



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 penyebaran 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"> <li>1. Periode 2005-2010 , tahap <i>Trust Building</i> yaitu membangun kepercayaan terhadap Polri</li> <li>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></li> <li>3. Periode 2016-2025, tahap <i>Strive for Excellence</i>, membangun kemampuan pelayanan publik yang unggul, mewujudkan <i>good</i></li> </ol>

				<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"> <li>- warga transmigran Kaliurang yang meninggalkan area transmigrasi,</li> <li>- Pemblokiran tanah SHM oleh BPN Samarinda,</li> <li>- Penggusuran tanam tumbuh petani Gunung Bengkirau di sekitar tambang batu bara PT Kideco Jaya Agung Kab. Batu Sopang, Kab Paser yang belum ada kelanjutannya,</li> </ul>
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%
<b>Jumlah</b>	<b>4188</b>	<b>100,00%</b>

(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.

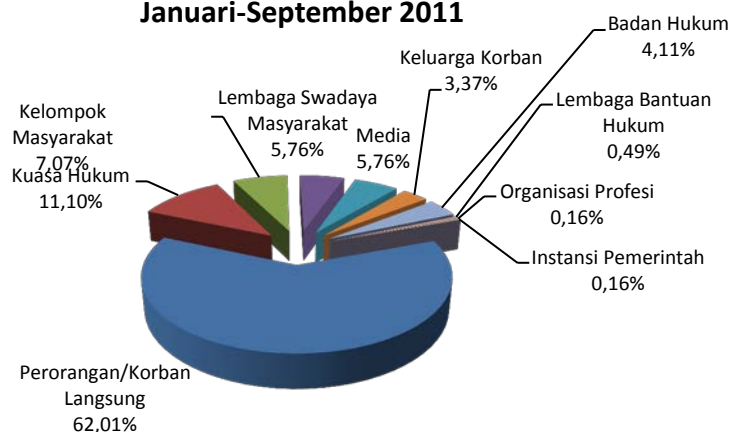
Sedangkan laporan yang bersumber dari media dan merupakan inisiatif/prakarsa Ombudsman RI (*own-motion investigation*) adalah 70 laporan (5,76%).

**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%
<b>JUMLAH</b>	<b>1216</b>	<b>100,00%</b>

(data per tanggal 30 September 2011)

**Grafik Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Klasifikasi Pelapor Januari-September 2011**

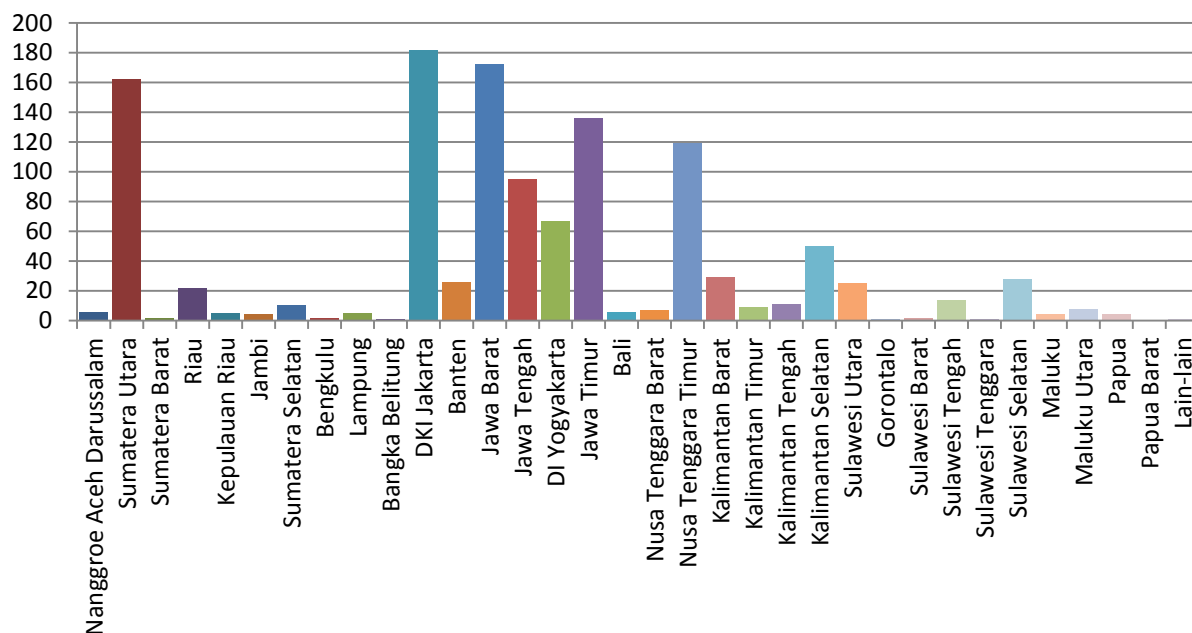


Jumlah laporan terbanyak disampaikan oleh Pelapor yang berasal dari Provinsi DKI Jakarta yaitu 182 (14,97%). Diikuti oleh Jawa Barat sebanyak 172 (14,14%), Sumatera Utara sebanyak 162 (13,32%), Jawa Timur 136 (11,18 %), Nusa Tenggara Timur 119 (9,79%), Jawa Tengah 95 (7,81%), Kalimantan Selatan 50 (4,11%) 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%
			<b>JUMLAH</b>	<b>1216</b>	<b>100,00%</b>

**Grafik Laporan Masyarakat Berdasarkan Daerah Asal Pelapor Januari-September 2011**



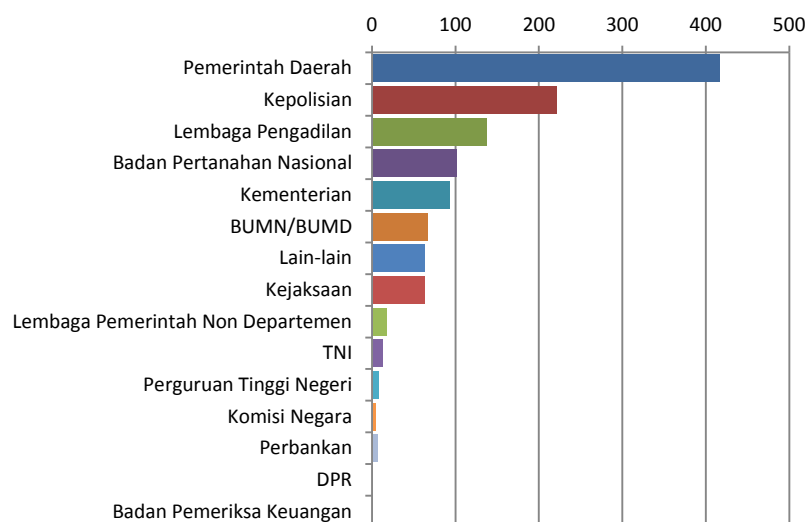
### 3. Data Terlapor

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%
<b>JUMLAH</b>	<b>1216</b>	<b>100,00%</b>

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



#### 4. Substansi Maladministrasi

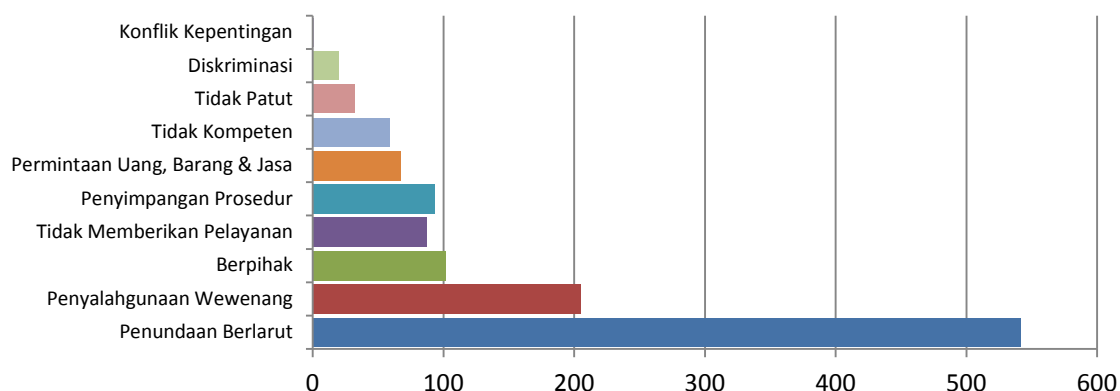
Substansi maladministrasi yang paling banyak dikeluhkan masyarakat adalah penundaan pelayanan oleh penyelenggara negara, misalnya perizinan yang tidak kunjung dikeluarkan oleh pihak pemerintah daerah, masalah sertifikat tanah yang tidak kunjung dilayani oleh kantor pertanahan, eksekusi putusan pengadilan 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%
<b>JUMLAH</b>	<b>1216</b>	<b>100,00%</b>

(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
<b>JUMLAH</b>	<b>1075</b>	<b>195</b>	<b>27</b>	<b>10</b>	<b>1307</b>

## 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
<b>JUMLAH</b>	<b>346</b>	<b>145</b>	<b>42</b>	<b>4</b>	<b>537</b>

( 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 (%)
<b>110</b>	<b>OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA</b>	<b>16,312,430,000</b>	<b>11,985,635,989</b>	<b>4,326,794,011</b>	<b>73.48%</b>
<b>4501.02.001</b>	<b>PEMBAYARAN GAJI DAN TUNJANGAN</b>	<b>7,038,229,000</b>	<b>5,038,626,501</b>	<b>1,999,602,499</b>	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%
<b>4501.02.002</b>	<b>PENYELENGGARAAN OPERASIONAL DAN PEMELIHARAAN KANTOR</b>	<b>4,119,885,000</b>	<b>2,540,888,145</b>	<b>1,578,996,855</b>	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%
<b>4501.01.013</b>	<b>Pelayanan Keuangan, Kepegawaian dan Ketatausahaan serta Perlengkapan dan Kerumahtangaan</b>	<b>2,259,762,000</b>	<b>2,200,406,599</b>	<b>28,606,351</b>	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%
<b>4051.03.014</b>	<b>Dukungan Administrasi dan Sistem Pelaporan</b>	<b>39,149,000</b>	<b>19,466,100</b>	<b>19,682,900</b>	49.72%
1	Honorarium Pengelola SAI	39,149,000	19,466,100	19,682,900	49.72%
<b>4051.03.012</b>	<b>Penataan Kelembagaan dan Ketatalaksanaan serta Kerjasama</b>	<b>352,495,000</b>	<b>303,929,710</b>	<b>48,565,290</b>	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%
<b>4051.03.014</b>	<b>Dukungan Administrasi dan Sistem Pelaporan</b>	<b>1,201,150,000</b>	<b>928,306,938</b>	<b>240,773,062</b>	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%
<b>4501.02.002</b>	<b>PENYELENGGARAAN OPERASIONAL DAN PEMELIHARAAN KANTOR</b>	<b>1,301,760,000</b>	<b>954,011,996</b>	<b>347,748,004</b>	<b>73.29%</b>
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