

# LAPORAN KINERJA OMBUDSMAN RI KUARTAL II TAHUN 2023: PENYELESAIAN LAPORAN MASYARAKAT SEMAKIN BERKUALITAS

Senin, 28 Agustus 2023 - Imanda Kartika Sari

Siaran Pers

Nomor 039/HM.01/VIII/2023

Senin, 28 Agustus 2023

**JAKARTA** – Penyelesaian laporan masyarakat oleh Ombudsman semakin berkualitas, yang diperlihatkan dengan tren peningkatan persentase laporan yang terbukti maladministrasi. Pada semester I tahun 2023, sebanyak 482 laporan (4%) yang masuk melalui tahap pemeriksaan ditemukan maladministrasi dan telah selesai tahap pemeriksaan. Sementara 36 laporan (51%) ditemukan maladministrasi dan telah dilanjutkan Tindakan Korektif – meningkat dibanding tahun 2022, angka persentasenya sebesar 47% dan tahun 2021 sebesar 38%.

Selama April s/d Juni 2023, Ombudsman RI menerima aduan sejumlah 2.070 laporan dugaan maladministrasi ketika menggunakan layanan publik. Sebanyak 1.491 aduan masyarakat diselesaikan yang terbagi ke dalam tiga produk pelayanan, yakni Laporan Masyarakat (LM), Respon Cepat Ombudsman (RCO), dan Investigasi atas Prakarsa Sendiri (IAPS) dengan substansi laporan terbanyak adalah agraria, pedesaan, dan pendidikan.

Dari sisi pelayanan konsultasi, terdapat 2.884 konsultasi yang diberikan kepada Pelapor, dengan cara penyampaian melalui elektronik (32%), surat (30%), datang langsung (28%), *on the spot* (9%), dan investigasi inisiatif (1%).

Sedangkan dari sisi Laporan Masyarakat, sebanyak 1.394 Laporan Masyarakat telah diselesaikan, dengan 615 Laporan Masyarakat mengalami penutupan pada tahap penerimaan dan verifikasi syarat formil serta verifikasi syarat materiil. Sementara, 779 lainnya ditutup pada tahap pemeriksaan. Adapun dari segi penerimaan aduan, Laporan Masyarakat diterima dengan jumlah terbanyak, yakni 1.806 aduan, atau 87,2% dari keseluruhan aduan.

Laporan yang terbukti maladministrasi berlanjut pada tahap resolusi dan monitoring, melalui pemberian tindakan korektif kepada pihak Terlapor. Sampai akhir Juni 2023, Ombudsman RI telah menyelesaikan 174 laporan dari 275 laporan yang masuk pada tahap resolusi dan monitoring. Pada periode ini, terdapat penyelesaian laporan kompleks, seperti antara lain permasalahan penentuan zonasi PPDB, pembayaran kekurangan honorarium dosen luar biasa, dan belum dibayarkannya ganti rugi tanah oleh BUMD.

Ombudsman RI juga melaksanakan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri terhadap Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) 2023 dan pengawasan Posko Satgas terkait pemberian Tunjangan Hari Raya Idul Fitri 2023. Kajian yang ditindaklanjuti pada kuartal kedua tahun 2023 berfokus pada isu penting yakni penyediaan akses internet di wilayah 3T, pengawasan pelayanan publik dalam penanggulangan bencana, penyelenggaraan pelayanan pemeliharaan data pendaftaran tanah, tata kelola pelayanan balai rehabilitasi sosial bagi penyandang disabilitas mental, dan penanganan anak putus sekolah di Provinsi Bangka Belitung.

Salah satu kegiatan tindak lanjut kajian, seperti penyediaan akses internet di kawasan 3T, mengusulkan sejumlah saran perbaikan kepada Badan Aksesibilitas Telekomunikasi dan Informasi (BAKTI) Kominfo selaku penyelenggara proyek, antara lain untuk merevisi Standar Operasional Prosedur PASTI, mendesain model komunikasi dan koordinasi dengan Diskominfo di daerah (provinsi/kabupaten/kota), dan merencanakan penambahan kapasitas dan kecepatan akses internet.

Realisasi anggaran Ombudsman RI hingga Juni 2023 adalah sebesar Rp100,89 miliar dari pagu anggaran sebesar Rp 230,324 miliar. Realisasi anggaran dikaji melalui tiga program di Ombudsman RI yaitu Program Pengawasan Pelayanan Publik, Program Dukungan Manajemen, dan Biaya Operasional, Sarana-Prasarana, dan Layanan SDM.

Anggaran pada Program Pengawasan Pelayanan Publik terealisasi sebesar Rp10,274 miliar (30,16%) dari pagu anggaran Rp34,070 miliar; anggaran pada Program Dukungan Manajemen terealisasi Rp3,314 miliar (39,53%) dari pagu anggaran Rp8,384 miliar; dan anggaran untuk Biaya Operasional, Sarana-Prasarana, dan Layanan SDM terealisasi sebesar Rp87,307 miliar (46,47%) dari pagu anggaran Rp187,869 miliar dengan berbagai kegiatan yang telah terlaksana antara lain Akses Pengaduan Pelayanan Publik ke sejumlah daerah yakni Takalar, Asahan, Gunung Kidul, dan Pandeglang, serta pemantauan arus mudik Idul Fitri 2023.(\*)

*(Informasi lebih lengkap terkait data Laporan Triwulan II Ombudsman RI dapat diakses melalui [https://ombudsman.go.id/produk/lihat/829/LTR\\_file\\_20230828\\_100505.pdf](https://ombudsman.go.id/produk/lihat/829/LTR_file_20230828_100505.pdf)).*

*Narahubung:*

*Wakil Ketua Ombudsman RI*

*Bobby Hamzar Rafinus*