum berjalan sebagaimana mestinya.

Provinsi Nusa Tenggara Barat merupakan salah satu kantong terbesar pekerja migran Indonesia (PMI) di Tanah Air. Secara nasional, jumlah PMI mencapai 215.779 orang pada tahun 2023. Jumlah PMI dari NTB yang bekerja ke luar negeri sebanyak 28.694 orang atau 13 % dari jumlah PMI nasional. NTB masuk dalam 4 besar pengirim PMI terbanyak ke luar negeri.

Sesuai ketentuan Pasal 7 huruf f UU No. 37 tahun 2008 tentang Ombudsman RI, Lembaga ini bertugas membangun jaringan kerja. Sebagai pelaksanaan tugas itu, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi NTB berjejaring dengan kalangan NGO, salah satunya Perkumpulan Panca Karsa (PPK), dengan melakukan

giatan sosialisasi tentang Ombudsman dan pelayanan publik dalam proses penempatan PMI ke luar negeri. Tidak kurang dari 150 warga masyarakat dari lima desa itu terlibat kegiatan sosialisasi yang seluruh biayanya bersumber dari PPK.

Selain itu, PPK juga melibatkan Perwakilan Ombudsman RI Provinsi NTB selaku narasumber Pelatihan Penguatan Layanan Pemerintah Desa dan Kabupaten dalam Rangka Perlindungan PMI dan Keluarganya yang Berperspektif Gender.

Sejak satu tahun lalu, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi NTB telah menjalin berjejaring dengan NGO, yang koncern pada PMI. Jejaring ini akan dikembangkan terus ke depan untuk memperkuat pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik di masyarakat luas.



SULAWESI BARAT

PULUHAN BALITA KERACUNAN MAKANAN TAMBAHAN, OMBUDSMAN SULBAR TURUNKAN TIM INVESTIGASI

PERWAKILAN Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Barat turun langsung ke Puskesmas Pamboang pada Selasa, 7 Mei 2024, untuk menginvestigasi dugaan kasus keracunan makanan pada puluhan balita yang mengkonsumsi PMT atau Pemberian Makanan Tambahan.

Pjs. Kepala Perwakilan Ombudsman RI Sulawesi Barat, Ismu Iskandar mengungkapkan bahwa gerak cepat Ombudsman tersebut sebagai respons cepat terhadap kejadian yang merugikan kesehatan balita yang ada di wilayah sekitar itu.

“Setelah melihat kejadian tersebut di media, kami langsung menurunkan tim untuk melakukan investigasi dengan harapan pelayanan yang diterima oleh masyarakat dapat berkualitas,” kata Ismu.

Kasus keracunan balita ini menjadi perhatian serius Ombudsman Sulbar yang berkomitmen untuk melindungi hak-hak masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Tim Ombudsman Sulbar akan memeriksa aspek-aspek terkait, seperti penanganan medis, ketersediaan obat-obatan, kebersihan fasilitas kesehatan, dan faktor-faktor lain

yang dapat berkontribusi terhadap kasus ini.

“Kami sangat prihatin dengan dugaan kasus keracunan balita di Pamboang ini. Kami akan melakukan investigasi menyeluruh untuk memastikan bahwa hak-hak masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas terpenuhi. Kami juga berkomitmen untuk mengambil langkah-langkah yang diperlukan untuk mencegah terjadinya kejadian serupa di masa mendatang,” imbuhnya.

Kepala Keasistenan Pencegahan Ombudsman Sulbar, Irfan Gunadi yang turut melakukan investigasi mengungkapkan bahwa telah melakukan permintaan keterangan kebeberapa pihak terkait.

“Tim kami telah melakukan pemeriksaan dan permintaan keterangan terhadap beberapa pihak terkait, yakni Kepala Puskesmas Pamboang, Dokter Umum Puskesmas, Kepala UPTD DP2KB, Kepala Dinas Kesehatan Majene dan keluarga pasien,” jelasnya.

Hasil keterangan tersebut kemudian akan menjadi bahan pemeriksaan Ombudsman untuk selanjutnya mencari letak maladministrasi dalam layanan intervensi kelompok sasaran stunting.

“Kita semua berharap semoga para korban bisa segera sembuh dan kejadian ini menjadi perhatian kita semua agar kejadian serupa tidak terjadi lagi,” kata Ismu Iskandar.

SULAWESI SELATAN

BANJIR DAN LONGSOR, MITIGASI BENCANA MASIH KURANG

OMBUDSMAN RI Perwakilan Sulawesi Selatan menilai mitigasi bencana di Sulawesi Selatan masih kurang, merespons kejadian banjir dan longsor di sejumlah kabupaten belakangan ini. Hal itu diungkapkan dalam diskusi Ngopi Boss dari Ombudsman bertema ‘Upaya Mitigasi Bencana oleh Pemprov Sulsel, Sudah Maksimal?’ di salah satu kafe di Kota Makassar, 17 Mei 2024.

Kepala Ombudsman Perwakilan Sulsel, Ismu Iskandar, mengatakan mitigasi bencana di Sulsel belum maksimal. Hal itu dilihat dari sejumlah laporan di media maupun kajian dari WALHI.

“Masih ada beberapa hal yang belum dimaksimalkan, termasuk dalam penanganan bencana dan juga mitigasinya,” katanya.

Lewat diskusi ini, Ombudsman ingin melihat peran semua pihak, khususnya secara satuan. Mulai dari BPBD hingga dinas-dinas terkait lainnya, apakah sudah maksimal dalam menjalankan tugas, khususnya penanganan dan mitigasi bencana, yang berkaitan pelayanan publik.

Ismu menyebut Ombudsman akan mendorong mitigasi bencana ini menjadi kajian khusus. Sehingga, ke depannya akan lebih intens berdiskusi dengan semua pihak, termasuk masyarakat. Muaranya, diharapkan

melahirkan rekomendasi bagi pemerintah.

“Ombudsman akan mendorong ini menjadi kajian khusus, sehingga akan lebih intens berdiskusi dengan semua pihak untuk menggali keterangan termasuk klarifikasi untuk menyusun rekomendasi kebijakan,” katanya.

Lebih jauh, Ismu menekankan persoalan bencana bukan menjadi tanggung jawab satu pihak. Mulai dari pemerintah hingga masyarakat harus bergandeng tangan mengatasinya. Ke depannya, diharapkan penanganan dan mitigasi bencana bisa lebih baik. Toh, dengan sumber daya dan teknologi, bencana harusnya dapat dideteksi secara dini.

B alam yang melanda beberapa daerah di Sulsel dilaporkan telah menelan kurang lebih 43 korban jiwa. Belum termasuk warga yang terdampak dan kerugian material.

“Pemerintah hanya merespons ketika terjadi bencana, itu disayangkan. Kenapa tidak ditangani dari dulu, apalagi bencana yang terjadi kerap berulang,” kata Arfiandi perwakilan WALHI, yang hadir dalam diskusi Ngopi Boss.

Ia juga mengkritisi kebijakan dan kekurangtegasan pemerintah terhadap pihak-pihak yang diduga sebagai pemicu bencana. Pemerintah terkesan menyalahkan masyarakat yang melakukan pembukaan lahan, padahal mereka hanya ingin bertahan hidup. Sedangkan, tatkala perusahaan melakukan eksplorasi atas nama investasi malah dibiarkan.



BAB VI

PENJAMINAN MUTU

K easistenan Utama Manajemen Mutu (KUMM) memiliki peran penting dalam memberikan keyakinan pelaksanaan tugas dan fungsi penyelesaian laporan masyarakat dan pencegahan maladministrasi sesuai dengan standar mutu dan peraturan yang berlaku, sehingga tujuan dari pembentukan Ombudsman Republik Indonesia dapat tercapai.

A. PROGRAM DAN KEGIATAN 2024

Pada Triwulan II tahun 2024, KUMM melaksanakan berbagai program dan kegiatan yang mencakup tiga komponen utama: penyelesaian aduan terkait pengawasan pelayanan publik, penjaminan mutu penyelesaian laporan, dan penjaminan mutu pencegahan maladministrasi.

- **Penyelesaian Aduan Terkait Pengawasan Pelayanan Publik:** KUMM menangani pengaduan dari

internal dan eksternal terkait pelaksanaan tugas Ombudsman dalam mengawasi pelayanan publik. Pada Triwulan II tahun 2024, KUMM Menangani 66 aduan dan berhasil menyelesaikan 56 di antaranya.

- **Penjaminan Mutu Penyelesaian Laporan:** Kegiatan ini bertujuan untuk memastikan bahwa proses penyelesaian laporan masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Penjaminan mutu dilakukan melalui evaluasi dan monitoring berkala di berbagai unit kerja.
- **Penjaminan Mutu Pencegahan Maladministrasi:** Penjaminan mutu juga dilakukan terhadap kajian pencegahan maladministrasi untuk memastikan bahwa tindakan pencegahan telah sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Berikut adalah capaian kinerja KUMM hingga Triwulan II tahun 2024:

Tabel 1: Capaian Kinerja KUMM Triwulan II 2024

Indikator Kerja	Target	Realisasi	Capaian (%)
Persentase Aduan Terhadap Jumlah Laporan Masyarakat	Maks 2%	0,98%	159,22%
Rata-rata lama penyelesaian aduan	47,43 hari	47,77 hari	99,28%
Tingkat Validitas Mutu	99%	99,06%	100,06%
Jumlah aduan terkait pengawasan Pelayanan Publik di Ombudsman RI yang diselesaikan	70 Aduan	56 Aduan	80,00%
Jumlah laporan penjaminan mutu penyelesaian Laporan Masyarakat yang dilaksanakan	17 Laporan	14 Laporan	82,35%
Jumlah laporan penjaminan mutu Pencegahan Maladministrasi yang dilaksanakan	7 Laporan	-	-

B. PENYELESAIAN ADUAN TERKAIT PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK DI OMBUDSMAN RI

Pengelolaan terhadap pengaduan terkait tugas mengawasi pelayanan publik di lingkungan Ombudsman sebagai wujud penegakan integritas Insan Om-

budsman telah diatur dalam Peraturan Ombudsman Nomor 27 Tahun 2017 tentang Sistem Pelaporan dan Penanganan Pelanggaran Internal (Whistleblowing System) atau WBS di Lingkungan Ombudsman, serta Keputusan Ketua Ombudsman Nomor 239 Tahun 2020 tentang Petunjuk Teknis Pemeriksaan Pengaduan atas

Pelaksanaan Tugas Pengawasan Pelayanan Publik di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia.

Pada triwulan II tahun 2024, KUMM memeriksa sebanyak 66 Aduan yang terdiri dari 12 Aduan yang diterima di akhir tahun tahun 2023 (penanganannya

dilanjutkan hingga tahun 2024) dan 41 Aduan yang diterima di tahun 2024. Dari 66 Aduan yang ditangani, KUMM telah menyelesaikan sebanyak 56 Aduan pada triwulan II ini.

Tabel 2: Jumlah Penanganan Aduan terkait Pengawasan Pelayanan Publik Triwulan II Tahun 2024

Triwulan	Tahun	Jumlah Aduan Diterima	Jumlah Aduan Ditutup
IV	2023	12	-
I	2024	41	39
II	2024	13	17
Total		66	56

Berdasarkan hasil pemeriksaan Pengaduan oleh KUMM, dari 56 Aduan yang telah diselesaikan pada triwulan II tahun 2024, sebanyak 38 Aduan dinyatakan terdapat temuan dan 18 Aduan lainnya dinyatakan tidak terdapat temuan. Temuan atas hasil pemeriksaan Pengaduan dibagi ke dalam tiga kategori jenis temuan yaitu Substansi, Prosedur, dan Produk dengan rincian sebagai berikut:

1. Temuan Substansi, seperti:

- Kesalahan dalam menentukan Pasal penolakan laporan di tahap Verifikasi Materiil;
- Laporan tetap ditangani padahal substansi laporan telah menjadi materi gugatan di pengadilan;
- Kesimpulan LHP tidak tepat.

C. PENJAMINAN MUTU PENYELESAIAN LAPORAN

Pada Tahun 2024, KUMM mempunyai target melaksanakan Penjaminan Mutu Penyelesaian Laporan Masyarakat di 17 (tujuh belas) unit kerja yang melaksanakan tugas dan fungsi penyelesaian Laporan Masyarakat terkait dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Pusat dan Perwakilan.

Pada triwulan II tahun 2024, telah dilakukan kegiatan Penjaminan Mutu Penyelesaian Laporan di 7 (tujuh) unit kerja, yaitu di Perwakilan Kalimantan Timur, Perwakilan Maluku, Perwakilan Riau, Perwakilan Sulawesi Tengah, Perwakilan Sulawesi Barat, Perwakilan Lampung, dan Perwakilan Sulawesi Tenggara, sehingga, total pelaksanaan kegiatan Penjaminan Mutu Penyele-

2. Temuan Prosedur, seperti:

- Tidak melakukan prosedur sesuai ketentuan berlaku, misalnya: tidak melakukan verifikasi, tidak menyusun BA Gelar Laporan, tidak memberikan informasi perkembangan laporan kepada Pelapor, tidak menyampaikan LAHP kepada Pelapor
- Lamanya proses penyelesaian laporan melebihi baku mutu waktu penyelesaian Laporan

3. Temuan Produk, seperti:

- Kode Klasifikasi Surat tidak sesuai ketentuan SK No. 171 Tahun 2021
- Tidak menggunakan tandatangan digital (SIKD)
- Form Verifikasi Formil Tidak ditandatangani
- Kesalahan Penulisan (Typo)

saian Laporan hingga semester I tahun 2024 sudah terlaksana di 14 unit kerja.

Sebagai bagian yang tidak terpisahkan dalam siklus kegiatan Penjaminan Mutu, KUMM selanjutnya melakukan monitoring atas pelaksanaan tindakan korektif yang harus dilakukan oleh unit kerja yang telah dilakukan Penjaminan Mutu.

Dari 14 lokasi yang telah dilakukan Penjaminan Mutu selama periode semester I tersebut KUMM telah melakukan monitoring di 7 (tujuh) unit kerja pada triwulan II tahun 2024 yaitu di Perwakilan Sulawesi Utara, Keasistenan Utama IV, Perwakilan Gorontalo, Perwakilan Sumatera Barat, Keasistenan Utama VII, Keasistenan Utama II, dan Perwakilan Kalimantan Timur.



Senin, 13 Mei 2024 14.09:58 WIB
 No.34 Kel.
 Suka Mulia/
 Kecamatan Sail
 Kota Pekanbaru
 Riau

■ **Senin 13 Mei 2024**
 Entry Meeting Penjaminan Mutu Penyelesaian
 Laporan di Perwakilan Riau

D. PENJAMINAN MUTU PENCEGAHAN MALADMINISTRASI

Penjaminan Mutu Pencegahan Maladministrasi dilakukan secara proaktif dan rutin minimal sekali dalam setahun atau disesuaikan dengan kebutuhan tertentu pada kegiatan Kajian Kebijakan Pelayanan Publik. Pada triwulan II tahun 2024 KUMM sedang melaksanakan tahapan perencanaan dan persiapan, sedangkan pelaksanaannya akan dilakukan pada semester kedua tahun 2024. Target kegiatan penjaminan mutu pencegahan maladministrasi adalah 7 laporan.

E. PELAKSANAAN TUGAS LAINNYA

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelaksanaan tugas dan fungsi pengawasan pelayanan publik di lingkungan Ombudsman selama Triwulan II tahun 2024 KUMM telah melaksanakan beberapa tugas yang diberikan oleh pimpinan, diantaranya:

1. Kepala Keasistenan Utama Manajemen Mutu pada tanggal 17 Mei 2024 menjadi narasumber dengan tema Manajemen Mutu pada Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) Angkatan III Kemensetneg Tahun 2024;

2. Kepala Keasistenan Utama Manajemen Mutu pada tanggal 20 Mei 2024 menjadi Pengajar pada Pendidikan Pembentukan Jaksa, di Badan Pendidikan dan Pelatihan Kejaksaan Agung RI;

3. Keasistenan Utama Manajemen Mutu menjadi salah satu unit kerja yang mengikuti penilaian Zona Inte-

gritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) di Lingkungan Ombudsman RI Tahun 2024;

4. Aktif dalam pembahasan Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Ombudsman RI Nomor 58 Tahun 2023 tentang Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan Masyarakat.

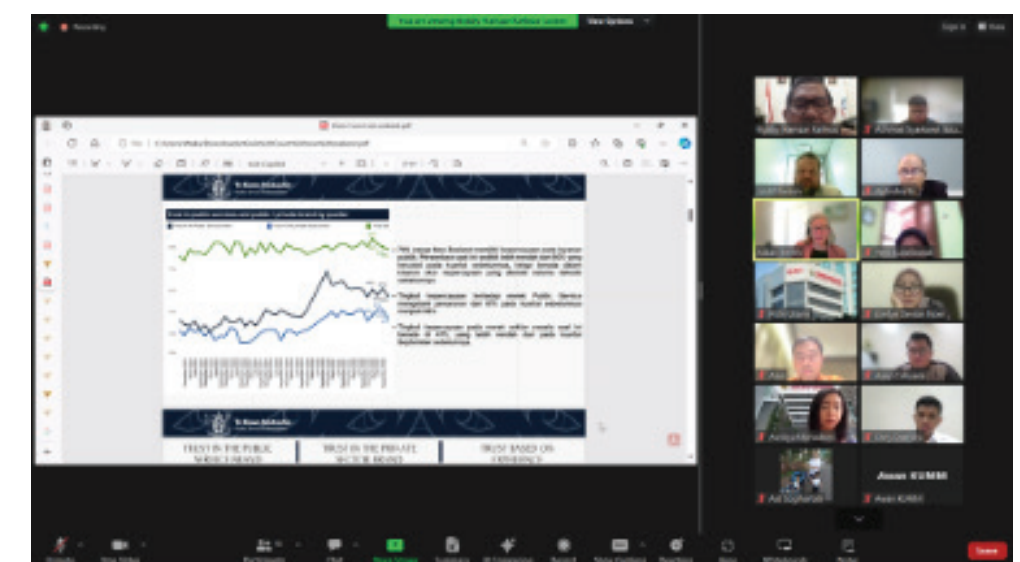
Dokumentasi Kegiatan

Berikut adalah beberapa kegiatan yang telah dilaksanakan oleh KUMM selama Triwulan II tahun 2024:

■ **Rabu, 03 April 2024**
 Rapat Permbahasan
 Permohonan Informasi
 LSM Pemerhati
 Aplikasi Siber



■ **Jumat, 03 Mei 2024**
 Diskusi Internal dengan
 Kiwis Count Survey
 New Zealand



BAB VII

CAPAIAN DAN AGENDA TRIWULAN BERIKUTNYA

Ombudsman RI adalah lembaga pengawas penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008. Pimpinan Ombudsman RI beranggotakan 9 orang, dengan 1 orang Ketua dan 1 orang Wakil Ketua, sekaligus merangkap Anggota, dan jumlah pegawai sebanyak 1.106 personel. Ombudsman RI memiliki 34 kantor perwakilan yang tersebar di seluruh Indonesia, berkedudukan di Ibukota Provinsi, dengan kantor pusat berada di Ibukota Indonesia, yaitu Jakarta. Dalam melaksanakan tugas, Ombudsman RI menerapkan prinsip integritas, profesional, dan adil dengan berasaskan pada nilai kepatutan, keadilan, non-diskriminasi, tidak memihak, akuntabilitas, keseimbangan,

keterbukaan dan kerahasiaan.

Ombudsman RI berperan mengawasi seluruh agenda pembangunan, yang secara spesifik mendukung pencapaian pembangunan agenda ke-7, yaitu “Memperkuat stabilitas Politik, Hukum, Ketahanan dan Keamanan, dan Transformasi Pelayanan Publik”. Ombudsman RI berupaya untuk terus meningkatkan sistem pengawasan dalam transformasi pelayanan publik.

Ombudsman RI mendukung isu strategis Reformasi Birokrasi dan Tata Kelola. Sesuai tugas, fungsi, dan wewenang Ombudsman RI, dirumuskan dalam Rencana Kerja Pemerintah dan realisasinya Tahun 2023.

PN 07: Memperkuat Stabilitas Polhukhankam dan Transformasi Pelayanan Publik

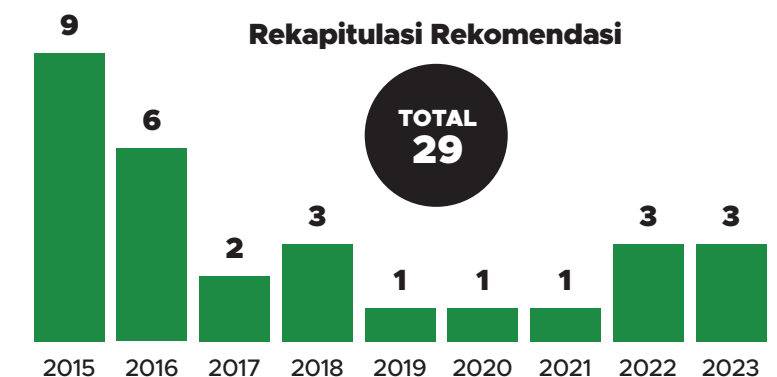
PP 07.04: Reformasi Birokrasi dan Tata Kelola

Kp 07.04.02: Transformasi Pelayanan Publik	Skor Rata-Rata Penilaian Kepatuhan K/L terhadap Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Pusat.	Target 82,5	Realisasi 82,45	Capaian 99,94%
	Skor Rata-Rata Penilaian Kepatuhan K/L terhadap Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Perwakilan	Target 72,5	Realisasi 79,6	Capaian 110,01%
Pro-P 07.04.02.02: Penguatan Pengawasan Masyarakat atas Kinerja Pelayanan Publik	Jumlah Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Pusat yang diselesaikan.	Target 737	Realisasi 1.200	Capaian 162,82
	Jumlah Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan yang diselesaikan.	Target 8.935	Realisasi 6.709	Capaian 75,09

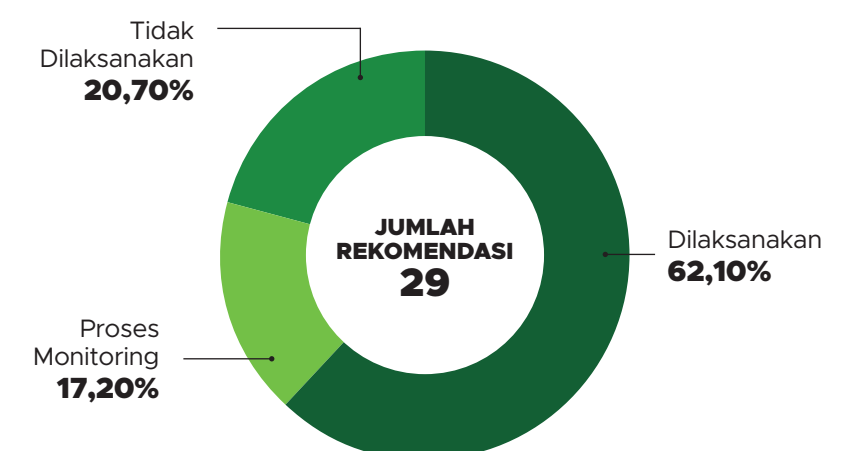
Ombudsman RI pada Triwulan II 2024 telah menyelesaikan penutupan laporan masyarakat sebanyak 4.078 laporan/pengaduan masyarakat terhadap penerimaan laporan sebanyak 5.518 laporan/pengaduan masyarakat.

Pelaksanaan Rekomendasi Ombudsman RI dilihat dari jumlah Rekomendasi yang sejak tahun 2016-2023, capaian pelaksanaan Rekomendasi Ombudsman RI lebih banyak yang dilaksanakan.

Rekapitulasi Rekomendasi



Tingkat Kepatuhan



Ombudsman RI juga memberikan keyakinan dan menjamin bahwa pelaksanaan tugas dan fungsi penyelesaian laporan masyarakat dan pencegahan maladministrasi sesuai standar mutu dan/atau peraturan yang ditetapkan. Adapun sasaran strategis adalah terimplementasinya mutu baku dan kinerja pelayanan penyelesaian laporan masyarakat dan pencegahan maladministrasi sesuai dengan peraturan yang berlaku. Jumlah aduan terkait pengawasan pelayanan publik di Ombudsman RI yang diselesaikan dengan realisasi sampai dengan Triwulan II 2024 sebanyak 56

aduan. Dan kegiatan-kegiatan lainnya yang terus dilaksanakan sesuai dengan perencanaan yang telah direncanakan.

Realisasi anggaran sampai dengan tanggal 31 Juni 2024 sebesar Rp101,476 miliar atau sebesar 49,22% dari pagu anggaran sebesar Rp248,841 miliar.

Ombudsman RI telah menyusun Rencana Kerja Prioritas 2024 berdasar indeks kinerja pengawasan pelayanan publik dan persentase peningkatan kepatuhan tinggi K/L/D terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Target Pembangunan Kegiatan Prioritas Pelayanan Publik

PRIORITAS NASIONAL (PN)/ PROGRAM PRIORITAS (PP)/ KEGIATAN PRIORITAS (KP)/ PROYEK PRIORITAS (ProP)/ INDIKATOR	SATUAN	TARGET
PN: MEMPERKUAT STABILITAS POLHUKHANKAM DAN TRANSFORMASI PELAYANAN PUBLIK		
PP: Reformasi Birokrasi dan Tata Kelola		
KP: Transformasi Pelayanan Publik		
Skor rata-rata penilaian kepatuhan K/L terhadap pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Pusat	Skor	82,5
Skor rata-rata penilaian kepatuhan K/L terhadap pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Perwakilan	Skor	75
Skor Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) atas kinerja pelayanan publik	Skor	86
ProP: Penguatan Pengawasan Masyarakat atas Kinerja Pelayanan Publik		
Jumlah Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Pusat yang Diselesaikan	Laporan	700
Jumlah Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan yang Diselesaikan	Laporan	6.300

Target Kinerja Sasaran Strategis

Sasaran Strategis/Indikator	Satuan	Target	Anggaran
Terwujudnya pelayanan public yang berkualitas melalui pengawasan Ombudsman RI			Rp248,841 miliar
Indeks Kinerja Pengawasan Pelayanan Publik	Indeks	3,10	
Persentase Peningkatan Kepatuhan Tinggi K/L/D terhadap UU No.25/2009 tentang Pelayanan Publik	Persentase	5,0	

Target Kinerja Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Sasaran Program/Indikator	Satuan	Target	Anggaran
Terwujudnya Peningkatan Kualitas Pengawasan Pelayanan Publik			Rp40,006 miliar
Tingkat Kepuasan Pengawasan Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI	Indeks	3,20	
Kepatuhan Tinggi K/L/D terhadap Pelaksanaan UU No.25/2009 tentang Pelayanan Publik	Instansi	164	

Target Kinerja Program Dukungan Manajemen

Sasaran Program/Indikator	Satuan	Target	Anggaran
Terselenggaranya Dukungan Manajemen Kelembagaan Ombudsman yang Kuat			Rp208,834 miliar
Nilai SAKIP	Nilai	78	
Nilai Reformasi Birokrasi	Nilai	85	
Tingkat Kematangan Maturitas SPIP	Level	3	
Opini BPK atas Pemeriksaan Laporan Keuangan	Opini	WTP	
Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Informasi	Indeks	3,8	
Persentase Realisasi Anggaran	Persentase	95	
Persentase Pemenuhan Infrastruktur sesuai Kebutuhan Pegawai	Persentase	40	
Persentase Pemenuhan Pengembangan Kompetensi Pegawai	Persentase	65	

PERISTIWA



PENTING



Anggota Ombudsman RI, Yeka Hendra Fatika, dalam penyampaian LHP Mal-administrasi Bappebti dalam Proses Tindak Lanjut Permohonan Pemeriksaan dan Penyidikan atas Dugaan Tindak Pidana di Bidang Perdagangan Berjangka Komoditi, di Jakarta, 1 April 2024.



Anggota Ombudsman RI, Herry Susanto, meninjau kegiatan Mudik Gratis di Stasiun Pasar Senen, Jakarta Pusat, 2 April 2024.



Anggota Ombudsman RI, Jemsly Hutabarat, dalam kunjungan dan permintaan informasi ke Ditjen PPI Kominfo dalam rangka persiapan Lebaran Idul Fitri, 4 April 2024.



Wakil Ketua Ombudsman RI Bobby Hamzar Rafinus dalam pemantauan Mudik Gratis Kementerian Perhubungan di Terminal Jatijajar Depok, Jawa Barat, 6 April 2024.



Anggota Ombudsman RI, Herry Susanto dalam Diskusi Pengayaan Rapid Assessment (Kajian Cepat) Terkait Pengawasan Pelayanan Publik pada Sektor Pariwisata dan Ekonomi Kreatif di Jakarta, 3 Mei 2024.



Wakil Ketua Ombudsman RI Bobby Hamzar Rafinus menghadiri undangan Halal Bi Halal dengan Pimpinan Bank Indonesia di Jakarta, 16 April 2024.



Anggota Ombudsman RI Yeka Hendra Fatika mengunjungi kelompok tani di Desa Srikuncoro, Kecamatan Pondok Kelapa, Kabupaten Bengkulu Tengah pada 16 Mei 2024 mengecek pendistribusian pupuk subsidi.



Ketua Ombudsman RI Mokhammad Najih berbincang dengan Menteri PANRB Abdullah Azwar Anas sesuai menerima penghargaan Digital Government Award (DGA) 2024 dari Presiden Joko Widodo di Istana Negara, Jakarta, 27 Mei 2024.



Anggota Ombudsman RI Robert Na Endi Jaweng bersama Sekjen Ombudsman RI, Suganda Pandapotan Pasaribu, menghadiri Rakor Pengawasan Badan Kepegawaian di Jakarta, 2 Mei 2024.



Ketua Ombudsman RI Mokhammad Najih menghadiri Malam Anugerah Hasan Wirajuda Perlindungan WNI Award (HWP2023) di Kementerian Luar Negeri, Jakarta, 26 April 2024.



Anggota Ombudsman RI, Yeka Hendra Fatika menemui Direktur Jenderal Bea dan Cukai Kementerian Keuangan RI, Askolani untuk meminta penjelasan terkait polemik pemeriksaan barang bawaan atau kiriman dari luar negeri yang ramai diperbincangkan publik di Kantor Pusat Ditjen Bea dan Cukai, Jakarta Timur, 22 Mei 2024.



Pimpinan Ombudsman RI Bobby Hamzar Rafinus, Dadan Suparjo Suharmawijaya, Indraza Marzuki Rais, Jemsly Hutabarat, Johannes Widjantoro dan Robert Na Endi Jaweng, serta Sekjen Suganda Pandapotan Pasaribu bersama peserta Leadership Forum bagi para Kepala Perwakilan Ombudsman RI yang digelar bekerja sama dengan Office of the Commonwealth Ombudsman (OCO) di Nusa Dua Bali, 29-30 Mei 2024.



Ketua Ombudsman RI Mokhammad Najih meninjau pembangunan Ibu Kota Nusantara (IKN) di Penajam Paser Utara, Kalimantan Timur, 3 Mei 2024.



Anggota Ombudsman RI Dadan Suparjo Suharmawijaya bersama Pj Bupati M. Firsada setelah pendatangan MoU dengan Kabupaten Tulangbawang Barat, Lampung, 6 Juni 2024.



Anggota Ombudsman RI, Herry Susanto, bersama Kepala Badan Riset dan Inovasi Nasional Laksana Tri Handoko dan Kepala Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan Muhammad Yusuf Ateh setelah penandatanganan kerja sama menguatkan tata kelola dan manajemen risiko di lingkungan BRIN dan Pengawasan Pelayanan Publik di lingkungan ORI, di Jakarta, 19 Juni 2024.



Anggota Ombudsman RI Dadan Suparjo Suharmawijaya menyaksikan staf Ombudsman menerima pengaduan masyarakat secara langsung saat menggelar PVL on the spot dalam acara Car Free Day di Bandung, 23 Juni 2024.



Anggota Ombudsman RI, Jemsly Hutabarat, dalam kunjungan dan permintaan informasi ke Ditjen PPI Kominfo dalam rangka persiapan Lebaran Idul Fitri.



Anggota Ombudsman RI Indraza Marzuki Rais meninjau proses pemberangkatan haji di Bandara Soekarno-Hatta, Cengkareng, Jawa Barat, 5 Juni 2024.



Anggota Ombudsman RI Robert Na Endi Jaweng, menerima audiensi Gerakan Rakyat Pembela Nakes (GRPN) dan Ikatan Bidan Indonesia di Jakarta, 17 April 2024.



Anggota Ombudsman RI, Jemsly Hutabarat mengunjungi Posko Tanggap Darurat dan meninjau pelayanan terhadap pengungsi bencana di Kabupaten Agam, Sumatera Barat (17/5/2024).



Pimpinan Ombudsman RI Mokhammad Najih, Bobby Hamzar Rafinus, Johannes Widjantoro, Dadan Suparjo Suharmawijaya, dan Indraza Marzuki Rais serta Sekjen Suganda Pandapotan Pasaribu setelah diskusi dengan USAID, Komnas Perempuan, Kantor Sekretarian Presiden, Komnas HAM dan Komisi Nasional Disabilitas (KND) terkait demokrasi, HAM dan Hukum di Indonesia di Jakarta, 11 Juni 2024.

Anggota Ombudsman RI, Johannes Widjantoro menjadi narasumber pada Rapat Koordinasi Pemberantasan Korupsi terkait Penyelenggaraan Pelayanan Publik Wilayah Kalimantan Selatan pada Kamis (27/06/2024) di Gedung Mahligai Pancasila, Kota Banjarmasin.



PENUTUP

Laporan Triwulan II tahun 2024 merupakan upaya Ombudsman RI melaksanakan kewajiban sesuai dengan Pasal 42 ayat 2 dalam UU 37 tahun 2009 mengenai Ombudsman RI.

Melalui laporan ini, Ombudsman RI memenuhi tanggung jawab dalam menjalankan fungsi, tugas, dan wewenang sebagai Lembaga pengawas pelayanan publik, dengan memberikan pertanggungjawaban kepada Presiden, DPR, dan seluruh masyarakat.

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

saan laporan berdasarkan prakarsa sendiri, Respons Cepat Ombudsman, dan upaya penjaminan mutu.

Dalam laporan ini juga disampaikan kegiatan Survei Kepatuhan (Opini Pengawasan) yang akan berlangsung sampai Triwulan III. Dalam aktivitas permintaan data produk, telah dikumpulkan lebih dari 3.750 jenis produk layanan.

Tidak hanya itu, laporan ini juga menyajikan kegiatan “Pendampingan bagi Kelompok Marjinal dan Masyarakat 3T” sebagai upaya Ombudsman Republik Indonesia mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik di Daerah Terdepan, Terluar, dan Tertinggal, yang mengambil lokasi di Kabupaten Alor, Provinsi Nusa Tenggara Timur.



LAMPIRAN

TABEL 1 Jenis Layanan substansi kepegawaian masing-masing provinsi

	LAPORAN MASYARAKAT	RESPON CEPAT	INVESTIGASI ATAS PRAKARSA SENDIRI	KONSULTASI	TEMBUSAN	TOTAL
Ombudsman Republik Indonesia (Pusat)	56	2		85		143
Kantor Perwakilan Aceh	18			12	2	32
Kantor Perwakilan Bali	2			2		4
Kantor Perwakilan Banten	1			1	1	3
Kantor Perwakilan Bengkulu	10			2	2	14
Kantor Perwakilan DI Yogyakarta	49			2	1	52
Kantor Perwakilan Gorontalo	12	6		3		21
Kantor Perwakilan Jakarta Raya	2			5	2	9
Kantor Perwakilan Jambi	10	210		6	5	231
Kantor Perwakilan Jawa Barat	7			2	4	13
Kantor Perwakilan Jawa Tengah	4			7	12	23
Kantor Perwakilan Jawa Timur	10	2		6		18
Kantor Perwakilan Kalimantan Barat	10			4	1	15
Kantor Perwakilan Kalimantan Selatan	8			5		13
Kantor Perwakilan Kalimantan Tengah	114			2		116
Kantor Perwakilan Kalimantan Timur	2			2	2	6
Kantor Perwakilan Kalimantan Utara	2			7	1	10
Kantor Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung	14			7	3	24
Kantor Perwakilan Kepulauan Riau	8			3	2	13
Kantor Perwakilan Lampung	5			2		7
Kantor Perwakilan Maluku	41	1		5		47
Kantor Perwakilan Maluku Utara	40	1		22	3	66
Kantor Perwakilan Nusa Tenggara Barat	4			3	3	10
Kantor Perwakilan Nusa Tenggara Timur	20			16	3	39
Kantor Perwakilan Papua	11			20	6	37
Kantor Perwakilan Papua Barat	21			8	2	31
Kantor Perwakilan Riau	9			9	1	19
Kantor Perwakilan Sulawesi Barat	2	1		8		11
Kantor Perwakilan Sulawesi Selatan	13	1		8	3	25
Kantor Perwakilan Sulawesi Tengah	16			1	1	18
Kantor Perwakilan Sulawesi Tenggara	5	39		18	1	63
Kantor Perwakilan Sulawesi Utara	20	1		6		27
Kantor Perwakilan Sumatera Barat	25	4		4	2	35
Kantor Perwakilan Sumatera Selatan	21			2	4	27
Kantor Perwakilan Sumatera Utara	20	14	1	5	11	51
Grand Total	612	282	1	300	78	1273

TABEL 2.1 Substansi dan Pokok Permasalahan

	LAPORAN MASYARAKAT	RESPON CEPAT	INVESTIGASI ATAS PRAKARSA SENDIRI	KONSULTASI	TEMBUSAN	TOTAL
Agraria (Pertanahan dan Tata Ruang)	967	1	2	418	344	1732
Lain-lain	85			52	56	193
Layanan Program Pertanahan Non Reguler (Prona, PTSL, SKT, Izin Membuka Tanah, Izin Lokasi, Tanah Garapan)	267		1	50	10	328
Pencatatan dan Informasi Pertanahan (pencatatan sita, blokir, pengangkatan sita, pengecekan sertifikat, Surat Keterangan Pendaftaran Tanah, Informasi peta)	30			12	31	73
Pendaftaran Tanah Pertama Kali (penerbitan hak atas tanah SHM, HGB, HGU, Hak Pakai, Hak Pengelolaan, Wakaf, Pendaftaran HM Sarusun)	163			82	24	269
Penerbitan Dokumen Berdasarkan Putusan Pengadilan	9			11	5	25
Pengadaan Tanah Non Pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi)	4			3	1	8
Pengadaan Tanah Pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi)	119			14	10	143
Pengelolaan Pengaduan	34			10	17	61
Pengukuran Bidang Tanah (pengembalian batas, pengukuran atas permintaan instansi dan/ atau masyarakat untuk mengetahui luas)	43			17	15	75
Penyelesaian Kasus Pertanahan (sengketa, konflik, perkara, mediasi, gelar kasus pertanahan)	61		1	41	51	154
Permasalahan Objek Tanah	77	1		84	90	252
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)	75			42	34	151

TABEL 2.2 Substansi dan Pokok Permasalahan

	LAPORAN MASYARAKAT	RESPON CEPAT	INVESTIGASI ATAS PRAKARSA SENDIRI	KONSULTASI	TEMBUSAN	TOTAL
Kepegawaian	612	282	1	300	78	1273
Administrasi Pegawai	13	1		11	1	26
Disiplin Pegawai	26			21	6	53
Hak Pegawai (Gaji, Insentif, Honor, Tunjangan, Cuti)	258		1	50	11	320
Honorar/Pegawai Tidak Tetap	31			23	3	57
Informasi Kepegawaian	1			2	1	4

Jabatan Fungsional	1			2		3
Kenaikan Pangkat dan Golongan	13			15	2	30
Kinerja Pegawai	7			7	3	17
Lain-lain	24			22	13	59
Pelaksanaan Putusan	6			3	7	16
Pemutusan Hubungan Kerja/PHK	1					1
Pengisian Jabatan/Open Bidding	11	1		5	1	18
Pensiun	17			5	13	35
Perceraian	8			7	4	19
Perguruan Tinggi				1		1
Promosi/Rotasi/Mutasi Jabatan	34	1		23	8	66
Seleksi CPNS/Pegawai Baru	161	279		103	5	548

TABEL 2.3 Substansi dan Pokok Permasalahan

	LAPORAN MASYARAKAT	RESPON CEPAT	INVESTIGASI ATAS PRAKARSA SENDIRI	KONSULTASI	TEMBUSAN	TOTAL
Hak Sipil dan Politik	298	4		590	104	996
Keterbukaan Informasi	28			72	17	117
Lain-lain	38	1		314	27	380
Pelayanan Pengaduan Instansi	179	1		172	36	388
Pemilu dan Pilkada	37	2		19	6	64
Permintaan Data	11			7	11	29
Transparansi Keuangan	5			6	7	18

TABEL 2.4 Substansi dan Pokok Permasalahan

	LAPORAN MASYARAKAT	RESPON CEPAT	INVESTIGASI ATAS PRAKARSA SENDIRI	KONSULTASI	TEMBUSAN	TOTAL
Perhubungan dan Infrastruktur	198	286	13	299	30	826
Bendungan (Waduk, Dam, Situ)	3					3
Ganti rugi dan Kompensasi (Tiket, dsb)	3					3
Infrastruktur (Jalan Raya, Jalan Tol, Jalan Rusak)	137	243	8	164	12	564
Jembatan Penyebrangan & Pedestrian	4	10	3	5		22
Keamanan Transportasi	2	5		6	1	14
Lain-lain	17	16	1	43	12	89
Pelabuhan & Terminal (Airport, Pelabuhan, Terminal)	10	1		26	3	40
Pelayanan PELINDO				3		3
Pelayanan PELNI	1			1		2
Penerangan Jalan, Siring Jalan	3	11		2		16
Perizinan Kelautan	6			1		7
Transportasi Umum (Darat, Air, Udara)	12		1	48	2	63

TABEL 2.5 Substansi dan Pokok Permasalahan

	LAPORAN MASYARAKAT	RESPON CEPAT	INVESTIGASI ATAS PRAKARSA SENDIRI	KONSULTASI	TEMBUSAN	TOTAL
Pendidikan	245	164	12	340	34	795
Beasiswa	15			30		45
Dana BOS	6			10	4	20
Ijasah/Gelar	18	2		14	2	36
Kekerasan	1		3	2	1	7
Lain-lain	22	1		57	12	92
Pelayanan Pendidikan PAUD				1		1
Pembelajaran Tatap Muka	2			5		7
Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB)	5	65	3	33		106
Perguruan Tinggi	41		1	53	2	97
Pungutan	54	12	1	52	3	122
SD/Madrasah Ibtidaiyah (MI)	31	11	1	31	1	75
SMA/Madrasah Aliyah (MA)	33	55	2	30	4	124
SMP/SLTP/MTs	15	13	1	22	5	56
TK	2	5				7

TABEL 2.6 Substansi dan Pokok Permasalahan

	LAPORAN MASYARAKAT	RESPON CEPAT	INVESTIGASI ATAS PRAKARSA SENDIRI	KONSULTASI	TEMBUSAN	TOTAL
Kepolisian	263	1	2	205	124	595
Kode Etik dan SDM (rekrutmen polisi, pelatihan, pendidikan, pembinaan karier, pensiun)	10			4	5	19
Lain-lain	46			23	21	90
Penegakan Lalu Lintas	4			9	1	14
Penerimaan Laporan (Krimum, Krimsus, Propam)	36			39	30	105
Penindakan Huru-Hara					1	1
Penyelidikan, penyidikan, penetapan tersangka, dpo, visum, labkrim (SP2HP, SPDP, P21)	154		1	81	61	297
SPKT (sim, skck, stnk, bpkb, ijin keramaian)	10	1		46		57
Tindakan Tegas (penembakan, penahanan, penyitaan, penggeledahan, penganiayaan)	3		1	3	5	12

TABEL 2.7 Substansi dan Pokok Permasalahan

	LAPORAN MASYARAKAT	RESPON CEPAT	INVESTIGASI ATAS PRAKARSA SENDIRI	KONSULTASI	TEMBUSAN	TOTAL
Administrasi Kependudukan	198	6		371	20	595
Adopsi/Pengangkatan Anak	2			1		3
Akte Kelahiran	33	2		18	2	55
Akte Kematian	10			10	9	29
Akte Perceraian	1			2		3
Akte Perkawinan	9			3	1	13
KK (Kartu Keluarga)	48	1		87		136
KTP (Kartu Tanda Penduduk)	78	1		197	4	280
Lain-lain	17	2		53	4	76

TABEL 2.8 Substansi dan Pokok Permasalahan

	LAPORAN MASYARAKAT	RESPON CEPAT	INVESTIGASI ATAS PRAKARSA SENDIRI	KONSULTASI	TEMBUSAN	TOTAL
Kesejahteraan Sosial	293	11	1	158	4	467
Bantuan Sosial (PKM, dll)	284	10	1	157	4	456
Marjinal (Difabel, Lanjut Usia, dll)	8	1		1		10
Orang Terlantar (Yatim Piatu, Pengemis/ Gelandangan, ODGJ)	1					1

TABEL 2.9 Substansi dan Pokok Permasalahan

	LAPORAN MASYARAKAT	RESPON CEPAT	INVESTIGASI ATAS PRAKARSA SENDIRI	KONSULTASI	TEMBUSAN	TOTAL
Perdesaan	203			188	54	445
Dana Desa	18			51	15	84
Lain-lain	14			37	9	60
Pelayanan Desa	63			57	13	133
Pengelolaan Desa	5			11	2	18
Pilkades	5			1	2	8
Seleksi, Pengangkatan dan Pemberhentian Perangkat Desa	98			31	13	142

TABEL 2.10 Substansi dan Pokok Permasalahan

	LAPORAN MASYARAKAT	RESPON CEPAT	INVESTIGASI ATAS PRAKARSA SENDIRI	KONSULTASI	TEMBUSAN	TOTAL
Kesehatan	75	21	4	276	8	384
Bantuan Sosial (PKM, dll)	1					1
Lain-lain	14	1		45	4	64
Pelayanan Medik dan Penunjang Medik	30	9	4	122	3	168
Pelayanan Non Medik/ Administrasi Pelayanan Kesehatan	30	11		109	1	151

TABEL 2.11 Substansi dan Pokok Permasalahan

	LAPORAN MASYARAKAT	RESPON CEPAT	INVESTIGASI ATAS PRAKARSA SENDIRI	KONSULTASI	TEMBUSAN	TOTAL
Energi dan Kelistrikan	126	62	1	125	16	330
Distribusi BBM	5			32	1	38
Distribusi Gas				5		5
Ganti Kerugian/Kompensasi	3			2		5
Lain-lain	31	13	1	22	5	72
P2TL/Penertiban listrik	11			3		14
Pemadaman Listrik	21	46		28		95
Pemasangan Listrik	28	1		14	3	46
Pembangunan Jaringan	2	1		1	3	7
Pembangunan Pembangkit	18				1	19
Pencabutan Aliran Listrik	2			4	2	8
Permasalahan Tagihan Listrik	5	1		14	1	21

TABEL 2.12 Substansi dan Pokok Permasalahan

	LAPORAN MASYARAKAT	RESPON CEPAT	INVESTIGASI ATAS PRAKARSA SENDIRI	KONSULTASI	TEMBUSAN	TOTAL
Perbankan	130	1		135	61	327
Eksekusi Jaminan	5			2	1	8
Lain-lain	46	1		38	17	102
Lelang Jaminan	10			4	6	20
Pelunasan Kredit	24			29	15	68
Pembayaran Kredit	14			19	11	44
Pembuatan Rekening	1			4		5
Pengajuan Kredit	8			11	1	20
Pengalihan Kredit	2			2		4
Pengawasan OJK	17			21	7	45
Penggunaan Rekening	3			5	3	11

TABEL 2.13 Substansi dan Pokok Permasalahan

	LAPORAN MASYARAKAT	RESPON CEPAT	INVESTIGASI ATAS PRAKARSA SENDIRI	KONSULTASI	TEMBUSAN	TOTAL
Energi dan Kelistrikan	126	62	1	125	16	330
Ketenagakerjaan	102	2		93	72	269
Hak Pekerja	55	1		35	28	119
Hak-hak TKI	2					2
Hubungan Industrial	13			10	15	38
Kontrak Kerja	5			7	5	17
Lain-lain	10	1		11	8	30
Pemutusan Hubungan Kerja/PHK	16			25	15	56
Rekrutmen (Pendaftaran, Rekomendasi, Pemeriksaan Kesehatan, Kartu TKI, Proses di Imigrasi, dll)	1			5	1	7

TABEL 2.14 Substansi dan Pokok Permasalahan

	LAPORAN MASYARAKAT	RESPON CEPAT	INVESTIGASI ATAS PRAKARSA SENDIRI	KONSULTASI	TEMBUSAN	TOTAL
Peradilan	123	2		51	48	224
Eksekusi Putusan	33	2		13	18	66
Hakim	12			2	1	15
Keberatan atas Putusan Hakim	9			9	4	22
Kenotariatan					1	1
Kinerja Panitera	6			5	1	12
Lain-lain	43			12	10	65
Pengawasan Peradilan	9			2	3	14
Proses Persidangan	8			5	8	21
Salinan Putusan	3			3	2	8

TABEL 2.15 Substansi dan Pokok Permasalahan

	LAPORAN MASYARAKAT	RESPON CEPAT	INVESTIGASI ATAS PRAKARSA SENDIRI	KONSULTASI	TEMBUSAN	TOTAL
Air	98	13		103	7	221
Denda	2					2
Distribusi Air	57	11		51		119
Kelayakan Air	1			18		19
Lain-lain	8	1		11	2	22
Pemasangan Meter Air	7			4	1	12
Pemutusan	1			1		2
Perpipaan Air (Kebocoran, Pemasangan, Penggantian)	1			5		6
Tagihan Air Minum	21	1		13	4	39

TABEL 2.16 Substansi dan Pokok Permasalahan

	LAPORAN MASYARAKAT	RESPON CEPAT	INVESTIGASI ATAS PRAKARSA SENDIRI	KONSULTASI	TEMBUSAN	TOTAL
Perizinan	97		1	70	32	200
Lain-lain	14			15	8	37
Pencabutan Izin	6			2	1	9
Penerbitan Izin	57		1	36	14	108
Pengawasan Izin	12			11	8	31
Perpanjangan Izin	8			6	1	15

TABEL 2.17 Substansi dan Pokok Permasalahan

	LAPORAN MASYARAKAT	RESPON CEPAT	INVESTIGASI ATAS PRAKARSA SENDIRI	KONSULTASI	TEMBUSAN	TOTAL
Jaminan Sosial	55	5	1	118	4	183
Jaminan Kesehatan (BPJS, dll)	31	4		80	1	116
Jaminan Ketenagakerjaan (BPJSTK, dll)	19		1	23	2	45
Lain-lain	5	1		15	1	22

TABEL 2.18 Substansi dan Pokok Permasalahan

	LAPORAN MASYARAKAT	RESPON CEPAT	INVESTIGASI ATAS PRAKARSA SENDIRI	KONSULTASI	TEMBUSAN	TOTAL
Pemukiman dan Perumahan	51	50		44	13	158
Fasum-Fasos	8	35		15	4	62
Izin Lokasi				1		1
Lain Lain	28	15		18	8	69
Pengelolaan Rumah Susun	2			4		6
Perjanjian Perikatan Jual Beli (PPJB)	1			4		5
Rencana Tata Ruang Wilayah (RT RW)	6					6
Rumah Negara	4			2		6
Sertifikat Kelayakan Bangunan dan Gedung	2				1	3

TABEL 2.19 Substansi dan Pokok Permasalahan

	LAPORAN MASYARAKAT	RESPON CEPAT	INVESTIGASI ATAS PRAKARSA SENDIRI	KONSULTASI	TEMBUSAN	TOTAL
Lingkungan Hidup	37	26	1	48	22	134
AMDAL	5			5	1	11
Lain-lain	21	8	1	27	14	71
Pelayanan Pencegahan Pencemaran Air				5	1	6
Pelayanan Pencegahan Pencemaran Udara Dari Sumber Tidak Bergerak	1	14		2	1	18
Pengelolaan Sampah	5	4		6		15
Perizinan Lingkungan Hidup	5			3	5	13

TABEL 2.20 Substansi dan Pokok Permasalahan

	LAPORAN MASYARAKAT	RESPON CEPAT	INVESTIGASI ATAS PRAKARSA SENDIRI	KONSULTASI	TEMBUSAN	TOTAL
Pajak	54			59	10	123
Lain-lain	29			25	3	57
PBB	8			11	3	22
Pemungutan Pajak	12			21	4	37
Penerbitan SKPKB/Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar	2					2
Penerbitan SPPT/Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang	3			2		5

TABEL 2.21 Substansi dan Pokok Permasalahan

	LAPORAN MASYARAKAT	RESPON CEPAT	INVESTIGASI ATAS PRAKARSA SENDIRI	KONSULTASI	TEMBUSAN	TOTAL
Perdagangan, Industri dan Logistik	29	1		39	8	77
Distribusi BBM	1					1
Ekspor & Impor				1		1
Harga Sembako				1		1
Lain-lain	9			14	2	25
Pengelolaan Pasar dan Lapak	12			7	6	25
Perdagangan Online	6			6		12
Revitalisasi Pasar		1		1		2
Usaha Kecil Mikro dan Menengah/UKM	1			9		10

TABEL 2.22 Substansi dan Pokok Permasalahan

	LAPORAN MASYARAKAT	RESPON CEPAT	INVESTIGASI ATAS PRAKARSA SENDIRI	KONSULTASI	TEMBUSAN	TOTAL
Pengadaan Barang, Jasa, dan Lelang	33			20	19	72
Eksekusi Lelang	4			1	4	9
Lain-lain	12			10	8	30
Proses Lelang	8			4	2	14
Proses Pengadaan Barang dan Jasa	9			5	5	19

TABEL 2.23 Substansi dan Pokok Permasalahan

	LAPORAN MASYARAKAT	RESPON CEPAT	INVESTIGASI ATAS PRAKARSA SENDIRI	KONSULTASI	TEMBUSAN	TOTAL
Pertanian dan Pangan	11	5		47	1	64
Distribusi Input Pertanian (Pupuk, dll)	1	5		14		20
Kelompok Tani (Akses Bantuan, Kouta Impor, Bantuan Alat)	1			8		9
Lain Lain	7			19	1	27
Logistik Pangan				2		2
Subsidi	2			1		3
Subsidi Pangan				2		2
Tanah Garapan Pertanian				1		1

TABEL 2.24 Substansi dan Pokok Permasalahan

	LAPORAN MASYARAKAT	RESPON CEPAT	INVESTIGASI ATAS PRAKARSA SENDIRI	KONSULTASI	TEMBUSAN	TOTAL
Telekomunikasi dan Informatika	30	4		24	4	62
Galian kabel Fiber Optik	1					1
Ganti Kerugian/Kompensasi				2		2
Internet	3			9		12
Keamanan Siber				2		2
Lain-lain	2	3		2		7
Menara BTS	1			4		5
Permintaan Data dan Informasi	21			3	4	28
Telekomunikasi	1	1		2		4
Virus, Malware, Sabotase	1					1

TABEL 2.25 Substansi dan Pokok Permasalahan

	LAPORAN MASYARAKAT	RESPON CEPAT	INVESTIGASI ATAS PRAKARSA SENDIRI	KONSULTASI	TEMBUSAN	TOTAL
Kejaksaan	29		1	18	14	62
Barang Bukti Kejaksaan	2			1		3
Barang Sitaan Kejaksaan	1			2		3
Dakwaan/Penuntutan	1			1	1	3
Eksekusi Pidana	1			1	1	3
Lain-lain	19			9	10	38
NULL				1		1
Penahanan Kejaksaan	1				1	2
Penyidikan Tindak Pidana Korupsi	4		1	3	1	9

TABEL 2.26 Substansi dan Pokok Permasalahan

	LAPORAN MASYARAKAT	RESPON CEPAT	INVESTIGASI ATAS PRAKARSA SENDIRI	KONSULTASI	TEMBUSAN	TOTAL
NULL	29			21		50
NULL	29			21		50

TABEL 2.27 Substansi dan Pokok Permasalahan

	LAPORAN MASYARAKAT	RESPON CEPAT	INVESTIGASI ATAS PRAKARSA SENDIRI	KONSULTASI	TEMBUSAN	TOTAL
Imigrasi	9	23		17	1	50
Kartu Ijin Tinggal Sementara/KITAS	1					1
Lain-lain	5			6		11
Paspor	2			9	1	12
Penerbitan Visa	1	23		2		26

TABEL 2.28 Substansi dan Pokok Permasalahan

	LAPORAN MASYARAKAT	RESPON CEPAT	INVESTIGASI ATAS PRAKARSA SENDIRI	KONSULTASI	TEMBUSAN	TOTAL
Perikanan	29			12		41
Distribusi Peralatan Nelayan dan Perikanan				4		4
Lain-lain	20			1		21
Peraturan/Regulasi/Surat Keputusan	9			1		10
Subsidi Nelayan				6		6

TABEL 2.29 Substansi dan Pokok Permasalahan

	LAPORAN MASYARAKAT	RESPON CEPAT	INVESTIGASI ATAS PRAKARSA SENDIRI	KONSULTASI	TEMBUSAN	TOTAL
Asuransi	8			28	4	40
Lain-lain	4			14	3	21
Pelayanan OJK	1			2		3
Pelayanan Pengaduan Asuransi	3			12	1	16

TABEL 2.30 Substansi dan Pokok Permasalahan

	LAPORAN MASYARAKAT	RESPON CEPAT	INVESTIGASI ATAS PRAKARSA SENDIRI	KONSULTASI	TEMBUSAN	TOTAL
Pertambangan	17			17	5	39
Lain-lain	5			4	4	13
Lelang Wilayah Usaha Pertambangan	1					1
Pencabutan IUP	8			2		10
Pencatatan IUP dalam Database Ditjen Minerba				1		1
Penerbitan IUP	1			2		3
Perpanjangan IUP	2			6		8
Tumpang Tindih IUP				2	1	3

TABEL 2.31 Substansi dan Pokok Permasalahan

	LAPORAN MASYARAKAT	RESPON CEPAT	INVESTIGASI ATAS PRAKARSA SENDIRI	KONSULTASI	TEMBUSAN	TOTAL
Lembaga Pemasyarakatan	7			4	20	31
Hak Warga Binaan	1				2	3
Kinerja Petugas LAPAS	5			1		6
Lain-lain				1	2	3
Masa Penghukuman				2	16	18
Pungutan Liar	1					1

TABEL 2.32 Substansi dan Pokok Permasalahan

	LAPORAN MASYARAKAT	RESPON CEPAT	INVESTIGASI ATAS PRAKARSA SENDIRI	KONSULTASI	TEMBUSAN	TOTAL
Agama	16			12	1	29
Haji	5			4		9
Lain-lain	2			2		4
Layanan KUA	5			1		6
Layanan Organisasi Keagamaan	1			2		3
Tempat Ibadah	3			3	1	7

TABEL 2.33 Substansi dan Pokok Permasalahan

	LAPORAN MASYARAKAT	RESPON CEPAT	INVESTIGASI ATAS PRAKARSA SENDIRI	KONSULTASI	TEMBUSAN	TOTAL
Kehutanan	11	1	1	5	4	22
Ijin Pinjam Pakai Kawasan Hutan (IPPKH)	1			1		2
Konflik Tenurial Kehutanan	1				1	2
Lain-lain	6	1	1	1	2	11
Pelepasan Kawasan Hutan	1			1		2
Perhutanan Sosial	1			1		2
Perubahan, Peruntukan dan Fungsi Kawasan Hutan	1			1	1	3

TABEL 2.34 Substansi dan Pokok Permasalahan

	LAPORAN MASYARAKAT	RESPON CEPAT	INVESTIGASI ATAS PRAKARSA SENDIRI	KONSULTASI	TEMBUSAN	TOTAL
Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	6			5	6	17
Kredit Usaha Rakyat	1			2	2	5
Lain-lain	1			1	2	4
Pembentukan	1				1	2
Pembinaan	2					2
Pengawasan	1			2	1	4

TABEL 2.35 Substansi dan Pokok Permasalahan

	LAPORAN MASYARAKAT	RESPON CEPAT	INVESTIGASI ATAS PRAKARSA SENDIRI	KONSULTASI	TEMBUSAN	TOTAL
Pertahanan	3			1	10	14
Lain-lain	3			1	9	13
Unjuk Rasa					1	1

TABEL 2.36 Substansi dan Pokok Permasalahan

	LAPORAN MASYARAKAT	RESPON CEPAT	INVESTIGASI ATAS PRAKARSA SENDIRI	KONSULTASI	TEMBUSAN	TOTAL
Kedaruratan	5	1	1	3		10
Pelayanan Pemadam Kebakaran	1					1
Pelayanan Penanggulangan Bencana Alam	3	1	1	2		7
Pelayanan Rehabilitasi Bencana Alam	1			1		2

TABEL 2.37 Substansi dan Pokok Permasalahan

	LAPORAN MASYARAKAT	RESPON CEPAT	INVESTIGASI ATAS PRAKARSA SENDIRI	KONSULTASI	TEMBUSAN	TOTAL
Tentara Nasional Indonesia	3			2	1	6
Tentara Nasional Indonesia (TNI)	3			2	1	6

TABEL 2.38 Substansi dan Pokok Permasalahan

	LAPORAN MASYARAKAT	RESPON CEPAT	INVESTIGASI ATAS PRAKARSA SENDIRI	KONSULTASI	TEMBUSAN	TOTAL
Penggadaian	2			1	1	4
Lain-lain	1			1		2
Pelayanan Pegadaian	1				1	2

TABEL 2.39 Substansi dan Pokok Permasalahan

	LAPORAN MASYARAKAT	RESPON CEPAT	INVESTIGASI ATAS PRAKARSA SENDIRI	KONSULTASI	TEMBUSAN	TOTAL
Hak Kekayaan Intelektual	1			2		3
Hak Merek				1		1
Hak Paten	1			1		2

TABEL 2.40 Substansi dan Pokok Permasalahan

	LAPORAN MASYARAKAT	RESPON CEPAT	INVESTIGASI ATAS PRAKARSA SENDIRI	KONSULTASI	TEMBUSAN	TOTAL
Penanaman Modal	2			1		3
Pengawasan OJK	1			1		2
Perdagangan Berjangka Komoditi	1					1

TABEL 2.41 Substansi dan Pokok Permasalahan

	LAPORAN MASYARAKAT	RESPON CEPAT	INVESTIGASI ATAS PRAKARSA SENDIRI	KONSULTASI	TEMBUSAN	TOTAL
Bea dan Cukai	1				2	3
Lain-lain					2	2
Regulasi/Kebijakan Bea dan Cukai	1					1

TABEL 2.42 Substansi dan Pokok Permasalahan

	LAPORAN MASYARAKAT	RESPON CEPAT	INVESTIGASI ATAS PRAKARSA SENDIRI	KONSULTASI	TEMBUSAN	TOTAL
Pemberdayaan Masyarakat Desa dan Transmigrasi				3		3
Lain-lain				2		2
Pengelolaan Desa				1		1

GRAND TOTAL	4506	972	42	4273	1186	10979
--------------------	-------------	------------	-----------	-------------	-------------	--------------



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

 (021) 2251 3737
137 (Call Center)

   
OmbudsmanRI137

