



OMBUDSMAN
REPUBLIC INDONESIA

Laporan Triwulan I



Tahun 2018

**Ombudsman
Republik Indonesia**

Ombudsman Republik Indonesia
Jl. H.R. Rasuna Said Kav. C-19 Kuningan, Jakarta Selatan 12920.
Telp : (021) 2251 3737
Fax : (021) 5296 0907 / 5296 0908



137



www.ombudsman.go.id



OmbudsmanRI137



0821 3737 3737

Sambutan Ketua Ombudsman RI



Tahun 2018, merupakan tahun ketiga kepemimpinan kami masa jabatan 2016-2021 melaksanakan amanat mengawasi pelayanan publik. Memasuki usia 18 tahun, Ombudsman RI telah lengkap meresmikan 34 (tiga puluh empat) Perwakilan di Provinsi dengan peresmian Perwakilan Jakarta Raya. Secara internal tahun ini, melakukan penguatan kelembagaan melalui proses restrukturisasi organisasi baik di bidang substansi maupun Sekretariat Jenderal menuju organisasi yang tepat fungsi, efektif, dan efisien.

Penyelenggaraan pemerintahan menuju *Good Governance* sangat penting guna meraih kepercayaan masyarakat. Kepercayaan publik dapat diraih melalui pelayanan publik yang baik dan maksimal serta menurunkan tingkat maladministrasi. Ombudsman RI secara berkelanjutan mendorong institusi untuk meningkatkan pelayanan publik dengan menegakkan standar layanan sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Ombudsman RI sebagai garda terdepan dalam pengawasan pelayanan publik, berupaya merespon cepat menindaklanjuti laporan masyarakat dan berkoordinasi langsung dengan penyelenggara layanan publik. Laporan pengaduan masyarakat atas dugaan maladministrasi yang diterima Ombudsman RI tahun 2018 sampai dengan triwulan I sebanyak 2.130 laporan dan 260 tembusan. Diantara laporan tersebut 448 laporan telah diselesaikan, selebihnya sedang proses penanganan.

Selain mengawasi, Ombudsman RI memberikan diseminasi kepada masyarakat dan penyelenggara layanan publik, agar pemenuhan standar layanan dapat segera terpenuhi. Melalui diseminasi ini diharapkan dapat berinteraksi langsung kepada publik sebagai salah cara meningkatkan kesadaran dan pemahaman masyarakat terhadap hak pelayanan publik yang berkualitas.

Terima kasih kepada seluruh komponen sehingga Ombudsman RI dapat melaksanakan fungsi dan kewenangan mendukung pencapaian target Pemerintah. Ombudsman RI berkomitmen mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia sebagai bagian pemenuhan kesejahteraan warga negara.

Ketua Ombudsman Republik Indonesia,



sp Prof. Amzulian Rifai, S.H, LL.M, Ph.D

DAFTAR ISI

Sambutan Ketua Ombudsman RI	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
BAB II PENANGANAN LAPORAN	2
BAB III ISU MENONJOL.....	9
BAB IV PENCEGAHAN MALADMINISTRASI.....	16
BAB V DUKUNGAN FASILITATIF	20
BAB VI PENUTUP	24

BAB I

PENDAHULUAN

Ombudsman Republik Indonesia (selanjutnya disebut Ombudsman RI) merupakan 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 sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Fungsi, tugas, dan wewenang Ombudsman RI makin luas dengan diundangkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015.

Visi dan Misi Ombudsman RI periode 2016-2021

VISI

“Mewujudkan Ombudsman Republik Indonesia yang Berwibawa, Efektif, dan Adil”

Misi

1. Memperkuat Kelembagaan.
2. Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ombudsman RI.
3. Meningkatkan Partisipasi Masyarakat.
4. Mendorong Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.
5. Memperkuat Pemberantasan dan Pencegahan Maladministrasi dan Korupsi.

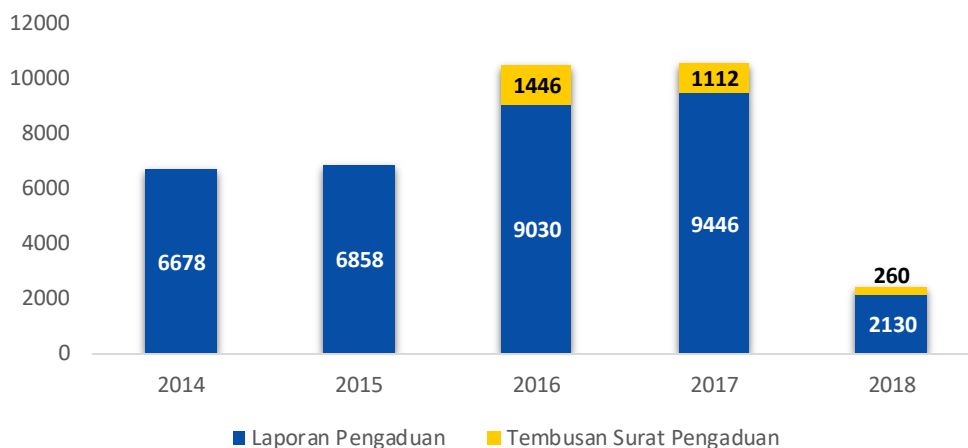
BAB II

PENANGANAN LAPORAN

Dinamika Laporan/Pengaduan

Ombudsman RI pada tahun 2018 (sampai dengan triwulan I) menerima laporan/pengaduan masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik sebanyak 2.130 laporan. Selain menindaklanjuti Laporan/Pengaduan masyarakat, Ombudsman RI juga menindaklanjuti tembusan surat pengaduan sebanyak 260. Dari jumlah laporan tersebut, 493 laporan diantaranya ditolak dengan alasan-alasan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang. 448 laporan telah ditindaklanjuti dan diselesaikan sedangkan selebihnya dalam proses penyelesaian. Untuk mendapatkan gambaran tren laporan/pengaduan masyarakat lima tahun terakhir (2014 – Triwulan I 2018), dipaparkan (*berdasarkan data SIMPel dan Tim PVL hingga 31 Maret 2018*) sebagai berikut :

Grafik 1
Data laporan periode 2014 -Triwulan I 2018



Sebagai bentuk pelayanan Ombudsman RI, maka laporan pengaduan masyarakat tersebut ditindaklanjuti dan diselesaikan. Pada periode triwulan I, data penanganan laporan sebagai berikut:

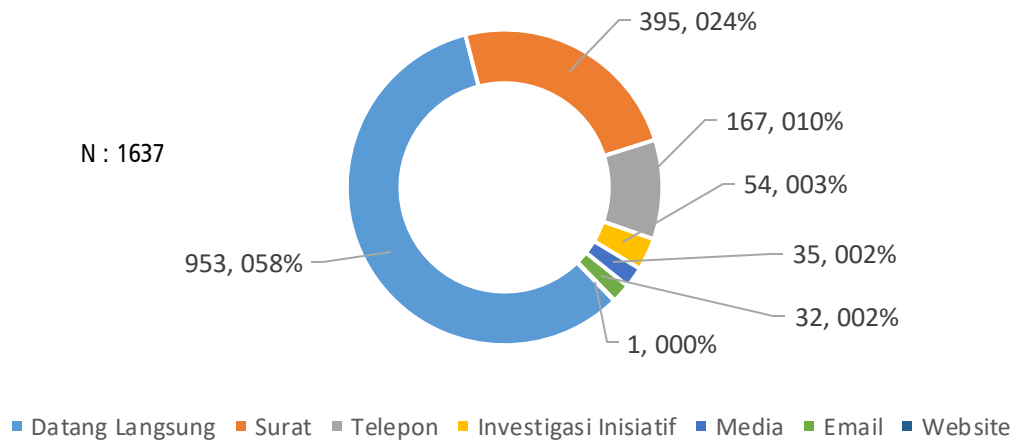
Tabel 1
Data Penanganan Laporan Triwulan I Tahun 2018

No	Status Laporan yang ditolak	Jumlah	%
1	Tidak Lengkap	464	94,12
2	Proses Verifikasi Laporan oleh Tim Penerima Verifikasi Laporan	29	5,88
Sub Total A		493	
N0	Status Laporan Yang ditindaklanjuti	Jumlah	%
1	Proses	1189	72,63
2	Selesai	448	27,37
Sub Total B		1637	
GrandTotal (Sub Total A + Sub Total B)		2130	100

Untuk lebih memahami data laporan/pengaduan masyarakat yang ter-register pada aplikasi SIMPel dan ditindaklanjuti, disampaikan klasifikasi laporan berdasarkan mekanisme, Pelapor, asal daerah Pelapor, instansi Terlapor, dan jenis maladministrasi, sebagai berikut:

A. Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Cara Penyampaian

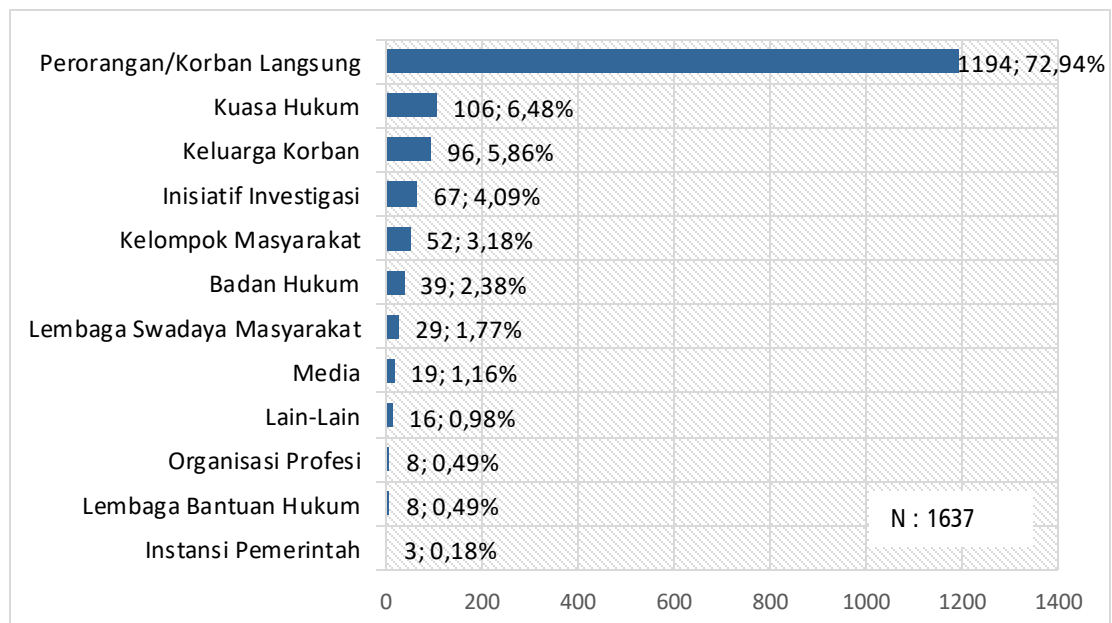
Grafik 3
Laporan Masyarakat berdasarkan Cara Penyampaian
Triwulan I Tahun 2018



B. Klasifikasi Pelapor

Berdasarkan data klasifikasi Pelapor menunjukkan bahwa masyarakat yang paling banyak melaporkan pengaduan relatif tetap sebagaimana laporan-laporan sebelumnya yaitu Perorangan/Korban langsung sebanyak 72,94%. Kondisi ini menunjukkan meningkatnya kesadaran masyarakat untuk mendapatkan hak atas pelayanan yang baik dan berani menyampaikan pengaduan.

Grafik 4
Laporan Masyarakat berdasarkan Klasifikasi Pelapor
Triwulan I Tahun 2018



C. Sebaran Laporan Ombudsman RI

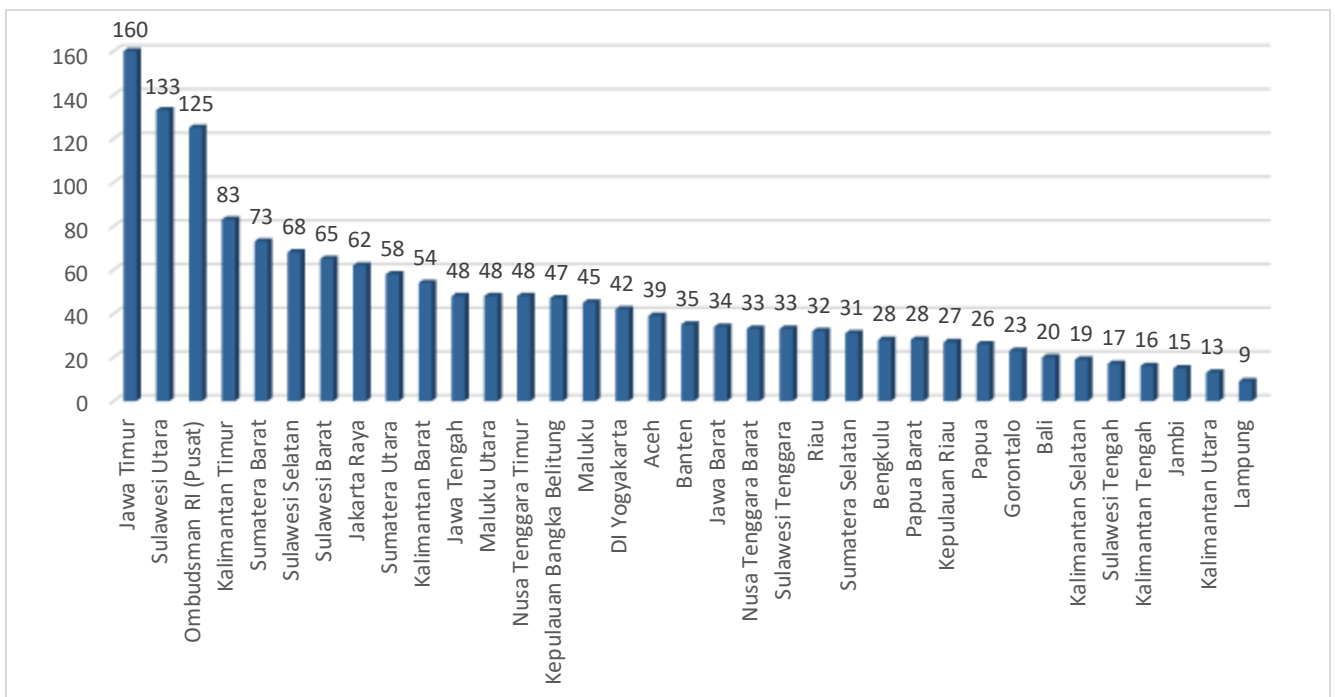
Sebaran Laporan yang termasuk dalam urutan 3 (tiga) terbanyak adalah **Jawa Timur** : 160 laporan, **Sulawesi Utara**: 133 laporan, dan **Ombudsman RI (Pusat)** : 125 laporan. Data lengkap sebagai berikut:

Tabel 1
Sebaran Laporan Ombudsman RI
Triwulan I Tahun 2018*

NO	UNIT KERJA	JUMLAH	NO	UNIT KERJA	JUMLAH
1	Jawa Timur	160	19	Jawa Barat	34
2	Sulawesi Utara	133	20	Nusa Tenggara Barat	33
3	Ombudsman RI (Pusat)	125	21	Sulawesi Tenggara	33
4	Kalimantan Timur	83	22	Riau	32
5	Sumatera Barat	73	23	Sumatera Selatan	31
6	Sulawesi Selatan	68	24	Bengkulu	28
7	Sulawesi Barat	65	25	Papua Barat	28
8	Jakarta Raya	62	26	Kepulauan Riau	27
9	Sumatera Utara	58	27	Papua	26
10	Kalimantan Barat	54	28	Gorontalo	23
11	Jawa Tengah	48	29	Bali	20
12	Maluku Utara	48	30	Kalimantan Selatan	19
13	Nusa Tenggara Timur	48	31	Sulawesi Tengah	17
14	Kepulauan Bangka Belitung	47	32	Kalimantan Tengah	16
15	Maluku	45	33	Jambi	15
16	DI Yogyakarta	42	34	Kalimantan Utara	13
17	Aceh	39	35	Lampung	9
18	Banten	35	TOTAL		1.637

*data SIMPel hingga 31 Maret 2018

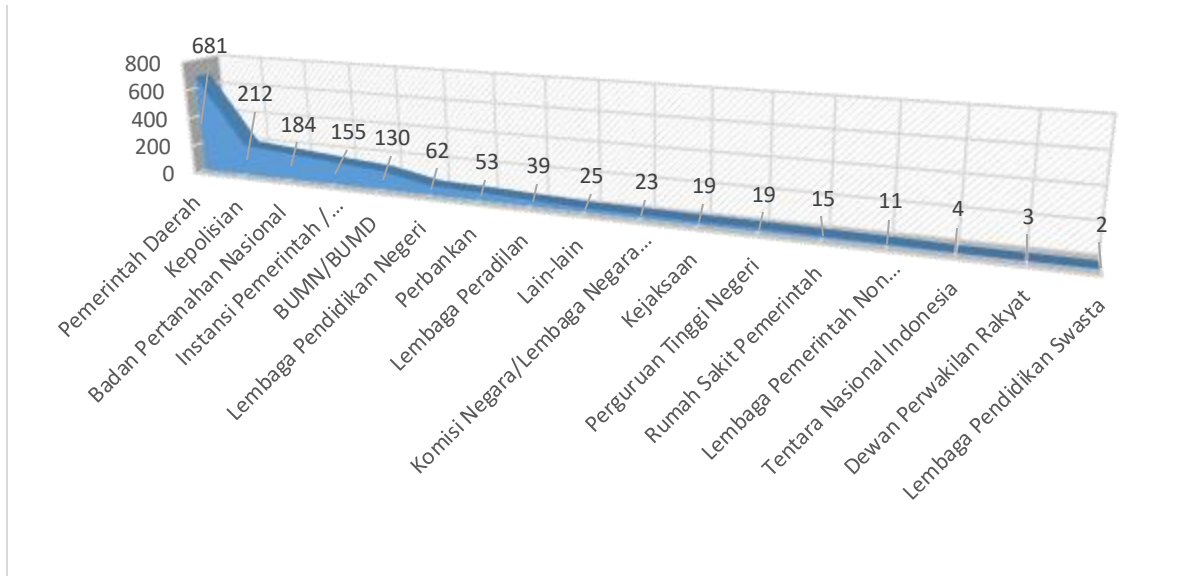
Grafik 5
Sebaran Laporan Ombudsman RI
Triwulan I Tahun 2018*



D. Instansi Terlapor

Berdasarkan klasifikasi Terlapor, instansi yang menempati urutan 3 (tiga) terbanyak yang dilaporkan adalah **Pemerintah Daerah: 681**; **Kepolisian: 212**; dan **Badan Pertanahan Nasional: 184**.

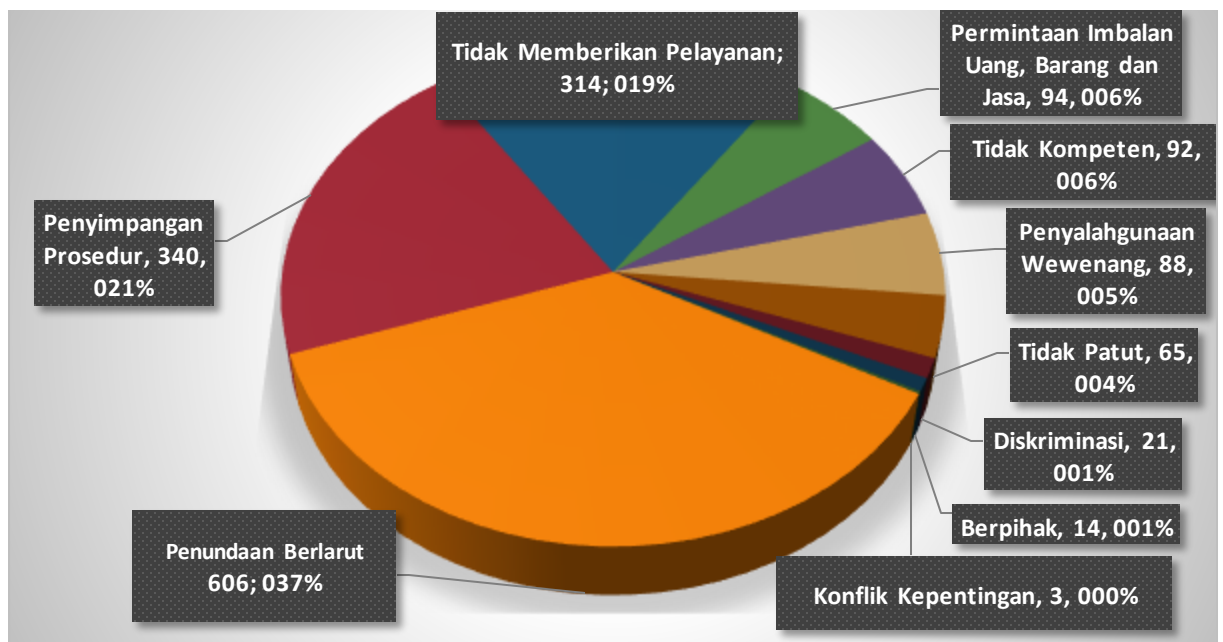
Grafik 6
Laporan Masyarakat berdasarkan Instansi Terlapor
Triwulan I Tahun 2018



E. Dugaan Maladministrasi

Berdasarkan klasifikasi dugaan maladministrasi, urutan 3 (tiga) terbanyak adalah **penundaan berlarut 606 laporan (37,02%)**, **penyimpangan prosedur 340 (20,77%)**, dan **tidak memberikan pelayanan 314 laporan (19,18%)**. Data dugaan maladministrasi disajikan dalam grafik berikut:

Grafik 7
Laporan Masyarakat berdasarkan Dugaan Maladministrasi
Triwulan I Tahun 2018



Kegiatan Penyelesaian Laporan Triwulan I



Penyerahan Kajian Singkat Terkait Pelayanan SKDU



Konferensi Pers Publikasi Hasil Kajian Cepat Ombudsman RI



Monitoring PKL di Tanah Abang, DKI Jakarta



Pemaparan Monitoring Saran pada Penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam Proses Rehabilitasi Penyalahgunaan Narkotika pada Institusi Penerima Wajib Lapor



Penyampaian Hasil Kajian Terhadap Dugaan Maladministrasi Pada Kantor Imigrasi Dalam Pembuatan Paspor



Penyampaian LAHP Terkait Penutupan Jalan Jati Baru Tanah Abang, DKI Jakarta



Kegiatan penyelesaian laporan masyarakat di Provinsi Bali



Penyelesaian Laporan Masyarakat dengan mengundang Pelapor, Terlapor/Pihak Terkait di Provinsi Banten



Rapat Mediasi dalam rangka penyelesaian Laporan Masyarakat di Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Barat



Investigasi laporan terkait renovasi pasar babi Melawi yang merusak rumah Pelapor dan mencemari lingkungan sekitar di Provinsi Kalimantan Barat



Setelah penyerahan Kesepakatan Mediasi kepada pelapor dan terlapor di Provinsi Maluku Utara



Investigasi Laporan Masyarakat di Ende, Provinsi Nusa Tenggara Timur



Koordinasi dengan Pemerintah Daerah Kabupaten Sorong Selatan, Papua Barat



Kunjungan Wakil Ketua Ombudsman RI ke Kantor Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat dan langsung menerima keluhan Pelapor.



Investigasi secara Langsung ke PT. PLN (Persero) Rayon Jepara terkait pengaduan terhadap pelayanan di PT. PLN (Persero) Rayon Jepara, di Jawa Tengah

BAB III

ISU MENONJOL

A. Gejala Maladministrasi dalam Pengelolaan Data Stok dan Rencana Impor Beras 500 Ribu Ton

Kebijakan impor beras yang akan diterapkan Pemerintah pada awal tahun 2018 menuai kontroversi. Menteri Pertanian menyatakan beras cukup, sedangkan Menteri Perdagangan menyatakan stok langka dan diperlukan impor beras. Ombudsman RI telah melakukan pemantauan di 31 Provinsi, dari tanggal 10-12 Januari 2018. Dari peta keluhan pedagang, stok beras pas-pasan, tidak merata dan harga meningkat tajam sejak Desember. Menyikapi kenyataan tersebut, Pemerintah menerapkan kebijakan impor beras dan melakukan operasi pasar masif oleh BULOG sesuai jumlah stok yang tersedia. Namun Ombudsman RI melihat ada "gejala maladministrasi" dalam situasi ini. Beberapa diantaranya:

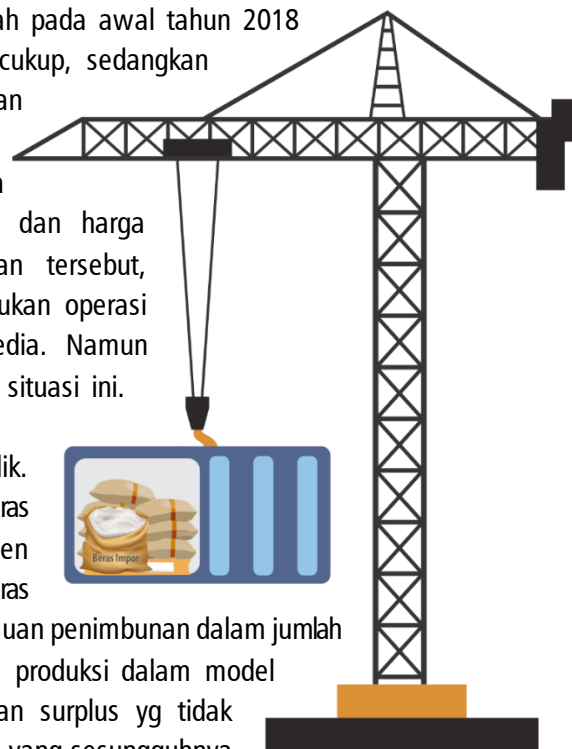
Penyampaian informasi stok yang tak akurat kepada publik. Kementerian Pertanian selalu menyatakan bahwa produksi beras surplus dan stok cukup, hanya berdasarkan perkiraan luas panen dan produksi gabah tanpa disertai jumlah dan sebaran stok beras secara riil. Gejala kenaikan harga sejak akhir tahun, tanpa temuan penimbunan dalam jumlah besar, mengindikasikan kemungkinan proses *mark-up* data produksi dalam model perhitungan yang digunakan selama ini. Akibat pernyataan surplus yg tidak didukung data akurat tentang jumlah dan sebaran stok beras yang sesungguhnya di masyarakat, penetapan keputusan berpotensi keliru.

Mengabaikan prinsip kehati-hatian. Keputusan impor beras untuk didistribusikan ke pasar khusus secara langsung dilakukan dalam masa yang kurang tepat. Hasil pantauan Ombudsman di 31 Provinsi, stok di masyarakat memang pas-pasan dan tak merata, namun ada dalam situasi menjelang panen.

Penggunaan kewenangan untuk tujuan lain. Pasal 6 huruf c Peraturan Presiden Nomor. 48 Tahun 2016 mengatur Perum Bulog melakukan pemerataan stok antar wilayah sesuai kebutuhan. Dalam situasi stok pas-pasan dan tidak merata, maka kewenangan yang harus dioptimalkan terlebih dahulu adalah pemerataan stok. Dalam situasi stok di Bulog menipis, dan psikologi pasar cenderung mengarah pada harga merangkak naik, maka jika pun harus impor tujuannya adalah untuk meningkatkan cadangan beras dan kredibilitas stok Bulog di hadapan pelaku pasar dalam kerangka stabilisasi harga. Bukan untuk mengguyur pasar secara langsung, apalagi pasar khusus yang tidak cukup signifikan permintaannya.

Penyalahgunaan Kewenangan. Pasal 3 ayat (2) huruf d Peraturan Presiden Nomor 48 Tahun 2016, dan diktum KETUJUH angka 3 Instruksi Presiden Nomor 5 Tahun 2015 mengatur bahwa yang diberikan tugas impor dalam upaya menjaga stabilitas harga adalah Perum Bulog. Hal ini juga didukung oleh dokumen notifikasi WTO terhadap Perum BULOG sebagai STE. Penunjukan PT PPI sebagai importir berpotensi melanggar Peraturan Presiden dan Instruksi Presiden.

Prosedur tak patut/Pembiaran. Diktum KEDELAPAN Instruksi Presiden Nomor 5 Tahun 2015 mengatur bahwa Menteri Koordinator Bidang Perekonomian melakukan koordinasi dan evaluasi pelaksanaan Instruksi Presiden tersebut.



Konflik kepentingan. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 1 Tahun 2018 yang dibentuk begitu cepat dan tanpa sosialisasi juga berpotensi mengabaikan prosedur dan mengandung potensi konflik kepentingan.

Berdasarkan hal tersebut, Ombudsman RI menyarankan agar pemerintah melaksanakan beberapa langkah berikut untuk mencegah terjadinya maladministrasi dan meluasnya ketidakpercayaan publik: Pertama, lakukan pemerataan stok, tingkatkan koordinasi dengan Kepala Daerah untuk mengatasi penahanan stok lokal secara berebihan; Kedua, kembalikan tugas impor beras kepada Perum Bulog, dan jika perlu terapkan skema kontrak tunda (*blanked contract*). Ketiga, hentikan pembangunan opini surplus dan kegiatan perayaan panen yang berlebihan. Keempat, lakukan evaluasi menyeluruh terhadap program cetak sawah, luas tambah tanam, benih subsidi, pemberantasan hama. Kelima, tetapkan tahapan pencapaian jumlah stok yang kredibel untuk menjaga psikologi pasar. Keenam, memberi dukungan maksimum kepada BPS untuk menyediakan data produksi dan stok yang lebih akurat. Ketujuh, efektifkan kembali fungsi koordinasi oleh Kemenko Perekonomian sehingga perbedaan antar instansi tidak perlu menjadi perdebatan publik yang tidak produktif.

B. Maladministrasi dalam proses pemeriksaan Sdr. ML



Anggota Ombudsman RI Prof Adrianus Meliala menyerahkan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan terkait dugaan maladministrasi pemeriksaan ML sebagai saksi dalam peristiwa penyiraman air keras terhadap Novel Baswedan.

Pelapor bekerja sebagai petugas keamanan di Hotel IC Jakarta Pusat, melaporkan bahwa sketsa wajah terduga pelaku penyiraman air keras terhadap Sdr. NB yang salah satunya diduga mirip dengannya telah tersebar luas di media. Pada 9 Mei 2017, atas laporan kemiripan sketsa wajah tersebut, maka Penyidik Polres Metro Jakarta Utara memanggil Pelapor untuk kepentingan pemeriksaan dalam rangka Penyidikan dengan Surat Panggilan Nomor: SPGL/1003/ V/2017/Reskrim tanggal 9 Mei 2017. Pada tanggal 12 Mei 2017, Pelapor diperiksa di Unit III JATANRAS Sat Reskrim Kantor Polres Jakarta Utara selama dua hari berturut-turut (tidak ditahan).

Dari hasil pemeriksaan tersebut, Pelapor mengaku dirinya tidak bersalah. Setelah pemanggilan tersebut hingga kini tidak pernah ada lagi pemeriksaan terhadap Pelapor. Akibat permasalahan ini Pelapor kehilangan pekerjaan dan tidak diterima bekerja dimanapun karena selalu dicari wartawan yang mengakibatkan Pelapor ketakutan untuk melakukan aktivitas lainnya.

Setelah melalui serangkaian pemeriksaan, Ombudsman RI menemukan maladministrasi berupa:

- a. Perbuatan maladministrasi penyimpangan prosedur
Penanganan perkara dimaksud, telah dilaksanakan oleh Penyidik dengan tidak sesuai dengan tahapan penyidikan serta penyelenggaraan tertib administrasi penyidikan. Tindakan ini terjadi dalam proses penyelidikan dan penyidikan yang memunculkan saksi Sdr. ML.
- b. Perbuatan administrasi tindakan sewenang-wenang
Tindakan yang dilakukan oleh Penyidik dalam penanganan perkara serta khususnya menyangkut tindakan terhadap penanganan Saksi Sdr. ML. Hal ini terlihat dalam perlakuan Penyidik terhadap Sdr. ML yang masih berstatus sebagai saksi namun telah dilakukan upaya paksa seperti penjemputan dan penginapan pelapor dimana hal tersebut tidak boleh dilakukan terhadap seseorang yang berstatus sebagai saksi.
- c. Perbuatan maladministrasi tidak kompeten
Penanganan perkara dijalankan secara profesional dan akuntabel, oleh karena itu penyelidikan dan penyidikan wajib dijalankan sesuai koridor tanpa diintervensi oleh desakan publik. Proses penanganan perkara yang kurang sistematis sesuai dengan tahapan kegiatan penyidikan diduga kuat disebabkan karena desakan publik yang begitu kuat sehingga terkesan penyidikan menjadi terburu-buru.
- d. Perbuatan maladministrasi tidak patut
Penyidik dalam melakukan pemeriksaan terhadap saksi dan tersangka wajib tetap menjunjung tinggi asas praduga tak bersalah. Hal ini wajib diwujudkan dalam tindakan penyidikan sesuai dengan kedudukan saksi maupun tersangka. Terhadap pemeriksaan saksi Sdr. ML, Penyidik telah melakukan tindakan penyidikan sehingga publik memberikan kesan kuat bahwa Sdr. ML adalah sebagai Tersangka. Hal tersebut, telah menjadi konsumsi publik melalui media massa. Karena, tindakan Penyidik yang tidak patut dalam mendudukkan Sdr. ML sebagai saksi, maka terjadi dampak yang merugikan bagi saksi. Penyelenggaraan terhadap proses penyidikan dan penyelidikan seharusnya diantisipasi dengan cermat serta melihat potensi-potensi yang dapat merugikan masyarakat atau saksi.

Dalam penyelenggaraan administrasi penyidikan, menurut Ombudsman RI perlu perbaikan:

- a. Atasan Penyidik dalam perencanaan penyelidikan dan penyidikan wajib memberikan arahan serta memastikan mengenai kelengkapan administrasi penyelidikan dan penyidikan serta ditandatangani oleh pejabat yang berwenang.
- b. Penyidik dalam melaksanakan penyelidikan dan penyidikan wajib dilengkapi dengan administrasi penyelidikan dan penyidikan serta berkoordinasi dengan atasan Penyidik melalui petunjuk dan arahan guna meminimalisir kesalahan administrasi penyidikan dan implementasi kegiatan penyelidikan dan penyidikan.
- c. Terhadap penanganan perkara khususnya terkait dengan proses pemeriksaan saksi Sdr. ML agar dapat dilakukan gelar perkara untuk melakukan evaluasi penyidikan terkait dengan berkas administrasi penyidikan berupa surat panggilan terhadap Saksi Sdr. ML.

Terhadap dampak kerugian yang dialami oleh Sdr. ML dalam kedudukannya sebagai saksi sebagaimana diuraikan dalam pendapat Ombudsman RI, maka diperlukan tindakan perbaikan sebagai berikut:

- a. Penyidik melakukan gelar perkara terhadap status saksi Sdr. ML untuk menentukan hasil pemeriksaan terkait dengan keterlibatannya dalam tindak pidana dimaksud.
- b. Kepala Kepolisian Daerah Metro Jaya meminta pendapat kepada Kabid Hukum Polda Metro Jaya dan Kadiv Hukum Polri guna menyatakan dan menyusun bentuk administratif terkait kepastian hukum saksi Sdr. ML melalui tata naskah dinas seperti surat keterangan status hukum saksi.
- c. Kepala Satuan Kerja terkait untuk secara bersama-sama memberikan pernyataan terhadap status saksi dan kepastian hukum terhadap Sdr. ML di media nasional.

C. Potensi Maladministrasi dalam Pengisian Pejabat Sementara Kepala Daerah dari Unsur TNI/Polri



Anggota Ombudsman RI Laode Ida memimpin Diskusi Tematik Potensi Maladministrasi dalam Pengisian Pejabat Sementara Kepala Daerah dari Unsur TNI/Polri

Usulan Menteri Dalam Negeri terkait pengisian Pejabat Sementara (Pjs) Gubernur dari unsur TNI-Polri menuai kontroversi. Ombudsman RI selaku lembaga negara pengawas penyelenggaraan pelayanan publik mengadakan diskusi tematik terkait potensi maladministrasi dalam pengisian Pejabat Sementara (Pjs) Kepala Daerah dari Unsur TNI-Polri pada hari Senin tanggal 12 Februari 2018. Hal ini dilakukan untuk mencegah tindakan Maladministrasi terhadap kebijakan pemerintah yaitu pelanggaran ketentuan peraturan perundang-undangan dan mengganggu tatanan nilai demokrasi.

Diskusi di kantor Ombudsman RI dipimpin oleh Anggota Ombudsman RI Dr. Laode Ida dengan peserta dari jajaran Tentara Nasional Indonesia, Kepolisian Negara Republik Indonesia, Kementerian Dalam Negeri, KemenPAN-RB, dan Lembaga Administrasi Negara serta ahli hukum dari Fakultas Hukum Universitas Indonesia.

Direktorat Jenderal Otonomi Daerah Kementerian Dalam Negeri, Sumarsono menyatakan, terkait penunjukan Pejabat Sementara, dari pihak Kepolisian belum mengusulkan secara resmi kepada Kementerian Dalam Negeri. "Terkait Permasalahan Pjs Gubernur dari Unsur TNI-Polri saat ini telah diambil alih oleh Menkopolkum untuk disampaikan kepada Presiden" ungkapnya.

Sekretaris Kedepuitan SDM Aparatur KemenPAN-RB, Aba Subagja menjelaskan bahwa tidak semua jabatan dapat diisi oleh TNI / Polri, hanya jabatan tertentu saja dan Gubernur bukan merupakan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya. "Sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil yang dapat diisi adalah instansi pusat tertentu," jelas Aba Subagja.

Kepala Biro Pembinaan Karir SSDM Polri, Brigjen Pol Eko Indra Heri menyampaikan bahwa pihaknya menunggu arahan dari Kementerian Dalam Negeri. "Sampai saat ini belum ada perintah dari pimpinan untuk mengusulkan penunjukan Polri sebagai Pjs", terang Eko Indra Heri. Seperti ungkapan Irjen TNI, Mayjen TNI Dodik Widjanarko, "terkait penunjukan TNI sebagai Pjs, TNI menunggu arahan dari Kementerian Dalam Negeri."

"Penyelesaian permasalahan Pejabat Sementara Kepala Daerah dari unsur TNI-Polri harus ditengahi dengan penerbitan Peraturan Presiden dan perlu pendalaman lebih lanjut, perluasan pengaturan dalam Permendagri perlu diberikan batasan yang jelas agar potensi penyimpangan prosedur oleh Menteri Dalam Negeri terkait pengisian Pjs. Kepala Daerah dari unsur TNI-Polri dapat dihindari" pungkas Laode sebelum acara ditutup.

D. Temuan Maladministrasi oleh Polres Cirebon terkait meninggalnya tahanan atas nama Alm. AR



Penyerahan LAHP kepada Polres Cirebon mengenai dugaan maladministrasi dalam proses pemeriksaan yang dilakukan Anggota Polres Cirebon yang menyebabkan kematian tahanan

Ombudsman RI telah memeriksa Laporan Masyarakat a.n. BS terkait dugaan maladministrasi yang dilakukan oleh Anggota Polres Cirebon sehingga menyebabkan kematian tahanan atas nama AR. Laporan Masyarakat tersebut berawal dari ditangkap dan ditahannya Alm. AR pada tanggal 2 Januari 2018. Alm. ditangkap dalam keadaan sehat dan fisik yang baik, namun pada tanggal 3 Januari 2018 keluarga Alm. mendapat kabar bahwa Alm. telah meninggal dunia. Penyebab meninggalnya Alm. dikarenakan tindakan pengeroyokan oleh para tahanan lain yang berada di sel berbeda.

Ombudsman RI menemukan maladministrasi berupa penyimpangan prosedur yang dilakukan Penyidik Polres Cirebon yaitu

- a. Penyampaian Surat Penangkapan kepada tersangka yang dilakukan satu hari setelah penangkapan seharusnya Surat Penangkapan tersebut diserahkan langsung pada saat penangkapan sehingga melanggar ketentuan dalam Pasal 18 ayat (1) KUHAP dan Pasal 33 ayat (2) Peraturan Kapolri Nomor 14 Tahun 2012.
- b. Pada saat penangkapan kepada Sdr. AR tidak disertai surat penangkapan.
- c. Kelalaian oleh Penjaga Tahanan Polres Cirebon yang membiarkan pengeroyokan terhadap Alm. AR oleh para tahanan lain.
- d. Terdapat pintu - pintu sel tahanan tidak dalam keadaan terkunci.
- e. Pembiasaan terhadap tahanan yang diperbolehkan merokok dalam blok/hunian tahanan

Polres Cirebon telah melakukan pemeriksaan pelanggaran sidang disiplin, Ombudsman RI menemukan tindakan maladministrasi berupa perbuatan tidak kompeten yang dilakukan oleh Kepala Seksi Propam Polres Cirebon yaitu Sipropam hanya memeriksa dan menyidangkan petugas piket pada kejadian meninggalnya Alm. AR. Seharusnya Sipropam juga memeriksa Kasat Tahti. Hal ini tidak sesuai dengan Pasal 34 ayat (3) Peraturan Kapolri Nomor 4 Tahun 2015 yang menyebutkan bahwa Tanggung jawab fisik atas Tahanan berada pada Petugas Jaga Tahanan, Kepala Jaga Tahanan, pejabat/pengembangan fungsi Tahti / Kepala Ruang Tahanan. Standar Operasional Prosedur mengenai Penjagaan Tahanan Polres Cirebon Tahun 2017 tidak merujuk pada Peraturan Kapolri Nomor 4 Tahun 2015, namun masih merujuk pada Peraturan Kapolri Nomor 4 Tahun 2005.

E. Darurat Keselamatan Proyek Pembangunan Infrastruktur

Mencermati serangkaian kecelakaan proyek pembangunan infrastruktur, Anggota Ombudsman RI Alvin Lie, meminta kepada Pemerintah untuk segera memberikan santunan kepada korban yang cedera serta santunan bantuan bagi keluarga korban yang tewas, sebagai wujud tanggung jawab.

Lebih lanjut, Alvin Lie menyampaikan pernyataan sebagai berikut:

Kecelakaan beruntun pada sejumlah Proyek Infrastruktur dalam 3 bulan ini, sudah mengindikasikan adanya **potensi maladministrasi** dalam pembangunan infrastruktur secara masif dalam waktu yang bersamaan.

Dari perspektif publik sebagai penerima manfaat, kecelakaan-kecelakaan tersebut telah menurunkan kepercayaan publik terhadap kualitas, keamanan, dan keselamatan infrastruktur yang sedang dibangun pemerintah Presiden Jokowi dan Menteri-Menteri terkait perlu segera mengevaluasi kondisi ini yang sudah tergolong krisis menuju darurat keselamatan. Perlu tindakan luar biasa untuk menghentikan kecelakaan ini dan mengantisipasi kecelakaan-kecelakaan berikutnya. Tidak bisa *Business*

Untuk mencegah terjadinya proyek infrastruktur, diperlukan pemimpin tertinggi. Pengawasan perlu

1. Kedisiplinan terhadap Standar
2. Kepatuhan terhadap panduan Keamanan,
3. Teliti kembali kualitas, kompetensi, dan jumlah tenaga kerja serta tenaga ahli yang dipekerjakan. Pastikan memadai dan sesuai standar;
4. Pastikan bahan yang dipakai sesuai spesifikasi teknis baik secara kualitas maupun kuantitas;
5. Periksa kembali kualitas dan jumlah alat berat serta peralatan kerja yang digunakan;
6. Tinjau kembali desain dan rencana kerja. Apakah sudah mencakup aspek keamanan dan keselamatan terhadap curah hujan, banjir, dan gempa;
7. Tinjau kembali rencana tanggap darurat dan mitigasi kecelakaan;
8. Tinjau kembali struktur organisasi dan kompetensi personil dalam Manajemen Proyek;
9. Tinjau kembali jadwal kerja, jumlah jam kerja, dan istirahat pekerja. Jangan hanya kejar tayang, namun mengabaikan aspek teknis dan K3. Tidak semua proses teknis dapat dipercepat. Manusia juga rawan terhadap *fatigue* / kejenuhan.
10. Tinjau kembali kapasitas kontraktor pelaksana proyek. Apakah kapasitas mereka benar-benar mampu melaksanakan sedemikian banyak proyek besar secara simultan? Apakah sudah sesuai dengan amanat Peraturan Presiden 54 tahun 2010 tentang Pengadaan Barang / Jasa Pemerintah.



As Usual. lagi kecelakaan perhatian Presiden selaku ditingkatkan pada:

Operasional Prosedur (SOP) teknis;

Kesehatan & Keselamatan Kerja (K3);

Operasional Prosedur (SOP) teknis;

Kesehatan & Keselamatan Kerja (K3);

Operasional Prosedur (SOP) teknis;

Kesehatan & Keselamatan Kerja (K3);

Operasional Prosedur (SOP) teknis;

Kesehatan & Keselamatan Kerja (K3);

Operasional Prosedur (SOP) teknis;

Kesehatan & Keselamatan Kerja (K3);

Operasional Prosedur (SOP) teknis;

Kesehatan & Keselamatan Kerja (K3);

Operasional Prosedur (SOP) teknis;

Kesehatan & Keselamatan Kerja (K3);

Operasional Prosedur (SOP) teknis;

Kesehatan & Keselamatan Kerja (K3);

Operasional Prosedur (SOP) teknis;

Kesehatan & Keselamatan Kerja (K3);

Operasional Prosedur (SOP) teknis;

Kesehatan & Keselamatan Kerja (K3);

Operasional Prosedur (SOP) teknis;

Kesehatan & Keselamatan Kerja (K3);

Operasional Prosedur (SOP) teknis;

Kesehatan & Keselamatan Kerja (K3);

Operasional Prosedur (SOP) teknis;

Kesehatan & Keselamatan Kerja (K3);

Operasional Prosedur (SOP) teknis;

Kesehatan & Keselamatan Kerja (K3);

Operasional Prosedur (SOP) teknis;

Kesehatan & Keselamatan Kerja (K3);

Operasional Prosedur (SOP) teknis;

Kesehatan & Keselamatan Kerja (K3);

F. Ombudsman RI Ingatkan Pemerintah Agar Serius Lindungi Subyek Data

Tragedi penyalahgunaan data kependudukan untuk meregistrasi jutaan nomor pelanggan prabayar fiktif perlu mendapatkan perhatian serius oleh Pemerintah, tidak hanya sebatas pada pengusutan dan penindakan terhadap pelaku. Ombudsman RI berpendapat kejadian tersebut disebabkan Pemerintah kurang bersungguh-sungguh dalam melegislasi dan memberlakukan peraturan perundang-undangan yang bersifat fundamental dalam perlindungan data pribadi.

Pemerintah, secara sendiri maupun bekerjasama dengan DPR dan pihak lain, perlu segera melakukan perbaikan yang bersifat sistemik untuk melindungi warga negara sebagai subyek data. Untuk itu Pemerintah perlu segera menerapkan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Mempercepat proses legislasi Rancangan Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi yang memastikan hak subyek data terlindungi dalam penyimpanan, pemrosesan, pemanfaatan, hingga pemusnahan data pribadi mereka.
2. Melalui Kementerian Kominfo, segera mengatur kewajiban untuk memutakhirkan sistem keamanan IT di semua institusi, baik institusi pemerintahan maupun korporasi yang berhubungan dengan penggunaan data pribadi secara luas agar terlindungi dari kebocoran dan penyalahgunaan.
3. Melalui Kementerian Kominfo, harus memastikan semua operator telekomunikasi dan penjual kartu prabayar menghentikan penggunaan instrumen robotik atau upaya lainnya dalam memanfaatkan data kependudukan untuk memanipulasi registrasi kartu prabayar hingga akhir Maret 2018. Jika ditemukan adanya penyalahgunaan atau registrasi yang tidak wajar, pemerintah dan operator telekomunikasi wajib menonaktifkan nomor MSISDN atau Nomor Pelanggan Prabayar.
4. Melakukan pengusutan terhadap penjual maupun operator telekomunikasi yang tidak melakukan upaya perbaikan terhadap manipulasi registrasi kartu prabayar hingga akhir Maret 2018.
5. Segera mengupayakan pencabutan semua regulasi yang memberi peluang untuk melakukan praktik pemberian, pertukaran dan jual beli data pribadi yang berpotensi merugikan warga negara.
6. Membatasi penggunaan klausula baku dalam berbagai perjanjian terkait pemanfaatan data pribadi yang cenderung menempatkan subyek data dalam posisi lemah.
7. Melakukan pengawasan dan pembenahan tata niaga voucher atau kartu perdana telpon selular untuk menghindari penyalahgunaan data kependudukan dan praktik bisnis tak sehat melalui potensi markup data pelanggan maupun rekayasa laporan keuangan pada operator.
8. Melalui Kementerian Kominfo segera melakukan penertiban pemanfaatan jaringan dan frekuensi untuk penyebaran promosi bisnis sepihak ke peralatan telekomunikasi yang dimiliki oleh warga negara

Meski menemui banyak kendala dan hambatan, Ombudsman menilai kebijakan registrasi prabayar ini harus terus dilaksanakan sesuai dengan aturan yang ada. Tujuannya agar tertib administrasi dan menciptakan industri telekomunikasi yang sehat.

Anggota Ombudsman Alamsyah Saragih menegaskan, "Penundaan berlarut dalam pembentukan regulasi untuk melindungi warga negara sebagai subyek data merupakan maladministrasi yang dapat merugikan warga negara secara luas. Oleh karenanya Ombudsman RI mengingatkan agar Pemerintah segera melakukan langkah-langkah perbaikan sistemik secara konsisten agar tidak ada lagi warga negara yang dirugikan."



BAB IV

PENCEGAHAN MALADMINISTRASI

A. Indeks Persepsi Maladministrasi



Anggota Ombudsman RI bersama Asisten menyampaikan hasil survei indeks persepsi maladministrasi.

Ombudsman RI merilis hasil survei indeks persepsi maladministrasi yang dilaksanakan pada tahun 2017 terhadap 3.080 responden di 11 provinsi. Lokus daerah dipilih berdasarkan tingkat kemiskinan di tingkat kota dan kabupaten. Anggota Ombudsman RI, Prof. Adrianus Meliala menerangkan, survei ini merupakan metode baru yang dilaksanakan Ombudsman untuk mendapatkan data primer dari pengguna layanan dengan cara memetakan tingkat maladministrasi pada layanan publik dasar. Survei ini mengukur kenyamanan masyarakat memperoleh info tentang standar layanan dan interaksi masyarakat dengan penyelenggara layanan khususnya pada bidang pendidikan, kesehatan, administrasi kependudukan, dan perizinan.

Dasar pemikiran pelaksanaan survei indeks persepsi maladministrasi adalah melanjutkan hasil penelitian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik yang telah dilaksanakan Ombudsman sejak tahun 2015. Provinsi yang menjadi lokus penelitian adalah Jawa Timur, Riau, Sumatera Barat, Sumatera Selatan, Lampung, Jawa Tengah, Bali, Kalimantan Selatan, Kepulauan Bangka Belitung, Bengkulu, dan Kalimantan Tengah.

Data survei diambil dari cara berinteraksi untuk mengurus layanan dasar, sebagian besar pengguna layanan masih nyaman untuk mengurus secara langsung dibanding menggunakan sistem *online*. Bertanya langsung kepada petugas masih menjadi pilihan dominan bagi pengguna layanan dalam mengakses informasi standar layanan.

Dari beberapa lokus yang menjadi target survei, indeks tertinggi maladministrasi adalah Provinsi Riau, sebaliknya Provinsi Bali masuk indeks terendah maladministrasi.

B. Komunikasi Publik/ Media Relation

Ngopi Bareng merupakan salah kegiatan mendekatkan Ombudsman RI dengan media dan masyarakat. Selain itu, rekan media mendapatkan informasi yang akurat mengenai kondisi terkini. Ngopi Bareng ini menjadi sebuah wadah diskusi langsung dengan pimpinan Ombudsman RI. Berikut beberapa kegiatan Ngopi Bareng pada triwulan I :



C. Kerja Sama Kelembagaan

Beberapa kegiatan kerja sama kelembagaan berupa penandatanganan Nota Kesepahaman yang dilakukan selama Triwulan I tahun 2018:

1. Nota Kesepahaman antara Ombudsman RI dengan **Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (BPN)** pada tanggal 10 Januari 2018. Ruang lingkup meliputi Percepatan penanganan pengaduan masyarakat, Koordinasi perkembangan pelaksanaan Rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia, Pertukaran data dan/atau informasi dan Peningkatan kapasitas sumber daya manusia.
2. Nota Kesepahaman antara Ombudsman RI dengan **Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM)** pada tanggal 28 Februari 2018. Ruang lingkup meliputi Koordinasi dalam rangka percepatan penyelesaian pengaduan masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan, Edukasi dan sosialisasi, Pertukaran informasi dan/atau data sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, Bantuan teknis yang mendukung tugas dan fungsi PARA PIHAK.
3. Nota Kesepahaman antara Ombudsman RI dengan KPU Provinsi Bali pada tanggal 19 Maret 2018. Ruang lingkup meliputi pola hubungan dalam penanganan pengaduan masyarakat, mekanisme tindak lanjut pengaduan masyarakat, tukar menukar informasi terkait penanganan pengaduan masyarakat disepakati oleh Para Pihak, dan memfasilitasi komitmen bersama untuk penyelenggaraan pelayanan publik.



Kegiatan Pencegahan Maladministrasi Triwulan I



Pertemuan antara Ombudsman RI dengan Panglima TNI di Mabes TNI



Pertemuan antara Ombudsman RI dengan Gubernur DKI Jakarta



Pameran DOLC Universitas Indonesia



Video Conference Mabes Polri dengan Ombudsman RI Terkait Penilaian Kepatuhan



Pertemuan Terbatas Ketua Ombudsman RI dengan Menteri Pertahanan



Penyampaian LAHP OMI Tata Kelola Pelayanan Publik Desa kepada Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal Dan Transmigrasi



Kegiatan Pencegahan di Perwakilan Provinsi Bali



Sosialisasi dalam acara *Car Free Day* di Krakatau Junction, Kota Cilegon, Provinsi Banten



Semarak HUT Ombudsman RI yang Ke 18 . "Donor Darah bersama Baraya Ombudsman", Provinsi Jawa Barat



Talkshow Pelayanan Publik di RRI Pontianak



Dialog TVRI dengan tema "Refleksi Pelayanan Publik di Nusa Tenggara Barat"



Ngopi Bareng Sobat Ombudsman di Papua Barat



Talkshow di RRI Provinsi Sumatera Barat



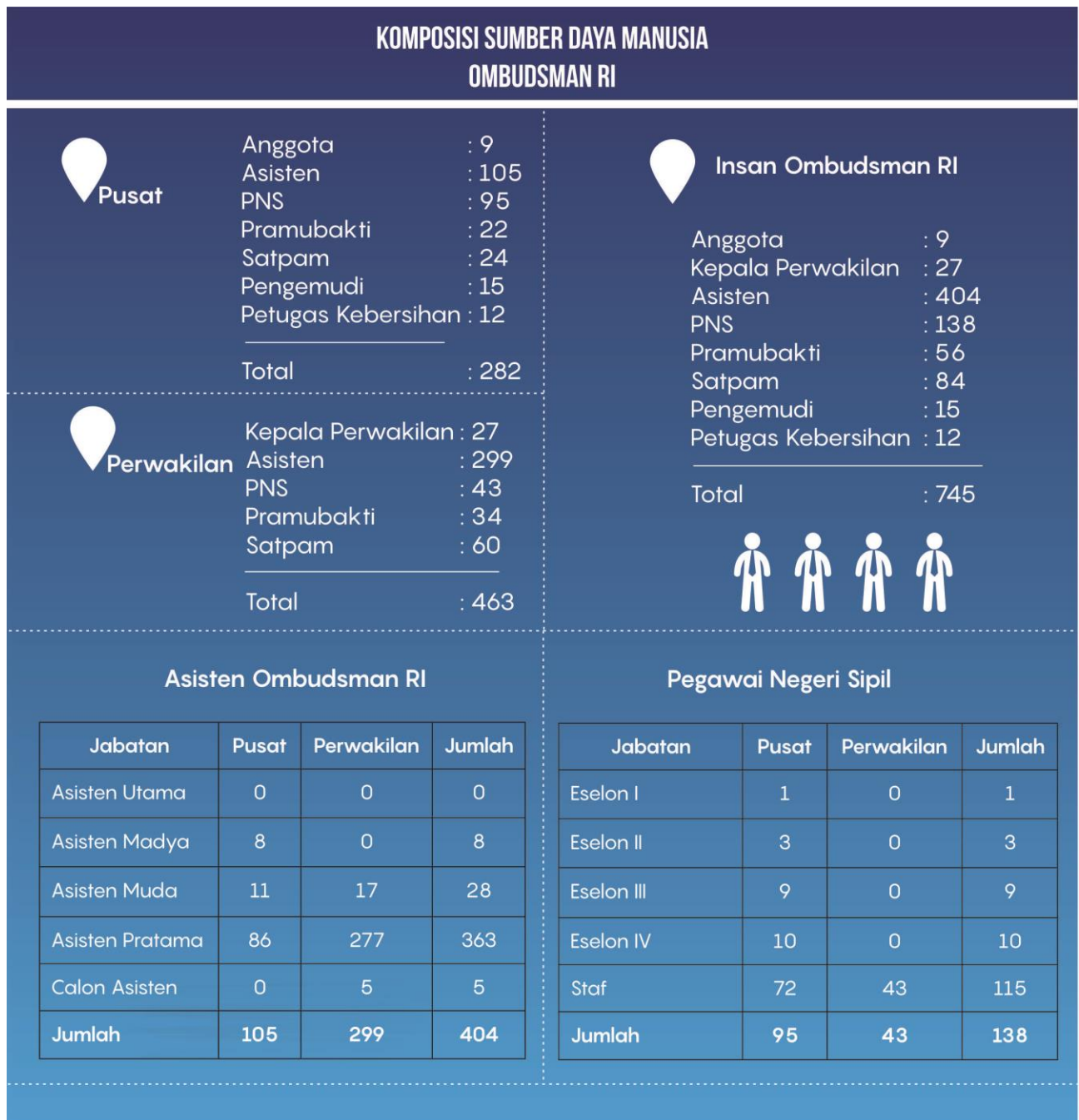
Sosialisasi di Cakra TV Semarang, Provinsi Jawa Tengah

BAB V DUKUNGAN FASILITATIF

A. Profil Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia merupakan salah satu faktor penting penunjang aktivitas organisasi. Sumber Daya Manusia Ombudsman RI hingga bulan Maret 2018 berjumlah 745 pegawai yang didistribusi di Pusat dan seluruh Perwakilan. Komposisi SDM disajikan dalam grafis berikut:

Grafis 5



B. Pendidikan dan Pelatihan

Tabel 2
Data Pendidikan dan Pelatihan

NO	NAMA DIKLAT	PELAKSANAAN	PENYELENGGARA	JUMLAH PESERTA
1.	Bimtek Pengadaan Barang dan Jasa (PBJ)	05 s/d 10 Februari 2018	LPPMP Universitas Riau	1
2.	Pelatihan <i>Web Design</i> Tingkat Dasar	18 s/d 24 Februari 2018	BPPTIK Kominfo	1
3	Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah dan Ujian Sertifikasi Ahli	20 s/d 24 Februari 2018	Lembaga Pengembangan Manajemen Pemerintahan (LPMP)	1
4	Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa dan Ujian Sertifikasi Ahli Pengadaan	19 s/d 24 Maret 2018	BP-Unit Layanan Pengadaan (BP-ULP) Universitas Diponegoro	1
5	Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah dan Ujian Sertifikasi Keahlian Pengadaan/Jasa	19 s/d 24 Maret 2018	Pusat Kajian dan Studi Kebijakan Publik (PKSKP)	1
6	Pelatihan Bendahara Pengeluaran APBN	25 s/d 30 Maret 2018	Badan Diklat Keuangan	1
7	"Certificate Course in Verbal Linguistics and Web Development" Program ITEC	29 Februari s/d 23 Maret 2018	Pemerintah India	1

C. Peningkatan Kapasitas

1. Rapat Kerja Nasional tahun 2018 dilaksanakan pada tanggal 26 Februari - 2 Maret 2018, diikuti seluruh unsur Ombudsman RI menghasilkan kesimpulan sebagai berikut:
 - a. Rakernas penting untuk konsolidasi program kerja pusat dan perwakilan untuk menghindari tumpang tindih kegiatan melalui perumusan kalender kerja bersama.
 - b. Hasil kerja Ombudsman mempengaruhi kredibilitas Ombudsman, sehingga setiap produk harus berdasarkan data yang valid.
 - c. Ombudsman harus mampu menyesuaikan diri dengan berbagai perubahan yang dinamis.
 - d. Kerja sama dan koordinasi sangat penting dilakukan dengan berbagai instansi strategis antara lain DPR, Kementerian Keuangan, Bappenas.
 - e. Kerja sama luar negeri perlu terus dikembangkan guna meningkatkan peran serta Ombudsman dalam forum internasional.
 - f. Perumusan rencana kegiatan melibatkan seluruh unsur sangat penting untuk menampung kebutuhan dan meningkatkan rasa memiliki kegiatan yang dilaksanakan.
 - g. Eksistensi Ombudsman Perwakilan dipengaruhi tampilan Kepala Perwakilan beserta tim, sehingga harus kompak dan harmonis.
 - h. Efektivitas pelaksanaan nota kesepahaman dengan instansi seluruh Indonesia.
 - i. Partisipasi masyarakat dalam perbaikan kualitas pelayanan publik sangat penting. Sahabat Ombudsman dapat berperan sebagai perantara antara masyarakat dengan pemerintah.

- j. Pengembangan SDM diprioritaskan untuk mendukung pelaksanaan tugas, fungsi pengawasan pelayanan publik meliputi diklat manajerial, fungsional, dan teknis.
- k. Penentuan kepesertaan diklat dengan mempertimbangkan hasil analisa kebutuhan. Persentase penyelesaian laporan untuk mencapai target RKP dan lebih berkualitas pada seluruh unit.
- l. Pelaksanaan survei kepatuhan lebih ditingkatkan pada penilaian kompetensi penyelenggara layanan dan perlu dipikirkan keberlanjutan pada RPJMN tahun 2020-2024.
- m. Kajian kebijakan diarahkan untuk menghasilkan saran/rekomendasi perbaikan kebijakan/organisasi dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik. Hasil kajian terbaik disusun dalam bentuk *policy brief*.
- n. Perlu percepatan pengembangan *knowledge center* Ombudsman.
- o. Unit pengendalian mutu diharapkan meningkatkan peran menjaga kualitas produk Ombudsman RI.
- p. Peran Sekretariat Jenderal sangat penting untuk mendukung berbagai kegiatan Ombudsman.
- q. Seluruh unit mendukung pencapaian target RPJMN/RKP dan mentaati kalender kegiatan Tahun 2018.
- r. Rancangan kegiatan tahun 2019, perlu mendukung kebijakan pemerintah *pro-poor, pro-job, pro-growth*, dan *pro-investment*.



2. **Peningkatan kapasitas Sumber Daya Manusia bersama Commonwealth Ombudsman meliputi :**
- a. *Complaint Handling Internship* bagi 10 pegawai Ombudsman RI dari pusat dan perwakilan. Dilaksanakan tanggal 3-17 Maret 2018 di Canberra dan Melbourne, Australia. *Internship* sebagai bagian dari kerja sama Ombudsman RI dan Commonwealth Ombudsman.
 - b. *Regional Training of Complaint Handling* di Bali tanggal 19-24 Maret, melibatkan asisten PVL dan RIKSA dari Ombudsman RI Pusat dan 34 Perwakilan. Kegiatan dihadiri oleh *trainer* dari Commonwealth Ombudsman.

D. Keuangan

Anggaran Ombudsman RI tahun 2018 sebesar Rp148.125.006.000,00 telah direalisasikan sampai dengan Triwulan I Rp27.021.614.718,00 atau 18,24%. Realisasi pada Program Dukungan Manajemen dan Pelaksanaan Tugas Teknis Lainnya Ombudsman RI sebesar Rp21.405.102.629,00 (19,89%), sedangkan untuk Program Pengawasan Pelayanan Publik sebesar Rp5.531.964.089,00 (13,97%). Rekapitulasi anggaran dan realisasi sebagai berikut:

Tabel 3
Anggaran dan Realisasi Triwulan I tahun 2018

KODE	NAMA PROGRAM/KEGIATAN	PAGU	REALISASI	%
110	Ombudsman Republik Indonesia	148.125.006.000	27.021.614.718	18,24
1.01	Program Dukungan Manajemen dan Pelaksanaan Tugas Teknis Lainnya Ombudsman RI	107.634.856.000	21.405.102.629	19,89
4051	Perencanaan, Pengawasan, dan Kerja Sama	3.085.570.000	944.736.372	30,62
4051.952	Layanan Perencanaan	350.000.000	9.425.000	2,69
4051.953	Layanan Pemantauan dan Evaluasi	1.353.570.000	935.311.372	69,10
4051.96	Layanan Manajemen Organisasi	925.000.000	-	0,00
4051.965	Layanan Audit Internal	457.000.000	-	0,00
5093	Pengelolaan Administrasi Laporan	1.024.000.000	115.914.487	11,32
5093.957	Layanan Hukum	230.000.000	4.950.000	2,15
5093.958	Layanan Hubungan Masyarakat dan Komunikasi	240.000.000	47.264.487	19,69
5093.963	Layanan Data dan Informasi	554.000.000	63.700.000	11,50
5094	Pengelolaan Keuangan, Kepegawaian, dan Perlengkapan	103.525.286.000	20.344.451.770	19,65
5094.951	Layanan Internal (Overhead)	323.836.000	-	0,00
5094.954	Layanan Manajemen SDM	6.339.424.000	457.325.924	7,21
5094.955	Layanan Manajemen Keuangan	252.400.000	72.650.000	28,78
5094.956	Layanan Manajemen BMN	32.970.000	26.210.000	79,50
5094.962	Layanan Umum	70.800.000	-	0,00
5094.994	Layanan Perkantoran	96.505.856.000	19.788.265.846	20,50
1.06	Program Pengawasan Pelayanan Publik	39.894.150.000	5.531.964.089	13,87
5618	Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat	14.978.600.000	3430435733	22,90
5618.001	Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat	14.978.600.000	3430435733	22,90
5619	Pencegahan Mal-Administrasi	24.915.550.000	2101528356	8,43
5619.001	Kepatuhan atas Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	10.000.000.000	1.339.501.901	13,40
5619.002	Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik	4.300.000.000	278.398.900	6,47
5619.003	Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)	725.000.000	-	0,00
5619.004	Peningkatan Partisipasi Masyarakat terhadap Pengawasan Pelayanan Publik	7.662.550.000	238.793.555	3,12
5619.005	Penguatan Pemberantasan dan Pencegahan Maladministrasi dan Korupsi	2.228.000.000	244.834.000	10,99
5731	Penjaminan Mutu	596.000.000	84.548.000	14,19
5731.001	Penegakan Integritas dan Manajemen Mutu Pelayanan Ombudsman RI	596.000.000	84.548.000	14,19

BAB VI

PENUTUP

Pelayanan merupakan bagian integral dan strategis bagi pengembangan tugas dan fungsi pelayanan pemerintahan serta sebagai kualitas pelayanan publik. Keberhasilan birokrasi dan pelayanan yang berkualitas merupakan harapan masyarakat. Kesadaran masyarakat terhadap haknya untuk memperoleh pelayanan yang baik, salah satunya diwujudkan dalam penyampaian akses dari Pelapor kepada Ombudsman RI.

Perkembangan laporan masyarakat yang cenderung meningkat, berdasarkan target Rencana Kerja Pemerintah (RKP) Tahun 2018 untuk penyelesaian laporan 90%, hingga triwulan I tahun 2018 telah tercapai 19,85% laporan yang selesai. Ombudsman RI telah meningkatkan koordinasi serta sinergi dengan instansi strategis seperti penandatanganan nota kesepahaman agar pertukaran data dan/atau informasi cepat terlaksana.

Pengembangan kelembagaan Ombudsman RI harus terus diupayakan untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Pada Triwulan I Tahun 2018, sedang proses tindak lanjut Peraturan Presiden Nomor 108 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 20 Tahun 2009 tentang Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia. Untuk itu, Ombudsman RI memerlukan dukungan dari semua pihak, termasuk masyarakat sebagai pengguna layanan publik, instansi penyelenggara pelayanan publik dalam merespon tindak lanjut Ombudsman RI, Pemerintah, Dewan Perwakilan Rakyat, serta Mitra Kerja Ombudsman RI dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia.

Demikian laporan triwulan I Tahun 2018, semoga dapat memberikan gambaran hasil kerja Ombudsman RI kepada para pihak.