

# KEPATUHAN PENYELENGGARA NEGARA TERHADAP PENGAWASAN OMBUDSMAN RI

Selasa, 30 Juli 2019 - Siti Fatimah

*Visi Presiden RI Joko Widodo pada periode kedua khususnya "Reformasi Birokrasi dan Pengembangan SDM", maka hendaknya kepatuhan penyelenggara negara atas pengawasan Ombudsman RI terkait pelayanan publik menjadi perhatian penting dan salah satu penilaian kemajuan Pemerintah.*

*Jakarta, 30 Juli 2019. Lima tahun terakhir (2014-2019), Ombudsman RI telah menangani sebanyak 40.027 laporan dan telah diselesaikan sebanyak 36.947 laporan/pengaduan masyarakat. Terhadap laporan yang belum terselesaikan, telah diterbitkan sebanyak 34 rekomendasi Ombudsman RI kepada Kementerian/Lembaga, dan kepala daerah dalam kurun waktu 5 tahun terakhir, dengan respon: 12 rekomendasi Ombudsman RI dilaksanakan secara penuh, 12 rekomendasi Ombudsman RI dilaksanakan sebagian/tidak secara penuh dan 10 rekomendasi Ombudsman RI tidak dilaksanakan. Potret ini menunjukkan masih perlunya peningkatan kecepatan pemerintah dalam merespon dan menyelesaikan pengaduan sebagai bagian tak terpisahkan dari pelayanan publik.*

Sejalan dengan visi Presiden RI tersebut, Ombudsman RI dalam kurun waktu 5 tahun terakhir (2014 - 2019) telah berusaha mendukung perbaikan birokrasi dan pengembangan SDM Penyelenggara Negara yang bersih dan melayani. Hal tersebut dilakukan melalui pelaksanaan tugas dan kewenangan Ombudsman melakukan pengawasan pelayanan publik. Instansi yang paling banyak dilaporkan kepada Ombudsman RI adalah pemerintah daerah, kepolisian, instansi pemerintah/kementerian, dan BPN RI, dengan kategori substansi permasalahan yang paling sering dilaporkan adalah terkait permasalahan agraria/pertanahan, kepolisian, dan kepegawaian. Dari 40.027 laporan yang ditangani sepanjang lima tahun terakhir (2014-2019), telah diselesaikan sebanyak 36.947 laporan dengan cara klarifikasi, konsiliasi dan mediasi sesuai UU Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI.

Atas beberapa laporan yang belum terselesaikan, Ombudsman RI telah mengeluarkan sebanyak 34 rekomendasi kepada Kementerian/Lembaga dan kepala daerah yang wajib dilaksanakan sesuai ketentuan Pasal 38 ayat (1) UU Nomor 37 Tahun 2008. Setelah dilakukan monitoring terhadap pelaksanaan rekomendasi tersebut, diketahui kepatuhan instansi/Penyelenggara Negara terhadap rekomendasi Ombudsman sebagai berikut:

1. 35,29 % instansi melaksanakan rekomendasi Ombudsman secara penuh (12 rekomendasi);
2. 35,29 % instansi melaksanakan rekomendasi Ombudsman sebagian/tidak secara penuh (12 rekomendasi);
3. 29,41 % instansi tidak melaksanakan rekomendasi Ombudsman (10 rekomendasi).

Perlu juga diberikan catatan, terhadap Instansi yang melaksanakan rekomendasi Ombudsman baik sepenuhnya ataupun sebagian, informasi yang diberikan instansi melewati jangka waktu 60 hari sesuai amanat UU Nomor 37 Tahun 2008.

Selain itu, terdapat juga saran dan tindakan korektif dalam 5 tahun terakhir. Saran Ombudsman berasal dari kajian inisiatif yang telah disampaikan kepada instansi terkait, namun belum terdapat informasi pelaksanaan yang disampaikan instansi tersebut kepada Ombudsman RI karena seyogyanya atas saran dari kajian tersebut Instansi terkait memberikan tanggapan sebagai bentuk kepedulian dan tanggung jawab terhadap kemajuan pelayanan publik. Contoh saran tersebut antara lain: hasil kajian pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM), kajian pelayanan rehabilitasi narkoba (IPWL), kajian pelayanan irigasi pertanian, kajian pelayanan fasilitas pejalan kaki (pedestrian), kajian pelayanan penempatan TKI, kajian pelayanan haji dan umrah, kajian pelayanan e-KTP, kajian pelayanan penerimaan peserta didik baru.

Terdapat pula tindakan korektif hasil pemeriksaan Ombudsman yang belum memperoleh penyelesaian yang tuntas dari Kementerian/Lembaga. Sebagai contoh: permasalahan ganti rugi tanah untuk pembangunan jalan tol Batang-Kendal, permasalahan sertifikat tanah di Pulau Pari, permasalahan penyelesaian hak 147 KK di kabupaten Simalungun, Sumatera Utara yang sampai saat ini tanahnya sudah menjadi HGU milik PTPN IV, Medan dan perlakuan diskriminasi atas pendaftaran hak atas tanah di DIY yang dikaitkan dengan etnis tertentu. Sementara itu terdapat 3 (tiga) rekomendasi Ombudsman yang tidak dijalankan oleh Menristekdikti terkait dengan masalah plagiat di UHO Kendari, keabsahan perolehan gelar akademik di UNIMA Manado dan izin penyelenggaraan perguruan tinggi swasta di Konawe, Sulawesi Tenggara.

Tugas Ombudsman RI sebagai Lembaga Pengawas Pelayanan Publik diamanatkan oleh UU Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pencapaian pelayanan publik yang prima oleh pemerintah daerah juga diamanatkan dalam UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah. Pasal 351 UU Nomor 23 Tahun 2014 menyatakan bahwa kepala daerah yang tidak melaksanakan rekomendasi Ombudsman dilakukan "pembinaan" oleh Kemendagri. Kemudian telah terdapat pula Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang

Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, dimana pada Pasal 37 menyebutkan pemberian sanksi kepada pemerintah daerah yang tidak melaksanakan rekomendasi Ombudsman RI, namun hingga saat ini belum terdapat pejabat daerah yang diberikan sanksi oleh pemerintah, ketika tidak melaksanakan rekomendasi Ombudsman. Padahal Ombudsman RI telah menyampaikan daftar rekomendasi Ombudsman yang belum dilaksanakan.

Selain itu, Pasal 50 UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa Ombudsman RI bertugas melakukan adjudikasi khusus terkait ganti rugi pelayanan publik. Namun Peraturan Presiden tentang mekanisme dan ketentuan pembayaran ganti rugi masih dalam proses Kemenpan dan reformasi birokrasi hingga saat ini belum selesai. Padahal UU Pelayanan Publik mengamanatkan Peraturan Presiden ini diterbitkan paling lama 6 bulan sejak UU Pelayanan publik disahkan pada tahun 2009.

Untuk itu, melalui rapat koordinasi dengan Kantor Staf Presiden, seluruh Kementerian Koordinator, dan Kementerian Dalam Negeri, dapat menjadi perhatian ke depan terkait pembinaan oleh Kemendagri dan koordinasi dengan Kementerian Koordinator, KSP dan Pemerintah pusat pada umumnya agar dapat memberikan peringatan yang memadai untuk pelaksanaan rekomendasi Ombudsman, saran serta tindakan korektif terkait pelayanan publik.

Hal ini dimaksudkan sebagai pertanggungjawaban dan akuntabilitas Ombudsman RI serta sebagai bentuk laporan melalui publikasi kepada Presiden RI dan DPR, juga masyarakat pada umumnya, karena pelayanan publik adalah satu-satunya aspek yang langsung dirasakan masyarakat dalam pengurusan negara oleh pemerintah.

### **Tim Resolusi dan Monitoring**

Email : [tim.resmon@ombudsman.go.id](mailto:tim.resmon@ombudsman.go.id)