



# LAPORAN TRIWULAN II 2023



## SEKAPUR SIRIH

### KETUA OMBUDSMAN RI

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

**S**EBAGAI pertanggungjawaban kepada masyarakat dan para pemangku kepentingan, Ombudsman Republik Indonesia merilis Laporan Triwulan II tahun 2023. Trimester kedua tahun ini menghadirkan momentum baik bagi Ombudsman RI untuk memastikan hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang berkualitas.

Pada periode ini, Ombudsman RI berfokus pada penanganan aduan masyarakat maupun upaya pencegahan Maladministrasi terhadap agenda-agenda vital, seperti Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) tahun ajaran 2023/2024 hingga penyelenggaraan Arus Mudik Idul Fitri 1444 Hijriah.

Ombudsman RI juga memberikan perhatian khusus terhadap isu-isu signifikan yang mempengaruhi kehidupan masyarakat, seperti fenomena El Nino. Di samping itu, agar pelayanan dan fungsi Ombudsman RI dirasakan oleh seluruh masyarakat tanah air, Ombudsman RI mengencakan kegiatan peningkatan Akses Pengaduan Pelayanan Publik di berbagai wilayah di Indonesia.

Ombudsman RI juga bergerak cepat dalam menangani para terlapor yang telah terbukti melakukan Maladministrasi. Pada Triwulan II tahun 2023, tindakan korektif telah diberikan pada penyelenggara pelayanan publik di sejumlah sektor mulai dari peradilan, perbankan, hingga ketenagakerjaan.

Ombudsman RI tak henti mengajak masyarakat untuk berperan aktif dalam melaporkan segala jenis dugaan maladministrasi yang ditemui. Sebab aduan masyarakat adalah pilar utama dalam mewujudkan tata pelayanan publik yang baik dan efisien.

Terima kasih atas kepercayaan masyarakat kepada Ombudsman RI.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.



Ketua Ombudsman RI,  
**Mokhammad Najih**



## DAFTAR ISI

Sekapur Sirih Ketua Ombudsman RI	4
Daftar Isi	6
Ringkasan Eksekutif	8
Testimoni	11
<b>Pendahuluan</b>	<b>12</b>
<b>Bab I Penyelesaian Laporan Masyarakat</b>	<b>20</b>
A. Klasifikasi Laporan Masyarakat	24
B. Penyelesaian Laporan Masyarakat	26
C. Penerimaan Konsultasi dan Verifikasi Laporan Masyarakat	28
D. Resolusi dan Monitoring Tindak Lanjut Laporan Masyarakat	29
E. Respon Cepat Ombudsman	30
F. Investigasi Atas Prakarsa Sendiri	35
G. Akses Pengaduan Pelayanan Publik	39
<b>Bab II Pencegahan Maladministrasi</b>	<b>40</b>
A. Pemantauan Mudik Lebaran 2023	41
B. Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik	42
C. Jaringan Pengawasan Pelayanan Publik	47
D. Survei Kepatuhan	47
E. Pengawasan Kelompok Marjinal	48
<b>Bab III Kinerja Perwakilan</b>	<b>50</b>
Jawa Tengah	52
Nusa Tenggara Timur	53
Papua Barat	54
Sulawesi Barat	55
Jambi	56



**AKSES PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK | 39**



**PENCEGAHAN MALADMINISTRASI | 40**

<b>Bab IV Penguatan Organisasi</b>	<b>58</b>
A. Sumber Daya Manusia	58
B. Peraturan Perundang-Undangan	60
C. Kerja Sama	60
D. Keuangan	60
E. Kehumasan	61
F. Pengawasan Internal	62
<b>Bab V Penjaminan Mutu</b>	<b>64</b>
A. Penyelesaian Aduan terhadap Pengawasan Pelayanan Publik	64
B. Penjaminan Mutu Penyelesaian Laporan Masyarakat	66
C. Penjaminan Mutu Kajian Pencegahan Maladministrasi	68
D. Pelaksanaan Tugas Lainnya	68
Peristiwa Penting	69
Penutup	76
Lampiran	77

# RINGKASAN EKSEKUTIF

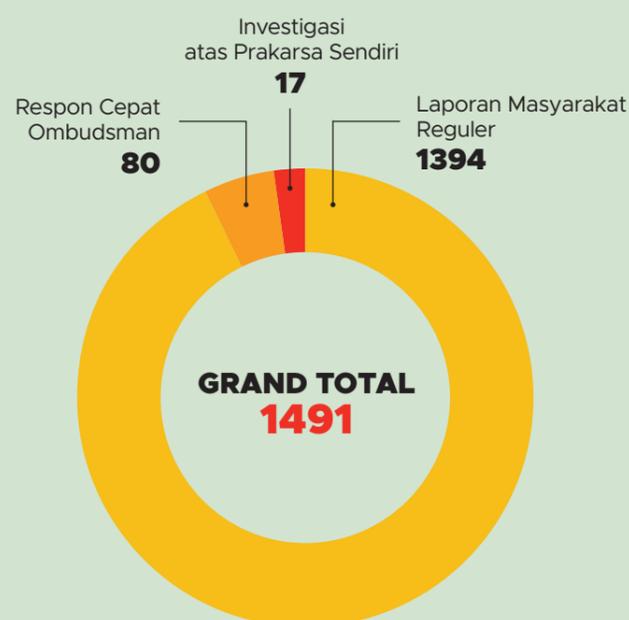
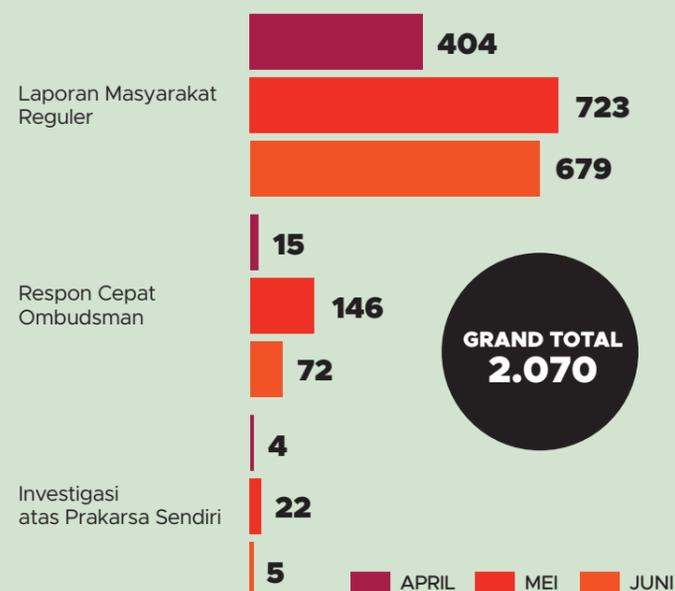


**Ombudsman** Republik Indonesia menerima sebanyak **2.070** laporan terkait maladministrasi pada Kuartal II 2023. Aduan berasal dari masyarakat yang mengalami dugaan maladministrasi ketika menggunakan layanan publik.

## PENYELESAIAN LAPORAN MASYARAKAT

**PADA** Kuartal II 2023, dari 2.070 laporan masyarakat yang diterima, sebanyak 1.491 di antaranya diselesaikan. Laporan masyarakat terbagi ke dalam tiga produk pelayanan, yakni Laporan Masyarakat (LM), Respons Cepat Ombudsman (RCO), dan Investigasi atas Prakarsa Sendiri (IAPS).

Terdapat sebanyak 1.394 Laporan Masyarakat yang diselesaikan. Sebanyak 615 Laporan Masyarakat mengalami penutupan pada tahap penerimaan dan verifikasi syarat formil serta verifikasi syarat materil. Sementara, 779 lainnya ditutup pada tahap pemeriksaan.



Selain penerimaan dan pemeriksaan laporan, pelayanan Ombudsman Indonesia juga mencakup layanan konsultasi, di mana pada kuartal II tahun 2023 terdapat 2.884 konsultasi diberikan kepada pelapor.



### Respon Cepat Ombudsman

Pada Triwulan II tahun 2023, 80 laporan Reaksi Cepat Ombudsman (RCO) diselesaikan di tingkat

Pusat dan Perwakilan Ombudsman RI. Laporan RCO yang diselesaikan hingga tahap pemberian tindakan korektif adalah:

1. Penjualan Seragam di SMP Kudus
2. Penarikan Retribusi Izin Kepelabuhanan pada Produk Perikanan Maluku
3. Perundungan Siswa oleh Oknum Guru



### Investigasi Atas Prakarsa Sendiri

Pada Triwulan II tahun 2023, Ombudsman RI melaksanakan 31 Investigasi Atas Prakarsa Sendiri, dengan 17 investigasi memperoleh penyelesaian, 4 di antaranya dilanjutkan tindakan korektif terhadap pihak terlapor.

1. Penambahan Rombongan Belajar PPDB SMA di Sumbar
2. Penerbitan Administrasi Kependudukan Warga Negara Asing sebagai WNI
3. Pelayanan kepada Pasien Terapi Psikologis
4. Pencairan Honor Pegawai Tidak Tetap



### Pencegahan Maladministrasi

Pencegahan maladministrasi merupakan ranah kerja

Ombudsman RI, dan ditempuh melalui kegiatan kajian terhadap isu pelayanan publik yang berpotensi maladministrasi. Pada kuartal kedua tahun 2023, sejumlah kajian telah menghasilkan saran perbaikan pada isu:

1. Penyediaan akses internet di wilayah 3T
2. Pengawasan pelayanan publik dalam penanggulangan bencana
3. Penyelenggaraan pelayanan pemeliharaan data pendaftaran tanah
4. Tata kelola pelayanan balai rehabilitasi sosial bagi penyandang disabilitas mental
5. Penanganan anak putus sekolah di Provinsi Bangka Belitung.

Melalui pemberian saran perbaikan, Ombudsman RI mendorong instansi terkait melaksanakan perbaikan untuk penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih berkualitas.



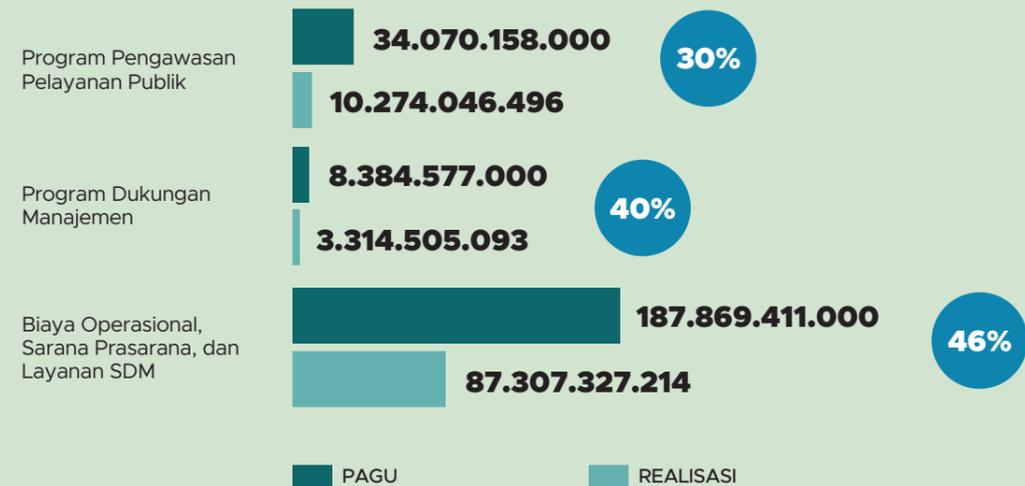
### Resolusi dan Monitoring

Pada Triwulan II 2023, Ombudsman RI melakukan monitoring terhadap para pihak terlapor terkait rekomendasi yang telah diberikan, dan memastikan status dari pelaksanaan rekomendasi tersebut. Monitoring dan publikasi rekomendasi pada Triwulan II 2023 adalah:

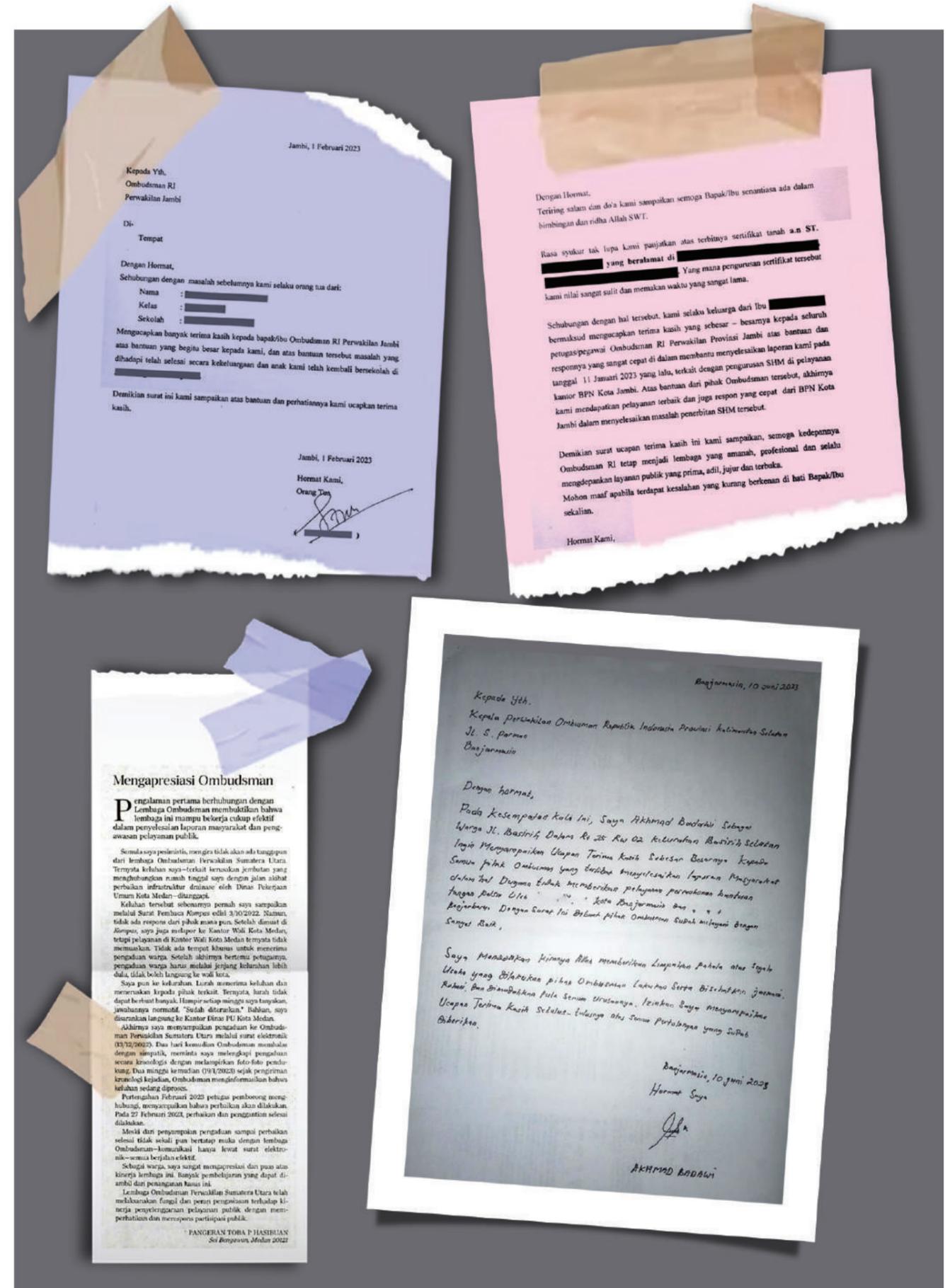
1. Pelaksanaan putusan pengadilan oleh Kementerian Keuangan
2. Pelaksanaan putusan pengadilan oleh Kementerian ATR/BPN
3. Kompensasi kerugian gagal bangun dermaga

### Realisasi Anggaran

Pada Kuartal II 2023, realisasi anggaran Ombudsman RI sebesar Rp100,89 miliar dari pagu anggaran Rp230,324 miliar. Rincian dari masing-masing program Ombudsman RI yang dibebankan pada anggaran adalah sebagai berikut:



Kegiatan yang telah terlaksana pada Triwulan II tahun 2023 antara lain Akses Pengaduan Pelayanan Publik ke sejumlah daerah yakni Takalar, Asahan, Gunung Kidul, dan Pandeglang, serta pemantauan arus mudik Idul Fitri 2023.



Jambi, 1 Februari 2023

Kepada Yth.  
Ombudsman RI  
Perwakilan Jambi

Di:  
Tempat

Dengan Hormat,  
Sehubungan dengan masalah sebelumnya kami selaku orang tua dari:  
Nama : [redacted]  
Kelas : [redacted]  
Sekolah : [redacted]

Mengucapkan banyak terima kasih kepada bapak/ibu Ombudsman RI Perwakilan Jambi atas bantuan yang begitu besar kepada kami, dan atas bantuan tersebut masalah yang dihadapi telah selesai secara kekeluargaan dan anak kami telah kembali bersekolah di [redacted]

Demikian surat ini kami sampaikan atas bantuan dan perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Jambi, 1 Februari 2023  
Hormat Kami,  
Orang Tua  
[redacted]

Dengan Hormat,  
Teriring salam dan doa kami sampaikan semoga Bapak/Ibu senantiasa ada dalam bimbingan dan ridha Allah SWT.

Rasa syukur tak lupa kami panjatkan atas terbitnya sertifikat tanah a.n ST. [redacted] yang beralamat di [redacted]. Yang mana pengurus sertifikat tersebut kami nilai sangat sulit dan memakan waktu yang sangat lama.

Sehubungan dengan hal tersebut, kami selaku keluarga dari Ibu [redacted] bermaksud mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh petugas/pegawai Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jambi atas bantuan dan responnya yang sangat cepat di dalam membantu menyelesaikan laporan kami pada tanggal 11 Januari 2023 yang lalu, terkait dengan pengurusan SHM di pelayanan kantor BPN Kota Jambi. Atas bantuan dari pihak Ombudsman tersebut, akhirnya kami mendapatkan pelayanan terbaik dan juga respon yang cepat dari BPN Kota Jambi dalam menyelesaikan masalah penerbitan SHM tersebut.

Demikian surat ucapan terima kasih ini kami sampaikan, semoga kedepannya Ombudsman RI tetap menjadi lembaga yang amanah, profesional dan selalu mengedepankan layanan publik yang prima, adil, jujur dan terbuka. Mohon maaf apabila terdapat kesalahan yang kurang berkenan di hati Bapak/Ibu sekalian.

Hormat Kami,

Mengapresiasi Ombudsman

Pengalaman pertama berhubungan dengan Lembaga Ombudsman membuktikan bahwa lembaga ini mampu bekerja cukup efektif dalam penyelesaian laporan masyarakat dan pengawasan pelayanan publik.

Semula saya penderita, merasa tidak ada aksi tanggapan dari lembaga Ombudsman Perwakilan Sumatera Utara. Ternyata keluhan saya—terkait busikan jembatan yang menghubungkan rumah tinggal saya dengan jalan aspal perbatasan infrastruktur drainase oleh Dinas Pekerjaan Umum Kota Medan—dianggap.

Keluhan tersebut sebenarnya pernah saya sampaikan melalui Surat Pembaca Kompas edisi 3/10/2022. Namun, tidak ada respon dari pihak mana pun. Setelah datang di kelompok, saya juga sampaikan ke Kantor Wali Kota Medan, tetapi pelayanan di Kantor Wali Kota Medan ternyata tidak memuaskan. Tidak ada tempat khusus untuk menerima pengaduan warga. Setelah akhirnya bertemu petugasnya, pengaduan warga harus melalui jenjang kelurahan lebih dulu. Tidak boleh langsung ke wali kota.

Saya pun ke kelurahan. Lurah menerima keluhan dan meneruskan kepada pihak terkait. Ternyata, surat tidak dapat beresit banyak. Hampir setiap minggu saya sampaikan, jawabannya normal. "Silahkan ditraktir." Bahkan, saya disuruhkan langsung ke Kantor Dinas PU Kota Medan.

Akhirnya saya menyampaikan pengaduan ke Ombudsman Perwakilan Sumatera Utara melalui surat elektronik (03/02/2023). Dua hari kemudian Ombudsman membalas dengan suratnya, meriela saya mengikuti pengaduan secara kronologis dengan melampirkan foto-foto pendukung. Dua minggu kemudian (09/02/2023) sejak pengiriman kronologi kejadian, Ombudsman menginformasikan bahwa keluhan sedang diproses.

Pertengahan Februari 2023 petugas pemborong menghubungi, menyampaikan bahwa perbaikan akan dilakukan. Pada 27 Februari 2023, perbaikan dan penggantian selesai dilakukan.

Meski dari pengampunan pengadilan sampai perbaikan selesai tidak selalu pun bertatap muka dengan lembaga Ombudsman—komunikasi hanya lewat surat elektronik—semua berjalan efektif.

Sebagai warga, saya sangat mengapresiasi dan puas atas kinerja lembaga ini. Banyak pembelajaran yang dapat diambil dari penanganan kasus ini.

Lembaga Ombudsman Perwakilan Sumatera Utara telah melibatkannya fungsi dan peran pengaduan terhadap kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan dan mempromosikan partisipasi publik.

PANGGERAN TORA P. HASBIAN  
Sel Banjarmasin, Medan 2022

Banjarmasin, 10 Juni 2023

Kepada Yth.  
Kepala Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Kalimantan Selatan  
Jl. S. Parman  
Banjarmasin

Dengan hormat,  
Pada kesempatan kali ini, Saya Akhmad Budawati Sebagai Warga Jl. Basirif, Dalam Rt 25 Rw 02 Kelurahan Basirif Selatan Ingin Mengucapkan Ucapan Terima Kasih Sebesar-Besarnya Kepada Semua Pihak Ombudsman yang telah memberikan layanan Masyarakat dalam hal Dianggap Tidak memberikan pelayanan penyelesaian keluhan warga pada Ura " Kota Banjarmasin dan " " Kota Banjarmasin dan " " Kota Banjarmasin. Dengan Surat ini Berharap Pihak Ombudsman Dapat melayani Warga Sangat Baik.

Saya Mendapatkan Informasi Atas memberikan Laporan Paketa atau Tagah Uraha yang Berharapkan pihak Ombudsman Lakukan Serta Berikan Informasi, Paketa, dan Diwujudkan pada semua Urutannya. Terimakasih Saya mengucapkan Ucapan Terima Kasih Seluruh. Ewalnya atas semua Pertolongan yang Sudah Biberikan.

Banjarmasin, 10 Juni 2023  
Hormat Saya  
[redacted]  
AKHMAD BUDAWATI

# 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



- Mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil, dan sejahtera.
- Mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih, serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme.
- 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

- Meningkatkan mutu pelayanan negara di segala bidang agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan yang semakin baik.
- Membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktek-praktek Maladministrasi, diskriminasi, kolusi, korupsi, serta nepotisme.
- 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, Peransurarian, 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



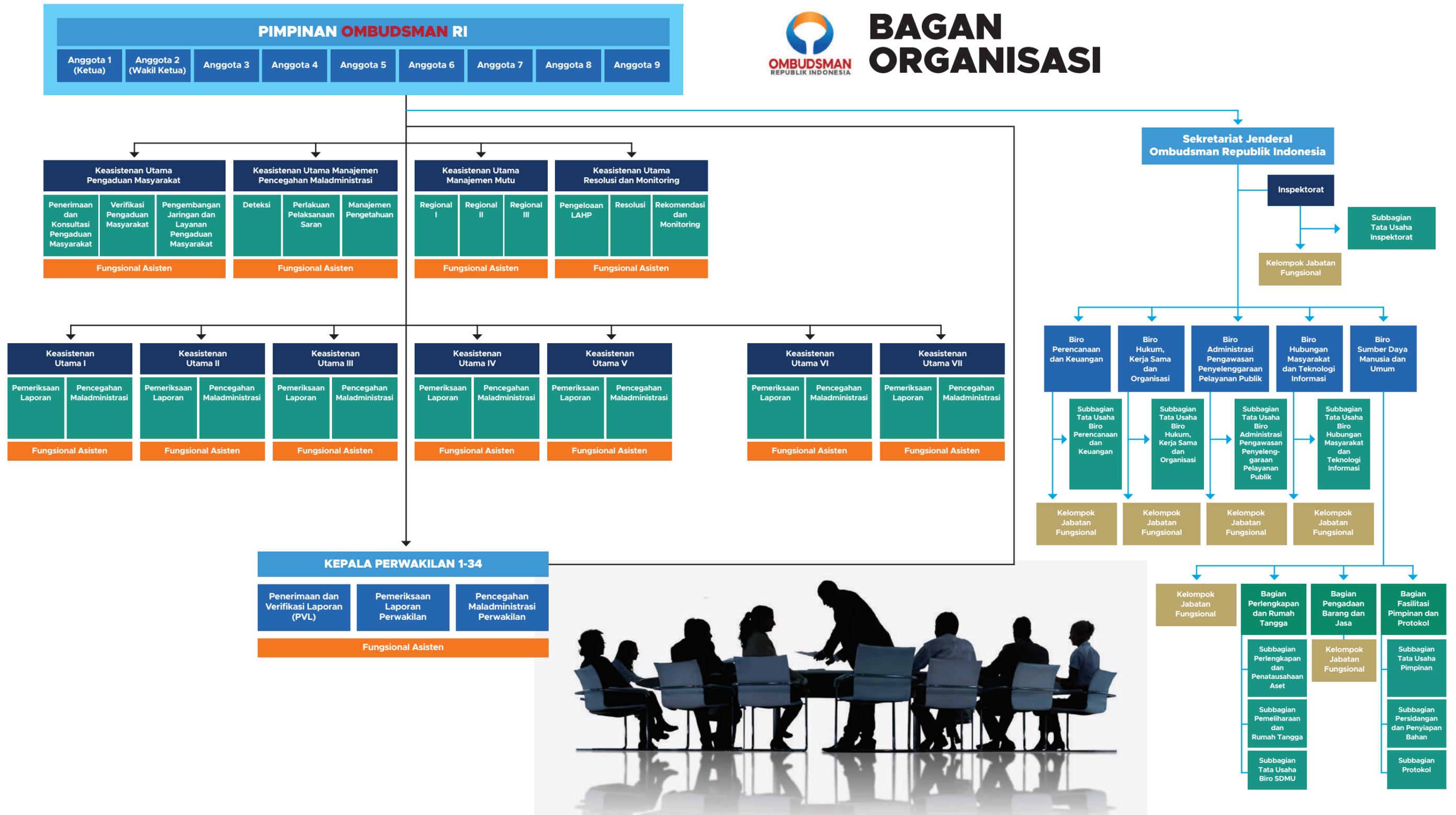
**Indraza Marzuki Rais**  
ANGGOTA

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



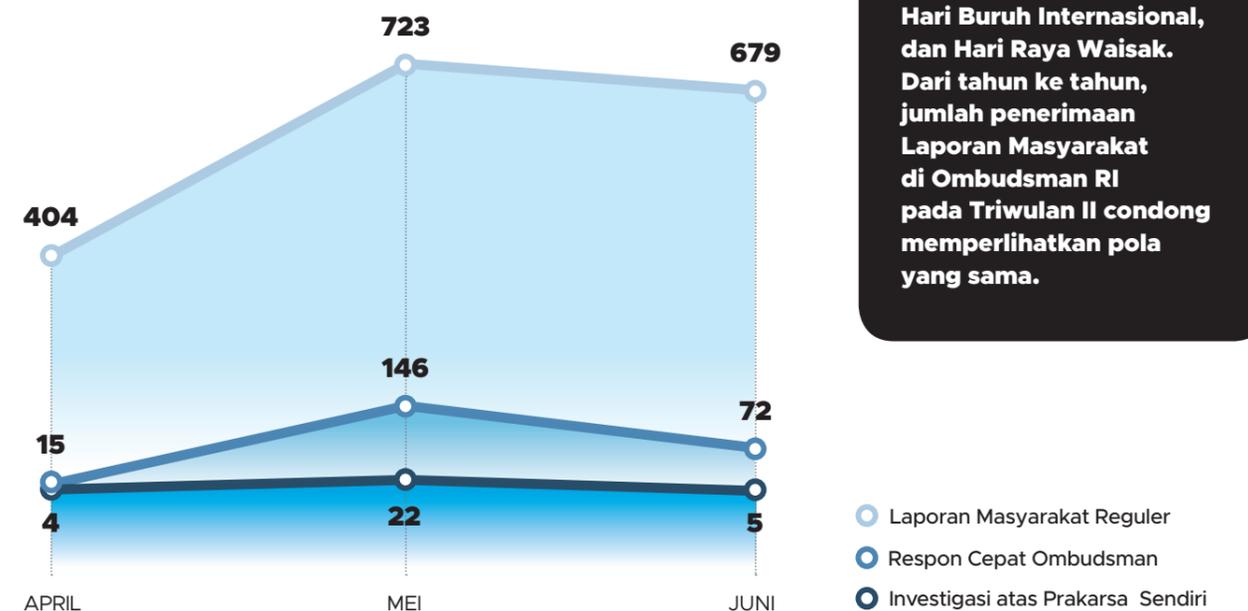
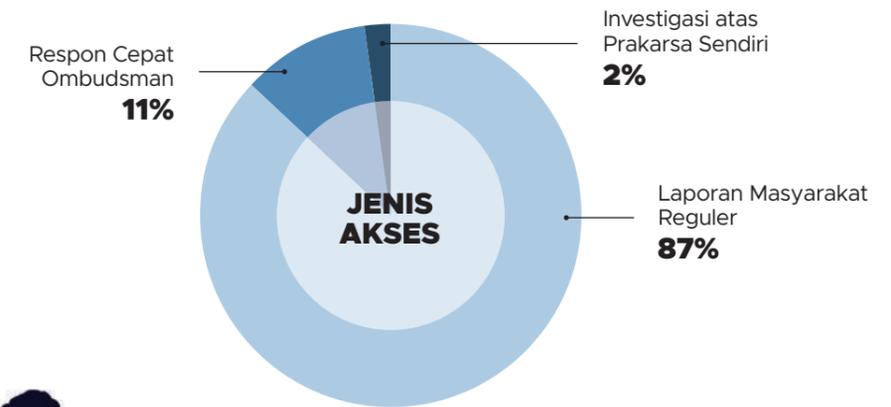
# BAB I PENYELESAIAN LAPORAN MASYARAKAT

**P**ada Triwulan II tahun 2023, Ombudsman RI menerima sebanyak 2.070 laporan masyarakat terkait dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Laporan masyarakat tersebut dibagi menjadi tiga jenis, yakni Laporan Masyarakat Reguler, Respon Cepat Ombudsman (RCO), dan Inisiatif Atas Prakarsa Sendiri (IAPS).



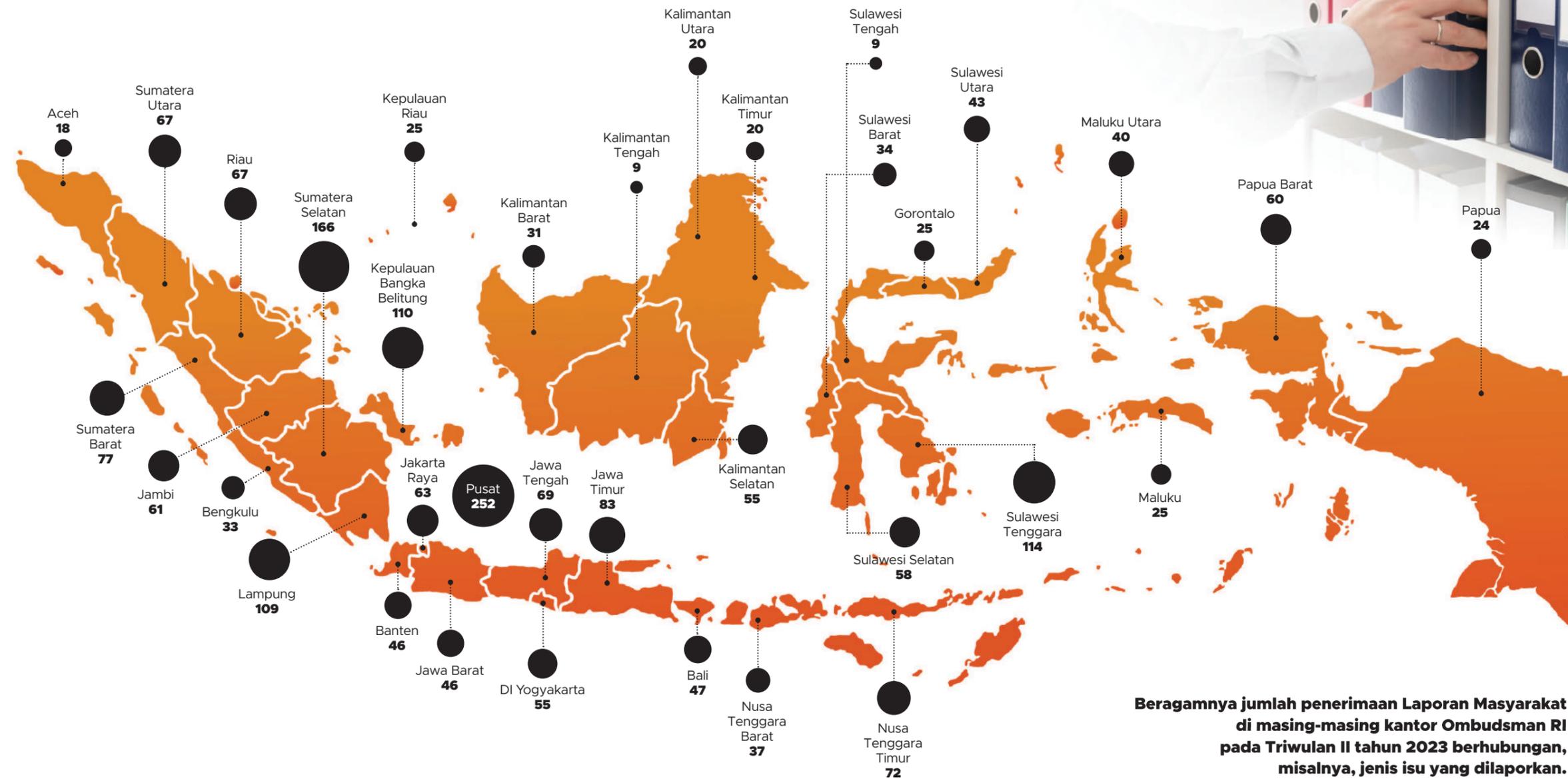
## LAPORAN MASYARAKAT DITERIMA PADA TRIWULAN II TAHUN 2023



**Penerimaan Laporan Masyarakat pada Triwulan II tahun 2023 dipengaruhi oleh sejumlah faktor. Misalnya, banyaknya hari libur di periode April-Juni 2023, dari cuti bersama Idul Fitri, Hari Buruh Internasional, dan Hari Raya Waisak. Dari tahun ke tahun, jumlah penerimaan Laporan Masyarakat di Ombudsman RI pada Triwulan II condong memperlihatkan pola yang sama.**



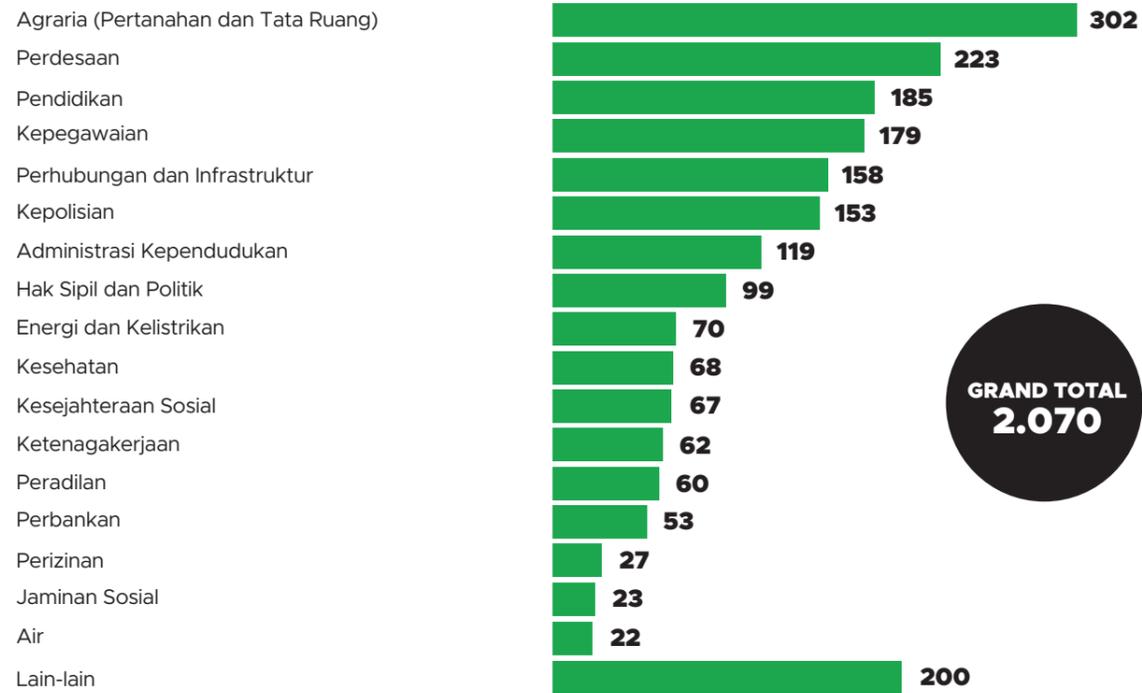
**LAPORAN MASYARAKAT  
BERDASARKAN KANTOR TERIMA**



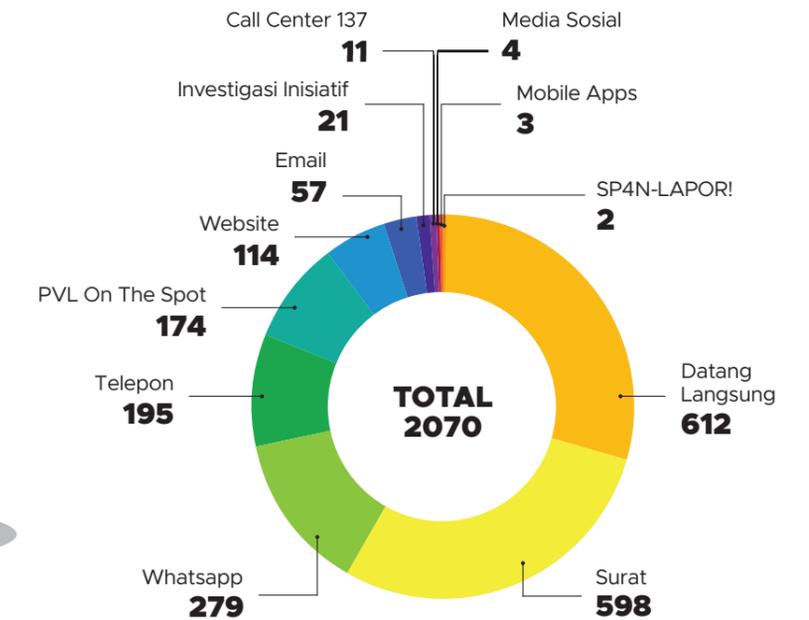
**Beragamnya jumlah penerimaan Laporan Masyarakat di masing-masing kantor Ombudsman RI pada Triwulan II tahun 2023 berhubungan, misalnya, jenis isu yang dilaporkan.**

**A. KLASIFIKASI LAPORAN MASYARAKAT**

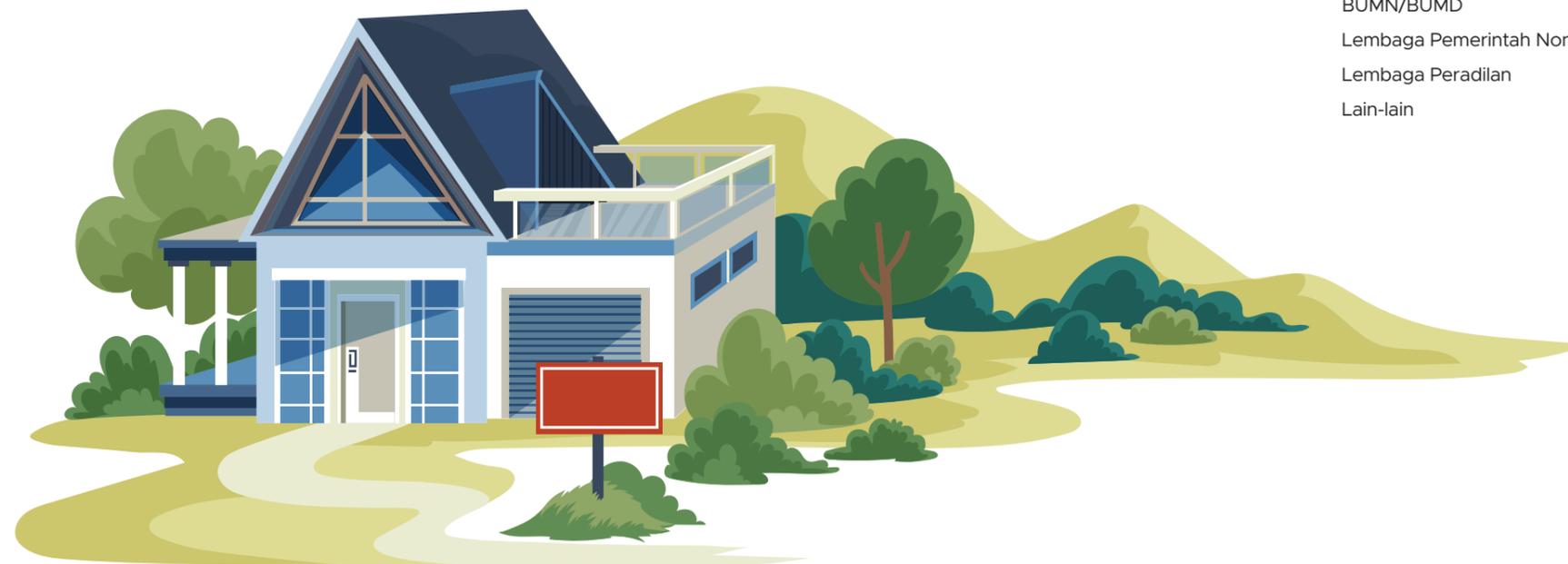
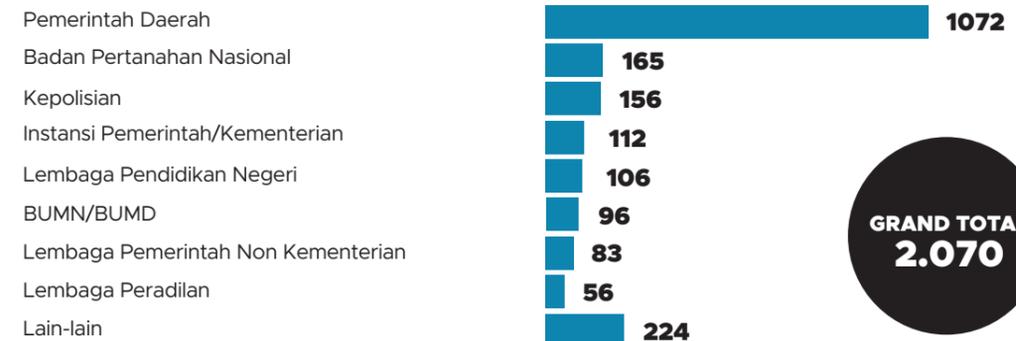
**Laporan Masyarakat Berdasarkan Substansi**



**Laporan Masyarakat Berdasarkan Cara Penyampaian**

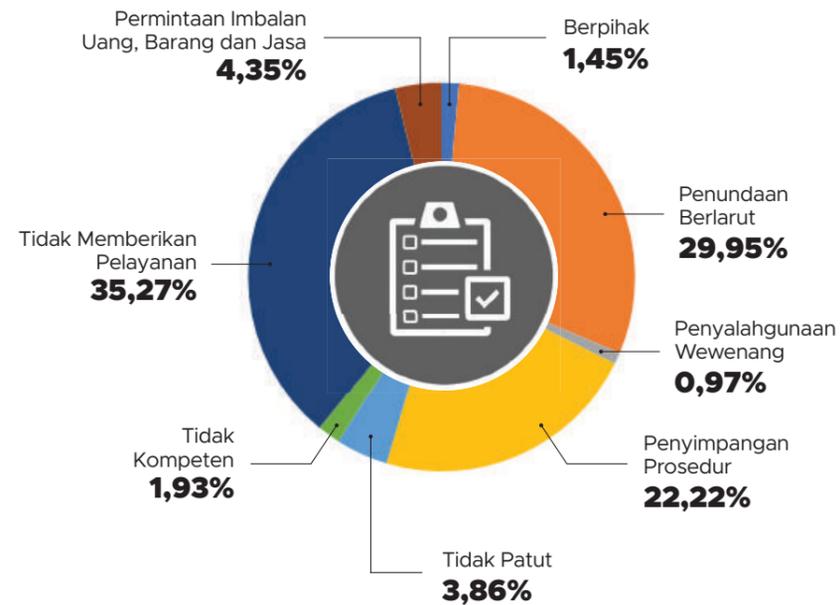


**Laporan Masyarakat Berdasarkan Kelompok Terlapor**



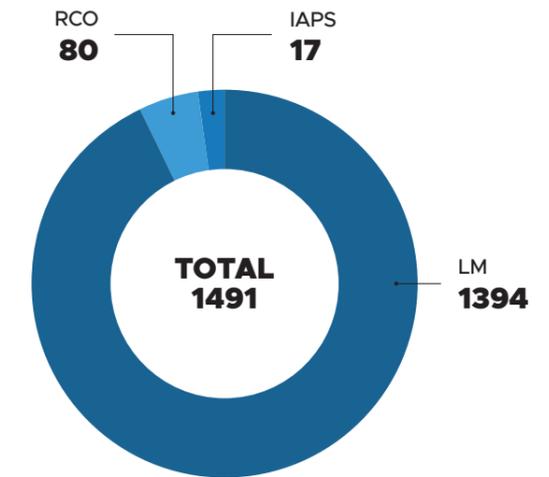
**Laporan Masyarakat Berdasarkan Dugaan Maladministrasi**

Dugaan Maladministrasi ditemukan melalui laporan yang telah memenuhi syarat formil dan dilanjutkan pada tahap pemeriksaan oleh Ombudsman RI, dan laporan yang diproses melalui metode Respon Cepat Ombudsman dan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri.



Angka penyelesaian laporan masyarakat yang relatif lebih sedikit pada Triwulan II tahun 2023 dilatarbelakangi faktor eksternal maupun internal, seperti relatif lebih banyaknya hari libur (Idul Fitri, Hari Buruh, Hari Raya Waisak), dan masa peralihan dari penggunaan aplikasi pengaduan masyarakat SIMPeL 3.0 ke SIMPeL 4.0.

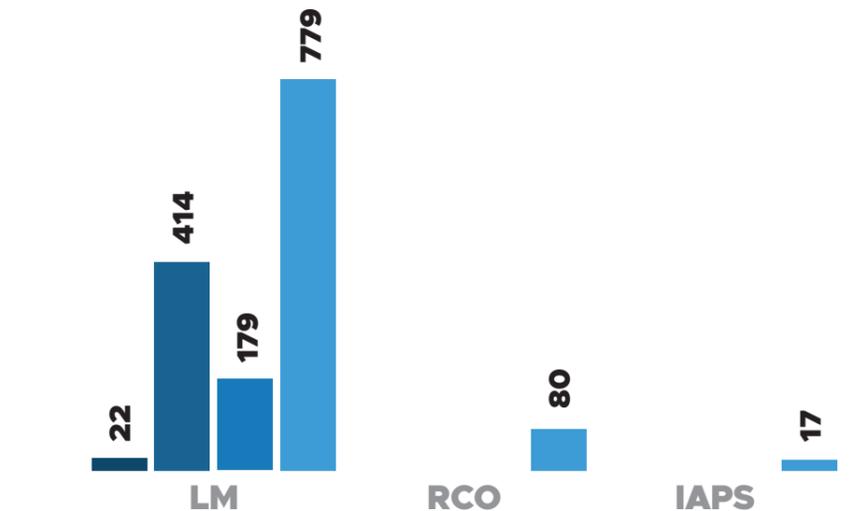
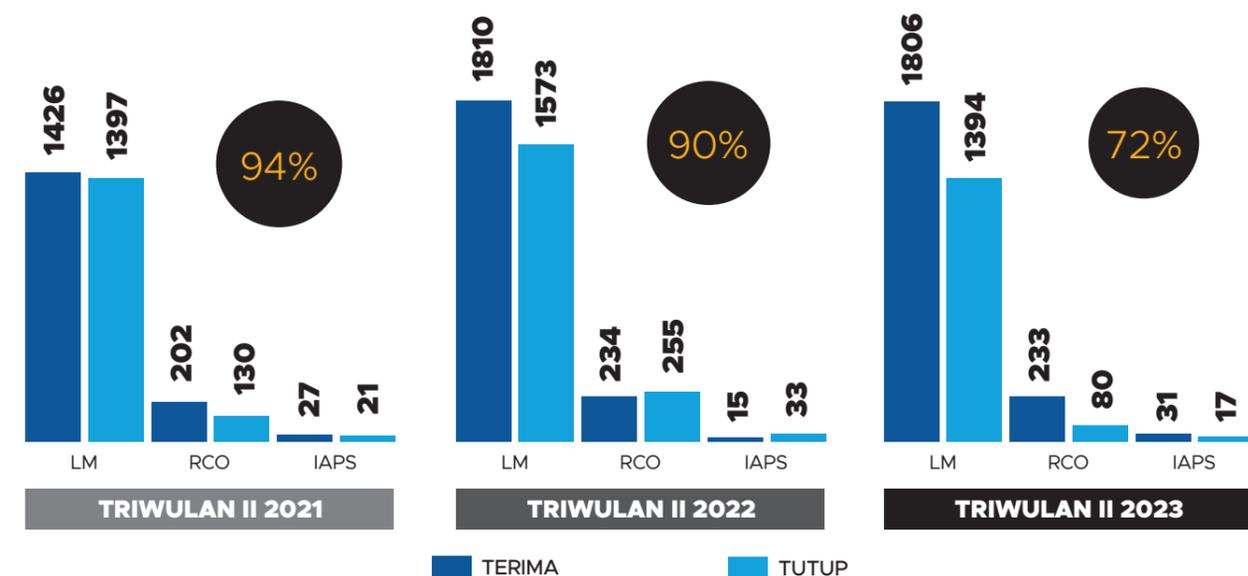
**Penyelesaian Laporan Masyarakat pada tahap PVL dan Pemeriksaan periode April-Juni 2023**



**B. PENYELESAIAN LAPORAN MASYARAKAT**

Pada Triwulan II tahun 2023, sebanyak 1.491 laporan masyarakat, yang tergolong ke dalam Laporan Masyarakat Reguler, Respon Cepat Ombudsman, dan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri, diselesaikan oleh Ombudsman RI.

**Perbandingan penyelesaian Laporan Masyarakat pada periode April-Juni tahun 2021, tahun 2022, dan tahun 2023**



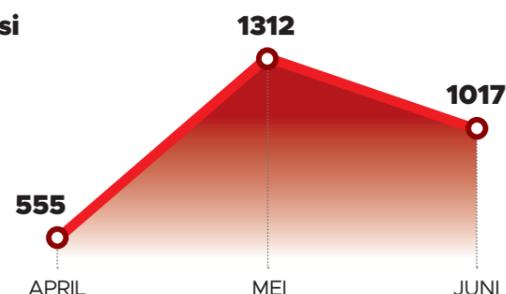
- LAPORAN DICABUT DI PVL
- LAPORAN DITUTUP TIDAK MEMENUHI SYARAT FORMIL
- LAPORAN DITUTUP TIDAK MEMENUHI SYARAT MATERIIL
- LAPORAN DITUTUP DI RIKSA

Selain penyelesaian Laporan Masyarakat reguler, pada Triwulan II 2023 Ombudsman RI juga melaksanakan pemeriksaan yang menghasilkan penyelesaian sebanyak masing-masing 80 laporan dengan metode Respon Cepat Ombudsman, dan 17 laporan dengan metode Investigasi Atas Prakarsa Sendiri.

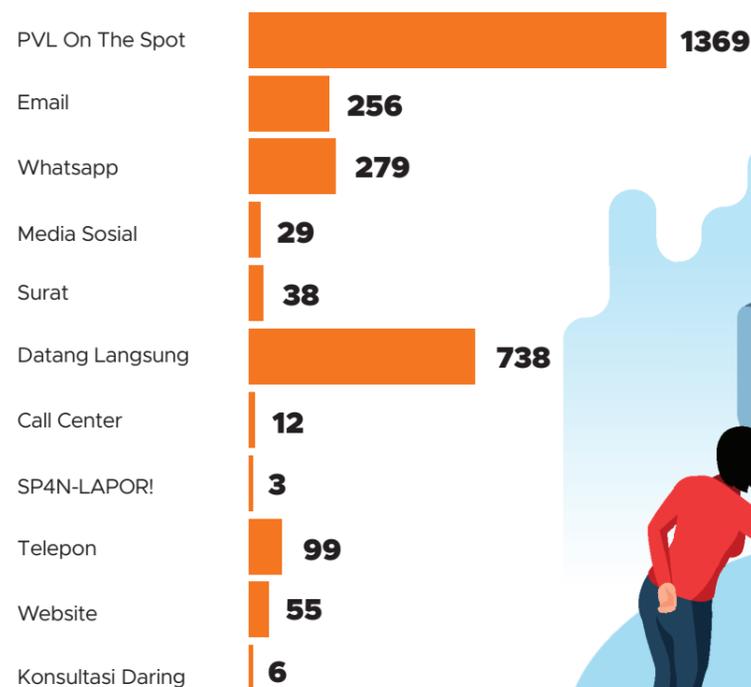
**C. PENERIMAAN KONSULTASI DAN VERIFIKASI LAPORAN MASYARAKAT**

Selain penerimaan dan pemeriksaan laporan, pelayanan Ombudsman RI juga mencakup layanan konsultasi, di mana pada Triwulan II tahun 2023, terdapat 2.884 konsultasi diberikan kepada pelapor.

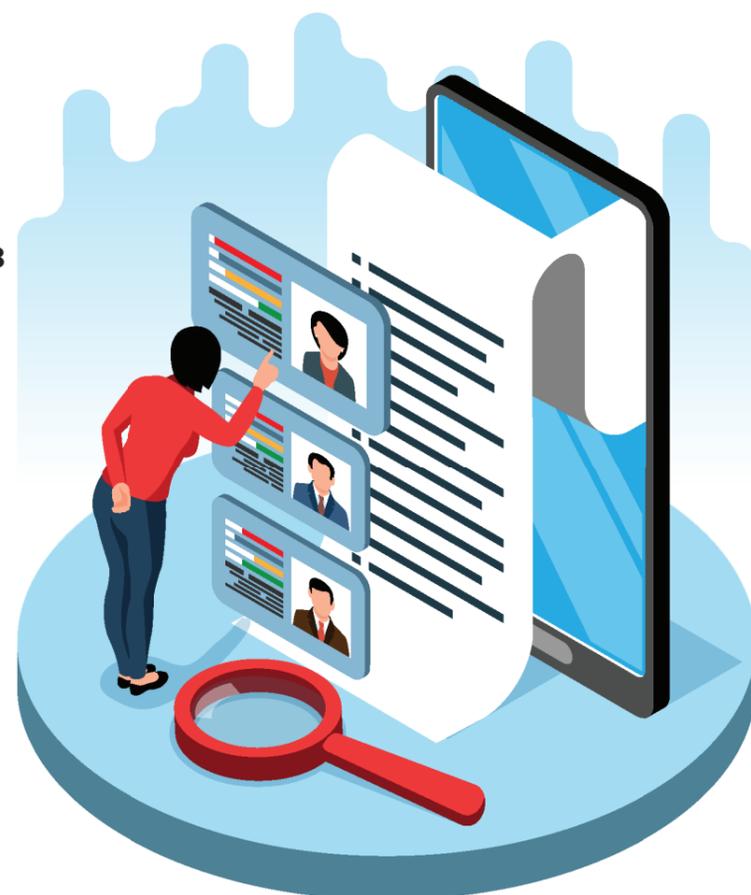
**Jumlah konsultasi pada Triwulan II tahun 2023**



**Jumlah konsultasi berdasarkan cara penyampaian**



**GRAND TOTAL**  
**2.884**



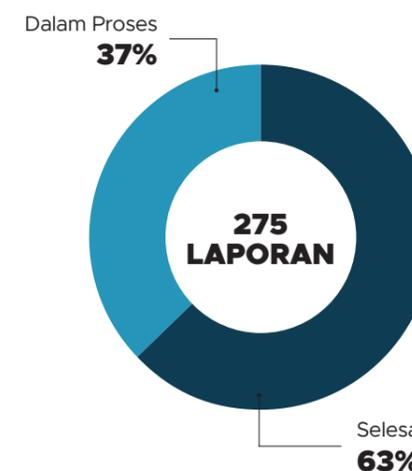
**D. RESOLUSI DAN MONITORING TINDAK LANJUT LAPORAN MASYARAKAT**

Laporan yang terbukti maladministrasi berlanjut pada tahap resolusi dan monitoring, yakni melalui pemberian tindakan korektif atau rekomendasi kepada pihak terlapor. Pada Triwulan II tahun 2023, Ombudsman RI melakukan monitoring terhadap para pihak terlapor terkait rekomendasi yang telah diberikan, dan memastikan status dari pelaksanaan

rekomendasi tersebut.

Pada periode ini, terdapat penyelesaian laporan kompleks, antara lain permasalahan penentuan zonasi PPDB, pembayaran kekurangan honorarium dosen luar biasa, dan belum dibayarkannya ganti rugi tanah oleh BUMD.

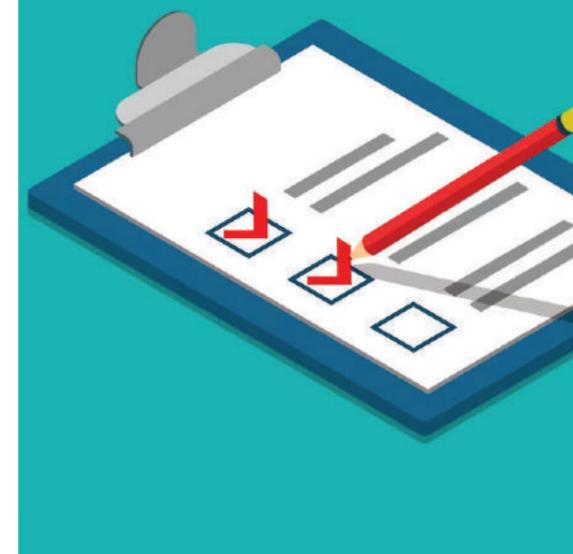
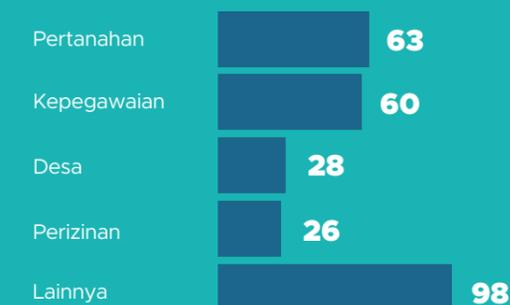
**Perbandingan penyelesaian laporan pada tahap resolusi dan monitoring sampai dengan Juni 2023**



Terdapat 27 jenis substansi Laporan Masyarakat yang diberikan tindakan korektif kepada penyelenggara pelayanan publik, di antaranya Desa, HAM, Kepegawaian, Kepolisian, Pendidikan, Peradilan, Perbankan, Perizinan, Perpajakan, Pertanahan, Kejaksaan, Ketenagakerjaan, BUMD, Lingkungan, Penertiban Bangunan, Pengadaan, Air, Paskibra, Dukcapil, Wakaf, Sengketa Informasi, PLN, Asuransi, RT/RW, Kehutanan, Perdagangan, Perhubungan/Infrastruktur.

Jenis maladministrasi terbanyak yang diberikan tindakan korektif adalah penyimpangan prosedur dan penundaan berlarut.

**Pemberian tindakan korektif berdasarkan substansi laporan**



## MONITORING DAN PUBLIKASI REKOMENDASI

### a. Pelaksanaan Putusan Pengadilan oleh Kementerian Keuangan

Rekomendasi Ombudsman RI terkait belum dilaksanakannya putusan pengadilan oleh Kementerian Keuangan dengan nominal sekitar Rp.258,6 miliar kepada sejumlah pelapor.

**Hasil monitoring:** Saat ini sudah terdapat arahan Presiden kepada Menteri Keuangan untuk pelaksanaan pemenuhan kewajiban negara oleh Kementerian Keuangan.

### b. Pelaksanaan Putusan Pengadilan oleh Kementerian ATR/BPN

Rekomendasi Ombudsman RI terkait belum diberikannya informasi oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional berupa dokumen Hak Guna Usaha (HGU) kepada Forest Watch Indonesia meski sudah ada Putusan Pengadilan berkekuatan hukum tetap.

**Hasil monitoring:** Kementerian yang bersangkutan akan melakukan peninjauan kembali untuk kedua kalinya, sementara monitoring Ombudsman RI tetap dilakukan.

### c. Kompensasi Kerugian Gagal Bangun Dermaga

Rekomendasi Ombudsman RI terkait maladministrasi oleh Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat dalam penyelesaian pemberian kompensasi kerugian atas kerusakan 5 unit ruko warga akibat ambruknya dermaga Sambas pada tahun 2014.

**Hasil monitoring:** Rekomendasi kini sudah dilaksanakan sebagian oleh Pemprov. Kalbar, sementara kelangsungan pelaksanaan tetap dipantau oleh Ombudsman RI.

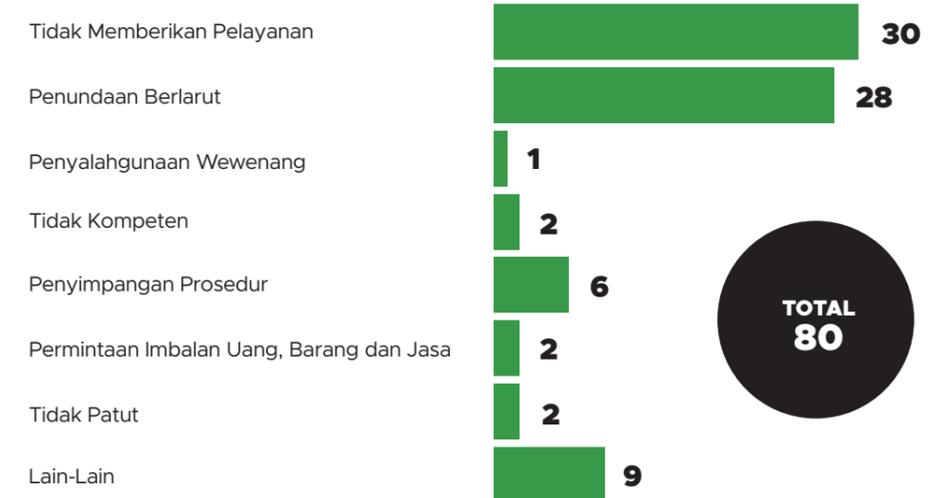
## E. RESPON CEPAT OMBUDSMAN

Respon Cepat Ombudsman (RCO) merupakan salah satu metode penyelesaian laporan masyarakat secara cepat, dengan tetap memenuhi syarat dan ketentuan dengan mempertimbangkan kriteria, seperti:

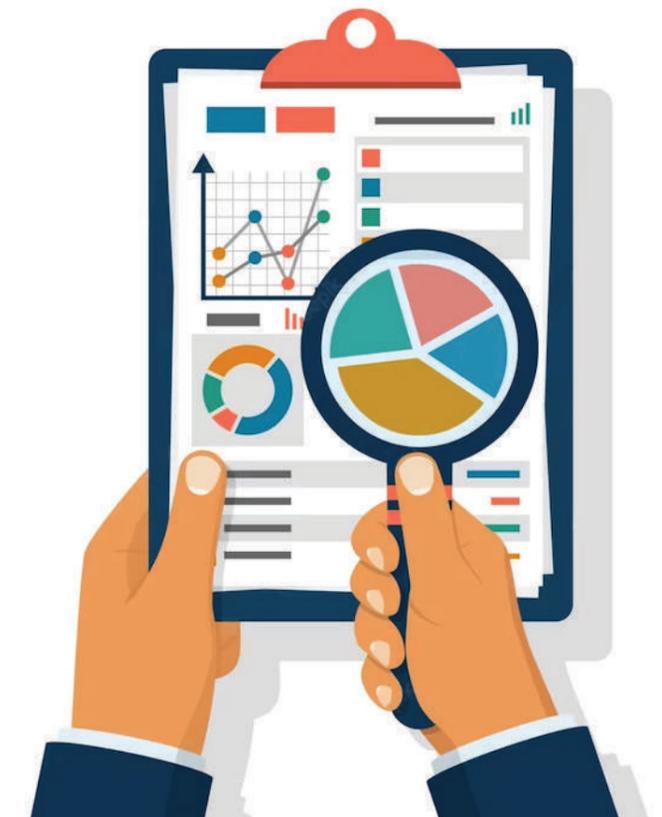
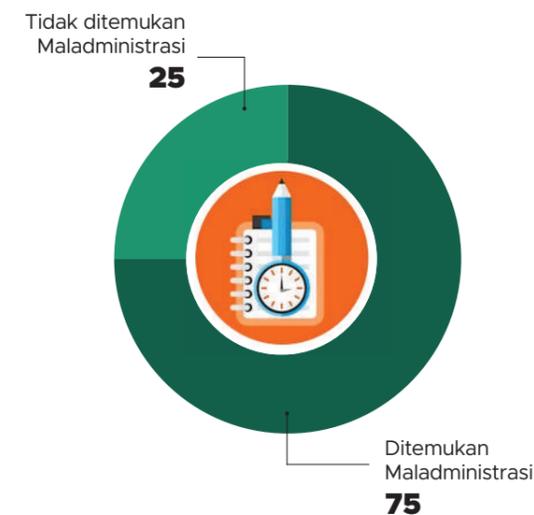
1. Adanya Kondisi Darurat
2. Adanya Kondisi Mengancam Keselamatan Jiwa
3. Adanya Kondisi Mengancam Hak Hidup

Pada Triwulan II tahun 2023, terdapat 233 laporan RCO yang ditangani oleh Ombudsman RI. Dari jumlah itu, 80 laporan RCO diselesaikan di tingkat Pusat dan Perwakilan. Pada tiga laporan RCO, ditemukan Maladministrasi, di mana pihak Terlapor telah memperoleh tindakan korektif dari Ombudsman RI. Sejumlah tindakan korektif itu pun telah dilaksanakan oleh pihak Terlapor pada kasus terkait.

### Penyelesaian RCO berdasarkan Dugaan Maladministrasi



### Penyelesaian RCO berdasarkan Hasil Pemeriksaan



**a. Penjualan Seragam di SMP Kudus**  
**Maladministrasi: Penyimpangan Prosedur**

Orang tua siswa baru salah satu SMP Negeri di Kabupaten Kudus mengeluhkan mahalnya pengadaan seragam oleh pihak sekolah yang mencapai Rp1.790.000,- per siswa.

Pelapor kemudian menyampaikan pengaduan kepada Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah pada 7 Juli 2022 karena seluruh siswa baru diwajibkan membeli seragam pada saat Masa Pengenalan Lingkungan Sekolah di SMP Negeri tersebut.

Respon Cepat langsung dilakukan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dengan meninjau sekolah sekaligus meminta klarifikasi kepada pihak sekolah dan pengurus koperasi secara langsung pada 11 Juli 2022. Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah mendapati sebanyak 250 siswa membeli seragam di sekolah dan praktik jual beli seragam sekolah merupakan hal jamak yang terjadi di seluruh sekolah di Kabupaten Kudus sejak dulu. Pihak sekolah menyampaikan bahwa hasil penjualan seragam dipergunakan untuk membeli makan dan minum konsumsi rapat sekolah, bukan untuk kepentingan pribadi.

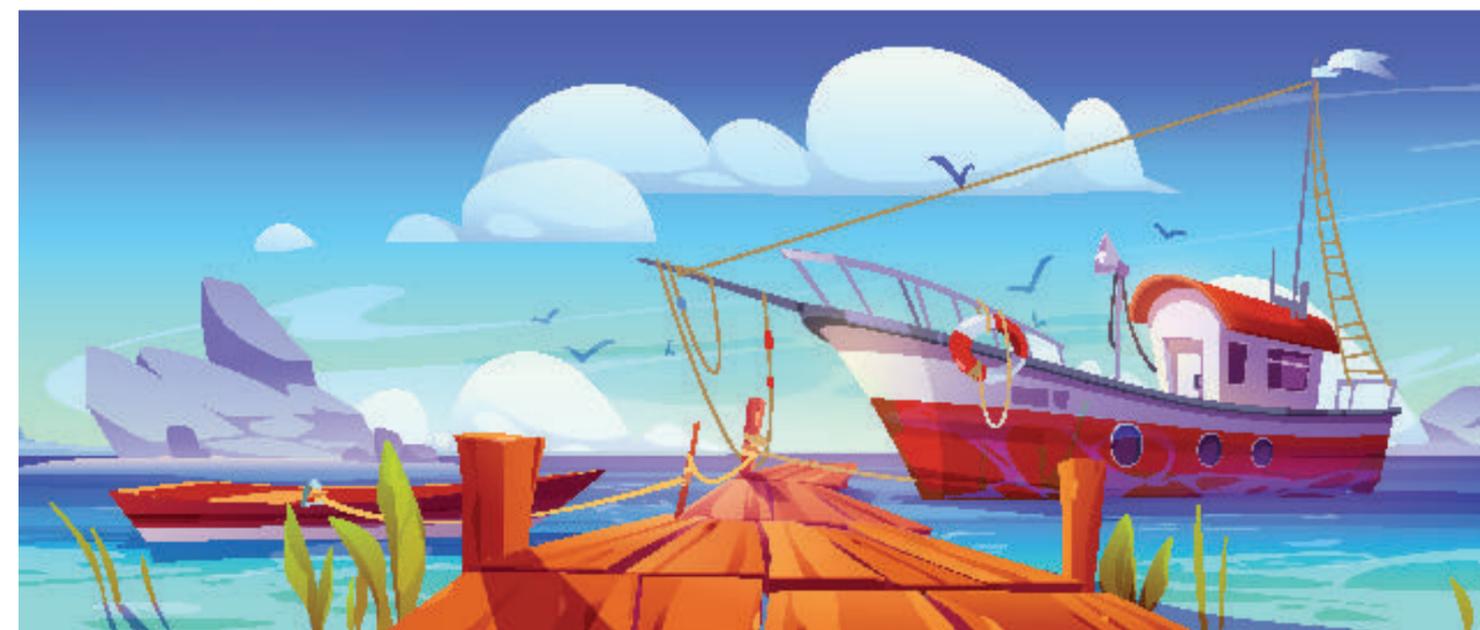
Investigasi lanjutan kemudian dilakukan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah untuk pendalaman, dengan hasil temuan bahwa sebagian bahan seragam

sekolah dibeli dari Magelang dan Solo yang notabene berasal dari luar kota. Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah menemukan bahwa siswa miskin masih menunggak pembayaran tersebut, hasil penjualan seragam ternyata dipergunakan untuk iuran pembayaran KORPRI, pembelian ATK sekolah, lomba gerak jalan hingga perayaan HUT 17 Agustus.

Tindakan korektif diterbitkan oleh Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah, yakni pertama agar Bupati Kudus melakukan pemeriksaan internal terhadap Kepala Sekolah dan jajaran karena penjualan seragam sekolah oleh Pendidik dan Tenaga Kependidikan melanggar Pasal 181 huruf a Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 66 Tahun 2010 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan.

Kedua agar Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Kudus melakukan pembinaan kepada Kepala Sekolah dan memberikan sanksi tegas.

Guna mencegah kejadian serupa terjadi di tempat lain, Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah meminta agar Bupati Kudus melalui Dinas Pendidikan Kabupaten Kudus menerbitkan edaran larangan penjualan seragam sekolah kepada Kepala Sekolah Dasar dan Menengah Pertama se-Kabupaten Kudus agar sesuai peraturan perundang-undangan.



**b. Penarikan Retribusi Izin Kepelabuhanan pada Produk Perikanan Maluku**  
**Maladministrasi: Permintaan Imbalan Uang, Barang dan Jasa**

Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Maluku menerima laporan mengenai permintaan imbalan uang dalam permintaan pajak transit di Kabupaten Buru. Pajak transit sejumlah Rp. 8.500.000 harus dibayarkan oleh Pelapor pada saat melakukan transit di Pelabuhan Namlea, jika tidak mobil pendingin yang memuat ikan tuna loin milik Pelapor tidak diizinkan dibawa menuju Ambon.

Ombudsman Maluku melaksanakan Respon Cepat dengan meminta keterangan secara langsung dari dinas terkait dan mendapatkan penjelasan bahwa sejumlah tagihan yang diterima Pelapor merupakan penarikan retribusi izin kepelabuhanan untuk produk perikanan dan bukan pajak transit sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan No.31 Tahun 2017 tentang penetapan Tarif Retribusi Izin Kepelabuhanan.

Selain itu, kepala dinas terkait menyebut telah menemukan tiga mobil pengangkut yang memuat ikan dari perusahaan milik Pelapor sebesar 14 ton yang tidak memiliki kelengkapan surat-surat dan tidak pernah

membayar tarif retribusi sesuai peraturan yang berlaku. Atas dasar hal tersebut, Pelapor seharusnya membayar tarif retribusi izin kepelabuhanan secara keseluruhan Rp.17 Juta, namun pihak Terlapor memberikan keringanan kepada Pelapor untuk membayar setengah dari tagihan tersebut yang berjumlah Rp. 8.500.000.

Setelah dilakukan investigasi secara mendalam terhadap pemeriksaan surat-surat yang dilampirkan oleh Terlapor, ditemukan adanya maladministrasi dalam penarikan Retribusi Izin Kepelabuhanan pada Produk Perikanan, yaitu surat keterangan membawa ikan (SKMI) Hasil laut yang diterbitkan oleh pihak Terlapor tidak relevan, karena terdapat kekeliruan dalam menerapkan aturan.

Undang-undang yang digunakan dalam surat keterangan tersebut merupakan dasar hukum tentang pembentukan Kabupaten Toraja Utara dan bukan Undang-Undang tentang Pajak Daerah dan Retribusi. Dengan begitu, telah ditemukan perbuatan maladministrasi berupa tidak kompeten dan tidak patut yang dilakukan oleh pihak Terlapor.

Atas dasar itu, Ombudsman Maluku menerbitkan Tindakan Korektif, yakni melakukan penyesuaian dasar hukum dalam penarikan retribusi izin kepelabuhanan produk perikanan oleh dinas terkait.

**c. Perundungan Siswa oleh Oknum Guru**  
**Maladministrasi: Tidak Patut**

Orang tua siswa di sebuah SDN di Kabupaten Bone Bolango mengeluhkan perbuatan tidak patut yang dilakukan oleh oknum guru kelas VI saat menangani siswa yang mengalami perundungan. Aksi tersebut sempat viral di media sosial (Facebook) sehingga siswa tersebut mengalami trauma dan tidak mau lagi pergi ke sekolah.

Respon Cepat kemudian dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Gorontalo dengan meninjau sekolah sekaligus meminta klarifikasi kepada Kepala Sekolah dan Guru Wali Kelas secara langsung pada 17 November 2022. Pada pertemuan tersebut, Kepala Sekolah terkait membenarkan informasi yang beredar di media sosial terkait adanya siswa yang mengalami perundungan dan berakibat traumanya siswa tersebut.

Investigasi yang dilakukan Ombudsman Gorontalo juga memperoleh hasil bahwa perundungan terjadi di luar jam sekolah. Karena takut kejadian tersebut akan terulang, maka keluarga siswa yang menjadi korban perundungan melaporkannya kepada pihak wali kelas. Namun bukannya mendapat respon baik malah siswa korban tersebut mendapat perlakuan dan ucapan yang tidak sepatasnya dikeluarkan oleh seorang guru kepada siswanya. Hal tersebut yang membuat siswa korban merasa trauma untuk datang ke sekolah.

Tindakan Korektif kemudian diterbitkan oleh Ombudsman Gorontalo sebagai berikut:

1. agar Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Bone Bolango segera melakukan pembinaan kepada guru yang berada di lingkungan sekolah Terlapor sesuai dengan tugas seorang guru yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2017 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2008 Tentang Guru.

2. untuk mewujudkan pendidikan yang baik, Dinas Pendidikan Bone Bolango wajib menyusun dan menerapkan Prosedur Operasi Standar (POS) Pencegahan tindak kekerasan di seluruh sekolah yang berada di lingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Bone Bolango, dan mengawasi pelaksanaan aturan tersebut dengan mengacu kepada pedoman yang ditetapkan Kementerian yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2015 Tentang Pencegahan dan Penanggulangan Tindak Kekerasan Di Lingkungan Satuan Pendidikan.

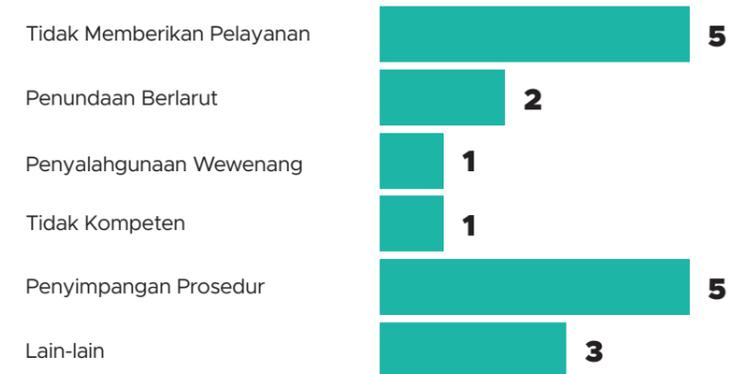


**F. INVESTIGASI ATAS PRAKARSA SENDIRI**

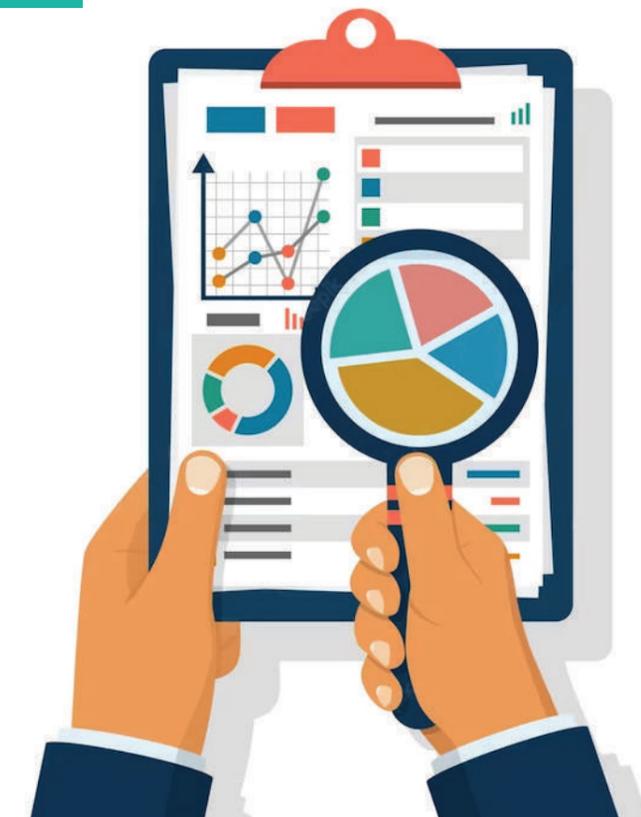
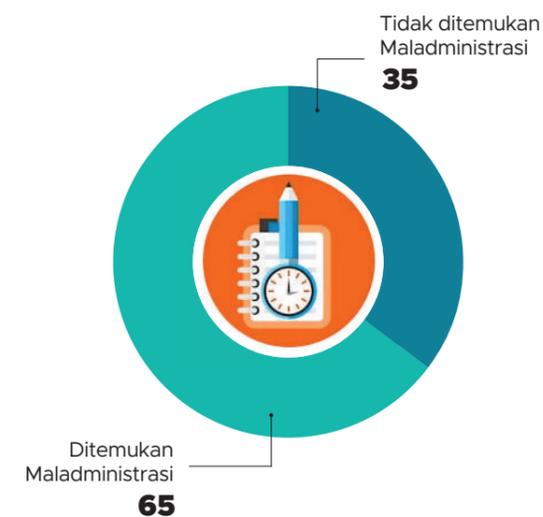
Ombudsman RI melaksanakan Investigasi atas Prakarta Sendiri (IAPS) berdasarkan informasi mengenai dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Disebut juga sebagai Investigasi Inisiatif, isu yang ditangani melalui metode ini bersifat khusus dengan adanya potensi kerugian materiil dan/atau imateriil kepada masyarakat.

Pada Triwulan II tahun 2023, Ombudsman RI melaksanakan 31 Investigasi Atas Prakarta Sendiri. Dalam periode ini pula, sebanyak 17 investigasi memperoleh penyelesaian, yang empat di antaranya dilanjutkan tindakan korektif terhadap pihak terlapor.

**Penyelesaian IAPS berdasarkan Dugaan Maladministrasi**



**Penyelesaian IAPS berdasarkan Hasil Pemeriksaan**



**a. Penambahan Rombongan Belajar PPDB SMA di Sumbar**
**Maladministrasi: Penyimpangan Prosedur**

Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Barat telah menyelesaikan rangkaian seleksi Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) SMAN dan SMKN pada tanggal 06 Juli 2022, dan telah memulai proses belajar mengajar pada tanggal 13 Juli 2022.

Kendati demikian, setelahnya muncul upaya agar PPDB dibuka kembali dengan cara penambahan rombongan belajar (rombel). Pemicunya adalah surat Walikota Padang, Nomor: 423.0715BU/VII/2022, tanggal 8 Juli 2022. Walikota menyampaikan permohonan penambahan rombel untuk SMAN 1 Padang, SMAN 3 Padang dan SMAN 10 Padang. Permohonan diajukan karena masih terdapat lebih kurang 100 warga kota Padang yang belum bersekolah.

Permintaan itu dikabulkan oleh Gubernur Sumatera Barat dengan penambahan rombel di SMAN 3 Padang sebanyak satu rombel dengan jumlah siswa 36 dan di SMAN 10 Padang sebanyak satu rombel dengan 31 siswa.

Kebijakan itu menuai protes publik. Ombudsman Sumbar pun menduga ada dugaan Maladministrasi berupa penyimpangan prosedur oleh Panitia Daerah Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Barat dan Panitia PPDB Satuan Pendidikan SMAN 3 dan SMAN 10 Kota Padang terkait penambahan rombongan belajar ini.

Setelah melakukan serangkaian pemeriksaan, Tim Pemeriksa Ombudsman RI Perwakilan Sumbar menemukan bahwa pada penambahan rombel di SMAN 3 Padang, terdapat 32 siswa yang berasal dari daerah blank spot, di antaranya berasal dari Lapai, Ulak Karang, dan Anduring. Para siswa telah mendaftar pada zonasi terdekat, namun dinyatakan tidak lulus. Terdapat 3 siswa yang berasal dari luar kota Padang yakni Kota Sawahlunto, Kabupaten Dharmasraya dan Kabupaten Pasaman. Terdapat 1 siswa yang sudah terdaftar di SMAN 16 Kota Padang.

Diketahui juga, dalam penambahan rombel, terdapat calon siswa yang tidak menempuh tahap seleksi administrasi karena ada pernyataan orang tua yang menyebutkan bahwa anaknya belum bersekolah di SMAN/SMKN atau SMA/SMK Swasta. Panitia PPDB SMAN juga tidak menyusun panduan pelaksanaan PPDB, dan petunjuk

teknis pelaksanaan PPDB yang telah diatur dalam Keputusan Gubernur Nomor 421-420-480 Tahun 2022 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penerimaan Peserta Didik Baru, Daya Tampung dan Zona Pendidikan.

Tim Pemeriksa menyimpulkan bahwa ditemukan Maladministrasi Penyimpangan Prosedur oleh Panitia Daerah PPDB Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Barat dan Panitia PPDB Satuan Pendidikan SMAN 3 dan SMAN 10 Kota Padang terkait penambahan rombongan belajar di SMA 3 Padang dan SMAN 10 Padang.

Berdasarkan temuan Maladministrasi, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Barat memberikan tindakan korektif kepada Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Barat dalam rangka perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik khususnya dalam penambahan rombel di SMAN/SMK di Kota Padang, sebagai berikut :

1. Dinas Pendidikan merevisi Keputusan Gubernur Nomor 421-420-480 Tahun 2022 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penerimaan Peserta Didik Baru, Daya Tampung dan Zona Pendidikan dengan memuat juknis dan Standar Operasional Prosedur (SOP) verifikasi dan seleksi administrasi sesuai jalur pendaftaran PPDB.

2. SMAN 1, 2 dan 3 Kota Padang, menyusun panduan pelaksanaan PPDB di Satuan Pendidikan. Dalam penyusunan panduan tersebut agar berkoordinasi dengan Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Barat.

3. Dalam perencanaan pelaksanaan PPDB agar menetapkan secara cermat dan teliti pengusulan dan penetapan daya tampung sekolah, sehingga tahun berikutnya tidak ada lagi penambahan rombel atau penambahan daya tampung yang dilaksanakan setelah pelaksanaan PPDB selesai dilaksanakan.

Terhadap tindakan korektif tersebut, sesuai dengan hasil pertemuan monitoring pelaksanaan LAHP tanggal 12 April 2023, Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Barat telah melakukan tindakan korektif sebagai berikut :

1. Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Barat sedang merevisi Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor 12 Tahun 2021 tentang Penerimaan Peserta Didik Baru pada Sekolah Menengah Atas, Sekolah Menengah Kejuruan dan Sekolah Berasrama.

2. Setelah penetapan perubahan Peraturan Gubernur dimaksud, akan dilakukan revisi terhadap Keputusan Gubernur Nomor 421-420-480 Tahun 2022 tentang

Petunjuk Pelaksanaan Penerimaan Peserta Didik Baru, Daya Tampung dan Zona Pendidikan dengan memuat juknis dan Standar Operasional Prosedur (SOP) verifikasi dan seleksi administrasi sesuai jalur pendaftaran PPDB

3. Selanjutnya setelah penetapan perubahan Keputusan Gubernur Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Barat, akan memfasilitasi SMAN 3 Padang dan Kepala SMAN 10 Padang untuk menyusun panduan pelaksanaan PPDB di Satuan Pendidikan.

**b. Penerbitan Administrasi Kependudukan Warga Negara Asing sebagai WNI**
**Maladministrasi: Penyimpangan Prosedur**

Investigasi atas prakarsa sendiri ini berawal dari berita di media massa tentang adanya seorang Warga Negara Asing (WNA) mendapatkan KTP dengan kewarganegaraan Indonesia dengan identitas palsu. Berdasarkan informasi tersebut, terdapat keterlibatan aparat pemerintah dengan permintaan imbalan mencapai Rp15-31 juta.

Berdasarkan informasi awal dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Denpasar, WNA tersebut memalsukan data dan mengunggah ke media pelayanan Disdukcapil, yakni taringdukcapil.denpasarkota.go.id. WNA tersebut ikut di dalam KK dari masyarakat di mana yang bersangkutan tidak memiliki data kependudukan dalam pengurusanannya.

Adapun berdasarkan standar pelayanan publik Dukcapil dalam pencatatan biodata WNI, diperlukan surat pengantar asli dari rukun tetangga dan rukun warga atau surat pernyataan tidak keberatan dari pemilik rumah apabila menumpang KK.

Syarat yang diberlakukan dalam standar pelayanan sudah sangat detail, sehingga setiap warga yang tinggal di daerah tersebut wajib diketahui oleh rukun tetangga dan rukun warga atau yang disebut dengan nama lain. Namun, yang dilakukan oleh WNA tersebut dapat lolos dari verifikasi bertahap baik di ranah kepala lingkungan, desa maupun dinas.

Dalam kasus ini ditetapkan dua Terlapor dugaan Maladministrasi.

**Tindakan Korektif**

Tim Pemeriksa menyimpulkan bahwa Terlapor perlu

melakukan tindakan korektif, yakni:

1. memberikan pembinaan kepada seluruh Kepala Dusun di Desa Sidakarya agar menggunakan asas kehati-hatian dalam pengurusan administrasi kependudukan.

2. Melakukan perbaikan terhadap standar pelayanan di mana hasil dalam pengecekan iris mata diberikan penanda sehingga jelas pengecekan dilakukan pada tanggal berapa dan dimiliki oleh siapa.

3. Melakukan perbaikan prosedur pelayanan terutama bagi penduduk yang sebelumnya tidak memiliki administrasi kependudukan wajib dilakukan verifikasi dan validasi.

4. Melakukan perbaikan sistem, terutama dalam situs digital, sehingga dapat diketahui riwayat pengajuan tiap akun kepala keluarga.

5. Melakukan pembinaan kepada seluruh kepala dusun dan kepala desa di Kota Denpasar terkait aturan pelayanan administrasi kependudukan.

**c. Pelayanan kepada Pasien Terapi Psikologis**
**Maladministrasi: Penyimpangan Prosedur**

Pada tanggal 11 Oktober 2022, Perwakilan Ombudsman RI D.I. Yogyakarta mendapatkan informasi dari postingan grup Facebook Info Cegatan Jogja terkait adanya dugaan tidak memberikan konseling di sebuah Puskesmas di D.I. Yogyakarta.

Postingan tersebut dibuat oleh Sdr. Yanari, yang menyampaikan bahwa pihak Puskemas pada pertemuan konsultasi pertama di tanggal 4 Oktober 2022, menyarakan dan menjadwalkannya untuk mengakses layanan konsultasi psikologi kedua untuk anaknya pada Selasa 11 Oktober 2022.

Pada hari Selasa, 11 Oktober 2022, Sdr. Yanari mendatangi Puskesmas tersebut untuk mengambil nomor antrian pendaftaran Poli Psikologi dan mendapatkan nomor urutan 1. Selanjutnya di loket pendaftaran, Sdr. Yanari mendapat informasi bahwa kuota konsultasi psikologi pada hari itu sudah habis, sehingga putrinya tidak dapat mengakses layanan.

Ombudsman D.I. Yogyakarta kemudian bergerak untuk melakukan pemeriksaan pada banyak aspek mulai dari SOP Alur Pelayanan di Puskesmas tersebut hingga permintaan keterangan kepada Kepala Puskesmas terkait pelaksanaan Ante Natal Care (ANC) yang merupa-

kan layanan terpadu yang diterapkan di sana.

#### Tindakan Korektif

##### Tindakan korektif kepada pihak Terlapor, agar:

1. Melakukan pemenuhan standar pelayanan berupa informasi mengenai Poli Psikologi yang memprioritaskan layanan ANC setiap hari Senin dan Selasa yang dipublikasikan secara fisik dengan ditempel di ruang pendaftaran, ruang pelayanan, papan informasi maupun tempat-tempat strategis lainnya di area Puskesmas dan secara online di website resmi dan media sosial resmi.

2. Menyusun SOP Magang di Puskesmas terkaityang memuat hal-hal yang wajib dilaksanakan dan hal-hal yang dilarang untuk dilakukan mahasiswa magang selama dan sesudah pelaksanaan magang.

3. Menyusun SOP Alur Koordinasi Internal Puskesmas.

4. Melakukan pembinaan terhadap Psikolog, petugas pendaftaran, petugas nomor antrian dan pihak-pihak terkait lainnya tentang SOP Magang dan SOP Alur Koordinasi Internal Puskesmas.

5. Melanjutkan konseling pasien sampai dengan tahapan Terminasi dengan mahasiswa magang, mengingat sudah ada building trust antara pasien dengan mahasiswa magang di pertemuan pertama. Pelayanan dimaksud dapat dilaksanakan di Puskesmas atau di rumah pasien.

#### d. Pencairan Honor Pegawai Tidak Tetap Maladministrasi: Penundaan Berlarut dan Penyimpangan Prosedur

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Nusa Tenggara Barat menindaklanjuti keluhan sejumlah Pegawai Tidak Tetap (PTT) di sebuah SMKN di Kabupaten Lombok Barat tentang adanya 36 orang belum menerima pembayaran honor selama 8 bulan.

Pada awalnya, PTT tersebut tidak mendapatkan honor pembayaran selama 11 bulan pada Oktober 2020 hingga Agustus 2021. Pada Agustus 2021, mereka memperoleh pembayaran honor hanya 3 bulan untuk Januari, Juli dan Agustus 2021 sementara honor selama 8 bulan tidak ada kepastian.

Hal ini tidak terjadi di sekolah lain, seperti SMAN 1

Lingsar dan SMKN 1 Narmada, yang pembayarannya selalu tepat waktu.

Berdasarkan informasi dari sejumlah PTT, pernah diberikan arahan oleh Terlapor, yakni Kepala SMKN, agar tidak membawa permasalahan keterlambatan pembayaran honor mereka ke luar karena dapat menjelekkan nama sekolah.

Investigasi dilakukan oleh Ombudsman NTB mulai dari pemeriksaan dokumen salinan dari Terlapor hingga salinan dokumen realisasi belanja BOS tahun 2020. Selain itu, klarifikasi langsung juga dilakukan terhadap Terlapor dan atasan Terlapor.

#### Tindakan Korektif

Ombudsman RI Perwakilan Provinsi NTB menyimpulkan bahwa Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Nusa Tenggara Barat sebagai atasan Terlapor wajib melakukan tindakan korektif sebagai berikut:

1. Melakukan pengawasan dan pembinaan kepada Terlapor dalam mempercepat tindak lanjut penyelesaian laporan di Ombudsman RI.

2. Melakukan pendampingan dalam pengelolaan keuangan dana BPP dan BOS terutama untuk memenuhi keterlambatan pembayaran honor PTT selama 7 bulan untuk November 2020, Desember 2020, Februari 2021, Maret 2021, April 2021, Mei 2021 dan Juni 2021.

3. Memastikan bahwa seluruh pembayaran honor yang tertunda dapat diterima seutuhnya oleh PTT SMKN



## G. AKSES PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

Program Akses Pelayanan Publik pada Triwulan II tahun 2023 dilaksanakan di 19 lokasi.

NO.	BULAN	JUMLAH LOKASI	KETERANGAN
1	April	1	Karawang
2	Mei	12	Siak, Hulu Sungai Selatan, Brebes, Jakarta Timur, Sidoarjo, Pasuruan, Pati, Kepulauan Meranti, Penajam Paser Utara, Kolaka Utara, Purbalingga
3	Juni	7	Pesisir Barat, Payakumbuh, Gunungkidul, Pekanbaru, Takalar, Asahan, Pandeglang



Pada Mei 2023, ditetapkan target pelaksanaan di 10 lokasi, dan tercapai sebanyak 12 lokasi (120% dari target) atau 25,5% dari total target 50 lokasi pada 2023.

Adapun, pada bulan Juni, ditargetkan terlaksana sebanyak 15 lokasi. Jumlah yang tercapai pada bulan tersebut adalah sebanyak 7 lokasi atau 46,6% dari total target dengan rincian sebagai berikut.

Asahan – 7 – 9 Juni 2023
Pesisir Barat – 14 – 16 Juni 2023
Pekanbaru – 17 – 19 Juni 2023
Payakumbuh – 21 – 23 Juni 2023
Pandeglang – 9 -11 Juni 2023
Gunung Kidul – 6- 8 Juni 2023
Takalar – 4- 6 Juni 2023

**BAB II**

# PENCEGAHAN MALADMINISTRASI

Salah satu tugas Ombudsman RI yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI adalah melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pencegahan Maladministrasi dilakukan melalui sejumlah program, antara lain: Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik, Survei Kepatuhan, dan Pengawasan

Kelompok Marjinal/3T.

Pada Triwulan II tahun 2023, Ombudsman RI melaksanakan kegiatan pencegahan Maladministrasi terhadap sejumlah isu penting, salah satunya pelaksanaan arus mudik Idul Fitri pada April 2023. Pemantauan arus mudik menjadi salah satu agenda rutin dalam ranah pencegahan Maladministrasi oleh Ombudsman RI.


**A. PEMANTAUAN MUDIK LEBARAN TAHUN 2023**

Ombudsman RI memantau arus mudik di bandar udara, terminal, pelabuhan dan jalan tol di Jabodetabek dan Banten sebagai upaya perbaikan penyelenggaraan pelayanan arus mudik Lebaran tahun 2023.

Ombudsman RI, melalui Surat Edaran Ketua Ombudsman Nomor 5 Tahun 2023 tentang Pengawasan Pelayanan Publik Sektor Transportasi/Perhubungan Melalui Pemantauan Arus Mudik Hari Raya Idul Fitri

1444 H/Tahun 2023, menginstruksikan kepada seluruh Perwakilan Ombudsman Provinsi untuk melaksanakan kegiatan pemantauan di daerah masing-masing.

Adapun di kawasan Jabodetabek, kegiatan pemantauan mudik oleh kantor pusat Ombudsman RI dilaksanakan pada 14 hingga 18 April 2023 dengan rincian sebagai berikut:





## B. SARAN PERBAIKAN KEBIJAKAN PELAYANAN PUBLIK

Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik ditempuh melalui pelaksanaan kajian terkait isu yang mengandung potensi Maladministrasi dan Perlakuan Pelaksanaan Saran (PPS).

Adapun tahapan yang menjadi ruang lingkup kegiatan PPS meliputi:

1. Monitoring;
2. Pendampingan; dan
3. Publikasi pelaksanaan saran pencegahan maladministrasi.

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

### a. Mitigasi Bencana Non-Alam pada Lembaga Pemasyarakatan, Rumah Tahanan Negara, dan Rumah Detensi Imigrasi Kemenkumham RI

Kajian ini mencapai tahap monitoring dan pendampingan dengan sejumlah agenda dilaksanakan pada bulan Mei 2023. Agenda yang terselenggara berupa:

4 MEI 2023

Pertemuan dan tinjauan lapangan dilakukan di Rumah Detensi Imigrasi Pusat Tanjung Pinang yang dihadiri oleh Perwakilan Direktorat Pengawasan dan Penindakan Keimigrasian Direktorat Jenderal Imigrasi Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia RI, Kepala Rumah Detensi Imigrasi Pusat Tanjung Pinang dan Ombudsman RI.



5 MEI 2023

Pertemuan dan tinjauan lapangan dilakukan di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Batam yang dihadiri oleh Kepala Lapas Kelas IIA Batam dan Ombudsman RI.

29 MEI 2023

Pertemuan dan tinjauan lapangan dilakukan di Lembaga Pemasyarakatan Kelas I Surabaya yang dihadiri oleh Kepala Lapas Kelas I Surabaya, Kepala Divisi Pemasyarakatan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM RI Provinsi Jawa Timur dan Ombudsman RI.

29 MEI 2023

Pertemuan dan tinjauan lapangan dilakukan di Rumah Tahanan Negara Kelas I Surabaya yang dihadiri oleh Kepala Rumah Tahanan Negara Kelas I Surabaya dan Ombudsman RI.

20 JUNI 2023

Pertemuan dan tinjauan lapangan dilakukan di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Serang yang dihadiri oleh Kepala Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Serang, Kepala Divisi Pemasyarakatan Kantor Wilayah Kemenkumham RI Provinsi Banten dan Ombudsman RI.

30 MEI 2023

Pertemuan dan tinjauan lapangan dilakukan di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Sidoarjo yang dihadiri oleh Kepala Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Sidoarjo dan Ombudsman RI.

29 MEI 2023

Pertemuan dan tinjauan lapangan dilakukan di Rumah Tahanan Negara Kelas I Surabaya yang dihadiri oleh Kepala Rumah Tahanan Negara Kelas I Surabaya dan Ombudsman RI.

**Saran kepada Direktorat Jenderal Perumahan:**

1. Melaksanakan sosialisasi tentang pedoman penanggulangan bencana di UPT Pemasarakan
2. Melakukan kegiatan simulasi mitigasi bencana yg melibatkan BNPB/ Dinas Pemadam Kebakaran
3. Meningkatkan keterampilan dan kompetensi petugas lapas dan rutan
4. Melakukan inventarisasi terkait sarana prasarana mitigasi bencana secara berkala

**Saran kepada Direktorat Jenderal Imigrasi Direktorat Pengawasan dan Penindakan Keimigrasian:**

1. Membuat Peraturan tentang Pedoman Penanggulangan Bencana di UPT Rudenim
2. Melakukan kegiatan simulasi mitigasi bencana yg melibatkan BNPB/ Dinas Pemadam Kebakaran
3. Meningkatkan keterampilan dan kompetensi petugas lapas dan rutan

4. Melakukan inventarisasi terkait sarana prasarana mitigasi bencana secara berkala

**b. Pengawasan Pelayanan Publik dalam Penyelenggaraan Penanggulangan Bencana**

Monitoring dilakukan dengan mengirimkan surat kepada Direktur Jenderal Otonomi Daerah Kementerian Dalam Negeri dan Deputi Bidang Koordinasi Pemertanian Pembangunan Wilayah dan Penanggulangan Bencana Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan Republik Indonesia.

Kegiatan dilanjutkan dengan pertemuan pada tanggal 11 Juli 2023 bersama dengan BPBD Kabupaten Cianjur, Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Cianjur dan Kepala Desa Cijeudil terkait tindak lanjut pelaksanaan saran mengenai relokasi.



**Saran kepada Badan Nasional Penanggulangan Bencana:**

1. Melakukan kajian dan evaluasi terkait kendala penyelenggaraan penanggulangan bencana pada tahap pra bencana dan tanggap darurat secara berkala dan melakukan langkah perbaikan berdasarkan hasil kajian dan evaluasi yang dilakukan
2. Pengembangan aplikasi inaRISK dengan menambahkan fitur terkait data masyarakat terdampak bencana
3. Membangun sistem atau aplikasi berkenaan dengan

pengelolaan dan penyaluran bantuan

4. Peningkatan pengetahuan dan pemahaman (literasi) masyarakat terkait bencana menjadi program prioritas dalam rangka menyiapkan masyarakat menghadapi bencana

**c. Pelayanan Pendaftaran Tanah Pertama Kali dan Pemecahan Sertifikat pada Kantor Pertanahan**

Monitoring dan pendampingan dilakukan sepanjang bulan April 2023 dengan agenda sebagai berikut

**10 APRIL 2023**

Pertemuan di Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang dihadiri oleh Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang dan Ombudsman RI.

**17 APRIL 2023**

Monitoring dilakukan dalam pertemuan di Kantor Pertanahan Bogor II dihadiri oleh Kepala Kantor Pertanahan Bogor II dan Ombudsman RI.

**20 JUNI 2023**

Pertemuan di Kantor Pertanahan Kabupaten Serang dihadiri oleh Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Serang dan Ombudsman RI.



Sosialisasi Kepatuhan oleh Keasistenan Utama Manajemen Pencegahan Maladministrasi Ombudsman RI

**Saran kepada Kementerian ATR/BPN RI:**

1. Melakukan evaluasi menyeluruh terhadap implementasi Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan
2. Meningkatkan pengawasan dan penerapan reward and punishment dalam penyelenggaraan pelayanan pada Kantor Pertanahan



**e. Pengawasan Pelayanan Rehabilitasi Sosial dan Reintegrasi Sosial terhadap Purna Pekerja Migran Indonesia**

Pertemuan di BP3MI (Balai Pelayanan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia) DKI Jakarta dilaksanakan pada 11 April 2023 dan dihadiri oleh Kepala BP3MI Provinsi DKI Jakarta dan Ombudsman RI. Selanjutnya, monitoring dilakukan pada tanggal 30 Mei 2023 melalui pertemuan di BP3MI Jawa Timur dihadiri oleh Kepala BP3MI Provinsi Jawa Timur dan Ombudsman RI.

**Saran kepada BP2MI:**

Memperbaiki peraturan teknis terkait layanan reha-

bilitasi sosial dan reintegrasi sosial bagi purna PMI dan membuat SOP dalam setiap bentuk rehabilitasi sosial dan reintegrasi sosial (sepaimana Pasal 22 ayat (1) PP Nomor 59 Tahun 2021 dan usulan Ombudsman RI dalam Daftar Inventarisasi Masalah (DIM) pada Rancangan Peraturan BP2MI tentang Fasilitas Rehabilitasi dan Reintegrasi Purna PMI)

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

Kajian ini mencapai tahap monitoring dan pendampingan dengan sejumlah agenda dilaksanakan pada bulan Mei 2023, yakni:



**16 MEI 2023**

Pertemuan di Dinas Sosial Kabupaten Karawang dihadiri oleh Kepala Dinas Sosial Kabupaten Karawang, perwakilan Direktorat Jenderal Rehabilitasi Sosial Kementerian Sosial RI dan Ombudsman RI.

**17 MEI 2023**

Pertemuan di Dinas Sosial DKI Jakarta dihadiri oleh Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta, Kepala Suku Dinas Jakarta Selatan, Kepala Suku Dinas Jakarta Barat, Kepala Panti Sosial Bina Laras Harapan Sentosa 1, Kepala Panti Sosial Bina Laras Harapan Sentosa 2, Kepala Panti Daha Graha Jakarta, perwakilan Direktorat Jenderal Rehabilitasi Sosial Kementerian Sosial RI dan Ombudsman RI.

**20 JUNI 2023**

Monitoring ke Yayasan Bani Syifa dihadiri oleh Ketua Yayasan Bani Syifa, perwakilan Direktorat Jenderal Rehabilitasi Sosial Kementerian Sosial RI dan Ombudsman RI.

**Saran kepada BP2MI:**

Memperbaiki peraturan teknis terkait layanan rehabilitasi sosial dan reintegrasi sosial bagi purna PMI dan membuat SOP dalam setiap bentuk rehabilitasi sosial dan reintegrasi sosial (sepaimana Pasal 22 ayat (1)

**C. JARINGAN PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK/ OPTIMALISASI SP4N-LAPOR!**

Pada Triwulan II tahun 2023, Ombudsman RI mengoptimalkan penggunaan SP4N-LAPOR! dalam penanganan aduan masyarakat melalui sejumlah kegiatan optimalisasi baik di tingkat Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah.

Salah satu kegiatan yang telah terlaksana pada periode April-Juni 2023 adalah Monitoring dan Evaluasi SP4N-LAPOR! di Ombudsman Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau. Dalam kerjanya, kantor Ombudsman Riau membuah hasil yang memuaskan dengan provinsi tersebut menduduki peringkat I Nasional Evaluasi Kinerja pengelolaan pengaduan Pemerintah Daerah pada tahun 2022.

Kegiatan lain yang telah dilaksanakan pada periode ini mencakup:

- Rapat Koordinasi Nasional Optimalisasi SP4N-LAPOR!
- "LAPOR! Goes To Campus" IPDN Jatinangor.

Bersama para stakeholder utama SP4N-LAPOR!, Ombudsman RI juga melangsungkan diskusi terkait sejumlah aspek penting terkait peningkatan kualitas pengelolaan, seperti:

- Revisi Peraturan MenPAN RB Nomor 62 Tahun 2018
- Penyempurnaan Modul Teknis Pelatihan SP4N-LAPOR!
- Brainstorming terkait Pengembangan Dokumen Teknis Simpul Hub SP4N-LAPOR!
- Penyusunan Indikator Money SP4N-LAPOR!



Lapor! Goes to IPDN Jatinangor.

## KEGIATAN

### APRIL

- Melakukan pembahasan terkait pengembangan aplikasi penilaian kepatuhan tahun 2023
- Menyusun pedoman/petunjuk teknis penilaian kepatuhan tahun 2023
- Melakukan diskusi dengan perwakilan secara online mengenai konsep penilaian kepatuhan tahun 2023

### D. SURVEI KEPATUHAN

\*Data/hasil survey belum tersedia oleh KUMPM pada Tw II/2023, tabel di bawah dikemas dalam format lain\*

### MEI

- Melakukan pembahasan dengan pimpinan Ombudsman mengenai nilai akhir kepatuhan tahun 2023
- Melakukan diskusi dengan Keasistenan Utama Manajemen Mutu terkait konsep penjaminan mutu dan supervisi penilaian kepatuhan tahun 2023
- Melakukan pengumpulan data terkait tim penilai pusat dan perwakilan, data produk layanan, data RSU dan Puskesmas serta data LHA dan LAHP
- Finalisasi pedoman/petunjuk teknis penilaian kepatuhan tahun 2023
- Melakukan pembahasan dengan pengampu terkait bobot Indeks
- Kepuasan Masyarakat, LAHP, LHA dan Rekomendasi yang akan menjadi bagian dalam penilaian kepatuhan tahun 2023

### JUNI

- Melakukan workshop awal membahas konsep dan pelaksanaan penilaian kepatuhan tahun 2023 dengan tim penilai pusat dan perwakilan
- Melakukan pendampingan pada Kementerian Sosial dan Badan Nasional Sertifikasi Profesi untuk persiapan penilaian kepatuhan tahun 2023
- Melakukan sosialisasi penilaian kepatuhan tahun 2023 pada tingkat Kementerian dan Lembaga
- Melakukan diskusi dengan Biro Renkeu dan Biro AP4 terkait anggaran penilaian kepatuhan tahun 2023 dan permintaan tambahan anggaran pada beberapa perwakilan



Sosialisasi kepatuhan Pemda oleh Perwakilan Bengkulu.

### E. PENGAWASAN KELOMPOK MARJINAL/3T

#### Layanan Program Penyediaan Akses Internet di Wilayah 3T

Pertemuan bersama BAKTI dilaksanakan pada tanggal 7 Juni 2023 di Kantor BAKTI yang terletak di Gedung Centennial Tower dan dihadiri oleh Direktur Infrastruktur dan Direktur Layanan Telekomunikasi dan Informasi Masyarakat dan Pemerintah.

Kegiatan monitoring dilanjutkan dengan mengirimkan surat kepada Plt. Direktur Utama BAKTI terkait permintaan dokumen pelaksanaan saran.

#### Saran kepada BAKTI:

1. Melakukan revisi terhadap keputusan Direktur Utama BAKTI Nomor 71 Tahun 2019 tentang Standar Operasional Prosedur PASTI.
2. Memperkuat aplikasi PASTI dengan melakukan sos-

ialisasi secara intensif kepada para pihak yang berkepentingan serta melakukan upaya migrasi data pengusulan berbasis proposal /fasilitasi/FGD ke aplikasi PASTI.

3. Mengganti contoh SK Pengelola Aplikasi Permohonan Akses Telekomunikasi dan Informasi menjadi contoh SK Pendaftaran Organisasi pada dashboard aplikasi PASTI.
4. Merumuskan dan membuat Standar Operasional Prosedur terkait standarisasi pengamanan, pemeliharaan dan monitoring aset/infrastruktur yang ditunjukkan dalam keputusan Direktur Utama.
5. Mendesain suatu model/bentuk komunikasi dan koordinasi dengan Diskominfo di daerah (provinsi/kabupaten/kota).
6. Merencanakan penambahan kapasitas dan kecepatan akses internet.



Kegiatan monitoring Pertemuan bersama BAKTI dilaksanakan pada tanggal 7 Juni 2023 di Kantor BAKTI oleh Keasistenan Utama I pada 7 Juni 2023.

## BAB III KINERJA PERWAKILAN

Perwakilan Ombudsman RI mempunyai hubungan hierarkis dengan Ombudsman RI. Dipimpin oleh seorang Kepala Perwakilan, kantor Ombudsman RI Perwakilan berlokasi di 34 provinsi di Indonesia.

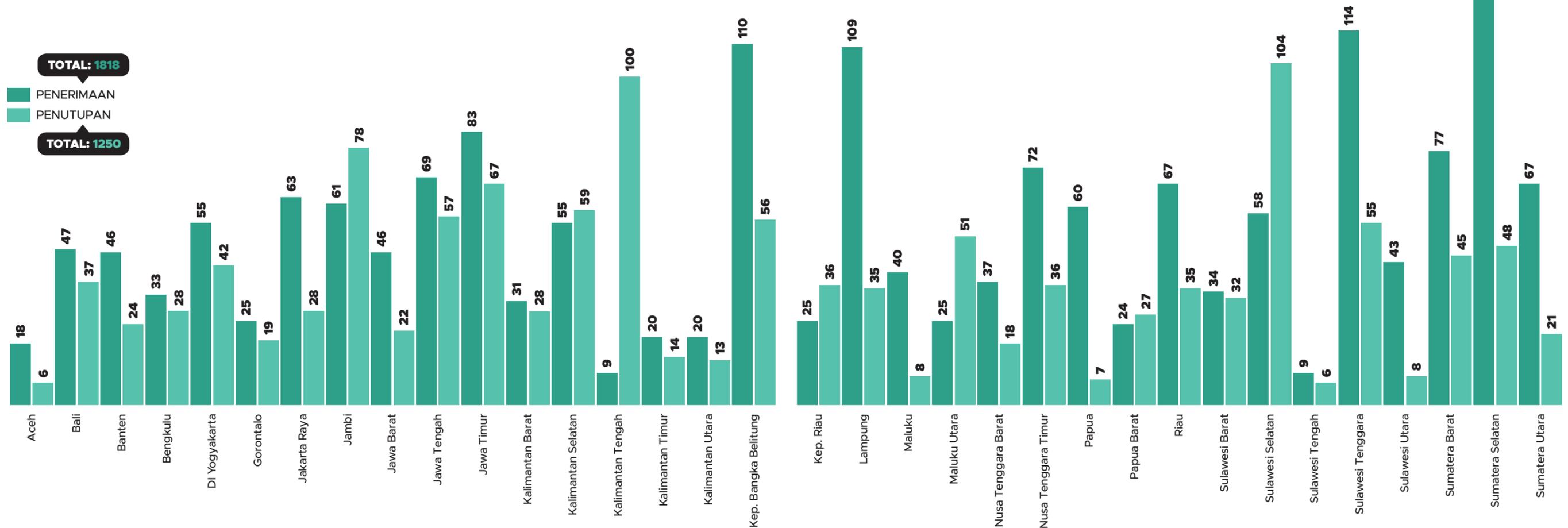
Pada Triwulan II 2023, kantor Perwakilan Ombudsman RI menyelesaikan sebanyak 1.250 aduan yang

tergolong dalam Laporan Masyarakat, Investigasi atas Prakarsa Sendiri (IAPS), dan Respon Cepat Ombudsman (RCO).

Jumlah seluruh aduan yang ditangani oleh kantor Perwakilan Ombudsman RI pada Triwulan II 2023 adalah sebanyak 1.818.



### 3.1 Komparasi penerimaan dan penutupan aduan pada kantor perwakilan



**LAMPU SOROT**

**JAWA TENGAH**

**Buka Posko Pengawasan Pengaduan PPDB Tahun Ajaran 2023/2024**

Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Jawa Tengah mengadakan rapat koordinasi dengan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah terkait Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) tingkat SMA/SMK Tahun Ajaran 2023/2024. Dipimpin oleh Kepala Perwakilan Ombudsman RI Jawa Tengah, Siti Farida, rapat ini bertujuan untuk mengawasi persiapan Pemerintah Provinsi dalam melaksanakan PPDB.

Ombudsman fokus pada pengawasan potensi maladministrasi dalam PPDB, seperti pungutan liar, masalah zonasi, dan kecurangan lainnya. Ombudsman juga mendorong penyelarasan regulasi dan optimalisasi pengelolaan pengaduan sebagai sarana untuk transparansi dan akuntabilitas dalam pelaksanaan PPDB. Siti Farida menekankan pentingnya menjaga integritas dalam proses PPDB serta mendorong masyarakat melaporkan kecurangan kepada Ombudsman guna memberantas maladministrasi.



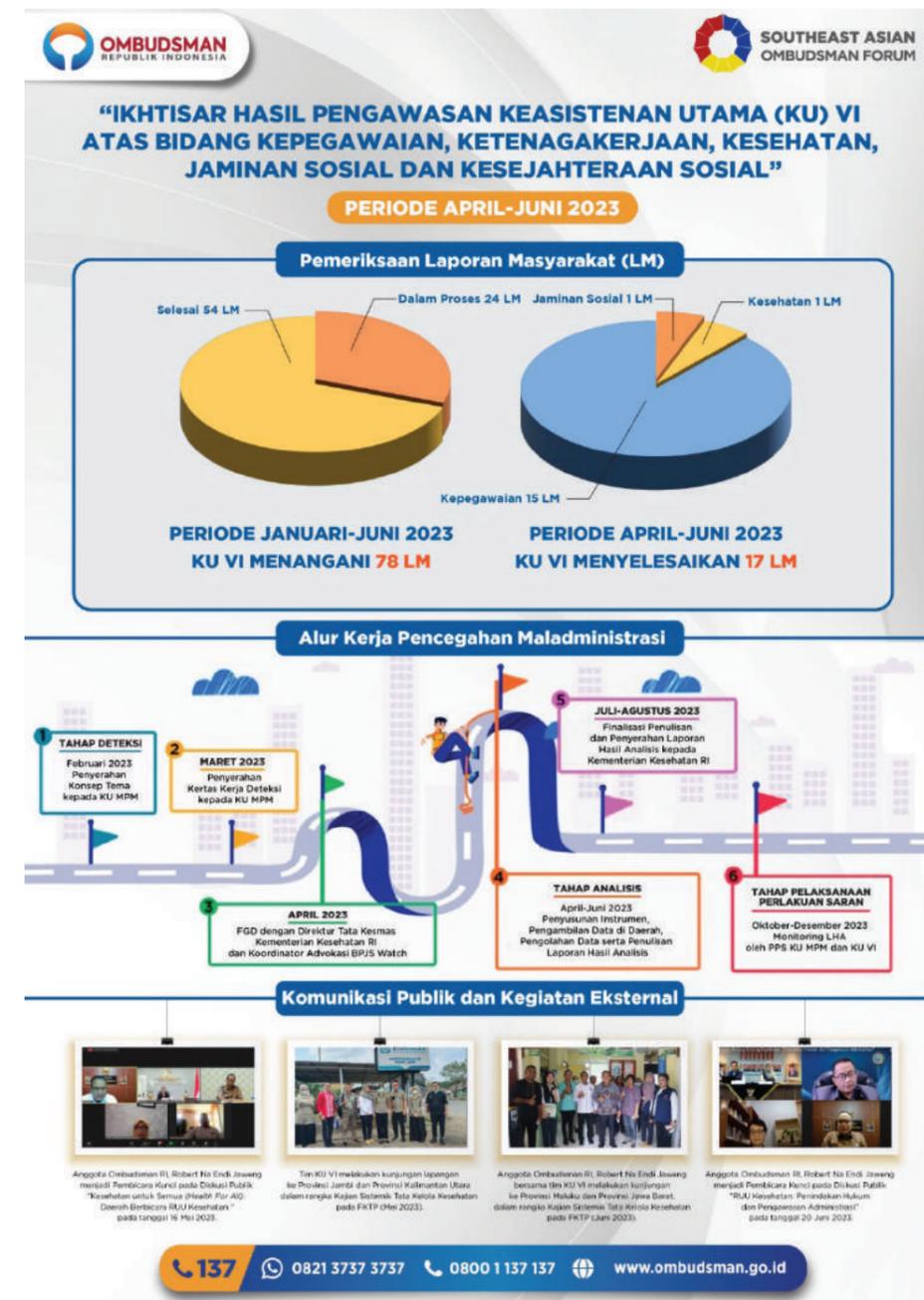
**NUSA TENGGARA TIMUR**

**PVL On The Spot di Dua Kabupaten**

Pada Triwulan II tahun 2023, Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) telah menyelenggarakan 2 (dua) kegiatan PVL On The Spot di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Barat Daya dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada.

Barat Daya dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada.

Kegiatan PVL On The Spot tersebut menghasilkan 34 akses masyarakat yang terdiri dari 6 laporan masyarakat dan 28 konsultasi non-laporan (KNL).



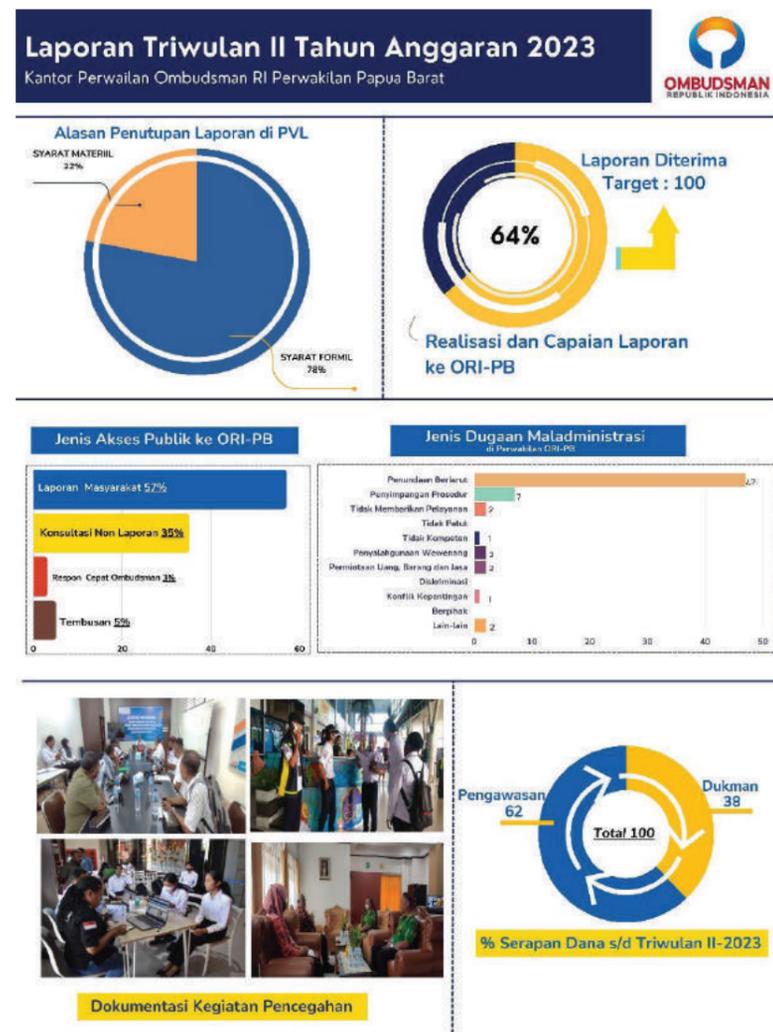
**PAPUA BARAT**

**Monitoring Penerapan Standar Pelayanan Publik PN Manokwari**

Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Papua Barat melakukan pertemuan dan monitoring dengan Pengadilan Negeri (PN) Kelas 1B Manokwari pada Kamis (15/06/2023). Kepala Perwakilan Ombudsman, Musa Sombuk, menjelaskan bahwa pertemuan ini untuk mengklarifikasi isu-isu tentang kaburnya tahanan, persidangan hingga larut malam, dan standar pelayanan publik di PN Manokwari Kelas 1B. Meskipun Ombudsman memiliki kewenangan terbatas pada Panitera, pertemuan ini bertujuan untuk membahas serta memberikan klarifikasi terkait masalah-masalah ini.

Pada pertemuan tersebut, Ketua PN Manokwari, Berlinda Ursula Mayor, memberikan klarifikasi mengenai beberapa permasalahan yang telah menjadi sorotan. Terkait tahanan yang kabur, faktor penyebab adalah ruang tahanan yang sempit dan kurangnya pengamanan. Sidang malam hari di PN Manokwari disebabkan oleh faktor internal dan eksternal, seperti kurangnya jumlah hakim, keterbatasan ruang sidang, serta keterlambatan pengantaran tahanan dan kehadiran saksi.

Ombudsman berkomitmen untuk menjaga interaksi dengan PN Manokwari dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan UU No. 25/1999 tentang Pelayanan Publik. Dalam rangka memperbaiki situasi, Berlinda juga meminta dukungan Pemerintah Daerah untuk menyediakan sarana dan prasarana yang diperlukan oleh PN Manokwari. Hadir dalam pertemuan ini adalah Asisten Bidang Pencegahan Maladministrasi Ombudsman Papua Barat dan Panitera PN Manokwari Kelas 1B, Isra Abbas.



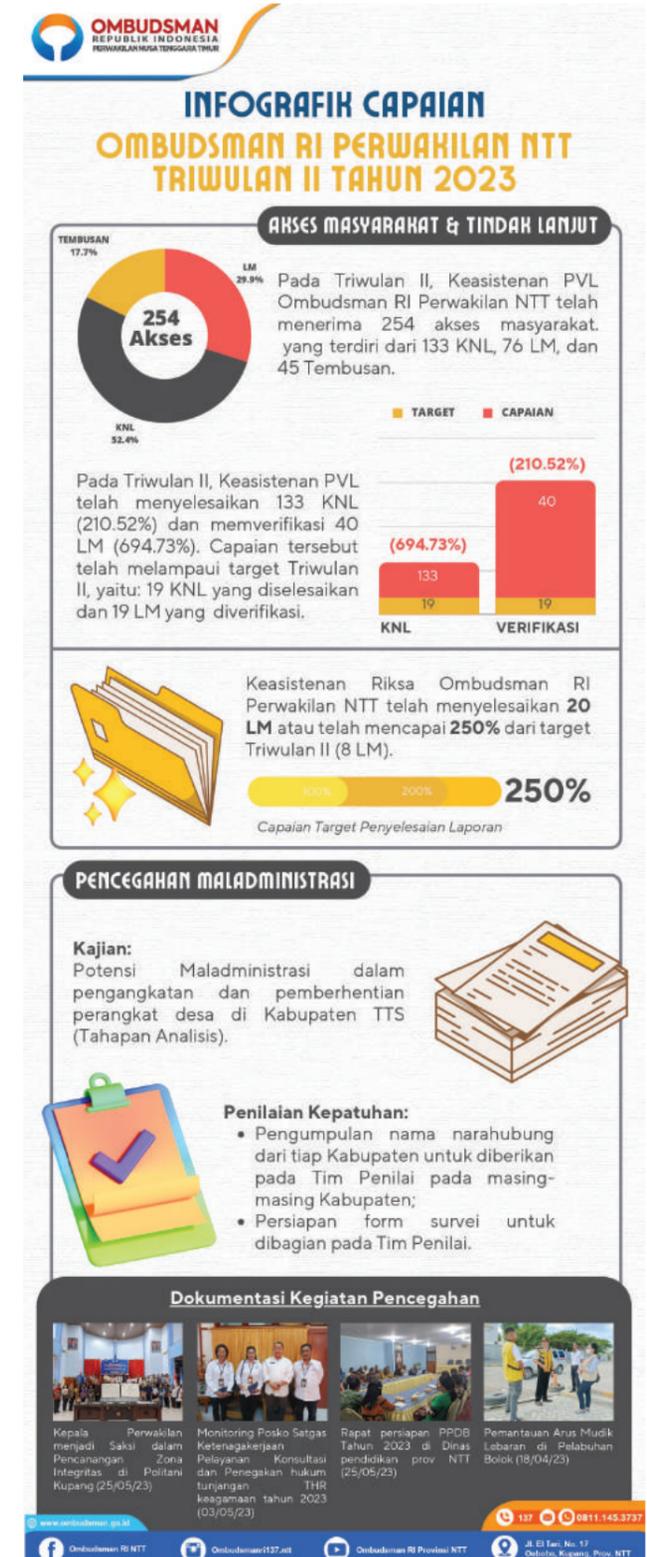
**SULAWESI BARAT**

**Awasi Penyelenggaraan Arus Mudik Lebaran hingga Subsidi Pupuk**

Pada periode April hingga Juni 2023, Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Barat melakukan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik terkait beberapa isu penting, yakni pupuk bersubsidi, penyelenggaraan haji, dan arus mudik lebaran tahun 2023. Terkait pupuk bersubsidi, Ombudsman Sulawesi Barat memantau proses Updating Data Calon Petani Penerima Subsidi Langsung Pupuk (SLP) di tingkat provinsi/kabupaten. Kendala yang ditemukan meliputi kesulitan akses ke aplikasi Sistem Informasi Manajemen Penyuluhan Pertanian (Simluhtan), ketidaksesuaian data KTP petani dengan Dukcapil, serta kendala operasional dalam sinkronisasi data dan penggantian KTP.

Ombudsman Perwakilan Sulawesi Barat juga mengawasi penyelenggaraan ibadah haji berkoordinasi dengan Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Barat dan melakukan pengawasan manasik haji di Mesjid Kuba Mamuju.

Ombudsman memantau arus mudik Lebaran di sejumlah tempat, termasuk Bandara Tamba Padang dan Terminal Type A Simbuang. Hal ini dilakukan sebagai bagian dari pengawasan pelayanan publik di sektor transportasi dan perhubungan selama periode arus mudik Idul Fitri 1444 H tahun 2023.

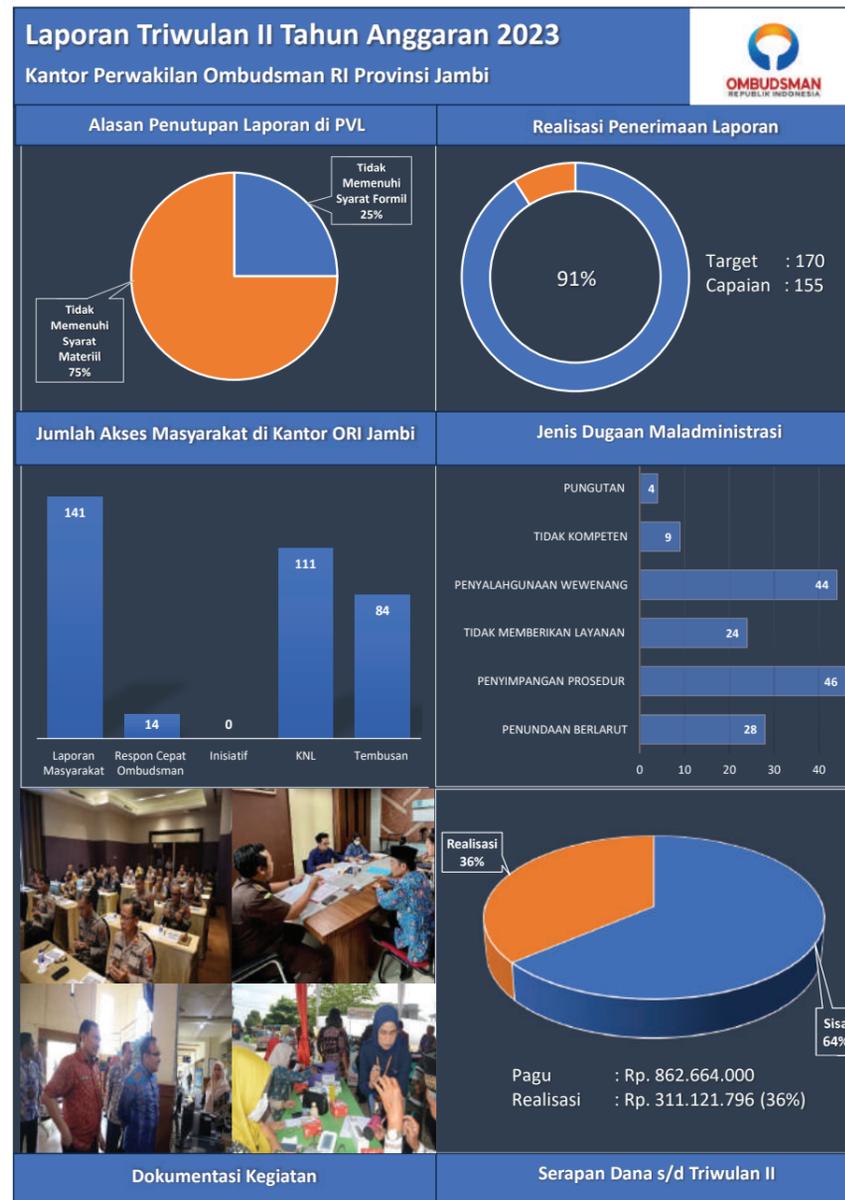


**JAMBI**  
**Pelapor Terima Sertifikat Tanah setelah Dua Tahun Penundaan Berlarut**

Ombudsman RI Perwakilan Jambi berhasil mendorong penerbitan sertifikat tanah yang sempat tertunda selama 2 tahun. Penanganan ini bermula dari laporan masyarakat dari kuasa korban, yang disebut Pelapor S, kepada Ombudsman Perwakilan Provinsi Jambi terkait keterlambatan oleh Instansi Pertanahan dalam menyelesaikan permohonan penerbitan sertifikat.

Setelah berupaya tanpa hasil, Pelapor mengajukan laporan ke Ombudsman Jambi. Laporan ini melalui tahap penerimaan, verifikasi formil dan materil, serta pemeriksaan.

Dalam pemeriksaan, terungkap bahwa Instansi Pertanahan telah melakukan penundaan berlarut terhadap permohonan sertifikat, dan akhirnya, dengan intervensi Ombudsman, sertifikat tersebut berhasil diterbitkan pada 1 April 2023.

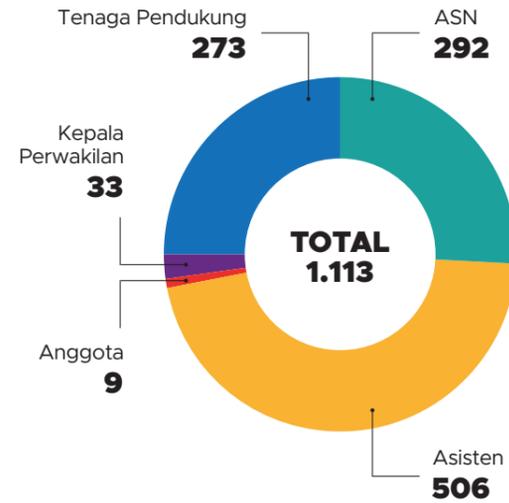
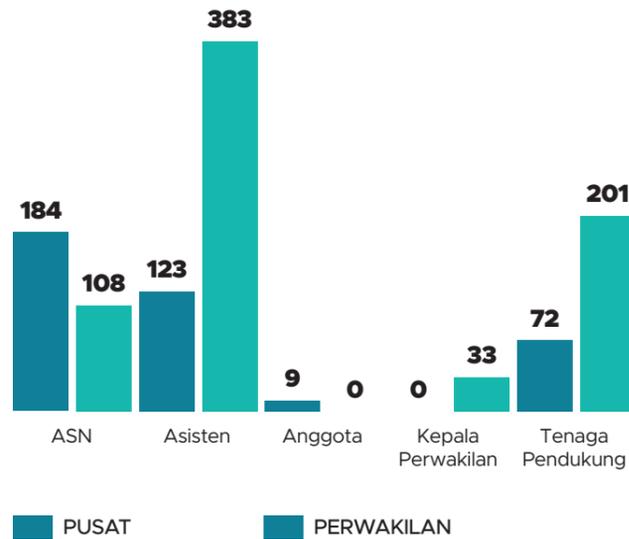


## BAB IV PENGUATAN ORGANISASI

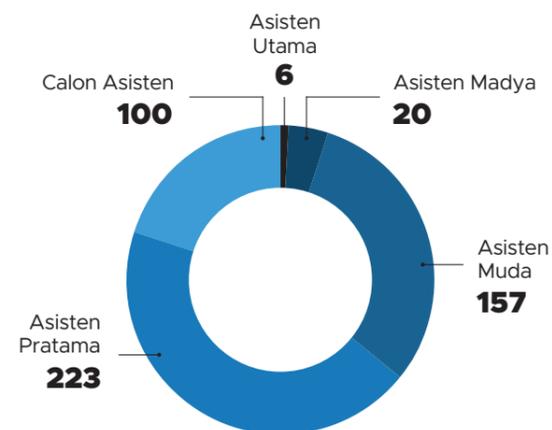
### A. SUMBER DAYA MANUSIA

**SUMBER** Daya Manusia di Ombudsman RI, yang juga disebut dengan Insan Ombudsman secara nasional tersebar di 34 provinsi saat ini berjumlah **1.113** orang.

#### JUMLAH INSAN OMBUDSMAN RI

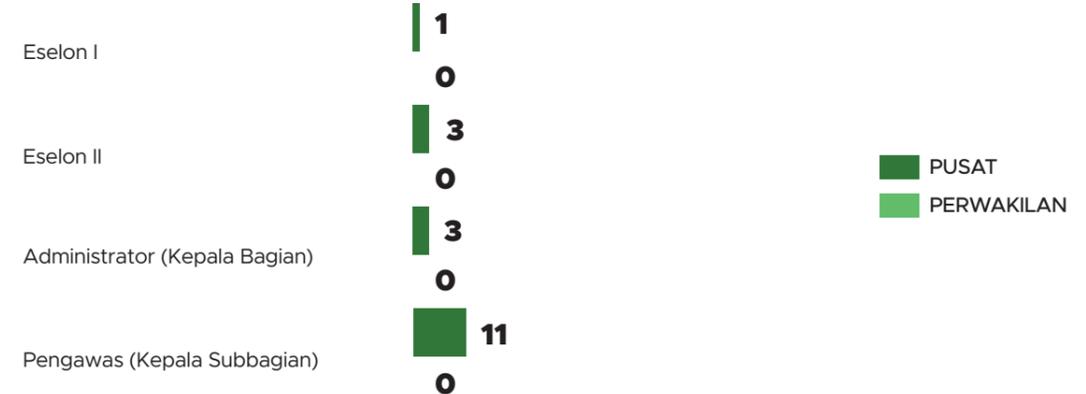


#### ASISTEN

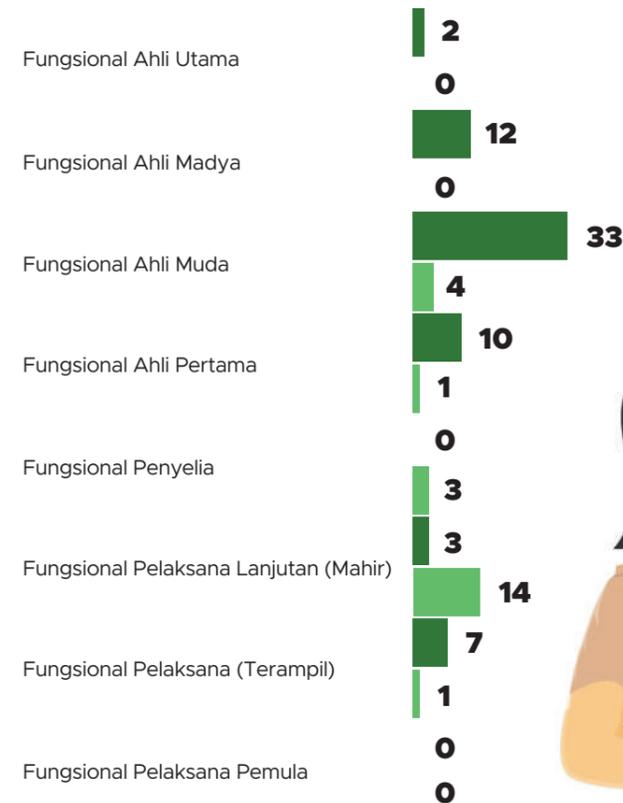


#### PEGAWAI NEGERI SIPIL

##### JABATAN STRUKTURAL



##### JABATAN FUNGSIONAL TERTENTU



##### JABATAN FUNGSIONAL UMUM



## B. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

**PRODUK** Hukum di luar program legislasi Ombudsman RI Prioritas di Triwulan II tahun 2023 diantaranya:



## 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 daerah. Tidak kalah pentingnya, di luar negeri Ombudsman telah ditunjuk menjadi Ketua South East Asian Ombudsman Forum (SEAOF).

Forum internasional lainnya yang sedang dijalankan yaitu 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, seminar, training of trainers, The Commonwealth Ombudsman Online Complaints Handling Forum, serta Women in Leadership.

Selama Triwulan II 2023 telah dilakukan pertemuan secara daring maupun luring dalam rangka pelaksanaan program kerja sama antara Ombudsman RI dan Ombudsman Belanda, yang difasilitasi oleh Center for International Legal Cooperation (CILC). Pada 21 Maret 2023 dilakukan pertemuan luring antara CILC dan Ombudsman RI, dilanjutkan pertemuan daring dengan Ombudsman Belanda.

Dalam pertemuan tersebut, disepakati pelaksanaan leadership retreat yang akan diikuti pimpinan Ombudsman RI dan Belanda pada bulan Desember 2023 di Bandung. CILC dan Ombudsman Belanda juga akan memfasilitasi audiensi antara Ombudsman RI dan pa-

kar Center on International Cooperation (CIC) New York, Maïke de Lange, terkait peran Ombudsman dalam SDGs. Kerja Sama dengan Ombudsman Belanda dan CILC juga mengadakan webinar Peran Ombudsman RI dalam Mendukung Tujuan SDGs.

Tujuan Pembangunan Berkelanjutan atau Sustainable Development Goals (SDGs) adalah agenda 2030, yang merupakan kesepakatan pembangunan berkelanjutan berdasarkan hak asasi manusia dan kesetaraan. Ombudsman RI, sebagai lembaga negara pengawas pelayanan publik, turut mendukung tujuan dari SDGs, terutama tujuan 16 yaitu Perdamaian, Keadilan dan Kelembagaan yang Tangguh. Ombudsman RI bersama dengan CILC menyelenggarakan webinar mengenai peran Ombudsman RI dalam mendukung tujuan SDGs pada 15 Juni 2023. Webinar tersebut menghadirkan Maïke de Langen sebagai narasumber dengan Insan Ombudsman RI sebagai peserta.

## D. KEUANGAN

**PADA** Triwulan II tahun 2023, realisasi anggaran Ombudsman RI Rp 100,895 miliar (43,81%) dari pagu anggaran Rp 230,324 miliar. Dua program di Ombudsman RI yaitu Program Pengawasan Pelayanan Publik dengan realisasi anggaran Rp 10,274 miliar (30,16%) dari pagu anggaran Rp 34,070 miliar dan Program Dukungan Manajemen dengan realisasi anggaran Rp 90,621 miliar (46,18%) dari pagu anggaran Rp 196,253 miliar.

Uraian	Pagu	Realisasi	Sisa	Realisasi (%)
110.01.CG Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	34.070.158.000	10.274.046.495	23.796.111.505	30,16%
5618 Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat	19.368.882.000	7.548.657.852	11.820.224.148	38,97%
5619 Pencegahan Maladministrasi	14.301.276.000	2.476.896.775	11.824.379.225	17,32%
5731 Penjaminan Mutu	400.000.000	248.491.868	151.508.132	62,12%
110.01.WA Program Dukungan Manajemen	196.253.988.000	90.621.832.307	105.632.155.693	46,18%
4051 Perencanaan dan Keuangan	1.185.657.000	688.973.858	496.683.142	58,11%
4191 Fasilitasi Pelayanan Teknis Pengawasan Pelayanan Publik	1.240.834.000	590.849.532	649.984.468	47,62%
4192 Kehumasan, Data dan Sistem, dan Teknologi Informasi	2.833.277.000	794.746.620	2.038.530.380	28,05%
4193 Pengawasan Internal	363.119.000	142.539.076	220.579.924	39,25%
5093 Hukum, Kerja Sama, Organisasi, dan Reformasi Birokrasi	1.742.273.000	649.305.281	1.092.967.719	37,27%
5094 Sumber Daya Manusia, Perlengkapan, dan Kerumahtanggaan	188.888.828.000	87.755.417.940	101.133.410.060	46,46%

## E. KEHUMASAN

**PENGEMBANGAN** aspek kehumasan dilakukan untuk menjaga reputasi dan citra positif Ombudsman RI.

### Pengelolaan Media Sosial

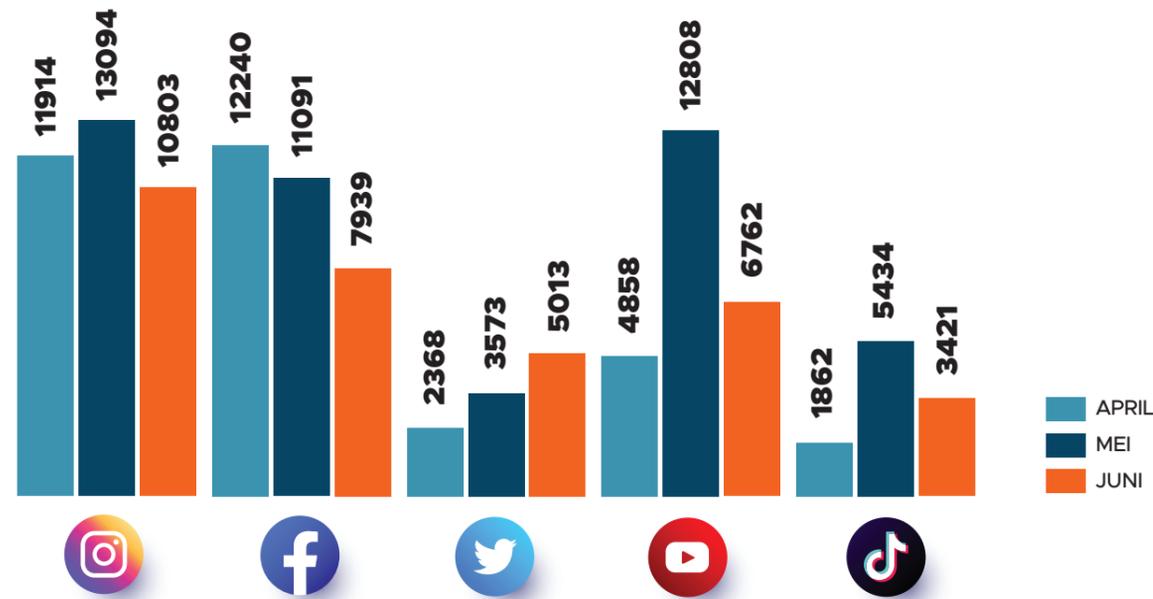
Selama Triwulan II tahun 2023, terjadi kenaikan performa media sosial Ombudsman RI yang bisa dilihat dari peningkatan jumlah followers (pengikut) per tanggal 1 April 2023 hingga 30 Juni 2023. Sedangkan apabila dilihat dari jumlah impression (impresi), akun media sosial Ombudsman memiliki data fluktuatif disebabkan karena adanya jenis konten, isi konten, dan konten yang dipro-

mosikan dengan bergantung pada jangkauan akun sesuai relevansinya dengan followers atau pengguna.

Capaian performa di Triwulan II Tahun 2023 terjadi paling besar pada konten aktivasi media sosial, terutama pada challenge aktivasi yang cukup mudah (tanpa berpikir cukup detail) sehingga potensi audiens untuk berpartisipasi lebih tinggi. Selain itu, konten tagar #QuizOmbudsman RI menyumbang kenaikan cukup signifikan bagi performa media sosial dengan penggunaan tagar #JadiPahamOmbudsman #YukAwasiBersama. Meskipun impresi bersifat fluktuatif, namun pertumbuhan followers cenderung terus meningkat.



**TOTAL ENGAGEMENT**



**GRAFIK JUMLAH FOLLOWERS**

**Pengelolaan Website**

Pengelolaan Konten Website Ombudsman RI selama bulan April-Juni 2023 ini telah dilaksanakan dengan baik oleh Tim Pengelola Website Tahun Ombudsman 2023 yang terdiri dari Pokja Hubungan Masyarakat, Pokja Teknologi Informasi dan Kantor Perwakilan. Admin rutin memperbaharui konten yang terdapat di setiap kanal di dalam website sesuai dengan tugasnya masing-masing selama Triwulan II di tahun 2023. Terdapat 13 kanal sesuai dengan laman pada konten website yang dikerjakan, antara lain: Artikel, Kabar Perwakilan, Kabar Ombudsman, Siaran Pers, Produk Ombudsman, Kliping Berita, Foto Slider, Agenda Pimpinan, Pengumuman, Galery Foto, Galery Video, Survei, dan Laporan Google Analytics.

Sedangkan untuk pengarsipan hasil kegiatan Peliputan dan Dokumentasi selama bulan April-Juni Ombudsman RI baik didalam maupun diluar kantor telah diunggah ke NAS/Network Attached Storage (<https://sisdatin.ombudsman.go.id:5600/>)

**Perpustakaan Digital dan Pojok Baca Ombudsman**

Pada triwulan kedua jumlah pemustaka yang hadir di Perpustakaan dan Pojok Baca Digital (POCADI) adalah sebanyak 72 orang. Data dibawah ini belum menggambarkan jumlah pemustaka secara keseluruhan karena banyak pemustaka yang tidak menulis daftar hadir manual.

**F. PENGAWASAN INTERNAL**

**DALAM** mendukung pengawasan internal yang merupakan bagian dari fungsi Inspektorat Ombudsman RI, reuiu yang telah dilaksanakan di antaranya penyerapan anggaran dan pengadaan barang dan jasa (PAPBJ).

Pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman RI yaitu pemantauan Tindak Lanjut Hasil Pemeriksaan BPK RI dan pengelolaan gratifikasi. Sepanjang Triwu-

lan II yaitu April sampai dengan Juni 2023 terdapat pelaporan penerimaan gratifikasi di lingkungan Ombudsman RI sebanyak 2 (dua) laporan.

Selama triwulan II, April sampai dengan Juni 2023, Inspektorat telah menerima sebanyak 39 aduan internal. Dalam pelaksanaannya, pengembangan aplikasi

WBS 2.0 sudah mulai digunakan untuk pemasukan aduan yang sudah mendapat disposisi dari pengampu, dalam hal ini Wakil Ketua Ombudsman RI. Aplikasi WBS 2.0 ini digunakan sebagai alat kerja untuk mempermudah penyampaian proses perkembangan aduan pada masing-masing tahap.



## BAB V

# PENJAMINAN MUTU

Ombudsman Republik Indonesia dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik oleh negara, juga mendapat pengawasan baik secara eksternal maupun internal. Secara internal, pengawasan dilakukan salah satunya oleh Keasistenan Utama Manajemen Mutu (KUMM) dengan mengevaluasi kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan dalam pelaksanaan kegiatan penyelesaian laporan dan pencegahan maladministrasi di lingkungan Ombudsman RI

Pada 2023, kegiatan evaluasi kepatuhan oleh KUMM di antaranya terdiri dari:

1. Pemeriksaan aduan masyarakat atas kegiatan penyelesaian laporan dan pencegahan maladministrasi di antaranya melalui mekanisme Whistleblowing System (WBS)
2. Penjaminan mutu terhadap kegiatan penyelesaian laporan
3. Penjaminan mutu pencegahan maladministrasi pelayanan publik.

### A. Penyelesaian Aduan terkait Pengawasan Pelayanan Publik di Ombudsman RI

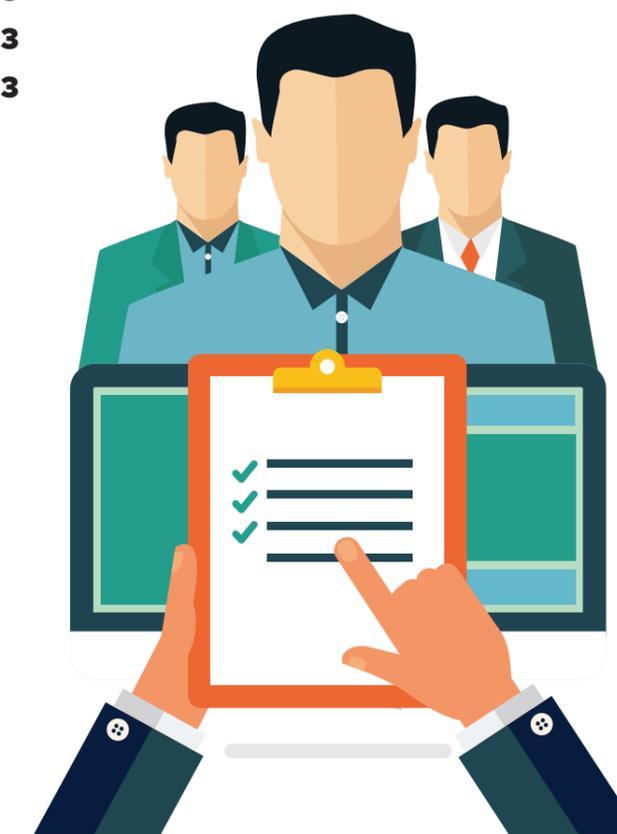
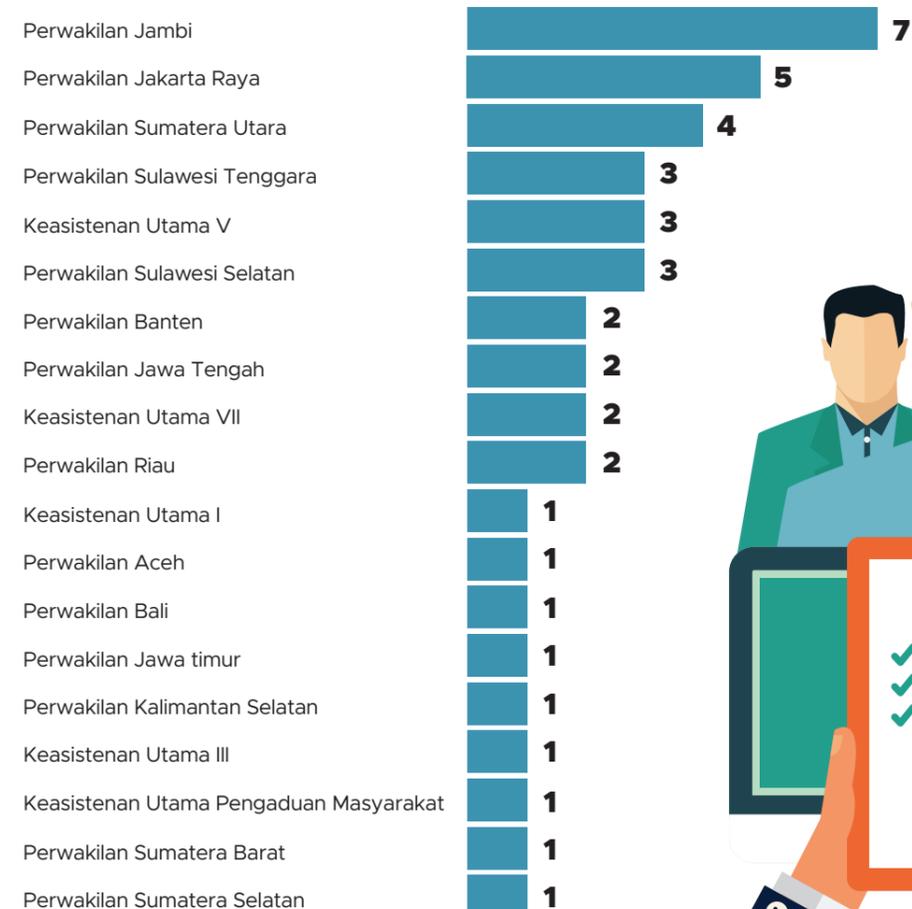
Penyelesaian pengaduan masyarakat terhadap penanganan laporan dilakukan dengan memeriksa proses penanganannya. Pemeriksaan pengaduan merujuk pada Peraturan Ombudsman RI Nomor 27 Tahun 2017 tentang Sistem Pelaporan dan Penanganan Pelanggaran Internal (Whistle Blowing System) di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia, Keputusan Ketua Ombudsman RI Nomor 239 Tahun 2020 tentang Petunjuk Teknis Pemeriksaan Pengaduan Atas Pelaksanaan Pengawasan Pelayanan Publik di lingkungan Ombudsman Republik Indonesia, dan Keputusan Ketua Ombudsman RI Nomor 48 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Penanganan Pelanggaran Internal (Whistle Blowing System) di Lingkungan Ombudsman RI.

Pengaduan internal yang ditangani oleh KUMM pada Triwulan I dan Triwulan II Tahun 2023 melalui pemeriksaan adalah sebagai berikut:

**Jumlah Penerimaan dan Penutupan Aduan Pengawasan Pelayanan Publik pada Triwulan I s.d. Triwulan II Tahun 2023**

Triwulan	Penerimaan Aduan			Penutupan Aduan		
	Laporan Masyarakat Status Ditutup	Laporan Masyarakat Dalam Proses	Total Aduan Diterima	Laporan Masyarakat Status Ditutup	Laporan Masyarakat Dalam Proses	Total Aduan Ditutup
I	9	8	17	8	10	18
II	21	4	25	8	3	11
<b>Grand Total</b>	<b>30</b>	<b>12</b>	<b>42</b>	<b>16</b>	<b>13</b>	<b>29</b>

### Penerimaan Aduan di setiap Unit Kerja pada Triwulan I s.d. Triwulan II Tahun 2023



KUMM telah menerima 42 aduan pada Triwulan I dan Triwulan II tahun 2023 atau 0,96% dari jumlah Laporan Masyarakat (LM) yang masuk, yakni 4.366 laporan pada rentang waktu yang sama. Angka tersebut masih di bawah batas maksimum persentase aduan terhadap jumlah laporan, yakni 2,40% yang telah ditetapkan dalam Perjanjian Kerja KUMM Tahun 2023. Hingga Triwulan II KUMM telah menyelesaikan dan menutup

29 aduan, sehingga capaian kinerja penyelesaian aduan internal mencapai 82,86% dari target penyelesaian aduan tahun 2023 sebanyak 35 aduan.

Berdasarkan hasil pemeriksaan Aduan yang telah ditutup pada Januari hingga Juni 2023, termuan terdapat dalam ketiga kategori jenis temuan yaitu substansi, prosedur, dan produk.

**Jenis Temuan Aduan pada Triwulan I s.d. Triwulan II Tahun 2023**

Kategori	Jenis Temuan
Substansi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak memiliki fokus yang jelas dalam menentukan dugaan Maladministrasi (laporan Inisiatif)</li> <li>2. Hasil verifikasi formil tidak memuat informasi yang disampaikan Pelapor secara lengkap</li> <li>3. Kesimpulan LAHP belum menyatakan terlapor melakukan maladministrasi</li> <li>4. Analisis atas hasil pemeriksaan tidak selaras dengan kesimpulan</li> <li>5. Keliru dalam menentukan pasal penutupan laporan</li> </ol>
Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kesalahan dalam menetapkan penolakan laporan di tahap verifikasi formil</li> <li>2. Tidak menerbitkan Surat Perintah Tugas (laporan Inisiatif)</li> <li>3. Tidak nyusun BA Rapat Perwakilan (laporan Inisiatif)</li> <li>4. Tidak menyusun BA Gelar Laporan (laporan Inisiatif)</li> <li>5. Pemeriksaan laporan tidak sesuai dengan PO 38/2019 (laporan Inisiatif)</li> <li>6. Tidak menyusun LHPD</li> <li>6. Tidak memberikan informasi perkembangan laporan kepada Pelapor</li> <li>7. Tidak membuat surat penutupan</li> <li>8. Melebihi baku mutu waktu penyelesaian laporan</li> <li>9. Tidak melakukan pemutakhiran data di SIMPeL</li> </ol>
Produk	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kesalahan format surat dalam surat penolakan laporan kepada Pelapor</li> <li>2. Kesalahan penulisan alasan penutupan laporan pada dokumen LHPL</li> <li>3. Terdapat kekurangan dalam penulisan para pihak di LAHP</li> <li>4. Laporan informasi tidak memuat hasil pengumpulan informasi dan kesimpulan sebagaimana diatur dalam PO 38/2019 (laporan Inisiatif)</li> </ol>

Keberhasilan pengawasan terhadap mutu pelaksanaan tugas dan fungsi penyelesaian laporan dan pencegahan maladministrasi diukur dengan indikator Tingkat Validitas Mutu atas Produk Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Pada 2023 target Tingkat Validitas Mutu yang harus dicapai oleh KUMM adalah minimum 99 %. Capaian target pada indikator tersebut menggambarkan validitas mutu produk pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik oleh Ombudsman RI baik atas kegiatan penyelesaian laporan ataupun pencegahan maladministrasi yang dilihat dari sisi minimnya tingkat kesalahan mutu. Semakin kecil nilai kesalahan, maka semakin tinggi validitas mutu atas produk tersebut.

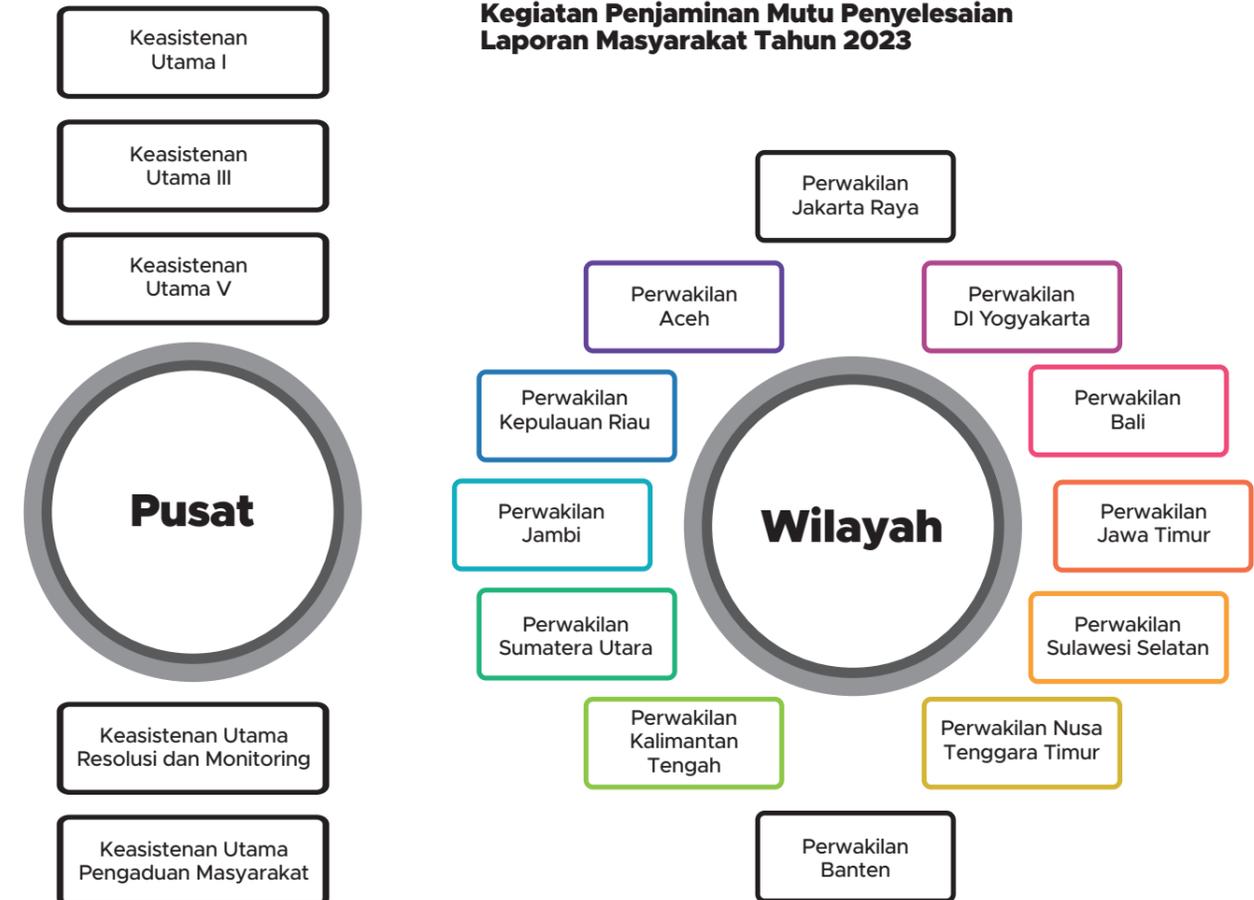
Sampai dengan semester II Tingkat Validitas Mutu oleh KUMM mencapai angka 99,52%, dihitung dari persentase jumlah aduan (14 aduan) terhadap total Laporan Masyarakat yang telah ditutup (2.961 Laporan Masyarakat) pada Triwulan II Tahun 2023. Untuk itu capaian kinerja KUMM pada indikator Tingkat Validitas

Mutu sebesar 100,53% pada semester II tahun 2023.

**B. Penjaminan Mutu Penyelesaian Laporan Masyarakat**

Peraturan Ombudsman RI Nomor 51 Tahun 2021 tentang Manajemen Mutu Terpadu di Lingkungan Ombudsman RI menyebutkan bahwa Penjaminan Mutu bertujuan untuk memberikan keyakinan kepada seluruh pemangku kepentingan, bahwa kegiatan penyelesaian laporan masyarakat dan pencegahan maladministrasi telah dilakukan sesuai standar dan prosedur sebagaimana diatur dalam peraturan yang berlaku di Ombudsman.

Pada 2023 target kegiatan penjaminan mutu penyelesaian laporan yang harus dilaksanakan oleh KUMM berdasarkan Perjanjian Kerja sebanyak 17 kegiatan. Target tersebut telah dicapai pada Triwulan II dengan menyelesaikan laporan pada 2 unit kerja pada Triwulan I dan 15 unit kerja pada Triwulan II baik di unit kerja Pusat maupun Perwakilan Ombudsman.



Adapun hasil penjaminan mutu Penyelesaian Laporan tahun 2023 secara umum menunjukkan temuan di antaranya:

1. Permasalahan di Tahap Penerimaan dan Verifikasi Laporan
  - a. Proses verifikasi memakan waktu lama
  - b. Terdapat kesalahan penulisan (typo) dan dokumen terkait verifikasi, serta dokumen tidak ditandatangani, tanpa tanggal/nama atau kesalahan tanggal
  - c. Dokumen terkait penerimaan dan verifikasi tidak ditemukan di dalam berkas laporan;
  - d. Tidak tertib melakukan pemutakhiran pada Sistem Informasi Penyelesaian Laporan;

2. Permasalahan di Tahap Pemeriksaan Laporan
  - a. Proses pemeriksaan laporan melewati baku mutu waktu waktu
  - b. Pemeriksaan laporan tidak sesuai prosedur
  - c. Terjadi kesalahan penulisan pada dokumen pemeriksaan laporan, tidak ditandatangani dan tidak ada nama/tanggal
  - d. Naskah Dinas Pemeriksaan Laporan Masyarakat belum mengacu pada ketentuan yang berlaku
  - e. Sistem Informasi Penyelesaian Laporan tidak diperbaharui
3. Permasalahan di Tahap Resolusi dan Monitoring
  - a. Proses penyelesaian laporan yang lama

- b. Proses penyelesaian laporan dan produk-produk tindak lanjut proses resolusi dan monitoring tidak sesuai ketentuan yang berlaku

Selain permasalahan umum, terdapat temuan yang bersifat khusus di masing-masing unit kerja. Atas permasalahan-permasalahan tersebut serangkaian tindakan korektif dan tindakan pencegahan telah dilakukan oleh unit-unit kerja berdasarkan hasil Monitoring KUMM.

### **C. Penjaminan Mutu Kajian Pencegahan Maladministrasi**

Sebagaimana Rencana Kerja Ombudsman Tahun 2023, terdapat 3 kegiatan penjaminan mutu pencegahan maladministrasi yang akan dilaksanakan pada bulan Juli sampai dengan September 2023. Saat ini, KUMM sedang melakukan reviu terhadap pedoman penjaminan mutu kajian pencegahan maladministrasi atas hasil evaluasi kegiatan tahun 2022, serta melakukan perencanaan dan persiapan penjaminan mutu kajian pencegahan maladministrasi tahun 2023.



### **D. Pelaksanaan Tugas Lainnya**

Untuk meningkatkan kualitas pelaksanaan tugas dan fungsi pengawasan pelayanan publik di lingkungan Ombudsman selama Triwulan II 2023, KUMM melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan, yakni:

- a. Perumusan kebijakan di bidang penyelesaian laporan masyarakat dan pencegahan maladministrasi di lingkungan Ombudsman RI;
- b. Pembahasan substansi Perubahan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2018 tentang Ombudsman RI
- c. Penyusunan Pedoman Pelaksanaan terkait pelaksanaan Manajemen Mutu di Lingkungan Ombudsman RI
- d. Melaksanakan Survey Kepuasan Kinerja KUMM Tahun 2023
- e. Menjadi Narasumber mengenai Manajemen Mutu di Diklat Kepemimpinan Pengawas Kementerian Sekretariat Negara RI

**PERISTIWA**



**PENTING**



Penandatanganan perjanjian kinerja 2023 dipimpin Ketua Ombudsman RI, Mokhammad Najih, didampingi Wakil Ketua Bobby Hamzar Rafinus, di Jakarta, 12 April 2023.



Pelantikan Asisten Muda Ombudsman RI oleh Ketua Ombudsman RI Mokhammad Najih di Jakarta, 14 April 2023.



Penyerahan DIM RUU Kesehatan kepada DPR RI oleh Ketua Ombudsman RI, Mokhammad Najih, didampingi Anggota Robert Na Endi Jawengi, di Jakarta, 11 April 2023.



Kunjungan kerja Anggota Ombudsman RI Hery Susanto ke Pelindo di Pelabuhan Cirebon, 4 April 2023.



Pemantauan arus mudik di Bandara Soekarno Hatta oleh Anggota Ombudsman RI Hery Susanto pada 14 April 2023.



Audiensi Anggota Ombudsman RI Robert Na Endi Jaweng dan Indraza Marzuki Rais dengan Direktur Penyelidikan KPK Brigjen Pol. Ender Priantoro, 17 April 2023



Rakernas dengan zoom meeting pada 12 April 2023.



Pelantikan Jabatan Fungsional Pengadaan Barang dan Jasa oleh Sekjen Ombudsman RI Suganda Pandapotan Pasaribu di Jakarta, 8 Mei 2023.

Penandatanganan Nota Kesepahaman (MoU) antara Ombudsman RI dengan Pemerintah Kota Ambon yang diwakili Anggota Ombudsman RI Johanes Widijantoro, di Ambon, 22 Mei 2023.



Pelantikan Kepala Ombudsman RI Perwakilan Sultra, Sumsel, Kepri pada 5 Juni 2023.

Rapat Dengar Pendapat dengan Komisi II DPR RI pada 29 Mei 2023. Hadir Ketua Ombudsman RI Mokhammad Najih, didampingi Indraza Marzuki Rais, Johanes Widijantoro, dan Jemsly Hutabarat.



Penyerahan hibah gedung dari Pemprov Sumut kepada Ombudsman RI pada 6 Juni 2023, dihadiri oleh Ketua Mokhammad Najih, Anggota Dadan Suparjo Suharmawijaya, dan Sekjen Suganda Pandapotan Pasaribu.



Konferensi Pers penyerahan sertifikat KPR dan FGD saran perbaikan hasil kajian layanan KPR di Bandung oleh Yeka Hendra Fatika pada 31 Mei 2023.



Upacara Kelahiran Pancasila pada 1 Juni 2023 dengan Inspektur Upacara Ketua Ombudsman RI Mokhammad Najih.



FGD dorong pelaksanaan rekomendasi Ombudsman RI di Jakarta pada 14 Juni 2023 dipimpin Wakil Ketua Bobby Hamzar Rafinus.

**Antara Ombudsman Republik Indonesia dan  
Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan**

**Agar Peningkatan Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan  
di Bidang Agraria/Pertanahan dan Tata Ruang**



Perpanjangan Penandatanganan MoU dengan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ BPN pada 16 Juni 2023 dihadiri Ketua Ombudsman RI Mokhammad Najih dan Menteri ATR/ Kepala BPN Hadi Tjahjanto.



Diskusi Publik El Nino dipimpin oleh Anggota Ombudsman RI Yeka Hendra Fatika di Jakarta, 20 Juni 2023.



Diskusi Publik RUU Kesehatan dipimpin oleh Anggota Ombudsman RI Robert Na Endi Jaweng di Jakarta, 20 Juni 2023.



Konferensi Pers Hari Anti Penyiksaan Internasional dipimpin oleh Anggota Ombudsman RI Jemsly Hutabarat di Jakarta, 26 Juni 2023.



Kunjungan Ketua Ombudsman RI Mokhammad Najih pada persiapan peluncuran LRT Jabodebek pada 20 Juni 2023.



Anggota Ombudsman RI, Dadan S. Suharmawijaya melakukan kunjungan kelembagaan ke Sekretariat Daerah Pemerintah Kabupaten Banjar, Jawa Barat, terkait pengawasan dan permintaan data informasi menyangkut kegiatan kajian sistemik tentang pemberhentian perangkat desa, 5 April 2023.

## PENUTUP

Laporan Triwulan II tahun 2023 menandai satu rangkaian pelaporan periodik, sejalan dengan Pasal 42 ayat 2 dalam UU 37 tahun 2009 mengenai Ombudsman RI. Melalui laporan ini, Ombudsman RI memenuhi tanggung jawab dalam menjalankan fungsi, tugas, dan wewenangnya, dengan memberikan pertanggungjawaban kepada Presiden, DPR, dan seluruh masyarakat.

Berbagai aspek kinerja Ombudsman RI dijelaskan dalam laporan ini, mencakup segala produk dan kegiatan yang telah dilakukan. Di antaranya adalah laporan mengenai pengaduan masyarakat, pemerik-

saan laporan berdasarkan prakarsa sendiri, respon cepat Ombudsman, dan upaya penjaminan mutu.

Tidak hanya itu, laporan ini juga menggambarkan pengalaman masyarakat yang telah menerima layanan dari Ombudsman, memberikan pandangan nyata mengenai dampak positif yang dihasilkan. Secara lebih rinci, bagian akhir laporan ini mengungkapkan dukungan yang telah diberikan oleh manajemen Ombudsman RI, mulai dari upaya pengembangan SDM, hubungan yang erat dengan masyarakat, kerjasama yang terjalin, penyusunan anggaran dan keuangan, hingga pengawasan internal yang ketat.



## LAMPIRAN

**TABEL 1 Persebaran Agraria Tiap Provinsi (1)**

POKOK PERMASALAHAN	ACEH	BALI	BANTEN
Lain-lain	-	-	-
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)	-	-	-
Pendaftaran Tanah Pertama Kali (penerbitan hak atas tanah SHM, HGB, HGU, Hak Pakai, Hak Pengelolaan, Wakaf, Pendaftaran HM Sarusun)	-	1	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	-	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	-	5
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	1	-
<b>Grand Total</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>9</b>

**TABEL 1 Persebaran Agraria Tiap Provinsi (2)**

POKOK PERMASALAHAN	DI YOGYAKARTA	GORONTALO	JAKARTA RAYA
Lain-lain	1	-	4
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	-	3
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	1	-	-
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)	-	-	-
Penyelesaian Kasus Pertanahan (sengketa, konflik, perkara, mediasi, gelar kasus pertanahan)	-	-	1
Permasalahan Objek Tanah	-	1	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)	3	-	1
<b>Grand Total</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>12</b>

**TABEL 1 Persebaran Agraria Tiap Provinsi (3)**

POKOK PERMASALAHAN	JAMBI	JAWA BARAT	JAWA TENGAH
Lain-lain	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)	-	-	-
Pendaftaran Tanah Pertama Kali (penerbitan hak atas tanah SHM, HGB, HGU, Hak Pakai, Hak Pengelolaan, Wakaf, Pendaftaran HM Sarusun)	2	3	2
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	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	-	-	-
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)	7	1	-
<b>Grand Total</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>6</b>

**TABEL 1 Persebaran Agraria Tiap Provinsi (4)**

POKOK PERMASALAHAN	JAWA TIMUR	KALIMANTAN BARAT	KALIMANTAN SELATAN
Lain-lain	1	-	1
Layanan Program Pertanahan Non Reguler (Prona, PTSL, SKT, Izin Membuka Tanah, Izin Lokasi, Tanah Garapan)	5	-	-
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)	2	3	-
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)	2	-	-
Pengelolaan Pengaduan	-	-	-
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	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, Pertifikat pengganti)	5	1	-
<b>Grand Total</b>	<b>22</b>	<b>10</b>	<b>1</b>

**TABEL 1 Persebaran Agraria Tiap Provinsi (5)**

POKOK PERMASALAHAN	KALIMANTAN TENGAH	KALIMANTAN TIMUR	KALIMANTAN UTARA
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)	-	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)	-	-	3
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)	-	-	-
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))	-	-	-
<b>Grand Total</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>6</b>

**TABEL 1 Persebaran Agraria Tiap Provinsi (6)**

POKOK PERMASALAHAN	KEPULAUAN RIAU	LAMPUNG	MALUKU
Lain-lain	-	-	-
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)	-	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	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)	-	-	-
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	1	2
<b>Grand Total</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

**TABEL 1 Persebaran Agraria Tiap Provinsi (7)**

POKOK PERMASALAHAN	MALUKU UTARA	NUSA TENGGARA BARAT	NUSA TENGGARA TIMUR
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)	-	-	-
Pendaftaran Tanah Pertama Kali (penerbitan hak atas tanah SHM, HGB, HGU, Hak Pakai, Hak Pengelolaan, Wakaf, Pendaftaran HM Sarusun)	1	-	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)	-	-	-
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	-	1	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))	-	-	4
<b>Grand Total</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>15</b>

**TABEL 1 Persebaran Agraria Tiap Provinsi (8)**

POKOK PERMASALAHAN	PAPUA	PAPUA BARAT	PUSAT
Lain-lain	1	-	28
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)	-	-	4
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	-	-	2
Pengadaan Tanah Non Pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi)	-	-	-
Pengadaan Tanah Pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi)	2	-	4
Pengelolaan Pengaduan	1	-	1
Pengukuran Bidang Tanah (pengembalian batas, pengukuran atas permintaan instansi dan/atau masyarakat untuk mengetahui luas)	-	-	2
Penyelesaian Kasus Pertanahan (sengketa, konflik, perkara, mediasi, gelar kasus pertanahan)	1	-	1
Permasalahan Objek Tanah	-	40	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	-	2
<b>Grand Total</b>	<b>6</b>	<b>40</b>	<b>47</b>

**TABEL 1 Persebaran Agraria Tiap Provinsi (9)**

POKOK PERMASALAHAN	RIAU	SULAWESI BARAT	SULAWESI SELATAN
Lain-lain	-	1	3
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	-	-
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)	-	-	-
Penyelesaian Kasus Pertanahan (sengketa, konflik, perkara, mediasi, gelar kasus pertanahan)	-	-	-
Permasalahan Objek Tanah	2	-	6
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	2
<b>Grand Total</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>12</b>

**TABEL 1 Persebaran Agraria Tiap Provinsi (10)**

POKOK PERMASALAHAN	SULAWESI TENGGARA	SULAWESI UTARA	SUMATERA BARAT
Lain-lain	-	-	-
Layanan Program Pertanahan Non Reguler (Prona, PTSL, SKT, Izin Membuka Tanah, Izin Lokasi, Tanah Garapan)	-	1	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)	10	1	2
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)	-	-	-
Pengelolaan Pengaduan	-	1	2
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	2	2	4
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
<b>Grand Total</b>	<b>13</b>	<b>12</b>	<b>10</b>

**TABEL 1 Persebaran Agraria Tiap Provinsi (11)**

POKOK PERMASALAHAN	SUMATERA SELATAN	SUMATERA UTARA
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)	2	1
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	-	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)	-	1
Permasalahan Objek Tanah	-	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)	4	2
<b>Grand Total</b>	<b>9</b>	<b>10</b>

**TABEL 1 Persebaran Agraria Tiap Provinsi (12)**

POKOK PERMASALAHAN	TOTAL
Lain-lain	48
Layanan Program Pertanahan Non Reguler (Prona, PTSL, SKT, Izin Membuka Tanah, Izin Lokasi, Tanah Garapan)	10
Pencatatan dan Informasi Pertanahan (pencatatan sita, blokir, pengangkatan sita, pengecekan sertifikat, Surat Keterangan Pendaftaran Tanah, Informasi peta)	19
Pendaftaran Tanah Pertama Kali (penerbitan hak atas tanah SHM, HGB, HGU, Hak Pakai, Hak Pengelolaan, Wakaf, Pendaftaran HM Sarusun)	47
Penerbitan Dokumen Berdasarkan Putusan Pengadilan	5
Pengadaan Tanah Non Pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi)	1
Pengadaan Tanah Pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi)	18
Pengelolaan Pengaduan	7
Pengukuran Bidang Tanah (pengembalian batas, pengukuran atas permintaan instansi dan/atau masyarakat untuk mengetahui luas)	11
Penyelesaian Kasus Pertanahan (sengketa, konflik, perkara, mediasi, gelar kasus pertanahan)	16
Permasalahan Objek Tanah	76
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)	44
<b>Grand Total</b>	<b>302</b>

**TABEL 2 Jumlah Laporan Berdasarkan Jenis Akses**

KANTOR	JENIS AKSES					TOTAL
	INVESTIGASI ATAS PRAKARSA SENDIRI	KONSULTASI NON LAPORAN	LAPORAN MASYARAKAT	RESPON CEPAT	TEMBUSAN	
Aceh	1	30	17	-	4	52
Bali	-	46	19	28	21	114
Banten	6	168	40	-	20	234
Bengkulu	-	52	33	-	16	101
DI Yogyakarta	1	113	48	6	13	181
Gorontalo	-	13	23	2	-	38
Jakarta Raya	-	81	62	1	27	171
Jambi	-	64	50	11	38	163
Jawa Barat	-	141	43	3	43	230
Jawa Tengah	-	166	55	14	56	291
Jawa Timur	-	156	72	11	-	239
Kalimantan Barat	1	58	26	4	20	109
Kalimantan Selatan	3	66	51	1	13	134
Kalimantan Tengah	-	19	9	-	3	31
Kalimantan Timur	-	62	19	1	26	108
Kalimantan Utara	1	70	19	-	6	96
Kep. Bangka Belitung	-	157	108	2	12	279
Kepulauan Riau	-	38	22	3	12	75
Lampung	-	17	99	10	5	131
Maluku	1	9	23	1	-	34
Maluku Utara	1	71	39	-	1	112
Nusa Tenggara Barat	6	37	31	-	26	100
Nusa Tenggara Timur	-	130	72	-	45	247
Papua	-	38	23	1	22	84
Papua Barat	-	38	57	3	5	103
Pusat	-	363	249	3	3	618
Riau	1	133	66	-	6	206
Sulawesi Barat	-	76	33	1	1	111
Sulawesi Selatan	-	126	51	7	35	219
Sulawesi Tengah	1	9	8	-	6	24
Sulawesi Tenggara	1	164	110	3	21	299
Sulawesi Utara	-	33	43	-	-	76
Sumatera Barat	3	97	70	4	-	174
Sumatera Selatan	1	24	54	111	26	216
Sumatera Utara	3	19	62	2	20	106
<b>Grand Total</b>	<b>31</b>	<b>2884</b>	<b>1806</b>	<b>233</b>	<b>552</b>	<b>5506</b>

**TABEL 3 Jumlah Laporan Berdasarkan Bulan**

KANTOR	BULAN			TOTAL
	APRIL	MEI	JUNI	
Aceh	13	16	23	52
Bali	54	30	30	114
Banten	19	45	170	234
Bengkulu	27	32	42	101
DI Yogyakarta	22	77	82	181
Gorontalo	9	8	21	38
Jakarta Raya	31	85	55	171
Jambi	59	54	50	163
Jawa Barat	89	102	39	230
Jawa Tengah	63	109	119	291
Jawa Timur	34	134	71	239
Kalimantan Barat	30	54	25	109
Kalimantan Selatan	32	50	52	134
Kalimantan Tengah	8	13	10	31
Kalimantan Timur	17	25	66	108
Kalimantan Utara	7	79	10	96
Kepulauan Bangka Belitung	60	135	84	279
Kepulauan Riau	11	36	28	75
Lampung	19	32	80	131
Maluku	8	18	8	34
Maluku Utara	22	51	39	112
Nusa Tenggara Barat	34	36	30	100
Nusa Tenggara Timur	53	106	88	247
Papua	34	34	16	84
Papua Barat	21	24	58	103
Pusat	148	221	249	618
Riau	20	103	83	206
Sulawesi Barat	16	70	25	111
Sulawesi Selatan	50	76	93	219
Sulawesi Tengah	4	18	2	24
Sulawesi Tenggara	28	191	80	299
Sulawesi Utara	24	34	18	76
Sumatera Barat	39	95	40	174
Sumatera Selatan	29	168	19	216
Sumatera Utara	21	46	39	106
<b>Grand Total</b>	<b>1155</b>	<b>2407</b>	<b>1944</b>	<b>5506</b>

**TABEL 4 Jumlah Laporan Berdasarkan Cara Penyampaian**

CARA PENYAMPAIAN	BULAN			TOTAL
	APRIL	MEI	JUNI	
Call Center 137	12	4	7	23
Datang Langsung	267	570	516	1353
Email	74	122	118	314
Investigasi Inisiatif	2	15	4	21
Konsultasi Daring	1	3	2	6
Media Sosial	13	16	8	37
Mobile Apps		3		3
PVL On The Spot	224	733	586	1543
SP4N-LAPOR!	3	2		5
Surat	320	461	399	1180
Telepon	37	207	50	294
Website	46	80	43	169
Whatsapp	156	191	211	558
<b>Grand Total</b>	<b>1155</b>	<b>2407</b>	<b>1944</b>	<b>5506</b>

**TABEL 5 Jumlah Laporan Berdasarkan Dugaan Maladministrasi**

DUGAAN MALADMINISTRASI	PERSENTASE
Tidak Memberikan Pelayanan	35,27%
Penundaan Berlarut	29,95%
Penyimpangan Prosedur	22,22%
Permintaan Imbalan Uang, Barang dan Jasa	4,35%
Tidak Patut	3,86%
Tidak Kompeten	1,93%
Berpihak	1,45%
Penyalahgunaan Wewenang	0,97%
<b>Grand Total</b>	<b>100%</b>

**TABEL 6 Jumlah Laporan Berdasarkan Institusi Terlapor**

INSTITUSI TERLAPOR	JUMLAH
<b>Badan Pemeriksa Keuangan</b>	<b>6</b>
Badan Pemeriksa Keuangan RI	4
Perwakilan Badan Pemeriksa Keuangan	2
<b>Badan Pertanahan Nasional</b>	<b>413</b>
Kantor Pertanahan	346
Kantor Wilayah Pertanahan	40
Kementerian ATR/Badan Pertanahan Nasional RI	27

<b>Badan Swasta/Perorangan</b>	<b>127</b>
Lainnya	43
Perorangan	8
Sektor Jasa	16
Sektor Kesehatan	8
Sektor Keuangan	35
Sektor Komoditas	11
Sektor Transportasi	6
<b>BUMN/BUMD</b>	<b>325</b>
BUMD	105
Lainnya	36
PAL Indonesia	2
Perum Antara	1
Perum BULOG	2
Perum Jasa Tirta I	1
Perum Percetakan Negara RI (PNRI)	2
Perum Perikanan Indonesia	1
Perum Perumnas	3
PT Angkasa Pura II (PERSERO)	2
PT Asuransi Jiwasraya	1
PT Asuransi Kredit Indonesia	1
PT Jasa Raharja	1
PT Kawasan Industri Makassar	1
PT Kereta Api Indonesia	13
PT Pegadaian	1
PT Pelabuhan Indonesia III (Persero)	2
PT Pelabuhan Indonesia IV	2
PT Pelayaran Nasional Indonesia	2
PT Perkebunan Nusantara	2
PT Permodalan Nasional Madani	3
PT Pertamina	12
PT Perusahaan Gas Negara Tbk	2
PT Perusahaan Listrik Negara/PLN (Persero)	96
PT Pos Indonesia (Persero)	6
PT Pupuk Indonesia (Persero)	1
PT TASPEN (Persero)	11
PT Telkom Tbk	9
PT. ASDP Indonesia Ferry	4
<b>Dewan Perwakilan Rakyat</b>	<b>14</b>
DPR RI	3
DPRD Tingkat Kota/Kabupaten	9
DPRD Tingkat Provinsi	2

<b>Instansi Pemerintah / Kementerian</b>	<b>263</b>
Kantor Imigrasi	11
Kantor Urusan Agama	1
Kementerian Agama	31
Kementerian Dalam Negeri	9
Kementerian Energi & Sumber Daya Mineral	9
Kementerian Hukum & HAM	39
Kementerian Kehutanan	2
Kementerian Kelautan & Perikanan	5
Kementerian Kesehatan	6
Kementerian Ketenagakerjaan	2
Kementerian Keuangan	24
Kementerian Komunikasi & Informatika	6
Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian Republik Indonesia	1
Kementerian Koordinator Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan Republik Indonesia	1
Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan	9
Kementerian Luar Negeri	2
Kementerian Negara Badan Usaha Milik Negara	1
Kementerian Negara Koperasi & KUKM	4
Kementerian Negara Lingkungan Hidup	1
Kementerian Negara Pendayagunaan Aparatur Negara	2
Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif	2
Kementerian Pekerjaan Umum	7
Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia	21
Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	1
Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan	12
Kementerian Pendidikan Nasional	1
Kementerian Perdagangan	4
Kementerian Perhubungan	18
Kementerian Pertahanan	2
Kementerian Pertanian	5
Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia	9
Kementerian Sekretariat Negara	1
Kementerian Sosial	8
Kementerian Tenaga Kerja & Transmigrasi	2
Lembaga Pemasyarakatan (Lapas)	2
Otoritas Pelabuhan Utama	1
Rumah Tahanan Negara	1
<b>Kejaksaan</b>	<b>54</b>
Kejaksaan Agung	4
Kejaksaan Negeri	38
Kejaksaan Tinggi	11

Komisi Kejaksaan (Komjak)	1
<b>Kepolisian</b>	<b>396</b>
Kepolisian	1
Kepolisian Daerah	105
Kepolisian Resort	144
Kepolisian Resort Kota	65
Kepolisian Sektor	49
Kepolisian Wilayah	2
Kepolisian Wilayah Kota Besar	10
Markas Besar Kepolisian RI	20
<b>Komisi Negara/Lembaga Negara Non Struktural</b>	<b>63</b>
Badan Pengawas Pemilihan Umum	2
Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam	6
Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen	1
Badan Perlindungan Konsumen Nasional	2
Dewan Pertahanan Nasional	1
Komisi Aparatur Sipil Negara (KASN)	3
Komisi Informasi Pusat (KIP)	6
Komisi Nasional Hak Asasi Manusia (Komnas HAM)	1
Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (KPK)	7
Komisi Pemilihan Umum (KPU)	6
Komisi Pemilihan Umum Daerah (KPUD)	10
Komisi Pengawas Persaingan Usaha (KPPU)	4
Komisi Perlindungan Anak Indonesia (KPAI)	1
Komite Akreditasi Nasional	1
Lainnya	1
Ombudsman RI	9
Otorita Ibukota Nusantara	1
Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan	1
<b>Lain-lain</b>	<b>165</b>
<b>Lembaga Pemerintah Non Kementerian</b>	<b>166</b>
Badan Kepegawaian Negara	8
Badan Koordinasi Penanaman Modal	1
Badan Meteorologi & Geofisika	1
Badan Nasional Penanggulangan Bencana(BNPB)	1
Badan Pengawas Perdagangan Berjangka Komoditi (BAPPEBTI) Kemendag	4
Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP)	1
Badan Pengelola Tabungan Perumahan Rakyat (BP TAPERA)	3
Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan)	59
Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS Ketenagakerjaan)	69
Badan Pusat Statistik	5

Lainnya	13
Lembaga Manajemen Aset Negara Kemenkeu	1
<b>Lembaga Pendidikan Negeri</b>	<b>187</b>
Perguruan Tinggi/Sekolah Tinggi/Akademi/Politeknik	9
Sekolah Dasar/Madrasah Ibtidaiyah	33
Sekolah Menengah Atas/SMK/Madrasah Aliyah	113
Sekolah Menengah Pertama/Madrasah Tsanawiyah	28
Sekolah Negeri Lainnya	4
<b>Lembaga Pendidikan Swasta</b>	<b>36</b>
Perguruan Tinggi/Sekolah Tinggi/Akademi/Politeknik	7
Sekolah Dasar/Madrasah Ibtidaiyah	4
Sekolah Menengah Atas/SMK/Madrasah Aliyah	16
Sekolah Menengah Pertama/Madrasah Tsanawiyah	7
Taman Kanak-Kanak/PAUD	2
<b>Lembaga Peradilan</b>	<b>115</b>
Komisi Yudisial RI	5
Mahkamah Agung	13
Pengadilan Agama	11
Pengadilan Negeri	75
Pengadilan Tata Usaha Negara	1
Pengadilan Tinggi	10
<b>Pemerintah Daerah</b>	<b>2808</b>
Desa	469
Kecamatan	52
Kelurahan	134
Organisasi Perangkat Daerah (OPD)	925
Pemerintah Kota/Kabupaten	1027
Pemerintah Provinsi	201
<b>Perbankan</b>	<b>120</b>
Bank BUMD	3
Bank BUMN	76
Bank Indonesia	2
Otoritas Jasa Keuangan	36
Perwakilan Bank Indonesia	1
Perwakilan Otoritas Jasa Keuangan	2
<b>Perguruan Tinggi Negeri</b>	<b>50</b>
Perguruan Tinggi Negeri	50
<b>Perguruan Tinggi Swasta</b>	<b>4</b>
Perguruan Tinggi Swasta	4
<b>Perorangan</b>	<b>15</b>
Lain-lain	2
Perorangan	13

<b>Rumah Sakit Pemerintah</b>	<b>150</b>
Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)	18
RSUD	124
RSUP	8
<b>Rumah Sakit Swasta</b>	<b>14</b>
Rumah Sakit Swasta	14
<b>Tentara Nasional Indonesia</b>	<b>15</b>
Komando Daerah Militer	5
Komando Distrik Militer	3
Komando Rayon Militer	1
Komando Resor Militer	2
Tentara Nasional Indonesia (Markas Besar AD/AU/AL)	4
<b>Grand Total</b>	<b>5506</b>

**TABEL 7 Jumlah Laporan Berdasarkan Substansi Laporan**

SUBSTANSI & POKOK MASALAH	JUMLAH
<b>Administrasi Kependudukan</b>	<b>380</b>
Akte Kelahiran	27
Akte Kematian	8
Akte Perkawinan	4
KK (Kartu Keluarga)	63
KTP (Kartu Tanda Penduduk)	200
Lain-lain	78
<b>Agama</b>	<b>30</b>
Haji	3
Lain-lain	13
Layanan Organisasi Keagamaan	6
Status Keagamaan	1
Tempat Ibadah	5
Umroh	2
<b>Agraria (Pertanahan dan Tata Ruang)</b>	<b>752</b>
Lain-lain	86
Layanan Program Pertanahan Non Reguler (Prona, PTSL, SKT, Izin Membuka Tanah, Izin Lokasi, Tanah Garapan)	49
Pencatatan dan Informasi Pertanahan (pencatatan sita, blokir, pengangkatan sita, pengecekan sertifikat, Surat Keterangan Pendaftaran Tanah, Informasi peta)	51
Pendaftaran Tanah Pertama Kali (penerbitan hak atas tanah SHM, HGB, HGU, Hak Pakai, Hak Pengelolaan, Wakaf, Pendaftaran HM Sarusun)	101
Penerbitan Dokumen Berdasarkan Putusan Pengadilan	10
Pengadaan Tanah Non Pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi)	3
Pengadaan Tanah Pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi)	48
Pengelolaan Pengaduan	30

Pengukuran Bidang Tanah (pengembalian batas, pengukuran atas permintaan instansi dan/atau masyarakat untuk mengetahui luas)	28
Penyelesaian Kasus Pertanahan (sengketa, konflik, perkara, mediasi, gelar kasus pertanahan)	66
Permasalahan Objek Tanah	180
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)	100
<b>Air</b>	<b>112</b>
Distribusi Air	62
Kelayakan Air	5
Lain-lain	16
Pemasangan Meter Air	3
Pemutusan	3
Pencabutan	2
Perpipaan Air (Kebocoran, Pemasangan, Penggantian)	7
Tagihan Air Minum	14
<b>Asuransi</b>	<b>25</b>
Lain-lain	12
Pelayanan OJK	3
Pelayanan Pengaduan Asuransi	10
<b>Bea dan Cukai</b>	<b>2</b>
Lain-lain	2
<b>Energi dan Kelistrikan</b>	<b>163</b>
Distribusi BBM	23
Distribusi Gas	3
Ganti Kerugian/Kompensasi	7
Lain-lain	81
P2TL/Penertiban listrik	8
Pemasangan Listrik	21
Pembangunan Jaringan	7
Pembangunan Pembangkit	1
Pencabutan Aliran Listrik	5
Permasalahan Tagihan Listrik	7
<b>Hak Sipil dan Politik</b>	<b>332</b>
Keterbukaan Informasi	32
Lain-lain	69
Pelayanan Pengaduan Instansi	195
Pemilu dan Pilkada	21
Permintaan Data	9
Transparansi Keuangan	6
<b>Imigrasi</b>	<b>36</b>
Lain-lain	18
Paspor	17

Penerbitan Visa	1
<b>Jaminan Sosial</b>	<b>144</b>
Jaminan Kesehatan (BPJS, dll)	124
Jaminan Ketenagakerjaan (BPJSTK, dll)	11
Lain-lain	9
<b>Kedaruratan</b>	<b>4</b>
Pelayanan Pemadam Kebakaran	1
Pelayanan Penanggulangan Bencana Alam	3
<b>Kehutanan</b>	<b>16</b>
Ijin Pinjam Pakai Kawasan Hutan (IPPKH)	3
Konflik Tenurial Kehutanan	2
Lain-lain	7
Pelepasan Kawasan Hutan	1
Perhutanan Sosial	1
Perubahan, Peruntukan dan Fungsi Kawasan Hutan	1
Tumpang Tindih Ijin Pengusahaan Hutan dengan Ijin Perkebunan	1
<b>Kejaksaan</b>	<b>42</b>
Barang Bukti Kejaksaan	2
Dakwaan/Penuntutan	5
Eksekusi Pidana	4
Lain-lain	14
Penahanan Kejaksaan	2
Penyidikan Tindak Pidana Korupsi	15
<b>Kepegawaian</b>	<b>380</b>
Administrasi Pegawai	15
Disiplin Pegawai	39
Hak Pegawai (Gaji, Insentif, Honor, Tunjangan, Cuti)	70
Honorer/Pegawai Tidak Tetap	47
Informasi Kepegawaian	8
Jabatan Fungsional	8
Kenaikan Pangkat dan Golongan	8
Kinerja Pegawai	8
Lain-lain	41
Pelaksanaan Putusan	5
Pengisian Jabatan/Open Bidding	18
Pensiun	17
Perceraian	5
Promosi/Rotasi/Mutasi Jabatan	46
Seleksi CPNS/Pegawai Baru	45
<b>Kepolisian</b>	<b>388</b>
Kode Etik dan SDM (rekrutmen polisi, pelatihan, pendidikan, pembinaan karier, pensiun)	18
Lain-lain	63

Penegakan Lalu Lintas	3
Penerimaan Laporan (Krimum,Krimus,Propam)	55
Penindakan Huru-Hara	3
Penyelidikan,penyidikan, penetapan tersangka, dpo, visum, labkrim (SP2HP, SPDP, P21)	198
SPKT (sim,skck,stnk,bpkb, ijin keramaian)	45
Tindakan Tegas (penembakan,penahanan,penyitaan,penggeledahan, penganiayaan)	3
<b>Kesehatan</b>	<b>247</b>
Lain-lain	64
Pelayanan Medik dan Penunjang Medik	97
Pelayanan Non Medik/Administrasi Pelayanan Kesehatan	86
<b>Kesejahteraan Sosial</b>	<b>212</b>
Bantuan Sosial (PKM, dll)	209
Marjinal (Difabel, Lanjut Usia, dll)	1
Orang Terlantar (Yatim Piatu, Pengemis/Gelandangan, ODGJ)	2
<b>Ketenagakerjaan</b>	<b>174</b>
Hak Pekerja	86
Hubungan Industrial	12
Kontrak Kerja	6
Lain-lain	20
Pemulangan TKI	1
Pemutusan Hubungan Kerja/PHK	43
Rekrutmen (Pendaftaran, Rekomendasi, Pemeriksaan Kesehatan, Kartu TKI, Proses di Imigrasi, dll)	6
<b>Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah</b>	<b>10</b>
Lain-lain	5
Pembinaan	2
Pengawasan	3
<b>Lembaga Masyarakat</b>	<b>8</b>
Hak Warga Binaan	2
Kinerja Petugas LAPAS	1
Lain-lain	3
Masa Penghukuman	1
Sarana dan Prasarana LAPAS	1
<b>Lingkungan Hidup</b>	<b>47</b>
AMDAL	8
Lain-lain	29
Pelayanan Pencegahan Pencemaran Air	3
Pelayanan Pencegahan Pencemaran Udara Dari Sumber Tidak Bergerak	1
Perizinan Lingkungan Hidup	6
<b>Lain-lain</b>	<b>31</b>
<b>Pajak</b>	<b>63</b>
Lain-lain	28

PBB	17
Pemungutan Pajak	15
Penerbitan SPPT/Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang	3
<b>Pemberdayaan Masyarakat Desa dan Transmigrasi</b>	<b>1</b>
Pemenuhan Hak Transmigrasi	1
<b>Pemukiman dan Perumahan</b>	<b>70</b>
Fasum-Fasos	16
Izin Lokasi	4
Lain Lain	26
Pengelolaan Rumah Susun	17
Perjanjian Perikatan Jual Beli (PPJB)	1
Rencana Tata Ruang Wilayah (RT RW)	2
Rumah Negara	3
Sertifikat Kelayakan Bangunan dan Gedung	1
<b>Penanaman Modal</b>	<b>4</b>
Lain-lain	1
Pelayanan OJK	1
Pengawasan OJK	1
Perdagangan Saham	1
<b>Pendidikan</b>	<b>422</b>
Akreditasi/BAN-PT	1
Beasiswa	23
Dana BOS	9
Ijasah/Gelar	16
Kekerasan	2
Lain-lain	54
Pelayanan Pendidikan PAUD	1
Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB)	140
Pengelolaan SDM Nasional untuk Pertahanan Negara/Pendidikan Bela Negara	1
Perguruan Tinggi	37
Pungutan	74
SD/Madrasah Ibtidaiyah (MI)	19
SMA/Madrasah Aliyah (MA)	31
SMP/SLTP/MTs	13
TK	1
<b>Pengadaan Barang, Jasa, dan Lelang</b>	<b>39</b>
Eksekusi Lelang	1
Lain-lain	10
Proses Lelang	13
Proses Pengadaan Barang dan Jasa	15
<b>Penggadaian</b>	<b>2</b>
Pelayanan Pegadaian	2

<b>Peradilan</b>	<b>137</b>
Eksekusi Putusan	48
Hakim	9
Keberatan atas Putusan Hakim	16
Kinerja Panitera	5
Lain-lain	44
Pengawasan Peradilan	3
Proses Persidangan	10
Salinan Putusan	2
<b>Perbankan</b>	<b>148</b>
Eksekusi Jaminan	2
Lain-lain	52
Lelang Jaminan	6
Pelunasan Kredit	30
Pembayaran Kredit	12
Pembuatan Rekening	2
Pengajuan Kredit	9
Pengawasan OJK	26
Penggunaan Rekening	9
<b>Perdagangan, Industri dan Logistik</b>	<b>59</b>
Lain-lain	17
Pengelolaan Pasar dan Lapak	13
Perdagangan Online	12
Revitalisasi Pasar	15
Usaha Kecil Mikro dan Menengah/UKM	2
<b>Perdesaan</b>	<b>416</b>
Dana Desa	68
Lain-lain	35
Pelayanan Desa	166
Pengelolaan Desa	25
Pilkades	19
Seleksi, Pengangkatan dan Pemberhentian Perangkat Desa	103
<b>Perhubungan dan Infrastruktur</b>	<b>386</b>
Ganti rugi dan Kompensasi (Tiket, dsb)	6
Infrastruktur (Jalan Raya, Jalan Tol, Jalan Rusak)	291
Jembatan Penyebrangan & Pedestrian	11
Keamanan Transportasi	8
Lain-lain	39
Pelabuhan & Terminal (Airport, Pelabuhan, Terminal)	12
Pelayanan PELNI	2
Perizinan Kelautan	2
Transportasi Umum (Darat, Air, Udara)	15

<b>Perikanan</b>	<b>17</b>
Distribusi Peralatan Nelayan dan Perikanan	8
Lain-lain	3
Peraturan/Regulasi/Surat Keputusan	4
Subsidi Nelayan	2
<b>Perizinan</b>	<b>91</b>
Lain-lain	26
Pencabutan Izin	8
Penerbitan Izin	42
Pengawasan Izin	10
Perpanjangan Izin	5
<b>Pertahanan</b>	<b>2</b>
Kabtimnas (Keamanan, Ketertiban masyarakat)	1
Lain-lain	1
<b>Pertambangan</b>	<b>22</b>
Lain-lain	14
Pencatatan IUP dalam Database Ditjen Minerba	1
Penerbitan IUP	2
Peningkatan Status IUP	2
Perpanjangan IUP	2
Tumpang Tindih IUP	1
<b>Pertanian dan Pangan</b>	<b>55</b>
Bantuan Pangan Non Tunai	1
Distribusi Input Pertanian (Pupuk, dll)	29
Kelompok Tani (Akses Bantuan, Kouta Impor, Bantuan Alat)	9
Lain Lain	7
Logistik Pangan	2
Subsidi	5
Tanah Garapan Pertanian	2
<b>Telekomunikasi dan Informatika</b>	<b>32</b>
Galian kabel Fiber Optik	1
Internet	7
Keamanan Siber	1
Lain-lain	5
Menara BTS	3
Permintaan Data dan Informasi	12
Selular/PSTN	1
Telekomunikasi	2
<b>Tentara Nasional Indonesia</b>	<b>5</b>
Tentara Nasional Indonesia (TNI)	5
<b>Grand Total</b>	<b>5506</b>

**TABEL 8 Jumlah Laporan Berdasarkan Wilayah Terlapor**

WILAYAH TERLAPOR	JUMLAH
<b>ACEH</b>	<b>57</b>
KAB. ACEH BESAR	4
KAB. ACEH JAYA	2
KAB. ACEH SELATAN	1
KAB. ACEH TENGAH	2
KAB. ACEH TENGGARA	2
KAB. ACEH TIMUR	4
KAB. ACEH UTARA	6
KAB. BENER MERIAH	11
KAB. PIDIE JAYA	1
KAB. SIMEULUE	1
KOTA BANDA ACEH	18
KOTA LHOKSEUMAWA	4
KOTA SABANG	1
<b>BALI</b>	<b>103</b>
KAB. BADUNG	31
KAB. BANGLI	4
KAB. BULELENG	8
KAB. GIANYAR	9
KAB. JEMBRANA	1
KAB. KARANGASEM	3
KAB. KLUNGKUNG	2
KAB. TABANAN	16
KOTA DENPASAR	28
LAIN-LAIN	1
<b>BANTEN</b>	<b>198</b>
KAB. LEBAK	86
KAB. PANDEGLANG	20
KAB. SERANG	6
KAB. TANGERANG	24
KOTA CILEGON	7
KOTA SERANG	29
KOTA TANGERANG	11
KOTA TANGERANG SELATAN	13
LAIN-LAIN	2
<b>BENGKULU</b>	<b>94</b>
KAB. BENGKULU TENGAH	25
KAB. BENGKULU UTARA	6
KAB. KEPAHANG	4

KAB. LEBONG	1
KAB. MUKO MUKO	5
KAB. REJANG LEBONG	3
KAB. SELUMA	19
KOTA BENGKULU	31
<b>DI YOGYAKARTA</b>	<b>166</b>
KAB. BANTUL	30
KAB. GUNUNGKIDUL	47
KAB. KULON PROGO	4
KAB. SLEMAN	33
KOTA YOGYAKARTA	52
<b>DKI JAKARTA</b>	<b>378</b>
KOTA ADM. JAKARTA BARAT	17
KOTA ADM. JAKARTA PUSAT	155
KOTA ADM. JAKARTA SELATAN	130
KOTA ADM. JAKARTA TIMUR	41
KOTA ADM. JAKARTA UTARA	7
KOTA TANGERANG	1
LAIN-LAIN	27
<b>GORONTALO</b>	<b>34</b>
KAB. BOALEMO	1
KAB. BONE BOLANGO	3
KAB. GORONTALO	9
KAB. GORONTALO UTARA	2
KAB. PAHUWATO	3
KOTA GORONTALO	16
<b>JAMBI</b>	<b>166</b>
KAB. KERINCI	13
KAB. MERANGIN	15
KAB. MUARO JAMBI	6
KAB. BUNGO	2
KAB. SAROLANGUN	40
KAB. TANJUNG JABUNG BARAT	1
KAB. TANJUNG JABUNG TIMUR	3
KAB. TEBO	1
KOTA JAMBI	77
KOTA SUNGAI PENUH	8
<b>JAWA BARAT</b>	<b>305</b>
KAB. BANDUNG	12
KAB. BANDUNG BARAT	1
KAB. BEKASI	10
KAB. BOGOR	19

KAB. CIAMIS	28
KAB. CIANJUR	2
KAB. CIREBON	2
KAB. GARUT	4
KAB. INDRAMAYU	2
KAB. KARAWANG	90
KAB. KUNINGAN	4
KAB. MAJALENGKA	3
KAB. PANGANDARAN	3
KAB. PURWAKARTA	13
KAB. SUBANG	3
KAB. SUKABUMI	1
KAB. SUMEDANG	5
KAB. TASIKMALAYA	1
KOTA BANDUNG	57
KOTA BEKASI	9
KOTA BOGOR	13
KOTA CIMAHI	4
KOTA CIREBON	2
KOTA DEPOK	15
KOTA TASIKMALAYA	1
LAIN-LAIN	1
<b>JAWA TENGAH</b>	<b>296</b>
KAB. BANJARNEGARA	2
KAB. BANYUMAS	3
KAB. BATANG	1
KAB. BLORA	5
KAB. BOYOLALI	1
KAB. BREBES	76
KAB. CILACAP	3
KAB. DEMAK	4
KAB. GROBOGAN	4
KAB. JEPARA	3
KAB. KARANGANYAR	1
KAB. KEBUMEN	1
KAB. KENDAL	5
KAB. KLATEN	5
KAB. KUDUS	11
KAB. MAGELANG	2
KAB. PATI	37
KAB. PEKALONGAN	2
KAB. PEMALANG	1

KAB. PURBALINGGA	40
KAB. PURWOREJO	1
KAB. REMBANG	3
KAB. SEMARANG	8
KAB. SRAGEN	2
KAB. SUKOHARJO	3
KAB. TEGAL	2
KAB. TEMANGGUNG	2
KAB. WONOSOBO	1
KOTA MAGELANG	2
KOTA PEKALONGAN	1
KOTA SALATIGA	2
KOTA SEMARANG	52
KOTA SURAKARTA	4
KOTA TEGAL	5
LAIN-LAIN	1
<b>JAWA TIMUR</b>	<b>245</b>
KAB. BANGKALAN	3
KAB. BANYUWANGI	6
KAB. BLITAR	2
KAB. BOJONEGORO	2
KAB. BONDOWOSO	2
KAB. GRESIK	5
KAB. JEMBER	6
KAB. JOMBANG	3
KAB. KEDIRI	5
KAB. LAMONGAN	17
KAB. LUMAJANG	1
KAB. MADIUN	1
KAB. MAGETAN	1
KAB. MALANG	7
KAB. MOJOKERTO	3
KAB. NGANJUK	3
KAB. PASURUAN	4
KAB. SIDOARJO	41
KAB. SITUBONDO	14
KAB. SUMENEP	3
KAB. TUBAN	1
KAB. TULUNGAGUNG	6
KOTA BATU	3
KOTA BLITAR	1
KOTA MALANG	15

KOTA MOJOKERTO	1
KOTA PASURUAN	7
KOTA PROBOLINGGO	1
KOTA SURABAYA	73
LAIN-LAIN	8
<b>KALIMANTAN BARAT</b>	<b>111</b>
KAB. BENGKAYANG	3
KAB. KAPUAS HULU	5
KAB. KAYONG UTARA	7
KAB. KETAPANG	2
KAB. KUBU RAYA	21
KAB. MEMPAWAH	2
KAB. SAMBAS	1
KAB. SANGGAU	3
KAB. SINTANG	3
KOTA PONTIANAK	59
KOTA SINGKAWANG	5
<b>KALIMANTAN SELATAN</b>	<b>133</b>
KAB. BANJAR	20
KAB. BARITO KUALA	1
KAB. HULU SUNGAI SELATAN	24
KAB. HULU SUNGAI TENGAH	2
KAB. HULU SUNGAI UTARA	6
KAB. KOTABARU	2
KAB. TABALONG	2
KAB. TANAH LAUT	2
KAB. TAPIN	1
KOTA BANJARBARU	28
KOTA BANJARMASIN	45
<b>KALIMANTAN TENGAH</b>	<b>34</b>
KAB. BARITO TIMUR	1
KAB. KAPUAS	1
KAB. KATINGAN	1
KAB. KOTAWARINGIN BARAT	2
KAB. KOTAWARINGIN TIMUR	4
KAB. LAMANDAU	1
KAB. MURUNG RAYA	1
KAB. PULANG PISAU	1
KAB. SERUYAN	1
KOTA PALANGKARAYA	21
<b>KALIMANTAN TIMUR</b>	<b>105</b>
KAB. BERAU	3

KAB. KUTAI KARTANEGARA	2
KAB. KUTAI TIMUR	3
KAB. MAHAKAM ULU	1
KAB. PASER	3
KAB. PENAJAM PASER UTARA	41
KOTA BALIKPAPAN	23
KOTA BONTANG	2
KOTA SAMARINDA	24
LAIN-LAIN	3
<b>KALIMANTAN UTARA</b>	<b>93</b>
KAB. BULUNGAN	9
KAB. NUNUKAN	28
KOTA TARAKAN	55
LAIN-LAIN	1
<b>KEPULAUAN BANGKA BELITUNG</b>	<b>270</b>
KAB. BANGKA	64
KAB. BANGKA BARAT	1
KAB. BANGKA SELATAN	18
KAB. BANGKA TENGAH	109
KAB. BELITUNG	23
KAB. BELITUNG TIMUR	25
KOTA PANGKAL PINANG	30
<b>KEPULAUAN RIAU</b>	<b>71</b>
KAB. BINTAN	2
KAB. KARIMUN	4
KAB. KEPULAUAN ANAMBAS	1
KAB. NATUNA	2
KOTA BATAM	51
KOTA TANJUNG PINANG	11
<b>LAMPUNG</b>	<b>137</b>
KAB. LAMPUNG SELATAN	70
KAB. LAMPUNG TIMUR	9
KAB. LAMPUNG UTARA	1
KAB. MESUJI	2
KAB. PESAWARAN	3
KAB. PESISIR BARAT	11
KAB. PRINGSEWU	2
KAB. TANGGAMUS	3
KOTA BANDAR LAMPUNG	28
KOTA METRO	8
<b>MALUKU</b>	<b>37</b>
KAB MALUKU TENGGARA BARAT	1

KAB. BURU	3
KAB. MALUKU BARAT DAYA	1
KAB. MALUKU TENGAH	9
KAB. MALUKU TENGGARA	1
KAB. SERAM BAGIAN BARAT	2
KAB. SERAM BAGIAN TIMUR	1
KOTA AMBON	17
KOTA TUAL	1
LAIN-LAIN	1
<b>MALUKU UTARA</b>	<b>112</b>
KAB. HALMAHERA BARAT	3
KAB. HALMAHERA SELATAN	7
KAB. HALMAHERA TIMUR	2
KAB. HALMAHERA UTARA	36
KAB. PULAU TALIABU	4
KOTA TERNATE	47
KOTA TIDORE KEPULAUAN	13
<b>LAIN-LAIN</b>	<b>433</b>
<b>NUSA TENGGARA BARAT</b>	<b>101</b>
KAB. BIMA	2
KAB. DOMPU	3
KAB. LOMBOK BARAT	12
KAB. LOMBOK TENGAH	11
KAB. LOMBOK TIMUR	7
KAB. LOMBOK UTARA	17
KAB. SUMBAWA	6
KAB. SUMBAWA BARAT	1
KOTA BIMA	2
KOTA MATARAM	40
<b>NUSA TENGGARA TIMUR</b>	<b>225</b>
KAB. TIMOR TENGAH SELATAN	8
KAB. ALOR	1
KAB. BELU	4
KAB. ENDE	7
KAB. FLORES TIMUR	13
KAB. KUPANG	20
KAB. LEMBATA	3
KAB. MALAKA	6
KAB. MANGGARAI	1
KAB. MANGGARAI BARAT	2
KAB. MANGGARAI TIMUR	2

KAB. NAGEKEO	3
KAB. NGADA	12
KAB. ROTE NDAO	5
KAB. SABU RAIJUA	3
KAB. SIKKA	4
KAB. SUMBA BARAT DAYA	25
KAB. SUMBA TIMUR	5
KAB. TIMOR TENGAH UTARA	4
KOTA KUPANG	96
LAIN-LAIN	1
<b>PAPUA</b>	<b>87</b>
KAB. BIAK NUMFOR	3
KAB. JAYAPURA	9
KAB. KEERO	6
KAB. MERAUKE	4
KAB. MIMIKA	1
KAB. NABIRE	2
KAB. SUPIORI	3
KAB. WAROPEN	1
KAB. YALIMO	2
KOTA JAYAPURA	55
LAIN-LAIN	1
<b>PAPUA BARAT</b>	<b>109</b>
KAB. MANOKWARI	37
KAB. MANOKWARI SELATAN	7
KAB. MAYBRAT	1
KAB. PEGUNUNGAN ARFAK	2
KAB. TAMBRAUW	5
KAB. TELUK BINTUNI	7
KAB. TELUK WONDAMA	3
KOTA SORONG	46
LAIN-LAIN	1
<b>RIAU</b>	<b>208</b>
KAB. PELALAWAN	5
KAB. ROKAN HILIR	4
KAB. ROKAN HULU	9
KAB. SIAK	81
KAB. BENGKALIS	5
KAB. INDRAGIRI HILIR	2
KAB. KAMPAR	6
KAB. KEPULAUAN MERANTI	6
KOTA DUMAI	4

KOTA PEKANBARU	86
<b>SULAWESI BARAT</b>	<b>109</b>
KAB. MAJENE	14
KAB. MAMASA	1
KAB. MAMUJU	31
KAB. MAMUJU TENGAH	54
KAB. MAMUJU UTARA	1
KAB. POLEWALI MANDAR	8
<b>SULAWESI SELATAN</b>	<b>208</b>
KAB. BANTAENG	2
KAB. BARRU	2
KAB. BONE	5
KAB. BULUKUMBA	4
KAB. ENREKANG	1
KAB. GOWA	13
KAB. JENEPONTO	9
KAB. LUWU TIMUR	1
KAB. MAROS	7
KAB. PANGKAJENE KEPULAUAN	3
KAB. PINRANG	2
KAB. SIDENRENG RAPPANG	7
KAB. SINJAI	3
KAB. TAKALAR	67
KAB. TANA TORAJA	1
KAB. WAJO	3
KOTA MAKASSAR	74
KOTA PARE PARE	4
<b>SULAWESI TENGAH</b>	<b>21</b>
KAB. BANGGAI	1
KAB. BANGGAI LAUT	3
KAB. BUOL	1
KAB. DONGGALA	3
KAB. MOROWALI	1
KAB. SIGI	1
KOTA PALU	11
<b>SULAWESI TENGGARA</b>	<b>253</b>
KAB. BOMBANA	2
KAB. BUTON	4
KAB. BUTON UTARA	4
KAB. KOLAKA	3
KAB. KOLAKA TIMUR	3
KAB. KOLAKA UTARA	45

KAB. KONAWA	7
KAB. KONAWA KEPULAUAN	2
KAB. KONAWA SELATAN	16
KAB. KONAWA UTARA	12
KAB. MUNA	2
KAB. MUNA BARAT	4
KAB. WAKATOBI	8
KOTA BAU BAU	4
KOTA KENDARI	134
LAIN-LAIN	3
<b>SULAWESI UTARA</b>	<b>64</b>
KAB. BOLAANG MONGONDOW	4
KAB. BOLAANG MONGONDOW TI	1
KAB. KEPULAUAN SANGIHE	1
KAB. KEPULAUAN TALAUD	1
KAB. MINAHASA	11
KAB. MINAHASA UTARA	5
KOTA BITUNG	4
KOTA MANADO	33
KOTA TOMOHON	4
<b>SUMATERA BARAT</b>	<b>171</b>
KAB. AGAM	9
KAB. DHARMASRAYA	1
KAB. KEPULAUAN MENTAWAI	2
KAB. LIMA PULUH KOTA	2
KAB. PADANG PARIAMAN	5
KAB. PASAMAN BARAT	4
KAB. PESISIR SELATAN	6
KAB. SIJUNJUNG	2
KAB. SOLOK	4
KAB. SOLOK SELATAN	2
KAB. TANAH DATAR	24
KOTA BUKITTINGGI	8
KOTA PADANG	99
KOTA PARIAMAN	1
KOTA PAYAKUMBUH	1
KOTA SOLOK	1
<b>SUMATERA UTARA</b>	<b>147</b>
KAB. ASAHAN	31
KAB. DELI SERDANG	11
KAB. HUMBANG HASUNDUTAN	1
KAB. KARO	1

KAB. LABUHANBATU	2
KAB. MANDAILING NATAL	1
KAB. NIAS	1
KAB. NIAS SELATAN	2
KAB. PADANG LAWAS	3
KAB. SAMOSIR	2
KAB. SERDANG BEDAGAI	7
KAB. SIMALUNGUN	4
KAB. TAPANULI SELATAN	3
KAB. TAPANULI TENGAH	3
KAB. TAPANULI UTARA	2
KAB. TOBA SAMOSIR	1
KOTA BINJAI	2
KOTA GUNUNGSITOLI	2
KOTA MEDAN	62
KOTA PADANGSIDIMPUAN	1
KOTA PEMATANG SIANTAR	1
KOTA TANJUNG BALAI	3
KOTA TEBING TINGGI	1
<b>SUMATERA SELATAN</b>	<b>225</b>
KAB. BANYUASIN	84
KAB. EMPAT LAWANG	4
KAB. LAHAT	9
KAB. MUSI BANYUASIN	10
KAB. MUSI RAWAS	6
KAB. MUSI RAWAS UTARA	1
KAB. OGAN ILIR	4
KAB. OGAN KOMERING ILIR	3
KAB. OGAN KOMERING ULU	2
KAB. OGAN KOMERING ULU SE	1
KAB. PENUKAL ABAB LEMATAN	9
KOTA PALEMBANG	91
KOTA PRABUMULIH	1
<b>GRAND TOTAL</b>	<b>5506</b>



Jl. HR. Rasuna Said Kav. C-19  
Kuningan Jakarta Selatan 12920  
Telp. 021 - 2251 3737  
[www.ombudsman.go.id](http://www.ombudsman.go.id)

 (021) 2251 3737  
137 (Call Center)

     
OmbudsmanRI137

