



OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

Laporan Semester I Tahun 2015



TIMELINE SEMESTER 1

30 Juni 2015

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



10 Juni 2015

Rapat Dengar Pendapat Ombudsman RI dengan Komisi II DPR RI



08 Juni 2015

MoU Ombudsman RI dengan Universitas Bakrie



Mei

28 April 2015

Peluncuran Aplikasi **ASIK** dan Forum Tematis Bakohumas



22 April 2015

Penandatanganan Nota Kesepahaman Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dan Ombudsman RI



17 April 2015

Ombudsman Mediasi Masalah Nelayan dengan Menteri Susi



1 April 2015

Kunjungan Ombudsman Sudan



Maret

25 Februari 2015

Ombudsman Kawal Percepatan Proses Dwelling Time Pelabuhan



24 Februari 2015

Ombudsman menyampaikan rekomendasi terkait dugaan maladministrasi Kepolisian RI



10 Februari 2015

Ombudsman RI Jajaki Kerja Sama dengan Mahkamah Agung



Januari

Juni

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 Melaporkan Dugaan Maladministrasi Kabareskrim ke Ombudsman RI



5 Mei 2015

MoU Ombudsman RI dengan Komisi Informasi Pusat (KIP)



April

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 Jadi Saksi Penandatanganan Zona Integritas



11 Maret 2015

Ombudsman Mediasi Warga Kembangan dengan Pemprov DKI



Februari

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



KATA PENGANTAR



Setelah melewati semester I tahun 2015, kami menyampaikan rasa syukur atas berkah dan rahmat dari Tuhan Yang Maha Esa sehingga Ombudsman Republik Indonesia dapat melaksanakan tugas dan wewenangnya sesuai amanat yang diberikan oleh Undang-Undang. Sebagai pemenuhan pasal 42 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia telah menyelesaikan laporan pelaksanaan tugas wewenang periode semester I tahun 2015.

Program utama Ombudsman RI tahun 2015 adalah melanjutkan program tahun sebelumnya yaitu: penilaian kepatuhan penyelenggara pelayanan publik (Kementerian, Lembaga, Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota) atas pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, percepatan penyelesaian laporan, perbaikan kebijakan pelayanan publik, peningkatan partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik, dan dukungan manajemen.

Kepatuhan penyelenggara pelayanan publik sangat penting karena masyarakat harus mendapatkan layanan secara transparan, jelas, dan terukur. Penilaian kepatuhan juga dapat mencegah perilaku koruptif penyelenggara layanan karena standar pelayanan telah ditentukan bersama antar penyelenggara layanan dengan pemangku kepentingan dan dimaklumkan secara terbuka.

Percepatan penyelesaian laporan merupakan salah satu bentuk pelayanan Ombudsman RI dan menunjukkan responsivitas partisipasi masyarakat. Makin cepat penyelesaian laporan akan berdampak pada kepuasan masyarakat atas layanan Ombudsman RI dan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Salah satu upaya untuk mempercepat penyelesaian laporan masyarakat, dibentuk unit yang secara khusus menangani laporan yang masuk untuk dilakukan penelitian secara cepat substansi laporan untuk menentukan tindak lanjut yang diperlukan. Untuk pengelolaan pengaduan secara nasional, Ombudsman RI bersama Kementerian PAN dan RB mendorong pembentukan dan integrasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N).

Saran kebijakan merupakan upaya Ombudsman RI untuk mempercepat peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara menyeluruh terhadap permasalahan sejenis. Perbaikan layanan tidak bersifat individual tetapi bersifat komprehensif dengan cakupan luas (perbaikan kebijakan nasional, provinsi, atau kabupaten/kota). Sebagai contoh perbaikan kebijakan adalah Penyempurnaan Peraturan Ketua Dewan Kawasan Batam Nomor 1 Tahun 2015 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengusahaan Batam.

Masyarakat merupakan unsur terpenting dalam pelayanan publik, karena masyarakat sebagai obyek sekaligus subyek pelayanan melalui penguatan partisipasi. Masyarakat diberi kesempatan sejak perumusan standar pelayanan, pelaksanaan pelayanan, dan pengawasan pelayanan. Untuk itu, penting didorong peningkatan partisipasi positif masyarakat melalui sosialisasi dan bimbingan kepada masyarakat.

Keberhasilan pelaksanaan program, memerlukan dukungan sumber daya manusia, keuangan, sarana dan prasarana, metode, dan peralatan yang memadai yang terus ditingkatkan secara bertahap. Untuk menjamin produk Ombudsman RI berkualitas secara prosedur maupun substansi sangat penting internalisasi integritas Insan Ombudsman dalam pelaksanaan tugas.

Semoga kinerja Ombudsman RI mampu mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia sebagai bagian pemenuhan kesejahteraan warga negara.

Jakarta, Juni 2015
Ketua Ombudsman Republik Indonesia

Danang Girindrawardana

DAFTAR ISI

Kata Pengantar.....	i
Daftar Isi.....	iii
Daftar Tabel.....	iv
Daftar Grafik.....	v
Daftar Gambar.....	vi
Bab I Pendahuluan.....	1
A. Pengantar.....	1
B. Fungsi, Tugas, dan Wewenang Ombudsman RI.....	1
C. Wewenang.....	2
D. Visi dan Misi.....	3
E. Sumber Daya Manusia Ombudsman RI.....	4
Bab II Pencegahan Maladministrasi.....	5
A. Penelitian Kepatuhan Tahun 2015.....	5
B. Sosialisasi dan Pengembangan Jaringan.....	5
C. Koordinasi.....	5
Bab III Kinerja Bidang Penyelesaian Laporan.....	11
A. Penanganan Laporan/ Pengaduan Masyarakat.....	11
B. Tindak Lanjut Ombudsman RI.....	16
Bab IV Quality Assurance (Penjaminan Mutu) & Penegakan Integritas.....	19
Bab V Capaian Kinerja.....	20
Bab VI Kinerja Keuangan.....	26
Bab VII Penutup.....	27
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Laporan masyarakat berdasarkan asal provinsi pelapor	12
Tabel 2 Laporan/Pengaduan masyarakat berdasarkan provinsi instansi terlapor	14
Tabel 3 Jumlah Laporan Masyarakat berdasarkan Substansi Laporan.....	15
Tabel 4 Jumlah Investigasi Ombudsman RI selama Semester 1	16
Tabel 5 Jumlah Monitoring Ombudsman RI selama Semester 1	16
Tabel 6 Jumlah Mediasi Ombudsman RI selama Semester 1	17
Tabel 7 Penyerapan Anggaran Semester I Tahun 2015	26

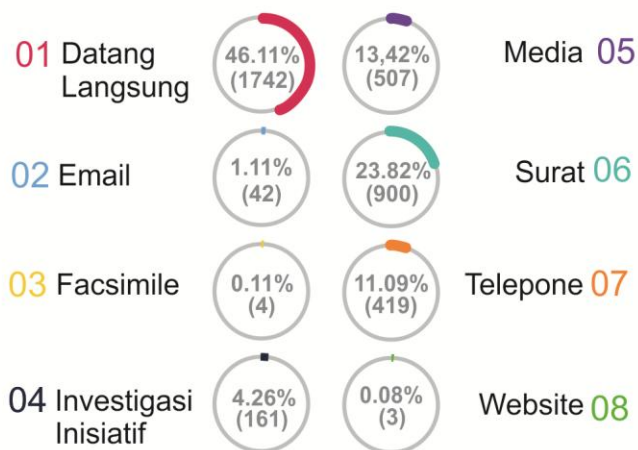
DAFTAR GRAFIK

Grafik 1 Laporan/Pengaduan masyarakat berdasarkan mekanisme penyampaian	11
Grafik 2 laporan/pengaduan masyarakat berdasarkan klasifikasi pelapor	12
Grafik 3 laporan/pengaduan masyarakat berdasarkan instansi terlapor	13
Grafik 4 laporan/Pengaduan masyarakat berdasarkan dugaan maladministrasi	14
Grafik 5 penyelesaian pengaduan masyarakat atas pengaduan publik	21
Grafik 6 Jumlah Laporan Masyarakat Tahun 2015	25

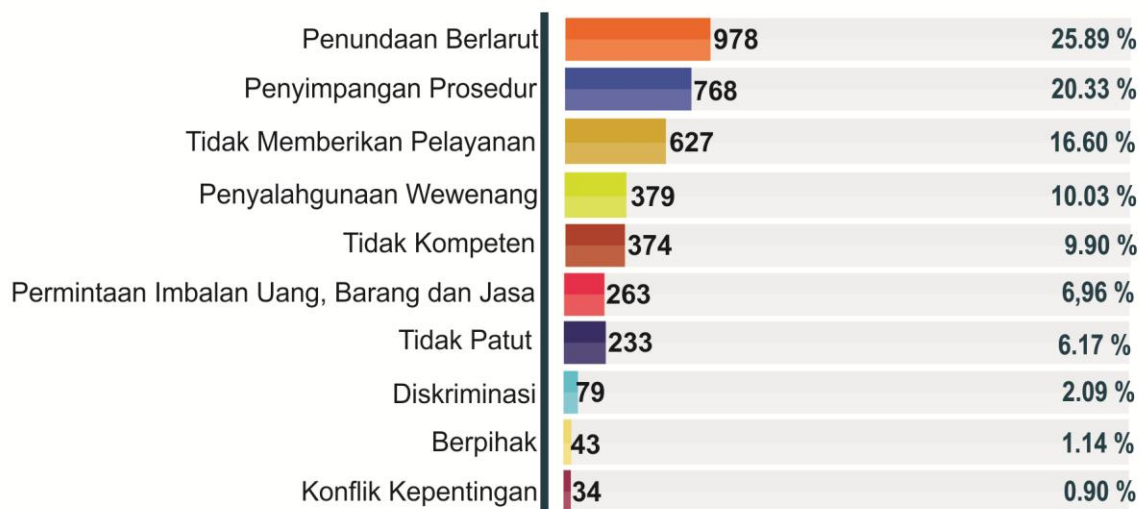
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Jumlah Pegawai Ombudsman RI	4
--	---

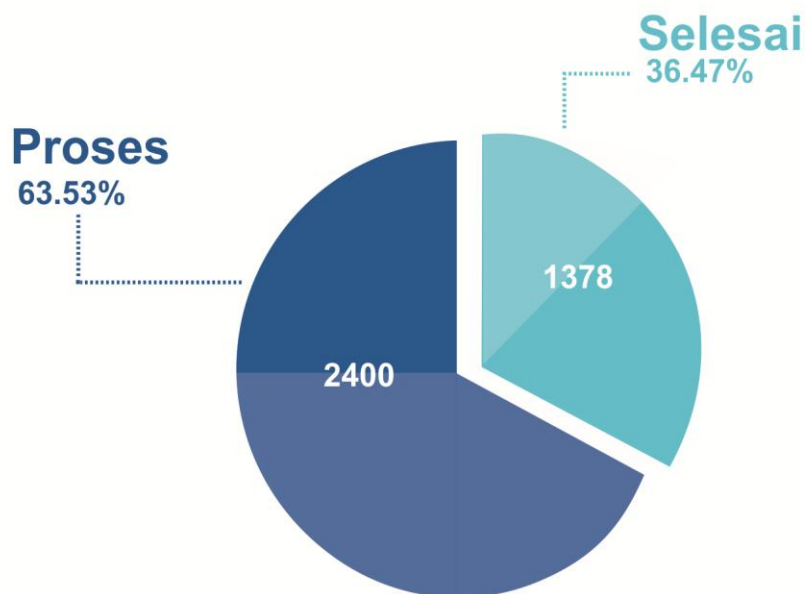
01 Cara Penyampaian



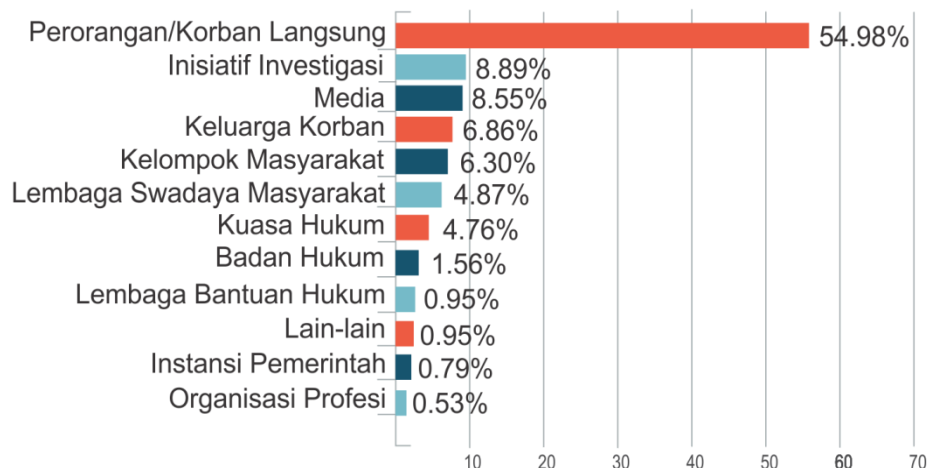
02 Dugaan Maladministrasi



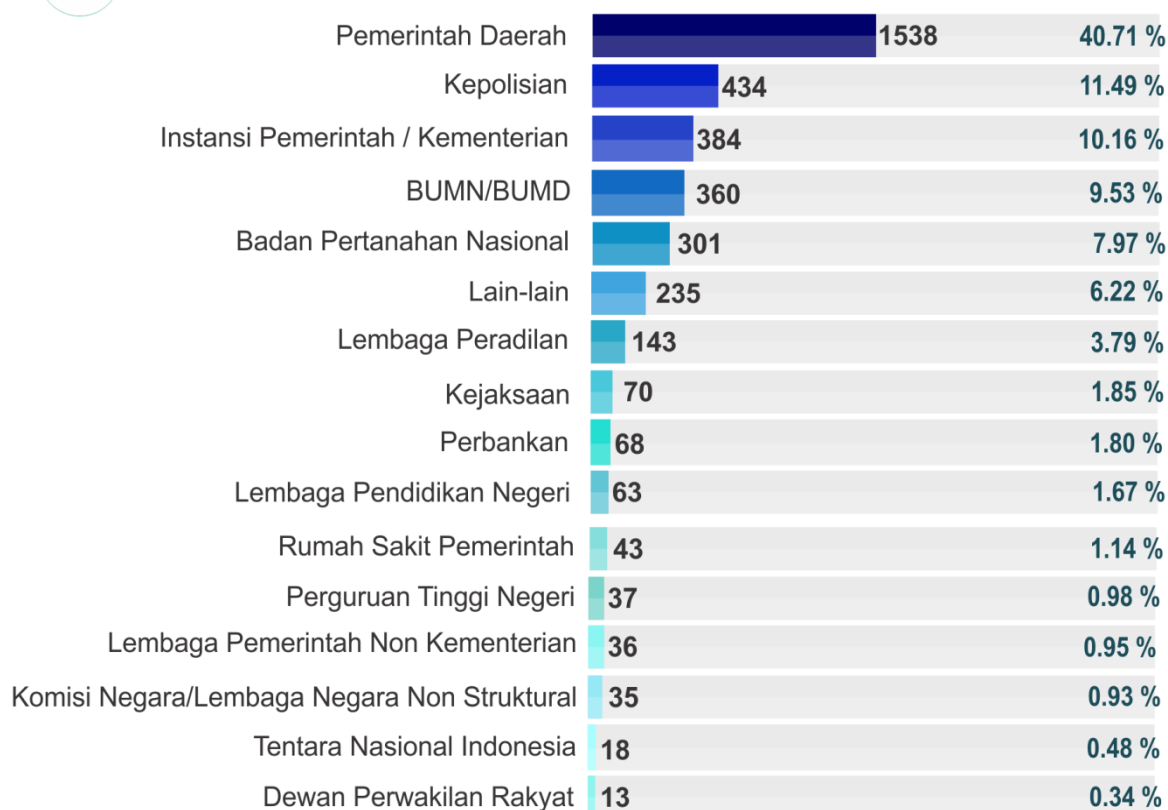
03 Status Laporan



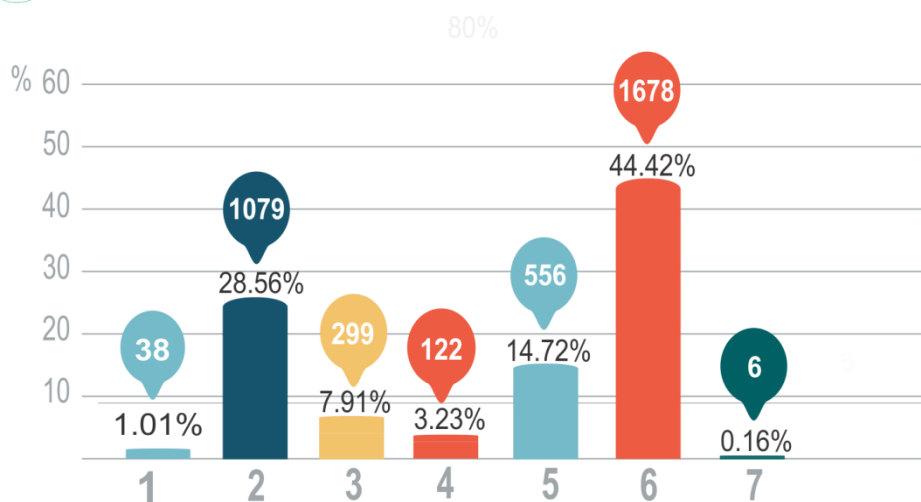
04 Klasifikasi Pelapor



04 Kelompok Instansi Terlapor



05 Hasil Tindak Lanjut



Keterangan :

1. Bukan wewenang
2. Laporan ditutup
3. Laporan telah diselesaikan
4. Menunggu data tambahan/lanjutan dari pelapor
5. Menunggu tanggapan pelapor
6. Proses internal
7. Tidak memenuhi syarat formil

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.

Dalam rangka meningkatkan kesadaran masyarakat dan penyelenggara negara terhadap hak dan kewajiban masing-masing dilakukan sosialisasi, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui media cetak, elektronik, dan audio video. Untuk memudahkan dan mendekatkan pelayanan Ombudsman RI kepada masyarakat, dibentuk Perwakilan provinsi sampai dengan akhir tahun 2014 telah dibentuk perwakilan di 32 Provinsi seluruh Indonesia.

B. Fungsi, Tugas, dan Wewenang 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.

C. 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.

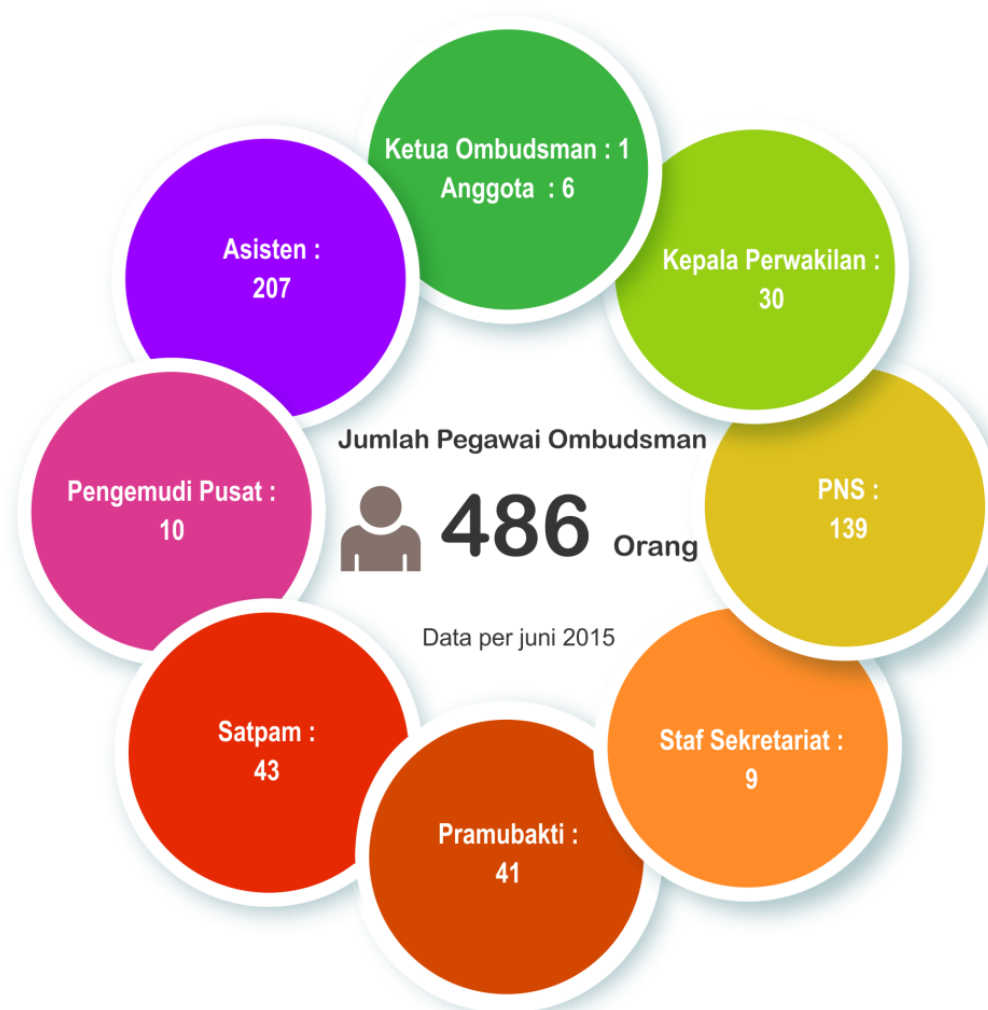
D. Visi dan Misi

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.

E. Sumber Daya Manusia Ombudsman RI



Gambar 1 Jumlah Pegawai Ombudsman RI

No	Komposisi Pegawai di Pusat	Jumlah
1	Ketua Ombudsman	1
2	Anggota Ombudsman	6
3	Asisten	75
4	PNS	102
5	Staf Sekretariat	6
6	Pramubakti	9
7	Satpam	13
8	Pengemudi	10
	Jumlah	222

No	Komposisi Pegawai di Perwakilan	Jumlah
1	Ketua Perwakilan	30
2	Asisten	132
3	PNS	37
4	Staf Sekretariat	3
5	Pramubakti	32
6	Satpam	30
	Jumlah	264

A. Penelitian Kepatuhan Tahun 2015

Penelitian Kepatuhan merupakan sasaran strategis Ombudsman RI yaitu meningkatnya kepatuhan K/L/Pemda dengan Kepatuhan Tinggi atas Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Penilaian kepatuhan ini sebuah upaya yang sangat penting untuk dilakukan secara berkelanjutan. Penelitian Kepatuhan hingga Bulan Juli Tahun 2015 masih dalam tahap proses survei untuk pengumpulan data diseluruh Indonesia.

B. Sosialisasi dan Pengembangan Jaringan

Dalam rangka pencegahan terjadinya maladministrasi serta memberikan kesadaran bagi masyarakat mengenai hak atas pelayanan publik yang baik, Ombudsman RI telah melakukan berbagai kegiatan penyebarluasan informasi mengenai fungsi, tugas, dan wewenang Ombudsman RI sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Sasaran kegiatan tersebut adalah para penyelenggara pelayanan publik, masyarakat luas sebagai pengguna pelayanan publik dalam rangka memenuhi hak mendapatkan pelayanan publik. Selain itu sosialisasi dan pengembangan jaringan juga ditujukan kepada NGO Internasional/LSM dan media massa sebagai pilar-pilar partisipan masyarakat yang membantu melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Pengembangan jaringan yang dilaksanakan pada semester 1 tahun 2015 ini meliputi Program Management System International-USAID, Organization Islamic Cooperation Ombudsman Association, SAJI Project – UNDP dan Kunjungan Kerja Ombudsman Sudan.

C. Koordinasi

Ombudsman RI pada tahun 2015 akan lebih banyak koordinasi dalam upaya mencegah terjadinya maladministrasi. Pengalaman menunjukkan upaya kooperatif dalam mereviu standar pelayanan publik, menyampaikan saran dan melihat langsung upaya perbaikan sangat efektif mempercepat perbaikan layanan publik

Salah satu upaya koordinatif yang dilakukan Ombudsman RI adalah perbaikan layanan, dan melakukan assessmen langsung terhadap standar layanan publik.

1. Posko Pengaduan UN 2015

Ujian Nasional tahun 2015 sangat jauh berbeda dengan UN tahun 2014, UN tidak lagi menjadi syarat kelulusan siswa, tapi tetap di jadikan alat ukur untuk bisa melanjutkan Sekolah atau Perguruan Tinggi yang diinginkan. Kendati demikian Ombudsman Republik Indonesia tetap memberikan perhatian dalam pelaksanaan UN tahun ini, hal ini mengingat masih terdapat resiko-resiko pelanggaran pelaksanaan UN tahun 2015 yang relatif sama dengan UN tahun yang lalu. Namun tahun 2015 Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan melaksanakan Ujian Nasional (UN) berbasis komputer dan dilaksanakan hanya beberapa Sekolah Lanjutan Tingkat Atas (SLTA). Dalam rangka pelaksanaan dimaksud maka Ombudsman Republik Indonesia melakukan monitoring di

beberapa daerah seperti Provinsi Jawa Barat, Provinsi Kalimantan Utara, DKI. Jakarta dan daerah lainnya.

Hasil dari monitoring dimaksud ada beberapa hal yang perlu diperbaiki yaitu: waktu download soal Ujian Nasional harus tepat waktu agar tidak terjadi menunggu waktu lama yang sudah ditentukan oleh Pihak Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, dan pelaksanaan Ujian Nasional CBT sampai dengan pelaksanaan anggaran biaya Ujian Nasional CBT pihak pelaksana atau Sekolah yang ditunjuk belum dapat menggunakan anggaran yang tersedia. Sebelum pelaksanaan UN tanggal 13 April Ombudsman telah melaksanakan upaya preventif dengan melakukan sidak ke PT. Grafika tanggal 5 Mei 2015 sebagai perusahaan yang mencetak soal UN 2015. Dalam hal menjamin keamanan dan tidak terjadinya kebocoran soal PT. Grafika sehari-hari diawasi pihak kepolisian, pengandaan soal di awasi dengan menggunakan CCTV dan pengendalian internal dilakukan dengan penandatanganan fakta integritas oleh pegawai. Salah satu yang menjadi temuan adalah PT. Grafika belum dilengkapi dengan license security printing.

Dalam pelaksanaan Ujian Nasional Ombudsman RI melaksanakan koordinasi pemantauan UN bersama Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, Ombudsman RI mempresentasikan pengalaman pantau UN 2014 dan menyampaikan potensi risiko kecurangan UN tahun 2015. Selanjutnya Ombudsman RI akan membuka layanan pengaduan UN tahun 2015 yang akan di umumkan ke publik.

2. Kerja sama

a. MoU Ombudsman RI dengan Ombudsman Thailand.



Pada tanggal 31 Maret 2015 telah dilakukan penandatanganan MoU antara Ombudsman RI dengan Ombudsman Kerajaan Thailand oleh Ketua Ombudsman RI dan Ketua Ombudsman Thailand di Bangkok, Thailand. Tujuan MoU adalah 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.

b. Menerima Kunjungan Ombudsman Sudan



Pada tanggal 1 April 2015 Ombudsman Republik Indonesia 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 menjelaskan tugas dan fungsi masing-masing instansi, kemudian bertukar pengalaman dalam penanganan pengaduan masyarakat.

c. MoU Ombudsman RI dengan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah



Pada tanggal 22 April 2015 telah dilakukan penandatanganan MoU antara Ombudsman Republik Indonesia dengan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah di Semarang oleh Ketua Ombudsman RI dan Gubernur Jawa Tengah, Ganjar Pranowo. Tujuan MoU adalah untuk meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik.

d. MoU Ombudsman RI dengan Komisi Informasi Pusat



Pada tanggal 5 Mei 2015 telah dilaksanakan penandatanganan MoU antara Ombudsman RI dengan KIP di Gedung Ombudsman Republik Indonesia oleh Ketua Ombudsman RI dan Ketua KIP, Abdulhamid Dipopramono.

e. MoU Ombudsman RI dengan Universitas Multimedia Nusantara (UMN)



Pada tanggal 19 Mei 2015 telah dilaksanakan MoU dengan Universitas Multimedia Nusantara (UMN). Penandatanganan dilakukan di UMN antara Ketua Ombudsman RI, Danang Girindrawardana, dan Rektor UMN, Ninok Leksono.

f. Menerima Studi Banding Delegasi Asian Productivity Organization (APO)



Pada tanggal 26 Mei 2015 ORI 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 panitia dari Direktorat Produktivitas dan Kewirausahaan Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia. Dalam studi banding ini, Ketua Ombudsman RI, Danang Girindrawardana, mempresentasikan materi mengenai Ombudsman Republik Indonesia serta tugas-tugasnya, termasuk pemberian predikat dan sertifikat kepatuhan kepada K/L terkait pelayanan publik, dan bagaimana pemberian predikat kepatuhan tersebut dapat meningkatkan pelayanan publik K/L.

g. MoU Ombudsman RI dengan Universitas Bakrie



Pada tanggal 8 Juni 2015 telah dilaksanakan MoU dengan Universitas Bakrie. Penandatanganan dilakukan di Universitas Bakrie, antara Ketua Ombudsman RI, Danang Girindrawardana dengan Rektor Universitas Bakrie, Sofia W. Alisjahbana.

3. Forum Internasional

a. *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 ORI menjelaskan bahwa masyarakat dapat

berpartisipasi dalam melaporkan penyelenggara pelayanan publik melalui asik.ombudsman.go.id. Untuk menilai pelayanan publik di berbagai instansi pemerintah maka Ombudsman RI melakukan program “*mystery shopper*”.

“ Peran penting dari Ombudsman Republik Indonesia untuk menyeimbangkan antara Pemerintah dan masyarakat dengan cara menjembatani publik dengan pemerintah melalui proses mediasi dan rekomendasi”

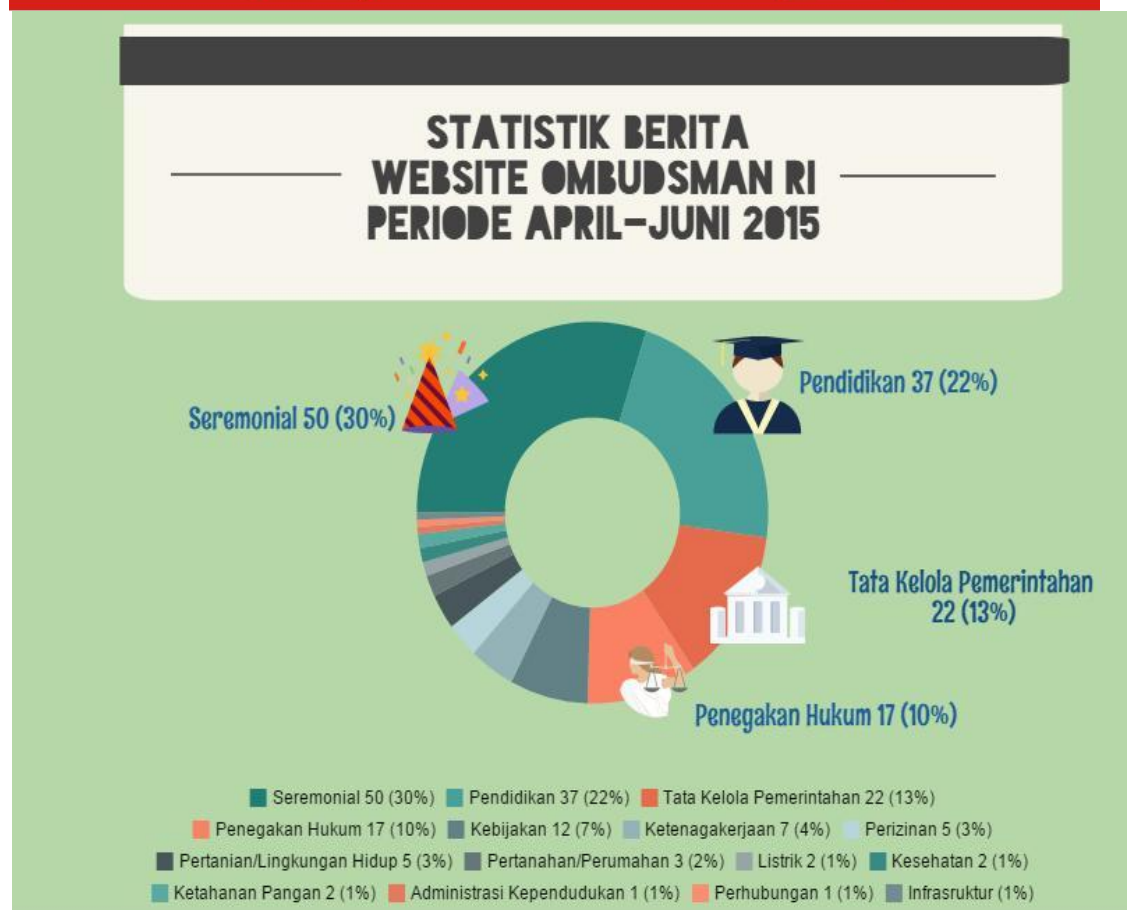
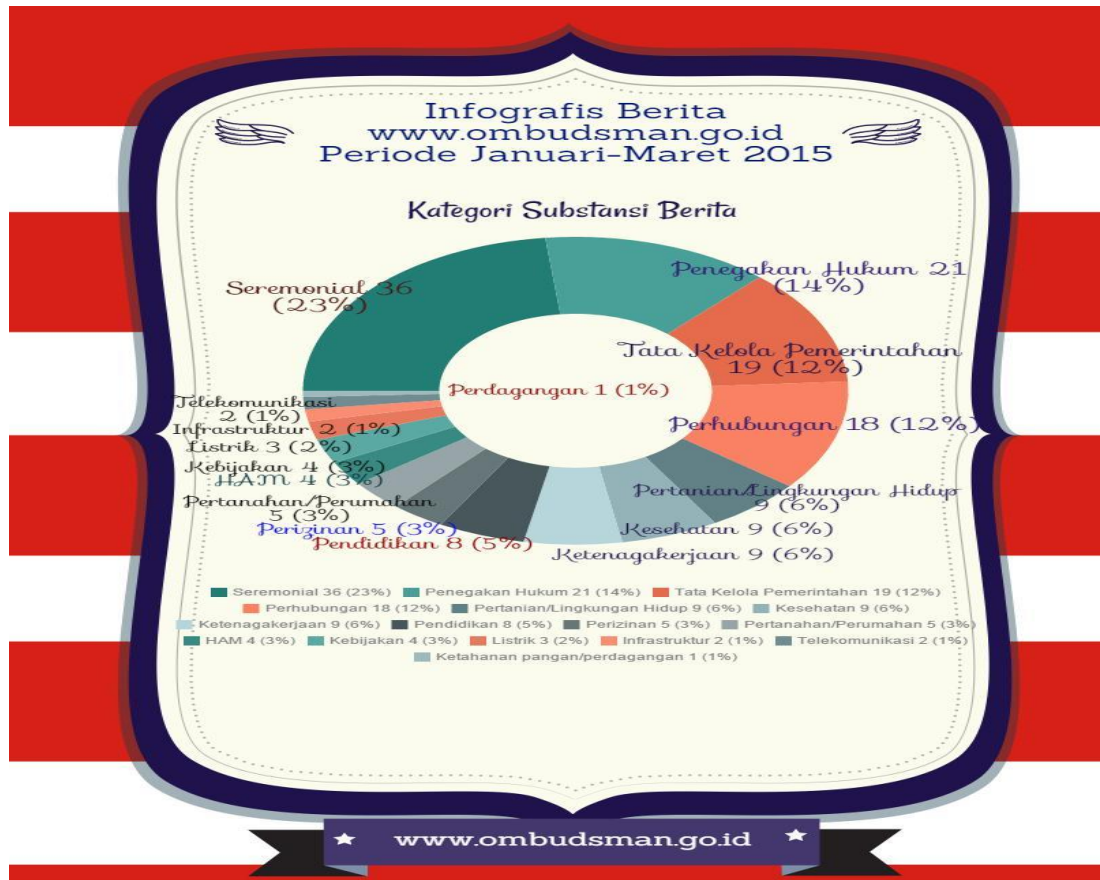
-Danang Girindrawardana

b. Ombudsman RI Ajukan Usul “One Vote, One Country”

Ombudsman Republik Indonesia termasuk sebagai 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 pertemuan yang dihelat pada 26-30 April 2015 yang lalu, Ombudsman RI mengajukan usul “One Vote, One Country” yakni satu negara peserta OICOA hanya memiliki satu hak suara dalam proses membuat keputusan dalam organisasi.

Anggota Ombudsman, Hendra Nurtjahjo yang menjadi delegasi dari Indonesia, mengajukan usulan satu vote untuk satu negara. Meskipun sempat terjadi perdebatan, akhirnya disetujui juga usulan tersebut. 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.

4. Statistik Berita pada www.ombudsman.go.id



5. Kegiatan Pencegahan pada Perwakilan Ombudsman RI

Dalam rangka pencegahan maladministrasi serta memberikan kesadaran bagi masyarakat mengenai hak atas pelayanan publik yang berkualitas di daerah, Ombudsman RI melakukan berbagai kegiatan penyebarluasan informasi mengenai fungsi, tugas, dan wewenang Ombudsman RI sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik melalui Perwakilan Ombudsman pada provinsi-provinsi.

Kegiatan Pencegahan yang dilakukan Perwakilan Ombudsman RI selama Semester I tahun 2015 sejumlah 582 Kegiatan yang dibagi kedalam 3 kelompok Kegiatan Pencegahan yaitu Sosialisasi sejumlah 305 kegiatan, Pengembangan Jaringan sejumlah 233 kegiatan dan Kerja sama sejumlah 44 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 partisipan masyarakat yang membantu melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Tabel Jumlah kegiatan Pencegahan Tiap Perwakilan Ombudsman RI dapat dilihat pada lampiran I

Akses masyarakat kepada Ombudsman RI untuk keperluan melapor, mengantar surat, konsultasi, permintaan data guna penelitian, menghadiri undangan atau bertanya fungsi dan peran dari Ombudsman RI. Hal ini menunjukkan, bahwa masyarakat mempunyai atensi kepada Lembaga Negara ini.

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.

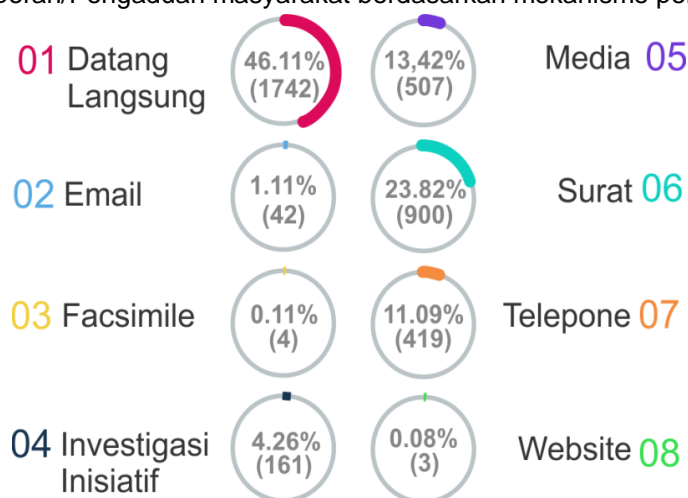
A. Penanganan Laporan/ Pengaduan Masyarakat

1. Analisa laporan/pengaduan masyarakat berdasarkan mekanisme penyampaian

Laporan Masyarakat pada Semester 1 mencapai 3778 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.

Akses masyarakat sebagian besar disampaikan dengan cara datang langsung ke Kantor Ombudsman RI Pusat maupun Kantor Perwakilan di daerah, sedangkan lainnya melalui surat dan pemberitaan media. Akses masyarakat lebih banyak datang langsung masyarakat merasa lebih nyaman menceritakan keluhan yang dirasakan dan bisa sekaligus konsultasi atas permasalahan dan mendapatkan solusi ketika permasalahan yang dilaporkan ternyata tidak termasuk kewenangan Ombudsman RI.

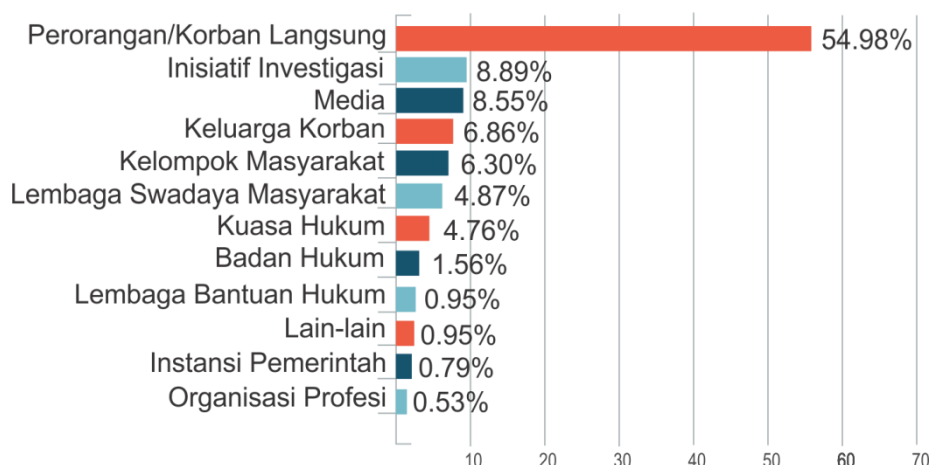
Grafik 1 Laporan/Pengaduan masyarakat berdasarkan mekanisme penyampaian



2. Analisa laporan/pengaduan masyarakat berdasarkan klasifikasi pelapor

Berdasarkan klasifikasi Pelapor, yang paling banyak menyampaikan keluhannya kepada Ombudsman RI Pusat maupun perwakilan adalah Perorangan/Korban Langsung sejumlah 2077 laporan (54.98%). Sedangkan, laporan yang bersumber dari inisiatif/prakarsa Ombudsman RI (*Own Motion Investigation*) sebesar 8.89% dan media sebesar 8.55%. Perorangan/Korban Langsung merupakan yang terbanyak menandakan bahwa pemahaman terhadap fungsi Ombudsman RI, antara lain sebagai dampak kegiatan sosialisasi Ombudsman RI.

Grafik 2. laporan/pengaduan masyarakat berdasarkan klasifikasi pelapor



3. Analisa laporan/Pengaduan masyarakat berdasarkan asal Provinsi Pelapor.

Berdasarkan klasifikasi asal Provinsi Pelapor yang paling banyak menyampaikan keluhannya kepada Ombudsman RI adalah pelapor asal Provinsi Sulawesi Utara selanjutnya asal provinsi Nusa Tenggara Timur dan Jawa Timur.

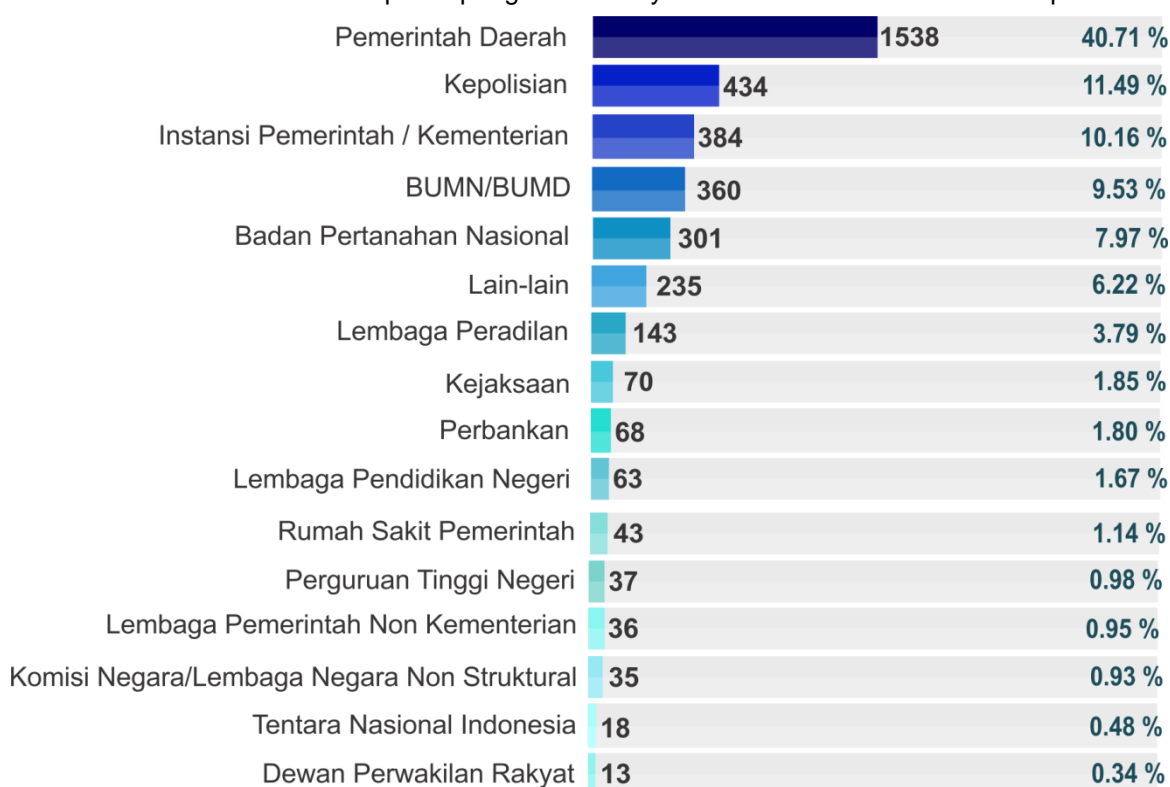
Tabel 1 laporan masyarakat berdasarkan asal provinsi pelapor

No	Provinsi	Jumlah Laporan	No	Provinsi	Jumlah Laporan
1	ACEH	84	18	NUSA TENGGARA BARAT	89
2	SUMATERA UTARA	132	19	NUSA TENGGARA TIMUR	283
3	SUMATERA BARAT	121	20	KALIMANTAN BARAT	126
4	RIAU	147	21	KALIMANTAN SELATAN	77
5	KEPULAUAN RIAU	65	22	KALIMANTAN TENGAH	88
6	JAMBI	69	23	KALIMANTAN TIMUR	80
7	SUMATERA SELATAN	86	24	SULAWESI BARAT	136
8	BENGKULU	58	25	SULAWESI SELATAN	161
9	LAMPUNG	60	26	SULAWESI TENGAH	126
10	KEPULAUAN BANGKA BELITUNG	47	27	SULAWESI TENGGARA	75
11	JAWA BARAT	140	28	SULAWESI UTARA	287
12	BANTEN	77	29	GORONTALO	75
13	DKI JAKARTA	208	30	MALUKU	69
14	JAWA TENGAH	145	31	MALUKU UTARA	46
15	DI. YOGYAKARTA	81	32	PAPUA	79
16	JAWA TIMUR	279	33	PAPUA BARAT	77
17	BALI	105		TOTAL	3778

4. Analisa laporan/Pengaduan masyarakat berdasarkan instansi Terlapor

Dari klasifikasi terlapor selama April-Juni 2015, instansi yang menempati urutan 3 (tiga) besar terbanyak atas dugaan maladministrasi yang dikeluhkan masyarakat yakni Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota. Hal ini menunjukkan bahwa Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota merupakan tempat pelayanan yang paling banyak diakses oleh masyarakat serta memperlihatkan masih terdapat pelayanan kurang memadai. Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota secara bertahap perlu melakukan perbaikan pelayanannya kepada masyarakat. Selanjutnya laporan yang terbanyak kedua adalah Kepolisian dan urutan ketiga adalah Instansi Pemerintah / Kementerian.

Grafik 3 laporan/pengaduan masyarakat berdasarkan instansi terlapor



5. Analisa laporan/Pengaduan masyarakat berdasarkan Provinsi Instansi Terlapor

Berdasarkan klasifikasi Provinsi instansi terlapor, Provinsi yang jumlah paling banyak dilaporkan oleh masyarakat adalah DKI Jakarta. Salah satunya dikarenakan banyaknya jenis pelayanan Publik yang terselenggara di Jakarta. Sebagai ibukota negara, Jakarta tidak hanya menyelenggarakan pelayanan publik Pemerintah Daerah (provinsi, Kab/Kota, Kecamatan, dan Kelurahan) namun juga Pelayanan Publik Kementerian/Lembaga. Selanjutnya Provinsi dengan instansi terlapor paling banyak adalah Sulawesi Utara dan Nusa Tenggara Timur.

Tabel 2 laporan/Pengaduan masyarakat berdasarkan provinsi instansi terlapor

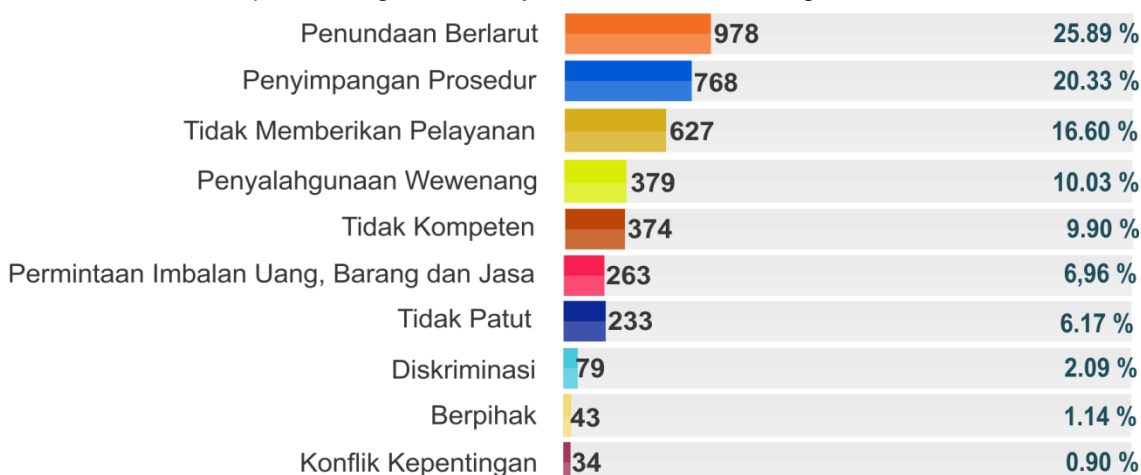
No	Provinsi	Jumlah Laporan	No	Provinsi	Jumlah Laporan
1	ACEH	83	18	NUSA TENGGARA BARAT	87
2	SUMATERA UTARA	134	19	NUSA TENGGARA TIMUR	284
3	SUMATERA BARAT	119	20	KALIMANTAN BARAT	113
4	RIAU	143	21	KALIMANTAN SELATAN	79
5	KEPULAUAN RIAU	62	22	KALIMANTAN TENGAH	90
6	JAMBI	66	23	KALIMANTAN TIMUR	74
7	SUMATERA SELATAN	89	24	SULAWESI BARAT	135
8	BENGKULU	54	25	SULAWESI SELATAN	166
9	LAMPUNG	59	26	SULAWESI TENGAH	124
10	KEP. BANGKA BELITUNG	49	27	SULAWESI TENGGARA	70
11	JAWA BARAT	116	28	SULAWESI UTARA	286
12	BANTEN	56	29	GORONTALO	73
13	DKI JAKARTA	345	30	MALUKU	71
14	JAWA TENGAH	139	31	MALUKU UTARA	45
15	DI. YOGYAKARTA	60	32	PAPUA	76
16	JAWA TIMUR	249	33	PAPUA BARAT	76
17	BALI	106		TOTAL	3778

6. Analisa laporan/Pengaduan masyarakat berdasarkan dugaan maladministrasi

Dugaan maladministrasi yang paling banyak dikeluhkan masyarakat adalah dugaan penundaan berlarut atas kewajiban pelayanan yang harusnya mereka berikan kepada masyarakat. Selanjutnya disusul dengan dugaan penyimpangan prosedur, dan diikuti dugaan tidak memberikan pelayanan. Data dapat dilihat pada grafik 4.

Dengan kondisi permasalahan maladministrasi tersebut, perlu upaya perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan antara lain melalui evaluasi dan penyempurnaan penerapan standar pelayanan mengacu Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan publik, penegakan integritas, serta menjaga komitmen untuk menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas. Selain itu, perlu dukungan sarana prasarana yang memadai dan pengawasan dari pimpinan.

Grafik 4 laporan/Pengaduan masyarakat berdasarkan dugaan maladministrasi



7. Analisa laporan/Pengaduan masyarakat berdasarkan substansi Laporan

Substansi Laporan yang paling banyak dilaporkan masyarakat yang merupakan 3 besar adalah mengenai Pertanahan, Kepegawaian dan Kepolisian. Laporan Pertanahan mengenai penundaan berlurut serta tidak kompetennya dalam pembuatan akte tanah, sengketa atas hak tanah dan penyalahgunaan wewenang di dalam Badan Pertanahan Nasional. Selama April-Juni 2015, keluhan mengenai Kepegawaian yang masih bermasalah adalah penundaan berlurut atas penetapan status pegawai dan jabatan, penundaan berlurut atas hak-hak pegawai dan masalah promosi dan kenaikan jabatan. Sedangkan untuk Kepolisian, substansi terbanyak yang dilaporkan adalah penundaan berlurut, penyimpangan prosedur serta penyalahgunaan wewenang.

Tabel 3. Jumlah Laporan Masyarakat berdasarkan Substansi Laporan

No	Aspek	Jumlah	No	Aspek	Jumlah
1	Administrasi Kependudukan	114	19	Pemukiman/Perumahan	88
2	Agama	10	20	Penanaman Modal	9
3	Air Minum	84	21	Pendidikan	416
4	Asuransi/Jaminan Sosial	92	22	Peradilan	160
5	Cukai dan Pajak	48	23	Perbankan	97
6	Energi (Sumber Daya Alam)	22	24	Perdagangan dan Industri	69
7	Imigrasi	11	25	Perhubungan/ Infrastruktur	225
8	Informasi Publik	74	26	Perijinan (PTSP)	143
9	Kejaksaan	55	27	Perikanan	10
10	Kelautan	14	28	Perkebunan/Kehutanan	32
11	Kepegawaian	441	29	Pertanahan	525
12	Kepolisian	429	30	Pertanian	18
13	Kesehatan	188	31	Telekomunikasi	32
14	Ketenagakerjaan	99	32	Tenaga Kerja Indonesia	8
15	Komisi/Lembaga Negara	63	33	Tentara Nasional Indonesia	5
16	Lembaga Pemasyarakatan	13	34	Transmigrasi	4
17	Lingkungan Hidup	38	35	Urusan Haji	3
18	Listrik	139		total	3778

B. Tindak Lanjut 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 semester I Tahun 2015, Ombudsman RI telah melakukan 633 kali Investigasi untuk menyelesaikan laporan pengaduan masyarakat atau investigasi atas prakarsa sendiri (own-motion investigation).

Tabel 4. Jumlah Investigasi Ombudsman RI selama Semester 1

No	Provinsi	Jumlah Laporan	No	Provinsi	Jumlah Laporan
1	Aceh	17	15	DI Yogyakarta	24
2	Sumatera Utara	13	16	Jawa Timur	41
3	Sumatera Barat	30	17	Bali	21
4	Riau	15	18	Nusa Tenggara Barat	12
5	Kepulauan Riau	14	19	Kalimantan Barat	27
6	Jambi	14	20	Kalimantan Selatan	53
7	Sumatera Selatan	34	21	Kalimantan Tengah	5
8	Bengkulu	43	22	Kalimantan Timur	7
9	Lampung	35	23	Sulawesi Barat	4
10	Kep.Bangka Belitung	27	24	Sulawesi Selatan	37
11	Jawa Barat	20	25	Sulawesi Tenggara	6
12	Banten	24	26	Sulawesi Utara	13
13	Pusat	59	27	Gorontalo	17
14	Jawa Tengah	21		TOTAL	633

2. Monitoring

Kegiatan monitoring Ombudsman RI yang 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. Pelaksanaan kegiatan Monitoring pada periode Semester I Tahun 2015 sebanyak 137 kali.

Tabel 5. Jumlah Monitoring Ombudsman RI selama Semester 1

No.	Perwakilan	monitoring	No.	Perwakilan	monitoring
1	Aceh	2	12	Nusa Tenggara Barat	3
2	Bali	1	13	Papua	3
3	Bangka Belitung	7	14	Sulawesi Barat	10
4	Banten	10	15	Sulawesi Selatan	2
5	DI Yogyakarta	12	16	Sulawesi Tenggara	1
6	Gorontalo	6	17	Sulawesi Utara	13
7	Jawa Barat	23	18	Sumatera Barat	5
8	Jawa Tengah	3	19	Sumatera Selatan	4
9	Jawa Timur	19	20	Sumatera Utara	5
10	Kalimantan Barat	2	21	Pusat	3
11	Kepulauan Riau	3		Total	137

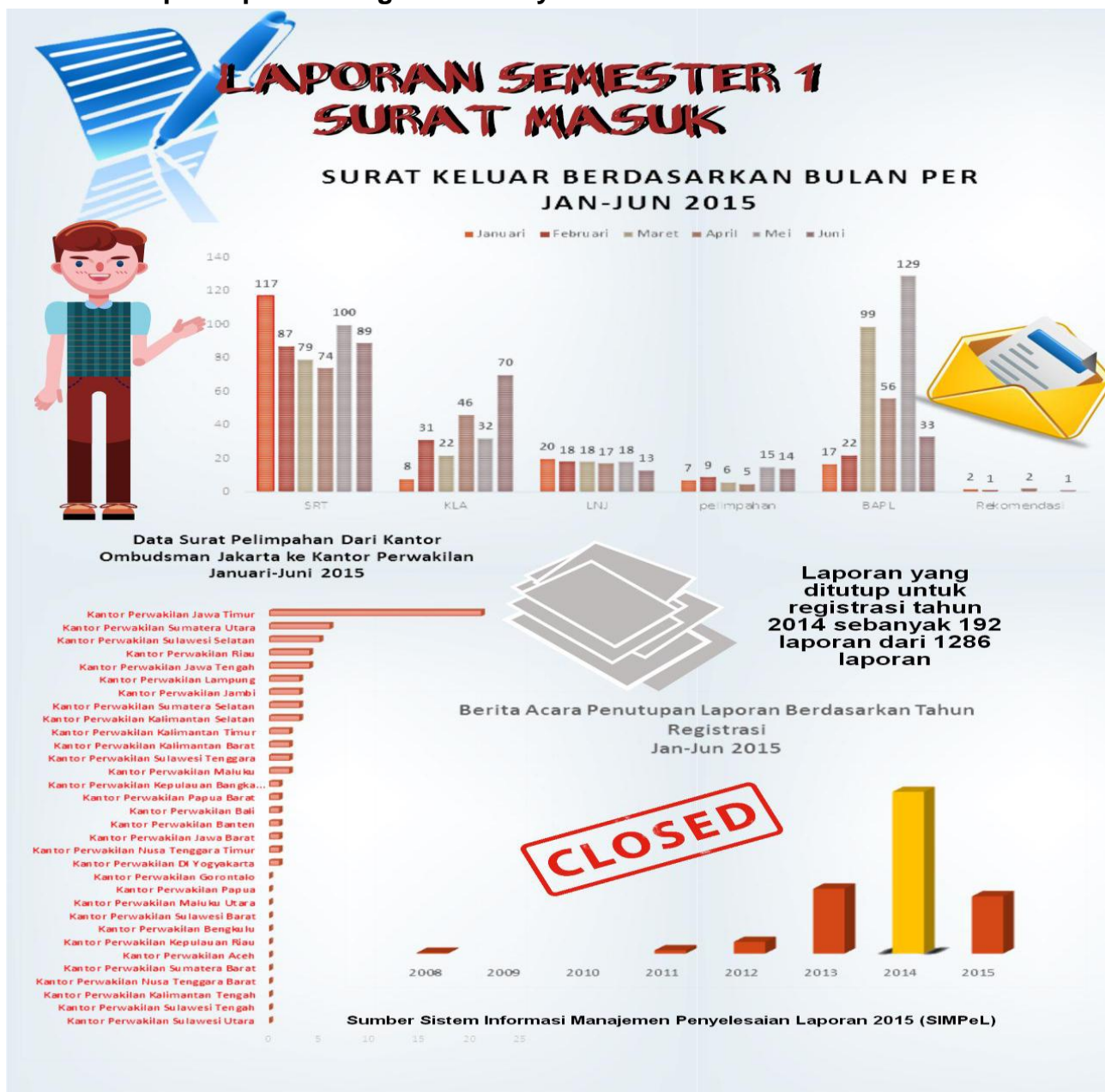
3. Mediasi

Dalam rangka menyelesaikan permasalahan seringkali diperlukan pihak yang dapat membantu untuk mempertemukan antara Pelapor dengan Terlapor. Salah satu wewenang Ombudsman RI adalah melaksanakan mediasi kepada para pihak terkait untuk menyelesaikan permasalahan. Pada semester 1 2015 Ombudsman RI melakukan 64 kali mediasi.

Tabel 6. Jumlah Mediasi Ombudsman RI selama Semester 1

No.	Perwakilan	Mediasi	No.	Perwakilan	Mediasi
1	Bali	2	9	Kalimantan Tengah	6
2	Banten	3	10	Nusa Tenggara Barat	7
3	Bengkulu	1	11	Sulawesi Barat	1
4	DI Yogyakarta	5	12	Sulawesi Selatan	3
5	Gorontalo	4	13	Sulawesi Tenggara	1
6	Jawa Barat	3	14	Sulawesi Utara	1
7	Jawa Timur	24	15	Pusat	2
8	Kalimantan Barat	1		Total	64

4. Penutupan laporan/Pengaduan masyarakat



Tindak Lanjut Ombudsman RI dalam penanganan laporan pengaduan masyarakat tidak lepas dari proses surat menyurat. Sebanyak 546 surat dibuat oleh Ombudsman RI selama semester 1 untuk berkordinasi dengan pihak-pihak yang terkait dalam penanganan laporan pengaduan masyarakat. Pada semester 1 dalam penyelesaian laporan, Ombudsman mengeluarkan 209 klarifikasi, 104 klarifikasi lanjutan, 54 surat pelimpahan kepada perwakilan, 356 berita acara penyelesaian laporan dan 6 rekomendasi.

Garis besar program kerja Tim QA & PI Ombudsman RI meliputi dua hal, yaitu Penegakan Integritas dan Penjaminan Mutu. Pada Semester I Tahun Anggaran 2015 telah dilakukan kegiatan antara lain :

1. Jawa Timur
Kegiatan dilaksanakan pada tanggal 9–12 Februari 2015.
2. Jawa Barat
Kegiatan dilaksanakan pada tanggal 10– 13 Maret 2015.
3. Sulawesi Utara
Kegiatan dilaksanakan pada tanggal 30 Maret – 2 April 2015.
4. Kalimantan Selatan
Kegiatan dilaksanakan pada tanggal 30 Maret – 2 April 2015.
5. Jawa Tengah
Kegiatan dilaksanakan pada tanggal 14 s.d. 17 April di Kota Semarang, Kudus dan Jepara.
6. Papua Barat
Dilaksanakan pada tanggal 16 – 19 Juni 2015 di Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Papua Barat, Jl. Drs. Esau Sesa RT. 003 RW. 016, Kelurahan Wosi, Kabupaten Manokwari, Papua Barat.

Hasil kegiatan tersebut menjadi bahan masukan dan pertimbangan pimpinan menentukan kebijakan lebih lanjut.

Dalam rangka pengukuran kinerja atas program dan *outcome* yang dihasilkan, Ombudsman Republik Indonesia telah menetapkan beberapa program yang dilengkapi dengan sasaran, indikator, dan target. Untuk tahun 2015, rencana kinerja program yang telah ditetapkan adalah sebagai berikut:

NO	Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Target
4051	Meningkatnya Kualitas Pengawasan Pelayanan Publik		
1	Meningkatnya instansi pemerintah yang memiliki Unit Pengelolaan Pengaduan	% Instansi pemerintah yang memiliki Unit Pengelolaan Pengaduan	15%
2	Terwujudnya integrasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Nasional	% Integrasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Nasional	12%
3	Efektivitas Penyelesaian Pengaduan Masyarakat atas Pelayanan Publik	% Pengaduan masyarakat atas pelayanan publik yang selesai ditindaklanjuti	20%
4	Meningkatnya Kepatuhan K/L/Pemda dengan Kepatuhan Tinggi atas Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	% K/L/Pemda dengan tingkat Kepatuhan Tinggi atas Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	Kementerian 70% Lembaga 25% Pem Provinsi : 60% Pem Kab. Kota : 10%
5	Terwujudnya perbaikan kebijakan pelayanan publik	Jumlah perbaikan kebijakan pelayanan publik	22
6	Meningkatnya partisipasi publik	Jumlah partisipasi publik	22

1. Meningkatnya Instansi Pemerintah yang memiliki unit pengelolaan pengaduan

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, Penyelenggara pelayanan publik harus memiliki unit pengelolaan pengaduan yang merupakan kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan. Ombudsman RI telah memiliki unit pengelolaan pengaduan yang menjadi bagian dari pelayanan publik. Terbangunnya unit pengaduan masyarakat berbasis teknologi informasi melalui website di harapkan dapat mempercepat proses laporan pengaduan masyarakat. Proses pemantauan unit pengelolaan pengaduan sedang di lakukan oleh Ombudsman RI di tingkat Kementerian/Lembaga. Target persentase instansi pemerintah yang memiliki Unit Pengelolaan Pengaduan sebesar 15%.

2. Terwujudnya Integrasi sistem pengelolaan pengaduan nasional

Sebagai tindak lanjut amanat Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009, telah diterbitkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dan Peraturan Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, yang mengisyaratkan dibentuknya **Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)** yang merupakan integrasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik. Dengan adanya SP4N ini diharapkan pengaduan masyarakat mengenai pelayanan publik dapat ditangani dengan cepat, transparan

dan akuntabel sesuai dengan kewenangan masing-masing penyelenggara dan mendorong peningkatan kinerja penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik. Target persentase integrasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Nasional adalah sebesar 12%.

Berdasarkan Permen PAN diatas tahapan pembangunan SP4N Periode Tahun 2015 sebagai berikut :

a. *Outcome*

- 1) Terwujudnya penyelenggara yang mampu merespon dan menindaklanjuti keluhan/pengaduan.
- 2) Kesadaran masyarakat meningkat dan berani menyampaikan pengaduan pelayanan publik.

b. Target

Seluruh Penyelenggara dalam hal ini Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah sudah memiliki pengelolaan pengaduan yang efektif.

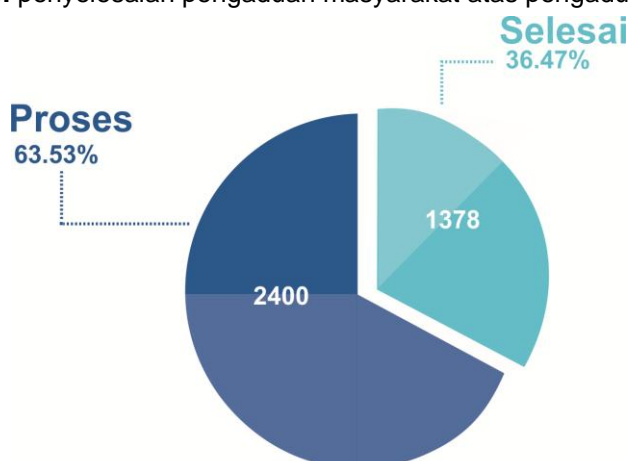
c. Program

- 1) Penyiapan sarana/prasarana pengaduan yang mudah diakses oleh masyarakat.
- 2) Peningkatan kapasitas individu/pengelola, organisasi, dan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik.
- 3) Pembentukan kelembagaan pengaduan dan pengelola pengaduan yang kompeten.
- 4) Pembentukan mekanisme dan prosedur pengaduan pelayanan publik.
- 5) Pemantauan secara rutin.
- 6) Pelaksanaan Evaluasi secara periodik.

3. Pemantauan efektifitas penyelesaian pengaduan masyarakat atas pengaduan publik

Pelayanan Ombudsman RI terhadap laporan/pengaduan masyarakat adalah menindaklanjuti dan menyelesaikan dugaan maladministrasi yang dialami masyarakat. Penyelesaian laporan/dugaan masyarakat dipengaruhi oleh ketiga pihak yaitu Ombudsman RI, Pelapor, dan Terlapor, sehingga penyelesaian laporan/pengaduan sangat tergantung pada inisiatif dan upaya tiga pihak tersebut. Persentase efektivitas penyelesaian laporan diukur dari jumlah laporan/pengaduan yang dinyatakan selesai oleh pelapor dibagi dengan jumlah laporan/pengaduan yang diterima Ombudsman RI pada tahun yang bersangkutan.

Grafik 5. penyelesaian pengaduan masyarakat atas pengaduan publik



Laporan masyarakat yang dinyatakan selesai pada Semester I tahun 2015 sebanyak 1378 laporan, secara rinci yaitu laporan ditutup atau sudah ada berita acara penutupan laporan sebesar 1079 dan laporan telah diselesaikan atau belum ada berita acara laporan penutupan laporan sebesar 299 laporan. Persentase laporan yang diselesaikan adalah 36.47%. Target persentase Efektivitas Penyelesaian Pengaduan Masyarakat atas Pelayanan Publik adalah sebesar 20%.

4. Pemantauan Kepatuhan K/L/Pemda dengan kepatuhan tinggi atas UU No 25 tahun 2009

Dalam rangka meningkatkan kualitas pengawasan pelayanan publik, Ombudsman RI melaksanakan penilaian kepada K/L/D terhadap kepatuhan pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Ombudsman RI melakukan observasi kepatuhan yang sedang berlangsung pada triwulan II 2015 terhadap Kementerian/Lembaga, Provinsi, Kabupaten/Kota sebagai berikut:

- a. Kementerian: 23 yaitu: Kementerian Agama, Kementerian Dalam Negeri, Kementerian Energi dan Sumber Daya Manusia, Kementerian Hukum dan HAM, Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan, Kementerian Kelautan dan Perikanan, Kementerian Kesehatan, Kementerian Keuangan, Kementerian Komunikasi dan Informatika, Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah, Kementerian Luar Negeri, Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat, Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Kementerian Kebudayaan dan Pendidikan, Kementerian Perhubungan, Kementerian Perindustrian, Kementerian Pertanian, Kementerian Agraria dan Penataan Ruang/BPN, Kementerian Riset dan Teknologi dan Perguruan Tinggi, Kementerian Perdagangan, Kementerian Sosial, Kementerian Ketenagakerjaan, dan Kementerian Pertahanan.
- b. Lembaga: 16 yaitu: Perpustakaan Nasional, Badan Standarisasi Nasional, Badan Pengawasan Tenaga Nuklir, Badan Tenaga Nuklir Nasional, Lembaga Penerbangan dan Antariksa Nasional, LIPI, BPPT, BPOM, BKPM, BNN, BNP2TKI, BIG, BPS, LKPP, BNSP, Konsil Kedokteran Indonesia.
- c. Provinsi: 32 Provinsi (Kalimantan Utara belum dilaksanakan)
- d. Kabupaten/Kota : 59 yaitu :

No	Kabupaten/Kota	No	Kabupaten/Kota	No	Kabupaten/Kota
1	Kota Banda Aceh	21	Kota Lampung	41	Kota Manado
2	Kab. Aceh Barat	22	Kab. Tanggamus	42	Kota Bitung
3	Kota Medan	23	Kota Tanjung Pinang	43	Kota Palu
4	Kab. Langkat	24	Kota Batam	44	Kab. Parigi Maoutong
5	Kab. Dairi	25	Kota Yogyakarta	45	Kota Kendari
6	Kota Bandung	26	Kota Surakarta	46	Kab. Konawe Selatan

No	Kabupaten/Kota	No	Kabupaten/Kota	No	Kabupaten/Kota
7	Kab. Garut	27	Kota Semarang	47	Kota Makasar
8	Kota Bogor	28	Kab. Kudus	48	Kab. Pinrang
9	Kota Surabaya	29	Kota Denpasar	49	Kota Ambon
10	Kab. Pasuruan	30	Kab. Badung	50	Kab. Maluku Tengah
11	Kota Malang	31	Kota Mataram	51	Kota Serang
12	Kota Jayapura	32	Kab. Lombok Utara	52	Kota Pangkal Pinang
13	Kab. Jayapura	33	Kota Kupang	53	Kota Jambi
14	Kab. Biak Numfor	34	Kab. Timor Tengah Utara	54	Kota Bengkulu
15	Kota Riau	35	Kota Pontianak	55	Kota Palangkaraya
16	Kota Dumai	36	Kota Singkawang	56	Kota Mamuju
17	Kota Padang	37	Kota Banjarmasin	57	Kota Gorontalo
18	Kab. Agam	38	Kab. Banjar	58	Kota Ternate
19	Kota Palembang	39	Kota Samarinda	59	Kota Manokwari
20	Kab. Prabumulih	40	Kota Balikpapan		

Target Persentase K/L/Pemda dengan tingkat Kepatuhan Tinggi atas Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu Kementerian 70%, Lembaga 25%, Pemerintah Provinsi 60% dan Pemerintah Kabupaten/Kota 10%.

5. Pemantauan Perbaikan kebijakan pelayanan publik

Perbaikan Pelayanan publik yang dilakukan oleh Ombudsman RI:

- a. Penetapan SK 76/MenLHK-II/2015 tentang Kawasan Hutan Provinsi Kepulauan Riau tanggal 6 Maret 2015 menggantikan SK 463/Menhut-II/2013
- b. 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.
- c. Penetapan SE Mendagri No 503/506/SJ tanggal 28 Januari 2015 kepada Gubernur, Bupati dan Walikota tentang Optimalisasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah.
- d. Mulai tanggal 2 Januari 2015 beroperasinya BPPTSP DKI Jakarta melayani 518 perizinan & non perizinan.
- e. Pada tanggal 28 Mei 2015 Peresmian Layanan Online di BPPT Kota Bandung dan pembentukan Tim Detektif ala Ombudsman.

- f. 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.

Rekomendasi Ombudsman RI kepada penyelenggara pelayanan publik untuk perbaikan pelayanan publik:

- a. Berdasarkan Rekomendasi Ombudsman RI Nomor : 0006/REK/0201.2015/PBP.24/VI/2015 tanggal 25 Juni 2015 tentang maladministrasi oleh Menteri Kelautan dan Perikanan RI dalam Menunda pemberlakuan peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 02/PERMEN-KP/2015 tentang larangan penggunaan alat penangkapan ikan pukat hela (trawls) dan pukat tarik (saine nets).
- b. Berdasarkan Rekomendasi Ombudsman RI Nomor : 0005/REK/Perw.Papua/IV/2015 tanggal 30 April 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.
- c. Berdasarkan Rekomendasi Ombudsman RI Nomor : 0004/REK/0801.2013/PBP.38/IV/2015 tanggal 08 April 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.
- d. Berdasarkan Rekomendasi Ombudsman RI Nomor : 0003/Rek/0105.2015/PD-21/II/2015 tanggal 18 februari 2015 tentang maladministrasi dalam proses penangkapan dan pemeriksaan Sdr. Bambang Widjojanto oleh Badan Reserse Kriminal Polri
- e. Berdasarkan Rekomendasi Ombudsman RI Nomor : 0002/Rek/1211.2014/PB-21/I/2015 tanggal 30 Januari 2015 tentang penyampaian Rekomendasi Ombudsman RI berkenaan dengan proses penerimaan CPNS 2014.
- f. Berdasarkan Rekomendasi Ombudsman RI Nomor : 0001/Rek/0672.2014/PBP.53/I/2015 tanggal 20 januari 2015 tentang segera mengeluarkan surat perintah penyegelan, memastikan seluruh persyaratan dan perizinan pembangunan apartemen grand icon.

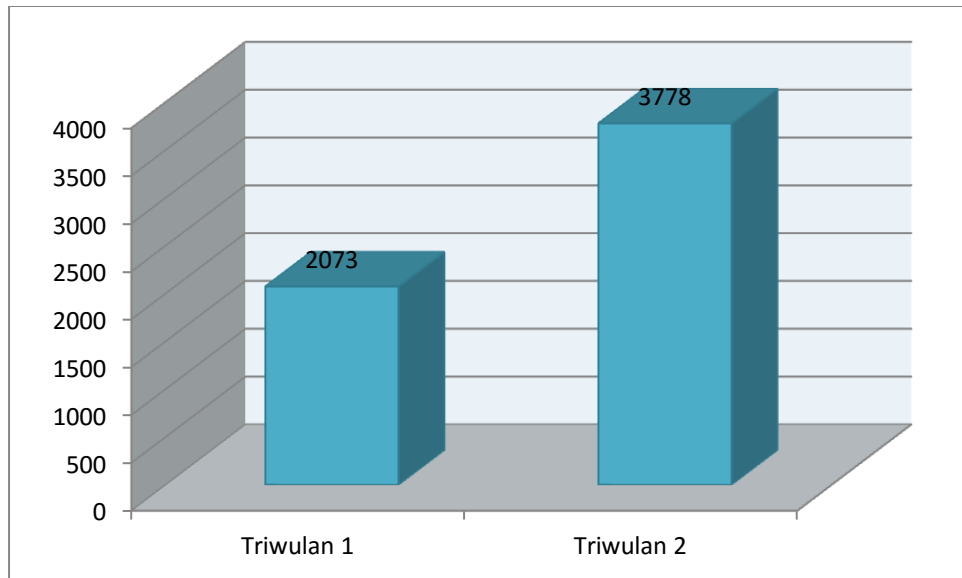
Target tahun 2015 Jumlah perbaikan kebijakan pelayanan publik adalah sebesar 22.

6. Pemantauan Partisipasi Publik

Dalam konteks pengawasan pelayanan publik, partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik menjadi hal yang harus difasilitasi oleh negara. Untuk itu sangat penting dan mendesak pembentukan unit pengelola pengaduan masyarakat. Peningkatan partisipasi masyarakat diukur dari peningkatan jumlah laporan masyarakat yang terkait dengan pelayanan publik kepada Ombudsman RI.

Pada Triwulan I tahun 2015 jumlah seluruh laporan masyarakat 2.073 laporan. Sedangkan jumlah seluruh laporan masyarakat yang masuk dari awal tahun hingga Triwulan II adalah 3.778 laporan.

Grafik 6. Jumlah Laporan Masyarakat Tahun 2015



Peningkatan tren jumlah pengaduan masyarakat ini memperlihatkan bahwa masyarakat makin sadar terhadap hak mendapat pelayanan publik yang berkualitas. Tingginya jumlah laporan ini juga memperlihatkan makin tingginya partisipasi masyarakat untuk turut serta memperbaiki kualitas pelayanan publik. Target jumlah partisipasi publik tahun 2015 sebesar 22 adalah masyarakat yang telah diberi sosialisasi dan pembekalan oleh Ombudsman RI untuk melakukan pengawasan pelayanan publik.

Secara keseluruhan realisasi penyerapan anggaran semester I tahun 2015 sebesar 38.08% dari total pagu yang dianggarkan atau sejumlah Rp 25,236,381,661. Realisasi terbanyak ada pada Pengelolaan Keuangan, Kepegawaian dan Perlengkapan sejumlah Rp 19,934,292,299 atau 40.04% dari Pagu Kegiatan serta 30.08% dari total pagu. Realisasi kegiatan Pengelolaan administrasi Laporan sejumlah Rp 4,277,991,348 atau terserap 32.40% dari Pagu Kegiatan dan realisasi kegiatan Perencanaan, Pengawasan, dan Kerja sama sejumlah Rp 1,024,098,014 atau terserap 31.26% dari Pagu Kegiatan.

Tabel 6. Penyerapan Anggaran Semester I Tahun 2015

Kode	Nama Kegiatan	Pagu	Realisasi		Keterangan
			Total	%	
4051	Perencanaan, Pengawasan dan Kerja sama	3,275,801,000	1,024,098,014	31.26%	
5093	Pengelolaan Administrasi Laporan	13,204,100,000	4,277,991,348	32.40%	
5094	Pengelolaan Keuangan, Kepegawaian, dan Perlengkapan	49,790,240,000	19,934,292,299	40.04%	
	TOTAL	66,270,141,000	25,236,381,661	38.08%	

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 Semester 1 tahun anggaran 2015 masyarakat yang melapor mencapai 3.778 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 semester 1 tahun 2015 menunjukkan konsistensi dalam mengawal pelayanan publik di Indonesia. Persentase laporan yang telah diselesaikan sebesar 36.47% dari 3.778 laporan yang masuk pada semester 1 tahun 2015. Sedangkan sisanya sebesar 2.400 laporan masyarakat dalam proses penyelesaian dugaan maladministrasi. Bersamaan dengan penyelesaian laporan, kegiatan pencegahan maladministrasi telah diselenggarakan lebih dari 582 kegiatan yang meliputi kegiatan sosialisasi, pengembangan jaringan dan kerjasama dengan lembaga atau instansi lain. Pada kinerja anggaran, secara keseluruhan realisasi penyerapan anggaran semester I tahun 2015 sebesar 38.08% dari total pagu yang dianggarkan atau sejumlah Rp 25,236,381,661. Realisasi terbanyak ada pada Pengelolaan Keuangan, Kepegawaian dan Perlengkapan sejumlah Rp 19,934,292,299 atau 40.04% dari Pagu Kegiatan.

Demikian Laporan Semester I tahun 2015 ini merupakan ringkasan yang menunjukkan kinerja Ombudsman RI selama 2 triwulan di tahun 2015. Telah banyak kegiatan dan langkah yang telah ditempuh Ombudsman RI namun demikian dan dengan sisa waktu 6 bulan ke depan, Ombudsman RI akan terus melakukan perbaikan-perbaikan untuk meningkatkan kinerjanya.

LAMPIRAN

1. Jumlah kegiatan Pencegahan Perwakilan Ombudsman RI

No	Kantor	Jenis Kegiatan		
		Sosialisasi	Pengembangan Jaringan	Kerjasama
1	Kantor Perwakilan Aceh	18	5	3
2	Kantor Perwakilan Bali	4	15	0
3	Kantor Perwakilan Bangka Belitung	12	2	0
4	Kantor Perwakilan Banten	11	11	2
5	Kantor Perwakilan Bengkulu	12	11	6
6	Kantor Perwakilan DI Yogyakarta	28	1	0
7	Kantor Perwakilan Gorontalo	14	18	3
8	Kantor Perwakilan Jambi	13	0	0
9	Kantor Perwakilan Jawa Barat	13	17	7
10	Kantor Perwakilan Jawa Tengah	3	1	0
11	Kantor Perwakilan Jawa Timur	21	19	0
12	Kantor Perwakilan Kalimantan Barat	1	46	2
13	Kantor Perwakilan Kalimantan Selatan	0	0	0
14	Kantor Perwakilan Kalimantan Tengah	11	17	9
15	Kantor Perwakilan Kalimantan Timur	6	1	0
16	Kantor Perwakilan Kepulauan Riau	17	1	2
17	Kantor Perwakilan Lampung	11	6	0
18	Kantor Perwakilan Nusa Tenggara Barat	35	8	1
19	Kantor Perwakilan Papua	0	10	0
20	Kantor Perwakilan Riau	6	8	0
21	Kantor Perwakilan Sulawesi Barat	2	0	0
22	Kantor Perwakilan Sulawesi Selatan	1	4	0
23	Kantor Perwakilan Sulawesi Tenggara	1	0	0
24	Kantor Perwakilan Sulawesi Utara	10	0	1
25	Kantor Perwakilan Sumatera Barat	32	12	1
26	Kantor Perwakilan Sumatera Selatan	15	17	7
27	Kantor Perwakilan Sumatera Utara	8	3	0
28	Ombudsman Republik Indonesia (Jakarta)			
	Total	305	233	44

2. Lampiran realisasi anggaran

3. Ombudsman dalam media