

OMBUDSMAN SERIES

MEMAHAMI MALADMINISTRASI

Hendra Nurtjahjo
Yustus Maturbongs
Diani Indah Rachmitasari

ORI



OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA



BAPPENAS



NORWEGIAN EMBASSY



*Empowered lives.
Resilient nations.*

MEMAHAMI MALADMINISTRASI

Penulis:

HENDRA NURTJAHJO
YUSTUS MATURBONGS
DIANI INDAH RACHMITASARI

Diterbitkan oleh:
Ombudsman Republik Indonesia
Cetakan Pertama, Agustus 2013



Jl. H.R. Rasuna Said Kav. C-19 Jakarta Selatan 12920
Telp. (021) 52960894-95, Faks (021) 52960907-08
www.ombudsman.go.id

Penerbitan buku ini didukung sepenuhnya oleh:
Stengthening Access to Justice in Indonesia (SAJI) Project-UNDP
Graha Mandiri 21st Floor
Jl. Imam Bonjol No. 61 Jakarta 10310
Telp. (021) 3140884 Faks. (021) 3140910
www.undp.org



*Empowered lives.
Resilient nations.*

Pandangan yang tertulis dalam publikasi ini adalah pandangan pribadi (para) penulis dan tidak mewakili pandangan Bappenas ataupun UNDP, PBB maupun Negara-negara anggota PBB.

KATA PENGANTAR

Maladministrasi merupakan salah satu kata yang sangat lekat dengan tugas dan fungsi Ombudsman. Kata ini telah memasyarakat dan menjadi pembicaraan sehari-hari seiring dengan berita tentang kinerja Ombudsman Republik Indonesia dalam mengawal berlangsungnya reformasi birokrasi. Pada umumnya, masyarakat memahami 'maladministrasi' sebagai kesalahan administratif 'sepele' yang tidak terlalu penting (*trivial matters*). Padahal menurut pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, pengertian maladministrasi tersebut sangat luas dan mencakup banyak hal yang dapat menimbulkan kerugian materiil maupun immateriil serta situasi ketidakadilan yang merugikan hak-hak warga negara.

Dalam hukum positif Indonesia ada 9 kriteria yang menjadi kategori maladministrasi (1) *Perilaku dan perbuatan melawan hukum* (2) *Perilaku dan perbuatan melampaui wewenang*, (3) *Menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut*, (4) *Kelalaian* (5) *Pengabaian kewajiban hukum* (6) *Dalam penyelenggaraan pelayanan publik* (7) *Dilakukan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan* (8) *Menimbulkan kerugian materiil dan/atau immaterial* (9) *Bagi masyarakat dan orang perseorangan*. Sembilan kategori itu akan dijelaskan dalam buku praktis ini agar masyarakat mudah untuk memahami apa itu maladministrasi. Upaya untuk menjelaskan secara gamblang tentang maladministrasi ini juga merupakan cara agar masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik tidak melakukan tindakan yang masuk dalam kategori maladministrasi. Dengan kata lain hal ini merupakan upaya pencegahan maladministrasi. Meskipun sudah diterangkan di dalam undang-undang, ternyata masih banyak masyarakat Indonesia yang belum memahami definisi atau pengertian maladministrasi, bahkan para akademisipun masih mempertanyakan hal ini.

Dengan latar belakang kurangnya pemahaman masyarakat Indonesia atas maladministrasi yang banyak terjadi di sektor publik, maka kami berinisiatif untuk menerbitkan buku praktis (*handbook*) tentang Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Diharapkan buku praktis ini dapat menjadi pedoman atau referensi bagi seluruh masyarakat Indonesia untuk memahami definisi dan konsep maladministrasi serta mengetahui harus bersikap bagaimana apabila mengetahui adanya tindakan, putusan, dan peristiwa maladministrasi.

Jakarta, Oktober 2013

Salam Anti Maladministrasi,

Penulis

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	iii
Daftar Isi	v
Pendahuluan	1
Apa yang dimaksud dengan Maladministrasi?	4
Landasan Hukum tentang Maladministrasi sebagai Perbuatan Melawan Hukum	5
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia	5
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	7
Konsekuensi Hukum dari Tindakan, Keputusan, dan Peristiwa Maladministrasi	8
Apakah Maladministrasi hanya dilakukan oleh Penyelenggara Negara dan Pemerintahan?	9
Mengapa Maladministrasi yang dilakukan oleh Penyelenggara Negara atau Pegawai Negeri perlu dicegah dalam Suatu Instansi/Kementerian/Lembaga?	10
Bagaimana mengidentifikasi Maladministrasi?	11
Bentuk-bentuk Maladministrasi	11
Jika saya melakukan Maladministrasi apa yang harus saya lakukan?	18
Mengapa harus melapor ke Ombudsman jika menjadi Korban Maladministrasi?	18

Apa saja yang harus Anda siapkan untuk melapor ke Ombudsman?	19
Apakah Laporan Anda dapat dirahasiakan?	19
Apakah Orang lain dapat melapor atas nama Anda?	19
Apakah yang Ombudsman lakukan dalam memeriksa dan menyelesaikan laporan/ pengaduan maladministrasi dari anda?	19
Bagaimana jika Anda tidak melengkapi berkas Laporan dalam waktu 30 (tiga puluh) hari?	20
Bagaimana jika Laporan Anda sudah dinyatakan lengkap?	20
Apa yang Ombudsman lakukan jika berwenang melanjutkan pemeriksaan Laporan Anda?	20
Bagaimana jika dalam pemeriksaan ditemukan maladministrasi?	21
Apa saja yang dimuat dalam rekomendasi ombudsman?	21
Apakah akibat yang dapat dialami oleh pejabat publik atau penyelenggara pelayanan publik yang menghalangi tugas Ombudsman dalam melakukan pemeriksaan kasus maladministrasi?	21
Apakah Ombudsman memiliki hak istimewa untuk memberantas Maladministrasi?	22
Contoh-Contoh Kasus Maladministrasi	22

CONTOH-CONTOH KASUS MALADMINISTRASI

- Contoh 1 : Penundaan berlarut
- Contoh 2 : Penyalahgunaan wewenang
- Contoh 3 : Penyimpangan prosedur
- Contoh 4 : Pengabaian kewajiban hukum
- Contoh 5 : Tidak transparan
- Contoh 6 : Kelalaian
- Contoh 7 : Diskriminasi
- Contoh 8 : Tidak profesional
- Contoh 9 : Ketidakjelasan informasi
- Contoh 10 : Tindakan sewenang-wenang
- Contoh 11 : Ketidakpastian hukum
- Contoh 12 : Salah pengelolaan

PENDAHULUAN

Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia secara jelas menetapkan tugas dan wewenang Ombudsman Republik Indonesia yakni menerima dan menyelesaikan laporan atas dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kata-kata Maladministrasi dengan definisinya untuk pertama kalinya secara khusus tercantum di dalam Pasal 1 angka 3 Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Dalam Pasal 1 angka 3 ini, Maladministrasi bukan hanya berbentuk perilaku/tindakan tetapi juga meliputi Keputusan dan Peristiwa yang melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan, termasuk perseorangan yang membantu pemerintah memberikan pelayanan publik yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan.

Diaturnya klausul tentang maladministrasi di dalam Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia sebagai sebuah terobosan, karena di dalam sejumlah besar peraturan perundang-undangan memang sudah tercantum berbagai bentuk maladministrasi dan sanksi yang dapat dijatuhkan kepada pelakunya. Pelaku dalam hal ini adalah penyelenggara negara dan pemerintahan baik di pusat maupun daerah, termasuk perseorangan yang membantu pemerintah memberikan pelayanan publik. Salah satu undang-undang yang khusus memberikan sanksi tegas untuk itu adalah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 54 antara lain sanksi pembebasan dari jabatan, pemberhentian dengan tidak hormat, penurunan gaji, dan lain-lain. Undang-Undang No.37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia ini hanya merangkum kembali bahwa penyelenggaraan pelayanan publik yang buruk akibat maladministrasi harus dicegah dan diberantas,

sebagaimana halnya tindak pidana korupsi. Pada dasarnya korupsi juga merupakan salah satu bentuk maladministrasi, misalnya permintaan imbalan dalam bentuk uang, barang ataupun jasa, pungutan melebihi tarif resmi yang ditetapkan peraturan, pungutan liar atau pungutan tanpa dasar hukum yang sah saat masyarakat mengurus administrasi kependudukan di kantor-kantor pemerintah.

Kurangnya kesadaran masyarakat, budaya *ewuh pakewuh* (takut, risih, dan segan), banyaknya pungli (pungutan liar), penundaan berlarut, panjang dan rumitnya birokrasi, serta kebiasaan pejabat publik yang minta dilayani; bukan melayani dalam pengurusan administrasi di kantor pemerintahan, adalah merupakan gambaran keadaan birokrasi yang ada di Indonesia saat ini. Situasi ini mengakibatkan masyarakat lebih memilih jalan pintas untuk melakukan tindakan yang melanggar hukum karena tidak ingin repot dalam mendapatkan pelayanan di kantor-kantor pemerintah dan instansi pelayanan publik lainnya. Penyelenggara pelayanan publik juga memanfaatkan situasi ini untuk keuntungan dan kepentingan pribadi.

Maladministrasi merupakan salah satu unsur utama penghambat reformasi birokrasi selama ini, dengan banyaknya bentuk atau tipe maladministrasi ini terkadang menimbulkan pertanyaan atau kesulitan bagi kita untuk menetapkan apakah tindakan A termasuk maladministrasi, apakah dengan mengeluarkan keputusan X pejabat B telah melakukan maladministrasi, dan pertanyaan-pertanyaan lain akibat luasnya definisi dan banyaknya bentuk dari maladministrasi. Misalnya: apa sajakah bentuk-bentuk maladministrasi? sampai batas mana sebuah tindakan/perilaku, keputusan, dan peristiwa disebut maladministrasi dan bukan maladministrasi? bagaimana cara melaporkan dan kepada siapa laporan diberikan jika ada maladministrasi?

Jika seorang Kepala Sekolah Menengah Atas menyalahgunakan dana Bantuan Operasional Sekolah (BOS) dan mengambil kebijakan tersebut tanpa bermusyawarah dengan guru maupun Komite Sekolah maka hal ini dapat dikategorikan sebagai maladministrasi dalam bentuk penyimpangan prosedur. Apabila terdapat bukti penyimpangan penggunaan dana, maka ini

adalah pengabaian kewajiban hukum. Dana BOS seharusnya digunakan untuk pengadaan fasilitas sekolah, seperti ruang koperasi, ruang olah raga, toilet, dll, yang mendapatkan persetujuan dari Komite Sekolah. Maladministrasi dalam bentuk penyalahgunaan dana BOS ini dapat terungkap dari Kepala Sekolah yang juga membebani murid membayar biaya kegiatan belajar yang harusnya biaya tersebut sudah dibebankan pada dana BOS. Apakah kebijakan Kepala Sekolah tersebut termasuk Maladministrasi atau dapat menjadi diskresi Kepala Sekolah untuk menetapkan kebijakan yang terbaik untuk sekolahnya? Jawabannya adalah iya bahwa hal tersebut merupakan tindakan maladministrasi dan bukan merupakan diskresi karena melanggar prosedur dan asas legalitas.

Contoh Kasus faktual yang paling jamak terjadi misalnya di bulan Desember 2006, X membeli sebidang tanah dari I terletak di Perumahan Sekar seluas 1,5 Are yang dibayar melalui Notaris G. Pada bulan Februari 2007, X mengajukan permohonan penerbitan sertifikat atas bidang tanah ke Kantor Pertanahan Kota D. Hampir 1 (satu) tahun belum memperoleh kejelasan atas sertifikat dimaksud dan X menanyakan perkembangan permohonan sertifikat kepada Kantor Pertanahan Kota D dengan jawaban sedang dilakukan pengukuran saat beberapa kali datang ke Kantor Pertanahan Kota D. Pada bulan Oktober 2009, X mendapat informasi bahwa pengukuran telah selesai dan dalam jangka waktu 3 bulan setelah pengukuran, sertifikat dapat diterbitkan. Namun sudah lebih dari 5 (lima) bulan X belum juga memperoleh kepastian kapan sertifikat tersebut selesai. Inilah yang disebut dengan penundaan berlarut (*undue delay*), salah satu bentuk maladministrasi yang sering dilakukan oleh pejabat publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Oleh karena beragam dan banyaknya laporan masyarakat terkait maladministrasi yang dilakukan oleh pejabat publik atau penyelenggara pelayanan publik, Ombudsman sebagai lembaga negara diberi wewenang oleh Undang-Undang No.37 Tahun 2008 untuk menerima dan menyelesaikan laporan masyarakat terkait maladministrasi. Ombudsman berkewajiban untuk memberikan informasi dan meningkatkan pemahaman kepada masyarakat, penyelenggara negara dan pemerintahan, pegawai negeri, pengurus perusahaan milik swasta dan pemerintah mengenai hal-hal yang berkaitan dengan bentuk maladministrasi.

Buku Saku Memahami Maladministrasi ini akan memberikan pengetahuan dan pemahaman yang lebih baik khusus kepada penyelenggara negara dan pemerintahan, pegawai negeri, pengurus perusahaan milik swasta dan pemerintah, dan umumnya kepada masyarakat tentang maladministrasi sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang No.37 Tahun 2008. Di dalam Buku Saku ini dijelaskan tentang tugas dan wewenang Ombudsman untuk menegakkan peraturan tersebut, contoh-contoh laporan faktual dan nyata terjadi di masyarakat terkait maladministrasi sebagian dikutip/diambil dari buku ‘Ombudsprudensi’(Buku kompilasi kasus yang telah ditangani oleh Ombudsman).

APA YANG DIMAKSUD DENGAN MALADMINISTRASI?

Secara umum maladministrasi diartikan sebagai perilaku atau perbuatan melawan hukum dan etika dalam suatu proses administrasi pelayanan publik, yakni meliputi penyalahgunaan wewenang/jabatan, kelalaian dalam tindakan dan pengambilan keputusan, pengabaian kewajiban hukum, melakukan penundaan berlarut, tindakan diskriminatif, permintaan imbalan, dan lain-lain yang dapat dinilai sekualitas dengan kesalahan tersebut.

Definisi Maladministrasi menurut Undang-Undang Ombudsman RI

Perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan, termasuk perseorangan yang membantu pemerintah memberikan pelayanan publik yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau imateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan.

Pasal 1 butir 3 UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI

Bentuk-bentuk maladministrasi yang paling umum

Penundaan berlarut, Penyalahgunaan wewenang, Penyimpangan prosedur, Pengabaian kewajiban hukum, Tidak transparan, Kelalaian, Diskriminasi, Tidak profesional, Ketidakjelasan informasi, Tindakan sewenang-wenang, Ketidakpastian hukum, Salah pengelolaan

LANDASAN HUKUM TENTANG PENCEGAHAN DAN PENYELESAIAN MALADMINISTRASI

Secara umum, sebenarnya ketentuan tentang maladministrasi sudah ada dan tersebar disejumlah besar peraturan perundang-undangan yang dibuat Pemerintah dan DPR. Ketentuan perundangan yang memuat tentang berbagai bentuk maladministrasi itu khususnya yang mengatur tentang tindakan, perilaku, pembuatan kebijakan, dan peristiwa yang menyalahi hukum dan etika administrasi yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan, pegawai negeri, pengurus perusahaan milik swasta dan pemerintah, termasuk perseorangan yang membantu pemerintah memberikan pelayanan publik. Ketentuan-ketentuan tentang bentuk Maladministrasi itu memang tidak disebutkan secara literal (secara langsung) sebagai maladministrasi. Ketentuan-ketentuan tentang bentuk Maladministrasi yang tersebar di dalam berbagai undang-undang lebih lanjut hanya dikaitkan dengan tugas pokok dan fungsi kelembagaan yang menjadi penyelenggara pelayanan publik.

Adapun landasan hukum yang langsung menyebut tentang pencegahan dan penyelesaian maladministrasi adalah sebagai berikut:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia

Membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktek-praktek maladministrasi, diskriminasi, kolusi, korupsi, serta nepotisme.

Pasal 4 huruf d UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI

Ombudsman bertugas:

1. menerima Laporan atas **dugaan maladministrasi** dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap **dugaan maladministrasi** dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
3. melakukan upaya **pencegahan maladministrasi** dalam penyelenggaraan pelayanan publik

Pasal 7 UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI

Ombudsman berwenang:

- a. meminta keterangan secara lisan dan/atau tertulis dari Pelapor, Terlapor, atau pihak lain yang terkait mengenai Laporan yang disampaikan kepada Ombudsman;
- b. memeriksa keputusan, surat-menyurat, atau dokumen lain yang ada pada Pelapor ataupun Terlapor untuk mendapatkan kebenaran suatu Laporan;
- c. meminta klarifikasi dan/atau salinan atau fotokopi dokumen yang diperlukan dari instansi mana pun untuk pemeriksaan Laporan dari instansi Terlapor;
- d. melakukan pemanggilan terhadap Pelapor, Terlapor, dan pihak lain yang terkait dengan Laporan;
- e. menyelesaikan laporan melalui mediasi dan konsiliasi atas permintaan para pihak;
- f. membuat Rekomendasi mengenai penyelesaian Laporan, termasuk Rekomendasi untuk membayar ganti rugi dan/atau rehabilitasi kepada pihak yang dirugikan;
- g. demi kepentingan umum mengumumkan hasil temuan, kesimpulan, dan Rekomendasi.

Selain wewenang sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Ombudsman berwenang:

- a) menyampaikan saran kepada Presiden, kepala daerah, atau pimpinan Penyelenggara Negara lainnya guna perbaikan dan penyempurnaan organisasi dan/atau prosedur pelayanan publik;

- b) menyampaikan saran kepada Dewan Perwakilan Rakyat dan/atau Presiden, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dan/atau kepala daerah agar terhadap undang-undang dan peraturan perundang-undangan lainnya diadakan perubahan dalam rangka mencegah Maladministrasi.

Pasal 8 UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI

2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Secara garis besar, penyebutan kata-kata Maladministrasi tidak ditemukan di dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang ada hanyalah kata-kata Penyelenggara pelayanan publik harus melaksanakan kewajiban dan tidak boleh melanggar larangan, Pelaksana pelayanan publik harus memberi pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan. Sementara itu, di dalam klausul lain ditetapkan bahwa Pelaksana pelayanan publik dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut:

- a. adil dan tidak diskriminatif;
- b. cermat;
- c. santun dan ramah;
- d. tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
- e. profesional;
- f. tidak mempersulit;
- g. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
- h. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;
- i. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- j. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
- k. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
- l. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;

- m. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;
- n. sesuai dengan kepastasan; dan
- o. tidak menyimpang dari prosedur.

Pasal 11 s.d. Pasal 17 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Pasal 20, Pasal 23, Pasal 25 s.d. Pasal 31 UU No. 25 Tahun 2009
tentang Pelayanan Publik

Pasal 33 s.d. Pasal 34 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Pasal 36 s.d. Pasal 38 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

KONSEKUENSI HUKUM DARI TINDAKAN, KEPUTUSAN, DAN PERISTIWA MALADMINISTRASI

Apabila terjadi tindakan, keputusan, atau peristiwa maladministrasi maka penyelenggara pelayanan publik wajib untuk segera memperbaikinya atau memberikan ganti rugi (bila sudah ada ketentuan tentang adjudikasi khusus), baik atas saran atau rekomendasi Ombudsman maupun atas inisiatif dari penyelenggara pelayanan publik (pejabat sektor publik) itu sendiri. Konsekuensi hukum ini harus diambil oleh penyelenggara pelayan publik sebagai bentuk tanggung jawab dan kewajibannya sesuai dengan Undang-Undang Pelayanan Publik. Apabila tanggung jawab dan kewajiban ini tidak dilaksanakan, maka Ombudsman dapat menilai bahwa penyelenggara pelayanan publik tersebut dapat diberikan rekomendasi berupa sanksi administratif.

Pasal 39 UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman

Pasal 54 UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Di dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, masyarakat yang menjadi korban Maladministrasi dapat menggugat Penyelenggara pelayanan

publik atau Pelaksana pelayanan publik melalui peradilan tata usaha negara apabila pelayanan yang diberikan menimbulkan kerugian di bidang tata usaha negara, masyarakat dapat menggugat perdata karena Penyelenggara pelayanan publik atau Pelaksana pelayanan publik melakukan perbuatan melawan hukum secara perdata. Masyarakat juga dapat melaporkan/menuntut secara pidana kepada kepolisian bahwa Penyelenggara pelayanan publik atau Pelaksana pelayanan publik diduga melakukan tindak pidana, dimana proses ini tidak menghapus kewajiban pelaku maladministrasi untuk melaksanakan keputusan Ombudsman dan/atau atasan pejabat pelaku maladministrasi.

Jika terjadi maladministrasi, Ombudsman dapat merekomendasikan sanksi yang berupa sanksi administrasi. Sanksi-sanksi yang dapat direkomendasikan oleh Ombudsman yakni sanksi teguran tertulis, sanksi pembebasan dari jabatan, sanksi penurunan gaji sebesar satu kali kenaikan gaji berkala untuk paling lama 1 (satu) tahun, sanksi penurunan pangkat pada pangkat yang setingkat lebih rendah untuk paling lama 1 (satu) tahun, sanksi pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri, sanksi pemberhentian tidak dengan hormat, sanksi pembekuan misi dan/atau izin yang diterbitkan oleh instansi pemerintah, sanksi pencabutan izin yang diterbitkan oleh instansi pemerintah. Selain itu, Ombudsman hanya menyarankan penjatuhan sanksi pidana sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku, sanksi membayar ganti rugi dan pengenaan denda yang ditetapkan berdasarkan putusan pengadilan yang merupakan ranah hukum perdata. Dengan keputusan selanjutnya menjadi wewenang Atasan pejabat terlapor.

APAKAH MALADMINISTRASI HANYA DILAKUKAN OLEH PENYELENGGARA NEGARA DAN PEMERINTAHAN?

Tidak! Termasuk di dalamnya juga Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), Badan Hukum Milik Negara (BHMN) serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

MENGAPA MALADMINISTRASI DILAKUKAN OLEH PENYELENGGARA NEGARA ATAU PEGAWAI NEGERI PERLU DICEGAH DALAM SUATU INSTANSI/ KEMENTERIAN/LEMBAGA?

1. Sebagai upaya menciptakan pemerintahan yang efektif, efisien, jujur, terbuka, bersih, serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme serta sekaligus merupakan implementasi prinsip demokrasi guna mencegah dan menghapuskan penyalahgunaan wewenang oleh aparatur penyelenggara negara dan pemerintahan;
2. Untuk meningkatkan mutu pelayanan negara di segala bidang agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan yang semakin baik sesuai hak asasi manusia yang tercantum di dalam UUD 1945;
3. Pencegahan terhadap Maladministrasi secara nyata dapat meningkatkan kinerja dan performa dari pejabat publik, pegawai/stafnya, dan institusi yang dipimpinnya sehingga masyarakat luas secara nasional dan internasional mempercayai hasil kerja pejabat publik, pegawai/staf, dan institusinya tersebut;
4. Dengan kemampuan mencegah terjadinya Maladministrasi, penilaian dan daya saing atas lembaga tidak kalah dengan lembaga lainnya di dalam dan di luar negeri, sehingga jika lembaga pelayanan publik ini memberikan jasa publik atau menghasilkan barang publik, dan pelayanan administratif akan memberikan keuntungan atau bernilai ekonomi tinggi yang dapat membantu pemerintah meningkatkan pendapatan negara;
5. Berkurangnya Maladministrasi yang terjadi di instansi pemerintah penyelenggara pelayanan publik, menunjukkan bahwa penegakan hukum berjalan searah dan sebanding sehingga semakin berkurangnya perilaku menyimpang dan perilaku pelanggaran hukum termasuk tindak pidana korupsi oleh pejabat publik;
6. Agar pejabat publik dan pegawai/stafnya mampu menjawab tantangan dan harapan dalam membangun tatanan baru masyarakat Indonesia sehingga mampu menghadapi perubahan dan kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan.

BAGAIMANA MENGIDENTIFIKASI MALADMINISTRASI?

Pada dasarnya setiap pelayanan publik yang tidak sesuai dengan prosedur, tidak sesuai dengan etika administrasi, tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku adalah Maladministrasi.

Agar tepat menyelesaikan mana laporan yang merupakan Maladministrasi dan mana yang bukan Maladministrasi, harus dipisahkan antara pemenuhan prosedur pelayanan publik atau proses administrasi yang berjalan dan mana substansi laporan sebenarnya. Dengan memperhatikan fakta-fakta, dasar hukum yang dilanggar, peristiwa yang relevan, bukti-bukti yang terkait, saksi atau pihak lainnya yang terkait, dengan menggunakan indikator sejauh mana peristiwa tersebut bertentangan dengan hukum dan peraturan yang berlaku, dan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Jika suatu laporan masyarakat termasuk Maladministrasi sehingga menjadi wewenang Ombudsman, untuk ditindaklanjuti harus memenuhi sejumlah syarat yang ditetapkan misalnya sudah menyampaikan Laporan secara langsung kepada pihak Terlapor atau atasannya, tetapi Laporan tersebut tidak mendapat penyelesaian sebagaimana mestinya.

Pasal 8 ayat (1)-(2) UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI

Pasal 24 ayat (1)-(4) UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI

BENTUK-BENTUK MALADMINISTRASI

Secara sintaksis substansi Pasal 1 butir 3 UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI yang memberikan definisi tentang Maladministrasi dapat diurai sebagai berikut:

“Maladministrasi adalah:

1. Perilaku dan perbuatan melawan hukum,
2. Perilaku dan perbuatan melampaui wewenang,
3. Menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang itu,

4. Kelalaian,
5. Pengabaian kewajiban hukum,
6. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik,
7. Dilakukan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan,
8. Menimbulkan kerugian materiil dan/atau immaterial,
9. Bagi masyarakat dan orang perseorangan.”

Termasuk bentuk tindakan maladministrasi adalah tindakan-tindakan yang dilakukan aparatur pemerintah dikarenakan adanya:

1. *Mis Conduct* yaitu melakukan sesuatu di kantor yang bertentangan dengan kepentingan kantor.
2. *Deceitful practice* yaitu praktek-praktek kebohongan, tidak jujur terhadap publik. Masyarakat disuguhi informasi yang menjebak, informasi yang tidak sebenarnya, untuk kepentingan birokrat.
3. Korupsi yang terjadi karena penyalahgunaan wewenang yang dimilikinya, termasuk didalamnya mempergunakan kewenangan untuk tujuan lain dari tujuan pemberian kewenangan, dan dengan tindakan tersebut untuk kepentingan memperkaya dirinya, orang lain kelompok maupun korporasi yang merugikan keuangan negara.
4. *Defective Policy implementation* yaitu kebijakan yang tidak berakhir dengan implementasi. Keputusan-keputusan atau komitmen-komitmen politik hanya berhenti sampai pembahasan undang-undang atau pengesahan undang-undang, tetapi tidak sampai ditindak lanjuti menjadi kenyataan.
5. *Bureaupathologis* adalah penyakit-penyakit birokrasi ini antara lain:
 - a. *Indecision* yaitu tidak adanya keputusan yang jelas atas suatu kasus. Jadi suatu kasus yang pernah terjadi dibiarkan setengah jalan, atau dibiarkan mengambang, tanpa ada keputusan akhir yang jelas. Biasanya kasus-kasus seperti bila menyangkut sejumlah pejabat tinggi. Banyak dalam praktik muncul kasus-kasus yang di peti es kan.
 - b. *Red Tape* yaitu penyakit birokrasi yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan yang berbelit-belit, memakan waktu lama, meski sebenarnya bisa

diselesaikan secara singkat.

- c. *Cicumbloution* yaitu Penyakit para birokrat yang terbiasa menggunakan kata-kata terlalu banyak. Banyak janji tetapi tidak ditepati. Banyak kata manis untuk menenangkan gejala masa. Kadang-kadang banyak kata-kata kontroversi antar elit yang sifatnya bisa membingungkan masyarakat.
- d. *Rigidity* yaitu penyakit birokrasi yang sifatnya kaku. Ini efek dari model pemisahan dan impersonality dari karakter birokrasi itu sendiri. Penyakit ini nampak, dalam pelayanan birokrasi yang kaku, tidak fleksibel, yang pokoknya baku menurut aturan, tanpa melihat kasus-perkasus.
- e. *Psycophancy* yaitu kecenderungan penyakit birokrat untuk menjilat pada atasannya. Ada gejala Asal Bapak senang. Kecenderungan birokrat melayani individu atasannya, bukan melayani publik dan hati nurani. Gejala ini bisa juga dikatakan loyalitas pada individu, bukan loyalitas pada publik.
- f. *Over staffing* yaitu Gejala penyakit dalam birokrasi dalam bentuk pembengkakan staf. Terlalu banyak staf sehingga mengurangi efisiensi.
- g. *Paperasserie* adalah kecenderungan birokrasi menggunakan banyak kertas, banyak formulir-formulir, banyak laporan-laporan, tetapi tidak pernah dipergunakan sebagaimana mestinya fungsinya.
- h. *Defective accounting* yaitu pemeriksaan keuangan yang cacat. Artinya pelaporan keuangan tidak sebagaimana mestinya, ada pelaporan keuangan ganda untuk kepentingan mengelabui. Biasanya kesalahan dalam keuangan ini adalah mark up proyek keuangan.

Ada pendapat lain mengenai bentuk maladministrasi yang dilakukan oleh birokrat yaitu:

1. Ketidak jujuran (*dishonesty*), Berbagai tindakan ketidak jujuran antara lain: menggunakan barang publik untuk kepentingan pribadi, menerima uang dll.
2. Perilaku yang buruk (*unethical behavior*), tindakan tidak etis ini adalah tindakan yang mungkin tidak bersalah secara hukum, tetapi melanggar etika sebagai administrator.
3. Mengabaikan hukum (*disregard of law*), Tindakan mengabaikan hukum

mencakup juga tindakan menyepelkan hukum untuk kepentingan dirinya sendiri, atau kepentingan kelompoknya.

4. Favoritisme dalam menafsirkan hukum, Tindakan menafsirkan hukum untuk kepentingan kelompok, dan cenderung memilih penerapan hukum yang menguntungkan kelompoknya.
5. Perlakuan yang tidak adil terhadap pegawai, tindakan ini cenderung ke perlakuan pimpinan kepada bawahannya berdasarkan faktor like and dislike. Yaitu orang yang disenangi cenderung mendapatkan fasilitas lebih, meski prestasinya tidak bagus. Sebaliknya untuk orang yang tidak disenangi cenderung diperlakukan terbatas.
6. *Inefisiensi bruto (gross inefficiency)*, adalah kecenderungan suatu instansi publik memboroskan keuangan negara.
7. Menutup-nutupi kesalahan, Kecenderungan menutupi kesalahan dirinya, kesalahan bawahannya, kesalahan instansinya dan menolak di liput kesalahannya.
8. Gagal menunjukkan inisiatif, kecenderungan tidak berinisiatif tetapi menunggu perintah dari atas, meski secara peraturan memungkinkan dia untuk bertindak atau mengambil inisiatif kebijakan.

BENTUK-BENTUK LAIN :

1. Bentuk-bentuk maladministrasi yang terkait dengan ketepatan waktu dalam proses pemberian pelayanan umum, terdiri dari tindakan penundaan berlarut, tidak menangani dan melalaikan kewajiban.
 - a. Penundaan Berlarut: dalam proses pemberian pelayanan umum kepada masyarakat, seorang pejabat publik secara berkali-kali menunda atau mengulur-ulur waktu sehingga proses administrasi yang sedang dikerjakan menjadi tidak tepat waktu sebagaimana ditentukan (secara patut) mengakibatkan pelayanan umum yang tidak ada kepastian.
 - b. Tidak Menangani: seorang pejabat publik sama sekali tidak melakukan tindakan yang semestinya wajib dilakukan dalam rangka memberikan

pelayanan umum kepada masyarakat.

- c. Melalaikan Kewajiban: dalam proses pemberian pelayanan umum, seorang pejabat publik bertindak kurang hati-hati dan tidak mengindahkan apa yang semestinya menjadi tanggungjawabnya.
2. Bentuk-bentuk maladministrasi yang mencerminkan keberpihakan sehingga menimbulkan rasa ketidakadilan dan diskriminasi. Kelompok ini terdiri dari persekongkolan, kolusi dan nepotisme, bertindak tidak adil, dan nyata-nyata berpihak.
 - a. Persekongkolan: beberapa pejabat publik yang bersekutu dan turut serta melakukan kejahatan, kecurangan, melawan hukum sehingga masyarakat merasa tidak memperoleh pelayanan secara baik.
 - b. Kolusi dan Nepotisme: dalam proses pemberian pelayanan umum kepada masyarakat, seorang pejabat publik melakukan tindakan tertentu untuk mengutamakan keluarga/ sanak famili, teman dan kolega sendiri tanpa kriteria objektif dan tidak dapat dipertanggungjawabkan (tidak akuntabel), baik dalam hal pemberian pelayanan umum maupun untuk dapat duduk di jabatan atau posisi dalam lingkungan pemerintahan.
 - c. Bertindak Tidak Adil: dalam proses pemberian pelayanan umum, seorang pejabat publik melakukan tindakan memihak, melebihi atau mengurangi dari yang sewajarnya sehingga masyarakat memperoleh pelayanan umum tidak sebagaimana mestinya.
 - d. Nyata-nyata Berpihak: dalam proses pemberian pelayanan umum, seorang pejabat publik bertindak berat sebelah dan lebih mementingkan salah satu pihak tanpa memperhatikan ketentuan berlaku sehingga keputusan yang diambil merugikan pihak lainnya.
 3. Bentuk-bentuk maladministrasi yang lebih mencerminkan sebagai bentuk pelanggaran terhadap hukum dan peraturan perundangan. Kelompok ini terdiri dari pemalsuan, pelanggaran undang-undang, dan perbuatan melawan hukum.
 - a. Pemalsuan: perbuatan meniru sesuatu secara tidak sah atau melawan

hukum untuk kepentingan menguntungkan diri sendiri, orang lain dan/ atau kelompok sehingga menyebabkan masyarakat tidak memperoleh pelayanan umum secara baik.

- b. Pelanggaran Undang-Undang: dalam proses pemberian pelayanan umum, seorang pejabat publik secara sengaja melakukan tindakan menyalahi atau tidak mematuhi ketentuan perundangan yang berlaku sehingga masyarakat tidak memperoleh pelayanan secara baik.
 - c. Perbuatan Melawan Hukum: dalam proses pemberian pelayanan umum, seorang pejabat publik melakukan perbuatan bertentangan dengan ketentuan berlaku dan kepatutan sehingga merugikan masyarakat yang semestinya memperoleh pelayanan umum.
4. Bentuk-bentuk maladministrasi yang terkait dengan kewenangan/ kompetensi atau ketentuan yang berdampak pada kualitas pelayanan umum pejabat publik kepada masyarakat. Kelompok ini terdiri dari tindakan diluar kompetensi, pejabat yang tidak kompeten menjalankan tugas, intervensi yang mempengaruhi proses pemberian pelayanan umum, dan tindakan yang menyimpangi prosedur tetap.
- a. Diluar Kompetensi: dalam proses pemberian pelayanan umum, seorang pejabat publik memutuskan sesuatu yang bukan menjadi wewenangnya sehingga masyarakat tidak memperoleh pelayanan secara baik.
 - b. Tidak Kompeten: dalam proses pemberian pelayanan umum, seorang pejabat publik tidak mampu atau tidak cakap dalam memutuskan sesuatu sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi tidak memadai (tidak cukup baik).
 - c. Intervensi: seorang pejabat publik melakukan campur tangan terhadap kegiatan yang bukan menjadi tugas dan kewenangnya sehingga mempengaruhi proses pemberian pelayanan umum kepada masyarakat.
 - d. Penyimpangan Prosedur: dalam proses pemberian pelayanan umum, seorang pejabat publik tidak mematuhi tahapan kegiatan yang telah ditentukan dan secara patut sehingga masyarakat tidak memperoleh

pelayanan umum secara baik.

5. Bentuk-bentuk maladministrasi yang mencerminkan sikap arogansi seorang pejabat publik dalam proses pemberian pelayanan umum kepada masyarakat. Kelompok ini terdiri dari tindakan sewenang-wenang, penyalahgunaan wewenang, dan tindakan yang tidak layak.
 - a. Bertindak Sewenang-wenang: seorang pejabat publik menggunakan wewenangnya (hak dan kekuasaan untuk bertindak) melebihi apa yang sepatutnya dilakukan sehingga tindakan dimaksud bertentangan dengan ketentuan yang berlaku, menjadikan pelayanan umum tidak dapat diterima secara baik oleh masyarakat.
 - b. Penyalahgunaan Wewenang: seorang pejabat publik menggunakan wewenangnya (hak dan kekuasaan untuk bertindak) untuk keperluan yang tidak sepatutnya sehingga menjadikan pelayanan umum yang diberikan tidak sebagaimana mestinya.
 - c. Bertindak Tidak Layak/ Tidak Patut: dalam proses pemberian pelayanan umum, seorang pejabat publik melakukan sesuatu yang tidak wajar, tidak patut, dan tidak pantas sehingga masyarakat tidak mendapatkan pelayanan sebagaimana mestinya.

6. Bentuk-bentuk maladministrasi yang mencerminkan sebagai bentuk korupsi secara aktif. Kelompok ini terdiri dari tindakan pemerasan atau permintaan imbalan uang (korupsi), tindakan penguasaan barang orang lain tanpa hak, dan penggelapan barang bukti.
 - a. Permintaan Imbalan Uang/Korupsi:
 - a. Dalam proses pemberian pelayanan umum kepada masyarakat, seorang pejabat publik meminta imbalan uang dan sebagainya atas pekerjaan yang sudah semestinya dia lakukan (secara cuma-cuma) karena merupakan tanggung jawabnya;
 - b. Seorang pejabat publik menggelapkan uang negara, perusahaan (negara), dan sebagainya untuk kepentingan pribadi atau orang lain sehingga menyebabkan pelayanan umum tidak dapat diberikan kepada masyarakat secara baik.

- b. Penguasaan Tanpa Hak: seorang pejabat publik memenguasai sesuatu yang bukan milik atau kepunyaannya secara melawan hak, padahal semestinya sesuatu tersebut menjadi bagian dari kewajiban pelayanan umum yang harus diberikan kepada masyarakat.
- c. Penggelapan Barang Bukti: seorang pejabat publik terkait dengan proses penegakan hukum telah menggunakan barang, uang dan sebagainya secara tidak sah, yang merupakan alat bukti suatu perkara. Akibatnya, ketika pihak yang berperkara meminta barang bukti tersebut (misalkan setelah tuduhan tidak terbukti) pejabat publik terkait tidak dapat memenuhi kewajibannya.

JIKA SAYA MELAKUKAN MALADMINISTRASI APA YANG HARUS SAYA LAKUKAN?

Jika Anda telah melakukan Maladministrasi, langkah terbaik yang bisa Anda lakukan adalah melaporkan diri Anda secara langsung kepada atasan Anda dengan memberikan bukti yang Anda miliki/ berupa laporan masyarakat yang ditujukan kepada Anda karena telah melakukan Maladministrasi.

Untuk selanjutnya, laporan Anda dan laporan masyarakat terkait perbuatan Maladministrasi yang Anda lakukan akan ditindaklanjuti oleh pejabat atasan Anda. Pejabat Atasan Anda berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan Pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan untuk memperbaiki keadaan. Anda dan atasan anda berkewajiban memperbaiki kekeliruan yang terjadi (Maladministrasi)

MENGAPA HARUS MELAPOR KE OMBUDSMAN JIKA MENJADI KORBAN MALADMINISTRASI?

Karena selain berfungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, Ombudsman juga bertugas di antaranya menerima Laporan atas dugaan MALADMINISTRASI, melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan MALADMINISTRASI, melakukan upaya pencegahan MALADMINISTRASI dalam

penyelenggaraan pelayanan publik

APA SAJA YANG HARUS ANDA SIAPKAN UNTUK MELAPOR KE OMBUDSMAN?

- Memuat nama lengkap, tempat dan tanggal lahir, status perkawinan, pekerjaan dan alamat lengkap
- Memuat uraian peristiwa, tindakan atau keputusan yang dilaporkan secara rinci
- Sudah menyampaikan Laporan secara langsung kepada pihak Terlapor atau atasannya, tetapi Laporan tersebut tidak mendapat penyelesaian sebagaimana mestinya.

Pasal 24 ayat (1) UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI

APAKAH LAPORAN ANDA DAPAT DIRAHASIAKAN?

Ya! Dalam keadaan tertentu, nama dan identitas Pelapor dapat dirahasiakan.

Pasal 24 ayat (2) UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI

APAKAH ORANG LAIN DAPAT MELAPOR ATAS NAMA ANDA?

Ya! Dalam keadaan tertentu, penyampaian laporan dapat dikuasakan kepada orang lain.

Pasal 24 ayat (4) UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI

APA YANG OMBUDSMAN LAKUKAN DALAM MEMERIKSA DAN MENYELESAIKAN LAPORAN ANDA?

Jika terdapat kekurangan data administratif dalam laporan anda, maka

Ombudsman akan memberitahukan secara tertulis dan dalam waktu 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak anda menerima surat pemberitahuan dari Ombudsman untuk melengkapi laporan

Pasal 25 ayat (2) dan (3) UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI

BAGAIMANA JIKA ANDA TIDAK MELENGKAPI BERKAS LAPORAN DALAM WAKTU 30 (TIGA PULUH) HARI?

Jika anda tidak melengkapi berkas laporan dalam waktu yang telah ditentukan maka anda dianggap mencabut laporan di Ombudsman.

Pasal 25 ayat (4) UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI

BAGAIMANA JIKA LAPORAN ANDA DINYATAKAN LENGKAP?

Jika laporan anda lengkap, Ombudsman segera melakukan pemeriksaan substantif dan berdasarkan hasil pemeriksaan substansif, Ombudsman menetapkan tidak berwenang melanjutkan pemeriksaan atau berwenang melanjutkan pemeriksaan.

Pasal 26 UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI

APA YANG OMBUDSMAN LAKUKAN JIKA BERWENANG MELANJUTKAN PEMERIKSAAN LAPORAN ANDA?

Dalam hal Ombudsman berwenang melanjutkan pemeriksaan, maka Ombudsman dapat :

- Memanggil secara tertulis Terlapor, saksi, ahli, dan/atau penerjemah
- Meminta penjelasan secara tertulis kepada Terlapor; dan/atau melakukan pemeriksaan lapangan

- Melihat dokumen asli dan meminta salinan dokumen yang berkaitan dengan pemeriksaan.

Pasal 28 UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI

BAGAIMANA JIKA DALAM PEMERIKSAAN DITEMUKAN MALADMINISTRASI?

Jika laporan diterima dan dalam hal ditemukan maladministrasi maka Ombudsman melakukan klarifikasi/ investigasi, dan dapat memberikan rekomendasi bila dipandang perlu.

APA SAJA YANG DIMUAT DALAM REKOMENDASI OMBUDSMAN?

- Uraian tentang Laporan yang disampaikan kepada Ombudsman
- Uraian tentang hasil pemeriksaan
- Bentuk maladministrasi yang telah terjadi
- Kesimpulan dan pendapat Ombudsman mengenai hal-hal yang perlu dilaksanakan Terlapor dan atasan Terlapor

APAKAH AKIBAT YANG DAPAT DIALAMI OLEH PEJABAT PUBLIK ATAU PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK YANG MENGHALANGI TUGAS OMBUDSMAN DALAM MELAKUKAN PEMERIKSAAN KASUS MALADMINISTRASI?

Bagi setiap orang yang menghalangi Ombudsman melakukan tugas dan wewenangnya dalam memberantas Maladministrasi maka orang tersebut akan dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau denda paling banyak Rp1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah).

Pasal 44 UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI

APAKAH OMBUDSMAN MEMILIKI HAK ISTIMEWA UNTUK MEMBERANTAS MALADMINISTRASI?

1. Ombudsman memiliki hak imunitas yakni dalam rangka pelaksanaan tugas dan wewenangnya, Ombudsman tidak dapat ditangkap, ditahan, diinterogasi, dituntut, atau digugat di muka pengadilan.

Pasal 10 UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI

2. Ombudsman dapat meminta bantuan Kepolisian RI untuk menghadirkan Terlapor secara paksa apabila telah dipanggil 3 (tiga) kali berturut-turut tanpa alasan yang sah (Sub poena power).

Pasal 31 UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI

3. Siapapun yang menghalangi tugas Ombudsman dalam melakukan investigasi dapat dipidana penjara maupun denda

Pasal 44 UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI

4. Ombudsman dapat melakukan pemeriksaan tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada pejabat atau instansi yang dilaporkan dengan memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan, ketertiban, dan kesusilaan.

Pasal 34 UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI

Contoh-Contoh Kasus Maladministrasi

[CONTOH 1] PENUNDAAN BERLARUT

1. Penundaan Berlarut atas proses Perbaikan Putusan Kasasi Mahkamah Agung

No. XXXXX/PDT/2008 yang sudah Memakan Waktu 22 (dua puluh dua bulan (hampir 2 tahun) Sejak Diputus

Laporan

Pelapor sebagai Pemohon Kasasi mengirimkan surat kepada Ketua Mahkamah Agung RI dengan No. Y/S-BLT/SBY/II/2012 tanggal 3 Februari 2012, berisi pertanyaan kepastian pengiriman Perbaikan Putusan Kasasi MA No. XXXXX/PDT/2008. Sebab Pelapor menerima surat dari Pengadilan Negeri A dengan No. Surat WXX-U13/806/Pdt.01.01/XII/2011 tanggal 20 Desember 2011, berisi penyampaian adanya kesalahan penulisan dalam putusan No. XXXXX/PDT/2008 yang harus diperbaiki. Mengingat salinan putusan Mahkamah Agung RI dengan Kasasi No. XXXXX/PDT/2008 tanggal 14 Juli 2010 sampai saat ini sudah memakan waktu 22 (dua puluh dua bulan) sejak diputus, belum diterima perbaikannya oleh Pelapor. Pelapor telah mempertanyakan Standart Operational Procedure (SOP) jangka waktu putusan harus diterima oleh Pengadilan, karena ini menimbulkan kerugian bagi Pelapor dan kemungkinan pungutan liar oleh pihak tidak bertanggungjawab.

Tindakan lanjut Ombudsman RI

Ombudsman RI meminta penjelasan/klarifikasi pertama kepada Ketua Mahkamah Agung RI pada tanggal 31 Mei 2012 melalui surat No. 0XXX/KLA/0601-2011/IT-02/Tim.2/V/2011, intinya menanyakan berlarut-larut proses perbaikan salinan putusan perkara perdata sesuai putusan Kasasi Mahkamah Agung RI register No. XXXXX/PDT/2008 yang telah diputuskan pada tanggal 14 Juli 2010 yang sampai saat ini belum diperbaiki dan dikirim kepada Pengadilan Negeri A. Surat permintaan penjelasan/klarifikasi kedua dikirim kepada Ketua Mahkamah Agung RI pada tanggal 9 Juli 2012, dengan No. 0XXX/KLA/0601-2011/IT-02/Tim.2/VII/2011.

Respons/Implementasi

Laporan ini berhasil diselesaikan Ombudsman RI dengan adanya keterangan Panitera Mahkamah Agung R.I.dalam pertemuan dengan Tim Ombudsman RI bertempat di Kantor Panitera Mahkamah Agung R.I. tanggal 20 Mei 2012. Panitera Mahkamah Agung R.I. menjawab bahwa putusan tersebut dalam proses renvoi dan Mahkamah Agung R.I. sudah mengirimkan surat kepada Pelapor tanggal 21 Mei 2012 dengan Nomor:XXXX/PAN.2/241/P/2011/SK/Perd yang berisi

berdasarkan surat Pelapor tertanggal 16 Mei 2011 No. 0XXX/V/2011, putusan kasasi dimaksud masih dalam proses minutasi.

[CONTOH 2] PENYALAHGUNAAN WEWENANG

1. Permintaan Imbalan Uang yang Tidak Sesuai dengan Ketentuan dalam Penerbitan Perpanjangan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)

Laporan

Pelapor adalah Direktur Perusahaan yang bergerak dibidang perdagangan barang, perusahaan berdiri tahun 1999, memperoleh Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP) Nomor A/BB/P1/09-01/PB/IV/99 tertanggal 27 April 1999, dengan kategori usaha besar dari Kantor Wilayah Departemen Perindustrian dan Perdagangan Propinsi X. Pada tanggal 6 Juli 2009 Pelapor ingin memperpanjang Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP) di Kantor Dinas Koperasi, UMKM dan Perdagangan Propinsi X, Jl. Y Nomor 3 Prop.X, dengan biaya penerbitan SIUP kategori usaha besar tertera pada papan pengumuman sebesar Rp. 250.000,-. Pelapor menemui petugas dengan mengatakan persyaratan perpanjangan SIUP telah lengkap, tetapi Pelapor diminta membayar sebesar Rp. 1.000.000,- dan jika tidak membayar sejumlah tersebut SIUP tidak dapat diperoleh. Pelapor tidak bersedia membayar uang sebesar Rp. 1.000.000,- karena biaya sesuai prosedur hanya sebesar Rp. 250.000,-,

Tindakan lanjut Ombudsman RI

Ombudsman RI meminta penjelasan/klarifikasi melalui surat tanggal 4 Agustus 2009 dan tanggal 07 Desember 2009 kepada Kepala Dinas Koperasi, UMKM dan Perdagangan Propinsi X. Ombudsman RI juga sudah menghubungi melalui telepon langsung ke Kantor Dinas Koperasi, UMKM dan Perdagangan Propinsi X untuk mengetahui proses penyelesaian.

Respons/Implementasi

Laporan ini berhasil diselesaikan Ombudsman RI karena Kepala Dinas Koperasi, UMKM dan Perdagangan Propinsi X mengirimkan surat tertanggal 27 Januari 2010 yang berisi perpanjangan SIUP yang diajukan Pelapor telah diterbitkan pada tanggal 23 Desember 2010 tanpa adanya pemungutan uang yang diminta Petugas.

[CONTOH 3] PENYIMPANGAN PROSEDUR

1. Penolakan Direktur Merek Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia tentang Permohonan Merek Dagang Bernama X

Laporan

Pelapor adalah pengusaha konveksi pakaian mendaftarkan Hak Paten Merk "X" di Kantor Wilayah Departemen Hukum dan HAM Prop. A, sesuai surat permohonan pendaftaran merk tanggal 6 Mei 2008. Kepala Kantor Wilayah Departemen Hukum dan HAM Prop. A mengirim permohonan pendaftaran merk kepada Direktur Merk di Tangerang, melalui surat tanggal 6 Mei 2008 beserta kelengkapan berkas. Diketahui pihak lain bernama O juga mendaftarkan merk serupa (X) tertanggal 26 Mei 2008. Pelapor pernah mengupayakan jalan damai dengan O, namun ditolak. Melalui surat tertanggal 21 Desember 2009, Pelapor diwakili oleh P. (Konsultan HKI dari BNL Patent) mengajukan keberatan atas permintaan pendaftaran merk serupa oleh O tertanggal 26 Mei 2008. Karena Pelapor mengajukan pendaftaran merk lebih dulu dari pada yang diajukan O yaitu tertanggal 6 Mei 2008. Direktur Merek Departemen Hukum dan HAM menjawab keberatan Pelapor melalui surat tertanggal 25 Februari 2010, menyatakan bahwa permohonan pendaftaran merk dari Pelapor tertanggal 6 Mei 2008 ditolak karena mempunyai persamaan dengan permohonan merk yang diajukan oleh O tertanggal 26 Mei 2008. Pelapor menanggapi penolakan dari Direktur Merk Departemen Hukum dan HAM, melalui surat tertanggal 6 Maret 2010 yang menyatakan keberatan karena Nomor Agenda yang semula diperoleh tertanggal 6 Mei 2008 bukan tertanggal 26 Mei 2008. Pelapor menyampaikan bahwa tanggal penerimaan (filing date) adalah sama dengan pemenuhan kelengkapan berkas diajukan. Atas penolakan Direktur Merk Departemen Hukum dan HAM, usaha Pelapor mengalami kerugian karena ada perintah lisan dari O kepada Pelapor untuk tidak menjual produk yang tersisa dan menarik semua produk yang telah dipasarkan.

Tindakan lanjut Ombudsman RI

Ombudsman RI meminta penjelasan/klarifikasi kepada Direktur Merek Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia RI dengan surat tertanggal 7 Mei 2010. Pada tanggal 2 Agustus 2010, Tim Ombudsman RI melakukan investigasi ke Direktur Merek Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia RI dan memperoleh penjelasan bahwa ditemukan beberapa kejanggalan terkait

dengan waktu penerimaan berkas permohonan dari Pelapor. Pihak Ditjen HKI tidak dapat memberikan bukti/ tanda terima atau menunjukkan siapa petugas yang menerima berkas permohonan pertama kali, buku agenda/ tanda terima ekspedisi permohonan tahun 2007 hilang dan baru ada setelah bulan September 2008. Pada tanggal 31 Agustus 2010, pelapor memberikan informasi kepada Ombudsman RI bahwa perkara tersebut sedang diproses pada persidangan di Pengadilan Niaga.

Respons/Implementasi

Laporan ini berhasil diselesaikan Ombudsman R.I, karena pada tanggal 11 November 2010, Pelapor mengirimkan surat ucapan terimakasih kepada Ombudsman RI bahwa permasalahannya telah selesai, Direktur Merek bersedia menjadi saksi ahli dalam perkara Pelapor. Pengadilan Niaga Surabaya mengabulkan gugatan pelapor seluruhnya atas perkara pembatalan sertifikat merek X atas nama O dan menetapkan :

1. Pendaftaran merek X tertanggal 6 Mei 2008 adalah atas nama Q.
2. Menyatakan merek X atas nama O didasarkan atas itikad tidak baik.
3. Membatalkan sertifikat merek X atas nama O.
4. Memerintahkan Direktorat Merek untuk mencoret pendaftaran merek dagang X dari daftar umum merek Ditjen HKI.

[CONTOH 4] PENGABAIAAN KEWAJIBAN HUKUM

1. Belum Dilaksanakannya Putusan Pengadilan yang Telah Berkekuatan Hukum Tetap

Laporan

Ombudsman RI menerima laporan dari Sdr. X, tentang dugaan penyimpangan dalam pengangkatan pejabat struktural setingkat Eselon III Departemen Kebudayaan dan Pariwisata pada tanggal 30 September 2005, karena pada saat itu masalah yang dilaporkan sedang dalam proses pengadilan, maka Ombudsman RI tidak berwenang mengintervensi sehingga Ombudsman RI tidak dapat menindaklanjuti. Ombudsman RI menerima surat tembusan dari Ketua Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta Nomor: XX/HK.06/V/2009 tanggal 12 Mei 2009 kepada Sekretaris Jenderal Departemen Kebudayaan dan Pariwisata perihal pengawasan pelaksanaan putusan yang telah memperoleh kekuatan hukum tetap, dalam perkara ini Sdr. X. sebagai pihak Penggugat melawan Sekretaris

Jenderal Kementerian Kebudayaan dan Pariwisata sebagai pihak Tergugat. Sdr. X dalam suratnya kepada Pengadilan Tata Usaha Negara melampirkan copy surat Sekretaris Jenderal Kementerian Kebudayaan dan Pariwisata Nomor: XX/SEKJEN/DKP/2009 tanggal 15 Juli 2009 perihal "Pelaksanaan Putusan yang telah memperoleh kekuatan hukum tetap" yang ditujukan kepada Ketua Pengadilan Tata Usaha Negara di Jakarta. Amar Putusan Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Jakarta Nomor: XXX/B/2006/PT.TUN-JKT, tanggal 11 Januari 2007, yang telah memperoleh kekuatan hukum tetap, antara lain berbunyi dalam Pokok Perkara:

- a. Mengabulkan gugatan Penggugat seluruhnya,
- b. Menyatakan batal Keputusan Sekretaris Jenderal Departemen Kebudayaan dan Pariwisata No.SK XXX/KP.XXX/SEKJEN/DKP/05 tanggal 28 September 2005 tentang pemberhentian dalam jabatan di lingkungan Kementerian Kebudayaan dan Pariwisata, Dalam Lampiran Keputusan tersebut No.3 atas nama Sdr. X;
- c. Memerintahkan kepada Tergugat untuk mencabut Keputusan Sekretaris Jenderal Kementerian Kebudayaan dan Pariwisata. Dalam Lampiran Keputusan No.3 atas Sdr.X;
- d. Mengembalikan status dan posisi Penggugat/Pembanding menjadi Pejabat Struktural setingkat Eselon III. Sdr. X.

Investigasi/Tindakan dan pertimbangan Ombudsman

Ombudsman RI telah menindaklanjuti dengan mengirimkan rekomendasi Nomor 000X/REK/ 0XXX.2006/MM-04/V/2009 tanggal 19 Mei 2009. Kemudian lanjutan 00XX/LNJ/0XXX.2006/MM-04/III/2009 tanggal 28 Agustus 2009.

Respons/Implementasi

Laporan ini berhasil.

[CONTOH 5] TIDAK TRANSPARAN DALAM PENGENAAN TARIF

1. Tidak Adanya Kejelasan Tarif Berobat Bagi Pasien Pengguna Askes

Laporan

Pelapor adalah salah seorang pengguna Askes di suatu rumah sakit/RSUP di Prop.X. Untuk check up bagi pasien yang menggunakan Askes, diwajibkan membayar selisih tarif RSUP dengan tarif bantuan Askes, kecuali yang tidak mau membayar dapat diberi dispensasi (tidak membayar).Pelapor selaku pengguna

Askes menghendaki agar pengenaan pembayaran biaya berobat bagi pengguna Askes ada prosedur dan ketentuan yang jelas karena untuk apa dikenakan biaya jika sudah diberi dispensasi.

Tindakan lanjut Ombudsman RI

Ombudsman RI meminta penjelasan/klarifikasi melalui surat tertanggal 01 Juni 2010 ditujukan kepada Direktur Rumah Sakit Umum Pemerintah (RSUP) yang bersangkutan dan pada intinya meminta agar pihak rumah sakit memberikan penjelasan kepada para pengguna Askes mengenai ketentuan biaya yang dikenakan dengan tidak adanya diskriminasi serta tidak memungut biaya di luar ketentuan.

Respons/Implementasi

Rumah Sakit Umum Pusat tersebut menanggapi melalui surat tertanggal 9 Juni 2010 dan menyampaikan bahwa bagi para pengguna Askes tidak dikenakan biaya di luar ketentuan berdasarkan perjanjian rumah sakit dengan PT Askes. Biaya yang harus dibayarkan oleh pengguna Askes adalah biaya untuk pelayanan di luar perjanjian rumah sakit dengan PT Askes tersebut.

[CONTOH 6] KELALAIAN

1. Kelalaian dalam Pengiriman Salinan Putusan Perkara oleh Mahkamah Agung RI yang Telah Diputus Pada Tanggal 12 Agustus 2008 ke Pengadilan Negeri X

Laporan

Pelapor memberitahukan bahwa ada oknum yang mengaku sebagai pegawai Mahkamah Agung RI telah menelpon Pelapor dengan meminta sejumlah uang sehingga salinan putusan dapat segera dikirim ke Pengadilan Negeri X untuk disampaikan kepada para pihak. Laporan tersebut disampaikan Ombudsman Republik Indonesia kepada Ketua Mahkamah Agung RI beserta jajarannya pada tanggal 25 Februari 2009, yaitu mengenai pelaksanaan putusan peninjauan kembali Mahkamah Agung RI tanggal 12 Juli 2005, yang tertunda karena adanya perkara perlawanan di Mahkamah Agung RI yang telah diputus pada tanggal 12 Agustus 2008. Sampai keluhan ini dilaporkan kepada Ombudsman Republik Indonesia, salinan putusan belum juga dikirim kepada para pihak. Penelusuran staf Ombudsman RI saat mengunjungi Panitera Muda Perdata Mahkamah Agung RI diperoleh informasi bahwa minutasi perkara perdata Nomor: XXXXX/Pdt/2005/

MARI telah disiapkan dan masih di Panitera Muda Perdata Mahkamah Agung RI untuk ditandatangani dan dikirim.

Tindakan lanjut Ombudsman RI

Ombudsman RI meminta penjelasan/klarifikasi kepada Ketua Mahkamah Agung RI dengan surat Nomor 00XX/LNJ/0065-2003/AS-02/III/2009 tertanggal 16 April 2009.

Respons/Implementasi

Laporan ini berhasil. Pelapor telah menerima salinan putusannya.

[CONTOH 7] DISKRIMINASI

1. Diskriminasi dalam Pengajuan Daftar Nama Usulan Sertifikasi Dosen Politeknik Kesehatan Kemenkes Propinsi X

Laporan

Pelapor adalah dosen Jurusan Gizi Politeknik Kesehatan Kemenkes Propinsi X yang telah bekerja sekitar 24 tahun 6 bulan, jabatan Lektor Kepala, pangkat Pembina Tk 1/IV b. Pada bulan Juli tahun 2009, Pelapor diusulkan oleh Jurusan Gizi untuk memperoleh sertifikasi dosen. Dalam daftar nama yang diajukan ke Badan PPSDM Kesehatan, Kemenkes RI, nama Pelapor pada urutan ke sepuluh dengan jumlah dosen yang diusulkan ke pusat sebanyak dua puluh (20) orang. Akan tetapi ketika akan dikirimkan ke Badan PPSDM Kesehatan, Kemenkes RI tidak terdapat nama Pelapor, bahkan diganti dengan nama seorang dosen lain yang tidak tercantum dalam daftar nama tersebut sebelumnya. Pelapor menyampaikan dosen lain yang menggantikan namanya cukup dekat dengan jajaran pejabat di Politeknik Kesehatan Kemenkes Propinsi X, sehingga nama Pelapor tidak jadi diajukan. Pelapor merasa diperlakukan diskriminatif atas tindakan dimaksud, padahal Pelapor memenuhi syarat untuk diajukan sertifikasi dosen dan pencoretan tersebut tanpa pemberitahuan kepada Pelapor. Pada bulan Juli 2009, Pelapor meminta penjelasan kepada Direktur dan Senat Politeknik kesehatan Kemenkes Propinsi X mengenai permasalahan tersebut, tetapi tidak memperoleh penyelesaian. Pelapor berharap ada transparansi dalam menentukan calon sertifikasi Dosen.

Tindakan lanjut Ombudsman RI

Ombudsman RI meminta penjelasan/klarifikasi kepada Direktur Politeknik

Kesehatan Kemenkes Propinsi X dengan surat tertanggal 16 Februari 2011 dan meminta bertemu langsung dengan jajaran Direksi Poltekes Propinsi X. Ombudsman RI meminta agar dilakukan penelitian berkenaan alasan tidak masuknya nama Pelapor dalam daftar usulan sertifikasi dosen yang diajukan ke pusat.

Respon/Implementasi

Politeknik Kesehatan Depkes menjelaskan status Pelapor sudah mengajukan permohonan pindah tugas/mutasi dosen fungsional kepada Kepala Jurusan Gizi Poltekkes Kemenkes Propinsi X ke Universitas Y. Pada tanggal 7 April 2010, permohonan pindah tugas Pelapor disetujui oleh direktur dan diteruskan ke Ka. Badan PPSDM Kesehatan Kemenkes RI. Oleh PPSDM permohonan tersebut disetujui. Tanggal 22 Desember 2010, Biro Hukum dan Organisasi Sekjen Kemenkes memperkuat keputusan untuk tidak mengikutsertakan sertifikasi dosen Pelapor yang isinya antara lain hasil koordinasi antara Sekretariat Jenderal dengan Sekretariat Badan PPSDM bahwa yang bersangkutan telah mengajukan permohonan pindah tugas/mutasi dosen fungsional dari Poltekkes Kemenkes Propinsi X ke Universitas Y dan permohonan pindah tersebut telah disetujui sebelum ada sertifikasi dosen dilingkungan Politeknis Kesehatan tahun 2010. Pelapor diharapkan mengajukan sertifikasi dosen di tempat kerja Pelapor yang baru. Laporan ini selesai.

[CONTOH 8] TIDAK PROFESIONAL

1. Keluhan atas pelayanan yang kurang baik dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) C di Direktorat Lalu Lintas Polda X

Laporan

Pada tanggal 18 Februari 2011 Pelapor datang ke Direktorat Lalu Lintas Polda X di Jl. Y Jakarta untuk mengajukan permohonan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) C. Petugas memberikan arahan untuk mendaftarkan ke loket dan membayar biaya yang telah ditentukan, berkas yang harus ada antara lain memiliki Kartu Tanda Penduduk, mengisi formulir permohonan rumusan sidik jari dan kesehatan, yang mana hal tersebut telah dipenuhi sehingga mendapat nomor pendaftaran: 311944XX. Selanjutnya Pelapor mengikuti ujian tertulis namun dinyatakan tidak lulus sehingga Pelapor mengikuti ujian ulang, namun ujian ulang tersebut tidak

lulus juga. Pelapor bertanya kepada Petugas mengapa ujian selalu tidak lulus dan dimana letak kesalahannya, namun Petugas tidak memberitahu serta bersikap kurang baik dalam menanggapi pertanyaan tersebut. Petugas kemudian memberikan informasi jika ingin lulus dan mendapatkan SIM secara cepat dapat membayar Rp. 550.000 (lima ratus lima puluh ribu rupiah). Pelapor mengikuti ujian teori ketiga kalinya namun tidak diperkenankan karena telah dua kali mengikuti ujian. Pelapor meminta penjelasan mengenai SOP terkait proses ujian teori, praktek dan mengapa tidak ada kejelasan tentang kesalahan jawaban ujian, namun tidak dijawab oleh Petugas. Pelapor ditawarkan Petugas jika ingin cepat lewat biro jasa, ujian pasti lulus dan tinggal foto saja SIM cepat jadi.

Tindakan lanjut Ombudsman RI

Ombudsman RI meminta penjelasan/klarifikasi kepada Direktur Lalu Lintas Polda X terkait keluhan Pelapor mengenai pelayanan yang kurang baik pada saat pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) sesuai surat Nomor: 0XXX/KLA/0118.2011/PD-20/III/2011, tertanggal 28 Maret 2011. Pada tanggal 3 Mei 2011, Asisten Ombudsman R.I. yang menangani Laporan mengkroscek kepada Pelapor melalui Telepon apakah keluhannya telah di tindaklanjuti, jawaban Pelapor telah mendapat pelayanan dengan baik sesuai prosedur yang berlaku.

Respons/Implementasi

Laporan ini berhasil diselesaikan Ombudsman R.I. karena pada tanggal 26 April 2011 melalui Surat Nomor: XXXX/147-Kec.Srp Direktur Lalu Lintas Polda X menyampaikan Jawaban kepada Ombudsman RI, bahwa keluhannya Pelapor telah ditindaklanjuti, sehingga Pelapor bisa mengajukan permohonan SIM ulang dan setelah dilakukan tes ulang mendapatkan SIM C. Penyelesaian Laporan Masyarakat dilakukan pada tanggal 8 Juni 2012 dengan pembuatan Berita Acara Penutupan laporan/Pengaduan Masyarakat No. 0XXX/BP/01/2012/JKT.

[CONTOH 9] KETIDAKJELASAN INFORMASI

Laporan Mengenai Pengenaan Biaya Obat yang Tidak Jelas Bagi Pasien Melahirkan di RSUD X

Laporan

Pelapor memiliki kakak yang melahirkan di RSUD X dan dirawat di ruang VK/RN karena melahirkan bayi prematur pada bulan April 2010. Pada saat kakak

Pelapor akan keluar dari RSUD X, Pelapor diminta menebus resep dokter senilai Rp. 500.000,- untuk mengganti biaya obat yang diberikan pihak RSUD X kepada pasien selama menginap di ruang VK/RN. Pelapor dan pasien mengatakan tidak ada obat yang diberikan oleh pihak RSUD X di ruang inap, pasien mengkonsumsi obat yang ditebus sendiri pada setiap harinya. Pasien dapat memastikan bahwa resep yang harus dibayar bukan untuk membayar obat yang harus dibawa pulang, tetapi pihak RSUD X menerangkan resep tersebut terdiri dari obat yang diberikan di ruangan pasien. Dengan demikian, Pelapor menanyakan kepada pihak RSUD X kepastian untuk apa biaya sebesar Rp. 500.000,- tersebut tetapi mendapatkan penjelasan yang kurang memuaskan.

Tindakan lanjut Ombudsman RI

Ombudsman RI meminta penjelasan/klarifikasi kepada Direktur RSUD X terkait pengenaan biaya sebesar Rp. 500.000,- saat pasien akan keluar RSUD X dan obat-obatan yang tidak pernah diterima kakak Pelapor selama rawat inap di RSUD X sesuai surat Nomor: 0XXX/KLA/0XXX.2011/KI-32/VI/2011, tertanggal 14 Juni 2011).

Respons/Implementasi

Laporan ini berhasil diselesaikan Ombudsman R.I.dengan menutup laporan melalui Berita Acara Penutupan Laporan/Pengaduan Masyarakat No.00XX/BP/I/2012/JKT tanggal 25 Januari 2012. Karena sudah ada surat klarifikasi RSUD X dengan surat No. XXX/XX13/R SX/YAN/2011 tanggal 6 Juli 2011, yang intinya Pelapor datang tanggal 20 April 2011 ke ruang nifas dan diberikan resep oleh Bidan untuk ditebus tetapi Pelapor keberatan karena resep Rp. 500.000,- dinilai terlalu mahal. Padahal resep sudah termasuk obat emergensi milik RSUD X yang diberikan melalui suntikan dan infusan saat persalinan sehingga pasien dan keluarga tidak mengetahui, salinan tanggapan dari RSUD X sudah disampaikan kepada Pelapor dan Pelapor tidak ada tanggapan.

[CONTOH 10] TINDAKAN SEWENANG-WENANG

Tindakan Sewenang-wenang Bupati X dalam Rangka Pendataan Guru SMP/SMA/SMK Honorer yang Dinyatakan Tidak Valid dan Tidak Memenuhi Syarat Kategori.

Laporan

Berdasarkan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 5 Tahun 2010 tanggal 28 Juni 2010 tentang Pendataan

Tenaga Honorer yang Bekerja di Lingkungan Instansi Pemerintah, BKD Kabupaten X melakukan pendataan dan mengusulkan sejumlah 347 orang tenaga honorer untuk dimasukkan dalam kategori I (satu) kepada Badan Kepegawaian Negara (BKN) melalui surat No. XXX/XX25 / 2010 tertanggal 30 Agustus 2010. Pada tanggal 30 September 2010 BKN mengirimm surat No. X/Y.Z-2/50 tentang verifikasi dan validasi tenaga honorer kategori 1 (satu) kepada BKD Kabupaten X. Verifikasi dan validasi dilaksanakan pada tanggal 11-17 Oktober 2010. Selanjutnya pada tanggal 2-17 September 2010 Bupati X melakukan uji publik guna meminta masukan dan saran terkait data tenaga honorer. Berdasar hasil uji publik tersebut, Bupati X melalui surat No. XXX/XX40/2010 tanggal 8 Oktober 2010 perihal revisi pendataan tenaga honorer yang ditujukan kepada Kepala BKN menyatakan pendataan tenaga honorer khususnya Guru SMP/SMA/SMK tidak valid dan tidak memenuhi syarat kategori 1 (satu), mohon untuk diverifikasi ulang untuk dimasukkan dalam kategori 2 (dua) dan data yang memenuhi syarat kategori 1 (satu) sebanyak 145 orang. Pada tanggal 8 November 2010 Pelapor konsultasi ke BKN, disarankan untuk menyampaikan laporan kepada Menteri PAN dan RB dan Kepala BKN. Pada tanggal 22 November 2010 Pelapor melapor ke BKD, memperoleh tanggapan bahwa BKD hanya mengikuti perintah atasan (Bupati X). Pada tanggal 24 November 2010 Pelapor mengirim surat kepada Bupati X, isinya meminta Bupati X mencabut surat No. XXX/XX40/2010 tanggal 8 Oktober 2010 dan menerbitkan surat baru yang menyatakan guru tenaga honorer SMP, SMA, dan SMK Kabupaten X memenuhi syarat untuk masuk kategori 1 (satu), namun belum memperoleh tanggapan.

Tindakan lanjut Ombudsman RI

Ombudsman RI meminta penjelasan/klarifikasi kepada kepada Bupati X terkait keluhan Pelapor mengenai surat Bupati X No. XXX/XX40/2010 tanggal 8 Oktober 2010 tentang revisi pendataan tenaga Guru SMP/SMA/SMK honorer yang tidak valid dan tidak memenuhi syarat kategori 1 (satu) tetapi masuk kategori 2 (dua) sebanyak 145 orang dan hasil uji publik yang dilakukan oleh Bupati X sesuai surat Nomor: 00XX/KLA/0001.2011/MM-23/I/2011 tanggal 21 Januari 2011.

Respons/Implementasi

Laporan ini berhasil diselesaikan Ombudsman RI dengan menutup laporan melalui Berita Acara Penutupan Laporan/Pengaduan Masyarakat No.00XX/

BP/I/2012/JKT tanggal 16 Januari 2012, karena Pelapor sudah mendapatkan tanggapan dari Bupati X dan substansi laporan telah diselesaikan dan Pelapor bersama rekan-rekannya sudah masuk dalam database BKN.

[CONTOH 11] KETIDAKPASTIAN HUKUM

Ketidakpastian Hukum Kelanjutan Proses Persidangan Praperadilan di Pengadilan Negeri Y.

Laporan

Pada tanggal 10 November 2010 Pelapor mengajukan gugatan praperadilan atas Surat Pemberitahuan Penghentian Penyidikan (SP3) yang diterbitkan Kepolisian Resort X. Pelapor telah menghadiri persidangan Pra peradilan satu kali, namun proses selanjutnya tidak diketahui karena menurut Pelapor Pengadilan Negeri Y tidak pernah menginformasikan kelanjutan pemeriksaan Pra peradilan yang diajukannya. Pelapor pernah menanyakan kepada Panitera Pengadilan Negeri Y, dan dijawab bahwa Pelapor diminta menunggu karena masih diproses. Hingga saat ini Pelapor belum mengetahui perkembangan proses persidangan Praperadilan.

Tindakan lanjut Ombudsman RI

Ombudsman RI meminta penjelasan/klarifikasi kepada Ketua Pengadilan Negeri Y yang intinya meminta penjelasan bagaimana proses pemeriksaan gugatan Pra peradilan yang dimohonkan Pelapor sejauh ini sesuai surat Nomor: 00XX/KLA/0015.2011/PD-23/II/2011 tanggal 28 Februari 2011.

Respons/Implementasi

Laporan ini berhasil diselesaikan Ombudsman RI, karena sudah ada tanggapan yang memadai dari PN Subang dimana menyatakan bahwa substansi laporan masih dalam proses pemeriksaan di pengadilan, informasi tindak lanjut pemeriksaan telah diketahui Pelapor.

[CONTOH 12] SALAH PENGELOLAAN

Permintaan Biaya Balik Nama Seorang Penghuni Rusunawa oleh UPT Pengelola Rumah Susun Dinas Perumahan dan Gedung Pemerintah Provinsi X.

Laporan/Pengaduan

Pengelola Rusunawa tidak melaksanakan kewajiban menjalankan surat perjanjian dengan penghuni rusun dan tidak transparan menjelaskan biaya yang dipungut

dari penghuni rusun. Pelapor bernama Sdr. A beralamat di Jalan Rawamangun RT. X/Y Blok Z Jakarta Timur. Awal Maret 2010, Pelapor telah membayar Rp 15.000.000 kepada Pengelola Rusunawa melalui Sdr. B untuk biaya balik nama dan perbaikan rusun, tetapi Pelapor tidak menerima tanda terima pembayaran dari Sdr. B Pelapor menempati Rusunawa sejak 18 Maret 2010 berdasarkan Surat Perjanjian Nomor: X/076.43 antara Pelapor dengan Kepala UPT. Pengelola Rusunawa. Pada 19 Mei 2011, Pelapor tidak dapat menempati Rusunawa karena kondisi kesehatan yang terganggu untuk tinggal di rusun. Pada Mei 2011, atas persetujuan pengelola Rusunawa (Sdr. B, Sdr. C dan Sdr. D), Pelapor mengalihkan satuan unit rusunnya kepada pihak lain, tetapi pengalihan dibatalkan sepihak pada akhir Mei 2011. Pada Juni 2011, Pelapor ingin memasuki satuan unit rusunnya tetapi tidak diperbolehkan oleh Pengelola Rusunawa (Sdr. B, Sdr. C dan Sdr. D) tanpa alasan yang jelas. Pada akhir Juli 2011, Pelapor bertemu kembali dengan Pengelola Rusunawa yang meminta lagi uang Rp 4.000.000 dengan alasan untuk biaya balik nama padahal Surat Perjanjian antara Kepala UPT Rusunawa dan Pelapor Nomor: X/076.43 masih berlaku sampai dengan Februari 2012. Pelapor dirugikan secara materil karena rusunnya tidak dapat di tempati selama 2 bulan.

Tindakan lanjut Ombudsman RI

Ombudsman RI meminta penjelasan/klarifikasi kepada Kepala UPT Pengelola Rumah Susun pada Dinas Perumahan dan Gedung Pemerintah Provinsi X dengan surat bulan September 2011.

Respons/Implementasi

Pada 13 Oktober 2011, Kepala UPT Pengelola Rumah Susun pada Dinas Perumahan dan Gedung Pemerintah Provinsi X menanggapi surat klarifikasi dari Ombudsman RI yang menjelaskan bahwa sesuai hasil pemeriksaan, unit yang dimaksud masih dikuasai oleh Pelapor Sdr. A (dengan kunci unit masih dipegang Sdr. A), unit rusun tersebut masih kosong dan tidak ada satu barang/benda milik Pelapor, informasi dari pengelola bahwa Pelapor memiliki tunggakan Retribusi dari Juli hingga September 2011, tidak ada dasar peraturan apapun untuk menarik pungutan kecuali retribusi/uang sewa yang dipungut oleh Pengelola, Surat Perjanjian Nomor X/076.43 tertanggal 18 Maret 2010 masih berlaku, unit tersebut dapat dihunikan oleh pemegang Surat Perjanjian, untuk pengisian unit terkait Pelapor wajib menaati peraturan tentang penghunian, Tata tertib dan isi

dari Surat Perjanjian khususnya pada Pasal 6 ayat (1) dan Pasal 7 ayat (6). Pada 20 Desember 2011, Pelapor menyampaikan surat ucapan terima kasih karena adanya Surat Pengajuan Permohonan untuk menyelesaikan masalah tentang Hak Sewa Rumah Susun Sederhana Wilayah X Pondok X, Kecamatan X Jakarta-Timur. Maka laporan ditutup.

PENUTUP

Demikianlah uraian tentang maladministrasi yang dapat menjadi bahan bagi semua kalangan untuk dipahami. Pemahaman yang baik tentu saja meningkatkan kewaspadaan kita untuk tidak melakukannya atau memberikan kita pengetahuan agar mencegah dan mengadukan adanya tindak maladministrasi yang mungkin kita dapati dalam kehidupan kita sehari-hari. Sebagaimana halnya dengan persoalan administrasi yang melibatkan kita dalam kehidupan bernegara sehari-hari, maka potensi maladministrasipun mengikutinya dalam kehidupan kita sehari-hari. Semoga kita dapat mencegah dan memperbaiki situasi administrasi pelayanan publik di negara tercinta ini.

DAFTAR PUSTAKA

Nurtjahjo, Hendra, (2012), *Ombudsman Republik Indonesia : Lembaga Negara Pengawas Pelayanan Publik*, Jakarta, Dawat Lovers Community. (Draft Copy).

Hartono, Sunaryati, dkk. (2003), *Panduan Investigasi Untuk Ombudsman Indonesia*, Jakarta, Komisi Ombudsman Nasional.

Masthuri, Budhi. (2005), *Mengenal Ombudsman Indonesia*, Jakarta, Pradnya Paramita.

Republik Indonesia (2008). *Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia*.

Republik Indonesia (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.

Sujata, Antonius dan RM. Surachman. (2003), *Efektivitas Ombudsman Indonesia. Kajian tindak lanjut kasus-kasus tertentu*. Digest of Selected Cases, Jakarta, Komisi Ombudsman Nasional.

_____ (2002), *Ombudsman Indonesia di tengah Ombudsman Internasional Sebuah Antologi*, Jakarta, Komisi Ombudsman Nasional.

Lembaga Administrasi Negara (2010). *Pengelolaan Pengaduan Masyarakat*. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara.

NSW Ombudsman. *Effective Complaint Handling Guidelines*. 2nd edition. Sydney : NSW Ombudsman.

Western Australia Ombudsman (2011). *Guidelines on Complaint Handling*. Perth : Western Australia Ombudsman.

Tim Penyusun Modul Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik ORI (2012), *Draft Modul Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik*, Jakarta, Ombudsman Republik Indonesia

BIODATA PENULIS

Hendra Nurtjahjo

Ombudsman Bidang Pencegahan & Dosen pada Fakultas Hukum Universitas Indonesia

Yustus Maturbongs

Asisten Ombudsman RI Bidang Penyelesaian Laporan

Diani Indah Rachmitasari

Asisten Ombudsman RI Bidang Pengawasan

