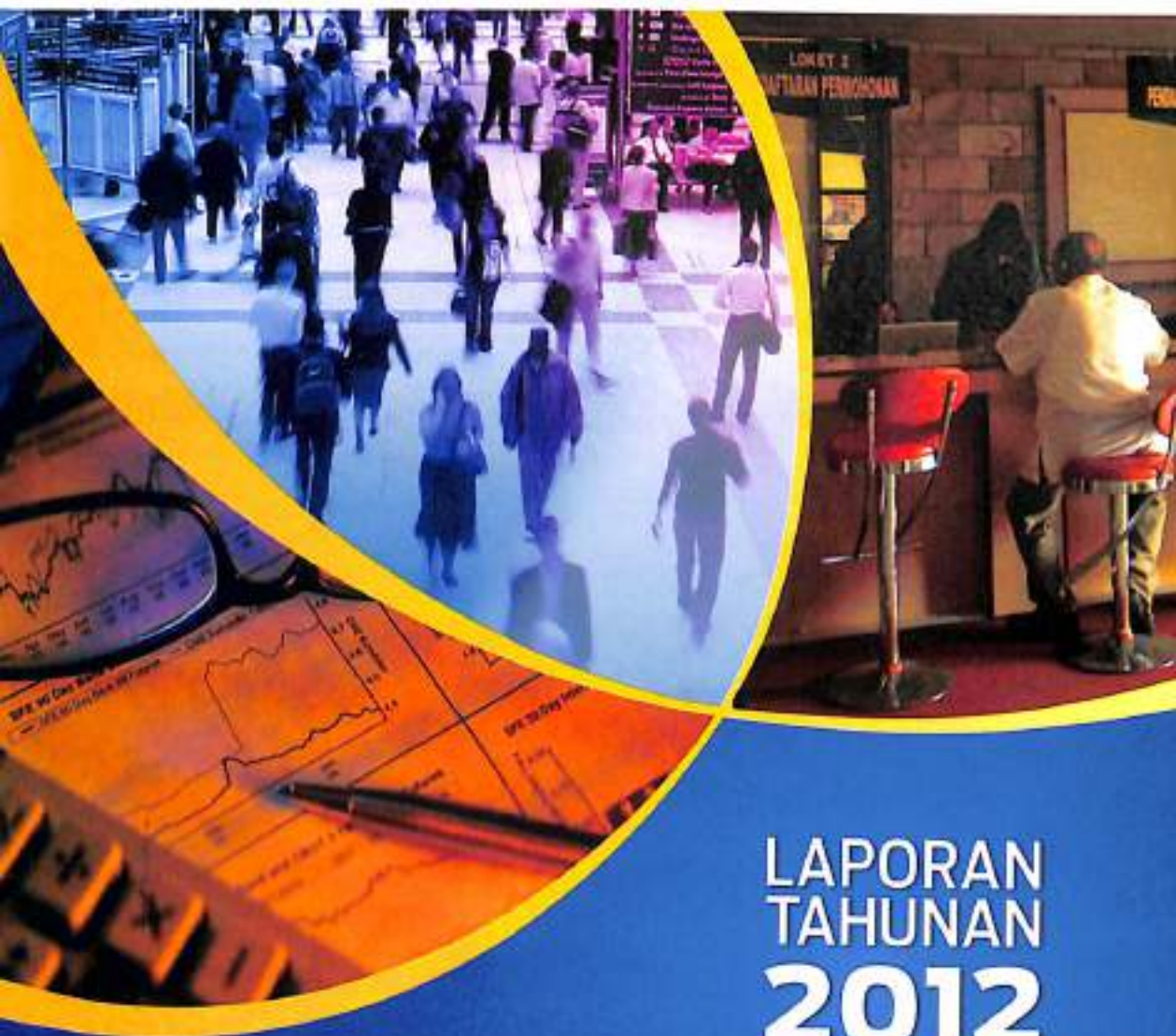




OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA



# LAPORAN TAHUNAN 2012

OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA  
2013



**OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA**

**LAPORAN TAHUNAN TAHUN 2012  
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA**

## DAFTAR ISI

### KATA PENGANTAR

### DAFTAR ISI

<b>I. PENDAHULUAN</b>	
A. Tentang Ombudsman Republik Indonesia .....	1
B. Fungsi dan Tugas Ombudsman Republik Indonesia .....	2
C. Ombudsman Republik Indonesia Periode 2011-2016 .....	3
D. Visi dan Misi Ombudsman Republik Indonesia .....	4
<b>II. KINERJA PENANGANAN LAPORAN</b>	
A. Pencegahan	5
1. Peningkatan Kapasitas Kelembagaan .....	5
2. Peraturan Perundang-undangan .....	6
3. Sosialisasi .....	7
4. Pelatihan .....	12
5. Kerja Sama Antar Lembaga .....	14
6. Workshop .....	17
7. Penyusunan Modul Pendidikan Berjenjang Bagi Asisten Ombudsman .....	18
B. Penanganan Laporan Masyarakat	19
1. Klasifikasi Pelapor .....	22
2. Provinsi Asal Pelapor .....	23
3. Terlapor .....	24
4. Daerah instansi Terlapor .....	26
5. Substansi Maladministrasi .....	27
6. Investigasi .....	29
7. Monitoring .....	29
8. Mediasi .....	30
9. Tindak Lanjut Ombudsman .....	30
10. Tanggapan Terlapor .....	32
11. Kasus menarik .....	33
C. Pengawasan/Pengakuan Integritas	39
1. Pengakuan Integritas .....	39
2. Supervisi Pelayanan Publik .....	54
3. Investigasi Atas Prakarsa Sendiri .....	59
4. Zona Integritas .....	69

## KATA PENGANTAR

<b>III. SEKRETARIAT JENDERAL</b>	
A. Perencanaan dan Pelaporan .....	71
B. Organisasi dan Kerja Sama .....	72
C. Pengawasan Internal .....	72
D. Sumber Daya Manusia .....	72
E. Keuangan .....	74
F. Sistem Informasi dan Teknologi Informasi .....	77
G. Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi (IPID) .....	77
H. Ketatausahaan .....	78
<b>IV. PENUTUP</b> .....	81

### LAMPIRAN

Dalam kurun waktu 12 (dua belas) tahun semenjak Ombudsman RI lahir, banyak hal yang telah dilakukan demi penguatan Ombudsman RI sebagai lembaga negara pengawas pelayanan publik yang permanen dan menjadi bagian sistem ketatanegaraan di Indonesia. Penguatan tersebut ditandai dengan lahirnya Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Kedua Undang-Undang ini menjadi pilar penting komitmen negara dalam upaya menyajikan kualitas pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakatnya.

Sejalan dengan amanat yang diberikan oleh dua Undang-Undang tersebut, Ombudsman RI berupaya melakukan penguatan kelembagaan melalui pengembangan sistem manajemen, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, dukungan infrastruktur dan teknologi, serta jejaring kerja sama baik dengan pemerintahan maupun masyarakat. Dua Undang-undang tersebut juga mengamanatkan agar Ombudsman RI membentuk kantor-kantor perwakilan di seluruh Indonesia setidaknya di tingkat Provinsi. Pada akhir tahun 2012, sudah terdapat 23 (dua puluh tiga) kantor perwakilan Ombudsman RI, direncanakan pada tahun 2013 akan dibentuk kantor perwakilan Ombudsman RI di 9 Provinsi, sehingga secara keseluruhan pada akhir tahun 2013 telah dibentuk perwakilan di 32 (tiga puluh dua) provinsi.

Sesuai dengan prinsip-prinsip desentralisasi, hampir seluruh sektor kewenangan pelayanan publik diserahkan kepada pemerintah daerah. Dengan sudut pandang itu, kehadiran Ombudsman RI sampai di tingkat Provinsi sangat penting demi memperdekat pelayanan langsung kepada masyarakat, sehingga ketika masyarakat mengeluhkan maladministrasi pelayanan publik dapat dengan mudah mengadukannya ke Ombudsman RI di kantor perwakilan di daerah. Selain menangani pengaduan masyarakat, Ombudsman RI Perwakilan Daerah dengan kewenangannya yang mutatis mutandis dengan Ombudsman RI Pusat, diharapkan dapat menjadi lembaga negara pengawas yang independen dan sejajar dengan entitas lembaga pemerintahan lainnya.

Melalui mekanisme penguatan Ombudsman RI ini diharapkan terjadi akselerasi peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia dan relatif merata sesuai dengan harapan publik. Pelayanan publik yang berkualitas adalah kunci

pemberdayaan masyarakat dan pertumbuhan ekonomi yang pada akhirnya akan meningkatkan kesejahteraan bangsa. Beberapa faktor dalam peningkatan kualitas pelayanan publik misalnya, peraturan perundang-undangan, kualitas sumber daya aparatur, sistem informasi pelayanan publik, transparansi dan akuntabilitas, serta budget pelayanan publik.

Dari sisi substantif tugas dan kewenangannya, Laporan Tahunan 2012 ini juga menyajikan gambaran tentang berbagai bentuk maladministrasi pelayanan publik yang dilaporkan masyarakat, instansi yang dilaporkan dan bagaimana upaya-upaya korektif yang dilakukan Ombudsman RI.

Laporan Tahunan ini setidaknya memberikan tiga potret pembelajaran yang bisa dimanfaatkan oleh berbagai pihak. Pertama, adanya peningkatan peran aktif masyarakat dalam melaporkan terjadinya maladministrasi dalam pelayanan publik. Adanya peningkatan laporan masyarakat ini menunjukkan bahwa masyarakat mulai terbuka dan berani mengkritisi kinerja penyelenggara negara. Masyarakat mulai memahami hak-hak dan kewajiban mereka sebagai *stake holder* berbangsa dan bernegara.

Kedua, kuantitas pengaduan publik yang meningkat dari tahun ke tahun bisa menjadi refleksi kinerja penyelenggaraan negara dalam menyajikan pelayanan publik. Sementara itu dari sisi kualitas pengaduan publik bisa menjadi tantangan penting bagi penyelenggara negara untuk mengubah paradigma 'laporan publik' bukan lagi sebagai *cercaan* namun menjadi *feedback* positif sebagai *leverage factor* dan *meresponnya* demi perbaikan kualitas pelayanan publik.

Ketiga, bagi Ombudsman RI, peningkatan laporan publik mengindikasikan bahwa masyarakat menaruh harapan tinggi kepada Ombudsman RI agar benar-benar mampu berperan mengawasi, memberikan saran dan rekomendasi perbaikan kepada penyelenggara negara melalui tata kelola pemerintahan yang baik demi terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas.

Tiga potret pembelajaran ini musti menjadi refleksi penting dalam perjalanan menuju terwujudnya kesejahteraan bangsa dan negara. Artinya, terdapat tiga pihak penting dalam upaya akselerasi pelayanan publik yang berkualitas, yaitu Masyarakat sebagai penerima layanan, Penyelenggara Negara sebagai pemberi layanan, dan Ombudsman RI sebagai pengawas layanan.

Ketiga pihak tersebut memiliki hak dan kewajiban masing-masing, tetapi jelas tergambar bahwa Ombudsman RI menjadi titik pertautan dan sebuah jembatan pendek komunikasi korektif antara masyarakat dan penyelenggara negara. Maka, sebagai lembaga negara pengawas pelayanan publik, Ombudsman RI dituntut untuk terus menerus memperbaiki sistem dan mekanisme pelaksanaan tugasnya sebagaimana filosofi Ombudsman melalui pendekatan humanis dalam membantu masyarakat memperoleh pelayanan publik yang berkeadilan dan membantu penyelenggara untuk menyajikan pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan harapan publik.

Disadari atau tidak, sebuah perubahan menuju perbaikan demi bangsa dan negara Indonesia sedang berlangsung. Kesadaran diri dan kemauan memperbaiki diri adalah kontribusi yang sangat berharga.

Ombudsman Republik Indonesia



Danang Girindrawardana  
Ketua



OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

## LAPORAN TAHUNAN TAHUN 2012 OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

---

### I. Pendahuluan

#### A. Tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Ombudsman Republik Indonesia (selanjutnya disebut Ombudsman RI) adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

#### Sifat Ombudsman

Ombudsman merupakan lembaga negara yang bersifat mandiri dan tidak memiliki hubungan organik dengan lembaga negara dan instansi pemerintahan lainnya, serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya.

#### Asas Ombudsman

Ombudsman dalam menjalankan tugas dan wewenangnya berasaskan:

- a. kepatutan;
- b. keadilan;
- c. non-diskriminasi;
- d. tidak memihak;
- e. akuntabilitas;
- f. keseimbangan;
- g. keterbukaan; dan
- h. kerahasiaan.

Tujuan pembentukan Ombudsman:

- a. mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil, dan sejahtera;
- b. mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih, serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme;
- c. meningkatkan mutu pelayanan negara di segala bidang agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan yang semakin baik;
- d. membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktek-praktek Maladministrasi, diskriminasi, kolusi, korupsi, serta nepotisme;
- e. meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat, dan supremasi hukum yang berintikan kebenaran serta keadilan.

B. Fungsi dan Tugas Ombudsman

Berdasarkan Pasal 6 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, Ombudsman berfungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan baik di pusat maupun di daerah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu. Dalam rangka mewujudkan fungsi tersebut, Ombudsman bertugas:

- a. menerima Laporan atas dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. melakukan pemeriksaan substansi atas Laporan;
- c. menindaklanjuti Laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman;
- d. melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- e. melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan;
- f. membangun jaringan kerja;
- g. melakukan upaya pencegahan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- h. melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang.

C. Ombudsman Republik Indonesia Periode 2011-2016

NAMA	KOORDINATOR DAN KEMERANGAN		
 <b>DARANG GIRINGWARDANA</b> Ketua	<b>I. KOORDINATOR BIDANG</b>		
	<b>PEMEREGAN LAPORAN</b>	<b>PENCAGASAN</b>	<b>PENGAWASAN</b>
	1. ERIK SANTORO	1. KARTINI ISTIOMAH	1. HJ. ARLAINI AGUS
	2. ISNU TRICAIYO	2. HENDRA SUTJALJO	2. PRANOWO DARLAN
	3. PETRUS BIDA PEDELI	3. M. KHORUL ANWAR	
	Kewenangan dan tanggung jawab Koordinator Bidang : 1. Koordinator Bidang bertanggung jawab untuk memastikan terlaksananya program/kegiatan pada masing-masing bidang sesuai dengan yang telah direncanakan. 2. Memberikan analisis program dan saran perbaikan atas kinerja masing-masing bidang dan menyampaikan laporan pertanggungjawaban kepada Ketua Ombudsman Republik Indonesia.		
	<b>II. KOORDINATOR WILAYAH</b>		
	1. HJ. ARLAINI AGUS SUMATERA	4. PETRUS BIDA PEDELI JAWA TENGGARA TIMUR DIY	7. M. KHORUL ANWAR BALIK NEGERI DAN PAPUA JAYA
	2. ERIK SANTORO DAERAH ISTIWA YOGYAKARTA, JAWA TENGAH DAN JAWA BARAT	5. ISNU TRICAIYO JAWA BARAT	8. HENDRA SUTJALJO SULAWESI DAN DAERAH KEMUKAMUKAN
	3. KARTINI ISTIOMAH JAWA TENGAH DAN BALI	6. PRANOWO DARLAN DIY	9. KARTINI ISTIOMAH JAWA BARAT
Kewenangan dan tanggung jawab Koordinator Wilayah : 1. Membantu, mengawasi dan mengontrol kinerja Kantor Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di daerah dalam melakukan pemantauan, pelaksanaan dan pelayanan kegiatan. 2. Membantu pemantauan dan pelaksanaan perubahan Kantor Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di daerah. 3. Membantu pemantauan dan monitoring pelayanan publik serta laporan/kegiatan maladministrasi di wilayahnya. 4. Memberikan analisis program dan saran perbaikan kinerja atas laporan/pertanggungjawaban Kantor Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia kepada Ketua Ombudsman Republik Indonesia. 5. Koordinator wilayah akan dilakukan perubahan setiap tahun.			
<b>III. KOORDINATOR SUBSTANSI</b>			
1. DARANG GIRINGWARDANA BIDANG KOORDINASI	5. HENDRA SUTJALJO BIDANG KETUMBUHAN KESEHATAN, PERUMAHAN DAN LINGKUNGAN BUDAYA	8. M. KHORUL ANWAR BIDANG PERUMAHAN, PERUMAHAN DAN LINGKUNGAN BUDAYA	
2. HJ. ARLAINI AGUS BIDANG KESEHATAN	6. PRANOWO DARLAN BIDANG KEPOLISIAN, KEPERAWATAN DAN KEPERAWATAN DAN KEPERAWATAN	9. KARTINI ISTIOMAH BIDANG KESEHATAN, PERUMAHAN DAN LINGKUNGAN BUDAYA	
3. ERIK SANTORO BIDANG PENCEGAHAN KORUPSI DAN KORUPSI DAN KORUPSI	7. PETRUS BIDA PEDELI BIDANG KEPERAWATAN, KEPERAWATAN DAN KEPERAWATAN DAN KEPERAWATAN		
4. ISNU TRICAIYO BIDANG LAYANAN PERUMAHAN, PERUMAHAN DAN LINGKUNGAN BUDAYA DAN LINGKUNGAN BUDAYA			
Kewenangan dan tanggung jawab Ombudsman Republik Indonesia sebagai Koordinator Substansi : 1. Melakukan koordinasi dalam kegiatan penyelesaian laporan/pengaduan publik sesuai dengan substansi laporan. 2. Merencanakan, mengorganisir dan melakukan evaluasi atas dan analisis investigasi sesuai substansi dalam koordinasi. 3. Berkoordinasi dengan Kementerian, lembaga negara, instansi/lembaga di DPR RI dan instansi terkait. 4. Menyampaikan laporan dan analisis program serta saran perbaikan kinerja kepada Ketua Ombudsman Republik Indonesia.			

**Tujuan pembentukan Ombudsman:**

- a. mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil, dan sejahtera;
- b. mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih, serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme;
- c. meningkatkan mutu pelayanan negara di segala bidang agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan yang semakin baik;
- d. membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktek-praktek Maladministrasi, diskriminasi, kolusi, korupsi, serta nepotisme;
- e. meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat, dan supremasi hukum yang berintikan kebenaran serta keadilan.

**B. Fungsi dan Tugas Ombudsman**

Berdasarkan Pasal 6 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, Ombudsman berfungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan baik di pusat maupun di daerah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu.

Dalam rangka mewujudkan fungsi tersebut, Ombudsman bertugas:

- a. menerima Laporan atas dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. melakukan pemeriksaan substansi atas Laporan;
- c. menindaklanjuti Laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman;
- d. melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- e. melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan;
- f. membangun jaringan kerja;
- g. melakukan upaya pencegahan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- h. melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang.

**C. Ombudsman Republik Indonesia Periode 2011-2016**

NAMA	KOORDINATOR DAN KEWENANGAN		
 <b>DANANG GENDHARWARDANA</b> Ketua	<b>I. KOORDINATOR BIDANG</b>		
	<b>PEMBAHAS LAPORAN</b>	<b>PECEGAHAN</b>	<b>PENGAWARAN</b>
	1. BUDI SANTOSO	1. KARTINI SITIKUMAH	1. HJ. AELAIN AGUS
	2. IYU TRICAYO	2. HENDRA SUTJALJO	2. PRANOWO DAMLAN
	3. PETRUS BIDA PEDELI	3. M. KHORRIL ANWAR	
	Kewenangan dan tanggung jawab Koordinator Bidang : 1. Koordinator Bidang bertanggung jawab untuk memastikan terlaksananya program/kegiatan pada masing-masing bidang sesuai dengan yang telah direncanakan; 2. Menentukan media program dan semua perbaikan atau kinerja masing-masing bidang dan menyampaikan laporan pertanggungjawaban kepada Ketua Ombudsman Republik Indonesia.		
	<b>II. KOORDINATOR WILAYAH</b>		
	1. HJ. AELAIN AGUS SUMATERA	4. PETRUS BIDA PEDELI NUSA TENGGARA TIMUR DIK	7. M. KHORRIL ANWAR MALIKU DAN PAPUA DIK
	2. BUDI SANTOSO DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA, JAWA TENGAH, DAN JAWA BARAT	5. IYU TRICAYO JAWA TENGAH BARAT KALIMANTAN	8. HENDRA SUTJALJO BANTEN DAN BANGSA SUKSES
	3. KARTINI SITIKUMAH JAWA TIMUR DAN BALI	6. PRANOWO DAMLAN SULAWESI	9. KARTINI SITIKUMAH SUMBAWA JAKARTA
Kewenangan dan tanggung jawab Koordinator Wilayah : 1. Membantu, mengawasi dan mengontrol kinerja Kantor Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia dalam melakukan pemerintahan, pelaksanaan dan pelayanan kegiatan. 2. Membantu perencanaan dan pelaksanaan perubahan Kantor Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia daerah. 3. Melakukan pengawasan dan monitoring pelayanan publik serta dugaan terjadinya maladministrasi di wilayahnya. 4. Menentukan media program dan semua perbaikan kinerja/tajuan/laporan pertanggungjawaban Kantor Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia kepada Ketua Ombudsman Republik Indonesia. 5. Koordinator wilayah akan dilakukan perubahan setiap tahun.			
<b>III. KOORDINATOR SUBSTANSI</b>			
1. DANANG GENDHARWARDANA BIDANG KEBERHASILAN	5. HENDRA SUTJALJO BIDANG KETUNAGA- KETUKAN, MENDAG DAN LEMBAGA PEMANUSIABATAN	9. M. KHORRIL ANWAR BIDANG PERUMAHAN DAN PERTANAHAN	
2. HJ. AELAIN AGUS BIDANG KEBUDUDAYA	6. PRANOWO DAMLAN BIDANG KEPOLISIAN, CIDUK DAN PALITA LAYANAN TELEFONIS NASAB DAN INFORMASI	9. KARTINI SITIKUMAH BIDANG KESEHATAN PENGAWARAN MEDAL DAN PELAKSANAAN TERPADU SATS (POTS)	
3. BUDI SANTOSO BIDANG PENGIRIHAN, ADMINISTRASI KEPERUSAHAAN DAN LABORANWALI	7. PETRUS BIDA PEDELI BIDANG KEPERAWATAN PERSEKONGAN DAN INDUSTRI, PERTA LAYANAN JAWA TENGAH		
4. IYU TRICAYO BIDANG LAJUAN PENGAWAN PUSKAS, LINGKUNGAN HIDUP DAN SUMBER DAYA ALAM, SERTA LAYANAN LINTAS			
Kewenangan dan tanggung jawab Ombudsman Republik Indonesia sebagai Koordinator Substansi : 1. Melakukan koordinasi dalam kegiatan penyelesaian laporan/pengaduan publik sesuai dengan substansi laporan. 2. Menencanakan, menjalankan dan melakukan evaluasi atau sum mutasi investigation sesuai substansi dalam koordinasi. 3. Berkoordinasi dengan Kementerian, lembaga negara, komisi-komisi di DPR RI dan instansi terkait. 4. Menyampaikan laporan dan media program serta semua perbaikan kinerja kepada Ketua Ombudsman Republik Indonesia.			
 <b>PETRUS BIDA PEDELI</b> Anggota	 <b>HENDRA SUTJALJO</b> Anggota	 <b>M. KHORRIL ANWAR</b> Anggota	
 <b>PRANOWO DAMLAN</b> Anggota	 <b>HJ. AELAIN AGUS</b> Anggota	 <b>KARTINI SITIKUMAH</b> Anggota	
 <b>BUDI SANTOSO</b> Anggota	 <b>IYU TRICAYO</b> Anggota	 <b>HENDRA SUTJALJO</b> Anggota	
 <b>H. KHORRIL ANWAR</b> Anggota	 <b>DANANG GENDHARWARDANA</b> Ketua	 <b>KARTINI SITIKUMAH</b> Anggota	



#### D. Visi dan Misi Ombudsman

##### Visi

"Mewujudkan Pelayanan Publik Prima yang Menyejahterakan dan Berkeadilan bagi Seluruh Rakyat Indonesia".

##### Misi

Untuk menjalankan visi, Ombudsman RI memiliki misi sebagai berikut:

1. Melakukan tindakan pengawasan, menyampaikan saran dan rekomendasi serta mencegah maladministrasi dalam pelaksanaan pelayanan publik;
2. Mendorong penyelenggara negara dan pemerintahan agar lebih efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme;
3. Meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat dan supremasi hukum yang berintikan pelayanan, kebenaran serta keadilan; dan
4. Mendorong terwujudnya sistem pengaduan masyarakat yang terintegrasi berbasis teknologi informasi.

## II. Kinerja Penanganan Laporan

### A. Pencegahan

#### 1. Peningkatan Kapasitas Kelembagaan

Dalam rangka mendekatkan dan pemeratakan pelayanan Ombudsman RI di seluruh wilayah Indonesia secara bertahap dibentuk Perwakilan di ibukota Provinsi. Pada tahun 2012 dibentuk 16 (enam belas) Perwakilan. Pembentukan tersebut diawali dengan asesmen di Provinsi yang akan dibentuk Perwakilan. Kegiatan tersebut bertujuan untuk menyampaikan rencana pembentukan perwakilan Ombudsman RI kepada pemangku kepentingan di daerah setempat untuk mendapatkan dukungan dan masukan berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik serta permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik. Sasaran dari kegiatan tersebut adalah Pemerintah Provinsi, DPRD, LSM, perguruan tinggi, media cetak dan elektronik dan tokoh masyarakat.

Proses berikutnya adalah rekrutmen secara terbuka untuk memilih calon Kepala Perwakilan dan Asisten di Perwakilan. Sumber daya manusia di Perwakilan Ombudsman RI di daerah terdiri atas 1 (satu) Kepala Perwakilan dan 3 (tiga) Asisten. Seleksi dilaksanakan oleh pihak ketiga melalui beberapa tahapan yaitu pendaftaran peserta, seleksi administrasi, tes tertulis, *profile assessment* dan wawancara. Pada waktu yang bersamaan dilaksanakan pemilihan calon lokasi kantor Perwakilan dan persiapan pengadaan sarana dan prasarana perkantoran. Saat ini, Ombudsman RI belum memiliki gedung sendiri. Kantor Perwakilan Ombudsman RI di daerah memanfaatkan gedung pihak ketiga dengan sistem sewa. Direncanakan secara bertahap pula dilaksanakan pengadaan kantor dengan biaya APBN.

Pada tahun 2012 dibentuk 16 (enam belas) Perwakilan Ombudsman di Provinsi, yaitu:

1. Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bali di Denpasar.
2. Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Selatan di Makassar.
3. Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Riau di Batam.
4. Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Timur di Balikpapan.
5. Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Maluku di Ambon.
6. Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Tengah di Semarang.
7. Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Barat di Pontianak.
8. Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Tengah di Palu.
9. Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sumatera Selatan di Palembang.
10. Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sumatera Barat di Padang.
11. Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Lampung di Bandar Lampung.

12. Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Nusa Tenggara Barat di Mataram.
13. Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Aceh di Banda Aceh.
14. Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Tenggara di Kendari.
15. Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Riau di Pekanbaru.
16. Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Papua di Jayapura.

Dengan dibentuknya 16 (enam belas) Perwakilan tersebut, maka sampai dengan akhir tahun 2012 telah dibentuk Perwakilan di 23 Provinsi, sisanya akan dibentuk pada tahun 2013. Diharapkan dengan dukungan Perwakilan di daerah tersebut dapat meningkatkan kinerja Ombudsman RI dalam pengawasan pelayanan publik agar terwujud pelayanan publik yang berkualitas sebagai upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Kegiatan asesmen pada tahun 2012, sebagaimana terlampir pada lampiran III.

## 2. Peraturan Perundang-undangan

Guna mendukung fungsi, tugas, dan kewenangan Ombudsman RI, pada tahun 2012 diterapkan berbagai peraturan, yaitu:

1. Peraturan Pemerintah RI Nomor 64 Tahun 2012 tentang Sistem Manajemen Sumber Daya Manusia pada Ombudsman RI (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 146, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5328).
2. Peraturan Presiden RI Nomor 79 Tahun 2012 tentang Penghasilan dan Hak-hak Lain Kepala Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 180).
3. Peraturan Ombudsman RI Nomor 9 Tahun 2012 tentang Tata Cara Pelayanan Informasi Publik oleh Pejabat Pengelola Informasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 134).
4. Peraturan Ombudsman RI Nomor 10 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Peraturan Pemerintah tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 135).
5. Peraturan Ombudsman RI Nomor 11 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 1047).
6. Peraturan Ombudsman RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Penentuan, Persyaratan, dan Penetapan Penjenjangan Asisten Ombudsman Republik Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 1371).

Peraturan perundang-undangan yang belum terealisasi, yaitu:

1. Rancangan Peraturan Presiden tentang Gaji dan Tunjangan Asisten Ombudsman Republik Indonesia.
2. Rancangan Peraturan Presiden RI tentang Pengelolaan Pengadaan Pelayanan Publik.
3. Rancangan Peraturan Presiden RI tentang Perubahan Peraturan Presiden Nomor 20 Tahun 2009 tentang Sekretariat Jenderal Ombudsman RI.
4. Rancangan Peraturan Ombudsman tentang Tata Naskah Dinas Ombudsman Republik Indonesia.
5. Rancangan Peraturan Ombudsman RI tentang Insentif Kerja Asisten Ombudsman RI.
6. Rancangan Peraturan Ombudsman RI tentang Perjalanan Dinas bagi Asisten Ombudsman RI.
7. Rancangan Peraturan Ombudsman RI tentang Tata Cara Penunjukan Penanggung Jawab Pengelolaan serta Susunan Organisasi dan Tata Kerja Asisten Ombudsman RI.
8. Rancangan Peraturan Ombudsman RI tentang Pengembangan dan Penjenjangan Karier Asisten Ombudsman RI.
9. Rancangan Peraturan Ombudsman RI tentang Parameter Penilaian Kinerja Asisten Ombudsman RI.
10. Rancangan Peraturan Ombudsman RI tentang Pembentukan Wadah Aspirasi Pegawai Ombudsman RI.
11. Rancangan Peraturan Ombudsman RI tentang Tata Cara Evaluasi Sistem SMSDM Ombudsman RI.

## 3. Sosialisasi

Kegiatan sosialisasi merupakan penyebaran informasi mengenai tugas dan kewenangan Ombudsman RI sebagai lembaga Negara untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Tujuan kegiatan sosialisasi adalah:

- 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 pelayan 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 tindak lanjut dari penanganan pengaduan masyarakat yang disampaikan kepada Ombudsman RI secara langsung.

Bentuk kegiatan tersebut antara lain:

- a. Sosialisasi secara langsung dan melalui media cetak dan elektronik termasuk pengadaan dukungan sarana prasarannya seperti mobil yang digunakan untuk kegiatan sosialisasi yang disebut *Special Ombudsman Respon Team (SORT)*.
- b. Iklan layanan masyarakat yang disiarkan melalui media televisi dan elektronika lainnya. Penayangan Iklan Layanan Masyarakat bertujuan untuk menjangkau masyarakat dan instansi pemberi pelayanan melalui media elektronik di Televisi, Radio, Surat Kabar dan Talkshow TV.
- c. Sosialisasi dan klinik penerimaan pengaduan masyarakat.  
Pada tahun 2012 dilaksanakan sosialisasi dan klinik pengaduan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat menyampaikan laporan/pengaduan terkait dengan dugaan maladministrasi. Kegiatan dilaksanakan di 10 (sepuluh) Provinsi yaitu Sorong Provinsi Papua Barat, Mataram Provinsi Nusa Tenggara Timur, Samarinda Provinsi Kalimantan Timur, Denpasar Provinsi Bali, Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah, Manado Provinsi Sulawesi Utara, Ambon Provinsi Maluku, Kendari Provinsi Sulawesi Tenggara, Bengkulu Provinsi Bengkulu, dan Tangerang Provinsi Banten. Sosialisasi dilakukan melalui media elektronik yaitu televisi dan radio setempat. Selain itu sosialisasi juga ditujukan kepada jajaran Pemerintah Provinsi, Kabupaten/Kota, Akademisi, Organisasi masyarakat, tokoh masyarakat dan Lembaga Swadaya Masyarakat.
- d. Sosialisasi bersama Perwakilan Ombudsman RI di 5 daerah yaitu di Kota Balikpapan (Kalimantan Timur), Kota Manado (Sulawesi Utara), Kota Bandar Lampung (Lampung), Kota Makassar (Sulawesi Selatan) dan Kota Ambon (Maluku) pada tanggal 20-28 Nopember 2012 melalui televisi dan radio lokal dengan menghadirkan Anggota Ombudsman RI sebagai narasumber.

- e. Sosialisasi dengan mitra kerja dilaksanakan pada tanggal 10-14 November 2012 di 4 (empat) lokasi, yaitu: Kota Semarang (Jawa Tengah), Kota Palembang (Sulawesi Selatan), Kota Palu (Sulawesi Tengah) dan Kota Mataram (Nusa Tenggara Barat).
- f. Sosialisasi kepada Organisasi Kemasyarakatan berbasis Kemasyarakatan, Keagamaan, Kepemudaan, Lembaga Swadaya Masyarakat dan Organisasi Profesi yang berada di DKI Jakarta. Hal ini bertujuan selain untuk sosialisasi tugas, fungsi dan wewenang Ombudsman, juga untuk membangun jaringan antara Ombudsman RI dengan jajaran Organisasi Kemasyarakatan yang ada. Sosialisasi dilaksanakan tanggal 20 November 2012 bertempat di Hotel Rôyal Kuningan, Jakarta Selatan.
- g. Sosialisasi kepada Partai Politik (Parpol) sebagai penyalur aspirasi masyarakat dan diharapkan dapat menjalankan kontrol bagi pemerintah dalam melakukan kegiatan pembangunan sehingga dapat terwujud penyelenggaraan pelayanan publik yang baik di masyarakat. Kegiatan dilaksanakan pada tanggal 21 November 2012 bertempat di Hotel Royal Kuningan, Jakarta Selatan.
- h. Talkshow melalui TV lokal Jakarta (Jak TV), yang diselenggarakan 9 (sembilan) kali sejak 17 Oktober s.d. 12 Desember 2012 dengan menghadirkan Anggota Ombudsman sebagai Narasumber. Pada setiap penayangannya disampaikan isu-isu permasalahan pelayanan publik sesuai dengan pembagian kompetensi masing-masing bidang.



Talkshow di Televisi



Talkshow di radio



Mengikuti pameran dengan instansi terkait



Sosialisasi Ombudsman RI kepada Partai Politik



Sosialisasi Ombudsman RI kepada Organisasi Masyarakat



Mobil Sosialisasi siap mengunjungi masyarakat

Kegiatan sosialisasi dan pengembangan jaringan pada tahun 2012, sebagaimana terlampir pada lampiran I.

**4. Pelatihan**

Dalam rangka meningkatkan kapasitas sumber daya Insan Ombudsman dilaksanakan berbagai pelatihan baik bersifat substansi maupun manajemen.

- a. Pelatihan penanganan laporan/pengaduan masyarakat dengan peserta Kepala Perwakilan dan Asisten yang baru untuk peningkatan kapasitas sumber daya manusia di lingkungan Ombudsman RI, dilaksanakan pada tanggal 9 – 12 Oktober 2012 di Hotel Acacia Jakarta.
- b. Pelatihan singkat untuk Kepala Perwakilan dan Asisten Perwakilan wilayah Bali, Sulsel, Kaltim, Maluku dan Kepri dilaksanakan pada tanggal 26 – 27 Juni 2012 di Kantor Ombudsman RI.
- c. Pelatihan Penanganan Laporan/Pengaduan untuk calon Asisten dilaksanakan pada tanggal 5 – 8 November 2012 di Hotel Pajajaran Suite, Bogor.
- d. Pelatihan Intelejen untuk Asisten Ombudsman RI, dilaksanakan di Hotel Royal Kuningan pada tanggal 24 – 25 Oktober 2012.
- e. Pelatihan Mediasi bagi Anggota Ombudsman RI, Kepala Perwakilan, dan Asisten Ombudsman RI (pusat).
- f. Pelatihan hubungan masyarakat, bagi Calon Asisten Ombudsman RI (pusat dan Perwakilan).
- g. Pendidikan dan Pelatihan struktural bagi pejabat struktural Eselon II dan Eselon IV di lingkungan Sekretariat Jenderal Ombudsman RI.



Ketua Ombudsman RI sebagai narasumber Reformasi Birokrasi



Pelatihan bagi Kepala Perwakilan dan Calon Asisten



Pelatihan kehumasan



Halal bihalal keluarga besar Ombudsman RI

## 5. Kerja Sama Antar Lembaga

### a. Kerja Sama Dalam Negeri

Pada Tahun 2012 Ombudsman RI, baik di Pusat maupun Perwakilan daerah telah menjalin kerja sama dengan institusi/lembaga lain dengan melakukan berbagai kegiatan antara lain:

- 1) Penandatanganan kesepakatan antara Ombudsman RI dengan Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
- 2) Penandatanganan kesepakatan antara Ombudsman RI dengan 7 (tujuh) Fakultas di Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
- 3) Penandatanganan kesepakatan antara Kementerian Kesehatan RI dengan Ombudsman RI tentang Percepatan Penyelesaian Laporan/Pengaduan dan Peningkatan Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di bidang Kesehatan.
- 4) Dalam rangka mendorong pencegahan dan pemberantasan korupsi, sedang dirintis kerja sama dengan Komisi Pemberantasan Korupsi. Diharapkan pada awal tahun 2013 telah tercapai kesepakatan.
- 5) Untuk menjalin kerja sama dengan para pemangku kepentingan di daerah, dilaksanakan kegiatan *workshop* dan koordinasi Perwakilan dengan *stake holder* daerah di 4 (empat) Provinsi yaitu Nusa Tenggara Barat, Sulawesi Tengah, Jawa Tengah, dan Sumatera Selatan.
- 6) Menghadiri rapat dengar pendapat umum membahas Rancangan Peraturan Daerah.
- 7) Kerjasama dalam pengawasan penerimaan Calon Pegawai Negeri Sipil.
- 8) Kerja sama dengan Organisasi Pemuda, LSM, Ormas, dan NGO yang ada di Lampung dalam rangka penerimaan pengaduan masyarakat dan meningkatkan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik.
- 9) Dalam rangka peningkatan kinerja Ombudsman RI, secara internal melaksanakan kegiatan:
  - a) Rapat koordinasi nasional Ombudsman dengan Pimpinan Kementerian dan Gubernur se-Indonesia pada tanggal 5-6 Desember 2012 di Hotel Aryaduta Jakarta.
  - b) Rapat kerja internal Ombudsman RI dengan Kepala Perwakilan pada tanggal 6-7 Desember 2012.
  - c) Rapat kerja teknis Bidang Penyelesaian Laporan/Pengaduan masyarakat tanggal 17-21 November 2012 di Hotel Santika Surabaya.
  - d) Rapat kerja teknis Bidang Pencegahan pada tanggal 17-21 Desember 2012 di Yogyakarta.



Wakil Presiden memberikan pengarahannya dan membuka secara resmi Rapat Kerja Nasional Ombudsman RI



Penandatanganan naskah kerja sama dengan Perguruan Tinggi



Sosialisasi Ombudsman Perwakilan ke LKBN Antara

#### b. Kerja sama Luar Negeri

Dalam rangka menjalin kerja sama dengan lembaga di luar negeri, Ombudsman RI melaksanakan kegiatan:

- 1) Kerja sama dengan Ombudsman Australia. Mengadakan kegiatan pelatihan dalam rangka meningkatkan kapasitas sumber daya manusia yang diikuti oleh Anggota Ombudsman RI dan Asisten Ombudsman.
- 2) Kerja sama dan koordinasi dengan *Anti Corruption & Civil Rights Commission (ACRC)* Korea. Lingkup kerja sama adalah peningkatan kualitas pelayanan Ombudsman terhadap WNI di Korea dan Warga Negara Korea di Indonesia khususnya pemanfaatan teknologi informasi. WNI dapat menyampaikan pengaduan atas pelayanan pemerintah Korea melalui website *ACRC (www.cpeople.go.kr)* dalam fasilitas berbahasa Indonesia, sedangkan pengaduan atas pelayanan pemerintah Indonesia dapat disampaikan ke Ombudsman RI melalui website [www.ombudsman@ombudsman.go.id](mailto:www.ombudsman@ombudsman.go.id). Dalam hal Warga Negara Korea menyampaikan pengaduan kepada ACRC maka ACRC akan menyampaikan pengaduan tersebut kepada Ombudsman RI.
- 3) Melakukan kunjungan kerja dan pelatihan *International Ombudsman Institute (IOI) Regional Training Programme* di Hongkong dan Macao.
- 4) Pelatihan *Sharpening Your Teeth* di Wellington Selandia Baru pada tanggal 6-10 November 2012. Diikuti Asisten (Pusat dan Perwakilan) dengan pendanaan *Commonwealth Ombudsman Australia*.
- 5) Menghadiri *International Ombudsman Institute World Conference* di Wellington, Selandia Baru pada tanggal 11-17 November 2012. Diikuti Anggota Ombudsman RI

Kegiatan kerja sama pada tahun 2012, sebagaimana terlampir pada lampiran II.

#### 6. Workshop

Salah satu upaya yang akan dilakukan oleh Ombudsman RI guna mendorong terbentuknya dan memberdayakan unit-unit pengaduan masyarakat di lingkungan pemerintah daerah adalah dengan menandatangani Nota Kesepahaman antara Ombudsman RI dengan Kementerian Dalam Negeri Tentang Penyusunan Sistem Penyelesaian Laporan Atau Pengaduan Masyarakat Atas Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Daerah Untuk itu maka perlu menyelenggarakan workshop pelayanan publik.

Workshop Pelayanan Publik dilaksanakan dalam 2 (dua) program, yaitu:

- a. Workshop terkait Penyusunan Modul Pelatihan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik:
  - 1) Penyusunan Kurikulum Pelatihan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pada tanggal 17 - 20 Januari 2012 di Hotel Salak Bogor. Workshop diikuti oleh Ketua Ombudsman, Anggota Ombudsman, Asisten Ombudsman dan Staf Sekretariat Jenderal Ombudsman RI. Narasumber penyusunan kurikulum dari Universitas Negeri Jakarta
  - 2) TOT Pelatihan Pengelolaan Pelayanan Publik pada tanggal 24 - 27 April 2012 di Hotel Sahira Bogor. TOT diikuti oleh Anggota Ombudsman, Sekretariat Jenderal, dan Asisten Ombudsman RI, dengan Narasumber Tenaga Pengajar Ahli dari *Sampoerna School of Education*
  - 3) *Microteaching* Modul Pelatihan Pengelolaan Pelayanan Publik pada tanggal 5 - 8 Juni 2012 di Hotel Sahira Bogor. *Microteaching* diikuti oleh Anggota Ombudsman, Sekjen Ombudsman dan Asisten Ombudsman RI dengan Narasumber Tenaga Pengajar Ahli dari *Sampoerna School of Education*
- b. Workshop dalam rangka penyusunan dan pembahasan program kerja Bidang Pencegahan Tahun 2013. Penyusunan dan pembahasan program kerja Bidang Pencegahan Tahun 2013 diselenggarakan di Yogyakarta pada tanggal 17 - 21 Desember 2012 yang dihadiri oleh Ketua Ombudsman RI, Anggota Ombudsman RI Bidang Pencegahan, Asisten Ombudsman Bidang Pencegahan, dan Staf Sekretariat Jenderal Ombudsman RI Bagian Teknologi Informasi. Workshop telah menghasilkan : *Action Plan* Program Kerja Bidang Pencegahan, Jadwal Pelaksanaan Program Kerja Bidang Pencegahan, dan Petunjuk Teknis Pelatihan Peningkatan Kapasitas Investigasi Kantor Perwakilan Ombudsman RI, Kerjasama Ausaid di Denpasar, Makasar dan Padang.

### 7. Penyusunan Modul Pendidikan Berjenjang Bagi Asisten Ombudsman RI

Dalam menjalankan fungsinya tersebut Ombudsman RI bertugas menyelesaikan laporan pengaduan masyarakat, melakukan pencegahan maladministrasi dan melakukan pengawasan pelayanan publik. Dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya tersebut Pimpinan Ombudsman dibantu oleh Asisten Ombudsman. Asisten Ombudsman adalah pegawai yang diangkat oleh Ketua Ombudsman berdasarkan persetujuan rapat anggota Ombudsman.

Asisten Ombudsman sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 64 Tahun 2012 tentang Sistem Manajemen Sumber Daya Manusia pada Ombudsman RI ditempatkan dalam 4 Jenjang sesuai dengan pengalaman, kompetensi, dan keahlian yang dimiliki. Penjurangan jabatan Asisten Ombudsman meliputi Asisten Pratama, Asisten Muda, Asisten Madya dan Asisten Utama. Dengan demikian maka Asisten Ombudsman adalah jabatan karir yang menuntut kompetensi yang tinggi di masing-masing jenjang.

Kompetensi adalah seperangkat pengetahuan, keterampilan kerja, karakteristik, sikap dan perilaku yang mutlak dimiliki Asisten Ombudsman untuk mampu melakukan tugas tanggungjawabnya secara profesional. Semua butir kompetensi Asisten Ombudsman diturunkan dari uraian tugas jabatan fungsional Asisten Ombudsman yaitu melaksanakan tugas dan tanggungjawab seluruhnya di bidang penyelesaian laporan pengaduan, pencegahan maladministrasi dan pengawasan pelayanan publik. Dengan demikian tuntutan untuk menyusun Modul Pendidikan Berjenjang Asisten Ombudsman mutlak dilakukan guna memberikan dan meningkatkan kompetensi dalam pelaksanaan tugas dan tanggungjawabnya.

Modul Pendidikan Berjenjang Bagi Asisten dilakukan dengan bantuan Pihak Ketiga, PT. Kalimasada yang memiliki kompetensi dan berpengalaman dalam menyusun modul-modul pelatihan. Penyusunan modul diawali dengan melakukan pemetaan kompetensi, penyusunan kurikulum dan silabus serta selanjutnya penyusunan modul itu sendiri. Modul terdiri atas 4 (empat) jenis yaitu, Modul Pendidikan Berjenjang Asisten Pratama, Modul Pendidikan Berjenjang Asisten Muda, Modul Pendidikan Berjenjang Asisten Madya, dan Modul Pendidikan Berjenjang Asisten Utama.

### B. Penanganan Laporan Masyarakat

Aspek pelayanan merupakan bagian integral dan strategis bagi pengembangan tugas dan fungsi pelayanan pemerintahan. Untuk itu, kualitas pelayanan publik merupakan salah satu parameter keberhasilan birokrasi. Pelayanan yang berkualitas merupakan harapan masyarakat karena pelayanan merupakan hak yang harus diperolehnya. Kesadaran masyarakat terhadap hak untuk memperoleh pelayanan yang baik salah satunya diwujudkan dalam penyampaian akses ke Ombudsman RI. Alur penanganan laporan/pengaduan masyarakat, sebagai berikut:





Sejak dibentuk tahun 2000, Ombudsman RI telah menerima lebih dari 12.000 (dua belas ribu) laporan masyarakat dan hampir menindaklanjuti seluruh laporan. Laporan yang belum ditindaklanjuti merupakan laporan masyarakat pada tahun 2012 yang masih dalam proses. Gambaran jumlah laporan masyarakat (periode 2008-2012) ditunjukkan dengan garis kecenderungan yang makin meningkat pada grafik berikut:

Grafik 1  
Laporan/Pengaduan Masyarakat  
Periode 2008-2012



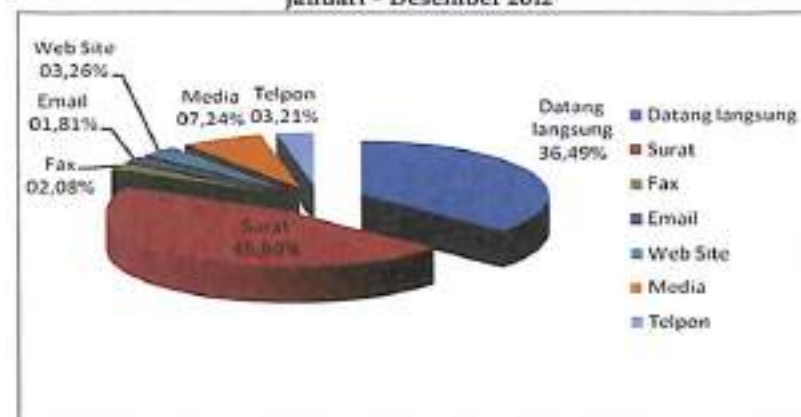
Pada tahun 2012, Ombudsman RI menerima laporan /pengaduan masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik sebanyak 2209 laporan, yang disampaikan melalui berbagai cara yaitu melalui surat sebanyak 1014 (45,9%), datang langsung ke Ombudsman RI sebanyak 806 (36,49%), dan selebihnya melalui media, website, email, telepon dan faksimili.

Secara rinci, laporan masyarakat dapat dilihat pada tabel dan grafik berikut:

Tabel 1  
Laporan Masyarakat Berdasarkan Mekanisme Penyampaian  
Januari - Desember 2012

MEKANISME LAPORAN	JUMLAH	%
Datang Langsung	806	36,49
Surat	1014	45,90
Faksimili	46	2,08
E-mail	40	1,81
Website	72	3,26
Media	160	7,24
Telepon	71	3,21
<b>JUMLAH</b>	<b>2209</b>	<b>100,00</b>

Grafik 2  
Laporan Masyarakat Berdasarkan Mekanisme Penyampaian Laporan  
Januari - Desember 2012



Dari jumlah laporan yang masuk tersebut, terdapat laporan/pengaduan masyarakat yang ditindaklanjuti Ombudsman RI berdasarkan publikasi media. Tindak lanjut ini merupakan inisiatif Ombudsman RI untuk menangani dengan pertimbangan mempunyai dampak sangat besar bagi masyarakat.

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat, Ombudsman RI secara bertahap mengembangkan infrastruktur Aplikasi Sistem Penyelesaian Laporan/Pengaduan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Sistem ini diharapkan dapat memudahkan koordinasi dan evaluasi dalam meningkatkan kinerja baik di Pusat maupun di kantor Perwakilan di daerah.

Selain berdasarkan cara penyampaian, laporan/pengaduan juga diklasifikasikan berdasarkan klasifikasi Pelapor, Terlapor, asal daerah Pelapor, asal instansi Terlapor, dan jenis maladministrasi yang dilaporkan.

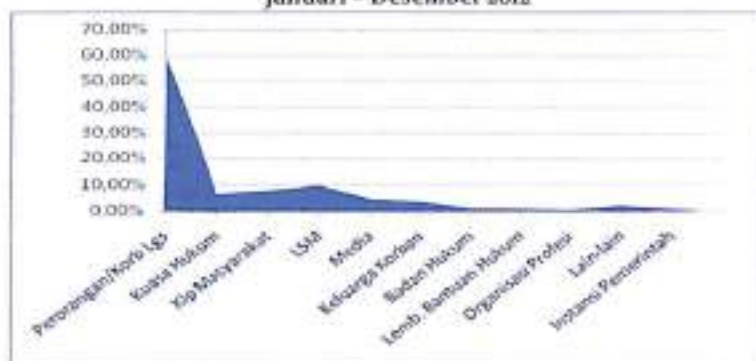
Klasifikasi laporan/pengaduan masyarakat dimaksud, secara rinci sebagai berikut:

### 1. Klasifikasi Pelapor

Tabel 2  
Laporan Masyarakat Berdasarkan Klasifikasi Pelapor  
Januari - Desember 2012

KLASIFIKASI PELAPOR	JUMLAH	%
Perorangan/Korban Langsung	1300	58,85
Kuasa Hukum	155	7,02
Kelompok Masyarakat	183	8,28
Lembaga Swadaya Masyarakat	228	10,32
Media	11	5,02
Keluarga Korban	91	4,12
Badan Hukum	28	1,27
Lembaga Bantuan Hukum	24	1,09
Organisasi Profesi	14	0,63
Lain-lain	52	2,35
Instansi Pemerintah	23	1,04
<b>JUMLAH</b>	<b>2209</b>	<b>100,00</b>

Grafik 3  
Laporan Masyarakat Berdasarkan Klasifikasi Pelapor  
Januari - Desember 2012



Berdasarkan data klasifikasi Pelapor menunjukkan bahwa masyarakat yang paling banyak melaporkan keluhan tentang dugaan maladministrasi relatif masih tetap sebagaimana laporan-laporan sebelumnya yaitu Perorangan/Korban langsung sebanyak 1300 laporan (58,85%). Kondisi ini mencerminkan tingkat kesadaran masyarakat dalam mendapatkan hak atas pelayanan yang baik dari penyelenggara pelayanan publik. Selanjutnya diikuti oleh Lembaga Swadaya Masyarakat sebanyak 228 laporan (10,32%). Hal ini

menunjukkan partisipasi lembaga masyarakat untuk berperan serta dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Selain itu laporan/pengaduan berasal dari Kelompok Masyarakat: 183 laporan (8,28%) dan Kuasa Hukum: 155 laporan (7,02%).

### 2. Provinsi Asal Pelapor

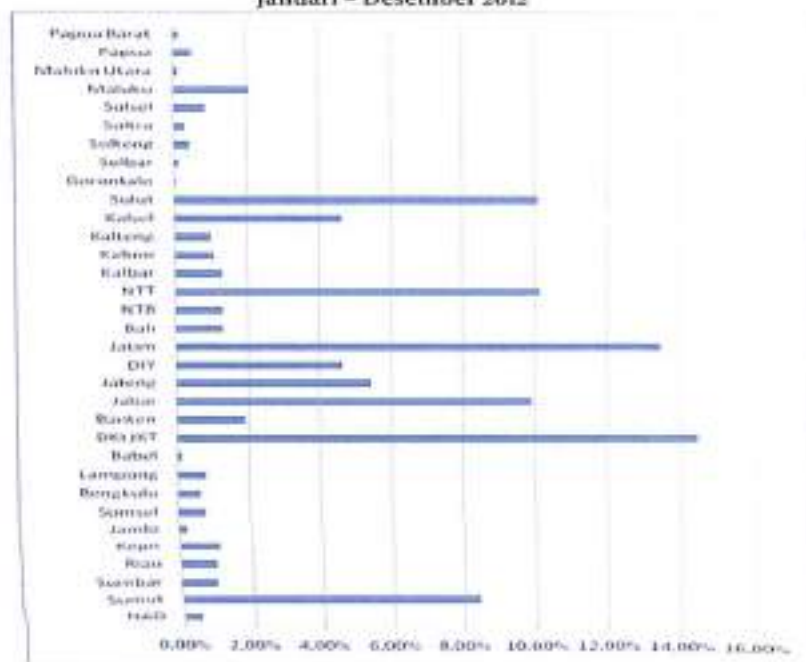
Berdasarkan data Provinsi asal Pelapor, yang termasuk dalam urutan 5 (lima) terbanyak berasal dari Provinsi DKI Jakarta: 319 laporan (14,44%), Jawa Timur: 297 laporan (13,44%), NTT: 224 laporan (10,14%), Sulawesi Utara: 223 laporan (10,10%), dan Jawa Barat: 219 laporan (9,91%). Kondisi ini menunjukkan tingkat kepedulian masyarakat terhadap permasalahan yang dialami ketika mendapat pelayanan yang tidak semestinya dan kesadaran untuk mendapatkan pelayanan yang baik dan berkualitas. Selain tingkat kepedulian masyarakat, juga menunjukkan kualitas pelayanan yang seharusnya mendapat perhatian untuk dilakukan upaya perbaikan dari segi sumber daya manusia, dukungan sarana prasarana, dan mekanisme atau prosedur pelayanannya.

Secara keseluruhan berdasarkan Provinsi asal Pelapor dapat dilihat dalam tabel dan grafik berikut :

Tabel 3  
Laporan Masyarakat Berdasarkan Asal Daerah Pelapor  
Januari - Desember 2012

PROVINSI	JUM	%	PROVINSI	JUM	%
Nanggroe Aceh Darussalam	11	0,50	Nusa Tenggara Barat	29	1,31
Sumatera Utara	186	8,42	Nusa Tenggara Timur	224	10,14
Sumatera Barat	22	1,00	Kalimantan Barat	29	1,31
Riau	22	1,00	Kalimantan Timur	24	1,09
Kepulauan Riau	24	1,09	Kalimantan Tengah	22	1,00
Jambi	5	0,23	Kalimantan Selatan	102	4,62
Sumatera Selatan	17	0,77	Sulawesi Utara	223	10,10
Bengkulu	14	0,63	Gorontalo	1	0,05
Lampung	18	0,81	Sulawesi Barat	3	0,14
Bangka Belitung	3	0,14	Sulawesi Tengah	10	0,45
DKI Jakarta	319	14,44	Sulawesi Tenggara	7	0,32
Banten	42	1,90	Sulawesi Selatan	20	0,91
Jawa Barat	219	9,91	Maluku	46	2,08
Jawa Tengah	120	5,43	Maluku Utara	3	0,14
DI Yogyakarta	102	4,62	Papua	12	0,54
Jawa Timur	297	13,44	Papua Barat	4	0,18
Bali	29	1,31			
			<b>JUMLAH</b>	<b>2209</b>	<b>100,00</b>

Grafik 4  
Laporan Masyarakat Berdasarkan Daerah Asal Pelapor  
Januari - Desember 2012



3. Terlapor

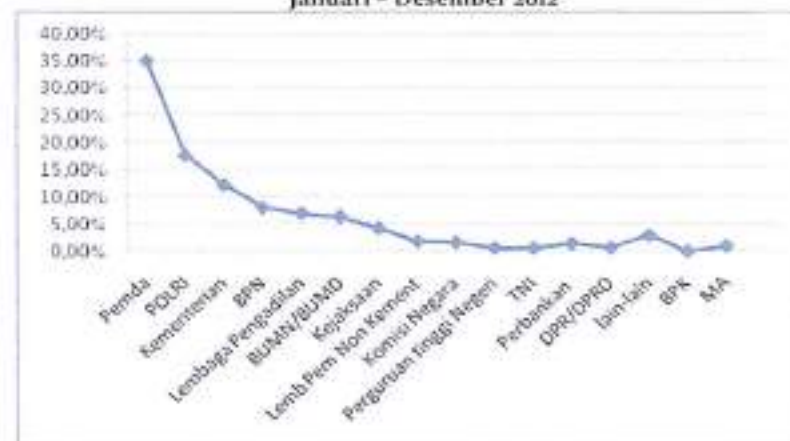
Berdasarkan klasifikasi Terlapor, instansi yang menempati urutan 5 (lima) terbanyak yang dilaporkan atas dugaan tindakan maladministrasi adalah **Pemerintah Daerah sebanyak 769** laporan (34,81%), Kepolisian sebanyak 383 laporan (17,34%), Kementerian sebanyak 265 laporan (12%), BPN sebanyak 175 laporan (7,92%), dan Lembaga Pengadilan sebanyak 151 laporan (6,84%). Sebagaimana diketahui bahwa pelayanan sebagian besar berada pada penyelenggara pelayanan di lingkungan Pemerintah Daerah dan Kepolisian. Kondisi seperti ini menunjukkan masih perlunya perbaikan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi di dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat antara lain meliputi kompetensi sumber daya manusia, dukungan sarana prasarana, standar pelayanan minimal yang ada harus diimplementasikan dan dievaluasi secara berkala untuk menghindari peluang penyimpangan, dan adanya prosedur yang jelas.

Secara rinci klasifikasi dan jumlah instansi Terlapor dapat dilihat pada tabel dan grafik berikut:

Tabel 4  
Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Instansi Terlapor  
Januari - Desember 2012

INSTANSI	JUMLAH	%
Pemerintah Daerah	769	34,81
Kepolisian	383	17,34
Kementerian	265	12,00
Badan Pertanahan Nasional	175	7,92
Lembaga Pengadilan	151	6,84
BUMN/BUMD	139	6,29
Kejaksaan	92	4,16
Lembaga Pemerintah Non Departemen	40	1,81
Komisi Negara	35	1,58
Perguruan Tinggi Negeri	13	0,59
TNI	13	0,59
Perbankan	32	1,45
DPR	16	0,72
Lain-lain	65	2,94
MA	21	0,95
<b>JUMLAH</b>	<b>2209</b>	<b>100,00</b>

Grafik 5  
Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Instansi Terlapor  
Januari - Desember 2012



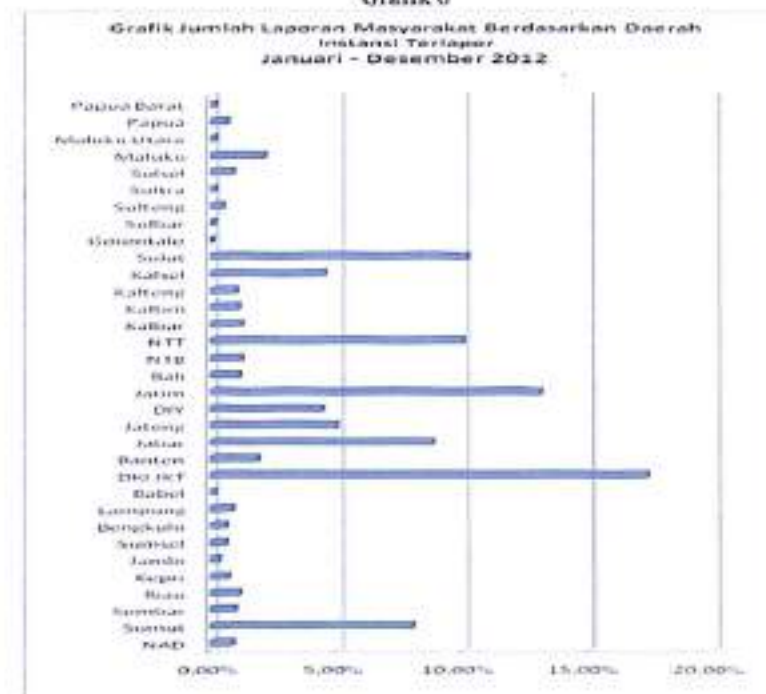
4. Daerah instansi Terlapor

Berdasarkan daerah instansi Terlapor menunjukkan bahwa instansi paling banyak dilaporkan oleh masyarakat adalah instansi penyelenggara pelayanan publik yang berada di Provinsi DKI Jakarta yaitu sebesar 384 laporan (17,38%), selanjutnya di Jawa Timur 290 laporan (13,13%), Sulawesi Utara 226 laporan (10,23%), NTT 222 laporan (10,05%), dan Jawa Barat 195 laporan (8,83%). Hal ini mencerminkan aktivitas masyarakat pada daerah tersebut dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Tabel 5  
Laporan Masyarakat Berdasarkan Daerah Instansi Terlapor  
Januari - Desember 2012

PROVINSI	JUM	%	PROVINSI	JUM	%
Nanggroe Aceh Darussalam	19	0,86	Nusa Tenggara Barat	27	1,22
Sumatera Utara	177	8,01	Nusa Tenggara Timur	222	10,05
Sumatera Barat	21	0,95	Kalimantan Barat	27	1,22
Riau	25	1,13	Kalimantan Timur	24	1,09
Kepulauan Riau	15	0,68	Kalimantan Tengah	22	1,00
Jambi	7	0,32	Kalimantan Selatan	100	4,53
Sumatera Selatan	13	0,59	Sulawesi Utara	226	10,23
Bengkulu	13	0,59	Gorontalo	1	0,05
Lampung	19	0,86	Sulawesi Barat	2	0,09
Bangka Belitung	3	0,14	Sulawesi Tengah	10	0,45
DKI Jakarta	384	17,38	Sulawesi Tenggara	4	0,18
Banten	41	1,86	Sulawesi Selatan	19	0,86
Jawa Barat	195	8,83	Maluku	47	2,13
Jawa Tengah	111	5,02	Maluku Utara	4	0,18
DI Yogyakarta	98	4,44	Papua	14	0,63
Jawa Timur	290	13,13	Papua Barat	4	0,18
Bali	25	1,13	Lain-lain	0	0,00
			JUMLAH	2209	100,00

Grafik 6



5. Substansi Maladministrasi

Substansi maladministrasi yang banyak dikeluhkan masyarakat adalah penundaan pelayanan oleh penyelenggara negara, misalnya perizinan yang tidak segera diselesaikan oleh pihak pemerintah daerah, masalah sertifikat tanah yang tidak segera dilayani oleh kantor pertanahan, eksekusi putusan pengadilan yang tidak segera dilaksanakan, tidak adanya perkembangan lebih lanjut penyidikan oleh pihak kepolisian, dan sebagainya. Kondisi tersebut dapat dilihat pada substansi maladministrasi permasalahan yang dilaporkan sampai dengan tahun 2012. Substansi terbanyak adalah Penundaan Berlarut mencapai jumlah 669 laporan (30,29%), diikuti Penyalahgunaan Wewenang 372 laporan (16,84%), Penyimpangan Prosedur 343 laporan (15,53%), Permintaan Uang, Barang dan Jasa 224 laporan (10,14%), dan Tidak Memberikan Pelayanan 196 laporan (8,87%).

Dengan kondisi permasalahan maladministrasi tersebut, menunjukkan belum diterapkan atau ditaatinya standar prosedur operasional sesuai dengan ketentuan, antara lain memuat waktu penyelesaian pelayanan. Selain itu juga menunjukkan lemahnya integritas penyelenggara pelayanan sehingga masih terjadi peluang penyalahgunaan wewenang dan penyimpangan prosedur. Hal ini perlu diberikan perhatian serius dalam upaya perbaikan dan peningkatan

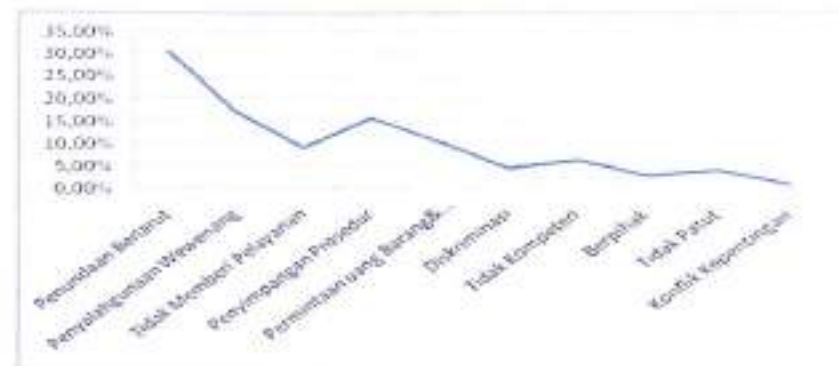
mutu pelayanan antara lain melalui evaluasi dan penyempurnaan terhadap penerapan standar operasional prosedur mengacu Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penegakan integritas, serta menjaga komitmen sumber daya manusia yang melakukan pelayanan kepada masyarakat untuk dapat bekerja sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang ada. Selain itu juga harus diperhatikan dukungan sarana prasarana yang tersedia dan pengawasan pimpinan.

Secara rinci substansi maladministrasi yang dilaporkan dapat dilihat dalam tabel dan grafik berikut:

**Tabel 6**  
Laporan Masyarakat Berdasarkan Substansi Maladministrasi  
Januari - Desember 2012

SUBSTANSI MALADMINISTRASI	JUMLAH	%
Penundaan Berlarut	669	30,29
Penyalahgunaan Wewenang	372	16,84
Tidak Memberikan Pelayanan	196	8,87
Penyimpangan Prosedur	343	15,53
Permintaan Uang, Barang & Jasa	224	10,14
Diskriminasi	97	4,39
Tidak Kompeten	136	6,16
Berpihak	60	2,72
Tidak Patut	90	4,07
Konflik Kepentingan	22	1,00
<b>JUMLAH</b>	<b>2209</b>	<b>100,00</b>

**Grafik 7**  
Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Substansi Maladministrasi  
Januari - Desember 2012



## 6. Investigasi

Investigasi dilakukan dalam rangka menindaklanjuti laporan/pengaduan untuk melengkapi data pendukung dan mendalami kebenaran permasalahan yang dilaporkan kepada Ombudsman RI. Hasil investigasi digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam proses penanganan/penyelesaian lebih lanjut.

Pada tahun 2012 Ombudsman RI melakukan investigasi sebanyak 288 kali untuk menindaklanjuti laporan/pengaduan masyarakat. Perbandingan antara investigasi yang dilakukan dengan laporan/pengaduan yang diterima pada tahun 2012 sebanyak 2209 laporan/pengaduan adalah 13,04%. Kegiatan Investigasi dilakukan berdasarkan skala prioritas, antara lain mengenai laporan/pengaduan terkait masalah pertanahan seperti penundaan berlarut dalam pengurusan sertifikat, kinerja Kepolisian Daerah, Kepolisian Resor, masalah perizinan, pungutan uang dalam pembuatan E KTP, penerimaan siswa baru, pengurusan sertifikat dan penyimpangan prosedur dalam pencairan tunjangan profesi guru. Selain itu investigasi dilakukan karena adanya permasalahan yang bersifat nasional antara lain mengenai penerimaan CPNS, dan status/eksistensi pegawai honorer.

Secara rinci kegiatan investigasi yang dilaksanakan selama tahun 2012, sebagaimana terlampir pada lampiran IV.

## 7. Monitoring

Kegiatan monitoring bertujuan untuk menindaklanjuti laporan masyarakat yang belum maupun yang sudah mendapat respon dari instansi Terlapor, untuk mengetahui ketaatan terhadap tindak lanjut Ombudsman RI. Selain itu, monitoring juga dilakukan tanpa pemberitahuan terlebih dahulu/ secara tertutup untuk mengetahui apakah instansi yang bersangkutan sudah menerapkan standar pelayanan minimal atau belum dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Pada tahun 2012, Ombudsman RI melaksanakan monitoring sebanyak 125 kegiatan, antara lain monitoring terhadap pelaksanaan tindak lanjut pemberian ganti rugi 3900 kepala keluarga pengungsi di Pemerintah Kota Ambon sebagai dampak konflik sosial, pelayanan di RSUD, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, SAMSAT, Kantor Pertanahan, Lembaga Pemasyarakatan serta tindak lanjut mengenai tes kompetensi dalam rangka seleksi CPNS.

Secara rinci kegiatan monitoring selama tahun 2012, sebagaimana terlampir pada lampiran V.

## 8. Mediasi

Dalam rangka menyelesaikan permasalahan seringkali diperlukan adanya pihak yang dapat membantu untuk mempertemukan antara Pelapor dengan Terlapor. Salah satu wewenang Ombudsman RI adalah melaksanakan mediasi kepada para pihak terkait untuk menyelesaikan permasalahan.

Pada tahun 2012 telah dilakukan 21 kali kegiatan mediasi dan fasilitasi pertemuan antara lain terkait permasalahan pembangunan infrastruktur Tanjung Uma dan permasalahan pemutusan hubungan kerja. Hasil mediasi ada yang telah berhasil mencapai kesepakatan para pihak tetapi sebagian yang lain masih dalam tahap pencapaian kesepakatan.

Secara rinci kegiatan mediasi tahun 2012, sebagaimana terlampir pada lampiran VI.

## 9. Tindak Lanjut Ombudsman RI

Proses penanganan laporan masyarakat yang diterima oleh Ombudsman RI dilakukan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan baik secara administratif maupun substantif. Tindak lanjut atas laporan masyarakat berupa: permintaan klarifikasi kepada pihak Terlapor, pemberitahuan kepada Pelapor dan penyampaian Rekomendasi kepada Terlapor dan atasannya. Namun demikian tidak semua laporan ditindaklanjuti dengan penyampaian rekomendasi. Sering terjadi laporan masyarakat selesai pada tahap klarifikasi.

Dalam proses penanganan laporan/pengaduan, sebelum sampai pada kesimpulan terhadap permasalahan pokok yang diajukan diperlukan data pendukung yang diperoleh melalui kegiatan investigasi maupun pengamatan langsung terhadap instansi yang diduga melakukan tindakan maladministrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Ombudsman RI melakukan *tindak lanjut terhadap laporan/pengaduan masyarakat yang diterima* pada tahun berjalan maupun tahun-tahun sebelumnya. Tindak lanjut tersebut berupa permintaan kelengkapan data, permintaan klarifikasi, menyampaikan pemberitahuan bahwa permasalahan yang diajukan bukan wewenang Ombudsman RI, serta penyampaian Rekomendasi. Pada tahun 2012, permintaan klarifikasi kepada instansi yang dilaporkan sebanyak 1203 laporan, menyampaikan rekomendasi sebanyak 18 rekomendasi, melakukan pemeriksaan lanjutan sebanyak 318, bukan wewenang sebanyak 108, permintaan kelengkapan data sebanyak 243 laporan, pemberitahuan sebanyak 417 laporan, dan melimpahkan penanganan sebanyak 80 laporan/pengaduan.

Dalam hal laporan/pengaduan masyarakat yang sudah dianggap selesai ditangani, dilakukan penutupan laporan dengan mekanisme sebagaimana diatur dalam Keputusan Ketua Ombudsman Republik Indonesia Nomor 36/ORI-SK/XII/2011 tertanggal 2 Desember 2011 tentang Tata Cara Penutupan Laporan/Pengaduan Masyarakat dan Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat oleh Ombudsman Republik Indonesia dan Perwakilan Ombudsman di Daerah.

Lampiran I Keputusan tersebut mengatur Penutupan Laporan/Pengaduan Masyarakat yang bertujuan untuk memberikan kepastian terhadap status laporan. Penutupan laporan/pengaduan dalam pemeriksaan/penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat dapat dilakukan pada setiap klasifikasi penanganan/ penyelesaian terdiri atas:

- Klasifikasi tidak memenuhi syarat formil.
- Klasifikasi Pelapor mencabut laporan.
- Klasifikasi tidak berwenang.
- Klasifikasi Klarifikasi.
- Klasifikasi Investigasi.
- Klasifikasi Konsiliasi atau Mediasi.
- Klasifikasi Ajudikasi Khusus.
- Klasifikasi Saran.
- Klasifikasi Rekomendasi.

Berdasarkan ketentuan tersebut, pada tahun 2012 laporan/pengaduan yang dinyatakan selesai/ditutup sebanyak 254 laporan atau 9,59% dari jumlah laporan/pengaduan yang diterima oleh Ombudsman RI. Penutupan laporan/pengaduan dilakukan terhadap laporan/pengaduan yang diterima Ombudsman RI dari tahun-tahun sebelumnya.

Secara rinci tindak lanjut Ombudsman RI dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 7.  
Tindak Lanjut Ombudsman Terhadap Laporan Masyarakat  
Januari - Desember 2012

TINDAK LANJUT	2008	2009	2010	2011	2012	JUM	%
Klarifikasi	0	1	2	56	1144	1203	45,43
Rekomendasi	1	2	3	5	3	18	0,68
Pemeriksaan Lanjutan	1	2	5	38	272	318	12,01
Bukan Wewenang	0	1	1	11	95	108	4,08
Melengkapi Data	0	0	1	11	231	243	9,18
Pemberitahuan	6	4	5	48	354	417	15,75
Lain-lain	0	0	0	0	37	37	1,40
Pelimpahan	1	0	0	7	72	80	3,02
Selesai	0	0	2	140	112	254	9,59
<b>JUMLAH</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>19</b>	<b>316</b>	<b>2324</b>	<b>2678</b>	<b>100,00</b>

Secara rinci rekomendasi tahun 2012, sebagaimana pada lampiran VII.



Acara penyerahan Rekomendasi kepada Terlapor

#### 10. Tanggapan Terlapor

Untuk mengetahui kebenaran laporan masyarakat mengenai dugaan maladministrasi dan respon instansi yang dilaporkan terhadap permasalahan yang dilaporkan, Ombudsman RI menyampaikan permintaan klarifikasi kepada instansi Terlapor. Selanjutnya instansi Terlapor menyampaikan tanggapan. Instansi Terlapor dan instansi terkait yang telah menyampaikan tanggapan sebanyak 1.239 tanggapan atas klarifikasi yang disampaikan oleh Ombudsman RI. Dari jumlah tersebut substansi tanggapan berupa penjelasan sebanyak 719 (63,84%), dinyatakan selesai menurut pelapor 176 (14,21%), dan menindaklanjuti laporan 130 (10,49 %). Tanggapan yang diberikan pihak-pihak terkait tersebut merupakan tanggapan terhadap tindak lanjut Ombudsman RI atas laporan/pengaduan masyarakat yang disampaikan pada tahun 2012 dan tahun-tahun sebelumnya.

Secara rinci tanggapan terlapor dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 8.  
Tanggapan Terlapor Terhadap Tindak Lanjut Ombudsman  
Januari - Desember 2012

SUBSTANSI TANGGAPAN	2008	2009	2010	2011	2012	JUM	%
Melakukan Penelitian	0	0	0	4	5	9	0,73
Menindaklanjuti Laporan	1	2	2	57	68	130	10,49
Penjelasan	3	15	19	196	486	719	63,84
Respon Instansi Terkait	0	3	6	51	73	133	10,73
Selesai Menurut Pelapor	0	0	2	6	168	176	14,21
JUMLAH	4	20	29	314	872	1239	100,00

#### 11. Kasus menarik

##### a. Dugaan permintaan uang kepada Tersangka oleh oknum Jaksa Kejaksaan Negeri Flores Timur

Ombudsman RI Perwakilan NTT dan NTB di Kupang mencermati pemberitaan Harian Umum Pos Kupang tertanggal 22 Mei 2012 dengan judul: "Kasi Pidum Diduga Pungli".

Pemberitaan tersebut pada intinya menyampaikan bahwa Kepala Seksi Pidana Umum Kejaksaan Negeri Larantuka diduga melakukan pungutan liar (pungli) terhadap sejumlah terdakwa yang sedang menjalankan masa persidangan di Pengadilan Negeri Larantuka. Pungutan liar dilakukan mulai dari Rp 5 juta hingga puluhan juta, dan beberapa keluarga terdakwa mengatakan sudah mengeluarkan banyak uang atas permintaan Kasi Pidum, dalam sejumlah kasus.

Menurut informasi dari sejumlah terdakwa yang tersangkut perkara judi mengaku diminta awalnya Rp 10 juta, namun menjelang tuntutan keluarga terdakwa diminta lagi Rp 2,5 juta. Para keluarga terdakwa berharap agar para petinggi kejaksaan dapat memantau dan melaksanakan pengawasan terhadap jaksa-jaksa nakal yang bertugas di Flores Timur.

Menindaklanjuti permasalahan tersebut, Ombudsman RI Perwakilan NTT dan NTB menyampaikan surat klarifikasi yang ditujukan kepada Asisten Pengawasan Kejaksaan Tinggi NTT melalui surat nomor: 0035/KLA.0083.2012/kp-13/V/2012 tanggal 25 Mei 2012. Selanjutnya Ombudsman Perwakilan NTT melakukan monitoring ke Asisten Pengawasan Kejaksaan Tinggi NTT dan hasilnya disampaikan bahwa terhadap dugaan pungli oknum Jaksa di Kejari Flores Timur sedang dalam proses penyelidikan. Aswas Kejati NTT juga meminta bantuan melalui Ombudsman RI Perwakilan NTT dan NTB agar dapat menginformasikan kepada pelapor untuk bersedia dimintai keterangannya oleh pihak kejaksaan. Jika dalam pemeriksaan terbukti terjadi pungutan uang masyarakat oleh oknum Jaksa tersebut maka akan dikenakan sanksi yang tegas dan hal tersebut juga akan diinformasikan kepada pelapor dan Ombudsman Perwakilan NTT dan NTB.

##### b. Guru dan Kepala SDN Awang Bangkal Barat Kabupaten Banjar yang diduga sering membolos mengajar.

Pemberitaan Media Banjarmasin Post Jumat 8 Juni 2012 dan Metro Banjar Kamis 7 Juni 2012 terkait Kepala Sekolah dan Guru SDN Awang Bangkal Barat di Kabupaten Banjar yang sering membolos atau jarang mengajar.

Permasalahan tersebut disampaikan oleh sejumlah warga dan orang tua yang anaknya bersekolah di SDN Awang Bangkal Barat merasa resah, karena guru dan Kepala SDN Awang Bangkal Barat sering membolos mengajar, bahkan warga mengancam akan menyegel sekolah jika para guru dan kepala sekolah tersebut tidak bisa memperbaiki kinerjanya.

Menurut salah satu warga yang tempat tinggalnya dekat SDN Awang Bangkal Barat mengatakan kondisi seperti itu sudah lama terjadi sampai sekarang bahkan tak jarang pada pukul 09.00 pagi anak-anak atau siswasiswi SDN Awang Bangkal masih berada diluar kelas dikarenakan gurunya tidak ada, selain itu Pembakal Desa Awang Bangkal juga membenarkan hal tersebut dimana aktivitas belajar mengajar di sekolah yang mempunyai lima ruang kelas itu sudah tidak aktif lagi.

Terhadap permasalahan tersebut Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan di Banjarmasin menindaklanjuti dengan mengirimkan Surat Klarifikasi kepada Kepala Dinas Pendidikan Kab Banjar dengan nomor surat : 0081/KLA/0040.2012/bjm.02/IV/2012 tertanggal 11 Juni 2011.

Permintaan klarifikasi tersebut ditanggapi oleh Terlapor dengan Surat Nomor 421.2/559/disdik tertanggal 26 Juni 2012, yang pada pokoknya menjelaskan bahwa :

- Pada saat anggota DPRD Kab Banjar (Komisi IV) melaksanakan kunjungan ke SDN Awang Bangkal Barat, Kepala Sekolah tidak berada ditempat karena menghadiri rapat K3S di Desa Kiram dan saat itu juga dihadiri oleh unsur Dinas Pendidikan Kabupaten dengan menyampaikan informasi dan pembinaan di lini lapangan;
- Diakui memang ada beberapa guru yang kurang disiplin dan tidak efektif sesuai ketentuan jam mengajar, sehingga sesuai ketentuan *berdasarkan hasil pemeriksaan* kepada mereka akan dikenakan sanksi administratif dan telah dibuatkan usulan mutasi ke Badan kepegawaian Daerah Kabupaten Banjar untuk dilakukan proses lebih lanjut;
- Sistem Pengawasan yang dilakukan oleh Dinas Pendidikan mengacu pada Permenpan nomor 21 tahun 2010 tentang tugas pokok pengawas sekolah. Adapun tugas pokok pengawasan akademik dan manajerial pada satuan pendidikan yang meliputi penyusunan program pengawasan, pelaksanaan pembinaan guru, pemantauan pelaksanaan 8 (delapan) standar nasional pendidikan, penilaian kinerja guru, pembimbingan dan pelatihan profesional guru dan evaluasi hasil pelaksanaan program pengawasan.
- Dinas Pendidikan Kabupaten Banjar juga telah melakukan klarifikasi kepada guru dan kepala sekolah atas dugaan bolos mengajar dengan

mengeluarkan surat nomor : 421.2/019-SDN ABB/2012 dan berjanji menindaklanjuti dengan serius serta melakukan mutasi bagi yang terbukti melanggar disiplin kepegawaian.

c. Penerimaan siswa baru tahun 2012/2013 di Banjarbaru.

Sesuai dengan peraturan dari Dinas Pendidikan Kota Banjarbaru yang memberikan kuota khusus kepada anak pejabat sebesar 20 % dari jumlah siswa yang dapat diterima di sekolah. Permasalahan ini sudah ditangani Ombudsman dengan mengkaji kebijakan tersebut dan mengeluarkan rekomendasi agar peraturan wajib dicabut dan tidak dapat dijadikan dasar dalam penerimaan siswa baru pada tahun berikutnya, dan sudah ditindaklanjuti oleh Diknas dengan mengeluarkan surat edaran mencabut kebijakan dan sudah tidak berlaku lagi. Permasalahan ini sudah ditindaklanjuti oleh Ombudsman dengan Rekomendasi Nomor 0016/REK/0063-2012/BS-02-BJM/X/2012 yang berisi agar Kepala Dinas Pendidikan Banjarbaru mencabut ketentuan Hasil Rapat Musyawarah Kerja Kepala Sekolah (MKKS) Tentang Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Pendidikan Dasar Kota Banjarbaru Nomor : 02/PPDB.SMP/RB/2012 Perihal Sosialisasi Penerimaan Siswa Baru SMP Se Kota Banjarbaru.

Kopertis XI Wilayah Kalimantan Selatan yang tidak mengakui mahasiswa baru angkatan 2012/2013 di Akademi Kebidanan Martapura Kampus Indrasari serta adanya dualisme Badan Penyelenggara Pendidikan Akademi Kebidanan martapura (Banjarmasin).

d. Permasalahan dalam penerimaan CPNS.

Ombudsman RI menerima 295 laporan terkait dengan penerimaan CPNS. Laporan tersebut disampaikan melalui Ombudsman RI di Jakarta dan Perwakilan Ombudsman di daerah yaitu wilayah Jawa Timur, Nusa Tenggara Timur, Nusa Tenggara Barat, Daerah Istimewa Yogyakarta, Sumatera Utara, Maluku, Bali dan Sulawesi Selatan.

Pengaduan terkait penerimaan CPNS terbanyak di Maluku yaitu 193 laporan, dari jumlah tersebut 191 laporan terjadi di Seram Bagian Barat dengan permasalahan sejumlah CPNSD angkatan tahun 2010 yang hingga kini belum di SK kan sebagai PNS SBB menyusul adanya arahan pada tanggal 10 Nopember 2012 dari Wakil Bupati, Sekda dan Kepala BKD SBB yang menyatakan bahwa dari 456 CPNSD yang lulus saat itu, sebanyak 256 mendapat SK PNS sedangkan sisanya 200 CPNSD hanya mendapatkan SK Kontrak untuk nantinya diangkat pada tahun 2013. Permasalahan tersebut



sedang dalam proses tindak lanjut oleh Ombudsman untuk mendapat penyelesaian.

Permasalahan yang lain adalah ketidakjelasan pengumuman hasil tes kompetensi bidang, hal ini dimungkinkan memberikan peluang untuk manipulasi, selain itu juga instansi daerah mencoba merekrut hasil seleksi penerimaan CPNS, salah satunya terjadi di Kabupaten Badung.

Laporan mengenai Surat Keterangan Hasil Ujian Nasional (SKHUN) SD Negeri 11 Ambon untuk 34 siswa yang telah lulus dan sebagai persyaratan mutlak untuk melanjutkan ke SMP belum diterima sejak tahun 2011, setelah dilakukan konfirmasi oleh Kepala Perwakilan Ombudsman Maluku yang didampingi Asisten kepada mantan Kepala SDN 11 Ambon dan Pemerintah Kota Ambon permasalahan sudah dapat diselesaikan.

e. Pengaduan perwakilan orang tua siswa SMKN 3 Mataram.

Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Nusa Tenggara Barat menerima mengenai adanya pungutan uang pembangunan sebesar Rp3.000.000,00 untuk kurun waktu 3 (tiga) tahun, dan apabila tidak dibayarkan siswa tersebut tidak dapat mengikuti ujian. Terhadap permasalahan tersebut pihak sekolah selalu berdalih bahwa apa yang dilaksanakan merupakan hasil rapat pihak komite sekolah. Permasalahan diatas sudah ditindaklanjuti oleh Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Nusa Tenggara Barat melalui pertemuan dengan Kepala Sekolah untuk dimintakan klarifikasi kebenarannya. Sebagai hasil dari pertemuan tersebut Kepala Sekolah berjanji akan memperbaiki sehingga tidak ada pungutan yang memberatkan siswa dan akan mengembalikan uang yang sudah dibayarkan oleh siswa.

f. Laporan/pengaduan perwakilan pengemudi taksi di Yogyakarta.

Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Yogyakarta menerima permasalahan mahal biaya perpanjangan Surat Ijin Mengemudi (SIM). Permasalahan timbul ketika diberlakukan *keharusan menyertakan sertifikat mengemudi dalam perpanjangan SIM* angkutan umum sesuai dengan UU Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Untuk mendapatkan sertifikat mengemudi dari Lembaga Pendidikan Kursus (LPK) yang ditunjuk di seluruh wilayah DIY mereka harus membayar Rp575.000,00 untuk SIM A Umum, Rp625.000,00 kelas B1 umum dan Rp650.000,00 untuk kelas B2 umum. Bagi sopir taksi yang menjadi pertanyaan adalah mengapa mereka harus menyertakan sertifikat untuk mengurus perpanjangan SIM. Semula untuk mendapatkan SIM umum, pemohon cukup mendaftar di Samsat dengan biaya Rp50.000,00 mengurus surat

kesehatan di Polisi Rp40.000,00 dan mengurus tes psikologi Rp50.000,00. Dengan diberlakukannya ketentuan tersebut dirasakan sangat memberatkan bagi sopir taksi. Terhadap permasalahan tersebut Ombudsman RI akan melakukan klarifikasi kepada instansi terkait.

g. Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) di sekolah-sekolah dan Perguruan Tinggi Yogyakarta.

Perwakilan Ombudsman RI Provinsi D.I Yogyakarta membuka pos pengaduan Penerimaan Siswa Baru (PSB) dan Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB). Sejak dibuka tanggal 26 Juni hingga 11 Juli Ombudsman RI Provinsi D.I Yogyakarta telah menerima 35 pengaduan, meliputi 34 sekolah negeri dan satu perguruan tinggi. Permasalahan yang diadukan adalah beberapa indikasi pungutan yang terjadi di sekolah negeri, diantaranya pungutan sebesar Rp750.000,00 untuk membeli kursi dan bangku di sekolah berstandar internasional, pungutan pendaftaran dan uang gedung sebesar Rp2.200.000,00 dan pungutan berkisar Rp1.000,00 sampai dengan Rp20.000,00 untuk pendaftaran dan pengganti map atau berkas.

h. Penolakan terhadap ijazah lulusan STKIP Catur Sakti Bantul oleh Koordinator Kopertis Wilayah V/Yogyakarta.

Permasalahan tersebut dilaporkan oleh alumnus STKIP Catur Sakti bahwa ijazah yang diperoleh dari Pendidikan S1 Program Studi Bimbingan dan Konseling tidak diakui menyusul pernyataan yang dikeluarkan oleh Kopertis Wilayah V DIY. Akibatnya sejumlah alumnus merasa dirampas hak tunjangan kepegawaian maupun tidak diterima sebagai PNS meskipun sudah dinyatakan lolos CPNS.

Terhadap permasalahan tersebut telah ditindaklanjuti oleh Ombudsman RI dengan menerbitkan Rekomendasi Nomor 0004/REK/0106.2010-0053.2011/BS.05/IV/2012, yang isinya :

- Kopertis V diminta agar meneliti dan meninjau ulang penggunaan *software* temuan pegawai lembaga tersebut yang tidak dapat dijelaskan dasar hukumnya.
- Kepala BKN Regional I/Yogyakarta diminta agar meneliti dan mempertimbangkan kembali kebijakan menolak memberikan KIP kepada CPNS yang telah lulus seleksi tahun 2008/2009
- Dimintakan kepada Bupati Magelang terhadap Keputusan Kepala Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga yang menghentikan tunjangan profesi kepada PNS guru SD yang menggunakan ijazah

STKIPCatur Sakti Bantul sampai adanya putusan yang berkekuatan hukum tetap tentang ketidakabsahan ijazah para guru SD tersebut.

- i. Laporan/pengaduan mengenai penerapan kebijakan Kartu Identitas Kendaraan (KIK) oleh Rektor Universitas Gajah Mada (UGM) Yogyakarta. Dengan adanya penarikan biaya bagi pengendara jalan selain pemilik KIK yang melintasi sekitar kawasan UGM, Ombudsman RI telah menindaklanjuti kasus tersebut melalui klarifikasi, investigasi sampai dengan menyampaikan Rekomendasi Nomor 0017/REK/0060.2011/BS.05/X/2012.

### C. Pengawasan / Penegakan Integritas

#### 1. Penegakan Integritas

Dalam rangka peningkatan kinerja Kantor Perwakilan Ombudsman di daerah dilakukan pengawasan sebagai pelaksanaan kegiatan penegakan integritas untuk mengawasi integritas dan kinerja pelayanan dengan melakukan kegiatan utama:

- Pertemuan dengan masyarakat pengguna layanan Ombudsman
- Pertemuan dengan instansi/pejabat terkait yang pernah berurusan dengan Ombudsman
- Pengawasan dan pemeriksaan terhadap kinerja Kantor Perwakilan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat yang menyampaikan laporan/pengaduan permasalahan dugaan tindakan maladministrasi dalam pelayanan publik.

Penegakan integritas dilaksanakan dalam rangka memastikan pelaksanaan kode etik serta terwujudnya pelayanan Ombudsman RI yang berkualitas kepada masyarakat.

Tujuan kegiatan penegakan integritas adalah :

- a. Mengetahui kinerja dalam pelaksanaan tugas dan wewenang serta kode etik.
- b. Untuk mendapatkan masukan mengenai kinerja Perwakilan Ombudsman RI di daerah melalui pengumpulan data dan informasi dari Pelapor terkait pelayanan yang diberikan.
- c. Untuk mendapatkan masukan mengenai kinerja Perwakilan Ombudsman RI di daerah melalui pengumpulan data dan informasi dari instansi terkait yang pernah berkoordinasi dalam rangka penanganan laporan/pengaduan masyarakat.

Target capaian kegiatan penegakan integritas adalah :

- a. Mendapatkan data dan informasi mengenai pelaksanaan tugas Kantor Perwakilan
- b. Mendapatkan masukan sebagai bahan perbaikan dan pengembangan Kantor Perwakilan dimasa mendatang.

Kegiatan penegakan integritas dilakukan melalui wawancara kepada Pelapor dan instansi terkait serta observasi/pengamatan secara langsung pada Kantor Perwakilan.

Pada tahun 2012 dilaksanakan kegiatan penegakan integritas di 12 (dua belas) Kantor Perwakilan Ombudsman RI, yaitu:

- a. Kantor Perwakilan Sumatera Utara & NAD di Medan, tanggal 14 s/d 17 Februari 2012.
- b. Kantor Perwakilan NTT-NTB di Kupang tanggal 21 s/d 24 Februari 2012.
- c. Kantor Perwakilan Sulut-Gorontalo di Manado tanggal 7 s/d 10 Maret 2012.
- d. Kantor Perwakilan DIY-Jawa Tengah di Yogyakarta tanggal 2 s/d 5 April 2012.
- e. Kantor Perwakilan Jawa Timur di Surabaya tanggal 10 s/d 13 April 2012.
- f. Kantor Perwakilan Jawa Barat di Bandung tanggal 12 s/d 15 Juni 2012.
- g. Kantor Perwakilan Kalimantan Selatan di Banjarmasin tanggal 31 Juli s/d 3 Agustus 2012.
- h. Kantor Perwakilan Bali di Denpasar tanggal 18 s/d 21 September 2012.
- i. Kantor Perwakilan Kalimantan Timur tanggal 25 s/d 28 September 2012.
- j. Kantor Perwakilan Kepulauan Riau, di Batam tanggal 8 s/d 12 Oktober 2012.
- k. Kantor Perwakilan Sulawesi Selatan di Makassar tanggal 16 s/d 19 Oktober 2012.
- l. Kantor Perwakilan Maluku di Ambon, tanggal 16 s/d 19 Oktober 2012.

Berdasarkan data yang diperoleh dalam kegiatan Penegakan Integritas, menghasilkan kesimpulan dan saran sebagai berikut:

**a. Kantor Perwakilan Ombudsman RI Sumatera Utara & NAD di Medan**

**1) Kesimpulan :**

- a) Kantor Perwakilan Ombudsman RI Wilayah Sumatera Utara dan NAD dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya telah berpedoman pada ketentuan perundang-undangan yang berlaku di Ombudsman RI.
- b) Kantor Perwakilan Ombudsman RI Wilayah Sumatera Utara dan NAD selama ini berkoordinasi dengan instansi terlapor hanya terbatas dalam penanganan laporan masyarakat dan lebih dominan berkoordinasi melalui surat menyurat sehingga beberapa instansi terlapor di Medan menyarankan agar Kantor Perwakilan Ombudsman RI melakukan koordinasi dengan pertemuan langsung.
- c) Beberapa Pelapor meminta Ombudsman RI dalam menyelesaikan laporan tidak hanya melakukan surat menyurat tetapi melakukan terobosan guna mempercepat penyelesaian masalah yang disampaikan Pelapor.

- d) Kantor Perwakilan Ombudsman RI Wilayah Sumatera Utara dan NAD dalam melaksanakan tugasnya masih mengalami kendala yaitu keterbatasan SDM, keterbatasan anggaran, sarana dan prasana.
- e) Sosialisasi yang dilakukan kantor perwakilan yang dominan adalah melalui penyebaran brosur dan striker Ombudsman, sedangkan kegiatan investigasi inisiatif dan mempublikasikan hasil investigasi inisiatif melalui media massa belum pernah dilakukan.
- f) Usulan Kantor Perwakilan Ombudsman RI Wilayah Sumatera Utara dan NAD dalam rangka peningkatan kualitas SDM adalah dengan kegiatan magang antar perwakilan Ombudsman dan melibatkan Asisten Perwakilan pada kegiatan investigasi yang dilakukan oleh kantor Ombudsman RI pusat. Sedangkan untuk keterbatasan SDM pada Kantor Perwakilan perlu dilakukan penambahan jumlah personil.

**2) Saran**

Dalam rangka optimalisasi pelaksanaan tugasnya, maka Kantor Perwakilan Ombudsman RI Wilayah Sumatera Utara dan NAD perlu diberikan saran/masukan sebagai berikut :

- a) Melaksanakan pertemuan atau kegiatan bersama dengan instansi penyelenggara negara di wilayah Sumatera Utara guna menjalin kerja sama dan sosialisasi kelembagaan.
- b) Dalam menyelesaikan laporan/pengaduan masyarakat sebaiknya selain menyampaikan surat tertulis, Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sumatera Utara dan NAD perlu memintakan penjelasan secara langsung sehingga mempercepat penyelesaian laporan serta sebagai media sosialisasi lembaga.
- c) Secara internal Kantor Perwakilan perlu melakukan pembenahan manajemen kerja khususnya adanya pelibatan seluruh asisten pada kantor perwakilan untuk melakukan kegiatan investigasi dan kegiatan lainnya pada kantor perwakilan.
- d) Melakukan pembenahan terhadap arsip laporan/pengaduan masyarakat dengan cara mendokumentasikan dalam satu almari penyimpanan arsip yang tersusun dengan baik dan mudah di akses oleh Kepala Kantor Perwakilan dan Asisten Perwakilan.
- e) Perlu melaksanakan kegiatan investigasi inisiatif dalam rangka merespon isu-isu pelayanan publik yang terjadi di Wilayah Sumatera Utara dan selanjutnya melakukan publikasi atas investigasi inisiatif yang dilakukan.

**b. Kantor Perwakilan Ombudsman RI Wilayah Nusa Tenggara Timur dan Nusa Tenggara Barat di Kupang.**

**1) Kesimpulan**

- a) Kantor Perwakilan Ombudsman RI Wilayah NTT-NTB dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya telah berpedoman pada ketentuan perundang-undangan yang berlaku pada Ombudsman RI. Dari hasil penggalian informasi baik dari masyarakat Pelapor maupun Pejabat instansi terlapor tidak ada kesaksian yang menyatakan adanya tindakan negatif yang dilakukan Petugas Kantor Perwakilan Ombudsman RI Wilayah NTT-NTB.
- b) Keberadaan Kantor Perwakilan Ombudsman RI Wilayah NTT-NTB mampu memberikan kontribusi positif bagi upaya peningkatan pelayanan publik, khususnya di wilayah NTT. Hal itu tidak hanya terkait dengan pelaksanaan tugas penyelesaian laporan masyarakat tetapi juga peran aktif Kantor Perwakilan NTT-NTB dalam menyusun kebijakan pelayanan publik bersama Pemerintah Provinsi NTT, atau instansi lain serta dalam membangun jaringan kerja dengan ormas/Isn setempat.
- c) Kantor Perwakilan Ombudsman RI Wilayah NTT-NTB dalam menindaklanjuti laporan masyarakat khususnya di kota dan kabupaten Kupang mulai mengedepankan komunikasi langsung dengan Pejabat Instansi terlapor, (dengan cara mendatangi/ menelpon), selain tetap menyampaikan surat menyurat resmi. Upaya ini sebagai bagian bentuk persuasi terhadap Pejabat Terlapor sehingga ini dirasa lebih efektif dalam penyelesaian laporan.
- d) *Kantor Perwakilan NTT-NTB* berharap segera dilakukan rekrutmen Kepala Kantor yang difinitif.

**2) Saran**

Dalam rangka optimalisasi pelaksanaan tugasnya, maka Kantor Perwakilan Ombudsman RI Wilayah NTT-NTB perlu diberikan saran/masukan sebagai berikut:

- a) Mempertahankan dan meningkatkan kinerja yang sudah dicapai selama ini, baik dalam penyelesaian laporan masyarakat maupun dalam rangka kerja sama yang sudah terbangun baik dengan instansi penyelenggara pelayanan publik maupun ormas/Isn dan masyarakat.

- b) Melakukan monitoring secara intensif atas penyelesaian laporan masyarakat dengan cara menghubungi Pelapor maupun Pejabat instansi terlapor.
- c) Segera menginventaris gedung milik Pemerintah Pusat untuk diusulkan menjadi gedung Kantor Perwakilan

**c. Kantor Perwakilan Ombudsman RI Wilayah Sulawesi Utara-Gorontalo di Manado.**

**1) Kesimpulan**

- a) **Kedisiplinan**  
Disiplin pegawai/staf di Kantor Perwakilan Manado dapat dinilai kurang, karena sebagian besar masuknya diatas jam 09.00 padahal jam kantor jam 08.30. Kecuali *Office Boy/Pramubhakti*, yang menurut informasi masuk tepat waktu.
- b) **Performa**  
Secara fisik performa kantor nampak kotor dilihat dari luar. Pada saat Tim Pengawas datang, rumput di halaman tinggi, di dalam kelihatan tidak bersih.
- c) **Kinerja**  
Tahun 2011 laporan yang disampaikan ke ORI Jakarta ada 65 laporan, setelah dicek ternyata hanya ada 24 laporan yang di register (map kuning), dan 25 laporan konsultasi (tidak ada berkasnya/ resume/dokumennya). Dasar menyebutkan 65 laporan dari buku tamu, padahal di buku tamu setelah dicek ada tamu dari kantor pertanahan Manado dan kepala desa yang diundang mengisi buku tamu. Disamping itu keluhan dari pelapor, tidak ada kepastian laporan, semestinya kalau sudah ditindaklanjuti harus jelas, dengan pemberitahuan surat tertulis kepada pelapor.

**2) Saran**

- a) Kantor Perwakilan Wilayah Sulawesi Utara dan Gorontalo secara khusus perlu pendampingan dan supervisi secara berkala dan terus menerus. Siapapun Tim Ombudsman RI pusat yang ada kegiatan ke Manado, kiranya disempatkan untuk melakukan pembinaan sesuai bidangnya masing-masing, baik menyangkut substansi penanganan laporan, sosialisasi ke berbagai pihak dan menyangkut administrasi laporan dan keuangan serta perencanaan kegiatan.
- b) Kepala Perwakilan dituntut untuk menjadi manager yang baik, mulai dari perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, dan melakukan

pembinaan serta menjadi contoh dalam kedisiplinan, *performace* dan kinerja.

- c) Kantor Ombudsman R.I. perlu memprogramkan satu acara (Rakor/ Seminar) dalam rangka memasyarakatkan Perwakilan Ombudsman di Manado.
- d) Harus ada *job description* yang jelas antara Kepala Perwakilan dan 2 asisten yang ada, serta satu orang pramusaji. Asisten Ombudsman harus diberi tugas untuk mengerjakan tindak lanjut laporan sebagaimana tugas Asisten Ombudsman pada Kantor Ombudsman R.I. lainnya. Kepala Perwakilan bertanggung jawab atas kinerja secara menyeluruh, dan apabila ada laporan yang kompleks dapat ditangani oleh Kepala Perwakilan.
- e) Untuk menjaga kedisiplinan, diusulkan absensi seperti yang digunakan ORI pusat dan hanya dari ORI pusat yang mengetahui *password*-nya.
- f) Dari sisi penanganan laporan, perlu dipastian setiap laporan ada kepastiannya, dan harus ada pemberitahuan kepada pelapor secara tertulis. Mekanisme *case closed* harus diberlakukan.
- g) Meningkatkan koordinasi dengan instansi terkait, aktif melakukan audiensi kepada instansi di lingkungan Provinsi Sulawesi Utara dan Gorontalo. Meningkatkan interaksi dengan media/pers dan perguruan tinggi serta jaringan LSM/Organisasi Masyarakat.
- h) Dua orang asisten diberi kesempatan yang seluas-luasnya untuk mengembangkan diri. Bila dimungkinkan Rudy sebagai asisten yang baru dan Melani dapat diusulkan magang di Kantor ORI pusat untuk meningkatkan pengetahuan dan keahlian sebagai asisten Ombudsman. Disamping itu dengan melihat dan mengalami langsung kerja asisten di pusat, diharapkan dapat termotivasi dan dikembangkan saat kembali ke Kantor Perwakilan.

#### d. Kantor Perwakilan Ombudsman RI Wilayah DI Yogyakarta-Jawa Tengah di Yogyakarta.

##### 1) Kesimpulan

- a) Secara umum kinerja dan pelaksanaan tugas serta wewenang Kantor Perwakilan Ombudsman D.I. Yogyakarta dan Jawa Tengah belum dilaksanakan secara maksimal sebagaimana ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Namun demikian, sikap dan performa jajaran Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi D.I. Yogyakarta dan Jawa

Tengah yang selama ini ditunjukkan, tidak melanggar kode etik insan Ombudsman RI.

- b) Belum maksimalnya pelaksanaan tugas serta kewenangan sebagaimana tersebut pada butir a, dikarenakan adanya kendala atau keterbatasan antara lain kurangnya jumlah, kapasitas serta kapabilitas Asisten Ombudsman yang dimiliki saat ini.
  - c) Keberadaan Kantor Ombudsman Perwakilan Wilayah D.I. Yogyakarta dan Jawa Tengah di tengah-tengah telah eksisnya dua lembaga Ombudsman di Yogyakarta yaitu LOD dan LOS belum dikenal baik oleh Instansi Penyelenggara Pelayanan Publik, khususnya instansi daerah.
  - d) Eksistensi Kantor Ombudsman Perwakilan Wilayah D.I. Yogyakarta dan Jawa Tengah dirasa sangat membantu, terutama bagi instansi vertikal, khususnya BPN dalam rangka pengawasan pelayanan publik di bidang pertanahan.
  - e) Penanganan laporan/pengaduan masyarakat oleh Kantor Ombudsman Perwakilan Wilayah D.I. Yogyakarta dan Jawa Tengah masih mengedepankan komunikasi melalui surat menyurat dibandingkan dengan koordinasi langsung secara lisan dengan Instansi Penyelenggara Pelayanan Publik.
- 2) Saran
- Dalam rangka mengoptimalkan pelaksanaan tugas dan wewenang Kantor Ombudsman Perwakilan RI Wilayah D.I. Yogyakarta dan Jawa Tengah, maka perlu disampaikan saran/ masukan sebagai berikut:
- a) Kantor Perwakilan Ombudsman Wilayah D.I. Yogyakarta dan Jawa Tengah perlu meningkatkan kinerja, khususnya dalam penanganan laporan/pengaduan dengan melakukan pembagian tugas semaksimal mungkin di tengah keterbatasan asisten yang dimiliki.
  - b) Perlu dibangun kerjasama yang intensif antara Perwakilan Ombudsman Wilayah D.I. Yogyakarta dan Jawa Tengah dengan Inspektorat Pemerintah Provinsi D.I. Yogyakarta dalam rangka penyelesaian laporan/ pengaduan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik oleh SKPD di Provinsi Yogyakarta.
  - c) Perlu meningkatkan pelaksanaan monitoring terhadap penanganan laporan/pengaduan yang telah ditindaklanjuti melalui surat permintaan klarifikasi ataupun penyampaian Saran dan Rekomendasi serta menyampaikan secara aktif perkembangan tindak lanjut laporan kepada masyarakat Pelapor.

- d) Segera melakukan rekrutmen asisten di Kantor Perwakilan Ombudsman Wilayah D.I. Yogyakarta, mengingat semakin banyaknya laporan/ pengaduan masyarakat yang disampaikan serta semakin tingginya harapan masyarakat terhadap Perwakilan Ombudsman Wilayah D.I. Yogyakarta dan Jawa Tengah.

**e. Kantor Perwakilan Ombudsman RI Wilayah Jawa Timur di Surabaya.**

**1) Kesimpulan**

Setelah mendengar informasi dari mitra kerja dan pelapor serta pengamatan langsung, pemeriksaan di Kantor Perwakilan Jawa Timur, maka disimpulkan:

**a) Kedisiplinan**

Disiplin pegawai/staf di Kantor Perwakilan Jawa Timur dinilai cukup baik, karena sebagian besar masuk sesuai jam kerja kantor yaitu jam 8.30 s.d 16.00 WIB. Namun demikian, masih saja ada Pelapor yang menyampaikan, beberapa waktu yang lalu pernah datang ke Kantor Perwakilan Jawa Timur, hanya ada Pramubakti.

**b) Performa**

Secara fisik performa kantor dalam kondisi bersih. Namun sarana dan prasarana kantor masih sangat kurang layak, hal ini juga menjadi kritikan dari berbagai instansi/pejabat yang ditemui oleh Tim Pengawasan saat menghimpun pendapat instansi/pejabat Terlapor. Performa Kepala, Asisten dan Pramubakti juga cukup baik.

**c) Kinerja**

Tahun 2011 menerima 264 laporan, 251 laporan diantaranya ditutup. (meskipun Berita Acara Penutupan masih dalam proses). Tahun 2012 dari bulan Januari sampai dengan bulan Maret 2012 menerima 42 laporan, 11 laporan ditutup. Melakukan berbagai inisiatif untuk mensosialisasikan keberadaan Ombudsman Perwakilan Jawa Timur melalui kerja sama dengan RRI Surabaya, SBO TV secara gratis. Memanfaatkan media masa untuk meliput laporan masyarakat yang menarik (kasus perburuhan, kasus sertifikat prona, kasus tanah pakis)

**2) Saran**

**Saran untuk Sekretaris Jenderal Ombudsman R.I.**

Agar segera melengkapi Kantor Perwakilan dengan sarana/prasarana termasuk kendaraan dinas, karena performa dan sarana/prasarana Kantor Perwakilan telah dikritik oleh pejabat-pejabat instansi penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat/pelapor.

**Saran untuk Kantor Perwakilan Ombudsman RI Jawa Timur**

- Meningkatkan komunikasi dengan Pelapor, terutama memberikan kepastian tindak lanjut suatu laporan.
- Dari sisi penanganan laporan, perlu dipastikan setiap laporan ada perkembangannya, dan harus ada pemberitahuan tentang perkembangan penanganan kasus kepada Pelapor secara lisan maupun tertulis dengan menyampaikan upaya yang sudah dilakukan Ombudsman Perwakilan Jawa Timur dalam menindaklanjuti laporan masyarakat.
- Surat-surat keluar dalam bentuk Klarifikasi, Pemberitahuan ke Pelapor, Panggilan dan undangan, harus lebih diteliti lagi, baik secara substansi maupun redaksionalnya. Untuk itu, agar diantara Asisten harus saling meminta bantuan untuk mengoreksi draf surat sebelum akhirnya ditandatangani oleh Kepala Perwakilan.
- Setiap rapat, selain daftar hadir rapat juga perlu dibuatkan notulensinya. Untuk memudahkan dapat dibuat dalam sebuah Buku Notulensi Rapat, yang dilengkapi dengan tanda tangan yang hadir.
- Kantor Ombudsman R.I. perlu memprogramkan satu acara (Rakor/Seminar) dalam rangka memasyarakatkan Perwakilan Ombudsman di Surabaya, terutama kepada instansi (Pemerintah Daerah, Kanwil BPN Provinsi, Kepolisian), media dan masyarakat.
- Meningkatkan koordinasi dengan instansi terkait, aktif melakukan audiensi kepada instansi di lingkungan pemerintahan baik tingkat Provinsi maupun Kab/Kota.
- Meningkatkan interaksi dengan media/pers dan perguruan tinggi serta jaringan LSM/Organisasi Masyarakat
- Untuk menjaga kedisiplinan, diusulkan absensi seperti yang digunakan di Kantor ORI Jakarta dan hanya dari Kantor ORI Jakarta yang mengetahui password nya.

**f. Kantor Perwakilan Ombudsman RI Wilayah Jawa Barat di Bandung.**

**1) Kesimpulan**

- Kedisiplinan cukup, dapat diketahui dari daftar hadir yang ada.
- Performa kelembagaan masih perlu ditingkatkan. Meskipun sudah beberapa kali dimuat dimedia, perlu ditingkatkan lagi. Kegiatan audiensi/kunjungan ke Gubernur, Walikota/Bupati perlu dilakukan sebagai bentuk sosialisasi keberadaan Kantor Perwakilan di daerah. Kenyataannya masih banyak dari instansi pemerintah (Pemprov Jawa Barat, Pemkot Bandung, Polrestaes Bandung) tidak mengetahui keberadaan Kantor Ombudsman Perwakilan Jawa Barat.

2) **Saran**

Kinerja perlu ditingkatkan, meskipun penerimaan laporan dan tindak lanjutnya telah berjalan. Namun jangan hanya menjadi kantor pos/menyalurkan surat saja, surat tanggapan dari terlapor perlu dianalisis, apakah tanggapannya sudah sesuai dengan permintaan klarifikasi atau belum? Kalau ditemukan dugaan maladministrasi segera diusulkan ke ORI Jakarta untuk di bahas dalam Pleno Anggota guna diterbitkan Rekomendasi.

g. **Kantor Perwakilan Ombudsman RI Wilayah Kalimantan Selatan di Banjarmasin.**1) **Kesimpulan**

- a) Keberadaan Ombudsman Perwakilan Kalimantan Selatan secara kelembagaan sudah mulai dikenal oleh jajaran pemerintahan dan aparat penegak hukum (khususnya Kepolisian Daerah Kalimantan Selatan). Namun demikian sosialisasi tetap terus ditingkatkan.
- b) Tingkat kehadiran cukup baik. Tata kerja perkantoran berjalan sebagaimana mestinya.
- c) Kinerja kantor perwakilan sudah cukup bagus, hal itu dapat dilihat dari bagaimana membangun jaringan dengan media, menerima dan menindaklanjuti laporan. Tahun 2012 sampai bulan Juni menutup 43 kasus. Penanganan laporan cepat, meskipun demikian perlu lebih melakukan pendalaman dalam rangka penyelesaian laporan.

2) **Saran**

- a) Meskipun sudah beberapa tahun berdiri, Kantor Perwakilan Kalimantan Selatan harus terus tetap melakukan sosialisasi ke instansi pemerintah (Provinsi dan Kabupaten/Kota), Pers/Media Masa, Perguruan Tinggi, Lembaga Swadaya Masyarakat, Lembaga Bantuan Hukum, dan Masyarakat secara luas.
- b) Perlu adanya evaluasi dan monitoring yang intensif terhadap kemajuan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan, baik dari sisi kinerja, inisiatif maupun dari kedisiplinan pegawai.

h. **Kantor Perwakilan Ombudsman RI Wilayah Bali di Denpasar.****Kesimpulan**

Setelah mendengar informasi dari mitra kerja serta pengamatan langsung saat pemeriksaan di Kantor Perwakilan Bali, maka dapat diambil kesimpulan :

- a) Kedisiplinan perlu ditingkatkan, meskipun operasional kantor baru mulai tanggal 10 September 2012 bersamaan dengan datangnya pengadaan barang (meja, kursi, komputer, AC, laptop dsb), namun tingkat kehadiran perlu mendapat perhatian. Sudah seharusnya mulai aktif masuk kantor sesuai jam kerja, mengingat kantor sudah operasional. Disepakati Hari Kerja Kantor dari Hari Senin s/d Jum'at, Jam Kerja mulai Jam 09.00 s/d 17.00 waktu setempat.
- b) Performa kelembagaan apabila dilihat dari jaringan kerja, ada potensi untuk dapat dikembangkan, hal itu dapat dilihat dari hubungan sudah terbangun antara individu asisten dengan beberapa jaringan di LSM maupun instansi pemerintah. Segera melakukan sosialisasi ke stakeholder di Bali agar keberadaan Kantor Perwakilan Bali lebih diketahui.
- c) Kinerja dalam arti penerimaan laporan belum kelihatan karena operasional kantor baru mulai tanggal 10 September 2012. Namun demikian sudah ada satu orang pelapor yang datang setelah mengetahui ada Kantor Perwakilan di Bali. Pelapor telah menyampaikan laporan ke Ombudsman pusat dan Perwakilan Jawa Timur. Dari hasil penerimaan laporan disampaikan akan ditanyakan ke Kantor Ombudsman pusat maupun Perwakilan Jawa Timur. Sedangkan terkait dengan kinerja sosialisasi dan membangun jaringan sudah cukup bagus, diantaranya (terlampir) sejak dilantik bulan Juni sampai bulan September 2012 telah mengikuti dan melakukan beberapa kegiatan.

i. **Kantor Perwakilan Ombudsman RI Wilayah Kalimantan Timur di Balikpapan.**1) **Kesimpulan**

Setelah mendengar informasi dari mitra kerja serta pengamatan langsung saat pemeriksaan di Perwakilan Ombudsman RI Wilayah Provinsi Kalimantan Timur, maka dapat diambil kesimpulan :

- a) Perwakilan Ombudsman RI Wilayah Provinsi Kalimantan Timur telah menyusun SOP untuk pelaksanaan tugasnya.
- b) Kantor Perwakilan Ombudsman RI Wilayah Provinsi Kalimantan Timur telah dapat dipergunakan dan beroperasi.

- c) Perwakilan Ombudsman RI Wilayah Provinsi Kalimantan Timur telah mulai dikenal di Kalimantan Timur hal tersebut dapat diketahui dengan adanya kliping media massa yang memuat pemberitaan tentang keberadaan kantor perwakilan.
- d) Pemerintah Kota Balikpapan menyambut baik keberadaan Ombudsman RI Perwakilan Wilayah Provinsi Kalimantan Timur dan meminta agar dilaksanakan sosialisasi tentang Ombudsman RI di lingkungan Pemerintah Kota Balikpapan.
- e) Masyarakat yang tergabung dalam ikatan pedagang pasar kebun sayur secara resmi telah menyampaikan laporan kepada Ombudsman RI Perwakilan Wilayah Provinsi Kalimantan Timur.

2) **Saran :**

- a) SOP yang telah disusun Perwakilan Ombudsman RI Wilayah Provinsi Kalimantan Timur kiranya dapat disempurnakan dan segera dapat diimplementasikan.
- b) Kepala dan Asisten Perwakilan disusun Perwakilan Ombudsman RI Wilayah Provinsi Kalimantan Timur agar melaksanakan tugas di kantor perwakilan yang telah disediakan.
- c) Agar Perwakilan Ombudsman RI Wilayah Kalimantan Timur lebih *meningkatkan kinerja* agar semakin dikenal dan dirasakan masyarakat *dan publikasi* tentang keberadaan Ombudsman perlu terus ditingkatkan.
- d) Perwakilan Ombudsman RI Wilayah Provinsi Kalimantan Timur agar segera *berkoordinasi dengan* Wakil Walikota Balikpapan terkait *dengan rencana* sosialisasi di SKPD di lingkungan Pemerintah Kota Balikpapan.
- e) Agar Perwakilan Ombudsman RI Wilayah Kalimantan Timur memprioritaskan penyelesaian laporan ikatan pedagang pasar kebun sayur.

j. **Kantor Perwakilan Ombudsman RI Wilayah Kepulauan Riau di Batam.**

1) **Kesimpulan**

Sosialisasi Ombudsman RI di Kepulauan Riau memperoleh sambutan baik dari seluruh instansi yang dikunjungi, yaitu Polda Kepulauan Riau, Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau, Kanwil BPN Provinsi Kepulauan Riau dan Kanwil Hukum dan HAM Provinsi Kepulauan Riau.

2) **Saran**

- a) Diperlukan adanya tindak lanjut dari acara dimaksud, seperti sosialisasi langsung kepada unit-unit pelayanan di tingkat Provinsi, Kota maupun Kabupaten, yang dapat dilaksanakan oleh Ombudsman RI maupun oleh Kantor Ombudsman Perwakilan Kepulauan Riau apabila kondisi kantor, SDM termasuk Kepala Perwakilan dan sarana prasarana telah tersedia dengan baik.
- b) Perlu adanya evaluasi dan monitoring yang intensif terhadap keberadaan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau

k. **Kantor Perwakilan Ombudsman RI Wilayah Sulawesi Selatan di Makassar.**

1) **Kesimpulan**

- a) Keberadaan Ombudsman Perwakilan Sulawesi Selatan secara kelembagaan baru tahap memperkenalkan diri kepada stakeholder di Sulawesi Selatan, baik dilingkungan pemerintahan daerah, aparat penegak hukum, Ormas, Pers/media dan masyarakat lainnya. Kegiatan sosialisasi tetap harus dilakukan terus
- b) Tingkat kehadiran cukup baik, karena absensi masih manual (ditulis sesuai kehadiran) perlu diteliti lebih lanjut apakah memang benar sesuai yang tertulis atau tidak.
- c) Tata kerja perkantoran berjalan sebagaimana mestinya. Meskipun perlu ditingkatkan pola komunikasi antara Kepala Perwakilan dengan para asisten dan sebaliknya, antar para asisten sendiri.
- d) Kinerja kantor perwakilan sudah cukup berjalan, hal itu dapat dilihat dari bagaimana menerima dan menindaklanjuti laporan, membangun jaringan dengan media dan melakukan kegiatan sosialisasi ke berbagai instansi.

2) **Saran**

- a) Sebagai Kantor Perwakilan yang baru, Kantor Perwakilan Sulawesi Selatan harus terus tetap melakukan sosialisasi ke instansi pemerintah (Provinsi dan Kabupaten/Kota), Pers/Media Masa, Perguruan Tinggi, Lembaga Swadaya Masyarakat, Lembaga Bantuan Hukum, dan Masyarakat secara luas.
- b) Perlu adanya evaluasi dan monitoring yang intensif terhadap kemajuan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan, baik dari sisi kinerja, inisiatif maupun dari kedisiplinan pegawai.



## I. Kantor Perwakilan Ombudsman RI Wilayah Maluku di Ambon.

### 1) Kesimpulan

- a) Secara umum penyelenggara pelayanan publik di Maluku, khususnya Pemerintah Provinsi Maluku, Kepolisian Daerah Maluku, Kantor Wilayah BPN Provinsi Maluku menyambut baik keberadaan Kantor Perwakilan Ombudsman di Provinsi Maluku sebagai lembaga pengawas pelayanan publik dan siap melakukan kerja sama dengan Kantor Ombudsman Perwakilan di Maluku dalam rangka peningkatan dan pelayanan publik.
- b) Beberapa pengurus LSM/Ormas di Maluku juga memiliki harapan yang tinggi atas keberadaan Kantor Perwakilan Ombudsman di Maluku agar dapat menjadi mitra dalam rangka pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Maluku.
- c) Kebersamaan dan kerjasama tim (Kepala dan Asisten Perwakilan) belum terbangun dengan baik.
- d) Belum tertanganinya beberapa laporan yang sudah disampaikan masyarakat.
- e) Belum tertibnya pencatatan administrasi baik dalam penyelesaian laporan, penggunaan anggaran operasional di kantor perwakilan, daftar absen/kehadiran, langganan Koran yang belum dikirim ke kantor perwakilan.

### 2) Saran

Dalam rangka menjawab harapan masyarakat di Maluku, Kepala dan Asisten di Kantor Perwakilan Maluku perlu segera :

- a) Secara internal:
  - Membangun komunikasi dan kerja sama yang efektif sebagai sebuah tim;
  - Menyusun pembagian kerja yang jelas antara Kepala Kantor dan Asisten;
  - Membuat catatan administrasi secara tertib, baik dalam penyelesaian laporan maupun administrasi setiap penggunaan keuangan kantor yang bisa diakses baik Kepala Kantor maupun Asisten, serta absensi kehadiran;
  - Segera menindaklanjuti laporan-laporan yang sudah disampaikan masyarakat;
  - Langganan koran pengirimannya segera disampaikan ke kantor perwakilan.

### b) Secara eksternal :

- Membangun jaringan kerja baik dengan instansi Penyelenggara Pelayanan Publik, LSM/ormas dan praktisi media dengan melakukan pertemuan secara periodik;
- Melakukan sosialisasi baik kepada masyarakat maupun penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan data dan informasi yang diperoleh dari hasil pengawasan pada 12 (dua belas) Perwakilan, disampaikan saran-saran dalam rangka meningkatkan kinerja Kantor Perwakilan sebagai berikut:

- a. Keberadaan Kantor Perwakilan Ombudsman RI sangat dibutuhkan karena memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk menyampaikan permasalahan terkait dengan pelayanan publik, oleh karena itu perlu adanya sosialisasi secara rutin baik secara langsung maupun melalui media cetak dan elektronik.
- b. Perlu adanya pengamatan langsung yang dilakukan Kantor Perwakilan Ombudsman RI terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik khususnya pelayanan di Kantor Pertanahan dan Kepolisian.
- c. Melaksanakan pertemuan atau kegiatan bersama dengan instansi penyelenggara pelayanan publik untuk menjalin kerja sama dan sosialisasi kelembagaan.
- d. Dalam menyelesaikan laporan selain permintaan klarifikasi melalui surat diperlukan juga melakukan pertemuan langsung dengan instansi Terlapor untuk meminta penjelasan sehingga akan mempercepat proses penyelesaian.
- e. Perlu adanya pembenahan manajemen kerja seperti melibatkan semua asisten untuk kegiatan investigasi dan kegiatan lainnya.
- f. Perlu penyusunan arsip yang baik atas laporan dan dokumentasi kegiatan yang mudah diakses bagi yang memerlukan.
- g. Perlu dilakukan investigasi inisiatif dalam rangka merespon isu-isu pelayanan publik yang sedang berkembang.
- h. Perlu peningkatan kinerja penanganan laporan melalui pembagian tugas semaksimal mungkin;
- i. Performa kelembagaan masih perlu ditingkatkan khususnya kunjungan/audiensi ke Kantor Gubernur, Walikota/Bupati perlu dilakukan untuk mensosialisasikan keberadaan kantor Perwakilan;
- j. Perlu ditingkatkan kinerja antara lain dalam menganalisis surat tanggapan dari Terlapor apakah sudah sesuai dengan permintaan klarifikasi;

- k. Perlu kerjasama yang intensif dengan Inspektorat Pemerintah Provinsi dalam rangka penyelesaian laporan terkait penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan SKPD setempat; dan
- l. Perlu melakukan monitoring terhadap perkembangan tidaklanjut laporan.

## 2. Supervisi Pelayanan Publik

Dalam rangka melaksanakan fungsi pengawasan eksternal, Ombudsman RI juga melakukan kegiatan supervisi terhadap instansi penyelenggara pelayanan publik yang bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh penerapan standar pelayanan minimal sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Tujuan kegiatan supervisi adalah:

- a. Mengetahui kondisi riil dan kualitas pelayanan pada kantor-kantor penyelenggara pelayanan publik yang menjadi obyek pengawasan.
- b. Merumuskan dan memberikan masukan perbaikan pelayanan kepada penyelenggara pelayanan publik.

Target capaian kegiatan pengawasan adalah :

- a. Tersedianya data dan informasi tentang kondisi yang sedang dilaksanakan pada kantor pelayanan publik.
- b. Tersedianya rumusan bahan-bahan masukan untuk memperbaiki penyelenggara pelayanan publik
- c. Tercapainya komitmen *pimpinan* instansi penyelenggara pelayanan publik *untuk melakukan* perbaikan dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Data dan informasi yang diperoleh dari kegiatan Supervisi digunakan sebagai bahan seminar untuk memberikan masukan dan mendapatkan komitmen dari instansi penyelenggara pelayanan publik dalam rangka perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Instansi penyelenggara pelayanan publik yang menjadi sasaran supervisi adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Kantor Pertanahan, Badan Penanaman Modal dan Perijinan, Kantor SAMSAT, Rumah Sakit Umum Daerah, Kepolisian Resor (khusus pembuatan Surat Ijin Mengemudi), Kantor Pelayanan dan Perijinan Terpadu, Kantor Imigrasi, Lembaga Pemasyarakatan dan Rumah Tahanan Negara di tingkat Kabupaten/Kota. Hasil supervisi pelayanan publik di Kementerian Hukum dan HAM khususnya di 7 (tujuh) Kantor Imigrasi yaitu Yogyakarta, Kupang, Surabaya, Medan, Manado, Banjarmasin dan Bandung dan di Lembaga Pemasyarakatan di Lubuk Pakam, Deli Serdang, Sumatera Utara, dan Surabaya.

Dari kegiatan supervisi di Kantor Imigrasi diperoleh hasil temuan antara lain keberadaan calo, biaya pengurusan paspor yang tidak standar, dan waktu pengurusan yang melebihi ketentuan. Sedangkan di Lembaga Pemasyarakatan diperoleh temuan mengenai adanya praktik pungutan liar pada pos penjagaan pertama dan kedua.

Hasil kegiatan supervisi diseminarkan di lingkungan jajaran Pemerintah Kabupaten/Kota untuk memberikan masukan dalam rangka memperbaiki kualitas pelayanan publik bagi instansi penyelenggara pelayanan. Selama tahun 2012 dilakukan 62 kali kegiatan supervisi.

Berdasarkan supervisi, diperoleh hasil bahwa secara umum instansi penyelenggara pelayanan telah menerapkan standar pelayanan dasar antara lain adanya informasi mengenai alur/prosedur pelayanan, adanya visi, misi, maklumat pelayanan dan moto pelayanan, didukung ketersediaan sarana prasarana dan sumber daya manusia yang memadai. Namun demikian masih terdapat beberapa instansi yang masih memerlukan perbaikan dalam rangka peningkatan pelayanan pada beberapa instansi, misalnya belum dicantulkannya visi, misi, moto pelayanan, jumlah biaya, waktu penyelesaian, dan jenis pelayanan secara keseluruhan pada alur/prosedur informasi pelayanan. Selain itu dalam pelayanan pengurusan Surat Ijin Mengemudi masih memberikan peluang kepada masyarakat yang ingin cepat pengurusannya tanpa melalui ujian teori dan praktik dengan mengenakan biaya yang tidak resmi (lebih tinggi).

Dari hasil supervisi pada tahun 2012 diperoleh hasil sebagai berikut :

- a. Secara umum instansi penyelenggara pelayanan publik telah menerapkan standar pelayanan minimal dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti adanya informasi mengenai jenis dan tarif pelayanan, persyaratan, prosedur dan mekanisme pelayanan, maklumat pelayanan, dan ketersediaan sarana prasarana pendukung serta kotak saran/pengaduan. Namun demikian masih terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam rangka perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.
- b. Hal-hal yang perlu diperhatikan antara lain :
  - 1) Masih adanya peluang percaloan yang dilakukan oleh pegawai maupun orang luar dalam pengurusan sertifikat di Kantor Pertanahan, pengurusan paspor di Kantor Imigrasi, pengurusan SIM dan STNK di Kantor SAMSAT, pengurusan akte kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, pengurusan IMB serta pengurusan perizinan trayek angkutan umum.

- 2) Pelayanan RSUD yang perlu dibenahi adalah kedisiplinan jam kerja Dokter dan Tenaga Medis lainnya, pengurusan Jamkesmas/Jamkesda belum mendapatkan pelayanan sebagaimana mestinya (masih sulit).
  - 3) Pelayanan pada Lembaga Pemasyarakatan, adanya ketidak cermatan petugas dalam pengeledahan barang bawaan pengunjung, masih adanya diskriminasi waktu dalam penerimaan keluarga/teman yang akan mengunjungi warga binaan.
- c. Sebagai tindak lanjut kegiatan supervisi disarankan untuk diadakan kegiatan monitoring secara berkala terhadap instansi-instansi yang bersangkutan untuk mengetahui perbaikan yang telah dilakukan antara lain menghentikan adanya pungutan-pungutan yang tidak resmi, memberikan akses kemudahan kepada masyarakat untuk mendapatkan pelayanan, memperbaiki sarana prasarana dan informasi mengenai biaya pelayanan, persyaratan yang harus dipenuhi, prosedur pemberian pelayanan, dan waktu yang ditentukan untuk penyelesaian pelayanan.
- d. Dalam rangka memberikan saran perbaikan pelayanan publik, dilaksanakan rapat koordinasi dengan instansi vertikal Kementerian/Lembaga yang menjadi obyek supervisi. Pada tahun 2012, dilaksanakan rapat koordinasi dengan Mahkamah Agung, Kejaksaan Agung, dan Direktorat Jenderal Pemasyarakatan dilaksanakan di Jakarta pada tanggal 10 Desember 2012.



Supervisi ke Lembaga Pemasyarakatan

Kegiatan supervisi pada tahun 2012, sebagaimana terlampir pada lampiran VIII.

Dalam rangka memberikan upaya perbaikan secara komprehensif, diselenggarakan 3 (tiga) Rapat Koordinasi di tingkat pusat, yaitu:

- a. Rapat Koordinasi dengan Kementerian Hukum dan HAM pada tanggal 13 Agustus 2012. Pada Rapat Koordinasi tersebut, dihadiri pimpinan Kementerian Hukum dan HAM dan Ketua Komisi III DPR RI. Pimpinan Kementerian Hukum dan HAM meliputi Menteri, Inspektur Jenderal, Sekretaris Jenderal, dan Direktur Jenderal terkait, Para Kepala Kantor Wilayah dan pimpinan unit pelaksana teknis yang menjadi lokus supervisi. Rapat Koordinasi dibuka Ketua Ombudsman RI dilanjutkan dengan sambutan Menteri Hukum dan HAM, dilanjutkan dengan Keynote speech Ketua Komisi III DPR RI. Pada Rapat Koordinasi tersebut, Direktur Jenderal terkait menyampaikan upaya perbaikan kualitas pelayanan publik yang telah dan akan dilaksanakan. Temuan supervisi dipaparkan secara terbuka kepada peserta Rapat Koordinasi. Rapat Koordinasi menghasilkan kesepakatan antara Ombudsman RI dengan Kementerian Hukum dan HAM sebagai bentuk komitmen Kementerian Hukum dan HAM untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kesepakatan ditandatangani Inspektur Jenderal Kementerian Hukum dan HAM dan Sekretaris Jenderal Ombudsman RI.
- b. Rapat Koordinasi dengan Badan Pertanahan Nasional pada tanggal 5 Oktober 2012. Rapat Koordinasi dibuka Ketua Ombudsman RI dan sambutan Kepala Badan Pertanahan Nasional dan sekaligus memberikan arahan peningkatan kualitas pelayanan publik di bidang pertanahan yang dilaksanakan oleh BPN, Kantor Perwakilan, dan Kantor Pertanahan dalam rangka memenuhi hak-hak dasar masyarakat sebagai kewajiban negara. *Keynote speech* disampaikan Ketua Komisi II DPR RI. Paparan: Kepala Kantor Wilayah BPN yang menjadi lokasi supervisi dan monitoring Ombudsman RI yaitu Kepala Kantor Wilayah Pertanahan Nasional Provinsi Sumatera Utara, Kepala Kantor Wilayah Pertanahan Nasional Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Kepala Kantor Wilayah Pertanahan Nasional Provinsi Jawa Timur, Kepala Kantor Wilayah Pertanahan Nasional Provinsi Nusa Tenggara Timur, Kepala Kantor Wilayah Pertanahan Nasional Provinsi Sulawesi Utara, Kepala Kantor Wilayah Pertanahan Nasional Provinsi Kalimantan Selatan, Kepala Kantor Wilayah Pertanahan Nasional Provinsi Jawa Barat. Hasil supervisi dan monitoring oleh Ombudsman RI. Pada kesempatan rapat koordinasi tersebut, hadir sebagai narasumber: Pengurus Pusat Ikatan Notaris Indonesia/Pengurus Pusat Ikatan Pejabat Pembuat Akta Tanah.

Pada sesi akhir rapat koordinasi dilaksanakan penandatanganan komitmen peningkatan kualitas pelayanan publik di bidang pertanahan yang ditandatangani Sekretaris Jenderal Ombudsman dan Inspektur Utama BPN.

- c. Rapat Koordinasi dengan Mahkamah Agung, Kejaksaan Agung, dan Direktorat Jenderal Pemasaryakatan Kementerian Hukum dan HAM pada tanggal 10 Desember 2012. Rapat koordinasi ini dihadiri sekaligus sebagai pembicara adalah Hakim Agung, Jaksa Agung Muda Pengawasan, dan Direktur di lingkungan Direktorat Jenderal Pemasaryakatan. Rapat koordinasi ini dimaksudkan untuk meningkatkan pelayanan publik di bidang hukum khususnya terkait dengan ekstrak vonis bagi narapidana di lembaga pemasaryakatan/rumah tahanan negara. Pada rapat koordinasi dilaksanakan komitmen peningkatan kualitas pelayanan publik di bidang hukum oleh para pihak.



Rapat koordinasi Ombudsman RI dengan Badan Pertanahan Nasional



Rapat koordinasi Ombudsman RI dengan Mahkamah Agung RI, Kejaksaan Agung RI, dan Direktorat Jenderal Pemasaryakatan Kementerian Hukum dan HAM

### 3. Investigasi Atas Prakarsa Sendiri

Dalam rangka memberikan saran perbaikan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, Ombudsman RI melaksanakan investigasi atas prakarsa sendiri sebagai pelaksanaan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008. Pasal 7 huruf d menyatakan: "Ombudsman bertugas melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik".

Pada tahun 2012, Ombudsman RI melaksanakan kegiatan investigasi sistemik, sebagai berikut:

#### a. Dugaan maladministrasi dalam proses pengembalian dan penyerahan berkas perkara dari Kejaksaan ke Kepolisian yang berulang-ulang.

Berdasarkan investigasi yang telah dilakukan, terhadap permasalahan pengembalian berkas perkara dari Jaksa Penuntut Umum (JPU) ke penyidik dapat disimpulkan sebagai berikut :

- 1) Sebab - sebab pengembalian berkas perkara dari JPU ke penyidik adalah karena adanya pandangan atau pendapat JPU terkait dengan kurangnya alat bukti dan ketidaksesuaian alat bukti dengan tindak pidana yang dilakukan, selain itu disebabkan oleh adanya permintaan JPU untuk melengkapi alat bukti lebih dari 2 (dua) alat bukti sebelum menyatakan berkas perkara lengkap (P.11) meskipun dari sisi yuridis tidak mensyaratkan hal demikian, namun hal tersebut bentuk kehati-hatian JPU.
- 2) Faktor penyebab terjadinya bolak - balik berkas perkara dari JPU kepada penyidik adalah perbedaan pendapat antara Penyidik dan JPU tentang optimalisasi Penyidikan, lemahnya koordinasi, adanya ego sektoral, intervensi penanganan perkara baik dari pihak internal kedua institusi maupun dari pihak eksternal, adanya permintaan/pemberian uang dalam proses percepatan penanganan perkara, adanya kendala sistem internal serta manajemen SDM (penempatan, kualitas dan kuantitas) sehingga berakibat pada tertundanya proses penanganan perkara.
- 3) Kendala yang dihadapi penyidik dalam memenuhi petunjuk JPU adalah sebagai berikut :
  - a) Petunjuk tersebut tidak dapat dipenuhi dan bahkan tidak bisa dicarikan jalan untuk memenuhi petunjuk tersebut.
  - b) Adanya keterbatasan waktu dalam memenuhi permintaan JPU (selama 14 hari harus sudah dipenuhi oleh Penyidik Pasal 138 ayat

- (2) KUHAP), padahal penyidik harus kembali memanggil korban dan saksi serta mencari alat bukti lain.
- c) Pada beberapa kasus, JPU kurang teliti dan tidak cermat dalam meneliti berkas perkara, bahkan ada dalam beberapa kasus, permintaan yang dibuat dalam petunjuk tersebut telah tertera pada berkas perkara yang diserahkan Penyidik.
  - d) Petunjuk JPU terkadang tidak satu kali, setelah ada P-19 dan kemudian dipenuhi, terkadang masih terdapat petunjuk baru yang ditambahkan.
  - e) adanya banyak intervensi dari pihak - pihak lain dalam menemukan alat bukti ataupun saksi, sehingga perkara jadi lama dan bahkan cenderung bolak - balik.
  - f) Kurangnya komunikasi antara JPU kepada penyidik, sehingga dalam beberapa kasus petunjuk yang dibuat sebenarnya sudah terpenuhi dalam berkas perkara yang diserahkan.
  - g) Tidak terjalin komunikasi dari awal pada saat SPDP diserahkan dan tidak ada kesepahaman yang sama antara penyidik dengan JPU dalam menentukan alat bukti.
- 4) Hambatan - hambatan penyidik dan JPU dalam menangani perkara yang berpotensi menimbulkan maladministrasi adalah sebagai berikut :
- a) Adanya perbedaan pendapat tentang waktu pengiriman Surat Pemberitahuan dimulainya Penyidikan (SPDP).
  - b) Perbedaan pendapat tentang optimalisasi penyidikan.
  - c) Lemahnya Koordinasi
  - d) Adanya ego sektoral.
  - e) Intervensi penanganan perkara.
  - f) Terdapat permintaan/pemberian uang dalam upaya agar berkas dinyatakan P.21 .
  - g) Adanya kendala sistem internal.
  - h) SDM yang kurang tertata

Berdasarkan investigasi yang telah dilakukan dan kesimpulan tersebut terhadap permasalahan pengembalian berkas perkara dari Jaksa Penuntut Umum (JPU) ke penyidik direkomendasikan:

- 1) Jaksa Agung
  - a) Perlu segera merevisi Surat Edaran Nomor SE-001/A/JA/02/2008 tentang Pelaksanaan Gelar Perkara Tahap Penyidikan oleh Penyidik.
  - b) Perlu untuk memerintahkan jajarannya agar melaksanakan ketentuan Pasal 11 ayat (6) Peraturan Jaksa Agung RI Nomor PER-036/A/JA/09/2011.
- 2) Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia
  - a) Perlu membuat peraturan internal guna mengantisipasi pengembalian berkas perkara yang berulang-ulang.
  - b) Perlu mengarahkan penyidik agar segera mengirim SPDP kepada JPU sejak awal dimulainya penyidikan.
- 3) Jaksa Agung dan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia
  - a) Mengadakan pertemuan formal dan informal antara Penyidik dan JPU untuk membahas pengembalian berkas perkara yang berulang-ulang sehingga proses percepatan penanganan perkara dapat tercapai tanpa mengurangi independensi.
  - b) Mengefektifkan fungsi Pengawasan (internal dan eksternal) untuk mengawasi tindakan JPU dan Penyidik dalam proses penanganan perkara.
  - c) Membuat mekanisme bersama antara Kejaksaan dan Kepolisian dalam rangka mengatasi persoalan pengembalian berkas perkara yang berulang-ulang dari JPU kepada Penyidik.
  - d) Membangun rasa kepercayaan dan menghilangkan ego sektoral antara Penyidik dan JPU dalam penanganan perkara.

#### b. Penyelenggaraan Sertifikasi Guru.

Berdasarkan analisis data temuan investigasi inisiatif oleh Tim Ombudsman terkait penyelenggaraan sertifikasi guru, diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

- 1) Terdapat berbagai permasalahan terkait dengan pelaksanaan sertifikasi guru yaitu sejak awal pendaftaran calon peserta, penetapan peserta, penetapan kuota dan uji kompetensi awal. Dalam hal pendaftaran calon peserta sertifikasi masih terdapat berbagai kekurangan yaitu pendaftaran calon dengan menggunakan sistem *online* masih belum menghasilkan data yang valid, karena tidak didukung dengan *update* data calon peserta yang akurat.

Masih terdapat perbedaan sistem pendaftaran peserta sertifikasi guru antara Kementerian Pendidikan dan kebudayaan dengan Kementerian Agama. Hal ini disebabkan karena Kementerian Agama belum sepenuhnya menggunakan sistem *online*, sehingga mengalami kesulitan dalam pendaftaran calon peserta. Khusus di Kementerian Agama masih terdapat perbedaan perlakuan antara guru yang mengajar di sekolah tertentu dengan guru yang mengajar pada sekolah umum, termasuk perbedaan dari segi usia guru yang mengikuti sertifikasi.

Implementasi pelaksanaan sertifikasi guru model portofolio tidak diterapkan secara konsisten, dalam hal penetapan peserta sertifikasi guru yang berusia 50 tahun ke atas atau menjelang pensiun dan guru yang memiliki masa kerja lebih dari 20 tahun dengan calon peserta yang usia lebih muda dan masa kerja lebih sedikit.

Dalam penetapan peserta sertifikasi masih ditemukan praktek "pemberian uang" (meskipun secara sukarela) dari guru sebagai calon peserta kepada petugas yang mengurus pendaftaran dan pengusulan calon peserta. Hal ini diakibatkan karena tidak adanya anggaran bagi petugas Dinas Pendidikan Kabupaten/Kota serta Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota dalam proses administrasi pendataan dan penetapan calon peserta.

Terkait dengan sosialisasi pelaksanaan sertifikasi guru masih kurang dan belum maksimal, hal ini disebabkan karena kurangnya koordinasi antara instansi terkait dan buku panduan pelaksanaan sertifikasi guru dari Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan yang setiap tahun berubah-ubah dan terlambat disampaikan ke instansi pelaksana di daerah.

Jumlah kuota peserta sertifikasi dari tahun 2007 s.d tahun 2012 adalah 1.390.450 orang. Penetapan kuota tersebut diperkirakan tidak akan

terpenuhi pada tahun 2014, mengingat jumlah guru di seluruh Indonesia sampai hari ini tercatat 2.925.676 orang. Ini menunjukkan bahwa jumlah guru yang belum disertifikasi adalah 1.535.226 orang.

Kebijakan sertifikasi guru yang didahului dengan penerapan Uji Kompetensi Awal (UKA) pada tahun 2012 merupakan penyimpangan/bertentangan dengan Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2008 dan prakteknya memberatkan guru dan dianggap kesan pemerintah sengaja mempersulit proses pelaksanaan sertifikasi guru. Selain itu materi atau soal UKA yang sangat sulit sementara waktu ujiannya sangat terbatas. Pelaksanaan UKA tanpa mempertimbangkan kondisi para guru yang bertugas di daerah Terpencil, Termiskin dan Terluar (3T), serta guru yang sudah berusia lanjut dan akan memasuki masa pensiun serta memiliki latar belakang pendidikan di bawah persyaratan yang ditentukan.

Kebijakan pola sertifikasi guru dari awal pelaksanaan tahun 2006 sampai dengan tahun 2012 setiap tahunnya mengalami perubahan. Hal ini menyebabkan ketidakpastian implementasi di lapangan, perubahan pola membutuhkan waktu penyesuaian untuk memahami dan menerapkan peraturan yang baru dan waktu untuk sosialisasi yang sangat terbatas sehingga berdampak pada pelaksanaan di lapangan.

- 2) Penyelenggara sertifikasi kurang memperhatikan jadwal pelaksanaan PLPG yang sangat padat dan materi ujian yang sulit, hal tersebut mempengaruhi fisik maupun mental peserta sertifikasi dalam penyerapan materi dan pelaksanaan ujian.

LPMP merupakan lembaga yang relatif dipercaya oleh guru untuk membantu melaksanakan sertifikasi guru, akan tetapi LPMP tidak difungsikan secara optimal padahal LPMP adalah lembaga strategis yang memiliki sumber daya manusia serta sarana dan prasarana yang memadai untuk meningkatkan mutu tenaga pendidik.

Tingkat kelulusan setiap LPTK berbeda-beda pada hal setiap LPTK memiliki pedoman yang sama dalam pelaksanaan sertifikasi. Prosentase jumlah ketidakkelulusan tersebut dapat dilihat sebagai pertimbangan setiap LPTK untuk menjaga kualitas kelulusan dan tanggung jawabnya selaku penyelenggara sertifikasi.

Koordinasi pelaksanaan sertifikasi guru dalam hal evaluasi dan penyelesaian permasalahan secara komprehensif pada tingkat nasional yaitu antara Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan dengan Kementerian Agama, termasuk antara pusat dengan daerah belum efektif.

3) Pada tahap pembayaran tunjangan sertifikasi guru

Pada tahap pembayaran tunjangan sertifikasi guru, keterlambatan serta ketidaksesuaian jumlah tunjangan yang dibayarkan/ditransfer masih menjadi keluhan rutin yang dialami oleh para guru penerima tunjangan sertifikasi. Hal ini disebabkan tidak sinkronannya koordinasi dan regulasi diantara beberapa Kementerian terkait, yaitu Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, Kementerian Agama dan Kementerian Keuangan.

Pembayaran tunjangan yang dilakukan melalui pemerintah kabupaten/kota selama ini belum berjalan lancar, hal ini disebabkan karena transfer anggaran yang terlambat dari pusat ke daerah dan pembayaran dari daerah kepada para guru masih juga mengalami keterlambatan. Ketersediaan anggaran yang terbatas menjadi alasan Kementerian Keuangan untuk mengambil kebijakan pembayaran tunjangan guru secara berkala per triwulan dan belum bisa dilakukan setiap bulan bersamaan dengan pembayaran gaji bulanan para guru.

Keterlambatan pembayaran tunjangan bagi guru yang berada di lingkungan Kementerian Agama disebabkan antara lain karena keterlambatan penerbitan NRG yang hanya dilakukan oleh Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.

Mekanisme impassing/penyesuaian pembayaran tunjangan khusus bagi guru swasta belum berjalan, laporan/pengaduan mengenai impassing sampai saat ini belum memperoleh penyelesaian yang memuaskan.

Administrasi Nomor Registrasi Guru sebagai salah satu persyaratan memperoleh tunjangan bagi guru yang telah lulus sertifikasi masih memerlukan waktu yang lama karena hanya dilakukan oleh satu kementerian yaitu Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. Pada hal terdapat guru yang berada di lingkungan Kementerian Agama. Proses penerbitan NRG yang memakan waktu lama khususnya bagi guru di lingkungan Kementerian Agama bertentangan dengan prinsip-prinsip pelayanan publik yang baik.

Keberlanjutan program sertifikasi guru dan mekanisme penyampaian laporan/pengaduan program sertifikasi guru pasca lulus ujian sertifikasi belum secara sistematis direncanakan dan menjadi program baku oleh instansi penyelenggara atau penanggung jawab sertifikasi guru dalam hal ini Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan dan Kementerian Agama. Hal ini penting dilakukan dalam rangka meningkatkan mutu guru sebagaimana tujuan penyelenggaraan sertifikasi guru.

LPTK yang ditunjuk selaku penyelenggara sertifikasi tidak memiliki standar baku tentang penyalpan materi muatan lokal, standarisasi penilaian. Belum ada mekanisme penyelesaian laporan/pengaduan bagi guru yang menyampaikan keberatan atas penyelenggaraan sertifikasi guru pada semua instansi penyelenggara baik dalam tahapan pendataan, pendaftaran peserta, penyelenggaraan ujian maupun laporan/pengaduan mengenai ketidakkelulusan.

Belum adanya peraturan yang mengatur mengenai guru honorer yang telah mengabdikan sebagai guru dalam jangka waktu lama seperti telah mengabdikan selama 10 tahun ke atas untuk memperoleh kesempatan mengikuti sertifikasi guru.

- c. **Investigasi Sistemik atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik terkait dengan pelayanan BNP2TKI, Balai Pelaporan Kepulangan TKI (BPCKTI) dan Binapenta.** Kegiatan ini dilakukan berdasarkan permasalahan yang timbul mulai dari pemberangkatan, penempatan sampai pemulangan daerah asal antara lain pemalsuan data, SDM yang tidak sesuai dengan standar, kekerasan, gaji tidak dibayar, lemahnya perlindungan di negara tujuan, dan masalah-masalah pelayanan publik oleh instansi yang mempunyai otoritas memberikan pelayanan kepada TKI. Lemahnya pengawasan dan perlindungan hukum mengakibatkan munculnya permasalahan yang dialami TKI sejak perekrutan, pembekalan dan pengiriman ke luar negeri sampai pemulangannya. Berdasarkan data BNP2TKI tahun 2010 terdapat kurang lebih 186 TKI bermasalah dari jumlah 907 orang TKI per hari yang pulang melalui Balai Pelaporan Kepulangan TKI (BPCKTI)/Terminal 4.

Berdasarkan investigasi sistemik diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

- 1) Masih terdapat penyimpangan pelaksanaan tugas/prosedur di BPCKTI antara lain minimnya informasi tentang hak layanan yang disampaikan kepada TKI dan masih adanya pungutan tidak resmi.
- 2) Pelayanan asuransi belum memberikan manfaat yang optimal bagi TKI yang bermasalah.
- 3) Secara faktual di lapangan ditemukan adanya konflik kewenangan antara keberadaan BNP2TKI dengan Binapenta
- 4) Situasi di Terminal 3 masih sering terjadi penyimpangan oleh oknum-oknum tertentu yang memberikan akses kepada TKI

Berdasarkan permasalahan tersebut Ombudsman memberikan saran perbaikan kaitannya dengan pemberian pelayanan kepada TKI untuk BNP2TKI, Ditjen Binapenta Kemenakertrans dan Kementerian Luar Negeri.

d. **Investigasi atas prakarsa sendiri mengenai penyelenggaraan sertifikasi guru.**

Kegiatan ini dilatarbelakangi oleh adanya permasalahan mulai dari proses pendataan, pelaksanaan Pendidikan dan Latihan Profesi Guru (PLPG), hingga pembayaran tunjangan profesi. Terkait dengan permasalahan tersebut telah dilaporkan kepada Ombudsman RI antara lain dari Provinsi Jawa Timur, Sumatera Utara, Jawa Tengah dan Jawa Barat.

Berdasarkan kegiatan investigasi atas prakarsa sendiri mengenai penyelenggaraan sertifikasi guru diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Pendaftaran calon peserta sertifikasi dengan sistem online masih belum menghasilkan data yang valid, karena tidak didukung dengan update data calon peserta yang akurat.
- 2) Penyelenggaraan sertifikasi kurang memperhatikan jadwal pelaksanaan PLPG yang sangat padat dan materi ujian yang sulit yang berpengaruh pada fisik maupun mental peserta dalam penyerapan materi dan pelaksanaan ujian.
- 3) Pada tahap pembayaran tunjangan sertifikasi guru masih terdapat keterlambatan dan ketidaksesuaian jumlah tunjangan yang dihayarkan.
- 4) Keberlanjutan program sertifikasi guru dan mekanisme penyampaian laporan/pengaduan belum direncanakan secara sistematis.

Berdasarkan permasalahan tersebut Ombudsman RI memberikan saran perbaikan kepada Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI, Menteri Agama dan Menteri Keuangan RI antara lain :

- Melakukan perbaikan mekanisme dan prosedur sertifikasi guru.
- Menghentikan kebijakan pola/sistem sertifikasi guru yang berubah-ubah setiap tahunnya dengan membuat peraturan yang definitif.
- Melakukan perubahan pola penyelenggaraan dan pelaksanaan PLPG yang lebih terencana dengan baik.
- Menerbitkan regulasi dan Standar Operasional Prosedur (SOP) bagi peserta sertifikasi yang tidak lulus ujian.
- Menyederhanakan mekanisme pembayaran tunjangan profesi guru.
- Melakukan *penguatan* terhadap Lembaga Penjamin Mutu Pendidikan (LPMP).

**Saran**

Berdasarkan kesimpulan tersebut, Ombudsman RI memberikan saran kepada Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI, Menteri Agama RI, dan Menteri Keuangan RI untuk :

- 1) Melakukan perbaikan mekanisme dan prosedur sertifikasi guru yaitu sejak awal pendaftaran calon peserta, penetapan peserta, penetapan

kuota, pelaksanaan ujian dan penentuan kelulusan, sehingga tidak terjadi perbedaan dalam sistem pendaftaran peserta sertifikasi guru antara Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan dengan Kementerian Agama.

- 2) Menghentikan kebijakan pola/sistem sertifikasi guru yang berubah-ubah setiap tahunnya dengan membuat peraturan yang bersifat definitif, sehingga memberikan kepastian bagi peserta dan penyelenggara serta dalam rangka kebutuhan untuk melakukan sosialisasi menjadi lebih longgar waktunya.
- 3) Melakukan perubahan pola penyelenggaraan dan pelaksanaan PLPG yang lebih terencana dengan baik dan mempertimbangkan kondisi para guru, mengingat selama ini yang dialami para peserta PLPG adalah ketersediaan waktu yang sangat terbatas, padat dan materi ujian yang sulit, hal tersebut mempengaruhi fisik maupun mental peserta sertifikasi dalam penyerapan materi dan pelaksanaan ujian.
- 4) Menerbitkan Regulasi dan Standar Operasional Prosedur (SOP) bagi peserta sertifikasi yang tidak lulus ujian, dengan mempertimbangkan aspek transparansi dan akuntabilitas, sehingga laporan/pengaduan yang terjadi dapat terselesaikan secara baik dengan mengacu kepada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- 5) Menyederhanakan mekanisme pembayaran/transfer tunjangan profesi guru, sehingga memberikan kepastian dalam hal waktu dan jumlah tunjangan yang menjadi hak guru.
- 6) Melakukan penguatan terhadap Lembaga Penjamin Mutu Pendidikan (LPMP) dengan memberikan kewenangan dan anggaran yang memadai terkait pelaksanaan sertifikasi guru, untuk memberdayakan LPMP dalam membantu sosialisasi, verifikasi dan pengembangan/pembinaan profesi guru pasca sertifikasi.
- 7) Memberikan prioritas bagi guru yang akan memasuki usia pensiun (50 tahun ke atas) dan telah mengabdikan lebih dari 20 tahun untuk mendapatkan kesempatan memperoleh sertifikat pendidik melalui mekanisme dan proses yang secara khusus disiapkan.
- 8) Menyederhanakan persyaratan dan prosedur impassing bagi guru non PNS, sehingga setiap guru non PNS yang sudah lulus ujian sertifikasi memiliki hak dan kesempatan yang sama untuk mendapatkan tunjangan profesi yang disetarakan dengan guru PNS.
- 9) Menyediakan anggaran yang memadai bagi penyelenggara khususnya pegawai di lingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten/Kota dan Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota yang melakukan pekerjaan teknis administratif sertifikasi guru (memasukkan data dan verifikasi



- berkas calon peserta sertifikasi). Hal ini untuk menghindari praktek "KKN" dan tidak menyulitkan peserta dan petugas di lapangan dengan mempertimbangkan tingkat kemahalan di daerah masing-masing.
- 10) Memperbanyak kuota peserta pada tahun 2013 dan 2014 agar target sertifikasi untuk semua guru pada tahun 2014 (vide Pasal 82 ayat (2) Undang-Undang No. 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen) dapat tercapai, serta menyiapkan program pembinaan yang berkesinambungan pasca lulus sertifikasi sehingga guru memiliki kemampuan yang dapat diandalkan dalam rangka meningkatkan mutu pendidikan.
  - 11) Melakukan standardisasi dan pengawasan bagi LPTK penyelenggara sertifikasi agar dapat memenuhi target kelulusan dan mutu lulusan sesuai yang diharapkan, sehingga tidak ada kesenjangan antara LPTK Negeri dengan LPTK Swasta sebagaimana yang selama ini terjadi.
  - 12) Menyederhanakan dan mengurangi jam mengajar bagi guru yang telah lulus sertifikasi sebagai persyaratan memperoleh tunjangan menjadi kurang dari 24 jam perminggu, agar tidak terjadi penyimpangan atau penyalahgunaan jabatan "perilaku KKN" dalam rangka memenuhi target waktu mengajar, sehingga dapat terjadi keseimbangan bagi seorang guru dalam mengajar, mendidik dan mengasuh.
  - 13) Melakukan percepatan penerbitan NRG bagi guru di lingkungan Kementerian Agama dengan cara mengembalikan kewenangan menerbitkan NRG kepada Kementerian Agama. Hal ini dapat dilakukan melalui kerjasama antara Kementerian Agama dan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.
  - 14) Menerbitkan perangkat peraturan perundang-undangan yang mengawal kinerja guru yang telah bersertifikat pendidik secara sistemik, pragmatik dan regulatif dan tersinkronisasi diantara beberapa Kementerian terkait dengan pelaksanaan sertifikasi guru. Mengingat selama ini belum ada pengaturan secara khusus mengenai hal ini. Diharapkan landasan legal formal tersebut dapat berpengaruh terhadap keangkatan dan penjurangan karier guru.
  - 15) Menghentikan pelaksanaan Uji Kompetensi Awal (UKA) karena kebijakan yang baru dilakukan tahun 2012 tersebut dalam pelaksanaannya menyulitkan guru dan tanpa ada landasan hukum yang kuat dalam pelaksanaannya.

#### 4. Zona Integritas

Sebagai upaya turut mendukung pencegahan dan pemberantasan di lingkungan Kementerian/Lembaga baik pusat maupun daerah, Ombudsman RI berpartisipasi dalam pembangunan Zona Integritas, dalam bentuk:

- a. Koordinasi dalam rangka rencana aksi daerah sebagai upaya pemberantasan korupsi.
- b. Koordinasi dan kerja sama dalam penyelenggaraan Deklarasi Pencanangan Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi di lingkungan Kementerian/Pemerintah Daerah..



### III. SEKRETARIAT JENDERAL

Ombudsman RI dalam rangka melaksanakan fungsi, tugas, dan wewenangnya dibantu Sekretariat Jenderal Ombudsman RI yang menyelenggarakan fungsi:

- penyelenggaraan kegiatan koordinasi, sinkronisasi, dan integrasi administrasi kegiatan dan tindak lanjut Ombudsman RI;
- pelayanan administrasi dalam penyusunan rencana dan program kerja Ombudsman RI;
- pelayanan administrasi dalam kerja sama Ombudsman RI dengan lembaga pemerintah dan lembaga non pemerintah terkait baik di dalam negeri maupun di luar negeri;
- pelayanan kegiatan pengumpulan, pengolahan, dan penyajian data serta penyusunan laporan kegiatan Ombudsman RI;
- penyelenggaraan kegiatan administrasi Ombudsman RI serta melaksanakan pembinaan organisasi, administrasi kepegawaian, keuangan, sarana dan prasarana Sekretariat Jenderal Ombudsman RI.

Dalam rangka meningkatkan kualitas dukungan administratif kepada Ombudsman RI dan melaksanakan program nasional reformasi birokrasi, Sekretariat Jenderal Ombudsman RI saat ini dalam proses reformasi birokrasi. Dalam rangka meningkatkan kualitas dukungan administratif pelayanan kepada Ombudsman RI dan melaksanakan program nasional reformasi birokrasi, Sekretariat Jenderal Ombudsman RI saat ini dalam proses reformasi birokrasi. Pada pertengahan tahun 2012 telah diserahkan dokumen usulan reformasi birokrasi kepada Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Sebagai persyaratan telah disiapkan dokumen yang meliputi 8 (delapan) area perubahan dan monitoring/evaluasi. Penilaian dokumen oleh Tim Mandiri pada akhir tahun 2012 dan dinyatakan memenuhi syarat administratif. Diharapkan pada awal tahun 2013 dilakukan verifikasi lapangan oleh Tim Mandiri Reformasi Birokrasi.

Reformasi birokrasi diarahkan untuk mempercepat pencapaian visi dan misi Sekretariat Jenderal Ombudsman RI.

Visi dan misi reformasi birokrasi Sekretariat Jenderal Ombudsman:



#### A. Perencanaan dan Pelaporan

Kegiatan perencanaan dan meliputi, langkah-langkah:

- Menyiapkan bahan penyusunan rencana, program, dan anggaran.
- Menyiapkan bahan evaluasi dan penyusunan pelaporan.
- Melaksanakan pembahasan rencana kerja dan anggaran tahun yang akan datang.
- Melaksanakan revisi kegiatan dan anggaran dalam tahun berjalan.
- Menyiapkan bahan rapat dengar pendapat dengan DPR RI, laporan realisasi keuangan, laporan triwulan, laporan tahunan, laporan akuntabilitas kinerja, bahan pidato Presiden, dan lain-lain.

Berdasarkan langkah-langkah tersebut disusun program dan rencana kerja (RKA-KL) sebagai dasar pelaksanaan kegiatan Ombudsman RI.

## B. Organisasi dan Kerja Sama

Kegiatan organisasi dan kerja sama, meliputi:

1. Menyiapkan bahan penataan organisasi dan tatalaksana.
2. Menyusun pembakuan prosedur kerja dan penyiapan pengukuran efisiensi dan efektivitas kerja.
3. Melakukan evaluasi struktur organisasi sebagai bahan pengembangan organisasi yang akan datang.
4. Melaksanakan pemantauan perkembangan dan peningkatan kinerja organisasi.
5. Menyiapkan bahan kerja sama dengan lembaga pemerintah dan lembaga non pemerintah terkait di dalam negeri dan di luar negeri.
6. Pada tahun 2012 ditandatangani kesepakatan bersama antara Ombudsman RI dengan Kementerian Kesehatan RI, Universitas Wijaya Kusuma Surabaya, dan 7 (tujuh) Fakultas di lingkungan Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

## C. Pengawasan Internal

Kegiatan pengawasan yang dilaksanakan Bagian Pengawasan Internal meliputi:

- 1) Reviu pelaksanaan anggaran tahun berjalan dan turut serta dalam menyusun rencana kegiatan dan anggaran tahun yang akan datang.
- 2) Monitoring pelaksanaan anggaran tahun berjalan.
- 3) Melaksanakan tindak lanjut terhadap temuan audit eksternal.
- 4) Melakukan pemantauan pelaksanaan Instruksi Presiden Nomor 17 Tahun 2012 tentang Aksi Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi di lingkungan Ombudsman RI.

## D. Sumber Daya Manusia

Di bidang pembinaan sumber daya manusia sebagai pelaksanaan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, Peraturan Pemerintah Nomor 64 Tahun 2012 tentang Sistem Manajemen Sumber Daya Manusia pada Ombudsman RI sebagai dasar pengelolaan fungsi-fungsi manajemen sumber daya manusia Ombudsman berdasarkan kompetensi dan kinerja dalam pelaksanaan fungsi, tugas, dan kewenangan guna mendukung pencapaian tujuan Ombudsman. Sumber daya manusia mempunyai peranan penting dalam mendukung keberhasilan kinerja.

Pada tanggal 31 Desember 2012, pegawai Ombudsman RI berjumlah 223 orang dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 9  
Rekapitulasi Sumber Daya Manusia Ombudsman RI

LOKASI	Ketua	Wakil Ketua	Anggota	Sekjen	Kepala Biro	Kepala Bagian	Kasubag	JFU	Kep. KPJ	Perwakilan	Asisten Utama	Asisten Madya	Asisten Muda	Asisten Pratama	Staf	Sekretariat	Pramubakti	Satpam	Pengemudi	Jumlah
Ombudsman RI (pusat)	1	1	7	-	3	9	19	2	-	-	9	6	45	11	2	6	10			131
Perw. DIY	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	-	1	1	-	-	-	-	5
Perw. NTT	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	2	1	1	-	-	-	-	6
Perw. Sumut	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	3	1	1	-	-	-	-	6
Perw. Sulut-Gorontalo	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	2	-	1	-	-	-	-	4
Perw. Jatim	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	3	-	1	-	-	-	-	5
Perw. Jabar	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	3	-	1	-	-	-	-	5
Perw. Sulsel	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	3	-	1	-	-	-	-	5
Perw. Jateng	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	3	-	-	-	-	-	-	4
Perw. Sulteng	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	3	-	-	-	-	-	-	4
Perw. Sumbar	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	3	-	-	-	-	-	-	4
Perw. Sumsel	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	3	-	-	-	-	-	-	4
Perw. Kalbar	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	3	-	-	-	-	-	-	4
Perw. Kaltim	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	3
Perw. Bali	-	-	-	-	-	-	-	2	1	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	5
Perw. Kep. Riau	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	-	-	-	-	-	-	3
Perw. Sulsel	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	3	-	-	-	-	-	-	4
Perw. Maluku	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	3
Perw. Lampung	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	2
Perw. NTB	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	3	-	-	-	-	-	-	4
Perw. Aceh	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	2
Perw. Riau	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	3	-	-	-	-	-	-	4
Perw. Sultra	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	3	-	-	-	-	-	-	4
Perw. Papua	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	2
<b>Jumlah</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>-</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>19</b>	<b>4</b>	<b>18</b>	<b>-</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>101</b>	<b>14</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>223</b>	

Pada tahun 2012, dilaksanakan rekrutmen Kepala Perwakilan, Asisten di Ombudsman RI (pusat), dan Asisten di Perwakilan.



**E. Keuangan**

Tahun 2012 merupakan tahun ke-dua Ombudsman RI mengelola anggaran sendiri dengan Bagian Anggaran Nomor 10. Alokasi anggaran untuk Ombudsman RI sebesar Rp67.630.645.000,00 (enam puluh tujuh miliar enam ratus tiga puluh juta enam ratus empat puluh lima ribu rupiah) yang dialokasikan untuk melaksanakan fungsi, tugas, dan wewenang Ombudsman RI. Pada awal bulan Maret 2012, pemerintah menetapkan kebijakan melakukan pemotongan anggaran sebesar Rp8.875.761.000,00 (delapan miliar delapan ratus tujuh puluh lima juta tujuh ratus enam puluh satu ribu enam ratus rupiah), sehingga anggaran Ombudsman RI yang dilaksanakan pada tahun 2012 sebesar Rp58.754.884.000,00 (lima puluh delapan miliar tujuh ratus lima puluh empat juta delapan ratus delapan puluh empat ribu rupiah).

Realisasi belanja pada tahun 2012 sampai dengan tanggal 31 Desember 2012 sebesar Rp52.597.146.961,00 (lima puluh dua miliar lima ratus sembilan puluh tujuh juta seratus empat puluh enam ribu sembilan ratus enam puluh satu rupiah) atau 89,52% dari *pagu anggaran*

Dalam *realisasi anggaran* belanja modal tahun 2012 terdapat optimalisasi dari *Pengadaan Barang/Jasa* sebesar ± Rp1.377.329.093,00 (satu milyar tiga ratus tujuh puluh tujuh juta tiga ratus dua puluh sembilan ribu sembilan puluh tiga rupiah) yang diharapkan dapat ditambahkan sebagai *reward* pada tahun 2013.

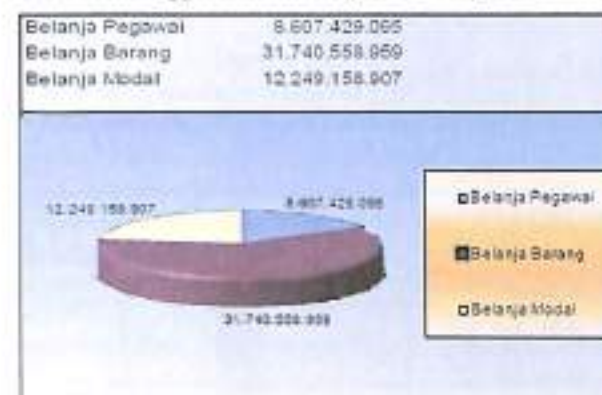
Realisasi pelaksanaan anggaran tahun 2012, disajikan sebagai berikut:

Tabel 10  
Realisasi Anggaran Menurut Jenis Belanja Tahun 2012

KODE BELANJA	URAIAN JENIS BELANJA	ANGGARAN	REALISASI BELANJA	%
51	Belanja Pegawai	9.387.796.000	8.607.429.095	91,69
52	Belanja Barang	30.536.868.000	31.740.558.959	86,87
53	Belanja Modal	12.830.300.000	12.249.158.907	95,47
	<b>Jumlah</b>	<b>58.754.884.000</b>	<b>52.597.146.961</b>	<b>89,52</b>

Grafik 8

Realisasi Anggaran Menurut Jenis Belanja Tahun 2012



Realisasi belanja Anggaran Tahun Anggaran 2012 dibandingkan dengan Tahun Anggaran 2011, disajikan sebagai berikut :

Tabel 11  
Perbandingan Realisasi Anggaran  
Tahun Anggaran 2011 - 2012

KODE	URAIAN BELANJA	REALISASI ANGGARAN		NAIK/TURUN
		2011	2012	
51	Belanja Pegawai	6.338.684.361	8.607.429.095	2.268.744.734
52	Belanja Barang	8.466.982.100	31.740.558.959	23.273.576.859
53	Belanja Modal	742.935.470	12.249.158.907	11.506.223.437
	JUMLAH	15.548.601.931	52.597.146.961	37.048.545.030

Grafik 9  
Perbandingan Realisasi Anggaran  
menurut Belanja Tahun 2012 - 2011

(Dalam Ribu)



Hasil pemeriksaan terhadap Laporan Keuangan Tahun 2011

F. Sistem Informasi dan Teknologi Informasi

Pada tahun 2011, Bagian Sistem Informasi dan Teknologi Informasi melakukan kegiatan:

- 1) *Updating* data kegiatan-kegiatan Ombudsman RI baik di pusat maupun di perwakilan pada website [www.ombudsman.go.id](http://www.ombudsman.go.id).
- 2) Penambahan beberapa workstation untuk input dan pengolahan Sistem Informasi Penyelesaian Laporan/Pengaduan.
- 3) Perawatan dan perbaikan perangkat keras (*hardware*) maupun perangkat lunak (*software*).
- 4) Menerima, mendata, mencetak, dan mendistribusikan surat-surat laporan/pengaduan masyarakat baik melalui email maupun Aplikasi Sistem Informasi Penyelesaian Laporan/Pengaduan.
- 5) Menata dokumentasi buku-buku dan hasil kegiatan Ombudsman RI.

G. Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi (PPID)

Dalam rangka melaksanakan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, telah ditunjuk Pejabat Pengelola Informasi Dokumentasi (PPID). PPID bertanggung jawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan/atau pelayanan informasi di badan publik.

Pada Tahun 2011 telah menerima permohonan informasi sebanyak 21 permohonan (13 pemohon datang langsung dan 9 pemohon melalui *online*). Terhadap permohonan tersebut, 4 (empat) pemohon mengajukan keberatan dan 2 (dua) pemohon diselesaikan melalui mediasi.

## H. Ketatausahaan

### 1. Surat Masuk

Surat-surat yang diterima Ombudsman RI berasal dari instansi pemerintah, swasta, dan masyarakat baik kelompok maupun perorangan. Pengurusan surat masuk dimulai dengan penerimaan, penyortiran, pembukaan amplop, pembacaan, pengarahannya dan penyampaian ke unit-unit atau pejabat-pejabat yang dituju. Dalam proses pengurusan surat masuk, dilakukan pencatatan ke dalam buku agenda surat masuk.

Periode Januari s/d Desember 2012, Ombudsman RI menerima dan mengirimkan ke unit atau pejabat yang dituju, sebanyak 5.895 surat.

### 2. Surat Keluar

Pengurusan surat keluar dimulai dari penomoran surat sampai dengan pengiriman surat ke alamat tujuan, dilakukan oleh Kepala Sub Bagian Persuratan dan Dokumentasi.

Surat keluar dicatat dalam agenda surat keluar, selanjutnya surat dikirim ke alamat tujuan dengan dilengkapi bukti pengiriman (tanda terima). Semua surat keluar diberi nomor surat sesuai dengan klasifikasi/kode masalah.

Selama tahun 2012, telah melakukan penomoran surat keluar sesuai dengan kode masalah, sebagai berikut:

- a) Surat-substantif;
- b) Pendidikan dan Pelatihan (DL), sebanyak 51 surat;
- c) Kehumasan dan Hubungan Luar Negeri (HM), sebanyak 46 surat;
- d) Informatika (IN), sebanyak 2 surat;
- e) Kepegawaian (KP), sebanyak 163 surat;
- f) Keuangan (KU), sebanyak 26 surat;
- g) Organisasi dan Tata Laksana (OT), sebanyak 5 surat;
- h) Perlengkapan (PL), sebanyak 2.229 surat;
- i) Perencanaan (PR), sebanyak 57 surat;
- j) Umum (UM), sebanyak 418 surat.

### 3. Pengarsipan surat

Penyimpanan/Pengarsipan surat-surat dilakukan berdasarkan sistem kode masalah/subyek, yaitu menyimpan arsip surat masuk dan surat keluar berdasarkan kode masalah/subyek yang sama atau sejenis.

Penyimpanan/pengarsipan menggunakan Sistem Odner. Hal ini belum sesuai dengan standar penyimpanan arsip yang baik. Penyimpanan arsip yang lebih baik menggunakan Sistem Maf Gantung sehingga arsip tidak rusak karena dilubang.

### 4. Sarana prasarana

Ombudsman RI secara keseluruhan belum memiliki gedung sendiri baik Kantor Pusat maupun Kantor Perwakilan. Kantor pusat saat ini menempati Gedung eks UPPINDO yang dalam penguasaan Kementerian Keuangan RI, sedangkan Kantor Perwakilan menempati gedung milik pihak ketiga dengan cara sewa. Diharapkan pada masa yang akan datang, secara bertahap perlu pengadaan gedung kantor sendiri.

Pada tahun 2012, kantor Ombudsman RI pusat memperoleh tambahan ruang kerja di lantai 6, sehingga saat ini menempati 3 lantai yaitu lantai 5-7. Dengan bertambahnya ruang kerja, maka perlu penataan dan pengelolaan kembali tata letak ruang kerja dan penempatan ruang kerja bagi para Insan Ombudsman.

Sebagai pendukung kelancaran pelaksanaan tugas, penyediaan sarana prasarana yang dilakukan berupa peralatan dan mesin dan meubelair. Sebagai institusi yang relatif baru dan dengan penambahan aktivitas dan jumlah pegawai, maka sarana dan prasarana mutlak dibutuhkan untuk kelancaran pelaksanaan tugas. Selain hal tersebut, faktor eksternal dengan makin meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya pelayanan publik yang berkualitas, maka interaksi dan komunikasi dengan masyarakat luas dan lembaga yang lainnya makin meningkat. Untuk merespon pengaduan masyarakat yang cepat dan tepat, dukungan peralatan kerja yang memadai akan membantu secara maksimal kinerja Ombudsman RI.

Tambahan ruang dan fungsi yang dilakukan adalah penyediaan ruang adjudikasi, ruang rapat, ruang kerja pimpinan, ruang kerja pegawai, ruang pantry, gudang perlengkapan, ruang IT dan server, mushola dan ruang pendukung lainnya. Peralatan mesin yang disediakan antara lain peralatan IT, PC komputer, laptop, IPAD, *handycam*, kamera, alat investigasi, PABX, *finger print*, AC/*exhaust*, peralatan keamanan, peralatan sound system.

Terhadap 16 (enam belas) kantor perwakilan Ombudsman yang dibentuk tahun 2012 mutlak dibutuhkan sarana dan prasarana kerja yang digunakan untuk menjalankan kelancaran aktivitas kerja. Meubelair yang diadakan antara lain meja rapat, meja kerja pimpinan dan staf, kursi kerja dan kursi rapat, *whiteboard*, papan nama, meja pengaduan, almari kaca, almari arsip, *filling cabinet*, perlengkapan ruang rapat.

Terhadap 7 (tujuh) kantor perwakilan lama dilakukan penambahan sarana prasarana yang belum tersedia. Peralatan yang diadakan untuk masing-

masing kantor perwakilan berbeda jenis dan tipe sesuai skala prioritas kebutuhan perwakilan yang bersangkutan.



Peresmian Ruang Ajudikasi Khusus oleh Ketua Ombudsman RI

#### IV. Penutup

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

OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

Danang Girindrawardana  
Ketua

**LAMPIRAN**



## Lampiran I

## KEGIATAN SOSIALISASI DAN PENGEMBANGAN JARINGAN

N O	KEGIATAN	LOKASI	PELAKSANAAN	KETERANGAN
1.	Memberikan arahan kepada Muspida, Bupati/Walikota dan Kepala SKPD dan menghadiri rapat patahurna DPRD se-Provinsi Jambi.	Jambi	6-7 Januari	Ombudsman sebagai lembaga yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.
2.	Menghadiri undangan pengukuhan anggota LCOD dan LCOs Provinsi DIY.	DI Yogyakarta	10 Januari	
3.	Sosialisasi mengenai Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di lingkungan Dinas Kesehatan Kota Bandung	Bandung	19 Januari	
4.	Dialog interaktif di RRI Pro 1 Jawa Timur	Jawa Timur	21 Januari	Sosialisasi tentang keberadaan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur dan mengenai Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
5.	Ceramah mengenai Pelayanan Publik yang dilaksanakan aparatur pemerintah dan pengawasan Ombudsman RI terhadap kinerja pemerintah.	Kota Pematang Siantar	24 Januari	Pada saat yang sama dilakukan Pembagian Brosur Leaflet tentang Ombudsman.
6.	Ceramah mengenai Pelayanan Publik yang dilaksanakan aparatur pemerintah dan pengawasan Ombudsman RI terhadap kinerja pemerintah	Kabupaten Sumalungun	25 Januari	Pada saat yang sama dilakukan Pembagian Brosur Leaflet tentang Ombudsman.

7.	Ceramah mengenai Pelayanan Publik yang dilaksanakan aparat pemerintah dan pengawasan Ombudsman RI terhadap kinerja pemerintah.	Kabupaten Toba Samosir	26 Januari	Pada saat yang sama dilakukan Pembagian Brosur Leaflet tentang Ombudsman.
8.	Sosialisasi, pengajuan talkshow dan koordinasi teknis rencana iklan layanan Ombudsman RI di Radio Petra FM Yogyakarta.	D.I. Yogyakarta	26 Januari	
9.	Sosialisasi Ombudsman RI di Kecamatan Kotagedhe.	D.I. Yogyakarta	30 Januari	Pada kesempatan tersebut disampaikan mengenai tugas, fungsi, wewenang, tata cara pengaduan ke Ombudsman RI.
10.	Kunjungan dalam rangka sosialisasi dan menjalin kerjasama dengan LSM, Media Radar Pati dan SKH Suara Merdeka.	D.I. Yogyakarta	30 Januari	
11.	Kunjungan kerja ke Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan dalam rangka sosialisasi rencana pembentukan Kantor Perwakilan Ombudsman RI di Makassar.	Makassar, Sulawesi Selatan	1-3 Februari	Pada kesempatan tersebut Ketua Ombudsman menyampaikan rencana pembentukan Kantor Perwakilan Ombudsman di Makassar.  Pemerintah Kota Makassar menyambut baik dengan menekankan adanya koordinasi yang sinergis dengan Kantor Ombudsman Daerah Makassar, dan permasalahan pelayanan publik yang paling banyak adalah masalah pertanahan dengan banyaknya girik palsu yang beredar.
12.	Talkshow interaktif di Radio RSPD Kab. Pati.	Pati, Jawa Tengah	2 Februari	
13.	Sosialisasi mengenai Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan Undang-Undang Nomor 25	Jawa Barat	2 Februari	

	Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di lingkungan Pemkab Indramayu.			
14.	Melakukan sosialisasi atas undangan panitia seminar HMI Cabang Tuban.	Jawa Timur	10-12 Februari	
15.	Merjalin kerja sama dengan Detik. Com Kota Surabaya.	Jawa Timur	13 Februari	Pada kesempatan tersebut tercipta kesepakatan untuk mensosialisasikan keberadaan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.
16.	Merjalin kerjasama dengan Koran Bhirawa.	Jawa Timur	13 Februari	Pada kesempatan tersebut tercipta kesepakatan untuk mensosialisasikan keberadaan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.
17.	Melakukan sosialisasi kepada Bupati, Walikota se Sulawesi dengan tema "Hak Masyarakat atas Pelayanan Publik dan Peran Ombudsman RI".	Sulawesi Selatan	15-17 Februari	Pada kesempatan tersebut dijelaskan jenis-jenis maladministrasi. Dalam hubungannya dengan Ombudsman Daerah, maka Ombudsman RI akan bermitra bukan persaingan. Pembentukan Kantor Perwakilan untuk mendorong pelayanan publik menjadi lebih baik.
18.	Sosialisasi/sarasehan tugas dan fungsi Ombudsman RI dalam pelayanan publik dan reformasi birokrasi dengan jajaran SKPD Pemkab Kutai Kartanegara.	Kalimantan Timur	14-17 Februari	Sosialisasi tentang Undang-Undang No. 37 tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dibuka oleh Walikota Samarinda dengan peserta pejabat SKPD dan instansi vertikal di wilayah Pemkot Samarinda.  Pertanyaan peserta terkait independensi dan kemandirian Ombudsman, efektifitas rekomendasi yang

				disampaikan dan pembukaan Kantor Perwakilan di Kalimantan Timur.
19.	Sosialisasi/sarasehan tugas dan fungsi Ombudsman RI dalam pelayanan publik dan reformasi birokrasi dengan jajaran SKPD Pemkot Samarinda.	Kalimantan Timur	14-17 Pebruari	
20.	Melakukan pertemuan dengan Gubernur/Wakil Gubernur/Sekda dalam rangka sosialisasi Undang-Undang No. 37 tahun 2008 tentang Ombudsman RI.	Sulawesi Utara	14-17 Pebruari	
21.	Kunjungan sosialisasi ke Koran Radar Tegal.	Kantor Redaksi Jawa Pos Radar Tegal	16 Pebruari	
22.	Sosialisasi UU No. 37 tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.	Kantor Camat Tegal Barat Kota Tegal	17 Pebruari	
23.	Memenuhi undangan PT PLN (Persero) area Yogyakarta.	Kantor PLN Area Yogyakarta	21 Pebruari	
24.	Kunjungan sosialisasi, pengajuan talkshow dan koordinasi teknis rencana iklan layanan Ombudsman RI.	Kantor Radio RBFM Yogyakarta	22 Pebruari	
25.	Memenuhi undangan DPRD Kota Yogyakarta dalam acara rapat dengar pendapat umum "Raperda Tentang perubahan perubahan Perda No 7 tahun 2007 Tentang Penyelenggaraan Administrasi kependudukan".	Kantor DPRD Kota Yogyakarta	22 Pebruari	
26.	Rapat koordinasi RANHAM.	Kupang, NTT	22 Pebruari	Ombudsman sebagai Anggota Panitia RANHAM, khususnya berkaitan dengan pemenuhan hak atas

				pelayanan publik yang baik.
27.	Koordinasi mengenai Ranham I Tahun Anggaran 2012 Kanwil Kemenhurnham Prov. Sumatera Utara.	Kota Medan	22 Pebruari	
28.	Sosialisasi mengenai Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di lingkungan Pemkab Cirebon.	Jawa Barat	23 Pebruari	
29.	Menjalani kerja sama dengan HMI Cabang Malang.	Jawa Timur	23 Pebruari	Tema: "memberdayakan masyarakat dalam pelayanan publik" dan mensosialisasikan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
30.	Dialog interaktif di Pacific TV dengan topik Fungsi, Tugas dan Wewenang Ombudsman RI.	Manado, Sulawesi Utara	27 Pebruari	
31.	Memenuhi Undangan Pemprov DIY "Penguatan Ranham, Penandatanganan Mou Jamkesta dan Penandatanganan Pakta Integritas dilingkungan Pemporov DIY".	Bangsai Kapatihan Yogyakarta	29 Pebruari	Membangun jaringan dengan stake holder Ombudsman, LSM, tokoh masyarakat, kampus dan media. Penandatanganan MOU dan pakta integritas dalam rangka Ranham semua instansi vertikal (pusat) dengan instansi daerah di DIY.
32.	Dialog interaktif di Radio Smart FM dengan tema Evaluasi Pelayanan Publik di Sulawesi Utara Tahun 2012.	Manado, Sulawesi Utara	5 Maret	
33.	Dialog interaktif di acara Warung Bacerita Pacific dengan topik Fungsi, Tugas dan Wewenang	Manado, Sulawesi Utara	5 Maret	

	Ombudsman RI.			
34	Sosialisasi UU No. 37 tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.	Balai Desa Ngestiharjo, Tepus, Cuningkidul	5 Maret	
35	Sosialisasi UU No. 37 tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.	Kantor Ikatan Notaris Indonesia Kab. Semarang	6 Maret	Pada kesempatan tersebut dijelaskan bahwa Ombudsman merupakan sarana untuk mengadakan keluhan bagi para Notaris terkait layanan pertanahan di BPN.
36	Sosialisasi tentang UU No. 37 tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.	Kantor Kecamatan Ungaran Barat	8 Maret	
37	Kerja sama dalam rangka sosialisasi tentang keberadaan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur, Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.	Kab Pasuruan, Jawa Timur	8 Maret	
38	Sosialisasi dan peninjauan kerja sama Jalan (JBI)	Kantor SKH Warta Jateng	8 Maret	Kegiatan sosialisasi bertujuan membangun jaringan dan koordinasi dengan wartawan Warta Jateng terkait pelayanan publik di Semarang.
39	Kerja sama dalam rangka sosialisasi mengenai tugas dan kewenangan Ombudsman dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pelayanan publik.	Kantor SKH Radar Semarang	9 Maret	
40	Sosialisasi mengenai tugas dan fungsi Ombudsman RI	Radio Sun FM, Banjarmasin, Kalimantan Selatan	9 Maret	Diharapkan masyarakat Kota Banjarmasin mengetahui tugas dan fungsi Ombudsman RI, sehingga terciptanya kesadaran masyarakat luas akan pentingnya kualitas pelayanan publik di daerah.

					Terimakasihnya keluhan masyarakat terkait pelayanan publik sehingga dapat menindaklanjuti secara langsung laporan yang disampaikan sesuai ketentuan yang berlaku. Tersebutnya kerja sama antara Ombudsman Perwakilan Wilayah Kalimantan Selatan dan Sun fm sebagai bagian dari fungsi sosialisasi kelembagaan, edukasi dan yudisi terkait pelayanan publik di daerah.
41	Rapat dalam rangka menjalin kerja sama dengan radio Trilogik Kupang	Kupang, NTT	12 Maret		Tersebutnya kesepakatan antara Ombudsman Perwakilan Wilayah NTT-NTB dengan radio Trilogik Kupang untuk sosialisasi mengenai UU No 37 tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
42	Dialog interaktif di Radio Suara FM tentang kelangkaan BBM di Sulawesi Utara.	Manado, Sulawesi Utara	12 Maret		
43	Dialog interaktif di TV RI Manado dengan topik Fungsi, Tugas dan Wewenang Ombudsman RI dan kelangkaan BBM di Sulawesi Utara	Manado, Sulawesi Utara	12 Maret		Narasumber, Perwakilan Ombudsman Sulawesi Utara dan Gorontalo, Perguruan Tinggi, dan DPRD Prov Sulawesi Utara.
44	Dialog interaktif di Pacific TV dengan topik keberhasilan Ombudsman RI Perwakilan Sulut dan Gorontalo dalam menangani kasus Pertamina.	Manado, Sulawesi Utara	14 Maret		
45	Dialog interaktif di TV RI Manado dengan topik Ombudsman RI dan Perannya di Sulut	Manado, Sulawesi Utara	15 Maret		
46	Sosialisasi di lingkungan SKPD Pemkab Hulu Sungai Tengah mengenai tugas	Kabupaten Hulu Sungai Tengah, Kalimantan	15 Maret		Diharapkan tumbuhnya kesadaran dalam pelayanan publik kepada

	dan fungsi Ombudsman RI.	Selatan		masyarakat dan memberikan tanggapan terhadap setiap keluhan yang dilaporkan.  Diperlukan komitmen instansi untuk memperbaiki kualitas layanan dan melengkapi fasilitas layanan publik yang masih kurang.
47.	Sosialisasi mengenai tugas dan fungsi Ombudsman RI.	Radio Sun FM, Banjarmasin, Kalimantan Selatan	16 Maret	
48.	Memenuhi undangan LSM ICM (Indonesia Court Monitoring)	Gedung UC UGM	19 Maret	
49.	Kunjungan ke LSM KP2KKN Semarang, LSM Pattiro Semarang dan Budi Associate dalam rangka sosialisasi mengenai keberadaan Ombudsman RI terkait dengan penyelenggaraan pelayanan public oleh penyelenggara pelayanan.	Jawa Tengah	19-22 Maret	
50.	Undangan dari DPD RI, DR. Rahmat Shah.	Kota Medan	19 Maret	
51.	Memenuhi Undangan Kanwil Kemenkumham DIY dalam rangka pelaksanaan RANHAM khususnya pemenuhan hak atas pelayanan public yang baik.	Hotel Puri Artha Yogyakarta	20 Maret	Ombudsman Perwakilan Yogyakarta menyampaikan kegiatan yang sudah dilaksanakan dan rencana kedepan.
52.	Kunjungan untuk mendapatkan penjelasan, informasi dan data yang relevan terkait rencana pengamatan di Kantor Penanaman Modal dan Perizian Kab. Semarang.	Kantor Budi Santoso Foundation	19 Maret	Disampaikan penjelasan terkait survey yang pernah dilakukan oleh BSF yang menempatkan Kab Semarang sebagai kabupaten dengan pelayan yang kurang baik untuk area karesidenan Semarang.
53.	Kunjungan untuk mendapatkan penjelasan, informasi dan data yang relevan terkait rencana	Kantor LSM PATTIRO Semarang	19 Maret	

	pengamatan di Kantor Penanaman Modal dan Perizian Kab. Semarang.			
54.	Kunjungan untuk mendapatkan penjelasan, informasi dan data yang relevan terkait rencana pengamatan di Kantor Imigrasi Semarang.	Kantor LSM KP2KKN Semarang	20 Maret	
55.	Kunjungan untuk mendapatkan penjelasan, informasi dan data yang relevan terkait rencana pengamatan di Kantor Imigrasi Semarang.	Kantor LBH Semarang	20 Maret	
56.	Koordinasi dengan Polda Jawa Timur terkait pelaksanaan MOU antara Ombudsman RI dengan Kepolisian RI.	Jawa Timur	20 Maret	
57.	Koordinasi dengan Kanwil Kementerian Hukum dan HAM Provinsi Jawa Timur.	Jawa Timur	21 Maret	Pembahasan mengenai penyelesaian pengaduan masyarakat terkait dengan pelayanan publik.
58.	Talk show di SBO TV Surabaya terkait laporan masyarakat.	Jawa Timur	21 Maret	
59.	Sosialisasi mengenai Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di lingkungan Kecamatan Cibeunying Kidul.	Jawa Barat	21 Maret	
60.	Dialog interaktif di TV RI Manado dengan topic kasus-kasus yang ditangani Ombudsman RI bulan Januari sampai dengan Maret tahun 2012.	Manado, Sulawesi Utara	22 Maret	
61.	Rapat koordinasi dalam rangka kerja menjalin sama dengan PTUN Kupang.	Kupang, NTT	22 Maret	
62.	Sosialisasi mengenai Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan	Jawa Barat	23 Maret	

	Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di lingkungan Kec. Lengkong.			
63.	Dialog interaktif di Pacific TV RI Manado dengan topic kasus-kasus yang ditangani Ombudsman RI bulan Januari sampai dengan Maret tahun 2012.	Manado, Sulawesi Utara	26 Maret	
64.	Sosialisasi dan diskusi dalam rangka kerja sama optimalisasi pelayanan publik melalui UU No. 37 tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan UU No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Instruksi Presiden No. 17 tahun 2011 tentang Aksi Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi.	Palembang, Sumatera Selatan	26-28 Maret	
65.	Sosialisasi dil lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan, LSM dan tokoh masyarakat.	Palembang, Sumatera Selatan	26-28 Maret	Pada kesempatan yang sama diadakan kerja sama dengan media massa lokal yaitu harian Sumatera Ekspres dan Sriwijaya Post.
66.	Koordinasi dengan Pemkab Ngawi dalam rangka sosialisasi mengenai Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.	Pemkab Ngawi, Jawa Timur	27 Maret	
67.	Sosialisasi UU No. 37 tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.	Kantor Camat Pekalongan Barat, Kota Pekalongan	28 Maret	
68.	Kunjungan ke Pattiro Pekalongan.	Kantor Pattiro pekalongan	29 Maret	Pada kesempatan tersebut terwujud kesepakatan bersama antara Ombudsman dengan Pattiro untuk :  Membangun kerja sama dalam penerimaan laporan

				masyarakat dampingan Pattiro di wilayah Batang Kota/Kab Pekalongan. Melakukan kerja sama untuk sosialisasi bersama dengan masyarakat Pattiro.  Membangun kerja sama perbaikan pelayanan di Pemkot Pekalongan
69.	Dialog interaktif di Radio Smart FM dengan topic Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Utara-Gorontalo dalam mengkritisi Dinas Kebersihan sebagai instansi pemerintah yang menjalankan pelayanan kebersihan sebagaimana Perda No. 03 Tahun 2011.	Manado, Sulawesi Utara	29 Maret	Pada kesempatan tersebut sebagai narasumber dari Dinas Kebersihan dan Ombudsman RI Perwakilan Sulut-Gorontalo
70.	Penempelan Poster, pembagian Leaflet dan kalender, Konsultasi dengan Masyarakat, berdiskusi dengan LSM dan Perwakilan Mahasiswa Universitas Quality.	Kabupaten Karo	29 -31 Maret	
71.	Pemuatan berita : - harian Media Sulut tentang Ombudsman RI kecam krisis BBM dan Gas di Sulut. - harian Komentar tentang Ombudsman klarifikasi soal BBM dan LPG ke Pertamina. - harian Tribun Manado tentangMira antre minyak tiga jam, Ombudsman desak Pertamina. - harian Manado Post tentang Pertamina di warning. - harian Komentar tentang sorot pelayanan pada masyarakat, Ombudsman : Dinas Kebersihan langgar aturan.	Manado, Sulut	7,8,29 Maret	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>harian Manado Post tentang Ombudsman saat Dinas Kebersihan Kota Manado.</li> <li>Berita di Editorial Indonesia.Com.</li> </ul>			
72.	Menghadiri undangan dari Kementerian Komunikasi dan Informatika, Ditjen Informasi dan Komunikasi Publik Nomor 151/DJIKP/KOMINFO/09/2012 perihal Rakor Penyusunan Cetak Biru Strategi Komunikasi Pendidikan dan Budaya Anti Korupsi.	Bali	29-31 Maret	<p>Pembahasan Rakor meliputi :</p> <p>Langkah-langkah yang diperlukan dalam rangka pencegahan dan pemberantasan korupsi Tahun 2012 berdasarkan pada Strategi Pendidikan dan Budaya Anti Korupsi sebagaimana diumumkan dalam Diktum Pertama angka 5 dari INPRES Nomor 17 Tahun 2011 tentang Aksi Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi</p> <p>Mencana Aksi Pelaksanaan Sosialisasi dan Kampanye Massal Budaya Anti Korupsi dengan sasaran Meningkatkan Kesadaran dan Pemahaman Masyarakat Luas Mengenai Nilai, Budaya dan Perilaku Anti Korupsi.</p>
73.	Sosialisasi di lingkungan SKPD Pemkab Tanah Bumbu mengenai tugas dan fungsi Ombudsman RI.	Kabupaten Tanah Bumbu, Kalimantan Selatan	29 Maret	<p>Kegiatan sosialisasi bertujuan untuk meningkatkan pemahaman yang sama pada masing-masing SKPD tentang pelaksanaan layanan publik yang benar sesuai dengan ketentuan UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</p> <p>Bersamaan dengan itu juga terjalin kemitraan kerja dalam rangka penyelesaian keluhan masyarakat pada setiap inovasi layanan publik di Kab Tanah Bumbu</p>
74.	Sosialisasi mengenai tugas dan fungsi Ombudsman RI.	Radio Sun FM, Banjarmasin	30 Maret	

		Kalimantan Selatan		
75.	Menghadiri kegiatan Cooperation and Coordinating Meeting with the ACRC	Seoul, Korea Selatan	30 Maret-4 April	
76.	Sosialisasi di lingkungan SKPD Pemkab Bante Kuala mengenai tugas dan fungsi Ombudsman RI	Kabupaten Barito Kuala, Kalimantan Selatan	1 April	Dengan adanya sosialisasi tersebut diharapkan dapat tercipta koordinasi kemitraan dalam rangka penyelesaian keluhan layanan publik khususnya layanan publik di Kab. Batola. Disamping itu juga adanya pemahaman yang sama pada masing-masing SKPD tentang pelaksanaan layanan publik yang benar sesuai dengan ketentuan UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
77.	Sosialisasi untuk menyebarkan informasi mengenai tugas, tugas dan wewenang Ombudsman RI, melalui pertemuan dengan jajaran Pemprov NTB, Pimpinan SKPD Prov NTB dan unsur Muspida di NTB	Matarani, Nusa Tenggara Barat	2-4 April	Pada kesempatan yang sama diadakan klinik pengaduan secara langsung
78.	Menghadiri undangan dalam rangka kerja sama dengan surat kabar harian Tribun Jogja	Yogyakarta	2 April	
79.	Kunjungan dalam rangka menjajaki kerja sama untuk melakukan survey ukleka kepuasan pelayanan dengan RSUD Luwileba	Nusa Tenggara Timur	2-5 April	
80.	Menghadiri undangan seminar dari UKSW Salatiga dalam rangka membangun jaringan dengan stake holder Ombudsman, LSM, tokoh masyarakat, akademisi, media	Salatiga, Jawa Tengah	4 April	
81.	Sosialisasi tentang Undang-	Pem. Kota	5 April	

	Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman RI dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik untuk jajaran Dinas Kesehatan Pemerintah Kota Banjarmasin dan SKPD di lingkungan Pemkab Hulu Sungai Selatan	Banjarmasin dan Pemkab Hulu Sungai Selatan, Kalimantan Selatan		
82.	Sosialisasi dengan jajaran Pemkot Sorong, media cetak, elektronik, LSM, tokoh masyarakat dan masyarakat Kota Sorong Papua Barat	Kota Sorong, Papua Barat	2-6 April	Pada kesempatan yang sama diadakan klinik pengaduan secara langsung
83.	Sosialisasi dengan jajaran Pemkot Tangerang, media cetak, elektronik, LSM, tokoh masyarakat dan masyarakat Kota Tangerang	Kota Tangerang, Banten	9-13 April	Pada kesempatan yang sama diadakan klinik pengaduan secara langsung
84.	Dialog pelayanan publik di bidang pendidikan menjelang Ujian Nasional di RRI Pro 1 Surabaya	Surabaya, Jawa Timur	16 April	
85.	Sosialisasi untuk menyebarluaskan informasi mengenai fungsi, tugas dan wewenang Ombudsman RI.	Denpasar, Bali	16-20 April	Pada kesempatan yang sama diadakan klinik pengaduan secara langsung
86.	Sosialisasi melalui sarasehan dengan akademisi, jaringan LSM/NGO serta tokoh masyarakat Kota Samarinda.  Disamping itu juga melakukan pertemuan dengan Wakil Gubernur, Bupati/Walikota, Pimpinan SKPD dan jajaran Muspida Pemprov Kalimantan Timur.  Sosialisasi dilakukan juga dengan kegiatan talkshow di TVRI dan RRI Samarinda, kunjungan ke media cetak Kaltim Post, Tribun, Radar tarakan dan menyelenggarakan kuliah	Samarinda, Kalimantan Timur	16-20 April	Pada kesempatan yang sama diadakan klinik pengaduan secara langsung selama 3 (tiga) hari berturut-turut yaitu tanggal 17-19 April dengan pembagian brosur dan format pengaduan. Selama kegiatan tersebut Ombudsman RI menerima 75 laporan/pengaduan dari masyarakat terkait dengan permasalahan antara lain pertambangan, pelayanan SIM, PDAM, KTP dan masalah perijinan.

	umum di Universitas Mulawarman			
87.	Rapat koordinasi tentang Rencana Aksi Hak Asasi Manusia	Kupang, Nusa Tenggara Timur	17-18 April	
88.	Menghadiri undangan sebagai panelis dalam dialog publik kandidat Walikota dan Wakil Walikota Kupang 2012-2017	Kupang, Nusa Tenggara Timur	18 April	
89.	"Sosialisasi ORI Peran, Tugas dan Fungsi Ombudsman Republik Indonesia" di Kabupaten Tulungagung	Kab Tulung Agung, Jawa Timur	19-21 April	
90.	Sosialisasi melalui dan konsultasi dengan masyarakat	Kabupaten Dairi, Sumatera Utara	19-21 April	Pada kesempatan yang sama dilakukan penempelan poster, pembagian leaflet dan kalender kepada masyarakat.
91.	Menghadiri undangan Seminar Nasional oleh LOD DIY dengan tema "Peran Ombudsman dalam Mewujudkan Good Governance"	Yogyakarta	25 April	
92.	Kerjasama dengan RRI Kupang dalam rangka sosialisasi tentang tugas, fungsi dan wewenang Ombudsman RI	Nusa Tenggara Timur	23 April	
93.	Menghadiri rapat koordinasi Pelaksanaan Instrumen HAM Internasional	Medan, Sumatera Utara	25 April	
94.	Menghadiri Undangan Diskusi Implementasi Keputusan Bersama 6 (enam) menteri tentang Penanganan Anak Berhadapan dengan hukum	Medan, Sumatera Utara	25 April	
95.	Bersama Ombudsman RI Jakarta melakukan Seminar	Kabupaten Bantul	26 April	



	Supervisi Pelayanan Publik			
96.	Kunjungan dalam rangka menjajaki kerja sama survey indeks kepuasan pelayanan pada RSUD Ende	Nusa Tenggara Timur	26-29 April	
97.	Sosialisasi kepada jajaran Pemprov Kalimantan Tengah, LSM, tokoh masyarakat, media massa dan elektronik	Palangkaraya, Kalimantan Tengah	29 April-3 Mei	Pada kesempatan yang sama diadakan klinik pengaduan secara langsung
98.	Sosialisasi dengan jajaran Pemda Kota Manado, media cetak & elektronik, LSM dan tokoh masyarakat Kota Manado	Manado, Sulawesi Utara	30 April-4 Mei	Pada kesempatan yang sama diadakan klinik pengaduan secara langsung
99.	Melakukan pertemuan dengan LSM, tokoh masyarakat, dengan jajaran Pemprov Sulut, Pimpinan SKPD dan unsur Muspida Pemprov Sulut di Manado	Manado, Sulawesi Utara	1-2 Mei	
100.	Diskusi dengan nara sumber dalam rangka pra investigasi kasus ketidakpatuhan pejabat TUN dalam melaksanakan putusan TUN yang telah berkekuatan hukum tetap	Kupang, Nusa Tenggara Timur	3 Mei	Kegiatan tersebut dilakukan untuk mendapatkan data dan informasi dalam menindaklanjuti laporan-laporan masyarakat tentang penundaan berlakunya pelaksanaan putusan pengadilan TUN yang telah berkekuatan hukum tetap oleh Pejabat TUN
101.	<i>Sosialisasi Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</i>	Kantor Camat Cangkringan Kab. Sleman, DIY	7 Mei	
102.	Sosialisasi Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	Kantor Sekretariat LSM FORKOS Kab. Sragen	8 Mei	
103.	Talkshow live tentang	Radio Buana	8 Mei	

	fungsi, tugas dan wewenang Ombudsman Republik Indonesia di radio Buana Asri Sragen	Sragen, Jawa Tengah		
104.	Sosialisasi Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	Kantor Camat Sidoharjo, Sragen	9 Mei	
105.	Diskusi tentang pelayanan publik dengan media di Sragen, dalam rangka membangun dan menjalin kerja sama dengan media massa sebagai sarana sosialisasi kepada masyarakat Sragen, Jawa Tengah dan memperoleh masukan tentang keluhan pelayanan publik di Kab. Sragen	Sragen, Jawa Tengah	10 Mei	Kegiatan ini bertujuan untuk membangun dan menjalin kerja sama dengan media massa sebagai sarana sosialisasi kepada masyarakat Sragen, Jawa Tengah dan memperoleh masukan tentang keluhan pelayanan publik di Kab. Sragen
106.	Menghadiri undangan pertemuan terkait Pelayanan Publik di Kantor Pemerintah Kota Batam	Batam, Kepulauan Riau	10-12 Mei	
107.	Kerja sama dengan Harian Umum Pos Kupang dalam rangka sosialisasi tentang fungsi, tugas, dan wewenang Ombudsman RI	Kupang, Nusa Tenggara Timur	14 Mei	
108.	Rapat koordinasi Pokja Bidang Hukum dan Pemerintahan. Dihadiri oleh Jaka Susila Wahyuana, membangun jaringan dengan stake holder Ombudsman, Media, LSM, tokoh masyarakat, akademisi dll	Setda Prov DIY	16 Mei	Kegiatan tersebut bertujuan untuk membangun jaringan dengan stakeholders, media, LSM, tokoh masyarakat, akademisi dll
109.	Menjalin kerja sama dengan LBH Surabaya untuk mensosialisasikan keberadaan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur dan untuk pemberitaan kegiatan ORI dalam peningkatan kualitas pelayanan publik	Surabaya, Jawa Timur	17 Mei	

110.	Menyelenggarakan sosialisasi dengan jajaran Pemkot Kendari, media cetak/elektronik, LSM, tokoh masyarakat.  Menyelenggarakan klinik pengaduan pelayanan publik di Kota Kendari	Kendari, Sulawesi Tenggara	13-17 Mei	Pada kesempatan yang sama menyelenggarakan klinik pengaduan pelayanan publik di Kota Kendari.
111.	Melakukan sosialisasi mengenai fungsi, tugas dan wewenang Ombudsman RI	Bengkulu	14-17 Mei	
112.	Melakukan kunjungan kerja dan pelatihan International Ombudsman Institute (IOI) Regional Training Programme	Hongkong dan Macao	20-26 Mei	
113.	Mengikuti workshop Understanding National Integrity System And The Role of Certified Integrity Officers International Seminar & Curriculum Development for Integrity Officer yang diselenggarakan oleh KPK dan Tiri	Jakarta	23-25 Mei	
114.	Dialog interaktif dengan tema supervisi pelayanan publik di Kabupaten Sidoarjo di RRI Pro 1 Surabaya	Surabaya, Jawa Timur	29 Mei	
115.	<i>Menghadiri undangan lokakarya</i> Supremasi hukum tentang penghapusan tindak kekerasan dalam penegakan hukum	Yogyakarta	29 Mei	
116.	Sosialisasi mengenai peran, tugas dan fungsi Ombudsman Republik Indonesia di Kabupaten Tuban	Kabupaten Tuban, Jawa Timur	30 Mei-1 Juni	
117.	Sosialisasi Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	Kantor Camat Karanganyar Kabupaten Pekalongan, Jawa Tengah	30 Mei	Pada diskusi para peserta menanyakan tentang prosedur dan tata cara menyampaikan laporan ke Ombudsman Republik Indonesia, pelayanan Jamkesda dan

				permasalahan pertanahan di BPN.
118.	Sosialisasi Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	Gedung Dewi Hajar Kota Pekalongan, Jawa Tengah	30 Mei	Pada kesempatan yang sama diadakan diskusi dan klinik pengaduan secara langsung yang dihadiri oleh 55 orang peserta dari Organisasi Masyarakat PCNU seluruh Pekalongan, LSM dan Media Cetak (Jawa Pos, Radar). Beberapa peserta diskusi menyampaikan pengaduan tentang pelayanan kepolisian, Rumah Sakit Daerah, penyimpangan dana BOS di Dinas Pendidikan Kab/Kota Pekalongan.
119.	Sosialisasi Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	Kantor Sekretariat LSM Pattiro Kota Pekalongan, Jawa Tengah	31 Mei	Pada kesempatan tersebut diadakan diskusi dan klinik pengaduan yang dihadiri 18 orang peserta dari Community Centre Kota Pekalongan dan Community Organizer Kabupaten Pekalongan. Beberapa peserta menyampaikan pengaduan mengenai pelayanan pemerintah daerah Kabupaten/Kota Pekalongan terkait permasalahan perijinan, jadwal pengadilan dan persidangan, pemberian tilang oleh Kepolisian dan perijinan keramaian.
120.	Menghadiri uji publik Raperda tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan" membangun jaringan dengan stake holder Ombudsman, Media, LSM, tokoh masyarakat, akademisi dll	Kantor DPRD Kota Yogyakarta	4 Juni	Pada kesempatan yang sama digunakan untuk membangun jaringan kerja dengan stakeholders, media, LSM, tokoh masyarakat, akademisi dll
121.	Sosialisasi tentang Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman	Pemerintah Kabupaten Banjar,	7 Juni	

	RI dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik untuk SKPD di lingkungan Pemerintah Kabupaten Banjar	Kalimantan Selatan		
122.	Seminar Supervisi Pelayanan Publik di Kabupaten Deli Serdang	Medan, Sumatera Utara	7 Juni	
123.	Mengikuti Focus Group Discussion yang diselenggarakan Brighton Institute bekerjasama dengan Universitas Nusa Cendana Kupang tentang Kepastian Hukum dan Demokrasi sebagai Landasan Pembangunan Ekonomi yang berkelanjutan.	Kupang, Nusa Tenggara Timur	7 Juni	
124.	Sebagai narasumber dalam acara Roundtable Discussion Pelayanan Publik yang berintegritas di bidang kesehatan	Kupang, Nusa Tenggara Timur	8 Juni	
125.	Sebagai nara sumber pada diskusi yang diadakan oleh LSM Sahabat	Kantor LSM Sahabat Perempuan Gulon, Salam Magelang, Jawa Tengah	14 Juni	
126.	Sosialisasi mengenai peran, tugas dan fungsi Ombudsman Republik Indonesia di Kabupaten Jombang	Kabupaten Jombang, Jawa Timur	14-16 Juni 2012	
127.	<i>Dialog Interaktif dalam rangka Surabaya Public Service Award di RRI Pro 1 Surabaya.</i>	Surabaya, Jawa Timur	18 Juni	
128.	Mengikuti uji publik Raperda Pembangunan jangka menengah daerah kota Yogyakarta tahun 2012-2016	Ruang Rapat DPRD Kota Yogyakarta	19 Juni	
129.	Mengikuti uji publik Raperda tentang	Ruang Rapat DPRD Kota	20 Juni	

	pengelolaan sampah	Yogyakarta		
130.	Sebagai narasumber pada diskusi bersama komunitas hukum, dengan topik "Potensi Permasalahan UU Pengadaan Tanah bagi Pembangunan untuk kepentingan umum dan hubungannya dengan RUU Pertanahan"	Medan, Sumatera Utara	20 Juni	
131.	Sebagai narasumber dalam kegiatan Pathnership and European Comission dalam penyusunan mekanisme pengaduan dan alat monitoring serta pengembangan pusat informasi	Kupang, Nusa Tenggara Timur	20 Juni	Pada kegiatan tersebut diadakan penyusunan mekanisme pengaduan bagi Conflict Early Warning and Early Response For Ex-IDPs in Eastern Indonesia
132.	Mengikuti Rakor RANHAM tentang arti penting peta permasalahan hukum dalam penegakan hukum Klinik pengaduan warga NU	Hotel Santika Yogyakarta	21 Juni	
133.	Sosialisasi mengenai peran, tugas dan fungsi Ombudsman Republik Indonesia	RA Muslimat NU Karangsari desa Karangsari Kec. Bojong Kab. Pekalongan, Jawa Tengah	21 Juni	Pada kesempatan yang sama diadakan klinik pengaduan warga NU
134.	Sosialisasi tentang Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman RI dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik untuk SKPD di lingkungan Pemerintah Kabupaten Tapin	Pemerintah Kabupaten Tapin, Kalimantan Selatan	21 Juni	
135.	Menyusun program kegiatan dalam rangka kerjasama Ombudsman RI dengan Ombudsman Australia	Australia	26-30 Juni	

136.	Menjadi narasumber rubrik aktualita berita sore di TVRI Yogyakarta	Yogyakarta	28 Juni	
137.	Kegiatan penerimaan pengaduan masyarakat dengan membuka "Pos Pengaduan Penerimaan Siswa/Mahasiswa Baru T.A. 2012/2013"	Banjarmasin, Kalimantan Selatan	01 Juli	Kegiatan tersebut dalam rangka kerjasama dengan BEM Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin
138.	Penyuluhan hukum, konsultasi hukum, temu sadar hukum	Kabupaten Gunung Kidul	3-6 Juli	Kegiatan dilaksanakan bekerjasama dengan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM DIY
139.	Menghadiri undangan dari DPRD Kota Yogyakarta pembahasan Raperda pengelolaan sampah di Kota Yogyakarta	Kantor DPRD Yogyakarta	4 Juli	
140.	Sosialisasi dengan DPRD Provinsi Riau, DPRD Kota Pekanbaru, Pemerintah Kota Pekanbaru, Universitas Riau, Media Massa, LSM, dan Tokoh Masyarakat	Riau	1-5 Juli	Kegiatan sosialisasi tersebut dalam rangka asesmen Pembentukan Kantor Perwakilan Ombudsman RI wilayah Provinsi Riau
141.	Menghadiri undangan acara deklarasi pembangunan zona integritas menuju wilayah bebas korupsi di lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat	Padang, Sumatera Barat	2-3 Juli	
142.	Sosialisasi dengan melakukan kegiatan penempelan poster, pembagian leaflet dan kalender, konsultasi dengan masyarakat, berdiskusi dengan LSM	Kota Pematang Siantar, Sumatera Utara	2-4 Juli	
143.	Dialog interaktif dalam bidang pendidikan mengenai ijazah palsu di SBO TV Surabaya	Surabaya, Jawa Timur	4 Juli	
144.	Seminar mengenai pelayanan publik	Surabaya, Jawa Timur	5 Juli	
145.	Sosialisasi dengan melakukan kunjungan ke Bupati Sumbawa Besar, Universitas Samawa, STAN	Nusa Tenggara Barat	2-6 Juli	Kegiatan sosialisasi tersebut dalam rangka asesmen Pembentukan Kantor Perwakilan

	NW, media cetak & elektronik, LSM dan tokoh masyarakat di Sumbawa, dan Lombok			Ombudsman RI wilayah Provinsi Nusa Tenggara Barat
146.	Sosialisasi dengan melakukan kunjungan ke media lokal Semarang dan tokoh masyarakat setempat, Universitas Muria Kudus dan media elektronik, Universitas Pekalongan dan media elektronik, dan mencari lokasi kantor perwakilan.	Jawa Tengah	2-6 Juli	Kegiatan sosialisasi tersebut dalam rangka asesmen Pembentukan Kantor Perwakilan Ombudsman RI wilayah Provinsi Jawa Tengah
147.	Sosialisasi dengan melakukan kunjungan ke Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah, Universitas Tadulako, TVRI, RRI, PWNU Sulteng, DPRD Provinsi, LSM Aisyah dan survei lokasi kantor perwakilan.	Sulawesi Tengah	2-6 Juli	Kegiatan sosialisasi tersebut dalam rangka asesmen Pembentukan Kantor Perwakilan Ombudsman RI wilayah Provinsi Jawa Tengah
148.	Sosialisasi dengan melakukan kunjungan sosialisasi ke Universitas Negeri/Swasta, LSM, Media	Kalimantan Barat	2-6 Juli	Kegiatan sosialisasi tersebut dalam rangka asesmen Pembentukan Kantor Perwakilan Ombudsman RI wilayah Provinsi Kalimantan Barat
149.	Sosialisasi melalui <i>talkshow</i> di Radio Mara	Bandung, Jawa Barat	3 Juli	
150.	Melakukan supervisi terkait pengaduan layanan masyarakat yang sudah ada di Pemkot Yogyakarta dengan adanya Sistem UPIK (Unit pengaduan dan kegiatan)	Pemerintah Kota Yogyakarta	6 Juli	
151.	Rapat Dengar Pendapat Komisi I DPRD Kota Banjarmasin	Kantor DPRD Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan	12 Juli	Rapat Dengar Pendapat dengan Komisi I DPRD Kota Banjarmasin terkait permasalahan RT. 38 Kelurahan Sungai Andai.
152.	Diskusi media mengenai laporan/pengaduan penerimaan Siswa/Mahasiswa Baru T.A 2012/2013.	Kantor Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan	13 Juli 2012	
153.	Sosialisasi melalui <i>talkshow</i>	Bandung	17 Juli	

	di Radio Mera			
154.	Menghadiri pertemuan berkala Anggota Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum Nasional.	Semarang, Jawa Tengah	3-5 Juli	
155.	Koordinasi dengan jajaran Kantor Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta dalam rangka sosialisasi pelayanan publik	Yogyakarta	5-8 Juli	
156.	Menghadiri undangan acara pencanangan zona integritas menuju wilayah bebas korupsi di lingkungan Pemerintah Provinsi Bali	Denpasar, Bali	9-10 Juli	
157.	Sosialisasi melalui kunjungan dan pertemuan dengan penggiat LSM, media massa, serta mencari lokasi kantor perwakilan	Sulawesi Tenggara	9-13 Juli	Kegiatan sosialisasi tersebut dalam rangka asesmen Pembentukan Kantor Perwakilan Ombudsman RI wilayah Provinsi Sulawesi Tenggara
158.	Menghadiri undangan acara Pemantapan Konsep Rancangan Peraturan Presiden tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh UNDP dan Bappenas.	Manado, Sulawesi Utara	10-12 Juli	
159.	Pencanangan dan sosialisasi pembangunan zona integritas menuju wilayah bebas korupsi di kabupaten Bangli Provinsi Bali	Bali	11 Juli	Pada kesempatan tersebut disampaikan mengenai tugas dan wewenang Ombudsman RI, permasalahan adanya pungutan liar di sekolah, posko pengaduan di Ombudsman beserta mekanismenya.
160.	Sebagai narasumber pada kegiatan Bakohumas Kementerian Pekerjaan Umum di Hotel Horizon Bandung	Bandung	12-13 Juli	
161.	Menghadiri undangan Fokus Group PAMOR di Harian Umum Pikiran Rakyat sebagai narasumber.	Bandung	13 Juli	

162.	Sosialisasi melalui pertemuan dengan Universitas Riau, Kanwil BPN Riau, TVRI Riau, media massa, LSM dan tokoh masyarakat	Riau	16-20 Juli	Kegiatan sosialisasi tersebut dalam rangka asesmen Pembentukan Kantor Perwakilan Ombudsman RI wilayah Provinsi Riau
163.	Pertemuan dengan Komisi II DPR RI Jakarta	Kantor Perwakilan Ombudsman Yogyakarta	17 Juli	
164.	Menghadiri undangan dari Dewan Pimpinan Cabang PERADI	Bandung	17 Juli	
165.	Sosialisasi dengan melakukan kunjungan ke DPA, Gubernur, media cetak/elektronik, LSM, tokoh masyarakat untuk menyampaikan informasi dan mencari masukan terkait dengan pembentukan Perwakilan Ombudsman RI di Aceh	Aceh	23-27 Juli	Kegiatan sosialisasi tersebut dalam rangka asesmen Pembentukan Kantor Perwakilan Ombudsman RI wilayah Provinsi Aceh
166.	Pencanangan dan sosialisasi pembangunan zona integritas menuju wilayah bebas korupsi di kabupaten Bangli Provinsi Bali	Bali	23 Juli	Pencanangan zona integritas sebagai bagian penting dari upaya pencegahan KKN yang ditujukan untuk mewujudkan integritas dan komitmen aparatur yang diawasi oleh masyarakat demi perbaikan kualitas pelayanan publik dan membuka ruang komunikasi untuk merespon keluhan masyarakat.
167.	Sosialisasi bersama masyarakat dan stakeholders di Tasikmalaya	Tasikmalaya, Jawa Barat	24-26 Juli	
168.	Melakukan pertemuan dengan Tribunal Keuskupan-Keuskupan seluruh Indonesia dalam rangka membangun jaringan kerja dan sosialisasi Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009	Bogor, Jawa	25-26 Juli	

	tentang Pelayanan Publik			
169.	Mengikuti pelatihan dalam rangka pengawasan terhadap penerimaan Calon Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Kemenkumham	Jakarta	26 Juli	Pada kesempatan tersebut disampaikan tentang fungsi pengawasan yang merupakan wewenang Ombudsman, serta pengawasan yang dilakukan oleh LSM dan mahasiswa dalam proses penerimaan calon Pegawai Negeri Sipil di Kemenkumham
170.	Pelatihan Pengawasan Rekrutimen CPNS Kementerian Hukum dan HAM RI	Kementerian Hukum dan HAM di Jakarta	26 Juli 2012	Pelatihan tersebut diadakan atas kerjasama Kementerian Hukum dan HAM RI dengan Ombudsman RI yang diikuti antara lain Perwakilan Ombudsman Provinsi Kalimantan Selatan
171.	Menjadi narasumber mengenai pendidikan dan dinamika permasalahannya atas undangan AJI (Aliansi Jurnalis Independen Yogyakarta)	KAGAMA Yogyakarta	27 Juli	
172.	Menghadiri undangan acara penanaman zona integritas menuju wilayah bebas korupsi di Kab Jayapura	Papua	29-31 Juli	
173.	Menghadiri Undangan Pengukuhan Anggota Antar Waktu Anggota LOS DIY	Kantor LOS DIY	30 Juli	
174.	Mengawasi penerimaan CPNS di Kantor Wilayah Kementerian Hukum Dan HAM	Kota Medan, Sumatera Utara	3-10 Agustus	Kegiatan ini dalam rangka kerjasama dengan Kementerian Hukum dan HAM
175.	Pertemuan dan koordinasi Panitia dengan pengawas proses rekrutmen CPNS Kanwil KemenkumHAM	Kanwil Kementerian Hukum dan HAM	6 Agustus	
176.	Sosialisasi dengan melakukan kunjungan kerja ke Pimpinan DPRD Kota Bandarlampung, Walikota Bandarlampung dan Jajaran Pemerintah	Lampung	6-10 Agustus	Kegiatan sosialisasi tersebut dalam rangka asesmen Pembentukan Kantor Perwakilan Ombudsman RI wilayah Provinsi Lampung

	Kota Bandarlampung, tokoh masyarakat, akademisi, pimpinan organisasi, LSM serta media massa di Kota Bandarlampung			
177.	Menghadiri pelaksanaan kegiatan deklarasi pembangunan zona integritas (ZI) Kab Tanah Datar, Sumatera Barat	Sumatera Barat	7-8 Agustus	
178.	Koordinasi dalam rangka pengawasan pelaksanaan penerimaan CPNS tahap seleksi administrasi	Bali	8-9 Agustus	Pada kesempatan tersebut ada kesepakatan mengenai pengawasan yang dilakukan internal maupun eksternal.
179.	Sosialisasi di jajaran Pemerintah Kabupaten Sukabumi	Sukabumi, Jawa Barat	10 Agustus	
180.	Menghadiri Undangan dari Kementerian Hukum Dan HAM dalam acara pemberian Remisi terhadap Narapidana dan Anak Pidana	Kota Medan, Sumatera Utara	17 Agustus	
181.	Koordinasi dalam rangka melakukan pengawasan penerimaan CPNS pada tahapan test kesehatan dan kesamptaan	Bali	25-26 Agustus	Pada kesempatan tersebut dilakukan penandatanganan pada Berita Acara hasil pengawasan
182.	Pencanangan Pakta Integritas Pekab Maluku Tenggara dan sosialisasi mengenai tugas dan wewenang Ombudsman RI	Kabupaten Maluku Tenggara, Maluku	26-27 Agustus	Pada kesempatan yang sama dilakukan penandatanganan Piagam Pakta Integritas.
183.	Melakukan kunjungan ke Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang dan Kota Tangerang dalam rangka meminta penjelasan secara langsung dan meminta surat/ dokumen terkait penerapan Perkab Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan dan Nomor 3 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Pengkajian dan Penanganan Kasus Pertanahan.	Tangerang, Banten	7 September	Kegiatan ini dalam rangka melakukan asesmen penyelenggaraan pelayanan publik bidang pertanahan oleh Kantor Pertanahan.

184.	Diskusi antar lembaga pengawas eksternal di DIY	Kantor KIP (komisi Informasi Publik) Yogyakarta	7-11 September	
185.	Koordinasi dalam rangka melaksanakan pengawasan terhadap penerimaan CPNS pada tahapan ujian tertulis	Bali	8 September	Pada kesempatan tersebut dilakukan penandatanganan pada Berita Acara hasil pengawasan
186.	Sebagai pembicara pada workshop dengan tema "Pemberdayaan SoftSkill bagi mahasiswa terkait dengan integritas, fungsi dan peran lembaga Ombudsman RI di Universitas Wijaya Kusuma Surabaya	Surabaya	11 September	
187.	Melakukan pemantauan pelaksanaan ujian CPNS BPN RI tahun 2012	Banjarmasin, Kalimantan Selatan	8 September	Kegiatan dalam rangka kerjasama dengan BPN RI
188.	Melakukan pemantauan pelaksanaan ujian CPNS Kementerian Hukum dan HAM RI tahun 2012	Banjarmasin, Kalimantan Selatan	8 September	Kegiatan dalam rangka kerjasama dengan Kementerian Hukum dan HAM RI
189.	Melakukan kunjungan ke Kantor Pertanahan Kabupaten Bekasi dan Kota Bekasi dalam rangka meminta penjelasan secara langsung dan meminta surat/dokumen terkait penerapan Perkabtan Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan dan Nomor 3 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Pengkajian dan Penanganan Kasus Pertanahan.	Bekasi, Jawa Barat	17 September	Kegiatan ini dalam rangka melakukan asesmen penyelenggaraan pelayanan publik bidang pertanahan oleh Kantor Pertanahan.
190.	Menghadiri Undangan Dishubkominfo DIY dengan tema "Keterbukaan Informasi Publik Mendorong Partisipasi Masyarakat Menuju Indonesia Bersih"	Gedung Pracimosono, kompleks Kepatihan Yogyakarta	18 September	
191.	Melakukan kunjungan ke Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor dan Kota	Bogor, Jawa Barat	18-19 September	Kegiatan ini dalam rangka melakukan asesmen penyelenggaraan

	Bogor dalam rangka meminta penjelasan secara langsung dan meminta surat/dokumen terkait penerapan Perkabtan Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan dan Nomor 3 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Pengkajian dan Penanganan Kasus Pertanahan.			pelayanan publik bidang pertanahan oleh Kantor Pertanahan.
192.	Sosialisasi mengenai tugas dan wewenang Ombudsman RI, dan keberadaan Kantor Perwakilan di Bali di jajaran Kantor Pemrov Bali, Biro Hukum dan HAM	Bali	19 September	Kegiatan dilakukan bersama sama dengan Tim dari Ombudsman RI Jakarta
193.	Sosialisasi mengenai tugas dan wewenang Ombudsman RI, dan keberadaan Kantor Perwakilan di Bali di jajaran Kepolisian Daerah Bali	Bali	19 September	Kegiatan dilakukan bersama sama dengan Tim dari Ombudsman RI Jakarta
194.	Sosialisasi mengenai tugas dan wewenang Ombudsman RI, dan keberadaan Kantor Perwakilan di Bali di Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi Bali	Bali	19 September	Kegiatan dilakukan bersama sama dengan Tim dari Ombudsman RI Jakarta
195.	Melakukan kunjungan ke Kantor Pertanahan Kota Depok dalam rangka meminta penjelasan secara langsung dan meminta surat/dokumen terkait penerapan Perkabtan Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan dan Nomor 3 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Pengkajian dan Penanganan Kasus Pertanahan.	Depok, Jawa Barat	19 September	Kegiatan ini dalam rangka melakukan asesmen penyelenggaraan pelayanan publik bidang pertanahan oleh Kantor Pertanahan.
196.	Menghadiri Raker Pokja Indeks Demokrasi Indonesia	Banjarmasin, Kalimantan Selatan	20 September	

197	Sebagai narasumber Pelatihan Revisi AD/ART Komite Sekolah	Banjarmasin, Kalimantan Selatan	20 September	
198	Melakukan kunjungan ke Kantor Pertanahan Kabupaten Bandung dan Kota Bandung dalam rangka meminta penjelasan secara langsung dan meminta surat/dokumen terkait penerapan Perkabup Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan dan Nomor 3 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Pengkapan dan Penanganan Kasus Pertanahan.	Bandung, Jawa Barat	20-21 September	Kegiatan ini dalam rangka melakukan asesmen penyelenggaraan pelayanan publik bidang pertanahan oleh Kantor Pertanahan.
199	Sosialisasi mengenai peran, tugas dan fungsi Ombudsman RI	Surabaya, Jawa Timur	23-25 September	
200	Undangan sebagai peserta aktif dalam Focus Group Discussion	Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin, Kalimantan Selatan	25 September	
201	Menghadiri undangan SEDA Provinsi DIY terkait pembahasan Naskah Akademik Raperda Pelayanan Publik	Aula Plaza Informasi Komplek Dishubkominfo DIY	24 September	
202	Menghadiri Undangan Kanwil KemenkumHAM DIY dalam Diskusi Panel dengan Narasumber Sekjen Ombudsman R.I.	Hotel Jayakarta Yogyakarta	26 September	
203	Pertemuan dan menerima tim Asesmen Kementerian terkait Rancangan Perpres Gaji Asisten Ombudsman	Kantor Ombudsman R.I. Perwakilan DIY dan Jawa Tengah	28 September	
204	Koordinasi dalam rangka Joint Meeting dan sosialisasi pembentukan proyek percontohan (Pilot Project) di Banda Aceh	Aceh	30 September- 2 Oktober	
205	Joint Meeting dan	Banda Aceh	1- September-1	

	sosialisasi pembentukan proyek percontohan (Pilot Project) di Banda Aceh		Oktober	
206	Mengadakan sosialisasi melalui Klinik Ombudsman di Radio SUN FM dengan dialog interaktif dengan tema yang berbeda-beda, masalah masalah pelayanan rumah sakit di Kota Banjarmasin Kalimantan Selatan masalah pelayanan Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin, pelayanan Puskesmas dll	Banjarmasin, Kalimantan Selatan	Oktober	Kegiatan ini dilaksanakan atas kerja sama antara Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan dengan Radio SUN FM, yang disiarkan setiap hari minggu. Pada saat yang sama disampaikan mengenai tugas dan wewenang Ombudsman RI
207	Diskusi mengenai problematika pelayanan haji tahun 2012 melalui SBO TV	Surabaya, Jawa Timur	1 Oktober	Pada kesempatan tersebut materi yang dibahas mengenai daya tawaran dan sistem antrian
208	Seminar dengan tema "Hari baik untuk ibu dan penghargaan untuk SKPD Jawa Timur"	Surabaya, Jawa Timur	2 Oktober	
209	Kegiatan diskusi persiapan penetapan Zona Integritas dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan jalan menerapkan Zona Integritas di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Provinsi Bali	Denpasar, Bali	3 Oktober	Kegiatan dilaksanakan atas kerja sama dengan Kementerian Hukum dan HAM Kegiatan tersebut akan ditindaklanjuti dengan rencana penandatanganan pakta integritas di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Provinsi Bali khususnya di Lembaga Masyarakat Kerbakan, Kantor Imigrasi Denpasar.
210	Menghadiri kegiatan penandatanganan kawasan Zona Integritas di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Provinsi Yogyakarta	Yogyakarta	4 Oktober	Adanya komitmen tidak adanya pelanggaran dan pungutan liar pada semua pelayanan yang ada
211	Penandatanganan zona Integritas di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Provinsi Bali	Denpasar, Bali	5 Oktober	Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Provinsi Bali memiliki komitmen untuk membantu Perwakilan Ombudsman



				RI Provinsi Bali dalam pelaksanaan kegiatan sosialisasi
212.	Kunjungan ke Kantor Redaksi Harian Radar Bali. Kegiatan tersebut dalam rangka sosialisasi mengenai tugas dan wewenang Ombudsman RI dalam peningkatan pelayanan publik. Pada kesempatan tersebut disampaikan bahwa Ombudsman dapat menjadi media bagi masyarakat untuk memperbaiki pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah.	Denpasar, Bali	5 Oktober	Dari hasil kunjungan ternyata kerja sama dalam pemberitaan kegiatan Perwakilan Ombudsman RI melalui Harian Radar Bali
213.	Kunjungan ke Kantor Redaksi Harian Nusa Bali dalam rangka sosialisasi mengenai tugas dan wewenang Ombudsman RI dan memperkenalkan keberadaan Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bali	Denpasar, Bali	5 Oktober	
214.	Dialog Interaktif membahas permasalahan terkait perekrutan CPNS di Pemerintah Provinsi Jawa Timur dan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Provinsi Jawa Timur	Surabaya, Jawa Timur	5 Oktober	
215.	Kegiatan kerjasama Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan dengan Radio Abdi Persada FM dalam rangka sosialisasi dan pengembangan jaringan melalui acara "OMBUUDSMAN MENYADA" dengan mengundang berbagai nara sumber yang berkompeten dalam pelayanan publik dengan tema yang berbeda-beda tiap minggunya. Disamping materi tentang pelayanan publik, pada saat yang sama	Banjarmasin, Kalimantan Selatan	November	Kegiatan "Ombudsman Menyapa" di radio Abdi Persada FM disiarkan secara rutin setiap hari minggu malam. Pada kesempatan tersebut masyarakat bisa menyampaikan laporan/pengaduan, kritik atau saran kepada Pemerintah Kota Banjarmasin terkait pelayanan publik yang ada di Kota Banjarmasin

	disampaikan juga mengenai tugas dan fungsi Ombudsman RI			
216.	Melakukan siaran "Kotak Aduan Ombudsman" di Radio Yulani	Pontianak, Kalimantan Barat	8 Oktober	Kegiatan tersebut bertujuan untuk memsosialisasikan tugas dan wewenang Ombudsman RI dan memperkenalkan keberadaan Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Barat
217.	Sosialisasi tugas dan wewenang Ombudsman RI melalui talkshow di PKEM Bandung	Bandung, Jawa Barat	8 Oktober	
218.	Sebagai peserta pada Pelatihan Penanganan Laporan oleh Ombudsman RI di Jakarta	Jakarta	8-12 Oktober	
219.	Diskusi multi pihak untuk pemberantasan korupsi	Surabaya, Jawa Timur	10 Oktober	
220.	Mengikuti undangan pelantikan Gubernur dan Wakil Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta	Yogyakarta	10 Oktober	Membangun hubungan sinergi dengan stakeholder Ombudsman, Pemerintah, Ormas, LSM, tokoh masyarakat, Akademisi dll
221.	Sebagai narasumber pada seminar dan diskusi tentang Pencegahan Korupsi dalam Pemerintahan yang baik	Tasikmalaya, Jawa Barat	11 Oktober	
222.	Audiensi dengan Gubernur dalam rangka memperkenalkan keberadaan Perwakilan Ombudsman Provinsi Sulawesi Tengah	Palu, Sulawesi Tengah	15 Oktober	Hasil pertemuan tercapai kesepakatan akan bertindak untuk membalas kerja sama antara Pemerintah Provinsi dengan Perwakilan Ombudsman Provinsi Sulawesi Tengah
223.	Undangan Focus Group Discussion Indeks Demokrasi Indonesia 2011	Banjarmasin, Kalimantan Selatan	15-16 Oktober	
224.	Sosialisasi mengenai tugas, fungsi dan kewenangan Ombudsman RI dan dilanjutkan dengan dialog.	Kantor Walikota Denpasar, Bali	16 Oktober	Pada kesempatan tersebut Walikota menyatakan apresiatif dengan kehadiran Ombudsman RI Bali dan bersedia bekerjasama untuk meningkatkan kualitas

				pelayanan di kota Denpasar
225.	Sosialisasi mengenai tugas, fungsi dan kewenangan Ombudsman RI dan dilanjutkan dengan dialog.	Kantor Sekretaris Kota Denpasar, Bali	16 Oktober	Sekretaris Kota Denpasar menyatakan aprestatif dengan kehadiran ORI Bali dan bersedia bekerjasama untuk meningkatkan kualitas pelayanan di kota Denpasar
226.	Sebagai narasumber talkshow dalam acara Sudut Pandang, di TVRI Banda Aceh dengan Tema: "Ombudsman, Menuju Pelayanan Publik yang Lebih Baik"	Aceh	16 Oktober	
227.	Sosialisasi kepada jajaran Pemerintah Kota Denpasar dan penyelesaian permasalahan sumber daya manusia Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bali	Bali	16-17 Oktober	Pada kesempatan tersebut disosialisasikan keberadaan Perwakilan Ombudsman RI di Bali beserta tugas dan wewenangnya
228.	Audiensi dengan Pontianak Post, Pontianak TV, Tribun Pontianak, Borneo Tribune dalam rangka sosialisasi mengenai tugas dan wewenang Ombudsman RI	Pontianak, Kalimantan Barat	18 Oktober	Pada kesempatan tersebut membahas dan menajaki peluang kerjasama pemberitaan dengan sejumlah media yang ada di Pontianak, Kalbar.
229.	Audiensi dengan Lembaga Gemawan dalam rangka sosialisasi mengenai tugas dan wewenang Ombudsman RI	Pontianak, Kalimantan Barat	19 Oktober	Kegiatan audiensi mendiskusikan isu-isu tentang pelayanan publik dan strategi perbaikan kualitas pelayanan publik di Kalimantan Barat
230.	Sebagai pembicara pada Legal Expo Kementerian Hukum dan HAM di Taman Pintar Yogyakarta	D.I. Yogyakarta	19-20 Oktober	Kegiatan ini diselenggarakan atas kerja sama dengan Kementerian Hukum dan HAM
231.	Melakukan koordinasi dalam rangka sosialisasi dan memperkenalkan keberadaan Perwakilan Ombudsman RI dengan radio Al Chairaat.	Palu, Sulawesi tengah	20 Oktober	Hasil kegiatan tersebut Perwakilan Ombudsman RI mendapat kesempatan untuk mengisi acara "Monjayojayo" tanpa dibebani biaya
232.	Berperanserta pada Jogja Legal Expo yang diselenggarakan oleh Kementerian Hukum dan	Yogyakarta	20 Oktober	Kesempatan tersebut sekaligus sebagai sarana sosialisasi mengenai tugas dan wewenang

	HAM Jakarta			Ombudsman RI
233.	Audiensi dengan HMI Cabang Pontianak untuk mendiskusikan isu-isu tentang pelayanan publik.	Pontianak, Kalimantan Barat	22 Oktober	
234.	Kunjungan ke Kantor DPRD Kota Denpasar, Bali dalam rangka sosialisasi tugas dan fungsi Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bali	Kantor DPRD Kota Denpasar, Bali	22 Oktober	Pada kesempatan tersebut disampaikan bahwa DPRD Kota Denpasar, merasa antusias dengan keberadaan Ombudsman RI di Bali dan dilibatkan dalam setiap pembahasan peraturan daerah serta akan diselenggarakan dengar pendapat dengan Ombudsman RI di Bali.
235.	Sebagai narasumber pada kegiatan bimtek Peningkatan Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Best Practice) Kecamatan di Kab. Bandung	Kab Bandung, Jawa Barat	22 Oktober	
236.	Melakukan kunjungan kerja ke harian Koran Padang dalam rangka sosialisasi tugas dan wewenang Ombudsman RI sekaligus memperkenalkan keberadaan Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sumatera barat	Padang, Sumatera Barat	22 Oktober	Pada kesempatan tersebut disepakati kerja sama bersinergi dalam mengawasi pelayanan publik yang baik di Kota Mataram.
237.	Audiensi dan sosialisasi mengenai tugas dan wewenang Ombudsman RI serta memperkenalkan keberadaan Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Nusa Tenggara Barat kepada Walikota Mataram beserta jajarannya	Mataram, Nusa Tenggara Barat	22 Oktober	Dari kegiatan tersebut terbangun kesamaan persepsi dengan Pemerintah Kota Mataram untuk membangun sinergitas kerja mendorong konsep dan penerapan pelayanan publik yang baik di Kota Mataram.
238.	Sebagai peserta dalam pelatihan Kehumasan di Bandung	Bandung, Jawa Barat	22-25 Oktober	
239.	Audiensi dengan Radio Volare dan LKBN Antara untuk membahas rencana kerjasama pemberitaan Ombudsman Republik Indonesia dan media masing-masing	Pontianak, Kalimantan Barat	23 Oktober	Kegiatan tersebut dalam rangka mensosialisasikan tugas dan wewenang Ombudsman RI dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik

240	Melakukan kunjungan kerja ke harian Padang Ekpres (PADEK) dalam rangka sosialisasi tugas dan wewenang Ombudsman RI sekaligus memperkenalkan keberadaan Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sumatera Barat	Padang, Sumatera Barat	23 Oktober	Pada kesempatan tersebut disepakati untuk bekerja sama untuk sosialisasi. Sosialisasi ini akan efektif menjangkau jaringan yang luas karena secara simultan akan disiarkan melalui pemberitaan pada anak perusahaannya
241	Kunjungan ke Harian Umum Sanggalang	Padang, Sumatera Barat	23 Oktober	Pada kesempatan tersebut disampaikan bahwa permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan publik antara lain layanan E-KTP yang tertambat, penadaman listrik tanpa pemberitahuan terlebih dahulu, ketidatanya perbaikan pasar pasca gempa sementara pungutan tetap dilakukan
242	Kunjungan ke Harian Riau Pos dalam rangka sosialisasi UU Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman dan UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	Riau	23 Oktober	
243	Kunjungan ke Harian Juhin Pekanbaru dalam rangka sosialisasi UU Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman dan UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	Riau	24 Oktober	
244	Seminar nasional dengan tema pemberantasan korupsi dan peningkatan pelayanan publik	Surabaya, Jawa Timur	24 Oktober	
245	Audiensi dan diskusi dengan Institut Dayakologi Diskusi	Panahanak, Kalimantan Barat	24 Oktober	Pada kesempatan tersebut membahas dan berbagi pengalaman dalam pendampingan isu-isu pelayanan publik di Kalimantan Barat, khususnya daerah pedalaman
246	Sebagai peserta dalam seminar dengan tema : "Akselerasi Reformasi	Universitas Udayana	24 Oktober	

	Berkas Berbasis Kualitas SDM & Budaya Bangsa yang diselenggarakan atas kerja sama antara Universitas Udayana dengan Pemerintah Kota Denpasar.			
247	Pelatihan mengenai tugas Asisten Ombudsman RI	Jakarta	24-25 Oktober	Kegiatan ini diikuti oleh 20 peserta dari Ombudsman RI terdiri dari : - Anggota Ombudsman RI - Kepala Perwakilan Ombudsman RI - Asisten Ombudsman RI
248	Mengikuti seminar yang diselenggarakan oleh Kementerian Lingkungan Hidup RI Jakarta	Yogyakarta	25 Oktober	
249	Koordinasi dengan melakukan kunjungan ke Wahana Visi Indonesia (WVI)	Panahanak, Kalimantan Barat	25 Oktober	Kegiatan tersebut berupa diskusi dan pendalaman isu mengenai pelayanan kesehatan, sanitasi lingkungan dan pendidikan anak
250	Melakukan kunjungan ke RRI Stasiun Panahanak	Panahanak, Kalimantan Barat	25 Oktober	Kegiatan tersebut untuk melakukan peninjauan dalam rangka meninjau kerjasama dalam pemberitaan terkait dengan peningkatan pelayanan publik
251	Melakukan kunjungan ke Lembaga Pengkajian dan Studi Arus Informasi Regional (LPS AIR)	Panahanak, Kalimantan Barat	25 Oktober	Pada kesempatan tersebut diadakan dialog, diskusi dan sosialisasi dengan aktivis jaringan radio komunitas
252	Rapat Koordinasi Rencana Aksi Daerah HAM Provinsi Bali	Badan Diklat Provinsi Bali	25 Oktober	Pada kesempatan tersebut Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bali menyampaikan materi dengan judul : "Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik untuk Pemenuhan Hak-hak Ekosob"
253	Melakukan kerja sama dengan radio Kampus STISIPOL Palu	Palu, Sulawesi Tengah	25 Oktober	Pada kesempatan tersebut tercapai kesepakatan untuk mengisi acara secara rutin

254.	Koordinasi dengan Gubernur Sumatera Barat dalam perbaikan pelayanan publik. Pada kesempatan tersebut Perwakilan Ombudsman RI menghimbau dan mengajak Gubernur Sumatera Barat untuk dapat melaksanakan dan mengawasi pelayanan publik dengan memperhatikan aspek pelaksanaan pelayanan publik sebagaimana yang tertera di dalam UU No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik.	Padang, Sumatera Barat	27 Oktober	Sebagai langkah awal yang akan dilakukan adalah mengevaluasi kondisi dan menyesuaikan pelaksanaan pelayanan publik pada Pemerintahan Provinsi Sumatera Barat agar sesuai dengan tuntutan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
255.	Audiensi dan sosialisasi dengan pimpinan Pondok Pesantren Al-Islahuddny, dan Jaringan Masyarakat Sipil (JMS) Lombok Barat	Mataram, Nusa Tenggara Barat	28 Oktober	Pada kesempatan tersebut tercapai kesepakatan untuk bekerja sama mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Lombok Barat
256.	Melakukan kunjungan ke Ikatan Keluarga Besar Madura (IKBM) Kalbar untuk mendiskusikan tentang pelayanan publik	Pontianak, Kalimantan Barat	29 Oktober	Kegiatan tersebut dalam rangka sosialisasi tugas dan wewenang Ombudsman RI dan memperkenalkan keberadaan Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Barat
257.	Melakukan kunjungan ke Majelis Adat Budaya Melayu (MABM) Kalimantan Barat	Pontianak, Kalimantan Barat	29 Oktober	Kegiatan tersebut dalam rangka sosialisasi tugas dan wewenang Ombudsman RI dan memperkenalkan keberadaan Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Barat
258.	Dialog interaktif di radio Al Chaurat	Palu, Sulawesi Tengah	30 Oktober	Pada kesempatan tersebut dilaksanakan mengenai tugas dan wewenang Ombudsman RI dan memperkenalkan keberadaan Perwakilan Ombudsman.
259.	Sosialisasi mengenai tugas dan wewenang	Butem, Kepulauan	30 Oktober	Pada kesempatan tersebut dilaksanakan rencana

Ombudsman RI di UNRIKA	Kota			kerja sama dalam rangka mensosialisasikan keberadaan Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Riau dan peningkatan pelayanan publik
260.	Melakukan kunjungan ke IPI Kalimantan Barat dan mengadakan diskusi tentang pelayanan publik di Kota Pontianak dan Kalbar pada umumnya	Pontianak, Kalimantan Barat	30 Oktober	Pada kesempatan tersebut sekaligus memperkenalkan keberadaan Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Barat
261.	Sebagai narasumber dalam dialog interaktif dengan tema peran Ombudsman dalam layanan publik melalui TVRI Padang	Padang, Sumatera Barat	30 Oktober	Pada kesempatan tersebut masyarakat menyampaikan permasalahan antara lain mengenai kepemilikan loket atas tanah ulayat, pengurusan sertifikat yang tertambat
262.	Mengikuti FGD mengenai Peran Lembaga Pengawas Eksternal di DIY dalam mendorong terwujudnya Good Governance	Yogyakarta	30 Oktober	Membangun jaringan dengan stake holder Ombudsman, Media, LSM, tokoh masyarakat dan Akademisi
263.	Sebagai narasumber pada diskusi yang diselenggarakan oleh LPM Lingsud	Yogyakarta	30 Oktober	
264.	Sarasolan nasional dengan tema wawasan kebangsaan yang berorientasi empat pilar kebangsaan	Surabaya, Jawa Timur	31 Oktober	
265.	Keptatan dialog dengan tema Good Governance melalui Padang TV	Padang, Sumatera Barat	31 Oktober	
266.	Kunjungan ke Kantor Metro Pos Padang dalam rangka sosialisasi tugas dan wewenang Ombudsman RI sekaligus memperkenalkan keberadaan Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sumatera Barat	Padang, Sumatera Barat	31 Oktober	
267.	Melakukan kunjungan ke DPP Perhimpunan Anak Transmigrasi Republik Indonesia (PATRI) dengan mengadakan dialog seputar pelayanan publik dan	Pontianak, Kalimantan Barat	31 Oktober	Pada kesempatan tersebut diadakan sosialisasi mengenai tugas dan wewenang Ombudsman RI sekaligus memperkenalkan

	kebijakan pemerintah di bidang transmigrasi.			keberadaan Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Barat
268.	Audiensi dengan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Provinsi Sulawesi Tengah	Palu, Sulawesi Tengah	31 Oktober	Pada kesempatan tersebut tercapai kesepakatan untuk bekerja sama dalam penanganan kasus
269.	Mengadakan sosialisasi melalui Klinik Ombudsman di Radio SUN FM dengan dialog interaktif dengan tema yang berbeda misalnya masalah pelayanan rumah sakit di Kota Banjarmasin Kalimantan Selatan, masalah pelayanan Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin, pelayanan Puskesmas, dll.	Banjarmasin, Kalimantan Selatan	November	Kegiatan ini dilaksanakan atas kerja sama antara Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan dengan Radio SUN FM tanpa dipungut biaya, yang disiarkan setiap hari minggu. Pada saat yang sama disampaikan mengenai tugas dan wewenang Ombudsman RI
270.	Kegiatan kerjasama Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan dengan Radio Abdi Persada FM dalam rangka sosialisasi dan pengembangan jaringan melalui acara " OMBUDSMAN MENYAPAK" dengan mengundang berbagai nara sumber yang berkompeten dalam pelayanan publik dengan tema yang berbeda-beda tiap minggunya. Disamping materi tentang pelayanan publik, pada saat yang sama disampaikan juga mengenai tugas dan fungsi Ombudsman RI;	Banjarmasin, Kalimantan Selatan	November	Kegiatan " Ombudsman Menyapa" di radio Abdi Persada FM disiarkan secara rutin setiap hari minggu malam. Pada kesempatan tersebut masyarakat bisa menyampaikan laporan/pengaduan, kritik atau saran kepada Pemerintah Kota Banjarmasin terkait pelayanan publik yang ada di Kota Banjarmasin
271.	Mengadakan konferensi pers berkenaan dengan Rekomendasi KJK di UCM	Yogyakarta	1 November	
272.	Mengadakan siaran "Kotak Aduan Ombudsman" di Radio Volare	Pontianak, Kalimantan Barat	1 November	Pada kesempatan tersebut disampaikan mengenai tugas dan wewenang Ombudsman RI dan keberadaan Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Barat

273.	Melakukan kunjungan ke PW Muhammadiyah Kalbar dan berdiskusi seputar isu pelayanan publik di Kalimantan Barat.	Pontianak, Kalimantan Barat	2 November	
274.	Siaran "Kotak Aduan Ombudsman" di Radio Volare	Pontianak, Kalimantan Barat	5 November	
275.	Talkshow melalui TVRI Sulawesi Tengah dalam forum mahasiswa bijak	Palu, Sulawesi Tengah	5 November	Pada kesempatan tersebut melalui dialog interaktif mendapatkan masukan tentang kualitas pelayanan publik dari masyarakat.
276.	Sebagai narasumber atas undangan Malang Corruption Watch pada kegiatan seminar dengan tema " Membangun akuntabilitas pelayanan publik yang berkualitas di Malang"	Malang, Jawa Timur	5 November	
277.	Audiensi dan sosialisasi UU Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lombok Barat	Lombok Barat, Nusa Tenggara Barat	5 November	Pada kesempatan tersebut tercapai kesepakatan untuk bekerja sama guna meningkatkan mutu pelayanan publik di Kabupaten Lombok Barat.
278.	Pelatihan Penanganan Laporan	Bogor, Jawa Barat	5-8 November	Kegiatan diselenggarakan oleh Ombudsman RI
279.	Audiensi dalam rangka sosialisasi tugas dan wewenang Ombudsman RI serta memperkenalkan keberadaan Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Lampung ke beberapa instansi terkait dan media lokal	Lampung	5-10 November	
280.	Melakukan kunjungan ke TVRI Kalimantan Barat untuk berdiskusi dalam rangka penjajagan kerja sama dalam pemberitaan dan siaran.	Pontianak, Kalimantan Barat	6 November	Kegiatan tersebut dalam rangka mensosialisasikan tugas dan wewenang Ombudsman RI dan keberadaan Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Barat
281.	Kunjungan ke Kantor Media Online dalam rangka sosialisasi UU	Riau	7 November	

	Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman dan UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik			
282.	Kunjungan ke Kantor Lembaga Adat Melayu Riau (LAMR) rangka sosialisasi UU Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman dan UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	Riau	8 November	
283.	Kunjungan ke Kantor Media Online dalam rangka sosialisasi UU Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman dan UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	Riau	10 November	
284.	Seminar Pelayanan Publik Kota Denpasar, pemaparan hasil supervisi pada 7 (tujuh) Kantor Penyelenggara Pelayanan Publik di Denpasar yaitu Dinas Perijinan, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Kantor Imigrasi, Polresta Denpasar, LP Kerobokan, BPN Denpasar, dan Kantor Samsat	Denpasar, Bali	8 November	Hasil supervisi tersebut sebagai masukan kepada 7 (tujuh) lembaga pelayanan publik di kota Denpasar
285.	Orasi ilmiah dengan materi: "Peran Ombudsman dalam Dunia Kesehatan"	Aceh	8 November	Kegiatan dilaksanakan dalam rangka wisuda STIKes Muhammadiyah Lhokseumawe Talenta Akademik 2011/2012
286.	Audiansi dan sosialisasi mengenai tugas dan wewenang Ombudsman RI serta memperkenalkan keberadaan Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Nusa Tenggara Barat	Nusa Tenggara Barat	8 November	Pada kesempatan tersebut tercapai kesepakatan untuk bekerja sama dan berkoordinasi dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk mengawasi Peraturan Daerah yang berkaitan dengan Pelayanan Publik di Nusa Tenggara Barat
287.	Sebagai narasumber pada kegiatan workshop Konsolidasi Gerakan	Nusa Tenggara Barat	8 November	Pada kesempatan tersebut terjalin kerja sama dalam pemantauan pelayanan

	Masyarakat Sipil di Provinsi Nusa Tenggara Barat dalam merespon isu pemenuhan hak-hak dasar warga			publik.
288.	Sebagai narasumber pada seminar nasional dengan tema: "Nasionalisme dan Pelayanan Publik"	Banda Aceh	9 November	Kegiatan diselenggarakan oleh Ditjen Kesbangpol Kemendagri
289.	Sosialisasi mengenai UU Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik berupa konsultasi dan diskusi dengan masyarakat dan LSM	Kabupaten Simalangun	08-10 November	Pada kesempatan tersebut dilakukan penempelan Poster, pembagian Leaflet dan pembagian kalender.
290.	Sosialisasi ke berbagai organisasi pemuda, LSM, Ormas dan NGO	Lampung	12-30 November	Kegiatan dilakukan dalam rangka membangun jaringan kerja
291.	Kunjungan ke LBH Padang dalam rangka sosialisasi mengenai UU Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	Padang, Sumatera Barat	14 November	Pada kesempatan tersebut disampaikan terkait permasalahan mengenai bolak-balik perkara antara Kepolisian dan Kejaksaan hingga 1 tahun lebih
292.	Menghadiri International Ombudsman Institute World Conference	Wellington, Selandia Baru	11-17 November	
293.	Melakukan siaran "Kotak Aduan Ombudsman" di Radio Volare	Pontianak, Kalimantan Barat	12 November	
294.	Seminar dengan tema pencegahan korupsi melalui peningkatan kualitas APBD di Provinsi Sulawesi Tengah yang diselenggarakan oleh BPKP dan KIPK	Palu, Sulawesi Tengah	12 November	Pada kesempatan tersebut terjalin kerja sama dengan BPKP dalam melakukan pengawasan pelayanan publik
295.	Melakukan siaran sosialisasi di TVRI Stasiun Kalbar	Pontianak, Kalimantan Barat	13 November	
296.	Koordinasi dalam rangka pencegahan terorisme melalui pembentukan dan pengukuhkan Forum Koordinasi Pencegahan Terorisme Provinsi Kalimantan Selatan dan	Banjarmasin, Kalimantan Selatan	13-14 November	

	seminar sehari dengan tema: "Optimalisasi fungsi kelembagaan masyarakat dan kearifan lokal dalam upaya pencegahan terorisme".			
297.	Melakukan siaran "Kotak Aduan Ombudsman" di Radio Volare	Pontianak, Kalimantan Barat	15 November	
298.	Sosialisasi dan dialog interaktif dengan tema "Peran Ombudsman RI Perwakilan NTB dalam mengawasi pelayanan publik di Nusa Tenggara Barat" melalui TVRI NTB	Nusa Tenggara Barat	16 November	
299.	Rapat kerja Teknis Bidang Penanganan laporan	Surabaya, Jawa Timur	17-21 November	Kegiatan diselenggarakan oleh Ombudsman RI
300.	Melakukan siaran "Kotak Aduan Ombudsman" di Radio Volare	Pontianak, Kalimantan Barat	19 November	
301.	Mengikuti expose pelayanan publik di Kab. Kulonprogo	Kab. Kulonprogo, D.I. Yogyakarta	19 November	Memberi masukan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik
302.	Mengikuti pertemuan dalam rangka persiapan mengaktifkan Radio Akses Informasi Publik	Yogyakarta	19 November	Merajalin jaringan kerja sama dengan lembaga pengawas external, dan memberikan masukan terkait rencana mengaktifkan kembali secara forum radio acces di Radio RRI Yogyakarta
303.	Sebagai narasumber dalam seminar Koordinasi dan Supervisi Pencegahan yang diselenggarakan oleh KPK.	Bali	20-22 November	
304.	Sebagai narasumber pada Seminar Koordinasi dan Supervisi Pencegahan yang diselenggarakan oleh KPK.	Semarang, Jawa Tengah	20-22 November	
305.	Sosialisasi di Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Riau melalui media masa (TV dan radio)	Batam, Kepulauan Riau	20-22 November	
306.	Sebagai narasumber pada Seminar Koordinasi dan Supervisi Pencegahan yang diselenggarakan oleh KPK.	D.I. Yogyakarta	20-22 November	

307.	Seminar "Pencegahan Korupsi Melalui Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dan Pengelolaan APBD" di Provinsi Bali	Denpasar, Bali	21 November	Pada kesempatan tersebut terdapat beberapa masukan mengenai pencegahan korupsi melalui peningkatan kualitas pelayanan publik dan pengelolaan APBD di provinsi Bali
308.	Mengikuti FGD yang diselenggarakan oleh UTN Sunan Kalijaga dan Komnas HAM dengan tema "Membangun Kerjasama dengan Pemangku Kepentingan di Daerah Istimewa Yogyakarta Dalam Rangka Penguatan Komnas HAM di Daerah"	Yogyakarta	21 November	Membangun jaringan dengan stake holder Ombudsman, Media, LSM dan tokoh masyarakat
309.	Sebagai narasumber pada seminar regional dengan tema "Bobroknya Penegakan Hukum di Indonesia Akibat Mal-Administrasi"	Yogyakarta	21 November	
310.	Melakukan siaran "Kotak Aduan Ombudsman" di Radio Volare	Pontianak, Kalimantan Barat	22 November	
311.	Kegiatan pertemuan Badan Koordinasi Kehumasan (Bakohumas), dengan peserta Pejabat Humas Provinsi, SKPD Lingkup Provinsi dan Humas Kabupaten/Kota Se-Kalimantan Selatan	Banjarmasin, Kalimantan Selatan	22 November	Pada kesempatan tersebut Perwakilan Ombudsman Provinsi Kalimantan Selatan sebagai narasumber untuk mengenalkan tugas, fungsi dan wewenang Ombudsman RI
312.	Mengikuti seminar yang diselenggarakan oleh KPK	Yogyakarta	22 November	
313.	Sebagai narasumber pada kegiatan diskusi dengan tema "Mewujudkan Pemerintahan yang bersih melalui Pemilukada NTB"	Nusa Tenggara Barat	22 November	
314.	Mengikuti Lokakarya Pelaksanaan Program Renaksi Pasca Bencana Erupsi Merapi dan Diseminasi Mekanisme umpan balik di Hotel Phoenix Yogyakarta,	Yogyakarta	23 November	Membangun jaringan dengan stake holder Ombudsman, Media, LSM dan tokoh masyarakat
315.	Menjadi Pembicara	Yogyakarta	23 November	Pada kesempatan tersebut

	Talkshow di Radio RBFM Yogyakarta terkait Akses Warga Tidak mampu Dalam Pelayanan Kesehatan			masyarakat menyampaikan permasalahan mengenai pelayanan kesehatan
316.	Talkshow di TVRI Yogyakarta terkait Pelayanan Pendidikan versus Komersialisasi	Yogyakarta	23 November	Pada kesempatan tersebut masyarakat menyampaikan permasalahan mengenai komersialisasi pendidikan
317.	Sosialisasi UU Nomo 37 tahun 2008 tentang Ombudsman dan UU nNomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	Kab/Kota Pasuruan, Jawa Timur	24 November	
318.	Melakukan siaran "Kotak Aduan Ombudsman" di Radio Volare	Pontianak, Kalimantan Barat	26 November	
319.	Sosialisasi mengenai fungsi pengawasan Ombudsman melalui dialog interaktif di RRI Batam	Batam, Kepulauan Riau	26 November	Pada kesempatan tersebut dibahas mengenai tugas dan wewenang Ombudsman RI dalam kaitannya dengan fungsi pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
320.	Melakukan kunjungan ke Kantor Badan Pertanahan kota Padang untuk melakukan koordinasi dan sosialisasi mengenai tugas dan wewenang Ombudsman RI	Padang, Sumatera Barat	26 November	
321.	Audien dengan Gubernur Nusa Tenggara Barat.	Nusa Tenggara Barat	26 November	Pada kesempatan tersebut disampaikan bahwa Pemerintah Provinsi akan bersinergi dengan Ombudsman RI dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik.
322.	Sebagai peserta dalam kegiatan sosialisasi Undang-undang No. 19 Tahun 2011 tentang Konvensi mengenai Hak-hak Penyandang Disabilitas bagi aparatur di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalsel dan Lembaga Swadaya Masyarakat.	Kantor Gubernur Kalimantan Selatan	27 November	

323.	Dialog publik dengan tema "Pelayanan Izin Usaha" melalui Selaparang TV	Nusa Tenggara Barat	27 November	Pada kesempatan pembahasan khususnya mengenai permasalahan perizinan usaha bagi para pengusaha lokal dan pengusaha asing.
324.	Melakukan koordinasi dengan Sekretariat Komisi D DPRD DIY perihal pendanaan Pendidikan	Yogyakarta	27 November	Pada kesempatan tersebut Perwakilan Ombudsman Provinsi Yogyakarta mendapatkan draft Raperda pendidikan
325.	Menerima kunjungan dari Madrasah Aliyah Ar Risalah dan berdiskusi mengenai peran Ombudsman RI	Padang, Sumatera Barat	27-28 November	
326.	Sebagai narasumber dengan materi tata kelola yang baik bidang manajemen pertanahan.	Purbalingga, Jawa Tengah	27-29 November	
327.	Sosialisasi di Perwakilan Ombudsman RI Provinsi D.I Yogyakarta melalui media masa (TV dan radio)	D.I Yogyakarta	27-29 November	Pada kegiatan sosialisasi tersebut mengambil tema pelayanan kesehatan dan komersialisasi pelayanan pendidikan yang disiarkan secara langsung di TVRI Yogyakarta, RRI Yogyakarta dan Radio Recobuntung Yogyakarta
328.	Sosialisasi mengenai tugas dan wewenang Ombudsman RI serta memperkenalkan keberadaan Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Riau di lingkungan mahasiswa Fakultas Hukum Uniba	Batam, Kepulauan Riau	27-30 November	Pada kesempatan tersebut didiskusikan mengenai upaya peningkatan pelayanan publik di Provinsi Kepulauan Riau
329.	Mengadakan sosialisasi dan dialog interaktif melalui RRI Yogyakarta dengan tema Permasalahan pungutan di dunia pendidikan	Yogyakarta	28 November	Pada kesempatan tersebut masyarakat menyampaikan berbagai permasalahan mengenai pungutan di sekolah-sekolah.
330.	Sebagai narasumber pada diskusi publik dengan materi "Peran Ombudsman dalam Pengawasan Pelayanan Publik Sektor Pendidikan dan Kesehatan di Provinsi Aceh"	Aceh	29 November	Kegiatan diselenggarakan oleh Komisi Informasi Aceh dengan Tema: "Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Sektor Pendidikan dan Kesehatan di Aceh Melalui Keterbukaan



				Informasi Publik".
331.	Melakukan siaran "Kotak Aduan Ombudsman" di Radio Volare	Pontianak, Kalimantan Barat	29 November	
332.	Dialog Interaktif tentang "Kisruh CPNS Badung" dan sosialisasi keberadaan Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bali di Dewata TV	Denpasar, Bali	29 November	Pada kesempatan tersebut disampaikan permasalahan perbedaan nilai TKD CPNS Badung antara yang diumumkan Kab. Badung dengan yang diumumkan oleh Kemenpan secara online di web.
333.	Diskusi publik bersama Harian Kompas	Bandung, Jawa Barat	29 November	
334.	Audiensi, sosialisasi UU Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman dan UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan workshop dengan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Provinsi Nusa Tenggara Barat	Nusa Tenggara Barat	29 November	Dari kegiatan tersebut tercapai kesepakatan untuk bekerja sama dan berkoordinasi dalam membangun pola pelayanan publik yang baik di lingkungan satuan kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Provinsi Nusa Tenggara Barat
335.	Audiensi dengan pimpinan Harian Lombok Post dalam rangka menjalin kerja sama dengan media masa untuk berperan serta memantau penyelenggaraan pelayanan publik di Provinsi Nusa Tenggara Barat	Nusa Tenggara Barat	29 November	Dari kegiatan tersebut terjalin kerja sama dalam melakukan sosialisasi dan pemantauan penyelenggaraan pelayanan publik
336.	Talkshow di radio Lombok Post FM dengan materi mengenai tugas dan wewenang Ombudsman RI serta memperkenalkan keberadaan Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Nusa Tenggara Barat.	Nusa Tenggara Barat	29 November	
337.	Sosialisasi tentang tugas dan wewenang Ombudsman RI	Kab Cianjur, Jawa Barat	30 November	
338.	Melaksanakan diskusi publik dengan tema peningkatan kualitas layanan publik dalam upaya pencegahan korupsi	Padang, Sumatera Barat	30 November	

339.	Diskusi Publik bersama LBH Bandung dan ICW tentang Sadang Eksaminasi	Bandung, Jawa Barat	30 November	
340.	Sebagai narasumber pada seminar nasional dengan tema: "Empat Pilar Kehidupan dan Bernegara Konsolidasi Demokrasi dan Jati Diri Bangsa: Perubahan UUD 1945 untuk Kesejahteraan Rakyat".	Aceh	1 Desember	Kegiatan diselenggarakan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Syiah Kuala bekerjasama dengan Dewan Perwakilan Daerah (DPD) MPR RI.
341.	Melakukan sosialisasi kepada elemen Organisasi Pemuda, LSM, Ormas dan NGO yang ada di Lampung untuk membangun jaringan kerja.	Lampung	1-8 Desember	Dalam rangka membangun kerja sama untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Provinsi Lampung
342.	Melakukan siaran "Kotak Aduan Ombudsman" di Radio Volare	Pontianak, Kalimantan Barat	3 Desember	Kegiatan dalam rangka sosialisasi tugas dan wewenang Ombudsman RI
343.	Rapat Rencana Aksi Daerah (RAD) dalam upaya Pemberantasan Korupsi (PK)	Nusa Tenggara Barat	3 Desember	Sebagai hasil kegiatan adalah tersusunnya materi Ranpergab NTB mengenai Zona Integritas (ZI) dan Wilayah Bebas Korupsi serta pembentukan Desk Pengaduan pada SKPD, Satker/Badan/Kantor di lingkungan Sekretariat Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat
344.	Menghadiri undangan sosialisasi yang diselenggarakan oleh KPMD	Palu, Sulawesi Tengah	3 Desember	Terjalin kerja sama kedepan terkait dengan sengketa informasi publik
345.	Koordinasi dalam rangka sosialisasi mengenai tugas dan wewenang Ombudsman RI	Jawa Timur	4 Desember	
346.	Sosialisasi mengenai tugas dan wewenang Ombudsman RI serta memperkenalkan keberadaan Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Riau di lingkungan mahasiswa FISIP Unrika	Batam, Kepulauan Riau	4 Desember	
347.	Workshop dengan tema dampak penyiaran dan	Palu, Sulawesi	4 Desember	Kegiatan tersebut akan ditindaklanjuti dengan

	peran serta masyarakat yang diselenggarakan oleh KPMD	Tengah		kerja sama dalam menentukan substansi dan bentuk pengawasan bersama
346	Sebagai narasumber pada International Convention Center di UFB Bogor terkait peran Ombudsman dalam penanganan pengaduan masyarakat untuk menangkalkan layanan sektor publik dan kinerja pemerintah.	Bogor, Jawa Barat	4-6 Desember	
349	Sebagai narasumber pada dialog dengan tema Integrasi dan Penilaian Pelayanan Publik. Pada kesempatan tersebut materi yang disampaikan mengenai mekanisme pengaduan dan hak masyarakat sipil dalam memperoleh pelayanan publik.	Nusa Tenggara Barat	5 Desember	Kegiatan ini diselenggarakan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
350	Melakukan siaran "Kotak Aduan Ombudsman" di Radio Volare	Pontianak, Kalimantan Barat	6 Desember	Kegiatan dalam rangka sosialisasi tugas dan wewenang Ombudsman RI
351	Rapat Koordinasi Nasional Ombudsman RI	Jakarta	6-7 Desember	Kegiatan diselenggarakan oleh Ombudsman RI
352	Sebagai pembicara pada Klinik Sosial Politik dan Sarasehan Eksistensi Alumni yang diselenggarakan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UGM Yogyakarta.	DI Yogyakarta	6-9 Desember	
353	Sosialisasi UU No. 37 Tahun 2008 dan UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik kepada para anggota Yayasan Setang Jalan	Kab Gianyar, Bali	8 Desember	Pada kesempatan tersebut disampaikan adanya laporan terkait gedung Dinas Sosial Kab. Gianyar yang sedang di bangun tidak membolehkan akses bagi para difabel. Disamping itu ada kesepakatan untuk membangun kemitraan dalam rangka pelayanan publik bagi para difabel
354	Sebagai narasumber pada kuliah tentang Keanehrian	Magelang	8 Desember	

	Litigasi di Universitas Muhammadiyah Magelang (UMM) Magelang			
355	Diskusi publik tentang investigasi sistemik penanganan konflik sosial di Kab Sigi	Pala, Sulawesi Tengah	9 Desember	Hasil yang diperoleh dari kegiatan tersebut adalah inventarisasi kasus, menggali kebijakan daerah dan menelusuri adanya dugaan maladministrasi dalam penanganan konflik
356	Melakukan siaran "Kotak Aduan Ombudsman" di Radio Volare	Pontianak, Kalimantan Barat	10 Desember	Siaran dan dialog interaktif seputar Ombudsman dan isu pelayanan publik
357	Sosialisasi di Perwakilan Ombudsman RI melalui media masa (TV dan radio)	Kalimantan Timur	10-13 Desember	
358	Sosialisasi di Perwakilan Ombudsman RI melalui media masa (TV dan radio)	Sulawesi Selatan	10-13 Desember	
359	Sosialisasi di Perwakilan Ombudsman RI melalui media masa (TV dan radio)	Maluku	10-13 Desember	
360	Kegiatan workshop dan koordinasi Perwakilan Ombudsman RI dengan mitra kerja di daerah	Nusa Tenggara Barat	10-13 Desember	
361	Melakukan koordinasi dengan Organisasi Pemuda, LSM, Ormas dan NGO yang ada di Lampung dalam rangka penemuan laporan pengaduan masyarakat dan meningkatkan pelayanan publik	Lampung	10-15 Desember	Pada kesempatan tersebut tercapai kesepakatan bekerja sama untuk menerima laporan pengaduan dan memantau penyelenggaraan pelayanan publik.
362	Kegiatan workshop dan koordinasi Perwakilan Ombudsman RI dengan mitra kerja di daerah	Sulawesi Tengah	11-14 Desember	
363	Sebagai narasumber pada seminar sehari dengan materi "Peran Ombudsman dalam Pengawasan Pelayanan Publik di Provinsi Aceh"	Aceh	12 Desember	Kegiatan diselenggarakan oleh Pimpinan Daerah Pemuda Muhammadiyah Aceh Barat Daya.
364	High Meeting dengan Pemerintah Kota Pala, UNDP, BAPPENAS dan	Pala, Sulawesi Tengah	12 Desember	Pada kesempatan tersebut dicapai kesepakatan untuk membangun

	Mengan dan Rb dengan tema pelayanan publik			program pengawasan pelayanan publik
365.	Kegiatan workshop dan koordinasi Perwakilan Ombudsman RI dengan mitra kerja di daerah	Sumatera Selatan	12-16 Desember	
366.	Sosialisasi di Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Lampung melalui media masa (TV dan radio)	Lampung	11-15 Desember	
367.	Kegiatan workshop di Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Tengah melalui media masa (TV dan radio)	Semarang, Jawa Tengah	10-13 Desember	
368.	Sebagai pembicara dalam kegiatan workshop dan koordinasi Perwakilan Ombudsman RI dengan mitra kerja daerah.	Matarani, Nusa Tenggara Barat	11-13 Desember	
369.	Sosialisasi di Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Utara melalui media masa (TV dan radio)	Sulawesi Utara	12-14 Desember	
370.	Seminar dengan tema "Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Daerah" dalam rangka sosialisasi dan koordinasi dengan jajaran Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat, Pemerintah Kabupaten, instansi vertikal, media masa dan kalangan akademisi	Nusa Tenggara Barat	12 Desember	
371.	Melakukan siaran "Kotak Aduan Ombudsman" di Radio Volare	Pontianak, Kalimantan Barat	13 Desember	Siaran dan dialog interaktif seputar Ombudsman dan isu pelayanan publik
372.	Sebagai narasumber pada sosialisasi percepatan pelayanan perijinan Kota pali	Pala, Sulawesi Tengah	13 Desember	Terwujud kesepakatan bersama SKPD dalam mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik
373.	Mengikuti Seminar dan Rembug Nasional Mediator di UGM	Yogyakarta	13 Desember	Membangun jejaring dengan stake holder Ombudsman, Media, LSM, tokoh masyarakat dan Akademisi
374.	Mengikuti seminar yang diselenggarakan oleh	Semarang	13 Desember	

	PATTIRO bekerja sama dengan Transparansi Internasional (TI)			
375.	Kegiatan workshop dan koordinasi Perwakilan Ombudsman RI dengan mitra kerja di daerah	Palembang, Sumatera Selatan	13-16 Desember	
376.	Sebagai narasumber pada acara program dialog TV <sup>9</sup> dengan tema "Peran Ombudsman RI dalam Pemberantasan Korupsi"	Nusa Tenggara Barat	13 Desember	
377.	Seminar nasional bersama LSM Formas	Bandung, Jawa Barat	14 Desember	
378.	Menghadiri undangan pembahasan Rancangan Peraturan Daerah mengenai perlindungan bagi dalabel		15 Desember	
379.	Workshop dengan tema "Tuntaskan persialan administrasi pemerintahan untuk mewujudkan kejelasan informasi dan pelayanan publik yang berkualitas tanpa diskriminasi."	Nusa Tenggara Barat	16 Desember	Pada kesempatan tersebut disampaikan materi mengenai tugas dan fungsi Ombudsman RI, selain itu mendorong Pemerintah Daerah Kabupaten Lombok Barat membuka pos-pos pengaduan pada setiap instansi pemerintah penyelenggara pelayanan publik
380.	Menghadiri Hari Nusantara 2012 dan HUT ke 54 Provinsi NTB	Nusa Tenggara Barat	16-17 Desember	
381.	Melakukan siaran "Kotak Aduan Ombudsman" di Radio Volare	Pontianak, Kalimantan Barat	17 Desember	Siaran dan dialog interaktif seputar Ombudsman dan isu pelayanan publik
382.	Sosialisasi melalui diskusi dengan Senat Mahasiswa seluruh kampus yang ada di Lampung mengenai tugas dan wewenang Ombudsman RI	Lampung	17-29 Desember	
383.	Sosialisasi Ombudsman RI Perwakilan Bali di Kecamatan Kintamani Kabupaten Bangli	Kabupaten Bangli, Bali	20 Desember	Pada kesempatan tersebut disampaikan keluhan masyarakat mengenai perda RT-RW Kintamani yang dilanggar oleh pengusaha hotel dan restoran dan

				permasalahan pembangunan pemukiman di Jalan Gunung Batar.
384.	Melakukan sosialisasi mengenai tugas dan wewenang Ombudsman RI dan peningkatan kualitas pelayanan publik kepada BUMK, Ormas dan media.	Padang, Sumatera Barat	20 Desember	
385.	Penyusunan dan pembahasan rencana program bidang Pencegahan Ombudsman RI tahun 2013	D.I. Yogyakarta	17-31 Desember	
386.	Sosialisasi mengenai UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI	Graha Kepolisian Daerah Kalimantan Barat	18 Desember	Kegiatan ini diikuti oleh jajaran Kepolisian Daerah Kalimantan Barat
387.	Dialog interaktif melalui TV 9 Mataram. Pada kesempatan tersebut disampaikan tema pungutan terhadap siswa yang tergolong tidak mampu.	Nusa Tenggara Barat	18 Desember	
388.	Diskusi dengan media masa dengan tema permasalahan pelayanan publik di daerah	Nusa Tenggara Barat	18 Desember	Pembahasan isu-isu pelayanan publik yang menjadi sorotan media masa
389.	Sosialisasi UU 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan UU nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	Kantor Kecamatan Pontianak Utara, Kalimantan Barat	19 Desember	Kegiatan ini berupa dialog publik dengan tema "Ombudsman Republik Indonesia dan Perbaikan Kualitas Pelayanan Publik" dengan pembicara dari Kantor Pertanahan Kota Pontianak
390.	Koordinasi dan kerja sama dengan Pemerintah Kota Pekanbaru dalam penyelenggaraan Deklarasi Pencanangan Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi di lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru.	Riau	19 Desember	
391.	Mengadakan talkshow di radio PetraFM Yogyakarta	Yogyakarta	19 Desember	Pada kesempatan tersebut mendapat masukan dari

	dengan tema akses pendidikan			masarakat terkait permasalahan di bidang pendidikan
392.	Workshop penyusunan pedoman peradilan adat di Sulawesi Tengah. Kegiatan ini diselenggarakan oleh SAJ Project UNDP	Palu, Sulawesi Tengah	1-20 Desember	Pada kesempatan tersebut Perwakilan Ombudsman Provinsi Sulawesi Tengah ikut berperan dalam proses penyempurnaan draft Pedoman Peradilan Adat untuk tahun 2013
393.	Diskusi "Akses Informasi Pertanian Dalam upaya Penyelesaian Sengketa Informasi" yang diselenggarakan oleh KIP Yogyakarta	Yogyakarta	19 Desember	
394.	Sebagai narasumber pada dialog publik melalui Sindo TV Mataram. Pada kesempatan tersebut disampaikan tugas dan wewenang Ombudsman RI dalam pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik	Nusa Tenggara Barat	20 Desember	
395.	Sebagai narasumber di Universitas Riau dengan tema batam menuju Pelayanan Publik yang prima sebagai wujud Reformasi Birokrasi	Batam, Kepulauan Riau	20-21 Desember	Pada kesempatan tersebut dilakukan penempelan Poster, pembagian Leaflet dan pembagian kalender.
396.	Kunjungan ke Kantor Inspektorat Kabupaten Bangli	Bangli, Bali	21 Desember	Dari kegiatan tersebut tercapai kesepakatan bekerjasama dengan Inspektorat untuk melakukan sosialisasi Ombudsman dan pengawasan pelayanan publik di Kabupaten Bangli.
397.	Kunjungan ke media radio Klik-FM Bangli dalam rangka sosialisasi mengenai tugas dan wewenang Ombudsman RI	Bali	21 Desember	Dari kegiatan tersebut dicapai kesepakatan untuk memsosialisasikan mengenai keberadaan Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bali selama satu bulan dengan menyadkan profile Ombudsman RI Bali sebanyak delapan kali perhari. Selain itu dicapai

				kesepakatan untuk melakukan talkshow dengan jadwal yang akan diatur selanjutnya.
398.	Road Show Ombudsman Goes to Campus dalam rangka rangka sosialisasi UU Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman dan UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di UIN Sultan Syarif Kasim Pekanbaru	Riau	21 Desember	
399.	Mengikuti diskusi dengan tema pendidikan	Yogyakarta	21 Desember	
400.	Seminar dengan tema Ombudsman sebagai Pengawas Pelayanan Publik.	Makassar, Sulawesi Selatan	21 Desember	Kegiatan tersebut dalam rangka sosialisasi dengan narasumber dari Universitas Hasanudin dan Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Selatan
401.	Sosialisasi mengenai tugas dan wewenang Ombudsman RI dan keberadaan Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bali di Bangbang dan Pulesari Kecamatan Tembuku Kabupaten Bangli	Kabupaten Bangli, Bali	22 Desember	Pada kesempatan tersebut disampaikan keluhan mengenai pembangunan rumah ibadah (pura) yang mangkrak akibat anggaran yang tidak dikeluarkan sesuai dengan komitmen
402.	Sebagai narasumber pada dialog dengan tema "Mendorong Keterbukaan Informasi Publik dan Perbaikan Pelayanan Publik dalam upaya mendorong Tata Kelola Keperintahan Lokal yang Demokratis di Kabupaten Lombok Tengah	Lombok Tengah, Nusa Tenggara Barat	22 Desember	Pada kesempatan tersebut Ombudsman RI mendorong pembentukan pus-pus pengaduan pelayanan publik di seluruh instansi penyelenggara pelayanan publik dan mengajak masyarakat berperan serta dalam pengawasan pelayanan publik.
403.	Seminar dengan tema Ombudsman sebagai Pengawas Pelayanan Publik.	Makassar, Sulawesi Selatan	23 Desember	Kegiatan tersebut dalam rangka sosialisasi yang diikuti peserta dari aktivis mahasiswa se Kota Makassar
404.	Road Show Ombudsman Goes to Campus dalam rangka rangka sosialisasi UU Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman dan	Riau	24 Desember	

	UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di STAFI FM Lufkinan Ety			
405.	Sosialisasi mengenai UU Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik berupa konsultasi dan diskusi dengan masyarakat dan LSM	Kabupaten Bangbara, Sumatera Utara	26-28 Desember	
406.	Sosialisasi mengenai tugas dan wewenang Ombudsman RI melalui talkshow di Radio Reks Garut	Garut, Jawa Barat	27 Desember	
407.	Pembahasan dan penumusan draft Penyusunan Standar Operasional Prosedur Pemeriksaan Terlapor dan Penyusunan Berita Acara Pemeriksaan Terlapor	Bogor, Jawa Barat	27-29 Desember	
408.	Konferensi pers catatan akhir tahun Ombudsman	Yogyakarta	28 Desember	Pada kegiatan tersebut dihadiri dan diliput oleh berbagai media
409.	Sosialisasi mengenai tugas dan wewenang Ombudsman RI melalui talkshow di PR FM Bandung	Bandung, Jawa Barat	29 Desember	
410.	Talkshow dengan tema Kinerja Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Timur tahun 2012 di SBC TV Surabaya	Surabaya, Jawa Timur	29 Desember	
411.	Dialog interaktif dengan tema Kinerja Perwakilan Ombudsman RI tahun 2012 di RRI Surabaya	Surabaya, Jawa Timur	31 Desember	

## Lampiran II KEGIATAN KERJA SAMA

1. Kerja sama dengan Kementerian Kesehatan RI. Guna meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang kesehatan, pada tanggal 21 September 2012 ditandatangani Nota Kesepahaman antara Kementerian Kesehatan RI dengan Ombudsman RI Nomor 355/Menkes/SKB/IX/2012 dan 14/ORI-MOU/IX/2012 tentang Percepatan Penyelesaian Laporan/Pengaduan dan Peningkatan Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di bidang Kesehatan.
2. Kerja sama dan koordinasi dengan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Nusa Tenggara Timur, Sumatera Utara dan Jawa Timur dalam rangka menindaklanjuti Peraturan Presiden RI Nomor 23 Tahun 2011 tentang Rencana Aksi Nasional Hak Asasi Manusia Tahun 2011-2014.
3. Kerja sama dengan Detik.Com Kota Surabaya dan surat kabar Bhirawa. Pada kesempatan tersebut terjadi kesepakatan untuk mensosialisasikan keberadaan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.
4. Kerja sama dengan Sekretariat Daerah Provinsi NTT dalam penyusunan naskah Peraturan Gubernur NTT tentang Mekanisme Penanganan Pengaduan masyarakat bagi SKPD di lingkungan Pemerintah Provinsi NTT.
5. Kerja sama dengan Dirlantas Polda NTT dan SAMSAT Provinsi NTT dalam rangka monitoring pelayanan Kantor SAMSAT secara berkala.
6. Kerja sama dengan Asisten Pengawasan Kejaksaan Tinggi NTT terkait pelayanan Jaksa di wilayah kerja Kejaksaan Tinggi NTT.
7. Kerja sama dan koordinasi dengan Forum LSM dalam rangka penanganan laporan masyarakat.
8. Kerja sama dengan Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan dengan melakukan sosialisasi kepada Bupati dan Walikota se Sulawesi Selatan dengan tema "Hak Masyarakat atas Pelayanan Publik dan Peran Ombudsman RI". Pada kesempatan tersebut disampaikan rencana pembentukan Kantor Perwakilan Ombudsman RI Wilayah Sulawesi Selatan dan dalam hubungannya dengan Ombudsman Daerah akan bermitra untuk mendorong pelayanan publik menjadi lebih baik.
9. Mengikuti rapat dengar pendapat umum DPRD Kota Yogyakarta dalam acara "Raperda Tentang perubahan perubahan Perda Nomor 7 Tahun 2007 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan".
10. Kerja sama dengan HMI Cabang Malang. Kegiatan tersebut dengan tema Memberdayakan masyarakat dalam pelayanan publik dan mensosialisasikan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
11. Koordinasi dengan Polda Jawa Timur terkait pelaksanaan MOU antara Ombudsman RI dengan Kepolisian RI.
12. Rapat koordinasi dalam rangka kerja menjalin kerja sama dengan PTUN Kupang.
13. Kerja sama dengan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan melalui sosialisasi dan diskusi dalam rangka kerja sama optimalisasi pelayanan publik melalui Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Instruksi Presiden Nomor 17 tahun 2011 tentang Aksi Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi. Pada kesempatan yang sama diadakan kerjasama dengan media massa lokal yaitu harian Sumatera Ekspres dan Sriwijaya Post.
14. Mengikuti Rakor Kementerian Komunikasi dan Informatika, Ditjen Informasi dan Komunikasi Publik dalam Rakor Penyusunan Cetak Biru Strategi Komunikasi Pendidikan dan Budaya Anti Korupsi. Pada kesempatan tersebut dibahas langkah-langkah pencegahan dan pemberantasan korupsi tahun 2012 yang berpedoman pada strategi pendidikan dan budaya anti korupsi sebagaimana diamanatkan dalam Diktum pertama angka 5 INPRES Nomor 17 Tahun 2011 tentang Aksi Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi.
15. Kerja sama dengan Pemerintah Kabupaten Barito Kuala melalui sosialisasi di lingkungan SKPD Pemkab Barito Kuala mengenai tugas dan fungsi Ombudsman RI. Dengan adanya sosialisasi diharapkan dapat tercipta pemahaman yang sama pada masing masing SKPD tentang pelaksanaan layanan publik yang benar sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan koordinasi kemitraan dalam rangka penyelesaian keluhan layanan publik khususnya layanan publik di Kab. Barito Kuala.
16. Kerja sama dengan *Indonesia Corruption Watch* (ICW) membuka posko pengaduan di 21 Kabupaten/Kota di Provinsi DKI Jakarta, Jawa Barat, Jawa Tengah, Jawa Timur, Nanggroe Aceh darussalam, Kalimantan Selatan, Sumatera Utara, Nusa Tenggara Timur, Daerah Istimewa Yogyakarta dan Jambi. Dari kegiatan tersebut ditemukan 12 pelanggaran dalam seleksi siswa baru pada tahun ajaran 2012/2013.

17. Kerja sama dengan Kementerian Hukum dan HAM dalam pengawasan seleksi Calon Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM.
18. Kerja sama dengan *Indonesia Corruption Watch* (ICW) membuka posko pengaduan di 21 Kabupaten/Kota di Provinsi DKI Jakarta, Jawa Barat, Jawa Tengah, Jawa Timur, Nanggroe Aceh darussalam, Kalimantan Selatan, Sumatera Utara, Nusa Tenggara Timur, Daerah Istimewa Yogyakarta dan Jambi. Dari kegiatan tersebut ditemukan 112 pelanggaran dalam seleksi siswa baru pada tahun ajaran 2012/2013.
19. Kerja sama dengan Pemerintah Provinsi Papua, Sumatera Barat, Bali, dan Maluku dalam pencaangan dan sosialisasi pembangunan Zona Integritas menuju wilayah bebas korupsi.

## Lampiran III

KEGIATAN ASSESMENT PEMBENTUKAN  
KANTOR PERWAKILAN OMBUDSMAN DI PROVINSI

NO	KEGIATAN	PELAKSANAAN	INSTANSI
1.	Kegiatan asesmen dalam rangka pembentukan Kantor Perwakilan Ombudsman RI dengan melakukan kunjungan ke Kantor LSM Gemawan, Kantor Gubernur Kalimantan Barat, Kantor DPRD Provinsi Kalimantan Barat, Walikota Pontianak, Kantor Karwil Kemenkumham	4-8 Juni	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat</li> <li>2. DPRD Provinsi Kalimantan Barat</li> <li>3. Walikota Pontianak</li> <li>4. Karwil Kemenkumham</li> <li>5. LSM Gemawan</li> </ol>
2.	Melakukan assesment dalam rangka pembentukan kantor perwakilan Ombudsman RI di Palu Provinsi Sulawesi Tengah dengan kegiatan kunjungan ke instansi pemerintah, LSM, Ormas, DPRD dan media	5-9 Juni	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. PWM Sulawesi Tengah</li> <li>2. Pemerintah Kota Palu</li> <li>3. Ormas</li> <li>4. DPRD Kota Palu</li> <li>5. LSM</li> <li>6. Media</li> </ol>
3.	Melakukan assesment dalam rangka pembentukan kantor perwakilan Ombudsman RI di Palembang, Sumatera Selatan dengan kegiatan kunjungan ke instansi pemerintah, Perguruan Tinggi dan media cetak dan elektronik	11-15 Juni	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemerintah Kota Palembang</li> <li>2. Media cetak: Sriwijaya Pos, Radar Palembang</li> <li>3. Media elektronik: Sriwijaya TV, Palembang TV</li> <li>4. Universitas Sriwijaya</li> <li>5. Universitas Palembang</li> <li>6. LBH Palembang</li> </ol>
4.	Kegiatan asesmen dalam rangka pembentukan Kantor Perwakilan Ombudsman RI di Banda Aceh, Provinsi NAD dengan melakukan kunjungan ke instansi pemerintah, akademisi, LSM dan Tokoh Masyarakat.	18-21 Juni	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. DPR Aceh</li> <li>2. Akademisi</li> <li>3. LSM</li> <li>4. Tokoh Masyarakat</li> </ol>
5.	Kegiatan asesmen dalam rangka pembentukan Kantor Perwakilan Ombudsman RI dengan kegiatan : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sosialisasi kepada pemerintah provinsi/kabupaten/kota Jawa Tengah beserta</li> </ul>	18-22 Juni	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemerintah Provinsi/ Kabupaten/ Kota dan jajaran SKPD Jawa Tengah</li> <li>2. Tokoh masyarakat, LSM dan Akademisi</li> <li>3. Media massa</li> </ol>

	<p>jajaran SKPD, tokoh masyarakat, LSM dan akademisi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Kunjungan ke media masa</li> <li>Mencari lokasi untuk Kantor Perwakilan Ombudsman RI</li> </ul>		
6.	<p>Kegiatan asesmen dalam rangka pembentukan Kantor Perwakilan Ombudsman RI dengan kegiatan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Perluasan dalam rangka sosialisasi kepada Pemerintah Kota Kendari, DPRD Kota Kendari beserta jajarannya. Kunjungan ke media cetak dan elektronik, LSM dan perguruan tinggi</li> <li>Mencari lokasi untuk Kantor Perwakilan Ombudsman RI</li> </ul>	18-22 Juni	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pemerintah Kota Kendari</li> <li>DPRD Kota Kendari</li> <li>Media cetak dan elektronik LSM</li> <li>Perguruan Tinggi</li> </ol>
7	<p>Kegiatan asesmen dalam rangka mensosialisasikan pembentukan Kantor Perwakilan Ombudsman RI dengan kegiatan :</p> <p>Kunjungan ke Universitas Andalas, harian pagi Padang Ekspres, harian umum Singgalang, Lembaga Kerapatan Adat Alam Minangkabau, Konsorsium Pengembangan Masyarakat Madani (KPMMD), Ormas Muhammadiyah, Radio Classy FM dan Radio Pro 1 RRI Padang.</p>	18-22 Juni	<ol style="list-style-type: none"> <li>Universitas Andalas</li> <li>Harian padang Ekspres, Singgalang</li> <li>Lembaga Kerapatan Adat Alam Minangkabau</li> <li>Konsorsium Pengembangan Masyarakat Madani (KPMMD)</li> <li>Ormas Muhammadiyah</li> <li>Radio Classy FM dan Pro 1 RRI Padang</li> </ol>

## Lampiran IV

## KEGIATAN INVESTIGASI

NO	KEGIATAN	PELAKSANAAN	INSTANSI TERLAPOR
1.	Investigasi terkait laporan mengenai permasalahan penempatan kelompok Tani dan nama-nama peserta Plasma Peta Kredit Koperasi Primer Anggota (KKPA) di Kabupaten Tanjung Jabung Timur	5-7 Januari	Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Timur.
2.	Investigasi laporan masyarakat tentang penanganan kasus kematian karyawan BI Makassar yang belum ditanggapi ke Pengadilan Negeri.	17-20 Januari	1. Polda Sulawesi Selatan 2. Kejaksaan Tinggi Sulawesi Selatan
3.	Investigasi laporan masyarakat tentang belum dilaksanakan eksekusi Putusan Penetapan Kembali Nomor 20/Pk/Pid/2011 tertanggal 7 Juni 2012 di Makassar	17-20 Januari	Kantor Pertanahan Kota Makassar
4.	Investigasi laporan masyarakat tentang penggabungan tanah masyarakat oleh Pemkab Takalar menjadi tanah Negara tanpa proses ganti rugi.	17-20 Januari	Pemerintah Kota Takalar
5.	Investigasi laporan tentang pelayanan Kabupaten Sukabumi dalam kerjasama sewa menyewa lahan produksi tanaman	17-21 Januari	Pemerintah Kabupaten Sukabumi.
6.	Investigasi dengan melakukan pengamatan terhadap pelayanan di Kantor Pertanahan Kab. Gunungkidul	20 Januari	Kantor Pertanahan Kab. Gunungkidul Yogyakarta
7.	Investigasi terkait laporan mengenai permasalahan penempatan kelompok Tani dan nama-nama peserta Plasma Peta Kredit Koperasi Primer Anggota (KKPA) di Kabupaten Tanjung Jabung Timur.	23-25 Januari	Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Timur
8.	Investigasi laporan mengenai keluhan pedagang pasar Kolombis terhadap rencana penataan pasar	25 Januari	Pemkab Sleman
9.	Investigasi lap. Sutarem warga Semarang terkait ijin SPTU (Surat Ijin Tempit Usaha) di Kantor Perijinan Kota Semarang.	27 Januari	Pemerintah Kota Semarang
10.	Investigasi laporan mengenai pemberlakuan KIK di UGM	30 Januari	Universitas Gajah Mada Yogyakarta.
11.	Investigasi laporan penindakan berkesetaraan penanganan perkara pidana an Bambang Irawan (LSM El pamas) oleh Kepolisian	30 Januari-2 Februari	Kepolisian Resort Jember



	Resort Jember.		
12.	Investigasi mengenai dugaan maladministrasi dalam penyerahan penyerahan 700 sertifikat tanah program Land-Consolidation oleh Kantor Pertanahan Kab. Jember.	30 Januari-2 Februari	Kantor Pertanahan Kab. Jember.
13.	Investigasi mengenai laporan pertundaan berlarut penanganan perkara pidana a.n Sugianto Asnawi oleh Kepolisian Resort Jember.	30 Januari-2 Februari	Kepolisian Resort Jember.
14.	Investigasi atas laporan Sdri. Susriyah berkenaan dengan permohonan pelayanan pembuatan SKTM.	30 Januari-2 Februari	1. Dinas Kesehatan Kab. Indramayu. 2. RSUD Kab. Indramayu.
15.	Investigasi mengenai dugaan pungutan liar yang dilakukan oleh Dinas Pendidikan Kab. Indramayu.	30 Januari-2 Februari	1. Dinas Pendidikan Kab. Indramayu. 2. Pemerintah Kabupaten Indramayu.
16.	Investigasi terkait laporan mengenai kinerja Petugas Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KP2T) Kota Padang.	31 Januari-3 Februari	Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KP2T) Kota Padang
17.	Investigasi terkait laporan mengenai penerbitan sertifikat tanah yang dinyatakan termasuk dalam sertifikat Hak Pakai No. 1 a.n Departemen Pendidikan dan Kebudayaan (Universitas Andalas).	31 Januari - 3 Februari	1. Pemerintah Kota Padang. 2. Universitas Andalas.
18.	Investigasi terkait laporan mengenai pertanahan yang menyangkut pelayanan BPN Provinsi Sumatera Barat.	31 Januari - 3 Februari	BPN Provinsi Sumatera Barat.
19.	Investigasi terkait laporan mengenai belum adanya penyelesaian atas laporan Pol No. Pol-LP/1853/K/X/2006 tentang peripuan dan pemalsuan tanda tangan.	31 Januari - 3 Februari	Polres Kota Padang.
20.	Investigasi Kasus Pemecatan 13 Mahasiswa UNG.	31 Januari - 3 Februari	Universitas Negeri Gorontalo.
21.	Investigasi terkait laporan mengenai laporan 60 orang CPNS tahun 2009 yang tidak ada kejelasan nasibnya di Pemkab Tuban.	10-12 Februari	Pemerintah Kabupaten Tuban.
22.	Investigasi terkait laporan mengenai adanya penurunan jabatan terhadap beberapa PNS di lingkungan Pemkab Tuban tanpa prosedur pemeriksaan terlebih dahulu.	10-12 Februari	Pemerintah Kabupaten Tuban.
23.	Investigasi terkait laporan mengenai hak kepemilikan aset Bebas Milik Asing/Cina yang saat ini merupakan lokasi SMP 6	10-12 Februari	Pemerintah Kabupaten Tuban.

	Tuban.		
24.	Investigasi terkait laporan mengenai permasalahan lahan garapan kelompok tani Rimba Raya dengan PT Bina Mitra Sumberarta.	14-17 Februari	Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara.
25.	Investigasi terkait laporan mengenai mutasi terhadap 80 orang PNS yang tidak sesuai dengan ketentuan di lingkungan Pemkab Kutai Kartanegara.	14-17 Februari	Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara.
26.	Investigasi terkait laporan mengenai tumpang tindih lahan antara Pelapor dkk dengan PT Aragon Tambang Pratama.	14-17 Februari	Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara
27.	Investigasi terkait laporan mengenai dugaan tindak pidana menghalangi hak berorganisasi Serikat Pekerja PT Vico Indonesia.	14-17 Februari	Polda Kalimantan Timur.
28.	Investigasi terkait laporan mengenai pemberian ganti rugi pembebasan tanah lokasi PLTU 2 Sulut.	14-17 Februari	Pemerintah Kabupaten Minahasa Selatan.
29.	Investigasi terkait laporan mengenai kinerja Penyidik Polresta Manado.	14-17 Februari	Polresta Manado.
30.	Investigasi terkait laporan dari Kepala Keluarga Transmigrasi Swakarsa Mandiri (TSM) mengenai permasalahan penyerobotan lahan oleh PT Dapur Sawit	14-18 Februari	1. Pemerintah Kabupaten Musi Banyuasin. 2. Kanwil BPN Sumatera Selatan.
31.	Investigasi terkait laporan mengenai dampak lingkungan banjir akibat reklamasi rawa yang tidak sesuai dengan UU RI No. 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup jo Perda Kota Palembang No. 5 Tahun 2008 tentang Pembinaan dan Retribusi Pengendalian dan Pemanfaatan Rawa.	14-18 Februari	Pemerintah Kota Palembang.
32.	Investigasi terkait laporan mengenai terbitnya Sertifikat Hak Milik diatas tanah milik orang lain.	14-18 Februari	Kantor Pertanahan Kota Palembang.
33.	Investigasi terkait laporan mengenai permasalahan penggunaan tanah masyarakat oleh PT Gathrie Peconina Indonesia di Kabupaten Musi Banyuasin.	14-18 Februari	Pemerintah Kabupaten Musi Banyuasin.
34.	Investigasi terkait laporan mengenai penyerobotan tanah oleh PT Proteksindo Utama Mulia.	14-18 Februari	Pemerintah Kabupaten Muara Enim.
35.	Investigasi mengenai belum adanya keseriusan Pemerintah Kota Banjarmasin	15, 17, 20, 22, 24 Februari	1. Dinas Kebersihan dan 2. Perlindungan Kota

	dalam melaksanakan program kebersihan.		Kerwasasin dan LITCD EPA Basirih
36	Investigasi Ke Kantor Pengadilan Negeri Tebing Tinggi	15 Februari	PI. Taspas Sumatera Utara
37	Investigasi Ke Kantor Walikota Tebing Tinggi.	15 Februari	PI. Taspas Sumatera Utara
38	Investigasi terhadap kasus pembatasan Sun B umum pengemudi Taxi di Yogyakarta	15 Februari	Ditlantas Polda DIY dan Samsat Polrestaes Yogyakarta.
39	Investigasi Ke Kantor Urusan Agama Kelurahan Syahbandar Tebing Tinggi	16 Februari	PI. Taspas Sumatera Utara.
40	Investigasi Ke Polres Tebing Tinggi.	16 Februari	PI. Taspas Sumatera Utara.
41.	Investigasi laporan terkait pemohonan Putusan yang adil atas gugatan Perceraian dan Pembatasan Pidana Kasus KDRT.	22-25 Februari	1. Pengadilan Negeri Kota Kotamobago. 2. Badan Perantaraan Kota Kotamobago.
42.	Investigasi terkait laporan mengenai pengabaian kewajiban Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi RI, Pemerintah Daerah kabupaten Sukabumi dan Pemerintah Kabupaten Halmahera Selatan terhadap warga transmigran LPT Fida n Kab Halmahera Selatan.	20-24 Februari	1. Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi RI 2. Pemerintah Kabupaten Halmahera Selatan
43.	Investigasi terkait laporan mengenai kinerja Penyidik Polsek Mandau terkait penanganan laporan pengaduan.	27 Februari-1 Maret	Polsek Mandau.
44	Investigasi terkait laporan mengenai permasalahan kepemilikan tanah yang diklaim sebagai Hak Pakai milik Pemda Bengkulu.	27 Februari-1 Maret	Pemerintah Kab Bengkulu.
45.	Investigasi terkait laporan mengenai pembatalan HGU milik PT Asam Jawa dan persetujuan pengembalian lahan masyarakat Kelompok Tani Rakyat Karya Makmur.	27 Februari-1 Maret	
46	Investigasi terkait laporan mengenai pembayaran guru honorarium Guru Honorar 51023 Sungai Jerak Kab Indragiri Hulu	27 Februari-1 Maret	
47	Investigasi terkait laporan mengenai pemohonan perpanjangan IIGB dan permasalahan pemanfaatan tanah IIGB An. PT Sinac Putra Murni.	27 Februari-1 Maret	
48	Investigasi terkait laporan mengenai dugaan keberpihakan penyidik Polda Sulleng sejak	27 Februari-1	Kepolisian Daerah

	awal pemeriksaan, pemberkasan, sampai pelimpahan perkara.	Maret	Sulawesi Tengah.
49.	Investigasi terkait laporan mengenai belum adanya tindak lanjut penanganan laporan No. Pol. TBL/130/VI/2010/ Dit Reskrim Polda Sulawesi Tengah.	27 Februari-1 Maret	Kepolisian Daerah Sulawesi Tengah.
50.	Investigasi terkait laporan mengenai belum adanya tindak lanjut penanganan laporan No. Pol. LP/151/V/2009/Polda.	27 Februari-1 Maret	Kepolisian Daerah Sulawesi Tengah.
51.	Investigasi terkait laporan mengenai tindakan Walikota Palu terkait penyerahan secara sepihak sebagian bidang tanah milik PT SPM kepada Polda Sulawesi Tengah dengan menggunakan surat Pernyataan Pelepasan/Penyerahan Hak Atas Tanah.	27 Februari-1 Maret	Kepolisian Daerah Sulawesi Tengah
52.	Investigasi terkait laporan mengenai penunjukan SK Gubernur Sulawesi Tengah tentang Peresmian Pengaktifan kembali Sdr Aziz Restari sebagai Anggota dan Ketua DPRD Kab. Toli-toli masa bakti 2009-2014.	27 Februari-1 Maret	Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah.
53.	Investigasi Beberapa Laporan Masyarakat.	09 Maret 2012	ke Inspektorat Pengawasan Daerah Kepolisian Daerah Sumatera Utara.
54	Investigasi mengenai kinerja Puskesmas dan Dinas Kesehatan Kota Banjarmasin.	1,5-8,19-21 Maret	1. Dinas Kesehatan Kota Banjarmasin 2. Kepala Puskesmas
55.	Investigasi terkait laporan mengenai permasalahan penetapan kelompok Tani dan nama-nama peserta Plasma Pola Kredit Koperasi Primer Anggota (KKPA) di Kabupaten Tanjung Jabung Timur.	29 Februari-2 Maret	Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Timur.
56.	Investigasi terkait laporan mengenai ketidakjelasan status tanah serta lumpang timbulnya penyeloan tanah antara tanah kehutanan yang diklaim oleh Kementerian Kehutanan dengan tanah lokasi transmigrasi yang diklaim oleh Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi.	5-9 Maret	1. Kementerian Kehutanan 2. Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi
57	Investigasi terkait laporan mengenai pengangkatan Pilapur sebagai Anggota DPRD Kab Musi Banyuwasin	6-9 Maret	KPU Kabupaten Musi Banyuwasin.
58.	Investigasi terkait laporan mengenai keluhan pelayanan listrik di Desa Margodadi, kab Ogan Komering Ulu Timur.	6-9 Maret	1. Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ulu. 2. PT PLN (Persero) Wilayah SJB.

59	Investigasi terkait laporan mengenai pelaksanaan Peraturan Pengadilan Negeri Jayapura No. 01/PEN.Eks/2007/PN Jpr tanggal 10 Juli 2007 dan kesalahan prosedur dalam pelaksanaan eksekusi putusan Kasasi MA.	7 Maret	1. Pengadilan Negeri Jayapura. 2. Pengadilan Hubungan Industrial Jayapura.
60	Investigasi terkait laporan mengenai kinerja Kantor Pertanahan Kota Jayapura dalam hal belum dilaksanakannya pengukuran tanah untuk pengajuan pemecahan sertifikat.	8 Maret	Kantor Pertanahan Kota Jayapura.
61	Investigasi laporan Petani Blok Angkuda atas dugaan penyerobotan tanah.	12-15 Maret	1. Kecamatan Cibinong. 2. Polsek Cibinong. 3. Kantor KPH Ciampur. 4. Kantor Perhutani Unit III Jawa Barat dan Banten 5. Sekda Kab. Ciampur
62	Investigasi terkait laporan mengenai proses pembuatan Surat Izin Usaha Pertambangan (SIUP) Kab. Sumedang.	13 Maret	Pemerintah Kabupaten Sumedang
63	Investigasi terkait laporan mengenai keluhan nasib 40 petani penggarap tanah timbul (tanah berair) di Desa Pangarengan Kec Legun Kulon Kab. Subang	14 Maret	Pemerintah Kabupaten Subang
64	Investigasi mengenai Mekanisme proses pengangkatan Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tabalong diduga tidak sesuai dengan prosedur perundang-undangan di bidang kepegawaian atau diduga lebih banyak unsur subjektivitas Kepala Kanwil Kementerian Agama Prov. Kalsel.	16 Maret	Kepala Kantor Kementerian Agama Prov. Kalsel.
65	Investigasi laporan dari Forum Komunitas Pensiunan Telkom terkait pengabaian kewajiban PT Telkom dalam melakukan pembayaran bantuan peningkatan kesejahteraan	15-16 Maret	PT Telkom.
66	Investigasi sistemik mengenai pelayanan publik terhadap perlindungan dalam pemulangan TKI.	19-20 Maret	Balai Pendaftaran dan Kepulangan TKI (BPKTKI).
67	Pengamatan tertutup pelayanan di KPMITE Kab. Semarang	20 Maret	Kantor Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu
68	Investigasi terhadap pelayanan Kantor Imigrasi Semarang	21 Maret	Kantor Imigrasi Semarang

69	Investigasi atas prakarsa sendiri (own-initiated investigation) tentang Pelaksanaan Sertifikat Pendidikan dan Pelatihan Profesi Guru (PLPG) di Indonesia.	19-22 Maret	1. Dinas Pendidikan Provinsi Riau. 2. Dinas pendidikan Kota Pekanbaru. 3. Dinas Pendidikan Kab. Kampar. 4. Kantor Wilayah Kementerian Agama Prov. Riau. 5. Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru. 6. Kantor Pendidikan Agama Kab. Kampar.
70	Investigasi laporan masyarakat terkait keluhan terhadap pelayanan publik pada Kanwil BPN Provinsi Jawa Timur. Kantor Pertanahan Kota Surabaya I dan II, Kodam V Brawijaya	19-22 Maret	1. Kanwil BPN Provinsi Jawa Timur. 2. Kantor Pertanahan Kota Surabaya I. 3. Kantor Pertanahan Kota Surabaya II. 4. Kodam V Brawijaya.
71	Investigasi laporan mengenai permasalahan biaya ujian nasional SMA di Kab. Blora dan Mangrove Utara.	19-22 Maret	Dinas Pendidikan Kan. Blora dan Mangrove Utara
72	Investigasi terhadap laporan masyarakat mengenai belum terlaksananya eksekusi atas perkara No. 150/Pdt/1999/PN Bdg jo No. 22/Pdt/Eks/2008/Pdt/PN Bdg.	19-22 Maret	Pengadilan Negeri Bandung.
73	Investigasi tindak lanjut pelaksanaan eksekusi Putusan MA Nomor 08 K/Pdt.Sus/2010 tertanggal 8 Maret 2010 mengenai Peninjauan Kembali tidak dapat dijadikan alasan penangguhan eksekusi Putusan Pengadilan.	19-22 Maret	Pengadilan Negeri Bandung.
74	Investigasi mengenai kekurangan pembayaran jaminan hari tua Jamsostek dari tahun 2004 sampai dengan tahun 2009 yang belum dibayarkan oleh PT Djarum dan Indonesia	19-22 Maret	PT Djarum dan Indonesia
75	Investigasi terkait laporan mengenai penerbitan Akte jual beli atas tanah milik Pelapor	19-22 Maret	Majelis Pengawas Wilayah Notaris Provinsi Jawa Barat.
76	Investigasi mengenai praktek pungutan liar kerap terjadi dan melibatkan oknum PT Pelindo III dan pelabuh	20-21 Maret	PT PELINDO III.
77	Investigasi laporan masyarakat mengenai	26-29 Maret	1. Kantor Pertanahan

	pengukuran tanah obyek pembebasan jalan tol Mantingan-Kertosono Kab Ngawi.		Kab Ngawi. 2. Pemerintah Kabupaten Ngawi.
78.	Investigasi penundaan berlarut oleh Kepala Desa Sebayi Kec. Gemarang Madiun terkait Laporan masyarakat tentang permohonan Surat Riwayat Tanah (Letter C).	26-29 Maret	Kecamatan Gemarang
79.	Investigasi laporan penundaan berlarut oleh Polres Jombang tentang laporan pidana perkara waris serta penundaan berlarut oleh Badan Pelayanan Perijinan Jombang atas permohonan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) dan Perpanjangan Ijin Gangguan (HO) untuk kandang ayam.	26-29 Maret	Badan Pelayanan Perijinan Jombang
80.	Investigasi laporan masyarakat mengenai dugaan pemanfaatan tanah warga oleh Dinas Perkebunan Kab Lombok Tengah.	27-30 Maret	1. Pemerintah Kabupaten Lombok Tengah 2. Kantor Pertanahan
81.	Investigasi laporan mengenai status CPNS pada Pemkab Lombok Tengah.	27-30 Maret	Pemerintah Kabupaten Lombok
82.	Investigasi laporan masyarakat terkait permasalahan Tenaga Irian Lepas (THL) pada Pemkab Lombok Tengah.	27-30 Maret	Pemerintah Kabupaten Lombok
83.	Investigasi laporan mengenai penerbitan sertifikat Hak Guna Usaha No. 1/Tanjung Pasis/Sialang Tajil Teluk Binjai.	27-31 Maret	Badan Pertanahan Nasional
84.	Investigasi laporan Kelompok Tani rakyat Karya Makmur mengenai belum adanya tindak lanjut permohonan pembatalan pemberian Hak Guna Usaha an PT Asam Jawa dan kinerja Kanwil BPN Sumatera Utara dalam penyelesaian tanah yang dikuasai PTPN II.	27-31 Maret	Kanwil BPN Sumatera Utara
85.	Investigasi laporan mengenai tindakan Panitera dan Hakim di PN Medan yang meminta uang.	27-31 Maret	Pengadilan Negeri Medan
86.	Investigasi laporan mengenai tindakan oknum Jaksa Penuntut Umum pada Kejaksaan Negeri Medan yang diduga melakukan permintaan sejumlah uang serta tidak menghadirkan barang bukti di Pengadilan.	27-31 Maret	Kejaksaan Negeri Medan
87.	Investigasi laporan mengenai belum dilaksanakannya putusan pengadilan yang telah berkekuatan hukum tetap oleh PN Lubuk Pakam dan Polres Deli Serdang terkait proses eksekusi.	27-31 Maret	1. Pengadilan Negeri Lubuk Pakam 2. Polres Deli Serdang

88.	Investigasi laporan mengenai kinerja Penyidik Polsek PKL Berandan, Langkat.	27-31 Maret	Polsek PKL Berandan.
89.	Investigasi laporan mengenai belum dilaksanakannya putusan No. 1001 K/Td/2003 tertanggal 28 Februari 2005 jo Putusan No. 382/Pdt/2002/PT MDN tertanggal 22 Juli 2002 jo Putusan No. 10/Pdt.G/2001/PN.GS tertanggal 7 Maret 2002.	27-31 Maret	Pemerintah Kabupaten Nias
90.	Investigasi laporan mengenai kinerja Polres Nias dalam menindaklanjuti laporan/pengaduan masyarakat tentang kecelakaan lalu lintas.	27-31 Maret	Polres Nias
91.	Investigasi laporan mengenai kinerja Kejaksaan Negeri Gn Sitoli dalam penanganan kasus/laporan.	27-31 Maret	Kejaksaan Negeri Gunung Sitoli
92.	Investigasi sistemik terhadap dugaan maladministrasi dalam pelaksanaan sertifikasi Pendidikan dan Latihan Profesi Guru (PLPG) di kab Malang, Jawa Timur	1-5 April	1. Dinas Pendidikan Kota Surabaya 2. Universitas Negeri Surabaya 3. Kantor Wilayah Kementerian Agama Prov Jawa Timur 4. Kantor Lembaga Penjamin Mutu Pendidikan Prov Jawa Timur 5. Kantor Dinas Pendidikan Kab Malang 6. Kantor Kementerian Agama RI Kab Malang 7. Universitas Negeri Malang
93.	Investigasi laporan Sdri Benekdikus Jombang SH selaku Kuasa Hukum marga/Keret malibela Klawalu berkenaan dengan penggunaan tanah adat Pelapor untuk Markas dan Asrama Yonif 752 Sorong	2-4 April	1. Pemerintah Kota Sorong 2. Kantor Pertanahan Kota Sorong
94.	Investigasi terkait laporan masyarakat	3 April	Kepolisian Resor Pelabuhan Belawan
95.	Investigasi terkait laporan masyarakat	4 April	Kepolisian Resor Kota Medan
96.	Investigasi laporan masyarakat terkait status kepemilikan tanah eks. hgu a.n. pt gunung	8-11 April	1. Pemkab Bitar

	bale indah seluas 800 ha, yang dalam penguasaan sekitar 2000 (dua ribu) Orang warga Desa Ringinrejo, Kec. Wates, Kab. Bitar		2. DPRD Kab. Bitar 3. Kantor Pertanahan Bitar 4. Kecamatan Wates
97.	Investigasi mengenai pelayanan pada SDN Kayu Bawang I	9-12 April	SDN Kayu Bawang I Kabupaten Banjar, Kalimantan Selatan
98.	Investigasi mengenai pelayanan pada SDN Tunggul Irang Ulu	9-12 April	SDN Tunggul Irang Ulu Kabupaten Banjar, Kalimantan Selatan
99.	Melakukan pengamatan tertutup pelayanan di Kantor di Dinas Perijinan Kab. Bantul	12 April	Kantor di Dinas Perijinan Kab. Bantul
100.	Investigasi Laporan An. Riswan Hutajulu	16 April	Kantor Kecamatan Medan Baru
101.	Melakukan pengamatan tertutup pelayanan SIM di Kantor Polres Kabupaten Bantul	16 April	Kantor Polres Kab. Bantul
102.	Melakukan pengamatan tertutup mengenai pelayanan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul	16 April	Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul
103.	Melakukan pengamatan tertutup pelayanan pada RSUD Kabupaten Bantul	16 April	RSUD Kabupaten Bantul
104.	Melakukan pengamatan tertutup pada SAMSAT Kabupaten Bantul	16 April	SAMSAT Kabupaten Bantul
105.	Melakukan pengamatan tertutup pada Dinas Kependudukan dan Catatan sipil Kabupaten Bantul	17 April	Dinas Kependudukan dan Catatan sipil Kabupaten Bantul
106.	17-19 April	Dinas Pertanian, Perikanan, Peternakan, Perkebunan, Kehutanan dan Ketahanan Pangan Kota Kotamobagu	
107.	Melakukan pengamatan tertutup pada Rumah Tahanan Bantul	18 April	Rumah Tahanan Bantul
108.	Melakukan pengamatan tertutup pada Kantor Imigrasi	18 April	Kantor Imigrasi Yogyakarta
109.	Investigasi laporan mengenai permasalahan tapal Batas antara Kab Ngada dan Kab Manggarai Timur	17-21 April	1. Pemerintah Kabupaten Ngada 2. Pemerintah Kabupaten Manggarai
110.	Investigasi Laporan An. Sumalia	18 April	Kepolisian Resor Binjai
111.	Investigasi bersama Tim ORI Pusat terkait	18-20 April	1. Pemerintah

	penyelesaian perbatasan Kabupaten antara Kabupaten Ngada dan Kabupaten Manggarai Timur		Kabupaten Ngada 2. Pemerintah Kabupaten Manggarai
112.	Investigasi Lanjutan An. Riswan Hutajulu	23 April	Kantor Kecamatan Medan Baru
113.	Investigasi laporan mengenai retribusi angkutan barang oleh LLAJ	23 - 26 April	Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi Kabupaten Bolaang Mongondow
114.	Investigasi terhadap laporan penundaan berlari penanganan perkara pidana A.n. H. Achmad Sumadi Sastro oleh Polres Banyuwangi	25-28 April	Polres Banyuwangi
115.	Investigasi laporan mengenai dugaan maladministrasi Pemadsuan Sertifikat Hak Milik (SHM) oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi	25-28 April	Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi
116.	Investigasi terkait laporan dugaan penyalahgunaan wewenang oleh Ka Dinas Pendidikan Kalimantan Tengah	24-28 April	Dinas Pendidikan Kalimantan Tengah
117.	Investigasi laporan dugaan melakukan penembakan dan penganiayaan terhadap korban Alm Rakhmad bin Sasi oleh penyidik Polres Barito	24-28 April	Polres Barito
118.	Investigasi laporan mengenai belum adanya kepastian hukum atas status Pasar Flamboyan	24-28 April	Pemerintah Kota Palangkaraya
119.	Investigasi laporan mengenai penggunaan sebagian tanah milik keluarga Pelapor oleh Pemerintah Kabupaten Katingan tanpa pemberian ganti rugi	24-28 April	Pemerintah Kabupaten Katingan
120.	Investigasi laporan mengenai penyelesaian ganti rugi atas pengambilan aset PT Karya mangole oleh PT PLN (Persero) Ternate	30April-4 Mei	PT PLN (Persero) Ternate
121.	Investigasi laporan mengenai dugaan tindak pidana perzinahan yang terjadi tahun 2008 sebagaimana lap Polisi No. Pol :LP-B/K/VI/2010 tanggal 8 Juni 2010	30April-4 Mei	Polres Ambon
122.	Investigasi laporan dugaan tindak kekerasan tanggal 4 September 2010 di Polsek Sirimau	30April-4 Mei	Polsek Sirimau
123.	Investigasi mengenai tindak lanjut laporan Polisi No. LP/256/XI/2011/Maluku/Res Malra tanggal 4 Nopember 2011	30April-4 Mei	Polsek Sirimau

124.	Investigasi laporan mengenai keberatan adanya aturan yang tumpang tindih dan tidak selaras antara Kota dan Provinsi dalam hal pengenaan tarif retribusi dan masa berlaku izin trayek angkutan kota	30 April-4 Mei	1. Pemerintah Kota Amuntai 2. Pemerintah Provinsi Maluku
125.	Investigasi laporan mengenai mekanisme pengajuan Pembebasan Bersyarat pada Dirjen Pemasyarakatan Kementerian Hukum dan HAM.	30 April-4 Mei	Dirjen Pemasyarakatan, Kementerian Hukum dan HAM.
126.	Investigasi laporan mengenai tindak lanjut penyidikan di Polres Metro Tangerang mengenai tindak pidana pembunuhan yang diduga melibatkan oknum anggota Kepolisian dan Polsek Cisauk Tangerang. 1. Lap perusakan rusunami melakukan pertemuan dengan Pelapor 2. Izin layak huni rusunami Modernland	1-2 Mei	1. Polsek Cisauk Tangerang 2. Polres Metro Tangerang
127.	Investigasi laporan mengenai perusakan dan izin layak huni rusunami	1-2 Mei	Pemerintah Kota Tangerang
128.	Investigasi laporan mengenai keberatan atas pengenaan status tersangka kepada Pelapor mengingat perkara yang disangkakan adalah perkara perdata yang saat ini sedang dalam persidangan di Pengadilan Negeri Surabaya No. 924/Pdt.G/2011/PN.Sby	1-4 Mei	Polda Jawa Timur
129.	Investigasi laporan mengenai permohonan Pembebasan Bersyarat yang diajukan seorang napi di Lapas Probolinggo yang belum diproses walaupun telah membayar uang beberapa kali kepada petugas Lapas	1-4 Mei	Lembaga Pemasyarakatan Probolinggo
130.	Investigasi laporan mengenai atas penanganan Lap Pol No. Pol STTL/421/IX/2005/POLRES, No. Pol: STPL/90/IX/2005/Polsek, No. Pol: STPL/03/1/2007/Polsek yang tidak memperoleh pelayanan secara profesional	1-4 Mei	Polres Banyuwangi
131.	Investigasi laporan PT Multi Artistika Citra terkait permasalahan permohonan ijin pemasangan Reklame Bando Jalan di Kantor Pelayanan Perijinan Pemda Kabupaten Banyuwangi	1-4 Mei	Kantor Pelayanan Perijinan Kabupaten Banyuwangi
132.	Investigasi terkait permasalahan laporan masyarakat	4 Mei	Pemerintah Kabupaten Bantul
133.	Menerima keluhan warga masyarakat (umat Paroki Gereja katolik Sukabumi) tertang penegakan hukum dan pemerintahan di wilayah Sukabumi	5-6 Mei	Pemerintah Kabupaten Sukabumi

134.	Investigasi mengenai pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batang Amuntai	7-8 Mei	RSUD Pambalah Batang Amuntai
135.	Investigasi Laporan masyarakat	7 Mei	Unit Pemasaran PT. Pertamina Persero
136.	Investigasi laporan masyarakat	7 Mei	Markas Besar Kepolisian Daerah Sumatera Utara
137.	Investigasi laporan masyarakat	8-11 Mei	1. Mapolres Nias Selatan 2. Polsek Lahusa
138.	Investigasi laporan/pengaduan mengenai 1. Permasalahan tumpang tindih lahan di wilayah Batu Ampar 2. Permasalahan pengembangan dan pembangunan infrastruktur di kawasan sub wilayah pengembangan Tanjung Uma Batam	10-12 Mei	Badan Pengusaha Batam
139.	Investigasi kasus plasma perkebunan kelapa sawit PT SPO Agro Resources	14-17 Mei	Pemerintah Kabupaten Muko-muko
140.	Investigasi kasus terkait belum dilaksanakannya Putusan Pengadilan yang telah berkekuatan hukum tetap.	14-17 Mei	1. Pemerintah Kabupaten Seluma 2. Pengadilan TUN Bengkulu
141.	Melakukan pengamatan tertutup pada RSUD Wonosari	21 Mei	RSUD Wonosari
142.	Investigasi terkait pembangunan underpass makam haji pada lintas sektoral	22 Mei	Bupati Sukoharjo
143.	Kunjungan dalam rangka pengumpulan data dari Pelapor terkait permasalahan pembangunan underpass makam haji	22 Mei	Bupati Sukoharjo
144.	Investigasi beberapa laporan masyarakat	22-25 Mei	1. Pemerintah Kabupaten Tapanuli Tengah 2. Pemerintah Kota Sibolga 3. Kejaksaan Negeri Sibolga
145.	Kunjungan ke Kantor Desa makam haji dalam rangka pengumpulan data terkait permasalahan pembangunan underpass	23 Mei	Bupati Sukoharjo
146.	Kunjungan ke Dishubkominfo dalam rangka pengumpulan data terkait permasalahan pembangunan underpass	23 Mei	Bupati Sukoharjo

147.	Kunjungan ke DPRD Kabupaten Sukoharjo dalam rangka pengumpulan data terkait permasalahan pembangunan underpass	24 Mei	Bupati Sukoharjo
148.	Investigasi laporan mengenai terhambatnya penyaluran tunjangan sertifikasi guru.	23 - 26 Mei	Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Bolaang Mongondow Utara
149.	Kunjungan ke Kabag Hukum Kota Surakarta dalam rangka pengumpulan data terkait Benteng Vastenburg yang merupakan aset TNI AD sehingga Pemerintah Kota Surakarta tidak mempunyai hak kepemilikan dan pengelolaan	24 Mei	BPN Surakarta
150.	Kunjungan ke Pelapor dalam rangka pengumpulan data terkait Benteng Vastenburg yang merupakan aset TNI AD sehingga Pemerintah Kota Surakarta tidak mempunyai hak kepemilikan dan pengelolaan	24 Mei	BPN Surakarta
151.	Kunjungan ke Dinas Pariwisata dalam rangka pengumpulan data terkait Benteng Vastenburg yang merupakan aset TNI AD sehingga Pemerintah Kota Surakarta tidak mempunyai hak kepemilikan dan pengelolaan	25 Mei	BPN Surakarta
152.	Investigasi laporan masyarakat tentang penyimpangan dalam mutasi jabatan oleh Kanwil Kementerian Agama Provinsi NTT.	31 Mei	Kanwil Kementerian Agama Provinsi NTT
153.	Investigasi mengenai laporan/pengaduan masyarakat, dengan melakukan pertemuan dengan Pelapor, jajaran Kanwil BPN Kalbar, Poltekkes Pontianak, Kejaksaan Tinggi Kalbar, Pengadilan Tinggi Kalbar, Lapas Pontianak dan Kanwil Kemerukham	4-8 Juni	1. Kanwil BPN Pontianak 2. Kejaksaan Tinggi Kalimantan Barat 3. Pengadilan Tinggi Kalimantan Barat 4. Lembaga Masyarakat, Kanwil Kementerian Hukum dan HAM Provinsi Kalimantan Barat
154.	Investigasi Laporan an. Jeffry R.H. Matulesya,	11 Juni	Kantor Dinas Tata Ruang Dan Tata Bangunan Pemerintah Kota Medan
155.	Investigasi Laporan An. Budi Darma Siregar, SE.	12-14 Juni	Direktorat Reserve Dan Kriminal Umum Kepolisian Daerah

			Aceh
156.	Investigasi lap mengenai penyelesaian sertifikat	12-15 Juni	1. Kantor Pertanahan Kota Malang 2. Kanwil BPN Provinsi Jawa Timur
157.	Investigasi lap mengenai adanya pungutan liar terhadap tunjangan profesi pendidik di Kec Simokerto Kota Surabaya	12-15 Juni	Pemerintah Kota Surabaya
158.	Investigasi lap mengenai adanya pungutan liar terhadap gaji tenaga honorer Pemkot Surabaya	12-15 Juni	Pemerintah Kota Surabaya
159.	Investigasi lap mengenai belum dilaksanakannya putusan kasasi Mahkamah Agung RI Nomor 259 K/PDT/2008 tanggal 17 September 2008 oleh Kantor Pertanahan Kab Bojonegoro	12-15 Juni	1. Kantor Pertanahan Kabupaten Bojonegoro 2. Kanwil BPN Provinsi Jawa Timur
160.	Investigasi sistemik atas dugaan maladministrasi dalam proses pengembalian dan penyerahan berkas perkara dari Kejaksaan ke Kepolisian yang berulang-ulang.	12-16 Juni	1. Polda Jawa Timur 2. Polres Kota Surabaya 3. Kejaksaan Negeri Gresik 4. Polres Gresik.
161.	Investigasi laporan mengenai terhambatnya penyaluran tunjangan sertifikasi guru. Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Bolaang Mongondow Utara	14 - 16 Juni	Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Bolaang Mongondow Utara
162.	Investigasi sistemik atas dugaan maladministrasi dalam proses pengembalian dan penyerahan berkas perkara dari Kejaksaan ke Kepolisian yang berulang-ulang.	12-16 Juni	1. Polda Sulawesi Selatan 2. Polres Kota Makassar 3. Kejaksaan Tinggi Sulawesi Selatan 4. Kejaksaan Negeri Makassar 5. Kejaksaan Negeri Gowa 6. Polres Gowa.
163.	Investigasi laporan tentang pelayanan RSUD Lewoleba, Kabupaten Lembata.	13-18 Juni	RSUD Lewoleba
164.	Investigasi beberapa laporan terkait kinerja di jajaran Kepolisian Daerah Sumatera Utara	18 Juni	Itwasda Kepolisian Daerah Sumatera Utara
165.	Investigasi Beberapa Laporan di Jajaran	19 Juni	Kepolisian Besor Kota

	Kepolisian Resor Kota Medan		Medan
166.	Investigasi laporan terkait permasalahan di Lembaga Pemasyarakatan Wanita dan Lembaga Pemasyarakatan Anak Medan	26 Juni	Kantor Kejaksaan Negeri Medan
167.	Investigasi Penelitian Sistemik mengenai Berkas P19 pada Kejaksaan Dan Kepolisian	27 Juni	1. Kantor Kejaksaan Tinggi Sumatera Utara 2. Kepolisian Daerah Sumatera Utara
168.	Investigasi laporan mengenai terhambatnya penyaluran tunjangan sertifikasi guru. Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Bolaang Mongondow Utara	27 - 30 Juni	Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Bolaang Mongondow Utara
169.	Investigasi Penelitian Sistemik mengenai Berkas P19 pada Kejaksaan Dan Kepolisian	28 Juni	1. Kejaksaan Negeri Lubuk Pakam 2. Kepolisian Resor Deli Serdang
170.	Investigasi Penelitian Sistemik mengenai Berkas P19 pada Kejaksaan Dan Kepolisian	29 Juni	3. Peradi Sumatera Utara 4. Lembaga Bantuan Hukum Medan
171.	Investigasi terkait tindakan SP3 oleh Polres Kupang terhadap laporan polisi dalam kasus penyerobotan dan pengrusakan.	25 Juni	Polres Kupang
172.	Investigasi terkait laporan permasalahan pemberhentian PNS an. Yonathan Kaituka oleh Bupati Rote Ndao.	25 Juni	Bupati Rote Ndao
173.	Investigasi laporan tentang pelayanan RSUD Soe, Kabupaten Timor Tengah Selatan.	25-28 Juni	RSUD Soe
174.	Investigasi mengenai pelayanan pada RSUD H. Boejasin Pelaihari	25-28 Juni	RSUD H Boejasin Pelaihari, Kabupaten Tanah Laut, Kalimantan Selatan
175.	Investigasi mengenai pelayanan pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu	25-28 Juni	Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Tanah Laut
176.	Investigasi mengenai pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	25-28 Juni	Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tanah Laut
177.	Investigasi mengenai pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum	25-28 Juni	Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Tanah Laut
178.	Investigasi laporan mengenai kasus kepegawaian Sdr. Martinho Pinto warga Eks Timtim yang tidak diakui status PNS nya oleh Badan Kepegawaian Negara.	26 Juni	Biro Kepegawaian Provinsi NTT

179.	Investigasi laporan adanya konflik kepentingan oleh Kepala Kejaksaan Negeri Kupang sehingga menimbulkan perlakuan yang tidak adil dalam pembuatan rencana tuntutan kasus pidana	26 Juni	Kejaksaan Negeri Kupang
180.	Investigasi laporan penerimaan tunjangan sertifikasi guru bagi guru yang tidak memenuhi jam mengajar.	26 Juni	Dinas PPO Kota Kupang
181.	Investigasi laporan masyarakat terkait permohonan surat riwayat tanah di Desa Sajen, Kec. Pacet, Kab. Mojokerto	27-30 Juni	1. Kantor Kecamatan Pacet Mojokerto 2. Polres Malang
182.	Investigasi laporan masyarakat atas pelayanan IMB dan HO di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang	27-30 Juni	Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang
183.	Melakukan Investigasi terkait permasalahan Tower milik PT XL Axiata Tbk ke Desa Tridadi Sleman	2 Juli	Bupati Sleman
184.	Investigasi PPDB ke SMA Negeri 12 Bandung	4 Juli	Dinas Pendidikan Kota Bandung
185.	Investigasi laporan dugaan adanya penundaan berlari terhadap pembuatan Surat Keputusan Lurah tentang pengesahan Ketua RT. 38 Kelurahan Sungai Andai yang baru terpilih.	5 Juli	Poltabes Banjarmasin Kelurahan Sungai Andai
186.	Melakukan pengamatan tertutup proses PPDB (Penerimaan Peserta Didik Baru) di Kota Yogyakarta dan Kab. Sleman	5 Juli	Kepala Dinas Pendidikan Kota Jogja Dikpora Kab Sleman
187.	Investigasi Laporan an. Rico Panggabean dan Jeffrey RH Matulesya	6 Juli	Dinas Tata Ruang Dan Tata Bangunan Pemerintah Kota Medan
188.	Monitoring Pelayanan Publik di Kabupaten Aceh Timur	10 - 13 Juli	RSUD, Discapil dan Samsat Kabupaten Aceh Timur
189.	Investigasi Laporan an. Riswah <i>Riswah</i>	26 Juli	Inspektorat Pemerintah Kota <i>Kota</i>
190.	Investigasi laporan terkait kasus pertanahan di BPN Kab Tabalong	16-19 Juli	BPN Kab Tabalong
191.	Investigasi PPDB ke SMA Negeri 2 Cimahi	17 Juli	Dinas Pendidikan
192.	Investigasi PPDB ke Dinas Pendidikan Kota Bandung	19 Juli	Dinas Pendidikan Kota Bandung
193.	Investigasi laporan dugaan penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Sekretaris Desa Kasiau Kecamatan Murang Padak Kabupaten Tabalong yang menerbitkan surat	22-25 Juli	Sekretaris Desa Kasiau Kabupaten Tanjung Kalimantan Selatan



	pernyataan penguasaan fisik tanah No. Reg.: 062/SKT/DK/X/2007 tanggal 25 Juli 2007 dan surat pernyataan penguasaan fisik tanah No. Reg: 176/SKTDK/XI/2008 tanggal 17 Nopember 2008.		
194.	Investigasi dengan melakukan pengumpulan data, permintaan dokumen yang relevan dan penjelasan langsung terkait sertifikasi guru dan mutasi guru atas nama pelapor Kusri Guru SMA N 1 Wonosari	24 Juli	Kepala Dinas Pendidikan Kab. Gunungkidul
195.	Investigasi laporan masyarakat mengenai tidak diberikannya pelayaran oleh Camat Andir dan Camat Astanaya	27 Juli	Pemerintah Kota Bandung
196.	Investigasi persoalan penyampaian Vonis dari Pengadilan	27 Juli	Lembaga Pemasyarakatan Anak Klas II A Medan dan Lembaga Pemasyarakatan Wanita Klas II A Medan
197.	Investigasi dugaan penyalahgunaan wewenang oleh anggota DPRD Kota Bandung	31 Juli	DPRD Kota Bandung
198.	Investigasi kasus SMK Fahd Islamic School	1-4 Agustus	SMK Fahd Islamic School
199.	Investigasi Laporan Lanjutan an. Riswan Hutajulu	7 Agustus	Inspektorat Pemerintah Kota Medan
200.	Investigasi laporan mengenai dugaan perampasan lahan hibah oleh Bupati Sukabumi	7-10 Agustus	Pemerintah Kabupaten Sukabumi
201.	Investigasi Laporan an. Edison Pasaribu	8 Agustus	Dinas Pendidikan Nasional Pemerintah Kota Medan
202.	Investigasi laporan dugaan pemanfaatan tanah warga oleh Dinas Perkebunan, Kabupaten Lombok Tengah	2-5 September	Dinas Perkebunan Kabupaten Lombok Tengah
203.	Investigasi laporan mengenai belum diangkatnya Pelapor sebagai CPNS sesuai dengan yang tertera dalam Nota Kesepahaman (MoU) dengan Pemda Kab Lombok Tengah	2-5 September	Pemda Kab Lombok Tengah
204.	Investigasi laporan warga Desa Badrain mengenai dugaan penyalahgunaan wewenang oleh Kepala Desa Badrain atas pelaksanaan Proyek Operasi Nasional Agraria (PRONA) tahun 2011	2-5 September	
205.	Investigasi laporan tentang belum adanya penyelesaian permasalahan TKI	2-5 September	BP3TKI

206.	Investigasi laporan dari Posko Pemantau Peradilan dan Pengaduan Masyarakat (P3M) atas nama warga Desa Badrain terkait pelaksanaan program Proyek Operasional Nasional Agraria (PRONA) tahun 2011	2-6 September	BPN
207.	Investigasi laporan mengenai belum adanya penyelesaian permasalahan TKI a.n Ida Hartini Binti Bakri Samium	2-6 September	Dinas Tenaga Kerja
208.	Investigasi laporan dugaan adanya penundaan berlarut proses PAW anggota DPRD Kab Tuban periode 2009-2014 dari PPP Tuban	5-8 September	1. DPRD Tuban 2. Dinas Pendidikan Mojokerto 3. MAN Sooko Mojokerto
209.	Investigasi dengan melakukan pengumpulan data dan penjelasan terkait laporan LKIS ke Polda DIY yang sampai saat ini belum ada perkembangannya	11 September	POLDA DIY
210.	Investigasi terkait pengadaan seragam sekolah diluar kewajaran atas lap. LSM KP2KKN Semarang	11-14 September	Dinas Pendidikan Kota Semarang
211.	Investigasi laporan mengenai tindak lanjut laporan masyarakat terkait pelayanan Kepolisian Daerah Sumatera Utara .	18-21 September	Kepolisian Daerah Sumatera Utara
212.	Investigasi laporan terkait penyelesaian permasalahan pertanahan oleh BPN Sumatera Utara	18-21 September	Karwil BPN Sumatera Utara
213.	Investigasi dugaan penyimpangan dalam pengadaan seragam sekolah diluar atas lap. FORUMJ PEPAK (Forum Masyarakat Peduli Pendidikan Katen)	18-21 September	Dinas Pendidikan Kabupaten Klaten
214.	Investigasi laporan terkait penanganan perkara pidana pembunuhan oleh Polre Sumenep	19-22 September	1. Kantor Desa Lobang Dayah Bangkalan 2. Kantor Desa Karpoteh Bangkalan 3. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Pamekasan 4. Polre Sumenep
215.	Investigasi laporan masyarakat terkait penyelesaian ganti rugi tanah dalam pembangunan jalan tol Surabaya-Malang sesuai Surat Keputusan Walikota Surabaya Nomor : 188.45/122/436.1.2/2004 tanggal 25 Mei 2004	26-27 September	
216.	Investigasi laporan warga Desa Raymunde, Kupang mengenai dugaan penyalahgunaan wewenang oleh anggota Polsok Sabu Barat	3-7 September	Polsek Sabu Barat Polsek Sabu Timur

	dan Sabu Timur terhadap 17 orang warga Desa Raymude yang ditahan dengan tuduhan pembunuhan anggota polisi.		
217.	Investigasi laporan terkait permasalahan pertanahan	1 Oktober	Kantor Pertanahan Kota Medan
218.	Investigasi laporan mengenai Tanjung Uma dengan melakukan pertemuan dengan : BP Batam dan PT Ekamas Mandiri Perkasa Kepala Perwakilan dan Asisten Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Riau	1-3 Oktober	BP Batam
219.	Investigasi laporan dugaan tidak dibayarkannya bantuan Gubernur kepada guru-guru di Kab. Bandung Barat	3 Oktober	1. Dinas Pendidikan Kab. Bandung Barat 2. DPPKAD Kab. Bandung Barat
220.	Investigasi laporan mengenai permasalahan pertanahan di Kabupaten Langkat	3-5 Oktober	Kantor Bupati Langkat
221.	Investigasi laporan dugaan diskriminasi pelayanan perizinan Billboard di perempatan Jalan Kebon Rojo Selatan Kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Jombang yang dilaporkan oleh CV Ore Advertising	3-6 Oktober	1. Kantor Badan Pelayanan Perizinan Jombang 2. Kantor Pertanahan Jombang 3. Dinas Pendidikan Mojokerto 4. Kelurahan Kranggan Mojokerto
222.	Investigasi laporan dugaan maladministrasi terkait pembongkaran Billboard PT Multi Artistika di Pemerintah Kab Situbondo	7-10 Oktober	1. Pemerintah Kab Situbondo 2. Kantor Pertanahan Kab Bondowoso
223.	Investigasi laporan dugaan adanya Pangutan E-KTP di Kec. Sodonghilir Kab. Tasikmalaya	10 Oktober	Pemerintah Kabupaten Tasikmalaya
224.	Investigasi laporan tentang dugaan tidak memberikan pelayanan	12 Oktober	Kepolisian Resor Kota Tasikmalaya
225.	Investigasi ke BPN Kota Bekasi, BPN Kab Bekasi dan Camat Pondok Melati terkait laporan mengenai : • Belum adanya tindak lanjut permohonan pengukuran ulang atas tanah Pelapor dengan SHM No. 139/1972 • Pelayanan Kantor Pertanahan Kab Bekasi dalam proses pendaftaran hak atas tanah yang belum memperoleh penyelesaian • Pembongkaran pagar pembatas oleh petugas Kec Pondok Melati	15-16 Oktober	Kantor Pertanahan Kab Bekasi Kantor Pertanahan Kota Bekasi Camat Pondok Melati
226.	Investigasi laporan masyarakat terkait pembebasan tanah di Ds Ciharang dalam	16-19 Oktober	Setda Kab Sumedang

	pembangunan Jalan Tol Cisumdawu		
227.	Investigasi dalam rangka menindaklanjuti laporan mengenai dugaan tindakan sewenang-wenang penyidik Polda Sulawesi Utara terkait kriminalisasi terhadap Pelapor	17-19 Oktober	Kepolisian Daerah Sulawesi Utara
228.	Investigasi dalam rangka menindaklanjuti laporan mengenai dugaan ketidakcermatan penyidik Polda Sulawesi Utara dalam menangani laporan Polisi Nomor : LP/392/IX/2011 Polres Minsel tanggal 7 September 2011 dan Laporan Polisi Nomor : LP/228/IV/2012/SULUT/SPKT tanggal 21 April 2012 yang mengakibatkan ditahannya anak Pelapor sebagai tersangka	17-19 Oktober	Kepolisian Daerah Sulawesi Utara
229.	Investigasi dalam rangka menindaklanjuti laporan mengenai Pembangunan SUTardu Insduk PLN di Desa Paniki Atas yang diduga belum memiliki perizinan dan menyalahi prosedur	17-19 Oktober	PT PLN Wilayah Sulutenggo
230.	Investigasi dalam rangka menindaklanjuti laporan mengenai penundaan pelaksanaan eksekusi oleh Pengadilan Negeri Manado	17-19 Oktober	Pengadilan Negeri Manado
231.	Investigasi laporan mengenai adanya intimidasi dari Lurah beserta jajarannya terkait permasalahan program pengaliran air bersih yang mengakibatkan konflik horizontal di Desa Tegawangi, Kec Menes, Kab Pandeglang	18-20 Oktober	Pemerintah Kabupaten Pandeglang
232.	Investigasi beberapa laporan terkait permasalahan kinerja Kepolisian Daerah Sumatera Utara	29 Oktober	Inspektorat Pengawasan Umum Kepolisian Daerah Sumatera Utara
233.	Investigasi laporan mengenai permasalahan perijinan	31 Oktober-1 November	1. Kantor Lingkungan Hidup Kota Tanjung Balai 2. Kantor Dinas Perijinan Terpadu Kota Tanjung Balai
234.	Investigasi laporan mengenai tidak diberikan pelayanan pembuatan e-KTP kepada warga Ahmadiyah di Kec. Jalaksana	30 Oktober-2 November	Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kuningan
235.	Investigasi ke Kantor Pertanahan Kota Bekasi dalam rangka menindaklanjuti laporan	4-5 November	Kantor Pertanahan Kota Bekasi
236.	Investigasi laporan mengenai dugaan tidak diberikannya bantuan gempa oleh Kec. Kiaracondong	7 November	
237.	Investigasi Sistemik Review bersama	7 November	1. BKN Kanreg III

	Ombudsman RI Pusat mengenai penerimaan CPNS		Jawa Barat 2. BKD Prov. Jawa Barat 3. Dinas Pendidikan Kota Bandung
238.	Investigasi laporan mengenai adanya pungutan biaya sebesar Rp. 350.000,- untuk les tambahan di luar jam pelajaran	7-10 November	Dinas Pendidikan Kab Mojokerto
239.	Investigasi laporan mengenai tidak diberikannya salinan Letter C, surat keterangan waris dan riwayat tanah di Jl PUD Desa Pakel Rt 001/01 Kec Pakel Kab Tulungagung	7-10 November	Kantor Pertanahan Kab Kediri
240.	Investigasi sistemik terhadap status dan eksistensi pegawai honorer	11-15 November	Pemerintah Kota Mataram Pemerintah Kabupaten Lombok Tengah
241.	Investigasi sistemik terhadap status dan eksistensi pegawai honorer	11-15 November	Pemerintah Kota Tegal Pemerintah Kabupaten Brebes
242.	Investigasi mengenai penanganan perkara Pidana No. Pol : LP/62/III/2012/Jatim/Res Banyuwangi	11-14 November	1. Kepolisian Resor Banyuwangi 2. Pengadilan Negeri Banyuwangi
243.	Investigasi lanjutan mengenai laporan permasalahan pertanahan di Kabupaten Langkat	12-14 November	1. Kantor Pertanahan Kabupaten Langkat 2. Kantor Bupati Kabupaten Langkat
244.	Investigasi dalam rangka tindak lanjut laporan PPAT Ekoyanto Rusbiakto, SH terkait adanya persyaratan verifikasi dalam proses pendaftaran peralihan hak atas tanah di Kantor Pertanahan Kab Batang	12-14 November	Kantor Pertanahan Kabupaten Batang
245.	Investigasi permasalahan PDAM Tirta Musi dan laporan tentang APL	12-14 November	PDAM Tirta Musi Palembang, Sumatera Selatan
246.	Investigasi laporan mengenai : Penundaan berlari dalam proses permohonan hak milik atas tanah Belum diberikannya ganti rugi terkait pembangunan jalan dan jembatan Provinsi Lampung yang terletak di Desa Pasir Sakti, Desa Mulyosari dan Desa bandar Negeri Kab Lampung Timur	19-23 November	Pemerintah Kabupaten Lampung Timur
247.	Investigasi laporan dugaan tidak diberikan pelayanan oleh Polres Ciamis tentang akta cerai palsu	20-23 November	1. Pengadilan Agama Kab. Ciamis 2. Polres Ciamis

248.	Investigasi dugaan penyimpangan prosedur dan rekayasa Anggota Polda Kepulauan Riau terhadap hasil laboratorium kriminal Np : 4036/DTF/X/2009 tanggal 15 Desember 2009	19-23 November	Kepolisian Daerah Kepulauan Riau
249.	Investigasi dalam rangka menindaklanjuti laporan yang belum memperoleh penyelesaian	26-28 November	
250.	Investigasi terkait permasalahan keberatan atas permohonan sertifikat Hak Guna Usaha a.n PTPN XIV.	26-29 November	1. Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa 2. Kantor Wilayah BPN Provinsi Sulawesi Selatan
251.	Investigasi laporan pengaduan pelanggaran yang dilakukan oleh Dosen Universitas Brawijaya yang belum ditindaklanjuti	26-29 November	1. Rektor Universitas Brawijaya 2. Pengadilan Negeri Malang
252.	Investigasi laporan Komite Pemuda Peduli Lingkungan mengenai keberatan atas penanganan laporan pencemaran lingkungan di permukaan laut sekitar PT Unggul Indah Cahaya Tbk	26-30 November	Pemerintah Provinsi Banten
253.	Investigasi laporan mengenai kinerja aparat Kepolisian Resor (Polres) Serang dalam menindaklanjuti Laporan Polisi No. Pol : LP/B/697/IX/2011/SPK	26-30 November	Kepolisian Resor Serang
254.	Investigasi laporan Forum Komunikasi Tenaga Honorer Kategori I mengenai belum adanya kepastian pengangkatan tenaga honorer kategori I menjadi CPNS/PNS	26-30 November	Pemerintah Provinsi Banten
255.	Investigasi laporan adanya permintaan uang dalam proses pembuatan sertifikat tanah melalui program PRONA BPN (Kantor Pertanahan Kabupaten Pandeglang)	26-30 November	Kantor Pertanahan Kabupaten Pandeglang
256.	Investigasi dalam rangka menindaklanjuti laporan: • Dugaan maladministrasi dalam proses seleksi Direksi PDAM Situbondo • Dugaan tindak pidana korupsi beras miskin di Kec Sapaken, kabupaten Sumenep	26-30 November	PDAM Situbondo Pemerintah Kabupaten Sumenep
257.	Investigasi tertutup terkait pelayanan pembuatan Akte Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin	27 November	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin
258.	Investigasi dugaan penyimpangan prosedur oleh PT. KAI DAOP II Bandung atas kenaikan tarif dan penghapusan jadwal	27&29 November	PT. KAI DAOP II Bandung

	keberangkatan KRD Patas		
259.	Investigasi dugaan penyimpangan prosedur dalam penerbitan buku milik Sdr. Andi Palmi	28 November	Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat
260.	Investigasi dugaan penyimpangan prosedur revitalisasi proyek pemerintahan pasar tradisional menjadi pasar rakyat	4-7 Desember	1. Dinas PerindagKab Cirebon 2. Polsek Weru
261.	Investigasi laporan masyarakat	5 Desember	Pemerintah Kabupaten Tabanan
262.	Investigasi laporan mengenai belum dilaksanakannya Putusan Pengadilan Tata Usaha Negara yang telah berkekuatan hukum tetap mengenai penerbitan ijin Mendirikan Bangunan HKBP Filadelfia oleh Bupati Bekasi dengan melakukan: <ul style="list-style-type: none"> <li>Pengamatan tertutup untuk mengetahui kondisi sosial masyarakat terkait keberadaan HKBP Filadelfia</li> <li>Pertemuan dengan Pelapor, warga/masyarakat, insansi terkait keberadaan HKBP Filadelfia dan solusi penyelesaiannya</li> </ul>	7-8 Desember	Pemerintah Kabupaten Bekasi
263.	Investigasi dalam rangka menindaklanjuti laporan mengenai permohonan dukungan perpanjangan sewa lahan seluas 2.11A milik Pusat Penelitian Bioteknologi LIP	8 Desember	
264.	Investigasi terkait belum ditindaklanjuti laporan Pidana di Polres Pamekasan No. TBL/304/VII/2012/Jalm/Res PMK	10-13 Desember	1. Pemerintah Kab Sampang 2. Kepolisian Resor Pamekasan
265.	investigasi laporan mengenai dugaan maladministrasi dalam pengukuran tanah masyarakat yang dilakukan oleh jajaran Kantor Pertanahan Kota Ambon	10-14 Desember	Kantor Pertanahan Kota Ambon
266.	Investigasi kinerja Penyidik Kepolisian dan penanganan laporan	10-15 Desember	Kepolisian Daerah Riau
267.	Investigasi dugaan penundaan berlari atas permohonan mutasi sertifikat tanah dan status lahan Hak Pakai No. 909 Tahun 1988 dan/atau Hak Wakaf No. 907/1988 di Selat Panjang, Kab Meranti	10-15 Desember	Kantor Wilayah BPN Provinsi Riau
268.	Investigasi sengketa lahan masyarakat Desa Tib Akar dengan PT Manta Makmur Jaya	10-15 Desember	Pengadilan Tinggi Pekanbaru
269.	Investigasi kasus sengketa lahan masyarakat Desa Danau Lancang dengan PT Riau Karya Agung Abadi (RAKA)	10-15 Desember	

270.	Investigasi sengketa lahan masyarakat Simamutnek dengan PTPN V.	10-15 Desember	Eksekutif PTPN V (Persero) Dinas Kehutanan Provinsi Riau
271.	Investigasi terkait permasalahan ijin operasional sekolah swasta Assisi.	10-15 Desember	Pemerintah Provinsi Riau
272.	Investigasi dugaan maladministrasi berupa penundaan berlari dan pengabaian kewajiban hukum oleh Majelis Pengawas Wilayah Notaris Provinsi Riau	10-15 Desember	Kementerian Hukum dan HAM
273.	Investigasi laporan dugaan adanya pungutan liar oleh KPP Purwakarta	11 Desember	KPP Purwakarta
274.	Investigasi laporan dugaan penyalahgunaan wewenang oleh Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kab. Purwakarta	12 Desember	Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kab. Purwakarta
275.	Investigasi laporan perselisihan mengenai kredit kepemilikan kas di Blok M Square ke Bina Perkumuhian Sekretariat Daerah Provinsi DKI Jakarta	12 Desember	Sekretariat Daerah Provinsi DKI Jakarta
276.	Investigasi laporan dugaan penyimpangan prosedur oleh Dinas Pendidikan Kab. Purwakarta dalam pemberian tunjangan profesi guru di Kab. Purwakarta	13 Desember	Dinas Pendidikan Kab. Purwakarta
277.	Investigasi terkait penundaan penerbitan sertifikat tanah yang berlokasi di wilayah BPN Kabupaten Pangkep, dan tidak adanya tanda terima uang yang telah diserahkan Pelapor	17 Desember	1. BPN Kabupaten Pangkep 2. BPN Kabupaten Maros
278.	Investigasi laporan penyalahgunaan fasum dan fasus perumahan Sidvarum	17 Desember	Bupati Sleman
279.	Investigasi laporan adanya pungutan uang sebesar Rp. 350.000,- di SMU Negeri 1 Segeri	17 Desember	1. Dinas Pendidikan dan Olah Raga Kabupaten Pangkep 2. SMA Negeri 1 Segeri
280.	Investigasi laporan penundaan berlari atas tindakan lanjut kasus KDRT dan kawin tanpa izin	18 Desember	1. Polsek Banyuwangi Parepare 2. Kejaksaan Negeri Parepare 3. Polres Parepare
281.	Investigasi laporan dugaan penyimpangan prosedur dalam penerbitan sertifikat No 01436	18 Desember	BPN Parepare
282.	Investigasi penundaan berlari tindakan lanjut permasalahan perceraian terkait dokumen yang dikeluarkan oleh PA Pinrang dengan pendaftaran talik nomor 53/X/1963	19 Desember	1. KUA Kec Watang Sawitto, Kab Pinrang 2. Pengadilan Agama

			Kab Pinrang 3. Kementerian Agama Kab Pinrang
283.	Investigasi dalam rangka menindaklanjuti laporan mengenai kinerja Polda Sulawesi Utara dan Polres Kota Manado	17-19 Desember	Kepolisian Daerah Sulawesi Utara Kepolisian Resor Kota Manado
284.	Investigasi dugaan Penyimpangan Prosedur oleh Dinas Pendidikan Kab. Subang dalam pencairan tunjangan profesi guru di Kab. Subang	19-20 Desember	Dinas Pendidikan Kab. Subang
285.	Investigasi laporan perselisihan mengenai kredit kepemilikan kios di Blok M Square ke PD Pasar Jaya	19 Desember	PD Pasar Jaya
286.	Investigasi laporan mengenai tidak diperpanjangnya sewa lahan selama 30 tahun sebagaimana kontrak yang ada.	20-22 Desember	Pemerintah Kabupaten Sukabumi
287.	Investigasi mengenai pelaksanaan konsolidasi tanah (LC) kepada 700 klg nelayan di Kec. Puger, Kab. Jember	25-28 Desember	1. Pemerintah Kabupaten Jember 2. DPRD Jember 3. Kepolisian Resor Jember
288.	Investigasi laporan dugaan Penyimpangan Prosedur oleh Dinas Pendidikan Kab. Garut dalam pencairan tunjangan profesi guru	26-29 Desember	Dinas Pendidikan Kab. Garut

## Lampiran V

## KEGIATAN MONITORING

NO	KEGIATAN	PELAKSANAAN	INSTANSI TERLAPOR
1.	Monitoring laporan terkait pembuahan SOP pasien tidak mampu	4 Januari	RSUP Dr Sardjito Yogyakarta.
2.	Monitoring penanganan laporan terkait penundaan berlari proses audit guna memastikan dapat dibayarkan atau tidak terhadap dana pribadi Pelapor yang dipakai membangun SLB Negeri Borung.	9-12 Januari	1. Dinas PPD Kab. Manggarai Timur. 2. Inspektoral Daerah Kab. Manggarai Timur.
3.	Monitoring pelaksanaan Rekomendasi Ombudsman RI Nomor : 6012/REK/14/M.2010/PD-21/VII/2011 tanggal 12 Juli 2011.	9-13 Januari	Polda Sumatera Utara.
4.	Monitoring Ke Pusat Pelayanan Publik Pengurusan E-KIP	24 Januari	Kantor Kecamatan Medan Helvetia
5.	Monitoring penyelesaian permasalahan renovasi dan penataan Pasar Kolombo.	25 Januari	Pemkab Sleman Yogyakarta
6.	Monitoring Kasus Pengambilalihan Lahan dari tanah milik masyarakat desa Pustadia dan Sandana, untuk pembuatan jalan di Kab. Bolaang Mongondow Selatan.	24-27 Januari	Dinas Pekerjaan Umum Pemkab Bolaang Mongondow Selatan.
7.	Monitoring Ke Pusat Pelayanan Publik Pengurusan E-KIP	25 Januari	Kantor Kecamatan Medan Berat
8.	Monitoring Ke Pusat Pelayanan Publik Pengurusan E-KIP.	26 Januari	Kantor Kecamatan Medan Petisah.
9.	Monitoring terkait keluhan Lembaga Kriset dan Konsultan Krisis mengenai ketidakcermatan proses Pengadaan Jasa Konsultasi Penyusunan Rencana Aksi Daerah (RAD) MDG's Kota Semarang Tahun Anggaran 2011 oleh Bappeda Kota Semarang.	27 Januari	Kepala Bappeda Semarang.
10.	Monitoring terhadap tindak lanjut penanganan laporan mengenai keluhan penahanan surat berharga milik Pelapor.	30 Januari	RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.
11.	Monitoring laporan mengenai pelayanan Desa Sriwedari Muntilan terkait kasus pertanahan	2 Februari	Pemerintah Kab. Magelang.
12.	Monitoring terkait laporan Ketua CJPW (Central Java Police Watch) Aris Sunarto.	2 Februari	Polres Pati, Jawa Tengah.

	Semarang.		
13.	Monitoring permasalahan pembangunan Pasar Sukolilo Pab.	3 Februari	Pemerintah Kabupaten Pati.
14.	Monitoring dengan melakukan kunjungan ke DJPRT Kota Tegal dalam rangka menindaklanjuti laporan masyarakat.	6 Februari	SMK Insan Mulia Tegal
15.	Monitoring tindak lanjut Kantor Peradilan Kab Tuban terhadap laporan mengenai keterlambatan terhadap pengajuan 40 hak oleh Notaris selama tahun 2010-2011.	10-12 Februari	Kantor Peradilan Kab Tuban.
16.	Monitoring penyelesaian laporan pelayanan penegakan hukum Polres Bantul DIY.	13 Februari	Polres Bantul
17.	Monitoring pelayanan RSUD Larantuka	15-18 Februari	RSUD Larantuka.
18.	Monitoring terkait laporan permasalahan penundaan berlarut penyidikan kasus penganiayaan di Polres Flores Timur.	15-18 Februari	Polres Flores Timur
19.	Monitoring Laporan Keterlambatan pencairan Dana BOS tahun 2011 dan Dana Gempu tahun 2009	15-18 Februari	1. Dinas Pendidikan Kab. Garut 2. Dinas Tenaga Kerja, Sosial dan Transmigrasi Kab. Garut. 3. Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kab Garut
20.	Monitoring Laporan mengenai pembuat semburat (Larasuta) Warga Desa Setu Kulon Kab. Cirebon dan Laporan Sdr. Ajan Durjan.	15-18 Februari	Kantor Peradilan Kabupaten Cirebon
21.	Monitoring terhadap kasus status SMK yang dikabarkan ilegal karena belum mendapat izin dari Dinas Pendidikan dan mengenai ketertarikan publik yang dilakukan oleh Pembina SMK Insan Mulia.	16 Februari	SMK Insan Mulia Tegal.
22.	Monitoring ke Dinas Pendidikan Kota Tegal	17 Februari	SMK Insan Mulia Tegal.
23.	Monitoring pelayanan di RSUD Larantuka serta menjajaki kerja sama untuk dilakukan survey pelayanan	16-19 Februari	RSUD Larantuka.
24.	Melakukan pemantauan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di UTP Samsat Flores Timur.	16-19 Februari	UTP. Samsat Flores Timur
25.	Monitoring penerimaan laporan	20 Februari	Kejaksaan Negeri Kupang

26.	Monitoring penerimaan laporan	20 Februari	Kejaksaan Negeri Kupang.
27.	Monitoring terhadap jalannya persidangan terhadap Pelapor yang diduga diancam oleh Jaksa.	22 Februari	Kejaksaan Negeri Kupang.
28.	Monitoring Pelayanan Publik di Kota Sibolga	22-23 Februari	Pemerintah Kota Sibolga.
29.	Monitoring terkait penyelesaian dugaan Maladministrasi terkait Ijin Pembangunan Vila Bukit Piranha.	22-25 Februari	Pemerintah Kota Malang.
30.	Monitoring terkait percepatan ijin mendirikan tower	23-25 Februari	Pemerintah Kota Malang
31.	Monitoring terkait pengurusan sertifikat tanah desa Mangliawan Pakis Malang.	23-25 Februari	Pemerintah Kota Malang.
32.	Monitoring relokasi pasar Tugu	22-25 Februari	Pemerintah Kota Malang.
33.	Monitoring pelaksanaan Rekomendasi Ombudsman RI No 0013/REF/0042/2009/DC-05/VI/2011 tanggal 9 Juli 2011 ke Kantor Walikota Surabaya	23-25 Februari	Kantor Walikota Surabaya.
34.	Monitoring laporan terkait pemberhentian tidak dengan hormat sebagai PNS oleh Bupati Rote Ndao	27 Februari	Pemerintah kabupaten Rote.
35.	Monitoring laporan masyarakat terkait pelayanan pendaftaran hak tanggungan	3 Maret	BPN Kabupaten Semarang.
36.	Monitoring pelayanan pada PDAM, Rumah Sakit, Puskesmas, Dipencapil, KPT, kelurahan dan kecamatan.	27 Februari-1 Maret	PDAM, Rumah Sakit, Puskesmas, Dipencapil, KPT, kelurahan dan kecamatan.
37.	Monitoring kasus Pemecatan 13 orang mahasiswa di Universitas Negeri Gorontalo.	29 Februari -3 Maret	Universitas Negeri Gorontalo.
38.	Monitoring pelayanan pada Rumah Sakit Damanhuri Baraha, KP2T, Dipencapil, Puskesmas.	12-15 Maret	Rumah Sakit Damanhuri Baraha, KP2T, Dipencapil, Puskesmas.
39.	Monitoring lanjutan untuk persiapan mediasi atas pemecatan mahasiswa di Universitas Negeri Gorontalo	11-17 Maret	Universitas Negeri Gorontalo
40.	Monitoring tindak lanjut penyelesaian mediasi kasus SELFET Pattak	17 Maret	PT. PLN Persero Semarang.
41.	Monitoring pelayanan pada Kantor Integrasi Semarang.	19-22 Maret	Kantor Integrasi Semarang

42.	Monitoring pelayanan pada Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) Kab. Sempang.	19-22 Maret	Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) Kab. Sempang.
43.	Monitoring Pelayanan Publik di Kota Tanjung Berau.	19-22 Maret	Pemerintah Kabupaten Tanah Bumbu
44.	Monitoring pelayanan pada PDAM, Rumah Sakit, SAMSAT Kab. Tanah Bumbu.	25-29 Maret	PDAM, Rumah Sakit, SAMSAT Kab. Tanah Bumbu
45.	Monitoring keluhan pelayanan administrasi di kelurahan Pedawang Kab. Pekalongan.	28 Maret	Pemerintah Kabupaten Pekalongan.
46.	Monitoring penanganan laporan terkait dugaan malpraktek dr. Sahadewa di RSIA Dedari Kupang	2 April	Sekretariat IDI Wilayah NTT
47.	Monitoring kasus pemberhentian dengan tidak hormat PNS an. Yunathan Kaitika Ke Pengadilan Tipikor Kupang dalam	5 April	Bupah Rote Ndao
48.	Monitoring penanganan laporan pemberhentian tenaga Injener pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Lembata,	2-5 April	Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kab. Lembata
49.	Monitoring penanganan laporan dugaan kesalahan informasi pengadilan dalam kasus Ny. Magbelda Gebuida Koroh - Amiran.	10 April	Pengadilan Negeri Kupang
50.	Melakukan pertemuan dengan Walikota Surabaya untuk memonitoring pelaksanaan Rekomendasi Ombudsman	10-13 April	Pemerintah Kota Surabaya
51.	Monitoring penanganan laporan masyarakat Laurens Mopa dan Lambertus Cisi Turu yang ditangani Polsek Aimere,	12-15 April	Polsek Aimere
52.	Monitoring penanganan laporan dugaan penyimpangan dana beasiswa SDN Wate	12-15 April	Pemerintah Kabupaten Ngada
53.	Monitoring pelayanan UPT. Samsat Kabupaten Ngada	12-15 April	UPT. Samsat Kabupaten Ngada
54.	Monitoring pelayanan di Kepolisian Sektor Banjarmasin Selatan	16-19 April	Kepolisian Sektor Banjarmasin Selatan
55.	Monitoring pelayanan di Kepolisian Sektor Banjarmasin Utara.	16-19 April	Kepolisian Sektor Banjarmasin Utara.
56.	Monitoring pelayanan di Kepolisian Sektor Banjarmasin Barat	16-19 April	Kepolisian Sektor Banjarmasin Barat
57.	Monitoring pelayanan di Kepolisian Sektor Banjarmasin Tengah	16-19 April	Kepolisian Sektor Banjarmasin Tengah

58.	Monitoring pelayanan publik pembayaran pajak kendaraan bermotor ke Kantor UPT Samsat Kabupaten Kupang	23 April	Kantor UPT. Samsat Kabupaten Kupang
59.	Monitoring Pelayanan Publik oleh RSUD Naibonat Kabupaten Kupang.	23 April	RSUD Naibonat Kabupaten Kupang
60.	Monitoring pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Hasan Basri Kandangan.	23-26 April	Rumah Sakit Umum Daerah Hasan Basri Kandangan.
61.	Monitoring pelayanan pada Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (LPPD) Kandangan	23-26 April	Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (LPPD) Kandangan
62.	Monitoring pelayanan pada Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu.	23-26 April	Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Hulu Sungai Tengah
63.	Monitoring pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	23-26 April	Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Tengah
64.	Monitoring pelayanan pada Komisi Independen Pemantau Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Selatan	23-26 April	Komisi Independen Pemantau Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Selatan
65.	Monitoring pelayanan kunjungan nara pidana dan tahanan pada Lapas Klas II A Kupang	24 April	Lapas Klas IIA Kupang
66.	Monitoring pelayanan publik pengurusan keimigrasian pada Kantor Imigrasi Klas I Kupang	24 April	Kantor Imigrasi Klas I Kupang
67.	Monitoring pelayanan publik dalam pengurusan KTP dan Kartu Keluarga pada Kantor Dinas Catatan Sipil dan Kependudukan Kabupaten Kupang	24 April	Kantor Dinas Catatan Sipil dan Kependudukan Kabupaten Kupang
68.	Monitoring pelayanan pada RSUD Kabupaten Tapanuli Utara	24-27 April	RSUD Kabupaten Tapanuli Utara
69.	Monitoring pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	24-27 April	Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten Tapanuli Utara
70.	Monitoring pelayanan pada SAMSAT Kabupaten Tapanuli Utara	24-27 April	SAMSAT Kabupaten Tapanuli Utara
71.	Monitoring Pelayanan Publik pada LAPAS Ende	26-29 April	LAPAS Ende
72.	Monitoring pelayanan pada RSUD Kabupaten Deli Serdang	2 Mei	RSUD Kabupaten Deli Serdang
73.	Monitoring pelayanan pada Kantor	2 Mei	Kantor Pertanahan



Perencanaan Kabupaten Deli Serdang		Kabupaten Deli Serdang
74. Monitoring pelayanan pada SAMSAT Kabupaten Deli Serdang	3 Mei	SAMSAT Kabupaten Deli Serdang
75. Monitoring pelayanan pada Ditlantas Kabupaten Deli Serdang	3 Mei	Ditlantas Deli Serdang
76. Monitoring pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	3 Mei	Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Deli Serdang
77. Monitoring pelayanan publik sekaligus melakukan survey indeks kepuasan pelayanan pada RSUD Kefamenanu	3-6 Mei	RSUD Kefamenanu
78. Monitoring pelayanan di RSUD Dr Sardjito Yogyakarta dalam rangka tindak lanjut pembuatan SOP pasien tidak mampu	4 Mei	RSUD Dr Sardjito Yogyakarta
79. Monitoring proses penyelesaian peralihan hak tanah milik Akhyal melalui hibah wasiat.	9 Mei	Kantor Pertanahan Kabupaten Sejen
80. Monitoring sekaligus melakukan supervisi pelayanan publik pada Kantor Dinas Catatan Sipil dan Kependudukan Kabupaten Kupang	9 Mei	Kantor Dinas Catatan Sipil dan Kependudukan Kabupaten Kupang
81. Monitoring sekaligus melakukan supervisi pelayanan publik pada RSUD Nambon Kabupaten Kupang	9 Mei	RSUD Nambon Kabupaten Kupang
82. Monitoring sekaligus melakukan supervisi pelayanan publik pada Kantor UPT. Samsat Kabupaten Kupang	9 Mei	Kantor UPT. Samsat Kabupaten Kupang
83. Monitoring dugaan penundaan berlaut permohonan perpanjangan Surat Ijin Pertambangan Daerah (SIPD) a.n Fauziah Oleh Kantor Perijinan dan Penanaman Modal Kabupaten Probolinggo	9-12 Mei	Kantor Perijinan dan Penanaman Modal Kabupaten Probolinggo
84. Monitoring penyelesaian laporan dugaan maladministrasi penundaan berlaut terkait permasalahan hak normative pekerja PT Karya Idaman Bersaria (KIB) Oleh Dinas Tenaga Kerja, Sosial dan Transmigrasi Kabupaten Pasuruan	9-12 Mei	Dinas Tenaga Kerja, Sosial dan Transmigrasi Kabupaten Pasuruan
85. Monitoring penanganan laporan dugaan pelanggaran isir oleh oknum PNS pada Dinas Catatan Sipil dan Kependudukan Sabu Rajua	11 - 16 Mei	Kantor Dinas Catatan Sipil dan Kependudukan Sabu Rajua
86. Monitoring penanganan laporan penundaan berlaut penanganan kasus	11 - 16 Mei	Polsek Sabu Barat

		pembunuhan di Polsek Sabu Barat	
87. Monitoring pelayanan pada SAMSAT Kabupaten Deli Serdang	14 Mei	SAMSAT Kabupaten Deli Serdang	
88. Monitoring pelayanan pada RSUD Kabupaten Deli Serdang	14 Mei	RSUD Kabupaten Deli Serdang	
89. Monitoring pelayanan pada Lembaga Masyarakat Kelas B B Lubuk Pakam	16 Mei	Lembaga Masyarakat Kelas B B Lubuk Pakam	
90. Monitoring laporan masyarakat terkait pemekaran rukun warga (RW) di desa banjaranum, kec. singosari, kab. malang yang berakibat tidak baiknya pelayanan administrasi kepada masyarakat RT 005 RW 011	14-17 Mei		1. Kantor Desa Karanglo Banjaranum Singosari Malang 2. Kecamatan Singosari Malang 3. Pemerintah Kabupaten Malang 4. Pemerintah Kota Malang
91. Monitoring pelayanan pada Satlantas Kepolisian Resor Deli Serdang	21 Mei	Kepolisian Resor Deli Serdang	
92. Monitoring pelayanan pada Dinas Penanaman Modal	21 Mei	Dinas Penanaman Modal Kabupaten Deli Serdang	
93. Monitoring pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	21 Mei	Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Deli Serdang	
94. Monitoring dugaan pungutan liar pada UPT. Samsat Rote Ndao	26-29 Mei	UPT. Samsat Rote Ndao	
95. Monitoring laporan masyarakat terkait pemberian surat ijin usaha jasa konstruksi (suik) yang dikeluarkan oleh Satuan Kerja Sekretariat Daerah Pemerintah Kabupaten Nganjuk dan Kab/Kota Kediri	6-9 Juni		1. Pemerintah Kabupaten Nganjuk 2. Pemerintah Kota Kediri 3. Kantor Pertanahan Kediri 4. PLN Area Pare Kediri
96. Monitoring pelayanan pada Rumah Sakit Lmam Daerah Kabupaten Tapin, Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Perusahaan Daerah Air Minum dan Kantor Kecamatan	18-21 Juni		RSUD Kabupaten Tapin
97. Monitoring pelayanan pada Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu	18-21 Juni	Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Tapin	
98. Monitoring laporan terkait pelaksanaan konsolidasi tanah (LC) kepada 700 keluarga nelayan di Kecamatan Puger Kabupaten Jember	15-18 Juli	Pemerintah Kabupaten Jember DPRD Jember	
99. Monitoring atas penyelesaian laporan a.n Sdr Sudi Subakah & Idrus tentang	16-18 Juli		1. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kupang



	tindaklanjut pelaksanaan kesepakatan antara Hakim Pengadilan Tinggi/ Pengadilan Negeri Ad Hoc TIRIKOR dengan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kupang dan Kantor Perbendaharaan Negara Kupang terkait pembayaran uang kelormatan/ lunjangan bulan ke 13 bagi Hakim Karer dan Hakim Ad Hoc pada Pengadilan Tinggi Kupang.		2. Kantor Perbendaharaan Negara Kupang
104	Monitoring Jap Sdr Gabriel Gna tentang belum dilaksanakannya Rekomendasi BAWASLU RI Nomor 455/Bawaslu/ VIII/2011 oleh KPU Provinsi Nusa Tenggara Timur	16-18 Juli	KPU Provinsi Nusa Tenggara Timur
105	Monitoring perkembangan lap. Jngva Corruption Watch terkait dugaan tindak pidana korupsi dalam pengadaan alat kesehatan kab. Slemang guna pengumpulan data, informasi dan penjelasan.	19 Juli	Bupati Sleman
106	Monitoring laporan terkait dengan pengawasan Kantor Pertanahan Kabupaten Kediri terhadap PPAT atas jual beli tanah hak milik No. 127, 128, 129 dan 130 Desa Jabon Kecamatan Grogol Kabupaten Kediri	24-27 Juli	1. Kantor Pertanahan Kab Kediri 2. Polres Kediri 3. Desa Jabon Kediri
107	Monitoring pelayanan Badan Pertanahan Nasional atas aset hak milik Gereja Katolik dan Yayasan Katolik seluruh Indonesia	25-26 Juli	BPN
108	Kantor Imigrasi Klas II Banjarmasin	9 Agustus	Kantor Imigrasi Klas II Banjarmasin
109	Monitoring atas laporan I.BEC Yogyakarta terkait pemberlakuan KIK di Kampus UGM	27 Agustus	Rektor IKM
104	Melakukan kunjungan lapangan dalam rangka monitoring ke PT Kharisma Export. terkait penutupan PT. Kharisma Unit Produksi di Miri pasca penutupan oleh Satpol PT Bantul	29 Agustus	Bupati Bantul
107	Monitoring laporan Ekoni terkait perijinan PT Kharisma Export	6 September	Bupati Bantul
108	Monitoring pelaksanaan tes tertulis CPNS di lingkungan Kementerian HAM Yogyakarta	7 September	Kanwil Kementerian Hukum dan HAM Yogyakarta
111	Monitoring hasil media antara Pelapor dengan Pemerintah Kabupaten Sukabumi, KPP Sukabumi terkait data NJOP Jahan warung Ceri	20-22 September	Pemerintah Kabupaten Sukabumi
110	Monitoring tindaklanjut laporan masyarakat	20-22 September	Kepolisian Resor Cicurug

111	Monitoring Pelayanan Publik di Kota Gunung Salati	10-13 Oktober	1. RSUD 2. Dinas Catatan Sipil 3. Pemerintah Kota Gunung Salati
117	Monitoring laporan masyarakat terkait status kepemilikan tanah bekas HGU No 17/Bingireyo seluas 5.673.800 M2 a n PT Gondang Tapen Batumas di desa Ranginrejo, Wates, Binar	29 Oktober-1 November	1. Kantor Pertanahan Kab Blitar 2. Kantor Pemerintah Kab Blitar
111	Melakukan monitoring kinerja dan standar pelayanan RSUD Kab Tangerang	31 Oktober	RSU Kab Tangerang
117	Monitoring tindaklanjut laporan mengenai penundaan berlari atas permohonan pengembalian batas sertifikat Hak Milik Nomor 335 Desa Peterongan, Kec Peterongan Jombang.	12-15 November	1. Kantor Pertanahan Kabupaten Jombang 2. Kantor Walikota Malang
113	Monitoring tindaklanjut laporan terkait pembangunan pagar Vila Bukit	12-15 November	1. Kantor Pertanahan Kabupaten Jombang 2. Kantor Walikota Malang
111	Monitoring pelaksanaan tes kompetensi dalam rangka seleksi CPNS Kab. Badung tahun 2012	17 November	Pemerintah Kabupaten Badung
117	Monitoring terhadap instansi penyelenggara pelayanan publik terkait laporan mengenai Perda Retribusi Administrasi Kependudukan di Bali	25-29 November	Pemerintah Kabupaten Badung
118	Monitoring dugaan penyalahgunaan wewenang oleh anggota DPRD Kota Bandung terhadap proses PPDB th 2012	26 November	DPRD Kota Bandung
119	Monitoring penanganan laporan terkait dugaan maladministrasi dalam pemberian ganti rugi 3000 KK pengungsi Kec Leihitu, Kec Salahutu, Kec Karatu dan Kec Pira Kota Ambon sebagai dampak konflik sosial	10-14 Desember	Pemerintah Kota Ambon
120	Monitoring tindaklanjut masalah penyalahgunaan kewenangan oleh Pemkab Tegal dalam proses pemberian hak terhadap mantan istri PNS Pemkab Tegal, dengan melakukan : • Pertemuan dengan jajaran Pemkab Tegal (Hukum, Kepala HKID, Dinas PU dan Bendaharawan Gaji) • Pertemuan dengan Pelapor	13-16 Desember	Pemerintah Kabupaten Tegal
121	Monitoring Pelayanan Publik di Kota Tebing Tinggi	13-15 Desember	1. RSUD; 2. Dinas Catatan Sipil 3. SAMSAT
122	Monitoring laporan terkait pelaksanaan pergantian antar waktu (PAW) anggota	17-20 Desember	1. Kantor DPRD Kab

	DPRD Kab Tuban periode 2009-2014 dari Paria Persatuan Pembangunan		Tuban 2 Kantor Pertanahan Kab Gresik 3 Kantor Kepala Desa Tasik Madu Tuban 4 Kecamatan Sidayu
123	Monitoring pembangunan gedung Dinas Sosial yang tidak menyediakan akses bagi penyandang disabilitas	20 Desember	Sekretariat Daerah Kabupaten Gianyar.
124	Monitoring pelayanan di BPN dan RSUD Kabupaten Bangli	21 Desember	1. BPN 2. RSUD Kabupaten Bangli
125	Monitoring pelayanan publik di Lepas kelas II Bangli	22 Desember	Lembaga Masyarakat Kelas II Bangli

## Lampiran VI

## KEGIATAN MEDIASI

N O	KEGIATAN	PELAKSANAAN	INSTANSI TERLAPOR
1.	Mediasi pertemuan antara Pelapor dengan FISHUM UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.	23 Februari	UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2.	Mediasi permasalahan rumah dinas antara Perhimpunan Penghuni Perumahan PLN dengan PT PLN (Persero) Cq PLN Unit Distribusi Jawa Timur	23-25 Februari	PT PLN (Persero) Cq PLN Unit Distribusi Jawa Timur.
3.	Mediasi lanjutan pertemuan antara Pelapor dengan FISHUM UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.	3 Maret	UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4.	Mediasi pertemuan antara Warga Pothuk Cunungkidul dengan PT. PLN (Persero).	15 Maret	PT. PLN (Persero) Jawa Tengah.
5.	Mediasi laporan masyarakat tentang penundaan berlari proses perpanjangan Surat Ijin Pertambangan Daerah (SIPD) a.n CV. Dua Jaya oleh Pemerintah Kab. Probolinggo.	15-17 Maret	1. Kantor Badan Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo. 2. Pemerintah Kabupaten Probolinggo 3. Badan Lingkungan Hidup Probolinggo. 4. Kantor Dinas Pekerjaan Umum Probolinggo.
6.	Mediasi permasalahan penundaan berlari proses perpanjangan Surat Ijin Pertambangan daerah (SIPD) a.n CV Dua Jaya.	15-17 Maret	Pemerintah Kabupaten Probolinggo.
7.	Mediasi lanjutan antara Pelapor dengan Direktur Utama PT PLN (Persero) dan Manajer PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Konstruksi Jaringan Jawa Bali III.	15-16 Maret	PT PLN (Persero) dan Manajer PT PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Konstruksi Jaringan Jawa Bali III
8.	Mediasi terkait penyelesaian laporan dari Forum Komunikasi Pensionan Telkom (FKPT) dengan PT Telkom Tbk (Persero)	10-11 April	PT Telkom Tbk (Persero)
9.	Mediasi terkait penyelesaian laporan mengenai pemecatan terhadap 13 mahasiswa Universitas Gorontalo oleh pihak rektorat yang dianggap	9-12 April	Universitas Negeri Gorontalo

	telah melakukan pelanggaran etika tanpa ada alasan hukumnya		
10.	Mediasi penyelesaian sengketa kepemilikan tanah antara Suntung mewakili Sunaryo dengan Kepala Desa Pedawang, Camat Karanganyar, Kasi Sengketa Kantor Pertanahan Kab. Pekalongan, Bagian Hukum Pemkab Pekalongan dan saksi-saksi dari ahli waris Suntung Bin saniban	31 Mei	Pemerintah Desa Pedawang
11.	Mediasi terhadap penyelesaian kasus Citra Eka Dewi guru SLB N I Bantul untuk mengikutsertakan dalam berbagai kegiatan pendidikan	6 Juni	Disdikpora DIY
12.	Mediasi antara notaris Ani Wijayanti Adi, SH dengan Kepala kantor Pertanahan Kota Pekalongan mengenai permasalahan adanya kewajiban verifikasi pembayaran BPHTB sebagai syarat pendaftaran peralihan hak atas tanah yang disebabkan belum adanya sinkronisasi antara ketentuan-ketentuan tentang peralihan hak atas tanah dan pembayaran BPHTB yang diatur dalam Peraturan Daerah/Peraturan Walikota Pekalongan, dengan peraturan perundang-undangan yang lebih tinggi dan Peraturan Internal Badan Pertanahan Nasional.	21 Juni	Kantor Pertanahan Kota Pekalongan
13.	Mediasi antara Panitia Pemilihan Ketua RT. 38 Sungai Andai	6 Juli	Kelurahan Sungai Andai Kecamatan Banjarmasin Utara
14.	Mediasi antara Dinas Tata Ruang, Cipta Karya dan Perumahan Kota Banjarmasin dan sdr. Muhammad Zen	8 Agustus	Dinas Tata Ruang Kota Banjarmasin
15.	Fasilitasi pertemuan antara PT Bank Mandiri Tbk. Dengan Satri Dian Astuti dan Rumekso Setiadi terkait transaksi dalam tabungan bisnis valuta asing	6 September	PT Bank Mandiri Tbk
16.	Fasilitasi pertemuan antara Pelapor difabel tuna netra dengan PT KAI Indonesia Yogyakarta sarana dan prasarana khususnya untuk para difabel	11 September	PT KAI Yogyakarta
17.	Mediasi antara Des. Endang Sarja dengan Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar terkait masalah pertanahan	24 September	Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar
18.	Fasilitasi pertemuan antara pelapor dengan PT Kharisma Export Bantul	1 Oktober	Pemerintah Kabupaten Bantul
19.	Fasilitasi permasalahan SMK 6 Yogyakarta dengan Pelapor	2 Oktober	SMK 6 Yogyakarta
20.	Mediasi terkait permasalahan pembangunan infrastruktur Tanjung Uma	8 November	BP Kawasan Batam

21.	Mengawasi proses mediasi yang dilaksanakan oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi terkait permasalahan pemutusan hubungan kerja antara Pelapor dengan Yayasan Keluarga Bunda	November	Dinas tenaga Kerja Kota Bekasi
-----	---	----------	--------------------------------

## Lampiran VII

## REKOMENDASI TAHUN 2012

N O	TERTUJU	ISI REKOMENDASI
1.	Gubernur Sulawesi Tengah	Mencabut Keputusan Gubernur Sulawesi Tengah Nomor : 171.2/76/RO.ADM PEM-GST/2011 Tentang Peresmian Pengaktifan kembali Sdr Aziz Bestari sebagai anggota dan Ketua DPRD Kab Toli-Toli masa bakti 2009-2014 dikarenakan perkara masih dalam proses hukum dan belum berkekuatan hukum tetap ( <i>inchoct</i> )
2.	- Walikota Tangerang - Gubernur Banten - Kepala BKN - Kepala Perwakilan BPK di Banten	Pembayaran gaji dan tunjangan keluarga sebagai PNS a.n Hasnah Azis, S Pd yang diangkat menjadi anggota KPU Kota Tangerang periode 2003-2008
3.	- Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI - Rektor Universitas Sam Ratulangi	1. Rektor Universitas Sam Ratu Langgi agar melaksanakan Putusan PTUN Manado Nomor : 27/G.TUN/2006/PTUN.MDO jo.43/B.TUN/2007/PT/TUN.MKS 2. Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI agar menjatuhkan sanksi sebagaimana ketentuan Peraturan Pemerintah No. 53 Tahun 2010 tentang disiplin PNS kepada Prof Dr. Donald A Rumokoy, SH, MH karena tidak taat hukum dengan sengaja tidak melaksanakan Putusan Pengadilan TUN Manado Nomor : 27/G.TUN/2006/PTUN.MDO jo.43/B.TUN/2007/PT/TUN.MKS
4.	1. Koordinator Kopertis Wilayah V D.I. Yogyakarta 2. Ka Badan Kepegawaian Negara Regional I Yogyakarta 3. Bupati Magelang	Ijazah Lulusan STKIP Catur Sakti Bantul
5.	Gubernur Jawa Barat	1. Memerintahkan kepada Kepala BPPT Kota Depok untuk segera menerbitkan izin prinsip kepada PT Perdana Satya Bhakti 2. Memberikan sanksi kepada Kepala BPPT Kota Depok atas tindakan maladministrasi dan diskriminasi
6.	Menteri Pendidikan Nasional	1. Penolakan UT atas pengajuan mutasi oleh Dosen UT an. Tiwi Nurjanata Utami dari Fekon UT UPBJJ Pekanbaru ke UPBJJ Malang 2. Memberi sanksi teguran kepada Rektor 3. Mendikbud agar mengambillalih permohonan mutasi tersebut

7.	Menteri Perhubungan Panitia Pengadaan Barang dan Jasa pada Dirjen Perhubungan Udara	1. Memberi sanksi kepada Dirjen Perhubungan Udara karena kelalaiannya dalam melakukan pembinaan pengendalian dalam proses pengadaan peralatan salvage untuk Bandara Hang Nadim Batam 2. Memberi sanksi kepada PPK dan Panitia Pengadaan Barang 3. Memerintahkan kepada Itjen dan meminta BPKP melakukan pemeriksaan terhadap proses lelang yang berindikasi merugikan negara.
8.	Walikota Jakarta Utara	Walikota Jakarta Utara agar mencabut angka 4 dari Surat Tugas No 4836/-1.824.26 tanggal 13 November 2009 tentang Tim Pengelola Sementara Lokbin Permai Kec Koja Jakarta Utara maka susunan pengurus Sentra Usaha Kecil (SUK) Permai dinyatakan tidak berlaku lagi
9.	KOMNAS HAM	Maladministrasi dalam proses seleksi calon Anggota Komnas HAM periode 2012-2017
10.	BPN RI	Saran
11.	BPN RI	Saran
12.	BPN RI	Saran
13.	Bupati Maluku Tengah Gubernur Maluku	Bupati Maluku Tengah agar melaksanakan Putusan MA RI yang telah berkekuatan hukum tetap atas perkara perdata No 29/Pat.G/2002/PN.AB juncto No 04/pdt/2003/PT MAL juncto No 2032 k/2004 juncto no 646 PK/pdt/2007 sebagaimana telah dilaksanakan eksekusi oleh Ketua Pengadilan Negeri Ambon
14.	Menteri Perhubungan RI	Memperhatikan standar keselamatan penerbangan Penetapan batas atas tarif jasa pemeriksaan cargo dan pos yang dilakukan oleh RA Melaksanakan rekomendasi KPPU Nomor 167/K/VIII/2011 tanggal 18 Agt 2011
15.	Kepala Dinas Pendidikan Banjar Baru Walikota	Untuk mencabut ketentuan hasil rapat musyawarah kerja Kepala Sekolah (MKKS) tentang Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Walikota untuk melakukan pengawasan dalam rangka pelaksanaan rekomendasi
16.	Rektor UGM Yogyakarta	Penyampaian Rekomendasi tentang pemberlakuan kartu identitas kendaraan bermotor (KIK) di kawasan Kampus UGM
17.	Walikota Surabaya	Rekomendasi agar menyelesaikan masalah ganti rugi tanah kpu masyarakat atas laporan Mursidan

## Lampiran VIII

## KEGIATAN SUPERVISI

NO	KEGIATAN	PELAKSANAAN	INSTANSI
1.	Supervisi penyelenggaraan pelayanan publik di Kab Bandung, Provinsi Jawa Barat	15-19 April	Pertanahan Kabupaten Bandung
2.	Supervisi penyelenggaraan pelayanan publik di Kab Bandung, Provinsi Jawa Barat	15-19 April	Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung
3.	Supervisi penyelenggaraan pelayanan publik di Kab Bandung, Provinsi Jawa Barat	15-19 April	Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Bandung
4.	Supervisi penyelenggaraan pelayanan publik di Kab Bandung, Provinsi Jawa Barat	15-19 April	SAMSAT Kabupaten Bandung
5.	Supervisi penyelenggaraan pelayanan publik di Kab Bandung, Provinsi Jawa Barat	15-19 April	RSUD Soreang
6.	Supervisi penyelenggaraan pelayanan publik di Kab Bandung, Provinsi Jawa Barat	15-19 April	Lembaga Masyarakatan Telekong
7.	Supervisi penyelenggaraan pelayanan publik di Kab Bandung, Provinsi Jawa Barat	15-19 April	Kepolisian Resor Bandung
8.	Supervisi penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Bantul Provinsi D.I Yogyakarta	22-26 April	Kepolisian Resor Bantul
9.	Supervisi penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Bantul Provinsi D.I Yogyakarta	22-26 April	SAMSAT Kabupaten Bantul
10.	Supervisi penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Bantul Provinsi D.I Yogyakarta	22-26 April	Lembaga Masyarakatan/Rumah Tahanan Negara Bantul
11.	Supervisi penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Bantul Provinsi D.I Yogyakarta	22-26 April	Pertanahan Kabupaten Bantul
12.	Supervisi penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Bantul Provinsi D.I Yogyakarta	22-26 April	RSUD Panembahan Senopati Bantul
13.	Supervisi penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Bantul Provinsi D.I Yogyakarta	22-26 April	Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bantul
14.	Supervisi penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Bantul Provinsi D.I Yogyakarta	22-26 April	Dinas Perizinan Kabupaten Bantul

15.	Supervisi pelayanan publik pada Kantor Pertanahan Kabupaten Kupang	11 Mei	Kantor Pertanahan Kabupaten Kupang
16.	Supervisi pelayanan publik pada Lapas Klas IIA Kupang	11 Mei	Lapas Klas IIA Kupang
17.	Supervisi pelayanan pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kab. Kupang	16 Mei	Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kab. Kupang
18.	Supervisi pelayanan pada Imigrasi Klas I Kupang	Mei	Kantor Imigrasi Klas I Kupang
19.	Supervisi dalam rangka perbaikan pelayanan publik di jajaran Pemerintah Kabupaten Kupang	20-24 Mei	Pemerintah Kabupaten Kupang
20.	Supervisi penyelenggaraan pelayanan publik di Kab Kupang dan Kota Kupang, Provinsi Nusa Tenggara Timur	21-25 Mei	Polres Kupang (khususnya pembuatan SIM)
21.	Supervisi penyelenggaraan pelayanan publik di Kab Kupang, Provinsi Nusa Tenggara Timur	21-25 Mei	SAMSAT Kabupaten Kupang
22.	Supervisi penyelenggaraan pelayanan publik di Kab Kupang dan Kota Kupang, Provinsi Nusa Tenggara Timur	21-25 Mei	Lembaga Masyarakatan/Rumah Tahanan Negara Kupang
23.	Supervisi penyelenggaraan pelayanan publik di Kab Kupang dan Kota Kupang, Provinsi Nusa Tenggara Timur	21-25 Mei	Imigrasi Kelas I Kupang
24.	Supervisi penyelenggaraan pelayanan publik di Kab Kupang dan Kota Kupang, Provinsi Nusa Tenggara Timur	21-25 Mei	Pertanahan Kabupaten Kupang
25.	Supervisi penyelenggaraan pelayanan publik di Kab Kupang dan Kota Kupang, Provinsi Nusa Tenggara Timur	21-25 Mei	RSUD Celamas
26.	Supervisi penyelenggaraan pelayanan publik di Kab Kupang, Provinsi Nusa Tenggara Timur	21-25 Mei	Dinas Catatan Sipil, Administrasi Kependudukan dan Keluarga Berencana Kabupaten Kupang
27.	Supervisi penyelenggaraan pelayanan publik di Kab Kupang, Provinsi Nusa Tenggara Timur	21-25 Mei	Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Kupang
28.	Supervisi pelayanan publik pada LAPAS Klas IIA Kupang	25 Mei	Lapas Klas IIA Kupang
29.	Supervisi pelayanan publik	18-22 Juni	RSU Pusat Prof Dr. R.D Kandou

30.	Supervisi pelayanan publik	18-22 Juni	Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tomohon
31.	Supervisi pelayanan publik	18-22 Juni	Kepolisian Resor Tomohon (khusus pelayanan SNI)
32.	Supervisi pelayanan publik	18-22 Juni	Kantor SAMSAT Tomohon
33.	Supervisi pelayanan publik	18-22 Juni	Kantor Pelayanan dan Perijinan Terpadu (KPPPT) Tomohon
34.	Supervisi pelayanan publik	18-22 Juni	Kantor Pertanahan Kota Tomohon
35.	Supervisi pelayanan publik	18-22 Juni	Kantor Imigrasi Ketas I Manado
36.	Supervisi pelayanan publik	18-22 Juni	Lembaga Pemasyarakatan (LAPAS) Anik Klas II B Tomohon
37.	Kegiatan Penegakan Integritas di Banjarmasin Kalimantan Selatan dilakukan dengan menerima masukan dari mitra kerja dan pelapor/masyarakat pengguna layanan Ombudsman. Adapun sasarnya adalah : 1. Polda Kalimantan Selatan 2. Pemerintahan Provinsi Kalimantan Selatan 3. Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin 4. Masyarakat pengguna layanan Ombudsman (pelapor)	31 Juli-3 Agustus	1. Polda Kalimantan Selatan 2. Pemerintahan Provinsi Kalimantan Selatan 3. Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin
38.	Supervisi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Imigrasi Bandung	10 Agustus	Kantor Imigrasi
39.	Kegiatan Penegakan Integritas di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Bali. Kegiatan dilaksanakan dengan menerima masukan dari mitra kerja dan stakeholder pengguna layanan Ombudsman. Adapun sasarnya adalah 1. Biro Hukum Pemerintah Provinsi Bali 2. Kepolisian Daerah Bali 3. Kantor Wilayah BPN Provinsi Bali 4. Lembaga Swadaya Masyarakat.	18-21 September	1. Biro Hukum Pemerintah Provinsi Bali 2. Kepolisian Daerah Bali 3. Kantor Wilayah BPN Provinsi Bali 4. Lembaga Swadaya Masyarakat
40.	Pengawasan terhadap penegakan integritas dan kinerja pelayanan Ombudsman dengan melakukan pertemuan dengan masyarakat	25-28 September	Kalimantan Timur

	pengguna pelayanan, instansi/ pejabat terkait yang pernah berurusan dengan Ombudsman, yaitu : 1. Polda Kalimantan Timur 2. Pemerintahan Provinsi Kalimantan Timur 3. Kantor Pertanahan 4. Masyarakat pengguna layanan Ombudsman (pelapor)		
41.	Supervisi dengan melakukan pertemuan di Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Jawa Timur untuk membahas pengaduan YLPK Jawa Timur dan Perusahaan Otobus (PKO) terkait terbitnya 2 (dua) surat Walikota Surabaya No. 550/650/436 6 10/2012 tanggal 10 Februari 2012 perihal pengalihan trayek AKAP dan surat No. 550/1253/436 6.10/2012 tanggal 9 Maret 2012 perihal tindak lanjut pengalihan trayek	8-9 Oktober	Pemerintah Kota Surabaya
42.	Pengawasan terhadap penegakan integritas dan kinerja pelayanan Ombudsman di Sulawesi Selatan dalam rangka memastikan pelaksanaan kode etik serta terwujudnya pelayanan Ombudsman yang berkualitas kepada masyarakat dengan melakukan 1. Pertemuan dengan masyarakat pengguna layanan Ombudsman 2. Pertemuan dengan instansi/pejabat terkait yang pernah berurusan dengan Ombudsman 3. Pengawasan dan pemeriksaan terhadap penegakan integritas kinerja pelayanan Perwakilan Ombudsman Provinsi Sulawesi Selatan	16-19 Oktober	
43.	Pengawasan terhadap penegakan integritas dan kinerja pelayanan Ombudsman RI di Provinsi Maluku dalam rangka memastikan pelaksanaan kode etik Ombudsman serta terwujudnya pelayanan Ombudsman yang berkualitas terhadap masyarakat melalui kegiatan : 1. Melakukan pertemuan dengan masyarakat pengguna layanan Ombudsman RI 2. Melakukan pertemuan dengan instansi	16-19 Oktober	1. Pemerintah Provinsi Maluku 2. Kepolisian daerah Maluku 3. Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Provinsi Maluku 4. Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi Maluku 5. LSM Pemertani Masyarakat Maluku
44.	Supervisi secara tertutup terhadap pelayanan pada Kantor Dinas Perijinan Kota Denpasar untuk melihat kualitas	30 Oktober	Kantor Dinas Perijinan Kota Denpasar

	pelayanan publik dengan item supervisi di antaranya sarana prasarana, kompetensi pelaksana pelayanan publik, dan produk pelayanan.		
45.	Supervisi secara tertutup terhadap pelayanan pada RSUD Wangaya Denpasar dan Polresta Denpasar untuk melihat kualitas pelayanan publik dengan item supervisi di antaranya sarana prasarana, kompetensi pelaksana pelayanan publik, dan produk pelayanan.	31 Oktober	1. RSUD Wangaya Denpasar dan 2. Polresta Denpasar
46.	Supervisi secara tertutup terhadap pelayanan pada Lembaga Pemasyarakatan Kerobokan Denpasar dan Polresta Denpasar untuk melihat kualitas pelayanan publik dengan item supervisi di antaranya sarana prasarana, kompetensi pelaksana pelayanan publik, dan produk pelayanan.	1 November	1. Lembaga Pemasyarakatan Kerobokan Denpasar 2. Polresta Denpasar
47.	Supervisi pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I khusus Batam	1, 7 dan 9 November	Kantor Imigrasi Kelas I khusus Batam
48.	Supervisi pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dan BPN Kota Denpasar	5 November	1. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil 2. BPN Kota Denpasar
49.	Kegiatan supervisi pelayanan publik di Provinsi Bali	5-7 November	1. Polresta (khusus pelayanan SIM) 2. Dinas Perizinan Kota Denpasar 3. Kantor Penanaman Kota Denpasar 4. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Denpasar 5. SAMSAT Kota Denpasar 6. RSUD Wangaya Denpasar 7. Lapsi Denpasar 8. Kantor Imigrasi Kelas I Denpasar
50.	1. Supervisi Pelayanan Publik terhadap penyelenggaraan pelayanan di Provinsi Sulawesi Selatan 2. Seminar Supervisi Pelayanan Publik di Kota Makassar	5-7 November	1. Polresta Makassar (khususnya pelayanan SIM, Mutasi dan Balik Nama Kendaraan) 2. Kantor UPT SAMSAT Kota Makassar 3. LAPAS Kota

			Makassar 4. Kantor Pertanahan Kota Makassar 5. RSUD Kota Makassar 6. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar
51.	Supervisi pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Provinsi Kepulauan Riau	6 November	Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Provinsi Kepulauan Riau
52.	Supervisi pelayanan pada LAPAS Kelas II Batam	6, 12 November	LAPAS Kelas II Batam
53.	Supervisi pelayanan di SAMSAT Kepulauan Riau	7, 9 November	SAMSAT Kepulauan Riau
54.	Supervisi pelayanan di PTSP Batam	7, 12 November	PTSP Batam
55.	Supervisi pelayanan di Polresta Balerang Unit Satlantas Unit Pelayanan SIM	12 November	Polresta Balerang Unit Satlantas Unit Pelayanan SIM
56.	Supervisi pelayanan di Kantor Badan Pertanahan Kota Batam	13 November	Badan Pertanahan Kota Batam
57.	Supervisi pelayanan pada RSHP Batam	14 November	RSHP Batam
58.	1. Supervisi Pelayanan Publik terhadap penyelenggaraan pelayanan di Provinsi Kalimantan Timur 2. Menyelenggarakan seminar supervisi pelayanan publik di Kota Balikpapan	19-21 November	1. Polres Kota Balikpapan 2. Kantor SAMSAT Kota Balikpapan 3. Kantor Pertanahan Kota Balikpapan 4. RSUD Karujoso Djahwibowo Kota Balikpapan 5. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Balikpapan 6. Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan, Rumah Tahanan Kelas II Kota Balikpapan 7. Kantor Imigrasi Kelas I Balikpapan
59.	Melakukan Sidak dalam rangka meninjau klaim MoU Nomor M.HH-07/HM/03 (2 Tahun 2011 dan Nomor	4-5 Desember	1. Lapsi Pemuda Kelas II A Tangerang Banten 2. Lapsi Kelas II A

	5/ORI-MoU/VIII/2011 tanggal 17 Agustus tentang Kerja sama Pengawasan dan Peningkatan Pelayanan Publik di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Masyarakat.		Paledang, Bogor Jawa Barat.
60.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Supervisi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Provinsi Maluku</li> <li>Menyelenggarakan seminar Supervisi Pelayanan Publik di Kota Ambon Prov Maluku</li> </ol>	10-14 Desember	<ol style="list-style-type: none"> <li>Polres Ambon (khususnya SIM, Mutasi dan Balik Nama Kendaraan),</li> <li>Kantor SAMSAT Prov Maluku,</li> <li>Lapas Klas II A Ambon,</li> <li>Kantor Pertanahan Kota Ambon,</li> <li>RSUD dr Haulussy Ambon,</li> <li>Dinas Catatan Sipil dan Kependudukan Kota Ambon,</li> <li>Kantor Pelayanan Publik Kota Ambon,</li> <li>Kantor Imigrasi Klas I Ambon.</li> </ol>
61.	Sidak sebagai tindak lanjut laporan perihal pelayanan BPKB yang berlarut-larut di SAMSAT Cikokol Tangerang.	Desember	SAMSAT Cikokol Tangerang
62.	Supervisi pelaksanaan program Jampersal		RSUD Abdul Moeleok