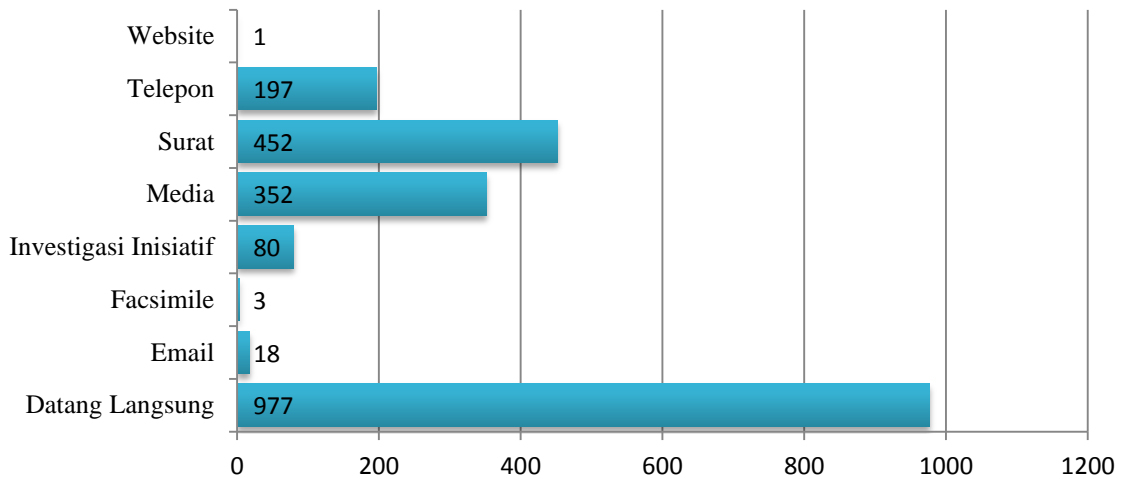




Ombudsman Republik Indonesia sejak bulan Januari sampai dengan bulan Maret 2015 telah menerima laporan/pengaduan masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik sebanyak 2080 (dua ribu delapan puluh) laporan. Berikut disajikan statistik laporan/pengaduan masyarakat tersebut dalam bentuk grafik dan tabel.

Grafik 1
Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Cara Penyampaian



Tabel 1
Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Klasifikasi Pelapor dan Cara Penyampaian

Klasifikasi Pelapor	Cara Penyampaian								Total Laporan
	Datang Langsung	Email	Facsimile	Investigasi Inisiatif	Media	Surat	Telepon	Website	
Badan Hukum	13	0	0	0	0	15	1	0	29
Inisiatif Investigasi	1	0	0	69	107	2	0	0	179
Instansi Pemerintah	6	0	0	0	0	5	4	0	15
Kelompok Masyarakat	83	0	1	0	2	35	5	1	127
Keluarga Korban	93	1	0	2	0	12	12	0	120
Kuasa Hukum	27	0	0	0	0	68	0	0	95
Lain-Lain	7	0	0	2	1	7	1	0	18
Lembaga Bantuan Hukum	3	0	0	0	0	10	0	0	13
Lembaga Swadaya Masyarakat	26	0	0	0	0	66	4	0	96
Media	0	0	0	5	237	1	0	0	243
Organisasi Profesi	8	0	1	0	0	3	0	0	12
Perorangan/Korban Langsung	710	17	1	2	5	228	170	0	1133
Total Laporan	977	18	3	80	352	452	197	1	2080

Sumber : simpl.ombudsman.go.id





Tabel 2
Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Kantor/Perwakilan dan Cara Penyampaian

Kantor/Perwakilan	Cara Penyampaian								Total Laporan
	Datang Langsung	Email	Facsimile	Investigasi Inisiatif	Media	Surat	Telepon	Website	
Aceh	29	1	0	4	11	1	10	0	56
Bali	25	0	0	1	28	3	8	1	66
Banten	5	1	0	7	5	1	0	0	19
Bengkulu	24	1	0	3	0	1	1	0	30
DI Yogyakarta	40	0	0	0	3	20	5	0	68
Gorontalo	33	0	0	4	2	0	3	0	42
Jambi	16	1	0	0	12	4	0	0	33
Jawa Barat	24	1	0	5	0	3	0	0	33
Jawa Tengah	14	0	0	0	1	25	0	0	40
Jawa Timur	44	2	0	3	0	55	1	0	105
Kalimantan Barat	32	1	0	0	19	14	2	0	68
Kalimantan Selatan	18	0	0	0	28	3	2	0	51
Kalimantan Tengah	17	0	0	0	39	2	0	0	58
Kalimantan Timur	8	0	0	2	32	7	0	0	49
Kepulauan Bangka Belitung	18	0	0	0	0	1	0	0	19
Kepulauan Riau	18	3	0	2	14	2	0	0	39
Lampung	10	0	0	0	8	6	2	0	26
Maluku	30	0	0	0	2	2	1	0	35
Maluku Utara	8	0	0	4	0	1	0	0	13
Nusa Tenggara Barat	36	1	0	6	4	2	1	0	50
Nusa Tenggara Timur	41	0	0	2	8	21	62	0	134
Papua	47	0	0	0	0	3	1	0	51
Papua Barat	12	0	0	8	7	3	12	0	42
Riau	59	0	2	0	10	15	1	0	87
Sulawesi Barat	28	0	0	0	23	1	1	0	53
Sulawesi Selatan	61	0	0	6	11	9	5	0	92
Sulawesi Tengah	31	0	0	1	51	3	5	0	91
Sulawesi Tenggara	23	0	0	1	9	1	4	0	38
Sulawesi Utara	66	1	0	0	3	3	65	0	138
Sumatera Barat	24	1	0	2	17	15	1	0	60
Sumatera Selatan	27	0	0	14	4	9	1	0	55
Sumatera Utara	18	0	0	5	1	24	3	0	51
Ombudsman RI (Jakarta)	91	4	1	0	0	192	0	0	288
Total Laporan	977	18	3	80	352	452	197	1	2080

Sumber : simpl.ombudsman.go.id





Tabel 3
Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Kantor/Perwakilan dan Klasifikasi Pelapor

Kantor/Perwakilan	Klasifikasi Pelapor												Total Laporan
	Badan Hukum	Inisiatif Investigasi	Instansi Pemerintah	Kelompok Masyarakat	Keluarga Korban	Kuasa Hukum	Lain-Lain	Lembaga Bantuan Hukum	Lembaga Swadaya Masyarakat	Media	Organisasi Profesi	Perorangan/ Korban Langsung	
Aceh	0	15	0	2	1	0	1	0	1	0	0	36	56
Bali	0	3	0	4	2	0	0	0	2	26	1	28	66
Banten	0	10	0	0	0	0	1	0	1	2	0	5	19
Bengkulu	0	3	0	2	6	0	1	0	0	0	0	18	30
DI Yogyakarta	0	3	0	5	2	2	0	0	1	0	0	55	68
Gorontalo	0	4	0	1	8	0	2	0	0	1	0	26	42
Jambi	0	11	0	4	3	1	0	0	0	1	0	13	33
Jawa Barat	3	5	0	6	1	0	0	0	2	0	1	15	33
Jawa Tengah	0	1	0	7	3	9	1	0	3	0	0	16	40
Jawa Timur	0	3	2	4	5	11	0	3	17	0	0	60	105
Kalimantan Barat	0	0	0	8	2	4	0	0	4	19	0	31	68
Kalimantan Selatan	1	4	0	3	3	2	0	0	0	23	0	15	51
Kalimantan Tengah	0	3	0	1	2	0	0	0	2	36	0	14	58
Kalimantan Timur	0	5	0	1	2	0	0	0	2	29	0	10	49
Kepulauan Bangka Belitung	3	0	0	1	0	0	0	0	2	0	1	12	19
Kepulauan Riau	0	2	0	3	2	1	0	0	0	14	0	17	39
Lampung	1	6	0	1	3	0	1	1	1	2	1	9	26
Maluku	0	0	0	1	0	1	1	0	1	2	0	29	35
Maluku Utara	0	4	0	1	1	0	0	0	0	0	0	7	13
Nusa Tenggara Barat	1	8	1	0	5	1	0	0	2	2	1	29	50
Nusa Tenggara Timur	2	5	2	7	0	1	0	0	3	5	1	108	134
Papua	1	0	0	14	0	0	1	0	1	0	0	34	51
Papua Barat	2	4	6	3	6	0	0	0	0	5	1	15	42
Riau	1	0	1	10	8	4	4	0	1	9	2	47	87
Sulawesi Barat	0	14	0	0	26	0	0	0	0	9	0	4	53
Sulawesi Selatan	1	16	1	9	11	1	1	1	0	1	1	49	92
Sulawesi Tengah	2	1	0	2	6	0	1	0	1	51	0	27	91
Sulawesi Tenggara	0	7	0	0	2	2	0	0	3	1	0	23	38
Sulawesi Utara	0	0	0	3	1	0	0	0	2	3	0	129	138
Sumatera Barat	0	19	0	4	2	1	0	0	0	0	0	34	60
Sumatera Selatan	0	16	1	6	2	2	1	1	3	1	1	21	55
Sumatera Utara	0	5	0	3	5	6	1	0	6	0	1	24	51
Ombudsman RI (Jakarta)	11	2	1	11	0	46	1	7	35	1	0	173	288
Total Laporan	29	179	15	127	120	95	18	13	96	243	12	1133	2080

Sumber : simpler.ombudsman.go.id



Tabel 4
Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Kantor/Perwakilan dan Status Laporan

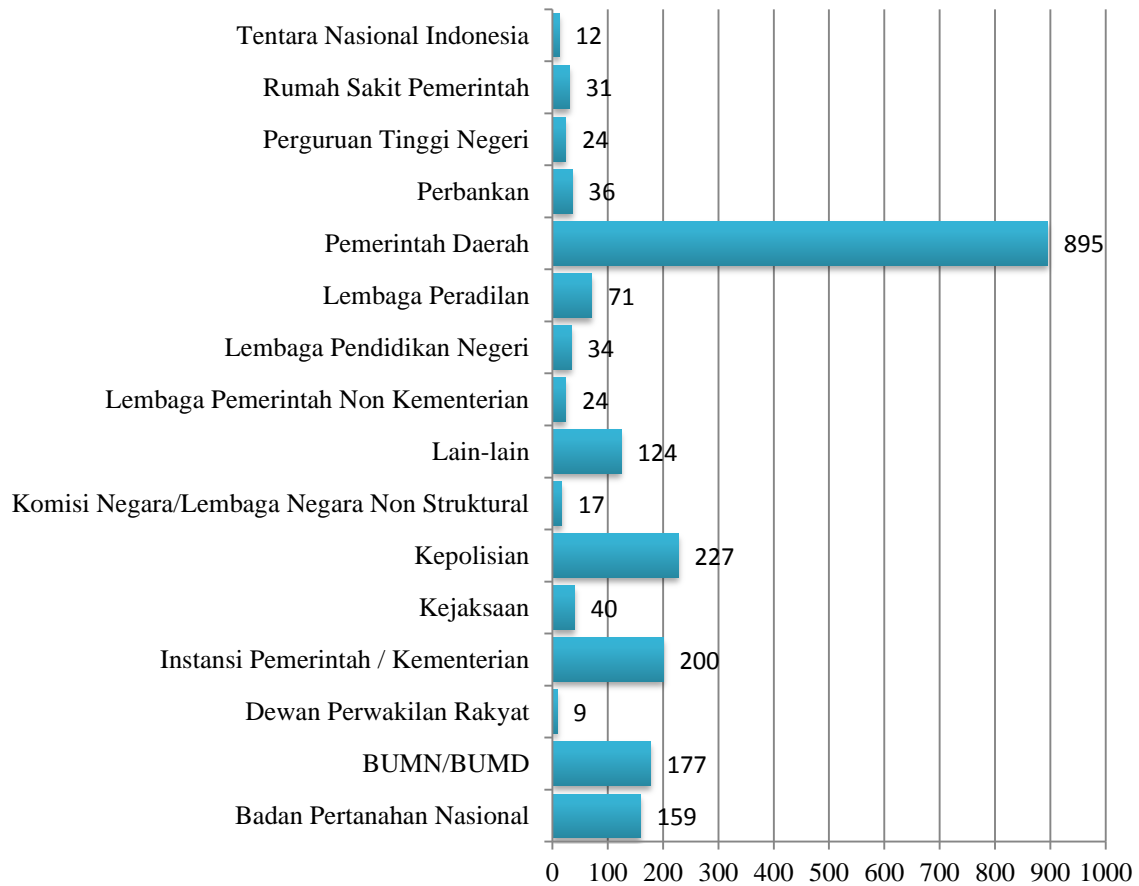
Kantor/Perwakilan	Status Laporan												Total Laporan
	Belum Diproses	Bukan Wewenang	Dilimpahkan ke Perwakilan	Diteruskan ke Ombudsman RI	Ditutup	Telah diselesaikan	Menunggu Data Tambahan/Lanjutan	Menunggu Tanggapan Terlapor	Proses di Administrasi	Proses di Anggota	Proses di Asisten (Investigasi)	Tidak Memenuhi Syarat Formil	
Aceh	56	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	56
Bali	0	1	0	0	27	14	1	4	5	0	14	0	66
Banten	7	0	0	0	9	0	0	3	0	0	0	0	19
Bengkulu	18	0	0	0	11	1	0	0	0	0	0	0	30
DI Yogyakarta	4	0	3	3	2	16	3	33	0	0	4	0	68
Gorontalo	8	0	0	0	28	3	0	1	0	0	2	0	42
Jambi	15	0	0	0	8	0	0	3	0	0	7	0	33
Jawa Barat	12	0	0	0	8	3	2	7	0	0	1	0	33
Jawa Tengah	33	0	4	0	0	1	0	2	0	0	0	0	40
Jawa Timur	19	2	0	2	33	10	4	29	2	0	3	1	105
Kalimantan Barat	17	0	0	1	14	1	6	28	0	0	1	0	68
Kalimantan Selatan	10	1	0	0	18	7	1	13	1	0	0	0	51
Kalimantan Tengah	0	0	0	0	43	1	1	6	6	0	1	0	58
Kalimantan Timur	1	0	0	0	39	0	1	8	0	0	0	0	49
Kepulauan Bangka Belitung	0	0	0	0	19	0	0	0	0	0	0	0	19
Kepulauan Riau	10	0	0	0	11	1	0	16	0	0	1	0	39
Lampung	12	0	0	0	8	2	1	2	0	0	1	0	26
Maluku	13	1	0	0	12	3	3	1	0	1	1	0	35
Maluku Utara	9	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	13
Nusa Tenggara Barat	0	0	0	0	27	0	4	13	2	0	4	0	50
Nusa Tenggara Timur	8	1	0	0	78	10	4	26	0	0	7	0	134
Papua	23	1	0	1	6	1	7	11	1	0	0	0	51
Papua Barat	22	1	0	0	4	10	0	1	4	0	0	0	42
Riau	28	1	0	0	23	0	0	21	14	0	0	0	87
Sulawesi Barat	1	0	0	0	5	9	6	17	9	0	6	0	53
Sulawesi Selatan	48	0	1	0	16	1	0	20	0	0	6	0	92
Sulawesi Tengah	70	1	0	0	6	8	1	5	0	0	0	0	91
Sulawesi Tenggara	22	2	0	0	0	4	2	4	0	0	4	0	38
Sulawesi Utara	1	0	0	0	112	3	1	8	0	0	13	0	138
Sumatera Barat	15	0	0	0	29	5	0	10	0	0	1	0	60
Sumatera Selatan	15	0	0	0	20	10	2	6	0	0	1	1	55
Sumatera Utara	23	0	0	0	7	8	1	12	0	0	0	0	51
Ombudsman RI (Jakarta)	85	15	15	0	38	30	22	51	0	1	28	3	288
Total Laporan	605	27	23	7	665	162	73	361	44	2	106	5	2080

Sumber : simpl.ombudsman.go.id





Grafik 3
Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Kelompok Instansi Terlapor



Sumber : simpler.ombudsman.go.id

Dari 16 kelompok instansi terlapor, berikut disajikan 5 kelompok instansi yang paling banyak dilaporkan selama periode Januari – Maret 2015.





Tabel 5
Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Kantor/Perwakilan dan Kelompok Instansi Terlapor

Kantor/Perwakilan	Kelompok Instansi Terlapor					Sub Total	Total Laporan
	Pemerintah Daerah	Kepolisian	Ins. Pemerintah / Kementerian	BUMN/BUMD	Badan Pertanahan Nasional		
Aceh	35	1	8	6	0	50	56
Bali	37	3	1	5	1	47	66
Banten	9	3	0	1	2	15	19
Bengkulu	16	2	2	3	2	25	30
DI Yogyakarta	26	9	9	10	6	60	68
Gorontalo	10	5	3	1	2	21	42
Jambi	15	8	1	4	4	32	33
Jawa Barat	18	4	3	3	1	29	33
Jawa Tengah	20	3	3	2	3	31	40
Jawa Timur	55	13	8	12	9	97	105
Kalimantan Barat	32	7	6	5	11	61	68
Kalimantan Selatan	35	1	4	3	5	48	51
Kalimantan Tengah	34	3	0	11	4	52	58
Kalimantan Timur	34	0	1	5	2	42	49
Kepulauan Bangka Belitung	14	1	0	1	0	16	19
Kepulauan Riau	15	1	0	2	2	20	39
Lampung	16	1	2	4	0	23	26
Maluku	14	1	4	6	5	30	35
Maluku Utara	5	1	1	0	1	8	13
Nusa Tenggara Barat	20	5	6	6	2	39	50
Nusa Tenggara Timur	62	24	9	13	7	115	134
Papua	17	12	3	2	3	37	51
Papua Barat	12	5	6	2	2	27	42
Riau	39	9	10	9	9	76	87
Sulawesi Barat	11	2	21	6	4	44	53
Sulawesi Selatan	48	17	7	2	8	82	92
Sulawesi Tengah	54	3	7	7	4	75	91
Sulawesi Tenggara	21	5	3	3	5	37	38
Sulawesi Utara	51	3	10	20	9	93	138
Sumatera Barat	39	4	6	5	3	57	60
Sumatera Selatan	17	7	13	9	0	46	55
Sumatera Utara	18	15	4	3	4	44	51
Ombudsman RI (Jakarta)	46	49	39	6	39	179	288
Total Laporan	895	227	200	177	159	1658	2080

Sumber : simpl.ombudsman.go.id





Tabel 6
Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Kantor/Perwakilan dan Dugaan Maladministrasi

Kantor/Perwakilan	Dugaan Maladministrasi										Total Laporan
	Berpihak	Diskriminasi	Konflik Kepentingan	Penundaan Berlarut	Penyalahgunaan Wewenang	Penyimpangan Prosedur	Permintaan Imbalan Uang, Barang	Tidak Kompeten	Tidak Memberikan Pelayanan	Tidak Patut	
Aceh	0	4	0	12	4	13	2	0	10	11	56
Bali	1	2	0	18	3	17	4	3	15	3	66
Banten	0	0	0	4	1	5	0	5	4	0	19
Bengkulu	1	0	0	8	0	5	6	3	3	4	30
DI Yogyakarta	0	2	0	28	2	20	0	0	10	6	68
Gorontalo	0	0	1	9	4	13	2	4	7	2	42
Jambi	0	0	1	8	2	10	6	1	4	1	33
Jawa Barat	0	1	3	12	3	7	1	0	6	0	33
Jawa Tengah	0	0	0	9	4	12	3	1	10	1	40
Jawa Timur	0	0	0	31	13	13	9	8	31	0	105
Kalimantan Barat	1	2	0	16	6	1	1	18	4	19	68
Kalimantan Selatan	0	1	0	10	3	9	1	0	23	4	51
Kalimantan Tengah	1	1	0	22	3	5	2	12	10	2	58
Kalimantan Timur	1	0	0	19	0	7	6	7	8	1	49
Kepulauan Bangka Belitung	1	0	5	3	1	3	0	0	5	1	19
Kepulauan Riau	0	0	0	9	2	2	2	1	2	21	39
Lampung	1	0	0	5	2	6	4	1	6	1	26
Maluku	0	1	0	13	1	10	2	3	3	2	35
Maluku Utara	0	1	0	3	2	6	0	0	1	0	13
Nusa Tenggara Barat	0	2	0	7	3	15	4	0	17	2	50
Nusa Tenggara Timur	2	9	2	40	5	17	8	12	23	16	134
Papua	2	4	0	18	6	6	3	0	3	9	51
Papua Barat	0	1	3	18	4	4	3	5	4	0	42
Riau	5	0	0	29	7	15	7	7	10	7	87
Sulawesi Barat	0	0	0	7	0	27	6	0	12	1	53
Sulawesi Selatan	1	4	0	24	4	25	16	2	12	4	92
Sulawesi Tengah	2	3	1	21	8	22	4	5	14	11	91
Sulawesi Tenggara	0	0	0	7	1	16	5	0	8	1	38
Sulawesi Utara	1	1	3	27	10	45	27	0	22	2	138
Sumatera Barat	0	1	1	10	3	13	11	3	14	4	60
Sumatera Selatan	1	2	7	8	6	11	0	7	10	3	55
Sumatera Utara	3	1	0	23	8	1	3	0	9	3	51
Ombudsman RI (Jakarta)	2	0	0	103	52	34	1	81	15	0	288
Total Laporan	26	43	27	581	173	415	149	189	335	142	2080

Sumber : simpl.ombudsman.go.id





Tabel 7
Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Kelompok Instansi Terlapor dan Dugaan Maladministrasi

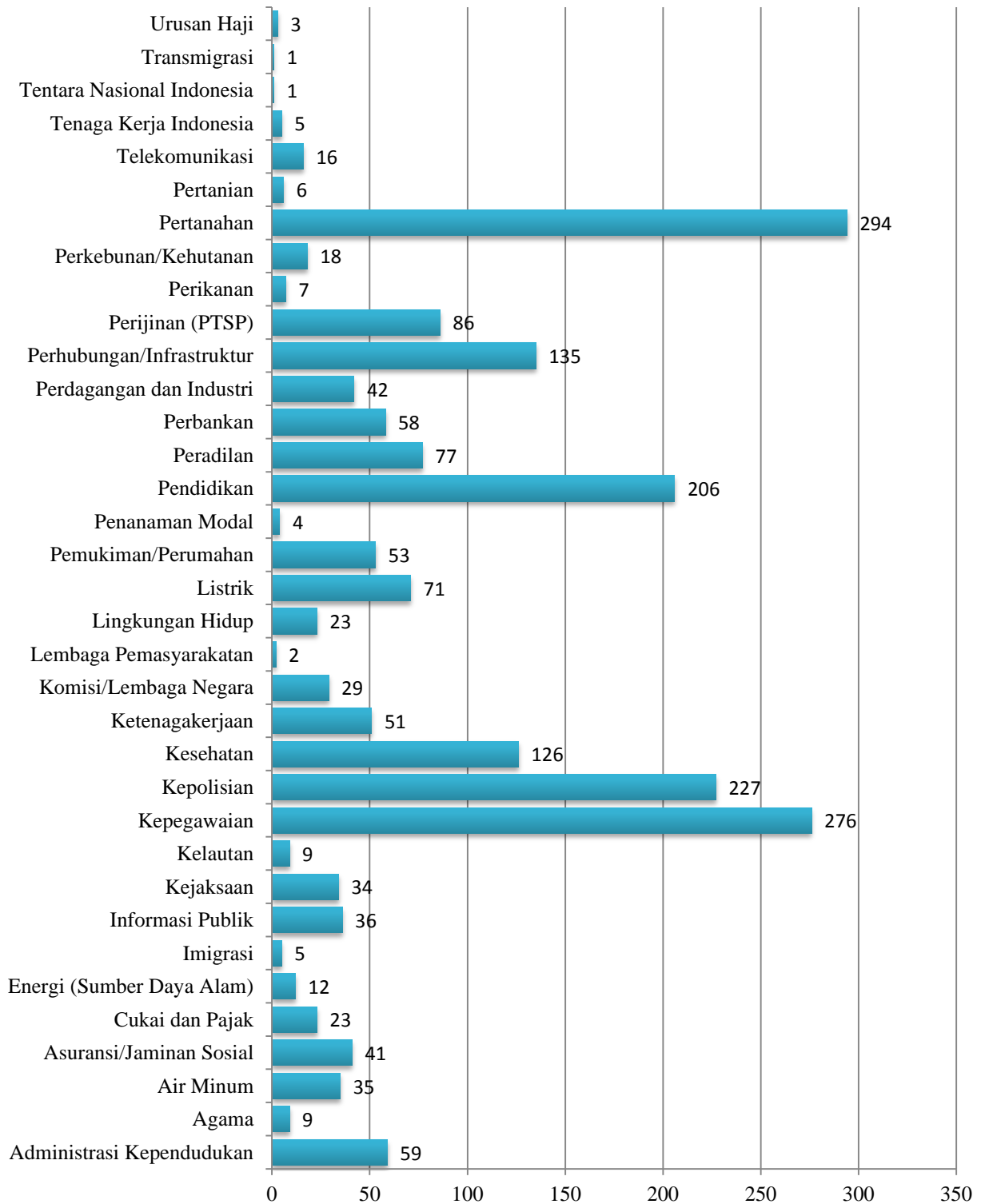
Kelompok Instansi Terlapor	Dugaan Maladministrasi										Total Laporan
	Berpihak	Diskriminasi	Konflik Kepentingan	Penundaan Berlarut	Penyalahgunaan Wewenang	Penyimpangan Prosedur	Permintaan Imbalan Uang, Baran	Tidak Kompeten	Tidak Memberikan Pelayanan	Tidak Patut	
Badan Pertanahan Nasional	0	1	1	73	7	25	7	21	18	6	159
BUMN/BUMD	0	3	0	34	8	34	7	18	51	22	177
Dewan Perwakilan Rakyat	0	0	0	0	3	0	0	1	1	4	9
Instansi Pemerintah / Kementerian	0	4	2	40	22	45	14	25	43	5	200
Kejaksaan	0	2	2	19	6	3	1	3	2	2	40
Kepolisian	6	2	4	116	18	32	6	21	16	6	227
Komisi Negara/Lembaga Negara Non Struktural	0	1	1	5	2	5	0	2	0	1	17
Lain-lain	0	2	5	26	11	35	6	12	15	12	124
Lembaga Pemerintah Non Kementerian	0	0	0	6	1	9	0	6	1	1	24
Lembaga Pendidikan Negeri	0	0	1	2	0	8	20	0	1	2	34
Lembaga Peradilan	5	3	0	16	9	11	1	20	6	0	71
Pemerintah Daerah	14	21	11	225	72	182	85	52	161	72	895
Perbankan	0	0	0	11	4	11	0	1	4	5	36
Perguruan Tinggi Negeri	1	2	0	5	3	9	2	0	0	2	24
Rumah Sakit Pemerintah	0	1	0	3	1	6	0	6	12	2	31
Tentara Nasional Indonesia	0	1	0	0	6	0	0	1	4	0	12
Total Laporan	26	43	27	581	173	415	149	189	335	142	2080

Sumber : simpl.ombudsman.go.id





Grafik 3
Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Substansi Laporan



Sumber : simpl.ombudsman.go.id

Dari 35 substansi laporan/pengaduan masyarakat, berikut disajikan 7 substansi yang paling banyak dilaporkan selama periode Januari – Maret 2015.





Tabel 8
Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Kantor/Perwakilan dan Substansi Laporan

Kantor/Perwakilan	Substansi Laporan							Sub Total	Total Laporan
	Pertanahan	Kepegawaian	Kepolisian	Pendidikan	Perhubungan/ Infrastruktur	Kesehatan	Perijinan (PTSP)		
Aceh	4	22	1	4	5	3	4	43	56
Bali	4	7	3	11	9	8	5	47	66
Banten	2	1	3	3	2	4	1	16	19
Bengkulu	2	5	2	3	3	2	5	22	30
DI Yogyakarta	10	11	9	6	3	5	5	49	68
Gorontalo	6	4	5	4	0	2	0	21	42
Jambi	5	3	8	3	2	2	0	23	33
Jawa Barat	5	5	4	2	1	0	4	21	33
Jawa Tengah	7	8	3	4	1	0	7	30	40
Jawa Timur	28	6	13	4	1	4	7	63	105
Kalimantan Barat	14	6	8	4	8	0	1	41	68
Kalimantan Selatan	7	4	1	11	11	7	1	42	51
Kalimantan Tengah	5	0	3	9	19	2	1	39	58
Kalimantan Timur	3	2	0	2	17	8	1	33	49
Kepulauan Bangka Belitung	6	3	1	0	0	0	1	11	19
Kepulauan Riau	3	4	1	4	2	2	2	18	39
Lampung	3	5	1	0	1	5	2	17	26
Maluku	9	7	1	4	0	3	0	24	35
Maluku Utara	1	6	1	2	1	0	0	11	13
Nusa Tenggara Barat	6	12	5	4	2	6	2	37	50
Nusa Tenggara Timur	12	10	25	9	5	11	0	72	134
Papua	8	11	11	3	1	1	1	36	51
Papua Barat	3	1	5	6	3	4	0	22	42
Riau	16	24	8	4	0	6	5	63	87
Sulawesi Barat	5	4	2	11	3	7	0	32	53
Sulawesi Selatan	12	9	17	20	0	9	10	77	92
Sulawesi Tengah	12	9	3	10	10	6	5	55	91
Sulawesi Tenggara	6	10	5	3	0	4	0	28	38
Sulawesi Utara	15	24	3	26	10	2	2	82	138
Sumatera Barat	5	13	5	12	2	2	2	41	60
Sumatera Selatan	2	2	7	7	6	3	5	32	55
Sumatera Utara	5	4	15	4	1	4	0	33	51
Ombudsman RI (Jakarta)	63	34	48	7	6	4	7	169	288
Total Laporan	294	276	227	206	135	126	86	1350	2080

Sumber : simpler.ombudsman.go.id





Tabel 9
Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Kelompok Instansi Terlapor dan Substansi Laporan

Kelompok Instansi Terlapor	Substansi Laporan							Sub Total	Total Laporan
	Pertanahan	Kepegawaian	Kepolisian	Pendidikan	Perhubungan/ Infrastruktur	Kesehatan	Perijinan (PTSP)		
Badan Pertanahan Nasional	156	1	0	0	0	0	0	157	159
BUMN/BUMD	1	12	0	0	13	11	1	38	177
Dewan Perwakilan Rakyat	0	0	0	0	0	0	0	0	9
Instansi Pemerintah / Kementerian	7	30	0	56	14	25	3	135	200
Kejaksaan	0	1	0	0	0	0	0	1	40
Kepolisian	2	0	223	0	0	0	0	225	227
Komisi Negara/Lembaga Negara Non Struktural	0	4	0	0	0	0	0	4	17
Lain-lain	6	22	0	9	3	9	4	53	124
Lembaga Pemerintah Non Kementerian	0	23	0	0	0	0	0	23	24
Lembaga Pendidikan Negeri	0	0	0	34	0	0	0	34	34
Lembaga Peradilan	1	0	0	1	0	0	0	2	71
Pemerintah Daerah	111	166	4	94	105	55	78	613	895
Perbankan	2	2	0	0	0	0	0	4	36
Perguruan Tinggi Negeri	1	10	0	12	0	0	0	23	24
Rumah Sakit Pemerintah	0	4	0	0	0	26	0	30	31
Tentara Nasional Indonesia	7	1	0	0	0	0	0	8	12
Total Laporan	294	276	227	206	135	126	86	1350	2080

Sumber : simpler.ombudsman.go.id

