



OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

Laporan Triwulan III 2011

Ombudsman Republik Indonesia

I. Pendahuluan

Pada tahun 2011 sejak Januari hingga bulan September Ombudsman Republik Indonesia telah menerima sebanyak 4188 akses masyarakat melalui surat, datang langsung, telepon, fax, e-mail, website, dan sebagainya. Akses dapat berupa penyampaian laporan/pengaduan, pertanyaan seputar Ombudsman, konsultasi, dan sebagainya. Dari jumlah akses tersebut, yang dapat ditindaklanjuti secara formal sesuai dengan ketentuan di dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI sebanyak 1216 laporan, sisanya dapat diselesaikan secara langsung baik melalui telepon maupun melalui konsultasi.

Ombudsman RI sesuai dengan kewenangannya sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia telah melaksanakan berbagai kegiatan dalam bidang pencegahan, penanganan permasalahan maladministrasi serta pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik melalui kegiatan antara lain sosialisasi, investigasi, monitoring serta mediasi.

II. Kinerja Penanganan Laporan

A. Pencegahan

1. Sosialisasi

Ombudsman RI telah melaksanakan kegiatan sosialisasi terkait fungsi, tugas, dan wewenang dalam bentuk diskusi publik, diskusi interaktif, seminar, ceramah, kuliah umum, pertemuan dengan kelompok masyarakat, kunjungan ke berbagai media, dan sebagainya.

Dalam rangka penyebarluasan informasi serta mengembangkan jaringan kerja, Ombudsman Republik Indonesia telah melakukan berbagai kegiatan, antara lain:

- a. Sebagai narasumber pada Rapat Kerja Pemerintah Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau, Seminar Nasional yang diselenggarakan Kepolisian Negara RI

- dengan tema “Refleksi, Evaluasi dan Visi HUT Bhayangkara ke-65, mewujudkan Grand Strategi Polri 2005-2025” di Medan dan Seminar Anti Korupsi yang diadakan oleh KPK di Samarinda, Kalimantan Timur.
- b. Talkshow di RRI Pro-1 FM Surabaya dan RRI Medan yang bertujuan mencapai sasaran masyarakat secara luas dengan tema terkait penyelenggaraan pelayanan publik seperti pelayanan akte kelahiran, pelayanan SAMSAT, pembuatan sertifikat tanah, dsb.
 - c. Kunjungan ke berbagai media cetak.
 - d. Selain itu Ombudsman RI juga melakukan sosialisasi di lingkungan Badan Pengusahaan Batam (BP Batam) yang merupakan institusi penyelenggara pelayanan publik, khususnya dalam bidang pengurusan perizinan investasi di Kawasan Batam. Pada kesempatan yang sama diadakan sosialisasi bagi warga Tionghoa yang tergabung dalam Paguyuban Sosial Marga Tionghoa Indonesia (PSMTI) di Tanjung Pinang.

Kegiatan sosialisasi intinya adalah penyebarluasan informasi mengenai tugas dan kewenangan Ombudsman RI sebagai lembaga Negara untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang No. 37 tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Adapun tujuan dari kegiatan sosialisasi adalah sebagai berikut :

- 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 publik bahwa mereka dilayani oleh birokrasi pemerintahan dan instansi pelayanan publik lainnya;
- c. Mendorong institusi penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kesadaran sebagai pelayan masyarakat.
- d. Mengetahui permasalahan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik di provinsi setempat.
- e. Memberikan saran perbaikan kepada Instansi Penyelenggara Pelayanan Publik atau Pemerintah Provinsi sebagai tindaklanjut dari penanganan pengaduan masyarakat yang disampaikan kepada Ombudsman RI secara langsung.

Kegiatan sosialisasi tentang fungsi, tugas, dan wewenang Ombudsman RI dan pengembangan jaringan yang dilaksanakan selama periode Triwulan III 2011 adalah sebagai berikut:

**Tabel 1. Kegiatan Sosialisasi dan Pengembangan Jaringan Tahun 2011
(Juli s/d September)**

| No | Tanggal | Lokasi | Kegiatan | Keterangan |
|----|-------------|-----------------------|--|--|
| 1. | 4 Juli | RRI Pro-1 FM Surabaya | Dialog bersama penyelenggara bersama penyelenggara pelayanan publik dengan tema "Pelayanan Akte Kelahiran" | Kerjasama Ombudsman Perwakilan Jawa Timur dengan RRI Pro-1 FM Surabaya pukul 20.00 s/d 21.00 WIB. |
| 2. | 5-6 Juli | Batam, Kepulauan Riau | Sosialisasi tentang tugas, fungsi dan kewenangan Ombudsman RI pada Rapat Kerja Pemerintah Kota Batam | Dari acara tersebut diharapkan adanya upaya peningkatan kualitas pelayanan publik oleh penyelenggara Negara, khususnya di jajaran Pemerintah Kota Batam |
| 3. | 11 Juli | RRI Pro-1 FM Surabaya | Dialog bersama penyelenggara pelayanan publik dengan tema "Pelayanan Samsat" | Kerjasama Ombudsman Perwakilan Jawa Timur dengan RRI Pro-1 FM Surabaya pukul 20.00 s/d 21.00 WIB. |
| 4. | 12 -15 Juli | Bandung, Jawa Barat | Pelatihan Maladministrasi dalam Pelayanan Publik Bidang Kesehatan, Pendidikan, dan Kependudukan. | Kerjasama antara Ombudsman RI dengan USAID dan MSi-SIAP |
| 5. | 19-20 Juli | Medan, Sumatera Utara | Sebagai narasumber pada Seminar Nasional Refleksi, Evaluasi dan Visi HUT Bhayangkara ke-65 Tahun 2011, mewujudkan Grand Strategi Polri 2005-2025 | Pada kesempatan tersebut Hj. Azlaini Agus, SH. MH (Wakil Ketua Ombudsman RI) dalam penjelasannya menyampaikan adanya 3 (tiga) tahapan dalam kebutuhan publik terhadap pelayanan Polri yaitu: <ol style="list-style-type: none"> 1. Periode 2005-2010 , tahap <i>Trust Building</i> yaitu membangun kepercayaan terhadap Polri 2. Periode 2010-2015, tahap <i>Partnership Building</i>, tuntutan masyarakat menjadi luas pada manajemen rasa aman dan adil yang akuntabel, transparan, open dan patuh kepada <i>rule of law</i> 3. Periode 2016-2025, tahap <i>Strive for Excellence</i>, membangun kemampuan pelayanan publik yang unggul, mewujudkan <i>good</i> |

| | | | | |
|----|------------|-----------------------------|--|---|
| | | | | <p><i>governance, best practice</i> Polri, profesionalisme, SDM, Infrastruktur, teknologi guna membangun kemampuan yang kredibel dimata masyarakat nasional, regional dan internasional</p> <p>Pada kesempatan yang sama disampaikan Rekomendasi Ombudsman RI Nomor 0012/REK/0430.2010/PD-21/VII/2011 tanggal 12 Juli 2011 kepada KaKepolisian Daerah Sumatera Utara terkait adanya laporan mengenai kasus dugaan pembunuhan berencana.</p> |
| 6. | 20 Juli | Bakorwil Bojonegoro | Sosialisasi tugas dan kewenangan Ombudsman dan Pelayanan Publik | |
| 7. | 19-21 Juli | Samarinda, Kalimantan Timur | Sebagai narasumber pada Seminar Anti Korupsi yang diselenggarakan oleh Komisi Pemberantasan Korupsi, sekaligus diadakan konferensi pers bersama. | <p>Ketua Ombudsman RI, Danang Girindawardana menyampaikan apresiasi atas pelayanan publik oleh Pemprov Kalimantan Timur yang mengalami peningkatan cukup baik, khususnya pelayanan perijinan investasi. Pada kesempatan tersebut disampaikan juga data laporan yang masuk ke Ombudsman antara lain mengenai :</p> <ul style="list-style-type: none"> - warga transmigran Kaliurang yang meninggalkan area transmigrasi, - Pemblokiran tanah SHM oleh BPN Samarinda, - Penggusuran tanam tumbuh petani Gunung Bengkirau di sekitar tambang batu bara PT Kideco Jaya Agung Kab. Batu Sopang, Kab Paser yang belum ada kelanjutannya, |
| 8. | 21-23 Juli | Batam, Kepulauan Riau | Melakukan kunjungan kerja ke Badan Pengawasan Batam, Kepulauan Riau dalam rangka Sosialisasi Ombudsman RI dan | Pada penjelasannya Wakil Ketua Ombudsman RI, HJ Azlaini Agus, SH. MH menyampaikan bahwa |

| | | | | |
|-----|------------|----------------------------------|---|---|
| | | | Pelayanan Publik | penyimpangan pelayanan publik atau dugaan maladministrasi merupakan pintu awal terjadinya praktik-praktik koruptif yang mengarah pada tindakan korupsi. Pelaksanaan tugas Ombudsman menjadi penting terutama dalam hal pencegahan terjadinya penyimpangan praktik-praktik koruptif. Dengan demikian pelaksanaan tugas Ombudsman RI akan melengkapi pelaksanaan tugas Komisi Pemberantasan Korupsi dan Lembaga Penegak Hukum lainnya seperti Kepolisian dan Kejaksaan. |
| 9. | 25-28 Juli | Provinsi Nusa Tenggara Timur | Sosialisasi Nota Kesepahaman Ombudsman RI dengan POLRI di Kepolisian Resor Timor Timur Selatan; Melakukan penjajagan kerjasama untuk menempatkan kotak pengaduan di Rutan Soe. | Penempatan kotak pengaduan di Rutan Soe merupakan salah satu cara memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan mengenai pelayanan publik, khususnya terkait dengan penyelenggaraan pelayanan di lingkungan Rutan Soe |
| 10. | 25-29 Juli | Provinsi Riau | Melakukan kunjungan kerja ke Provinsi Riau dalam rangka mendampingi Tim Kunjungan Kerja Komisi II DPR RI | |
| 11. | 26-28 Juli | Kab. Banyuasin, Sumatera Selatan | Sosialisasi mengenai tugas, fungsi dan kewenangan Ombudsman RI di Pemerintah Kabupaten Banyuasin | Sosialisasi mengenai tugas dan kewenangan Ombudsman kepada jajaran Pemkab Banyuasin. |
| 12. | 25-29 Juli | Provinsi Jawa Barat | Mendampingi Komisi II DPR RI dalam rangka melakukan kunjungan kerja ke Provinsi Jawa Barat | |
| 13. | 25-29 Juli | Provinsi Kalimantan Tengah | Mendampingi Komisi II DPR RI dalam rangka melakukan kunjungan kerja ke Provinsi Kalimantan Tengah | |
| 14. | 27 Juli | Medan, Sumatera | Talkshow di RRI Medan dengan tema "HAM dan | Bekerjasama dengan Mahkamah Konstitusi dan |

| | | | | |
|-----|--------------|---|--|--|
| | | Utara | Pelayanan Publik” | Laboratorium Konstitusi USU |
| 15. | 30 Juli | Medan, Sumatera Utara | Talk Show di RRI Medan | Bekerjasama dengan DPD Provinsi Sumatera Utara |
| 16. | 9 Agustus | Magelang, Jawa Tengah | Kunjungan ke Redaksi Harian Radar Magelang | Sosialisasi mengenai tugas dan kewenangan Ombudsman |
| 17. | 10 Agustus | Magelang, Jawa Tengah | Kunjungan ke Redaksi Harian Suara Merdeka Magelang | Sosialisasi mengenai tugas dan kewenangan Ombudsman |
| 18. | 10 Agustus | Magelang, Jawa Tengah | Talkshow tentang Ombudsman dan Pelayanan Publik di Daerah di RSPD Kota Magelang | |
| 19. | 10 Agustus | Kota Magelang, Jawa Tengah | Penyebarluasan informasi tentang Ombudsman kepada jajaran Pemerintah Kota Magelang | |
| 20. | 11 Agustus | Kabupaten Temanggung, Jawa Tengah | Talkshow tentang tata cara pengaduan Ombudsman dan Pelayanan Publik di Daerah di RSPD Kab. Temanggung | |
| 21. | 11 Agustus | Pemerintahan Kabupaten Pamekasan | Sosialisasi tugas dan kewenangan Ombudsman RI dan Pelayanan Publik | Peserta seluruh jajaran SKPD se-Kabupaten Pamekasan |
| 22. | 12 Agustus | Kabupaten Temanggung, Jawa Tengah | Penyebarluasan informasi tentang Ombudsman kepada jajaran Pemerintah Kabupaten Temanggung | |
| 23. | 8-12 Agustus | Provinsi Riau | Sosialisasi mengenai tugas, fungsi dan kewenangan Ombudsman RI pada Pemerintah Kabupaten Rokanhilir dan Kepulauan Meranti | Sosialisasi mengenai tugas dan kewenangan Ombudsman disampaikan kepada jajaran Pemerintah dan Instansi Penyelenggara Negara Kab Rokan Hilir, Kab Kepulauan Meranti, dan Persatuan Masyarakat Tionghoa/PSMTI di Kab Bengkalis, Kepulauan Meranti dan Rokan Hilir. Pada kesempatan tersebut para peserta menyampaikan beberapa permasalahan antara lain: - Pelayanan Kantor Imigrasi Kab. Bengkalis dalam pembuatan paspor bagi warga Tionghoa masih diminta persyaratan mengenai surat keterangan |

| | | | | |
|-----|---------------|--|---|--|
| | | | | bukti kependudukan RI padahal telah memiliki KTP Kab. Bengkalis, - Ketidakjelasan waktu yang diperlukan dalam pengurusan sertifikat serta peraturan mengenai biaya pengurusan KTP. |
| 24. | 15 Agustus | RRI Pro-1 FM Surabaya | Dialog bersama penyelenggara pelayanan publik dengan tema "Mekanis pelayanan <i>complain</i> di instansi layanan publik" | Kerjasama Ombudsman Perwakilan Wilayah Jawa Timur dengan RRI Pro-1 FM Surabaya |
| 25. | 22 Agustus | Pandan, Kab. Tapanuli Tengah, Sumatera Utara | Seminar "Pelayanan Publik yang Prima Menuju Tata Pemerintahan Yang Baik" | Kerjasama dengan Pemkab Tapanuli Tengah |
| 26. | 22-23 Agustus | Jakarta | Dalam rangka meningkatkan kualitas sumberdaya di lingkungan Ombudsman RI diadakan kerjasama antara Ombudsman RI dengan USAid dalam kegiatan pelatihan mediasi untuk para Anggota dan Asisten. | Kerjasama antara Ombudsman RI dengan USAid. Salah satu kewenangan Ombudsman adalah menyelesaikan laporan melalui mediasi dan konsiliasi atas permintaan para pihak. Pelaksanaan wewenang ini membutuhkan pengetahuan dan ketrampilan yang memadai, sehingga proses mediasi dan konsiliasi dapat dijalankan secara efektif dan menghasilkan kesepakatan yang <i>acceptable</i> dan <i>legitimated</i> . Pada tahun pertama MSI (<i>Management Systems International</i>) memiliki komitmen untuk mendukung Ombudsman RI dalam melakukan upaya peningkatan kapasitas kelembagaan yang difokuskan pada : 1. Penyusunan manual training terkait pengawasan, penanganan laporan, dan mediasi konflik 2. Peningkatan kapasitas Ombudsman dalam menjalankan tugas terkait dengan pengawasan, |

| | | | | |
|-----|---------------|------------------------------|--|---|
| | | | | penanganan laporan, dan mediasi konflik 3. Sosialisasi kelembagaan Ombudsman melalui penyelenggaraan <i>clinic house</i> |
| 27. | 24-25 Agustus | Kabupaten Subang, Jawa Barat | Sosialisasi tentang tugas dan kewenangan Ombudsman RI dan Pelayanan Publik | Sosialisasi pada jajaran Sekretariat daerah Kab. Subang |
| 28. | September | Bandung, Jawa Barat | Sosialisasi melalui pengiriman leaflet ke instansi-instansi penyelenggara pelayanan publik | |
| 29. | 5 September | RRI Pro-1 FM Surabaya | Dialog bersama penyelenggara pelayanan publik dengan tema "Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah" | Kerjasama Ombudsman Perwakilan wilayah Jawa Timur dengan RRI Pro-1 FM Surabaya |
| 30. | 19 September | RRI Pro-1 FM Surabaya | Dialog bersama penyelenggara pelayanan publik dengan tema "Evaluasi penyelenggaraan angkutan lebaran" | Kerjasama Ombudsman Perwakilan wilayah Jawa Timur dengan RRI Pro-1 FM Surabaya |
| 31. | 20 September | Pekanbaru, Riau | Menghadiri klinik Ombudsman di Universitas Islam Riau | Pada kesempatan yang sama dilakukan sosialisasi mengenai tugas dan kewenangan Ombudsman RI |
| 32. | 21 September | Medan, Sumatera Utara | Rapat evaluasi supervisi peningkatan pelayanan publik di Kantor Gubernur Sumatera Utara yang diselenggarakan oleh KPK | Pada kesempatan yang sama dilakukan sosialisasi mengenai tugas dan kewenangan Ombudsman |
| 33. | 30 September | Kupang, Nusa Tenggara Timur | Sosialisasi mengenai Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik | |

2. Kerja Sama Antar Lembaga

a. Kerja Sama Dalam Negeri

Dalam skala yang lebih strategis dari aspek kebijakan, Ombudsman RI juga merintis kerja sama melalui penandatanganan Nota Kesepahaman dengan Kementerian/Lembaga sebagai berikut:

- 1) Kementerian Dalam Negeri, dengan ruang lingkup penyusunan sistem penyelesaian laporan dan penyusunan standar pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Daerah.

- 2) Kepolisian RI, dengan ruang lingkup penyelesaian laporan/pengaduan pelayanan publik di lingkungan POLRI, pemberian bantuan teknis menghadirkan paksa, dan koordinasi penyidikan tindak pidana.
- 3) Badan Pertanahan Nasional, dengan ruang lingkup percepatan penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat, peningkatan kapasitas aparatur, dan pengawasan pelayanan publik di bidang pertanahan.
- 4) Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban, dengan ruang lingkup pengawasan pelayanan publik dan pengembangan teknologi informasi dan sosialisasi.
- 5) Kementerian Hukum dan HAM, dengan ruang lingkup penyelesaian laporan/pengaduan warga binaan pemasyarakatan, pengawasan penyelenggaraan pelayanan di UPT Pemasyarakatan, inspeksi mendadak, dan sosialisasi.
- 6) BP Batam, dengan ruang lingkup sosialisasi dan pengkajian, harmonisasi kebijakan, dan pemberian asistensi penanganan dan pencegahan maladministrasi.
- 7) PPATK, dengan ruang lingkup pertukaran informasi, perumusan produk hukum, sosialisasi, pendidikan dan pelatihan, dan pengembangan sistem teknologi informasi.

Selain itu Ombudsman RI, turut serta dalam pembahasan program RANHAM (Rencana Aksi Nasional Hak Asasi Manusia) di Provinsi Nusa Tenggara Timur. Hal ini berkaitan dengan tugas dan kewenangan Ombudsman dalam rangka menjamin terpenuhinya hak masyarakat atas pelayanan publik yang baik dalam segala segi kehidupannya.

b. Kerja Sama Luar Negeri

Selain mengembangkan kerjasama di dalam negeri, Ombudsman RI juga menjalin kerja sama dengan berbagai lembaga di luar negeri, antara lain:

- 1) Kerja sama dengan Komisi Anti Korupsi dan Hak-hak Sipil Korea Selatan (*Anti-Corruption and Civil Rights Commission of The Republic of Korea/ACRC*), dengan ruang lingkup menyediakan layanan bagi warga Negara di luar negeri, pertukaran informasi tentang kebijakan, investigasi/penelitian bersama, workshop/seminar bilateral.
Pada tanggal 28-29 September 2011, delegasi ACRC mengadakan kunjungan ke Ombudsman RI untuk menindaklanjuti kerja sama yang telah ada.
Pada kesempatan itu juga dilakukan kunjungan sekaligus menerima keluhan/laporan warga Negara Korea yang ada di Jakarta.
- 2) Dalam rangka meningkatkan kualitas sumber daya manusia, pada periode Triwulan III Ombudsman RI bekerjasama dengan USAid melaksanakan kegiatan pelatihan mediasi untuk para Anggota dan Asisten pada tanggal 22 s/d 23 Agustus 2011 di Jakarta.

- 3) Saat ini sedang dalam proses peninjauan kerja sama dengan Ombudsman Timor Leste.
- 4) Sedangkan dengan pihak swasta sedang dijajaki kerja sama dengan Yayasan *Tiri – making integrity work* Inggris.

Sebagai anggota organisasi internasional maupun regional, Ombudsman RI berperan aktif dalam kegiatan yang dilaksanakan oleh organisasi internasional yaitu :

- 1) Mengikuti konferensi *Australian and Pacific Ombudsman Region* pada “*the 26 Australian and Pacific Ombudsman Region*” (APOR) di Taipei, Taiwan.
- 2) Mengikuti pelatihan yang diselenggarakan oleh *International Ombudsman Institute* (IOI) dengan tema “*Sharpening Your Teeth Training* di Wina, Austria.
- 3) Direncanakan pada bulan Desember 2011, menghadiri sekaligus sebagai pembicara pada konferensi *Asian Ombudsman Association* (AOA) di Jepang.

3. Peraturan Perundang-undangan

Sebagai pelaksanaan amanat Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, telah diselesaikan berbagai peraturan perundang-undangan, yaitu:

- a. Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 2010 tentang Penghasilan, Uang Kehormatan dan Hak lain Ketua, Wakil Ketua dan Anggota Ombudsman Republik Indonesia (pelaksanaan Pasal 18 UU 37/2008);
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah (pelaksanaan Pasal 5 ayat (3) dan Pasal 43 UU 37/2008)
- c. Peraturan Ombudsman Nomor 2 Tahun 2009 tanggal 25 Agustus 2009 tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan (pelaksanaan Pasal 41 UU 37/2008);
- d. Peraturan Ombudsman Nomor 5 Tahun 2010 tentang Syarat dan Tata Kerja Pengangkatan dan Pemberhentian Asisten serta Tugas dan Tanggung Jawab Asisten Ombudsman (pelaksanaan Pasal 12 ayat (3) UU 37/2008).
- e. Peraturan Ombudsman Nomor 7 Tahun 2011 tentang Kode Etik Insan Ombudsman.

Sedangkan perangkat organik yang masih dalam proses penyusunan adalah:

- a. Rancangan Peraturan Pemerintah tentang Manajemen Sumber Daya Manusia pada Ombudsman RI. Saat ini sedang dalam pembahasan oleh Tim Antar Kementerian di Kementerian Hukum dan HAM.
- b. Rancangan Peraturan Presiden tentang Perubahan atas Keputusan Presiden Nomor 66 Tahun 2002 tentang Honorarium Bagi Ketua, Wakil Ketua, Anggota, Tenaga Tim Asistensi, dan Staf Administrasi Kesekretariatan Komisi Ombudsman Nasional. Saat ini draft telah disampaikan Sekretaris Negara kepada Kementerian

Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dan Kementerian Keuangan guna pengkajian dan pengkoordinasian penyelesaiannya.

B. Penanganan Laporan Masyarakat

1. Akses Masyarakat

Akses masyarakat sebagian besar disampaikan melalui surat maupun secara langsung datang sendiri ke Ombudsman RI, sementara lainnya melalui e-mail, telepon. Sejak Januari 2011 hingga akhir September 2011 jumlah laporan yang masuk sebanyak 1216 laporan. Dari jumlah tersebut yang disampaikan melalui surat sebanyak 539 (44,32 %) laporan, sedangkan yang datang langsung ke Ombudsman di Jakarta maupun kantor-kantor perwakilan sebanyak 519 (42,68 %) laporan.

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

**Tabel 2. Jumlah Akses Masyarakat kepada Ombudsman RI
Januari s.d. September 2011**

| Bentuk Akses | Jumlah | % |
|-----------------|-------------|----------------|
| Surat | 2405 | 57,43% |
| Datang Langsung | 1166 | 27,85% |
| Telepon & Fax | 216 | 5,16% |
| Website | 263 | 6,27% |
| Email | 80 | 1,91% |
| Media | 58 | 1,37% |
| Jumlah | 4188 | 100,00% |

(data per tanggal 30 September 2011)

2. Data Pelapor

Klasifikasi masyarakat yang paling banyak menyampaikan keluhannya kepada Ombudsman RI adalah Perorangan/Korban Langsung sebanyak 754 (62,01%), selanjutnya Kuasa Hukum 135 (11,10 %) , lainnya berasal dari Kelompok Masyarakat, Lembaga Swadaya Masyarakat, Keluarga Korban, Badan Hukum dan lainnya.

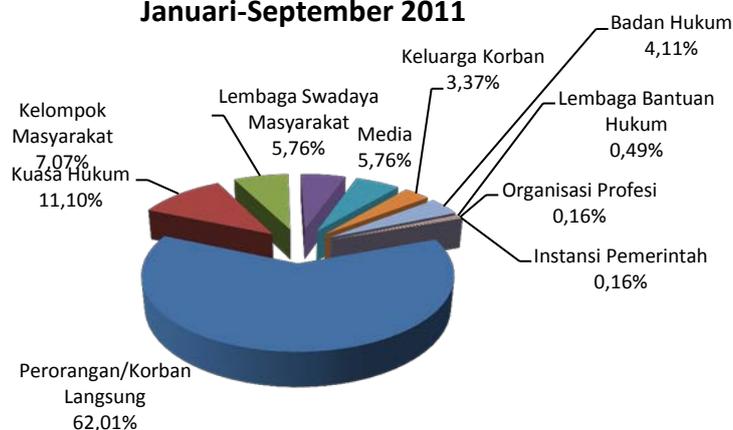
Sedangkan laporan yang bersumber dari media dan merupakan inisiatif/prakarsa Ombudsman RI (*own-motion investigation*) adalah 70 laporan (5,76%).

Tabel 3. Jumlah Laporan Masyarakat berdasarkan Klasifikasi Pelapor

| Klasifikasi Pelapor | Jumlah | % |
|----------------------------|-------------|----------------|
| Perorangan/Korban Langsung | 754 | 62,01% |
| Kuasa Hukum | 135 | 11,10% |
| Kelompok Masyarakat | 86 | 7,07% |
| Lembaga Swadaya Masyarakat | 70 | 5,76% |
| Media | 70 | 5,76% |
| Keluarga Korban | 41 | 3,37% |
| Badan Hukum | 50 | 4,11% |
| Lembaga Bantuan Hukum | 6 | 0,49% |
| Organisasi Profesi | 2 | 0,16% |
| Instansi Pemerintah | 2 | 0,16% |
| JUMLAH | 1216 | 100,00% |

(data per tanggal 30 September 2011)

Grafik Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Klasifikasi Pelapor Januari-September 2011

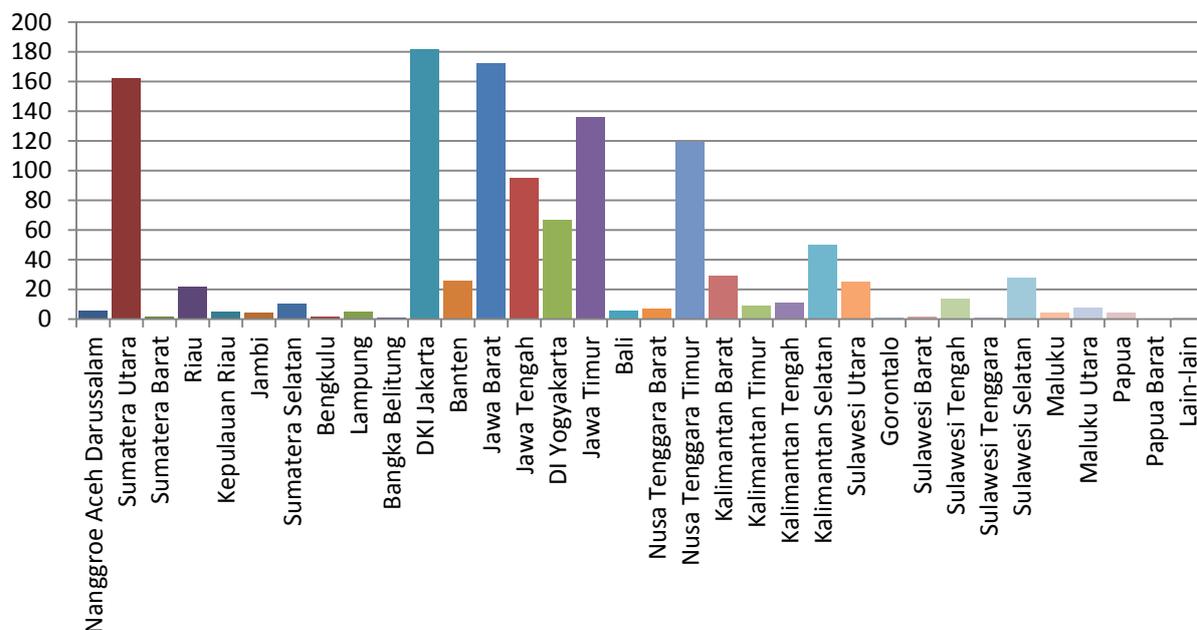


Jumlah laporan terbanyak disampaikan oleh Pelapor yang berasal dari Provinsi DKI Jakarta yaitu 182 (14,97%). Diikuti oleh Jawa Barat sebanyak 172 (14,14%), Sumatera Utara sebanyak 162 (13,32%), Jawa Timur 136 (11,18 %), Nusa Tenggara Timur 119 (9,79%), Jawa Tengah 95 (7,81%), Kalimantan Selatan 50 (4,11%) dan Sulawesi Utara 25 (2,06%). Menarik untuk diperhatikan bahwa daerah-daerah dengan laporan terbanyak tersebut merupakan lokasi dimana terdapat Kantor Ombudsman Pusat dan Ombudsman Perwakilan.

Tabel 4. Jumlah Laporan Masyarakat berdasarkan Provinsi Asal Pelapor

| Provinsi | Jumlah | % | Provinsi | Jumlah | % |
|--------------------------|--------|--------|---------------------|-------------|----------------|
| Nanggroe Aceh Darussalam | 6 | 0,49% | Nusa Tenggara Barat | 7 | 0,58% |
| Sumatera Utara | 162 | 13,32% | Nusa Tenggara Timur | 119 | 9,79% |
| Sumatera Barat | 2 | 0,16% | Kalimantan Barat | 29 | 2,38% |
| Riau | 22 | 1,81% | Kalimantan Timur | 9 | 0,74% |
| Kepulauan Riau | 5 | 0,41% | Kalimantan Tengah | 11 | 0,90% |
| Jambi | 4 | 0,33% | Kalimantan Selatan | 50 | 4,11% |
| Sumatera Selatan | 10 | 0,82% | Sulawesi Utara | 25 | 2,06% |
| Bengkulu | 2 | 0,16% | Gorontalo | 1 | 0,08% |
| Lampung | 5 | 0,41% | Sulawesi Barat | 2 | 0,16% |
| Bangka Belitung | 1 | 0,08% | Sulawesi Tengah | 14 | 1,15% |
| DKI Jakarta | 182 | 14,97% | Sulawesi Tenggara | 1 | 0,08% |
| Banten | 26 | 2,14% | Sulawesi Selatan | 28 | 2,30% |
| Jawa Barat | 172 | 14,14% | Maluku | 4 | 0,33% |
| Jawa Tengah | 95 | 7,81% | Maluku Utara | 8 | 0,66% |
| DI Yogyakarta | 67 | 5,51% | Papua | 4 | 0,33% |
| Jawa Timur | 136 | 11,18% | Papua Barat | 0 | 0,00% |
| Bali | 6 | 0,49% | Lain-lain | 1 | 0,08% |
| | | | JUMLAH | 1216 | 100,00% |

Grafik Laporan Masyarakat Berdasarkan Daerah Asal Pelapor Januari-September 2011



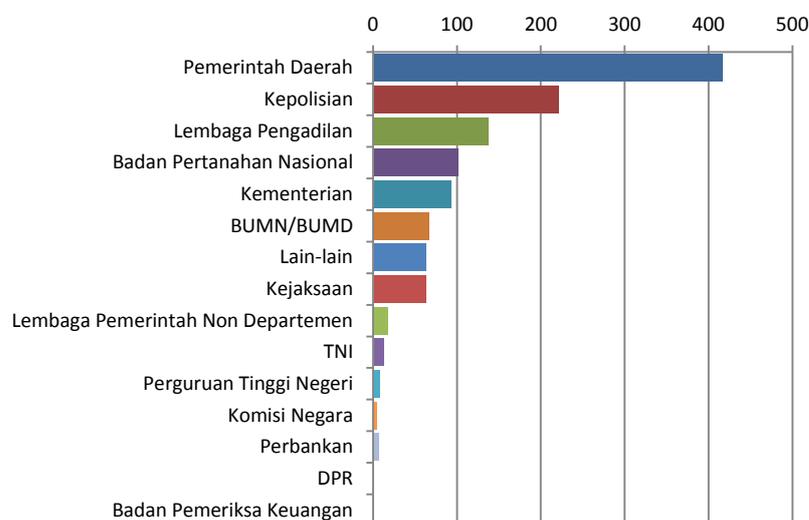
3. Data Terlapor

Instansi yang terbanyak dilaporkan oleh masyarakat adalah Pemerintah Daerah yaitu 420 laporan (34,54%) dan Kepolisian yaitu 225 laporan (18,50%). Fakta ini menunjukkan kesamaan dengan laporan masyarakat kepada Ombudsman RI pada tahun-tahun sebelumnya. Sedangkan instansi lainnya yang juga banyak dilaporkan oleh masyarakat adalah Lembaga Pengadilan 137 laporan (11,27%), Badan Pertanahan Nasional 101 laporan (8,31%), serta Instansi Pemerintah/Kementerian 93 laporan (7,65%). Selebihnya berbagai instansi dengan data laporan bervariasi.

Tabel 5. Jumlah Laporan Masyarakat berdasarkan Klasifikasi Terlapor

| INSTANSI | Jumlah | % |
|------------------------------------|-------------|----------------|
| Pemerintah Daerah | 420 | 34,54% |
| Kepolisian | 225 | 18,50% |
| Lembaga Pengadilan | 137 | 11,27% |
| Badan Pertanahan Nasional | 101 | 8,31% |
| Kementerian | 93 | 7,65% |
| BUMN/BUMD | 66 | 5,43% |
| Lain-lain | 63 | 5,18% |
| Kejaksaan | 63 | 5,18% |
| Lembaga Pemerintah Non Kementerian | 17 | 1,40% |
| TNI | 13 | 1,07% |
| Perguruan Tinggi Negeri | 8 | 0,66% |
| Komisi Negara | 4 | 0,33% |
| Perbankan | 6 | 0,49% |
| DPR | 0 | 0,00% |
| Badan Pemeriksa Keuangan | 0 | 0,00% |
| JUMLAH | 1216 | 100,00% |

**Grafik Jumlah Masyarakat Berdasarkan Instansi Terlapor
Januari-September 2011**



4. Substansi Maladministrasi

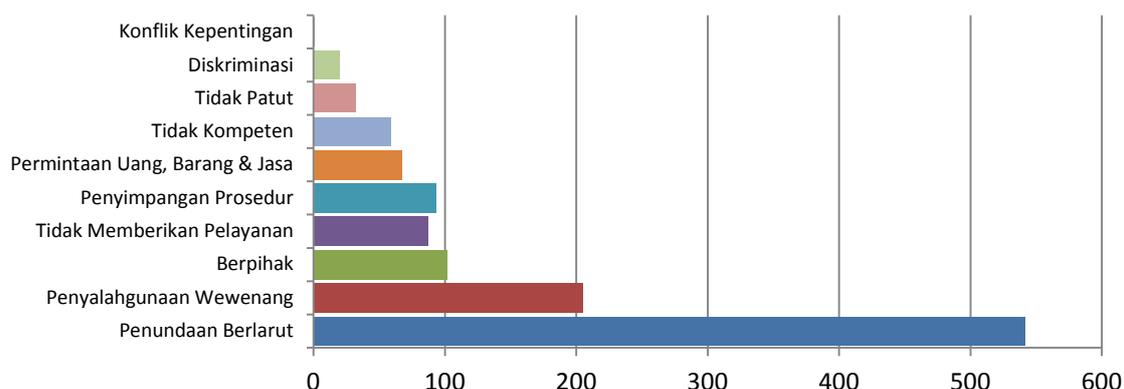
Substansi maladministrasi yang paling banyak dikeluhkan masyarakat adalah penundaan pelayanan oleh penyelenggara negara, misalnya perizinan yang tidak kunjung dikeluarkan oleh pihak pemerintah daerah, masalah sertifikat tanah yang tidak kunjung dilayani oleh kantor pertanahan, eksekusi putusan pengadilan yang tidak dilaksanakan, tidak adanya perkembangan lebih lanjut penyidikan oleh pihak kepolisian, dan sebagainya. Substansi maladministrasi Penundaan Berlarut tersebut mencapai 542 laporan (44,57%), diikuti Penyalahgunaan Wewenang 213 laporan (17,52%), Berpihak 102 laporan (8,39%), Penyimpangan Prosedur 93 laporan (7,65%), Tidak Memberikan Pelayanan 87 laporan (7,15%), Permintaan Uang, Barang & Jasa 67 laporan (5,51%), Tidak Kompeten 59 laporan (4,85%), Tidak Patut 32 laporan (2,63%) dan Diskriminasi 20 laporan (1,64%).

Tabel 6. Jumlah Laporan Masyarakat berdasarkan Substansi Maladministrasi

| Substansi Maladministrasi | JUMLAH | % |
|--------------------------------|-------------|----------------|
| Penundaan Berlarut | 542 | 44,57% |
| Penyalahgunaan Wewenang | 213 | 17,52% |
| Berpihak | 102 | 8,39% |
| Penyimpangan Prosedur | 93 | 7,65% |
| Tidak Memberikan Pelayanan | 87 | 7,15% |
| Permintaan Uang, Barang & Jasa | 67 | 5,51% |
| Tidak Kompeten | 59 | 4,85% |
| Tidak Patut | 32 | 2,63% |
| Diskriminasi | 20 | 1,64% |
| Konflik Kepentingan | 1 | 0,08% |
| JUMLAH | 1216 | 100,00% |

(data per tanggal 30 September 2011)

Grafik Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Substansi Maladministrasi Januari-September 2011



5. Tindak Lanjut Ombudsman RI

Sejak Januari hingga September 2011 Ombudsman RI telah menindaklanjuti sebanyak 1307 laporan/pengaduan masyarakat. Tindak lanjut laporan tersebut tidak hanya yang diterima pada tahun 2011, tetapi juga pada tahun-tahun sebelumnya. Melihat perbandingan jumlah laporan yang masuk dan tindak lanjut, maka untuk mempercepat penyelesaian penanganan laporan/pengaduan masyarakat oleh Ombudsman RI sangatlah diperlukan tambahan sumber daya manusia, mengingat kondisi saat ini jumlahnya masih terbatas.

Tabel 7. Jumlah Tindak Lanjut Laporan oleh Ombudsman RI

| Bentuk Tindak Lanjut | 2011 | 2010 | 2009 | 2008 | Jumlah |
|----------------------|-------------|------------|-----------|-----------|-------------|
| Klarifikasi | 653 | 73 | 5 | 1 | 732 |
| Rekomendasi | 9 | 3 | 5 | 0 | 17 |
| Pemeriksaan Lanjutan | 36 | 39 | 8 | 6 | 89 |
| Bukan Wewenang | 83 | 13 | 3 | 0 | 99 |
| Melengkapi Data | 67 | 8 | 1 | 0 | 76 |
| Pemberitahuan | 223 | 56 | 4 | 3 | 286 |
| Lain-lain | 4 | 3 | 1 | 0 | 8 |
| JUMLAH | 1075 | 195 | 27 | 10 | 1307 |

6. Tanggapan Terlapor

Jumlah tanggapan terlapor atas tindak lanjut Ombudsman RI sejak Januari hingga September 2011 sebanyak 537 surat, terdiri atas 346 surat menanggapi laporan tahun 2011, 145 surat menanggapi laporan tahun 2010, 42 surat menanggapi laporan tahun 2009, dan 4 surat menanggapi laporan tahun 2008.

Tabel 8. Jumlah Tanggapan Terlapor atas Tindak Lanjut Ombudsman RI

| Substansi Tanggapan | 2011 | 2010 | 2009 | 2008 | Jumlah |
|-------------------------|------------|------------|-----------|----------|------------|
| Melakukan Penelitian | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Menindaklanjuti Laporan | 44 | 0 | 0 | 0 | 44 |
| Penjelasan | 293 | 145 | 42 | 4 | 484 |
| Respon Instansi Terkait | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Selesai Menurut Pelapor | 7 | 0 | 0 | 0 | 7 |
| JUMLAH | 346 | 145 | 42 | 4 | 537 |

(data per 30 September 2011)

7. Investigasi

Sejak Juli hingga September 2011 Ombudsman RI telah melakukan 53 (lima puluh tiga) kegiatan investigasi terkait laporan/pengaduan masyarakat atau investigasi atas prakarsa sendiri (*own-motion investigation*). Diantara investigasi tersebut sebagian

besar merupakan permasalahan yang berkaitan dengan kinerja Kantor Pertanahan dan pelayanan di Kepolisian.

Kegiatan investigasi yang telah dilaksanakan oleh Ombudsman RI selama triwulan III (Juli s/d September 2011) adalah sebagai berikut:

**Tabel 9. Kegiatan Investigasi Tahun 2011
(Juli s/d September)**

| No | Kegiatan | Tanggal Pelaksanaan | Instansi Terlapor |
|-----|---|---------------------|---|
| 1. | Investigasi penundaan berlarut yang dilakukan Kepolisian Resor Kota Medan | 5 Juli 2011 | Kepolisian Resor kota Medan |
| 2. | Investigasi masalah pemecatan salah satu siswa SMP | 7 Juli 2011 | SMP Negeri I Bandar Kab Simalungun |
| 3. | Investigasi Kasus Kinerja Kantor Pertanahan Pontianak | 7 Juli 2011 | Kantor Pertanahan Kabupaten Pontianak |
| 4. | Investigasi masalah penyalahgunaan wewenang pada Kantor Pertanahan | 8 Juli 2011 | Kantor Pertanahan Kota Pematang Siantar |
| 5. | Investigasi Penundaan Berlarut oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Simalungun | 8 Juli 2011 | Dinas Pendidikan Kabupaten Simalungun |
| 6. | Investigasi Kasus Kepegawaian di Poltekkes Pontianak | 8 Juli 2011 | Kantor Poltekkes Pontianak di Pontianak |
| 7. | Investigasi kasus permasalahan TKI a.n Ernawati Binti Sujono yang meninggal di Arab Saudi | 11 Juli 2011 | Kasubdit Perlindungan WNI dan BHI di Luar Negeri, Kementerian Luar Negeri |
| 8. | Investigasi kasus penyewaan jalan buntu kepada individu untuk kepentingan pribadi | 12 Juli 2011 | Bupati Sukohardjo |
| 9. | Investigasi kinerja Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Bangkalan dalam proses pengajuan dan penerbitan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) | 14 Juli 2011 | Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Bangkalan, Jawa Timur |
| 10. | Kasus mengenai belum diterbitkannya IMB karena adanya kaitan dengan peruntukan lokasi Pemerintah Kabupaten Bangkalan | 14 Juli 2011 | Kantor Bupati Bangkalan, Jatim |
| 11. | Investigasi pelayanan perjinan | 18-21 Juli 2011 | Dinas Pertanian dan Peternakan Jombang |
| 12. | Investigasi dalam rangka pengumpulan data dan informasi terkait penerapan standar pelayanan pada kantor-kantor Camat dan Kantor Lurah | 18-23 Juli 2011 | Kantor kecamatan dan Kantor Kelurahan se Kota Kupang |
| 13. | Investigasi laporan warga transmigran di Halmahera Selatan mengenai belum adanya fasilitas umum pada areal transmigrasi | 19 Juli 2011 | Deputi P2MKT, Kemenakertrans, Kasid Trans Provinsi Maluku Utara, Kadis Transmigrasi Kab. Halmahera Selatan. |
| 14. | Investigasi Laporan Masyarakat terkait permasalahan pembayaran tunjangan profesi | 20 Juli | Kopertis V DIY |

| | | | |
|-----|---|------------------|--|
| | dosen (PNS) | | |
| 15. | Investigasi permasalahan pembayaran tunjangan profesi dosen (PNS) | 20 Juli 2011 | KPPN Yogyakarta |
| 16. | Investigasi laporan FKHGS (Forum Komunikasi Guru Honorer Sekolah) atas keterlambatan pembayaran tunjangan Guru Honorer di Kab. Bandung Barat Tahun Anggaran 2009 | 21 Juli 2011 | 1. Dinas Pendidikan Pemuda dan Olah Raga Kabupaten Bandung Barat 2. Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah |
| 17. | Investigasi kasus belum dibagikannya tanah warga Transmigran Kaliorang di Samarinda | 21 Juli 2011 | Dinas Transmigrasi Provinsi Kalimantan Timur |
| 18. | Investigasi laporan mengenai mutasi 18 Guru SMPN I Kota Cirebon | 25 Juli 2011 | Dinas Pendidikan Kota Cirebon |
| 19. | Investigasi laporan LARASITA | 26-27 Juli 2011 | 1. Kantor Pertanahan Kab Cirebon 2. Kantor Pertanahan Kota Cirebon |
| 20. | Investigasi Laporan Masyarakat terkait permasalahan Hak Waris Tanah dan Pemalsuan Dokumen | 26-27 Juli 2011 | Kepolisian Sektor Gringsing Kepolisian Resor Batang |
| 21. | Investigasi Laporan Masyarakat terkait permasalahan KDRT | 27 Juli 2011 | Kepolisian Sektor Sragi |
| 22. | Investigasi permasalahan Tindak Pidana Korupsi di Puskesmas Cepiring | 29 Juli 2011 | Kejaksaan Negeri Kendal |
| 23. | Investigasi kasus ketenagakerjaan mengenai santunan kematian a.n Alm.Thomas Kopong. | 29 Juli 2011 | Suku Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Jakarta Pusat |
| 24. | Investigasi kasus pelanggaran kuliah terhadap seorang mahasiswa Prodi Studi Psikologi UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta | 4 Agustus 2011 | UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta |
| 25. | Investigasi Laporan Masyarakat terkait permasalahan dugaan penggunaan ijazah palsu dalam pencalonan Bupati. | 4 Agustus 2011 | Kepolisian Daerah Sulawesi Selatan |
| 26. | Investigasi kinerja Kepolisian Resor Gowa dalam menindaklanjuti laporan-laporan tindak pidana yang telah dilaporkan sejak tahun 2007 namun belum memperoleh kepastian penyelesaiannya | 2-5 Agustus 2011 | 1. Kepolisian Resor Gowa 2. Kantor Pertanahan Kab Gowa |
| 27. | Investigasi kinerja Kepolisian Daerah Sulawesi Selatan dalam penanganan kasus. | 4 Agustus 2011 | Kepolisian Daerah Sulawesi Selatan |
| 28. | Investigasi laporan masyarakat mengenai ketidakjelasan status Pelapor sebagai tersangka oleh Kepolisian Resor Makassar | 4 Agustus 2011 | Kepolisian Resor Makassar |
| 29. | Investigasi kasus mengenai masalah status lahan masyarakat dengan Pemerintah Kabupaten Kep.Meranti. | 8 Agustus 2011 | Kantor Sekretaris Daerah Kabupaten Meranti |
| 30. | Investigasi laporan adanya diskriminasi pelayanan oleh Penyidik Kepolisian Resorta | 8-9 Agustus 2011 | 1. Kepolisian Resor Kota Tasikmalaya |

| | | | |
|-----|--|------------------|--|
| | Tasikmalaya | | 2. Kejaksaan Negeri Kota Tasikmalaya |
| 31. | Investigasi mengenai kesalahan pendataan rumah warga pasca gempa tahun 2011 | 10 Agustus 2011 | 1. Kantor Dinas Sosial, Kependudukan dan Tenaga Kerja Kab Tasikmalaya 2. Kantor Desa Sukaraharja Kec Cisayong Kab Tasikmalaya |
| 32. | Investigasi status lahan masyarakat dengan Pemerintah Kabupaten Kep.Meranti. | 9 Agustus 2011 | Kantor Bupati Kepulauan Meranti |
| 33. | Investigasi status lahan masyarakat dengan Pemerintah Kabupaten Kep.Meranti. | 8-9 Agustus 2011 | 1. Pemerintah Kabupaten Bengkulu 2. BPN Bengkulu |
| 34. | Investigasi Laporan mengenai Kepemilikan Tanah | 10 Agustus 2011 | Kantor Direksi PTPN III Medan |
| 35. | Investigasi laporan kelompok Tani Rakyat Makmur di Bagan Siapiapi mengenai batas lahan wilayah Sumatera Utara dan Riau | 11 Agustus 2011 | Pemerintah Kabupaten Bengkulu , BPN Bengkulu |
| 36. | Investigasi belum dibayarkannya gaji salah seorang PNS di Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan. | 12 Agustus 2011 | Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Riau. |
| 37. | Investigasi laporan dari Balai Pengobatan Annur Surabaya terkait pelayanan Dinas Kesehatan Surabaya | 12 Agustus 2011 | Dinas Kesehatan Surabaya |
| 38. | Investigasi kasus pelaksanaan eksekusi putusan Pengadilan yang telah berkekuatan hukum tetap | 12 Agustus 2011 | Kantor Pengadilan Tinggi Riau |
| 39. | Investigasi kasus mengenai permasalahan tidak dibayarkannya gaji pegawai | 12 Agustus 2011 | Kantor Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Provinsi Riau |
| 40. | Investigasi kasus laporan FKPT mengenai kekurangan pensiun yang belum dibayarkan Direksi PT Telkom. | 15 Agustus 2011 | Direksi PT Telkom Indonesia |
| 41. | Investigasi pembatalan sertifikat Hak Milik yang cacat secara administrasi | 18 Agustus 2011 | Kantor Pertanahan Kabupaten Sragen |
| 42. | Investigasi adanya dua sertifikat pada obyek yang sama | 19 Agustus 2011 | Kantor Pertanahan Kota Semarang |
| 43. | Investigasi laporan mengenai status tanah warga Paranggupito, Gudangharjo, Gunturharjo, Kab Wonogiri | 19 Agustus 2011 | Kantor Wilayah Pertanahan Jawa Tengah |
| 44. | Investigasi penerbitan IUPHHK-RE PT Rimba Raya yang tidak ada kejelasan di Kementerian Kehutanan | 19 Agustus 2011 | Direktorat Jenderal Planologi Hutan, Kementerian Kehutanan RI |
| 45. | Investigasi dugaan pemukulan yang dilakukan oleh oknum petugas Kantor Imigrasi | 24 Agustus 2011 | Imigrasi Kelas II Bogor |
| 46. | Investigasi dugaan adanya tumpang tindih penerbitan SHM di Kantor Pertanahan Kab. Bogor | 24 Agustus 2011 | Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor |

| | | | |
|-----|---|----------------------|--|
| 47. | Investigasi dugaan maladministrasi dalam proses penerimaan laporan masyarakat di jajaran Kepolisian Resor Bogor Kota | 24 Agustus 2011 | Kepolisian Resor Kota Bogor |
| 48. | Investigasi laporan terkait Sertifikat Hak Milik | 24 Agustus 2011 | Kantor Pertanahan Kota Medan |
| 49. | Investigasi keluhan atas pelayanan PT. PLN (persero) | 25 Agustus 2011 | PT PLN (Persero) |
| 50. | Investigasi dalam rangka pengumpulan data dan informasi terkait penggunaan dana APBN pada Kwartir Daerah dan Kwartir Cabang | 19 September 2011 | Kwartir Daerah NTT Kwartir Cabang Kota Kupang |
| 51. | Investigasi dugaan penyalahgunaan dana Pramuka dari APBN Kemenpora di Kwartir Daerah Provinsi DIY dan Kwartir Cabang Bantul | 22 September 2011 | Kwartir Daerah DIY Kwartir Cabang Bantul |
| 52. | Investigasi dugaan penyalahgunaan dana Pramuka dari APBN Kemenpora di Kwartir Cabang Sleman | 22 September 2011 | Kwartir Cabang Sleman |
| 53. | Investigasi Pelayanan Perijinan IMB | 26-29 September 2011 | Kantor Dinas PU Kota Malang |

8. Monitoring

Ombudsman RI sejak bulan Juli sampai dengan September 2011 telah melaksanakan 45 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 RI.

Kegiatan monitoring yang telah dilaksanakan oleh Ombudsman RI pada triwulan III (Juli s/d September 2011) adalah sebagai berikut:

**Tabel 10. Kegiatan Monitoring Tahun 2011
(Juli s/d September)**

| No | Kegiatan | Tanggal Pelaksanaan | Instansi Terlapor |
|----|---|---------------------|--|
| 1. | Monitoring laporan keterlambatan pencairan Dana Boss tahun 2011 | 4-5 Juli 2011 | Dinas Pendidikan Kabupaten Garut |
| 2. | Monitoring keterlambatan pencairan Dana Gempa tahun 2009 | 6 Juli 2011 | 1. Dinas Tenaga Kerja, Sosial dan Transmigrasi Kab Garut 2. Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kab Garut |
| 3. | Monitoring ke Pusat Pelayanan Publik di Kabupaten Toba Samosir | 13-16 Juli 2011 | Rumah Sakit Umum Daerah, Samsat, Dinas Kependudukan |
| 4. | Monitoring pelayanan Kepolisian | 18-21 Juli 2011 | Kepolisian Resor Jombang |

| | | | |
|-----|--|--------------------|---|
| 5. | Monitoring pelayanan Kejaksaan | 18-21 Juli 2011 | Kejaksaan Negeri Jombang |
| 6. | Monitoring pelayanan Pengadilan | 18-21 Juli 2011 | Pengadilan Agama Jombang |
| 7. | Monitoring perkembangan penyidikan kasus pencurian gading dan tindak penganiayaan warga oleh oknum anggota Kepolisian Sektor Waiwadan serta menajaki kerja penempatan kotak pengaduan pada Rutan Larantuka | 19-22 Juli 2011 | 1. Kepolisian Resor Flores Timur 2. Kepolisian Sektor Waiwadan |
| 8. | Monitoring terkait dengan pelayanan publik pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Padang Sidempuan, Sumatera Utara | 21 Juli 2011 | Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Sumatera Utara |
| 9. | Monitoring terkait dengan pelayanan publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Padang Sidempuan, Sumatera Utara | 22 Juli 2011 | Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil |
| 10. | Monitoring terkait dengan pelayanan publik pada RSUD Padang Sidempuan Sumatera Utara | 23 Juli 2011 | RSUD Padang Sidempuan |
| 11. | Monitoring permohonan hak dan penjelasan status tanah asal konversi hak barat yang dimohonkan masyarakat di Kantor Pertanahan Kota Yogyakarta | 21 Juli 2011 | Kantor Pertanahan Kota Yogyakarta |
| 12. | Monitoring tanpa pemberitahuan berkenaan pelayanan pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Banjarmasin. | 25 Juli 2011 | Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Banjarmasin |
| 13. | Monitoring tanpa pemberitahuan berkenaan pelayanan pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Banjarmasin | 26 Juli 2011 | Badan Pelayanan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Banjarmasin |
| 14. | Monitoring tanpa pemberitahuan berkenaan pelayanan RSUD Ulin Banjarmasin | 26 Juli 2011 | RSUD Ulin Banjarmasin |
| 15. | Monitoring tanpa pemberitahuan berkenaan pelayanan pada Kantor Dinas Catatan Sipil Kota Banjarmasin | 27 Juli 2011 | Dinas Catatan Sipil Kota Banjarmasin |
| 16. | Monitoring tanpa pemberitahuan berkenaan pelayanan pada Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin | 27 Juli 2011 | Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin |
| 17. | Monitoring penundaan berlarut pemilihan Kepala Desa Polo, Kec. Abnuban Selatan, Kab. Timor Tengah Selatan oleh Bupati Timor Tengah Selatan | 25-28 Juli 2011 | 1. Kantor Bupati Timor Tengah Selatan 2. Kepolisian Resor Timor Tengah Selatan |
| 18. | Monitoring Pelayanan Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Kupang kerja sama dengan Ditlantas Kepolisian Daerah NTT | 2 Agustus 2011 | Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Kupang |

| | | | |
|-----|---|--------------------|--|
| 19. | Menindaklanjuti MoU Kemendagri-ORI tentang pembentukan penanganan internal pengaduan masyarakat serta menjajaki kerja penempatan kotak pengaduan pada Lapas Klas II A Kupang | 8-10 Agustus 2011 | 1. Bagian Tata PEM Setda Kabupaten Kupang 2. Lapas Klas II A Kupang |
| 20. | Pengamatan langsung pelayanan publik di RSUD Magelang | 9 Agustus 2011 | RSUD Magelang |
| 21. | Pengamatan langsung pelayanan publik di Badan Pelayanan dan Perizinan Terpadu (BP2T) Kota Magelang | 9 Agustus 2011 | Badan Pelayanan dan Perizinan Terpadu (BP2T) Kota Magelang |
| 22. | Monitoring ke Pusat Pelayanan Publik Bank Nasional Indonesia Cabang Medan | 11 Agustus 2011 | Bank Nasional Indonesia Cabang Medan |
| 23. | Monitoring Pelayanan Perijinan Kabupaten Sumenep | 9-12 Agustus 2011 | Bagian Perekonomian Kab. Sumenep |
| 24. | Pengamatan langsung pelayanan publik di RSUD Kab. Temanggung | 11 Agustus 2011 | RSUD Kab Temanggung, Jawa Tengah |
| 25. | Pengamatan langsung pelayanan publik di KPPT Kab Temanggung | 11 Agustus 2011 | KPPT Kab Temanggung, Jawa Tengah |
| 26. | Monitoring pelaksanaan Rekomendasi Ombudsman di Pengadilan Tinggi Riau dan Pengadilan Negeri Pekanbaru Monitoring | 12 Agustus 2011 | Pengadilan Tinggi Riau dan Pengadilan Negeri Pekanbaru |
| 27. | Monitoring Pelayanan Kantor Imigrasi di Kab Bengkalis, Kab Kepulauan Meranti, Kab Rokanhilir dan Pekanbaru | 8-12 Agustus 2011 | Kantor Imigrasi Kab Bengkalis, Kab Kepulauan Meranti, Kab Rokanhilir dan Pekanbaru |
| 28. | Monitoring terhadap pelayanan publik di Kantor Camat talang Kelapa Kab. Banyuasin Sumatera Selatan dalam rangka merealisasikan pembayaran ganti rugi lahan/kebun Kelompok Tani Mandiri Jaya Ketapang oleh PT Tunas Baru Lampung Tbk berkenaan hasil mediasi Ombudsman RI tanggal 27 Juli 2011 | 10-12 Agustus 2011 | PT Tunas Baru Lampung Tbk |
| 29. | Monitoring pelaksanaan Rekomendasi Ombudsman RI Nomor : 0013/REK/0042.2009/ITC.05/VII/2011 tertanggal 19 Juli 2011 tentang tindaklanjut pemberian Ijin Mendirikan Bangunan dan Perpanjangan Ijin Usaha Kolam Renang di Surabaya | 11-13 Agustus 2011 | Pemerintah Kota Surabaya |
| 30. | Monitoring Ke Pusat Pelayanan Publik | 15 Agustus 2011 | PT. Bank SUMUT Cabang Iskandar Muda Sumatera Utara |
| 31. | Monitoring Ke Pusat Pelayanan Publik | 16 Agustus 2011 | Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resor Kota Medan Sumatera Utara |
| 32. | Monitoring Ke Pusat Pelayanan Publik | 18 Agustus 2011 | Samsat Corner Sun Plaza Sumatera Utara |

| | | | |
|-----|--|----------------------|--|
| 33. | Monitoring Ke Pusat Pelayanan Publik | 19 Agustus 2011 | PT. Pos Indonesia, Kantor Pos Besar Kota Medan Sumatera Utara |
| 34. | Monitoring penyelesaian laporan mengenai 12 Guru yang telah dikembalikan ke SMAN I Purwakarta | 22-23 Agustus 2011 | 1. SMAN I Purwakarta 2. Dinas Pendidikan Kab Purwakarta 3. RSUD Purwakarta 4. Sekretariat Daerah Kab Purwakarta |
| 35. | Monitoring pelayanan di PT. Pelindo III Kupang selaku yang memperoleh predikat Citra Pelayanan Prima serta menjajaki kerja sama dalam rangka survey kepuasan masyarakat | 15 September 2011 | PT. Pelindo III Kantor Cabang Tenau Kupang, NTT |
| 36. | Monitoring Ke Pusat Pelayanan Publik | 16 September 2011 | Kantor Samsat Medan Selatan Sumatera Utara |
| 37. | Monitoring laporan warga Pasar VI, Kualanamu, Kecamatan Beringin, Sumatera Utara terkait pembangunan Bandara Kualanamu | 21 September 2011 | Pemerintah Provinsi Sumatera Utara |
| 38. | Monitoring laporan maladministrasi yang dilakukan Kepolisian dalam penanganan dugaan pembunuhan berencana. | 21 September 2011 | Kepolisian Daerah Sumatera Utara |
| 39. | Menindaklanjuti MoU ORI-Polri, menjajaki penempatan kotak pengaduan pada Rutan Kefamenanu serta memonitoring penanganan kasus-kasus korupsi oleh Kejaksaan Negeri Kefamenanu | 21-24 September 2011 | 1. Rutan Kefamenanu 2. Kejaksaan Negeri Kefamenanu 3. Kepolisian Resor Timor Tengah Utara |
| 40. | Investigasi laporan warga Kualanamu Deli Serdang | 22 September 2011 | PTPN II dan Angkasa Pura II |
| 41. | Investigasi laporan warga Sumatera Utara terkait laporan terhadap Kepolisian Resor Lhokseumawe, Aceh. | 23 September 2011 | Kepolisian Resor Lhokseumawe, Aceh. |
| 42. | Monitoring peningkatan pelayanan Rutan Wirogunan terhadap warga binaan | 27 September 2011 | Rutan Klas I Yogyakarta |
| 43. | Monitoring mengenai kasus-kasus korupsi oleh Kejaksaan Negeri Kefamenanu, NTT. | 21-24 September 2011 | Kejaksaan Negeri Kefamenanu, NTT. |
| 44. | Monitoring pelayanan KPP Blitar | 26-29 September 2011 | Desa Ampelgading Kec. Seloraja Blitar DesaTulungrejo Kecamatan Gandusari |
| 45. | Monitoring atas laporan akses tanah Pelapor yang terhalang bangunan milik Universitas Soedirman Purwokerto | 28 September 2011 | Dinas Binamarga Banyumas Kantor Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Banyumas Kantor Pertanahan Kab Banyumas |

9. Mediasi

Dalam rangka menyelesaikan permasalahan seringkali diperlukan adanya pihak yang dapat membantu untuk mempertemukan antara Pelapor dengan Terlapor. Dalam hal ini Ombudsman RI melaksanakan salah satu kewenangannya yaitu melakukan mediasi kepada para pihak yang terkait dengan permasalahan. Selama triwulan III telah dilakukan 6 kegiatan mediasi terkait penyelesaian permasalahan antara lain ganti rugi tanah, bangunan dan tanaman, pembayaran tunjangan profesi guru/dosen dan kasus penyerobotan tanah. Secara rinci kegiatan mediasi dapat dilihat dalam table sebagai berikut:

**Tabel 10. Kegiatan Mediasi Tahun 2011
(Juli s/d September 2011)**

| No | Kegiatan | Tanggal Pelaksanaan | Instansi Terlapor |
|----|---|---------------------|---|
| 1. | Mediasi permasalahan tunjangan profesi guru SMPN 3 Imogiri Bantul pindahan dari Gunung Kidul yang belum dibayarkan. | 7 Juli 2011 | Dinas Pendidikan Kabupaten Bantul dan Dinas Pendidikan kabupaten Gunung Kidul |
| 2. | Mediasi penyelesaian ganti rugi kebun/lahan Kelompok Tani Mandiri Ketapang Jaya oleh PT Tunas Baru Lampung Tbk | 27 Juli 2011 | 1. PT Tunas Baru Lampung Tbk 2. Pemerintah Kabupaten Banyuasin |
| 3. | Fasilitasi pertemuan antara KPPN dan Kopertis V DIY terkait permasalahan hak tunjangan salah seorang Dosen di UIN Sunan Kalijaga yang belum dibayarkan sejak April 2007 sampai dengan April 2011 | 5 Agustus 2011 | Kopertis V Daerah Istimewa Yogyakarta |
| 4. | Mediasi permasalahan pembayaran kompensasi tanah, bangunan dan ganti rugi tanaman proyek SUTT Bantul Wonosari antara warga Pathuk Wonosari dengan PT PLN Pusat dan PLN Jawa Bali | 9 Agustus 2011 | PT PLN (Persero) Prokitring Jawa Tengah dan DI Yogyakarta |
| 5. | Mediasi permasalahan pelayanan PT PLN (Persero) terkait pemberian ganti rugi tanah, bangunan dan tanaman yang terkena transmisi proyek pembangkit dan jaringan PT PLN (Persero) Prokitring Jateng dan DIY | 8-10 Agustus 2011 | PT PLN (Persero) Prokitring Jateng dan DI Yogyakarta |
| 6. | Mediasi laporan kasus penyerobotan tanah Pelapor oleh PTPN III | 23 September 2011 | PTPN III Sumatera Utara |

Mediasi yang telah menghasilkan kesepakatan sebagai berikut:

- a. Mediasi permasalahan ganti rugi kebun/lahan kelompok tani Mandiri Ketapang Jaya Kabupaten Banyuasin Provinsi Sumatera Selatan dengan PT. Tunas Baru Lampung Tbk. Permasalahan terjadi sejak tahun 2009, ketika 250 orang pemegang Surat Pengakuan Hak (SPH) seluas ± 500 ha, menuntut ganti rugi sebesar Rp 350.000.000,- (tiga ratus lima puluh juta rupiah). Setelah dilakukan proses mediasi oleh Ombudsman RI, pada tanggal 11 Agustus disepakati nilai ganti rugi Rp 350.000.000,-. Pembayaran telah dilaksanakan tanggal 15 Agustus 2011.
- b. Mediasi permasalahan layanan RSUD Waluyo Jati Kraksaan terhadap pasien.

Warga mengeluhkan pelayanan RSUD Waluyo Jati, Kraksaan yang buruk karena adanya praktik pungutan tidak resmi yang dilakukan oleh oknum dokter kepada pasien yang akan mengalami operasi baik terhadap pasien umum maupun pemegang kartu Asuransi/ Jamkesmas/Askeskin.

Setelah dilakukan mediasi oleh Ombudsman RI, maka RSUD Waluyo Jati telah menerapkan pengawasan secara baik sehingga tidak ditemukan lagi adanya permintaan imbalan uang terhadap pasien pengguna kartu Askes, Jamkesmas/Askeskin seperti yang terjadi sebelumnya serta telah menerapkan jadwal dan pelaksanaan operasi secara cepat/ada kepastian (2 jam setelah pasien mendaftar).

RSUD Waluyo Jati telah menjalankan keterbukaan informasi pelayanan dengan mengumumkan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan yang menjelaskan alur pelayanan, jangka waktu dan biaya yang harus dikeluarkan untuk setiap pelayanan, khususnya pelayanan operasi sesuai dengan ketentuan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik,

RSUD Waluyo Jati telah membangun lembaga penyelesaian keluhan internal untuk menampung dan menyelesaikan keluhan pelayanan yang dirasakan pasien dan/atau keluarganya sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, meskipun belum dikelola secara sistematis.

10. Survei

Dalam rangka mengetahui penerapan standar pelayanan di lingkungan pemerintah daerah, Ombudsman RI melakukan pengamatan terhadap 42 Kecamatan di Provinsi DKI Jakarta. Pemilihan Provinsi DKI Jakarta, dengan pertimbangan keterbatasan anggaran dan kedudukan sebagai Ibukota Negara memiliki fungsi dan peran penting dan strategis dalam mendukung penyelenggaraan negara, selain kompleksitas permasalahan dan keragaman tingkat kebutuhan masyarakat.

Metode yang digunakan adalah pengamatan dengan panduan pertanyaan yang terdiri atas 4 variabel penilaian sesuai dengan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2010 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik. Keempat variabel tersebut yaitu *pertama*: visi, misi, dan motto; *kedua*: sistem dan prosedur; *ketiga*: sumber daya manusia; *keempat*: sarana dan prasarana. Dari 42 Kecamatan di DKI Jakarta diperoleh 5 (lima) Kecamatan terbaik (Ciracas, Cilandak, Kalideres, Cipayung) dengan nilai 91,3 dan 5 (lima) Kecamatan terendah (Menteng, Cilincing, Tanjung Priok, Cakung, Pademangan) dengan nilai 10,0.

Berdasarkan pengamatan, diperoleh temuan:

- a. Hampir semua Kecamatan di DKI Jakarta tidak mencantumkan (menampilkan) visi, misi dan motto yang terpublikasi kepada masyarakat/pengguna layanan. Dari 42 Kecamatan hanya tiga Kecamatan memperoleh nilai pada visi, misi dan motto yaitu Kecamatan Ciracas (10,0), Kecamatan Cilandak (10,0), Kecamatan Pasar Rebo (3,4), Kecamatan Pancoran (3,4).
- b. Sistem dan prosedur yang ditampilkan pada beberapa Kecamatan di DKI Jakarta masih bersifat sektoral untuk jenis pelayanan tertentu saja tidak menyeluruh untuk semua jenis pelayanan yang diselenggarakan Kecamatan. Bahkan sistem dan prosedur yang telah adapun belum sepenuhnya dilaksanakan secara konsisten. Dari 42 Kecamatan hanya tujuh Kecamatan yang memperoleh nilai di atas 20 yaitu Kecamatan Ciracas (40,0), Kecamatan Cilandak (33,4), Kecamatan Kalideres (33,4), Kecamatan Grogol Petamburan (33,4), Kecamatan Cipayung (26,7), Kecamatan Mampang Prapatan (26,7), dan Kecamatan Jatinegara (26,7).
- c. Tingkat kepekaan dan responsivitas petugas penyelenggara pelayanan pada Kantor Kecamatan masih tergolong rendah, termasuk dalam menyediakan fasilitas khusus bagi kelompok rentan.
- d. Belum tersedia sarana pengaduan antara lain (kotak pengaduan, petugas pengelola pengaduan, mekanisme pengelolaan pengaduan, dokumentasi pengaduan) pada empat puluh dua Kecamatan di DKI Jakarta, sehingga fungsi layanan pengaduan tidak terlaksana.

III. Kinerja Keuangan

A. Anggaran Tahun 2011

Tahun 2011 merupakan tahun pertama Ombudsman RI mengelola anggaran sendiri dengan Bagian Anggaran Nomor 110. Anggaran untuk Ombudsman RI dialokasikan sebesar Rp 16.312.430.000,00 (enam belas milyar tiga ratus dua belas juta empat ratus tiga puluh ribu rupiah), dan telah digunakan untuk melaksanakan fungsi, tugas, dan

wewenang Ombudsman RI. Sampai bulan Oktober 2011, anggaran tersebut telah terserap sebesar 73,48% dengan rincian sebagai berikut:

**LAPORAN REALISASI ANGGARAN OMBUDSMAN RI
PERIODE 1 JANUARI s.d 10 OKTOBER 2011**

| KODE | KEGIATAN/SUB KEGIATAN | PAGU | REALISASI | SISA PAGU | REALISASI (%) |
|--------------------|--|-----------------------|-----------------------|----------------------|---------------|
| 110 | OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA | 16,312,430,000 | 11,985,635,989 | 4,326,794,011 | 73.48% |
| 4501.02.001 | PEMBAYARAN GAJI DAN TUNJANGAN | 7,038,229,000 | 5,038,626,501 | 1,999,602,499 | 71.59% |
| 1 | Pembayaran Gaji dan Tunjangan | 6,964,789,000 | 5,023,984,501 | 1,940,804,499 | 72.13% |
| 2 | Lembur | 73,440,000 | 14,642,000 | 58,798,000 | 19.94% |
| 4501.02.002 | PENYELENGGARAAN OPERASIONAL DAN PEMELIHARAAN KANTOR | 4,119,885,000 | 2,540,888,145 | 1,578,996,855 | 61.67% |
| 1 | Pemeliharaan Gedung | 863,765,000 | 241,116,470 | 622,648,530 | 27.91% |
| 2 | Sewa Gedung Kantor | 696,500,000 | 435,500,000 | 261,000,000 | 62.53% |
| 3 | Langganan Daya dan Jasa | 665,234,000 | 411,271,211 | 253,962,789 | 61.82% |
| 4 | Penyelenggaraan Operasional dan Pemeliharaan Kantor | 548,340,000 | 378,163,805 | 170,176,195 | 68.97% |
| 5 | Keperluan Perkantoran | 508,645,000 | 400,386,724 | 108,258,276 | 78.72% |
| 6 | Pemeliharaan Komputer | 345,311,000 | 257,816,435 | 87,494,565 | 74.66% |
| 7 | Rapat Kerja Internal | 190,600,000 | 189,558,500 | 1,041,500 | 99.45% |
| 8 | Penyusunan RKA-KL dan Laporan Triwulan | 223,640,000 | 166,525,000 | 57,115,000 | 74.46% |
| 9 | Honorarium Penyusunan RKA-KL & DIPA | 77,850,000 | 60,550,000 | 17,300,000 | 77.78% |
| 4501.01.013 | Pelayanan Keuangan, Kepegawaian dan Ketatausahaan serta Perlengkapan dan Kerumahtangaan | 2,259,762,000 | 2,200,406,599 | 28,606,351 | 97.37% |
| 1 | Renovasi Gedung Kantor | 185,230,000 | 178,660,440 | 6,569,560 | 96.45% |
| 2 | Sarana Mobil Dinas | 1,416,760,000 | 1,411,188,109 | 5,571,891 | 99.61% |
| 3 | Pengadaan Peralatan dan Mesin | 240,281,000 | 223,816,100 | 16,464,900 | 93.15% |
| 4 | Pengadaan Perlengkapan kantor | 417,491,000 | 386,741,950 | 30,749,050 | 92.63% |
| 4051.03.014 | Dukungan Administrasi dan Sistem Pelaporan | 39,149,000 | 19,466,100 | 19,682,900 | 49.72% |
| 1 | Honorarium Pengelola SAI | 39,149,000 | 19,466,100 | 19,682,900 | 49.72% |
| 4051.03.012 | Penataan Kelembagaan dan Ketatalaksanaan serta Kerjasama | 352,495,000 | 303,929,710 | 48,565,290 | 86.22% |
| 1 | Kegiatan Forum Internasional | 163,795,000 | 162,229,710 | 1,565,290 | 99.04% |
| 2 | Pelatihan | 188,700,000 | 141,700,000 | 47,000,000 | 75.09% |
| 4051.03.014 | Dukungan Administrasi dan Sistem Pelaporan | 1,201,150,000 | 928,306,938 | 240,773,062 | 77.28% |
| 1 | Klinik Ombudsman Peningkatan Kualitas Pelayanan Adm. | 175,200,000 | 165,741,500 | 9,458,500 | 94.60% |

| | | | | | |
|--------------------|--|----------------------|--------------------|--------------------|---------------|
| 2 | Sosialisasi | 397,765,000 | 327,285,200 | 70,479,800 | 82.28% |
| 3 | Kerja sama Antar-Lembaga | 172,000,000 | 104,092,382 | 67,907,618 | 60.52% |
| 4 | Mediasi | 82,430,000 | 37,575,600 | 44,854,400 | 45.58% |
| 5 | Peningkatan Jumlah Layanan ORI Yang dapat diakses on-line dengan sistem aplikasi dan basis data yang akurat. Penyelenggaraan Operasional dan Pemeliharaan Perkantoran. | 275,355,000 | 227,282,256 | 48,072,744 | 82.54% |
| 6 | Transportasi Kedinasan | 98,400,000 | 66,330,000 | 32,070,000 | 67.41% |
| | | | | | |
| 4501.02.002 | PENYELENGGARAAN OPERASIONAL DAN PEMELIHARAAN KANTOR | 1,301,760,000 | 954,011,996 | 347,748,004 | 73.29% |
| 1 | Investigasi (Jkt & Perwakilan) | 539,700,000 | 366,624,996 | 173,075,004 | 67.93% |
| 2 | Monitoring (Jkt dan Perwakilan) | 537,100,000 | 445,507,500 | 91,592,500 | 82.95% |
| 3 | Kunjungan ke/dari Perwakilan-perwakilan | 224,960,000 | 141,879,500 | 83,080,500 | 63.07% |

B. Tantangan Anggaran Tahun 2011 dan 2012

Berbagai upaya telah ditempuh Ombudsman RI untuk meningkatkan anggaran sejak proses penyusunan anggaran, termasuk menyampaikan kebutuhan tersebut pada Rapat Dengar Pendapat dengan Komisi II DPR-RI, yang mendapat respon dan dukungan yang sangat baik dari Pimpinan dan Anggota Komisi II DPR-RI. Namun demikian, upaya yang telah ditempuh Ombudsman RI dan Komisi II DPR RI hingga pada penetapan pagu definitif APBN 2011 belum dapat direalisasikan.

Anggaran yang ditetapkan untuk Ombudsman RI pada tahun 2011 hanya sebesar Rp 16.312.430.000,00 (enam belas miliar tiga ratus dua belas juta empat ratus tiga puluh ribu rupiah). Upaya untuk meningkatkan anggaran terus diupayakan dan Ombudsman RI berusaha meningkatkan anggaran kembali melalui mekanisme Anggaran Pendapatan dan Belanja Perubahan (APBN-P) Tahun 2011.

Usulan penambahan anggaran telah mendapat dukungan Komisi II DPR RI dalam RDP tanggal 7 Maret 2011 dan dalam RDP tanggal 5 Juli 2011, tetapi kenyataannya berdasarkan Surat Edaran Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor SE-442/MK.02/2011 tanggal 8 Agustus 2011 tentang Perubahan Anggaran Belanja Kementerian Negara/Lembaga dalam APBN-P Tahun 2011, Ombudsman RI tidak mendapat alokasi tambahan anggaran sama sekali. Mengenai hal ini, diperkirakan pada bulan September sampai Desember 2011, Ombudsman RI belum dapat secara maksimal menjalankan fungsi, tugas, dan wewenang yang diembannya berdasarkan dua undang-undang di atas. Dengan tidak adanya tambahan anggaran dari APBN-P tahun 2011 maka rencana sosialisasi dan kegiatan penyelenggaraan operasional lainnya, pembentukan 5 (lima) perwakilan dan rencana penambahan 30 (tiga puluh) orang Asisten, serta pengisian 12 (dua belas) jabatan struktural di lingkungan Sekretariat Jenderal menjadi tertunda dan mempengaruhi capaian yang telah

ditetapkan dalam rencana kerja. Dampak selanjutnya adalah anggaran untuk APBN-P yang telah direncanakan tersebut dengan sendirinya akan membebani anggaran tahun 2012.

Sebagaimana telah direncanakan, Ombudsman RI telah menentukan isu strategis yang ditetapkan sebagai pedoman dalam mengembangkan institusi Ombudsman RI di Indonesia, yang meliputi:

1. Peningkatan kemampuan Ombudsman RI dalam penanganan keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik dengan program sebagai berikut:
 - a. Penyempurnaan struktur organisasi Ombudsman RI;
 - b. Pengembangan manajemen penanganan keluhan;
 - c. Program pengembangan kompetensi SDM Ombudsman RI dalam penanganan laporan;
 - d. Program menindaklanjuti laporan yang masuk;
 - e. Peningkatan kerja sama, koordinasi, dan sinkronisasi penyelenggara pelayanan publik.
2. Peningkatan peran Ombudsman RI dalam pengawasan pelayanan publik dan pencegahan maladministrasi dengan program sebagai berikut:
 - a. Survei terhadap kepuasan pelayanan publik;
 - b. Investigasi sistemik (*systemic review*) terhadap kinerja dan sistem pelayanan lembaga penyelenggara pelayanan publik tertentu;
 - c. Studi kebijakan terhadap berbagai kebijakan publik/regulasi atau peraturan perunda;
 - d. Deregulasi/debirokratisasi seperti penyederhanaan birokrasi pelayanan TKI; dan
 - e. Pemantauan pelayanan di Rutan/Lapas.
3. Peningkatan efektivitas sistem pelayanan publik dengan program sebagai berikut:
 - a. Standarisasi pelayanan publik;
 - b. Proyek percontohan (*Pilot Project*) pembentukan unit penanganan keluhan di instansi terkait; dan
 - c. Perubahan pola pikir (*mind set*) penyelenggaraan pelayanan publik.
4. Penguatan kapasitas kelembagaan dan sumber daya manusia Ombudsman RI dengan program sebagai berikut:
 - a. Pengadaan sarana dan prasarana kantor;
 - b. Pembentukan Kantor Perwakilan;
 - c. Peningkatan kapasitas sumber daya manusia (SDM); dan
 - d. Pengembangan sistem informasi dan komunikasi.
5. Peningkatan kesadaran masyarakat atas hak pelayanan publik dengan program sebagai berikut:
 - a. Diseminasi peran Ombudsman RI dalam pelayanan publik;
 - b. Publikasi dan pengadaan alat bantu sosialisasi Ombudsman RI;

- c. Pengembangan jaringan kerja dengan universitas dan masyarakat; dan
 - d. Sosialisasi hak masyarakat atas pelayanan publik yang baik.
6. Pengembangan kerja sama kelembagaan baik di dalam negeri maupun luar negeri dengan program sebagai berikut:
- a. Pengembangan jaringan kerja sama dalam negeri; dan
 - b. Kerja sama luar negeri;

Untuk menjadi lembaga negara yang mampu menjalankan fungsi pengawasan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan visinya, Ombudsman RI melaksanakan kegiatan berdasarkan prioritas kegiatan per tahun yang sejalan dengan isu strategis sebagaimana disebutkan di atas.

Dalam 3 (tiga) tahun yang akan datang, diproyeksikan Ombudsman RI masih akan memberikan prioritas pada pembenahan serta peningkatan kapasitas institusi, termasuk pembentukan kantor perwakilan di daerah (33 provinsi). Selain penanganan keluhan, kegiatan yang menjadi prioritas untuk dilaksanakan adalah kegiatan sosialisasi ke daerah termasuk di wilayah kerja kantor perwakilan serta pengembangan jaringan kerja Ombudsman RI baik di dalam maupun di luar negeri. Hal ini menjadi prioritas mengingat masih banyak masyarakat di daerah yang belum memahami fungsi, tugas, dan wewenang Ombudsman RI sebagai mitra kerja masyarakat dalam meningkatkan pelayanan publik.

IV. Penutup

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

Jakarta, 19 Oktober 2011

OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

Danang Girindrawardana

Ketua