



LAPORAN
TRIWULAN I **2023**



SEKAPUR SIRIH

KETUA OMBUDSMAN RI

**Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh. Om Swastiastu.
Nama Buddhaya, salam Kebajikan. Salam sejahtera bagi kita semua.**

KEPADA masyarakat Indonesia dan seluruh insan Ombudsman Republik Indonesia, marilah mengucapkan syukur kepada Allah Subhanahu wa Ta'ala, Tuhan yang Maha Kuasa, karena atas rahmat-Nya kita telah berhasil melewati Triwulan I tahun 2023.

Sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, Ombudsman Republik Indonesia (ORI) berkewajiban untuk melaporkan secara berkala terkait kinerja, dinamika maupun pencapaian lembaganya. Untuk itu, Laporan Triwulan I tahun 2023 ini hadir sebagai laporan bagi Presiden dan Dewan Perwakilan Rakyat, serta informasi bagi segenap masyarakat Indonesia.

Pada laporan ini, akan dijelaskan pelaksanaan tugas utama ORI yaitu penyelesaian Laporan Masyarakat. Di samping itu juga dilaporkan perkembangan tugas lainnya seperti program Penjaminan Mutu dan program Pengembangan Jaringan dan Layanan yang mencakup focal point dan optimalisasi SP4N-LAPOR!. Semua aspek ini akan mencerminkan kinerja ORI di kuartal pertama tahun 2023 untuk diketahui oleh pemerintah dan masyarakat Indonesia.

Triwulan I akan selalu menjadi lembaran baru bagi ORI; periode untuk berflekksi dan bersiap, serta mematangkan diri untuk menghadapi berbagai tantangan yang akan hadir hingga penghujung tahun 2023 nanti. Dengan bimbingan dan ridha Allah, dan tentunya sinergi yang baik bersama masyarakat, ORI akan mampu menjalankan tugas yang diamanatkan dengan sebaik-baiknya.

Akhir kata, marilah segenap insan ORI beserta seluruh masyarakat Indonesia, senantiasa bersemangat dan berjuang demi tercapainya kondisi pelayanan publik yang lebih baik.



Ketua Ombudsman RI,
Mokhammad Najih



DAFTAR ISI

| | |
|---|-----------|
| Sekapur Sirih Ketua Ombudsman RI | 4 |
| Daftar Isi | 6 |
| Ringkasan Eksekutif | 8 |
| Pendahuluan | 12 |
| Bab I Penyelesaian Laporan Masyarakat | 18 |
| A. Klasifikasi Laporan Masyarakat | 19 |
| B. Penyelesaian Laporan Masyarakat | 24 |
| C. Penerimaan Konsultasi dan Verifikasi Laporan Masyarakat | 24 |
| D. Resolusi dan Monitoring Tindak Lanjut Laporan Masyarakat | 25 |
| E. Investigasi Atas Prakarsa Sendiri | 28 |
| F. Respon Cepat Ombudsman | 32 |
| G. Akses Pengaduan Pelayanan Publik | 37 |
| Bab II Pencegahan Maladministrasi | 40 |
| A. Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik | |
| 1. Kajian Cepat | 47 |
| 2. Tinjauan Sistemik | 51 |
| 3. Kajian Kaum Rentan dan Difabel | 52 |
| 4. Perlakuan Pelaksanaan Saran | 54 |
| B. Jaringan Pengawasan Pelayanan Publik | 57 |
| C. Optimalisasi SP4N-Lapor! | 57 |
| D. Survei Kepatuhan | 58 |
| E. Pencegahan Maladministrasi di Kawasan 3T | 59 |
| F. Valuasi Kerugian Masyarakat | 60 |



PENCEGAHAN MALADMINISTRASI | 40



OMBUDSMAN ON THE SPOT | 27

| | |
|--|-----------|
| Bab III Kinerja Perwakilan | 62 |
| A. Aceh | 63 |
| B. Kepulauan Bangka Belitung | 64 |
| C. Jakarta Raya | 65 |
| D. Jawa Tengah | 67 |
| E. Jawa Timur | 68 |
| Bab IV Penguatan Organisasi | 74 |
| A. Sumber Daya Manusia | 74 |
| B. Pengembangan Kompetensi | 78 |
| C. Peraturan Perundang-Undangan | 78 |
| D. Kerja Sama | 80 |
| E. Keuangan | 80 |
| F. Kehumasan | 81 |
| G. Pengawasan Internal | 83 |
| Bab V Penjaminan Mutu | 84 |
| A. Penjaminan Mutu Penyelesaian Laporan Masyarakat | 85 |
| B. Penjaminan Mutu Pencegahan Maladministrasi | 85 |
| C. Penyelesaian Aduan terhadap Pengawasan Pelayanan Publik | 85 |
| Peristiwa Penting | 85 |
| Penutup | 91 |
| Lampiran | 92 |

RINGKASAN EKSEKUTIF



Ombudsman RI bertugas mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik oleh pemerintah pusat dan daerah, badan usaha milik negara dan daerah, serta swasta atau perorangan yang diberi tugas me-

nyelenggarakan pelayanan publik tertentu. Kinerja Ombudsman RI pada Triwulan I tahun 2023 dapat dilihat dari sejumlah dimensi pengukuran penting, yaitu penyelesaian laporan, pencegahan maladministrasi, dan penjaminan mutu.

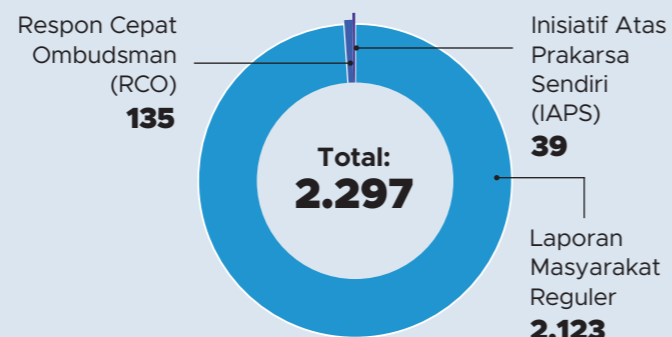
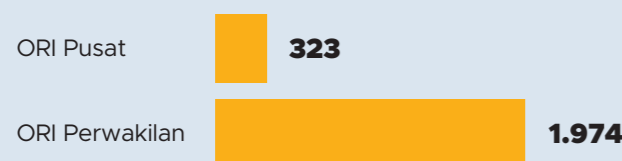
PENYELESAIAN LAPORAN

Penyelesaian Laporan pada Triwulan I berjumlah **1.369** laporan dari total **2.297** laporan yang diterima Ombudsman RI Pusat dan Perwakilan (**60 persen**).

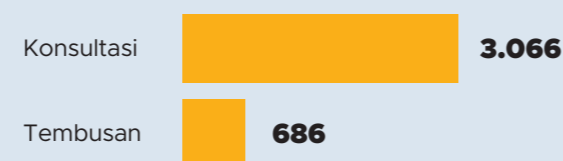
Dalam beberapa klasifikasi, laporan masyarakat yang diterima terdiri dari:



Perbandingan laporan yang diterima Ombudsman RI Pusat dan Perwakilan:



Layanan pengaduan masyarakat lain oleh Ombudsman RI:



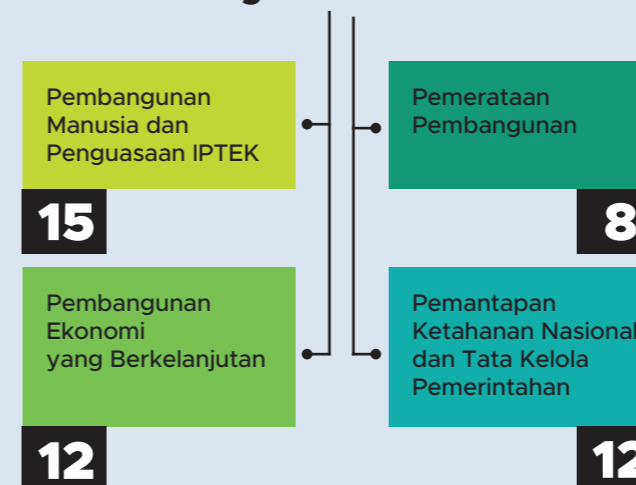
RESOLUSI LAPORAN MASYARAKAT

41 tindak lanjut penyelesaian Laporan masyarakat, berupa koordinasi tertulis, koordinasi lisan/langsung dan pertemuan daring (*Zoom Meeting*).

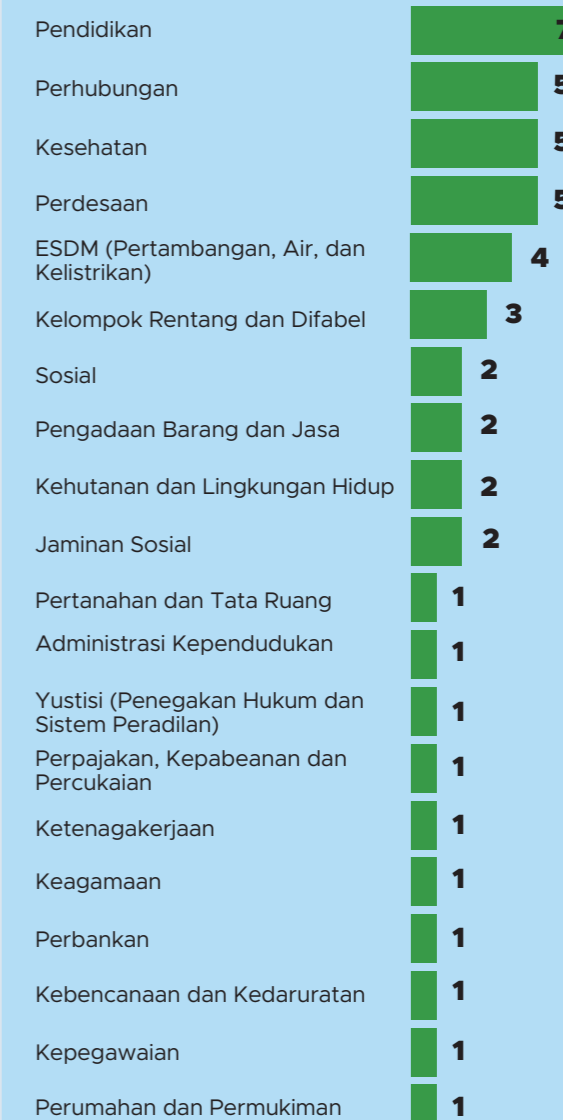
PENCEGAHAN MALADMINISTRASI

47 47 Konsep Tema Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik dalam proses deteksi

Keterhubungan Konsep Tema Saran Perbaikan Kebijakan dengan Pilar Pembangunan Indonesia 2045



Substansi Konsep Tema Saran Perbaikan Kebijakan Tahun 2023

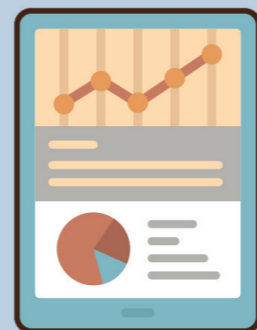




PENJAMINAN MUTU

Capaian kinerja tingkat Validitas Mutu atas Produk Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik mencapai **99,78%** dari target minimum **99%**.

*) dihitung dari temuan atas 5 Aduan dari 2.301 total jumlah Laporan Masyarakat yang diterima Ombudsman RI pada Triwulan I tahun 2023



LAPORAN KEUANGAN

Pada Triwulan I tahun 2023, realisasi anggaran Ombudsman RI sebesar **Rp 44,871 miliar**, atau **19,48%** dari pagu anggaran 2023 sebesar **Rp 230,324 miliar**.

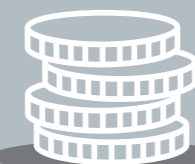
2 PROGRAM OMBUDSMAN RI

Program Pengawasan Pelayanan Publik

Realisasi anggaran: Rp 3,092 miliar (9,08% dari pagu anggaran sebesar Rp 34,070 miliar)

Program Dukungan Manajemen

Realisasi anggaran: Rp 41,778 miliar (21,29% dari pagu anggaran sebesar Rp 196,253 miliar)



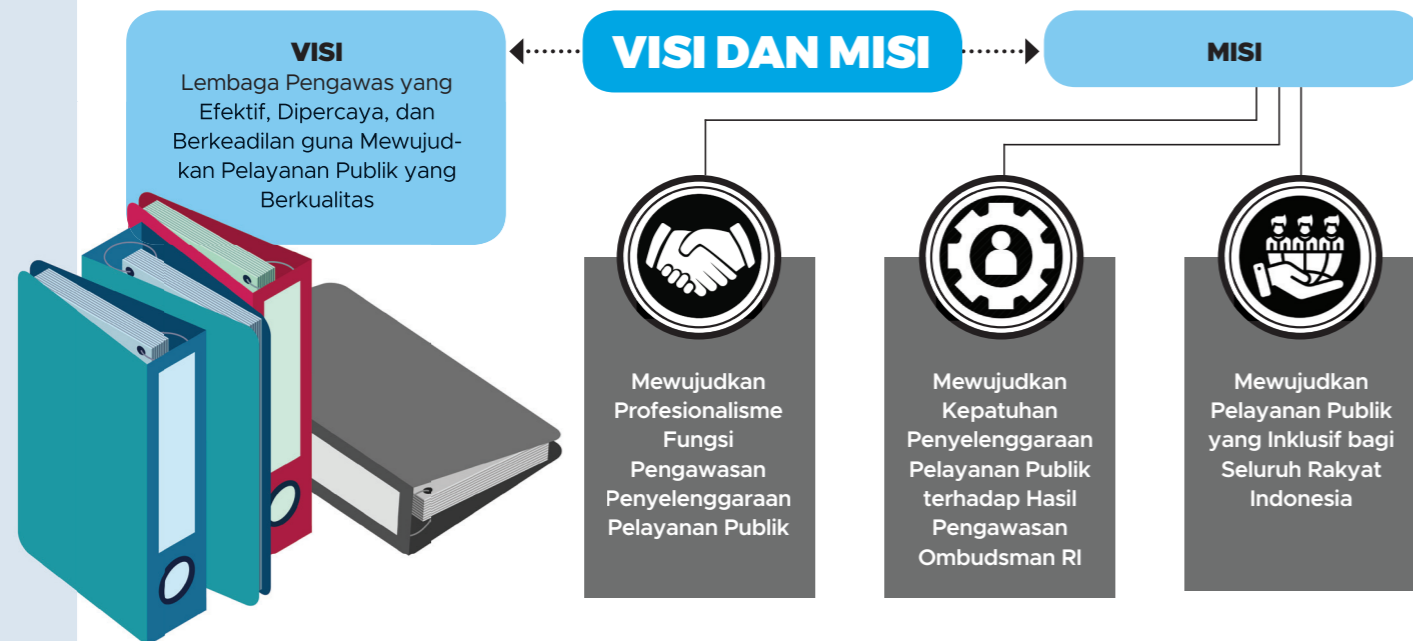
**Total anggaran
Rp 230,324 miliar**



**OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA**



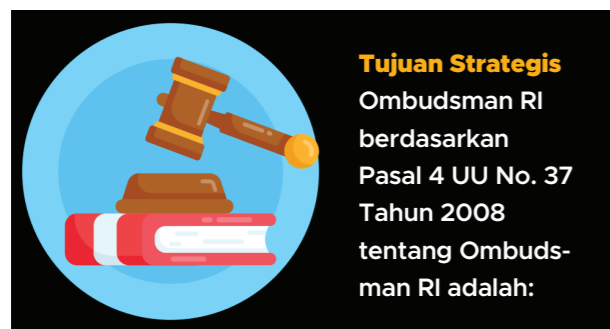
PENDAHULUAN



Ombudsman Republik Indonesia yang 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 Ba-

dan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perorangan 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.

TUJUAN STRATEGIS



- a. Mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil, dan sejahtera.
- b. Mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih, serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme.
- c. Meningkatkan mutu pelayanan negara di segala bidang agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan yang semakin baik.

NILAI-NILAI UTAMA



TUGAS POKOK, SIFAT, ASAS, DAN WEWENANG

Pasal 2 UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI:

Ombudsman RI bersifat mandiri, tidak memiliki hubungan organik dengan Lembaga negara dan Instansi pemerintahan lainnya, dan dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya.

TUGAS DAN WEWENANG BERASASKAN:

- Kepatutan
- Keadilan
- Non-Diskriminasi
- Tidak Memihak
- Akuntabilitas
- Keseimbangan
- Keterbukaan, dan
- Kerahasiaan

- c. Meningkatkan mutu pelayanan negara di segala bidang agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan yang semakin baik.
- d. Membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktek-praktek Maladministrasi, diskriminasi, kolusi, korupsi, serta nepotisme.
- e. Meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat, dan supremasi hukum yang berintikan kebenaran serta keadilan.

TUGAS

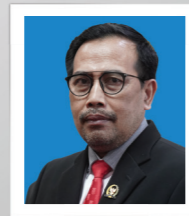
- Menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik
- Melakukan pemeriksaan atas substansi laporan
- Menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman RI
- Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik
- Melakukan koordinasi dan kerja sama dengan Lembaga negara atau Lembaga pemerintahan lainnya serta Lembaga kemasyarakatan dan perseorangan
- Membangun jaringan kerja
- Melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dan
- Melakukan tugas lain yang diberikan oleh Undang-Undang

WEWENANG

- Menyelesaikan laporan masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik
- Menyampaikan saran kepada Presiden, Kepala Daerah, atau Pimpinan Penyelenggara Negara lainnya guna perbaikan dan penyempurnaan organisasi dan/atau prosedur pelayanan publik
- 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



PIMPINAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERIODE 2021-2026



Mokhammad Najih
KETUA/ANGGOTA



Bobby Hamzar Rafinus
WAKIL KETUA/
ANGGOTA



Jemsly Hutabarat
ANGGOTA

Sektor Politik,
Hukum, dan
Keamanan

- Hak Sipil dan Politik (Hak Asasi dan Manusia, Hak atas Kekayaan Intelektual, dan Keimigrasian)
- Hukum (Administrasi Hukum dan Non Peradilan)
- Komunikasi dan Informatika
- Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- Statistik, Persandian, dan Kearsipan



Dadan Suparjo Suharmawijaya
ANGGOTA

Sektor
Perekonomian

- Pertanahan dan Tata Ruang
- Pemberdayaan Masyarakat Desa dan Transmigrasi
- Perumahan dan Permukiman
- Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah
- Perdesaan



Yeka Hendra Fatika
ANGGOTA

Sektor
Perekonomian

- Perdagangan, Perindustrian, dan Logistik
- Pertanian dan Pangan
- Perbankan, Peransurians, dan Penjaminan
- Pengadaan Barang dan Jasa
- Perpajakan, Kepabeanaan, dan Percukaian



Johanes Widijantoro
ANGGOTA

Sektor Politik,
Hukum, dan
Keamanan

- Yustisi (Penegakan Hukum dan Sistem Peradilan)
- Ketentraman, Ketertiban Umum, dan Perlindungan Masyarakat
- Pertahanan
- Keamanan
- Kebencanaan dan Kedaruratan



Hery Susanto
ANGGOTA

Sektor
Kemaritiman
dan Investasi

- Energi, Sumber Daya Mineral (Pertambangan Air dan Kelistrikan)
- Kehutanan dan Lingkungan Hidup
- Kelautan dan Perikanan
- Perhubungan
- Pekerjaan Umum, dan Infrastruktur
- Pariwisata dan Ekonomi Kreatif
- Penanaman Modal dan Investasi



Robert Na Endi Jaweng
ANGGOTA

Sektor
Pembangunan
Manusia dan
Kebudayaan

- Ketenagakerjaan
- Jaminan Sosial
- Kepegawaian
- Kesehatan
- Sosial



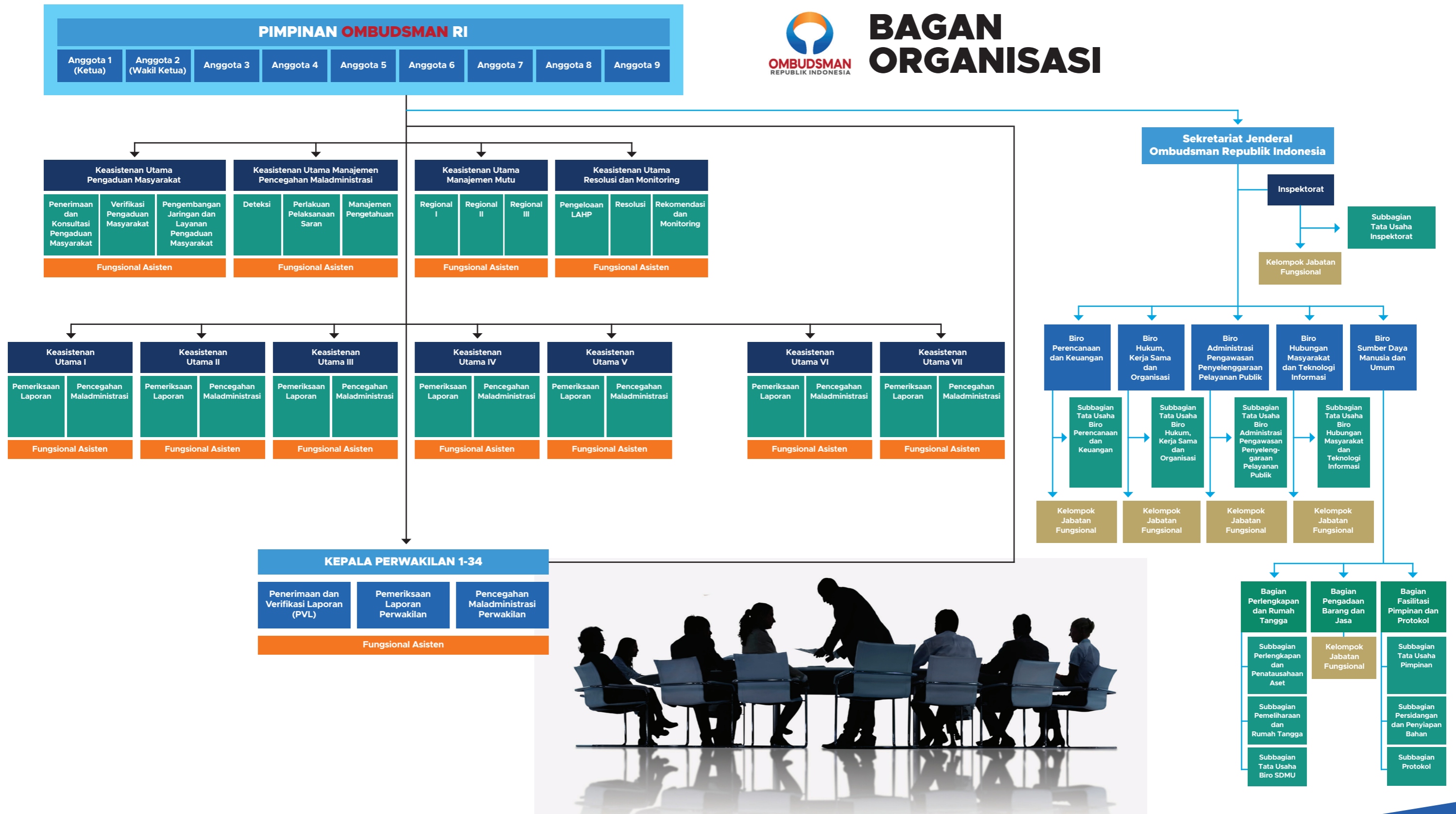
Indraza Marzuki Rais
ANGGOTA

Sektor
Pembangunan
Manusia dan
Kebudayaan

- Pendidikan
- Kebudayaan
- Keagamaan
- Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak
- Kepemudaan dan Olahraga
- Kelompok Rentan dan Difabel
- Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana



BAGAN ORGANISASI



BAB I PENYELESAIAN LAPORAN MASYARAKAT



Penyelesaian laporan atau pengaduan masyarakat merupakan program Prioritas Nasional (PN) Bidang Politik, Hukum, Pertahanan, dan Keamanan yang tertuang dalam Rencana Kerja Pemerintah (RKP) 2023 dan juga Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2020-2024 merupakan salah satu indikator yang mendukung pengawasan masyarakat atas kinerja pelayanan publik.

Ombudsman RI hingga Triwulan I tahun 2023 telah menyelesaikan penutupan laporan masyarakat sebanyak 1.369 dari 2.297 laporan yang masuk. Terdapat beberapa instrumen laporan masyarakat yang diterima yaitu: Laporan Masyarakat reguler sebanyak 2.123, Respon Cepat Ombudsman 135 laporan, Inisiatif Atas Prakarsa Sendiri 39 laporan, Konsultasi 3.066 laporan, dan Tembusan sebanyak 686 (enam ratus delapan puluh enam) laporan.

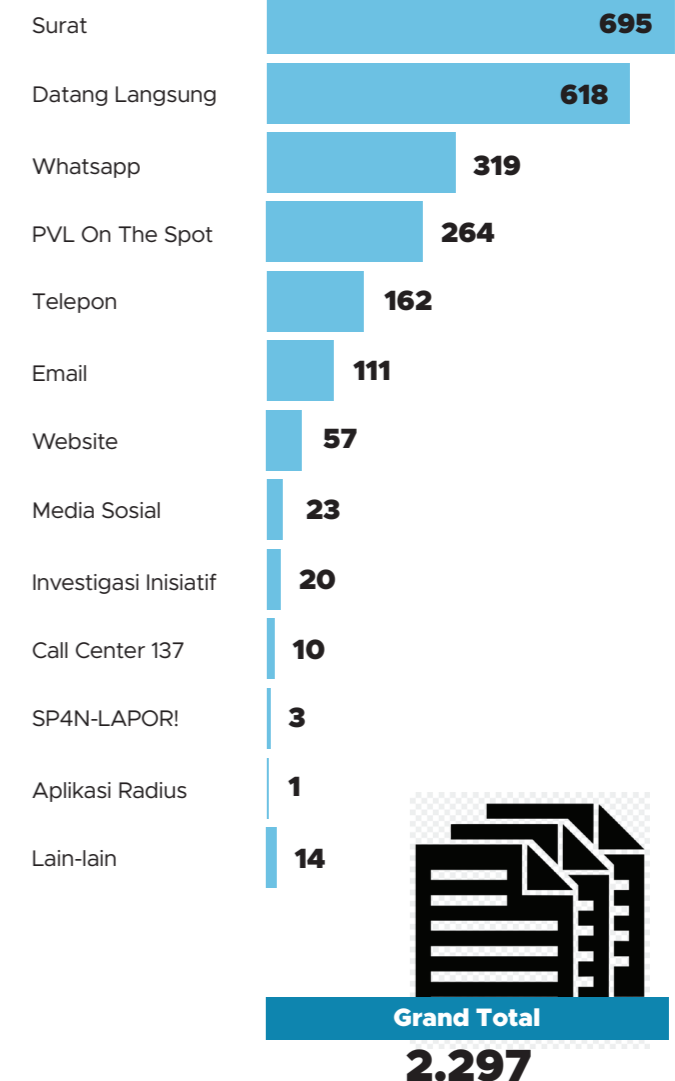
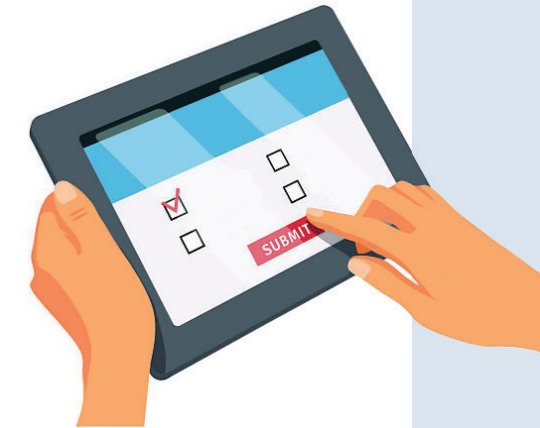
A. KLASIFIKASI LAPORAN MASYARAKAT

Dari 2.297 laporan masyarakat yang masuk ke Ombudsman RI, paling banyak melalui surat dan datang sendiri baik ke kantor pusat maupun perwakilan.

Berdasarkan jenis instansi, tiga teratas yang paling banyak dilaporkan adalah Pemerintah Daerah, BUMN/BUMD, dan Badan Pertanahan Nasional. Sedangkan berdasarkan provinsi terlapor, tiga teratas adalah DKI Jakarta, Kepulauan Bangka Belitung, dan Jawa Timur.

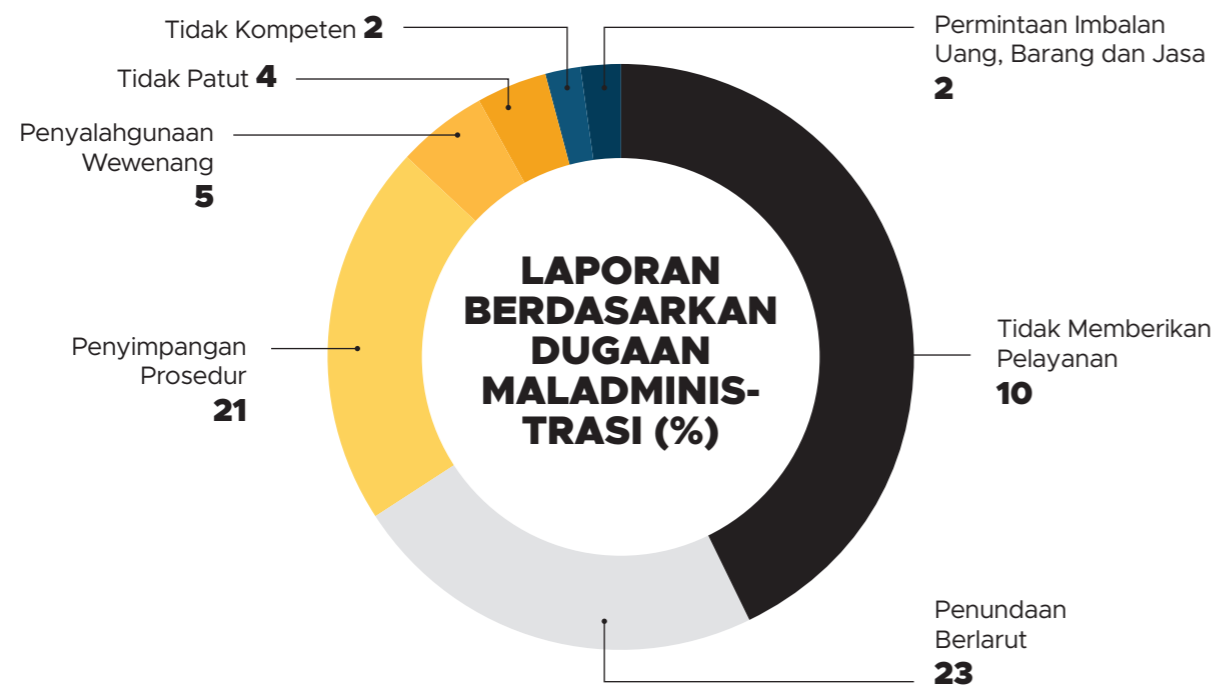
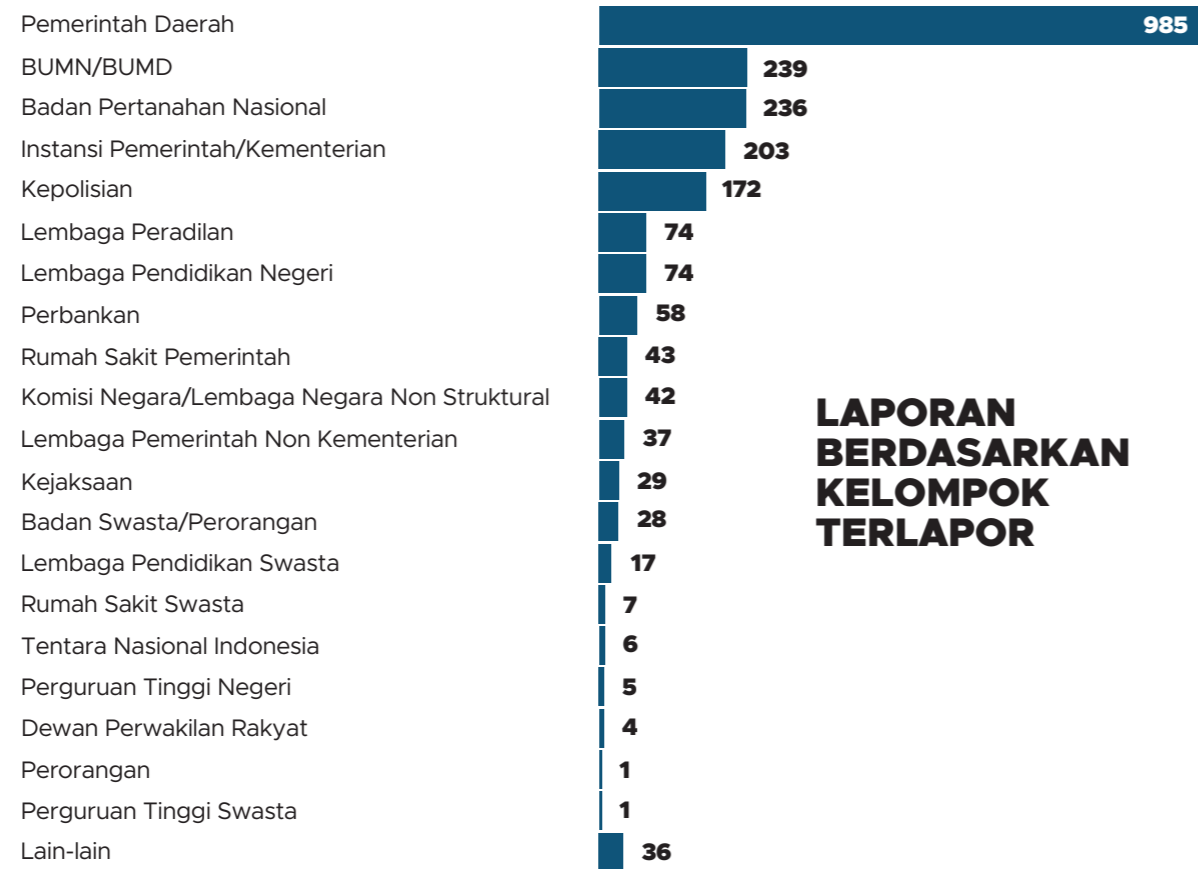
Agraria masih merupakan substansi yang paling banyak dilaporkan oleh masyarakat dan merata di seluruh wilayah Indonesia.

LAPORAN BERDASARKAN CARA PENYAMPAIAN

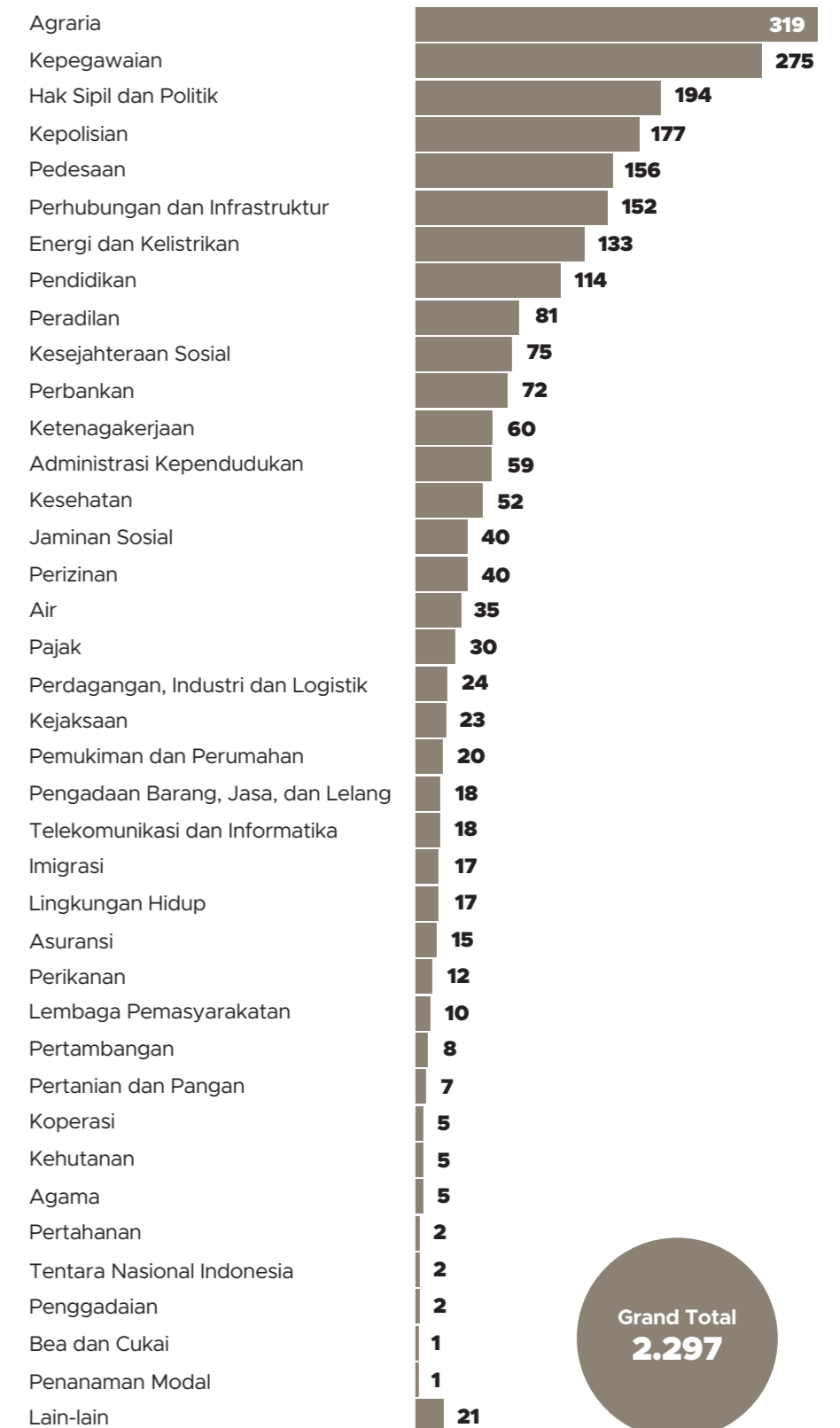


**LAPORAN BERDASARKAN
PROVINSI TERLAPOR**





LAPORAN BERDASARKAN SUBSTANSI



Grand Total
2.297

B. PENYELESAIAN LAPORAN MASYARAKAT

Laporan masyarakat yang masuk Ombudsman RI setelah melewati penelitian kelengkapan berkas secara formil dan materil, bisa digolongkan menjadi dua yaitu penyelesaian penutupan sebelum tahap pemeriksaan dan setelah tahap pemeriksaan.

Sebanyak 93 laporan masyarakat dicabut oleh pelapor ketika dalam tahap pemeriksaan dan verifikasi laporan (PVL), 386 laporan ditutup karena tidak memenuhi syarat formil, dan 130 laporan ditutup karena tidak memenuhi syarat materil.

Laporan yang diselesaikan/ditutup karena tidak memenuhi syarat formil dan materil oto-

matis tidak akan ditindaklanjuti di tahap pemeriksaan (Riksa) karena beberapa dokumen pendukung/alasan yang tidak sesuai sehingga ditolak di tahapan tersebut. Sebanyak 649 laporan masyarakat, berlanjut sampai tahap pemeriksaan.

Selain laporan masyarakat, pada Triwulan I 2023 ini, Ombudsman RI juga melaksanakan pemeriksaan masalah dalam dugaan maladministrasi dalam pelayanan masyarakat oleh pemerintah dengan metode yang disebut Respon Cepat Ombudsman sebanyak 135 laporan, dan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri sebanyak 6 laporan.

| Tahap Penutupan | LM | RCO | IAPS | Jumlah |
|---|-------------|------------|----------|-------------|
| Laporan dicabut di PVL | 93 | | | 93 |
| Laporan ditutup tidak memenuhi syarat formil | 363 | | | 363 |
| Laporan ditutup tidak memenuhi syarat materil | 130 | | | 130 |
| Laporan ditutup di Riksa | 649 | 105 | 6 | 760 |
| Grand Total | 1258 | 105 | 6 | 1369 |

C. PENERIMAAN KONSULTASI DAN VERIFIKASI LAPORAN MASYARAKAT

1. Konsultasi

3.066 orang yang berkonsultasi di pusat maupun perwakilan Ombudsman RI melalui *email*, datang langsung, *website*, telepon, media sosial, dan *Whatsapp*.



Ombudsman RI menerima konsultasi masyarakat terkait pelayanan publik oleh pemerintah dan lembaga negara. Sepanjang Triwulan I 2023, sebanyak 3.066 permasalahan dikonsultasikan. Sebagian besar yang berkonsultasi adalah melalui email yang menandakan bahwa masyarakat sudah sadar menuju digitalisasi yang dimiliki melalui gawai masing-masing.

Ombudsman On The Spot

Kegiatan *Ombudsman On The Spot* yang dilaksanakan pada tanggal 5 Mei 2023 di acara *Car Free Day*.



2. Verifikasi Laporan

Perbaikan aplikasi SIMPeL 4.0 serta akselerasi verifikasi dan tindak lanjut pengaduan masyarakat di tahun 2023, mempercepat proses penanganan laporan masyarakat. Dalam pro-

ses penyelesaian laporan masyarakat, tahapan yang dilakukan Ombudsman ada tiga, yaitu Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL), pemeriksaan laporan, serta resolusi dan monitoring.

D. RESOLUSI DAN MONITORING TINDAK LANJUT LAPORAN MASYARAKAT

Laporan masyarakat yang penanganannya berlanjut pada proses Resolusi dan Monitoring adalah pengaduan yang tidak dilaksanakan oleh Terlapor/Pihak Terkait/Atasan Terlapor pasca monitoring tindakan korektif sebagaimana Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) oleh unit pemeriksaan Ombudsman RI.

LAHP setelah dilimpahkan kepada Keasistenan Resolusi dan Monitoring akan melalui proses tahap pengelolaan LAHP, selanjutnya bila telah memenuhi syarat kelengkapan administrasi dan substansi akan ditindaklanjuti melalui upaya re-

solusi. Tahapan resolusi tersebut dilaksanakan melalui mekanisme mediasi/konsiliasi dengan mengacu pada tenggat baku mutu waktu penyelesaian laporan.

Proses mediasi/konsiliasi yang dilakukan pada tahap Resolusi dan Monitoring adalah untuk memastikan LAHP dilaksanakan karena terdapat temuan maladministrasi dan secara umum merupakan laporan dengan klasifikasi berat.

Berikut sejumlah kasus laporan yang diselesaikan pada tahap resolusi dan sudah ditutup berdasarkan rapat pleno pimpinan Ombudsman RI.

PEMBERHENTIAN PERANGKAT DESA DI KABUPATEN GORONTALO

Laporan

Maladministrasi terkait dugaan penyimpangan prosedur dalam proses pemberhentian perangkat desa melalui proses evaluasi kinerja perangkat desa tahun 2021 oleh Bupati Gorontalo. LAHP diterbitkan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Gorontalo dan masuk ke tahap resolusi dan monitoring pada tahun 2022.

Tindakan Korektif

Tindakan korektif LAHP menyatakan agar Bupati Gorontalo tidak melakukan pemberhentian perangkat desa berdasarkan hasil evaluasi kinerja perangkat desa sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Bupati Gorontalo Nomor 19 Tahun 2021 dan apabila telah terdapat perangkat desa yang telah diberhentikan berdasarkan aturan tersebut agar kiranya pemberhentian tersebut dapat dibatalkan.

Usulan Penutupan Laporan

Mengingat hal-hal tersebut, Ombudsman RI mengajukan penutupan Laporan dengan dasar Pasal 36 ayat (1) huruf d dan/atau huruf f Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 dan Pasal 28 ayat (1) huruf a jo. Pasal 28 ayat (2) huruf b Peraturan Ombudsman RI Nomor 26 Tahun 2017 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Ombudsman RI Nomor 48 Tahun 2020, bahwa laporan dinyatakan selesai dan ditutup karena telah ditempuh upaya mediasi/konsiliasi serta telah diselesaikan oleh Terlapor dengan diangkatnya kembali Pelapor sebagai Kepala Dusun pada Desa Limehe Timur Kecamatan Tabongo, dan sebagai perangkat desa pada Desa Tohupo Kecamatan Bongomeme Kabupaten Gorontalo.

Hasil Tindak Lanjut dan Upaya Mediasi

Ombudsman RI telah menindaklanjuti LAHP dengan melakukan serangkaian koordinasi dengan Perwakilan, Kementerian Dalam Negeri, Pelapor dan Terlapor baik melalui pertemuan, surat, maupun koordinasi informal (telepon, *whatsapp*, dll) dalam rangka mengupayakan penyelesaian terhadap Laporan. Penyelenggaraan pertemuan mediasi/konsiliasi diikuti Pelapor, Terlapor, dan Pihak Terkait. Meskipun mediasi/konsiliasi tidak mencapai kesepakatan penyelesaian namun menghasilkan adanya penguatan terhadap temuan hasil pemeriksaan.

Sebagai tindak lanjut hasil mediasi/konsiliasi, Ombudsman RI telah meminta Bupati Gorontalo agar meninjau kembali pemberhentian 176 perangkat desa. Pelapor mengkonfirmasi informasi bahwa yang bersangkutan telah dipekerjakan kembali sebagai perangkat desa pada Desa Limehe Timur Kecamatan Tabongo, Kabupaten Gorontalo serta menyatakan bersedia Lapornya ditutup.

PEMBAYARAN KLAIM PENGOBATAN KECELAKAAN KERJA

Laporan

Dugaan tidak memberikan pelayanan terkait dengan pembayaran klaim pengobatan Adik Pelapor dalam hal kecelakaan yang terjadi pada saat pulang dari kerja. LAHP diterbitkan Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan tahun 2021 dan masuk ke tahap resolusi dan monitoring tahun 2022.

Tindakan Korektif

BPJS Kesehatan Cabang Palembang agar dapat menjadi penjamin dengan Jabatan Penjaga Tahanan Unit Kerja Lapas Kelas IIA Tanjung Raja. Dalam pelaksanaannya agar BPJS Kesehatan Cabang Palembang melakukan koordinasi dengan Pihak RSUD Palembang Bari untuk dapat segera menyelesaikan proses penjaminan.

Usulan Penutupan Laporan

Akhirnya berdasarkan penegasan BKN tersebut, BPJS Kesehatan Palembang menjadi penanggung/penjamin atas biaya pengobatan terkait kecelakaan adik Pelapor.

Pelapor juga berharap adanya kebijakan untuk biaya yang sudah dikeluarkan untuk biaya pengobatan sebelumnya. Kemudian, setelah Ombudsman RI berkoordinasi dengan BPJS Kesehatan Palembang, akhirnya BPJS Kesehatan Palembang memberikan kebijakan tersebut dan RS Siti Khadijah telah mentransfer sejumlah uang kepada Pelapor.

Mengajukan penutupan Laporan, dengan dasar Pasal 36 ayat (1) huruf f Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008.

Hal ini berdasarkan, pengaduan Pelapor agar kecelakaan adiknya dijamin dan adanya kebijakan penggantian biaya berobat sebelumnya, telah ditindak lanjuti oleh BPJS Kesehatan Palembang. Pelapor telah mengkonfirmasi hal ini melalui surat ucapan terima kasihnya kepada Ombudsman RI.

Hasil Tindak Lanjut dan Upaya Mediasi

Pokok pengaduan, yakni adanya dugaan tidak memberikan pelayanan terkait dengan pembayaran klaim pengobatan Adik Pelapor dalam hal kecelakaan yang terjadi pada saat pulang dari kerja. Dalam perkembangan penanganan, Pelapor juga berharap agar biaya pengobatan sebelumnya diberikan kebijakan untuk ditanggung. Bahwa yang menjadi kunci adalah terkait siapa pihak yang menjadi penjamin atas kecelakaan yang dialami adik Pelapor. Maka perlu kejelasan apakah kecelakaan yang dialami masuk dalam kecelakaan kerja atau bukan. Jika kecelakaan kerja, PT. Taspen menjamin, jika bukan kecelakaan kerja, BPJS Kesehatan Palembang menjamin.

Kecelakaan dialami adik Pelapor pada saat pulang kerja, sehingga BPJS Kesehatan Palembang pada awalnya beranggapan kecelakaan tersebut termasuk kecelakaan kerja.

Setelah Ombudsman RI meminta penjelasan BKN, BKN memberikan konfirmasi bahwa berdasarkan Perka BKN 5/2016, kecelakaan yang dialami adik Pelapor bukan termasuk kecelakaan kerja, karena ditemukan berdasarkan Laporan Polisi terdapat pelanggaran lalu lintas yang dilakukan adik Pelapor.

E. INVESTIGASI ATAS PRAKARSA SENDIRI

Investigasi atas Prakarsa Sendiri adalah kegiatan pemeriksaan atas Dugaan Maladministrasi berdasarkan inisiatif Ombudsman RI, yang diatur dalam Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 38/2019 tentang Tata Cara Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS).

Ombudsman melakukan IAPS berdasarkan informasi terjadinya dugaan maladministrasi dalam sebuah penyelenggaraan Pelayanan Publik. Pemeriksaan dilakukan tanpa didahului proses verifikasi syarat formil sebagaimana pemeriksaan laporan masyarakat.

Investigasi atas Prakarsa Sendiri terdiri atas pemeriksaan inisiatif dan pemeriksaan khusus. Pemeriksaan inisiatif dilakukan oleh Keasistenan Substansi atau

Keasistenan Perwakilan terhadap dugaan maladministrasi penyelenggaraan pelayanan publik yang menjadi perhatian publik, berdampak pada masyarakat serta menimbulkan kerugian materiil atau immateriil.

Pemeriksaan khusus dilakukan oleh Tim Pemeriksaan Khusus terhadap dugaan maladministrasi penyelenggaraan pelayanan publik yang bersifat mendesak, lintas sektor atau lintas wilayah.

Investigasi atas Prakarsa Sendiri mencakup tahapan:

- Pengumpulan informasi
- Penyusunan laporan informasi
- Registrasi Laporan Inisiatif, dan
- Pemeriksaan.

Pada Triwulan I 2023 ini, Ombudsman RI melakukan IASP sebanyak 6 kasus dugaan maladministrasi, di antaranya:

1. Dugaan Pungutan Liar Pengurusan Surat Keterangan Kesehatan Hewan (SKKH) di Kepulauan Riau

Pada Agustus 2020, Ombudsman Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau menggelar Investigasi

Atas Prakarsa Sendiri menyusul hadirnya pemberitaan terkait adanya pungutan liar dalam pengurusan Surat Keterangan Kesehatan Hewan (SKKH) di Pulau Midai, Kabupaten Natuna.

Pihak terlapor dalam investigasi ini adalah Dinas Pertanian Kabupaten Natuna. Pada September 2021, Tim Pemeriksa meminta keterangan secara langsung dari Kepala Dinas Pertanian Kabupaten Natuna. Pada Maret 2023, Investigasi tersebut merampungkan tahap pemeriksaan dengan sejumlah temuan dan mencapai kesimpulan sebagai berikut:

- Penyelidikan oleh Polres Natuna tidak menemukan bukti apapun terkait dugaan pungli sebagaimana yang diberitakan sebelumnya.

- Terlapor menindaklanjuti Laporan Pelapor dengan Kepala Dinas Pertanian mengeluarkan Surat Tugas Tim Pembinaan, menerbitkan Surat Keterangan terkait penunjukan pertanggungjawaban pemeriksaan kesehatan hewan di Kecamatan Midai, serta SOP dan SPM terkait pengurusan keterangan kesehatan hewan.
- Berdasarkan dua hal di atas, Tim Pemeriksa menyimpulkan tidak adanya praktik Maladministrasi dalam bentuk pungutan liar dalam pengurusan SKKH di Pulau Midai, Kabupaten Natuna

2. Kasus Jalan Rusak Desa Teluk Sari, Kabupaten Hulu Sungai Utara, Kalimantan Selatan

Ombudsman Perwakilan Kalimantan Selatan melakukan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri terhadap kasus jalan rusak di Desa Teluk Sari,

Kecamatan Amuntai Selatan, Kabupaten Hulu Sungai Utara (HSU), Provinsi Kalimantan Selatan.

Inisiatif ini dimulai pada Januari 2023 menyusul sejumlah pemberitaan di media massa terkait jalan rusak sejak Desember 2022, dan semakin parah dua minggu setelahnya. Menurut penuturan salah seorang warga Teluk Sari, banyak pengendara sepeda motor terjatuh akibat jalan ambles.

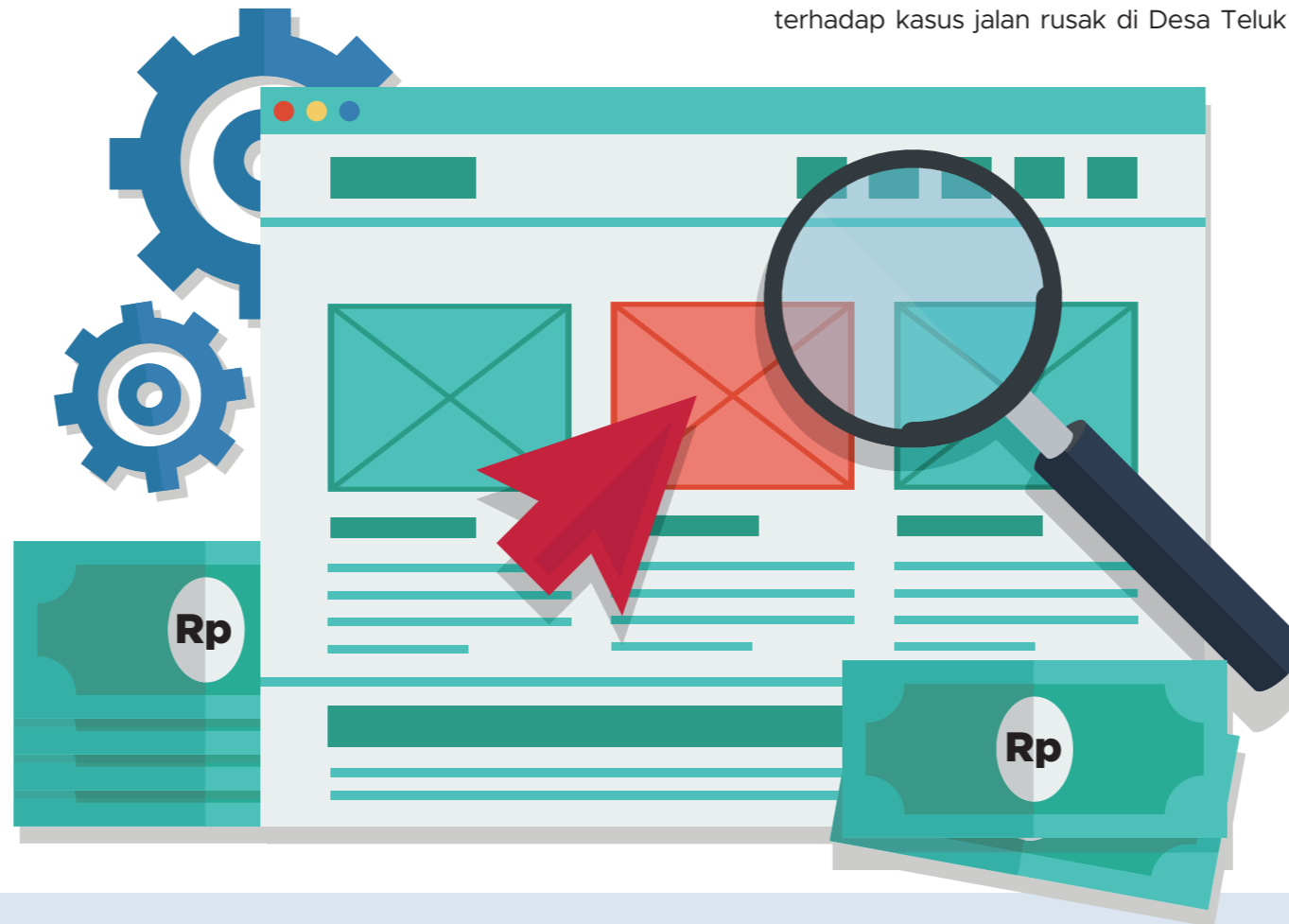
Jalan berlubang hampir separuh jalan, dan menyebabkan kendaraan roda empat yang berpapasan harus melintas secara bergantian. Adapun jalan ambles tersebut tepat di tepi jembatan.

Kepala Desa Teluk Sari, Khairani, mengatakan bahwa sebelumnya jalan juga rusak dan diperbaiki sementara. Sebagai jalan kabupaten, perbaikannya tidak menggunakan Dana Desa. Sudah berkali-kali diusulkan untuk diperbaiki, bahkan sejak 2018, perbaikannya dimasukkan dalam Musrenbang kecamatan, namun belum ada realisasi perbaikan.

Ombudsman Perwakilan Kalimantan Selatan menduga adanya Maladministrasi berupa penundaan berlarut dan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Hulu Sungai Utara tidak memberikan pelayanan. Pemeriksaan telah dilakukan sepanjang Januari 2023 dengan meminta klarifikasi tertulis kepada pihak terlapor, yakni Kepala Dinas PUPR Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Dalam pernyataan resminya, Dinas PUPR Kabupaten HSU menyatakan bahwa:

- Perbaikan jalan Desa Teluk Sari merupakan tanggung jawab Pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Utara
- Perbaikan sementara terhadap oprit jembatan telah ditangani oleh Dinas PUPR per tanggal 3 Januari 2023
- Rencana perbaikan secara permanen de-



ngan mengganti konstruksi jembatan akan terlaksana pada tahun anggaran 2023.

Melalui klarifikasi tersebut, pihak Terlapor dinilai telah melakukan tindak lanjut terhadap permasalahan ini. Dan berdasarkan informasi yang diperoleh Tim Pemeriksa, Ombudsman Perwakilan Kalimantan Selatan menyimpulkan bahwa Maladministrasi tidak ditemukan dalam kasus Jalan Rusak Desa Teluk Sari, dan menutup proses investigasi pada 24 Januari 2023.

3. Dugaan Maladministrasi Sistem Pengelolaan Air Minum di Kepulauan Bangka Belitung

Pada 3 dan 4 Juni 2021, terdapat pemberitaan secara daring mengenai keluhan warga Desa Pongok atas Sistem Pengelolaan Air Minum (SPAM) di Kecamatan Kepulauan Pongok, Kabupaten Bangka Selatan. Pemberitaan di tiga portal berita, yakni *babelpos.com*, *kabarbangka.com*, dan *okeyboz.com*, memuat keluhan warga dikarenakan air tidak mengalir. Anggaran atas fasilitas ini diketahui sebesar Rp10 miliar.

Berdasarkan informasi tersebut, Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung melakukan serangkaian pengumpulan informasi terkait tata kelola SPAM Kecamatan Kepulauan Pongok. Pada 29 September 2021, Tim Pemeriksa melakukan pengecekan instalasi jaringan pipa SPAM Kepulauan Pongok di Desa Pongok dan Desa Celagen, sekaligus wawancara warga desa.

Mulai dari 30 September 2021 hingga 10 Maret 2022, investigasi berlangsung dengan Tim Pemeriksa meminta keterangan pihak Terlapor dan pihak terkait, serta penelaahan sejumlah dokumen, seperti Rencana Induk SPAM 2015 dan Pelaksanaan Perubahan Anggaran 2022 pada Sub Organisasi UPT PAM.

Fakta dan Temuan:

- Proses pembangunan dan pengembangan SPAM Kecamatan Kepulauan Pongok dimulai

sejak 2016 hingga 2019 dengan anggaran bersumber dari DAK sebesar Rp10.199.905.000.

- Berdasarkan hasil investigasi dan wawancara oleh Tim Pemeriksa kepada warga Desa Celagen, diperoleh informasi bahwa pada 2019, pipa PAM telah terpasang untuk mengairi desa. Dalam fase uji coba, air dapat mengalir di Desa Celagen dengan mekanisme buka tutup *valve*. Namun setelah itu, air tidak mengalir di Desa meski sudah terpasang sekitar 276 sambungan rumah.
- Sejak 2020 air juga tidak mengalir di Desa Pongok karena kerusakan mesin dan kebocoran pipa. Adapun Proses perbaikan tidak bisa dilakukan karena tidak tersedia anggaran pemeliharaan SPAM Kepulauan Pongok karena pertimbangan *refocusing* anggaran sebagai dampak dari pandemi *Covid-19*. Proses perbaikan baru dapat dilakukan pada tahun 2021 dengan sumber anggaran APBD Kabupaten Bangka Selatan.
- Kondisi pelayanan SPAM di Desa Pongok kembali normal dengan air mengalir sebagaimana mestinya, meski hanya dikelola oleh 1-2 orang pegawai UPT PAM Kabupaten Bangka Selatan.
- Terlapor dianggap tidak memberikan pelayanan yang baik dalam tata kelola SPAM Kepulauan Pongok dengan adanya pembiaran terhadap air yang tidak mengalir di Desa Celagen sejak tahun 2019.
- Pembangunan SPAM Kepulauan Pongok dinilai tidak efektif dan efisien sehingga tidak sesuai dengan tujuan SPAM Pasal 2 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 122 Tahun 2015 Tentang Sistem Penyediaan Air Minum.

Dana yang dihabiskan dalam pembangunan SPAM adalah Rp.10.199.905.000,00, namun pelayanan yang berkualitas tidak terealisasi dalam pemenuhan kebutuhan air baku di Desa Pongok dan Desa Celagen.



Tindakan Korektif Ombudsman Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung menyatakan adanya Maladministrasi dalam pelayanan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengelolaan Air Minum di Kepulauan Pongok berupa tidak memberikan pelayanan, dan menghadirkan sejumlah Tindakan Korektif yaitu:

1. Bupati Bangka Selatan dapat menginstruksikan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang, Perhubungan Kabupaten Bangka Selatan sebagai pengawas UPT PAM agar dapat lebih maksimal dalam kegiatan pengawasan dan pembinaan kepada UPT PAM.

2. Bupati Bangka Selatan dapat menginstruksikan instansi terkait untuk melakukan serangkaian upaya percepatan proses perbaikan saluran pipa yang menghubungkan antara Desa Pongok-Desa Celagen sehingga kebutuhan air baku di Desa Celagen dapat terpenuhi.

3. Pembentukan tim khusus pengkajian atau penyusunan business planning terhadap upaya peningkatan kapasitas kelembagaan UPT PAM Bangka Selatan berdasarkan RI SPAM Tahun 2015 untuk memaksimalkan pelayanan UPT PAM Bangka Selatan di daerah Kecamatan Kepulauan Pongok.

4. Pemberian waktu selama 30 hari kerja untuk melaksanakan Tindakan Korektif sejak diterima laporan akhir hasil pemeriksaan dengan Ombudsman melakukan monitoring perkembangan pelaksanaannya.

5. Bila tidak ada tindak lanjut dari pihak Terlapor, Ombudsman akan menerbitkan Rekomendasi kepada pihak yang bersangkutan.

4. Dugaan Maladministrasi Ketiadaan Tiang Listrik di Dusun Biram

Ombudsman Perwakilan Aceh melaksanakan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri pada awal 2023 terkait dugaan maladministrasi penyediaan tiang listrik yang memadai di Dusun Biram, Gampoung Plu Pakam, Kecamatan Tanah

Luas, Kabupaten Aceh Utara. Pihak Terlapor dalam investigasi ini adalah PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Lhokseumawe.

Berawal dari pemberitaan bertajuk “Puluhan Pohon Pinang Dijadikan Tiang Listrik di Pedalaman Aceh Utara” dan “Kabel Listrik Terjuntai Dikeluhkan Warga Dusun Biram, Aceh Utara” oleh situs berita *portalsatu.com* dan *elshinta.com*, Tim Pemeriksa Ombudsman Perwakilan Aceh melakukan investigasi.

Tim Pemeriksa mencatat sejumlah informasi penting, antara lain warga Dusun Biram menggunakan batang pohon pinang sebagai penyangga kabel sejak 2000, meskipun Kepala Dusun Biram sudah meminta pemasangan tiang listrik kepada PLN.

Menurut keterangan PLN, tiang belum dipasang karena perusahaan belum menerima permohonan.

Di sisi lain, terdapat temuan bahwa PT PLN UP3 Lhokseumawe tidak melakukan pemasangan penyangga yang sesuai SOP, padahal pelanggan menggunakan listrik secara sah dengan menggunakan meteran milik PLN. Petugas pencatat meteran pun disebut datang ke lokasi dan warga melunasi tagihan bulanan sesuai aturan.

Berdasarkan hasil temuan dan pemeriksaan, Ombudsman Perwakilan Aceh menemukan adanya dugaan maladministrasi berupa:

- Tindakan tidak memberikan pelayanan dan penyimpangan prosedur terhadap keluhan masyarakat oleh PT PLN (Persero) UPT Lhokseumawe
- Tindakan penyimpangan prosedur oleh PT. PLN (Persero) UPT Lhokseumawe yang tidak melakukan pemasangan penyangga sesuai

SOP.

Dengan ditemukannya Maladministrasi ini, Ombudsman Perwakilan Aceh melakukan pemeriksaan terhadap PT. PLN (Persero) UP3 Lhokseumawe, dan proses penyelesaian kini tengah berlangsung. Ombudsman Perwakilan Aceh memberi tenggang waktu yang patut untuk instansi Terlapor menghadirkan penyelesaian.

F. RESPON CEPAT OMBUDSMAN

Respon Cepat Ombudsman atau RCO adalah upaya Ombudsman RI untuk mempercepat penanganan laporan masyarakat, yang diatur pada Pasal 27 Peraturan Ombudsman RI Nomor 48/2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Ombudsman Nomor 26/2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan.

RCO dilaksanakan dengan langsung menindaklanjuti laporan pada tahapan pemeriksaan meliputi klarifikasi langsung, pemeriksaan lapangan, atau mediasi/konsultasi. Respon cepat dilakukan

berdasarkan usulan dari Keasistenan yang membidangi fungsi verifikasi dan setelah memperoleh persetujuan Anggota Ombudsman pengampu atau Kepala Perwakilan.

Pada Triwulan I 2023, Ombudsman RI melakukan 105 RCO, di antaranya laporan masyarakat tentang dugaan maladministrasi oleh Kementerian Koperasi dan UKM RI terkait Surat Dukungan penyaluran Gula Kristal Rafinasi, dan dugaan maladministrasi oleh Bappebti dalam Proses Izin Usaha Bursa Berjangka PT Digital Future Exchange,

Berikut contoh penanganan laporan masyarakat dengan RCO

Tim Pemeriksa mencatat sejumlah informasi penting, antara lain warga Dusun Biram menggunakan batang pohon pinang sebagai penyangga kabel sejak 2000, meskipun Kepala Dusun Biram sudah meminta pemasangan tiang listrik kepada PLN.

KASUS DUGAAN MALADMINISTRASI PROSES PEMBERIAN IZIN USAHA BURSA BERJANGKA PT DIGITAL FUTURE EXCHANGE



Pertemuan antara Pimpinan Ombudsman RI selaku Pengampu Subsektor Ekonomi I dengan Kepala Bappebti Kementerian Perdagangan RI dalam pembahasan permasalahan Bursa Berjangka di Indonesia.

Kasus dugaan maladministrasi dilakukan oleh Badan Pengawas Perdagangan Berjangka Komoditi (Bappebti) terkait pemberian izin usaha bursa berjangka untuk PT Digital Future Exchange (DFX) selaku pelapor.

Berdasarkan serangkaian pemeriksaan dokumen dan pihak terkait, Ombudsman RI menemukan tiga bentuk maladministrasi yang dilakukan oleh Bappebti dalam proses perizinan bursa berjangka yaitu penundaan berlarut, penyimpangan prosedur dan penyalahgunaan wewenang.

Ombudsman RI menyatakan bahwa Bappebti terbukti melakukan maladministrasi dalam proses permohonan Izin Usaha Bursa Berjangka

(IUBB) yang diajukan oleh PT Digital Future Exchange (DFX). Hal tersebut termuat dalam Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) yang disampaikan secara langsung oleh Ombudsman RI kepada Kepala Bappebti pada 17 Maret 2023.

Sebelum menjatuhkan Maladministrasi kepada Bappebti, Ombudsman RI melakukan rangkaian pemeriksaan dokumen, permintaan keterangan dan investigasi dengan beberapa pihak terkait seperti Bank Indonesia (BI), Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Kementerian Keuangan (Kemkeu), Asosiasi Pedagang Aset Kripto dan Asosiasi Blockchain Indonesia.

Dalam LAHP yang dikeluarkan oleh Ombudsman RI, terdapat enam pendapat yaitu:

1. Proses pemenuhan persyaratan Izin Usaha Bursa Berjangka oleh PT DFX. Ombudsman berpendapat bahwa PT DFX telah kooperatif dan proaktif dalam memenuhi semua persyaratan pemenuhan perizinan
2. Pemenuhan persyaratan Izin Usaha Bursa Berjangka oleh PT DFX berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berla-

sanakan oleh Bappebti selaku pihak yang memiliki kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan publik dalam perizinan bursa berjangka. Pelapor telah mengeluarkan biaya sebesar Rp19 miliar sejak awal pengajuan perizinan pada 21 Desember 2020 hingga 19 Desember 2022;

4. Transparansi dan akuntabilitas dalam pro-



ku. Ombudsman berpendapat bahwa PT DFX telah memenuhi semua persyaratan perizinan bursa berjangka berdasarkan peraturan perundang-undangan terkait dengan IUBB.

3. Berlarutnya proses pengajuan IUBB ini menimbulkan kerugian dan menjadi bukti lambannya pelayanan birokrasi yang dilak-

ses permohonan IUBB PT DFX. Ombudsman berpendapat Bappebti tidak transparan dan akuntabel dalam melakukan penilaian Fit and Proper Test jajaran direksi PT DFX. Bappebti tidak transparan dan akuntabel dengan tidak memberikan BAP Pemeriksaan sarana dan prasarana fisik PT DFX secara lengkap;

5. Adanya penambahan persyaratan IUBB PT DFX di luar ketentuan peraturan perundang-undangan. Ombudsman berpendapat bahwa Bappebti telah melakukan perbuatan penyalahgunaan wewenang dengan memberikan persyaratan tambahan berupa Hak Akses *Viewing* dan memberikan persyaratan tambahan kepada PT DFX untuk melakukan simulasi perdagangan dengan akun real dan perdagangan dengan sistem ISO 27001;
6. Kebutuhan ekosistem dan urgensi kehadiran bursa kripto. Berdasarkan keterangan para *stakeholder* seperti OJK, Bank Indonesia, Kemenkeu, Bappebti serta praktisi, bahwa kehadiran bursa aset kripto sangat dibutuhkan untuk melindungi masyarakat dan meningkatkan pertumbuhan perekonomian nasional.

Ombudsman memberikan sejumlah tindakan korektif kepada Kepala Bappebti dan Menteri Perdagangan.

Kepada Kepala Bappebti, Ombudsman RI:

1. Meminta agar tidak membuat keputusan yang berlarut-larut dan tidak mempersulit proses permohonan IUBB yang diajukan oleh Pelapor,
2. Memberikan tanggapan yang patut dan tidak salah kepada Pelapor terkait permohonan informasi status permohonan IUBB sebagaimana ketentuan sesuai Pasal 34 huruf l UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Meminta Kepala Bappebti untuk memberikan kepastian terhadap status IUBB yang dimohonkan oleh Pelapor, sesuai pasal 15 huruf h UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Kepada Menteri Perdagangan, Ombudsman RI:

1. Meminta evaluasi menyeluruh terhadap tata kelola penyelenggaraan Izin Usaha Bursa Berjangka dan Izin Usaha Bursa Berjangka Aset Kripto;
2. Meminta evaluasi terkait dengan regulasi dan/atau kebijakan tata kelola penyelenggaraan Izin Usaha Bursa Berjangka dan Izin Usaha Bursa Berjangka Aset Kripto;
3. Meminta pengawasan terkait kinerja Terlapor dalam tata kelola penyelenggaraan Izin Usaha Bursa Berjangka dan Izin Usaha Bursa Berjangka Aset Kripto;
4. Melakukan pembinaan terhadap Terlapor sebagaimana ketentuan dalam Pasal 6 ayat (3) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa Pembina mempunyai tugas melaksanakan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dari penanggung jawab pelayanan publik.

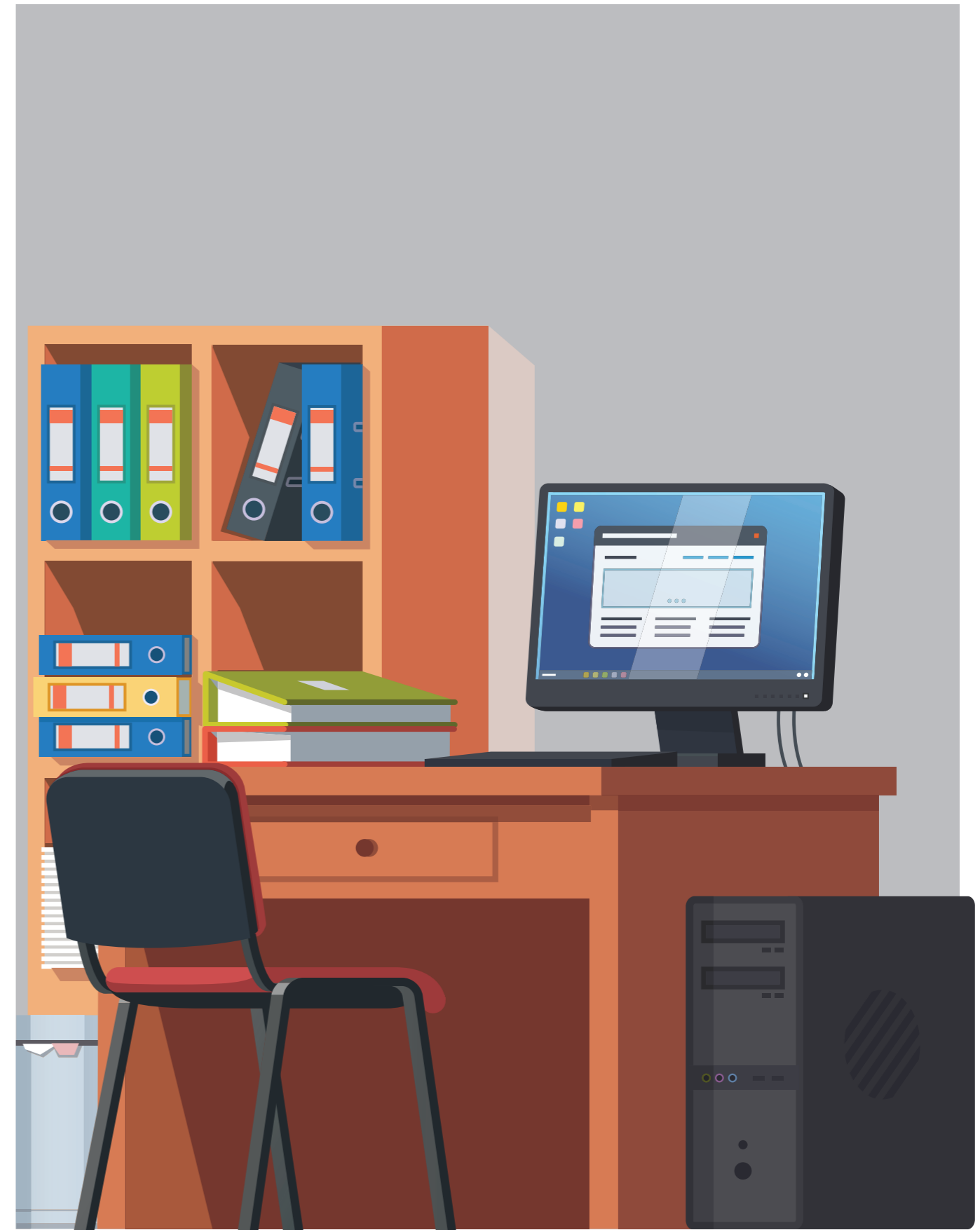
Terhadap tindakan korektif sebagaimana yang disampaikan kepada para pihak, Ombudsman Republik Indonesia memberikan waktu selama 30 (tiga puluh) hari kerja kepada para pihak untuk menindaklanjuti tindakan korektif dan melaporkan setiap perkembangannya kepada Ombudsman Republik Indonesia.

G. AKSES PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

Kegiatan akses tahun 2023 mulai dilaksanakan di Periode April-September 2023. Kolaborasi antara Ombudsman RI dengan Komisi II DPR RI yang dilibatkan menjadi narasumber dalam berbagai bentuk, di antaranya kegiatan diskusi publik, sosialisasi ruang lingkup pelayanan publik, edukasi pengaduan pelayanan publik. Tujuannya agar akses pengaduan pelayanan publik dapat terjangkau oleh masyarakat walaupun berada di lokasi terpencil.

| Kab/Kota | Provinsi |
|--------------------------|--------------------|
| Kab. Tanggamus | Lampung |
| Kab. Rembang | Jawa Tengah |
| Kab. Jembrana | Bali |
| Kab. Tuban | Jawa Timur |
| Kab. Magetan | Jawa Timur |
| Kab. Sidoarjo | Jawa Timur |
| Kota Pasuruan | Jawa Timur |
| Kab. Hulu Sungai Selatan | Kalimantan Selatan |
| Kab. Tanah Bumbu | Kalimantan Selatan |
| Kab. Kotabaru | Kalimantan Selatan |
| Kab. Karawang | Jawa Barat |
| Kota Pariaman | Sumatera Barat |
| Kab. Bandung Barat | Jawa Barat |
| Kab. Kulon Progo | DI Yogyakarta |
| Kab. Rokan Hulu | Riau |
| Kab. Kepulauan Meranti | Riau |
| Kota Bontang | Kalimantan Timur |
| Kab. Konawe | Sulawesi Tenggara |
| Kab. Penajam Paser Utara | Kalimantan Timur |
| Kab. Purbalingga | Jawa Tengah |
| Kab. Bantaeng | Sulawesi Selatan |
| Kota Adm. Jakarta Timur | DKI Jakarta |
| Kab. Cianjur | Jawa Barat |
| Kab. Pandeglang | Banten |
| Kab. Purworejo | Jawa Tengah |
| Kab. Tulang Bawang Barat | Lampung |
| Kab. Boyolali | Jawa Tengah |

| Kab/Kota | Provinsi |
|---------------------------|--------------------|
| Kota Metro | Lampung |
| Kab. Cilacap | Jawa Tengah |
| Kota Banjarbaru | Kalimantan Selatan |
| Kota Payakumbuh | Sumatera Barat |
| Kab. Kuningan | Jawa Barat |
| Kota Sukabumi | Jawa Barat |
| Kota Cimahi | Jawa Barat |
| Kab. Lumajang | Jawa Timur |
| Kab. Brebes | Jawa Tengah |
| Kab. Siak | Riau |
| Kab. Lampung Barat | Lampung |
| Kab. Tanjung Jabung Barat | Jambi |
| Kab. Simalungun | Sumatera Utara |
| Kota Binjai | Sumatera Utara |
| Kota Gunungsitoli | Sumatera Utara |
| Kab. Pringsewu | Lampung |
| Kota Pagar Alam | Sumatera Selatan |
| Kab. Gunungkidul | DI Yogyakarta |
| Kota Jayapura | Papua |
| Kab. Landak | Kalimantan Barat |
| Kab. Batanghari | Jambi |
| Kab. Kolaka Utara | Sulawesi Tenggara |



BAB II

PENCEGAHAN MALADMINISTRASI



Salah satu tugas utama Ombudsman RI adalah melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai mana diatur dalam Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman RI. Salah satu kegiatan pencegahan maladministrasi yakni Penyampaian Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik.

I. Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik

Pelaksanaan Saran Perbaikan Kebijakan diatur lebih lanjut pada Peraturan Ombudsman Nomor 41 Tahun 2019 tentang Tata Cara Pencegahan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang terdiri dari 3 (tiga) tahapan yakni deteksi, analisis dan perlakuan pelaksanaan saran.



Deteksi

Kegiatan deteksi bertujuan untuk mengetahui potensi Maladministrasi dan mengidentifikasi isu permasalahan untuk perbaikan. Ruang lingkup dalam kegiatan deteksi meliputi maladministrasi berulang, dan isu pelayanan publik yang berdampak luas dan menjadi atensi masyarakat, baik dalam jumlah korban, kompleksitas permasalahan, serta kerugian/kerusakan yang ditimbulkan.



Analisis

Kegiatan analisis bertujuan untuk mengidentifikasi penyebab maladministrasi dan memperbaiki pelaksanaan dengan memberikan saran.



Perlakuan Pelaksanaan Saran (PPS)

Kegiatan PPS bertujuan untuk memastikan saran Ombudsman dilaksanakan oleh Pemangku Kepentingan atau Instansi Penerima Saran.

Pada triwulan I tahun 2023, terdapat 47 (empat puluh tujuh) konsep tema saran perbaikan kebijakan yang disampaikan oleh Ombudsman RI Pusat dan Ombudsman RI Perwakilan. Saran perbaikan kebijakan terdiri dari Kajian Cepat dan Tinjauan Sistemik, dengan penjelasan berikut:



Kajian yang dilakukan dengan jangka waktu singkat berdasarkan pada potensi maladministrasi dengan faktor penyebab yang berada pada satuan penyelenggara pelayanan



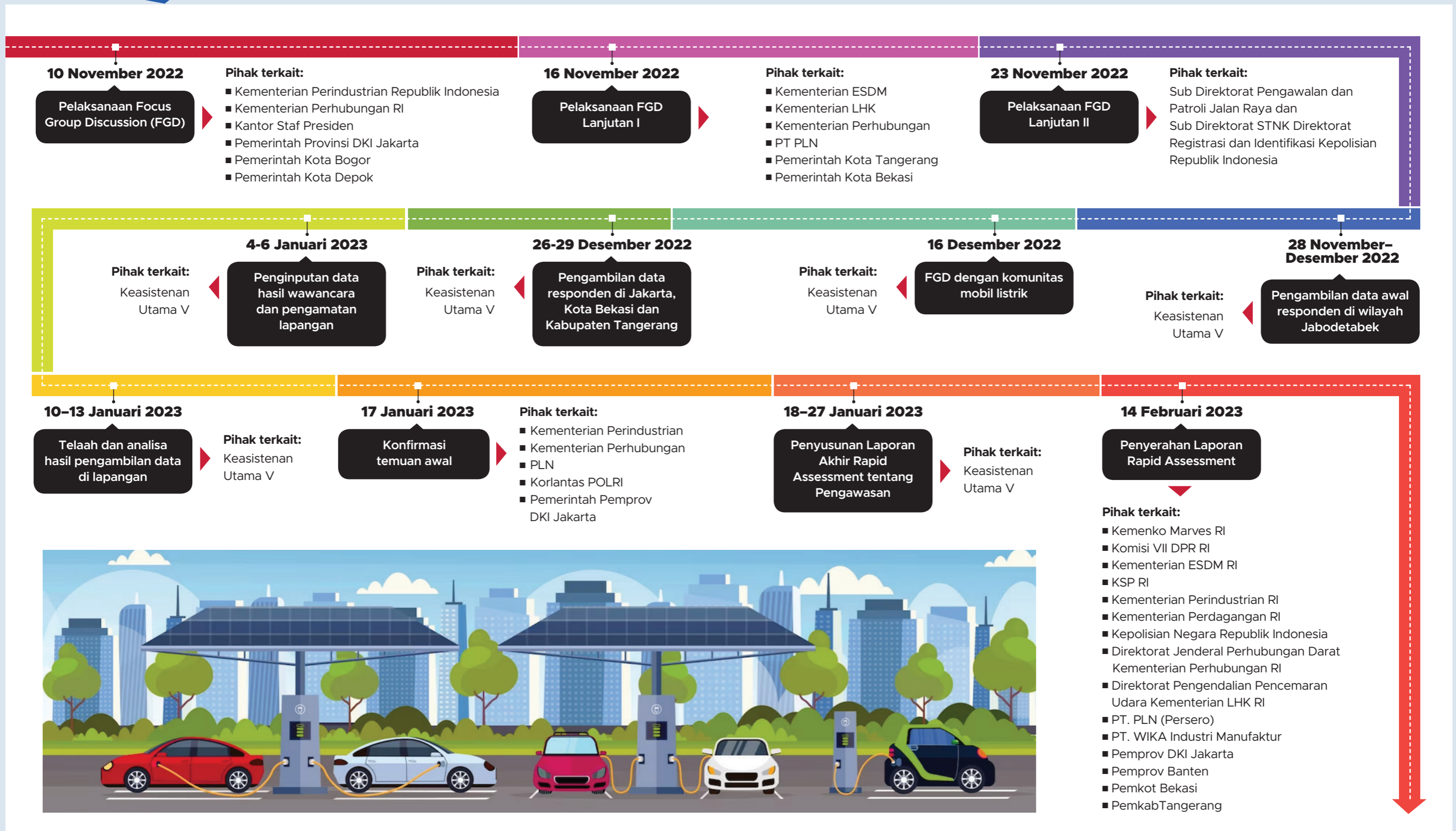
Kajian yang dilakukan dengan jangka waktu tertentu berdasarkan tindakan, perilaku, dan kebijakan yang berpotensi maladministrasi atau maladministrasi yang berulang dengan faktor penyebab yang berada pada lingkungan eksternal satuan penyelenggara pelayanan

A. KAJIAN CEPAT Pengawasan Penggunaan Kendaraan Listrik Berdasarkan Regulasi dan Implementasi

Ombudsman RI melangsungkan *Rapid Assessment* atau Kajian Cepat dengan topik "Pengawasan Pelayanan Publik Penggunaan Kendaraan Listrik Berdasar-

kan Regulasi dan Implementasi (Studi Kasus di Jakarta, Kota Bekasi dan Kabupaten Tangerang)".

Kajian Cepat dilaksanakan selama tiga bulan dari November 2022 sampai Januari 2023 dengan objek lokasi di wilayah Jakarta, Kota Bekasi dan Kabupaten Tangerang dengan garis waktu sebagai berikut:



Laporan Akhir *Rapid Assesment* disampaikan kepada pihak terkait pada 14 Februari 2023. Terdapat sejumlah permasalahan yang menjadi perhatian Ombudsman RI perihal regulasi dan implementasi penggunaan kendaraan listrik di DKI Jakarta, Kota Bekasi, dan Kabupaten Tangerang, yakni:

- Kurangnya sosialisasi dan edukasi tentang kebijakan, regulasi, mekanisme, prosedur dan dampak terhadap pertumbuhan ekonomi maupun pelestarian lingkungan dari penggunaan kendaraan listrik berbasis baterai kepada masyarakat, dan dapat berakibat pada minimnya pemahaman masyarakat tentang program penggunaan kendaraan listrik dan kaitannya dengan lingkungan dan efisiensi ekonomi negara.
- Regulasi yang ada saat ini sifatnya terbatas hanya di sektor perhubungan, energi dan industri, pengembangan serta penelitian, dan berakibat pada kebijakan kendaraan listrik tidak berdampak luas di masyarakat.
- Pemerintah daerah masih banyak yang belum memiliki regulasi tentang kendaraan listrik terutama mengenai kendaraan umum sebagai sarana transportasi massal.
- Ketentuan konversi kendaraan listrik dan pelayanan administrasi layak jalan belum dilakukan secara terpadu maupun disosialisasikan secara masif, terutama untuk mencegah kemungkinan beredarnya kendaraan motor hasil tindak pidana.
- Pemberian insentif, terutama insentif fiskal, baik bagi kalangan industri, pengusaha maupun orang perorangan didapati belum optimal, dan berakibat pada masyarakat yang belum antusias untuk memiliki kendaraan listrik karena harga yang cukup mahal dan tidak terjangkau, serta masih minimnya kalangan industri dan pengusaha yang berinvestasi di sektor kendaraan listrik.

- Stasiun Pengisian Kendaraan Listrik Umum (SPKLU) belum merata di berbagai daerah, dan umumnya hanya terdapat di kota-kota besar dan kota penyangganya.
- Sejumlah SPKLU/ SPBKLU juga terpelantai rusak dan tidak berfungsi, dan, jika dibiarkan, dapat berakibat pada kebijakan penggunaan kendaraan listrik yang semakin tidak diminati dan terkendala.
- Belum meratanya jumlah SDM dan bengkel kendaraan listrik yang memiliki sertifikasi keahlian.

Saran Perbaikan

Keasistenan Utama V mengajukan saran perbaikan untuk pelayanan publik pada instansi terkait, yang meliputi:

- Pemberlakuan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat terkait dampak positif penggunaan kendaraan listrik berbasis baterai terhadap pertumbuhan ekonomi dan lingkungan.
- Perluasan regulasi tentang Percepatan Penggunaan Kendaraan Bermotor Listrik Berbasis Baterai di berbagai sektor lain seperti pariwisata, pendidikan, transportasi publik dan swasta.
- Mendorong dan melakukan monitoring terhadap Pemerintah Daerah untuk membuat regulasi yang mendukung program Percepatan Penggunaan Kendaraan Bermotor Listrik Berbasis Baterai.
- Membuat petunjuk pelaksana/petunjuk teknis yang melibatkan kementerian/lembaga terkait (lintas K/L) mengenai konversi kendaraan fosil ke kendaraan listrik dan kemungkinan adanya kendaraan dengan sistem *hybrid*, dan menyebarluaskan juklak dan juknis tersebut kepada masyarakat secara luas.
- Mengeluarkan kebijakan dan menginforma-

sikan secara luas serta transparan mengenai pemberian insentif baik fiskal maupun non fiskal sebagaimana yang telah diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 55 Tahun 2019 maupun bentuk insentif lainnya yang dipandang dapat menstimulasi perkembangan industri dan penggunaan kendaraan bermotor listrik berbasis baterai.

- Memperbanyak dan memperluas penyebaran SPKLU/ SPBKLU dengan memperhatikan sarana pendukungnya seperti petunjuk penggunaan yang jelas, *call center* yang dapat dihubungi dan responsif apabila terdapat permasalahan yang disampaikan pelanggan, tempat tunggu yang nyaman serta SOP perawatan dan perbaikan jika ada kerusakan.
- Memperbanyak kegiatan atau program peningkatan kapasitas sumber daya manusia seperti pendidikan dan pelatihan yang bersertifikasi terkait dengan kendaraan bermotor listrik berbasis baterai serta membantu kemudahan perizinan bagi bengkel kendaraan listrik.

B. TINJAUAN SISTEMIK

Tata Kelola dan Laksana Peserta Jaminan Kesehatan Nasional dan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama

Pada tahun 2023, Ombudsman RI memilih isu kesehatan sebagai substansi Tinjauan Sistemik dengan judul “Tata Kelola dan Tata Laksana pada Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP)”.

TUJUAN:

- 1 Mengetahui komitmen Pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) khususnya di FKTP.
- 2 Mengetahui permasalahan-permasalahan yang dialami oleh Peserta JKN dalam mengakses layanan kesehatan pada FKTP.
- 3 Mengetahui standar operasional prosedur pada FKTP dalam memberikan layanan kesehatan bagi Peserta JKN.

SASARAN:

- 1 Fakta lapangan untuk hal-hal yang diatur dalam RUU Kesehatan yang kini tengah dibahas di DPR
- 2 Kepastian Peserta JKN mudah mengakses layanan di FKTP
- 3 Peraturan Menteri Kesehatan beserta turunannya yang berkaitan dengan Peserta JKN dalam mengakses layanan di FKTP
- 4 Perbaikan/penyusunan SOP layanan kesehatan di FKTP bagi Peserta JKN



Pada Triwulan I 2023, terdapat beberapa tahapan kegiatan pencegahan yang dilakukan. Tahap pertama adalah Deteksi, yakni dilakukannya pemetaan potensi maladministrasi yang akan digunakan dalam tahap Analisis. Dalam tahap ini, Tim melakukan penelitian di Kabupaten Bogor.

Temuan Potensi Maladministrasi

- Jumlah dokter di beberapa puskesmas tidak proporsional dibandingkan dengan jumlah peserta yang terdaftar dan pasien harian. Sebagai contoh, di Puskesmas Pasar Rebo, Tendjo 7, hanya terdapat 1 (satu) dokter dengan jumlah peserta terdaftar sebanyak 16.495 orang dan jumlah pasien harian sebanyak 70 (tujuh puluh) orang.
- Beberapa puskesmas tidak memiliki tenaga kesehatan tertentu seperti dokter gigi dan apoteker, meskipun permohonan pengadaan telah dilakukan.
- Tidak tersedianya Pejabat Barang dan Jasa dengan kompetensi yang sesuai berakibat pada terhambatnya pengadaan obat, sehingga harus menggunakan tenaga Pejabat Barang dan Jasa dari puskesmas lain atau Dinas Kesehatan.
- Persediaan obat kosong karena adanya ketidakpastian atau perubahan harga. Akibatnya, obat tersedia di akhir tahun atau pesanan obat dibatalkan.
- Masih terdapat puskesmas yang belum terakreditasi.
- Alat-alat penunjang pemeriksaan seperti USG, EKG, dan dental unit belum lengkap.
- Tidak ada laporan pertanggungjawaban terhadap dana kapitasi.
- Pengawasan BPJS Kesehatan tidak konsisten, biasanya hanya dilakukan sekali dalam setahun.

Dalam upaya Pencegahan Maladministrasi,

temuan-temuan ini perlu diperhatikan dan ditindaklanjuti agar pelayanan kesehatan dapat berjalan lebih efektif dan efisien

C. DISKUSI PUBLIK URGENSI EKOPEDAGOGIK

Pada tanggal 28 Februari 2023, Ombudsman RI melaksanakan kegiatan Focus Group Discussion dengan tajuk “Urgensi Ekopedagogik sebagai Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan BUMN Sektor Sumber Daya Energi. Kegiatan dilakukan secara hybrid di Kantor Ombudsman Republik Indonesia. Kegiatan ini menghadirkan Keynote Speaker Anggota Ombudsman Bapak Hery Susanto.

Kegiatan ini turut dihadiri Vice President of Community Development PT Freeport Indonesia, PT Pertamina, PT PLN, Inalum Holding/MIND ID, PT PGN, PT Aneka Tambang, PT Timah, Bukit Asam, dan PT Vale Indonesia.

Ekopedagogik merupakan pendidikan tentang lingkungan yang bisa membawa pengaruh berupa perubahan kesadaran pada masyarakat di sekolah. Ombudsman Republik Indonesia berpendapat, pendidikan tentang lingkungan menjadi hal yang penting dalam proses implementasi TJSL, sebagaimana ekopedagogik dapat membawa pengaruh berupa perubahan kesadaran pada masyarakat dan pelayanan publik ke depannya.

Tujuan dari kegiatan FGD Urgensi Ekopedagogik sebagai Tanggung Jawab Sosial Lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) Sektor Sumber Daya Energi adalah:

- 1) Mendapatkan informasi dan penjelasan mengenai ekopedagogik dalam implementasi TJSL;
- 2) Mengidentifikasi permasalahan dan faktor yang timbul dari implementasi kegiatan TJSL yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negera;

- 3) Mendapatkan informasi dan data terkait implementasi kegiatan TJSL yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negera

Saran Ombudsman:

- 1) Memperkuat Pendidikan lingkungan dalam kurikulum Pendidikan. Hal ini dapat mencakup pengenalan konsep-konsep keberlanjutan, tindakan konkret untuk menjaga lingkungan, serta pengenalan teknologi ramah lingkungan.
- 2) Membangun kolaborasi yang lebih erat antara sekolah, komunitas dan pihak lainnya. Kolaborasi dapat membantu meningkatkan akses ke sumber daya, memperkuat dukungan lingkungan, dan menciptakan lingkungan yang mendukung pembelajaran dan tindakan yang lebih efektif.
- 3) Menggunakan teknologi dan media yang tepat untuk membantu memperkuat Pendidikan lingkungan. Teknologi dapat menjadi alat yang sangat efektif dalam membantu memahami konsep-konsep lingkungan, memperlihatkan tindakan konkret untuk menjaga lingkungan, dan membangun keterampilan yang diperlukan untuk menjadi generasi yang peduli terhadap lingkungan.
- 4) Mendorong partisipasi aktif siswa dalam protek lingkungan dan tindakan konkret lainnya. Hal ini dapat membantu meningkatkan pemahaman siswa tentang konsep lingkungan, membangun keterampilan yang diperlukan untuk menjadi generasi yang peduli dan bertanggung jawab terhadap lingkungan, serta membantu mengurangi dampak perubahan iklim.
- 5) Mengembangkan dan memperkuat program Pendidikan lingkungan berkelanjutan, Program-program ini dapat membantu siswa memahami dampak perubahan iklim secara global dan memberikan tindakan konkret untuk mengurangi dampak tersebut.

Kegiatan FGD Urgensi Ekopedagogik sebagai Tanggung Jawab Sosial Lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) Sektor Sumber Daya Energi diharapkan dapat mendorong penyelenggara pelayanan publik dalam aspek ekopedagogik dalam implementasi TJSL di sektor sumber daya energi.

D. KAJIAN KAUM RENTAN DAN DIFABEL

Perumahan Khusus Penyandang Disabilitas Kota Banjarbaru

Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan melangsungkan Kajian terhadap potensi maladministrasi di perumahan khusus penyandang disabilitas, atau Perumahan Disabilitas, di Kota Banjarbaru, Provinsi Kalimantan Selatan.

Sejumlah laporan masyarakat terkait Perumahan Disabilitas telah diterima oleh Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan sejak tahun 2022 lalu. Perumahan Disabilitas menjadi salah satu proyek besar yang telah terealisasi pada tahun 2021. Secara keseluruhan, kini terdapat 15 (lima belas) rumah khusus penyandang disabilitas yang pembangunannya melibatkan Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR), dan 20 (dua puluh) rumah tipe 28 yang dibangun oleh Pemerintah Kota Banjarbaru.

Perwakilan Ombudsman Kalimantan Selatan melihat adanya komitmen dari Pemerintah Kota Banjarbaru dalam mengamalkan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mengharuskan terciptanya kesamaan hak dan pemenuhan fasilitas, serta perlakuan khusus bagi kelompok rentan.

Kendati demikian, tersedianya pemenuhan dasar untuk para penyandang disabilitas tidak lantas meniadakan potensi maladministrasi pada pelayanan yang diberikan. Perumahan

Disabilitas, yang berlokasi di Jl. Trikora Kelurahan Guntung Manggis Kecamatan Ulin, diketahui terletak jauh dari pusat kota. Permasalahan terkait akses pun muncul lantaran warga disabilitas netra di Perumahan Disabilitas mengalami kesulitan untuk menjangkau sejumlah layanan publik penting di Kota Banjarbaru, seperti Mal Pelayanan Publik.

Menindaklanjuti laporan pada tahun 2022, Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan memutuskan untuk melaksanakan tahap Analisis pada tahun 2023 ini.

Sebelumnya, pada tahap Deteksi, Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan menjalin komunikasi dengan sejumlah pihak terkait pelayanan di Perumahan Disabilitas, yakni:

Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kota Banjarbaru

- a. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banjarbaru
- b. Mal Pelayanan Publik Kota Banjarbaru
- c. Perwakilan Warga Perumahan Disabilitas Netra Kota Banjarbaru

Saat ini kajian dilanjutkan dalam proses analisis.

E. PERLAKUAN PELAKSANAAN SARAN

Tahap Perlakuan Pelaksanaan Saran bertujuan untuk memastikan saran dilaksanakan oleh instansi penyelenggara dan memastikan adanya perubahan kebijakan. Perlakuan Pelaksanaan Saran dapat dilakukan dalam bentuk monitoring, publikasi saran, dan pendampingan.

Pada Triwulan I tahun 2023, Ombudsman RI menindaklanjuti sejumlah Kajian dari tahun 2022 dengan rangkaian kegiatan monitoring, publikasi saran, dan pendampingan atas pelaksanaan saran yang dilangsungkan oleh Kantor Pusat dan Kantor Perwakilan.

Layanan Program Penyediaan Akses Internet di Wilayah 3T oleh BAKTI

Monitoring dan Pendampingan Pelaksanaan Saran dilakukan pada Kajian yang diselenggarakan oleh Keasistenan Utama I pada 21 Februari 2023. Acara ini turut menghadirkan Direktur Layanan Telekomunikasi dan Informasi Masyarakat dan Pemerintah, Direktur Infrastruktur BAKTI, dan Ombudsman RI.

Mitigasi Bencana Non Alam pada Lembaga Pemasarakatan, Rumah Tahanan Negara, dan Rumah Detensi Imigrasi Kemenkumham RI

Pertemuan diadakan pada 15 Februari 2023 di Direktorat Pemasarakatan dan dihadiri oleh Sekretaris Direktorat Jenderal Pemasarakatan dan Ombudsman RI. Kegiatan monitoring dilanjutkan pada 15 Maret ke Lapas Kelas IIB Sukabumi yang dihadiri oleh Kepala Lapas Kelas IIB Sukabumi dan Ombudsman RI, dan berlanjut di Direktorat Pengawasan dan Penindakan Keimigrasian Direktorat Jenderal Imigrasi Kemenkumham RI dan turut hadir Direktur Pengawasan dan Penindakan Keimigrasian.

Pengawasan Pelayanan Publik dalam Penyelenggaraan Penanggulangan Bencana

Monitoring dilangsungkan terhadap Kajian oleh Keasistenan Utama II pada 14 Maret 2023 di Cianjur, Jawa Barat bersama Deputi Rehabilitasi dan Rekonstruksi BNPB, BPBD Kabupaten Cianjur dan Ombudsman RI. Setelahnya, monitoring terlaksana pada 16 Maret di BPBD Kabupaten Sukabumi dan dihadiri oleh Kepala BPBD Kabupaten Sukabumi dan Ombudsman RI.

Pelayanan Pendaftaran Tanah Pertama Kali dan Pemecahan Sertifikat pada Kantor Pertanahan

Kajian oleh Keasistenan Utama IV dilaksanakan pada 13 Maret 2023 di Direktorat Jenderal Penetapan Hak dan Pendaftaran Tanah Kementerian ATR/BPN dan Ombudsman RI.

Tata Kelola dan Kebijakan Izin Usaha Pertambangan

Monitoring terlaksana melalui surat permintaan TL PPS kepada Direktur Jenderal Mineral dan Batubara Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral tembusan ke Menteri ESDM dan Sekretaris Jenderal Kementerian ESDM RI melalui Surat Nomor R/203/PC.01.03/VII/2023 tertanggal 14 Februari 2023 Perihal Tindak Lanjut Saran. Ombudsman RI melakukan pemantauan tindak lanjut pelaksanaan saran tersebut kepada kementerian ESDM, dan monitoring dilak-

kukan melalui data dan informasi sekunder media massa dan melalui koordinasi instansi.

Pengawasan Ombudsman RI dalam Pelayanan Rehabilitasi Sosial dan Reintegrasi Sosial terhadap Purna Pekerja Migran Indonesia

Monitoring dan pendampingan saran dilakukan pada Kajian oleh Keasistenan Utama VI pada 17 Februari 2023 di Badan Perlindungan dan Pelindungan Kawasan Amerika dan Pasifik BP2MI dan Ombudsman RIputi .

Tata Kelola Pelayanan Publik pada Unit Rehabilitasi Sosial bagi Penyandang Disabilitas Mental



16 Februari 2023

Pertemuan di Direktorat Jenderal Rehabilitasi Sosial Kementerian Sosial RI, yang dihadiri oleh Sekretaris Direktorat Jenderal Rehabilitasi Sosial Kementerian Sosial RI dan Ombudsman RI.

29 Maret 2023

Pertemuan di Badan Akreditasi Lembaga Kesejahteraan Sosial, yang dihadiri oleh Kepala BALKS dan perwakilan Direktorat Jenderal Rehabilitasi Sosial Kementerian Sosial RI dan Ombudsman RI.

31 Maret 2023

Monitoring ke Panti Sosial Bina Laras Harapan Sentosa 1 yang dihadiri oleh Kepala Panti Sosial Bina Laras Harapan Sentosa 1, perwakilan Direktorat Jenderal Rehabilitasi Sosial Kementerian Sosial RI, perwakilan Dinas Sosial DKI Jakarta, dan Ombudsman RI.

9 Maret 2023

Pertemuan di Sentra Phala Martha di Sukabumi yang dihadiri oleh Kepala Sentra Phala Martha, perwakilan Direktorat Jenderal Rehabilitasi Sosial Kementerian Sosial RI dan Ombudsman RI.

30 Maret 2023

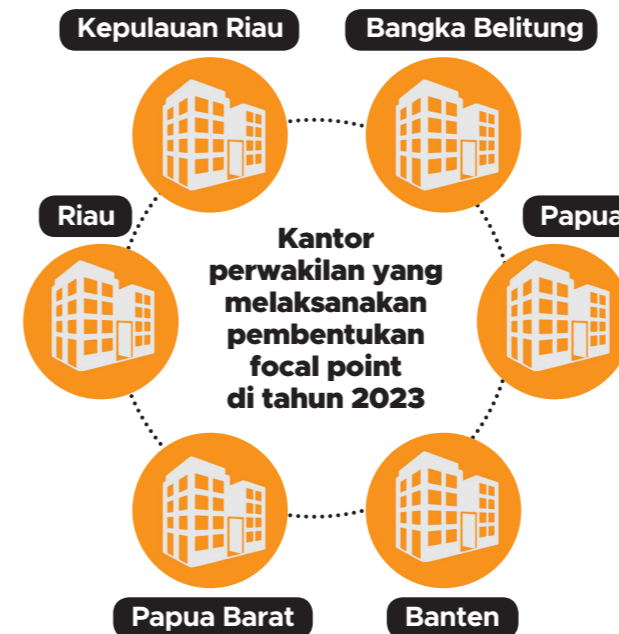
Monitoring ke Sentra Terpadu Inten Soewono di Cibinong dan Panti Rehabilitasi Jiwa Kana di Cigombong yang dihadiri oleh Kepala Sentra Terpadu Inten Soewono, monitoring ke Ke Panti Rehabilitasi Jiwa Kana yang dihadiri oleh Kepala Panti Rehabilitasi Jiwa Kana, perwakilan Direktorat Jenderal Rehabilitasi Sosial Kementerian Sosial RI dan Ombudsman RI.

II. Jaringan Pengawasan Pelayanan Publik

Di berbagai instansi pelayanan publik, koordinasi penanganan pengaduan dilakukan oleh beberapa unit kerja, seperti Organisasi dan Tata Kelola, Hubungan Masyarakat atau Komunikasi Informasi, serta Inspektorat. Untuk memaksimalkan pengawasan pelayanan publik, unit kerja yang bertanggung jawab atas penanganan pengaduan dapat ditetapkan sebagai titik fokus jaringan kerja Ombudsman RI.

a. Pembentukan Focal Point

Walaupun Ombudsman RI memiliki kantor perwakilan di seluruh provinsi di Indonesia, maka kerjasama jaringan *focal point* dengan pemerintah daerah dapat dilakukan secara efektif bersama kantor Perwakilan Ombudsman RI. Pada tahun 2023, pembentukan *focal point* melibatkan enam kantor Perwakilan Ombudsman RI.



Keenam kantor perwakilan Ombudsman ini akan melaksanakan pembentukan *focal point* mulai bulan Mei hingga Agustus 2023.

- Jumlah *focal point* yang tengah dikembangkan: 4 lembaga (*focal point*)
- Capaian terkini: 0,00%

Untuk membentuk *focal point* tahun 2023, Asisten Utama Pengaduan Masyarakat menyusun Pedoman dan Panduan Pelaksanaan Kegiatan *Focal Point* untuk tingkat Kementerian/Lembaga dan Pemerintahan Daerah. Pedoman dan panduan ini akan disosialisasikan kepada 34 kantor perwakilan pada awal Triwulan II tahun 2023.

III. Optimalisasi SP4N-LAPOR!



LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT

Selama Triwulan I 2023, Ombudsman RI terlibat kegiatan pemantauan dan evaluasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional/Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat atau SP4N-LAPOR! di Pemerintah Provinsi Sumatera Barat, Pemerintah Kabupaten Sleman, Pemerintah Provinsi Bali, dan Pemerintah Kabupaten Badung, yang diselenggarakan oleh Badan Program Pembangunan PBB atau UNDP. Adapun Pemerintah Provinsi Bali dan Pemerintah Kabupaten Badung merupakan proyek percontohan SP4N-LAPOR! yang dikembangkan oleh UNDP.

Selain itu, Keasisten Utama Pengaduan Masyarakat juga terlibat dalam pemantauan dan evaluasi SP4N-LAPOR! di tingkat Kementerian dan Lembaga. Ombudsman RI juga diminta menjadi pembicara dalam penyampaian hasil pemantauan dan evaluasi tersebut.

Ombudsman RI juga terlibat dalam kegiatan

Audit Teknologi SP4N-LAPOR! yang dilakukan oleh Badan Riset dan Inovasi Nasional (BRIN). Pada Triwulan I tahun 2023, kegiatan Audit Teknologi masih berada dalam tahap pertemuan awal antara BRIN dengan lima Kementerian/Lembaga yang menjadi pemangku kepentingan utama LAPOR!.

IV. Penilaian Kepatuhan

Ombudsman RI senantiasa berupaya memastikan pelayanan publik tetap prima dan memenuhi standar kualitas sebagaimana termaktub dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yaitu cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Oleh karenanya, pelaksanaan Penilaian Kepatuhan menjadi metode penting dan efektif untuk mengetahui kualitas pelayanan publik.

Penilaian Kepatuhan menjadi salah satu prioritas Ombudsman RI. Sejak awal 2023, segenap komponen Pencegahan Maladministrasi Ombudsman RI memulai tahap Penilaian Kepatuhan. Kendati belum mencapai tahap akhir, Laporan Triwulan I ini akan menjabarkan sejumlah catatan penting yang terjadi untuk merealisasikan Penilaian Kepatuhan ini.

Survei Kepatuhan bertujuan:

1. mendorong pemerintah pusat dan daerah meningkatkan kualitas pelayanan publik baik dari pemenuhan standar pelayanan, sarana prasarana, kompetensi penyelenggara layanan dan pengelolaan pengaduan.
2. Mengidentifikasi tingkat kompetensi penyelenggara pelayanan publik, kecukupan pemenuhan sarana dan prasarana pelayanan, pemenuhan komponen standar pelayanan publik, dan pengelolaan pengaduan dalam instansi penyelenggara pelayanan publik.

Harapannya, Ombudsman RI dapat memperoleh data komprehensif dan temuan segar di

tahun ini untuk memulai langkah perbaikan dan perubahan di sektor pelayanan publik di Indonesia.

KEGIATAN PENILAIAN KEPATUHAN TRIWULAN I TAHUN 2023



JANUARI

- Diskusi dengan Biro HKO terkait revisi PO No 22 Tahun 2016 Tentang Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik
- Membuat perbandingan konsep penilaian kepatuhan tahun 2022 dan 2023
- Diskusi dengan Pengampu dan Co Pengampu membahas konsep penilaian kepatuhan tahun 2023
- Kunjungan ke Kementerian Investasi/BKPM, Kementerian Ketenagakerjaan, Kementerian Luar Negeri dan Kementerian Perdagangan dengan agenda menyerahkan piagam penghargaan penilaian kepatuhan tahun 2022

FEBRUARI

- Kunjungan ke RSUD Cengkareng, RSUD Pasar Minggu dan RSUD Depok untuk berdiskusi terkait pemenuhan standar pelayanan di RSUD
- Mengundang Narasumber untuk membahas variabel dan indikator penilaian kepatuhan tahun 2023
- Pendampingan ke Kota Binjai dengan Kemenkopolkukam

- Evaluasi penilaian kepatuhan tahun 2022 pada Pemerintah Daerah dengan Kemenkopolkukam
- Pembahasan pengembangan aplikasi penilaian kepatuhan tahun 2023
- Membahas konsep penilaian kepatuhan tahun 2023 dengan Pimpinan Ombudsman RI (Mokhammad Najih, Jemsly Hutabarat, Hery Susanto)
- Mengundang Narasumber dari Sekretaris Direktur Jenderal Bina Bangda Pemda Kemendagri terkait penyusunan dan capaian Standar Pelayanan Minimal (SPM) pada Pemda
- Mengundang Narasumber dari Badan Strategi Kebijakan Dalam Negeri Kementerian Dalam Negeri terkait Indeks Tata Kelola Pemerintah Daerah
- Melakukan uji petik KL yaitu di Kementerian Pertahanan dan Baznas

MARET

- Melakukan uji petik Pemda yaitu di Jatim, Purwakarta dan Tangerang
- Menghadiri acara FGD Kementerian Luar Negeri di Sentul, Jawa Barat membahas pelayanan publik di lingkungan Kementerian Luar Negeri
- Melakukan pendampingan ke Kota Bitung dengan Kemenkopolkukam Melakukan pendampingan ke Kota Bitung dengan Kemenkopolkukam
- Evaluasi penilaian kepatuhan tahun 2022 pada Kementerian Lembaga dengan Kemenkopolkukam
- Melakukan pembahasan pengembangan aplikasi penilaian kepatuhan tahun 2023

V. Pengawasan Penyelenggara Pelayanan Publik bagi Kelompok Marjinal dan Masyarakat di Daerah 3T



Pada Triwulan I tahun 2023, dilaksanakan monitoring hasil diseminasi terhadap Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi

beserta instansi terkait seperti Pusat Riset dan Penginderaan Jauh (PRPJ) BRIN dan Badan Informasi Geospasial (BIG). Adapun saran dari hasil pengawasan yaitu:

1. Sesuai dengan Tugas dan Kewenangannya, Ombudsman RI menyampaikan Saran kepada Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi sebagai berikut:
 - 1) Kementerian mengevaluasi efektivitas BOS Majemuk dan menghidupkan kembali kebijakan/program yang secara khusus menyasar Daerah 3T sebagai bentuk afirmasi guna penguatan pemerataan akses dan kualitas layanan pendidikan. Kebijakan/program ini perlu diperbarui dalam rangka perbaikan akurasi program berdasarkan hasil evaluasi internal maupun masukan yang disampaikan pengawas eksternal.
 - 2) Kementerian menyusun formula untuk mengukur tingkat keberhasilan kebijakan/program serta anggaran afirmasi guna pemerataan akses dan kualitas pendidikan, khususnya di Daerah 3T. Paling sedikit dapat mengukur peningkatan kelengkapan dan kualitas sarana prasarana, proses, kompetensi tenaga pendidik/kependidikan, kompetensi lulusan serta pemenuhan dukungan pembiayaan pendidikan, khususnya biaya personal. Peng-

ukuran tersebut menjadi penting untuk digunakan sebagai bahan evaluasi.

- 3) Kementerian segera memanfaatkan aplikasi milik BIG yang tersedia untuk memperbaiki/meningkatkan akurasi Dapodik, khususnya berkenaan dengan titik koordinat sekolah.
- 4) Kementerian meningkatkan sinergi dan kolaborasi dengan berbagai institusi/lembaga, diantaranya:
 - i. Untuk penguatan IASP sebagai instrumen pelaksanaan kebijakan afirmasi pendidikan: Kementerian bekerjasama dengan BRIN dan BIG guna memperoleh data spasial (GIS) lengkap yang dibutuhkan hingga memiliki basis kebijakan di tingkat satuan pendidikan;
 - ii. Untuk pengawasan kebijakan/program: Kementerian menyusun program dan merangkul pemantau serta pengawas eksternal guna memperoleh pandangan objektif mengenai kelebihan dan kekurangan kebijakan/program afirmasi pendidikan maupun mendapatkan masukan guna peningkatan efektifitas program. Seperti Bappenas, DPR RI, Ombudsman, NGO, dan lain-lain;
 - iii. Untuk peningkatan kualitas data: Kementerian memformulasikan bentuk kanal partisipasi pemerintah daerah dan satuan pendidikan guna memperoleh umpan balik dalam rangka menyempurnakan atau melengkapi data basis kebijakan yang ada;
 - iv. Untuk Data Basis Kebijakan/Program: Kementerian bersama KSP, Bappenas, BIG, dan KemenPDT, mendorong terwujudnya Satu Peta Indonesia guna menghasilkan antara lain Peta Kawasan 3T.

- v. Untuk jangkauan program: Kementerian bekerjasama dengan kementerian yang membidangi sektor telekomunikasi dan/atau pekerjaan umum guna mengidentifikasi daerah-daerah yang masih sulit dijangkau oleh program berbasis teknologi informasi dan telekomunikasi.

2. Menyusun rencana dan melaksanakan kegiatan monitoring dan pendampingan Pelaksanaan Saran.

3. Melakukan kajian layanan pendidikan pada wilayah marjinal di lokasi lain sebagai penguatan dan penyempurnaan data kajian.

VI. Valuasi Kerugian Masyarakat

Kerugian masyarakat atas permasalahan pelayanan publik perlu dinilai atau valuasi. Bagi masyarakat, valuasi bertujuan untuk menghitung kerugian pelapor akibat tidak berjalannya pelayanan publik sebagaimana ketentuan perundangan.

Nilai valuasi dapat dijadikan pertimbangan untuk melakukan tuntutan ganti rugi kepada penyelenggara pelayanan publik bersangkutan. Valuasi ini juga berguna untuk menilai biaya dan manfaat (*cost and benefit*) kinerja Ombudsman RI dalam penyelesaian permasalahan pelayanan publik.



Untuk meningkatkan pengetahuan tentang valuasi sehingga analisis dapat dilakukan secara lebih baik, Ombudsman RI melaksanakan Forum Discussion Group “Strategi dan Mekanisme Analisa Valuasi Kerugian Publik dalam Pelayanan Publik” pada 6-8 Maret 2023 di Kantor Pusat Ombudsman RI.

TUJUAN ANALISA VALUASI KERUGIAN PUBLIK



Untuk menentukan besarnya kerugian yang diakibatkan oleh suatu kebijakan atau tindakan sehingga pemerintah atau lembaga publik dapat mengambil tindakan perbaikan yang diperlukan untuk mengurangi kerugian publik tersebut.

a. Strategi dan Mekanisme Analisis

Langkah pertama dalam analisis valuasi kerugian publik dengan cara mengidentifikasi kerugian publik, baik finansial, non-finansial dan ekonomi.

Identifikasi kerugian publik dapat dilakukan dengan:

- a) Survei
- b) Kajian terhadap masyarakat yang terdampak oleh kegagalan atau kekurangan pelayanan publik

b. Metode Valuasi dan Pengumpulan Data

Setelah kerugian publik yang terjadi diidentifikasi, langkah selanjutnya yaitu menentukan metode valuasi yang meliputi metode biaya langsung, biaya tidak langsung dan nilai kompensasi.

Data yang dibutuhkan dalam valuasi kerugian publik meliputi:

- a) data kejadian dan kondisi sebelum dan sesudah terjadinya kerugian,
- b) data biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat, dan
- c) data non finansial

Data dapat dikumpulkan dengan menggunakan teknik kajian lapangan, wawancara, dan

LANGKAH-LANGKAH VALUASI KERUGIAN PUBLIK



menggunakan data statistik. Setelah data terkumpul, langkah selanjutnya adalah melakukan analisa data dan valuasi kerugian publik.

c. Penentuan Kompensasi

Kompensasi diberikan kepada masyarakat yang terkena dampak kerugian publik.

Kompensasi dapat berupa:

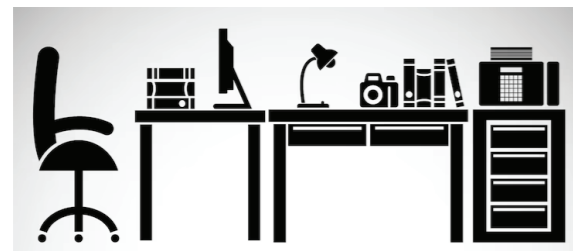
- a) penggantian biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat, atau
- b) memberikan layanan publik yang lebih baik di masa yang akan datang

BAB III

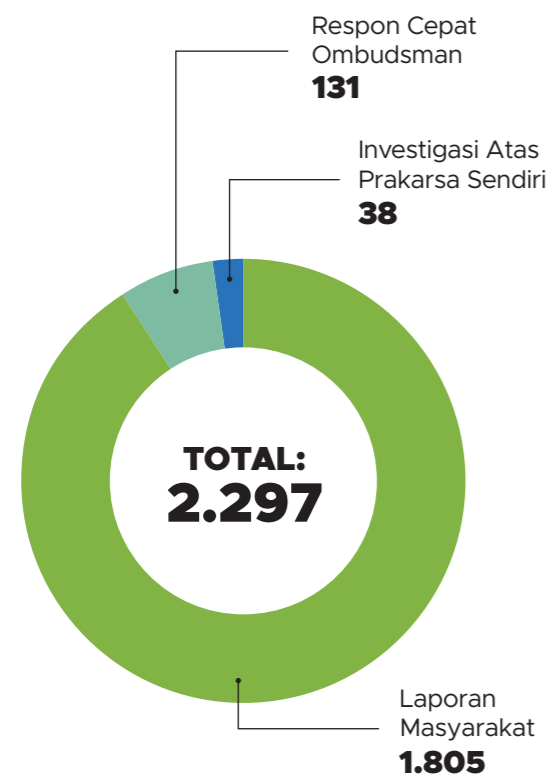
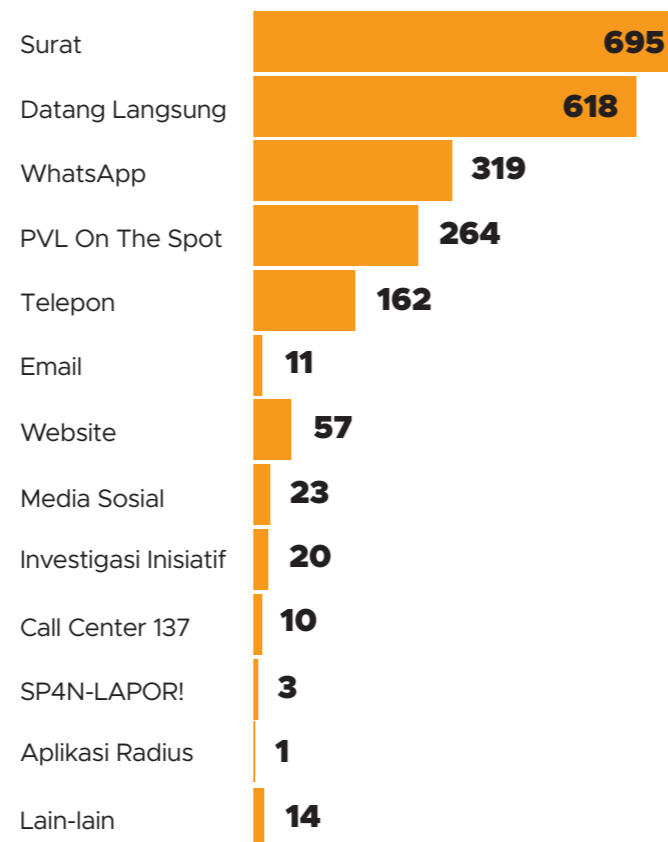
KINERJA PERWAKILAN

Ombudsman RI memiliki 34 kantor perwakilan di seluruh provinsi, yang bertugas menerima pengaduan masyarakat atas pelayanan publik dan juga mengawasi pelayanan yang dilakukan pemerintah dan lembaga negara di daerah.

Pada Triwulan I 2023, Ombudsman Perwakilan menerima 1.974 aduan masyarakat, serta 2.677 konsultasi.



JUMLAH ADUAN MASYARAKAT BERDASARKAN CARA PENYAMPAIAN



I. LAMPU SOROT

ACEH

Penghargaan Kepada Pemerintah Daerah Aceh

Ombudsman RI Perwakilan Aceh memberikan penghargaan kepada Pemerintah Daerah Aceh atas kepatuhan terhadap standar pelayanan publik. Acara ini diadakan di Anjong Mon Mata Pendopo Gubernur pada Rabu, 22 Februari 2023 di Banda Aceh.

Acara tersebut dihadiri oleh Anggota Ombudsman RI, Dadan Supardjo Suharmawijaya, Asisten Bidang Administrasi Umum Pemerintah Provinsi Aceh Iskandar, Kepala Ombudsman RI Perwakilan Aceh, Dian Rubianty, para kepala daerah, dan seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang dinilai.



Anggota Ombudsman RI, Dadan S. Suharmawijaya didampingi Kepala Perwakilan Ombudsman Provinsi Aceh, Dian Rubianty menyerahkan piagam penghargaan Predikat Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Tahun 2022 kepada Pemerintah Provinsi Aceh dan Pemerintah Kota Lhoksumawe sebagai perwakilan penerima predikat hijau, pada Kamis (23/2/2023) di Anjong Mon Mata, Banda Aceh.

Hasil penilaian Ombudsman RI Perwakilan Aceh menunjukkan bahwa masih ada empat kabupaten/kota di Aceh yang masuk dalam kategori kuning atau kualitas sedang, yakni Kota Sabang, Aceh Jaya, Aceh Besar, dan Simeulue.

Kota Banda Aceh dan Kota Lhokseumawe masuk dalam kategori tertinggi. Bahkan, Kota Banda Aceh masuk dalam nominasi sepuluh besar nasional, sementara yang lainnya masuk dalam kategori tinggi atau zona hijau.

Kepala Ombudsman RI Perwakilan Aceh Dian Rubianty mengungkapkan adanya peningkatan dalam standar pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah kepada masyarakat. Ia menyebutkan bahwa tahun lalu ada 15 kabupaten/kota di Aceh yang masuk dalam kategori kuning, tetapi tahun ini jumlahnya tinggal empat daerah.

Anggota Ombudsman RI, Dadan Supardjo Suharmawijaya, menekankan pentingnya pemda untuk terus memperbaiki pelayanan kepada masyarakat.

Iskandar, yang mewakili Pj. Gubernur berharap agar pemda yang masih dalam kategori kuning memperbaiki standar pelayanan dan keluar dari zona kuning di masa depan. Iskandar juga menyampaikan terima kasih kepada Ombudsman RI atas pengawasannya yang konsisten terhadap pelayanan publik yang menjadi keluhan masyarakat.

RIAU

Tandatangani Nota Kesepahaman dengan 7 Pemda

Ombudsman RI menandatangani Nota Kesepahaman (Memorandum of Understanding) dengan tujuh Pemerintah Daerah di Provinsi Riau, yakni Kota Pekanbaru, Kota Dumai, Kabupaten Bengkalis, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Siak, dan Kabupaten Kampar.

Penandatanganan MoU dilakukan oleh Ketua Ombudsman RI, Mokhammad Najih pada Rabu, 22 Februari 2023, di Kantor Ombudsman RI, Jakarta.

Isi kesepakatan mencakup percepatan penanganan dan penyelesaian laporan atau pengaduan masyarakat, pencegahan maladministrasi, pertukaran data dan informasi, serta kegiatan lain yang disepakati.

Najih menjelaskan bahwa MoU ini bertujuan untuk meningkatkan koordinasi dan sinergi dalam peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Ia menyatakan bahwa setelah berakhirnya pandemi, penyelenggaraan pelayanan publik memiliki kesempatan yang baik untuk bergerak dan meningkatkan kualitas pelayanan secara lebih luas.

Anggota Ombudsman RI, Hery Susanto, memberikan apresiasi kepada kepala daerah dan wakil yang hadir dan menegaskan bahwa Ombudsman RI tidak dapat menjalankan tugasnya sendirian, melainkan harus berkolaborasi dengan pemerintah daerah sebagai penyelenggara layanan publik. Ia juga mengapresiasi Ombudsman Riau yang telah berhasil menekan MoU dengan 60% daerah di Riau, dan menekankan pentingnya memberikan apresiasi tersebut.

Muflihun, Pj. Walikota Pekanbaru, yang juga hadir dalam acara tersebut, berharap agar



kerjasama dengan Ombudsman terus berlanjut dan inovasi terus dilakukan untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Ia berharap bahwa dengan adanya inovasi tersebut, pembangunan ekonomi di berbagai bidang dapat dipercepat.

Dalam pernyataannya, Najih menyampaikan harapan bahwa lewat MoU yang telah dilaksanakan, kerjasama ini akan menjadi warisan yang berharga dan dapat dilanjutkan oleh pimpinan yang akan datang.

KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

Investigasi Robohnya Lima Tower PLN



Tim Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung (Babel) melakukan penyelidikan langsung ke 5 menara PLN yang roboh antara GI Kenten dan GI Tanjung Api-Api, Sumatera Selatan pada 25 dan 26 Maret 2023.

Penyelidikan tersebut mencakup pemeriksaan langsung ke lima lokasi menara yang roboh untuk melihat upaya pembangunan menara darurat dan mengumpulkan informasi dari penduduk sekitar mengenai kronologi robohnya menara.

Dalam penyelidikan, Tim Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung bertemu dengan General Manager PT PLN (Persero) Unit Induk Penyaluran dan Pusat Pengatur Beban Sumatera, Daniel Eliawardhana, serta Reza Fauzan, Manager Niaga PT PLN (Persero) UIW Babel.

“Penyelidikan langsung di Kenten Tanjung Api-Api bertujuan untuk mendapatkan bukti langsung mengenai kondisi menara yang roboh dan dampaknya terhadap gangguan pasokan listrik di Pulau Bangka pada awal bulan Ramadhan ini,” jelas Kepala Perwakilan Ombudsman RI Kepulauan Bangka Belitung, Yozar, saat diwawancarai oleh *bangkapos.com*, Senin (27/3/2023).

Dia menjelaskan bahwa ini dilakukan sebagai respons terhadap banyaknya keluhan yang diterima oleh Ombudsman Bangka Belitung dari masyarakat terkait pemadaman bergilir di Pulau Bangka.

“Oleh karena itu, Ombudsman menurunkan tim untuk mengumpulkan data awal dan sebagai bagian dari penyusunan laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS), yang merupakan kewenangan Ombudsman sebagai lembaga pengawas pelayanan publik,” katanya.

Lokasi menara yang roboh tersebut berada jauh dari pemukiman penduduk dan cukup sulit dijangkau. Namun, penyebab robohnya menara ini belum dapat dipastikan. Pernyataan bahwa cuaca ekstrem menjadi faktor penyebab, sebenarnya masih bersifat asumsi.

PLN juga mengakui hal ini ketika bertemu dengan tim Ombudsman Babel. Ombudsman lebih jauh meminta PLN untuk tidak terburu-buru mengklaim kejadian ini disebabkan oleh cuaca karena semua pihak masih menunggu hasil pemeriksaan dari inspektur kelistrikan dari Kementerian ESDM RI di lokasi kejadian.

JAKARTA RAYA

Perkuat Peran Serta Komunitas Masjid dalam Pengawasan Pelayanan Publik

Ombudsman RI Perwakilan Jakarta Raya melaksanakan kegiatan Ngaji Bareng Pelayanan Publik Pekan Ramadhan Pengurus Masjid Al Mukarromah. Tujuan acara ini adalah untuk memperkuat peran serta masjid dalam pengawasan pelayanan publik.

Dilaksanakan pada Rabu (29/3/2023), acara ini dihadiri Anggota Ombudsman RI, Bapak Hery Susanto sebagai *Keynote Speaker*, Dedy Irsan selaku Kepala Perwakilan Ombudsman Jakarta Raya, Ramdansyah selaku Ketua Pengurus Masjid Al Mukarromah, dan jajaran Camat, Kelurahan di lingkungan Kecamatan Koja Kota Jakarta Utara Provinsi DKI Jakarta.



“Berdasarkan Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat IAIN Syekh Nurjati Cirebon Tahun 2019, makna pengawasan dalam perspektif ini memiliki dua makna, yaitu pengawasan melekat yang bersifat Ilahiyah, dan makna pengawasan kolektif bersifat materi dalam bentuk amar maruf nahi munkar sedangkan terkait implementasi fungsi pengawasan pada pelayanan publik diwujudkan melalui tiga pilar, yaitu keimanan dan ketaqwaan individu, kontrol anggota, serta penerapan atau supremasi hukum,” terang Hery.

Merujuk dari hasil penelitian, Hery menyampaikan beberapa saran yaitu pertama para pemangku kebijakan publik pada posisinya masing-masing diharapkan dapat menegakkan fungsi pengawasan secara konsisten sesuai petunjuk dan aturan yang diisyaratkan norma agama dan hukum positif di Indonesia. Kedua, untuk menjamin terjaganya pengawasan yang konsisten dan efektif, hendaknya para pejabat publik membangun suatu sistem pengawasan yang baku sebagai pelaksanaan SOP secara berkesinambungan, dan melakukan evaluasi efektivitas sistem tersebut secara berkala sesuai tuntutan perkembangan dengan tetap berpedoman pada hukum yang berlaku di Indonesia dan ditambah kaidah keagamaan. Ketiga, pejabat publik hendaknya menempatkan agama menjadi ruh dalam berbagai sikap dan perbuatan, tentu regulasi kebijakan yang terkait pelayanan publiknya. Keempat, kepada seluruh aparatur negara selaku pemangku pelayanan publik hendaknya tertanam keyakinan dalam dirinya bahwa bekerja melayani publik adalah bagian dari ibadah.

“Melalui kegiatan ini, diharapkan terjadi kerjasama yang positif antara masyarakat dan komunitas masjid dengan Ombudsman RI, sehingga komunitas Masjid dapat menjadi mitra dalam upaya mencegah maladministrasi. Keberadaan Ombudsman RI dalam acara ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan masyarakat mengenai Ombudsman RI sebagai lembaga pengawasan yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan layanan publik dari tingkat pusat hingga daerah,” tambah Dedy Irsan.

JAWA TENGAH

Rekomendasi Atas Banjir Besar Semarang



Ombudsman Republik Indonesia Jawa Tengah menyelidiki banjir besar yang melanda kota Semarang pada awal tahun 2023. Lembaga pengawas pelayanan publik menemukan bahwa sistem jalur air dari kawasan menuju saluran pembuangan air utama sangat buruk, dan inilah penyebab banjir.

Ombudsman merekomendasikan agar pemerintah segera mengadakan pertemuan untuk membahas masalah ini untuk memetakan jalur-jalur air yang menyebabkan banjir.

Berdasarkan laporan yang dikumpulkan oleh Ombudsman Jateng, terdapat setidaknya 31 titik banjir di kota Semarang. Temuan lainnya adalah sungai utama di kota Semarang tidak meluap saat banjir besar. Tinggi air di hulu sungai masih dalam batas toleransi, sekitar 1,6 meter menurut informasi dari BBWS.

Namun, kondisi berbeda terjadi di Kali Plumbon Mangkang yang banjir akibat jebolnya tanggul. Di lokasi tersebut, proyek normalisasi juga sedang berlangsung.

Dari hasil observasi tersebut, Kepala Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Jawa Tengah, Siti Farida, mengatakan banjir terjadi karena jalur air di kawasan tertutup tidak lancar dan menyebabkan air dari perumahan tidak dapat mengalir ke saluran utama dengan baik, sehingga mengakibatkan banjir.

Dalam situasi ini, diperlukan pertemuan antara pemerintah kota, provinsi, dan pusat untuk memetakan tanggung jawab masing-masing lokasi yang masih mengalami banjir. Kendati demikian, Ombudsman juga menilai bahwa distribusi bantuan di lapangan saat bencana banjir telah berjalan dengan baik.

JAWA TIMUR

Makin Dipercaya Publik dengan Jumlah Laporan Meningkat 30%

Tingkat kepercayaan publik terhadap Ombudsman Perwakilan Jawa Timur terus meningkat 30 persen. Selama Triwulan I tahun 2023, Ombudsman Jawa Timur menerima 173 laporan. Rinciannya, 83 laporan konsultasi non laporan (KNL), 3 laporan reaksi cepat Ombudsman (RCO), 87 laporan masyarakat (LM) dan 0 Investigasi atas Prakarsa Sendiri (IN).

Dari 87 laporan masyarakat, yang diteruskan ke tim pemeriksaan berjumlah 42 laporan masyarakat. Data tersebut belum termasuk laporan sisa (backlog) 2022. Selanjutnya sampai triwulan I tahun 2023 sebanyak 48 laporan dari total laporan yang masuk telah diselesaikan dan ditutup dan disampaikan kepada pelapor.

Jumlah laporan tersebut lebih banyak dibanding Triwulan I 2022, yakni 139 laporan dengan rincian 132 laporan dari internal dan 7 laporan limbah kantor pusat. Dari jumlah itu, tim pemeriksa menindaklanjuti sebanyak 34 laporan untuk diklarifikasi. Itu belum termasuk data laporan backlog pada 2021. Sedang laporan yang ditutup selama tiga bulan pertama 2022 sebanyak 45 laporan.



Kenaikan jumlah laporan tidak menyelesaikan permasalahan klasik sebaran domisili pelapor yang kurang merata. Warga di Jawa Timur bagian utara, kecuali Pulau Madura, tetap mendominasi jumlah laporan.

Sedang dari substansi laporan hampir tidak ada perubahan tren dibanding tahun sebelumnya. Isu pelayanan pemerintahan, pertanahan, dan kepolisian tetap teratas. Hanya saja, belakangan ada tren pengaduan masyarakat dengan substansi hak-hak sipil, khususnya perizinan pembangunan rumah ibadah makin banyak.

Meski demikian, antusiasme warga melapor itu menunjukkan adanya kritisisme publik. Mereka makin menyadari hak-hak mendapatkan pelayanan yang baik. Sebaliknya, aparat pemerintah tidak segera beradaptasi terhadap perubahan tersebut. Mereka butuh waktu lama untuk konsolidasi kepatuhan standar pelayanan sesuai UU No 25 Tahun 2009 setelah sekian lama terdampak pandemi.



BAB IV PENGUATAN ORGANISASI

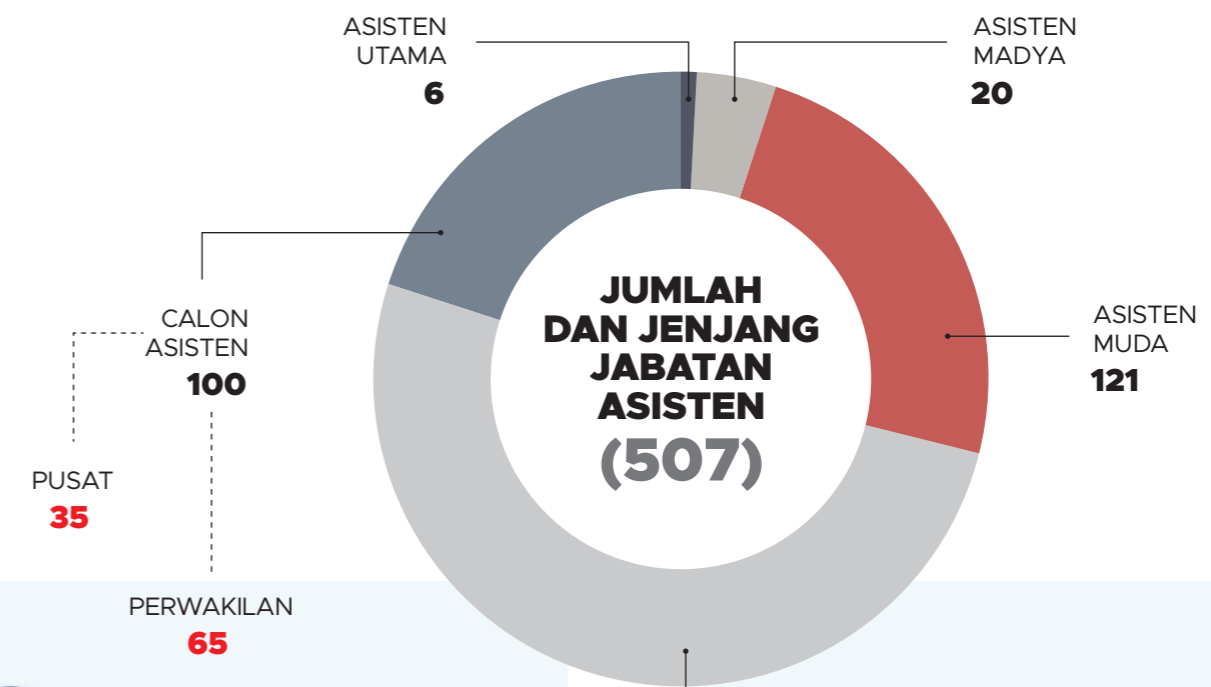
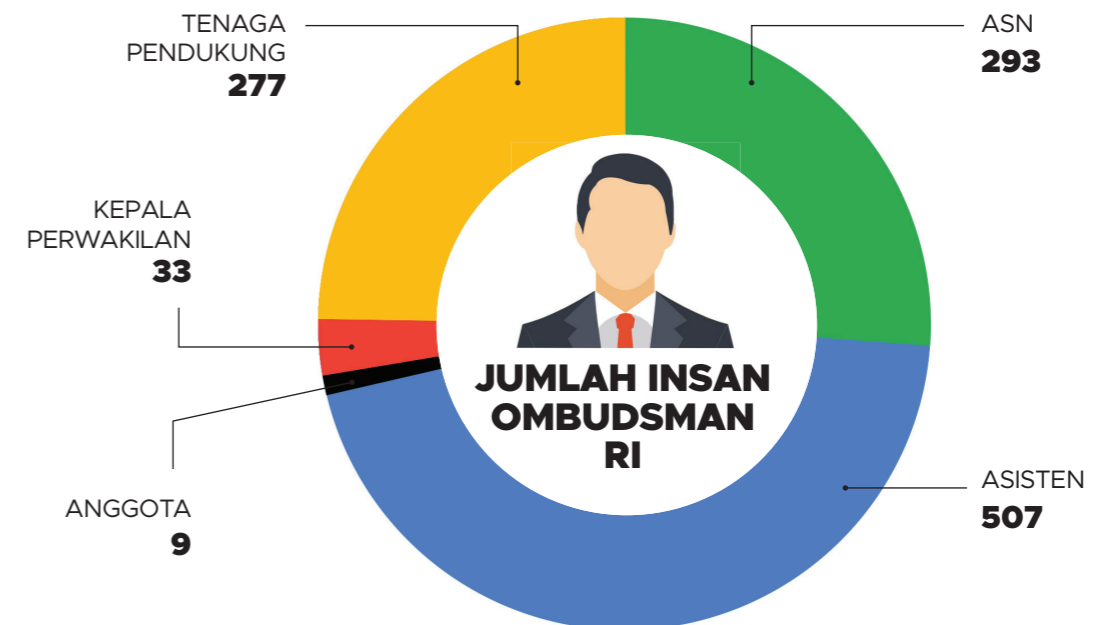
A. SUMBER DAYA MANUSIA

Sumber Daya Manusia di Ombudsman RI disebut juga dengan Insan Ombudsman. Jumlah Insan Ombudsman secara nasional yang tersebar di 34 Provinsi saat ini adalah sebanyak 1.119 orang.



| PUSAT | JUMLAH INSAN OMBUDSMAN RI | PERWAKILAN |
|------------|---------------------------|------------|
| 184 | ASN | 109 |
| 124 | ASISTEN | 383 |
| 9 | ANGGOTA | 0 |
| 0 | KEPALA PERWAKILAN | 33 |
| 73 | TENAGA PENDUKUNG | 204 |
| 390 | JUMLAH | 729 |
| | JUMLAH TOTAL | |

1.119



PEGAWAI NEGERI SIPIL
JENJANG JABATAN

| NO | JABATAN | PUSAT | PERWAKILAN | JUMLAH |
|------------------------------------|---------------------------------------|------------|------------|------------|
| Jabatan Struktural | | | | |
| 1 | Jabatan Struktural | 1 | 0 | 1 |
| 2 | Pimpinan Tinggi Pratama (Eselon II) | 3 | 0 | 3 |
| 3 | Administrator (Kepala Bagian) | 3 | 0 | 3 |
| 4 | Pengawas (Kepala Subbagian) | 11 | 0 | 11 |
| Jabatan Fungsional Tertentu | | | | |
| 5 | Fungsional Ahli Utama | 2 | 0 | 2 |
| 6 | Fungsional Ahli Madya | 12 | 0 | 12 |
| 7 | Fungsional Ahli Muda | 33 | 4 | 37 |
| 8 | Fungsional Ahli Pertama | 10 | 2 | 12 |
| 9 | Fungsional Penyelia | 0 | 3 | 3 |
| 10 | Fungsional Pelaksana Lanjutan (Mahir) | 3 | 14 | 17 |
| 11 | Fungsional Pelaksana (Terampil) | 7 | 1 | 8 |
| 12 | Fungsional Pelaksana Pemula | 0 | 0 | 0 |
| Jabatan Fungsional Umum | | | | |
| 13 | Staf Pelaksana | 99 | 85 | 184 |
| Jumlah | | 184 | 109 | 293 |

A. PENGEMBANGAN KOMPETENSI

SIPATEN adalah Aplikasi *Database* Pengelolaan Data Pengembangan Kompetensi Insan Ombudsman Republik Indonesia, yakni aplikasi yang saat ini dikembangkan untuk kebutuhan database kepegawaian yang diharapkan bisa digunakan secara optimal.

Selama Triwulan I tahun 2023, Ombudsman RI melakukan 37 pengembangan kompetensi. Salah satunya adalah Diskusi dan Simulasi “Metode Valuasi Kerugian Publik Dalam Pelayanan Publik”. Metode ini merupakan metode yang se-

dang dialami oleh para asisten dalam penyelamatan kerugian masyarakat baik materiil dan/atau immateriil akibat atau ditimbulkan atas tindakan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh penyelenggara negara dan pemerintahan maladministrasi.

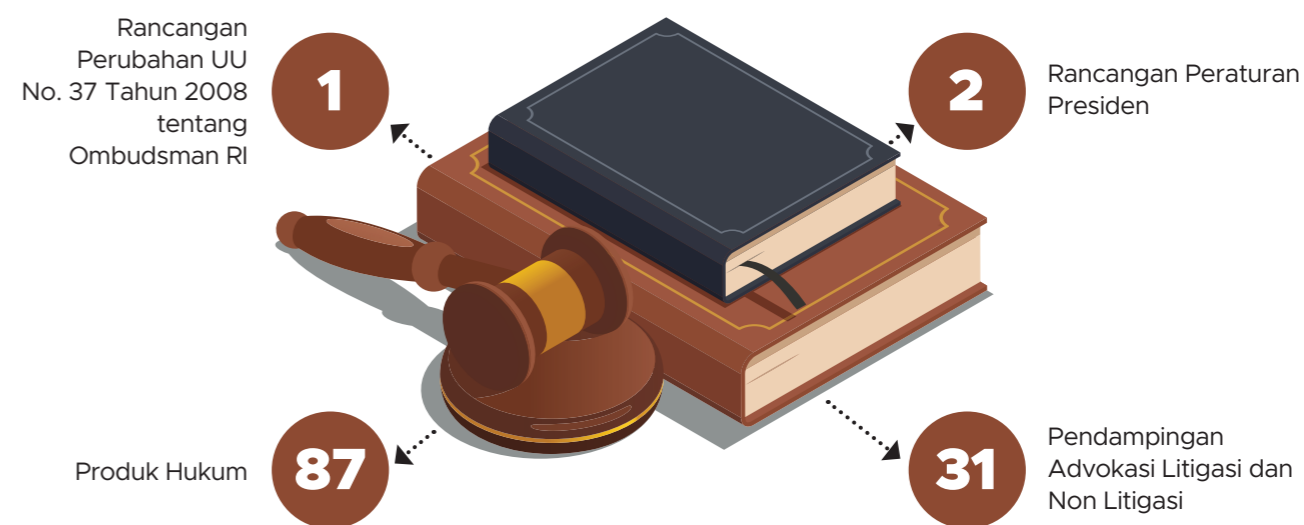
B. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Pada Triwulan I 2023, Ombudsman RI menyiapkan usulan materi revisi Undang-undang nomor 37 tentang Ombudsman RI untuk disam-

paikan ke DPR. Beberapa perubahan yang diusulkan terkait tugas/wewenang yang belum diatur atau perlu dikuatkan pada undang-undang di dalam mendukung kinerja Ombudsman RI, di antaranya peningkatan atau penambahan syarat pemilihan keanggotaan Ombudsman RI, manajemen sistem pendukung Ombudsman RI saat (rekrutmen, status kepegawaian, dan pembinaan kepegawaian).

Selain itu, kendala dan solusi dari pelaksanaan sistem pelaporan kinerja Ombudsman RI sa-

at ini, penataan kelembagaan Ombudsman RI di daerah, pelaksanaan penegakan kode etik Anggota Ombudsman RI dan/atau pegawai Ombudsman RI, status hasil pengawasan Ombudsman RI, hal-hal yang dikehendaki lembaga lain untuk dilakukan oleh Ombudsman RI dalam meningkatkan kinerja, komunikasi, koordinasi, dan kolaborasi Ombudsman RI dengan lembaga lain dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).



Pendampingan Advokasi Litigasi dan Non Litigasi salah satunya adalah telaah terkait pengangkatan dan pemberhentian salah satu staf sebagai Asisten Ombudsman RI.

Produk Hukum di luar program legislasi Ombudsman RI Prioritas di Triwulan I tahun 2023 diantaranya:

| | |
|-----------|---|
| 31 | ▶ MoU yang telah direviu |
| 4 | ▶ Perjanjian Kerja Sama yang telah direviu |
| 4 | ▶ Telaah Peraturan Perundang-undangan |
| 1 | ▶ Surat Edaran yang telah dibuat |
| 29 | ▶ Surat Keputusan Ketua yang telah dibuat |
| 9 | ▶ Surat Keputusan Sekretaris Jenderal yang telah dibuat |
| 2 | ▶ Peraturan Sekretaris Jenderal |

Selain itu, Ombudsman RI melakukan *update* data pada aplikasi JDIH. Penginputan Produk Hukum ke JDIH sebanyak 28 dokumen yaitu:



| | |
|---|--|
| 9 | ▶ Undang-Undang |
| 1 | ▶ Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang |
| 2 | ▶ Peraturan Presiden |
| 1 | ▶ Peraturan Pemerintah |
| 1 | ▶ Keputusan Presiden |
| 2 | ▶ Peraturan Kementerian |
| 5 | ▶ Keputusan Kementerian |
| 1 | ▶ Keputusan Bersama Menteri |
| 2 | ▶ Rekomendasi Ombudsman |
| 3 | ▶ Surat Edaran Ketua Ombudsman |
| 1 | ▶ MoU |

C. KERJA SAMA

Ombudsman RI menjalankan beberapa kerja sama dengan *stakeholder* terkait baik dalam maupun luar negeri. Di dalam negeri misalnya, Ombudsman RI telah menjalin kerja sama dengan Arsip Nasional RI serta beberapa pemerintah kota dan kabupaten.

Di tingkat regional, Ombudsman RI ditunjuk menjadi Ketua South East Asian Ombudsman Forum (SEAOF). Sedangkan di forum internasional, sedang dijalankan program PROSPERA (*Australia Indonesia Partnership for Economic Development*) yang menaungi *Office of Commonwealth Ombudsman (OCO)*. Program ini

sedang melaksanakan kegiatan pelatihan *Intake Batch 2*, mediasi, dan seminar.

Selain itu, Ombudsman RI dengan Ombudsman Belanda melaksanakan *leadership retreat*, serta menghadiri kegiatan *Asian Regional Meeting* yang dilaksanakan oleh Ombudsman Thailand sebagai Presiden Regional Asia International Ombudsman Institute (IOI).

D. KEUANGAN

Pada triwulan I tahun 2023, realisasi anggaran Ombudsman RI sebesar Rp44,871 miliar (19,48%) dari pagu anggaran sebesar Rp 230,324 miliar. Dua program di Ombudsman RI yaitu Program Pengawasan Pelayanan Publik dengan realisasi anggaran sebesar Rp3,092 miliar (9,08%) dari pagu anggaran sebesar Rp34,070 miliar dan Program Dukungan Manajemen dengan realisasi anggaran sebesar Rp41,778 miliar (21,29%) dari pagu anggaran sebesar Rp196,253 miliar.

| URAIAN | PAGU (RP) | REALISASI (RP) | SISA (RP) | REALISASI (%) |
|---|-----------------|----------------|-----------------|---------------|
| Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik | 34.070.158.000 | 3.092.343.113 | 30.977.814.887 | 9,08% |
| Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat | 19.368.882.000 | 2.635.429.609 | 16.733.452.391 | 13,61% |
| Pencegahan Maladministrasi | 14.301.276.000 | 445.388.991 | 13.855.887.009 | 3,11% |
| Penjaminan Mutu | 400.000.000 | 11.524.513 | 388.475.487 | 2,88% |
| Program Dukungan Manajemen | 196.253.988.000 | 41.778.956.243 | 154.475.031.757 | 21,29% |
| Perencanaan dan Keuangan | 1.185.657.000 | 154.836.264 | 1.030.820.736 | 13,06% |
| Fasilitasi Pelayanan Teknis Pengawasan Pelayanan Publik | 1.240.834.000 | 248.096.826 | 992.737.174 | 19,99% |
| Kehumasan, Data dan Sistem, dan Teknologi Informasi | 2.833.277.000 | 310.240.319 | 2.523.036.681 | 10,95% |
| Pengawasan Internal | 363.119.000 | 119.726.010 | 243.392.990 | 32,97% |
| Hukum, Kerja Sama, Organisasi, dan Reformasi Birokrasi | 1.742.273.000 | 304.763.477 | 1.437.509.523 | 17,49% |
| Sumber Daya Manusia, Perlengkapan, dan Kerumahtanggaan | 188.888.828.000 | 40.641.293.347 | 148.247.534.653 | 21,52% |

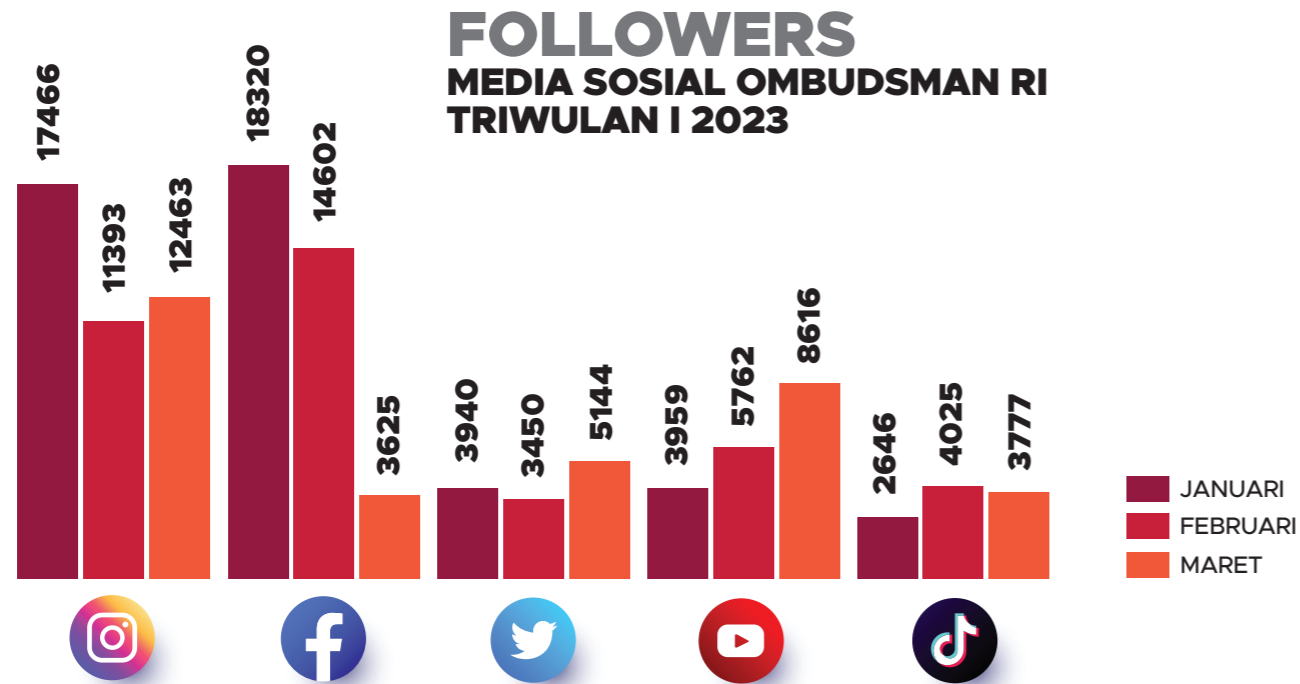
E. KEHUMASAN

Demi menjaga reputasi dan citra positif Ombudsman RI, merupakan salah satu hal penting jika beberapa aspek kehumasan di-*maintenace* dengan baik.

Pengelolaan Media Sosial

Kanal media sosial menjadi komponen penting dalam berkomunikasi secara digital di era ini. Performa media sosial Ombudsman RI bisa dibilang meningkat. Hal ini disebabkan karena isu-isu yang diangkat dalam media sosial adalah isu strategis yang sedang hangat diperbincangkan oleh publik.





Adapun kenaikan performa media sosial Ombudsman RI bisa dilihat dari kenaikan jumlah *followers* (pengikut) per tanggal 1 Januari 2023 hingga 31 Maret 2023.

Sedangkan apabila dilihat dari jumlah *impression* (impresi), akun media sosial Ombudsman RI memiliki data yang fluktuatif yang disebabkan karena adanya jenis konten, isi konten, dan konten yang di-*promote* dengan bergantung pada jangkauan akun sesuai relevansinya dengan *followers* atau pengguna.

Performa di trimester I Tahun 2023 terjadi paling besar pada konten aktivasi edisi HUT Ombudsman RI ke-23 mengalami peningkatan utamanya pada *channel* Twitter dan Facebook yang dipengaruhi oleh *challenge* aktivasi yang cukup mudah (tanpa berpikir cukup detail) sehingga potensi audience untuk berpartisipasi lebih tinggi. Selain itu, konten *#QuizOmbudsman RI* menyumbang kenaikan cukup signifikan bagi performa media sosial dengan penggunaan *#JadiPahamOmbudsman* *#YukAwasiBersama*.

Pengelolaan Website

Pengelolaan konten website Ombudsman RI sejauh ini dilaksanakan dengan baik. Memperbaiki konten yang terdapat di setiap menu bar kanal dan sub-kanal pada website merupakan rutinitas yang dilaksanakan, seperti galeri foto, galeri video, dan terdapat 92 foto *slider* yang diperbarui sebagai media komunikasi terkait agenda penting yang telah dilakukan. Disamping itu, siaran pers diterbitkan pada website yang dipublikasikan *real-time* bersamaan dengan penyelenggaraan konferensi pers.

Perpustakaan Digital dan Pojok Baca Ombudsman

Saat ini difokuskan pada pengembangan layanan Perpustakaan yang dapat diakses secara digital oleh pemustaka, yaitu website Perpustakaan. Pada triwulan pertama telah dilakukan evaluasi dan diskusi untuk menentukan fitur-fitur tambahan yang dibutuhkan oleh website Perpustakaan. Selain itu website Perpustakaan

juga direncanakan akan didesain ulang agar tampilannya lebih menarik serta mempermudah pemustaka yang mengakses tanpa menghilangkan fitur pencarian katalog online. Perpustakaan Ombudsman RI juga telah mengundang Narasumber, yaitu salah satu pengembang aplikasi SLiMS dalam rangka memberikan masukan dan wawasan terkait aplikasi otomasi Perpustakaan yang digunakan oleh Perpustakaan Ombudsman RI dan saran pengembangannya. Hingga triwulan I berakhir, pengembangan ini masih dalam tahap proses diskusi dan konsultasi antara Perpustakaan Ombudsman dengan rekan-rekan Teknologi Informasi.

Persiapan pembangunan Pojok Baca Ombudsman (PBO) telah dilakukan dari Perpustakaan Ombudsman RI. Persiapan ini diawali dengan mengumpulkan proposal pengadaan PBO dari kantor Perwakilan yang berminat untuk dipasang PBO tahun 2023. Beberapa kriteria yang dibutuhkan dalam pemasangan PBO ini adalah tersedianya ruangan sebesar 3x3m dan tersedianya pengelola PBO di Kantor Perwakilan terkait.

Pengelolaan Video Conference

Pelaksanaan *video conference* menggunakan aplikasi Zoom dan dengan berakhirnya pandemic Covid-19 dan memasuki masa endemic, maka jumlah akun Zoom yang dikelola oleh Kelompok Kerja TI dikurangi mulai Tahun 2023. Dari semula mengelola 28 akun *Zoom business*, 2 akun *Zoom Pro + Add on Large Meeting* dan 2 akun *Zoom Pro + Add on Webinar* menjadi 13 akun *Zoom business* dan 2 akun *Zoom Pro + Add on Large Meeting*.

Pengembangan Opini Perwakilan

Sudah 27 Opini dari Insan Ombudsman yang telah menuangkan pendapat/opini terkait isu-isu pelayanan publik tertentu dan diunggah pada website.

F. PENGAWASAN INTERNAL

Dalam mendukung pengawasan internal yang merupakan bagian dari fungsi Inspektorat Ombudsman RI. Beberapa revidu yang telah dilaksanakan di antaranya revidu PIPK, revidu laporan keuangan, revidu PNBP, revidu penyerapan anggaran dan pengadaan barang dan jasa, revidu RKA K/L, dan revidu laporan kinerja.

Pengawasan yang nyata dilakukan oleh Ombudsman RI yaitu Pembentukan Unit Pengendalian Gratifikasi (UPG) sebagai bentuk tanggung jawab terhadap Pedoman Pengendalian Gratifikasi, Penegakan Kode Etik yang dimana telah melaksanakan 5 (lima) aduan dan 36 (tiga puluh enam) aduan internal yang ditindaklanjuti pada pelanggaran di WBS (*Whistle Blowing System*). Pengembangan Aplikasi WBS 2.0 sudah mulai digunakan sejak Januari 2022 agar mempermudah penyampaian proses perkembangan aduan pada masing-masing tahapan pemeriksaan



BAB V

PENJAMINAN MUTU



Dalam melaksanakan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik, Ombudsman RI juga tunduk pada pengawasan eksternal dan internal. Pengawasan eksternal dilakukan oleh BPK, DPR dan masyarakat. Sementara itu, pengawasan internal dilakukan oleh unit Penjaminan Mutu yang dikenal sebagai **Keasistenan Utama Manajemen Mutu (KUMM)**.

Peraturan Ombudsman Nomor 43 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja pada Keasistenan Ombudsman RI dan Peraturan Ombudsman Nomor 51 Tahun 2021 tentang Manajemen Mutu Terpadu Ombudsman RI mengatur Fungsi KUMM adalah menjamin mutu terhadap pelaksanaan penyelesaian laporan masyarakat maupun pencegahan maladministrasi dan ber-

tugas **mengevaluasi kepatuhan Ombudsman RI** terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan **dalam menjalankan pengawasan pelayanan publik**. Mereka memastikan bahwa sistem, proses, prosedur, dan sumber daya yang digunakan sesuai dengan standar, harapan, atau rencana yang telah ditetapkan. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap aspek pelaksanaan tugas dan fungsi Ombudsman RI menghasilkan produk dan jasa pelayanan sesuai dengan standar mutu dan peraturan yang berlaku.

Selain itu, KUMM juga bertanggung jawab untuk **memeriksa aduan masyarakat terkait penyelesaian laporan masyarakat dan pencegahan maladministrasi melalui mekanisme whistleblowing system (WBS)**. Pengelolaan pengaduan di Ombudsman RI, baik yang berasal dari internal maupun eksternal, berkaitan dengan pelaksanaan tugas dan fungsi Ombudsman RI sebagai bentuk penegakan integritas Insan Ombudsman. Hal ini diatur dalam Peraturan Ombudsman Nomor 27 Tahun 2017 tentang Sistem Pelaporan dan Penanganan Pelanggaran Internal (*Whistleblowing System*) di Lingkungan Ombudsman.

A. Penjaminan Mutu Penyelesaian Laporan Masyarakat

Target kegiatan penjaminan mutu penyelesaian laporan masyarakat yang harus dilaksanakan oleh KUMM sebagaimana Rencana Kerja Ombudsman Tahun 2023 terhadap 17 unit kerja. Kegiatan penjaminan mutu penyelesaian laporan masyarakat **telah menyelesaikan tahapan perencanaan dan memasuki tahap pelaksanaan** yang akan dilaksanakan pada bulan **April hingga Juli 2023**.

B. Penjaminan Mutu Pencegahan Maladministrasi

KUMM akan melakukan Penjaminan Mutu di ranah Pencegahan Maladministrasi, sebagai amanat pelaksanaan Peraturan Ombudsman

tentang Manajemen Mutu Terpadu Ombudsman RI. Penjaminan mutu terhadap pencegahan maladministrasi dilakukan terhadap kajian pencegahan, agar kualitas produk kajian Pencegahan dapat terus terjaga. Selain itu, juga untuk menemukan kendala dan permasalahan yang terjadi, yang digunakan sebagai dasar perbaikan terhadap tahapan, dasar hukum dan perilaku kerja.

Target kegiatan penjaminan mutu pencegahan maladministrasi yang harus dicapai oleh KUMM sebagaimana Rencana Kerja Ombudsman Tahun 2023 sejumlah 3 unit kerja pelaksana kajian pencegahan, yang direncanakan akan dilaksanakan pada bulan Juli sampai dengan September 2023. Saat ini KUMM sedang melakukan **reviu** terhadap pedoman penjaminan mutu pencegahan maladministrasi atas hasil evaluasi kegiatan penjaminan mutu pencegahan tahun 2022.

C. Penyelesaian Aduan terhadap Pengawasan Pelayanan Publik

Dalam hal hasil penelaahan pengaduan terhadap pengawasan pelayanan publik dalam kegiatan penyelesaian laporan masyarakat dan pencegahan maladministrasi, diputuskan untuk ditindaklanjuti dengan tahap pemeriksaan, maka pemeriksaan dilakukan oleh KUMM. **Pengaduan internal yang dilakukan pemeriksaan oleh KUMM sampai dengan 31 Maret 2023 sebanyak 17 aduan dan dapat diselesaikan sebanyak 8 aduan.**

JUMLAH PENERIMAAN ADUAN BERDASARKAN TAHAPAN PENYELESAIAN LAPORAN MASYARAKAT TRIWULAN I TAHUN 2023

| JUMLAH PENERIMAAN | TAHAPAN PENYELESAIAN LAPORAN MASYARAKAT | | | TAHAPAN PENCEGAHAN MALADMINISTRASI | | |
|-------------------|---|-------------|--------|------------------------------------|----------|------------------|
| | PVL | PEMERIKSAAN | RESMON | DETEKSI | ANALISIS | PERLAKUKAN SARAN |
| 17 | 1 | 16 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Berdasarkan dari 17 Aduan yang diterima Keasistenan Utama Manajemen Mutu, sudah dilakukan penutupan 8 Aduan dengan ditemukan adanya 7 temuan. Temuan dalam aduan penyelesaian Laporan Masyarakat masih dalam pro-

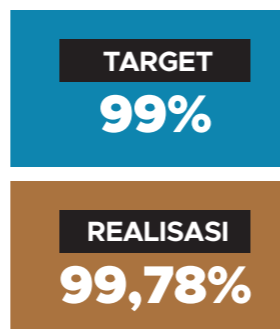
ses terdapat 6 temuan, sedangkan aduan penyelesaian Laporan Masyarakat sudah ditutup terdapat 1 temuan, yang seluruhnya merupakan temuan prosedur.

JENIS TEMUAN ADUAN TRIWULAN I TAHUN 2023

| KELOMPOK TEMUAN | JENIS TEMUAN |
|-----------------|---|
| Substansi | - |
| Prosedur | 1. Tidak memberikan informasi perkembangan laporan 2. Tidak melakukan pemutakhiran data pada aplikasi SIMPeL 3. Melebihi baku mutu waktu penyelesaian |
| Produk | - |

Pada tahun 2023, terdapat indikator baru capaian kinerja yaitu Tingkat Validitas Mutu atas Produk Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebesar minimum 99% atas ke-

giatan penyelesaian laporan maupun pencegahan maladministrasi. Semakin kecil nilai kesalahan, maka semakin tinggi validitas mutu atas produk tersebut.



*) dihitung dari 5 aduan dari 2.301 total jumlah Laporan Masyarakat yang diterima Ombudsman pada Triwulan I Tahun 2023





Pimpinan Ombudsman yang terdiri dari Ketua Mokhammad Najih, anggota Jemsly Hutabarat, dan Robert Na Endi Jaweng menerima audiensi tim Konsil Tenaga Kesehatan Indonesia (KTKI) di Jakarta, 5 Januari 2023.



Wakil Ketua Ombudsman RI Bobby Hamzar Rafinus didampingi anggota Yeka Hendra Fatika berfoto bersama dengan pejabat instansi terkait setelah konferensi pers penyampaian hasil pengawasan di Sektor Ekonomi I 2022 di Jakarta, 26 Januari 2023.



Pimpinan Ombudsman Indraza Marzuki Rais dan Jemsly Hutabarat mengadakan kunjungan kordinasi ke Bakamla di Jakarta pada 11 Januari 2023.



Ketua Ombudsman RI Mokhammad Najih didampingi Kepala Keasistenan Utama Resolusi dan Monitoring Dominikus Dalu dalam konferensi pers yang digelar tentang dikeluarkannya rekomendasi terkait maladministrasi Pemprov Kalbar yang belum menyelesaikan kompensasi akibat ambruknya Dermaga Sambas di Jakarta, 24 Januari 2023.



Ketua Ombudsman RI Mokhammad Najih dalam konferensi pers tentang rekomendasi kepada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kementerian ATR/BPN karena menahan informasi tentang HGU di Jakarta, 27 Januari 2023.



Anggota Ombudsman RI Yeka Hendra Fatika menjawab pertanyaan wartawan terkait rekomendasi yang dikeluarkan untuk Bappebti terkait izin usaha perusahaan Proses Izin Usaha Bursa Berjangka PT Digital Future Exchange di Jakarta, 2 Februari 2023.



Anggota Ombudsman RI, Dadan S. Suharmawijaya bertemu dengan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN), Hadi Tjahjanto melakukan pembahasan skema percepatan penyelesaian laporan pada Selasa (31/1/2023) di Kantor Kementerian ATR/BPN Jakarta



Anggota Ombudsman RI Hery Susanto dalam acara penyerahan hasil Rapid Assessment atau Kajian Cepat Pengawasan Publik terhadap Kendaraan Listrik di Jakarta, 14 Februari 2023.



Wakil Ketua Ombudsman RI Bobby Hamzar Rafinus menerima Laporan hasil Pemeriksaan 2022 dari pimpinan Badan Pemeriksa Keuangan di Jakarta, 27 Februari 2023.



Ketua Ombudsman RI Mokhammad Najih didampingi Wakil Ketua Bobby Hamzar Rafinus menerima kunjungan Dubes Ukraina di Jakarta Vasyi Hamianin, 2 Maret 2023.



Pimpinan Ombudsman RI bersama Menteri Koperasi dan UMKM Teten Masduki dalam acara HUT Ombudsman RI ke-23 10 Maret 2023.



Ketua Ombudsman RI Mokhammad Najih didampingi Wakil Ketua Bobby Hamzar Rafinus, dan anggota Johannes Widjantoro menerima kunjungan pimpinan Office of Commonwealth Ombudsman (OCO) Australia di Jakarta, 15 Maret 2023.



PENUTUP

Tahun 2023 dipastikan akan menghadirkan tantangan yang berbeda dan beragam bagi Ombudsman Republik Indonesia. Dengan berakhirnya Triwulan I tahun 2023, Ombudsman Republik Indonesia telah berhasil menyorot kinerja setiap fungsi yang menopangnya, mulai dari Penanganan Aduan Masyarakat, Pencegahan Maladministrasi, hingga Pengelolaan Mutu terhadap produk yang dihasilkan.

Melalui laporan Triwulan I tahun 2023, Ombudsman RI berharap dapat memberikan gambaran yang jelas tentang upaya dalam mewujudkan pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan adil. Selain itu, Ombudsman RI juga berkomitmen untuk terus memperkuat si-

nergi dengan berbagai pihak, termasuk institusi pemerintah, organisasi masyarakat, dan masyarakat luas, guna menciptakan sistem administrasi negara yang lebih baik.

Ombudsman RI menyambut dengan antusias tantangan yang akan dihadapi di Triwulan II dan sisa tahun 2023. Dengan semangat kebersamaan, profesionalisme, dan integritas, Ombudsman RI akan terus bekerja keras untuk melindungi hak-hak masyarakat, meningkatkan kualitas pelayanan publik, serta menjaga kepercayaan yang diberikan. Terima kasih atas dukungan dan kepercayaan yang telah diberikan kepada Ombudsman RI.



Ketua Ombudsman RI Mokhammad Najih didampingi anggota Ombudsman Indraza Marzuki Rais, Jemsly Hutabarat, dan Robert Na Endi Jaweng melakukan pertemuan dengan Komisi Informasi Pusat (KIP) dan Komisi Nasional Disabilitas (KND) di Gedung Ombudsman RI, Jakarta, 10 Januari 2023.

Anggota Ombudsman RI, Dadan Suharmawijaya bersama Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah, Teten Masduki dalam pertemuan audiensi terkait pelayanan publik pada substansi koperasi/UKM di Gedung KemenkopUKM, Jakarta Selatan, 18 April 2023.



Anggota Ombudsman RI Hery Susanto memimpin Forum Group Discussion Urgensi Ekopedagogik sebagai Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan BUMN sektor Sumber Daya Alam di Jakarta, 28 April 2022.



LAMPIRAN

Tabel 2 Persebaran Agraria Tiap Provinsi (1)

| JENIS LAYANAN | BALI | BANTEN | BENGKULU |
|---|----------|-----------|----------|
| Lain-Lain | - | 2 | - |
| Layanan Program Pertanahan Non Reguler (Prona, PTSL, SKT, Izin Membuka Tanah, Izin Lokasi, Tanah Garapan) | 1 | - | - |
| Pencatatan dan Informasi Pertanahan (pencatatan sita, blokir, pengangkatan sita, pengecekan sertifikat, Surat Keterangan Pendaftaran Tanah, Informasi peta) | 1 | 2 | - |
| Pendaftaran Tanah Pertama Kali (penerbitan hak atas tanah SHM, HGB, HGU, Hak Pakai, Hak Pengelolaan, Wakaf, Pendaftaran HM Sarusun) | - | - | - |
| Penerbitan Dokumen Berdasarkan Putusan Pengadilan | - | - | - |
| Pengadaan Tanah Non Pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi) | - | 1 | - |
| Pengadaan Tanah Pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi) | - | 3 | - |
| Pengelolaan Pengaduan | - | 1 | - |
| Pengukuran Bidang Tanah (pengembalian batas, pengukuran atas permintaan instansi dan/atau masyarakat untuk mengetahui luas) | - | 1 | 1 |
| Penyelesaian Kasus Pertanahan (sengketa, konflik, perkara, mediasi, gelar kasus pertanahan) | - | - | - |
| Permasalahan Objek Tanah | 1 | 1 | - |
| Perubahan Hak atas Tanah (Peralihan Hak (jual beli, waris, hibah, lelang, merger), Ganti Nama Sertifikat, Perpanjangan jangka waktu, Pembaharuan hak, Pemecahan, Penggabungan, Pemisahan, Pertifikat pengganti) | - | - | 1 |
| Grand Total | 3 | 11 | 2 |

Tabel 2 Persebaran Agraria Tiap Provinsi (2)

| JENIS LAYANAN | DI YOGYAKARTA | DKI JAKARTA | GORONTALO |
|---|---------------|-------------|-----------|
| Lain-Lain | - | 5 | 1 |
| Layanan Program Pertanahan Non Reguler (Prona, PTSL, SKT, Izin Membuka Tanah, Izin Lokasi, Tanah Garapan) | - | 7 | 1 |
| Pencatatan dan Informasi Pertanahan (pencatatan sita, blokir, pengangkatan sita, pengecekan sertifikat, Surat Keterangan Pendaftaran Tanah, Informasi peta) | - | 3 | - |
| Pendaftaran Tanah Pertama Kali (penerbitan hak atas tanah SHM, HGB, HGU, Hak Pakai, Hak Pengelolaan, Wakaf, Pendaftaran HM Sarusun) | 5 | - | - |
| Penerbitan Dokumen Berdasarkan Putusan Pengadilan | - | - | - |
| Pengadaan Tanah Non Pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi) | - | - | - |
| Pengadaan Tanah Pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi) | 2 | 1 | 1 |
| Pengelolaan Pengaduan | - | - | - |
| Pengukuran Bidang Tanah (pengembalian batas, pengukuran atas permintaan instansi dan/atau masyarakat untuk mengetahui luas) | 1 | - | - |
| Penyelesaian Kasus Pertanahan (sengketa, konflik, perkara, mediasi, gelar kasus pertanahan) | - | 1 | - |
| Permasalahan Objek Tanah | - | - | - |
| Perubahan Hak atas Tanah (Peralihan Hak (jual beli, waris, hibah, lelang, merger), Ganti Nama Sertifikat, Perpanjangan jangka waktu, Pembaharuan hak, Pemecahan, Penggabungan, Pemisahan, Pertifikat pengganti) | 1 | - | 1 |
| Grand Total | 9 | 17 | 4 |

Tabel 2 Persebaran Agraria Tiap Provinsi (3)

| JENIS LAYANAN | JAMBI | JAWA BARAT | JAWA TENGAH |
|---|-----------|------------|-------------|
| Lain-Lain | - | 7 | - |
| Layanan Program Pertanahan Non Reguler (Prona, PTSL, SKT, Izin Membuka Tanah, Izin Lokasi, Tanah Garapan) | - | - | 1 |
| Pencatatan dan Informasi Pertanahan (pencatatan sita, blokir, pengangkatan sita, pengecekan sertifikat, Surat Keterangan Pendaftaran Tanah, Informasi peta) | 1 | 1 | - |
| Pendaftaran Tanah Pertama Kali (penerbitan hak atas tanah SHM, HGB, HGU, Hak Pakai, Hak Pengelolaan, Wakaf, Pendaftaran HM Sarusun) | 10 | 4 | - |
| Penerbitan Dokumen Berdasarkan Putusan Pengadilan | - | - | - |
| Pengadaan Tanah Non Pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi) | - | - | - |
| Pengadaan Tanah Pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi) | - | - | 1 |
| Pengelolaan Pengaduan | 1 | - | - |
| Pengukuran Bidang Tanah (pengembalian batas, pengukuran atas permintaan instansi dan/atau masyarakat untuk mengetahui luas) | - | - | 1 |
| Penyelesaian Kasus Pertanahan (sengketa, konflik, perkara, mediasi, gelar kasus pertanahan) | - | 2 | 4 |
| Permasalahan Objek Tanah | - | 4 | 2 |
| Perubahan Hak atas Tanah (Peralihan Hak (jual beli, waris, hibah, lelang, merger), Ganti Nama Sertifikat, Perpanjangan jangka waktu, Pembaharuan hak, Pemecahan, Penggabungan, Pemisahan, Perteftikat pengganti)) | 1 | 3 | - |
| Grand Total | 13 | 21 | 9 |

Tabel 2 Persebaran Agraria Tiap Provinsi (4)

| JENIS LAYANAN | JAWA TIMUR | KALIMANTAN BARAT | KALIMANTAN SELATAN |
|---|------------|------------------|--------------------|
| Lain-Lain | 4 | 4 | - |
| Layanan Program Pertanahan Non Reguler (Prona, PTSL, SKT, Izin Membuka Tanah, Izin Lokasi, Tanah Garapan) | 2 | - | - |
| Pencatatan dan Informasi Pertanahan (pencatatan sita, blokir, pengangkatan sita, pengecekan sertifikat, Surat Keterangan Pendaftaran Tanah, Informasi peta) | 1 | 1 | 1 |
| Pendaftaran Tanah Pertama Kali (penerbitan hak atas tanah SHM, HGB, HGU, Hak Pakai, Hak Pengelolaan, Wakaf, Pendaftaran HM Sarusun) | 4 | 17 | 2 |
| Penerbitan Dokumen Berdasarkan Putusan Pengadilan | - | - | - |
| Pengadaan Tanah Non Pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi) | - | - | - |
| Pengadaan Tanah Pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi) | - | - | - |
| Pengelolaan Pengaduan | - | 1 | 1 |
| Pengukuran Bidang Tanah (pengembalian batas, pengukuran atas permintaan instansi dan/atau masyarakat untuk mengetahui luas) | - | 2 | 1 |
| Penyelesaian Kasus Pertanahan (sengketa, konflik, perkara, mediasi, gelar kasus pertanahan) | 2 | 4 | 2 |
| Permasalahan Objek Tanah | 3 | 1 | - |
| Perubahan Hak atas Tanah (Peralihan Hak (jual beli, waris, hibah, lelang, merger), Ganti Nama Sertifikat, Perpanjangan jangka waktu, Pembaharuan hak, Pemecahan, Penggabungan, Pemisahan, Perteftikat pengganti)) | 3 | 2 | 2 |

Tabel 2 Persebaran Agraria Tiap Provinsi (5)

| JENIS LAYANAN | KALIMANTAN TENGAH | KALIMANTAN TIMUR | KALIMANTAN UTARA |
|---|-------------------|------------------|------------------|
| Lain-Lain | - | - | 2 |
| Layanan Program Pertanahan Non Reguler (Prona, PTSL, SKT, Izin Membuka Tanah, Izin Lokasi, Tanah Garapan) | - | - | - |
| Pencatatan dan Informasi Pertanahan (pencatatan sita, blokir, pengangkatan sita, pengecekan sertifikat, Surat Keterangan Pendaftaran Tanah, Informasi peta) | - | 1 | - |
| Pendaftaran Tanah Pertama Kali (penerbitan hak atas tanah SHM, HGB, HGU, Hak Pakai, Hak Pengelolaan, Wakaf, Pendaftaran HM Sarusun) | 1 | - | 1 |
| Penerbitan Dokumen Berdasarkan Putusan Pengadilan | - | - | - |
| Pengadaan Tanah Non Pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi) | - | - | - |
| Pengadaan Tanah Pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi) | - | - | 1 |
| Pengelolaan Pengaduan | - | - | - |
| Pengukuran Bidang Tanah (pengembalian batas, pengukuran atas permintaan instansi dan/atau masyarakat untuk mengetahui luas) | 1 | - | - |
| Penyelesaian Kasus Pertanahan (sengketa, konflik, perkara, mediasi, gelar kasus pertanahan) | 4 | 3 | - |
| Permasalahan Objek Tanah | - | - | 1 |
| Perubahan Hak atas Tanah (Peralihan Hak (jual beli, waris, hibah, lelang, merger), Ganti Nama Sertifikat, Perpanjangan jangka waktu, Pembaharuan hak, Pemecahan, Penggabungan, Pemisahan, Perteftikat pengganti)) | - | - | - |
| Grand Total | 6 | 4 | 5 |

Tabel 2 Persebaran Agraria Tiap Provinsi (6)

| JENIS LAYANAN | KEPULAUAN BANGKA BELITUNG | KEPULAUAN RIAU | LAMPUNG |
|---|---------------------------|----------------|---------|
| Lain-Lain | - | 1 | - |
| Layanan Program Pertanahan Non Reguler (Prona, PTSL, SKT, Izin Membuka Tanah, Izin Lokasi, Tanah Garapan) | 5 | 1 | - |
| Pencatatan dan Informasi Pertanahan (pencatatan sita, blokir, pengangkatan sita, pengecekan sertifikat, Surat Keterangan Pendaftaran Tanah, Informasi peta) | - | - | - |
| Pendaftaran Tanah Pertama Kali (penerbitan hak atas tanah SHM, HGB, HGU, Hak Pakai, Hak Pengelolaan, Wakaf, Pendaftaran HM Sarusun) | - | 2 | - |
| Penerbitan Dokumen Berdasarkan Putusan Pengadilan | - | - | - |
| Pengadaan Tanah Non Pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi) | - | - | - |
| Pengadaan Tanah Pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi) | - | - | 1 |
| Pengelolaan Pengaduan | 2 | - | - |
| Pengukuran Bidang Tanah (pengembalian batas, pengukuran atas permintaan instansi dan/atau masyarakat untuk mengetahui luas) | - | - | - |
| Penyelesaian Kasus Pertanahan (sengketa, konflik, perkara, mediasi, gelar kasus pertanahan) | 2 | 11 | 1 |
| Permasalahan Objek Tanah | - | - | 1 |
| Perubahan Hak atas Tanah (Peralihan Hak (jual beli, waris, hibah, lelang, merger), Ganti Nama Sertifikat, Perpanjangan jangka waktu, Pembaharuan hak, Pemecahan, Penggabungan, Pemisahan, Perteftikat pengganti)) | - | - | 1 |

Tabel 2 Persebaran Agraria Tiap Provinsi (7)

| JENIS LAYANAN | MALUKU | MALUKU UTARA | NULL |
|---|--------|--------------|------|
| Lain-Lain | 1 | - | 1 |
| Layanan Program Pertanahan Non Reguler (Prona, PTSL, SKT, Izin Membuka Tanah, Izin Lokasi, Tanah Garapan) | 1 | - | - |
| Pencatatan dan Informasi Pertanahan (pencatatan sita, blokir, pengangkatan sita, pengecekan sertifikat, Surat Keterangan Pendaftaran Tanah, Informasi peta) | - | - | - |
| Pendaftaran Tanah Pertama Kali (penerbitan hak atas tanah SHM, HGB, HGU, Hak Pakai, Hak Pengelolaan, Wakaf, Pendaftaran HM Sarusun) | 3 | - | 1 |
| Penerbitan Dokumen Berdasarkan Putusan Pengadilan | - | - | - |
| Pengadaan Tanah Non Pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi) | - | - | - |
| Pengadaan Tanah Pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi) | - | - | - |
| Pengelolaan Pengaduan | - | - | - |
| Pengukuran Bidang Tanah (pengembalian batas, pengukuran atas permintaan instansi dan/atau masyarakat untuk mengetahui luas) | - | 1 | - |
| Penyelesaian Kasus Pertanahan (sengketa, konflik, perkara, mediasi, gelar kasus pertanahan) | - | - | 3 |
| Permasalahan Objek Tanah | 2 | - | - |
| Perubahan Hak atas Tanah (Peralihan Hak (jual beli, waris, hibah, lelang, merger), Ganti Nama Sertifikat, Perpanjangan jangka waktu, Pembaharuan hak, Pemecahan, Penggabungan, Pemisahan, Pertifikat pengganti) | 1 | - | - |

Tabel 2 Persebaran Agraria Tiap Provinsi (8)

| JENIS LAYANAN | NUSA TENGGARA BARAT | NUSA TENGGARA TIMUR | PAPUA |
|---|---------------------|---------------------|-------|
| Lain-Lain | - | 1 | 1 |
| Layanan Program Pertanahan Non Reguler (Prona, PTSL, SKT, Izin Membuka Tanah, Izin Lokasi, Tanah Garapan) | - | - | - |
| Pencatatan dan Informasi Pertanahan (pencatatan sita, blokir, pengangkatan sita, pengecekan sertifikat, Surat Keterangan Pendaftaran Tanah, Informasi peta) | 1 | - | - |
| Pendaftaran Tanah Pertama Kali (penerbitan hak atas tanah SHM, HGB, HGU, Hak Pakai, Hak Pengelolaan, Wakaf, Pendaftaran HM Sarusun) | - | 4 | 1 |
| Penerbitan Dokumen Berdasarkan Putusan Pengadilan | - | - | - |
| Pengadaan Tanah Non Pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi) | - | - | - |
| Pengadaan Tanah Pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi) | - | - | - |
| Pengelolaan Pengaduan | - | 1 | - |
| Pengukuran Bidang Tanah (pengembalian batas, pengukuran atas permintaan instansi dan/atau masyarakat untuk mengetahui luas) | - | - | 1 |
| Penyelesaian Kasus Pertanahan (sengketa, konflik, perkara, mediasi, gelar kasus pertanahan) | - | 2 | 1 |
| Permasalahan Objek Tanah | 2 | 1 | - |
| Perubahan Hak atas Tanah (Peralihan Hak (jual beli, waris, hibah, lelang, merger), Ganti Nama Sertifikat, Perpanjangan jangka waktu, Pembaharuan hak, Pemecahan, Penggabungan, Pemisahan, Pertifikat pengganti) | - | 2 | 1 |

Tabel 2 Persebaran Agraria Tiap Provinsi (9)

| JENIS LAYANAN | PAPUA BARAT | RIAU | SULAWESI BARAT |
|---|-------------|------|----------------|
| Lain-Lain | - | 1 | - |
| Layanan Program Pertanahan Non Reguler (Prona, PTSL, SKT, Izin Membuka Tanah, Izin Lokasi, Tanah Garapan) | - | - | - |
| Pencatatan dan Informasi Pertanahan (pencatatan sita, blokir, pengangkatan sita, pengecekan sertifikat, Surat Keterangan Pendaftaran Tanah, Informasi peta) | - | 1 | - |
| Pendaftaran Tanah Pertama Kali (penerbitan hak atas tanah SHM, HGB, HGU, Hak Pakai, Hak Pengelolaan, Wakaf, Pendaftaran HM Sarusun) | - | 2 | 1 |
| Penerbitan Dokumen Berdasarkan Putusan Pengadilan | - | - | - |
| Pengadaan Tanah Non Pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi) | - | - | - |
| Pengadaan Tanah Pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi) | 1 | - | - |
| Pengelolaan Pengaduan | - | - | - |
| Pengukuran Bidang Tanah (pengembalian batas, pengukuran atas permintaan instansi dan/atau masyarakat untuk mengetahui luas) | - | - | - |
| Penyelesaian Kasus Pertanahan (sengketa, konflik, perkara, mediasi, gelar kasus pertanahan) | - | - | 1 |
| Permasalahan Objek Tanah | - | 1 | - |
| Perubahan Hak atas Tanah (Peralihan Hak (jual beli, waris, hibah, lelang, merger), Ganti Nama Sertifikat, Perpanjangan jangka waktu, Pembaharuan hak, Pemecahan, Penggabungan, Pemisahan, Pertifikat pengganti) | - | 2 | - |

Tabel 2 Persebaran Agraria Tiap Provinsi (10)

| JENIS LAYANAN | SULAWESI SELATAN | SULAWESI TENGAH | SULAWESI TENGGARA |
|---|------------------|-----------------|-------------------|
| Lain-Lain | 4 | 1 | 3 |
| Layanan Program Pertanahan Non Reguler (Prona, PTSL, SKT, Izin Membuka Tanah, Izin Lokasi, Tanah Garapan) | - | 1 | - |
| Pencatatan dan Informasi Pertanahan (pencatatan sita, blokir, pengangkatan sita, pengecekan sertifikat, Surat Keterangan Pendaftaran Tanah, Informasi peta) | - | 2 | - |
| Pendaftaran Tanah Pertama Kali (penerbitan hak atas tanah SHM, HGB, HGU, Hak Pakai, Hak Pengelolaan, Wakaf, Pendaftaran HM Sarusun) | 2 | 1 | 11 |
| Penerbitan Dokumen Berdasarkan Putusan Pengadilan | - | - | - |
| Pengadaan Tanah Non Pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi) | - | - | - |
| Pengadaan Tanah Pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi) | - | - | - |
| Pengelolaan Pengaduan | - | - | 1 |
| Pengukuran Bidang Tanah (pengembalian batas, pengukuran atas permintaan instansi dan/atau masyarakat untuk mengetahui luas) | 1 | - | 3 |
| Penyelesaian Kasus Pertanahan (sengketa, konflik, perkara, mediasi, gelar kasus pertanahan) | - | - | 1 |
| Permasalahan Objek Tanah | 5 | - | - |
| Perubahan Hak atas Tanah (Peralihan Hak (jual beli, waris, hibah, lelang, merger), Ganti Nama Sertifikat, Perpanjangan jangka waktu, Pembaharuan hak, Pemecahan, Penggabungan, Pemisahan, Pertifikat pengganti) | 4 | - | 1 |

Tabel 2 Persebaran Agraria Tiap Provinsi (11)

| JENIS LAYANAN | SULAWESI | SUMATERA | SUMATERA | SUMATRA |
|---|----------|-----------|-----------|-----------|
| | UTARA | BARAT | UTARA | SELATAN |
| Lain-Lain | 1 | - | 2 | 2 |
| Layanan Program Pertanahan Non Reguler (Prona, PTSL, SKT, Izin Membuka Tanah, Izin Lokasi, Tanah Garapan) | - | 1 | 2 | 1 |
| Pencatatan dan Informasi Pertanahan (pencatatan sita, blokir, pengangkatan sita, pengecekan sertifikat, Surat Keterangan Pendaftaran Tanah, Informasi peta) | - | 1 | - | 1 |
| Pendaftaran Tanah Pertama Kali (penerbitan hak atas tanah SHM, HGB, HGU, Hak Pakai, Hak Pengelolaan, Wakaf, Pendaftaran HM Sarusun) | - | 5 | 4 | 1 |
| Penerbitan Dokumen Berdasarkan Putusan Pengadilan | - | - | 1 | - |
| Pengadaan Tanah Non Pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi) | - | - | - | - |
| Pengadaan Tanah Pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi) | - | - | 1 | - |
| Pengelolaan Pengaduan | 1 | 2 | 2 | - |
| Pengukuran Bidang Tanah (pengembalian batas, pengukuran atas permintaan instansi dan/atau masyarakat untuk mengetahui luas) | 3 | - | - | 1 |
| Penyelesaian Kasus Pertanahan (sengketa, konflik, perkara, mediasi, gelar kasus pertanahan) | - | - | 1 | 3 |
| Permasalahan Objek Tanah | 1 | - | 3 | - |
| Perubahan Hak atas Tanah (Peralihan Hak (jual beli, waris, hibah, lelang, merger), Ganti Nama Sertifikat, Perpanjangan jangka waktu, Pembaharuan hak, Pemecahan, Penggabungan, Pemisahan, Pertifikat pengganti) | - | 1 | - | 2 |
| Grand Total | 6 | 10 | 16 | 11 |

Tabel 2 Persebaran Agraria Tiap Provinsi (12)

| JENIS LAYANAN | Grand Total |
|---|-------------|
| Lain-Lain | 44 |
| Layanan Program Pertanahan Non Reguler (Prona, PTSL, SKT, Izin Membuka Tanah, Izin Lokasi, Tanah Garapan) | 24 |
| Pencatatan dan Informasi Pertanahan (pencatatan sita, blokir, pengangkatan sita, pengecekan sertifikat, Surat Keterangan Pendaftaran Tanah, Informasi peta) | 18 |
| Pendaftaran Tanah Pertama Kali (penerbitan hak atas tanah SHM, HGB, HGU, Hak Pakai, Hak Pengelolaan, Wakaf, Pendaftaran HM Sarusun) | 82 |
| Penerbitan Dokumen Berdasarkan Putusan Pengadilan | 1 |
| Pengadaan Tanah Non Pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi) | 1 |
| Pengadaan Tanah Pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi) | 12 |
| Pengelolaan Pengaduan | 13 |
| Pengukuran Bidang Tanah (pengembalian batas, pengukuran atas permintaan instansi dan/atau masyarakat untuk mengetahui luas) | 18 |
| Penyelesaian Kasus Pertanahan (sengketa, konflik, perkara, mediasi, gelar kasus pertanahan) | 48 |
| Permasalahan Objek Tanah | 29 |
| Perubahan Hak atas Tanah (Peralihan Hak (jual beli, waris, hibah, lelang, merger), Ganti Nama Sertifikat, Perpanjangan jangka waktu, Pembaharuan hak, Pemecahan, Penggabungan, Pemisahan, Pertifikat pengganti) | 29 |
| Grand Total | 319 |

Tabel 1 Jumlah Laporan Berdasarkan Substansi dan Pokok Permasalahan (1)

| SUBSTANSI DAN POKOK PERMASALAHAN | JUMLAH |
|---|------------|
| Administrasi Kependudukan | 59 |
| Adopsi/Pengangkatan Anak | 1 |
| Akte Kelahiran | 3 |
| Akte Perkawinan | 1 |
| KK (Kartu Keluarga) | 15 |
| KTP (Kartu Tanda Penduduk) | 29 |
| Lain-Lain | 10 |
| Agama | 5 |
| Haji | 1 |
| Hutan Tanaman Industri | 1 |
| Lain-Lain | 1 |
| Layanan Organisasi Keagamaan | 2 |
| Agraria | 319 |
| Lain-Lain | 44 |
| Layanan Program Pertanahan Non Reguler (Prona, PTSL, SKT, Izin Membuka Tanah, Izin Lokasi, Tanah Garapan) | 24 |
| Pencatatan dan Informasi Pertanahan (pencatatan sita, blokir, pengangkatan sita, pengecekan sertifikat, Surat Keterangan Pendaftaran Tanah, Informasi peta) | 18 |
| Pendaftaran Tanah Pertama Kali (penerbitan hak atas tanah SHM, HGB, HGU, Hak Pakai, Hak Pengelolaan, Wakaf, Pendaftaran HM Sarusun) | 82 |
| Penerbitan Dokumen Berdasarkan Putusan Pengadilan | 1 |
| Pengadaan Tanah Non Pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi) | 1 |
| Pengadaan Tanah Pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi) | 12 |
| Pengelolaan Pengaduan | 13 |
| Pengukuran Bidang Tanah (pengembalian batas, pengukuran atas permintaan instansi dan/atau masyarakat untuk mengetahui luas) | 18 |
| Penyelesaian Kasus Pertanahan (sengketa, konflik, perkara, mediasi, gelar kasus pertanahan) | 48 |
| Permasalahan Objek Tanah | 29 |
| Perubahan Hak atas Tanah (Peralihan Hak (jual beli, waris, hibah, lelang, merger), Ganti Nama Sertifikat, Perpanjangan jangka waktu, Pembaharuan hak, Pemecahan, Penggabungan, Pemisahan, Pertifikat pengganti) | 29 |
| Air | 35 |
| Distribusi Air | 19 |
| Lain-Lain | 2 |
| Pemasangan Meter Air | 3 |
| Perpipaan Air (Kebocoran, Pemasangan, Penggantian) | 3 |
| Tagihan Air Minum | 8 |
| Asuransi | 15 |
| Lain-Lain | 5 |
| Pelayanan OJK | 3 |

Tabel 5 Jumlah Laporan Berdasarkan Substansi dan Pokok Permasalahan (2)

| | |
|--|-----|
| Pelayanan Pengaduan Asuransi | 7 |
| Bea dan Cukai | 1 |
| Layanan Petugas | 1 |
| Energi dan Kelistrikan | 133 |
| Distribusi BBM | 3 |
| Distribusi Gas | 2 |
| Ganti Kerugian/Kompensasi | 2 |
| Lain-Lain | 105 |
| P2TL/Penertiban Listrik | 3 |
| Pemasangan Listrik | 8 |
| Pembangunan Jaringan | 3 |
| Pencabutan Aliran Listrik | 4 |
| Permasalahan Tagihan Listrik | 3 |
| Hak Sipil dan Politik | 194 |
| Keterbukaan Informasi | 68 |
| Lain-Lain | 27 |
| Pelayanan Pengaduan Instansi | 66 |
| Pemilu dan Pilkada | 13 |
| Permintaan Data | 13 |
| Transparansi Keuangan | 7 |
| Imigrasi | 17 |
| Kartu Ijin Tinggal Sementara/KITAS | 1 |
| Lain-Lain | 4 |
| Paspor | 12 |
| Jaminan Sosial | 40 |
| Jaminan Kesehatan (BPJS, dll) | 22 |
| Jaminan Ketenagakerjaan (BPJSTK, dll) | 6 |
| Lain-Lain | 12 |
| Kehutanan | 5 |
| Hutan Tanaman Industri | 1 |
| Lain-Lain | 3 |
| Tumpang Tindih Ijin Pengusahaan Hutan dengan Ijin Perkebunan | 1 |
| Kejaksaan | 23 |
| Barang Bukti Kejaksaan | 2 |
| Eksekusi Pidana | 3 |
| Lain-Lain | 10 |
| Penyidikan Tindak Pidana Korupsi | 8 |
| Kepegawaian | 275 |

Tabel 5 Jumlah Laporan Berdasarkan Substansi dan Pokok Permasalahan (3)

| | |
|---|-----|
| Administrasi Pegawai | 6 |
| Disiplin Pegawai | 15 |
| Hak Pegawai (Gaji, Insentif, Honor, Tunjangan, Cuti) | 53 |
| Honoror/Pegawai Tidak Tetap | 31 |
| Informasi Kepegawaian | 2 |
| Jabatan Fungsional | 2 |
| Kenaikan Pangkat dan Golongan | 4 |
| Kinerja Pegawai | 5 |
| Lain-Lain | 32 |
| Pelaksanaan Putusan | 3 |
| Pengisian Jabatan/Open Bidding | 11 |
| Pensiun | 30 |
| Promosi/Rotasi/Mutasi Jabatan | 35 |
| Seleksi CPNS/Pegawai Baru | 46 |
| Kepolisian | 177 |
| Kode Etik dan SDM (rekrutmen polisi, pelatihan, pendidikan, pembinaan karier, pensiun) | 4 |
| Lain-Lain | 28 |
| Penegakan Lalu Lintas | 2 |
| Penerimaan Laporan (Krimum, KrimSus, Propam) | 22 |
| Penyelidikan, penyidikan, penetapan tersangka, dpo, visum, labkrim (SP2HP, SPDP, P21) | 112 |
| SPKT (sim, skck, stnk, bpkb, ijin keramaian) | 6 |
| Tindakan Tegas (penembakan, penahanan, penyitaan, penggeledahan, penganiayaan) | 3 |
| Kesehatan | 52 |
| Lain-Lain | 6 |
| Pelayanan Medik dan Penunjang Medik | 26 |
| Pelayanan Non Medik/Administrasi Pelayanan Kesehatan | 20 |
| Kesejahteraan Sosial | 75 |
| Bantuan Sosial (PKM, dll) | 72 |
| Marjinal (Difabel, Lanjut Usia, dll) | 3 |
| Ketenagakerjaan | 60 |
| Hak Pekerja | 38 |
| Hubungan Industrial | 1 |
| Kontrak Kerja | 1 |
| Lain-Lain | 10 |
| Pemutusan Hubungan Kerja/PHK | 7 |
| Rekrutmen (Pendaftaran, Rekomendasi, Pemeriksaan Kesehatan, Kartu TKI, Proses di Imigrasi, dll) | 3 |
| Koperasi | 5 |
| Lain-Lain | 2 |

Tabel 5 Jumlah Laporan Berdasarkan Substansi dan Pokok Permasalahan (4)

| | |
|--|-----|
| Pengawasan | 3 |
| Lembaga Pemasyarakatan | 10 |
| Hak Warga Binaan | 5 |
| Kinerja Petugas LAPAS | 2 |
| Lain-Lain | 1 |
| Masa Penghukuman | 1 |
| Pungutan Liar | 1 |
| Lingkungan Hidup | 17 |
| AMDAL | 1 |
| Lain-Lain | 13 |
| NULL | 1 |
| Pelayanan Pencegahan Pencemaran Air | 1 |
| Perizinan Lingkungan Hidup | 1 |
| NULL | 21 |
| Bantuan Sosial (PKM, dll) | 1 |
| Honoror/Pegawai Tidak Tetap | 1 |
| Hutan Tanaman Industri | 1 |
| Infrastruktur (Jalan Raya, Jalan Tol, Jalan Rusak) | 2 |
| Lain-Lain | 7 |
| NULL | 4 |
| Pelayanan Pengaduan Instansi | 1 |
| Pembangunan Jaringan | 1 |
| Pilkades | 2 |
| Pungutan | 1 |
| Pajak | 30 |
| Lain-Lain | 14 |
| PBB | 8 |
| Pemungutan Pajak | 8 |
| Pedesaan | 156 |
| Dana Desa | 12 |
| Lain-Lain | 10 |
| Pelayanan Desa | 43 |
| Pengelolaan Desa | 6 |
| Pilkades | 8 |
| Seleksi, Pengangkatan dan Pemberhentian Perangkat Desa | 77 |
| Pemukiman dan Perumahan | 20 |
| Fasum-Fasos | 8 |
| Izin Lokasi | 1 |

Tabel 5 Jumlah Laporan Berdasarkan Substansi dan Pokok Permasalahan (5)

| | |
|--|-----|
| Lain Lain | 7 |
| Pelayanan Hak Milik Satuan Rumah Susun | 2 |
| Perjanjian Perikatan Jual Beli (PPJB) | 1 |
| Rumah Negara | 1 |
| Penanaman Modal | 1 |
| Perdagangan Berjangka Komoditi | 1 |
| Pendidikan | 114 |
| Beasiswa | 9 |
| Dana BOS | 3 |
| Ijasah/Gelar | 13 |
| Kekerasan | 1 |
| Lain-Lain | 16 |
| Pembelajaran Tatap Muka | 5 |
| Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) | 1 |
| Perguruan Tinggi | 13 |
| Pungutan | 33 |
| SD/Madrasah Ibtidaiyah (MI) | 7 |
| SMA/Madrasah Aliyah (MA) | 10 |
| SMP/SLTP/MTs | 3 |
| Pengadaan Barang, Jasa, dan Lelang | 18 |
| Eksekusi Lelang | 3 |
| Lain-Lain | 8 |
| Proses Lelang | 2 |
| Proses Pengadaan Barang dan Jasa | 5 |
| Penggadaan | 2 |
| Pelayanan Pegadaian | 2 |
| Peradilan | 81 |
| Eksekusi Putusan | 26 |
| Hakim | 3 |
| Keberatan atas Putusan Hakim | 15 |
| Kinerja Panitera | 6 |
| Lain-Lain | 17 |
| Pengawasan Peradilan | 1 |
| Proses Persidangan | 5 |
| Salinan Putusan | 8 |
| Perbankan | 72 |
| Eksekusi Jaminan | 16 |
| Lain-Lain | 19 |
| Lelang Jaminan | 1 |
| Pelunasan Kredit | 10 |
| Pembayaran Kredit | 6 |
| Pengajuan Kredit | 5 |
| Pengawasan OJK | 9 |
| Penggunaan Rekening | 6 |

Tabel 5 Jumlah Laporan Berdasarkan Substansi dan Pokok Permasalahan (6)

| | |
|--|-----|
| Perdagangan, Industri dan Logistik | 24 |
| Ekspor & Impor | 2 |
| Lain-Lain | 9 |
| Pengelolaan Pasar dan Lapak | 6 |
| Perdagangan Online | 4 |
| Revitalisasi Pasar | 1 |
| Usaha Kecil Mikro dan Menengah/UKM | 2 |
| Perhubungan dan Infrastruktur | 152 |
| Bendungan (Waduk, Dam, Situ) | 2 |
| Ganti rugi dan Kompensasi (Tiket, dsb) | 6 |
| Infrastruktur (Jalan Raya, Jalan Tol, Jalan Rusak) | 94 |
| Jembatan Penyebrangan & Pedestrian | 15 |
| Keamanan Transportasi | 2 |
| Lain-Lain | 18 |
| Pelabuhan & Terminal (Airport, Pelabuhan, Terminal) | 5 |
| Pelayanan PELINDO | 1 |
| Perizinan Kelautan | 2 |
| Pungutan Liar | 4 |
| Transportasi Umum (Darat, Air, Udara) | 3 |
| Perikanan | 12 |
| Lain-Lain | 2 |
| Peraturan/Regulasi/Surat Keputusan | 10 |
| Perizinan | 40 |
| Lain-Lain | 4 |
| Pencabutan Izin | 2 |
| Penerbitan Izin | 20 |
| Pengawasan Izin | 8 |
| Perpanjangan Izin | 6 |
| Pertahanan | 2 |
| Lain-Lain | 1 |
| Tentara Nasional Indonesia (TNI) | 1 |
| Pertambangan | 8 |
| Pencabutan IUP | 1 |
| Pencatatan IUP dalam Database Ditjen Minerba | 1 |
| Peningkatan Status IUP | 1 |
| Perpanjangan IUP | 5 |
| Pertanian dan Pangan | 7 |
| Distribusi Input Pertanian (Pupuk, dll) | 1 |
| Kelompok Tani (Akses Bantuan, Kouta Impor, Bantuan Alat) | 2 |
| Lain Lain | 2 |
| Tanah Garapan Pertanian | 2 |
| Telekomunikasi dan Informatika | 18 |
| Internet | 5 |
| Lain-Lain | 2 |
| Permintaan Data dan Informasi | 10 |

Tabel 5 Jumlah Laporan Berdasarkan Substansi dan Pokok Permasalahan (7)

| | |
|----------------------------------|-------------|
| Selular/PSTN | 1 |
| Tentara Nasional Indonesia | 2 |
| Tentara Nasional Indonesia (TNI) | 2 |
| Grand Total | 2297 |

Tabel 6 Jumlah Laporan Berdasarkan Klasifikasi Terlapor (1)

| KLASIFIKASI TERLAPOR | JUMLAH |
|---|--------|
| Badan Pemeriksa Keuangan | 1 |
| Perwakilan Badan Pemeriksa Keuangan | 1 |
| Badan Pertanahan Nasional | 235 |
| Kantor Pertanahan | 219 |
| Kantor Wilayah Pertanahan | 4 |
| Kementerian ATR/Badan Pertanahan Nasional RI | 12 |
| Badan Swasta/Perseorangan | 14 |
| Lainnya | 5 |
| Sektor Jasa | 5 |
| Sektor Keuangan | 3 |
| Sektor Komoditas | 1 |
| BUMN/BUMD | 195 |
| BUMN/BUMD | 96 |
| Lainnya | 7 |
| Perum BULOG | 2 |
| Perum Jasa Tirta II | 1 |
| PT Adhi Karya Tbk | 1 |
| PT ASABRI (Persero) | 1 |
| PT Asuransi Jasa Indonesia | 1 |
| PT Bio Farma | 1 |
| PT Kereta Api Indonesia | 6 |
| PT Pegadaian | 1 |
| PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) | 1 |
| PT Perkebunan Nusantara | 3 |
| PT Pertamina | 7 |
| PT Perusahaan Listrik Negara/PLN (Persero) | 52 |
| PT TASPEN (Persero) | 6 |
| PT Telkom Tbk | 9 |
| Dewan Perwakilan Rakyat/Majelis Pemusyawaratan Rakyat | 4 |
| DPRD Tingkat Kota/Kabupaten | 3 |
| DPRD Tingkat Provinsi | 1 |
| Instansi Pemerintah / Kementerian | 99 |
| Kementerian Agama | 26 |
| Kementerian Dalam Negeri | 1 |
| Kementerian Energi & Sumber Daya Mineral | 10 |
| Kementerian Hukum & HAM | 11 |
| Kementerian Kesehatan | 5 |

Tabel 6 Jumlah Laporan Berdasarkan Klasifikasi Terlapor (2)

| | |
|---|-----|
| Kementerian Ketenagakerjaan | 1 |
| Kementerian Keuangan | 9 |
| Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan | 5 |
| Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia | 14 |
| Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak | 1 |
| Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi RI | 5 |
| Kementerian Perdagangan | 2 |
| Kementerian Perhubungan | 3 |
| Kementerian Pertanian | 1 |
| Kementerian Sosial | 2 |
| Kementerian Tenaga Kerja & Transmigrasi | 1 |
| Lembaga Pemasyarakatan (Lapas) | 1 |
| Rumah Tahanan Negara | 1 |
| Kejaksaan | 25 |
| Kejaksaan Agung | 2 |
| Kejaksaan Negeri | 16 |
| Kejaksaan Tinggi | 4 |
| Komisi Kejaksaan (Komjak) | 3 |
| Kepolisian | 175 |
| Kepolisian Daerah | 62 |
| Kepolisian Resor | 53 |
| Kepolisian Resor Kota | 28 |
| Kepolisian Sektor | 20 |
| Kepolisian Wilayah Kota Besar | 5 |
| Markas Besar Kepolisian RI | 7 |
| Komisi Negara/Lembaga Negara Non Struktural | 16 |
| Badan Amil Zakat Nasional (Baznas) | 1 |
| Badan Olahraga Profesional Indonesia | 1 |
| Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam | 3 |
| Badan Perlindungan Konsumen Nasional | 1 |
| Komisi Aparatur Sipil Negara (KASN) | 3 |
| Komisi Informasi Pusat (KIP) | 1 |
| Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (KPK) | 2 |
| Komisi Pemilihan Umum (KPU) | 2 |
| Komisi Perlindungan Anak Indonesia | 1 |
| Konsil Kedokteran Indonesia | 1 |
| Lain-lain | 26 |

Tabel 6 Jumlah Laporan Berdasarkan Klasifikasi Terlapor (3)

| | |
|---|------------|
| Lain-lain | 26 |
| Lembaga Pemerintah Non Kementerian | 40 |
| Badan Kepegawaian Negara | 7 |
| Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional (BKKBN) | 4 |
| Badan Koordinasi Penanaman Modal | 3 |
| Badan Meteorologi & Geofisika | 1 |
| Badan Narkotika Nasional (BNN) | 1 |
| Badan Pengawas Perdagangan Berjangka Komoditi (BAPPEBTI) Kemendag | 3 |
| Badan Pengawasan Keuangan & Pembangunan | 1 |
| Badan Pengawasan Obat & Makanan | 1 |
| Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) | 14 |
| Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS Ketenagakerjaan) | 2 |
| Lainnya | 2 |
| Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP) | 1 |
| Lembaga Pendidikan Negeri | 78 |
| Perguruan Tinggi/Sekolah Tinggi/Akademi/Politeknik | 10 |
| Sekolah Dasar/Madrasah Ibtidaiyah | 9 |
| Sekolah Menengah Atas/SMK/Madrasah Aliyah | 41 |
| Sekolah Menengah Pertama/Madrasah Tsanawiyah | 13 |
| Sekolah Negeri | 4 |
| Taman Kanak-Kanak/PAUD | 1 |
| Lembaga Pendidikan Swasta | 31 |
| Perguruan Tinggi/Sekolah Tinggi/Akademi/Politeknik | 1 |
| Sekolah Dasar/Madrasah Ibtidaiyah | 2 |
| Sekolah Menengah Atas/SMK/Madrasah Aliyah | 20 |
| Sekolah Menengah Pertama/Madrasah Tsanawiyah | 7 |
| Taman Kanak-Kanak/PAUD | 1 |
| Lembaga Peradilan | 64 |
| Komisi Yudisial RI | 1 |
| Mahkamah Agung | 6 |
| Pengadilan Agama | 18 |
| Pengadilan Negeri | 39 |
| Pemerintah Daerah | 984 |
| Desa | 100 |
| Kecamatan | 21 |
| Kelurahan | 80 |
| Pemerintah Kota/Kabupaten | 560 |

Tabel 6 Jumlah Laporan Berdasarkan Klasifikasi Terlapor (4)

| | |
|--|-------------|
| Pemerintah Provinsi | 223 |
| Perbankan | 36 |
| Bank BUMD | 3 |
| Bank BUMN | 25 |
| Otoritas Jasa Keuangan | 8 |
| Perorangan | 8 |
| Perorangan | 8 |
| Rumah Sakit Pemerintah | 26 |
| Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) | 3 |
| RSUD | 21 |
| RSUP | 2 |
| Rumah Sakit Swasta | 3 |
| Rumah Sakit Swasta | 3 |
| Tentara Nasional Indonesia | 1 |
| Komando Daerah Militer | 1 |
| Grand Total | 2061 |

Tabel 7 Jumlah Laporan Berdasarkan Wilayah Instansi Terlapor (1)

| PROVINSI | KABUPATEN/KOTA | JUMLAH |
|-----------------------|------------------------|-----------|
| Aceh | KAB. ACEH BARAT | 2 |
| | KAB. ACEH BESAR | 2 |
| | KAB. ACEH JAYA | 1 |
| | KAB. ACEH SINGKIL | 1 |
| | KAB. ACEH TAMIANG | 1 |
| | KAB. ACEH TENGAH | 2 |
| | KAB. ACEH TENGGARA | 1 |
| | KAB. ACEH TIMUR | 1 |
| | KAB. ACEH UTARA | 1 |
| | KAB. BIREUEN | 1 |
| | KAB. NAGAN RAYA | 3 |
| | KAB. PIDIE | 2 |
| | KOTA BANDA ACEH | 14 |
| | KOTA LANGSA | 1 |
| | KOTA LHOKEUMAWE | 3 |
| | KOTA SABANG | 5 |
| | KOTA SUBULUSSALAM | 1 |
| Aceh Total | | 42 |
| Bali | KAB. BADUNG | 7 |
| | KAB. BULELENG | 5 |
| | KAB. GIANYAR | 2 |
| | KAB. JEMBRANA | 3 |
| | KAB. KARANGASEM | 2 |
| | KAB. TABANAN | 2 |
| | KOTA DENPASAR | 27 |
| Bali Total | | 48 |
| Banten | KAB. LEBAK | 3 |
| | KAB. PANDEGLANG | 2 |
| | KAB. SERANG | 1 |
| | KAB. TANGERANG | 15 |
| | KOTA CILEGON | 1 |
| | KOTA SERANG | 3 |
| | KOTA TANGERANG | 10 |
| | KOTA TANGERANG SELATAN | 16 |
| Banten Total | | 51 |
| Bengkulu | KAB. BENGKULU SELATAN | 1 |
| | KAB. BENGKULU TENGAH | 2 |
| | KAB. BENGKULU UTARA | 1 |
| | KAB. KEPAHANG | 6 |
| | KAB. SELUMA | 5 |
| | KOTA BENGKULU | 24 |
| | NULL | 1 |
| Bengkulu Total | | 40 |

Tabel 7 Jumlah Laporan Berdasarkan Wilayah Instansi Terlapor (2)

| | | |
|----------------------------|---------------------------|------------|
| DI Yogyakarta | KAB. BANTUL | 10 |
| | KAB. GUNUNGKIDUL | 4 |
| | KAB. SLEMAN | 9 |
| | KOTA YOGYAKARTA | 13 |
| | NULL | 1 |
| DI Yogyakarta Total | | 37 |
| DKI Jakarta | KOTA ADM. JAKARTA BARAT | 20 |
| | KOTA ADM. JAKARTA PUSAT | 26 |
| | KOTA ADM. JAKARTA SELATAN | 32 |
| | KOTA ADM. JAKARTA TIMUR | 34 |
| | KOTA ADM. JAKARTA UTARA | 17 |
| | NULL | 7 |
| DKI Jakarta Total | | 136 |
| Gorontalo | KAB. BOALEMO | 1 |
| | KAB. BONE BOLANGO | 6 |
| | KAB. GORONTALO | 8 |
| | KAB. GORONTALO UTARA | 1 |
| | KAB. PAHUWATO | 2 |
| KOTA GORONTALO | 12 | |
| Gorontalo Total | | 30 |
| Jambi | KAB. KERINCI | 5 |
| | KAB. MERANGIN | 21 |
| | KAB. BATANGHARI | 4 |
| | KAB. BUNGO | 8 |
| | KAB. SAROLANGUN | 8 |
| | KAB. TANJUNG JABUNG BARAT | 8 |
| | KAB. TANJUNG JABUNG TIMUR | 1 |
| | KAB. TEBO | 1 |
| | KOTA JAMBI | 31 |
| KOTA SUNGAI PENUH | 7 | |
| Jambi Total | | 94 |

Tabel 7 Jumlah Laporan Berdasarkan Wilayah Instansi Terlapor (3)

| | | |
|------------------|--------------------|-----|
| Jawa Barat | KAB. BANDUNG | 4 |
| | KAB. BANDUNG BARAT | 5 |
| | KAB. BEKASI | 8 |
| | KAB. BOGOR | 12 |
| | KAB. CIAMIS | 1 |
| | KAB. CIANJUR | 2 |
| | KAB. CIREBON | 4 |
| | KAB. INDRAMAYU | 4 |
| | KAB. KARAWANG | 5 |
| | KAB. PANGANDARAN | 1 |
| | KAB. PURWAKARTA | 4 |
| | KAB. SUBANG | 1 |
| | KAB. SUKABUMI | 6 |
| | KAB. SUMEDANG | 2 |
| | KAB. TASIKMALAYA | 2 |
| | KOTA BANDUNG | 19 |
| | KOTA BEKASI | 13 |
| | KOTA BOGOR | 8 |
| | KOTA CIMAHI | 2 |
| | KOTA CIREBON | 2 |
| | KOTA DEPOK | 13 |
| KOTA SUKABUMI | 2 | |
| NULL | 2 | |
| Jawa Barat Total | | 122 |

Tabel 7 Jumlah Laporan Berdasarkan Wilayah Instansi Terlapor (4)

| | | |
|-------------------|------------------|----|
| Jawa Tengah | KAB. BANYUMAS | 2 |
| | KAB. BLORA | 3 |
| | KAB. BOYOLALI | 1 |
| | KAB. BREBES | 2 |
| | KAB. DEMAK | 4 |
| | KAB. GROBOGAN | 3 |
| | KAB. JEPARA | 3 |
| | KAB. KARANGANYAR | 1 |
| | KAB. KENDAL | 2 |
| | KAB. KLATEN | 4 |
| | KAB. KUDUS | 3 |
| | KAB. MAGELANG | 2 |
| | KAB. PATI | 5 |
| | KAB. PEMALANG | 1 |
| | KAB. PURWOREJO | 1 |
| | KAB. REMBANG | 1 |
| | KAB. SEMARANG | 2 |
| | KAB. SRAGEN | 2 |
| | KAB. SUKOHARJO | 2 |
| | KAB. TEGAL | 1 |
| | KAB. WONOSOBO | 2 |
| KOTA SALATIGA | 1 | |
| KOTA SEMARANG | 24 | |
| KOTA SURAKARTA | 7 | |
| Jawa Tengah Total | | 79 |

Tabel 7 Jumlah Laporan Berdasarkan Wilayah Instansi Terlapor (5)

| | | | |
|-------------------------------|-------------------------|------------------|---|
| Jawa Timur | KAB. BANGKALAN | 1 | |
| | KAB. BANYUWANGI | 3 | |
| | KAB. BLITAR | 2 | |
| | KAB. BOJONEGORO | 1 | |
| | KAB. BONDOWOSO | 1 | |
| | KAB. GRESIK | 3 | |
| | KAB. JEMBER | 2 | |
| | KAB. JOMBANG | 2 | |
| | KAB. KEDIRI | 4 | |
| | KAB. LAMONGAN | 2 | |
| | KAB. MALANG | 7 | |
| | KAB. MOJOKERTO | 2 | |
| | KAB. PAMEKASAN | 2 | |
| | KAB. PASURUAN | 1 | |
| | KAB. PONOROGO | 2 | |
| | KAB. PROBOLINGGO | 5 | |
| | KAB. SIDOARJO | 10 | |
| | KAB. SITUBONDO | 1 | |
| | KAB. SUMENEP | 2 | |
| | KAB. TUBAN | 1 | |
| | KAB. TULUNGAGUNG | 15 | |
| | KOTA BLITAR | 2 | |
| | KOTA KEDIRI | 1 | |
| | KOTA MADIUN | 2 | |
| | KOTA MALANG | 7 | |
| | KOTA MOJOKERTO | 1 | |
| | KOTA PASURUAN | 5 | |
| | KOTA PROBOLINGGO | 2 | |
| | KOTA SURABAYA | 39 | |
| | Jawa Timur Total | 128 | |
| | Kalimantan Barat | KAB. BENGKAYANG | 1 |
| | | KAB. KAPUAS HULU | 1 |
| | | KAB. KETAPANG | 1 |
| KAB. KUBU RAYA | | 8 | |
| KAB. LANDAK | | 2 | |
| KAB. MEMPAWAH | | 1 | |
| KAB. SAMBAS | | 3 | |
| KAB. SANGGAU | | 2 | |
| KOTA PONTIANAK | | 35 | |
| KOTA SINGKAWANG | | 2 | |
| Kalimantan Barat Total | 56 | | |

Tabel 7 Jumlah Laporan Berdasarkan Wilayah Instansi Terlapor (6)

| | | |
|--|---------------------------------|-----------|
| Kalimantan Selatan | KAB. BANJAR | 26 |
| | KAB. BARITO KUALA | 8 |
| | KAB. HULU SUNGAI TENGAH | 2 |
| | KAB. HULU SUNGAI UTARA | 4 |
| | KAB. KOTABARU | 2 |
| | KAB. TANAH BUMBU | 9 |
| | KAB. TAPIN | 2 |
| | KOTA BANJARBARU | 3 |
| | KOTA BANJARMASIN | 36 |
| | Kalimantan Selatan Total | 92 |
| Kalimantan Tengah | KAB. KAPUAS | 1 |
| | KAB. KATINGAN | 2 |
| | KAB. KOTAWARINGIN BARAT | 4 |
| | KAB. KOTAWARINGIN TIMUR | 90 |
| | KAB. MURUNG RAYA | 1 |
| | KAB. PULANG PISAU | 2 |
| | KOTA PALANGKARAYA | 13 |
| Kalimantan Tengah Total | 113 | |
| Kalimantan Timur | KAB. BERAU | 2 |
| | KAB. KUTAI BARAT | 1 |
| | KAB. KUTAI KARTANEGARA | 2 |
| | KAB. KUTAI TIMUR | 1 |
| | KAB. PENAJAM PASER UTARA | 3 |
| | KOTA BALIKPAPAN | 3 |
| | KOTA BONTANG | 1 |
| | KOTA SAMARINDA | 21 |
| Kalimantan Timur Total | 34 | |
| Kalimantan Utara | KAB. BULUNGAN | 2 |
| | KOTA TARAKAN | 13 |
| Kalimantan Utara Total | 15 | |
| Kepulauan Bangka Belitung | KAB. BANGKA | 17 |
| | KAB. BANGKA BARAT | 1 |
| | KAB. BANGKA SELATAN | 19 |
| | KAB. BANGKA TENGAH | 29 |
| | KAB. BELITUNG | 3 |
| | KAB. BELITUNG TIMUR | 10 |
| | KOTA PANGKAL PINANG | 37 |
| Kepulauan Bangka Belitung Total | 116 | |

Tabel 7 Jumlah Laporan Berdasarkan Wilayah Instansi Terlapor (7)

| | | |
|----------------------|-------------------------|----|
| Kepulauan Riau | KAB. BINTAN | 8 |
| | KAB. KARIMUN | 2 |
| | KAB. LINGGA | 1 |
| | KAB. NATUNA | 3 |
| | KOTA BATAM | 24 |
| | KOTA TANJUNG PINANG | 13 |
| Kepulauan Riau Total | | 51 |
| Lampung | KAB. LAMPUNG BARAT | 3 |
| | KAB. LAMPUNG SELATAN | 4 |
| | KAB. LAMPUNG TIMUR | 4 |
| | KAB. LAMPUNG UTARA | 2 |
| | KAB. MESUJI | 1 |
| | KAB. PESAWARAN | 10 |
| | KAB. PRINGSEWU | 1 |
| | KAB. TANGGAMUS | 1 |
| | KAB. TULANG BAWANG | 3 |
| | KOTA BANDAR LAMPUNG | 33 |
| | KOTA METRO | 2 |
| Lampung Total | | 64 |
| Maluku | KAB. BURU SELATAN | 1 |
| | KAB. KEPULAUAN ARU | 1 |
| | KAB. MALUKU TENGAH | 6 |
| | KAB. MALUKU TENGGARA | 1 |
| | KAB. SERAM BAGIAN BARAT | 1 |
| | KAB. SERAM BAGIAN TIMUR | 1 |
| | KOTA AMBON | 13 |
| | KOTA TUAL | 1 |
| Maluku Total | | 25 |
| Maluku Utara | KAB. HALMAHERA BARAT | 11 |
| | KAB. HALMAHERA SELATAN | 13 |
| | KAB. HALMAHERA UTARA | 3 |
| | KAB. KEPULAUAN SULA | 2 |
| | KAB. PULAU MOROTAI | 2 |
| | KOTA TERNATE | 29 |
| | KOTA TIDORE KEPULAUAN | 7 |
| | NULL | 1 |
| Maluku Utara Total | | 68 |

Tabel 7 Jumlah Laporan Berdasarkan Wilayah Instansi Terlapor (8)

| | | |
|---------------------------|--------------------------|----|
| Nusa Tenggara Barat | KAB. BIMA | 1 |
| | KAB. DOMPU | 1 |
| | KAB. LOMBOK BARAT | 5 |
| | KAB. LOMBOK TENGAH | 1 |
| | KAB. LOMBOK TIMUR | 7 |
| | KAB. LOMBOK UTARA | 61 |
| | KAB. SUMBAWA | 1 |
| | KAB. SUMBAWA BARAT | 1 |
| | KOTA BIMA | 1 |
| | KOTA MATARAM | 8 |
| Nusa Tenggara Barat Total | | 87 |
| NULL | NULL | 98 |
| | NULL Total | 98 |
| Nusa Tenggara Timur | KAB TIMOR TENGAH SELATAN | 10 |
| | KAB. ALOR | 1 |
| | KAB. BELU | 3 |
| | KAB. ENDE | 1 |
| | KAB. FLORES TIMUR | 5 |
| | KAB. KUPANG | 12 |
| | KAB. LEMBATA | 1 |
| | KAB. MALAKA | 1 |
| | KAB. MANGGARAI | 1 |
| | KAB. NGADA | 2 |
| | KAB. SIKKA | 2 |
| | KAB. SUMBA BARAT DAYA | 1 |
| | KAB. SUMBA TIMUR | 2 |
| | KAB. TIMOR TENGAH UTARA | 2 |
| KOTA KUPANG | 26 | |
| Nusa Tenggara Timur Total | | 70 |
| Papua | KAB. BIAK NUMFOR | 4 |
| | KAB. JAYAPURA | 2 |
| | KAB. KEEROM | 2 |
| | KAB. KEPULAUAN YAPEN | 1 |
| | KAB. MAMBERAMO TENGAH | 1 |
| | KAB. MERAUKE | 1 |
| | KAB. MIMIKA | 2 |
| | KOTA JAYAPURA | 12 |
| Papua Total | | 25 |

Tabel 7 Jumlah Laporan Berdasarkan Wilayah Instansi Terlapor (9)

| | | |
|-------------------------------|------------------------|-----------|
| Papua Barat | KAB. FAK FAK | 1 |
| | KAB. MANOKWARI | 13 |
| | KAB. MANOKWARI SELATAN | 1 |
| | KAB. RAJA AMPAT | 4 |
| | KAB. TAMBRAUW | 3 |
| | KOTA SORONG | 4 |
| Papua Barat Total | | 26 |
| Riau | KAB. ROKAN HILIR | 3 |
| | KAB. SIAK | 5 |
| | KAB. BENGKALIS | 4 |
| | KAB. INDRAGIRI HULU | 4 |
| | KAB. KAMPAR | 4 |
| | KOTA DUMAI | 2 |
| | KOTA PEKANBARU | 36 |
| | Riau Total | |
| Sulawesi Barat | KAB. MAJENE | 2 |
| | KAB. MAMASA | 2 |
| | KAB. MAMUJU | 10 |
| | KAB. MAMUJU TENGAH | 3 |
| | KAB. MAMUJU UTARA | 6 |
| | KAB. POLEWALI MANDAR | 3 |
| Sulawesi Barat Total | | 26 |
| Sulawesi Selatan | KAB. BANTAENG | 3 |
| | KAB. BARRU | 2 |
| | KAB. BONE | 1 |
| | KAB. BULUKUMBA | 5 |
| | KAB. ENREKANG | 1 |
| | KAB. GOWA | 6 |
| | KAB. JENEPONTO | 5 |
| | KAB. KEPULAUAN SELAYAR | 1 |
| | KAB. LUWU TIMUR | 1 |
| | KAB. MAROS | 4 |
| | KAB. PINRANG | 3 |
| | KAB. SIDENRENG RAPPANG | 1 |
| | KAB. SOPPENG | 1 |
| | KAB. TAKALAR | 2 |
| | KAB. WAJO | 1 |
| | KOTA MAKASSAR | 44 |
| | KOTA PALOPO | 2 |
| | KOTA PARE PARE | 1 |
| | NULL | 1 |
| Sulawesi Selatan Total | | 85 |


Tabel 7 Jumlah Laporan Berdasarkan Wilayah Instansi Terlapor (10)

| | | |
|--------------------------------|---------------------------|-----------|
| Sulawesi Tengah | KAB. BANGGAI | 1 |
| | KAB. BANGGAI LAUT | 1 |
| | KAB. DONGGALA | 2 |
| | KAB. MOROWALI | 2 |
| | KAB. MOROWALI UTARA | 1 |
| | KAB. SIGI | 4 |
| | KAB. TOLI TOLI | 1 |
| KOTA PALU | 29 | |
| Sulawesi Tengah Total | | 41 |
| Sulawesi Tenggara | KAB. KOLAKA | 2 |
| | KAB. KOLAKA TIMUR | 1 |
| | KAB. KONAWE | 2 |
| | KAB. KONAWE KEPULAUAN | 1 |
| | KAB. KONAWE UTARA | 3 |
| | KAB. WAKATOBI | 2 |
| | KOTA BAU BAU | 4 |
| KOTA KENDARI | 25 | |
| Sulawesi Tenggara Total | | 40 |
| Sulawesi Utara | KAB. BOLAANG MONGONDOW | 2 |
| | KAB. BOLAANG MONGONDOW SE | 1 |
| | KAB. KEPULAUAN SANGIHE | 1 |
| | KAB. KEPULAUAN TALAUD | 1 |
| | KAB. MINAHASA | 7 |
| | KAB. MINAHASA SELATAN | 2 |
| | KAB. MINAHASA TENGGARA | 1 |
| | KAB. MINAHASA UTARA | 6 |
| | KOTA BITUNG | 3 |
| | KOTA KOTAMOBAGU | 3 |
| KOTA MANADO | 34 | |
| KOTA TOMOHON | 3 | |
| Sulawesi Utara Total | | 64 |
| Sumatera Barat | KAB. AGAM | 10 |
| | KAB. DHARMASRAYA | 1 |
| | KAB. PADANG PARIAMAN | 6 |
| | KAB. PASAMAN | 2 |
| | KAB. PASAMAN BARAT | 3 |
| | KAB. PESISIR SELATAN | 9 |
| | KAB. SIJUNJUNG | 1 |
| | KAB. SOLOK | 6 |
| | KAB. SOLOK SELATAN | 3 |
| | KAB. TANAH DATAR | 2 |
| | KOTA BUKITTINGGI | 2 |
| | KOTA PADANG | 31 |
| | KOTA PADANG PANJANG | 1 |
| KOTA PARIAMAN | 5 | |
| KOTA PAYAKUMBUH | 2 | |
| KOTA SOLOK | 1 | |
| Sumatera Barat Total | | 85 |

| | | |
|------------------------|---------------------------|------|
| Sumatera Selatan | KAB. BANYUASIN | 2 |
| | KAB. LAHAT | 2 |
| | KAB. MUARA ENIM | 1 |
| | KAB. MUSI BANYUASIN | 2 |
| | KAB. MUSI RAWAS | 2 |
| | KAB. OGAN ILIR | 2 |
| | KAB. OGAN KOMERING ILIR | 3 |
| | KAB. OGAN KOMERING ULU | 2 |
| | KAB. OGAN KOMERING ULU SE | 2 |
| | KOTA PALEMBANG | 41 |
| | KOTA PRABUMULIH | 1 |
| Sumatera Selatan Total | | 60 |
| Sumatera Utara | KAB. ASAHAN | 1 |
| | KAB. BATU BARA | 3 |
| | KAB. DAIRI | 1 |
| | KAB. DELI SERDANG | 10 |
| | KAB. KARO | 1 |
| | KAB. LABUHANBATU | 1 |
| | KAB. LABUHANBATU SELATAN | 2 |
| | KAB. LABUHANBATU UTARA | 3 |
| | KAB. LANGKAT | 3 |
| | KAB. MANDAILING NATAL | 1 |
| | KAB. NIAS | 3 |
| | KAB. NIAS BARAT | 1 |
| | KAB. NIAS UTARA | 1 |
| | KAB. SERDANG BEDAGAI | 4 |
| | KAB. SIMALUNGUN | 1 |
| | KAB. TAPANULI SELATAN | 1 |
| | KAB. TAPANULI UTARA | 1 |
| | KAB. TOBA SAMOSIR | 2 |
| | KOTA BINJAI | 2 |
| | KOTA GUNUNGSITOLI | 1 |
| KOTA MEDAN | 42 | |
| KOTA PEMATANG SIANTAR | 3 | |
| KOTA SIBOLGA | 2 | |
| KOTA TANJUNG BALAI | 1 | |
| Sumatera Utara Total | | 91 |
| Grand Total | | 2297 |



Jl. HR. Rasuna Said Kav. C-19
Kuningan Jakarta Selatan 12920
Telp. 021 - 2251 3737
www.ombudsman.go.id

 (021) 2251 3737
137 (Call Center)

   
OmbudsmanRI137

