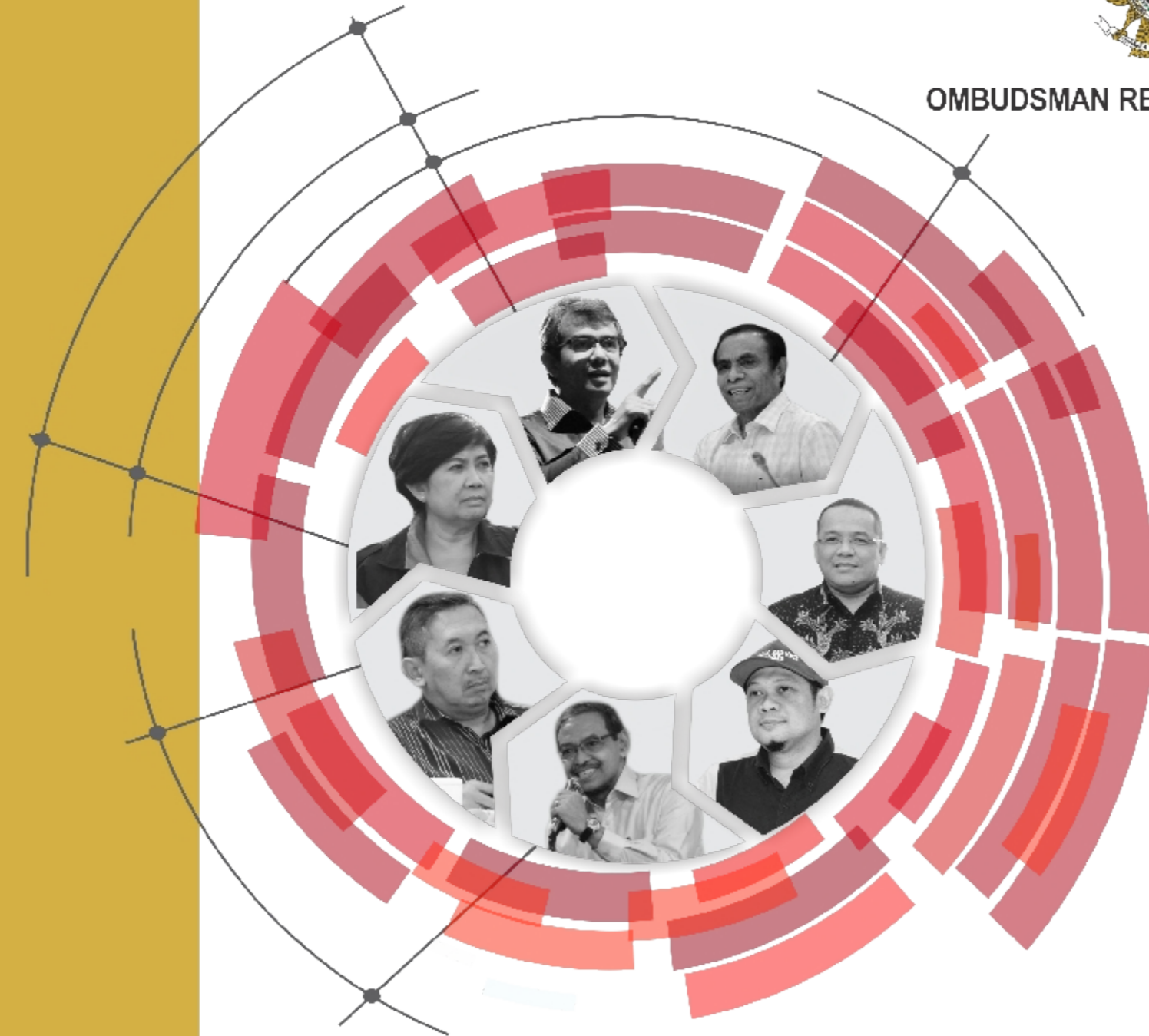




OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA



Laporan Tahunan 2015

Ombudsman Republik Indonesia
Jl. HR. Rasuna Said Kav. C-19 Kuningan,
Jakarta Selatan 12920
Telp: +62 21 52960894/95
Fax: +62 21 52960904/05
www.ombudsman.go.id

Daftar Isi

Daftar Isi	i
Kata Pengantar	ii
Linimasa	iii
Profil Pimpinan	v
Pendahuluan	1
Pengantar	1
Kondisi Pelayanan Publik Indonesia	1
Fungsi dan Tugas Wewenang	2
Visi dan Misi	3
Pencegahan Maladministrasi	4
Penyadaran dan Edukasi	4
Kerja sama dan Pengembangan Jaringan	5
Forum Internasional	6
Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik	7
Integrasi sistem pengelolaan pengaduan nasional	7
Hasil Penelitian Kepatuhan	8
Partisipasi Masyarakat	11
Statistik Media	12
Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik	13



Zona Integritas	14
Pencegahan di Perwakilan ORI	15
Penyelesaian Laporan	18
Penanganan Pengaduan Masyarakat Perwakilan Ombudsman RI	18
Dukungan Fasilitatif	22
Manajemen Sumber Daya Manusia	24
Pemilihan Calon Pimpinan Ombudsman RI	24
Rekrutmen Kepala Perwakilan dan Asisten Keuangan	26
Penutup	27
Lampiran	28

Kata Pengantar

Tahun 2015 merupakan awal pelaksanaan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2015-2019 yang ditetapkan dalam Peraturan Presiden Nomor 2 Tahun 2015. Landasan pembangunan nasional yang kokoh dicirikan antara lain dengan meningkatnya kualitas pelayanan publik yang didukung oleh birokrasi yang bersih, transparan, efektif dan efisien.

Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga negara pengawas pelayanan publik mendorong aparatur penyelenggara layanan publik agar meningkatkan kualitas layanannya. Peran Ombudsman RI dengan ini melakukan upaya meningkatkan kepatuhan Kementerian/Lembaga/ Pemerintah Daerah/ Kabupaten/ Kota terhadap pemenuhan standar pelayanan publik sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Pada tahun 2015, Ombudsman Republik Indonesia telah melaksanakan penelitian tingkat kepatuhan pada K/L/D dimana terdapat 3 Kementerian berpredikat hijau atau tingkat kepatuhan tinggi dari 22 sampel, 3 lembaga berpredikat hijau dari 15 sampel, 3 provinsi berpredikat hijau dari 33 sampel dan 6 Kabupaten/kota berpredikat hijau dari 114 sampel. Hal ini mencerminkan bahwa perlu upaya serius dalam menangani pemenuhan standar pelayanan publik.

Untuk mendorong peningkatan kepatuhan K/L/D terhadap standar pelayanan publik, masyarakat dapat membantu kualitas pelayanan publik di Indonesia. Masyarakat dapat mengakses melalui aplikasi sistem informasi kepatuhan (asik.ombudsman.go.id).

Upaya Ombudsman RI berkewajiban menindaklanjuti dan menyelesaikan laporan pengaduan dugaan maladministrasi yang dialami masyarakat. Laporan pengaduan masyarakat yang diterima Ombudsman RI pada tahun 2015 sebanyak 6859 laporan. Meningkatnya laporan pengaduan masyarakat

dari tahun sebelumnya, menandakan kesadaran masyarakat atas pemenuhan haknya pada layanan publik semakin tinggi.

Selain menerima langsung Laporan pengaduan masyarakat, Ombudsman bekerjasama dengan Kantor Staf Kepresidenan (KSP) serta Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara / Reformasi Birokrasi (Kemenpan-RB) melakukan pengembangan teknologi dalam rangka integrasi unit Pengaduan Pelayanan Publik (UP4) pada Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah (K/L/D). Adanya Integrasi ini diharapkan membentuk sebuah Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) yang dapat lebih banyak menerima laporan Pengaduan dari masyarakat dan dapat ditangani secara komprehensif

Dalam mengatasi dugaan maladministrasi Ombudsman RI senantiasa mendorong pemangku kepentingan untuk memperbaiki kebijakan pelayanan publik.

Serangkaian kegiatan telah dilaksanakan untuk mencegah maladministrasi, misalnya dengan mengimplementasikan pendidikan budaya anti maladministrasi dan anti korupsi yang digiat selama tahun 2015. Selain untuk mengangkat kearifan lokal suatu daerah, kegiatan ini juga mendorong partisipasi dan pemahaman publik mengenai maladministrasi.

Semoga Laporan Tahunan 2015 Ombudsman RI mampu mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia sebagai bagian pemenuhan kesejahteraan masyarakat.

Ketua Ombudsman Republik Indonesia,



D. Danang Girindawardana



“Tetaplah berusaha menjadi bijak meskipun tidak sempurna, tetaplah berusaha baik meskipun dicerca. Itulah ruh Ombudsman”



Linimasa 2015

23 Januari 2015
Ombudsman RI membahas upaya perbaikan pelayanan publik bidang pertanahan dengan Menteri Agraria dan Tata Ruang

22 Januari 2015
Ombudsman RI menyerahkan video hasil investigasi kepada Walikota Bandung

13 Januari 2015
Ombudsman RI dan Polri tandatangani pedoman kerjasama

09 Januari 2015
Ombudsman RI serahkan rekomendasi BBK ke Menko Kemaritiman

15 tahun
OMBUDSMAN RI

30-31 Maret 2015
MoU Ombudsman RI dengan Ombudsman Thailand, International Seminar dan 2nd IOI/AOA International Joint Training Workshop

27 Maret 2015
Refleksi 15 Tahun Ombudsman RI

25 Maret 2015
Ombudsman RI sebagai Saksi Penandatanganan Zona Integritas pada Kemenko Polhukam

11 Maret 2015
Ombudsman RI Mediasi Warga Kembangan dengan Pemprov DKI

21 Mei 2015
Penandatanganan Nota Kesepahaman Ombudsman RI dengan Universitas Multimedia Nusantara

11 Mei 2015
Roundtable Discussion yang dilaksanakan oleh Bank Dunia dengan International Ombudsman Institute (IOI) di Washington DC

6 Mei 2015
Novel Baswedan memberi laporan Dugaan Maladministrasi Kabareskrim

5 Mei 2015
Penandatanganan Nota Kesepahaman Ombudsman RI dengan Komisi Informasi Pusat (KIP)

Januari Februari Maret April Mei Juni

10 Februari 2015
Ombudsman RI Jajaki Kerja Sama dengan Mahkamah Agung

24 Februari 2015
Ombudsman RI menyampaikan rekomendasi terkait dugaan maladministrasi Kepolisian RI

25 Februari 2015
Ombudsman Kawal Percepatan Proses Dwelling Time Pelabuhan

1 April 2015
Kunjungan Ombudsman Sudan

17 April 2015
Ombudsman RI Mediasi Masalah Nelayan dengan Menteri Susi

22 April 2015
Penandatanganan Nota Kesepahaman Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dan Ombudsman RI

28 April 2015
Peluncuran Aplikasi **ASIK** dan Zona Integritas

OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

08 Juni 2015
Penandatanganan Nota Kesepahaman Ombudsman RI dengan Universitas Bakrie

10 Juni 2015
Rapat Dengar Pendapat Ombudsman RI dengan Komisi II DPR RI

30 Juni 2015
Audiensi Ombudsman RI dengan Ikatan Pejabat Pembuat Akta Tanah (IPPAT)



31 Juli 2015
Ombudsman RI membahas persoalan Dwelling Time



22 Juli 2015
Ombudsman RI Dukung Solusi Dualisme Kewenangan Revitalisasi FTZ Batam



6 Juli 2015
Penyampaian Rekomendasi Ombudsman RI kepada Kementerian KKP perihal Larangan Penggunaan Alat Penangkapan Ikan Pukat Hela (Trawls) dan Pukat Tarik (Seine Nets)



29 September 2015
Pelatihan Dasar Ombudsman RI



14 September 2015
Ombudsman RI sebagai Saksi penandatanganan Zona Integritas di Kementerian Dalam Negeri



10 September 2015
Tes Obyektif dan Pembuatan Makalah Calon Anggota Ombudsman RI Periode 2016-2021



24-25 November 2015
Ombudsman RI jadi anggota Dewan Direktur Asosiasi Ombudsman Asia, pada konferensi 14th AOA



19 November 2015
Kunjungan Komisi Kejaksaan Republik Indonesia untuk menjalin kemitraan



2 November 2015
Ombudsman RI sebagai Saksi Penandatanganan menghadiri Zona Integritas di Setjen DPR RI

Juli

Agustus

September

Oktober

November

Desember

6 Agustus 2015

Panitia Seleksi Buka Pendaftaran Calon Anggota Ombudsman 2016-2021



12 Agustus 2015

Public Hearing dan penggunaan ASIK "Aspirasi Publik, Inspirasi Pelayanan Publik"



18 Agustus 2015

Pameran di Komisi Yudisial



6 Oktober 2015

Ombudsman RI sebagai Saksi Penandatanganan Zona Integritas di Kemendikbud



22 Oktober 2015

Kunjungan Kerja ACRC Korea Selatan



27 Oktober 2015

Legal Expo pada Kementerian Hukum dan Ham



28 Oktober 2015

Penyampaian Hasil Own Motion Investigation tata kelola TKI



2 Desember 2015

Launching SIMPeL 2.0



10-11 Desember 2015

Hari Anti Korupsi di Sasana Budaya Ganesha, Bandung



14 Desember 2015

Ombudsman RI sebagai Saksi Penandatanganan Zona Integritas di Kementerian Sekretariat Negara



15 Desember 2015

Penganugerahan Predikat kepatuhan Standar Pelayanan Publik



Profile Pimpinan Ombudsman RI



Hendra Nurtjahyo

Tempat dan Tanggal Lahir :
Padang, 19 Mei 1968
Pendidikan :
S3 Fakultas Hukum Universitas
Indonesia
S2 Filsafat Universitas Indonesia
S1 Fakultas Hukum Universitas
Indonesia



Kartini Istikomah

Tempat dan Tanggal Lahir :
Kudus, 11 Oktober 1954
Pendidikan :
S2 Manajemen Pemasaran Jasa,
Universitas Budi Luhur Jakarta
S1 Ilmu Ekonomi dan Studi
Pembangunan, Univ. Surabaya



Pranowo Dahlan

Tempat dan Tanggal Lahir :
Wonosobo, 22 Januari 1953
Pendidikan :
S2 Manajemen STIE Widya
Jayakarta
S1 Ilmu Kepolisian PTIK AKABRI

Danang Girindwardana

Tempat dan Tanggal
Lahir :
Yogyakarta,
26 Januari 1969
Pendidikan :
S2 STIA LAN RI
S1 Komunikasi Massa
FISIPOL UGM
Yogyakarta



Budi Santoso

Tempat dan Tanggal Lahir :
Yogyakarta 21 Juli 1964
Pendidikan :
S2 School of Law, Northwestern
University Chicago, USA
S1 Fakultas Hukum UII Yogyakarta



Petrus Beda Peduli

Tempat dan Tanggal Lahir :
Flores, 17 Agustus 1950
Pendidikan :
S1 Sekolah Tinggi Ilmu politik dan
Kemasyarakatan, Jurusan Ilmu
Administrasi Negara



Muhammad Khoirul Anwar

Tempat dan Tanggal Lahir :
Surabaya, 6 Januari 1969
Pendidikan :
S2 Pasca Sarjana Universitas
Brawijaya Malang
S1 Administrasi Negara,
Universitas Airlangga Surabaya



“Kekuatan Insan Ombudsman bukan dari kemampuan berkata-kata keras yang melukai orang lain tetapi kemampuannya mengatur tutur kata lembut yang menggugah kesadaran kebaikan.

Kekuatan Insan Ombudsman adalah keberanian mengambil kebijakan penting demi kebaikan, meskipun tidak semua orang akan senang dan mungkin akan mempermasalahkan keputusan itu diwaktu dan kondisi lain.”

- Danang Girindrawardana





A. Pengantar

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 (Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia).

Ombudsman RI bertugas menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, menindaklanjuti laporan/pengaduan masyarakat yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman RI, melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik, dan melakukan koordinasi, kerja sama serta pengembangan jaringan kerja dengan lembaga negara atau lembaga pemerintah lainnya.

Ombudsman RI berperan dalam mencegah terjadinya maladministrasi oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik sehingga perbaikan standar pelayanan publik yang diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 dapat segera terwujud. Standar pelayanan publik yang prima mewujudkan tata kelola pemerintah yang baik (*Good Governance*), reformasi birokrasi dan pemerintahan yang bersih (*Clean Government*).

B. Kondisi Pelayanan Publik Indonesia

Salah satu agenda prioritas Pemerintah yang diamanatkan Nawacita yaitu membangun tata kelola pemerintah yang bersih, efektif, demokratis dan terpercaya (Nawacita Ke-2). Tata kelola pemerintah yang baik dapat menciptakan birokrasi yang bersih dan melayani, sehingga pelayanan yang prima kepada masyarakat.

Kondisi peningkatan kualitas pelayanan publik, dapat digambarkan beberapa lembaga yang menunjukkan penyelenggaraan pelayanan publik masih belum sesuai harapan masyarakat, antara lain:

- Indeks *Global Competitiveness*, Indonesia berada pada *stage of development 2* yaitu *efficiency driven*, kondisi kompetitif didukung dengan peningkatan pendidikan, efisisensi pasar barang/jasa, tenaga kerja produktif, pasar keuangan, teknologi dan semakin luasnya pasar pada dalam negeri/luar negeri. Indonesia berada pada peringkat 37 dari

140 negara dengan nilai indeks 4.52 berdasarkan laporan *Global Competitiveness* 2015-2016. Kondisi ini, menurun 3 peringkat dari laporan tahun sebelumnya.

- Pelayanan Publik menjadi salah satu parameter dalam index *Ease of Doing Business* yang diriset oleh Bank Dunia. Figur Indonesia pada tahun 2015 menempati peringkat 120 dari 189 negara, Prediksi pada tahun 2016 Indonesia menempati peringkat 109 dari 189 negara (statistik www.doingbusiness.org). Hal ini meningkat 11 peringkat dari tahun sebelumnya. Index ini dapat berpengaruh kepada iklim investasi di Indonesia karena beberapa indikator terkait dengan pelayanan publik seperti perizinan, kemudahan pendaftaran properti, kemudahan pembayaran perpajakan, kemudahan perdagangan lintas negara, perlindungan terhadap investor, kemudahan mendapatkan listrik, kemudahan akses perkreditan, kemudahan penegakan kontrak dan kemudahan penyelesaian perkara peradilan.

Peningkatan peringkat ini salah satu faktor pendukungnya yaitu implikasi diterapkannya Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Pelayanan Penyelenggara Terpadu Satu Pintu. Dalam rangka mendekatkan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta memperpendek proses pelayanan guna mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti dan terjangkau dilaksanakan suatu pelayanan terpadu satu pintu.



Masyarakat adat sedang melapor

- Penilaian kepatuhan penyelenggara pelayanan publik terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang dilaksanakan Ombudsman RI, dengan hasil kepatuhan masih relatif rendah.

Berdasarkan kondisi pelayanan publik tersebut, Ombudsman RI diharapkan dapat segera memperbaiki kondisi pelayanan publik sesuai dengan fungsi dan tugas sebagai Lembaga Negara Pengawas Pelayanan Publik. Dengan efektifnya diberlakukan Masyarakat Ekonomi Asean (MEA) per 31 Desember 2015, tantangan Ombudsman RI semakin kompleks seiring dengan perkembangan reformasi birokrasi yang bergerak secara dinamis.

C. Fungsi dan Tugas Ombudsman RI

1. Fungsi

Berdasarkan pada Pasal 6 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Fungsi Ombudsman RI adalah 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.

2. Tugas

Sebagaimana mandat Pasal 7 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, Ombudsman RI mempunyai tugas:

- 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 RI;
- d. Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- e. Melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara, lembaga pemerintahan, serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan;
- f. Membangun jaringan kerja;

- g. Melakukan upaya pencegahan maladminsirasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- h. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang.

D. Wewenang

Berdasarkan Pasal 8 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, Ombudsman RI memiliki wewenang:

- a. Meminta keterangan secara lisan dan/atau tertulis dari pelapor, terlapor, atau pihak yang terkait mengenai laporan yang disampaikan kepada Ombudsman RI;
- b. Memeriksa keputusan, surat-menyurat, atau dokumen lain yang ada pada pelapor ataupun terlapor untuk mendapatkan kebenaran suatu Laporan;
- c. Meminta klarifikasi dan/atau salinan atau fotokopi dokumen yang diperlukan untuk pemeriksaan laporan dari instansi terlapor;
- d. Melakukan pemanggilan pelapor, terlapor, dan pihak lain yang terkait dengan laporan;
- e. Menyelesaikan laporan melalui mediasi dan konsiliasi atas permintaan para pihak;
- f. Membuat Rekomendasi untuk penyelesaian laporan, termasuk Rekomendasi untuk membayar ganti rugi dan/atau rehabilitasi kepada pihak yang dirugikan; dan
- g. Demi kepentingan umum mengumumkan hasil temuan, kesimpulan, dan rekomendasi.

Selain wewenang tersebut, Ombudsman RI juga berwenang:

- a. Menyampaikan saran kepada Presiden, Kepala Daerah, atau pimpinan Penyelenggara Negara lainnya guna perbaikan dan penyempurnaan organisasi dan/atau prosedur pelayanan publik; dan
- b. Menyampaikan saran kepada DPR dan/atau Presiden, DPRD dan/atau Kepala Daerah agar terhadap undang-undang dan peraturan perundang-undangan lainnya diadakan perubahan dalam rangka mencegah Maladministrasi.

Sebagai pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang, wewenang Ombudsman RI makin luas dan kuat, antara lain:

- Dengan diundangkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, wewenang Ombudsman RI makin luas termasuk

pengawasan pelayanan atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal menyelesaikan ganti rugi, Ombudsman RI dapat melakukan mediasi, konsiliasi, dan adjudikasi khusus (Pasal 50).

- Dengan diundangkannya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, wewenang Ombudsman RI makin kuat. Berdasarkan Pasal 351: Kepala Daerah yang tidak melaksanakan rekomendasi Ombudsman RI sebagai tindak lanjut pengaduan masyarakat diberikan sanksi berupa pembinaan khusus pendalaman bidang pemerintahan yang dilaksanakan oleh Kementerian serta tugas dan kewenangannya dilaksanakan oleh wakil kepala daerah atau pejabat yang ditunjuk.

E. Visi dan Misi

Visi Ombudsman RI: “Menjadi Pengawas Pelayanan Publik Yang Responsif, Kredibel, dan Berkeadilan”.

Dalam rangka mewujudkan Visi tersebut, maka misi Ombudsman RI:

1. Mewujudkan pelayanan publik yang bebas maladministrasi.
2. Meningkatkan efektivitas penyelesaian laporan masyarakat.
3. Meningkatkan kualitas pelayanan Ombudsman RI.
4. Meningkatkan dukungan manajemen.



“**Hidup ini mempunyai nilai apabila
memberikan manfaat kepada orang lain.**”

- Kartini Istikomah

A. Penyadaran dan Edukasi

Optimalisasi program kerja pencegahan maladministrasi dilakukan melalui sosialisasi dan edukasi serta memberikan kesadaran mengenai hak atas pelayanan publik yang baik. Sasaran kegiatan adalah para penyelenggara pelayanan publik, masyarakat luas sebagai pengguna pelayanan publik dalam rangka memenuhi hak mendapatkan pelayanan publik.

Berbagai kegiatan sosialisasi dan edukasi yang dilaksanakan dalam kurun waktu tahun 2015 yaitu :

a) Pendidikan dan budaya anti maladministrasi dan anti korupsi (PBAMAK)

Kegiatan tersebut dilakukan untuk sosialisasi peran, tugas dan fungsi ORI sebagai Lembaga Negara Pengawas Pelayanan Publik melalui pentas seni yang memiliki unsur kearifan lokal untuk menginformasikan anti maladministrasi sebagai upaya pencegahan potensi perilaku koruptif kepada masyarakat demi pelayanan publik yang lebih baik di seluruh wilayah Provinsi di Indonesia.

PBAMAK dilaksanakan bulan Agustus sampai Desember 2015 di beberapa Provinsi di Indonesia yaitu Jawa Tengah, Bengkulu, Banten, Bangka Belitung, Jawa Timur, Sulawesi Barat, Sulawesi Tenggara, Maluku Utara, Gorontalo, Kalimantan Barat, Lampung, Aceh, Sumatera Utara, Sumatera Barat, Maluku, DI Yogyakarta, Bali, Jambi, Kalimantan Tengah, Sulawesi Tengah, Jawa Barat, NTB, dan DKI Jakarta.

b) Sosialisasi Klinik

Salah satu edukasi masyarakat dalam rangka peningkatan partisipasi masyarakat dalam pemahaman pentingnya mengetahui hak dan kewajiban pengguna dan penyelenggara layanan terkait pemenuhan standar pelayanan. Dalam rangka memudahkan dan mendekatkan masyarakat mengakases Ombudsman RI, sosialisasi klinik juga dilaksanakan menggunakan mobil klinik. Kegiatan tersebut berlangsung di 9 lokasi yaitu Provinsi Sumatera Selatan, Jambi, Bengkulu, Lampung, Bali, Kota Bogor, Kabupaten Cilacap, Kabupaten Banyuwangi, dan Kabupaten Bima.

c) Pameran

Pameran merupakan salah satu sarana sosialisasi agar lebih dekat publik dengan menyampaikan peran Ombudsman RI sebagai lembaga negara Pengawas Pelayanan Publik. Pameran ini telah berlangsung di berbagai tempat seperti Pameran Inovasi Pelayanan Publik di Sidoarjo, Pameran Legal Expo di Kementerian Hukum dan Ham, Pameran di Komisi Yudisial, Pameran Jambore Buruh Nasional di Jember dan Pameran Hari Anti Korupsi Nasional di Bandung.

d) *Goes to campus and school*

Kegiatan *Goes to Campus and School*, melibatkan Mahasiswa dan Pelajar sebagai pengenalan dini mengenai peran dan fungsi Ombudsman RI, dan menginformasikan pemahaman maladministrasi. Pengenalan kepada mahasiswa dan pelajar sangat strategis karena mereka adalah Kegiatan ini telah dilaksanakan di beberapa tempat antara lain Universitas Garut, Universitas Muhammadiyah Sukabumi, Universitas Bakrie, Universitas Negeri Surabaya, dan SMAN 6 Jakarta.

e) Lomba video dan kuliah umum

Lomba video amatir dilaksanakan tanggal 13 November s.d 8 Desember 2015, adapun slogan atau *tagline* "Pejuang Pelayanan Publik untuk Pelayanan Publik Makin Apik". Video yang terkirim dalam perlombaan ini sebanyak 100 video. Pemenang pada kategori *citizen journalism* dengan judul "Dilarang Berjalan di Trotoar" oleh Bowo Leksono, pemenang dalam kategori film pendek "Pelayanan Publik Harga Mati" oleh Renda Firmansyah.

Kuliah Umum yang diselenggarakan oleh Ombudsman RI bekerja sama dengan Universitas mengenai pelayanan publik kepada mahasiswa dilaksanakan di Universitas Bunda Mulia, Universitas Bakrie, dan Universitas Multimedia Nusantara.



Pendidikan

Seni



Anti Maladministrasi

Budaya



B. Kerja Sama dan Pengembangan Jaringan

- Penandatanganan Nota Kesepahaman Ombudsman RI dengan Ombudsman Thailand.



Pada tanggal 31 Maret 2015 dilakukan penandatanganan nota kesepahaman antara Ombudsman RI dengan Ombudsman Kerajaan Thailand oleh Ketua Ombudsman RI dan Ketua Ombudsman Thailand di Bangkok, Thailand. Kerja sama dimaksudkan untuk menciptakan dan memperkuat kerja sama antara kedua pihak dalam meningkatkan sistem penanganan pengaduan dan bertukar pengalaman, berkolaborasi dalam bidang-bidang yang berkaitan dengan kepentingan bersama, serta menyelesaikan masalah dan praktik ketidakadilan yang dialami oleh warga negara salah satu pihak yang sedang berada di wilayah negara pihak lain.

- Menerima Kunjungan Ombudsman Sudan

Pada tanggal 1 April 2015 Ombudsman RI menerima kunjungan dari Ombudsman Sudan, Ms. Dr. Ihsan Husein Babikr dan Duta Besar Sudan Abd. Alrahim Alsiddig Mohamed Omer. Dalam kunjungan tersebut, Ombudsman Republik Indonesia dan Ombudsman Sudan bertukar informasi mengenai tugas dan fungsi, serta pengalaman dalam penanganan pengaduan masyarakat.

- Penandatanganan Nota Kesepahaman Ombudsman RI dengan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah

Pada tanggal 22 April 2015 dilakukan penandatanganan nota kesepahaman antara Ombudsman RI dengan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah di Semarang oleh Ketua Ombudsman RI dan Gubernur Jawa Tengah. Kerja sama dimaksudkan untuk meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan



Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik.

- Penandatanganan Nota Kesepahaman Ombudsman RI dengan Komisi Informasi Pusat (KIP)



Pada tanggal 5 Mei 2015 telah dilaksanakan penandatanganan Nota Kesepahaman antara Ombudsman RI dengan KIP di Gedung Ombudsman Republik Indonesia oleh Ketua Ombudsman RI dan Ketua KIP.

- Penandatanganan Nota Kesepahaman Ombudsman RI dengan Universitas Multimedia Nusantara (UMN)

Pada tanggal 19 Mei 2015 dilaksanakan penandatanganan nota kesepahaman dengan Universitas Multimedia Nusantara (UMN). Penandatanganan dilakukan di UMN antara Ketua Ombudsman RI dan Rektor UMN.



- Menerima Studi Banding Delegasi Asian Productivity Organization (APO)

Pada tanggal 26 Mei 2015 Ombudsman RI menerima kunjungan delegasi *Asian Productivity Organization* (APO) yang melakukan studi banding dengan topik *Indonesian Quality and Productivity Award System; As an Instrument for Improving Public Sector Productivity*. Delegasi APO adalah pejabat Eselon I dan anggota DPR dari 18 negara, ditambah dengan 2 *expert speaker* dari Canada dan Philipina, dan Direktur APO dari Jepang. Selain itu, ikut serta juga tim dari Direktorat Produktivitas dan Kewirausahaan Kementerian Ketenagakerjaan RI. Dalam studi banding ini, Ketua Ombudsman RI, mempresentasikan materi mengenai peran Ombudsman RI serta tugas, termasuk pemberian predikat dan

sertifikat kepatuhan kepada K/L terkait pelayanan publik, dan upaya pemberian predikat kepatuhan tersebut dapat meningkatkan pelayanan publik K/L/D.

- Penandatanganan Nota Kesepahaman Ombudsman RI dengan Universitas Bakrie



Pada tanggal 8 Juni 2015 dilaksanakan penandatanganan nota kesepahaman dengan Universitas Bakrie. Penandatanganan dilakukan di Universitas Bakrie, antara Ketua Ombudsman RI dengan Rektor Universitas Bakrie.

- SAJI Project – UNDP

Kegiatan yang dilaksanakan bersama SAJI Project – UNDP pada 31 Agustus s.d 18 september 2015, yaitu Lokakarya dan *Training Of Trainer (ToT)* Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Hasil yang dicapai dari kegiatan ini yaitu a) Lokakarya dan ToT Pengelolaan Pengaduan; b) Pelatih Lokal untuk melaksanakan pelatihan bagi petugas pengelola pengaduan.

- Commonwealth Ombudsman Australia

Kegiatan yang dilaksanakan bersama Commonwealth Ombudsman Australia pada 10 Agustus s.d 26 September 2015 yaitu *ToT Advance Investigation Training, Basic Investigation Training, Advanced Investigation Training, High Level Delegation Meeting* dan *Partnership Monitoring & Evaluation Meeting*. Hasil yang dicapai dari kegiatan ini yaitu a) Meningkatkan kapasitas/ skill Tim Trainer Ombudsman RI; b) Peningkatan kapasitas investigasi bagi Calon Asisten Ombudsman RI baik dari Kantor Pusat maupun Kantor Perwakilan; c) Pertemuan Pimpinan Ombudsman RI dengan berbagai Ombudsman di Australia; d) Pembahasan program kerja sama yang akan berjalan dan rencana program tahun 2016.

C. Forum Internasional

- Ombudsman RI Ajukan Usul "*One Vote, One Country*" on meeting of the steering committee of OIC Ombudsmen Association

Ombudsman RI termasuk salah satu anggota *steering committee* dalam konferensi penyusunan *draft by-law* atau *statuta* pembentukan *Organization of Islamic Cooperation Ombudsmen Association (OICOA)* atau Asosiasi Lembaga Ombudsman di Negara-Negara berpenduduk mayoritas Islam. Dalam konferensi yang dilaksanakan di Islamabad Pakistan, sembilan anggota *steering committee* yakni Indonesia, Guinea, Iran, Yordania, Maroko, Niger, Sudan, Pakistan dan Turki menyusun dan membahas konstitusi (*by-law*), aturan dan prosedur untuk mengatur sistem dan jalannya asosiasi ini. Dalam konferensi tersebut hadir 29 negara OIC yang memiliki lembaga ombudsman. Pertemuan yang diselenggarakan pada 26-30 April 2015, Ombudsman RI mengajukan usul "*One Vote, One Country*" yakni satu negara peserta OICOA hanya memiliki satu hak suara dalam proses membuat keputusan dalam organisasi.

Delegasi Indonesia, mengajukan usulan satu suara untuk satu negara. Meskipun sempat terjadi perdebatan, akhirnya usulan tersebut diakomodir.

- IOI *Roundtable Discussion*



Ketua Ombudsman RI menghadiri *Roundtable Discussion* yang dilaksanakan oleh Bank Dunia dengan International Ombudsman Institute (IOI) di Washington DC pada tanggal 11 Mei 2015. Dalam forum tersebut, Ketua Ombudsman RI menjelaskan bahwa masyarakat dapat berpartisipasi dalam melaporkan penyelenggara pelayanan publik melalui asik.ombudsman.go.id. untuk menilai pelayanan publik di berbagai instansi pemerintah. Selain itu beliau menjelaskan, dalam melaksanakan pengawasan, Ombudsman RI melakukan program "*mystery shoppe*".

- 14th *Asian Ombudsman Association Conference* dan 17th *AOA Board of Directors Meeting*



Konferensi Asosiasi Ombudsman ke 14 Asia pada tanggal 24 s.d 25 November 2015 di Islamabad Pakistan, dimaksudkan untuk memberikan kesempatan bagi lembaga Ombudsman dari negara-negara anggota untuk saling bertukar pandangan atas pengalaman dari anggota lain dan juga membahas isu-isu mengenai perubahan dalam aturan ombudsman wilayah Asia.

Tema konferensi *Asia Ombudsman Association* (AOA) kali ini adalah: "Tantangan yang dihadapi Ombudsman, baik secara terbuka, maupun secara implisit". Dalam rapat majelis tersebut, dihasilkan penetapan Ombudsman RI menjadi salah satu Anggota Dewan Direktur AOA.

D. Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

Pembentukan Unit Pengelola Pengaduan merupakan amanat Pasal 36 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, yang menyatakan bahwa "Penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan". Sebagai pelaksanaan amanat tersebut, Ombudsman mendorong pembentukan unit pengelola pengaduan dan mengembangkan kompetensi pengelolanya. Unit ini sangat penting, namun demikian baru sedikit penyelenggara layanan yang membentuk dan menempatkan pengelola yang kompeten. Untuk itu, Ombudsman turut mendorong pembentukan unit agar masyarakat memiliki saluran pengaduan secara berjenjang.

Dalam rangka meningkatkan efektivitas penanganan pengaduan masyarakat, masing-masing Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah wajib mengembangkan Unit Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik dan

menetapkan petugas yang kompeten sebagai diamanatkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

Pada tahun 2015, telah difasilitasi pembentukan 91 unit, antara lain : Kementerian 34 unit, Lembaga 44 unit, Provinsi 9 unit, dan Kota/Kabupaten 4 unit.

E. Integrasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Nasional

Integrasi pengelolaan pengaduan nasional sangat strategis dalam rangka meningkatkan kualitas pengawasan pelayanan publik. Melalui integrasi diharapkan dapat dilakukan monitoring perkembangan pengaduan masyarakat secara terpusat. Pencapaian Integrasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N), dalam implementasinya dilaksanakan bersama Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Ombudsman RI, dan Kantor Staf Kepresidenan. Integrasi tersebut dengan mengembangkan LAPOR! yang selama ini dikelola oleh Kantor Staf Kepresidenan. Peran Ombudsman RI adalah mendorong terwujudnya integrasi tersebut, sedangkan penyediaan sarana dan prasarana dilaksanakan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

Integrasi unit pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional (SP4N) dilaksanakan secara bertahap. Pada tahun 2015, telah diintegrasikan 8 provinsi dari 34 provinsi yang ada. 8 provinsi yang telah terintegrasikan adalah Aceh, Sumatera Barat, Lampung, Jawa Barat, Daerah Istimewa Yogyakarta, Bali, Nusa Tenggara Barat, dan Sulawesi Selatan.



“Kita tidak bisa mengubah dunia, yang bisa kita lakukan adalah mengubah diri kita sendiri, mengubah pola pikir dan pandangan serta mengubah pola perilaku dan kebiasaan.

Melihat semua hal dari sisi yang baik, berpikir yang terbaik, berperilaku yang terbaik, dan membiasakan pola pikir dan pandangan serta pola perilaku terbaik. Tekad untuk memberikan yang terbaik dalam kehidupan inilah yang akan mengubah semuanya menjadi lebih baik.

Pelayanan publik terbaik hanya akan terwujud ketika semua komponen (penyelenggara negara, masyarakat dan Ombudsman RI) mau mengubah dirinya untuk memberikan yang terbaik.”

- Muhammad Khoirul Anwar



Penganugerahan Predikat Kepatuhan tinggi pada Kementerian

Penelitian kepatuhan dimaksudkan untuk mendorong kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dalam rangka mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik. Selain itu penelitian kepatuhan bertujuan untuk mengetahui tingkat kepatuhan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah dalam memenuhi komponen standar pelayanan, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam rangka pencapaian target RPJMN tahun 2015 – 2019.

Penelitian Kepatuhan dilaksanakan pada produk pelayanan administratif. Pelayanan administratif menurut penjelasan pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, yaitu tindakan administratif oleh Pemerintah dan Non Pemerintah, berupa layanan pemberian dokumen oleh Pemerintah. Penelitian dilakukan di 22 Kementerian, 15 Lembaga, 33 Pemerintah Provinsi dan 114 Pemerintah Kabupaten/ Kota. Penelitian dilakukan dalam 2 periode yakni Periode pertama ada bulan Maret - Mei 2015 dan Periode kedua pada bulan Agustus - Oktober 2015.

Penelitian dilakukan dengan metode survei dengan teknik pengambilan sampel *Convenience Sampling* pada periode 1 dan *Cluster Sampling* pada periode 2 dengan mengidentifikasi produk layanan yang termasuk ke dalam 15 Urusan Pemerintah Provinsi dan 16 Urusan Pemerintah Kab/Kota, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014. Sampel penelitian terdiri dari :

1. Produk layanan administrasi di Unit Pelayanan Publik di Kementerian dan Lembaga yang belum dilimpahkan kepada Badan Koordinasi Penanaman Modal.
2. Produk layanan administrasi di Instansi Vertikal, yaitu di Kantor Imigrasi, Kantor Pertanahan, Satpas SIM dan Balai Karantina Pertanian.
3. Produk layanan yang termasuk ke dalam 14 Urusan Pemerintah Provinsi yang terdiri atas pendidikan, kesehatan, perumahan dan kawasan permukiman, pemerintahan bidang sosial, perhubungan, kearsipan, kelautan dan perikanan, pertanian, koperasi, UKM,

energi dan sumber daya mineral, perdagangan, perindustrian dan penanaman modal.

- Produk layanan yang termasuk ke 15 Urusan Pemerintah Kabupaten/Kota yang terdiri atas pendidikan, kesehatan, perumahan dan kawasan permukiman, pemerintahan bidang sosial, perhubungan, kearsipan, administrasi kependudukan dan catatan sipil, kelautan dan perikanan, pertanian, koperasi, UKM, energi dan sumber daya mineral, perdagangan, perindustrian dan penanaman modal.

Metode pengumpulan data dengan cara observasi ketampakan fisik (*tangibles*) dari ketersediaan komponen standar pelayanan di unit pelayanan publik di kementerian, lembaga dan pemerintah daerah dalam suatu periode disertai bukti foto atas ketersediaan komponen dimaksud. Observasi dilakukan tanpa pemberitahuan, yaitu tanpa memberitahukan terlebih dahulu kepada UPP/SKPD tentang waktu pelaksanaan observasi. Adapun variabel penelitian yang digunakan adalah :

No	Variabel Penilaian	Kategori	Komponen Indikator
1	Standar Pelayanan	Utama	Persyaratan
			Sistem mekanisme dan prosedur
			Produk Pelayanan
			Jangka Waktu Penyelesaian
			Biaya/ Tarif
2	Maklumat Layanan	Utama	Ketersediaan Maklumat Pelayanan
3	Sistem Informasi Pelayanan Publik	Utama	Ketersediaan Informasi Pelayanan Publik Elektronik atau Nonelektronik (booklet, pamflet, website, monitor televisi, dll)
4	Sarana dan Prasarana Fasilitas	Utama	Ketersediaan ruang tunggu
			Ketersediaan toilet untuk pengguna layanan
			Ketersediaan loket/meja pelayanan

No	Variabel Penilaian	Kategori	Komponen Indikator
5	Pelayanan Khusus	Utama	Ketersediaan Sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (ram, rambatan, kursi roda, jalur pemandu, toilet khusus, ruang menyusui, dll)
			Ketersediaan Pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus
6	Pengelolaan Pengaduan	Utama	Ketersediaan Sarana Pengaduan (SMS/Telpon/Fax/Email, dll)
			Ketersediaan informasi prosedur dan tata cara penyampaian pengaduan
			Ketersediaan Pejabat/Petugas Pengelola Pengaduan
7	Penilaian Kinerja	Utama	Ketersediaan Sarana Pengukuran Kepuasan Pelanggan
8	Visi, Misi dan Motto Pelayanan	Tambahan	Ketersediaan Visi dan Misi Pelayanan
			Ketersediaan Motto Pelayanan
9	Atribut	Tambahan	Ketersediaan Petugas Penyelenggaraan menggunakan ID Card
10	Pelayanan Terpadu (Jawaban Pilihan Harus Satu yang Dipilih)	Tambahan (untuk penilaian K/L saja)	Pelayanan Terpadu Tingkat Kementerian Lembaga
			Pelayanan Terpadu Tingkat Direktorat Jenderal/Deputi
			Pelayanan terpadu Tingkat Direktorat/Direktur/Eselon III
			Bukan Pelayanan Terpadu

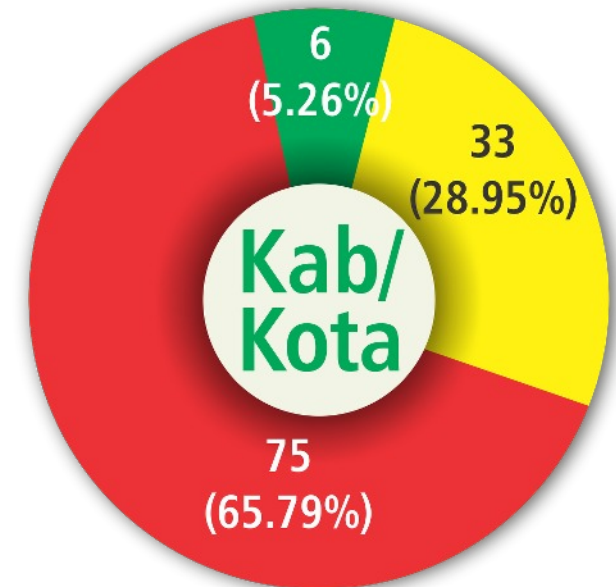
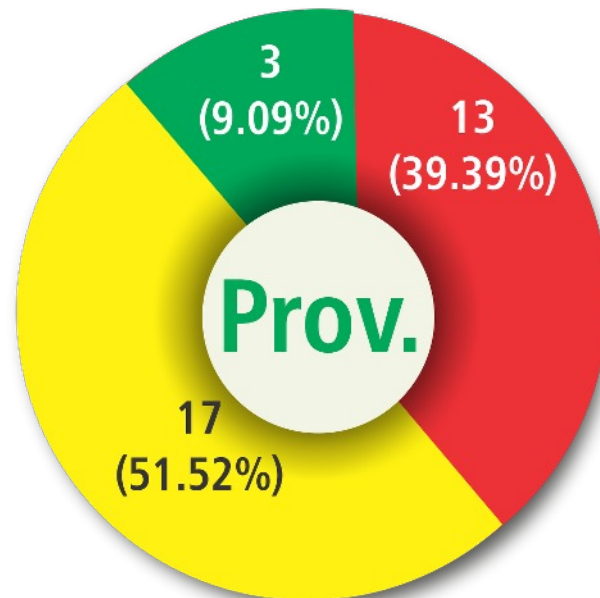
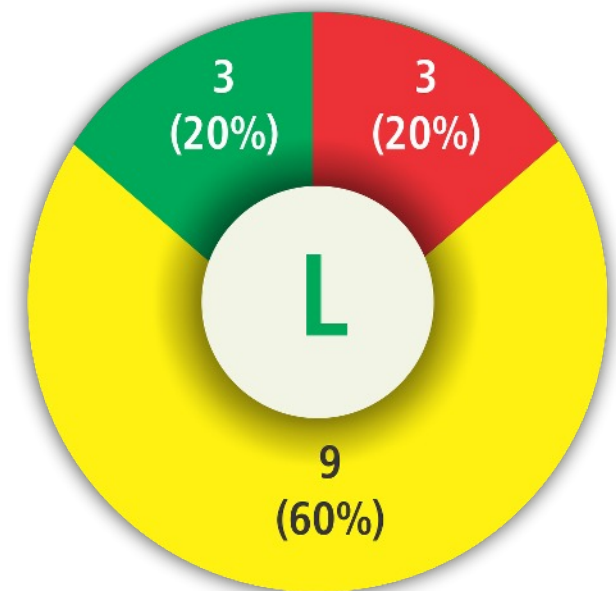
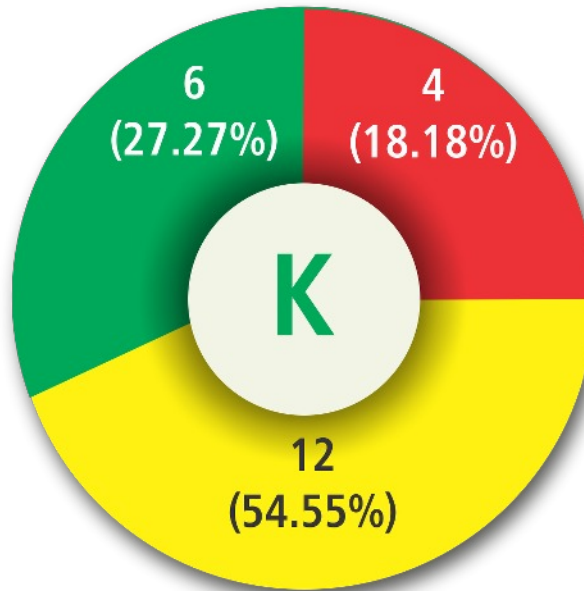
Zona Penilaian Kementerian/ Lembaga

Nilai	Tingkat Kepatuhan	Zona
0 – 55	Rendah	Merah
56 – 88	Sedang	Kuning
89 – 100	Tinggi (Prov/Kab/Kota)	Hijau
89 – 110	Tinggi (K/L)	Hijau

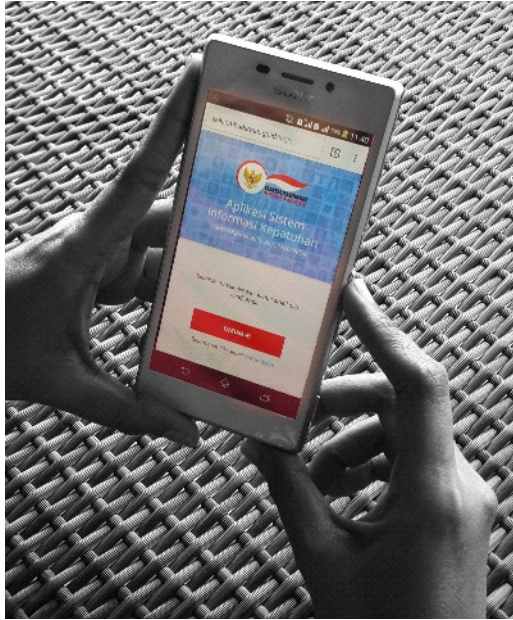
HASIL PENELITIAN KEPATUHAN
PEMERINTAH PUSAT DAN
PEMERINTAH DAERAH TERHADAP
STANDAR PELAYANAN PUBLIK
SESUAI UU NOMOR 25 TAHUN
2009 TENTANG PELAYANAN
PUBLIK



K : Kementerian 22 sampel
L : Lembaga 15 sampel
Prov : Provinsi 33 sampel
Kab/Kota :
Kabupaten/Kota 114 sampel



G. Partisipasi Masyarakat



Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan

sebagai ruang partisipasi masyarakat dalam menilai pelayanan publik

Berkaitan dengan standar pelayanan publik dengan dihimbau dalam Bab V Pasal 20-38 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, Ombudsman RI berinisiatif membangun aplikasi yang dapat mendukung informasi mengenai standar pelayanan pada K/L/D yang bernama Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan (ASIK). Peluncuran ASIK diresmikan pada tanggal 28 April 2015 bersamaan dengan forum tematis Bakohumas dan pencanangan zona integritas Ombudsman RI, sebagai bentuk ruang partisipasi masyarakat dalam implementasi pelayanan publik. ASIK melalui *asik.ombudsman.go.id* merupakan suatu aplikasi penilai yang melibatkan masyarakat umum/pengguna layanan dalam menilai standar pelayanan publik yang ada di penyelenggara layanan, baik di tingkat pusat, maupun daerah.

Konsep publik sebagai *observer* mendorong masyarakat untuk dapat mengakses *asik.ombudsman.go.id* melalui *smartphone* atau *web* serta memberikan penilaian kualitas implementasi standar pelayanan publik yang diselenggarakan oleh K/L/D. Penilaian yang diberikan oleh masyarakat ini tidak hanya berguna bagi Ombudsman RI sebagai analisis data, akan tetapi berguna untuk aparatur pelayanan publik untuk mengetahui bagaimana implementasi standar pelayanan publik pada unit layanan publik, sebagai alat untuk pembenahan dan memperbaiki kualitas apik layanan publik.

Lebih jelasnya, ASIK ini digunakan oleh penyelenggara layanan publik sebagai sarana informasi mengenai komponen standar pelayanan yang wajib dipublikasi seperti pemenuhan komponen informasi biaya, waktu, persyaratan dan prosedur pelayanan. ASIK membantu pemetaan unit layanan publik yang sudah atau belum mempublikasikan standar pelayanan dan turut mendorong percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Statistik Media



ASIK

Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan
www.asik.ombudsman.go.id



twitter

18,880 Follower
7,163 Tweet
Hingga 31 Desember 2015

User Umum/Publik

> 715

Posting input data oleh user umum/publik

> 512

hingga 31 Desember 2015

Website Ombudsman RI

2.922.459

> Pengunjung

hingga 31 Desember 2015



Media Online Kantor Perwakilan yang paling banyak dibicarakan tahun 2015

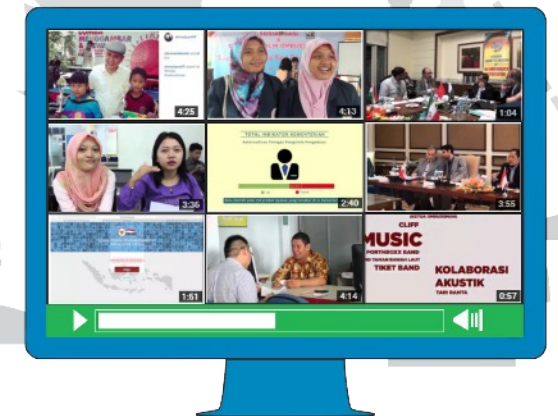
1. Sumatera Utara
2. Jawa Tengah
3. Jawa Barat
4. Bali
5. DIY

Publik TV

> 3.000

Viewers

hingga Desember 2015





“Jadikan dirimu pribadi yang jujur yang mampu mengatakan salah jika itu salah dan benar jika itu benar. Itulah hakekat ‘Integritas’ sesungguhnya.

Cintailah tugas dan pekerjaanmu, kerjakan dengan hati yang tulus, ikhlas dan hasilkan yang terbaik itulah kunci kesuksesanmu.

Maknailah dirimu sebagai perutusan jadikan perutusanmu untuk mengabdikan. Tunjukkan empatyumu dalam pengabdian itu maka anda akan memetik hasil yang indah.”

- Petrus Benda Peduli

F. Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik

Berdasarkan kajian terhadap laporan/pengaduan masyarakat yang diterima Ombudsman, dapat disimpulkan bahwa beberapa laporan/pengaduan masyarakat disebabkan adanya tumpang tindih peraturan, sehingga perlu kajian untuk melakukan perbaikan. Melalui kajian kebijakan ini, hasilnya lebih efektif, karena dapat menyelesaikan permasalahan sejenis melalui satu tindakan secara komprehensif.

Penyelesaian perbaikan kebijakan yang dilakukan oleh Ombudsman RI, sesuai dengan Pasal 8 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 yang menyatakan bahwa Ombudsman berwenang:

- menyampaikan saran kepada Presiden, kepala daerah, atau pimpinan Penyelenggara Negara lainnya guna perbaikan dan penyempurnaan organisasi dan/atau prosedur pelayanan publik;
- menyampaikan saran kepada Dewan Perwakilan Rakyat dan/atau Presiden, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dan/atau kepala daerah agar terhadap undang-undang dan peraturan perundang-undangan lainnya diadakan perubahan dalam rangka mencegah Maladministrasi.

Jumlah perbaikan kebijakan pelayanan publik berupa Rekomendasi Ombudsman RI sejumlah 9, hasil Investigasi Prakarsa Sendiri (*Own Motion Investigation*), pengawasan pelayanan publik di perbatasan negara, Investigasi Sistemik, *Mystery Shopping* dan *Systemic Review* sejumlah 37, dan Perubahan Peraturan pada K/L/D sejumlah 6.

Beberapa contoh perbaikan kebijakan pelayanan publik berupa perubahan peraturan pada K/L/D adalah :

1. Penetapan SK 76/MenLHK-II/2015 tentang Kawasan Hutan Provinsi Kepulauan Riau tanggal 6 Maret 2015 menggantikan SK 463/Menhut-II/2013
2. Peraturan Ketua Dewan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 1 Tahun 2015 tentang Perubahan SOTK Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam.

3. Penetapan SE Mendagri No 503/506/SJ tanggal 28 Januari 2015 kepada Gubernur, Bupati dan Walikota tentang Optimalisasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah.
4. Mulai tanggal 2 Januari 2015 beroperasinya BPPTSP DKI Jakarta melayani 518 perizinan & non perizinan.
5. Pada tanggal 28 Mei 2015 Peresmian Layanan Online di BPPT Kota Bandung dan pembentukan Tim Detektif ala Ombudsman.
6. Penetapan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 18 Tahun 2015 tentang Penertiban Izin Usaha Toko Swalayan Kota Surabaya, dan mempermudah Toko Modern yang tidak berizin untuk mengurus izin.



**“ Dengan pendekatan budaya organisasi
akan membantu kinerja Ombudsman RI ”**

- Pranowo Dahlan

H. Pencanaan Zona Integritas

Zona Integritas merupakan tahap awal yang sangat penting dalam rangka mewujudkan Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM). Pencanaan zona integritas merupakan bentuk komitmen dan langkah pasti dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang baik dan bersih (*good and clean government*).

Ombudsman RI melaksanakan pencanaan zona integritas bersamaan dengan forum Tematis Bakohumas pada tanggal 28 April 2015. Pencanaan ini diharapkan dapat lebih meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga negara Ombudsman RI.

Keterlibatan Ombudsman RI sebagai saksi pada kegiatan zona integritas di lingkungan kementerian/lembaga/Pemerintah Daerah antara lain sebagai berikut :

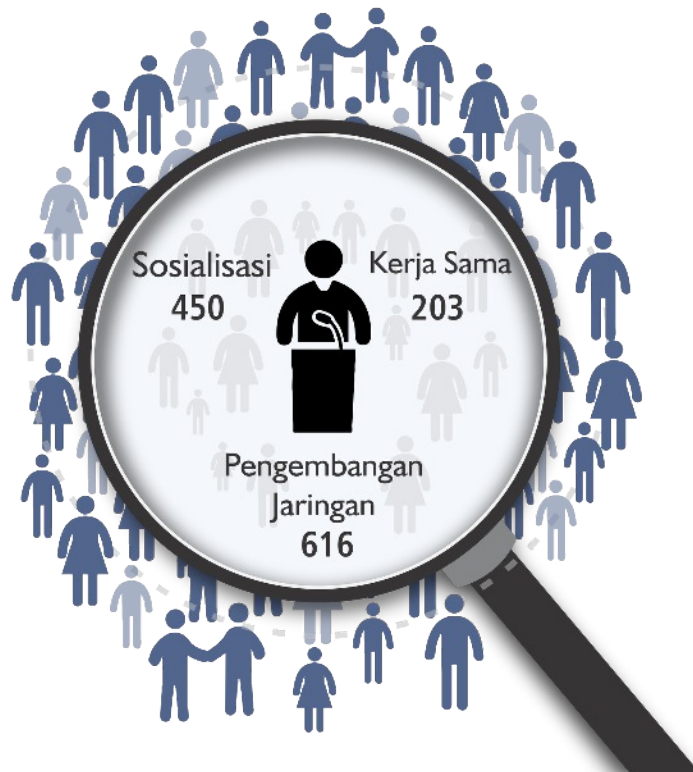
- Kementerian Kesehatan (9 Januari 2015);
- Badan Meteorologi, Klimatologi dan Geofisika (3 Februari 2015);
- Kementerian BUMN (6 Maret 2015);
- Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (16 Maret 2015);
- Kementerian Koordinator Bidang Politik, Hukum dan Keamanan (24 Maret 2015);
- Kementerian Perindustrian (7 April 2015);
- Kementerian Pertahanan (27 April 2015);
- Pemerintah Kota Malang (28 April 2015);
- Pemerintah Kota Bogor (30 April 2015);
- Badan Koordinasi penanaman modal (5 Mei 2015);
- Kementerian Dalam Negeri (14 September 2015);
- Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (6 Oktober 2015);
- Kementerian Pariwisata (26 Oktober 2015);
- Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat RI (2 November 2015);
- Kementerian Sekretariat Negara (14 Desember 2015);
- Badan Intelijen Negara (22 Desember 2015).



G. Pencegahan Maladministrasi di Perwakilan ORI

Kegiatan Pencegahan yang dilakukan Perwakilan Ombudsman RI ke dalam 3 kelompok yaitu Sosialisasi sejumlah 450 kegiatan, Pengembangan Jaringan sejumlah 616 kegiatan dan Kerja Sama sejumlah 203 kegiatan.

Sasaran kegiatan tersebut adalah para penyelenggara pelayanan publik, masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik dalam rangka memenuhi hak mendapatkan pelayanan publik. Selain itu juga ditujukan kepada LSM dan media massa sebagai pilar-pilar partisipasi masyarakat yang membantu melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.



03 Februari 2015
Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bali
Sosialisasi pelayanan publik, di ruang sidang utama Kantor Bupati Gianyar.

sumber : <http://goo.gl/n1MELC>



03 Februari 2015
Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jabar
Sosialisasi Aksi Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sumedang.

sumber : <http://goo.gl/2QLeRp>



09 Februari 2015
Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulut
Sosialisasi Pelayanan Publik, yang dihadiri oleh Bupati Minahasa Utara beserta jajaran Pemerintah Kabupaten Minahasa Utara

sumber : <http://goo.gl/Kkpnr9>



12 Februari 2015
Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalteng
Sosialisasi dan peninjauan kerjasama ORI Kalteng dengan BKPP Kalteng

sumber : <http://goo.gl/ZuclYp>



18 Februari 2015
Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Papua Barat
Sosialisasi Pelayanan Publik dan Pengenalan Ombudsman Papua Barat di STIH Manokwari

sumber : Laporan Perwakilan ORI Papua Barat



24 Maret 2015
Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepri
 Sosialisasi tentang Peran Ombudsman Republik Indonesia dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Sei Beduk

sumber : Laporan Perwakilan ORI Kepri

04 Juni 2015
Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulsel
 Sosialisasi Tupoksi Ombudsman RI di Kota Makasar, Kecamatan Rappocini.

sumber : <http://goo.gl/HdqbLw>



31 Maret 2015
Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jatim
 Dialog Publik mengenai penyampaian komplain untuk perbaikan sistem keluhan dan perbaikan layanan publik di Malang

sumber : Laporan Perwakilan ORI Jatim

11 Juni 2015
Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sumut
 Sosialisasi Penyusunan Standar Pelayanan Publik di kantor Walikota Gunungsitoli

sumber : <http://goo.gl/MK7Xcq>



07 April 2015
Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Lampung
 Sosialisasi Nota kesepahaman dan pedoman kerja antara Polda Lampung dengan Perwakilan ORI Lampung

sumber : <http://goo.gl/NKgCQz>

19 Agustus 2015
Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Riau
 Sosialisasi peran Ombudsman dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Universitas Riau.

sumber : <http://goo.gl/hfOM9I>



30 April 2015
Perwakilan Ombudsman RI Provinsi DIY
 Sosialisasi Ombudsman RI di politeknik negeri cilacap.

sumber : <http://goo.gl/llwXEO>

28 Agustus 2015
Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jateng
 Sosialisasi di Radio Kota Batik Pekalongan dengan talk show Pelayanan Publik

sumber : Laporan Perwakilan ORI Jateng



25 Mei 2015
Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jambi
 Sosialisasi dan dialog untuk mengenal lebih dekat Ombudsman RI di Universitas Batanghari

sumber : <http://goo.gl/jV11hr>

1 September 2015
Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Aceh
 Kuliah Umum pada mahasiswa fakultas ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh

sumber : Laporan Perwakilan ORI Aceh





09 September 2015
Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sumsel
 Sosialisasi Pelayanan Publik, di kantor bupati Pali. Acara ini dihadiri oleh seluruh pimpinan SKPD, BUMN, BUMD kabupaten PALI serta perwakilan Kepolisian setempat dan Kejaksaan sumber : <http://goo.gl/QQxm9q>

21 Oktober 2015
Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kaltim
 Sosialisasi Tupoksi Ombudsman RI dalam pengawasan pelayanan publik sumber : <http://goo.gl/lsGzHN>



21 September 2015
Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Aceh
 Kuliah umum "Peranan Ombudsman untuk mengawasi Pemerintah Daerah" di Universitas Malikussaleh sumber : <http://goo.gl/qTsDHj>

23 Oktober 2015
Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Babel
 Perwakilan ORI Babel sosialisasi *on the road* sumber : <https://goo.gl/MtHVTj>



22 September 2015
Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Banten
 Sosialisasi dan dialog Pendidikan dan budaya anti maladministrasi dan anti korupsi di Cilegon sumber : <http://goo.gl/v4Tshl>

03 November 2015
Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Maluku
 Sosialisasi dan dialog Pendidikan dan budaya anti maladministrasi dan anti korupsi di gedung Xaverius, Maluku sumber : <http://goo.gl/6lyvlq>



03 Oktober 2015
Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bengkulu
 Dialog Publik di TVRI Bengkulu sumber : Laporan Perwakilan ORI Bengkulu

08 Desember 2015
Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalbar
 Sosialisasi dan simulasi *Asik.ombudsman.go.id* di Kabupaten Sekadau sumber : <http://goo.gl/CUx1Tj>



20 Oktober 2015
Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sumbar
 Sosialisasi peran Ombudsman sebagai pengawas pelayanan publik di Kota Payukumbuh sumber : Laporan Perwakilan ORI Sumbar

30 Desember 2015
Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jateng
 Sosialisasi pada acara refleksi akhir Tahun 2015 dengan tema Kiprah Ombudsman RI dalam mengawasi pelayanan publik di Provinsi Jawa Tengah sumber : Laporan Perwakilan Jateng





“Sebagai lembaga pengawas adalah suatu keniscayaan apabila Ombudsman menerapkan standar etik dan moral yang lebih tinggi daripada instansi/lembaga/institusi yang menjadi obyek pengawasannya. Namun diatas semua itu, keteladanan, komitmen dan konsistensi dari seluruh Insan Ombudsman sendiri harus tetap dijaga dengan baik.”

- Budi Santoso

Penyelesaian Laporan

A. Penanganan Pengaduan Masyarakat

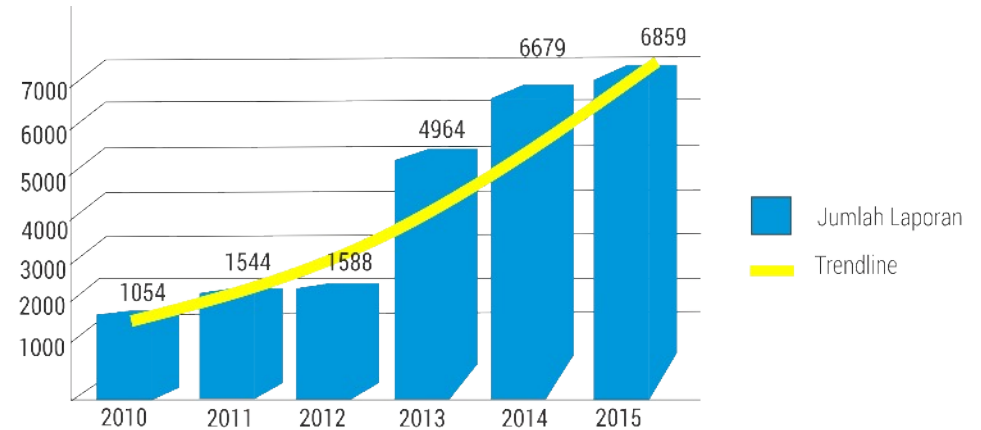
Kegiatan Penyelesaian Laporan adalah menindaklanjuti dan menyelesaikan laporan atas dugaan maladministrasi yang diterima Ombudsman RI. Akses masyarakat kepada Ombudsman RI untuk keperluan melapor, mengantar surat, konsultasi, permintaan data guna penelitian skripsi, menghadiri undangan atau bertanya fungsi dan peran dari Ombudsman RI. Hal ini menunjukkan, bahwa masyarakat menaruh harapan besar kepada Ombudsman RI.

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.

Kegiatan Penyelesaian Laporan meliputi kegiatan investigasi, monitoring, mediasi/konsultasi, dan adjudikasi khusus untuk menindaklanjuti laporan yang ditangani oleh Pusat dan Perwakilan.

Sampai dengan saat ini penyelesaian pengaduan melalui adjudikasi khusus belum dapat dilaksanakan karena belum ditetapkan Peraturan Pemerintah tentang Mekanisme dan Ketentuan Pembayaran Ganti Rugi sebagai pelaksanaan Pasal 50 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Sebagai persiapan pelaksanaan adjudikasi khusus, telah dibangun ruang Adjudikasi Khusus dan dilakukan diseminasi pelaksanaan adjudikasi khusus.

Gambaran jumlah laporan masyarakat (periode 2010-2015 melalui sumber simpler.ombudsman.go.id tanggal 27 Januari 2016) ditunjukkan dengan garis kecenderungan yang makin meningkat pada grafik berikut :



Ombudsman RI pada tahun 2015 telah menerima laporan/pengaduan masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik sebanyak 6.859 laporan. Tindak lanjut Ombudsman RI ditunjukkan pada tabel berikut :

No	Status	Jumlah	%
1	Proses	3488	50.9%
2	Selesai	3371	49.1%
Jumlah		6859	100%

Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Laporan yang Diterima di Tiap Kantor Perwakilan Tahun 2015



Jumlah laporan masyarakat yang diterima perwakilan pada tahun 2015 untuk 10 (Sepuluh) Perwakilan tertinggi yang menerima laporan pengaduan masyarakat yaitu : 214 laporan (3.12%); Sulawesi Barat : 208 laporan (3.03%); Riau : 201 laporan (2.93%); dan Bali : 191 laporan (2.78%).

Nusa Tenggara Timur : 504 laporan (7.35%); Sulawesi Utara : 456 laporan (6.65%); Jawa Timur : 351 laporan (5.12%); Sulawesi selatan : 275 laporan (4.01%); Sumatera Barat : 271 laporan (3.95%); DI Yogyakarta : 233 laporan (3.40%); Kalimantan Barat

Untuk memperjelas rincian data laporan/pengaduan masyarakat, dilakukan klasifikasi berdasarkan mekanisme, Pelapor, Terlapor, asal daerah Pelapor, asal instansi Terlapor, jenis maladministrasi, dan tindak lanjut laporan, sebagai berikut:

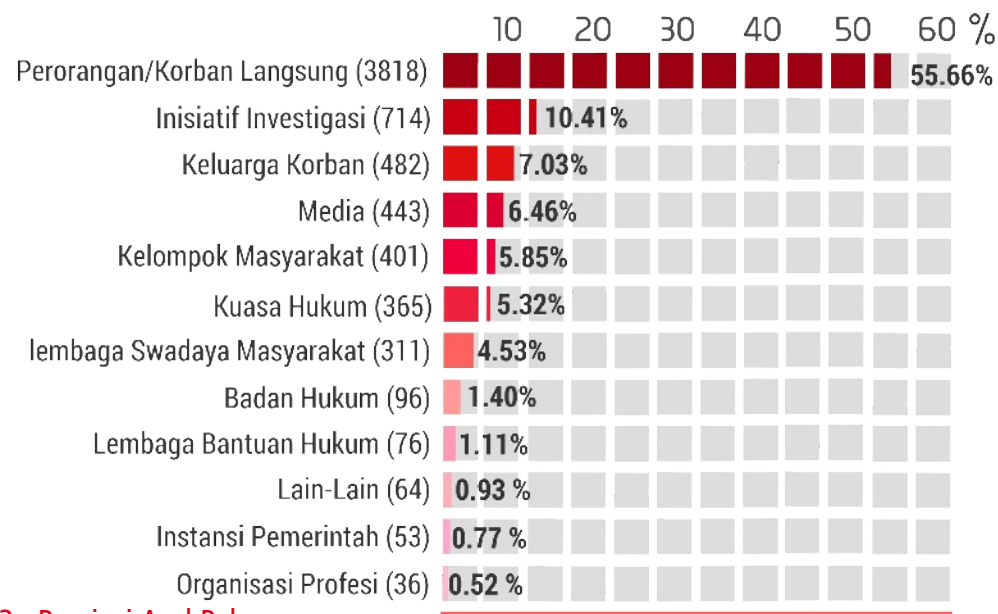
1. Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Cara Penyampaian



2. Pelapor

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 3.251 laporan (58,09%). Kondisi ini menunjukkan meningkatnya kesadaran masyarakat untuk mendapatkan hak atas pelayanan yang baik.

Data klasifikasi Pelapor disajikan dalam gambar berikut:



3. Provinsi Asal Pelapor

Berdasarkan data Provinsi asal Pelapor, yang termasuk dalam urutan 3 (tiga) terbanyak berasal dari Nusa Tenggara Timur 505 laporan (7.36%), Jawa Timur 474 laporan (6,91%), dan Sulawesi Utara 472 laporan (6.88%). Kondisi ini menunjukkan tingginya 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 harus mendapat perhatian dilakukan upaya percepatan perbaikan dari segi sumber daya manusia, dukungan sarana prasarana, dan mekanisme atau prosedur pelayanannya.

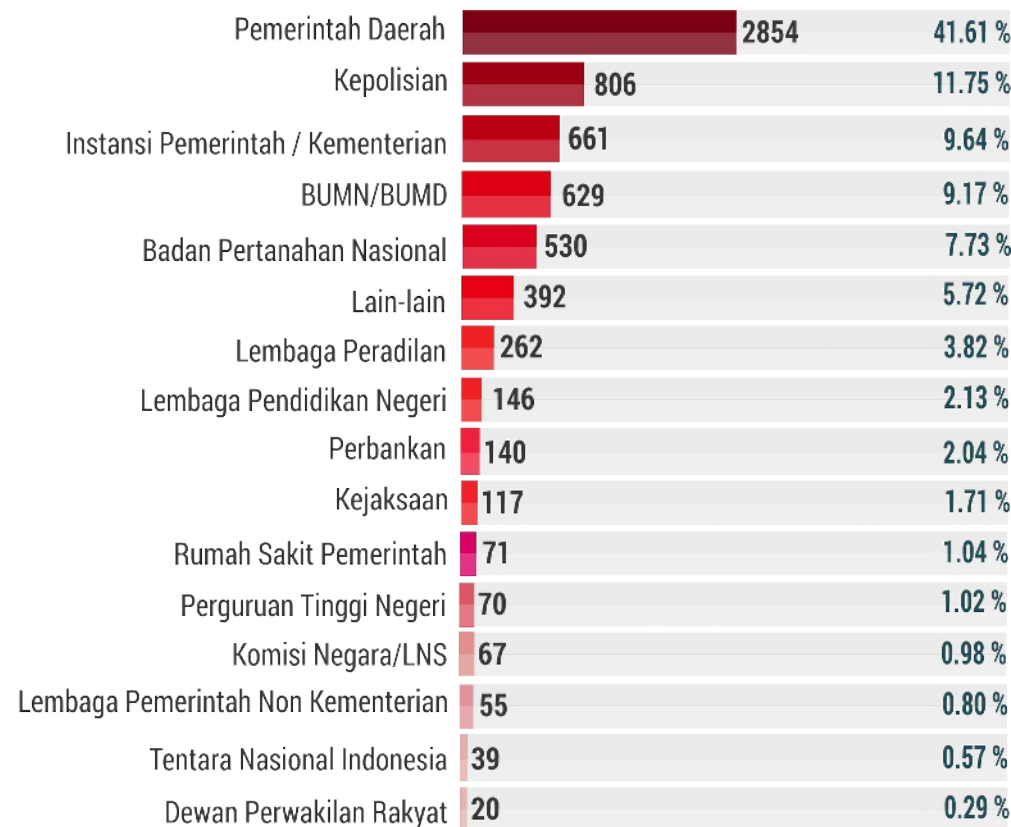
Data Klasifikasi Provinsi asal Pelapor disajikan dalam tabel berikut :

No.	Propinsi	Jumlah	%	No.	Propinsi	Jumlah	%
1	NUSA TENGGARA TIMUR	505	7.36%	18	SULAWESI TENGGARA	154	2.25%
2	JAWA TIMUR	474	6.91%	19	DI YOGYAKARTA	148	2.16%
3	SULAWESI UTARA	472	6.88%	20	PAPUA	148	2.16%
4	DKI JAKARTA	410	5.98%	21	MALUKU	141	2.06%
5	SULAWESI SELATAN	301	4.39%	22	SUMATERA SELATAN	139	2.03%
6	JAWA BARAT	290	4.23%	23	GORONTALO	138	2.01%
7	SUMATERA BARAT	282	4.11%	24	BENGKULU	132	1.92%
8	JAWA TENGAH	269	3.92%	25	JAMBI	129	1.88%
9	SUMATERA UTARA	256	3.73%	26	PAPUA BARAT	127	1.85%
10	KALIMANTAN BARAT	225	3.28%	27	LAMPUNG	125	1.82%
11	RIAU	217	3.16%	28	KEP. BANGKA BELITUNG	120	1.75%
12	SULAWESI BARAT	209	3.05%	29	KALIMANTAN SELATAN	119	1.73%
13	BALI	202	2.95%	30	KEPULAUAN RIAU	117	1.71%
14	BANTEN	182	2.65%	31	KALIMANTAN TENGAH	113	1.65%
15	ACEH	182	2.65%	32	KALIMANTAN TIMUR	105	1.53%
16	NUSA TENGGARA BARAT	166	2.42%	33	MALUKU UTARA	105	1.53%
17	SULAWESI TENGAH	157	2.29%	TOTAL		6859	100.00%

4. Instansi Terlapor

Berdasarkan klasifikasi Terlapor, instansi yang menempati urutan 3 (tiga) terbanyak yang dilaporkan adalah Pemerintah Daerah 2854 laporan (41,61%), Kepolisian sebanyak 806 laporan (11.75%), dan Instansi Kementerian sebanyak 661 laporan (9,64%). Sebagaimana diketahui bahwa pelayanan sebagian besar berada pada penyelenggara pelayanan di lingkungan Pemerintah Daerah.

Data klasifikasi instansi Terlapor disajikan dalam grafik berikut:



5. Dugaan Maladministrasi

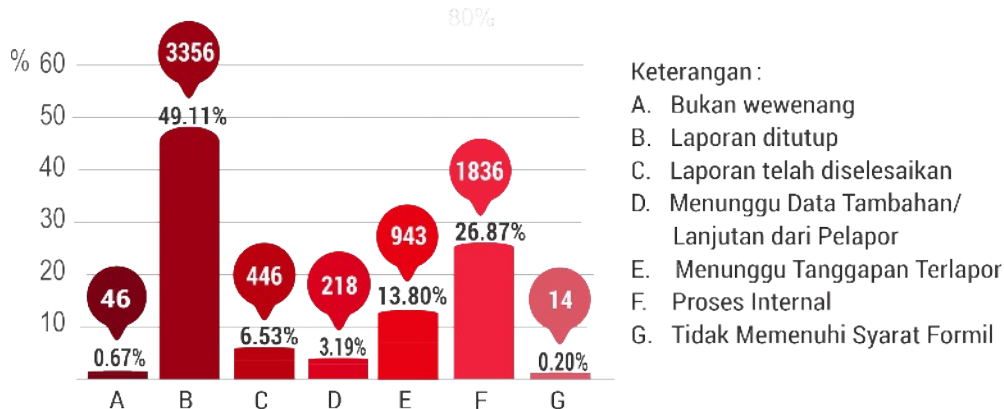
Dugaan maladministrasi yang dilaporkan masyarakat berdasarkan klasifikasi dugaan maladministrasi yang menempati urutan 3 (tiga) terbanyak adalah penundaan berlarut 1736 laporan (25.31%), penyimpangan prosedur 1461 laporan (21.30%), dan tidak memberikan pelayanan 1132 laporan (16.50%). Dugaan maladministrasi yang dilaporkan masyarakat misalnya proses perizinan yang belum terselesaikan, penundaan penerbitan sertifikat tanah, penundaan penanganan laporan masyarakat oleh penyelenggara layanan. Data dugaan maladministrasi disajikan dalam grafik berikut:

Penundaan Berlarut	1736	25.31 %
Penyimpangan Prosedur	1461	21.30 %
Tidak Memberikan Pelayanan	1132	16.50 %
Penyalahgunaan Wewenang	743	10.83 %
Tidak Kompeten	671	9.78 %
Permintaan Imbalan Uang, Barang dan Jasa	464	6.76 %
Tidak Patut	392	5.72 %
Diskriminasi	128	1.87 %
Berpihak	70	1.02 %
Konflik Kepentingan	62	0.90 %

6. Tindak Lanjut Ombudsman RI

Proses penanganan laporan/pengaduan masyarakat dilakukan pemeriksaan administratif maupun substantif. Tindak lanjut atas laporan/pengaduan masyarakat berupa: permintaan klarifikasi kepada Terlapor, pemberitahuan kepada Pelapor, investigasi, monitoring, mediasi, dan penyampaian Rekomendasi kepada Terlapor dan atasannya. Pada tahun 2015, tindak lanjut yang dilakukan sebanyak 6.834 laporan. Tindak lanjut tersebut, merupakan tindak lanjut terhadap laporan/pengaduan masyarakat yang diterima Ombudsman RI tahun 2015 dan tahun-tahun sebelumnya. Pada tahun 2015, laporan/pengaduan yang dinyatakan ditutup sebanyak 3.356 (49.11%) laporan.

Secara rinci tindak lanjut Ombudsman RI disajikan dalam grafik berikut:



B. Perwakilan Ombudsman RI

1. Investigasi

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

Pada Tahun 2015, perwakilan Ombudsman RI telah melakukan 1094 kali Investigasi untuk menyelesaikan laporan pengaduan masyarakat atau investigasi atas prakarsa sendiri (*own-motion investigation*). Berikut tabel kegiatan investigasi yang dilaksanakan oleh perwakilan Ombudsman RI :

No.	Provinsi	Jumlah	No.	Provinsi	Jumlah
1	Aceh	46	18	Maluku	24
2	Bali	10	19	Maluku Utara	24
3	Bangka Belitung	13	20	Nusa Tenggara Barat*	12
4	Banten	38	21	Nusa Tenggara Timur	23
5	Bengkulu	55	22	Papua	5
6	DI Yogyakarta	54	23	Papua Barat	15
7	Gorontalo*	23	24	Riau	35
8	Jambi	66	25	Sulawesi Barat	35
9	Jawa Barat	20	26	Sulawesi Selatan	112
10	Jawa Tengah	40	27	Sulawesi Tengah	34
11	Jawa Timur	85	28	Sulawesi Tenggara	11
12	Kalimantan Barat	34	29	Sulawesi Utara	48
13	Kalimantan Selatan	14	30	Sumatera Barat	30
14	Kalimantan Tengah	22	31	Sumatera Selatan	33
15	Kalimantan Timur	4	32	Sumatera Utara	39
16	Kepulauan Riau	42	TOTAL		1094
17	Lampung	48			

* Data hingga triwulan III

2. Monitoring

Kegiatan monitoring bertujuan untuk menindaklanjuti laporan masyarakat baik yang belum maupun sudah mendapat respon dari instansi Terlapor, serta mengetahui tingkat ketaatan Instansi Terlapor terhadap tindak lanjut Ombudsman RI. Pelaksanaan kegiatan monitoring sebanyak 435 kali. Berikut rincian data monitoring yang dilaksanakan oleh Perwakilan Ombudsman RI :

No.	Provinsi	Jumlah	No.	Provinsi	Jumlah
1	Aceh	12	18	Maluku	5
2	Bali	3	19	Maluku Utara	11
3	Bangka Belitung	5	20	Nusa Tenggara Barat*	3
4	Banten	11	21	Nusa Tenggara Timur	41
5	Bengkulu	4	22	Papua	10
6	DI Yogyakarta	26	23	Papua Barat	12
7	Gorontalo*	12	24	Riau	15
8	Jambi	7	25	Sulawesi Barat	51
9	Jawa Barat	37	26	Sulawesi Selatan	19
10	Jawa Tengah	21	27	Sulawesi Tengah	12
11	Jawa Timur	25	28	Sulawesi Tenggara	2
12	Kalimantan Barat	17	29	Sulawesi Utara	40
13	Kalimantan Selatan	2	30	Sumatera Barat	9
14	Kalimantan Tengah	0	31	Sumatera Selatan	3
15	Kalimantan Timur	2	32	Sumatera Utara	5
16	Kepulauan Riau	1	TOTAL		435
17	Lampung	12			

* Data hingga triwulan III

3. Mediasi

Salah satu wewenang Ombudsman RI adalah melaksanakan mediasi kepada para pihak terkait untuk menyelesaikan permasalahan. Dalam rangka menyelesaikan permasalahan seringkali diperlukan pihak yang dapat membantu untuk mempertemukan antara Pelapor dengan Terlapor. Perwakilan Ombudsman RI melakukan 210 kali mediasi. Berikut rincian data mediasi yang dilakukan oleh Perwakilan Ombudsman RI :

No.	Provinsi	Jumlah	No.	Provinsi	Jumlah
1	Aceh	3	18	Maluku	10
2	Bali	6	19	Maluku Utara	0
3	Bangka Belitung	1	20	Nusa Tenggara Barat*	7
4	Banten	4	21	Nusa Tenggara Timur	2
5	Bengkulu	2	22	Papua	5
6	DI Yogyakarta	8	23	Papua Barat	10
7	Gorontalo*	4	24	Riau	0
8	Jambi	0	25	Sulawesi Barat	2
9	Jawa Barat	44	26	Sulawesi Selatan	3
10	Jawa Tengah	2	27	Sulawesi Tengah	31
11	Jawa Timur	46	28	Sulawesi Tenggara	1
12	Kalimantan Barat	10	29	Sulawesi Utara	0
13	Kalimantan Selatan	2	30	Sumatera Barat	0
14	Kalimantan Tengah	3	31	Sumatera Selatan	2
15	Kalimantan Timur	0	32	Sumatera Utara	0
16	Kepulauan Riau	2	TOTAL		210
17	Lampung	0			

* Data hingga triwulan III



“Ombudsman adalah lembaga negara yang memperjuangkan '*the right to good administration*'. Lembaga ini harus memperbaiki dirinya sendiri secara optimal, sebelum memperbaiki layanan administrasi publik di lembaga-lembaga lainnya”

- Hendra Nurtjahjo

Dukungan Fasilitatif

A. Manajemen Sumber Daya Manusia

1. Profil SDM

Sumber Daya Manusia menjadi salah satu penunjang aktivitas organisasi. Organisasi yang dinamis perlu diikuti pula perimbangan komposisi sumber daya manusia, agar aktifitas organisasi dapat berjalan secara efektif. Hingga akhir tahun 2015 Sumber Daya Manusia pada Ombudsman RI berjumlah 533 pegawai yang tersebar di Pusat dan seluruh Perwakilan Indonesia (kecuali Kalimantan Utara). Jumlah pegawai tersebut meningkat 116 (27.81%) dibandingkan tahun sebelumnya yaitu 417 pegawai. Hal ini terjadi untuk mengisi kekosongan Kepala Perwakilan Ombudsman RI, Asisten Ombudsman RI, Penambahan PNS serta pegawai pemerintah non pegawai negeri (PPNPN). Komposisi SDM Ombudsman RI disajikan dalam gambar berikut:



2. Pendidikan dan Pelatihan

Dukungan fasilitatif Organisasi tidak terlepas dari Sumber Daya Manusia, Ombudsman RI menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan dalam rangka peningkatan potensi dan kapasitas sumber daya manusia (SDM). Dalam pelaksanaan pembinaan terhadap pegawai, Ombudsman RI melaksanakan peraturan pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 dan Peraturan Sekretaris Jenderal Ombudsman RI Pasal 38. Pembinaan sangat diperlukan untuk mempersiapkan pegawai yang mampu berfikir logis, rasional, konseptual, keahlian maupun sikap dan mental sebagai pegawai.

Dalam rangka peningkatan potensi dan kapasitas sumber daya manusia Ombudsman RI, diklat pendidikan dan pelatihan yang terdiri atas Diklat prajabatan, Diklat dalam jabatan, bimbingan teknis, lokakarya, workshop dan pengarahan.

Pendidikan dan pelatihan bekerja sama dengan Lembaga Administrasi Negara, Pusat Pelatihan Manajemen dan Kepemimpinan Pertanian Departemen Pertanian, SAJI-UNDP, Commonwealth Ombudsman Australia, dan Lembaga Diklat yang menyelenggarakan Diklat Fungsional, Diklat Sertifikasi dan Bimbingan Teknis.

Pendidikan dan pelatihan yang diselenggarakan Ombudsman RI antara lain :

• Pendidikan dan Pelatihan Prajabatan

Diklat Prajabatan sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 merupakan diklat yang dilaksanakan untuk memberikan pengetahuan dalam rangka pembentukan wawasan kebangsaan, kepribadian dan etika PNS. Selain itu, juga pengetahuan dasar tentang sistem penyelenggaraan pemerintahan negara, bidang tugas, dan budaya organisasinya agar mampu melaksanakan tugas dan perannya sebagai

pelayan masyarakat. Diklat Prajabatan merupakan syarat pengangkatan CPNS menjadi PNS. Diklat Prajabatan terdiri atas:

1. Diklat Prajabatan Golongan II untuk menjadi PNS Golongan II yang diikuti 21 orang;
2. Diklat Prajabatan Golongan III untuk menjadi PNS Golongan III yang diikuti 55 orang.

● Pendidikan dan Pelatihan dalam Jabatan

Diklat dalam jabatan merupakan diklat yang bertujuan untuk mengembangkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap PNS agar dapat melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dan pembangunan dengan sebaik-baiknya.

Diklat Dalam Jabatan terdiri atas :

1. Diklat Kepemimpinan;
Diklat yang dilaksanakan untuk mencapai persyaratan kompetensi kepemimpinan aparatur pemerintah sesuai dengan jenjang jabatan struktural.
Ombudsman RI menyelenggarakan Diklat Kepemimpinan terdiri dari :
 - * Diklat Kepemimpinan Tingkat III Tahun 2015 sebanyak 2 orang;
 - * Diklat Kepemimpinan Tingkat II Tahun 2015 sebanyak 1 orang.
2. Diklat Fungsional;
Diklat fungsional dilaksanakan untuk mencapai persyaratan kompetensi yang sesuai dengan jenis dan jenjang Jabatan Fungsional masing-masing, terdiri atas :
 - * Diklat Fungsional Analisis Kepegawaian Keahlian;
 - * Diklat Fungsional Pengangkatan Arsiparis Tingkat Terampil;
 - * Diklat Sertifikasi JFA Pembentukan Auditor Pertama;
 - * Diklat Sertifikasi JFA Pembentukan Auditor Terampil.
3. Diklat Teknis.
Diklat yang dilaksanakan untuk mencapai persyaratan kompetensi teknis yang diperlukan untuk pelaksanaan tugas PNS, terdiri atas:
 - * Diklat Kerja Sama Luar Negeri oleh Kementerian Luar Negeri;
 - * Diklat Pengadaan Barang/Jasa;

* Diklat Satuan Pengamanan/Satpam (bekerja sama dengan Polres Jakarta Selatan);

* Pendidikan dan Pelatihan Perancangan Peraturan Perundang-undangan Tingkat Dasar (Legislative Drafting Training Basic Level).

● Bimbingan Teknis, Lokakarya, dan Workshop

- * Pelatihan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri Layanan Perizinan Usaha dan Workshop Kepatuhan Tahun 2015
 - * Basic Investigation Training
 - * ToT Advance Investigation Training
 - * Pelatihan Basic and Advanced Investigation
 - * Pelatihan Dasar Ombudsman RI Bagi Calon Asisten, Calon PNS dan PNS Perwakilan Ombudsman RI
 - * Sistem Akuntansi Instansi (SAI)
 - * International Seminar and the 2nd IOI/AOA International Joint Training Workshop
 - * IT Capacity Building Training of Government officials
 - * Pelatihan Investigasi Bareskrim
 - * Pelatihan "Fraud Auditing 1" (Lembaga Pengembangan Fraud Auditing)
 - * Pelatihan Kelas Developer (Database Programming)
 - * Bimbingan Teknis Bendahara Pengeluaran Pembantu (BPP) Perwakilan Ombudsman RI
 - * Bimbingan Teknis Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP)
 - * Bimbingan Teknis Sasaran Kinerja Pegawai Negeri Sipil (SKP)
 - * Workshop "Psikologi Teknik Komunikasi Audit" (Lembaga Pengembangan Fraud Auditing)
 - * Lokakarya Penyusunan dan Penelaahan Laporan Keuangan Tingkat K/L
- #### ● Pengarahan
- * Pengarahan Sekretaris Jenderal ORI Kepada CPNS TA. 2014
 - * Pengarahan Kepala Biro PPK, Biro ASIL dan Biro Umum Ombudsman RI kepada CPNS T.A 2014 dalam rangka Pelatihan Dasar Ombudsman RI

B. Pemilihan Calon Pimpinan Ombudsman RI



Dalam rangka mengisi Keanggotaan Ombudsman RI masa jabatan 2016-2021, panitia seleksi membuka pendaftaran seleksi calon anggota Ombudsman RI Periode 2016-2021 yang dimulai pada tanggal 6 Agustus 2015. Seleksi ini mencari 9 orang anggota Ombudsman RI yang memiliki komitmen dan integritas untuk membenahi pelayanan publik di Tanah Air.

Berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 62/P tahun 2015 tanggal 27 Juli 2015 panitia seleksi Anggota Ombudsman RI diketuai oleh Agus Dwiyanto dan Eko Prasajo sebagai Wakil Ketua. Dengan anggota David Tobing, Agus Pambagio, Masdar Farid Masudi, Zumrotin K. Soesilo dan Anis Hidayah. Tahapan seleksi melalui seleksi administrasi, tes obyektif dan pembuatan makalah, *profile assesment*, wawancara dan tes kesehatan, pengajuan nama calon kepada Presiden dan *Fit and proper test* oleh DPR RI.

Hasil seleksi administrasi diumumkan Pansel pada tanggal 7 September 2015 menyatakan bahwa 237 orang lolos seleksi administrasi calon Anggota Ombudsman RI dengan komposisi 216 laki-laki dan 21 wanita. Tes obyektif dan pembuatan makalah yang dilaksanakan pada 12-13 September 2015 sebanyak 72 orang dinyatakan lolos dan dilanjutkan dengan *profile assesment* pada tanggal 21 September 2015. Pansel juga meminta pihak terkait untuk menelusuri rekam jejak calon anggota Ombudsman RI. Pada tanggal 5 Oktober 2015 pansel mengumumkan 36 orang dinyatakan lulus untuk tahap selanjutnya. Kemudian pada tanggal 27-30 Oktober dilakukan wawancara dan tes kesehatan, sehingga 18 Calon Anggota yang lolos diajukan kepada Presiden untuk mengikuti *Fit and proper test* oleh DPR RI.

C. Rekrutmen Kepala Perwakilan dan Asisten

Bulan Agustus tahun 2015, Ombudsman RI melakukan rekrutmen Kepala Perwakilan untuk mengisi kekosongan Kepala Perwakilan Provinsi Kalimantan Timur dan Nusa Tenggara Timur. Rekrutmen berlangsung hingga 7 September 2015. Berdasarkan rapat pleno ditentukan bahwa Syarifah Rodiah sebagai Kepala Perwakilan Kalimantan Timur dan Darius Beda Daton sebagai Kepala Perwakilan Nusa Tenggara Timur.

Secara paralel dilakukan rekrutmen Calon Asisten guna mengisi formasi di Perwakilan. Rekrutmen berlangsung hingga 14 September 2015. Adapun rekrutmen Calon Asisten yaitu Perwakilan Provinsi Nusa Tenggara Timur, Riau, Bangka dan Belitung, Sulawesi Selatan, Gorontalo, Maluku Utara, Papua Barat, Aceh, Sumatera Barat, Bengkulu, Kalimantan Barat, Sulawesi Tenggara dan Sulawesi Tengah.

D. Keuangan

Pada tahun 2015, Ombudsman RI mendapatkan alokasi anggaran awal sebesar Rp66.270.141.000,00 yang dialokasikan untuk melaksanakan fungsi, tugas, dan wewenang Ombudsman RI. Pada bulan Juli 2015 berdasarkan surat Kementerian Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jenderal Anggaran Nomor S-1557/AG/2015, Ombudsman RI mendapat tambahan alokasi anggaran sebesar Rp69.716.704.000,00, sehingga anggaran Ombudsman RI tahun 2015 menjadi Rp135.986.845.000,00.

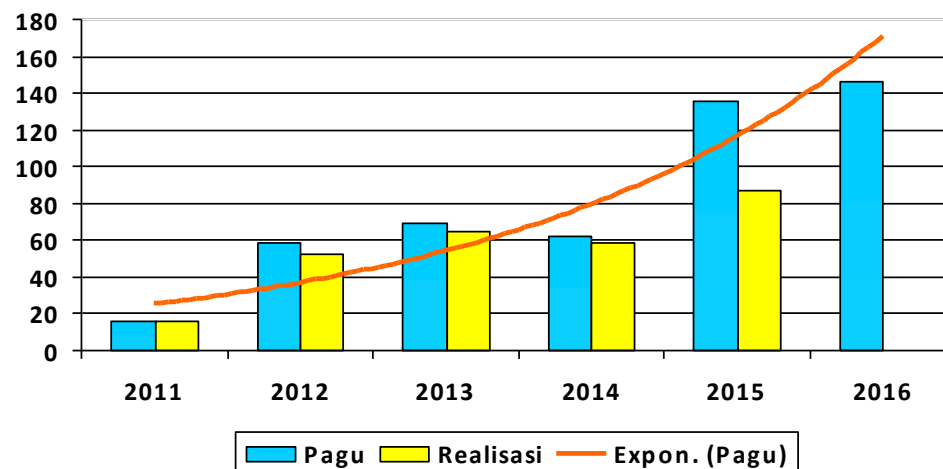
Sampai akhir tahun, realisasi anggaran sebesar Rp89.824.629.110,00 atau 66.05% dengan rincian sebagai berikut:

KODE	URAIAN	PAGU	REALISASI	%
110.01	PROGRAM DUKUNGAN MANAJEMEN DAN PELAKSANAAN TUGAS TEKNIS LAINNYA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA	135,986,845,000	89,824,629,110	66.05%
4051	Perencanaan, Pengawasan, dan Kerja Sama	4,050,670,000	3,169,830,579	78.25%
	Perencanaan dan Pelaporan	2,231,589,000	1,721,429,990	77.14%
	Organisasi dan Kerja Sama	1,550,201,000	1,227,907,889	79.21%
	Pengawasan Internal	268,880,000	220,492,700	82.00%
5093	Pengelolaan Administrasi Laporan	59,811,213,000	35,237,937,155	58.92%
	Informasi dan Kehumasan	1,960,158,000	1,548,829,955	79.02%
	Penyelesaian Laporan	12,896,200,000	11,240,577,946	87.16%
	Pencegahan	21,728,814,000	9,919,411,312	45.65%
	Pengawasan Pelayanan Publik	13,730,311,000	6,479,935,659	47.19%
	Penelitian dan Pengembangan	9,495,730,000	6,049,182,283	63.70%
5094	Pengelolaan Keuangan, Kepegawaian, dan Perlengkapan	72,124,962,000	51,416,861,376	71.29%
	Pengembangan SDM	5,721,619,000	4,766,444,768	83.31%
	Layanan Perkantoran	57,516,302,000	46,136,132,797	80.21%
	Kendaraan Bermotor	480,000,000	206,802,961	43.08%
	Peralatan dan Fasilitas Perkantoran	8,407,041,000	307,480,850	3.66%

Berikut rincian tabel anggaran dan realisasi periode 2011 s.d 2016 (dalam juta rupiah) :

URAIAN	2011	2012	2013	2014	2015	2016
ANGGARAN	16,312	58,754	68,857	62,005	135,986	146,332
REALISASI	15,578	52,532	65,112	58,390	89.824	
% Realisasi	95,50	89,41	94,56	94,17	66.05	

Berikut grafik anggaran dan realisasi periode 2011 s.d 2016 :



Berikut nilai aset tetap Ombudsman RI :

No	Jenis	TA 2014	TA 2015	Tambah/Kurang
1	Tanah	7,315,400,000	7,315,400,000	0
2	Peralatan dan Mesin	23,648,749,921	27,588,772,634	3,940,022,713
3	Gedung dan Bangunan	118,554,989	118,554,989	0
4	Aset Tetap Lainnya	1,130,024,470	1,037,727,925	(92,296,545)
Akumulasi Penyusutan Aset Tetap		-13,304,545,428	-17,603,446,191	(4,298,900,763)
Nilai Buku Aset Tetap		18,908,183,952	18,457,009,357	(451,174,595)

Kualitas pelayanan publik merupakan salah satu parameter keberhasilan birokrasi. Sesuai amanat undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, Ombudsman RI sebagai Lembaga pengawas penyelenggara pelayanan publik telah berupaya mendorong pelayanan publik di K/L/D menjadi lebih baik. Berdasarkan Laporan tahun anggaran 2015 masyarakat yang melapor mencapai 6859 laporan. Hal ini menunjukkan partisipasi masyarakat terhadap kesadarannya untuk berani melapor dan semakin dipercayanya Ombudsman RI sebagai tempat penerima keluhan yang tidak terselesaikan oleh internal dari Instansi yang dikeluhkan atas pelayanan buruk suatu penyelenggara pelayanan publik, serta keluhan juga menunjukkan sektor-sektor pelayanan publik masih harus dibenahi pelayanannya.

Kinerja Ombudsman RI selama tahun 2015 menunjukkan konsistensi dalam mengawal pelayanan publik di Indonesia. Persentase laporan yang telah diselesaikan sebesar 49.1 % dari 6859 laporan yang masuk pada tahun 2015. Sedangkan sisanya sebesar 3488 laporan masyarakat dalam proses penyelesaian dugaan maladministrasi. Bersamaan dengan penyelesaian laporan, kegiatan pencegahan maladministrasi telah diselenggarakan lebih dari 1190 kegiatan yang meliputi kegiatan sosialisasi, pengembangan jaringan dan kerjasama dengan lembaga atau instansi lain. Pada kinerja anggaran, secara keseluruhan realisasi penyerapan anggaran tahun 2015 sebesar 66.05% dari total pagu yang dianggarkan atau sejumlah Rp 89,824,629,110. Realisasi kegiatan terbanyak ada pada perencanaan, pengawasan, dan kerja sama sejumlah Rp 3,169,830,579 atau 78.25% dari pagu kegiatan.

Laporan tahun 2015 ini merupakan representasi yang menunjukkan kinerja Ombudsman RI selama di tahun 2015. Telah banyak kegiatan dan langkah yang telah ditempuh namun demikian Ombudsman RI akan terus melakukan perbaikan untuk meningkatkan kinerjanya.

Lampiran |

Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik

Rekomendasi

No	Rekomendasi
1	Rekomendasi Ombudsman RI Nomor : 0001/Rek/0672.2014/PBP.53/II/2015 tentang segera mengeluarkan surat perintah penyegelan, memastikan seluruh persyaratan dan perizinan pembangunan apartemen grand icon.
2	Rekomendasi Ombudsman RI Nomor : 0002/Rek/1211.2014/PB-21/II/2015 tentang penyampaian Rekomendasi Ombudsman RI berkenaan dengan proses penerimaan CPNS 2014.
3	Rekomendasi Ombudsman RI Nomor : 0003/Rek/0105.2015/PD-21/II/2015 tentang maladministrasi dalam proses penangkapan dan pemeriksaan Sdr. Bambang Widjojanto oleh Badan Reserse Kriminal Polri.
4	Rekomendasi Ombudsman RI Nomor : 0004/REK/0801.2013/PBP.38/IV/2015 tentang Maladministrasi oleh Walikota Jakarta Barat dan jajaran terkait dalam penyelesaian laporan sdr. Tjong Mei Kwi mengenai gangguan kebisingan dan lingkungan akibat penyalahgunaan izin usaha dan bangunan oleh PT. Sinar Gravindo Jaya.
5	Rekomendasi Ombudsman RI Nomor : 0005/REK/Perw.Papua/IV/2015 tentang maladministrasi oleh BBPJJN X Ditjen Bina Marga Kementerian PU dan Perumahan Rakyat RI dalam Pekerjaan Penimbunan dan Pengaspalan jalan di atas milik PT. Wapoga Mutiara Tomber Unit II KM 0- KM 11 Distrik Bonggo, Kabupaten Sarmi, Provinsi Papua.
6	Rekomendasi Ombudsman RI Nomor : 0006/REK/0201.2015/PBP-24/VI/2015 tentang Larangan Penggunaan Alat Penangkap an Ikan Pukat Hela (Trawis) dan Pukat Tarik (Seine Net) di Wilayah Pengelolaan Perikanan Negara Republik Indonesia yang Meresahkan Nelayan di Provinsi Jawa Tengah.
7	Rekomendasi Ombudsman RI Nomor : 0007/REK/Perw.JawaTimur/VII/2015 tentang Penundaan Berlarut oleh Kantor Pertanahan Kota Surabaya I dalam Menindaklanjuti Permohonan Sertifikat Hak Milik 85 Warga.
8	Rekomendasi Ombudsman RI Nomor : 0008/REK/0360.2015/PBP-41/XI/2015 tentang Permasalahan Pelayanan Publik di Kabupaten Musi Banyuasin, Pasca Penerbitan Surat Keputusan (SK) Menteri Kehutanan Nomor : 822/MENHUT-II/2013 Tentang Perubahan Kawasan Hutan Menjadi Bukan Kawasan Hutan Perubahan Fungsi Kawasan Hutan dan Perubahan Bukan Kawasan Hutan Menjadi Kawasan Hutan di Provinsi Sumatera Selatan dan Surat Keputusan (SK) Menteri Kehutanan Nomor : 866/ MENHUT-II/2014 Tentang Kawasan Hutan Konservasi Perairan Provinsi Sumatera Selatan.
9	Rekomendasi Ombudsman RI Nomor : 009/ORI/0425.2015/XII/2015 tentang Maladministrasi dalam Penanganan Laporan Polisi No. Pol:LP-A/1265/X/2012/DIT RESKRIM UM Tanggal 1 Oktober 2012 Oleh Badan Reserse Kriminal Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Own Motion Investigation oleh Pusat

No	Nama Penugasan	Waktu
1	<i>Own Motion Investigation</i> Sekolah Anti Pungli	Januari - April 2015
2	<i>Own Motion Investigation</i> perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan surat izin mengemudi dilingkungan satuan penyelenggara administrasi SIM Polda Metro Jaya	Maret - Mei 2015
3	<i>Own Motion Investigation</i> peningkatan kualitas kedaulatan pangan melalui perbaikan layanan publik di tingkat produksi dan kestabilan harga beras	Juni - November 2015
4	<i>Own Motion Investigation</i> optimalisasi pelayanan publik dan perlindungan tata kelola TKI	2015
5	Investigasi Sistemik Dugaan Maladministrasi Dalam Perumusan SK Menteri Kehutanan tentang Perubahan Kawasan Hutan Menjadi Kawasan Bukan Kawasan Hutan Di Provinsi Sumatera Selatan dan Provinnsi Riau	Mei 2015
6	<i>Own Motion Investigation</i> dan penyampaian saran perbaikan terkait pelayanan administrasi di pengadilan	2015
7	<i>Own Motion Investigation</i> permasalahan pelayanan distribusi air kepada pelanggan dan pengelolaan pengaduan pelanggan oleh perusahaan daerah air minum (PDAM)	Juli - Oktober 2015
8	<i>Own Motion Investigation</i> pelayanan irigasi dalam mendukung swasembada beras	September - Desember 2015
9	<i>Own Motion Investigation</i> efisiensi regulasi tentang sistem manajemen keselamatan dan kesehatan kerja (SMK3)	Mei - September 2015
10	<i>Systemic Review</i> sistem pelayanan badan penyelenggaraan jaminan sosial (BPJS)	2015
11	<i>Systemic Review</i> maladministrasi pada pemeriksaan saksi dan tersangka dalam proses penyelidikan dan penyidikan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia	Desember 2015

Own Motion Investigation oleh Perwakilan

No	Nama Penugasan
1	<i>Systemic Review</i> standar pelayanan pengurusan sertifikat hak milik pertanahan dan pengelolaan pengaduan masyarakat pada kantor pertanahan di wilayah kabupaten Belitung (Bangka Belitung)
2	<i>Own Motion Investigation</i> perbaikan pelayanan publik pada Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kabupaten Sigi dalam penyeleksian dan penerimaan CPNS dari tenaga honorer kategori II (Sulawesi Tengah)
3	<i>Own Motion Investigation</i> penyaluran beras miskin di beberapa desa di Kabupaten Jeneponto dan penyampaian saran penyaluran beras miskin Sulawesi Selatan)
4	<i>Own Motion Investigation</i> penetapan harga eceran tertinggi gas lpg 3 Kg (Sulawesi Selatan)
5	<i>Own Motion Investigation</i> tindakan maladministrasi berupa pungutan - pungutan uang, barang/jasa dalam penyelenggaraan dan pengelolaan pendidikan pada satuan pendidikan dasar lingkup dinas pendidikan pemuda dan olah raga kota kotamobagu (Sulawesi Utara)
6	<i>Own Motion Investigation</i> standar pelayanan penerbitan akta lahir di provinsi kepulauan Bangka Belitung (Bangka Belitung)
7	<i>Own Motion Investigation</i> dan <i>Systemic Review</i> proses penyelenggaraan pelayanan publik dibidang kelistrikan di pulau Bintan (Kepulauan Riau)
8	<i>Own Motion Investigation</i> Penelantaran Penumpang pada Terminal-Terminal (Aceh)
9	<i>Own Motion Investigation</i> Pembasmian pungutan di tingkat SD s.d. SMA/Madrasah di Kabupaten Agam (Sumatera Barat)
10	Perbaikan Pelayanan Parkir di Kota Bukittinggi (Sumatera Barat)
11	<i>Systemic Review</i> Optimalisasi Layanan Pertanahan di Kab Pelalawan (Riau)
12	<i>Systemic Review</i> Optimalisasi Layanan Kesehatan bagi Peserta BPJS Faskes Pertama dan Lanjutan (Riau)
13	<i>Systemic Review</i> Pungutan Desa di Sidoarjo, Batu, dan Mojokerto
14	<i>Systemic Review</i> masalah BPJS di Pontianak dan Singkawang (Kalimantan Barat)
15	Pengaruh penundaan pencairan dana Kapitasi dan Non Kapitasi terhadap mutu/kualitas pelayanan kesehatan di Kabupaten Polewali Mandar (Sulawesi Barat)
16	<i>Own Motion Investigation</i> Mutasi, Demosi dan Promosi PNS oleh Pj. Bupati Konawe Selatan (Sulawesi Tenggara)
17	<i>Own Motion Investigation</i> Pencemaran Limbah PT Intex (Maluku)
18	<i>Own Motion Investigation</i> Pungutan Liar di RSUD Bula (Maluku)
19	<i>Own Motion Investigation</i> Terkait Calo Tiket Pesawat di Bandara (Papua)
20	<i>Own Motion Investigation</i> Hilangnya WNI di Perairan RI-PNG (Papua)
21	<i>Own Motion Investigation</i> Penembakan Warga Sipil (Papua)
22	<i>Own Motion Investigation</i> Pencatatan Sipil Terkait KTP (Papua Barat)

Mystery Shopping

No	Nama Penelitian
1	Penelitian Mystery Shopping Atas Pelayanan Pembuatan Paspor Pada Kantor Imigrasi Klas I Di Provinsi DKI Jakarta, Kota Bandar Lampung, Palembang, Padang, Pekanbaru, Tanjung Pinang, Makasar dan Bandung.
2	Penelitian Mystery Shopping Atas Pelayanan Permohonan Pemeriksaan Karantina Di Provinsi DKI Jakarta, Kota Palangkaraya, Samarinda, Amban. Lembar (NTB), Jayapura, Bandara Hasanudin Maros dan Manado.
3	Penelitian Mystery Shopping Atas pelayanan Penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) Pada Kantor Kepolisian Resor di Kota Padang, Palangkaraya, Samarinda, Mataram, Kupang, Manado, Jayapura, Makasar Dan Ambon Dan Pulau-Pulau Lease.
4	Penelitian Mystery Shopping Atas Pelayanan Penerbitan Sertifikat Tanah di Provinsi DKI Jakarta, Kota Bandar Lampung, Tanjung Pinang, Pekanbaru, Padang, Pangkal Pinang, Makasar dan Bandung.
5	Pengawasan Pelayanan Publik di Wilayah Perbatasan (studi Kasus di Timor Tengah Utara, Nunukan, Maluku Tenggara Barat, Jayapura, Merauke, Batam dan Bintan).

Sampel Penelitian Kepatuhan

• Kementerian

No	Kementerian	Nilai	Zonasi
1	Kementerian Kesehatan RI	105,50	Hijau
2	Kementerian Perindustrian RI	96,93	Hijau
3	Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral RI	96,65	Hijau
4	Kementerian Perdagangan RI	95,00	Hijau
5	Kementerian Pertanian RI	92,79	Hijau
6	Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan RI	89,00	Hijau
7	Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia RI	85,93	Kuning
8	Kementerian Dalam Negeri RI	84,70	Kuning
9	Kementerian Perhubungan RI	83,87	Kuning
10	Kementerian Komunikasi dan Informatika RI	83,43	Kuning
11	Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak RI	81,00	Kuning
12	Kementerian Ketenagakerjaan RI	80,35	Kuning
13	Kementerian Kelautan dan Perikanan RI	79,55	Kuning
14	Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah RI	73,83	Kuning
15	Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ BPN RI	71,92	Kuning
16	Kementerian Luar Negeri RI	71,50	Kuning
17	Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat RI	66,00	Kuning
18	Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi RI	60,75	Kuning
19	Kementerian Pertahanan RI	54,30	Merah
20	Kementerian Agama RI	51,95	Merah
21	Kementerian Sosial RI	50,50	Merah
22	Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan RI	49,50	Merah

• Lembaga

No	Lembaga	Nilai	Zonasi
1	Badan Koordinasi Penanaman Modal	107,50	Hijau
2	Badan Pusat Statistik	107,00	Hijau
3	Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah	96,00	Hijau
4	Badan Tenaga Nuklir Nasional	86,00	Kuning
5	Kepolisian Republik Indonesia	83,00	Kuning
6	Badan Pengawas Obat dan Makanan	80,44	Kuning
7	Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia	78,00	Kuning
8	Perpustakaan Nasional Republik Indonesia	76,50	Kuning
9	Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia	74,50	Kuning
10	Badan Pengawas Tenaga Nuklir	69,50	Kuning
11	Konsil Kedokteran Indonesia	67,00	Kuning
12	Badan Standardisasi Nasional	64,25	Kuning
13	Badan Pengkajian dan Penerapan Teknologi	51,50	Merah
14	Badan Nasional Sertifikasi Profesi	50,00	Merah
15	Badan Narkotika Nasional	49,50	Merah

● Provinsi

No	Provinsi	Nilai	No	Provinsi	Nilai
1	Provinsi Sulawesi Selatan	88.3	18	Provinsi Bangka Belitung	55.31
2	Provinsi Jawa Timur	88.2	19	Provinsi Jawa Barat	52.72
3	Provinsi Kalimantan Selatan	82	20	Provinsi D.I Yogyakarta	50.46
4	Provinsi Bali	76.28	21	Provinsi Sulawesi Tenggara	48.05
5	Provinsi Sumatera Utara	75.54	22	Provinsi Maluku	47.66
6	Provinsi Kalimantan Barat	75.11	23	Provinsi Kalimantan Tengah	45.81
7	Provinsi Sumatera Selatan	73.24	24	Provinsi Papua	41.19
8	Provinsi Lampung	72.74	25	Provinsi Sulawesi Tengah	31.25
9	Provinsi Kepulauan Riau	71.88	26	Provinsi Jambi	28.12
10	Provinsi Nusa Tenggara Barat	71.53	27	Provinsi Bengkulu	27
11	Provinsi Kalimantan Timur	70.83	28	Provinsi Nusa Tenggara Timur	20.58
12	Povinsi Sumatera Barat	69.22	29	Provinsi Banten	19.47
13	Provinsi Aceh	67.04	30	Provinsi Sulawesi Barat	13.88
14	Provinsi Sulawesi Utara	65.42	31	Provinsi Maluku Utara	13.17
15	Provinsi Jawa Tengah	64.38	32	Provinsi Gorontalo	12.1
16	Provinsi DKI Jakarta	61.2	33	Provinsi Papua Barat	10
17	Provinsi Riau	57.05			

● Kota

No	Kota	Nilai	No	Kota	Nilai
1	Kota Pontianak	87.32	26	Kota Kendari	47
2	Kota Lubuk Linggau	84.69	27	Kota Metro	46.1
3	Kota Yogyakarta	81.03	28	Kota Pekanbaru	45.67
4	Kota Bandung	79.82	29	Kota Bitung	44.93
5	Kota Banjar Baru	79.37	30	Kota Jambi	44
6	Kota Banjarmasin	78.23	31	Kota Blitar	43.42
7	Kota Surabaya	75.75	32	Kota Ternate	43.41
8	Kota Manado	75.67	33	Kota Kupang	43.24
9	Kota Denpasar	75.34	34	Kota Dumai	39.63
10	Kota Bandar Lampung	73.55	35	Kota Kotamobagu	39.58
11	Kota Semarang	70.86	36	Kota Sukabumi	38.73
12	Kota Mataram	70.23	37	Kota Singkawang	37.85
13	Kota Medan	68.5	38	Kota Surakarta	35.7
14	Kota Banda Aceh	68.44	39	Kota Bogor	35.3
15	Kota Palembang	68	40	Kota Samarinda	33.86
16	Kota Jayapura	66.6	41	Kota Bima	33.32
17	Kota Ambon	63.03	42	Kota Makassar	29.7
18	Kota Prabumulih	62.92	43	Kota Palangka Raya	29.62
19	Kota Padang	58.41	44	Kota Serang	28.41
20	Kota Pangkal Pinang	55.19	45	Kota Padang Panjang	27.59
21	Kota Malang	53.33	46	Kota Bengkulu	29, 62
22	Kota Batam	50.5	47	Kota Tanjung Pinang	20.5
23	Kota Tarakan	50.11	48	Kota Cilegon	18.72
24	Kota Balikpapan	49.65	49	Kota Palopo	17.51
25	Kota Palu	47.58	50	Kota Gorontalo	15.16

● Kabupaten

No	Kabupaten	Nilai	No	Kabupaten	Nilai	No	Kabupaten	Nilai
1	Kabupaten Kubu Raya	89.21	26	Kabupaten Tanggamus	29.7	51	Kabupaten Keerom	23.82
2	Kabupaten Deli Serdang	87.64	27	Kabupaten Buru	29.46	52	Kabupaten Garut	22.91
3	Kabupaten Tanah Laut	84.13	28	Kabupaten Tangerang	27.98	53	Kabupaten Bone	21.47
4	Kabupaten Karangasem	79.39	29	Kabupaten Lampung Selatan	26.91	54	Kabupaten Timor Tengah Utara	21.39
5	Kabupaten Lahat	73.44	30	Kabupaten Mukomuko	26.75	55	Kabupaten Berau	21.15
6	Kabupaten Gianyar	70.38	31	Kabupaten Lebong	26.17	56	Kabupaten Polewali Mandar	20.43
7	Kabupaten Aceh Tengah	67.4	32	Kabupaten Dogiyai	26.14	57	Kabupaten Mamuju	20.43
8	Kabupaten Majalengka	66.5	33	Kabupaten Agam	49.5	58	Kabupaten Biak Numfor	18.07
9	Kabupaten Badung	63.5	34	Kabupaten Muaro Jambi	48.7	59	Kabupaten Halmahera Tengah	17.38
10	Kabupaten Batang	63.44	35	Kabupaten Minahasa Tenggara	48.67	60	Kabupaten Maluku Tengah	16.81
11	Kabupaten Kapuas	58.99	36	Kabupaten Bintan	48.66	61	Kabupaten Majene	15.19
12	Kabupaten Langkat	56.67	37	Kabupaten Pulang Pisau	48.04	61	Kabupaten Boalemo	15.16
13	Kabupaten Kediri	54.12	38	Kabupaten Mempawah	47.92	63	Kabupaten Sigi	13.87
14	Kabupaten Indragiri Hilir	52.02	39	Kabupaten Maluku Tenggara	42.39	64	Kabupaten Lombok Utara	12.95
15	Kabupaten Banjar	51.92	40	Kabupaten Sumbawa	41.66			
16	Kabupaten Kudus	51.9	41	Kabupaten Bangka	40.37			
17	Kabupaten Konawe	36.8	42	Kabupaten Bangka Tengah	40.13			
18	Kabupaten Kupang	36.29	43	Kabupaten Timor Tengah Selatan	39.52			
19	Kabupaten Kerinci	36.03	44	Kabupaten Donggala	39.3			
20	Kabupaten Temanggung	34.46	45	Kabupaten Aceh Barat	39.25			
21	Kabupaten Parigi Moutong	33.1	46	Kabupaten Pasaman Barat	38.84			
22	Kabupaten Bombana	32.94	47	Kabupaten Pinrang	37.22			
23	Kabupaten Dairi	31.71	48	Kabupaten Pasuruan	37.2			
24	Kabupaten Serdang Bedagai	31.64	49	Kabupaten Jayapura	26.09			
25	Kabupaten Banyumas	31.56	50	Kabupaten Konawe Selatan	23.85			

Mediasi

Ombudsman RI Pusat



Mediasi
Lexington



Mediasi
Kemkominfo
& PT Corbec



Mediasi
Nelayan
dengan
Kementerian
KKP



Mediasi
Kemensos dengan YLKI



Mediasi
Tanah
Manado



Mediasi
PT Wapoga
dengan Balai
Besar KSDA
Kemenhut



Mediasi
Pemprov DKI Jakarta dengan
Warga Kembangan



Mediasi
Pasadena



Mediasi
Masalah
Keterlambatan
Keberangkatan
Barang Ekspor





Inovasi Pelayanan Publik Sidoarjo



Jambore Nasional Buruh Migran Jember



Legal Expo Kementerian Hukum dan Ham



Satu Dasawarsa Komisi Yudisial



Hari Anti-Korupsi Sasana Budaya Ganesha, Bandung





Investigasi Perwakilan ORI Provinsi Jateng

PTUN Semarang



Investigasi Perwakilan ORI Provinsi Bengkulu

Dinas Kesehatan Kabupaten Seluma



Investigasi Perwakilan ORI Provinsi Sulsel

Polsek Biringkanaya



Investigasi Perwakilan ORI Provinsi Papua Barat

BKD Sorong Selatan



Investigasi Perwakilan ORI Provinsi Gorontalo

Laporan Masyarakat Kab. Pohuwato



Investigasi Perwakilan ORI Provinsi Sulbar

laporan masyarakat terkait Kinerja Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Polewali Mandar



Investigasi Perwakilan ORI Provinsi Gorontalo

SDN 8 Tingkohubu, Suwawa



Investigasi Perwakilan ORI Provinsi Papua Barat

Polres Raja Ampat Kab. Waisai



Investigasi Perwakilan ORI Provinsi Jateng

BNN JATENG



Investigasi Perwakilan ORI Provinsi Sumbar

Sekolah MAN 3 Batusangkar



Investigasi Perwakilan ORI Provinsi Sulsel

Polsek Biringkanaya, Makassar





Perwakilan DI. Yogyakarta
Koordinasi dengan Sahabat Ombudsman



Perwakilan Papua
Klarifikasi langsung dengan
Direktur RSUD Jayapura



Perwakilan Sumbar
Klarifikasi bersama Dinas PU Kota
Bukit Tinggi



Perwakilan Gorontalo
Koordinasi bersama Wakapolda Gorontalo



Perwakilan Sumbar
Koordinasi dengan Kepolisian Sumbar



Perwakilan Jawa Timur
Monitoring pelaksanaan PPDB di
SMAN 1 Bojonegoro



Perwakilan Jawa Tengah
Monitoring Penyelesaian honorer
K2 di BKN Kanreg I Jateng-DIY



Perwakilan Riau
Koordinasi dengan Polda Kepulauan Riau



Perwakilan Jawa Tengah
Koordinasi dengan Pemkab. Batang



Perwakilan Bengkulu
Monitoring bersama KP2T Provinsi
di PTSP Bengkulu Utara



Perwakilan Papua Barat
Monitoring Ujian Praktek Sim pada
Polres Manokwari



Perwakilan Aceh
Koordinasi bersama Gubernur Aceh

Pengembang Dilapor ke Ombudsman

pihak pengembang perumahan. Setelah kewenangan telah diserahkan, daya kedua belah pihak, warga akan menjadi yang bisa membantu menasugah meteran listrik untuk segera pemasangan. Setelah beberapa minggu kemudian, ada laporan ke masyarakat jika pihak pengembang melangkah jauh yang bisa memengaruhi meteran listrik (PLN) untuk meningkatkan pemenuhan masyarakat. Jika tidak ada keluhan, pihak pengembang akan



Ombudsman Ancam Pidanakan Sekolah Pungli

ANDI ATAS KERUHAN TERDARINDI PUNGLI. Dari sekian banyak daerah pengembang perumahan, ada beberapa yang melakukan pungli kepada masyarakat. Ombudsman akan menindaklanjuti temuan tersebut. "Karna bentuk pungli yang dilakukan sangat merugikan masyarakat, Ombudsman akan menindaklanjuti temuan tersebut. "Karna bentuk pungli yang dilakukan sangat merugikan masyarakat, Ombudsman akan menindaklanjuti temuan tersebut. "Karna bentuk pungli yang dilakukan sangat merugikan masyarakat, Ombudsman akan menindaklanjuti temuan tersebut."

Ombudsman: Hapus Calon Paspot

SEMARANG - Maraknya calo pengurusan paspor berlabel biro jasa di

PDKP Babel Datangi Ombudsman Laporkan Dugaan Kecurangan Pemilihan Anggota KPID

PANGKALPINANG - Beberapa pelaku aksi yang tergabung dari Lembaga Pusat Dukungan Kebijakan Publik Bangsa Belitung (PDKP BABEL), kemarin (5/1) mendatangi kantor Ombudsman RI Perwakilan Babel, dalam rangka melaporkan adanya unsur kecurangan dalam pemilihan calon anggota KPID Babel periode 2014-2017.



Ombudsman Desak Perbaiki Sistem TPG

PEMBAK, BELUKU BALI - Kepala Ombudsman RI Perwakilan Bangka Belitung, Andi Nurroni, kemarin (5/1) meminta agar pemerintah memperbaiki sistem TPG (Tugas Pokok dan Fungsi) yang ada di instansi tersebut. "Sistem TPG yang ada di instansi tersebut sudah tidak sesuai dengan kebutuhan masyarakat, sehingga perlu direvisi dan diperbaiki. "Sistem TPG yang ada di instansi tersebut sudah tidak sesuai dengan kebutuhan masyarakat, sehingga perlu direvisi dan diperbaiki."

Tekan Calo, Perbaiki Pelayanan

Lembaga Pembinaan dan Konsumen Kota Semarang, Ngargogiku pernah menerima keluhan dari masyarakat pelayanan yang kurang di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang. Namun khusus praktik calo di kantor tersebut, diakui, hingga kini belum ada pengaduan. "Laporan soal Kantor Imigrasi ada, Mas, tapi sebetulnya... Baca Terabun ... hal 1

Pelayanan Publik Masih Buruk Sekda Baru

tersebut harus cepat terbenahi agar masyarakat dan berkualitas. "Kata Ombudsman, harus ada peningkatan yang signifikan dalam pelayanan publik. "tersebut harus cepat terbenahi agar masyarakat dan berkualitas. "Kata Ombudsman, harus ada peningkatan yang signifikan dalam pelayanan publik."



Ombudsman Temukan Pelanggaran PPDB

BENGKULU, BE - Kepala Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Bengkulu, Henti Purwati, kemarin (5/1) melaporkan adanya pelanggaran dalam proses penerimaan siswa baru (PSB) di beberapa sekolah. "Pelanggaran yang ditemukan meliputi ketidaksesuaian persyaratan pendaftaran dan ketidakjelasan informasi yang disampaikan kepada calon siswa. "Pelanggaran yang ditemukan meliputi ketidaksesuaian persyaratan pendaftaran dan ketidakjelasan informasi yang disampaikan kepada calon siswa."

Ombudsman Temukan Pelanggaran PPDB

BENGKULU, BE - Kepala Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Bengkulu, Henti Purwati, kemarin (5/1) melaporkan adanya pelanggaran dalam proses penerimaan siswa baru (PSB) di beberapa sekolah. "Pelanggaran yang ditemukan meliputi ketidaksesuaian persyaratan pendaftaran dan ketidakjelasan informasi yang disampaikan kepada calon siswa. "Pelanggaran yang ditemukan meliputi ketidaksesuaian persyaratan pendaftaran dan ketidakjelasan informasi yang disampaikan kepada calon siswa."

Ombudsman Terima 120 Pengaduan

PANGKALPINANG, BANGKA POS - Selama tahun 2015, Ombudsman RI Perwakilan Bangka Belitung menerima sebanyak 120 pengaduan masyarakat. Jumlah ini menurun sekitar 9 persen dibandingkan tahun 2014 yang mencapai 144 pengaduan. "Penurunan jumlah pengaduan ini menunjukkan peningkatan kesadaran masyarakat dalam melaporkan pelanggaran pelayanan publik. "Penurunan jumlah pengaduan ini menunjukkan peningkatan kesadaran masyarakat dalam melaporkan pelanggaran pelayanan publik."

menyebutkan bahwa jumlah pengaduan yang diterima Ombudsman RI Perwakilan Bangka Belitung tahun 2015 mencapai 120. "Jumlah pengaduan yang diterima Ombudsman RI Perwakilan Bangka Belitung tahun 2015 mencapai 120. "Jumlah pengaduan yang diterima Ombudsman RI Perwakilan Bangka Belitung tahun 2015 mencapai 120."

ORAN EMPO MAKASSAR

BERGELUT DENGAN API DAN ASAP

RABU, 22 APRIL 2015 | Tribun Jateng

Ombudsman Minta Kepala SMK Negeri 3 Dipecat

Makassar - Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan, Andi Nurroni, kemarin (5/1) meminta agar Kepala SMK Negeri 3 Makassar dipecat karena melakukan pelanggaran dalam proses penerimaan siswa baru. "Pelanggaran yang dilakukan Kepala SMK Negeri 3 Makassar meliputi ketidaksesuaian persyaratan pendaftaran dan ketidakjelasan informasi yang disampaikan kepada calon siswa. "Pelanggaran yang dilakukan Kepala SMK Negeri 3 Makassar meliputi ketidaksesuaian persyaratan pendaftaran dan ketidakjelasan informasi yang disampaikan kepada calon siswa."

Pelayanan Diduk Buruk

KARNIA, Batubara - Kepala Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Sumatera Utara, Andi Nurroni, kemarin (5/1) melaporkan adanya keluhan masyarakat mengenai kualitas pelayanan publik di beberapa instansi. "Keluhan yang diterima Ombudsman meliputi ketidaksesuaian persyaratan pendaftaran dan ketidakjelasan informasi yang disampaikan kepada calon siswa. "Keluhan yang diterima Ombudsman meliputi ketidaksesuaian persyaratan pendaftaran dan ketidakjelasan informasi yang disampaikan kepada calon siswa."

Hanya BPMPP dan Bagian SIM Berpotensi Zona Hijau

PALOP - Dalam rangka menilai kinerja pelayanan publik di instansi pemerintah, Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Riau, Andi Nurroni, kemarin (5/1) melakukan penilaian terhadap kinerja pelayanan publik di beberapa instansi. "Penilaian yang dilakukan Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Riau menunjukkan bahwa hanya BPMPP dan Bagian SIM yang berpotensi mencapai zona hijau. "Penilaian yang dilakukan Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Riau menunjukkan bahwa hanya BPMPP dan Bagian SIM yang berpotensi mencapai zona hijau."

menyebutkan bahwa penilaian yang dilakukan Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Riau menunjukkan bahwa hanya BPMPP dan Bagian SIM yang berpotensi mencapai zona hijau. "Penilaian yang dilakukan Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Riau menunjukkan bahwa hanya BPMPP dan Bagian SIM yang berpotensi mencapai zona hijau. "Penilaian yang dilakukan Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Riau menunjukkan bahwa hanya BPMPP dan Bagian SIM yang berpotensi mencapai zona hijau."

Masyarakat Masih Jarang Laporkan Praktik Pungli

SURABAYA - Praktik pungli atau pungli yang dilakukan oleh oknum pemerintah masih banyak dilakukan. Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur, Agus Widhiatna, kemarin (5/1) meminta agar masyarakat lebih berani melaporkan praktik pungli yang dilakukan oleh oknum pemerintah. "Praktik pungli yang dilakukan oleh oknum pemerintah masih banyak dilakukan. Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur, Agus Widhiatna, kemarin (5/1) meminta agar masyarakat lebih berani melaporkan praktik pungli yang dilakukan oleh oknum pemerintah. "Praktik pungli yang dilakukan oleh oknum pemerintah masih banyak dilakukan. Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur, Agus Widhiatna, kemarin (5/1) meminta agar masyarakat lebih berani melaporkan praktik pungli yang dilakukan oleh oknum pemerintah."

Warga Mengadu ke Ombudsman Jateng

Surabaya - Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah, Agus Widhiatna, kemarin (5/1) melaporkan adanya keluhan masyarakat mengenai kualitas pelayanan publik di beberapa instansi. "Keluhan yang diterima Ombudsman meliputi ketidaksesuaian persyaratan pendaftaran dan ketidakjelasan informasi yang disampaikan kepada calon siswa. "Keluhan yang diterima Ombudsman meliputi ketidaksesuaian persyaratan pendaftaran dan ketidakjelasan informasi yang disampaikan kepada calon siswa."

Calon KPID Laporkan Ombudsman

Surabaya - Calon Kepala Perwakilan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah, Agus Widhiatna, kemarin (5/1) melaporkan adanya keluhan masyarakat mengenai kualitas pelayanan publik di beberapa instansi. "Keluhan yang diterima Ombudsman meliputi ketidaksesuaian persyaratan pendaftaran dan ketidakjelasan informasi yang disampaikan kepada calon siswa. "Keluhan yang diterima Ombudsman meliputi ketidaksesuaian persyaratan pendaftaran dan ketidakjelasan informasi yang disampaikan kepada calon siswa."

Kawal Pilkada, Ombudsman Undang Enam Kapolres dan Panwaslu

DESERAN, BOJOLING - Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Tengah, Agus Widhiatna, kemarin (5/1) mengundang enam Kapolres dan Panwaslu untuk menghadiri rapat koordinasi dalam rangka pengawasan pelaksanaan Pilkada. "Rapat koordinasi yang dihadiri oleh enam Kapolres dan Panwaslu akan membahas mengenai pengawasan pelaksanaan Pilkada. "Rapat koordinasi yang dihadiri oleh enam Kapolres dan Panwaslu akan membahas mengenai pengawasan pelaksanaan Pilkada."

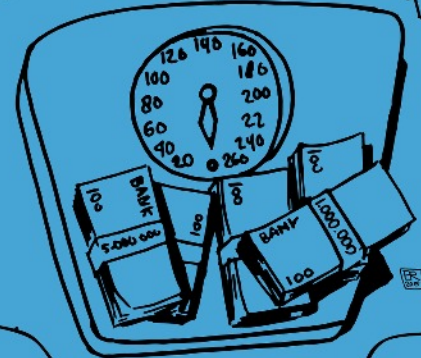
menyebutkan bahwa Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Tengah mengundang enam Kapolres dan Panwaslu untuk menghadiri rapat koordinasi dalam rangka pengawasan pelaksanaan Pilkada. "Rapat koordinasi yang dihadiri oleh enam Kapolres dan Panwaslu akan membahas mengenai pengawasan pelaksanaan Pilkada. "Rapat koordinasi yang dihadiri oleh enam Kapolres dan Panwaslu akan membahas mengenai pengawasan pelaksanaan Pilkada."

Ombudsman Babel Desak Pemda Percepat Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Surabaya - Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat, Agus Widhiatna, kemarin (5/1) meminta agar Pemerintah Daerah (Pemda) Babel mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik. "Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu indikator keberhasilan pembangunan. Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat, Agus Widhiatna, kemarin (5/1) meminta agar Pemerintah Daerah (Pemda) Babel mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik. "Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu indikator keberhasilan pembangunan. Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat, Agus Widhiatna, kemarin (5/1) meminta agar Pemerintah Daerah (Pemda) Babel mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik."

menyebutkan bahwa Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat meminta agar Pemerintah Daerah (Pemda) Babel mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik. "Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu indikator keberhasilan pembangunan. Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat, Agus Widhiatna, kemarin (5/1) meminta agar Pemerintah Daerah (Pemda) Babel mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik. "Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu indikator keberhasilan pembangunan. Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat, Agus Widhiatna, kemarin (5/1) meminta agar Pemerintah Daerah (Pemda) Babel mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik."

menyebutkan bahwa Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah meminta agar Pemerintah Daerah (Pemda) Jateng mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik. "Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu indikator keberhasilan pembangunan. Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah, Agus Widhiatna, kemarin (5/1) meminta agar Pemerintah Daerah (Pemda) Jateng mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik. "Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu indikator keberhasilan pembangunan. Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah, Agus Widhiatna, kemarin (5/1) meminta agar Pemerintah Daerah (Pemda) Jateng mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik."



Pak, ini ujian praktek buat tes SIM C apa sirkuit MotoGP?

Memang dari sananya kayak gini, Pak.. he he he



Sama saya aja Mas Lebih cepet dapet SIM C Dijamin Murah deh!

