



Ombudsman Republik Indonesia

**LAPORAN TRIWULAN III  
TAHUN 2013**

**Jl. HR Rasuna Said Kav.C-19 Jakarta Selatan**  
**Telepon: (021) 52960894-95, faks: (021) 52960907-08**  
**Website: [www.ombudsman.go.id](http://www.ombudsman.go.id)**

**OKTOBER 2013**



## Ombudsman Republik Indonesia

### LAPORAN TRIWULAN III TAHUN 2013

---

#### I. Pendahuluan

Ombudsman Republik Indonesia (selanjutnya disebut Ombudsman RI) adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah (Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia). Untuk melaksanakan kewenangan tersebut, Ombudsman RI mempunyai tugas menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, menindaklanjuti laporan/pengaduan masyarakat yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman, melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik, dan melakukan koordinasi, kerja sama serta pengembangan jaringan kerja dengan lembaga negara atau lembaga pemerintah lainnya.

Berkaitan dengan tugas dimaksud, sampai dengan triwulan III tahun 2013 Ombudsman telah menerima laporan/pengaduan masyarakat sebanyak 2915 laporan dan telah ditindaklanjuti dengan tahapan: permintaan kelengkapan data Pelapor, permintaan klarifikasi kepada Terlapor, penyampaian pemberitahuan kepada Pelapor bahwa setelah ditelaah permasalahan bukan merupakan tindakan maladministrasi, penyampaian pemberitahuan perkembangan penanganan kasus, dan penyampaian rekomendasi kepada Terlapor. Dalam kondisi tertentu, untuk menyelesaikan permasalahan laporan/pengaduan dilaksanakan mediasi antara para pihak.

Dalam rangka pencegahan tindakan maladministrasi Ombudsman melakukan penyebarluasan informasi mengenai Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam rangka persiapan pembentukan Perwakilan di daerah dilaksanakan sosialisasi dan klinik di 10 Provinsi. Kegiatan tersebut dilakukan dengan berkoordinasi dan bekerja sama membangun jaringan kerja dengan lembaga negara, lembaga pemerintahan, dan lembaga kemasyarakatan. Kegiatan sosialisasi bertujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan hak atas pelayanan publik yang baik dan berkualitas. Di sisi lain bagi penyelenggara, sosialisasi pelayanan bertujuan untuk mendorong agar penyelenggara pelayanan melakukan kewajibannya sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

## II. Kinerja Penanganan Laporan

### A. Pencegahan

#### 1. Sosialisasi dan klinik

Dalam rangka pencegahan terjadinya maladministrasi serta memberikan kesadaran bagi masyarakat mengenai hak atas pelayanan publik yang baik, Ombudsman RI telah melakukan berbagai kegiatan penyebarluasan informasi mengenai fungsi, tugas, dan wewenang Ombudsman RI sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Sasaran kegiatan tersebut adalah para penyelenggara pelayanan publik, masyarakat luas sebagai pengguna pelayanan publik dalam rangka memenuhi hak mendapatkan pelayanan publik. Selain itu sosialisasi juga ditujukan kepada LSM dan media massa sebagai pilar-pilar partisipan masyarakat yang membantu melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Ombudsman RI melakukan penyebarluasan informasi dalam berbagai bentuk antara lain: sosialisasi, klinik pengaduan, diskusi, seminar, talk show, dialog interaktif, sarasehan, kuliah umum, ceramah dan lainnya.

Tujuan kegiatan sosialisasi adalah:

- a. Memberikan pemahaman kepada masyarakat dan pemangku kepentingan mengenai kedudukan, fungsi dan kewenangan Ombudsman RI berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- b. Memberikan kesadaran kepada masyarakat bahwa mereka berhak mendapatkan layanan birokrasi pemerintahan dan instansi pelayanan publik lainnya dengan baik sesuai ketentuan dalam peraturan perundang-undangan;
- c. Mendorong institusi penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan, meningkatkan kualitas pelayanan, dan kesadaran sebagai pelayan masyarakat.
- d. Menginventarisir permasalahan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik sebagai bahan masukan dalam rangka perbaikan kepada instansi penyelenggara pelayanan publik.

Pada triwulan III Ombudsman RI (Pusat) dan Perwakilan di Daerah, melaksanakan sosialisasi sebanyak 76 (tujuh puluh enam) kali sebagai upaya pencegahan terjadinya maladministrasi, antara lain:

- a. Sosialisasi dan klinik pengaduan masyarakat secara langsung di 4 (empat) Provinsi yaitu Provinsi Sulawesi Barat, Maluku Utara, Banten, dan Jawa Barat.
- b. Sosialisasi di lingkungan Pemerintah Kota Payakumbuh, dengan peserta unsur pimpinan SKPD di lingkungan pemerintahan Kota Payakumbuh,

Badan atau Kantor Vertikal, Kepolisian, Rumah Sakit, Perusahaan Negara dan Perusahaan Daerah. Sosialisasi dengan tema “Peranan Ombudsman RI dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Sumatera Barat”

- c. Sosialisasi Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik untuk jajaran SKPD Kabupaten/Kota yaitu Kabupaten Pontianak, Kabupaten Sambas, Kota Singkawang dan Kabupaten Landak. Untuk mempermudah akses masyarakat yang berada di luar Kota Pontianak, Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Barat membuka gerai/klinik pengaduan masyarakat dengan sistem jemput bola. Diharapkan masyarakat dapat menyampaikan keluhan secara langsung. Adapun gerai/klinik diadakan di RSUD Rubini Mempawah/Kabupaten Pontianak, RSUD Abdul Aziz Kota Singkawang, RSUD Sambas di Kabupaten Sambas, Lapas Klas IIA Pontianak dan RSUD Landak di Kabupaten Landak. Selain itu Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Barat secara rutin mengadakan ekspose media setiap 3 (tiga) bulan sekali dengan memaparkan kinerja dalam penyelesaian laporan dan kegiatan lainnya.
- d. Sosialisasi tentang tugas, fungsi, dan wewenang untuk jajaran instansi penyelenggara pelayanan publik di wilayah kerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah. Sosialisasi dilakukan juga melalui TV. Selain itu sebagai narasumber pada kegiatan diskusi publik hasil monitoring CLEM (*Community Led Monitoring*) dengan tema “Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kota Pekalongan” yang diselenggarakan oleh LSM Pattiro.
- e. Sosialisasi Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau, tentang mekanisme Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Kecamatan dan Puskesmas pada kegiatan yang diselenggarakan oleh BKD Kota Batam.
- f. Narasumber pada diskusi tentang transparansi rekrutmen Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS), antara lain di Provinsi Lampung dan kegiatan diseminasi hasil Survey Observasi Unit Pelayanan Publik Bandar Lampung bekerja sama dengan Pussbik (Pusat Studi Kebijakan Publik).
- g. Sosialisasi dan pengawasan melalui pembukaan Posko Pengaduan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) di seluruh Perwakilan Ombudsman RI sebagai salah satu bentuk pencegahan maladministrasi. Pada pembukaan, mengundang pihak Dinas Pendidikan Provinsi, Dinas Pendidikan Kabupaten/Kota, dan juga unsur LSM. Pemerintah Daerah, mendukung keberadaan posko pengaduan penerimaan peserta didik baru dan berkomitmen akan bertindak tegas terhadap segala bentuk penyimpangan PPDB. Dari kegiatan tersebut terdapat 387 aduan dengan klasifikasi Pelapor terbesar adalah perorangan atau korban langsung dengan pemberlakuan sistem pelayanan PPDB sebesar 63%. Menurut substansi yang dilaporkan meliputi penarikan biaya pada saat pendaftaran ulang 40,6%, tidak transparan informasi tentang kuota, biaya seleksi, dan adanya kendala dalam sistem pendaftaran secara *online*.

- h. Sebagai narasumber pada Pencanaan Pembangunan Zona Integritas, Birokrasi Bersih dan Melayani di Pemerintah Daerah. Sebagai contoh di Jawa Tengah, Pemkab Temanggung dalam waktu segera akan menunjuk dua SKPD Percontohan yang akan melaksanakan 20 program pembangunan zona integritas. Berkaitan dengan itu Ombudsman RI mengusulkan untuk melakukan supervisi atas penyelenggara pelayanan pada SKPD yang akan menjadi percontohan.
- i. Pengawasan seleksi CPNS/CPNSD oleh seluruh Ombudsman Perwakilan bekerja sama dengan berbagai instansi terkait, sebagai contoh Perwakilan Provinsi Sulawesi Tenggara bekerja sama Puspaham Sulawesi Tenggara dan DPD KNPI Sultra.

Data lengkap kegiatan sosialisasi dan pengembangan jaringan, sebagaimana terlampir pada lampiran I.

## **2. Penelitian Kepatuhan Kementerian.**

Selain kegiatan sosialisasi dan pengembangan jaringan, pada awal bulan Juli 2013 diumumkan hasil observasi kepatuhan terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada 18 (delapan belas) kementerian. Dari hasil observasi tersebut diperoleh 5 (lima) kementerian yaitu Kementerian Pekerjaan Umum, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, Kementerian Sosial, Kementerian Pertanian dan Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi yang masuk dalam zona merah atau kepatuhan rendah dalam melaksanakan undang-undang tersebut, antara lain meliputi tidak transparansi dalam memajang waktu pelayanan, informasi biaya pelayanan dan tidak memiliki maklumat serta visi dan misi dalam proses pelayanan.

Berdasarkan hasil penilaian kepatuhan Kementerian/Lembaga terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, didapat:

- a. Sebanyak 5 Kementerian atau (27,8%) masuk ke dalam kategori zona merah yang berarti bahwa Unit Layanan di Kementerian tersebut belum menjalankan kewajibannya untuk memenuhi komponen Standar Pelayanan Publik yang tertuang pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sehingga bisa dikatakan rendah dalam tingkat kepatuhan dalam pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yaitu: Kementerian Pekerjaan Umum, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, Kementerian Sosial, Kementerian Pertanian, Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi.
- b. Sebanyak 9 Kementerian (50%) masuk ke dalam zona kuning atau zona tengah, yang berarti sedang dalam dalam tingkat kepatuhan dalam pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yaitu: Kementerian Agama, Kementerian Hukum dan HAM, Kementerian Kehutanan, Kementerian Kelautan dan Perikanan, Kementerian Keuangan, Kementerian Komunikasi dan Informatika,

Kementerian Lingkungan Hidup, Kementerian Perhubungan, Kementerian Riset dan Teknologi.

- c. Sebanyak 22,2% atau 4 Kementerian masuk ke dalam zona hijau yang berarti tinggi dalam tingkat kepatuhan dalam pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yaitu: Kementerian ESDM, Kementerian Kesehatan, Kementerian Perdagangan, Kementerian Perindustrian.

Kategori Kementerian disajikan dalam tabel berikut:

Merah	Kuning	Hijau
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kementerian Pekerjaan Umum</li> <li>• Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan</li> <li>• Kementerian Sosial</li> <li>• Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi</li> <li>• Kementerian Pertanian</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kementerian Agama</li> <li>• Kementerian Hukum dan HAM</li> <li>• Kementerian Kehutanan</li> <li>• Kementerian Kelautan dan Perikanan</li> <li>• Kementerian Keuangan</li> <li>• Kementerian Komunikasi dan Informatika</li> <li>• Kementerian Lingkungan Hidup</li> <li>• Kementerian Perhubungan</li> <li>• Kementerian Riset dan Teknologi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kementerian ESDM</li> <li>• Kementerian Kesehatan</li> <li>• Kementerian Perdagangan</li> <li>• Kementerian Perindustrian</li> </ul>

### 3. Kerja Sama Antar Lembaga

Ombudsman RI (pusat) dan Perwakilan di daerah telah menjalin kerja sama dengan media cetak dan elektronik dalam rangka mendukung upaya penanganan laporan/pengaduan masyarakat dan pencegahan terjadinya maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Kerja sama Ombudsman RI dan Ombudsman Perwakilan di daerah dengan media massa antara lain :

- a. Perwakilan Ombudsman RI Wilayah Sumatera Barat dengan Pos Metro Padang, Pro Sumbar, Haluan, Padang Singgalang dan Metro Polis dengan substansi berita antara lain:
  - 1) Pemantauan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) di wilayah Sumatera Barat yang pada intinya ditemukan adanya pungutan tidak resmi yang terjadi pada 23 sekolah SD, SMP dan SMA dengan jumlah pengaduan 25 (dua puluh lima) kasus.
  - 2) Kondisi pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.
  - 3) Pelayanan PLN mulai dari informasi pemadaman dan diskriminasi dalam perlakuan terhadap pelanggan.
- b. Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Nusa Tenggara Timur dengan Pos Kupang, Timor Ekspres, dan Victory News, substansi berita mengenai:
  - 1) Pemantauan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB), pada kegiatan tersebut meliputi penyampaian informasi kepada masyarakat tentang

- adanya posko pengaduan terkait permasalahan dalam pelayanan PPDB. Selain itu menyampaikan saran upaya peningkatan kualitas tata kelola penerimaan siswa baru.
- 2) Pelayanan PDAM Kabupaten Kupang tentang informasi standar biaya dan waktu pelayanan.
  - 3) Sosialisasi tentang implementasi standar pelayanan untuk jajaran SKPD Pemerintah Kabupaten Timor Tengah Selatan. Pada kesempatan tersebut seluruh SKPD diminta menyusun standar pelayanan.
- c. Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Lampung dengan Metro Lampung, Radar Lampung dan Lampung Pos, substansi berita:
- 1) Dinas Pendidikan (Disdik) Kota Bandar Lampung untuk memperbaiki Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) dan jalur Bina Lingkungan (Biling) untuk tahun depan.
  - 2) Penyampaian saran untuk perbaikan kinerja kepada sembilan instansi/ lembaga di Kota Bandar Lampung yang masih memiliki kelemahan dalam pelayanan publik berdasarkan hasil supervisi Ombudsman RI.
  - 3) Ombudsman RI Perwakilan Lampung membuka posko pengaduan CPNS 2013 dan menghimbau masyarakat agar proaktif menyampaikan permasalahan dalam penerimaan CPNS 2013.
- d. Dialog interaktif dengan tema "Upaya mewujudkan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik yang baik dan prima sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik" di radio, antara lain: radio Suara Jombang dan Suara Madiun Dialog publik dengan tema "Jelang Satu Tahun Ombudsman Sumatera Barat" dihadiri oleh redaksi media cetak dan LSM. Pada kesempatan tersebut Kepala Perwakilan berkesempatan mempresentasikan kinerja pengawasan dan penanganan laporan Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat selama satu tahun. Hadir pada acara tersebut berbagai media antara lain Padang Ekspres (Jawa Pos Group), Pos Metro, ANTARA, Padang Today, Koran Padang, LBH Padang, LBH Pers, Pusat Bantuan Hukum Indonesia (PBHI) dan dosen Universitas Bung Hata. Dialog menghasilkan beberapa kesepakatan antara lain Ombudsman RI perlu bekerja sama dengan LSM dalam rangka ikut mendorong perbaikan kualitas pelayanan publik di Sumatera Barat, yang akan ditindaklanjuti dengan MoU kerjasama. Dialog interaktif juga dilaksanakan bekerja sama dengan Painan Radio FM di Kabupaten Pesisir Selatan, Radio Top FM di Padang Panjang dan Bukittinggi, Harau FM di Payakumbuh.
- e. Dialog dengan media, yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan dan KPK dalam rangka memperkuat koordinasi dan mendorong masyarakat untuk melaporkan tindakan maladministrasi dan korupsi. Kegiatan tersebut sebagai tindaklanjuti dari MoU Ombudsman dengan KPK terkait penanganan laporan.
- f. Diskusi dengan tema "Komitmen Perbaikan Pelayanan Publik" dengan menghadirkan narasumber dari Caleg DPRD Provinsi Kalimantan Selatan

dan Caleg DPRD Kota Banjarmasin. Diskusi ini mengukur tingkat komitmen Caleg terhadap perbaikan pelayanan publik di Kalimantan Selatan.

- g. Kerja sama dengan KPK dalam kegiatan *Focus Group Discussion* tentang pencegahan korupsi dan maladministrasi di Provinsi Kepulauan Riau. Pada kesempatan tersebut terjalin sinergitas dengan LSM dalam pencegahan maladministrasi.

## B. Penanganan Laporan Masyarakat

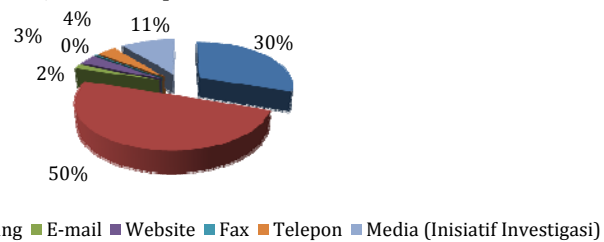
Aspek pelayanan merupakan bagian integral dan strategis bagi pengembangan tugas dan fungsi pelayanan pemerintahan. Untuk itu, kualitas pelayanan publik merupakan salah satu parameter keberhasilan birokrasi. Pelayanan yang berkualitas merupakan harapan masyarakat karena pelayanan merupakan hak yang harus diperolehnya. Kesadaran masyarakat terhadap hak untuk memperoleh pelayanan yang baik salah satunya diwujudkan dalam penyampaian akses ke Ombudsman RI. Ombudsman RI sejak bulan Januari sampai dengan bulan September 2013 telah menerima laporan/pengaduan masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik sebanyak 2915 laporan, yang disampaikan melalui berbagai cara yaitu melalui surat sebanyak 877 laporan (30,1%), datang langsung ke Ombudsman RI sebanyak 1450 laporan (49,7%), Telepon sebanyak 113 laporan (3,9%) dan selebihnya melalui media, website, email, telepon dan faksimili.

Secara rinci, laporan masyarakat dapat dilihat pada tabel dan grafik berikut:

**Tabel 1**  
**Laporan Masyarakat Berdasarkan Mekanisme Penyampaian**  
**Januari – September 2013**

MEKANISME	JUMLAH	%
Datang Langsung	1450	49,7
Surat	877	30,1
Faksimili	8	0,3
E-mail	47	1,6
Website	103	3,5
Media	317	10,9
Telepon	113	3,9
<b>JUMLAH</b>	<b>2915</b>	<b>100</b>

**Grafik 1**  
**Laporan Masyarakat Berdasarkan Cara Penyampaian**  
**Januari - September 2013**





Dari jumlah laporan yang masuk tersebut, terdapat laporan/pengaduan masyarakat yang berasal dari publikasi media dan ditindaklanjuti Ombudsman RI. Tindak lanjut terhadap laporan ini yang disebut sebagai laporan berdasarkan inisiatif dengan pertimbangan mempunyai dampak luas bagi masyarakat.

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat, Ombudsman RI secara bertahap mengembangkan infrastruktur Aplikasi Sistem Penyelesaian Laporan/Pengaduan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Sistem ini diharapkan dapat memudahkan koordinasi dan evaluasi dalam meningkatkan kinerja baik di Pusat maupun di kantor Perwakilan di daerah.

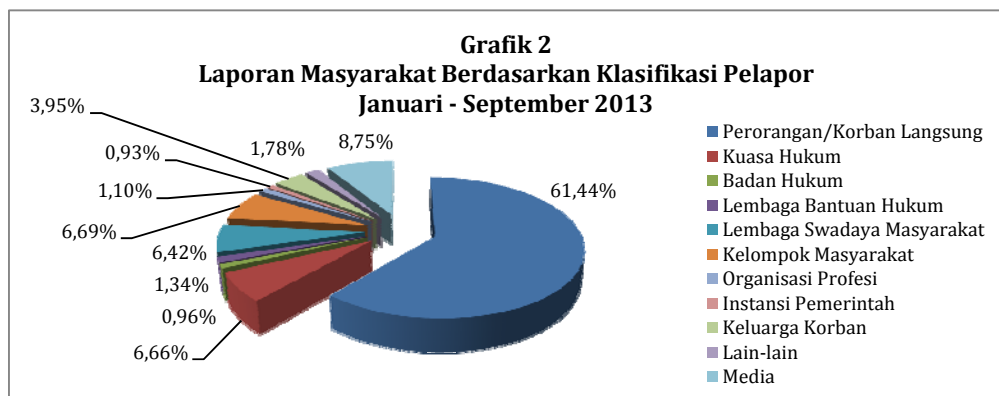
Selain berdasarkan cara penyampaian, laporan/pengaduan juga diklasifikasikan berdasarkan klasifikasi Pelapor, Terlapor, asal daerah Pelapor, asal instansi Terlapor, dan jenis maladministrasi yang dilaporkan.

Klasifikasi dimaksud secara lebih rinci sebagai berikut:

### 1. Pelapor

**Tabel 2**  
**Laporan Masyarakat Berdasarkan Klasifikasi Pelapor**  
**Januari – September 2013**

KLASIFIKASI PELAPOR	Jumlah	%
Perorangan/Korban Langsung	1791	61,44
Kuasa Hukum	194	6,66
Badan Hukum	28	0,96
Lembaga Bantuan Hukum	39	1,34
Lembaga Swadaya Masyarakat	187	6,42
Kelompok Masyarakat	195	6,69
Organisasi Profesi	32	1,10
Instansi Pemerintah	27	0,93
Keluarga Korban	115	3,50
Lain-lain	52	1,78
Media	255	8,75
Total	2915	100



Berdasarkan data klasifikasi Pelapor menunjukkan bahwa masyarakat yang paling banyak melaporkan keluhan tentang dugaan maladministrasi relatif masih tetap sebagaimana laporan-laporan sebelumnya yaitu Perorangan/Korban langsung sebanyak 1791 laporan (61,44%). Kondisi ini mencerminkan tingkat kesadaran masyarakat dalam mendapatkan hak atas pelayanan yang baik dari penyelenggara pelayanan publik. Selain itu sebanyak 255 laporan berasal dari media atau sebesar 8,75% dari jumlah laporan yang masuk berasal dari media dan merupakan inisiatif Ombudsman untuk menangani dengan pertimbangan kasus tersebut mempunyai dampak yang sangat besar terhadap masyarakat.

Selanjutnya laporan yang diterima berasal dari Kelompok Masyarakat sebanyak 195 laporan (6,69%) dan Kuasa Hukum 194 laporan (6,66%). Hal ini menunjukkan tingkat kepedulian dalam memperjuangkan hak atas pelayanan publik yang berkualitas bagi masyarakat.

## **2. Provinsi Asal Pelapor**

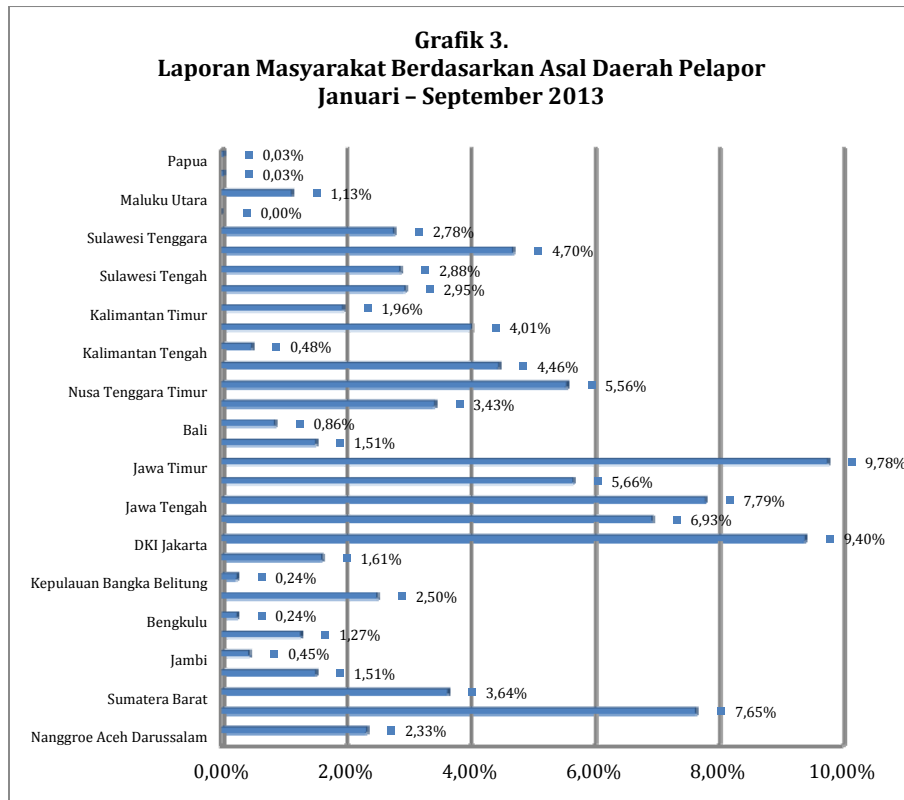
Berdasarkan data Provinsi asal Pelapor, yang termasuk dalam urutan 3 (tiga) terbanyak berasal dari Provinsi Jawa Timur 285 laporan (9,78%), DKI Jakarta 274 laporan (9,40%), dan Jawa Tengah 227 laporan (7,79%), yang merupakan 3 kota terbesar di Indonesia. Kondisi ini menunjukkan tingginya kepedulian masyarakat terhadap permasalahan yang dialami ketika mendapat pelayanan yang tidak semestinya dan kesadaran untuk mendapatkan pelayanan yang baik dan berkualitas. Selain tingkat kepedulian masyarakat, juga menunjukkan kualitas pelayanan yang seharusnya mendapat perhatian untuk dilakukan upaya perbaikan dari segi sumber daya manusia, dukungan sarana prasarana, dan mekanisme atau prosedur pelayanannya.

Secara keseluruhan berdasarkan Provinsi asal Pelapor dapat dilihat dalam tabel dan grafik berikut :

**Tabel 3**  
**Laporan Masyarakat Berdasarkan Provinsi asal Pelapor**  
**Januari – September 2013**

PROVINSI	JUMLAH	%	PROVINSI	JUMLAH	%
Nanggroe Aceh Darussalam	68	2,33	Bali	25	0,86
Sumatera Utara	223	7,65	Nusa Tenggara Barat	100	3,43
Sumatera Barat	106	3,64	Nusa Tenggara Timur	162	5,56
Riau	44	1,51	Kalimantan Barat	130	4,46
Jambi	13	0,45	Kalimantan Tengah	14	0,48
Sumatera Selatan	37	1,27	Kalimantan Selatan	117	4,01
Bengkulu	7	0,24	Kalimantan Timur	57	1,96
Lampung	73	2,50	Sulawesi Utara	86	2,95
Kepulauan Bangka Belitung	7	0,24	Sulawesi Tengah	84	2,88
Kepulauan Riau	47	1,61	Sulawesi Selatan	137	4,70
DKI Jakarta	274	9,40	Sulawesi Tenggara	81	2,78
Jawa Barat	202	6,93	Gorontalo		-
Jawa Tengah	227	7,79	Maluku	33	1,13
DI Yogyakarta	165	5,66	Maluku Utara	1	0,03
Jawa Timur	285	9,78	Papua Barat	1	0,03
Banten	44	1,51	Papua	62	2,13
			<b>JUMLAH</b>	<b>2915</b>	

**Grafik 3.**  
**Laporan Masyarakat Berdasarkan Asal Daerah Pelapor**  
**Januari – September 2013**



### 3. Terlapor

Berdasarkan klasifikasi Terlapor, instansi yang menempati urutan 3 (tiga) terbanyak yang dilaporkan atas dugaan tindakan maladministrasi adalah Pemerintah Kabupaten/ Kota sebanyak 900 laporan (30,87%), BUMN/BUMD sebanyak 176 laporan (6,04%), dan Kepolisian Resort sebanyak 134 laporan (4,60%). Sebagaimana diketahui bahwa pelayanan sebagian besar berada pada penyelenggara pelayanan di lingkungan Pemerintah Daerah dan Kepolisian. Kondisi seperti ini menunjukkan masih perlunya perbaikan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi di dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat antara lain meliputi kompetensi sumber daya manusia, dukungan sarana prasarana, standar pelayanan minimal yang ada harus diimplementasikan dan dievaluasi secara berkala untuk menghindari peluang penyimpangan, dan adanya prosedur yang jelas.

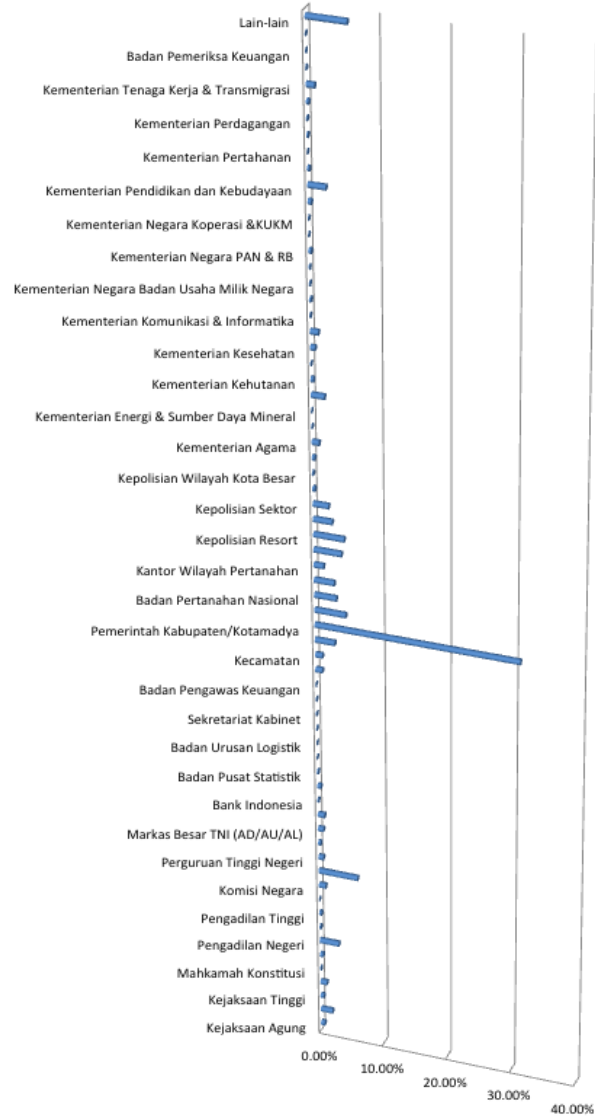
Secara rinci klasifikasi dan jumlah instansi Terlapor dapat dilihat pada tabel dan grafik berikut:

**Tabel 4.**  
**Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Instansi Terlapor**  
**Januari – September 2013**

INSTANSI	JUMLAH	%	INSTANSI	JUMLAH	%
Kejaksaan Agung	17	0,58	Kepolisian Daerah	121	4,15
Kejaksaan Negeri	53	1,82	Kepolisian Resort	134	4,60
Kejaksaan Tinggi	14	0,48	Kepolisian Resort Kota	83	2,85
Mahkamah Agung	29	0,99	Kepolisian Sektor	68	2,33
Mahkamah Konstitusi	3	0,10	Kepolisian Wilayah	10	0,34
Pengadilan Agama	14	0,48	Kepolisian Wilayah Kota Besar	4	0,14
Pengadilan Negeri	87	2,98	Markas Besar Kepolisian RI	11	0,38
Pengadilan Tata Usaha Negara	5	0,17	Kementerian Agama	31	1,06
Pengadilan Tinggi	9	0,31	Kementerian Dalam Negeri	2	0,07
Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara	1	0,03	Kementerian Energi & Sumber Daya Mineral	1	0,03
Komisi Negara	30	1,03	Kementerian Hukum & HAM	57	1,96
BUMN/BUMD	176	6,04	Kementerian Kehutanan	11	0,38
Perguruan Tinggi Negeri	22	0,75	Kementerian Kelautan & Perikanan	2	0,07
DPRD Tingkat II	10	0,34	Kementerian Kesehatan	20	0,69
Markas Besar TNI (AD/AU/AL)	24	0,82	Kementerian Keuangan	35	1,20
Bank BUMN	30	1,03	Kementerian Komunikasi & Informatika	2	0,07
Bank Indonesia	4	0,14	Kementerian Luar Negeri	7	0,24
Badan Kepegawaian Negara	15	0,51	Kementerian Negara Badan Usaha Milik Negara	3	0,10
Badan Pusat Statistik	5	0,17	Kementerian Negara Lingkungan Hidup	3	0,10
Badan Standarisasi Nasional	1	0,03	Kementerian Negara PAN & RB	10	0,34
Badan Urusan Logistik	1	0,03	Kementerian Negara Perencanaan Pembangunan Nasional	1	0,03
Badan Meteorologi dan	2	0,07	Kementerian Negara	2	0,07

INSTANSI	JUMLAH	%	INSTANSI	JUMLAH	%
Geofisika			Koperasi &KUKM		
Sekretariat Kabinet	2	0,07	Kementerian Pekerjaan Umum	14	0,48
Arsip Nasional	2	0,07	Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan	76	2,61
Badan Pengawas Keuangan	1	0,03	Kementerian Perhubungan	8	0,27
Desa	30	1,03	Kementerian Pertahanan	1	0,03
Kecamatan	31	1,06	Kementerian Pertanian	5	0,17
Kelurahan	87	2,98	Kementerian Perdagangan	3	0,10
Pemerintah Kabupaten/Kotamadya	900	30,87	Kementerian Sosial	10	0,34
Pemerintah Propinsi	137	4,70	Kementerian Tenaga Kerja & Transmigrasi	35	1,20
Badan Pertanahan Nasional	96	3,29	Sekretariat Negara	2	0,07
Kantor Pertanahan	88	3,02	Badan Pemeriksa Keuangan	1	0,03
Kantor Wilayah Pertanahan	42	1,44	Lembaga Administrasi Negara	1	0,03
			Lain-lain	173	5,93
			TOTAL	2915	

Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Substansi Maladministrasi  
 Januari - September 2013

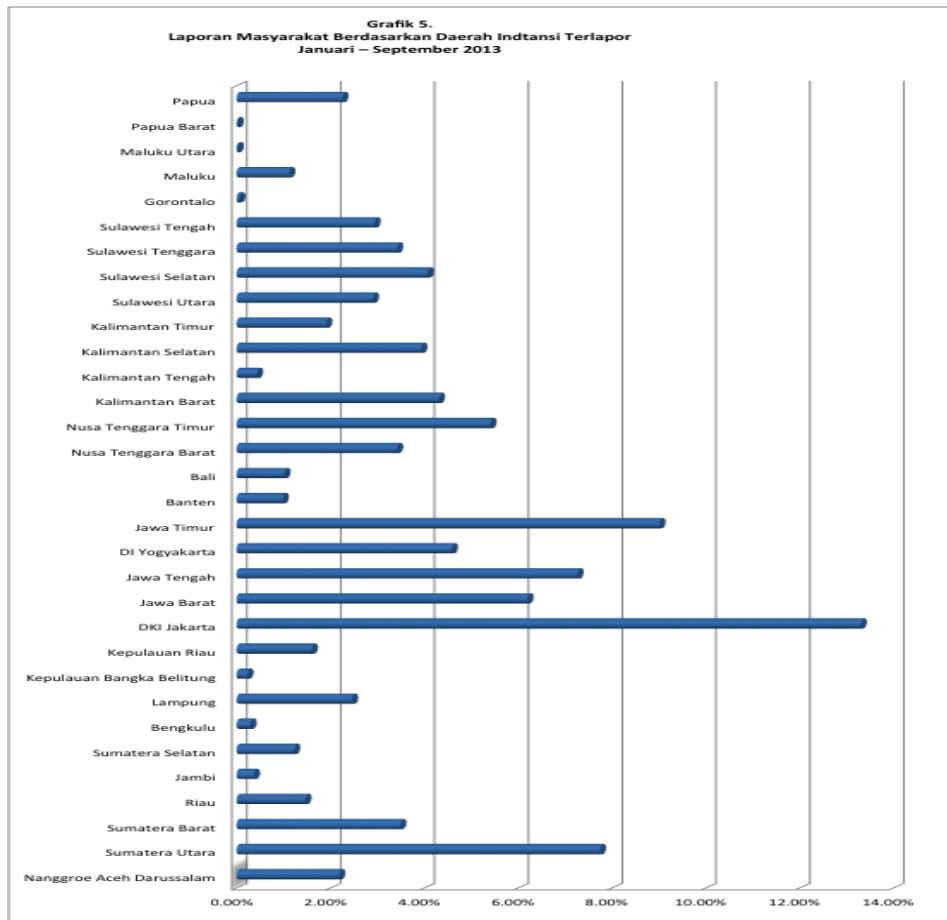


4. Daerah instansi Terlapor

Berdasarkan daerah instansi Terlapor menunjukkan yang paling banyak dilaporkan oleh masyarakat adalah instansi penyelenggara pelayanan publik yang berada di Provinsi DKI Jakarta yaitu sebesar 388 laporan (13,31%), Jawa Timur 263 laporan (9,02%) dan Sumatera Utara sebanyak 226 laporan (7,75%) Hal ini mencerminkan tingginya aktivitas pelayanan publik dalam rangka memenuhi hak masyarakat di seluruh aspek kehidupan, sedangkan di sisi lain perlunya pembenahan/perbaikan pada unit-unit penyelenggara pelayanan masyarakat.

**Tabel 5.**  
**Laporan Masyarakat Berdasarkan Daerah Instansi Terlapor**  
**Januari – September 2013**

PROVINSI	JUMLAH	%	PROVINSI	JUMLAH	%
Nanggroe Aceh Darussalam	64	2,20	Bali	30	1,03
Sumatera Utara	226	7,75	Nusa Tenggara Barat	100	3,43
Sumatera Barat	102	3,50	Nusa Tenggara Timur	158	5,42
Riau	43	1,48	Kalimantan Barat	126	4,32
Jambi	11	0,38	Kalimantan Tengah	13	0,45
Sumatera Selatan	36	1,23	Kalimantan Selatan	115	3,95
Bengkulu	9	0,31	Kalimantan Timur	56	1,92
Lampung	72	2,47	Sulawesi Utara	85	2,92
Kepulauan Bangka Belitung	7	0,24	Sulawesi Selatan	119	4,08
Kepulauan Riau	47	1,61	Sulawesi Tenggara	100	3,43
DKI Jakarta	388	13,31	Sulawesi Tengah	86	2,95
Jawa Barat	181	6,21	Gorontalo	2	0,07
Jawa Tengah	212	7,27	Maluku	33	1,13
DI Yogyakarta	134	4,60	Maluku Utara	1	0,03
Jawa Timur	263	9,02	Papua Barat	1	0,03
Banten	29	0,99	Papua	66	2,26
			<b>JUMLAH</b>	<b>2915</b>	



## 5. Substansi Maladministrasi

Substansi maladministrasi yang banyak dilaporkan masyarakat adalah penundaan pelayanan, misalnya perizinan yang tidak segera diselesaikan, masalah sertifikat tanah yang tidak segera dilayani, eksekusi putusan pengadilan yang tidak segera dilaksanakan, tidak adanya perkembangan lebih lanjut penyidikan oleh pihak kepolisian, dan sebagainya. Secara berurutan substansi maladministrasi terbanyak adalah Penundaan Berlarut: 791 laporan (27,14%), Penyalahgunaan Wewenang: 440 laporan (15,09%), Penyimpangan Prosedur: 416 laporan (14,27%), dan Tidak Memberikan Pelayanan: 382 laporan (13,10%).

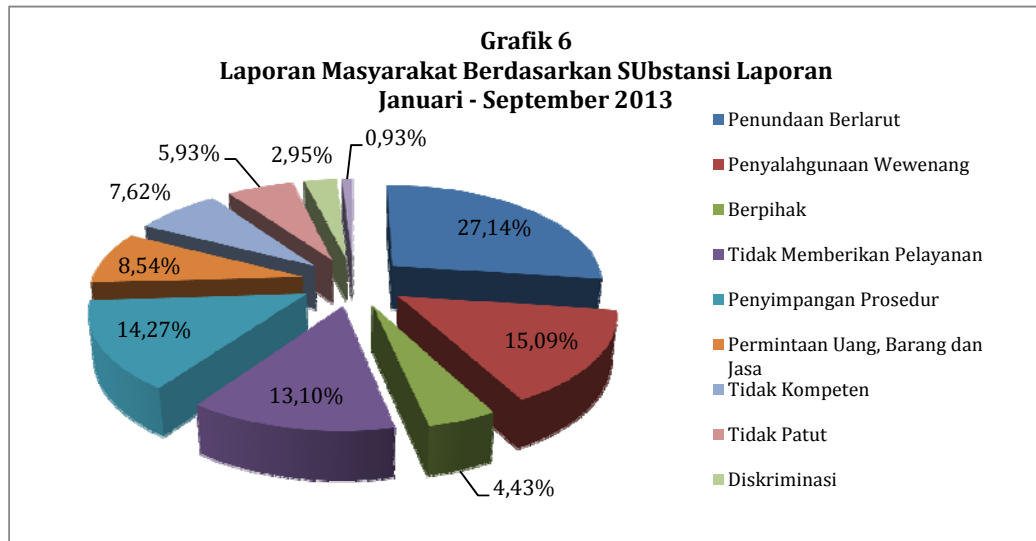
Dengan kondisi permasalahan maladministrasi tersebut, perlu upaya perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan antara lain melalui evaluasi dan penyempurnaan penerapan standar operasional prosedur mengacu Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penegakan integritas, serta menjaga komitmen untuk menyelenggarakan pelayanan sesuai ketentuan-ketentuan. Selain itu, perlu dukungan sarana prasarana yang memadai dan pengawasan dari pimpinan.



Secara rinci substansi maladministrasi yang dilaporkan dapat dilihat dalam tabel dan grafik berikut:

**Tabel 6.**  
**Laporan Masyarakat Berdasarkan Substansi Maladministrasi**  
**Januari –September 2013**

SUBSTANSI MALADMINISTRASI	JUMLAH	%
Penundaan Berlarut	791	27,14
Penyalahgunaan Wewenang	440	15,09
Berpihak	129	4,43
Tidak Memberikan Pelayanan	382	13,10
Penyimpangan Prosedur	416	14,27
Permintaan Uang, Barang dan Jasa	249	8,54
Tidak Kompeten	222	7,62
Tidak Patut	173	5,93
Diskriminasi	86	2,95
Konflik Kepentingan	27	0,93
<b>Total</b>	<b>2915</b>	



## 6. Tindak Lanjut Ombudsman RI

Proses penanganan laporan masyarakat yang diterima oleh Ombudsman RI dilakukan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, baik secara administratif maupun substantif. Dalam proses penanganan laporan/pengaduan, sebelum sampai pada kesimpulan terhadap permasalahan yang diadukan, diperlukan data pendukung yang diperoleh melalui kegiatan investigasi maupun pengamatan langsung terhadap instansi yang diduga melakukan tindakan maladministrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Tindak lanjut atas laporan masyarakat berupa: permintaan klarifikasi kepada Terlapor, pemberitahuan kepada Pelapor, dan penyampaian Rekomendasi kepada Terlapor dan atasannya. Pada triwulan III, tindak lanjut yang dilakukan sebanyak 4559. Diantara tindak lanjut tersebut, 3573 merupakan tindak lanjut terhadap laporan yang diterima tahun 2013, sedangkan selebihnya merupakan tindak lanjut terhadap laporan yang diterima tahun-tahun sebelumnya.

Sebagaimana ditentukan dalam mekanisme penanganan laporan, bahwa laporan masyarakat dapat dinyatakan selesai pada setiap tahapan. Sering terjadi laporan masyarakat dapat selesai pada tahap klarifikasi.

Dalam hal laporan/pengaduan masyarakat yang sudah dinyatakan selesai ditangani, dilakukan penutupan laporan dengan mekanisme sebagaimana diatur dalam Keputusan Ketua Ombudsman Republik Indonesia Nomor 36/ORI-SK/XII/2011 tertanggal 2 Desember 2011 tentang Tata Cara Penutupan Laporan/Pengaduan Masyarakat dan Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat oleh Ombudsman Republik Indonesia dan Perwakilan Ombudsman di Daerah.

Lampiran I Keputusan tersebut mengatur Penutupan Laporan/Pengaduan Masyarakat yang bertujuan untuk memberikan kepastian terhadap status laporan. Penutupan laporan/ pengaduan dalam pemeriksaan/penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat dapat dilakukan pada setiap klasifikasi penanganan/ penyelesaian terdiri atas:

- i. Klasifikasi tidak memenuhi syarat formil.
- ii. Klasifikasi Pelapor mencabut laporan.
- iii. Klasifikasi tidak berwenang.
- iv. Klasifikasi Klarifikasi.
- v. Klasifikasi Investigasi.
- vi. Klasifikasi Konsiliasi atau Mediasi.
- vii. Klasifikasi Ajudikasi Khusus.
- viii. Klasifikasi Saran.
- ix. Klasifikasi Rekomendasi.

Berdasarkan ketentuan tersebut, pada triwulan III, laporan/pengaduan yang dinyatakan selesai/ditutup sebanyak 290 laporan, terdiri dari laporan yang diterima tahun 2013 sebanyak 205 laporan/pengaduan dan 80 laporan merupakan penyelesaian laporan yang diterima pada tahun sebelumnya.

Secara rinci tindak lanjut yang dilakukan Ombudsman RI dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 7.**  
**Tindak Lanjut Ombudsman Terhadap Laporan Masyarakat**  
**Januari-September 2013**

TINDAK LANJUT	2003	2009	2010	2011	2012	2013	JUM	%
Klarifikasi	1	0		78	298	1779	2156	47,29
Rekomendasi	0	2	3	0	3	2	10	0,59
Pemeriksaan Lanjutan	0	0	4	2	197	396	599	13,14
Bukan Wewenang	0	0	1	3	16	97	117	2,57
Melengkapi Data	0	0	0	15	36	161	212	4,65
Pemberitahuan	1	0	1	32	177	576	787	17,26
Lain-lain	0	1	0	0	2	304	307	6,73
Pelimpahan	0	0	0	0	14	50	64	1,40
Selesai	0	0	1	4	80	205	290	6,36
<b>JUMLAH</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>134</b>	<b>840</b>	<b>3573</b>	<b>4559</b>	

#### 7. Tanggapan Terlapor

Untuk mengetahui kebenaran laporan masyarakat mengenai dugaan maladministrasi dan respon instansi yang dilaporkan terhadap permasalahan yang dilaporkan, Ombudsman RI menyampaikan permintaan klarifikasi kepada instansi Terlapor. Selanjutnya instansi Terlapor menyampaikan tanggapan. Pada triwulan III, instansi Terlapor dan instansi terkait telah menyampaikan 1036 tanggapan. Substansi tanggapan meliputi: memberikan penjelasan atas permasalahan: 742 (72%), menindaklanjuti laporan: 142 (14%), respon instansi terkait: 114 (11%), dan selesai menurut pelapor: 35 (3%).

Secara rinci tanggapan terlapor dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 8.**  
**Tanggapan Terlapor Terhadap Tindak Lanjut Ombudsman**

SUBSTANSI TANGGAPAN	2008	2009	2010	2011	2012	2013	JUM	%
Penjelasan	3	21	26	151	232	309	742	71,62
Menindaklanjuti laporan	2	8	5	17	9	101	142	13,71
Respon instansi terkait	1	6	13	27	59	8	114	11,00
Melakukan penelitian	-	-	-	2	-	1	3	0,29
Selesai menurut pelapor	-	-	2	-	5	28	35	3,38
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>35</b>	<b>46</b>	<b>197</b>	<b>305</b>	<b>447</b>	<b>1.036</b>	

## 8. Investigasi

Investigasi dilakukan dalam rangka menindaklanjuti laporan/pengaduan untuk melengkapi data pendukung dan mendalami kebenaran permasalahan yang disampaikan kepada Ombudsman RI. Hasil investigasi digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam proses penanganan/ penyelesaian lebih lanjut.

Pada triwulan III, Ombudsman RI telah melakukan investigasi sebanyak 51 (lima puluh satu) kali, berdasarkan skala prioritas, antara lain mengenai laporan/pengaduan dugaan masalah:

- a. Penundaan berlarut oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Sumbawa atas pembayaran gaji selama 6 (enam) bulan terhadap 122 Guru Tidak Tetap yang bertugas pada Raudatul Atfhal (RA), Madrasah Ibtidaiyah (MI), Madrasah Tsanawiyah (MTs), dan Madrasa Aliyah (MA) di lingkup Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumbawa.
- b. Penyimpangan prosedur yang dilakukan SMKN 1 Sumbawa Besar terkait dengan mekanisme penarikan sumbangan kepada wali murid dan menahan 37 ijazah siswa yang belum melunasi uang komite.
- c. Tunjangan fungsional non sertifikasi sebanyak 96 guru SD dan TK oleh UPT Dinas Pendidikan Tanjung Baru Kabupaten Tanah Datar tahun 2010 yang belum dibayar.
- d. Pungutan tidak resmi dalam pengurusan administrasi kependudukan di Kabupaten Pesisir dan dugaan maladministrasi di Kantor Pertanahan Kota Pontianak, Kalimantan Barat.
- e. Pendirian *tower* BTS milik PT. Lintas di pemukiman warga yang belum memiliki Izin Mendirikan Bangunan dan dugaan adanya diskriminasi proses penerimaan peserta didik di SMAN 3 Semarang.
- f. Maladministrasi dalam proses mutasi guru di lingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Konawe, Sulawesi Tenggara.
- g. Menindaklanjuti pemberitaan Media Tribun Kalimantan Timur mengenai keluhan warga pengguna Jamkesda terhadap pelayanan RSUD AW. Syahrani Kota Samarinda.
- h. Penyalahgunaan wewenang terkait pengadaan tanah tol JORR 2 Kunciran Serpong oleh Panitia Pengadaan Tanah (P2T) Tangerang Selatan.
- i. Menindaklanjuti beberapa laporan Sdr. Budisokhi Baene di Kabupaten Kerinci, pengaduan Sde. Anto Leon Tacher terkait pelayanan di Polresta Jambi, dan laporan/pengaduan Sdr. Rommel Siregar. Saran tindak atas investigasi tersebut, antara lain: menyusun bahan audit investigasi kepada Kapolres/ta di Satker Polda Jambi, menyusun rekomendasi, dan melakukan koordinasi dengan Mabes Polri.

Selain investigasi yang dilakukan dalam rangka penyelesaian laporan/pengaduan yang disampaikan kepada Ombudsman RI, dilakukan investigasi atas inisiatif sendiri antara lain: Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) di Provinsi Sumatera Barat dan penerimaan CPNS di Provinsi Sumatera Barat.

Data lengkap kegiatan investigasi, sebagaimana terlampir pada lampiran II.

## 9. Monitoring

Kegiatan monitoring bertujuan untuk mengetahui respon dan ketaatan instansi Terlapor terhadap tindak lanjut Ombudsman RI. Selain itu, monitoring juga dilakukan untuk monitoring pelayanan publik tanpa pemberitahuan terlebih dahulu/ secara tertutup.

Pada triwulan III telah dilakukan kegiatan monitoring sebanyak 18 (delapan belas) kali, antara lain :

- a. Monitoring tindak lanjut permasalahan penerimaan CPNS, yaitu penanganan perbedaan data hasil tes TKD CPN SD Provinsi Bali dan Kabupaten Badung tahun 2012. Terdapat perbedaan antara data yang diumumkan pada website Kemenpan RB dengan hasil yang menjadi lampiran kelulusan yang disampaikan Pemerintah Provinsi Bali dan Kabupaten Badung serta belum terbitnya NIP bagi CPN SD yang bersangkutan.
- b. Monitoring mengenai belum ditindaklanjutinya penertiban bangunan pemotongan ayam tanpa izin di Kabupaten Pontianak.
- c. Monitoring Pendaftaran Peserta Didik Baru Tahun Pelajaran 2013 yang diduga telah membebankan biaya yang tidak wajar pada orang tua siswa baru di Kabupaten Landak, Kalimantan Timur.
- d. Monitoring arus mudik dan arus balik Lebaran tahun 2013 berkoordinasi dengan penyelenggara transportasi publik dan Kepolisian Daerah Jawa Tengah terkait dengan pelayanan transportasi dan keamanan masyarakat pada saat mudik lebaran. Pada kesempatan yang sama Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah membuka posko pengaduan mudik lebaran untuk memudahkan masyarakat melapor.
- e. Monitoring tindak lanjut laporan masyarakat atas meningkatnya biaya pembayaran rekening listrik di Provinsi Papua.
- f. Monitoring pelaksanaan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) dan seleksi CPNS di Sulawesi Tenggara.
- g. Monitoring Penerimaan Peserta Didik Baru Tahun Ajaran 2013/2014 SD, SMP, SMA di Pemerintah Kota Depok dan Pemerintah Kota Bogor Jawa Barat.
- h. Monitoring PPDB 2013 oleh Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan. Pada kesempatan tersebut terdapat 18 pengaduan dengan substansi terbanyak mengenai adanya dugaan pungutan yang dilakukan oleh sekolah, dalam bentuk antara lain: biaya kelas khusus olah raga (KKO) di SMAN 2 Banjarmasin, kewajiban pembelian map untuk berkas pendaftaran siswa SMKN 1 dan SMAN 1 Pelaihari, adanya biaya daftar ulang di SMPN 33 Banjarmasin dan SMAN 8 Banjarmasin, dan penebusan seragam atribut sekolah yang memberatkan orang tua murid.

Data lengkap kegiatan monitoring, sebagaimana terlampir pada lampiran III.

## 10. Mediasi

Dalam rangka menyelesaikan permasalahan seringkali diperlukan pihak yang dapat membantu untuk mempertemukan antara Pelapor dengan Terlapor. Salah satu wewenang Ombudsman RI adalah melaksanakan mediasi kepada para pihak terkait untuk menyelesaikan permasalahan.

Pada triwulan III telah dilakukan mediasi sebanyak 6 kali yaitu :

- a. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Barat melakukan mediasi sebanyak 3 kali, yaitu atas laporan LIPI/ Lingkar Advokasi Mahasiswa (LAM) terkait tindak lanjut Pemerintah Kota Singkawang terhadap bangunan hotel tanpa Izin Mendirikan Bangunan (IMB), dugaan penyerobotan lahan guna pembangunan tempat wisata (Taman Pasir Panjang Indah) dan masalah belum ditindaklanjutinya dugaan pencemaran lingkungan yang dilakukan bengkel mobil bengkel CS Motor.
- b. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah melakukan mediasi penyelesaian permasalahan antara PDAM Tirta Moedal Semarang dan PT. Pos Indonesia terkait kesalahan prosedur pembayaran PDAM.
- c. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Tenggara melakukan mediasi atas laporan masyarakat terkait sengketa lahan di kompleks Pasar Laino Raha Kabupaten Muna, Sulawesi Tenggara.

Data lengkap kegiatan mediasi dan fasilitasi, sebagaimana terlampir pada lampiran IV.

## C. Pengawasan dan Penegakan Integritas

### 1. Penegakan Integritas

Dalam rangka peningkatan kinerja Perwakilan Ombudsman RI telah dilakukan penegakan integritas di 8 (delapan) perwakilan yaitu Perwakilan Ombudsman RI Provinsi:

- a. Jawa Tengah;
- b. Riau;
- c. Sumatera Barat;
- d. Nusa Tenggara Barat;
- e. Aceh;
- f. Sulawesi Tengah;
- g. Sumatera Selatan; dan
- h. Lampung.

Pengawasan internal dilaksanakan secara rutin di Kantor Perwakilan dengan memperhatikan beberapa aspek dalam penilaian, yaitu:

- a. Kedisiplinan;
- b. Ketertiban dan kerapihan kantor;
- c. Ketertiban dalam pengelolaan administrasi pelaporan;
- d. Performa kelembagaan; dan
- e. Penggunaan sarana prasarana kantor.

### 2. Supervisi pelayanan publik

Ombudsman RI melakukan kegiatan supervisi terhadap instansi penyelenggara pelayanan publik yang bertujuan untuk mengetahui penerapan standar pelayanan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Kegiatan supervisi pelayanan publik dilakukan dengan memperhatikan 3 (tiga) aspek, yaitu:

#### a. Sarana Prasarana

Supervisi dilaksanakan dengan memperhatikan adanya:

- visi, misi, motto pelayanan;
- sarana pengelolaan pengaduan;
- alur pelayanan; dan
- tarif dan lamanya waktu pelayanan.

#### b. Sumber Daya Manusia

- keterampilan dan kesopansantunan dalam pemberian pelayanan; dan
- kerapihan dan kelengkapan berseragam (tanda pengenal).

#### c. Temuan Khusus

Temuan khusus ini terkait praktik pungutan liar ataupun calo.

Pada triwulan III supervisi dilakukan terhadap 9 (sembilan) instansi penyedia layanan publik di 8 (delapan) Provinsi yaitu Provinsi Jawa Tengah, Riau, Sumatera Barat, Nusa Tenggara Barat, Aceh, Sulawesi Tengah, Sumatera Selatan, dan Lampung.

Instansi penyelenggara pelayanan publik sebagai sasaran supervisi, meliputi:

1. Rumah Sakit Umum Daerah.
2. Kantor Penerbitan SIM Kepolisian Resor.
3. Kantor UPT Samsat.
4. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.
5. Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu.
6. Pelayanan di Kantor Pertanahan.
7. Pelayanan di Lembaga Pemasarakatan.
8. Pelayanan di Kantor Urusan Agama.
9. Pelayanan di Kantor Imigrasi.

Data dan informasi yang diperoleh pada kegiatan Supervisi, digunakan sebagai bahan seminar untuk memberikan masukan dan mendapatkan komitmen instansi penyelenggara pelayanan publik dalam rangka perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan kegiatan supervisi terhadap 9 (sembilan) instansi penyedia layanan publik di 8 (delapan) Provinsi, diperoleh hasil sebagai berikut:

#### 1. Rumah Sakit Umum Daerah

Supervisi dilaksanakan pada RSUD Kota Semarang, RSUD Arifin Ahmad, RSUD dr Rasidin Kota Padang, RSUD Moh Ruslan Kota Mataram, RSUD Meuraxa Banda Aceh, RSUD Undata Kota Palu, RS A Dadi Tjokrodipo Kota Bandar Lampung, dan RSUD Palembang Bari

Berdasarkan hasil kegiatan supervisi, menunjukkan bahwa:

- a. Secara umum dukungan sarana prasarana sebagaimana diatur dalam ketentuan mengenai komponen standar pelayanan telah dipenuhi oleh seluruh rumah sakit antara lain mengenai:
  - maklumat pelayanan yaitu visi, misi dan motto pelayanan.
  - alur pelayanan poli rawat jalan.
  - informasi mengenai tarif pelayanan.
  - informasi mengenai jenis pelayanan pada masing-masing ruangan poli klinik.
  - informasi mengenai syarat pelayanan jamkesmas, jamkesda, jampersal dan askes.



- b. Beberapa temuan yang perlu mendapat perhatian untuk dilakukan perbaikan adalah:
- Kedisiplinan tenaga medis dan petugas lainnya dalam memberikan pelayanan sesuai dengan jam pelayanan.
  - Kebersihan lingkungan rumah sakit.
  - Penegakan aturan mengenai jam kunjungan bagi keluarga pasien.
  - Ketidaklengkapan obat yang tersedia untuk pasien peserta jamkesmas dan jamkesda.

## 2. Kantor Penerbitan SIM Kepolisian Resor

Supervisi terhadap pelayanan SIM dilaksanakan pada: Satlantas Polresta Semarang, Polresta Pekanbaru, Polresta Padang, Polresta Mataram, Polresta Banda Aceh, Polresta Palu, Polresta Palembang, dan Polresta Bandar Lampung

Berdasarkan hasil supervisi, secara umum komponen standar pelayanan telah dipenuhi, namun masih terdapat beberapa hal yang merupakan hasil temuan untuk dilakukan upaya perbaikan dalam rangka peningkatan pelayanan kepada masyarakat, yaitu:

- a. Adanya petugas yang merangkap menjadi calo pengurusan SIM.
- b. Adanya pembuatan sertifikat pelatihan mengemudi tanpa praktik.

Hasil kegiatan supervisi terhadap 9 (sembilan) instansi penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, Riau, Sumatera Barat, Nusa Tenggara Barat, Aceh, Sulawesi Tengah, Sumatera Selatan dan Lampung, sebagai bahan seminar pada masing-masing provinsi sebagai masukan dalam upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat.

Sebagai hasil kegiatan seminar tercapai komitmen dengan instansi penyelenggara pelayanan yaitu:

- a. Semangat untuk meningkatkan pelayanan publik tetap harus dipelihara dan ditingkatkan.
- b. Akan memperbaiki kekurangan sesegera mungkin.
- c. Meningkatkan komunikasi dengan penerima layanan.
- d. Melengkapi maklumat dan standar pelayanan agar kualitas pelayanan dapat terjaga dengan baik.
- e. Memperbiki sarana prasarana layanan.
- f. Temuan hasil supervisi harus diperbaiki.
- g. Setiap instansi perlu membuat unit khusus yang menangani pengaduan masyarakat.
- h. Menghentikan adanya pungutan yang tidak mempunyai dasar/aturan.
- i. Tidak diskriminatif dalam memberikan layanan.

### 3. Kantor UPT Samsat

Supervisi terhadap pelayanan pada Kantor Samsat dilaksanakan pada: Kantor Samsat Pedurungan, Kantor Bersama Samsat Pekanbaru, Kantor Samsat Kota Padang, Kantor Samsat Mataram, Kantor Samsat Kota Banda Aceh, Kantor Samsat Kota Palu, Kantor Samsat Kota Palembang, dan Kantor Bersama Samsat Bandar Lampung

Dukungan sarana prasarana pada Kantor SAMSAT secara umum telah tersedia antara lain informasi mengenai maklumat pelayanan, jenis pelayanan, persyaratan, alur pelayanan, standar waktu, dan kotak pengaduan.

Beberapa temuan hasil pemeriksaan yang perlu mendapat perhatian untuk ditindaklanjuti adalah:

- a. Adanya calo yang menawarkan jasa mengurus pajak kendaraan bermotor, dengan menjanjikan dapat mengurus lebih cepat dari standar waktu yang telah ditetapkan, bahkan dapat mengurus meskipun syarat-syarat tidak lengkap, misalnya tidak punya KTP, dengan mengeluarkan biaya tambahan (untuk kendaraan roda 2 antara Rp50.000,00 s/d Rp75.000,00); terjadi di Kantor SAMSAT I Pedurungan.
- b. Terdapat pungutan pengesahan berkas karena identitas pada STNK berbeda dengan KTP sebesar Rp25.000,00 untuk roda dua dan Rp 50.000,00 untuk roda empat; terjadi di Kantor SAMSAT Padang.
- c. Terdapat calo yang menawarkan jasa untuk pengurusan balik nama mobil dikenakan biaya sebesar Rp1 juta diluar biaya pajak yang dibayarkan; terjadi di Kantor SAMSAT Kota Mataram.
- d. Terdapat calo (baik petugas maupun orang luar) yang menawarkan jasa pengurusan pelayanan secara terbuka dengan tarif/jasa Rp100.000,00 s.d. Rp250.000,00. Pengurusan STNK dapat dilakukan tanpa persyaratan yang lengkap, contoh perpanjangan STNK tidak perlu menunjukkan STNK dan KTP asli; terjadi di Kantor SAMSAT Kota Banda Aceh.
- e. Biaya untuk cek fisik kendaraan sebesar Rp10.000,00 s.d. Rp75.000,00.

### 4. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Supervisi pelayanan kependudukan dan catatan sipil dilaksanakan pada: Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil: Kota Semarang, Kota Pekanbaru, Kota Padang, Kota Mataram, Kota Banda Aceh, Kota Palu, Kota Bandar Lampung, dan Kota Palembang

Hasil supervisi pada Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil, menunjukkan bahwa pada umumnya telah menyediakan dukungan sarana prasarana pelayanan dan sumber daya manusia yang memadai, hal ini dapat dilihat dari adanya :

- a. Maklumat pelayanan yang berisi visi, misi dan motto pelayanan.
- b. Informasi syarat, biaya, jenis layanan, waktu penyelesaian dan alur pelayanan.
- c. Sistem antrian elektronik.

- d. Pelayanan sudah *computerized*.
- e. Ruang tunggu pelayanan cukup memadai.
- a. Ruang pengaduan, walaupun belum maksimal difungsikan.

Selain ketersediaan sarana prasarana dan sumber daya manusia, ditemukan beberapa hal yang perlu mendapatkan perhatian dalam rangka peningkatan pelayanan kepada masyarakat, antara lain:

- a. Tidak terdapat layanan untuk masyarakat berkebutuhan khusus (penyandang cacat, ibu hamil dan lansia).
- b. Penundaan berlarut (*undue delay*) dalam pelayanan.
- c. Adanya peluang pungutan biaya melebihi yang ditentukan secara resmi, bahkan yang dinyatakan tidak dipungut biaya (gratis), namun tetap dipungut biaya seperti pengurusan legalisir KTP di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru.
- d. Adanya calo yang menawarkan jasa pengurusan Akte Kelahiran secara cepat (1 hari), dengan biaya Rp300.000,00 di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Padang.
- e. Adanya kerusakan server e-KTP Kecamatan Palu Timur, sehingga masih terdapat kurang lebih 70.000 warga belum melakukan perekaman data kependudukan; hal ini terjadi di Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu.
- f. Keterlambatan penyelesaian pengurusan pelayanan akta kelahiran, KK dan KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandar Lampung disebabkan adanya kebijakan Walikota Bandar Lampung yang membebaskan biaya (gratis) untuk pelayanan tersebut.
- g. Penyelesaian akta kelahiran memerlukan waktu 4 bulan (proses pengajuan di bulan Mei baru selesai di bulan September). Hal ini terjadi di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang. Selain itu pengurusan surat pindah memerlukan waktu sampai 2 minggu.

##### 5. Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu

Supervisi pada Pelayanan Perizinan Terpadu dilaksanakan pada: Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Semarang, Badan Pelayanan Terpadu Kota Pekanbaru, Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Padang, Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Mataram, Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Banda Aceh, Kantor Perizinan Terpadu Provinsi Sulawesi Tengah, Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) Kota Bandar Lampung, Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kota Palembang

Kegiatan supervisi terhadap Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) dan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT), menunjukkan bahwa secara umum telah menyediakan komponen standar pelayanan minimal dengan mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta Permendagri Nomor 24 Tahun 2006. Ketentuan tersebut mewajibkan memiliki ruang informasi, loket pelayanan, loket pengambilan,

loket kasir dan loket pengaduan. Dukungan sarana dan prasarana yang tersedia antara lain:

- a. Maklumat pelayanan (visi dan misi layanan).
- b. *Leaflet-leaflet* tentang prosedur dan alur masing-masing layanan.
- c. Informasi digital tentang prosedur masing-masing layanan dan alur pengaduan.
- d. Informasi jenis layanan, waktu penyelesaian, dan biaya layanan.
- e. Informasi hari dan waktu pelayanan.
- f. Informasi mengenai alur proses perizinan dan pola hubungan kerja.
- g. Petunjuk yang jelas tentang loket informasi, pendaftaran, pengambilan, dan loket pembayaran.
- h. Antrian pengunjung dengan sistem elektronik.
- i. Ruang tunggu pelayanan yang cukup memadai.
- j. Komputer informasi kendali proses yang disediakan untuk mengetahui posisi/tahapan pelayanan perizinan dilengkapi dengan petunjuk penggunaan komputer tersebut.
- k. Tersedia ruangan, petugas, dan mekanisme pengelolaan pengaduan.

Keberadaan sumber daya manusia secara umum telah mendukung pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan baik dari performa maupun kompetensinya, antara lain ditunjukkan dengan cara pemberian informasi yang jelas dan menguasai masalah pelayanan. Namun demikian, dalam penyelenggaraan pelayanan masih ditemui beberapa hal yang perlu perhatian khusus untuk upaya perbaikan dalam rangka peningkatan pelayanan kepada masyarakat, yaitu:

- a. Dari dukungan sarana prasarana yang belum terpenuhi adalah fasilitas untuk masyarakat berkebutuhan khusus seperti orang cacat, lanjut usia, dan lain-lain.
- b. Adanya peluang bagi biro jasa dan calo untuk menawarkan pengurusan layanan; hal ini terdapat di Badan Pelayanan Terpadu Kota Pekanbaru, Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Mataram dan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Palembang.
- c. Adanya jalur khusus (di luar prosedur) untuk orang-orang tertentu (yang kenal dengan petugas) untuk mempercepat penyelesaian pelayanan; hal ini terjadi di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Padang.
- d. Proses penyelesaian pelayanan tidak sesuai jangka waktu yang telah ditetapkan, disebabkan harus berkoordinasi dengan SKPD teknis; hal ini terjadi di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Mataram. Selain itu masih terdapat SKPD yang belum masuk kedalam layanan perizinan terpadu.
- e. Map dan Formulir permohonan perizinan dibeli di Koperasi KPPT dengan membayar uang sebesar Rp5.000,00 tanpa kwitansi; hal ini terjadi di KPPT Kota Palembang.

## 6. Pelayanan di Kantor Pertanahan

Supervisi terhadap pelayanan di kantor pertanahan dilaksanakan pada: Kantor Pertanahan: Kota Semarang, Kota Pekanbaru, Kota Padang, Kota Mataram, Kota Banda Aceh, Kota Palu, Kota Palembang, dan Kota Bandar Lampung

Berdasarkan hasil supervisi secara umum seluruh Kantor Pertanahan yang menjadi sasaran supervisi, telah menyediakan dukungan sarana prasarana dan sumber daya manusia sesuai dengan ketentuan mengenai komponen standar pelayanan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik antara lain informasi persyaratan, prosedur pelayanan, jangka waktu dan jenis pelayanan. Namun demikian, ditemukan hal-hal yang perlu mendapat perhatian untuk dilakukan perbaikan yaitu:

- a. Belum tersedianya maklumat pelayanan, visi dan misi.
- b. Masih adanya peluang untuk mengenakan biaya tambahan administrasi dalam pemberian pelayanan seperti untuk pengurusan tanah wakaf sebesar Rp1.000.000,00 di Kantor Pertanahan Kota Semarang dan permintaan uang untuk mempercepat pengurusan pelayanan dengan perantara tenaga honorer; terjadi di Kantor Pertanahan Kota Palu.
- c. Formulir permohonan hak dibeli di Koperasi dengan harga yang bervariasi yaitu antara Rp5.000,00 s.d. Rp15.000,00; terjadi di semua Kantor Pertanahan.
- d. Pada Kantor Pertanahan Kota Mataram dalam proses penyelesaian penerbitan sertifikat baru terjadi keterlambatan, memerlukan waktu 6-9 bulan, padahal menurut Perka BPN paling lambat 97 hari. Selain itu dalam proses pengukuran tanah, terutama untuk pemecahan hak memerlukan waktu sampai 3 bulan dengan alasan tenaga pengukuran kurang, sehingga sulit untuk menentukan waktu pengukuran. Hal ini mengakibatkan proses pengukuran yang dilakukan di luar jam kerja dikenakan imbalan “uang jadwal atau uang bensin” sebesar Rp1.000.000,00.

## 7. Pelayanan di Lembaga Pemasyarakatan

Supervisi pelayanan pemasyarakatan dilaksanakan pada Lembaga Pemasyarakatan: Kelas I Semarang, Pekanbaru, Kelas II A Padang, Mataram, Banda Aceh, Palu, Palembang dan Bandar Lampung

Secara umum dukungan sarana prasarana dan ketersediaan sumber daya manusia telah sesuai dengan ketentuan mengenai komponen standar pelayanan, namun dalam pelaksanaan pelayanan ditemukan beberapa hal yang perlu mendapat perhatian khusus, yaitu:

- a. Adanya pungutan kepada warga binaan, untuk pengurusan pembebasan bersyarat (PB) sebesar antara Rp2.000.000,00 s.d. Rp2.500.000,00, cuti menjelang bebas (CMB) sebesar antara Rp500.000,00 s.d. Rp700.000,00, asimilasi sebesar antara Rp1.000.000,00 s.d. Rp2.000.000,00, cuti menengok keluarga sebesar antara Rp1.500.000,00 s.d. Rp2.000.000,00.

Hal ini ditemukan di Lembaga Pemasyarakatan Klas II A Pekanbaru dan Klas II A Banda Aceh.

- b. Adanya pungutan kepada keluarga yang mengunjungi warga binaan oleh Tahanan Pendamping (Tamping).
- c. Tidak dilakukan pemeriksaan/pengeledahan kepada pengunjung. Hal ini terjadi di Lembaga Pemasyarakatan Klas II A Pekanbaru, Klas II A Padang dan Klas II A Banda Aceh.

#### 8. Pelayanan di Kantor Urusan Agama

Supervisi terhadap pelayanan urusan agama dilaksanakan pada KUA: Kecamatan Pedurungan Kota Semarang, Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru, Kecamatan Padang Timur Kota Padang, Kecamatan Mataram, Kecamatan Ulee Kareng Kota Banda Aceh, Kecamatan Palu Barat Kota Palu, Kecamatan Teluk Betung Utara Bandar Lampung, dan Kecamatan Ilir Barat I Kota Palembang

Hasil supervisi di Kantor Urusan Agama, diperoleh kesimpulan bahwa pada umumnya biaya nikah yang dilaksanakan di luar jam kantor melebihi tarif yang ditentukan. Hal ini dikarenakan tidak tersedianya anggaran untuk perjalanan dinas apabila pernikahan dilakukan di luar kantor, sehingga petugas mendapat imbalan yang bervariasi tergantung dari pemberian masyarakat yang menggunakan pelayanan.

#### 9. Pelayanan di Kantor Imigrasi

Supervisi terhadap pelayanan keimigrasian dilaksanakan pada Kantor Imigrasi: Kelas I Semarang, Kelas I Pekanbaru, Kelas I Padang, Kelas I Mataram, Kelas I Banda Aceh, Kelas II Kota Palu, Kelas I Palembang dan Kelas I Bandar Lampung

Secara umum ketersediaan atau dukungan sarana prasarana sudah mengacu pada ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Keberadaan petugas pelayanan secara performa sudah memadai dalam memberikan informasi kepada pengguna pelayanan, namun demikian masih terdapat hal-hal yang perlu mendapat perhatian untuk diperbaiki yaitu:

- a. Belum tersedianya maklumat pelayanan, visi dan misi pada Kantor Imigrasi Kelas I Kota Semarang, Kelas I Pekanbaru dan Kelas I Kota Mataram.
- b. Ruang dan loket untuk masyarakat berkebutuhan khusus belum tersedia di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Semarang, Kelas I Banda Aceh, Kelas II Kota Palu, Kelas I Bandar Lampung dan Kelas I Palembang.
- c. Belum berfungsinya kotak pengaduan bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan terkait dengan pelayanan yang diperoleh dari Kantor Imigrasi.
- d. Adanya calo dari Biro Jasa maupun Petugas yang memberikan tarif melebihi ketentuan dengan waktu penyelesaian lebih cepat dari yang telah ditetapkan. Biaya yang dipungut dari calo untuk penyelesaian paspor selama 2 (dua) hari antara Rp500.000,00 – Rp700.000,00. Bahkan di

Kantor Imigrasi Kelas I Bandar Lampung terdapat petugas pelayanan meminta uang sebesar Rp3.000.000,00 kepada pengguna layanan untuk mengganti biaya paspor yang rusak, tanpa diberikan kuitansi/bukti pembayaran.

Terhadap temuan-temuan tersebut pihak Kantor Imigrasi memberikan tanggapan bahwa sejak tanggal 23 September 2013 telah diterapkan sistem pembayaran *on line*. Selain itu, dijelaskan bahwa untuk pengurusan paspor baru dengan waktu penyelesaian 3 (tiga) hari dan biaya sebesar Rp255.000,00 sedangkan untuk paspor baru karena hilang dikenakan biaya Rp400.000,00.

Selama ini pendapat masyarakat terhadap pengurusan paspor memakan waktu lama, sehingga perlu diadakan sosialisasi kepada masyarakat untuk secara langsung mengurus paspor sendiri tanpa melalui calo baik dari Biro Jasa maupun Petugas.

Data lengkap kegiatan Penegakan Integritas dan Supervisi Pelayanan Publik, sebagaimana terlampir pada lampiran V.

### **3. Zona Integritas**

Sebagai upaya turut mendorong pencegahan dan pemberantasan di lingkungan Kementerian/Lembaga baik pusat maupun daerah, Ombudsman RI berpartisipasi dalam pembangunan Zona Integritas dalam kegiatan sosialisasi pada acara Pencanangan dan Penandatanganan Piagam Zona Integritas yang diselenggarakan oleh Kementerian, Pemerintah Provinsi, dan Pemerintah Kabupaten, antara lain di Kementerian Kehutanan, Provinsi Gorontalo, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Kabupaten Gorontalo, dan Kabupaten Pahowuto.

### **4. Investigasi Sistemik**

Kegiatan investigasi sistemik yang dilakukan pada triwulan III adalah :

- a. Investigasi mengenai manajemen waktu arus kontainer barang (*Dwelling Time*) di pelabuhan ekspor-impor di Medan, Makassar, dan Surabaya.
- b. Investigasi Sistemik Distribusi Bahan Bakar Solar Bersubsidi untuk Nelayan di Nusa Tenggara Timur, Kepulauan Riau, dan Sulawesi Selatan.

Kegiatan tersebut masih berlanjut pada triwulan berikutnya.

### III. Kinerja Keuangan

Pada tahun 2013, Ombudsman RI mendapatkan alokasi anggaran sebesar Rp67.676.739.000,00 (enam puluh tujuh miliar enam ratus tujuh puluh enam juta tujuh ratus tiga puluh sembilan ribu rupiah) yang dialokasikan untuk melaksanakan fungsi, tugas, dan wewenang Ombudsman RI. Pada penetapan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Perubahan (APBN-P), Ombudsman RI mendapatkan tambahan berupa penghargaan hasil optimalisasi anggaran tahun 2012 sebesar Rp117.856.000,00 (seratus tujuh belas juta delapan ratus lima puluh enam ribu rupiah), sehingga anggaran untuk Ombudsman RI menjadi sebesar Rp67.794.595.000,00 (enam puluh tujuh miliar tujuh ratus sembilan puluh empat juta lima ratus sembilan puluh lima ribu rupiah).

Sampai dengan akhir triwulan III, anggaran tersebut telah terserap sebesar Rp38.024.672.955,00 (tiga puluh delapan miliar dua puluh empat juta enam ratus tujuh puluh dua ribu sembilan ratus lima puluh lima rupiah) atau 56,08% dengan rincian sebagai berikut:

**Tabel 9**  
**Realisasi Anggaran Triwulan III**  
**Tahun Anggaran 2013**

NO	PROGRAM/KEGIATAN	PAGU (RP)	REALISASI (RP)	%
	<b>OMBUDSMAN RI</b>	<b>67.794.595.000</b>	<b>38.024.672.955</b>	<b>56,08</b>
<b>I.</b>	<b>Perencanaan, Pengawasan, dan Kerja Sama</b>	<b>18.603.951.000</b>	<b>9.811.143.387</b>	<b>52,74</b>
<b>A.</b>	Perencanaan dan Pelaporan	3.690.973.000	1.886.918.950	51,12
<b>B.</b>	Pencegahan			
	1. Peningkatan kapasitas kelembagaan	3.789.075.000	2.834.802.636	74,81
	2. Peningkatan Kesadaran Masyarakat	4.971.780.000	1.808.058.182	36,36
<b>C.</b>	Kerja Sama	2.326.286.000	1.281.252.276	55,07
<b>D.</b>	Pengawasan			
	1. Pengawasan internal	408.800.000	252.955.900	61,87
	2. Pengawasan pelayanan public	3.417.037.000	1.747.155.443	51,13
<b>II.</b>	<b>Pengelolaan Administrasi Laporan</b>	<b>11.176.808.000</b>	<b>4.932.933.624</b>	<b>44,16</b>
<b>A.</b>	Informasi dan Kehumasan			
	1. Informasi dan Kehumasan	2.855.298.000	222.400.050	7,78
	2. Peraturan Perundang-undangan	1.222.980.000	405.549.440	33,16
	3. Pelayanan Laporan/Pengaduan Masyarakat	1.117.650.000	516.977.200	46,25
<b>B.</b>	Penyelesaian laporan			
	1. Ombudsman RI			
	a. Optimalisasi Penyelesaian Laporan	653.700.000	180.962.200	27,68
	b. Investigasi Lapangan oleh Ombudsman	795.600.000	740.168.100	93,03
	c. Monitoring Lapangan oleh Ombudsman	534.600.000	469.966.900	87,91
	d. Mediasi/Konsiliasi oleh Ombudsman	397.760.000	343.886.390	86,45
	2. Perwakilan Ombudsman RI			



NO	PROGRAM/KEGIATAN	PAGU (RP)	REALISASI (RP)	%
	a. Investigasi Lapangan oleh Perwakilan	1.259.300.000	1.045.476.249	83,02
	b. Monitoring Lapangan oleh Perwakilan	1.250.000.000	729.189.070	58,33
	c. Mediasi/Konsiliasi oleh Perwakilan	688.740.000	278.358.025	40,41
<b>III.</b>	<b>Pengelolaan Keuangan, Kepegawaian, dan Perlengkapan</b>	<b>38.013.836.000</b>	<b>23.280.595.944</b>	<b>61,24</b>
<b>A.</b>	Pengembangan SDM	459.320.000	131.806.500	28,69
<b>B.</b>	Layanan Perkantoran			
	1. Belanja Pegawai Operasional	15.995.656.000	10.802.737.612	67,54
	2. Belanja Barang Operasional	15.102.680.000	10.373.144.132	68,67
<b>C.</b>	Kendaraan Bermotor	859.020.000	19.970.000	2,32
<b>D.</b>	Perangkat pengolah data dan komunikasi	300.000.000	178.500.000	59,50
<b>E.</b>	Peralatan dan fasilitas perkantoran	5.057.849.000	1.756.267.700	34,72
<b>F.</b>	Gedung/bangunan	239.311.000	18.170.000	7,59

#### IV. Penutup

Pengembangan kelembagaan Ombudsman RI harus terus diupayakan untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Untuk itu, Ombudsman RI memerlukan dukungan dari semua pihak, termasuk masyarakat sebagai pengguna layanan publik, instansi penyelenggara pelayanan publik dalam merespon tindak lanjut Ombudsman RI, pemerintah, dan Dewan Perwakilan Rakyat mitra kerja Ombudsman RI dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia.

Jakarta, Oktober 2013

KETUA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

Danang Girindrawardana

## LAMPIRAN I

**Kegiatan Sosialisasi/Klinik dan Pengembangan Jaringan  
Triwulan III Tahun 2013**

NO	KEGIATAN	PELAKSANAAN	LOKASI	KETERANGAN
1.	Sosialisasi tentang tugas dan wewenang Ombudsman Republik Indonesia	2-3 Juli 2013	Kota Pontianak, Kalimantan Barat	Kegiatan ini diselenggarakan bekerja sama dengan Inspektorat Wilayah Provinsi Kalimantan Barat
2.	Menghadiri undangan dari DPRD Sumatera Barat	2 Juli 2013	Sumatera Barat	Kegiatan dalam rangka mendengar pandangan akhir Laporan Pertanggung Jawaban Gubernur tahun 2012
3.	Pelatihan Kepemimpinan untuk 23 Kepala Perwakilan dan Asisten Madya Ombudsman RI, difasilitasi oleh <i>Australian Aid</i>	2 – 5 Juli 2013	Jakarta	Kerjasama Ombudsman RI dengan <i>Commonwealth Ombudsman</i>
4.	Seminar LPSIPA	3 Juli 2013	Aceh	Pada kesempatan tersebut Kepala Perwakilan sebagai narasumber
5.	Lokakarya BLUD	4 Juli 2013	Aceh	Pada kesempatan tersebut Kepala Perwakilan sebagai narasumber
6.	Sosialisasi Ombudsman RI dengan tema, "Peran, fungsi dan tugas Ombudsman RI dalam pelayanan Publik"	8 Juli 2013	Kabupaten Gresik, Jawa Timur	Sosialisasi UU No. 37/2008 dan UU No. 25 /2009
7.	Sosialisasi mengenai "Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik"	9 – 10 Juli 2013	Temanggung, Jawa Tengah	Pada kesempatan tersebut Ombudsman sekaligus menjadi saksi pada acara pencaangan Pembangunan Zona Integritas menuju wilayah birokrasi bersih dan melayani di lingkungan Pemkab Temanggung

8.	Sosialisasi tugas dan wewenang Ombudsman Republik Indonesia melalui RRI Pontianak	10 Juli 2013	Kalimantan Barat	
9.	Sosialisasi mengenai keberadaan Ombudsman RI dan UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI dengan masyarakat di Kota Pandeglang	20 - 21 Juli 2013	Pandeglang, Banten	Pada kesempatan yang sama diadakan klinik pengaduan untuk memberikan akses kemudahan bagi masyarakat untuk menyampaikan permasalahan dalam kaitannya dengan pelayanan publik di Kota Pandeglang
10.	Koordinasi dalam rangka kesiapan transportasi Arus Mudik dan Arus Balik Hari Raya Idul Fitri Tahun 2013	22 Juli 2013	Pemerintah Kota Surabaya, Jawa Timur	Kegiatan tersebut diselenggarakan bekerjasama dengan Dinas Perhubungan Pem. Kota Surabaya
11.	Sosialisasi UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman dan UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Kota Ternate Provinsi Maluku Utara.	22 - 26 Juli 2013	Pemerintah Kota Ternate, Maluku Utara	Pada kesempatan yang sama diadakan klinik pengaduan untuk memberikan akses kemudahan bagi masyarakat untuk menyampaikan permasalahan dalam kaitannya dengan pelayanan publik di Kota Pandeglang
12.	Sebagai nara sumber pada FGD sosialisasi hasil-hasil DPD RI	23 Juli 2013	Universitas Teuku Umar Meulaboh Aceh, Aceh	
13.	Koordinasi dengan dengan pihak Logica2, Bappeda Aceh dalam rangka kegiatan sosialisasi dan pembentukan unit pengaduan	25 Juli 2013	Banda Aceh, Aceh	
14.	Koordinasi dalam rangka inspeksi mendadak pelayanan antrian di Bagian Instalasi Bedah	25 Juli 2013	RS. Dr. Soetomo Surabaya	
15.	Dialog Interaktif dengan tema " Persiapan transportasi Arus Mudik dan Arus Balik Hari Raya Idul Fitri Tahun 2013 " melalui RRI Pro 1 Kota Malang	31 Juli 2013	Malang, Jawa Timur	

16.	Sosialisasi UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di lingkungan SMA 6 Kendari	1 2013	Agustus	Kendari, Sulawesi Tenggara	
17.	Pembahasan tindak lanjut penelitian pelayanan publik di lingkungan Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi	15 2013	Agustus	Jakarta	
18.	Sosialisasi UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di jajaran Dinas Pendidikan Nasional Kabupaten Konawe	19 2013	Agustus	Kab. Konawe Sulawesi Tenggara	
19.	Menghadiri undangan dari Pemerintah Kota Surabaya dalam rangka pelayanan kependudukan di Kota Surabaya	19 2013	Agustus	Pemerintah Kota Surabaya, Jawa timur	
20.	Sosialisasi UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di jajaran BKD Kab. Konawe Sulawesi Tenggara	20 2013	Agustus	Kab. Konawe Sulawesi Tenggara	
21.	Sosialisasi UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di jajaran Sekretariat Daerah Kab. Konawe Sulawesi Tenggara	21 2013	Agustus	Kab. Konawe Sulawesi Tenggara	
22.	Menghadiri undangan dari Kecamatan Waru Sidoarjo dalam rangka pelayanan administrasi pertanahan	22 2013	Agustus	Kecamatan Waru Sidoarjo, Jawa Timur	
23.	Kegiatan Forum Bakohumas Kementerian Pekerjaan Umum	23 2013	Agustus	Solo, Jawa Tengah	Kegiatan diselenggarakan oleh Kementerian PU
24.	Koordinasi dengan Anggota DPRD Kabupaten Sijunjung dalam rangka penyusunan Ranperda Layanan Publik.	23 2013	Agustus	Sumatera Barat	Pada kesempatan tersebut Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur menyampaikan materi terkait penyusunan PERDA Layanan Publik
25.	Rapat dalam rangka rencana kegiatan penelitian dengan Perwakilan Ombudsman RI Yogyakarta dan Jawa Tengah	24 – 25 2013	Agustus	Yogyakarta,	

26.	Rapat Kerja Evaluasi Realisasi Anggaran UKP4	26 Agustus 2013	Yogyakarta, Jawa Tengah	Kegiatan diselenggarakan oleh UKP4 Tim Evaluasi dan Pengawasan Penyerapan Anggaran
27.	Menghadiri undangan dari Kantor Badan Lingkungan Hidup Sidoarjo dalam rangka pelayanan lingkungan hidup	26 Agustus 2013	Sidoarjo, Jawa Timur	
28.	Menghadiri undangan dari Pemkot. Surabaya dalam rangka pelayanan kepegawaian	27 Agustus 2013	Pemkot Surabaya, Jawa timur	
29.	Seminar Nasional Ombudsman bekerja sama dengan Fakultas Hukum Univ. Syiah Kuala	28 Agustus 2013	Banda Aceh, Aceh	
30.	Menghadiri undangan DPRD Sumatera Barat	29 Agustus 2013	Kantor DPRD Sumatera Barat	Kegiatan tersebut merupakan rapat Paripurna tentang Ranperda APBD Perubahan 2013
31.	Koordinasi dengan Sekda Padang Panjang	29 Agustus 2013	Kantor Walikota Padang Panjang, Sumatera Barat	Memberikan arahan tentang pelayanan publik
32.	Menghadiri Undangan DPRD Sumatera Barat	30 Agustus 2013	Kantor DPRD Sumbar	Rapat Paripurna tentang Ranperda APBD Perubahan 2013
33.	Sebagai narasumber dengan tema "Peran, fungsi dan tugas Ombudsman RI dalam pelayanan Publik"	2 September 2013	Pemkot. Surabaya, Jawa Timur	Kegiatan diselenggarakan oleh BKP&PM Pemkot. Surabaya
34.	Dialog dengan tema "Detak Sumbar" Pelayanan Publik di Padang TV	3 September 2013	Padang, Sumatera Barat	
35.	Sebagai narasumber pada kegiatan diskusi dengan lingkungan dunia usaha	4 September 2013	Banda Aceh, Aceh	
36.	Pertemuan dengan Sekda Pemerintah Aceh, Logica dan SKPA Banda Aceh	4 September 2013	Kantor Sekda Pemerintah Aceh,	
37.	Sebagai narasumber pada orasi ilmiah di Fakultas Syariah IAIN Ar-Raniry	4 September 2013	Fakultas Syariah, Banda Aceh	

38.	Sosialisasi Ombudsman dan Diskusi Media dengan tema: "Komitmen Perbaikan Pelayanan Publik"	5 September 2013	Banjarmasin, Kalimantan Selatan	Sebagai narasumber adalah Caleg DPRD Provinsi Kalimantan Selatan dan Caleg DPRD Kota Banjarmasin yang dan dihadiri oleh Anggota DPRD Provinsi/Kota, Unsur Media Massa, Akademisi, Pengamat Kebijakan Publik, LSM serta Tokoh Masyarakat
39.	Menghadiri undangan Pengenalan website PECAPP ( <i>Public Expenditure Analysis Capacity Strengthening Program</i> )	6 September 2013	Banda Aceh	
40.	Pertemuan dalam rangka pengembangan jaringan kerja dengan Wartawan dan LSM	09 September 2013	Sumatera Barat	Dari kegiatan tersebut terbangun jaringan kerja dalam rangka melaksanakan pengawasan layanan publik
41.	Sosialisasi tentang UU Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman dan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Pemda Payakumbuh	10 September 2013	Pemerintah Kota Payakumbuh	.
42.	<i>Focus Group Discussion</i> (FGD) pengembangan kurikulum dan modul diklat manajemen pelayanan publik	11 September 2013	Jakarta	
43.	Koordinasi dengan Walikota Payakumbuh	11 September 2013	Kantor Walikota Payakumbuh	Pada kesempatan tersebut sekaligus mensosialisasikan mengenai tugas dan wewenang Ombudsman dalam kaitannya dengan pelayanan publik
44.	Sosialisasi UU Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI	11-13 September 2013	Kabupaten Sambas	Pada kesempatan yang sama diadakan gerai pengaduan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam menyampaikan permasalahan mengenai pelayanan publik

45.	Dialog Interaktif Radio di radio Harau FM Payakumbuh.	12 September 2013	Sumatera Barat	
46.	Dialog Interaktif di Radio Top FM Padang Panjang	12 September 2013	Padang Panjang, Sumatera Barat	
47.	Dialog Interaktif dengan tema "Upaya mewujudkan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik yang baik dan prima sesuai UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik " di Radio Suara Jombang	12 September 2013	Jombang, Jawa Timur	
48.	Sosialisasi Ombudsman RI dengan tema, "Peran, fungsi dan tugas Ombudsman RI dalam Pelayanan Publik"	12 September 2013	Pemerintah Kabupaten Jombang, Jawa timur	
49.	Otonomi Awards ( <i>The Fajar Institute of Pro Otonomi/FIPO</i> )	13 – 15 September 2013	Makassar, Sulawesi Selatan	
50.	Sebagai narasumber pada kegiatan seminar Pelayanan Publik dengan Tema Kualitas Pelayanan Publik di Otonomi Daerah Oleh BAPPEDA Sumbar	13 September 2013	Sumatera Barat	
51.	Sebagai narasumber pada Diklat Pelayanan Publik di Lingkungan Disdukcapil Tanah Datar	14 September 2013	Bukittinggi, Sumatera Barat	
52.	Sosialisasi tentang Peranan Ombudsman dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Universitas Bung Hatta	14 September 2013	Univ Bung Hatta Sumatera Barat	
53.	Pertemuan dengan pihak Logica2	15 September 2013	Kantor Logica2, Banda Aceh	
54.	Menghadiri Undangan DPRD Sumatera Barat	16 September 2013	Kantor DPRD Sumbar	Kegiatan Paripurna Ranperda tentang STOTK, Pengelolaan Sumber Daya Air dan Perlindungan Perempuan dan Anak
55.	Sosialisasi UU Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia	17 September 2013	Kabupaten Landak, Kalimantan Barat	Pada kesempatan yang sama diadakan gerai pengaduan bagi masyarakat
56.	Undangan dari Komisi Yudisial RI dalam rangka Pelantikan anggota	17 September 2013	Jawa timur	



	Perwakilan Komisi Yudisial RI Jawa Timur			
57.	Sosialisasi UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik untuk jajaran Sekretariat Daerah Prov. Sulawesi Tenggara	19 September 2013	Sulawesi Tenggara	
58.	Dialog kebangsaan yang diselenggarakan oleh Badko HMI Cabang Kendari	19 September 2013	Sulawesi Tenggara	
59.	Dialog Interaktif tentang Pengawasan CPNS melalui RRI Padang	19 September 2013	Padang, Sumatera Barat	
60.	Dialog "Berita Ranah Minang" Pelayanan Publik melalui TVRI Sumatera Barat	20 September 2013	Sumatera Barat	
61.	Koordinasi dengan Sekda Tanah Datar	20 September 2013	Pemerintah Kabupaten Tanah Datar	Memberikan arahan tentang pelayanan publik
62.	Koordinasi dengan Sekda Kota Pesisir Selatan	20 September 2013	Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan, Sumbar	Memberikan arahan tentang pelayanan publik
63.	Dialog Interaktif Radio FM Pesisir Selatan	20 September 2013	Sumatera Barat	
64.	Sebagai narasumber pada kegiatan seminar Pelayanan Publik Aceh Besar ORI dan IMM	22 September 2013	Aceh	
65.	Menghadiri kegiatan Yayasan Anak Bangsa (YAB) dan Organisasi Masyarakat Sipil (OMS) dalam rangka memperingati Hari Perdamaian Internasional "Aceh Damai Dalam Keberagaman"	22 September 2013	Banda Aceh	
66.	Sosialisasi tentang pengawasan seleksi CPNS/CPNSD	26 September 2013	Sulawesi Tenggara	Kegiatan dilaksanakan bekerja sama dengan kerjasama dengan Puspaham Sulawesi Tenggara dan DPD KNPI Sulawesi Tenggara
67.	Menghadiri seminar kinerja USAID	25 September 2013	Banda Aceh	
68.	Pertemuan dengan UNDP SAJI	26-27 September 2013		

69.	Dialog interaktif terkait pengawasan seleksi CPNS/CPNSD melalui RRI Kendari Sulawesi Tenggara	26 September 2013	Kendari, Sulawesi Tenggara	
70.	Sosialisasi Ombudsman RI dengan tema, "Peran, fungsi dan tugas Ombudsman RI dalam Pelayanan Publik"	26 September 2013	Jawa Timur	
71.	Sosialisasi Ombudsman dan Diskusi Media dengan tema: "Pelayanan Publik di Lembaga Pemasyarakatan Teluk Dalam"	26 September 2013	Banjarmasin, Kalimantan Selatan	Pada kesempatan tersebut Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan mengadakan diskusi melalui Stasiun Televisi Lokal (Duta TV) dengan tema "Pelayanan Publik di Lembaga Pemasyarakatan Teluk Dalam"
72.	Sosialisasi pemantauan seleksi CPNS/CPNSD yang bebas pungli dan KKN kerjasama dengan ICW dan Puspaham Sultra	27 September 2013	Kendari, Sulawesi Tenggara	
73.	Sebagai narasumber Seminar Peranan Ombudsman dalam Peningkatan Pelayanan Publik oleh PERMAHI Padang	27 September 2013	Padang, Sumatera Barat	
74.	Pertemuan dalam rangka menjalin kerja sama dengan Dekan dan Pembantu Dekan IV Fakultas Hukum Univ. Malikussaleh Lhokseumawe	27 September 2013	Lhokseumawe, Aceh	
75.	Sebagai narasumber pada kuliah umum Pelayanan Publik di Universitas Jabal Ghafur	28 September 2013	Sigli, Aceh	
76.	Dialog interaktif terkait seleksi CPNS/CPNSD yang diselenggarakan oleh Sindo TV Kendari	30 September 2013	Kendari, Sulawesi Tenggara	

## LAMPIRAN II

**Kegiatan Investigasi  
Triwulan III Tahun 2013**

NO	KEGIATAN	PELAKSANAAN	INSTANSI TERLAPOR
1.	Investigasi atas prakarsa sendiri terkait Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) di SD 6 Alang Lawas Padang	1 Juli 2013	SD 6 Alang Lawas Padang
2.	Investigasi atas prakarsa sendiri pada SMAN 03 Padang terkait Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB)	3 Juli 2013	SMAN 3 Padang
3.	Investigasi atas prakarsa sendiri pada SMA Negeri 12 Padang terkait Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB)	4 Juli 2013	SMAN 12 Padang
4.	Investigasi atas prakarsa sendiri pada SMA Negeri 10 Padang terkait Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB)	5 Juli 2013	SMAN 10 Padang
5.	Investigasi kasus penetapan dan/atau kebijakan tarif tinggi logistik akibat tinggal waktu ( <i>dwelling time</i> ) jalur merah dan hijau	5 – 10 Juli 2013	Ditjen Bea dan Cukai
6.	Investigasi atas prakarsa sendiri pada SD Percobaan Alai Padang terkait Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB)	8 Juli 2013	SD 3 Alai Padang
7.	Investigasi atas prakarsa sendiri pada SD Ujung Gurun Padang terkait Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB)	9 Juli 2013	SD Percobaan Ujung Gurun Padang
8.	Investigasi dan pengumpulan data di SMUN 1, SMUN 2 dan SMUN Kota Mojokerto terkait pelaksanaan PPDB Tahun Ajaran 2013	9 Juli 2013	1. SMUN 1 Mojokerto, 2. SMUN 2 Mojokerto 3. SMUN Kota Mojokerto
9.	Investigasi kasus pengukuran tanah	9 – 10 Juli 2013	BPN Prov. DKI Jakarta
10.	Investigasi laporan masyarakat penanganan kasus Dayah Miftahussa'adah Hamzah Fansuri Alfarisi MS, pimpinan Abu Alimin yang dianggap sesat	16 Juli 2013	Majelis Permusyawaratan Ulama (MPU) Kab. Aceh Besar
11.	Investigasi terkait keluhan warga penyandang Jamkesda terhadap layanan RSUD. AW. Syahrani Kota Samarinda	17 - 18 Juli 2013	RSUD AW. Sjahrani Kota Samarinda
12.	Investigasi laporan masyarakat ke Kejaksaan Negeri Kalianda Lampung Selatan	18-19 Juli 2013	Kejaksaan Negeri Kalianda Lampung Selatan
13.	Investigasi dugaan maladministrasi terkait tenaga honorer K-2 di jajaran Pemerintah Kabupaten Nagan Raya	19 Juli 2013	Pemerintah Kabupaten Nagan Raya
14.	Investigasi laporan masyarakat	22-23 Juli 2013	BRI Unit Batanghari Lampung Timur

15.	Investigasi terkait penggunaan aset Mobil Dinas dari Pemerintah Daerah	23 – 26 Juli 2013	Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kota Bontang dan Kota Samarinda
16.	Investigasi terkait pelayanan PDAM Kota Samarinda	23 – 26 Juli 2013	PDAM Kota Samarinda
17.	Investigasi laporan mengenai adanya biaya tinggi di SMPN 2 Kota Samarinda	23 – 26 Juli 2013	SMPN 2 Kota Samarinda
18.	Investigasi terkait pelayanan pada Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Samarinda	23 – 26 Juli 2013	Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Samarinda
19.	Investigasi lapangan laporan masyarakat mengenai tidak diberikannya permintaan salinan dokumen dan informasi mengenai Erpacht Verponding Afdelling No. 330	23-26 Juli 2013	1. Pemerintah Kabupaten Agam 2. Kantor Pertanahan Kabupaten Agam
20.	Investigasi kasus penetapan dan/atau kebijakan tarif tinggi logistik akibat tinggal waktu ( <i>Dwelling Time</i> )	28 – 30 Juli 2013	Otoritas Pelabuhan Surabaya
21.	Investigasi layanan pada SMU Negeri 6 Kendari	29 Juli s/d 2 Agustus 2013	SMU Negeri 6 Kendari
22.	Investigasi laporan terkait tidak dibayarkannya tunjangan fungsional non sertifikasi sebanyak 96 guru SD dan TK oleh UPT Dinas Pendidikan Tanjung Baru Kabupaten Tanah Datar tahun 2010.	29 Juli - 1 Agustus 2013	1. Bupati Tanah Datar, 2. Kepala UPT Dinas Pendidikan Kecamatan Tanjung Baru Kabupaten Tanah Datar, dan 3. Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Tanah Datar
23.	Pembahasan laporan bersama BPS Kubu Raya mengenai pembagian BLSM yang tidak tepat sasaran	1 Agustus 2013	BPS Kab. Kubu Raya
24.	Investigasi dugaan maladministrasi dalam proses mutasi guru lingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Konawe	18-21 Agustus 2013	Dinas Pendidikan Kab. Konawe
25.	Investigasi laporan penyaluran BLSM, di Kabupaten Kubu Raya	21 Agustus 2013	BPS Kab. Kubu Raya
26.	Investigasi mengenai proses Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) di Kota Singkawang	21 Agustus 2013	1. SMK 02 Singkawang 2. SDN 13 Singkawang Barat
27.	Investigasi laporan dari Lingkar Advokasi Mahasiswa (LAM) mengenai dugaan keberpihakan jajaran pemerintah Kota Singkawang terkait pembangunan hotel di Jl. Pangeran Diponegoro, Kota Singkawang yang tidak memiliki IMB	22 Agustus 2013	Pemerintah Kota Singkawang
28.	Investigasi lanjut laporan masyarakat mengenai keluhan dalam pelayanan RSUD Abdul Aziz Singkawang	23 Agustus 2013	RSUD Singkawang

29.	Investigasi dugaan penyalahgunaan wewenang dalam penyerahan tanah yang digunakan untuk pelebaran jalan di Jalan Bagindo Azis Chan tanpa diberikan ganti rugi oleh Dinas Pekerjaan Umum Kota Padang Panjang cq Bidang Tata Ruang dan Tata Bangunan (TRTB) Dinas Pekerjaan Umum Kota Padang Panjang	28 - 30 Agustus 2013	1. Pemerintah Kota Padang Panjang 2. Dinas Pekerjaan Umum Kota Padang Panjang cq bidang tata ruang dan tata bangunan (TRTB).
30.	Investigasi laporan terkait permasalahan program transmigrasi di UPT Arongo Kab. Konawe Selatan	31 Agustus - 4 September 2013	Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Konawe Selatan
31.	Investigasi laporan masyarakat di Desa Natar Kecamatan Natar Kabupaten Lampung Selatan	29-30 Agustus 2013	PT. KAI Tanjung Karang
32.	<i>Own motion</i> investigasi kasus dugaan penyimpangan prosedur penerbitan SHM	27- 31 Agustus 2013	BPN Prov. Sumatera Selatan dan Kantor Pertanahan Kab. Ogan Komering Ilir
33.	Investigasi Laporan Masyarakat terkait pencemaran sungai Pampain akibat adanya perusahaan tambang batubara	1- 4 September 2013	Dinas BLHD Kabupaten Tapin
34.	Investigasi terkait adanya dugaan pemotongan dana insentif peternak sapi potong	1- 4 September 2013	Dinas Peternakan dan Perikanan Kabupaten Hulu Sungai Tengah
35.	Investigasi laporan masyarakat	2- 7 September 2013	1. Kapolresta Medan 2. Kapolres Tapanuli Tengah 3. Kapolres Sibolga Kota 4. Kapolres Nias Selatan 5. Kapolsek Sambas 6. Kapolsek Lahusa
36.	Investigasi laporan Masyarakat di Lumajang, Jawa Timur	3- 6 September 2013	1. Dinas Tenaga Kerja, Sosial dan Transmigrasi Kabupaten Sidoarjo 2. Dinas Tenaga Kerja, Sosial dan Transmigrasi Kabupaten Pasuruan 3. Camat Gondangwetan Kabupaten Pasuruan 4. Kepala Desa Selok Awar-awar Kec Pasirian Kab Lumajang
37.	Melakukan investigasi laporan masyarakat	11-12 September 2013	1. Dinas Sosial Tenaga Kerja Kabupaten Lampung Utara di Kotabumi dan 2. Dinas Tenaga Kerja Lampung Tengah di Gunung Sugih

38.	Investigasi lapangan terkait laporan masyarakat terkait permasalahan pertanahan	16 September 2013	Pemerintah Kota Banda Aceh
39.	Investigasi laporan masyarakat	17 September 2013	BPN RI
40.	Investigasi laporan masyarakat terkait permasalahan pertanahan	17-19 September 2013	Kantor Pertanahan Lampung Barat
41.	Investigasi Laporan Masyarakat terkait tidak dilaksanakannya Keputusan Bupati Barito Kuala dan Keluhan Masyarakat di Desa Tamban Kecil yang menolak relokasi SDN Tamban Kecil	17-19 September 2013	Pemerintah Kabupaten Barito
42.	Investigasi laporan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan dan dugaan pungutan tidak resmi di Kab. Pesisir Selatan	17-20 September 2013	1. Pemerintah Kabupaten Bupati Pesisir Selatan, 2. Kepala Dinas Catatan Sipil dan Kependudukan Kabupaten Pesisir Selatan dan 3. Kepala Sekolah SMAN 1 Painan
43.	Investigasi laporan pengaduan dari kelompok warga masyarakat NTT mengenai konflik tapal batas antara Kab. Manggarai Timur dengan Kab. Ngada di Prov. NTT	18 – 21 September 2013	Kantor Gubernur Prov. Nusa Tenggara Timur
44.	laporan pengaduan dari Padma Indonesia selaku kuasa pelapor mengenai tuntutan ganti rugi atas tanah pelapor yang digunakan untuk proyek pembangunan PLTP Maloko di Kab. Ngada, Flores, NTT	18 – 21 September 2013	Kantor Gubernur Prov. Nusa Tenggara Timur
45.	Investigasi atas prakarsa sendiri dengan meminta penjelasan/keterangan secara langsung kepada Kepala BKD Prov. Sumbar terkait Penerimaan CPNS Pemprov Sumbar	23 September 2013	Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Prov. Sumatera Barat
46.	Investigasi laporan dari LSM “Masyarakat Anti Korupsi Indonesia Madiun”, LBH Swadek dan LSM KPPR Nganjuk	25-28 September 2013	1. Pemerintah Kabupaten Nganjuk 2. BPPT Nganjuk 3. Kecamatan Rejoso Nganjuk 4. KPUD Kab. Madiun
47.	Investigasi laporan masyarakat	25-26 September 2013	1. UPT Jati Agung Dinas Pendidikan Kabupaten Lampung Selatan 2. Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Lampung Selatan
48.	Investigasi laporan masyarakat mengenai pembuatan SKCK di Mapolres Kabupaten Bireun	23 – 25 September 2013	Mapolres Kabupaten Bireun

49.	Investigasi terkait laporan Masyarakat di lingkungan Kantor Kejaksaan Tinggi Aceh	25 September 2013	Kejaksaan Tinggi Aceh
50.	Investigasi Sistemik Manajemen Waktu Arus Kontainer Barang ( <i>Dwelling Time</i> )		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kantor Pelabuhan Ekspor-Impor Medan, Sumatera Utara</li> <li>2. Kantor Pelabuhan Ekspor-Impor Makassar, Sulawesi Selatan</li> <li>3. Kantor Pelabuhan Ekspor-Impor Surabaya, Jawa Timur</li> </ol>
51.	Investigasi Sistemik Solar Bersubsidi		

## LAMPIRAN III

**Kegiatan Monitoring  
Triwulan III Tahun 2013**

NO	KEGIATAN	PELAKSANAAN	INSTANSI TERLAPOR
1.	Monitoring kegiatan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) tahun ajaran 2013/ 2014	1 - 6 Juli 2013	1. Pemerintah Kota Pontianak 2. Pemerintah Kabupaten Pontianak 3. Pemerintah Kabupaten Kubu Raya
2.	Monitoring pengawasan Penerimaan Peserta Didik Baru	2-3 Juli 2013	SMAN 1 Kab. Pandaan Kab. Pasuruan
3.	Monitoring pelaksanaan kegiatan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Tahun Ajaran 2013-2014 tingkat SD, SMP, dan SMA atau sederajat	8 – 9 Juli 2013	Pemerintah Kota Tangerang
4.	Monitoring pelaksanaan kegiatan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Tahun Ajaran 2013-2014 tingkat SD, SMP, dan SMA atau sederajat	8 – 9 Juli 2013	Pemerintah Kota Bekasi
5.	Monitoring laporan Inisiatif terkait Biaya Daftar Ulang SMKN I Ponorogo	15-18 Juli 2013	1. Dinas Pendidikan Kab. Ponorogo; 2. SMKN I Ponorogo
6.	Monitoring ke Sekolah Gratis Masjid Terminal (Master) Kota Depok terkait rencana relokasi Master	22 Juli 2013	Pemkot Depok
7.	Monitoring hasil koordinasi dengan BPK Perwakilan Kalbar mengenai dugaan pemotongan dana bantuan pendidikan dari Pemerintah Kabupaten Mempawah terhadap bantuan beasiswa mahasiswa D3 Poltekkes Jurusan Kebidanan dan Keperawatan yang berasal dari Kab. Mempawah oleh Poltekkes Pontianak	24 - 25 Juli 2013	Pemda Kab. Mempawah Kalimantan Barat
8.	Monitoring Tindak Lanjut laporan masyarakat	29 Juli 2013	Kantor Pelelangan Negara
9.	Monitoring Laporan Masyarakat	30 Juli – 2 Agustus 2013	1. Dinsonakertrans Kabupaten Pasuruan; 2. SMKN 1 Singosari Malang; 3. Lapas Klas I Wanita Malang; 4. Pemerintah Kabupaten Malang; 5. Kelurahan Jatimulyo, Kec. Lowokwaru Malang
10.	Monitoring pelaksanaan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) tahun 2013	Juni s/d Juli 2013	Dinas Pendidikan Kab/Kota se-Sulawesi Tenggara



11.	Monitoring pelayanan pada Lembaga Pemasyarakatan Klas II A Balikpapan		Lembaga Pemasyarakatan Klas II A Balikpapan
12.	Monitoring tindak lanjut laporan masyarakat	30 Agustus 2013	Pemerintah Provinsi Papua
13.	Monitoring tindak lanjut laporan masyarakat	4 September 2013	Pengadilan Negeri Klas I A Jayapura
14.	Monitoring tindak lanjut laporan masyarakat	4 September 2013	Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara
15.	Monitoring tindak lanjut laporan masyarakat mengenai permasalahan pertanahan	17 - 19 September 2013	1. Kantor Pertanahan Lampung Barat 2. Bank BRI Liwa Lampung Barat
16.	Monitoring tindak lanjut laporan tentang proses Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) SMP Negeri 01 Mandor Kabupaten Landak dan SMP Negeri 01 Ngabang yang memungut biaya dari orang tua siswa baru	17 - 20 September 2013	1. SMP Negeri 01 Mandor Kab. Landak 2. SMP Negeri 01 Ngabang Kalimantan Barat
17.	Monitoring tindak lanjut laporan masyarakat	18 September 2013	Pengadilan Negeri Klas I A Jayapura
18.	Monitoring pelaksanaan seleksi CPNS/CPNSD se-Sulawesi Tenggara	September-November 2013	Pemerintah Provinsi Sulawesi Tenggara

## LAMPIRAN IV

**Kegiatan Mediasi  
Triwulan III Tahun 2013**

NO	KEGIATAN	PELAKSANAAN	INSTANSI TERLAPOR
1.	Mediasi penyelesaian laporan LIPI mengenai Pembangunan hotel tanpa IMB dan dugaan penyerobotan lahan masyarakat Singkawang oleh Pemerintah Kota Singkawang yang digunakan sebagai TPPI (Taman Pasir Panjang Indah)	9 – 10 Agustus 2013	Pemkot Singkawang
2.	Mediasi penyelesaian laporan mengenai dugaan penyerobotan lahan masyarakat Singkawang oleh Pemerintah Kota Singkawang yang digunakan sebagai TPPI (Taman Pasir Panjang Indah)	9 – 10 Agustus 2013	Pemkot Singkawang
3.	Mediasi penyelesaian kasus dugaan penundaan berlurut pemberian surat izin pemeriksaan Bupati Indramayu terkait pemalsuan ijazah	5 – 7 September 2013	1. Bupati Indramayu 2. Kuwu Pareang Girang 3. Kapolres Indramayu 4. Kades Mekarjati
4.	Mediasi penyelesaian laporan antara Pelapor dengan Unit BRI Batang Hari	13 September 2013	BRI Unit Batang Hari Lampung Timur
5.	Mediasi penyelesaian laporan mengenai polusi yang ditimbulkan dari operasional bengkel CS Motor di Jl. Landak Timur, Kecamatan Pontianak Timur	16 September 2013	Dinas Teknis terkait
6.	Mediasi penyelesaian laporan mengenai sengketa lahan di kompleks Pasar Laino Raha Kabupaten Muna	22-25 September 2013	1. Kadis Perindustrian 2. Perdagangan Kab. Muna

## LAMPIRAN V

**Kegiatan Supervisi dan Penegakan Integritas  
Triwulan III Tahun 2013**

NO	KEGIATAN	PELAKSANAAN	INSTANSI YANG DISUPERVISI
1.	Supervisi terhadap penyelenggaraan pelayanan SIM	15-19 Juli 2013	Pelayanan SIM Satlantas Polresta Semarang
2.	Supervisi terhadap penyelenggaraan pelayanan	15-19 Juli 2013	SAMSAT Pedurungan, Semarang
3.	Supervisi terhadap penyelenggaraan pelayanan	15-19 Juli 2013	Kantor Pertanahan Kota Semarang
4.	Supervisi terhadap penyelenggaraan pelayanan	15-19 Juli 2013	Kantor Imigrasi Kelas I Semarang
5.	Supervisi terhadap penyelenggaraan pelayanan	15-19 Juli 2013	LAPAS Kelas I Semarang
6.	Supervisi terhadap penyelenggaraan pelayanan	15-19 Juli 2013	Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang
7.	Supervisi terhadap penyelenggaraan pelayanan	15-19 Juli 2013	Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Semarang
8.	Supervisi terhadap penyelenggaraan pelayanan	15-19 Juli 2013	RSUD Kota Semarang
9.	Supervisi terhadap penyelenggaraan pelayanan	15-19 Juli 2013	KUA Kecamatan Pedurungan Kota Semarang
10.	Supervisi terhadap penyelenggaraan pelayanan	12-16 Agustus 2013	Pelayanan SIM Satlantas Polresta Pekanbaru
11.	Supervisi terhadap penyelenggaraan pelayanan	12-16 Agustus 2013	SAMSAT Pekanbaru
12.	Supervisi terhadap penyelenggaraan pelayanan	12-16 Agustus 2013	Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru
13.	Supervisi terhadap penyelenggaraan pelayanan	12-16 Agustus 2013	Kantor Imigrasi Pekanbaru
14.	Supervisi terhadap penyelenggaraan pelayanan	12-16 Agustus 2013	LAPAS Pekanbaru
15.	Supervisi terhadap penyelenggaraan pelayanan	12-16 Agustus 2013	Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru
16.	Supervisi terhadap penyelenggaraan pelayanan	12-16 Agustus 2013	Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Pekanbaru

17.	Supervisi terhadap penyelenggaraan pelayanan	12-16 Agustus 2013	RSUD Kota Pekanbaru
18.	Supervisi terhadap penyelenggaraan pelayanan	12-16 Agustus 2013	KUA Kecamatan Kota Pekanbaru
19.	Supervisi terhadap penyelenggaraan pelayanan	19-23 Agustus 2013	RSUD dr. Rasidin Kota Padang
20.	Supervisi terhadap penyelenggaraan pelayanan	19-23 Agustus 2013	Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Padang
21.	Supervisi terhadap penyelenggaraan pelayanan	19-23 Agustus 2013	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang
22.	Supervisi terhadap penyelenggaraan pelayanan	19-23 Agustus 2013	UPT Samsat Kota Padang
23.	Supervisi terhadap penyelenggaraan pelayanan	19-23 Agustus 2013	Lembaga Pemasyarakatan Klas II A Padang
24.	Supervisi terhadap penyelenggaraan pelayanan	19-23 Agustus 2013	Kantor Imigrasi Kelas I Padang
25.	Supervisi terhadap penyelenggaraan pelayanan	19-23 Agustus 2013	Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Padang Timur
26.	Supervisi terhadap penyelenggaraan pelayanan	19-23 Agustus 2013	Kantor Pertanahan Kota Padang,
27.	Supervisi terhadap penyelenggaraan pelayanan	19-23 Agustus 2013	Satuan Lalu Lintas Polresta Padang (khusus pelayanan SIM)
28.	Supervisi terhadap penyelenggaraan pelayanan	19-23 Agustus 2013	Pelayanan SIM Satlantas Polresta Mataram
29.	Supervisi terhadap penyelenggaraan pelayanan	19-23 Agustus 2013	SAMSAT Mataram
30.	Supervisi terhadap penyelenggaraan pelayanan	19-23 Agustus 2013	Kantor Pertanahan Kota Mataram
31.	Supervisi terhadap penyelenggaraan pelayanan	19-23 Agustus 2013	Kantor Imigrasi Mataram
32.	Supervisi terhadap penyelenggaraan pelayanan	19-23 Agustus 2013	LAPAS Mataram
33.	Supervisi terhadap penyelenggaraan pelayanan	19-23 Agustus 2013	Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Mataram
34.	Supervisi terhadap penyelenggaraan pelayanan	19-23 Agustus 2013	Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Mataram

35.	Supervisi terhadap penyelenggaraan pelayanan	19-23 Agustus 2013	RSUD Kota Mataram
36.	Supervisi terhadap penyelenggaraan pelayanan	19-23 Agustus 2013	KUA Kecamatan Kota Mataram
37.	Supervisi terhadap penyelenggaraan pelayanan	26-30 Agustus 2013	Pelayanan SIM Satlantas Polresta Banda Aceh
38.	Supervisi terhadap penyelenggaraan pelayanan	26-30 Agustus 2013	SAMSAT Kota Banda Aceh
39.	Supervisi terhadap penyelenggaraan pelayanan	26-30 Agustus 2013	Kantor Pertanahan Kota Banda Aceh
40.	Supervisi terhadap penyelenggaraan pelayanan	26-30 Agustus 2013	Kantor Imigrasi Banda Aceh
41.	Supervisi terhadap penyelenggaraan pelayanan	26-30 Agustus 2013	LAPAS Banda Aceh
42.	Supervisi terhadap penyelenggaraan pelayanan	26-30 Agustus 2013	Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh
43.	Supervisi terhadap penyelenggaraan pelayanan	26-30 Agustus 2013	Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Banda Aceh
44.	Supervisi terhadap penyelenggaraan pelayanan	26-30 Agustus 2013	RSUD Kota Banda Aceh
45.	Supervisi terhadap penyelenggaraan pelayanan	26-30 Agustus 2013	KUA Kecamatan Kota Banda Aceh
46.	Supervisi terhadap penyelenggaraan pelayanan	26-30 Agustus 2013	Pelayanan SIM Satlantas Polresta Palu
47.	Supervisi terhadap penyelenggaraan pelayanan	26-30 Agustus 2013	SAMSAT Kota Palu
48.	Supervisi terhadap penyelenggaraan pelayanan	26-30 Agustus 2013	Kantor Pertanahan Kota Palu
49.	Supervisi terhadap penyelenggaraan pelayanan	26-30 Agustus 2013	Kantor Imigrasi
50.	Supervisi terhadap penyelenggaraan pelayanan	26-30 Agustus 2013	LAPAS
51.	Supervisi terhadap penyelenggaraan pelayanan	26-30 Agustus 2013	Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palu
52.	Supervisi terhadap penyelenggaraan pelayanan	26-30 Agustus 2013	Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Palu

53.	Supervisi terhadap penyelenggaraan pelayanan	26-30 Agustus 2013	RSUD Kota Palu
54.	Supervisi terhadap penyelenggaraan pelayanan	26-30 Agustus 2013	KUA Kecamatan Kota Palu
55.	Supervisi terhadap penyelenggaraan pelayanan	2-6 September 2013	Pelayanan SIM Satlantas Polresta Palembang
56.	Supervisi terhadap penyelenggaraan pelayanan	2-6 September 2013	SAMSAT Kota Palembang
57.	Supervisi terhadap penyelenggaraan pelayanan	2-6 September 2013	Kantor Pertanahan Kota Palembang
58.	Supervisi terhadap penyelenggaraan pelayanan	2-6 September 2013	Kantor Imigrasi Palembang
59.	Supervisi terhadap penyelenggaraan pelayanan	2-6 September 2013	LAPAS Palembang
60.	Supervisi terhadap penyelenggaraan pelayanan	2-6 September 2013	Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang
61.	Supervisi terhadap penyelenggaraan pelayanan	2-6 September 2013	Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Palembang
62.	Supervisi terhadap penyelenggaraan pelayanan	2-6 September 2013	RSUD Kota Palembang
63.	Supervisi terhadap penyelenggaraan pelayanan	2-6 September 2013	KUA Kecamatan Ilir Barat I Kota Palembang
64.	Supervisi terhadap penyelenggaraan pelayanan	2-6 September 2013	Pelayanan SIM Satlantas Polresta Bandar Lampung
65.	Supervisi terhadap penyelenggaraan pelayanan	2-6 September 2013	SAMSAT Kota Bandar Lampung
66.	Supervisi terhadap penyelenggaraan pelayanan	2-6 September 2013	Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung
67.	Supervisi terhadap penyelenggaraan pelayanan	2-6 September 2013	Kantor Imigrasi Bandar Lampung
68.	Supervisi terhadap penyelenggaraan pelayanan	2-6 September 2013	LAPAS Bandar Lampung
69.	Supervisi terhadap penyelenggaraan pelayanan	2-6 September 2013	Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandar Lampung
70.	Supervisi terhadap penyelenggaraan pelayanan	2-6 September 2013	Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandar Lampung

71.	Supervisi terhadap penyelenggaraan pelayanan	2-6 September 2013	RSUD Kota Bandar Lampung
72.	Supervisi terhadap penyelenggaraan pelayanan	2-6 September 2013	KUA Kecamatan Kota Bandar Lampung
73.	Penegakan Integritas Kantor Perwakilan	15-19 Juli 2013	Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Tengah
74.	Penegakan Integritas Kantor Perwakilan	12-16 Agustus 2013	Kantor Perwakilan Ombudsman RIP Provinsi Riau
75.	Penegakan Integritas Kantor Perwakilan	19-23 Agustus 2013	Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sumatera Barat
76.	Penegakan Integritas Kantor Perwakilan	19-23 Agustus 2013	Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Nusa Tenggara Barat
77.	Penegakan Integritas Kantor Perwakilan	26-30 Agustus 2013	Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Aceh
78.	Penegakan Integritas Kantor Perwakilan	26-30 Agustus 2013	Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Tengah
79.	Penegakan Integritas Kantor Perwakilan	2-6 September 2013	Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sumatera Selatan
80.	Penegakan Integritas Kantor Perwakilan	2-6 September 2013	Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Lampung