



OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

Laporan Triwulan I 2011

Ombudsman Republik Indonesia

I. Pendahuluan

Sejak Januari hingga Maret 2011 Ombudsman Republik Indonesia telah menerima sebanyak 1.379 akses masyarakat melalui surat, datang langsung, telepon, fax, e-mail, website, dan sebagainya. Akses tersebut dapat berupa penyampaian laporan/pengaduan, pertanyaan seputar Ombudsman, konsultasi, dan sebagainya. Dari jumlah tersebut, 1.060 diantaranya telah diselesaikan pada saat itu juga, sementara sejumlah 319 akses sisanya ditindaklanjuti secara formal sesuai ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Ada beberapa investigasi laporan/pengaduan masyarakat serta investigasi atas prakarsa sendiri (*own-motion investigation*) yang menjadi prioritas untuk diselesaikan sejak pergantian Anggota Ombudsman periode 2011-2016. Investigasi tersebut adalah laporan tentang pembunuhan orang tua salah satu Asisten Ombudsman terkait kasus *trafficking*, pelayanan oleh penyelenggara pelabuhan Merak-Bakauheni, pelayanan pendidikan di Kabupaten Bogor, pelayanan terpadu satu pintu oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bekasi, pelayanan publik oleh kecamatan di DKI Jakarta, pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Waluyo Probolinggo Jawa Timur, pelayanan pertanahan di Kota Palangkaraya, penyimpangan dalam penyaluran dana Bantuan Operasional Sekolah, penyimpangan dana pengadaan alat-alat pertanian oleh Dinas Pertanian Kabupaten Malang.

II. Kinerja Penanganan Laporan

A. Pencegahan

1. Sosialisasi

Ombudsman telah melaksanakan kegiatan sosialisasi terkait tugas, fungsi, dan wewenang dalam bentuk diskusi publik, diskusi interaktif, seminar, ceramah, kuliah umum, pertemuan dengan kelompok masyarakat, kunjungan ke berbagai media, dan sebagainya. Dalam beberapa kegiatan, Ombudsman juga membuka klinik pengaduan masyarakat secara gratis untuk mempermudah masyarakat mengakses layanan Ombudsman di daerah, khususnya yang belum terdapat kantor perwakilan Ombudsman.

Satu hal yang menjadi catatan Ombudsman adalah pelaksanaan kegiatan Pameran Pekan Layanan Publik yang diselenggarakan dalam bentuk kerjasama antara Ombudsman Perwakilan Kalimantan Selatan dan RRI Kalimantan Selatan pada tanggal 21 s.d. 26 Maret 2011. Pameran tersebut diikuti oleh beberapa instansi penyelenggara pelayanan publik di Provinsi Kalimantan Selatan sehingga mempermudah masyarakat mengetahui tentang layanan yang diberikan oleh instansi peserta pameran. Kegiatan pameran tersebut merupakan hal yang positif untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat secara luas tentang pelayanan publik yang menjadi hak masyarakat serta mengenalkan lebih jauh tentang saluran pengaduan yang dapat dijangkau apabila mendapat pelayanan yang kurang baik, termasuk pengaduan melalui Ombudsman.

Kegiatan pelaksanaan sosialisasi tentang tugas, fungsi, dan wewenang Ombudsman adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Kegiatan Sosialisasi dan Pengembangan Jaringan Tahun 2010

No.	Tanggal	Lokasi	Kegiatan	Keterangan
1.	Januari 2011	Jakarta	Diskusi <i>on air</i> Green Radio (KBR68H)	Penyelenggara: Yappika
2.	10 Januari 2011	Smart FM, Banjarmasin	Wawancara seputar keberadaan Ombudsman Perwakilan Kalimantan Selatan	
3.	12 Januari 2011	RRI Banjarmasin	Acara <i>on air</i> "Aspirasi Merah Putih" di LPP RRI Banjarmasin yang disiarkan secara langsung dan direlay oleh beberapa stasiun RRI di daerah lain, dengan tema "Urgensi Ombudsman dalam	

			Pelayanan Publik"	
4.	21 Januari 2011	RRI Banjarmasin	Diskusi <i>on air</i> tentang pengenalan kelembagaan Ombudsman "Urgensi Ombudsman dan keberadaan kantor perwakilan di Kalimantan Selatan".	
5.	23 Januari 2011	RRI Banjarmasin	Diskusi <i>on air</i> tentang peran Ombudsman dalam pemberantasan korupsi, sehubungan pernyataan Presiden mengenai angkat senjata pemberantasan korupsi.	
7.	10 Februari 2011	Smart FM, Banjarmasin	Diskusi <i>on air</i> Perkembangan Ombudsman Perwakilan Kalimantan Selatan setelah dinyatakan berdiri dan memberikan pelayanan pengaduan masyarakat.	
8.	12 Februari 2010	Duta TV, Banjarmasin	Dialog "Banua Aprisite" tentang kesalahan pengumuman kelulusan pegawai oleh Badan Kepegawaian Daerah Kota Banjarmasin.	
9.	18 Februari 2011	TVRI Kalsel	TV Talkshow acara Masyarakat Sadar Hukum dengan tema Reformasi Birokrasi dan Penegakan Hukum.	
10.	20 Februari 2011	RRI Banjarmasin	Urgensi Ombudsman dalam Pengawasan pelayanan Publik	
11.	21 Februari 2011	Hotel Grand Sahid, Jakarta	Diskusi <i>on air</i> Green Radio (KBR68H) dengan tema: "Ombudsman menjawab harapan publik"	Penyelenggara: MP3
12.	21-26 Maret 2011	Banjarmasin, Kalsel	Pameran Pekan Layanan Publik 2011	Kerjasama Ombudsman Perwakilan Kalimantan Selatan dan RRI Kalimantan Selatan
13.	22 Februari 2011	Kantor Kanwil Kementerian Hukum dan HAM Provinsi NTT	Pembahasan laporan/pengaduan/konsultasi HAM	

14.	22 Februari 2011	PJTV (Padjadjaran TV) Bandung	TV Talkshow Sosialisasi tugas dan kewenangan Ombudsman berdasarkan UU No.37 tahun 2008	
15.	24 Februari 2011	Studio Radio Chevy FM, Bandung	Diskusi <i>on air</i> Sosialisasi tugas dan kewenangan Ombudsman berdasarkan UU No.37 tahun 2008	
16.	24 Februari 2011	Mahkamah Agung RI, Jakarta	Pameran dalam rangka pelaksanaan Laporan Tahunan Mahkamah Agung RI Tahun 2010	
17.	8 Maret 2011	Hotel Kristal, Kupang, NTT	Seminar dalam rangka memperingati Hari Perempuan Internasional (HPI) dengan tema "Membangun Akuntabilitas Dalam Meningkatkan Kualitas Hidup Perempuan Menuju NTT Baru"	
18.	14 Maret 2011	Kantor Perwakilan ORI Jabar	Sosialisasi tugas dan kewenangan Ombudsman berdasarkan UU No. 37 tahun 2008	
19.	15 Maret 2011	Abdi Persada FM, Banjarmasin	Diskusi <i>on air</i> Peran, tugas dan fungsi Ombudsman dalam pengawasan pelayanan publik di Kalimantan Selatan	
20.	16 Maret 2011	Universitas Padjadjaran	Sosialisasi tugas dan kewenangan Ombudsman	
20.	18 Maret 2011	Kantor Perwakilan ORI Jabar	Sosialisasi tugas dan kewenangan Ombudsman	
22.	24 Maret 2011	Radio Mara Bandung	Diskusi <i>on air</i> Sosialisasi tugas dan kewenangan Ombudsman	
23.	27-29 Maret 2011	Kota Ende, Kabupaten Ende	Kerja sama investigasi masalah tanah Gereja Katedral Keuskupan Agung Ende	
24.	29-30 Maret 2011	Pakpak Barat, Sumut	Ceramah mengenai Peran Ombudsman dalam terciptanya Tata Pemerintahan yang baik	Pada saat yang sama dilakukan Pembagian Brosur Leaflet tentang Ombudsman

2. Jaringan Kerjasama dengan Instansi Lain

Ombudsman Republik Indonesia telah menandatangani nota kesepahaman dengan Kementerian Dalam Negeri pada tanggal 11 Mei 2011 lalu. Diharapkan dengan adanya nota

kesepahaman tersebut pelayanan di tingkat pemerintah daerah dapat mengalami peningkatan yang lebih baik, mengingat kecenderungan pada beberapa tahun terakhir instansi Pemerintah Daerah merupakan instansi yang terbanyak dilaporkan masyarakat kepada Ombudsman Republik Indonesia.

Sedangkan pembahasan mengenai nota kesepahaman dengan Kepolisian Republik Indonesia pada saat bahan ini dibuat tengah dimatangkan dan rencananya akan ditandatangani pada tanggal 26 Mei 2011. Isi nota kesepahaman antara Ombudsman RI dengan Kepolisian RI pada dasarnya mencakup kerjasama dalam hal penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat kepada Ombudsman terkait layanan Kepolisian, tata cara dalam hal terjadi pemanggilan paksa terhadap terlapor atau atasan terlapor, serta tindak pidana apabila ada pihak yang menghalang-halangi pemeriksaan oleh Ombudsman.

Selain itu, Ombudsman tetap melaksanakan kerjasama yang telah dibuat sebelumnya oleh beberapa instansi, termasuk Direktorat Jenderal Lembaga Pemasyarakatan Kementerian Hukum dan HAM dalam hal pelayanan bagi penghuni rumah tahanan dan narapidana, serta dengan Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) dalam hal sosialisasi pencegahan di beberapa kota. Hingga bulan Mei 2011, peran serta Ombudsman dalam sosialisasi pencegahan korupsi telah dilaksanakan di beberapa kota antara lain di Medan (10 Maret 2011) dan Surabaya (17 Maret 2011)

3. Publikasi

Sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada masyarakat, Ombudsman Republik Indonesia telah menerbitkan Laporan Tahunan 2010 pada triwulan pertama 2011. Laporan tersebut merupakan publikasi sekaligus sarana informasi kepada masyarakat mengenai pelaksanaan tugas dan fungsi Ombudsman selama tahun 2010 lalu.

B. Penanganan Laporan Masyarakat

1. Akses Masyarakat

Akses masyarakat paling banyak disampaikan dalam bentuk surat berupa penyampaian laporan secara langsung kepada Ombudsman, maupun laporan yang tidak langsung disampaikan kepada Ombudsman. Jumlahnya mencapai 724 surat sejak Januari 2011 hingga Maret 2011. Sedangkan akses melalui datang langsung sebanyak 468 akses ke kantor Ombudsman baik di Jakarta maupun kantor-kantor perwakilan.

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat, Ombudsman tengah mengembangkan sistem manajemen arsip elektronik. Diharapkan pada masa mendatang seluruh dokumen terkait laporan/pengaduan masyarakat telah berbentuk elektronik dan memudahkan dalam penyelesaian laporan/pengaduan oleh Ombudsman.

Tabel 2. Jumlah Akses Masyarakat kepada Ombudsman Republik Indonesia
Januari s.d. Maret 2011

Mekanisme	Jumlah
Surat	724
Datang Langsung	468
Telepon	66
Website	82,5
Email	24
Media	15
Jumlah	1379

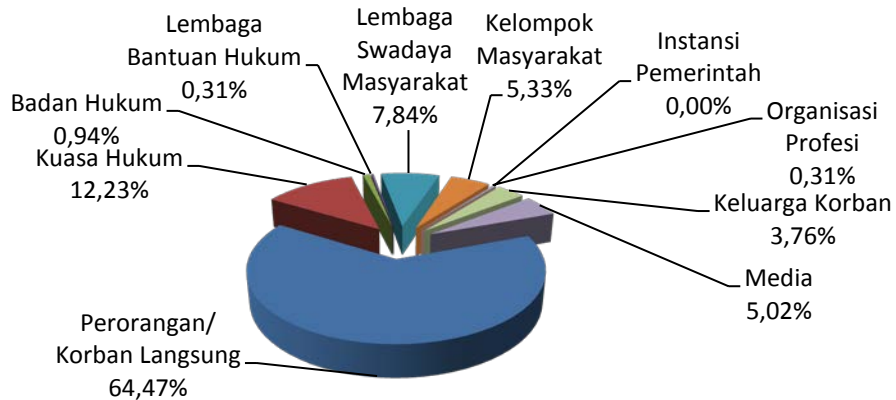
2. Data Pelapor

Klasifikasi masyarakat yang paling banyak melaporkan keluhannya tentang pelayanan publik kepada Ombudsman adalah Perorangan/Korban Langsung sebanyak 205 laporan (64,26%). Diikuti oleh Kuasa Hukum 39 laporan (12,23%), Lembaga Swadaya Masyarakat 25 laporan (7,84%), Kelompok Masyarakat 17 laporan (5,33%) dan Keluarga Korban 12 laporan (3,76%). Sedangkan laporan yang bersumber dari media dan merupakan Prakarsa Ombudsman (*own-motion investigation*) adalah 16 laporan (3,94%).

Tabel 3. Jumlah Laporan Masyarakat berdasarkan Klasifikasi Pelapor

Klasifikasi Pelapor	Jumlah	%
Perorangan/Korban Langsung	205	64,26%
Kuasa Hukum	39	12,23%
Lembaga Swadaya Masyarakat	25	7,84%
Kelompok Masyarakat	17	5,33%
Media	16	5,02%
Keluarga Korban	12	3,76%
Badan Hukum	3	0,94%
Lembaga Bantuan Hukum	1	0,31%
Organisasi Profesi	1	0,31%
Instansi Pemerintah	0	0,00%
JUMLAH	319	100,00%

**Persentase Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Klasifikasi Pelapor
Januari - Maret 2011**

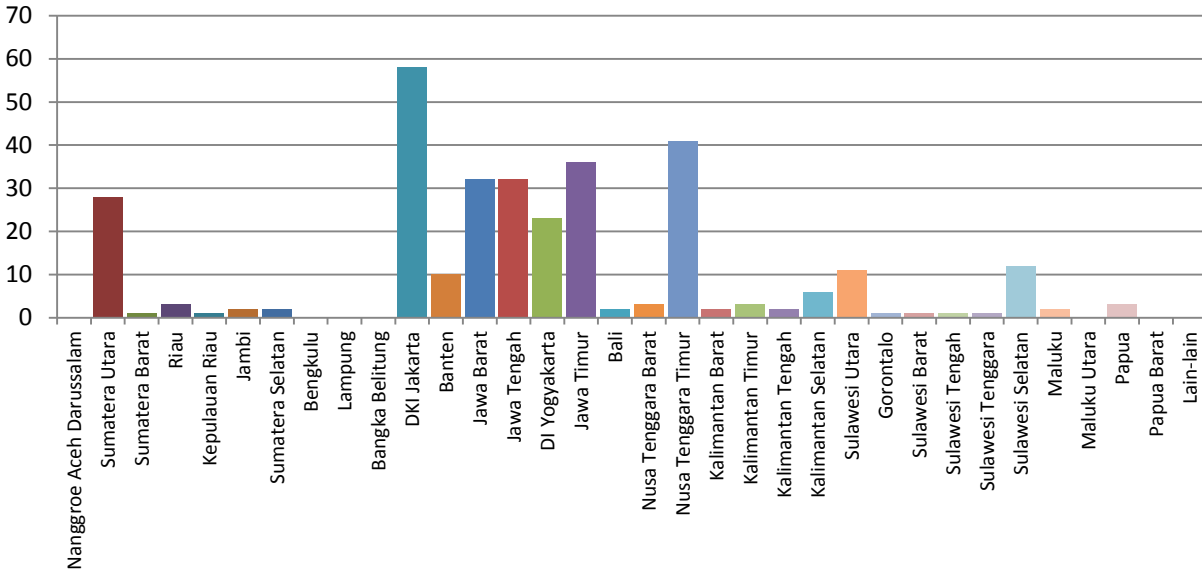


Jumlah laporan terbanyak berasal dari Provinsi DKI Jakarta yaitu 58 laporan (18,18%). Diikuti oleh Provinsi Nusa Tenggara Timur sebanyak 41 laporan (12,85%), Jawa Timur sebanyak 36 laporan (11,29%), Jawa Barat 32 laporan (10,03%), Jawa Tengah 32 laporan (10,03%), Sumatera Utara 28 laporan (8,78%), dan DI Yogyakarta 23 laporan (7,21%). Daerah-daerah tersebut pada umumnya merupakan lokasi dimana terdapat kantor Ombudsman dan Ombudsman Perwakilan.

Tabel 4. Jumlah Laporan Masyarakat berdasarkan Provinsi Asal Pelapor

Provinsi	Jumlah	%	Provinsi	Jumlah	%
Nanggroe Aceh Darussalam	0	0,00%	Nusa Tenggara Barat	3	0,94%
Sumatera Utara	28	8,78%	Nusa Tenggara Timur	41	12,85%
Sumatera Barat	1	0,31%	Kalimantan Barat	2	0,63%
Riau	3	0,94%	Kalimantan Timur	3	0,94%
Kepulauan Riau	1	0,31%	Kalimantan Tengah	2	0,63%
Jambi	2	0,63%	Kalimantan Selatan	6	1,88%
Sumatera Selatan	2	0,63%	Sulawesi Utara	11	3,45%
Bengkulu	0	0,00%	Gorontalo	1	0,31%
Lampung	0	0,00%	Sulawesi Barat	1	0,31%
Bangka Belitung	0	0,00%	Sulawesi Tengah	1	0,31%
DKI Jakarta	58	18,18%	Sulawesi Tenggara	1	0,31%
Banten	10	3,13%	Sulawesi Selatan	12	3,76%
Jawa Barat	32	10,03%	Maluku	2	0,63%
Jawa Tengah	32	10,03%	Maluku Utara	0	0,00%
DI Yogyakarta	23	7,21%	Papua	3	0,94%
Jawa Timur	36	11,29%	Papua Barat	0	0,00%
Bali	2	0,63%	Lain-lain	0	0,00%
JUMLAH				319	100,00%

**Grafik Jumlah Laporan/Pengaduan Berdasarkan Asal Propinsi Pelapor
Januari-Maret 2011**



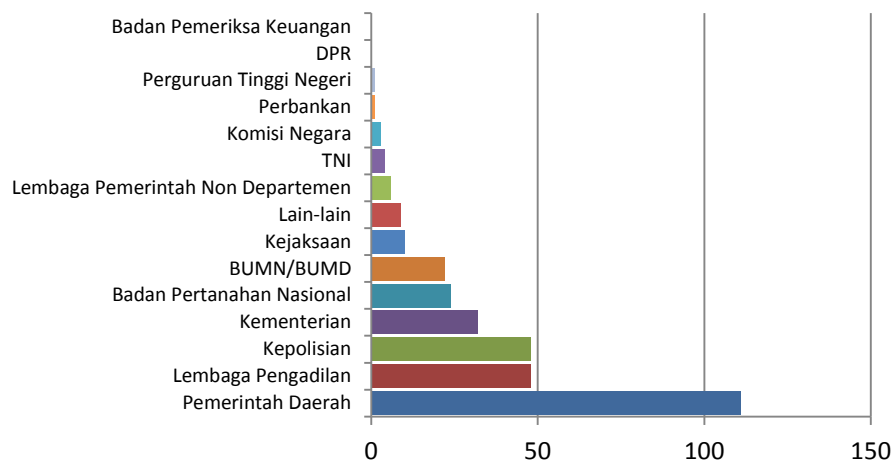
3. Data Terlapor

Instansi yang terbanyak dilaporkan oleh masyarakat adalah Pemerintah Daerah yaitu 111 laporan (34,80%). Fakta ini menunjukkan kesamaan dengan laporan masyarakat kepada Ombudsman pada tahun-tahun sebelumnya. Sedangkan instansi lainnya yang juga banyak dilaporkan oleh masyarakat adalah Lembaga Pengadilan 48 laporan (15,05%), Kepolisian 48 laporan (15,05%), Instansi Pemerintah/Kementerian 32 laporan (10,03%), serta Badan Pertanahan Nasional 24 laporan (7,52%).

Tabel 5. Jumlah Laporan Masyarakat berdasarkan Klasifikasi Terlapor

INSTANSI	Jumlah	%
Pemerintah Daerah	111	34,80%
Lembaga Pengadilan	48	15,05%
Kepolisian	48	15,05%
Kementerian	32	10,03%
Badan Pertanahan Nasional	24	7,52%
BUMN/BUMD	22	6,90%
Kejaksaan	10	3,13%
Lain-lain	9	2,82%
Lembaga Pemerintah Non Departemen	6	1,88%
TNI	4	1,25%
Komisi Negara	3	0,94%
Perbankan	1	0,31%
Perguruan Tinggi Negeri	1	0,31%
DPR	0	0,00%
Badan Pemeriksa Keuangan	0	0,00%
JUMLAH	319	100,00%

Grafik Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Instansi Terlapor
Januari-Maret 2011



4. Substansi Maladministrasi

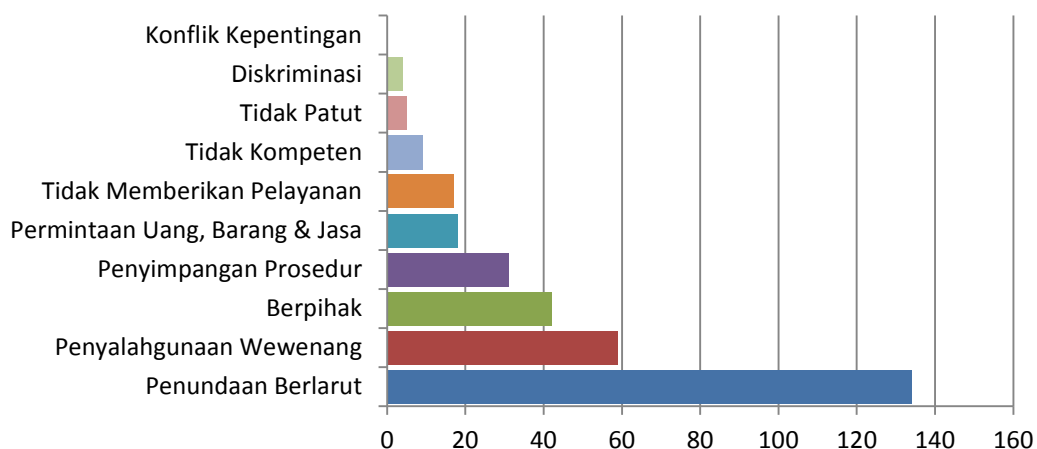
Substansi maladministrasi yang paling banyak dikeluhkan masyarakat adalah penundaan pelayanan oleh penyelenggara negara, misalnya perizinan yang tidak kunjung dikeluarkan

oleh pihak pemerintah daerah, masalah sertifikat tanah yang tidak kunjung dilayani oleh kantor pertanahan, eksekusi putusan pengadilan yang tidak dilaksanakan, tidak adanya perkembangan lebih lanjut penyidikan oleh pihak kepolisian, dan sebagainya. Substansi maladministrasi Penundaan Berlarut tersebut mencapai jumlah 134 laporan (42,01%), diikuti Penyalahgunaan Wewenang 59 laporan (18,50%), Berpihak 42 laporan (13,17%), Penyimpangan Prosedur 31 laporan (9,72%), Permintaan Uang, Barang & Jasa 18 laporan (5,64%), Tidak Memberikan Pelayanan 17 laporan (5,33%), dan Tidak Kompeten 9 laporan (2,82%).

Tabel 6. Jumlah Laporan Masyarakat berdasarkan Substansi Maladministrasi

Substansi Maladministrasi	JUMLAH	%
Penundaan Berlarut	134	42,01%
Penyalahgunaan Wewenang	59	18,50%
Berpihak	42	13,17%
Penyimpangan Prosedur	31	9,72%
Permintaan Uang, Barang & Jasa	18	5,64%
Tidak Memberikan Pelayanan	17	5,33%
Tidak Kompeten	9	2,82%
Tidak Patut	5	1,57%
Diskriminasi	4	1,25%
Konflik Kepentingan	0	0,00%
JUMLAH	319	100,00%

Grafik Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Substansi Maladministrasi Januari-Maret 2011



5. Tindak Lanjut Ombudsman

Sejak Januari hingga Maret 2011 Ombudsman telah menindaklanjuti sebanyak 370 laporan/pengaduan masyarakat. Laporan tersebut tidak hanya yang diterima pada tahun 2011, tetapi juga pada tahun-tahun sebelumnya. Laporan/pengaduan masyarakat yang masih dalam proses adalah sebanyak 36,36% dari seluruh laporan yang diterima tahun 2011. Angka ini pada dasarnya menunjukkan bahwa Ombudsman sangat memerlukan tambahan sumber daya manusia untuk mempercepat penyelesaian penanganan laporan/pengaduan masyarakat.

Tabel 7. Jumlah Tindak Lanjut Laporan oleh Ombudsman Republik Indonesia

Bentuk Tindak Lanjut	2011	2010	2009	Jumlah
Klarifikasi	137	66	2	205
Rekomendasi	0	1	1	2
Pemeriksaan Lanjutan	3	22	9	34
Bukan Wewenang	14	14	2	30
Melengkapi Data	14	10	0	24
Pemberitahuan	34	37	3	74
Lain-lain	1	0	0	1
JUMLAH	203	150	17	370

6. Tanggapan Terlapor

Jumlah tanggapan terlapor atas tindak lanjut Ombudsman sejak Januari hingga Maret 2011 sebanyak 148 surat, terdiri atas 68 surat menanggapi laporan tahun 2011, 71 surat menanggapi laporan tahun 2010, 8 surat menanggapi laporan tahun 2009, dan 1 surat menanggapi laporan tahun 2008.

Tabel 8. Jumlah Tanggapan Terlapo atas Tindak Lanjut Ombudsman

Substansi Tanggapan	2011	2010	2009	2008	Jumlah
Melakukan Penelitian	0	0	0	0	0
Menindaklanjuti Laporan	11	0	0	0	11
Penjelasan	57	71	8	1	137
Respon Instansi Terkait	0	0	0	0	0
Selesai Menurut Pelapor	0	0	0	0	0
JUMLAH	68	71	8	1	148

7. Investigasi

Sejak Januari hingga Maret 2011 Ombudsman telah melakukan 28 kegiatan investigasi terkait laporan/pengaduan masyarakat atau investigasi atas prakarsa sendiri (*own-motion investigation*). Diantara investigasi tersebut ada beberapa investigasi yang merupakan prioritas untuk diselesaikan dalam waktu dekat, antara lain investigasi pelayanan oleh kecamatan di DKI Jakarta dan pelayanan perizinan satu atap oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bekasi.

Kegiatan investigasi yang telah dilaksanakan oleh Ombudsman Republik Indonesia sejak Januari hingga Maret 2011 adalah sebagai berikut:

Tabel 9. Kegiatan Investigasi Tahun 2011

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan	Instansi Terlapor
1.	Investigasi lapangan kasus pelayanan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang terkait permohonan pengurangan PBB tahun 2009 dan 2010 yang dipersulit.	12 Januari 2011	Kantor Pelayanan Pajak Magelang
2.	Investigasi kasus pengerahan anggota Satpol PP Kabupaten Bantul dalam proses persidangan perusakan kantor LOS DIY.	1 Februari 2011	Kantor Bupati Bantul
3.	Investigasi dugaan Penundaan Berlarut atas penundaan Pengiriman berkas kembali ke Kejaksaan Negeri Medan	14 Februari 2011	Kepolisian Sektor Medan Baru, Sumatera Utara
4.	Investigasi tentang pelanggaran prosedur penangguhan penahanan dengan jaminan uang oleh penyidik kepolisian di wilayah hukum Pengadilan Negeri Atambua	15-18 Februari 2011	Kepolisian Resor Atambua Pengadilan Negeri Atambua
5.	Investigasi dugaan penghilangan pertinggal arsip berkas Surat Pernyataan Ahli Waris	16 Februari 2011	Kelurahan Petisah Hulu, Kecamatan Medan Baru, Sumatera Utara
6.	Investigasi terkait kasus pembunuhan orang tua salah satu Asisten Ombudsman di Nias Selatan	7-11 Februari 2011	Kepolisian Resort Nias Selatan
7.	Investigasi terkait belum dilaksanakan putusan Mahkamah Agung RI oleh Pemerintah Kabupaten Nias Selatan	7-11 Februari 2011	Pemerintah Kabupaten Nias Selatan

8.	Investigasi terkait keluhan atas kinerja Polres Pontianak dan Kantor Bupati Kubu Raya	8-11 Februari 2011	Kepolisian Resort Pontianak dan Bupati Kubu Raya
9.	Investigasi penanganan dugaan pemalsuan tanda tangan kepada Kepolisian Daerah Sulawesi Utara	8-11 Februari 2011	Kepolisian Daerah Sulawesi Utara
10.	Investigasi terkait penundaan berlarut oleh Kepolrsian Resort Bitung c.q. Kepolisian Daerah Sulawesi Utara tentang tindak pidana pembunuhan	8-11 Februari 2011	Kepolisian Daerah Sulawesi Utara
11.	Investigasi tindak lanjut sertifikat yang dimohonkan pada Badan Pertanahan Kota Manado yang tidak sesuai dengan prosedur	8-11 Februari 2011	Kantor Badan Pertanahan Kota Manado
12.	Investigasi dugaan penundaan berlarut atas penindakan Kepala Lingkungan VIII	18 Pebruari 2011	Kecamatan Medan Baru, Sumatera Utara
13.	Investigasi pelayanan RSUD Waluyo Jatim terkait pungli kepada pasien	21-24 Februari 2011	RSUD Waluyo Probolinggo Jawa Timur
14.	Investigasi terkait permohonan pensiun yang dipercepat	21-24 Februari 2011	Kantor Wilayah XV Direktorat Jenderal Anggaran Jawa Timur
15.	Investigasi tindak lanjut penyelesaian permasalahan tanah	21-24 Februari 2011	Badan Pertanahan Nasional Provinsi Jawa Timur
16.	Investigasi sengketa tanah dengan Pemerintah Kabupaten Ngada terkait status kepemilikan tanah di Kecamatan Golewa	23-26 Februari 2011	Kecamatan Golewa Kabupaten Ngada, Nusa Tenggara Timur
17.	Investigasi dugaan penyalahgunaan wewenang dalam pemeriksaan tersangka	28 Pebruari 2011	Kepolisian Sektor Medan Area, Sumatera Utara
18.	Investigasi dugaan penundaan berlarut terhadap penyelesaian sengketa tanah antara Pemerintahan Provinsi Sumatera Utara dengan perorangan	1 Maret 2011	Badan Pertanahan Kota Medan
19.	Investigasi terkait informasi masyarakat Petani Kecamatan Kedung Kandang, Kota Malang mengenai kasus dugaan maladministrasi penerimaan bantuan alat-alat pertanian dari Gubernur Jawa Timur oleh Dinas Pertanian Kota Malang.	9-11 Maret 2011	Dinas Pertanian Kota Malang
20.	Investigasi lapangan atas prakarsa sendiri terkait pelayanan pelabuhan	13-16 Maret 2011	a) Kantor Pelabuhan Indonesia II Cabang

	Merak-Bakauheni		Bakauheni b) Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Provinsi Lampung c) PT ASDP Cabang Bakauheni d) Ditlantas Polda Lampung
21.	Investigasi dugaan penyalahgunaan wewenang dan pelanggaran Hukum	15 Maret 2011	Kelurahan Karang Berombak Kecamatan Medan Barat
22.	Investigasi terkait pemberhentian Kepala Desa Tanggulangin oleh Bupati Pasuruan	15-16 Maret 2011	Pemerintah Kabupaten Pasuruan Jawa Timur
23.	Investigasi dugaan penundaan berlarut dan penyalahgunaan wewenang dan penyelesaian kasus antara pengurus yayasan	18 Maret 2011	Kejaksaan Tinggi Sumatera Utara
24.	Investigasi tentang ganti rugi tanah dengan Pemkab Flores Timur terkait status kepemilikan tanah di lingkungan Gege, Kelurahan Puken Tobi Wangin Bao, Kecamatan Larantuka, Kabupaten Flores Timur	21-24 Maret 2011	Pemerintah Kabupaten Flores Timur, Nusa Tenggara Timur
25.	Investigasi inisiatif menindaklanjuti data tahanan yang disampaikan kepada Ombudsman	23 Maret 2011	Lapas Wanita Klas II A Medan
26.	Investigasi Sistemik Pelayanan Terpadu Satu Pintu Oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bekasi	27 Maret 2011	Kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bekasi
27.	Investigasi kasus CPNS TA 2009 Kabupaten Samosir	29 Maret 2011	Pemerintah Kabupaten Samosir, Sumatera Utara
28.	Investigasi dugaan penyimpangan dana Bantuan Operasional Sekolah di SMPN 12 Banjarmasin, Kalimantan Selatan	30 Maret 2011	SMPN 12 Banjarmasin, Kalimantan Selatan

8. Monitoring

Ombudsman Republik Indonesia telah melaksanakan 12 kegiatan monitoring di berbagai daerah. Kegiatan monitoring bertujuan untuk menindaklanjuti laporan masyarakat baik yang belum maupun sudah mendapat respon dari instansi Terlapor, serta mengetahui tingkat ketaatan Instansi Terlapor terhadap tindak lanjut Ombudsman.

Kegiatan investigasi yang telah dilaksanakan oleh Ombudsman Republik Indonesia sejak Januari hingga Maret 2011 adalah sebagai berikut:

Tabel 10. Kegiatan Monitoring Tahun 2011

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan	Instansi Terlapor
1.	Monitoring laporan permasalahan ijazah STKIP Catur Sakti Bantul yang dianggap tidak syah oleh Kopertis V DIY karena proses pembelajarannya tidak sesuai kaedah pendidikan.	20 Januari 2011	Kopertis V DIY
2.	Monitoring penyelesaian sisa pembayaran ganti rugi tanah yang digunakan untuk pembangunan jalan tol Surabaya	31 Januari – 2 Februari 2011	Walikota Surabaya
3.	Monitoring status dan kondisi tahanan Lembaga Pemasyarakatan Klas II A Tanjung Gusta Medan	1 Februari 2011	Lembaga Pemasyarakatan Klas IIA Tanjung Gusta Medan
4.	Monitoring atas pelayanan hak berkunjung bagi keluarga warga binaan di Lembaga Pemasyarakatan Klaten	2 Februari 2011	Lembaga Pemasyarakatan Klaten
5.	Monitoring terkait penerimaan CPNS untuk formasi 2008 di lingkungan Pemerintah Kabupaten Nias Selatan.	7-11 Februari 2011	Pemerintah Kabupaten Nias Selatan
6.	Monitoring kasus keberatan penggunaan dokumen kependudukan oleh Dinas Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Yogyakarta dalam proses persidangan PTUN Yogyakarta.	16 Februari 2011	Pemerintah kota Yogyakarta
7.	Monitoring kasus pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri sebagai PNS dengan hak pensiun PNS Guru di Pemerintah Kab. Boyolali	17-18 Februari 2011	Pemerintah Kabupaten Boyolali
8.	Monitoring kasus pelaksanaan putusan TUN yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap namun tidak dilaksanakan oleh Kepala Desa Pohijo Pati.	1 Maret 2011	Ketua PTUN Semarang Panitera/Sekretaris PTUN Semarang
9.	Monitoring permintaan data pembayaran ganti rugi tanaman dan kompensasi tanah/bangunan warga korban SUTT Bantul-Wonosari dan warga Manisrengo, Klaten korban	1 Maret 2011	PT. PLN (Persero) Prokitring Jateng-DIY

	SUTT Pedan-Kentungan		
10.	Pengamatan atas pelayanan Kantor Pelayanan Perizinan Kabupaten Pekalongan	29 Maret 2011	Kantor Pelayanan Perizinan Kabupaten Pekalongan
11.	Monitoring tanpa pemberitahuan berkenaan dengan pelayanan Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Manado, Kantor Samsat Polda Sulawesi Utara di Kota Manado, dan Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pemerintah Kota Manado	29-31 Maret 2011	a) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Manado b) Kantor Samsat Polda Sulawesi Utara c) Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kota Manado
12.	Pengamatan atas pelayanan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Pekalongan	30 Maret 2011	Kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Pekalongan

III. Kinerja Kelembagaan

A. Penyusunan Perangkat Peraturan Perundang-undangan

Peraturan organik yang menjadi mandat UU 37/2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia mengalami perkembangan yang cukup baik pada tahun 2010 ini. Dari 7 (tujuh) perangkat organik tersebut, 5 (lima) diantaranya sudah diselesaikan yaitu:

1. Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 2010 tentang Penghasilan, Uang Kehormatan dan Hak lain Ketua, Wakil Ketua dan Anggota Ombudsman Republik Indonesia (Pasal 18);
2. Keputusan Presiden Nomor 28 Tahun 2009 tentang Panitia Seleksi Anggota Ombudsman Republik Indonesia (Pasal 15 ayat (1));
3. Peraturan Presiden Nomor 20 Tahun 2009 tentang Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia (Pasal 13 ayat 4);
4. Peraturan Ombudsman Nomor 2 Tahun 2009 tanggal 25 Agustus 2009 tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan (Pasal 41);
5. Peraturan Ombudsman Nomor 5 Tahun 2010 tanggal 14 Desember 2010 tentang Syarat dan Tata Kerja Pengangkatan dan Pemberhentian Asisten serta Tugas dan Tanggung Jawab Asisten Ombudsman (Pasal 12 ayat (3));
6. Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman di Daerah (Pasal 5 ayat (3)).

Sedangkan perangkat organik lainnya yang masih dalam proses penyusunan adalah:

1. Rancangan Peraturan Pemerintah tentang Manajemen Sumber Daya Manusia pada Ombudsman, saat ini pembahasannya masih terus dilakukan oleh Tim Antar Kementerian di Direktorat Jenderal Peraturan Perundang-Undangan.

B. Jaringan Kerjasama Internasional

Dalam rangka meningkatkan kerjasama dengan lembaga Ombudsman internasional, pada tanggal 22-26 Maret 2011 lalu Ombudsman Republik Indonesia telah menghadiri undangan sebagai peserta dalam konferensi ke-26 Australian and Pacific Ombudsman Region (APOR) yang dilaksanakan di Taipei, Taiwan. Anggota Ombudsman Republik Indonesia yang hadir pada saat itu adalah M. Khoirul Anwar dan Kartini Istikomah. Undangan ini pada dasarnya menunjukkan bahwa keberadaan Ombudsman Republik Indonesia semakin diakui oleh lembaga internasional dalam rangka meningkatkan kualitas demokrasi di Republik Indonesia.

IV. Kinerja Keuangan

Keuangan Anggaran Tahun 2011

LAPORAN REALISASI ANGGARAN
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PERIODE 1 JANUARI 2011 S/D 31 MARET 2011
(TRIWULAN I)

KODE	KEGIATAN/SUB KEGIATAN	PAGU	REALISASI	SISA PAGU	REALISASI DALAM PERSEN (%)
110	OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA	16.312.430.000	2.671.280.543	13.641.149.457	16,38%
4501.02.001	PEMBAYARAN GAJI DAN TUNJANGAN	7.038.229.000	1.818.108.887	5.220.120.113	25,83%
1	Pembayaran Gaji dan Tunjangan	6.964.789.000	1.818.108.887	5.146.680.113	26,10%
2	Lembur	73.440.000	0	73.440.000	0,00%
4501.02.002	PENYELENGGARAAN OPERASIONAL DAN PEMELIHARAAN KANTOR	4.533.761.000	559.856.569	3.973.904.431	12,35%
1	Sarana Penyimpanan	145.615.000	0	145.615.000	0,00%
2	Pemeliharaan Gedung	900.675.000	3.795.700	896.879.300	0,42%
3	Sewa Gedung Kantor	696.500.000	0	696.500.000	0,00%
4	Langganan Daya dan Jasa	893.810.000	149.578.571	744.231.429	16,73%
5	Penyelenggaraan Operasional dan Pemeliharaan Kantor	548.340.000	55.136.310	493.203.690	10,06%
6	Keperluan Perkantoran	448.390.000	44.323.400	404.066.600	9,89%
7	Pemeliharaan Komputer	405.311.000	32.809.088	372.501.912	8,09%
8	Rapat Kerja Internal	201.790.000	189.558.500	12.231.500	93,94%
9	Penyusunan RKA-KL dan Laporan Triwulan	215.480.000	84.655.000	130.825.000	39,29%
10	Honorarium Penyusunan RKA-KL & DIPA	77.850.000	0	77.850.000	0,00%
4501.01.013	Pelayanan Keuangan, Kepegawaian dan Ketatausahaan serta Perlengkapan dan Kerumahtanggaan	1.850.846.000	63.060.000	1.787.786.000	3,41%
1	Renovasi Gedung Kantor	185.230.000	24.580.000	160.650.000	13,27%
2	Sarana Mobil Dinas	1.421.335.000	23.240.000	1.398.095.000	1,64%
3	Pengadaan Peralatan dan Mesin	244.281.000	15.240.000	229.041.000	6,24%
4051.03.014	Dukungan Administrasi dan Sistem Pelaporan	39.149.000	0	39.149.000	0,00%
1	Honorarium Pengelola SAI	39.149.000	0	39.149.000	0,00%
4051.03.012	Penataan Kelembagaan dan Ketatalaksanaan serta Kerjasama	428.700.000	34.314.210	394.385.790	8,00%
1	Kegiatan Forum Internasional	240.000.000	34.314.210	205.685.790	14,30%
2	Pelatihan	188.700.000	0	188.700.000	0,00%
4051.03.014	Dukungan Administrasi dan Sistem Pelaporan	1.185.145.000	26.656.881	1.089.003.119	2,25%
1	Klinik Ombudsman Peningkatan Kualitas Pelayanan Adm.	205.260.000	0	205.260.000	0,00%
2	Sosialisasi	386.100.000	0	386.100.000	0,00%

3	Kerja sama Antar-Lembaga	54.500.000	0	54.500.000	0,00%
4	Mediasi	175.330.000	0	175.330.000	0,00%
5	Peningkatan Jumlah Layanan ORI Yang dapat diakses on-line dengan sistem aplikasi dan basis data yang akurat. Penyelenggaraan Operasional dan Pemeliharaan Perkantoran.	291.955.000	24.141.881	267.813.119	8,27%
6	Transportasi Kedinasan	72.000.000	2.515.000	69.485.000	3,49%
4501.02.002	PENYELENGGARAAN OPERASIONAL DAN PEMELIHARAAN KANTOR	1.236.600.000	169.283.996	1.067.316.004	13,69%
1	Investigasi (Jkt & Perwakilan)	554.250.000	95.266.296	458.983.704	17,19%
2	Monitoring (Jkt dan Perwakilan)	520.350.000	52.304.300	468.045.700	10,05%
3	Kunjungan ke/dari Perwakilan-perwakilan	162.000.000	21.713.400	140.286.600	13,40%

V. Penutup

Pengembangan kelembagaan Ombudsman pada dasarnya harus terus diupayakan untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Untuk itu Ombudsman tetap memerlukan dukungan dari seluruh pihak, termasuk masyarakat sebagai pengguna layanan publik, instansi penyelenggara pelayanan publik dalam merespon tindak lanjut Ombudsman, serta pihak lain termasuk Dewan Perwakilan Rakyat sebagai mitra kerja Ombudsman dalam hal meningkatkan kualitas pelayanan publik di Republik Indonesia.

Jakarta, 10 April 2011

OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

Danang Girindrawardana

Ketua