



Ombudsman Republik Indonesia

LAPORAN TAHUNAN 2009

OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
JAKARTA
2010

Kata Pengantar

Dalam pandangan Ombudsman Republik Indonesia, hakikat penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) adalah pemberian pelayanan publik berkualitas kepada masyarakat. Negara/penyelenggara negara memiliki kewajiban memberi pelayanan kepada warganya sementara warga negara/masyarakat memiliki hak untuk memperoleh pelayanan.

Laporan tahun 2009 ini memberi gambaran seberapa jauh negara telah melaksanakan kewajibannya dan pada sisi lain sebaik apakah masyarakat memperoleh haknya atas pelayanan tersebut. Melalui gambaran data kuantitatif dalam Laporan Tahunan ini, tampak bahwa masih terlihat bukan hanya kualitas pelayanan publik yang masih kurang, tetapi pemahaman penyelenggara layanan publik terhadap kewajiban untuk memberi layanan berkualitas pun masih belum cukup dipahami. Oleh karena itu, menjadi tugas Ombudsman Republik Indonesia untuk meningkatkan pemahaman tentang kewajiban memberikan pelayanan berkualitas dari penyelenggara negara/pemerintahan sebagaimana pada saat yang sama merupakan hak bagi setiap warga negara yang telah memenuhi berbagai kewajibannya.

Laporan Tahunan 2009 ini memuat data yang dapat memberi petunjuk untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada masa-masa mendatang.

Demikian Laporan Tahunan ini kami sajikan, untuk menjadi referensi kita semua.

Jakarta, Januari 2010

Ombudsman Republik Indonesia



Antonius Sujata
Ketua

Daftar Isi

Kata Pengantar.....	iii
BAB I Pendahuluan	1
BAB II Ombudsman Pasca Disahkannya UU 37/2008 dan UU 25/2009	7
• Kelembagaan Ombudsman dalam UU 37/2008.....	9
▪ Peraturan pelaksanaan sesuai amanat UUNo. 37 Tahun 2008	13
▪ Kelembagaan Ombudsman dalam UU 25/2009.....	15
• Cara Penyampaian Laporan.....	16
BAB III Kinerja Penanganan Laporan.....	19
• Laporan Masyarakat	21
▪ Data Pelapor.....	21
▪ Mekanisme penyampaian laporan	22
▪ Laporan masyarakat berdasarkan asal daerah	22
▪ Data Terlapor.....	22
▪ Daerah Instansi Terlapor	23
▪ Substansi Laporan Masyarakat	24
▪ Tindak Lanjut Ombudsman Republik Indonesia atas Laporan Masyarakat	26
▪ Tanggapan Terlapor	26
• Investigasi dan Monitoring	27
• <i>Systemic Review</i> dan Rekomendasi Ombudsman.....	30
▪ <i>Systemic Review</i> Atas Pelayanan Pendidikan Inklusi tingkat Sekolah Menengah Atas di DKI Jakarta	30
▪ <i>Systemic Review</i> Atas Pelayanan di Badan Pertanahan Nasional terkait Mekanisme Penanganan Keluhan secara Internal (<i>Internal Complaint Handling</i>).....	32
▪ <i>Systemic Review</i> terhadap Penyimpangan atas Hak Tahanan Terpidana, dan Narapidana di Rumah Tahanan dan Lembaga Pemasyarakatan.....	33
• Mediasi	35
▪ Mediasi Kasus Tenaga Honorer Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Direktorat Jenderal Pajak Departemen Keuangan RI menjadi CPNS.....	35
• Karakteristik Laporan Masyarakat.....	37
BAB IV Pengembangan Jaringan Kelembagaan	41
• Program Peningkatan Kesadaran Masyarakat dalam Memperoleh Pelayanan Publik yang Baik	43
• Pengembangan Jaringan Kelembagaan Nasional dan Internasional	47
BAB V Program Kerja Ombudsman Republik Indonesia	57
• Peningkatan Kapasitas Kelembagaan	59
▪ Pengembangan Manajemen SDM.....	59
▪ Peningkatan Kapasitas SDM	60
▪ Komposisi SDM	61
▪ Dukungan Peralatan dan Teknologi.....	61

▪	Infrastruktur Gedung Ombudsman Republik Indonesia	62
▪	Pengembangan Pengawasan Internal	62
•	Laporan Keuangan Penggunaan Anggaran 2009	62
BAB VI	Penutup	65
•	Rencana Program Tahun 2010	67
•	Tantangan.....	68
LAMPIRAN-LAMPIRAN		



Bab I

Pendahuluan



Ombudsman Republik Indonesia

Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia 2009

Bab I Pendahuluan

Fungsi dan tugas penyelenggaraan negara pada hakikatnya adalah untuk memberikan kesejahteraan bagi rakyat dalam rangka mewujudkan masyarakat adil dan makmur. Salah satu indikator kesejahteraan adalah pemberian pelayanan publik yang baik oleh penyelenggara negara kepada masyarakat. Menurut undang-undang, masyarakat memiliki hak untuk memperoleh pelayanan yang sama dan adil dari penyelenggara negara.

Berbagai survei yang dilakukan lembaga dan media massa memberikan gambaran kepada kita bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia sejauh ini masih belum memenuhi harapan masyarakat. Oleh karena itu diperlukan langkah konkret untuk mendorong percepatan reformasi birokrasi melalui perbaikan pelayanan publik. Untuk

mendorong hal tersebut pemerintah telah membentuk berbagai instrumen pendukung, antara lain adalah Ombudsman Republik Indonesia.

Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga pengawas pelayanan publik, embrionya dibentuk pada tahun 2000 melalui Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional, selanjutnya diperkuat dengan pengesahan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia pada tanggal 7 Oktober 2008. Pembentukan Ombudsman dilakukan untuk merespons percepatan reformasi birokrasi, khususnya dengan memperbaiki kualitas pelayanan publik dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*). Pelayanan publik sebagai fokus isu tugas dan wewenang pe-

ngawasan Ombudsman merupakan sesuatu yang sangat esensial karena proses pelayanan sebagai interaksi antara penyelenggara negara dengan masyarakat merupakan salah satu pintu masuk bagi terjadinya korupsi, kolusi dan nepotisme.

Pemberlakuan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tidak hanya memberikan konsekuensi perubahan nama, tetapi lebih mendasar dari itu adalah sekaligus merupakan penguatan status kelembagaan, tugas, wewenang dan tanggung jawab Ombudsman. Terdapat perubahan yang mendasar dalam UU Ombudsman RI. Tidak digunakannya kata "Komisi" menegaskan bahwa Ombudsman adalah lembaga negara yang permanen, bukan lagi lembaga *ad-hoc* yang sifatnya sementara waktu.

Ombudsman juga mengalami penguatan status sebagai Lembaga Negara yang posisinya tidak lagi merupakan *state auxiliary body*. Obyek pengawasannya tidak terbatas pada Penyelenggara Negara, Instansi Pemerintah Pusat dan Daerah, tetapi juga BUMN, BUMD, BHMN, bahkan badan Swasta/Individu yang menjalankan tugas pelayanan publik tertentu dan dananya sebagian atau seluruhnya bersumber dari APBN/APBD. Rekomendasi Ombudsman juga diberi predikat "wajib dilaksanakan", dengan demikian ia menjadi mengikat bagi pejabat atau lembaga penerima rekomendasi. Anggota Ombudsman beserta perangkatnya dalam menjalankan tugas dan kewenangan diberikan hak imunitas serta dijamin kebebasannya untuk mengakses do-

kumen dan informasi, dapat melakukan inspeksi mendadak, serta diberikan kewenangan memanggil paksa (*subpoena power*).

Selain menyelesaikan laporan melalui proses pemeriksaan atau investigasi, Ombudsman juga menyelesaikan laporan melalui mediasi dan konsiliasi atas permintaan para pihak. Sebagai tindak lanjut akhir dari proses pemeriksaan atau investigasi Ombudsman diberikan kewenangan untuk membuat Rekomendasi mengenai penyelesaian Laporan, termasuk Rekomendasi untuk membayar ganti rugi dan/atau rehabilitasi kepada pihak yang dirugikan. Terkait dengan keluhan pelayanan publik yang mengandung kerugian material UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menambahkan satu kewenangan lagi bagi Ombudsman, yaitu melakukan adjudikasi khusus. Pengesahan Undang-Undang Pelayanan Publik pada tahun 2009 ini semakin memperkuat tugas, wewenang dan fungsi Ombudsman RI dalam menjalankan fungsi pengawasan terhadap pelayanan publik. Selain menambahkan kewenangan adjudikasi khusus, Undang-Undang Pelayanan Publik juga mewajibkan setiap unit-unit pelayanan untuk menyusun standar pelayanan publik, bahkan untuk memastikan agar pelayanan pengawasan Ombudsman semakin dekat kepada masyarakat, Undang-Undang ini mewajibkan pembentukan kantor-kantor perwakilan Ombudsman di 33 propinsi, paling lambat dalam waktu 3 tahun.

Di samping sejumlah wewenang di atas, Ombudsman juga memiliki

wewenang untuk menyampaikan saran kepada Presiden, kepala daerah, atau pimpinan Penyelenggara Negara lainnya guna perbaikan dan penyempurnaan organisasi dan/atau prosedur pelayanan publik; serta 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.

Undang-undang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI mengamatkan setidaknya 7 (tujuh) peraturan pelaksana, dari mulai Peraturan Pemerintah, Keputusan Presiden, Peraturan Presiden hingga Peraturan Ombudsman. Pada tahun 2009 seluruh Rancangan Peraturan Pemerintah (RPP) yang diamanatkan masih memasuki proses pembahasan, beberapa diantaranya tinggal menunggu pengesahan Presiden.

RPP tentang Penghasilan, Uang Kehormatan, dan Hak-hak lain Ketua, Wakil Ketua, dan Anggota Ombudsman RI sudah melewati tahap pembahasan yang intensif dengan Departemen Keuangan. Adapun besaran angka renumerasi baru mendapat persetujuan dari Menteri Keuangan pada tanggal 8 Desember 2009. Posisinya saat ini sedang menunggu pengesahan dari Presiden RI.

Sedangkan RPP tentang Sistem Manajemen Sumber Daya Manusia masih berada pada tahap pembahasan interdep. Pengesahannya terkendala karena memerlukan

pembahasan intensif tentang sistem dan status kepegawaian yang akan diberlakukan untuk Staf dan Asisten Ombudsman RI. Posisi terakhir disepakati mengadopsi sistem kepegawaian seperti yang ada pada Komisi Pemberantasan Korupsi. Untuk pertimbangan efisiensi pembahasan, direncanakan akan dilakukan penggabungan dengan *draft* Peraturan Pemerintah tentang Pembentukan Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia.

Selain itu, Rancangan Keputusan Presiden (Keppres) tentang Panitia Seleksi Anggota Ombudsman Republik Indonesia telah disahkan Presiden tertanggal 10 Oktober 2010 dengan Keputusan Presiden No 28 Tahun 2009 tentang Pembentukan Panitia Seleksi. Adapun proses seleksi anggota Ombudsman belum terlaksana karena sampai saat ini masih dalam proses pembahasan anggaran di Kementerian Aparatur Negara. Dalam Keppres tersebut diatur bahwa biaya yang diperlukan untuk pelaksanaan tugas Panitia Seleksi dibebankan kepada Anggaran Kementerian Negara Pendayagunaan Aparatur Negara.

Adapun Keputusan Presiden tentang pengangkatan Sekretaris Jenderal Ombudsman RI telah mendapat pengesahan dari Presiden melalui Keputusan Presiden No 7/M Tahun 2010 tertanggal 5 Januari 2010. Selain itu, Rancangan Peraturan Presiden (Perpres) tentang Sekretariat Jenderal masih dalam proses pembahasan.

Pada tanggal 25 Agustus 2009 Ketua Ombudsman Republik In-

Indonesia telah menandatangani Peraturan Ombudsman Republik Indonesia No. 002 Tahun 2009 tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan.

Selebihnya Peraturan Ombudsman RI tentang Asisten Ombudsman belum disahkan karena masih menunggu pengesahan rancangan Peraturan Pemerintah tentang Sistem Manajemen Sumber Daya Manusia dan Perwakilan Ombudsman di daerah guna penyesuaian dan sinkronisasi substansi.

Pada tahun 2009, Ombudsman RI juga telah menyusun strategi program untuk mendorong peningkatan kemampuan Ombudsman Republik Indonesia dalam penanganan keluhan dan pengawasan pelayanan publik, peningkatan efektivitas sistem pelayanan publik, peningkatan kesadaran masyarakat atas hak pelayanan publik serta penguatan kapasitas kelembagaan Ombudsman Republik Indonesia.

Dalam beberapa tahun mendatang, diperkirakan Indonesia masih akan menghadapi permasalahan krusial terkait dengan praktik-praktik perilaku koruptif dalam pelayanan publik, khususnya di lembaga penegak hukum, pemerintahan daerah maupun Badan Pertanahan Nasional. Asumsi ini dibangun dengan melihat tren angka indeks persepsi korupsi Indonesia yang pergerakannya sangat tipis, dan kecenderungan komposisi laporan masyarakat di Ombudsman RI mengenai pelayanan ketiga sektor tersebut yang cenderung stabil atau bahkan meningkat.

Oleh karena itu diperlukan pilihan-pilihan rencana strategis dengan mengambil fokus isu dan sasaran program yang dapat memberikan *multiple effect* terhadap percepatan reformasi birokrasi di Indonesia.

Bab II
Ombudsman Pasca Disahkannya
UU 37/2008 dan UU 25/2009

Bab II

Ombudsman Pasca Disahkannya UU 37/2008 dan UU 25/2009

Kelembagaan Ombudsman dalam UU 37/2008

Sejarah lembaga Ombudsman Indonesia diawali dengan terbitnya Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional. Salah satu penggagas terbentuknya Ombudsman di Indonesia adalah Presiden Republik Indonesia ke-4 yaitu (Alm.) KH. Abdurrahman Wahid atau yang lebih dikenal dengan sebutan Gus Dur, sehingga beliau dapat dikatakan sebagai *founding father* Ombudsman di Indonesia. Bersama dengan Marzuki Darusman, Jaksa Agung RI pada masa itu, dan Antonius Sujata, mantan Jaksa Agung Muda Pidana Khusus, dilakukan pembahasan yang pada akhirnya melahirkan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional pada tanggal 20 Maret 2000. Tanggal tersebut juga menjadi tanggal bersejarah bagi lahirnya lembaga Ombudsman di Republik Indonesia.

Pembentukan Lembaga Ombudsman dilatarbelakangi alasan bahwa fungsi dan tugas penyelenggara negara pada hakikatnya adalah mewujudkan kesejahteraan bagi masyarakat dan masyarakat memiliki hak untuk memperoleh pelayanan yang sama dan adil oleh penyelenggara negara. Dalam praktik banyak sekali ditemukan penyimpangan: penyelenggara negara tidak melayani tetapi minta dilayani,

rakyat menjadi objek/menjadi korban, tidak ada tolok ukur yang jelas mengenai pemberian pelayanan publik. Dengan demikian pelaksanaan pelayanan oleh penyelenggara negara perlu diawasi untuk mencegah terjadinya penyimpangan. Di sisi lain alasan utama pembentukan lembaga Ombudsman pada masa itu adalah adanya desakan masyarakat yang menginginkan terjadinya perubahan (reformasi) untuk mewujudkan pemerintahan yang bersih dan berwibawa, serta bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN).

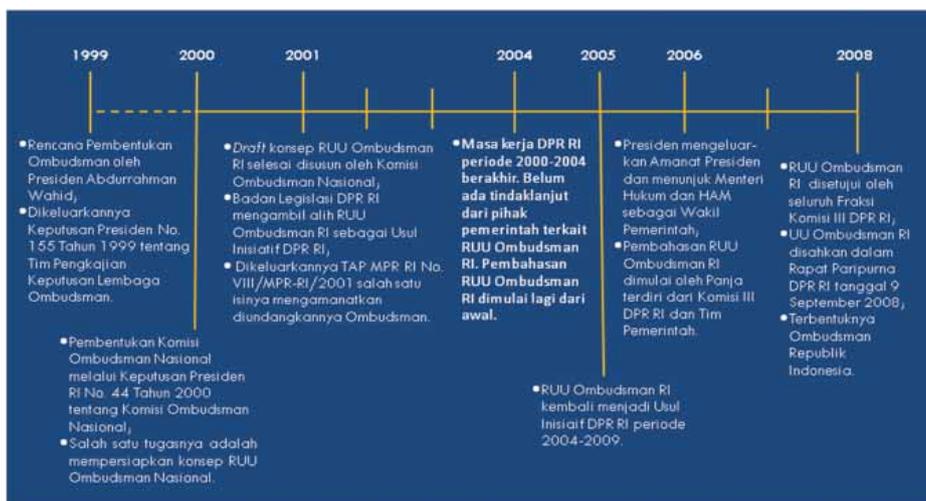
Tugas Komisi Ombudsman Nasional ketika itu selain melakukan pengawasan pelayanan juga menyiapkan konsep rancangan undang-undang tentang Ombudsman. Saat itu, diperkirakan dalam waktu dua atau tiga tahun undang-undang Ombudsman sudah dapat disahkan, atau dengan kata lain sifat kelembagaan Komisi Ombudsman Nasional merupakan lembaga transisi sebelum nantinya diatur oleh Undang-undang.

Namun sejalan dengan perkembangan waktu, arah perjalanan politik Indonesia mengalami beberapa perubahan. Presiden Abdurrahman Wahid yang mendorong terbentuknya Ombudsman hanya memegang pemerintahan dalam waktu yang tidak lama dan digantikan oleh Wakil Presiden Megawati. Perubahan politik di pemerintahan tersebut

berdampak terhadap proses pembahasan undang-undang Ombudsman menjadi tertunda. Meskipun kala itu Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (DPR RI) telah menetapkan Rancangan Undang-Undang Ombudsman (RUU) sebagai RUU inisiatif, bahkan dikuatkan dengan adanya rekomendasi Majelis Permusyawaratan Rakyat (MPR) yang tertuang dalam Keputusan MPR Nomor: VIII/MPR/2001, RUU Ombudsman belum menunjukkan perkembangan yang signifikan. Sampai periode pemerintahan Pre-

donesia antara pemerintah dan Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dimana Komisi Ombudsman Nasional termasuk dalam Tim Pemerintah. Pembahasan Rancangan Undang-Undang Ombudsman ini memakan waktu kurang lebih tiga tahun. Pada awal tahun 2008 dimulailah pembahasan intensif di Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia hingga bulan September 2008, dan akhirnya Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia mengesahkannya menjadi Undang-Undang.

Diagram Perjalanan Pembahasan RUU Ombudsman RI



siden Megawati berakhir, Amanat Presiden sebagai bagian dari proses pembahasan RUU Ombudsman di DPR RI tidak kunjung terbit.

Pada tahun 2004 Presiden Susilo Bambang Yudhoyono terpilih sebagai Presiden Republik Indonesia dan setahun kemudian dimulailah pembahasan Rancangan Undang-Undang Ombudsman Republik In-

Ada beberapa perbedaan mendasar kelembagaan Ombudsman setelah disahkannya UU 37/2008 dibandingkan dengan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2000. Pasal 1 UU 37/2008 menegaskan bahwa Ombudsman adalah Lembaga Negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pe-

nyelenggara Negara dan pemerintahan maupun oleh BUMN, BUMD, dan BHMN serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD. Secara otomatis nama kelembagaan yang sebelumnya yaitu Komisi Ombudsman Nasional berganti menjadi Ombudsman Republik Indonesia. Dengan demikian bentuk kelembagaan Ombudsman tidak lagi sekedar sebuah lembaga

tangan kekuasaan lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa Ombudsman Republik Indonesia merupakan lembaga pengawasan eksternal yang independen. Bentuk tanggung jawab Ombudsman terwujud dalam laporan berkala yang disampaikan kepada Presiden dan Dewan Perwakilan Rakyat, serta dapat diakses oleh seluruh masyarakat.

Pengesahan Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia merupa-



Pembacaan Pandangan Akhir Panitia Kerja Pembahasan RUU Ombudsman dalam Rapat Paripurna Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia tanggal 9 September 2009

ad hoc melainkan menjadi sebuah lembaga negara yang akan terus ada untuk melakukan tugas dan fungsinya mengawasi pelayanan publik.

Ombudsman tidak memiliki hubungan organik dengan lembaga negara dan instansi pemerintahan lainnya, serta bebas dari campur

kan terobosan cukup revolusioner dan inovatif dalam sistem pemerintahan Indonesia. Pejabat negara atau atasannya yang melakukan penyimpangan (maladministrasi) dan menerima Rekomendasi dari Ombudsman wajib melaksanakan Rekomendasi tersebut. Apabila Rekomendasi tidak dipatuhi maka

pejabat atau atasan pejabat tersebut dapat dikenakan sanksi administratif sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dengan demikian Ombudsman tidak hanya menjadi lembaga pemberi pengaruh (*magistrature of influence*) melainkan sebuah lembaga pemberi sanksi (*magistrature of sanction*) dengan adanya Rekomendasi yang bersifat mengikat secara hukum (*legally binding*) dan tidak lagi bersifat mengikat secara moral (*morally binding*).

Pengertian maladministrasi sesuai Pasal 1 angka 3 dalam Undang-Undang Ombudsman Republik Indonesia adalah:

Perilaku atau perbuatan 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 yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan.

Dalam menangani laporan, Ombudsman memiliki kewenangan untuk melakukan pemanggilan, dan jika pihak yang ingin didengar keterangannya tidak kooperatif maka dapat dihadirkan secara paksa dengan bantuan pihak Kepolisian. Ombudsman juga diberikan hak imunitas, artinya tidak dapat ditangkap, ditahan, diinterogasi, dituntut, atau digugat di muka pengadilan selama melaksanakan tugas dan wewenangnya sesuai Undang-Undang.

Selain tugas menerima laporan dari masyarakat atas dugaan maladministrasi dan melakukan investigasi lapangan, Ombudsman juga memiliki kewenangan untuk melakukan investigasi atas prakarsa sendiri (*own-motion investigation*) terhadap dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Ombudsman dapat melakukan pemeriksaan tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada instansi yang dilaporkan, dan pihak yang menghalangi Ombudsman dalam melakukan pemeriksaan dapat dikenai sanksi pidana. Apabila hasil investigasi ditemukan adanya maladministrasi, dan pihak instansi Terlapor tidak berupaya memperbaikinya sendiri (*self-correction*), maka Ombudsman akan menyusun Rekomendasi yang wajib dilaksanakan.

Untuk kasus-kasus tertentu Ombudsman juga diberi wewenang untuk menyelesaikannya dengan cara mediasi dan/atau konsiliasi agar memperoleh penyelesaian yang sama-sama menguntungkan pihak (*win-win solution*). Oleh karena itu keluhan mengenai pelayanan publik seyogyanya dapat selesai melalui mediasi dan konsiliasi sehingga Ombudsman tidak perlu sampai mengeluarkan Rekomendasi. Kewenangan mediasi dan konsiliasi ini menempatkan Ombudsman sebagai lembaga yang menjadi bagian dari sistem penyelesaian sengketa alternatif (*Alternative Dispute Resolution*) untuk kasus-kasus pelayanan publik.

Selain kewenangan mediasi dan konsiliasi, Ombudsman RI juga berwenang melakukan *systemic review* terhadap kebijakan pelayanan publik. Pasal 8 ayat 2 Undang Undang

Nomor 37 Tahun 2008 menyatakan bahwa Ombudsman juga dapat menyampaikan saran kepada Presiden, Kepala Daerah, atau pimpinan Penyelenggara Negara guna perbaikan dan penyempurnaan organisasi dan/atau prosedur pelayanan publik. 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.

Struktur organisasi yang diatur dalam Undang-Undang setidaknya menyebutkan bahwa Ombudsman terdiri dari 9 (sembilan) orang termasuk Ketua dan Wakil Ketua yang dipilih oleh Dewan Perwakilan Rakyat berdasarkan calon yang diusulkan oleh Presiden. Ketua, Wakil Ketua, dan Anggota Ombudsman memegang jabatan selama masa 5 (lima) tahun dan dapat dipilih kembali hanya 1 (satu) kali masa jabatan. Anggota Ombudsman dalam menjalankan tugasnya dibantu oleh Asisten Ombudsman, yang diangkat dan diberhentikan oleh Ketua Ombudsman berdasarkan persetujuan Rapat Anggota Ombudsman. Selain itu, dalam rangka melaksanakan koordinasi dukungan teknis administrasi bagi Ombudsman dan Asisten Ombudsman dalam menjalankan fungsi dan kewenangannya Ombudsman dibantu sebuah sekretariat yang dipimpin oleh seorang Sekretaris Jenderal yang diangkat oleh Presiden.

Mengingat banyaknya penyimpangan yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan publik

di daerah, maka Undang-Undang mengamanatkan pembentukan perwakilan Ombudsman di Provinsi, Kabupaten dan/atau Kota. Perwakilan Ombudsman di daerah adalah bagian dari Ombudsman Republik Indonesia dan dipimpin oleh seorang Kepala Perwakilan. Ketentuan yang berlaku bagi Ombudsman Republik Indonesia secara *mutatis mutandis* berlaku bagi Kantor Perwakilan. Dalam menjalankan tugasnya Kepala Perwakilan dibantu oleh Asisten Ombudsman.

Peraturan pelaksanaan sesuai amanat UU No. 37 Tahun 2008

Undang Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia mengamanatkan 7 (tujuh) peraturan pelaksanaan, yakni Peraturan Pemerintah, Peraturan Presiden, Keputusan Presiden, dan Peraturan Ombudsman. Ketujuh perangkat pelaksanaan peraturan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Peraturan Pemerintah tentang Manajemen Sumber Daya Manusia (Pasal 13 ayat 5)
2. Peraturan Pemerintah tentang Pembentukan Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di daerah (Pasal 5 ayat 3)
3. Peraturan Pemerintah tentang Penghasilan, Uang Kehormatan dan Hak lain Ketua, Wakil Ketua dan Anggota Ombudsman Republik Indonesia (Pasal 18)
4. Keputusan Presiden tentang Panitia Seleksi Anggota Ombudsman Republik Indonesia (Pasal 15 ayat (1))
5. Peraturan Presiden tentang Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia (Pasal 13 ayat 4)

6. Peraturan Ombudsman tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan (Pasal 41)
7. Peraturan Ombudsman tentang Tata Cara Pengangkatan dan Pemberhentian Asisten (Pasal 12 ayat (3))

Rancangan perangkat pelaksanaan telah diselesaikan oleh Ombudsman dan beberapa diantaranya telah ditetapkan antara lain:

Peraturan Pemerintah. Sampai saat ini seluruh Rancangan Peraturan Pemerintah (RPP) yang diamanatkan masih memasuki proses pembahasan, beberapa diantaranya tinggal menunggu penetapan Presiden, sebagai berikut:

1. RPP tentang Penghasilan, Uang Kehormatan, dan Hak-hak lain Ketua, Wakil Ketua, dan Anggota Ombudsman Republik Indonesia sudah melewati tahap pembahasan yang intensif dengan Kementerian Keuangan. Adapun besaran angka remunerasi baru mendapat persetujuan dari Menteri Keuangan pada tanggal 8 Desember 2009. Posisinya saat ini sedang menunggu penetapan dari Presiden RI.
2. RPP tentang Sistem Manajemen Sumber Daya Manusia penetapannya terkendala karena memerlukan pembahasan intensif tentang sistem dan status kepegawaian yang akan diberlakukan untuk Staf dan Asisten Ombudsman Republik Indonesia. Posisi terakhir masih dalam pembahasan antar departemen terutama mengenai status PNS

dan non-PNS. Untuk pertimbangan efisiensi pembahasan, direncanakan akan dilakukan penggabungan dengan *draft* Peraturan Pemerintah tentang Pembentukan Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia.

Keputusan Presiden dan Peraturan Presiden. Rancangan Keputusan Presiden (Keppres) tentang Panitia Seleksi Anggota Ombudsman Republik Indonesia telah ditetapkan Presiden tertanggal 10 Oktober 2010 dengan Keputusan Presiden No 28 Tahun 2009 tentang Pembentukan Panitia Seleksi. Proses seleksi anggota Ombudsman belum terlaksana karena sampai saat ini masih dalam proses pembahasan anggaran di Kementerian Aparatur Negara. Dalam Keppres tersebut diatur bahwa biaya yang diperlukan untuk pelaksanaan tugas Panitia Seleksi dibebankan kepada Anggaran Kementerian Negara Pendayagunaan Aparatur Negara. Adapun Keputusan Presiden tentang pengangkatan Sekretaris Jenderal Ombudsman Republik Indonesia telah mendapat penetapan dari Presiden melalui Keputusan Presiden No 7/M Tahun 2010 tertanggal 5 Januari 2010.

Peraturan Ombudsman. Pada tanggal 25 Agustus 2009 Ketua Ombudsman Republik Indonesia telah menandatangani Peraturan Ombudsman Republik Indonesia No.002 Tahun 2009 tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan. Adapun Peraturan Ombudsman Republik Indonesia tentang Asisten Ombudsman sudah diselesaikan namun belum ditetapkan karena masih menunggu penetapan ranca-

ngan Peraturan Pemerintah tentang Sistem Manajemen Sumber Daya Manusia dan Perwakilan Ombudsman di daerah guna penyesuaian dan sinkronisasi substansi.

Ombudsman menyadari pentingnya payung hukum dalam menjalankan amanat Undang-undang. Secara internal penyusunan *draft* Rancangan Peraturan Organik UU 37 Tahun 2008 telah selesai disusun Ombudsman Republik Indonesia dalam waktu yang relatif singkat tanpa kendala berarti. Namun karena sebagian besar perangkat organik kewenangan penetapannya berada pada institusi lain di luar Ombudsman maka ini menyebabkan target penyelesaiannya sangat tergantung pada responsivitas berbagai institusi yang terkait. Hal ini menjadi kendala belum selesainya perangkat organik UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Adanya perbedaan pendekatan dan cara pandang khususnya Kementerian Keuangan dan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara mengenai filosofi renumerasi serta sistem kepegawaian untuk mendukung efektivitas dan independensi Ombudsman Republik Indonesia, juga menjadi salah satu penyebab berlarut-larutnya proses pembahasan RPP tentang Sistem Manajemen Sumber Daya Manusia dan RPP tentang Penghasilan, Uang Kehormatan dan Hak lain Ketua, Wakil Ketua dan Anggota Ombudsman Republik Indonesia.

Kelembagaan Ombudsman dalam UU 25/2009

Undang-undang Pelayanan Publik semakin memperkuat fungsi, tugas,

serta kedudukan Ombudsman Republik Indonesia. Tidak kurang dari 25 (dua puluh lima) kali kata Ombudsman disebut dalam Undang-Undang Pelayanan Publik. Bab VII bagian kedua Pasal 46 ayat (1) sampai dengan ayat (7) Undang-Undang Pelayanan Publik seluruhnya secara khusus mengatur tentang penyelesaian pengaduan oleh Ombudsman.

Sejalan dengan Undang-Undang Ombudsman Republik Indonesia, Undang-Undang Pelayanan Publik bahkan mewajibkan pembentukan Perwakilan Ombudsman di tingkat Provinsi dan/atau Kabupaten/Kota yang bersifat hierarkis untuk mendukung tugas dan fungsi Ombudsman dalam pelayanan publik paling lambat 3 (tiga) tahun sejak Undang-Undang Pelayanan Publik disahkan.

Undang-undang Pelayanan Publik juga memperkuat status Rekomendasi atau keputusan Ombudsman sehingga nantinya penyelenggara pelayanan publik tidak lagi dapat mengabaikannya. Bahkan laporan pidana atas penyelenggara pelayanan publik yang sedang diproses tidak menghapus kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan Rekomendasi atau keputusan Ombudsman (Pasal 53 ayat (2)).

Sebagaimana yang telah disebutkan sebelumnya Undang-undang Ombudsman Republik Indonesia menyatakan Ombudsman berwenang menyelesaikan laporan melalui mediasi dan konsiliasi atas permintaan para pihak. Di sisi lain, pasal 50 ayat (5) Undang-undang Pelayanan Publik menyatakan dalam hal penyelesaian ganti rugi Ombudsman dapat

melakukan mediasi, konsiliasi dan adjudikasi khusus. Adjudikasi adalah proses penyelesaian sengketa pelayanan publik antara para pihak yang diputus oleh Ombudsman.

Undang-undang Pelayanan Publik juga menyatakan secara khusus mengenai jenis sanksi administrasi termasuk sanksi pembekuan misi dan/atau ijin yang diterbitkan oleh instansi pemerintah, serta pencabutan ijin yang diterbitkan oleh instansi pemerintah. Dengan kewenangan yang begitu kuat diharapkan Ombudsman menjadi salah satu lembaga negara yang mempunyai fungsi strategis dalam mendorong terwujudnya pemerintahan yang baik dan bersih.

Cara Penyampaian Laporan

Setiap warga negara dan penduduk, baik yang tinggal di wilayah Negara Republik Indonesia maupun yang tidak, berhak menyampaikan laporan kepada Ombudsman. Sepanjang laporan yang disampaikan mengenai tindakan penyimpangan yang mengakibatkan buruknya kualitas pelayanan umum.

Laporan dapat disampaikan secara tertulis dalam bentuk surat yang dialamatkan ke kantor Ombudsman maupun Perwakilan Ombudsman dengan menjelaskan kronologi permasalahan, dan tidak harus menggunakan bahasa hukum. Laporan juga bisa disampaikan dengan mendatangi kantor Ombudsman sehingga memungkinkan Pelapor untuk mengemukakan keluhannya secara lisan dan berkonsultasi dengan Asisten Om-

budsman. Cara lain yang bisa dilakukan oleh masyarakat dalam menyampaikan laporan adalah melalui faksimili, telepon, serta e-mail. Namun demikian mengingat adanya keterbatasan dalam penyampaian laporan tersebut, biasanya Ombudsman selalu mendorong masyarakat untuk dapat menyampaikan laporan secara tertulis guna kelengkapan administrasi dalam rangka memenuhi persyaratan formal yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008.

Seleksi Substansi Laporan

Laporan yang sudah memenuhi persyaratan formal selanjutnya didaftarkan dan disampaikan kepada Ketua Ombudsman untuk menentukan Asisten yang menangani. Selanjutnya Asisten Ombudsman akan melakukan seleksi substantif untuk mengetahui lebih lanjut apakah laporan termasuk wewenang Ombudsman atau bukan. Jika laporan tersebut dirasakan masih memerlukan data lebih lanjut, maka Asisten akan meminta Pelapor untuk melengkapi laporannya. Jika substansinya merupakan wewenang Ombudsman, maka Asisten Ombudsman beserta Anggota Ombudsman yang ditunjuk sebagai pengawas penanganan laporan akan menelaah lebih dalam tentang substansi laporan dimaksud, termasuk merencanakan kegiatan investigasi lapangan bila diperlukan. Selanjutnya Asisten Ombudsman akan mengajukan Permohonan Klarifikasi atau membuat Rekomendasi yang selanjutnya akan dikirim kepada Terlapor setelah mendapat persetujuan dari Ketua Ombudsman.

Laporan yang bukan kewenangan Ombudsman. Apabila setelah Ombudsman meneliti dan didapati bahwa laporan bukan termasuk kewenangan Ombudsman, maka Asisten membuat konsep surat kepada Pelapor untuk menjelaskan bahwa laporan yang dilaporkan bukan kewenangan. Setiap konsep yang dibuat Asisten muda akan diperiksa oleh Asisten Senior yang kemudian disampaikan kepada Ombudsman dan/atau Ketua Ombudsman untuk meminta pengesahan.

Monitoring Tindak Lanjut Ombudsman. Apabila Permintaan Klarifikasi Ombudsman mendapat tanggapan dari Terlapor, maka Asisten yang menangani laporan tersebut akan mempelajari apakah Terlapor sudah memberi jawaban sesuai dengan ketentuan perundangan yang berlaku (14 hari). Apabila masih dianggap perlu untuk kedua kalinya

Ombudsman mengirim balasan guna mendapat kejelasan lebih lanjut kepada Terlapor. Bilamana dalam jangka waktu yang ditentukan Terlapor belum memberikan tanggapan maka Ombudsman dapat langsung mengirim klarifikasi kedua. Terlapor yang tidak memberikan tanggapan atas klarifikasi kedua Ombudsman dianggap tidak menggunakan hak untuk menjawab dan berdasarkan kewenangan yang ada sesuai Undang-Undang maka Ombudsman dapat mengeluarkan Rekomendasi yang wajib dilaksanakan oleh Terlapor dan/atau atasan Terlapor. Jika hal tersebut juga tidak diperhatikan oleh Terlapor, maka Ombudsman dapat menempuh mekanisme penyampaian hasil investigasi mengenai buruknya pelayanan instansi tertentu kepada media serta memberikan laporan khusus kepada Presiden dan Dewan Perwakilan Rakyat agar mendapat tindak lanjut.

Bab III

Kinerja Penanganan Laporan

Bab III Kinerja Penanganan Laporan

Laporan Masyarakat

Pelaksanaan tugas pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik oleh Ombudsman dilakukan dengan tahapan menerima laporan masyarakat tentang maladministrasi atau melakukan investigasi atas prakarsa sendiri. Selain itu guna perbaikan dan penyempurnaan organisasi atau prosedur pelayanan publik Ombudsman juga berwenang melakukan kajian secara sistemik (*systemic review*).

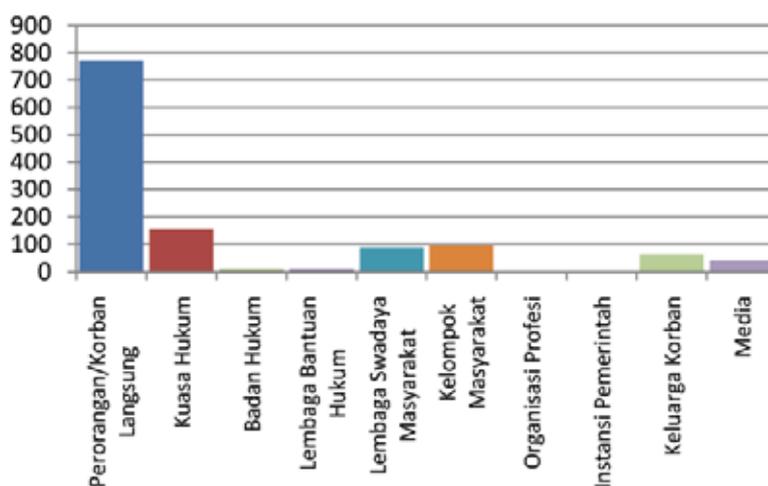
Jumlah laporan yang diterima Ombudsman selama tahun 2009

masyarakat tentang pentingnya pengawasan pelayanan publik. Hingga akhir tahun 2009 laporan yang telah masuk ke Ombudsman sebanyak 1.237 (seribu dua ratus tiga puluh tujuh) atau mengalami peningkatan sebesar 17,26% dibandingkan tahun 2008.

Data Pelapor

Kategori pelapor terbanyak disampaikan oleh Perorangan/Korban Langsung yaitu 772 laporan (62,41%). Jumlah tersebut jauh lebih besar dibandingkan dengan kategori lainnya, seperti melalui

Diagram Laporan Masyarakat Berdasarkan Klasifikasi Pelapor



mengalami peningkatan signifikan dibanding tahun-tahun sebelumnya. Hal ini disebabkan sosialisasi yang dilakukan oleh Ombudsman dan semakin meningkatnya pemahaman

Kuasa Hukum 157 laporan (12,69%), Kelompok Masyarakat sebanyak 95 laporan (7,68%), Lembaga Swadaya Masyarakat 89 laporan (7,19%) dan Keluarga Korban 63 laporan (5,09%).

Selain tersebut di atas, terdapat beberapa kualifikasi Pelapor dengan jumlah presentase kurang dari 5%. Diantaranya adalah Badan Hukum sebanyak 0,57% atau 7 laporan, lembaga bantuan hukum 7 laporan (0,57%), Organisasi Profesi sebanyak 3 laporan (0,24%) dan Instansi pemerintah sebanyak 3 laporan (0,24%) dari jumlah keseluruhan. Ombudsman juga melakukan investigasi atas prakarsa sendiri (*own-motion investigation*) sebanyak 41 laporan (3,31%) yang bersumber dari Media atau sumber lainnya.

Mekanisme penyampaian laporan

Seperti periode sebelumnya, kebanyakan pelapor menyampaikan keluhannya melalui surat dan datang langsung (*walk-in*). Sebanyak 504 laporan (55,53%) disampaikan melalui surat, sedangkan sebanyak 411 laporan (37,63%) disampaikan melalui datang langsung (*walk-in*). Untuk laporan yang disampaikan melalui fax 25 laporan (2,29%), melalui telepon sebanyak 5 laporan (0,47%) serta internet menyumbang 4 laporan (0,37%). Sedangkan laporan yang bersumber dari Media sebanyak 43 laporan (3,94%).

Laporan masyarakat berdasarkan asal daerah

Hingga akhir tahun 2009 jumlah pelapor terbanyak adalah berasal dari Provinsi DKI Jakarta, yaitu sebanyak 295 laporan (23,85%), diikuti Provinsi Jawa Barat sebanyak 154 laporan (12,45%), Provinsi Sumatera Utara 139 laporan (11,24%), Provinsi Jawa Timur 135 laporan (10,91%), Provinsi Nusa Tenggara Timur 122 laporan (9,86%), Provinsi Jawa Tengah 100 laporan (8,08%), dan Provinsi DI Yogyakarta 65 laporan (5,25%).

Data Terlapor

Instansi yang terbanyak dilaporkan adalah Pemerintah Daerah sebanyak 302 laporan (24,41%). Diikuti oleh Kepolisian sebanyak 288 laporan (23,28%), Lembaga Peradilan sebanyak 146 laporan (11,80%), Badan Pertanahan Nasional 120 laporan (9,70%), Instansi Pemerintah (Departemen dan Kementerian) sebanyak 118 (9,54%), BUMN/BUMD sebanyak 73 laporan (5,90%) dan Kejaksaan sebanyak 68 laporan (5,50%).

Diagram Laporan Masyarakat Berdasarkan Mekanisme Penerimaan Laporan

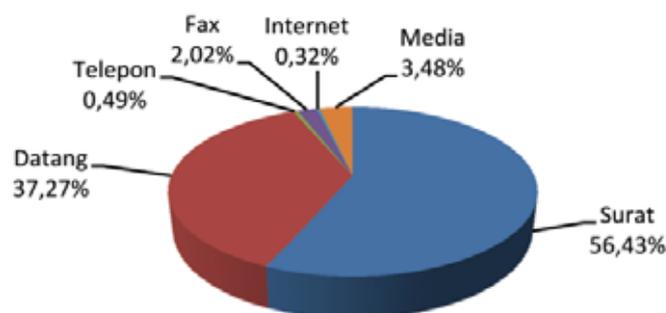
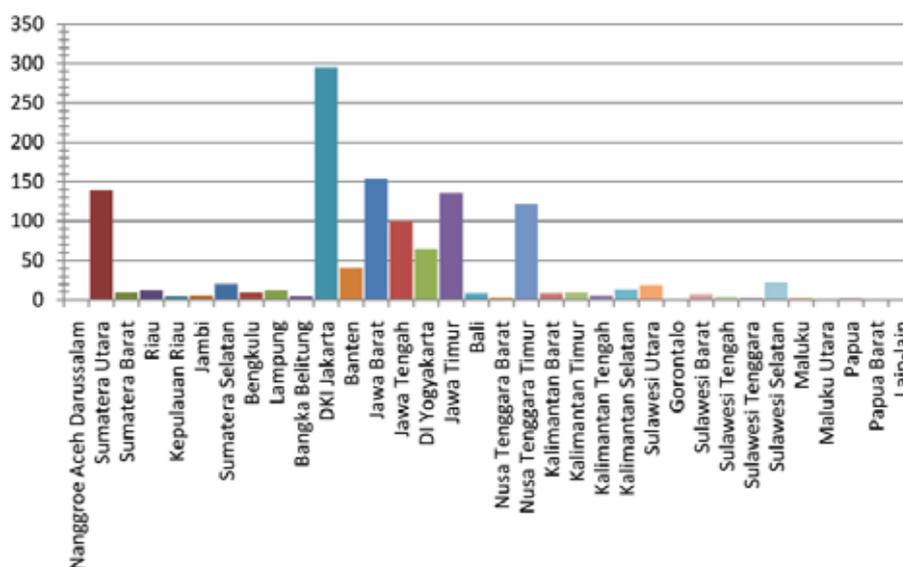


Diagram Laporan Masyarakat Berdasarkan Asal Daerah Pelapor



Kecenderungan peningkatan jumlah keluhan terhadap pelayanan pemerintah daerah sudah terlihat pada akhir tahun 2008. Gejala ini cukup menarik, karena pada tahun-tahun sebelumnya peringkat pertama instansi yang dilaporkan masyarakat adalah Kepolisian. Namun demikian bukan berarti laporan masyarakat kepada instansi Kepolisian mengalami pengurangan karena secara kuantitatif jumlahnya relatif sama dan bahkan cenderung meningkat juga. Adanya kecenderungan perubahan ini menunjukkan bahwa *trend* instansi yang dilaporkan oleh masyarakat mulai mengalami perubahan sedikit demi sedikit, dari pelayanan penegakan hukum ke pelayanan administrasi pemerintahan.

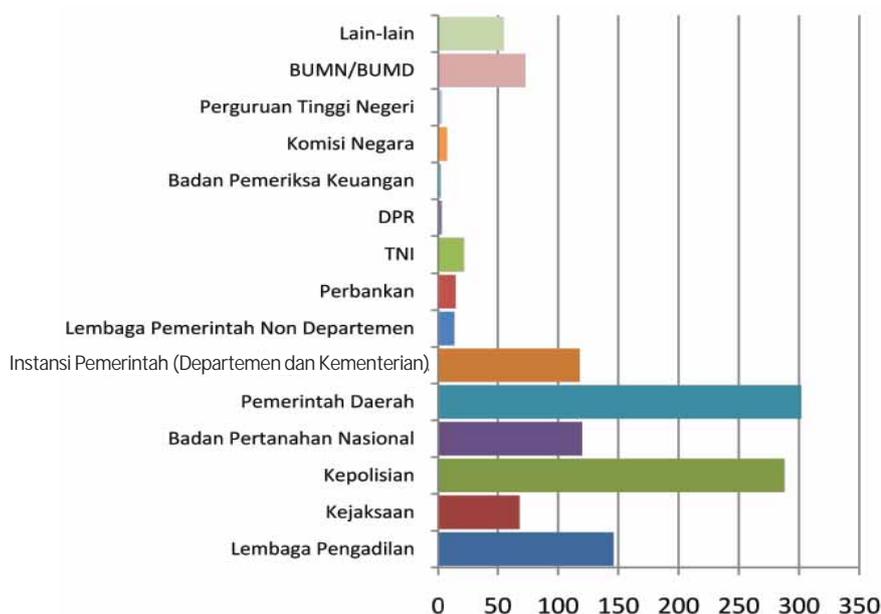
Daerah Instansi Terlapor

DKI Jakarta menempati peringkat teratas dengan selisih perbandingan yang sangat signifikan

dibandingkan dengan daerah lainnya. Jumlah laporan masyarakat terhadap instansi yang berada di DKI Jakarta adalah 407 laporan (32,90%). Sumatera Utara menempati peringkat selanjutnya dengan jumlah 129 laporan (10,43%), disusul Nusa Tenggara Timur menempati urutan ketiga dengan 126 laporan (10,19%), Jawa Barat 112 laporan (9,05%), dan Jawa Timur sebanyak 111 laporan (8,97%).

Fakta ini pada dasarnya tidak serta merta menunjukkan bahwa permasalahan pelayanan publik hanya terjadi di provinsi-provinsi tertentu. Pelapor yang terbanyak memang berasal dari daerah-daerah dimana terdapat kantor Ombudsman dan Perwakilan Ombudsman serta daerah yang masyarakatnya sudah banyak memahami tentang Ombudsman. Sesuai mandat Undang-Undang Pelayanan Publik, Ombudsman diwajibkan mem-

Diagram Laporan Masyarakat Berdasarkan Instansi Terlapor



bentuk perwakilan di tiap provinsi dan/atau kabupaten/kota dalam waktu 3 (tiga) tahun. Diharapkan setelah seluruh kantor Perwakilan dapat terbentuk maka masyarakat lebih termotivasi untuk menyampaikan keluhannya terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di daerahnya. Meski demikian, pembentukan kantor Perwakilan Ombudsman bukan hal yang mudah mengingat minimnya sumber daya manusia di daerah yang memahami tentang ke-Ombudsman-an (*Ombudsman-ship*). Jika tidak dipersiapkan dengan baik, maka kantor Perwakilan yang terbentuk bisa berjalan tidak efektif dan efisien dalam menjalankan tugas dan wewenangnya.

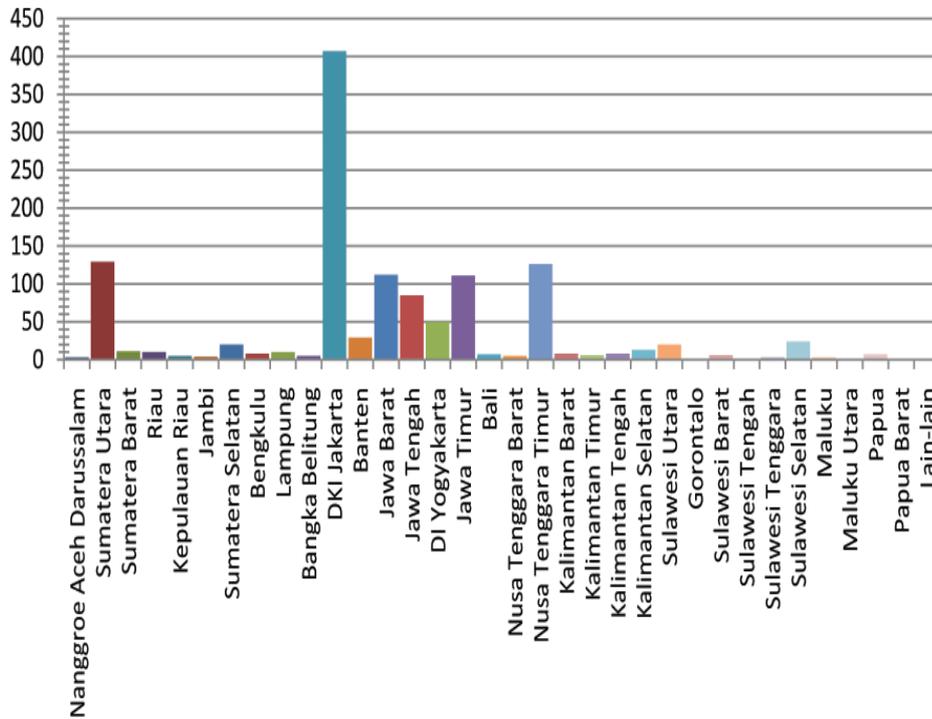
Substansi Laporan Masyarakat

Sebagaimana periode sebelumnya substansi laporan yang paling banyak disampaikan oleh

masyarakat kepada Ombudsman adalah penundaan berlarut (*undue delay*) sebanyak 593 (47,94%). Dikuti substansi Penyalahgunaan Wewenang dengan jumlah 264 laporan (21,34%), Keberpihakan sebanyak 106 laporan (8,57%), Penyimpangan Prosedur 86 laporan (6,95%), Tidak Kompeten 70 laporan (5,66%), Permintaan Uang, Barang dan Jasa 56 laporan (4,53%), Tidak Memberikan Pelayanan 41 laporan (3,31%) dan tindakan Tidak Patut yang dilakukan oleh pejabat sebanyak 21 laporan (1,70%).

Banyaknya laporan masyarakat mengenai penundaan berlarut (*undue delay*) menunjukkan masih lemahnya kualitas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara negara, khususnya dalam aspek waktu pemberian layanan. Hal ini pada dasarnya merupakan perilaku ko-

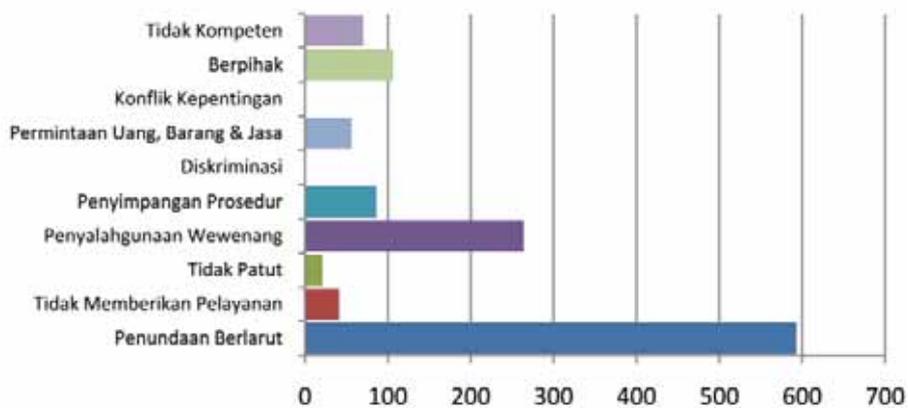
Diagram Laporan Masyarakat Berdasarkan Daerah Instansi Pelapor



ruptif yang perlu segera mendapat perhatian dan penindakan, mengingat penundaan pelayanan jelas dapat membuka ruang terjadinya korupsi. Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sangat relevan un-

tuk disosialisasikan secepat mungkin kepada penyelenggara pelayanan publik agar terjadi peningkatan pemahaman aparat serta perbaikan secara menyeluruh dalam hal pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Diagram Laporan Masyarakat Berdasarkan Asal Daerah Pelapor



Tindak Lanjut Ombudsman Republik Indonesia atas Laporan Masyarakat

Berdasarkan data per 31 Desember 2009, Ombudsman telah menindaklanjuti hampir seluruh laporan (91,27%) yang masuk dengan memenuhi persyaratan formal. Sementara laporan yang masih dalam pro-

trend peningkatan dibandingkan tahun-tahun sebelumnya. Secara rinci dapat disampaikan bahwa dari 702 surat tindaklanjut Ombudsman berupa Permintaan Klarifikasi maupun Rekomendasi telah ditanggapi sebanyak 521 surat oleh Instansi Terlapor. Dengan kata lain tingkat

Tabel 1. Tindak Lanjut Ombudsman Terhadap Laporan Masyarakat

TINDAK LANJUT	Jumlah	%
Klarifikasi	684	55,30%
Rekomendasi	18	1,46%
Tindak Lanjut	48	3,88%
Bukan Wewenang	157	12,69%
Melengkapi Data	78	6,31%
Pemberitahuan	136	10,99%
Lain-lain	8	0,65%
Masih Dalam Proses	108	8,73%
TOTAL	1237	100,00%

ses sekitar 8,73%. Rincian dari tindak lanjut Ombudsman adalah sebagai berikut: sebanyak 18 laporan telah ditindaklanjuti dengan bentuk Rekomendasi (1,46%), dan 684 laporan (55,30%) merupakan tindaklanjut dalam bentuk permohonan Klarifikasi. Sementara tindak lanjut berupa pemberitahuan kepada Pelapor bahwa laporan yang disampaikan Bukan Wewenang Ombudsman sebanyak 157 laporan (12,69%), dan permohonan agar Pelapor Melengkapi Data sebanyak 78 laporan (6,31%).

Tanggapan Terlapor

Pada tahun ini tingkat responsivitas Instansi Terlapor terhadap tindaklanjut Ombudsman mengalami

responsivitas Instansi Terlapor terhadap tindaklanjut laporan masyarakat kepada Ombudsman pada tahun 2009 adalah 74,22%.

Dari 521 surat tanggapan yang diterima oleh Ombudsman, 492 tanggapan (94,43%) merupakan Penjelasan atas permintaan Klarifikasi, didalamnya termasuk pula penyelesaian atas laporan masyarakat. Sedangkan tanggapan berupa menindaklanjuti surat Ombudsman Republik Indonesia sebanyak 23 laporan (4,41%), melakukan penelitian sebanyak 1 laporan (0,19%) dan tanggapan berupa pemberitahuan bahwa laporan telah selesai menurut Pelapor sebanyak 4 laporan atau 0,77%.

Tabel 2. Tanggapan Terlapor Terhadap Tindak Lanjut Ombudsman

KLASIFIKASI TANGGAPAN	Jumlah	%
Melakukan Penelitian	1	0,19%
Menindaklanjuti Laporan	23	4,41%
Penjelasan	492	94,43%
Respon Instansi Terkait	1	0,19%
Selesai Menurut Pelapor	4	0,77%
TOTAL	521	100,00%

Investigasi dan Monitoring

Untuk mendukung kinerja Ombudsman dalam melakukan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik, Ombudsman berwenang melakukan Investigasi dan Monitoring,

yang didasarkan pada Pasal 28 ayat (1) huruf c Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008. Kegiatan investigasi dan Monitoring yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia selama tahun 2009 adalah sebagai berikut :

Tabel 3. Kegiatan Investigasi dan Monitoring selama Tahun 2009

No.	Kegiatan	Tempat/Tanggal	Keterangan
1.	Monitoring investigasi inisiatif hak narapidana dan penghuni Rutan/Lapas.	1. Jakarta, 25 Pebruari 2009 2. Jakarta, 12 Juni 2009	Mahkamah Agung telah mengeluarkan SEMA No. 6 Tahun 2009; Jaksa Agung berjanji menindaklanjuti temuan Ombudsman dan menunjuk petugas penghubung untuk memudahkan koordinasi.
2.	Monitoring pelaksanaan putusan pengadilan oleh BPN yang telah berkekuatan hukum tetap.	Jakarta, 3 Maret 2009	BPN akan memprioritaskan penyelesaian laporan masyarakat melalui Ombudsman pada tahun 2009.
3.	Monitoring penyelesaian masalah pegawai honorer Kementerian Keuangan.	Jakarta, 16 Maret 2009	Mediasi lebih lanjut akan dilaksanakan antara Pelapor dengan BKN, Menpan, dan Kementerian Keuangan.

4.	Monitoring kasus pembayaran ganti rugi pembangunan jalan tol di Surabaya.	Jakarta, 7 April 2009	Departemen Pekerjaan Umum sanggup membayar sebagian ganti rugi, dan sisanya menjadi tanggung jawab Pemerintah Kota Surabaya.
5.	Investigasi kasus penerbitan ijin perusahaan hutan.	20 -25 April 2009	Ombudsman memberi Rekomendasi kepada Menteri Kehutanan untuk meninjau ulang proses pemberian ijin perusahaan hutan atas nama PT. X di Kalimantan Barat.
6.	Investigasi kasus pengiriman berkas perkara kasasi pada Pengadilan Hubungan Industrial.	15 April 2009	Ombudsman memberi Rekomendasi kepada Mahkamah Agung atas surat kuasa dengan tanggal yang berbeda.
7.	Investigasi penanganan laporan pelanggaran berserikat oleh General Manager Hotel X di Bandung.	15 April 2009	Polwil menetapkan tersangka pada Salah satu General Manager Hotel X di Bandung.
8.	Investigasi laporan pencemaran limbah RS Paru Jember dan Pelayanan RSUD Jember.	11-14 Mei 2009	Badan Pengelolaan Lingkungan Hidup Daerah Provinsi Jawa Timur akan memfasilitasi pembangunan IPAL RS Paru Jember agar limbah rumah sakit tidak mencemari lingkungan, dan RSUD Jember telah membuat unit pengaduan bagi masyarakat miskin.
9.	Monitoring laporan tindakan penyimpangan oleh Hukum Tua Koha dalam penyaluran Raskin,BLT, dan Pungutan Desa.	4 - 7 Mei 2009	Sudah ada perbaikan dari Pemkab Minahasa serta arahan kepada Hukum Tua Koha. Laporan dinyatakan selesai.
10.	Monitoring Pelaksanaan Putusan Pengadilan Tata Usaha Negara.	23-26 Juni 2009	Pelapor diharap menemui Ketua PTUN Padang untuk melaksanakan eksekusi.

11.	Monitoring hasil <i>assessment</i> pendidikan inklusi.	1. 4 Juli 2009 2. 5 Agustus 2009	Sudah ada perbaikan sistem pendidikan inklusi oleh Kementerian Pendidikan Nasional dan Gubernur DKI Jakarta.
12.	Monitoring permohonan SPT PBB kepada Pemerintah Kota Jakarta Timur.	14 Juli 2009	Laporan telah dinyatakan selesai.
13.	Monitoring laporan belum adanya pembayaran ganti rugi proyek Banjir Kanal Timur.	14 Juli 2009	Pemerintah Kota-madya Jakarta Timur telah menitipkan uang kepada Pengadilan Negeri Jakarta Timur.
14.	Monitoring Pelaksanaan putusan Pengadilan oleh PT Pertamina.	16 Juli 2009	Masih dipertimbangkan untuk melakukan mediasi dengan pelapor.
15.	Investigasi kasus tidak diadirkannya terdakwa di persidangan pada saat pembacaan putusan.	19 Agustus 2009	Pengadilan Tinggi Riau sudah memerintahkan Ketua Pengadilan Negeri Pelelawan untuk mengulang putusan dengan menghadirkan terdakwa.
16.	Investigasi dugaan permintaan uang oleh Petugas Lapas Pekanbaru-Riau.	20 Agustus 2009	Dugaan tidak terbukti, laporan dinyatakan selesai.
17.	Monitoring penyelesaian penjualan aset PT garam.	26 Agustus 2009	Aset PT Garam di Medan dapat diselesaikan, sedangkan aset di Sukabumi masih dalam pemantauan.
18.	Monitoring laporan kasus pendaftaran Notaris.	1 September 2009	Dirjen Administrasi Hukum Umum memberi kesempatan kembali kepada Pelapor untuk mengajukan pendaftaran Notaris di luar Jakarta.
19.	Monitoring kasus tanah negara yang dikelola oleh Keuskupan Ende.	30 Agustus 2008 s.d. 2 September 2009	Pembagian tanah bekas keuskupan Ende sudah sesuai ketentuan. Laporan tetap dalam pemantauan.

20.	Monitoring Laporan di Kepolisian.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jogjakarta, 1-4 Desember 2009 2. Kupang, 1-4 Desember 2009 3. Medan, 8-11 Desember 2009 4. Manado, 8-11 Desember 2009 5. Jawa Tengah, 14-17 Desember 2009 	Tujuan kegiatan adalah memonitor perkembangan tindak lanjut Ombudsman atas laporan masyarakat serta kampanye pemberian pelayanan publik yang baik.
21.	Investigasi laporan terhadap pabrik penggergajian kayu yang tidak memiliki ijin dan menimbulkan gangguan, polusi udara dan suara.	Bogor, 25 November 2009	Dalam pertemuan disampaikan bahwa Pemkot Bogor yang diwakili Satpol PP akan menindaklanjuti laporan.
22.	Investigasi laporan tentang pelaksanaan transmigrasi di Samarinda.	Jakarta, 29 Desember 2009	Klarifikasi dilakukan kepada Ditjen P4 Trans di Jakarta. Dalam pertemuan disepakati akan dilakukan verifikasi ulang atas data para transmigran dan investigasi bersama ke Pemkot Samarinda.

Systemic Review dan Rekomendasi Ombudsman

Selain investigasi yang sifatnya kasuistik individual, Ombudsman juga melakukan investigasi untuk menelaah kasus-kasus yang mengandung dimensi sistemik (*systemic review*). Selama tahun 2009 Ombudsman telah melakukan beberapa investigasi atas prakarsa sendiri dalam rangka *systemic review*, sebagai berikut:

Systemic Review Atas Pelayanan Pendidikan Inklusi tingkat SMA di DKI Jakarta

Ombudsman Republik Indonesia melakukan *systemic review*

dengan metode *assessment* terhadap pelayanan pendidikan inklusif tingkat SMA di DKI Jakarta pada bulan Juni sampai dengan Nopember 2008. Berdasarkan hasil analisa berbagai temuan dokumen dan lapangan, Ombudsman Republik Indonesia menyimpulkan bahwa:

1. Penyelenggaraan pendidikan inklusif di Indonesia tidak dapat dilepaskan dari kerangka kebijakan global untuk mengarusutamakan (*mainstreaming*) visi pendidikan bagi semua (*education for all*). Oleh karena itu pendidikan inklusif pada dasarnya tidak hanya terkait dengan bagaimana seorang anak berkebutuhan khusus dapat memperoleh pendidikan

yang memadai, tetapi lebih luas dari itu adalah merupakan suatu proses penanaman nilai-nilai demokrasi dalam kehidupan sehari-hari.

2. Produk hukum pengaturan pelaksanaan pendidikan inklusif yang digunakan masih belum komprehensif sehingga mengakibatkan implementasi di lapangan kurang sinergis. Selain itu terdapat perbedaan penafsiran dan ruang lingkup substansi pendidikan inklusif sebagaimana dipahami oleh *stake holder* sehingga berpengaruh secara langsung maupun tidak langsung terhadap minimnya jumlah anak berkebutuhan khusus di sekolah perintis penyelenggara pendidikan inklusif.
3. Penyebab kurang optimalnya pelaksanaan pendidikan inklusif bukan hanya karena terbatasnya sarana, prasarana dan penunjang kebutuhan inklusif, tetapi juga diakibatkan oleh perangkat kebijakan penyelenggaraan pendidikan inklusif yang belum cukup mengakomodir anak-anak berkebutuhan khusus, termasuk dalam hal penerimaan siswa baru melalui *real time online system* yang tidak aspiratif terhadap kebutuhan mereka.

Menindaklanjuti *systemic review* tersebut pada tanggal 6 Februari 2009 Ombudsman mengeluarkan rekomendasi Nomor 0002/REK/0123.2009/AS-09/II/2009 ditujukan kepada Menteri Pendi-

dikan Nasional dan Gubernur DKI Jakarta, di Jakarta, sesuai tingkatan kewenangan masing-masing agar dapat melakukan:

1. Revitalisasi Kebijakan
 - a. Penguatan dasar hukum penyelenggaraan pendidikan inklusif dengan membentuk Peraturan Pemerintah sebagai implementasi lebih lanjut dari Pasal 15 (beserta penjelasannya) UU No. 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional yang diharapkan dapat mendorong perubahan paradigma dalam penyelenggaraan pendidikan inklusif sehingga lebih peka terhadap kebutuhan Anak Berkebutuhan Khusus.
 - b. Mendefinisikan kembali cakupan serta pengertian Anak Berkebutuhan Khusus dan Pendidikan Inklusif dalam berbagai produk kebijakan yang telah ada, sehingga terdapat keseragaman dalam memahami ruang lingkup Anak Berkebutuhan Khusus dan Pendidikan Inklusif.
 - c. Melaksanakan *affirmative action* dengan cara merevisi sistem penerimaan siswa baru agar lebih mengakomodir kepentingan anak berkebutuhan khusus melalui pemberian kuota dan/atau penyesuaian standar nilai kelulusan bagi mereka baik dalam sistem *online* maupun dalam sistem lainnya.

2. Penataan Ulang Penyelenggaraan Pendidikan Inklusif
 - a. Meningkatkan mutu pelayanan pendidikan inklusif melalui fasilitasi sarana dan prasarana pendukung, penambahan jumlah sekolah penyelenggara pendidikan inklusif dan memudahkan akses pengajuan anggaran serta meningkatkan alokasinya.
 - b. Membangun sistem koordinasi yang lebih baik antara instansi terkait (Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah, Sekolah, dsb) dan melaksanakannya secara berkala.
 - c. Meningkatkan efektivitas sistem monitoring dan evaluasi penyelenggaraan pendidikan inklusif dengan melibatkan partisipasi seluruh *stake holder*, antara lain diimbangi dengan pemberian *reward* bagi sekolah dan guru yang berhasil menjalankan program pendidikan inklusif.

Systemic Review Atas Pelayanan di Badan Pertanahan Nasional terkait Mekanisme Penanganan Keluhan secara Internal (*Internal Complaint Handling*)

Ombudsman Republik Indonesia bekerjasama dengan Fakultas Hukum UGM melakukan *systemic review* melalui kegiatan penelitian mengenai mekanisme Penanganan Keluhan/Pengaduan dalam pelayanan pertanahan di beberapa Kantor Pertanahan di Pulau Jawa pada bulan Nopember 2008. Hasil penelitian tersebut telah didiskusikan

dengan berbagai pemangku kepentingan termasuk dengan BPN untuk selanjutnya menjadi rekomendasi Ombudsman kepada BPN. Ringkasan Hasil Penelitian sebagai berikut:

1. Para pengambil kebijakan di lingkungan Badan Pertanahan Nasional telah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Tujuannya untuk memberikan kepuasan dan mencegah munculnya keluhan atau kekecewaan terhadap proses dan produk dari pelayanan yang diberikan. Kebijakan yang dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas proses dan produk pelayanan tersebut antara lain adalah :
 - a. Adanya kebijakan berkenaan dengan standar pemberian pelayanan atau SPOP yang diberlakukan sejak tahun 2005 yang kemudian disempurnakan lagi pada tahun 2008.
 - b. Kebijakan berkenaan dengan penerimaan dan penanganan pengaduan masalah di bidang pertanahan sebagaimana dituangkan dalam Petunjuk Teknis No.02/JUKNIS/D.V /2007. Kebijakan ini dimaksudkan memberikan pedoman bagi aparat dalam menerima keluhan/pengaduan permasalahan pertanahan termasuk keluhan/pengaduan terkait dengan pelayanan yang diberikan.
 - c. Kebijakan komputerisasi dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat

kat termasuk akses bagi pemohon untuk mengetahui belum atau telah selesainya permohonan pelayanannya. Komputerisasi ini di satu pihak memang berpotensi memperlancar proses pemberian pelayanan dan mencegah terjadinya kontak langsung antara si pemberi dan pemohon pelayanan yang dapat mengarah pada terjadinya perilaku koruptif atau gratifikasi. Namun di lain pihak, komputerisasi juga berpotensi untuk memberikan kesempatan kepada pelaksana pelayanan untuk tidak melayani pertanyaan lisan pemohon atas sesuatu keluhan berkenaan dengan proses penyelesaian permohonan itu.

- d. Pemasangan CCTV pada tempat-tempat pelayanan bidang pertanahan. Peralatan CCTV ini dimaksudkan untuk mengontrol perilaku aparat pelayanan agar tidak menyimpang dari standar pelayanan yang justru akan menimbulkan kekecewaan publik.
- e. Adanya tulisan peringatan tertentu yang ditujukan baik kepada aparat pelayanan maupun warga masyarakat. Tulisan/papan peringatan tersebut berbunyi "Dilarang Memberi atau Menerima Uang Tambahan" atau "Tidak Boleh Memberi/Menerima Uang Suap". Peringatan ini di-

maksudkan untuk mengingatkan semua pihak untuk tidak melakukan penyimpangan standar pelayanan terutama berkenaan dengan biaya yang sudah ditentukan.

2. Tampaknya ada korelasi antara proses permohonan pelayanan dengan datang sendiri secara langsung atau melalui pihak ketiga (calo/makelar) dengan tingkat ketidakpuasan publik atas pelayanan pertanahan.
3. Penyatuan pengelolaan antara keluhan/pengaduan permasalahan pertanahan yang mengandung sengketa dengan keluhan/pengaduan yang berkaitan dengan pelayanan sehari-hari (*day to day services*) menyebabkan kurang teradministrasi dan intensifnya penanganan terhadap keluhan. Oleh karena itu perlu dipertimbangkan untuk membangun *mekanisme internal complaint handling* yang mandiri dan terpisah dari pengelolaan sengketa dan konflik pertanahan.

Systemic Review terhadap Penyimpangan atas Hak Tahanan, Terpidana, dan Narapidana di Rumah Tahanan dan Lembaga Masyarakat

Dalam rangka melakukan tugas pengawasan terhadap pemberian pelayanan publik oleh Penyelenggara Negara termasuk Aparat Penegak Hukum kepada Tahanan, Terpidana, dan Narapidana di RUTAN dan LAPAS, Ombudsman

Republik Indonesia menemukan 4 macam penyimpangan sebagai berikut:

- a. Belum diberikannya Petikan Surat Putusan Pengadilan (*Extract Vonnis*) kepada Terdakwa (yang sudah menjadi Terpidana) tepat waktu sesuai pasal 226 (1) KU-HAP;
- b. Belum adanya pelaksanaan putusan Pengadilan (Eksekusi) oleh Jaksa/Penuntut Umum sesuai pasal 270 KUHP;
- c. Pemidanaan yang dijalani melebihi masa hukuman yang dinyatakan dalam amar putusan;
- d. Keterlambatan penyerahan Surat Penetapan Perpanjangan Tahanan.

Jumlah tahanan, terpidana dan narapidana yang belum mendapatkan hak-haknya ±1500 orang yang menghuni Rumah Tahanan Pondok Bambu, Rumah Tahanan Salemba dan Lembaga Pemasyarakatan Cipinang.

Langkah-langkah yang sudah ditempuh oleh Ombudsman Republik Indonesia adalah menyampaikan surat dan pertemuan-pertemuan dengan Kejaksaan Agung Republik Indonesia, Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia serta koordinasi dengan Direktorat Jenderal Lembaga Pemasyarakatan. Mahkamah Agung dan Kejaksaan Agung telah menerbitkan Nota Kesepahaman yang mengatur tentang pengawasan.



Erna Sofwan Sjukrie (Anggota Ombudsman) mengunjungi salah satu Rutan dalam rangka Investigasi systemic review terhadap penyimpangan atas hak tahanan, terpidana dan narapidana di Rumah Tahanan dan Lembaga Pemasyarakatan, pada tanggal 21 Desember 2009.

Ombudsman Republik Indonesia telah menandatangani Kesepakatan Bersama dengan Menteri Hukum dan HAM tanggal 17 Desember 2009 terkait peningkatan pelayanan publik di lingkungan Lembaga Pemasyarakatan. Hingga saat ini Ombudsman Republik Indonesia masih melakukan monitoring berkenaan pemberian pelayanan publik kepada tahanan, terpidana dan narapidana.

Mediasi

Berdasarkan amanat UU 37 Tahun 2008 dan UU 25 Tahun 2009 Ombudsman berwenang melakukan mediasi, konsiliasi dan adjudikasi khusus. Kasus yang telah dilakukan mediasi oleh Ombudsman Republik Indonesia pada tahun 2009 adalah :

Mediasi Kasus Tenaga Honorer Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Direktorat Jenderal Pajak Departemen Keuangan RI menjadi CPNS

Ombudsman menerima laporan dari tenaga honorer Departemen Keuangan yang telah bekerja berdasarkan Surat Perjanjian Kerja (SPK) dan dibayar dari Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA). Adapun Surat Perjanjian Kerja (SPK) tersebut selalu diperbarui setiap masa perjanjiannya habis secara terus menerus. Sehingga ada honorer yang mempunyai masa kerja sampai 27 tahun, 15 tahun serta paling sedikit 3 tahun.

Kemudian terbit PP No. 48 Tahun 2005 yang diubah menjadi PP No. 43 Tahun 2007 memberi harapan



Penandatanganan Kesepakatan Bersama antara Ketua Ombudsman Republik Indonesia dan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia terkait peningkatan pelayanan publik di lingkungan Lembaga Pemasyarakatan pada tanggal 17 Desember 2009 di Lembaga Pemasyarakatan Cipinang, Jakarta.

bagi Pelapor, karena menyebutkan bahwa yang menjadi tenaga honorer adalah orang yang diangkat oleh Pejabat Pembina Kepegawaian atau pejabat lain dalam pemerintahan baik pusat maupun daerah yang sumber dananya dari APBN atau APBD.

Keberadaan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 48 Tahun 2005 tentang pengangkatan tenaga honorer menjadi Pegawai Negeri Sipil (PNS) adalah untuk mengakomodasikan kepentingan seluruh tenaga honorer di Indonesia. Departemen Keuangan Cq. Direktorat Jenderal Pajak mengeluarkan Surat Edaran nomor: SE.140/PJ.1/UP.51/2005 tanggal 13 Desember 2005 mengenai petunjuk pengisian pendataan tenaga honorer. Serta dipertegas dengan Surat Edaran Nomor : SE.142/PJ.1/UP.51/2005 tentang pengisian formulir pendataan pegawai yang tidak berstatus sebagai PNS. Serta telah diadakan pendataan tenaga honorer untuk mengisi formasi tersebut oleh Badan Kepegawaian Negara (BKN) dengan memberikan Nomor Induk Tenaga Honorer (NITH) bagi tenaga honorer yang telah memenuhi persyaratan.

Berdasarkan Surat Keputusan Menpan Nomor: Kep.169/M.PAN/2006 tanggal 4 Oktober 2006 tentang formasi pegawai negeri sipil secara nasional tahun anggaran 2006, formasi untuk Departemen Keuangan sebanyak 1.748 (seribu tujuh ratus empat puluh delapan) orang. Pada saat ini yang terjadi adalah pemberhentian tenaga honorer oleh kantor unit masing-masing di lingkungan Direktorat Jen-

deral Pajak dengan cara lisan dan tanpa peraturan yang jelas. Padahal Pelapor telah memenuhi syarat dan terdaftar dalam database BKN dengan nomor surat: K26/30/V-72-9/99 tanggal 27 Maret 2006.

Menteri Keuangan *cq.* Sekretaris Jenderal Departemen Keuangan melalui surat Nomor: 617/SJ/2007 tanggal 5 September 2007 dan Surat Edaran Nomor: SE.213/SJ/2008 tanggal 27 Februari 2008 yang dikeluarkan oleh Kepala Biro Sumber Daya Manusia, menyatakan bahwa Departemen Keuangan saat ini belum memiliki rencana untuk mengangkat tenaga honorer menjadi CPNS karena Departemen Keuangan tengah melaksanakan reformasi birokrasi dan penataan pegawai.

Ombudsman Republik Indonesia telah melaksanakan pertemuan antara Departemen Keuangan, Kementerian Negara Pendayagunaan Aparatur Negara, Badan Kepegawaian Negara dan Forum Tenaga Honorer Departemen Keuangan yang dilaksanakan di kantor Ombudsman Republik Indonesia pada hari Rabu, tanggal 1 Juli 2009, guna membahas masalah tenaga honorer Departemen Keuangan.

Dalam pertemuan tersebut Kepala Biro SDM Departemen Keuangan menjelaskan antara lain:

1. Departemen Keuangan sedang mengadakan reformasi birokrasi dengan penataan organisasi, penyempurnaan SOP, manajemen SDM dan remunerasi;
2. Berdasarkan analisa beban kerja sejak tahun 2007 sampai dengan saat ini ada indikasi mismatch

antara tenaga dan kebutuhan di unit kerja dan terjadi kelebihan pegawai.

3. Tenaga honorer ditetapkan tidak akan diangkat sebagai PNS oleh Menteri Keuangan meski-

kelebihan beban kerja sebagaimana disampaikan dalam pertemuan.

Karakteristik Laporan Masyarakat

Sebagaimana telah disebutkan sebelumnya, ada lima Instansi yang



Pertemuan yang diselenggarakan terkait laporan Forum Tenaga Honorer Departemen Keuangan tanggal 11 Juli 2009 di kantor Ombudsman

pun sudah masuk dalam database BKN.

Terkait hal tersebut, Ombudsman mengirimkan surat kepada Sekretaris Jenderal Departemen Keuangan RI guna memperoleh salinan hasil analisa beban kerja dimaksud, sebagai bahan telah lebih lanjut terkait penolakan Departemen Keuangan dalam hal pengangkatan tenaga honorer Direktorat Jenderal Pajak dengan alasan antara lain karena terjadi

terbanyak dilaporkan masyarakat kepada Ombudsman Republik Indonesia, yaitu Pemerintah Daerah, Kepolisian, Lembaga Pengadilan, Badan Pertanahan dan Instansi Pemerintah (Departemen dan Kementerian). Sedangkan substansi yang terbanyak dilaporkan oleh masyarakat adalah pelayanan penegakan hukum dan pelayanan administrasi pemerintahan, seperti penundaan berlarut (*Undue Delay*), penyimpangan prosedur, penyalahgunaan wewenang dan permintaan uang, barang dan jasa.

Adapun karakteristik laporan masyarakat mengenai lima Instansi yang terbanyak dilaporkan tersebut, antara lain:

1. **Pemerintah Daerah.** Laporan masyarakat tentang Pemerintah Daerah pada umumnya mengenai belum adanya tanggapan Pemerintah Daerah berkenaan permohonan masyarakat untuk melakukan suatu tindakan (perijinan, eksekusi ganti rugi, administrasi, kependudukan, dan sebagainya), misalnya:
 1. Laporan belum adanya tindakan Bupati berkenaan permintaan agar pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Ibnu Sina Gresik terhadap warga miskin tidak dibedakan dengan warga masyarakat yang mampu.
 2. Laporan belum adanya ganti rugi kepada masyarakat mengenai penggunaan sebagian lahan perkebunan untuk badan jalan pemerintah Kabupaten Katingan, Kalimantan tengah.
2. **Kepolisian.** Laporan mengenai lembaga Kepolisian yang cukup dominan adalah penundaan berlarut atas pemeriksaan terhadap laporan yang disampaikan masyarakat, selain itu mengenai penyalahgunaan wewenang, misalnya:
 1. Laporan mengenai kinerja Penyidik Kepolisian Resor Lumajang dalam menindaklanjuti laporan Nomor Pol K/LP/429/XI/2008/POL-RES.
 2. Laporan tentang tindakan kekerasan aparat Polresta Tanjung Balai kepada Suami Pelapor.
 3. Laporan dari Sdr. MJT yang mengeluhkan belum adanya tindak lanjut pengaduan kepada Propam Minahasa Utara.
3. **Lembaga Peradilan.** Laporan mengenai lembaga Peradilan yang sering dilaporkan adalah belum diperolehnya salinan putusan perkara oleh para pihak atau yang berkepentingan dan informasi berkenaan kelanjutan pemeriksaan di Pengadilan, antara lain:
 1. Laporan yang mengeluhkan belum dikirimkannya salinan putusan kasasi Mahkamah Agung RI Register Perkara Nomor 2023 K/PDT/2007 tertanggal 20 Maret 2009 ke Pengadilan Negeri Sengeti, sehingga Pelapor sebagai pihak yang berkepentingan belum bisa memperoleh putusan tersebut.
 2. Laporan yang mengeluhkan belum adanya kejelasan mengenai pemeriksaan kasasi perkara Nomor 25/PDT.G/2005/PN.IM.
4. **Badan Pertanahan Nasional.** Laporan masyarakat tentang kinerja Badan Pertanahan Nasional, antara lain belum dilaksanakannya eksekusi pembatalan sertifikat dan lambatnya pelayanan dalam penerbitan sertifikat, antara lain:

1. Laporan yang mengeluhkan Badan Pertanahan Nasional belum melaksanakan putusan Kasasi Mahkamah Agung yang telah berkekuatan hukum tetap.
 2. Laporan mengenai eksekusi Putusan Pengadilan Tinggi TUN yang belum dilaksanakan.
5. **Instansi Pemerintah (Departemen dan Kementerian).** Laporan masyarakat mengenai instansi pemerintah berupa permintaan uang yang tidak se-

suai prosedur dalam penerbitan surat izin usaha dan penyimpangan prosedur, antara lain:

1. Laporan yang mengeluhkan adanya permintaan uang dalam penerbitan perpanjangan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) yang tidak sesuai ketentuan.
2. Laporan mengenai belum adanya realisasi bantuan dana operasional bagi pengembangan pemberdayaan madrasah aliyah sepropinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dari Departemen Agama.

Bab IV

Pengembangan Jaringan Kelembagaan

Bab IV

Pengembangan Jaringan Kelembagaan

Program Peningkatan Kesadaran Masyarakat

Memasuki tahun 2009, program penyebarluasan informasi atau sosialisasi kepada masyarakat mengenai institusi Ombudsman terfokus pada sosialisasi perubahan atau peralihan tugas dan wewenang Komisi Ombudsman Nasional menjadi Ombudsman Republik Indonesia berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008.

Tujuan pokok kegiatan sosialisasi adalah:

1. Meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai fungsi, tugas dan wewenang Ombudsman Republik Indonesia sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia Bab IV Pasal 6 s/d Pasal 10;
2. Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga negara yang mengawasi serta berupaya memperbaiki penyelenggaraan pelayanan publik;
3. Mendorong kesadaran masyarakat serta aparat pelayanan publik agar berperan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, terutama dalam mencegah/menekan

praktek maladministrasi yang selama ini terjadi.

Untuk tahun 2009 ini, tema strategis kegiatan sosialisasi yang dilaksanakan oleh Ombudsman Republik Indonesia menekankan pada optimalisasi penyelenggaraan pelayanan publik melalui Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Model sosialisasi dilaksanakan dalam beberapa bentuk kegiatan, diantaranya adalah:

1. Diskusi Publik Interaktif

Diskusi dan dialog tentang tugas dan kewenangan Ombudsman dilakukan secara interaktif melalui media elektronik televisi maupun radio. Dalam beberapa kesempatan kegiatan ini juga dirangkai dengan program klinik penerimaan keluhan masyarakat yang biasanya diselenggarakan setelah acara diskusi interaktif. Kegiatan klinik sendiri bertujuan memberi kesempatan kepada masyarakat yang menghadapi kesulitan dalam mendapatkan pelayanan dari instansi Pemerintah untuk menyampaikannya secara langsung pengaduannya kepada petugas Ombudsman yang ada di pos klinik. Dengan demikian masyarakat dapat berkonsultasi

langsung tanpa dipungut biaya dan tidak perlu mengirimkan keluhannya ke kantor Ombudsman.

Kegiatan Diskusi Publik Interaktif yang telah dilaksanakan pada tahun 2009 adalah sebagai berikut:

Tabel 4. Kegiatan Diskusi Publik Interaktif Tahun 2009

No.	Tanggal & Tempat	Tema	Narasumber	Media Peliput
1	28 April 2009, Aula Kantor Gubernur Provinsi Gorontalo, Gorontalo.	"Ombudsman dan Peningkatan Penyelenggaraan Pelayanan Publik"	1. Andha Fauzi Miraza (<i>Asisten Sekda Bidang Pelayanan Publik</i>) 2. Masdar F. Mas'udi (<i>Anggota Ombudsman</i>)	Mimoza TV TVRI Gorontalo Gorontalo Pos Harian Tribune Suara Publik
2	22 Juni 2009 Radio Unisi, Yogyakarta.	"Ombudsman dan Hak Masyarakat dalam Pelayanan Kepolisian"	1. Totok Sudharto (<i>Irwasda Polda DIY</i>) 2. Budi Santoso (<i>Akademisi</i>) 3. Winarso (<i>Asisten Ombudsman</i>)	Radio Unisi Radio GCD Yogya TV Kedaulatan Rakyat
3	22 Juni 2009 Waikabubak, NTT.	"Ombudsman dan Peningkatan Penyelenggaraan Pelayanan Publik"	1. Yohanes G.T. Helan (<i>Kepala Perwakilan NTT & NTB</i>) 2. Budhi Masthuri (<i>Asisten Ombudsman</i>)	TVRI Kupang Radio Pelita Kasih Pos Kupang Timor Ekspres
4	28 Juli 2009 I-Radio, Depok.	"Ombudsman dan Peningkatan Penyelenggaraan Pelayanan Publik"	1. Irma Syarifah (<i>Asisten Ombudsman</i>) 2. Tumpal Simanjuntak (<i>Asisten Ombudsman</i>)	I-Radio Radio Cahaya Seputar Indonesia RCTI
5	14 Juli 2009 Resto Majethi, Hotel Wijaya-kusuma, Cilacap.	"Ombudsman dan Hak Masyarakat dalam Pelayanan Publik di Daerah"	1. Indar Yuli Nyataningrum (<i>Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Kab. Cilacap</i>) 2. Ahmad Tohari (<i>Budayawan</i>) 3. Muhadjirin (<i>Asisten Ombudsman</i>)	Radio Utari Radio Yes Suara Merdeka

6	18 Agustus 2009 Labuhan Batu. Kantor Perwakilan	"Ombudsman dan Peningkatan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah"	1. Faisal Akbar (<i>Kepala Perwakilan Sumut & NAD</i>) 2. Sabarudin Hulu (<i>Asisten Ombudsman</i>)	Pass FM Pesona FM Harian Metro Labuhan Waspada
7	20 Agustus 2009 Studio Jak TV, Jakarta.	"Ombudsman dan Peningkatan Penyelenggaraan Pelayanan Publik"	1. A.B. Susanto (<i>Pakar Manajemen</i>) 2. Antonius Sujata (<i>Ketua Ombudsman</i>)	Jak TV
8	25 Agustus 2009 Studio Cahaya TV, Tangerang.	"Ombudsman dan Peningkatan Penyelenggaraan Pelayanan Publik"	Nugroho Andriyanto (<i>Asisten Ombudsman</i>)	Cahaya TV Seputar Indonesia
9	10 September 2009 Hotel Grand Legi, Mataram.	"Ombudsman dan Peningkatan Penyelenggaraan Pelayanan Publik"	1. Sirojul Munir (<i>Asisten Tata Praja Setda NTB</i>) 2. Galang Asmara (<i>Akademisi</i>) 3. Masdar F. Mas'udi (<i>Anggota Ombudsman</i>)	RRI TVRI
10	7 Oktober 2009 Kantor Ombudsman Republik Indonesia, Jakarta.	"Ombudsman dan Peningkatan Penyelenggaraan Pelayanan Publik"	1. Azlaini Agus (<i>Anggota Komisi III DPR RI</i>) 2. Antonius Sujata (<i>Ketua Ombudsman</i>)	Jak TV
11	3 November 2009 Hotel Graha, Sragen.	"Ombudsman dan Hak Masyarakat dalam Pelayanan Publik"	1. Kushardjono (<i>Sekda Kab. Sragen</i>) 2. Handojo Leksono (<i>Akademisi UNS</i>) 3. Akbarudin Arif (<i>LSM</i>)	Radio Buana Asri Radio Asri Pop FM Solo Pos
12	3 November 2009 Studio Jak TV, Jakarta.	"Optimalisasi Pelayanan Publik melalui Undang-Undang nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik"	1. Sunaryati Hartono (<i>Wakil Ketua Ombudsman</i>) 2. Nugroho Andriyanto (<i>Asisten Ombudsman</i>)	Jak TV

13	1 Desember 2009 Bengkulu TV, Beng- kulu.	"Ombudsman dan Peningkatan Pe- nyelenggaraan Pelayanan Publik"	1. Ahmad Kanedy (<i>Walikota Beng- kulu</i>) 2. Budhi Masthuri (<i>Asisten Om- budsman</i>)	Bengkulu TV RRI
14	1 Desember 2009 Hotel Rattan Inn, Banjarmasin.	"Optimalisasi Pelayanan Publik melalui Undang- Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Re- publik Indonesia dan Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pela- yanan Publik"	1. HM. Muchlis Ga- furi (<i>Sekretaris Daerah Kaliman- tan Selatan</i>) 2. Hj. Rosita Syaifuddin, SH (<i>Dekan Fakultas Hukum Univer- sitas Lambung Mangkurat</i>) 3. RM. Surachman (<i>Anggota Om- budsman</i>)	Banjar TV RRI Nirwana FM Banjarmasin Pos
15	7 Desember 2009 Jakarta. SMUN 70	"Ombudsman Goes to School"	-	Trax FM Trijaya



Kiri: Diskusi Interaktif di Jak TV dengan narasumber Ketua Ombudsman RI dan Dr. AB Susanto (Narasumber Manajemen Perencanaan Strategis Ombudsman) tanggal 20 Agustus 2009. Kanan: Sosialisasi Ombudsman di Hotel Rattan Inn Banjarmasin dengan narasumber RM Surachman, APU (Anggota Ombudsman), Hj. Rosita Syaifuddin, SH (Dekan FH Unlam), dan HM. Muchlis Gafuri (Sekda Kalsel).

2. Iklan Layanan Masyarakat (ILM)

Kegiatan Iklan Layanan Masyarakat melalui media massa merupakan cara yang cukup

efektif untuk mensosialisasikan sebuah institusi ke masyarakat luas. Jangkauan media massa yang sangat luas diharapkan dapat menjadikan peran dan

fungsi lembaga Ombudsman lebih dikenal di mata masyarakat. Dengan masyarakat mengenal Ombudsman, maka selanjutnya akan lebih mudah mengajak masyarakat untuk secara optimal memanfaatkan layanan Ombudsman, serta mendorong peningkatan mutu layanan publik oleh instansi pemerintah.

Untuk kegiatan sosialisasi melalui ILM di tahun 2009, Ombudsman hanya melaksanakan penayangan ulang ILM media surat kabar, radio maupun televisi. Penayangan ILM Ombudsman dilaksanakan pada bulan November s/d Desember 2009, di media massa sebagai berikut:

Pada awal tahun 2009 Ombudsman melakukan *Focus Group Discussion* dengan lembaga lain terkait berlakunya Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Diskusi diadakan pada tanggal 19 Januari 2009 di Hotel Ambhara Jakarta. Dalam diskusi tersebut dipaparkan tentang rencana strategis Ombudsman (*Roadmap*) terkait pelaksanaan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 serta potensi permasalahan yang mungkin timbul.

Ombudsman juga telah melakukan kerja sama dengan beberapa lembaga akademisi dan lembaga swadaya masyarakat dalam rangka

Tabel 5. Rincian Pelaksanaan Kegiatan Penayangan Iklan Layanan Masyarakat

Jenis Media	Penyedia Jasa	Waktu Tayang	Jumlah Tayang
Surat kabar	Kompas	29, 30 Nov., 4 Des. 2009	3
	Serambi Indonesia		3
	Tribun Manado		3
	Pos Kupang		3
	Bangka Pos		3
	Tribun Post		3
	Tribun Jabar		3
	Media Indonesia		3
Radio	Trijaya	29 Nov. – 4 Des. 2009	78

Pengembangan Jaringan Kelembagaan Nasional dan Internasional

Sejalan dengan fokus program peningkatan kesadaran masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang baik, program pengembangan jaringan kelembagaan kerja nasional juga menitikberatkan pada sosialisasi perubahan kelembagaan Ombudsman sesuai dengan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008.

sosialisasi Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, khususnya mengenai proses rekrutmen Anggota Ombudsman yang akan datang. Kedua program tersebut merupakan bagian dari program kerja sama yang selama ini telah dibina dengan Commonwealth Ombudsman Australia dan Ombudsman negara bagian di Australia dengan bantuan dana dari AusAid.

Tabel 6. Kegiatan Sosialisasi Rekrutmen Anggota Ombudsman

Tanggal	Tempat	Mitra Kerja	Narasumber
9 Februari 2009	R. Multimedia Fakultas Hukum Universitas Gajah Mada, Yogyakarta	Pusat Kajian Anti Korupsi, Universitas Gajah Mada	<ol style="list-style-type: none"> 1. Antonius Sujata (<i>Ketua Ombudsman/Keynote Speaker</i>) 2. Teten Masduki (<i>Anggota Ombudsman</i>) 3. Mailinda Eka Yuniza, S.H.LLM (<i>PuKAT Korupsi FH UGM</i>) 4. Iwan Satriawan, S.H.M.CL (<i>FH UMY</i>) 5. Enny Nurbaningsih, S.H.M.Hum. (<i>FH UGM</i>)
12 Februari 2009	Surabaya, Jawa Timur	Komisi Pelayanan Publik Provinsi Jawa Timur	<ol style="list-style-type: none"> 1. KH. Masdar F. Mas'udi (<i>Anggota Ombudsman</i>) 2. Ibnu Trichahyo 3. Prof. Kacung Marijan
16 Februari 2009	Medan, Sumatera Utara	Kantor Perwakilan Ombudsman Wilayah NAD dan Sumatera Utara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prof. Solly Lubis (<i>Guru Besar FH USU</i>) 2. Dr. Faisal Akbar (<i>Kepala Perwakilan Ombudsman Wil. NAD dan Sumut</i>) 3. Nurdin Lubis (<i>Inspektorat Pemerintah Provinsi Sumut</i>)
19 Februari 2009	Banjarmasin, Kalimantan Selatan	Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat, Banjarmasin, Kalimantan Selatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. KH. Masdar F. Mas'udi, (<i>Anggota Ombudsman</i>) 2. H. Moh. Effendi, SH, MH (<i>Pakar Hukum Tata Negara Unlam</i>) 3. Prof. Dr. Ir. H. Ismet Ahmad, MSc. (<i>Mantan Sekda Kalsel</i>)

23 Februari 2009	Denpasar, Bali	Fakultas Hukum Universitas Udayana, Denpasar, Bali	<ol style="list-style-type: none"> 1. Antonius Sujata 2. Prof. Dr. Galang Asmara, SH 3. Gede Mahendra Wija Atmaja, SH, MH 4. Prof. Dr. Yohanes Usfunan, SH, MH.
26 Februari 2009	Padang, Sumatera Barat	Fakultas Hukum Universitas Andalas, Sumatera Barat	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dr. Saldi Isra (<i>Dekan FH Universitas Andalas</i>) 2. Dr. Zainal Arifin Mochtar (<i>Direktur PuKAT</i>) 3. Teten Masduki (<i>Anggota Ombudsman</i>) 4. Charles Simabura (<i>Koordinator Badan Anti Korupsi Sumbar</i>)
2 Maret 2009	Palembang, Sumatera Selatan	Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya, Palembang	<ol style="list-style-type: none"> 1. Antonius Sujata (<i>Ketua Ombudsman</i>) 2. Dr. AB. Susanto (<i>Pakar Manajemen</i>) 3. Prof. Dr. Amzulian Rifai (<i>Dekan FH Unsri</i>) 4. Dr. Vivienne Thom (<i>Deputy Ombudsman Commonwealth Ombudsman Australia</i>)
5 Maret 2009	Makassar, Sulawesi Selatan	Nahdatul Ulama Wilayah Sulawesi Selatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. KH. Masdar F. Mas'udi (<i>Anggota Ombudsman</i>) 2. Dr. Kamri Ahmad, SH, M (<i>Dosen FH UMI</i>) 3. Dr. Zainal Arifin Mochtar (<i>Direktur PuKAT</i>) 4. Dr. Saldi Isra (<i>Dekan FH Universitas Andalas</i>) 5. Dr. Vivienne Thom (<i>Deputy Ombudsman Commonwealth Ombudsman Australia</i>)



Sosialisasi Rekrutmen Anggota Ombudsman yang akan datang di beberapa daerah. Searah jarum jam dari kiri atas: Yogyakarta, Jawa Timur, Medan, Banjarmasin, Makassar, dan Palembang.

Di samping pelaksanaan sosialisasi, kerja sama dengan Ombudsman Australia juga dilakukan dengan mengadakan Lokakarya (*workshop*) Model Penanganan Keluhan/Pengaduan dalam Bidang Pelayanan Pertanahan di kantor pertanahan berdasarkan hasil penelitian tentang penanganan keluhan/pengaduan dalam pelayanan pertanahan di beberapa kantor pertanahan di pulau Jawa. Penelitian tersebut telah dilaksanakan pada tahun sebelumnya dan merupakan hasil kerja sama antara Ombudsman Republik Indonesia, Universitas Gajah Mada, dan Ombudsman Australia. Work-

shop tersebut dilaksanakan pada tanggal 27 Oktober 2009 bertempat di Hotel Borobudur, Jakarta.

Narasumber dalam lokakarya tersebut adalah Prof. Dr. Maria SW Soemardjono (Peneliti Universitas Gajah Mada), Hj. Erna Mochtar, SH, M.Si (Direktur Konflik Pertanahan BPN), Drs. Muhammad Imanuddin, M.Si (Asisten Deputi Pelayanan Pemerintahan Umum Hukum dan Keamanan Kementerian PAN), dan Mr. Greg Andrews BA (Hons) M Env Loc Gov Law (Deputi Ombudsman New South Wales, Australia), dengan moderator Teten Masduki (Anggota Ombudsman).



Kiri: Para narasumber dalam acara Lokakarya Model Penanganan Keluhan/Pengaduan dalam Bidang Pelayanan Pertanahan di Hotel Borobudur Jakarta, 27 Oktober 2009. Kanan: Focus Group Discussion "Peran Ombudsman dalam Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik" di Hotel Borobudur, 29 Oktober 2009.

Selain itu, sebagai langkah antisipasi mempersiapkan implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Ombudsman juga telah melaksanakan *Focus Group Discussion* dengan tema "Peran Ombudsman dalam Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik". Acara tersebut diselenggarakan pada tanggal 29 Oktober 2009 bertempat di Hotel Borobudur, dan dihadiri oleh beberapa pakar dari kalangan perguruan tinggi, lembaga pemerintahan, lembaga pengawas independen, serta lembaga swadaya masyarakat. Hasil yang didapat dari acara ini adalah bahan usulan rumusan aturan pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

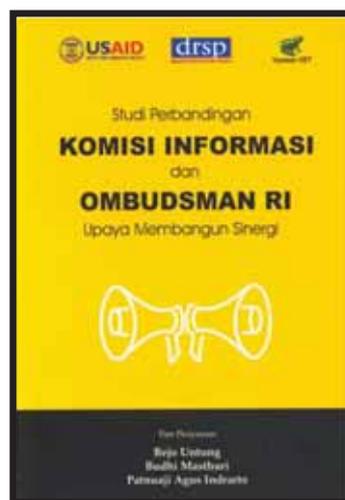
Kerjasama lain yang dilakukan Ombudsman pada tahun 2009 adalah melakukan kajian implementasi dari Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Bersama dengan Yayasan Sains, Estetika, dan Teknologi (SET), Ombudsman menyelenggarakan Diskusi Publik dengan tema "Relevansi Peran Ombudsman dalam Mendorong Keterbukaan Informasi Publik" pada tanggal 29 Januari 2009 di Hotel Gran Alia Cikini, Jakarta. Narasumber pada diskusi tersebut adalah Antonius Sujata (Ketua Ombudsman Republik Indonesia) dan Bejo Untung (Yayasan SET) dengan moderator Winarso, SH (Asisten Ombudsman).



Kiri: Diskusi Publik “Relevansi Peran Ombudsman dalam Mendorong Keterbukaan Informasi Publik” pada tanggal 29 Januari 2009 di Hotel Gran Alia Cikini. Tengah: Studi Perbandingan UU ORI dan UU KIP di kantor Ombudsman, 13 Mei 2009. Kanan: Diskusi dan Peluncuran Buku Studi “Perbandingan Komisi Informasi dan Ombudsman RI: Upaya Membangun Sinergi”, di Jakarta Media Centre, 31 Juli 2009.

Tindak lanjut dari diskusi publik tersebut adalah studi perbandingan terhadap dua undang-undang yang mengatur kedua lembaga yaitu Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Pembahasan mengenai kesimpulan sementara dilakukan pada acara diskusi yang

diselenggarakan pada tanggal 13 Mei 2009 di kantor Ombudsman Republik Indonesia. Hasil acara diskusi tersebut kemudian disusun dalam sebuah buku berjudul “Studi Perbandingan Komisi Informasi dan Ombudsman RI: Upaya Membangun Sinergi” dengan Tim Penyusun: Bejo Untung (Yayasan SET), Budhi Masdhuri (Ombudsman), dan Patnuaji Agus Indrarto (Ombudsman).



Gambar sampul buku “Studi Perbandingan Komisi Informasi dan Ombudsman RI: Upaya Membangun Sinergi” kerjasama Yayasan SET dengan Ombudsman RI.

Pengembangan jaringan kelembagaan internasional juga dilaksanakan oleh Ombudsman melalui partisipasi aktif dalam konferensi asosiasi Ombudsman tingkat internasional seperti International Ombudsman Institute (IOI) dan Asian Ombudsman Association (AOA).

Tujuan utama keikutsertaan Ombudsman Republik Indonesia dalam konferensi internasional adalah:

1. Meningkatkan kerjasama dalam lingkup Ombudsman Internasional dengan berbagi pengalaman terutama dalam hal menjalin kerjasama dengan masyarakat dan instansi terlapor dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik.
2. Melakukan sosialisasi diundangkannya UU Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.
3. Memberikan informasi kepada Ombudsman Internasional tentang kewenangan Ombudsman Republik Indonesia yang telah diperkuat dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Konferensi Ombudsman Internasional IX, di Swedia. Pada tanggal 8-12 Juni 2009, Ombudsman Republik Indonesia menghadiri konferensi Internasional Ombudsman Institute (IOI) yang diselenggarakan di Stockholm, Swedia. Salah satu alasan IOI memilih Swedia sebagai negara penyelenggara konferensi IOI IX karena pada tahun 2009 tersebut Swedia memperingati 200 tahun berdirinya Ombudsman Parlemen-

ter. Delegasi Republik Indonesia diwakili oleh:

1. Antonius Sujata (Ketua Ombudsman)
2. Winarso (Asisten Ombudsman)
3. Elisa Luhulima (Asisten Ombudsman)
4. AB Susanto (Narasumber Manajemen Perencanaan Strategis pada Ombudsman Republik Indonesia)

Konferensi ini dihadiri 85 negara baik yang tergabung di dalam keanggotaan International Ombudsman Institute (IOI) dan negara yang berpartisipasi sebagai pemerhati (*observer*). Konferensi ini tidak hanya ditujukan bagi institusi Ombudsman saja tapi juga menjadi tempat berkumpulnya wakil-wakil negara yang peduli terhadap kualitas pemberian pelayanan publik kepada masyarakat. Hal ini terlihat dari beragamnya latar belakang peserta yang hadir berpartisipasi dalam konferensi, seperti pengacara, institusi pengawasan yang berada di bawah inspektorat jenderal serta akademisi.

Turut hadir dalam konferensi IOI adalah mantan Sekretaris Jenderal Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) Kofi Annan yang memberikan presentasi yang berjudul *The State and Individual*. Substansi presentasinya menekankan bahwa era globalisasi diyakini oleh sebagian masyarakat internasional sebagai pedang bermata dua. Di satu sisi segala komponen masyarakat mendapatkan kemudahan dalam melakukan aktivitas dengan majunya perkembangan peralatan komunikasi dan teknologi.

Para pelaku bisnis dapat melakukan transaksi keuangan dengan negara yang berbeda-beda dalam waktu yang hampir bersamaan. Namun di satu sisi, tidak dapat dimungkiri era globalisasi juga menjadi tantangan bagi setiap negara dan pemerintahan dalam melindungi kepentingan masyarakat.

Perlindungan kebutuhan masyarakat dalam era globalisasi tidak hanya pada pemenuhan hak dasar saja tapi lebih kepada perlindungan peningkatan kualitas hak-hak hidup secara individual. Hak untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang baik juga merupakan bagian dari hak asasi manusia. Merupakan kewajiban pemerintah dari setiap

negara untuk menjamin serta memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakatnya. Dalam hal ini institusi Ombudsman memegang peranan penting untuk melakukan pengawasan serta pencegahan terjadinya penyimpangan agar pemenuhan pelayanan publik kepada masyarakat terpenuhi. Di negara maju, atas sepengetahuan pemerintah, pihak swasta juga memiliki kewenangan untuk memberikan pelayanan publik. Tantangan institusi Ombudsman di masa yang akan datang adalah bagaimana Ombudsman dapat menjalin kerja sama dengan pihak swasta yang sebagian besar telah berafiliasi dengan dunia internasional agar pemberian pelayanan publik kepada masyarakat tetap terjamin.



Dr. AB Susanto (Narasumber Manajemen Perencanaan Strategis Ombudsman), Kofi Annan (Mantan Sekjen PBB), dan Antonius Sujata (Ketua Ombudsman RI) dalam Konferensi Internasional Ombudsman Institute IX di Swedia, 8-12 Juni 2009.

Konferensi Asian Ombudsman Association XI di Bangkok, Thailand. Konferensi Ombudsman di Asia yang ke-XI diselenggarakan di Bangkok, Thailand pada tanggal 2-5 November 2009. Delegasi Indonesia diwakili oleh:

1. Antonius Sujata (Ketua Ombudsman)
2. RM. Surachman (Anggota Ombudsman)
3. Siska Widyawati (Sekretaris)
4. Elisa Luhulima (Asisten Ombudsman)
5. Budhi Masthuri (Asisten Ombudsman)

Tema yang diangkat dalam konferensi ini adalah *Role of the Ombudsman in the Process of Public Sector Reforms towards Good Governance*. Konferensi dibuka oleh Perdana Menteri Thailand, Mr. Abhisit Vejjajiva. Di dalam kata sambutannya disebutkan bahwa peran

Ombudsman akan semakin krusial dalam melakukan pengawasan terhadap pemberian pelayanan publik oleh Pemerintah dan pihak swasta. Saat ini indikasi praktik-praktik koruptif dalam pemberian pelayanan publik cenderung semakin meluas di kalangan pejabat publik dan swasta. Institusi independen seperti Ombudsman akan efektif apabila dalam melaksanakan tugasnya didukung secara optimal oleh seluruh komponen pemerintahan dalam pengertian dukungan secara finansial, pemenuhan Sumber Daya Manusia serta peraturan dan perundang-undangan yang menjamin pelaksanaan fungsi pengawasan oleh Ombudsman.

Ketua Ombudsman Republik Indonesia mendapat kesempatan untuk menjadi Pembicara Kunci (*Keynote Speech*) pada Sesi III dan diberikan kepercayaan untuk memimpin diskusi pada Sesi IV yang berjudul *Safeguarding Human Rights*.



Ketua Ombudsman Republik Indonesia menjadi Keynote Speaker pada Sesi III Konferensi Asian Ombudsman Association (AOA) XI di Bangkok, Thailand, 2-5 November 2009.

Bab V

Program Kerja Ombudsman Republik Indonesia

Bab V

Program Kerja Ombudsman Republik Indonesia

Peningkatan Kapasitas Kelembagaan

Dalam rangka mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi utama kelembagaan, Ombudsman Republik Indonesia selalu berupaya melakukan peningkatan kapasitas kelembagaan antara lain: pengembangan manajemen sumber daya manusia, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, dukungan peralatan dan teknologi, dukungan infrastruktur gedung Ombudsman Republik Indonesia serta pengembangan pengawasan internal

Pengembangan Manajemen SDM

Sumber daya manusia merupakan aset utama Ombudsman Republik Indonesia karena tanpa adanya sumber daya manusia yang baik maka tugas serta fungsi yang diamanatkan kepada Ombudsman Republik Indonesia tidak dapat dilaksanakan. Sepanjang tahun 2009 peningkatan kemampuan serta kapasitas sumber daya manusia telah dilakukan sebagai tindak lanjut dari Pasal 13 ayat (5) Undang-Undang Ombudsman Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 mengenai Sistem Manajemen Sumber Daya Manusia. Ombudsman Republik Indonesia telah melakukan beberapa program kerja antara lain:

1. Menyusun draft Restrukturisasi Organisasi Ombudsman Republik Indonesia yang efektif sehingga mampu menjamin tercapainya visi, misi serta tu-

juan organisasi sebagaimana diamanatkan dalam UU Nomor 37 Tahun 2008 dan UU Nomor 25 Tahun 2009;

2. Menyusun draft sistem manajemen sumber daya manusia Ombudsman Republik Indonesia yang terintegrasi dan utuh guna mendukung struktur organisasi baru sehingga dapat bergerak untuk mampu mencapai visi, misi dan tujuan Ombudsman Republik Indonesia. Sistem yang terintegrasi yang dimaksud adalah Sistem Manajemen Sumber Daya Manusia yang disusun merupakan bagian yang tidak lepas dengan konteks mencapai Visi, Misi dan Tujuan. Sistem yang utuh artinya terdiri dari unsur-unsur pokok yang berkelanjutan dan secara keseluruhan bersifat siklik (diawali dari Perencanaan dan kembali lagi dengan Perencanaan)

Adapun draft sistem manajemen SDM Ombudsman Republik Indonesia meliputi:

- a. Penentuan Status Kepegawaian;
- b. Pendalaman terhadap Struktur Organisasi dan *job summary*
- c. Mendefinisikan tujuan, strategi dan kebijakan SDM Ombudsman Republik Indonesia
- d. Menyusun Kebijakan-Kebijakan dalam Manajemen

- SDM:
- 1) Kebijakan perencanaan SDM
 - 2) Kebijakan Sistem Rekrutmen dan Seleksi
 - 3) Kebijakan Integrasi
 - 4) Kebijakan Program Pelatihan dan Pengembangan
 - 5) Kebijakan Sistem Penilaian Kinerja
 - 6) Kebijakan Model Kompetensi
 - 7) Kebijakan jenjang karir
 - 8) Kebijakan Sistem Penggajian (remunerasi)
 - 9) Kebijakan Sistem Penempatan Pegawai
 - 10) Kebijakan Tata Tertib Kerja
 - 11) Kebijakan Sistem Pemeliharaan Hubungan Kerja
 - 12) Kebijakan Sistem Pemberhentian Kerja.
3. Menyusun Kode Etik Pegawai, memuat norma-norma yang wajib dipatuhi dan dilaksanakan oleh pegawai Ombudsman Republik Indonesia dalam menjalankan tugas-tugas kelembagaan maupun menjalani kehidupan pribadi yang mengacu pada nilai-nilai Ombudsman Republik Indonesia, yaitu integritas, tidak memihak dan transparansi.
 4. Menyusun Standar Profesi Anggota Ombudsman sebagai etika profesi Ombudsman dalam menjalankan tugas dan fungsinya.
 5. Rekrutmen dan seleksi pegawai yang telah dilakukan sepanjang

tahun 2009 adalah seleksi pegawai untuk bidang penanganan keluhan, mengingat jumlah keluhan masyarakat yang disampaikan kepada Ombudsman Republik Indonesia semakin hari semakin mengalami peningkatan, sehingga perlu penambahan jumlah SDM di bidang penanganan keluhan.

Peningkatan Kapasitas SDM

Jenis keluhan pelayanan publik yang disampaikan oleh masyarakat kepada Ombudsman Republik Indonesia semakin hari semakin beragam dengan volume yang semakin meningkat. Keragaman tersebut pada akhirnya menuntut pegawai Ombudsman Republik Indonesia untuk terus berupaya meningkatkan kapasitas agar dapat menjalankan tugas dengan sebaik mungkin. Salah satu upaya untuk meningkatkan kapasitas Sumber Daya Manusia adalah dengan melakukan pelatihan dan lokakarya baik secara swakelola maupun pengiriman ke lembaga pelatihan.

Jenis-jenis pelatihan dan lokakarya yang telah dilakukan adalah :

- a. Bidang Penanganan Keluhan terdiri atas Pelatihan Dasar-Dasar Penanganan Keluhan, Pelatihan Penanganan Keluhan disesuaikan dengan UU Nomor 37 Tahun 2008, Pelatihan Penanganan Keluhan Dalam Rangka Implementasi Undang-Undang Pelayanan Publik, Pelatihan Penanganan Keluhan Tentang Kasus Perpajakan Dan Kasus Kepabenaan, Pelatihan Penanganan Keluhan Tentang Kasus Kesehatan dan Pelatihan Hukum Tanah.

- b. Bidang Keuangan terdiri atas: Penyusunan Laporan Keuangan dan Neraca Satuan Kerja Pemerintah Daerah dan Pusat, serta Pelatihan Sertifikasi Pengadaan Barang Dan Jasa.
- c. Ruang Perkantoran terdiri atas: *General Affair Development Program*, Bahasa Inggris, *Microsoft Office*, Tata Kelola Audit atas e-Government, *Web Design* dan *Network Security*, Penyusunan Standard Pelayanan & Maklumat Pelayanan, Penyusunan *Standard Operasional Procedure* (SOP). Sedangkan untuk bidang Sumber Daya Manusia terdiri atas lokakarya *Job Analysis & Job Description*

Komposisi SDM

Saat ini Ombudsman Republik Indonesia memiliki pegawai sebanyak 65 orang dengan rincian sebagai berikut :

NO	UNIT ORGANISASI	TOTAL
1	Pimpinan	6
2	Penanganan Keluhan	15
3	Sekretariat	26
4	Kantor Perwakilan Yogyakarta	5
5	Kantor Perwakilan Kupang	6
6	Kantor Perwakilan Medan	4
7	Kantor Perwakilan Manado	3
	TOTAL	65

Dukungan Peralatan dan Teknologi

Penggunaan teknologi informasi di Ombudsman Republik Indonesia merupakan kebutuhan strategis. Saat ini Ombudsman Republik Indonesia memiliki jaringan komputer dan infrastruktur yang cukup memberi dukungan serta pengembangan jaringan terintegrasi yang bisa diakses di mana saja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pengembangan jaringan terintegrasi dimaksud adalah Modul Pengaduan (*Case Management*). Melalui modul pengaduan ini Website Ombudsman Republik Indonesia dapat membantu pelapor/masyarakat untuk melihat perkembangan laporan yang telah mereka sampaikan kepada Ombudsman Republik Indonesia. Teknologi informasi Ombudsman Republik Indonesia juga terus mengembangkan kebutuhan lain yang dibutuhkan seperti transfer data dengan cepat dan aman dari kantor perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di daerah ke kantor Pusat Ombudsman Republik Indonesia di Jakarta, serta intranet yang dapat memberikan informasi internal dari kantor pusat ke kantor perwakilan serta sebaliknya.

Untuk membantu pelaksanaan tugas dan fungsi Ombudsman kegiatan pemanfaatan peralatan teknologi informasi, mencakup:

1. Penanganan masalah teknis komputer, server (meliputi perangkat keras dan lunak), serta jaringan lokal (*local area network*) di kantor pusat dan di kantor perwakilan;

2. Peremajaan dan pengadaan komputer kerja, server, printer, pemindai (*scanner*), modem dan komputer jinjing (*notebook*);
3. Keamanan data, dalam hal ini melakukan *back-up* data serta antisipasi ancaman melalui internet (Antivirus, Antispam, dll) guna melindungi hilang dan rusaknya data/file yang telah disimpan.
4. Pengembangan aplikasi dan database Sistem Manajemen Sumber Daya Manusia dengan basis *open source*.

Infrastruktur Gedung Ombudsman Republik Indonesia

Seiring dengan meningkatnya volume kerja dan jumlah Sumber Daya Manusia, Ombudsman Republik Indonesia perlu memiliki sarana dan prasarana yang memadai guna mendukung pelaksanaan tugas dan fungsinya. Sehubungan hal tersebut sejak tanggal 7 Oktober 2009 Ombudsman Republik Indonesia diijinkan meminjam pakai gedung milik Sekretariat Negara RI berupa bangunan gedung G, lantai satu (dasar) seluas ± 953 m² yang terletak di Jalan Ir. H. Juanda Nomor 36 Jakarta Pusat untuk dipergunakan sebagai kantor Ombudsman Republik Indonesia yang baru selama dua tahun ke depan.

Pengembangan Pengawasan Internal

Dalam meningkatkan kinerja dan perbaikan operasional dalam capaian tujuan organisasi, Ombudsman Republik Indonesia telah menyusun Mekanisme Pengawasan Internal sebagai langkah strategis untuk mengembangkan sistem pengawasan internal di Ombudsman Republik Indonesia.

Laporan Keuangan Penggunaan Anggaran 2009

Anggaran Ombudsman Republik Indonesia pada tahun 2009 tersedia pagu sebesar Rp 15.616.835.000,- dan telah terserap sebesar 55,68%. Realisasi penyerapan anggaran Ombudsman Republik Indonesia memang masih tergolong rendah. Hal tersebut disebabkan antara lain adanya rincian belanja kegiatan yang tidak sesuai dengan Bagan Akun Standar (BAS) sehingga diperlukan revisi yang memakan waktu cukup lama; adanya perubahan anggaran menyesuaikan kegiatan pendukung pelaksanaan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia; masalah kurangnya sumber daya manusia dalam mengelola keuangan; adanya anggaran yang belum dapat dicairkan menunggu persetujuan pihak luar Ombudsman; serta nilai belanja barang dan jasa yang jauh di bawah pagu anggaran.

Penyebab lainnya adalah kendala administrasi dalam koordinasi dengan pihak di luar Ombudsman terkait dengan anggaran Ombudsman pada tahun 2009.

Secara rinci realisasi anggaran tahun anggaran 2009 Ombudsman adalah sebagai berikut:

LAPORAN REALISASI ANGGARAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA OKTOBER S.D DESEMBER TA 2009

KODE	KEGIATAN/SUB KEGIATAN	PAGU	REALISASI	SISA	REALISASI DALAM PERSEN (%)
	OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA	15.616.835.000	8.694.931.809	6.921.903.191	55,68%
0001	PENGLOLAAN GAJI, HONORARIUM DAN TUNJANGAN	3.334.184.000	2.144.300.000	1.189.884.000	64,31%
0001	PEMBAYARAN GAJI, LEMBUR, HONORARIUM DAN VAKASI	3.334.184.000	2.144.300.000	1.189.884.000	64,31%
0002	PENYELENGGARAAN OPERASIONAL DAN PEMELIHARAAN KANTOR	1.599.760.000	829.618.211	770.141.789	51,86%
0034	PENGADAAN TOGA/PAKAIAN KERJA SOPIR/ PESURUH/ PERAWAT/DOKTER/SATPAM/TENAGA TEKNIS LAINNYA	6.900.000	0	6.900.000	0,00%
0205	PERAWATAN GEDUNG KANTOR	213.000.000	32.400.235	180.599.765	15,21%
1138	PERAWATAN KENDARAAN BERMOTOR RODA 4/6/10	32.700.000	30.081.568	2.618.432	91,99%
2003	SEWA GEDUNG KANTOR/PERALATAN/KENDARAAN	314.000.000	265.000.000	49.000.000	84,39%
2005	PERAWATAN KENDARAAN BERMOTOR RODA 2	11.200.000	5.180.190	6.019.810	46,25%
2007	LANGGANAN DAYA DAN JASA	414.600.000	217.901.218	196.698.782	52,56%
4863	OPERASIONAL PERKANTORAN DAN PIMPINAN	607.360.000	279.055.000	328.305.000	45,95%
0003	PELAYANAN PUBLIK ATAU BIROKRASI	9.994.991.000	5.175.175.377	4.819.815.623	51,78%
0002	ADMINISTRASI KEGIATAN	859.597.000	314.190.267	545.406.733	36,55%
0003	PEMBUATAN BUKU LITERATUR	207.000.000	47.944.100	159.055.900	23,16%
0005	PEMBUATAN LEAFLET/POSTER	129.610.000	96.147.000	33.463.000	74,18%
0012	PENDIDIKAN DAN PELATIHAN TEKNIS	1.464.800.000	902.286.261	562.513.739	61,60%
0037	PENELITIAN PENGEMBANGAN BIDANG SOSIAL DAN EKONOMI	1.989.680.000	641.263.100	1.348.416.900	32,23%
0051	PENYUSUNAN PROGRAM DAN RENCANA KERJA/TEKNIS/ PROGRAM	161.250.000	34.956.495	126.293.505	21,68%
0065	PENYULUHAN DAN PENYEBARAN INFORMASI	2.329.929.000	1.863.823.550	466.105.450	79,99%
0070	BANTUAN DELEGASI RI KE SIDANG INTERNASIONAL	417.000.000	201.203.940	215.796.060	48,25%
0082	DENGAR PENDAPAT DENGAN ORGANISASI/LEMBAGA/ TOKOH MASYARAKAT	115.200.000	41.069.000	74.131.000	35,65%
0088	RAPAT-RAPAT KOORDINASI/KERJA/DINAS/PIMPINAN KELOMPOK KERJA/KONSULTASI	860.250.000	353.610.225	506.639.775	41,11%
0096	IURAN ORGANISASI LOKAL/INTERNASIONAL	22.000.000	18.916.440	3.083.560	85,98%
0474	PENCETAKAN/PENERBITAN/PENGGANDAAN/LAMINASI	145.875.000	82.265.600	63.609.400	56,39%
0657	PEMANTAUAN DAN EVALUASI	1.025.500.000	385.482.219	640.017.781	37,59%

1043	PEMELIHARAAN DAN PEREMAJAAN SOFTWARE/HARDWARE KOMPUTER	70.800.000	50.061.480	20.738.520	70,71%
1165	OPERASIONAL PELAKSANAAN SATKER	45.000.000	42.000.000	3.000.000	93,33%
1176	PENYUSUNAN RKA-KI, SRAA DAN DIPA	151.500.000	99.955.700	51.544.300	65,98%
0024	PEMBANGUNAN/PENGGANDAAN/PENINGKATAN SARANA DAN PRASARANA	687.900.000	545.838.221	142.061.779	79,35%
0040	PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN	445.900.000	426.188.221	19.711.779	95,58%
0272	PENGADAAN PERLENGKAPAN SARANA GEDUNG	202.000.000	119.650.000	82.350.000	59,23%
0289	PENGADAAN KENDARAAN BERMOTOR RODA-2	40.000.000	0	40.000.000	0,00%

Bab VI

Penutup

Bab VI Penutup

Rencana Program Tahun 2010

Pemerintah saat ini tengah melakukan Reformasi Perencanaan dan Penganggaran berdasarkan Pasal 12 (1) Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara:

"APBN disusun sesuai dengan kebutuhan penyelenggaraan pemerintahan negara dan kemampuan dalam menghimpun pendapatan negara"

Reformasi dilakukan melalui penerapan Anggaran Berbasis Kinerja (*Performance Based Budgeting*) yaitu disusun dengan memperhatikan keterkaitan antara pendanaan (*input*), dan hasil yang diharapkan (*outcomes*), dengan tujuan untuk dapat memberikan informasi tentang efektifitas dan efisiensi kegiatan.

Prinsip utama dalam Penganggaran Berbasis Kinerja adalah:

1. Alokasi anggaran berorientasi pada kinerja (*output and outcome oriented*)
Alokasi anggaran yang mendukung pelaksanaan program dan kegiatan digunakan untuk memperoleh manfaat yang sebesar-besarnya dengan menggunakan sumber daya yang efisien.

2. Alokasi anggaran berbasis pada struktur (*function followed by structure*)

Pengalokasian anggaran untuk mendanai suatu kegiatan didasarkan pada tugas dan fungsi unit kerja sesuai struktur (ditetapkan dalam peraturan perundangan yang berlaku). Hal ini berimplikasi pada efisiensi alokasi anggaran serta pencapaian *output* dan *outcomes* dapat dilakukan secara optimal karena kegiatan yang diusulkan merupakan pelaksanaan dari tugas dan fungsi organisasi.

Pelaksanaan anggaran berbasis kinerja akan dilaksanakan secara menyeluruh pada Tahun Anggaran 2011 dengan memperhatikan pelaksanaan program kegiatan TA-2009 serta memperkirakan target capaian pada TA-2010. Dengan kata lain pelaksanaan kegiatan pada TA-2010 menjadi dasar penyusunan kegiatan dan anggaran TA-2011.

Ombudsman Republik Indonesia menetapkan prioritas program kerja sebagai berikut:

1. Pengembangan Kapasitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia
 - 1.a. Pelaksanaan Keputusan Presiden (Keppres) No. 28 Tahun 2009 tentang Pembentukan Panitia Seleksi Anggota Ombudsman Republik Indonesia.

- 1.b. Penyempurnaan Rancangan Peraturan Pemerintah (RPP) tentang Sistem Manajemen Sumber Daya Manusia Rancangan
- 1.c. Penyempurnaan Peraturan Sekretaris Jenderal Ombudsman Republik Indonesia tentang Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Satuan Organisasi Sekretariat Jenderal di lingkungan Ombudsman Republik Indonesia.
- 1.d. Pembentukan Kantor Perwakilan di Daerah (Kalimantan Selatan dan Jayapura)
2. Pengawasan pelayanan publik dengan fokus pada penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh Rumah Tahanan dan Lembaga Pemasyarakatan.
3. Pengembangan kelembagaan Ombudsman Republik Indonesia:
 - 3.a. Tindak lanjut kerja sama dengan Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) dan Anti-Corruption and Civil Rights Commission of Korea (ACRC)
 - 3.b. Sosialisasi di daerah terkait Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Adapun indikator keberhasilan yang telah ditetapkan untuk mendukung keberhasilan pencapaian sasaran program Ombudsman Republik Indonesia adalah:

1. Jumlah laporan yang ditindaklanjuti
2. Jumlah tanggapan dari terlapor
3. Jumlah rekomendasi yang dilaksanakan oleh instansi terlapor.

Tantangan

Tantangan yang dihadapi oleh Ombudsman Republik Indonesia pada periode tahun mendatang adalah kenyataan bahwa aparaturnya kurang memahami pentingnya pengawasan pelayanan publik oleh Ombudsman Republik Indonesia. Hal yang kurang dipahami adalah bahwa Ombudsman Republik merupakan mitra kerja Pemerintah dalam memperbaiki serta meningkatkan pelayanan publik.

Dalam melaksanakan tugasnya Ombudsman Republik Indonesia memegang teguh asas-asas universalitas yang diterjemahkan melalui penyusunan struktur organisasi serta sistem manajemen sumber daya manusia di lingkungan organisasi Ombudsman Republik Indonesia, yaitu:

1. Independen
Dalam menjalankan tugas dan fungsinya Ombudsman Republik Indonesia tidak terikat pada lembaga lain baik secara struktural ataupun fungsional.

2. Tidak memihak
Saran atau rekomendasi yang diberikan oleh Ombudsman Republik Indonesia didasarkan pada data serta informasi aku-

rat yang disampaikan baik oleh masyarakat dalam hal ini Pelapor dan terlapor instansi yang dikeluhkan masyarakat.

3. Akuntabilitas

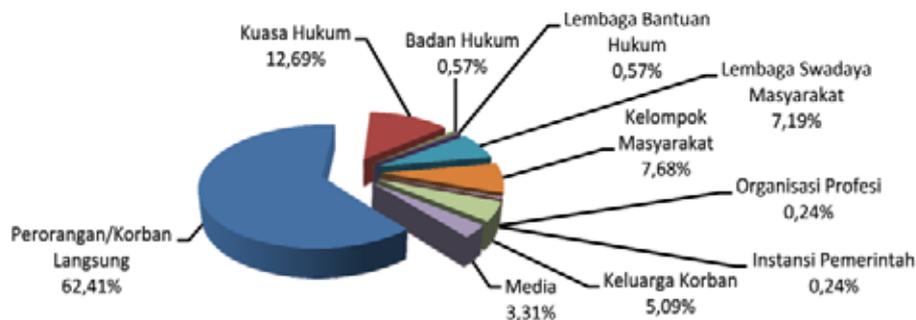
LAMPIRAN-LAMPIRAN

**DATA STATISTIK PENANGANAN LAPORAN MASYARAKAT
TAHUN 2009**

Tabel Jumlah Penerimaan Laporan Berdasarkan Klasifikasi Pelapor

KLASIFIKASI PELAPOR	JUMLAH	%
Perorangan/Korban Langsung	772	62,41%
Kuasa Hukum	157	12,69%
Kelompok Masyarakat	95	7,68%
Lembaga Swadaya Masyarakat	89	7,19%
Keluarga Korban	63	5,09%
Media	41	3,31%
Badan Hukum	7	0,57%
Lembaga Bantuan Hukum	7	0,57%
Organisasi Profesi	3	0,24%
Instansi Pemerintah	3	0,24%
TOTAL	1237	100,00%

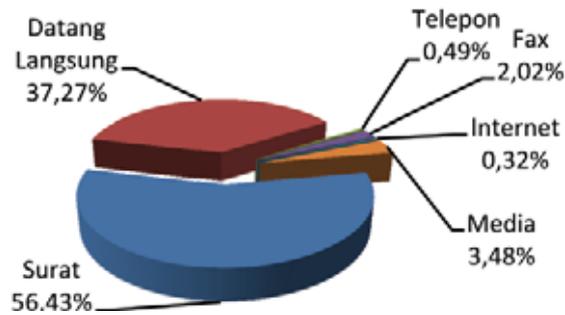
DIAGRAM PERSENTASE PENERIMAAN LAPORAN BERDASARKAN KLASIFIKASI PELAPOR



Tabel Jumlah Penerimaan Laporan Berdasarkan Cara Penerimaan Laporan

CARA PENERIMAAN	Jumlah	%
Surat	698	56,43%
Datang	461	37,27%
Telepon	6	0,49%
Fax	25	2,02%
Internet	4	0,32%
Media	43	3,48%
TOTAL	1237	100,00%

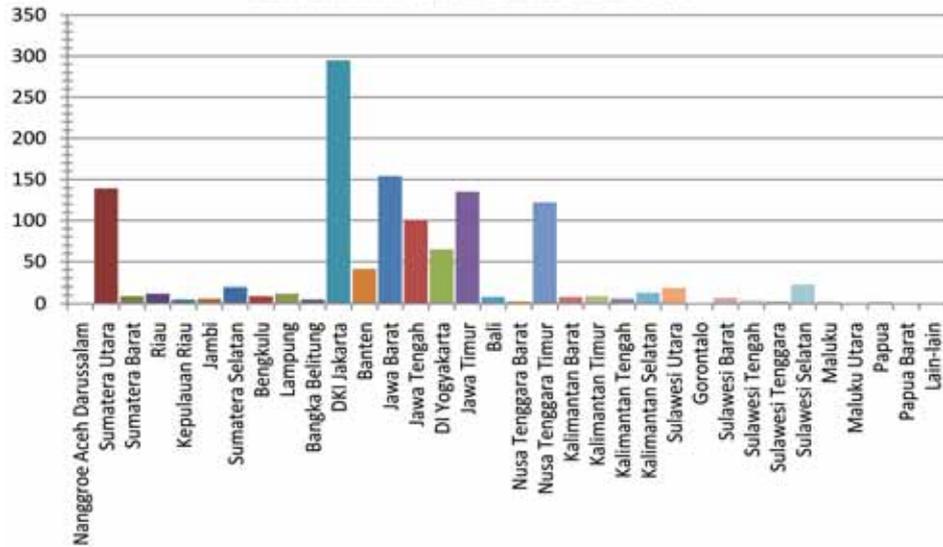
**DIAGRAM PRESENTASE LAPORAN
BERDASARKAN CARA PENERIMAAN**



**Tabel Jumlah Laporan
Berdasarkan Klasifikasi Asal Daerah Pelapor**

KLASIFIKASI PROPINSI	JUMLAH		KLASIFIKASI PROPINSI	JUMLAH	
	TOTAL	%		TOTAL	%
Nanggroe Aceh Darussalam	0	0,00%	Nusa Tenggara Barat	3	0,24%
Sumatera Utara	139	11,24%	Nusa Tenggara Timur	122	9,86%
Sumatera Barat	9	0,73%	Kalimantan Barat	8	0,65%
Riau	12	0,97%	Kalimantan Timur	9	0,73%
Kepulauan Riau	5	0,40%	Kalimantan Tengah	6	0,49%
Jambi	6	0,49%	Kalimantan Selatan	13	1,05%
Sumatera Selatan	20	1,62%	Sulawesi Utara	19	1,54%
Bengkulu	9	0,73%	Gorontalo	0	0,00%
Lampung	12	0,97%	Sulawesi Barat	7	0,57%
Bangka Belitung	5	0,40%	Sulawesi Tengah	4	0,32%
DKI Jakarta	295	23,85%	Sulawesi Tenggara	3	0,24%
Banten	41	3,31%	Sulawesi Selatan	22	1,78%
Jawa Barat	154	12,45%	Maluku	3	0,24%
Jawa Tengah	100	8,08%	Maluku Utara	0	0,00%
DI Yogyakarta	65	5,25%	Papua	3	0,24%
Jawa Timur	135	10,91%	Papua Barat	0	0,00%
Bali	8	0,65%	Lain-lain	0	0,00%
			TOTAL	1237	100,00%

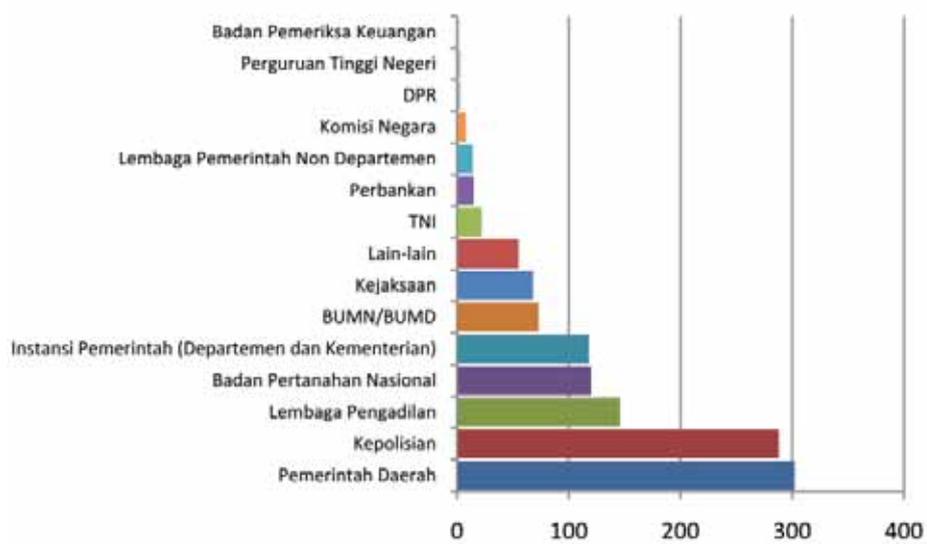
**DIAGRAM LAPORAN MASYARAKAT
BERDASARKAN ASAL DAERAH PELAPOR**



**Tabel Jumlah Laporan
Berdasarkan Klasifikasi Instansi Terlapor**

Instansi Terlapor	Jumlah	%
Pemerintah Daerah	302	24,41%
Kepolisian	288	23,28%
Lembaga Pengadilan	146	11,80%
Badan Pertanahan Nasional	120	9,70%
Instansi Pemerintah (Departemen dan Kementerian)	118	9,54%
BUMN/BUMD	73	5,90%
Kejaksaan	68	5,50%
Lain-lain	55	4,45%
TNI	22	1,78%
Perbankan	15	1,21%
Lembaga Pemerintah Non Departemen	14	1,13%
Komisi Negara	8	0,65%
DPR	3	0,24%
Perguruan Tinggi Negeri	3	0,24%
Badan Pemeriksa Keuangan	2	0,16%
TOTAL	1237	100,00%

DIAGRAM JUMLAH LAPORAN MASYARAKAT BERDASARKAN KLASIFIKASI TERLAPOR



Tabel Rincian Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Instansi Terlapor

Instansi Terlapor	Jumlah	%
LEMBAGA PERADILAN	146	11,80%
Mahkamah Agung	47	3,80%
Pengadilan Tinggi	8	0,65%
Pengadilan Negeri	89	7,19%
Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara	1	0,08%
Pengadilan Tata Usaha Negara	0	0,00%
Pengadilan Agama	1	0,08%
KEJAKSAAN	68	5,50%
Kejaksaan Agung	6	0,49%
Kejaksaan Tinggi	12	0,97%
Kejaksaan Negeri	50	4,04%
KEPOLISIAN	288	23,28%
Markas Besar Kepolisian RI	9	0,73%

Kepolisian Daerah	69	5,58%
Kepolisian Wilayah Kota Besar	22	1,78%
Kepolisian Wilayah	4	0,32%
Kepolisian Kota Besar	1	0,08%
Kepolisian Resort Kota	28	2,26%
Kepolisian Resort	98	7,92%
Kepolisian Sektor	57	4,61%
Perguruan Tinggi Ilmu Kepolisian	0	0,00%
BADAN PERTANAHAN NASIONAL	120	9,70%
Badan Pertanahan Nasional	38	3,07%
Kantor Wilayah Pertanahan	21	1,70%
Kantor Pertanahan	61	4,93%
PEMERINTAH DAERAH	302	24,41%
Pemerintah Propinsi	40	3,23%
Pemerintah Kabupaten/Kotamadya	210	16,98%
Kecamatan	18	1,46%
Kelurahan	34	2,75%
INSTANSI PEMERINTAH (KEMENTERIAN & DEPARTEMEN)	118	9,54%
Departemen Agama	7	0,57%
Departemen Dalam Negeri	2	0,16%
Departemen Energi & Sumber Daya Mineral	2	0,16%
Departemen Luar Negeri	2	0,16%
Departemen Hukum & HAM	12	0,97%
Departemen Kehutanan	6	0,49%
Departemen Kesehatan	10	0,81%
Departemen Keuangan	34	2,75%
Departemen Kelautan & Perikanan	0	0,00%
Departemen Kebudayaan & Pariwisata	0	0,00%
Departemen Komunikasi & Informatika	0	0,00%
Departemen Pekerjaan Umum	4	0,32%
Departemen Perhubungan	4	0,32%
Departemen Pendidikan Nasional	14	1,13%
Departemen Perdagangan	2	0,16%
Departemen Pertanian	1	0,08%

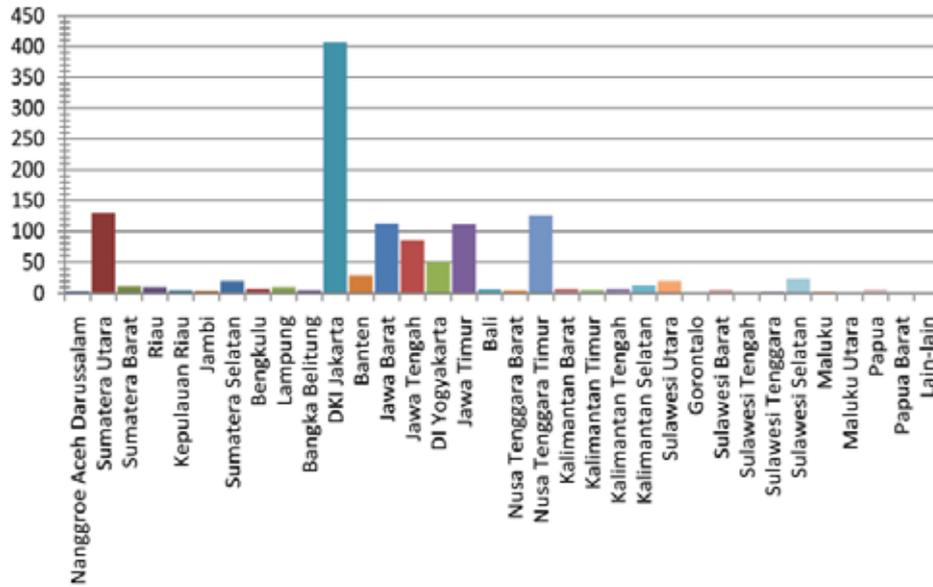
Departemen Pertahanan	2	0,16%
Departemen Perindustrian	0	0,00%
Departemen Sosial	1	0,08%
Departemen Tenaga Kerja & Transmigrasi	7	0,57%
Kementerian Negara Badan Usaha Milik Negara	2	0,16%
Kementerian Negara Koperasi & KUKM	2	0,16%
Kementerian Negara Lingkungan Hidup	0	0,00%
Kementerian Negara Pendayagunaan Aparatur Negara	1	0,08%
Kementerian Negara Perencanaan Pembangunan Nasional/BAPPENAS	0	0,00%
Kementerian Negara Pemberdayaan Perempuan	0	0,00%
Kementerian Negara Pembangunan Daerah Tertinggal	0	0,00%
Kementerian Negara Pemuda & Olahraga	0	0,00%
Kementerian Negara Perumahan Rakyat	0	0,00%
Kementerian Negara Riset & Teknologi	0	0,00%
Sekretariat Negara	3	0,24%
Sekretariat Kabinet	0	0,00%
LEMBAGA PEMERINTAH NON DEPARTEMEN	14	1,13%
Arsip Nasional RI	0	0,00%
Badan Akuntansi Keuangan Negara	0	0,00%
Badan Intelijen Negara	0	0,00%
Badan Kepegawaian Negara	10	0,81%
Badan Koordinasi Keluarga Berencana Nasional	1	0,08%
Badan Koordinasi Penanaman Modal	0	0,00%
Badan Koordinasi Survei & Pemetaan Nasional	0	0,00%
Badan Meteorologi & Geofisika	0	0,00%
Badan Pengawasan Obat & Makanan	0	0,00%
Badan Pengawasan Perdagangan Berjangka Komoditi	1	0,08%
Badan Pengawas Tenaga Nuklir	0	0,00%
Badan Pengawasan Keuangan & Pembangunan	1	0,08%
Badan Pengembangan Kebudayaan & Pariwisata	0	0,00%
Badan Pengkajian & Penerapan Teknologi	0	0,00%
Badan Pusat Statistik	0	0,00%
Badan Standarisasi Nasional	0	0,00%
Badan Tenaga Nuklir Nasional	0	0,00%
Badan Urusan Logistik	0	0,00%

Lembaga Administrasi Negara	0	0,00%
Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia	1	0,08%
Lembaga Informasi Nasional	0	0,00%
Lembaga Penerbangan dan Antariksa Nasional	0	0,00%
Perpustakaan Nasional Republik Indonesia	0	0,00%
PERBANKAN	15	1,21%
Bank Indonesia	3	0,24%
Bank BUMN	12	0,97%
BPPN	0	0,00%
TNI	22	1,78%
Markas Besar TNI (AD/AU/AL)	14	1,13%
Komando Daerah Militer	7	0,57%
Komando Distrik Militer	0	0,00%
Komando Resort Militer	0	0,00%
Komando Rayon Militer	1	0,08%
Mahkamah Militer	0	0,00%
DPR	3	0,24%
DPR	1	0,08%
DPRD Tingkat I	0	0,00%
DPRD Tingkat II	2	0,16%
Badan Pemeriksa Keuangan	2	0,16%
Komisi Negara	8	0,65%
Perguruan Tinggi Negeri	3	0,24%
BUMN/BUMD	73	5,90%
Lain-lain	55	4,45%
TOTAL	1237	100,00%

Tabel Jumlah Laporan
Berdasarkan Klasifikasi Daerah Instansi Terlapor

KLASIFIKASI PROPINSI	JUMLAH		KLASIFIKASI PROPINSI	JUMLAH	
	TOTAL	%		TOTAL	%
Nanggroe Aceh Darussalam	3	0,24%	Nusa Tenggara Barat	5	0,40%
Sumatera Utara	129	10,43%	Nusa Tenggara Timur	126	10,19%
Sumatera Barat	11	0,89%	Kalimantan Barat	8	0,65%
Riau	10	0,81%	Kalimantan Timur	6	0,49%
Kepulauan Riau	5	0,40%	Kalimantan Tengah	8	0,65%
Jambi	4	0,32%	Kalimantan Selatan	13	1,05%
Sumatera Selatan	20	1,62%	Sulawesi Utara	20	1,62%
Bengkulu	8	0,65%	Gorontalo	0	0,00%
Lampung	10	0,81%	Sulawesi Barat	6	0,49%
Bangka Belitung	5	0,40%	Sulawesi Tengah	1	0,08%
DKI Jakarta	407	32,90%	Sulawesi Tenggara	3	0,24%
Banten	29	2,34%	Sulawesi Selatan	24	1,94%
Jawa Barat	112	9,05%	Maluku	3	0,24%
Jawa Tengah	85	6,87%	Maluku Utara	1	0,08%
DI Yogyakarta	50	4,04%	Papua	7	0,57%
Jawa Timur	111	8,97%	Papua Barat	0	0,00%
Bali	7	0,57%	Lain-lain	0	0,00%
			TOTAL	1237	100,00%

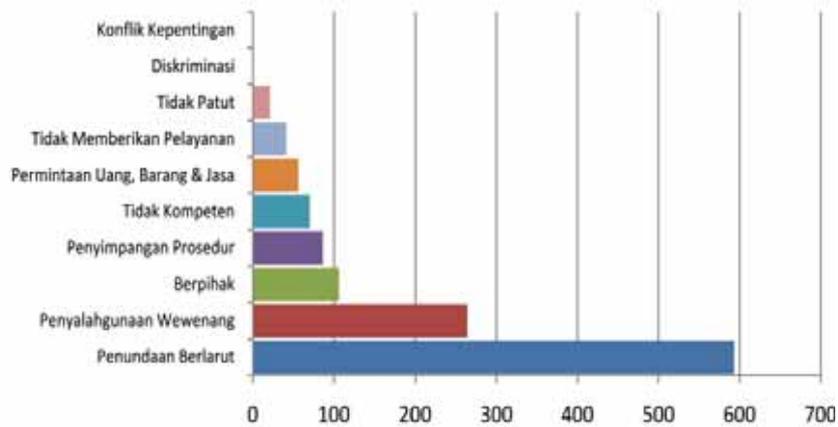
DIAGRAM JUMLAH LAPORAN BERDASARKAN
KLASIFIKASI DAERAH TERLAPOR



Tabel Jumlah Laporan
Berdasarkan Klasifikasi Substansi Maladministrasi

SUBSTANSI	JUMLAH	%
Penundaan Berlarut	593	47,94%
Penyalahgunaan Wewenang	264	21,34%
Berpihak	106	8,57%
Penyimpangan Prosedur	86	6,95%
Tidak Kompeten	70	5,66%
Permintaan Uang, Barang & Jasa	56	4,53%
Tidak Memberikan Pelayanan	41	3,31%
Tidak Patut	21	1,70%
Diskriminasi	0	0,00%
Konflik Kepentingan	0	0,00%
TOTAL	1237	100,00%

DIAGRAM JUMLAH MASYARAKAT BERDASARKAN LAPORAN KLASIFIKASI SUBSTANSI MALADMINISTRASI



Tabel Jumlah Tindak Lanjut
Terhadap Laporan Masyarakat

TINDAK LANJUT	Jumlah	%
Klarifikasi	684	55,30%
Rekomendasi	18	1,46%
Tindak Lanjut	48	3,88%
Bukan Wewenang	157	12,69%
Melengkapi Data	78	6,31%
Pemberitahuan	136	10,99%
Lain-lain	8	0,65%
Masih Dalam Proses	108	8,73%
TOTAL	1237	100,00%

Tabel Tanggapan Terlapor
Atas Tindak Lanjut Ombudsman

KLASIFIKASI TANGGAPAN	Jumlah	%
Melakukan Penelitian	1	0,19%
Menindaklanjuti Laporan	23	4,41%
Penjelasan	492	94,43%
Respon Instansi Terkait	1	0,19%
Selesai Menurut Pelapor	4	0,77%
TOTAL	521	100,00%

UCAPAN TERIMA KASIH

06 AUG 2009

Kepada
Yth. Bapak Ketua Ombudsman
Republik Indonesia
di-
Jakarta.

Dengan hormat.

Sehubungan dengan surat kami tanggal 16 Oktober 2008 dan tanggal 15 Januari 2009, yaitu tentang penutupan jalan umum Gang Ayya pada tanggal 18 September 2008 oleh petugas P.T. Sabar Ganda, dalam hal ini perlu kami laporkan/beritahukan bahwa jalan umum Gang Ayya tersebut telah kami buka pada tanggal 01 Agustus 2009 setelah kami minta izin kepada Pimpinan P.T. Sabar Ganda Tanjung Duren Timur Jakarta Barat sesuai dengan surat tanggal 27 Juli 2009.

Sehubungan dengan itu, masalah/permasalahan antara kami dengan P.T. Sabar Ganda telah selesai/berakhir.

Demikian agar Ketua Ombudsman Republik Indonesia menjadi maklum dan atas perhatiannya serta bantuan selama ini kami ucapkan terimakasih.

Rimo, 05 Agustus 2009
Hormat kami


L. Robinson Hutapea

0317/LM/x/2008/366

06 JUL 2009

Kepada Yth,
Direktur Pensiun PNS
Badan Kepegawaian Negara
di-
Jakarta

Berkenaan dengan surat yang saya kirimkan kepada Ombudsman RI, maka saya nama Drs. Jan Pusung, NIP.050042293 menyatakan terima kasih kepada Ombudsman RI, BKN dan PT. Taspen yang sudah memberikan tanggapan positif bagi saya.

Meninjau dari keluhan saya waktu lalu ternyata setelah mendapat penjelasan terperinci dari PT. Taspen dan BKN, saya keliru/salah pengertian tentang perhitungan dana pensiun saat menerima dana pensiun Taspen pada November 2007.

Saya baru teringat masa kerja saya dipersoalkan oleh PT. Taspen Manado, namun mungkin telah diperbaiki oleh PT Taspen Manado karena pada bulan April 2007 telah memberikan selisih/rapel dana pensiun saya.

Hal tersebut diatas memicu saya untuk coba menelaah pelayanan PT. Taspen Manado dibarengi dengan ketidakpahaman saya tentang perhitungan dana pensiun PNS.

Sebenarnya masih ada masalah kecil waktu lalu tentang gaji pensiun sejak Januari s/d Mei 2008 dimana gaji pensiun waktu bulan Mei Rp. 1.491.000,- dan bulan Juni Rp. 1.465.000,-, akan tetapi setelah adanya penyesuaian, gaji pensiun sesuai dengan ketentuan BKN.

Dengan adanya respons yang positif dari Ombudsman RI, BKN dan PT. Taspen Persero Manado, saya merasa masalah saya telah terselesaikan dengan baik.

Terima kasih.

Kinilow, 28 Mei 2009
Pemohon,



Drs. Jan Pusung

Tembusan :

1. Ketua Ombudsman RI
2. Kepala Kantor Reg. XI BKN Manado
3. Kepala Cabang PT. Taspen Manado

24 JUL 2009

No : -
Lamp : -
Hal : Ucapan Terima Kasih

Klaten, 8 Juli 2009

Kepada Yth.
Ketua Komisi Ombudsman RI
Di
Jln. Adityawarman No. 43
Jakarta. 12160

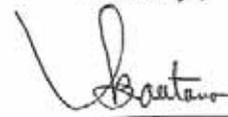
Dengan Hormat,

Sehubungan dengan surat permohonan saya yang kami kirimkan kepada Ombudsman tertanggal 19 Januari 2009, yang isi pokoknya soal pembayaran gaji saya dari th.1965 – 1970 ditunda-tunda sampai th.2009 ini. Jadi jelas dengan sengaja Perla berbuat maladministrasi dan saya sebagai Ex Pegawai Perla dengan No. TUK.14522 merasa dirugikan, bahwa setelah Ombudsman menindak lanjuti surat saya tersebut diatas dengan suratnya No. 0124/KLA/00752009/MM-04/II/2009, tgal 11 Februari 2009, Perla mengirim surat undangan kepada Ketua Ombudsman yang tembusannya kepada kami, inti surat tersebut adalah pada tgl 22-04-2009 pukul 10.00 WIB diadakan rapat soal status kepegawaian dan gaji saya mengapa sampai tertunda 24 th lamanya.

Setelah rapat selesai, kami dijanjikan satu bulan paling lambat dan dua minggu paling cepat terhitung tgl 25-04-2009. Dan pada tgl 11 Juni 2009 melalui via telepon saya diminta menghadap ke Perla, dalam telepon dari Kabag Pegawai bilang kalau saya tidak dapat dibayar penuh dengan alasan sudah maksimal Perla berusaha, dan pertama ditawarkan oleh Kabag Pegawai Rp 4.700.000,- setelah saya bertemu Pak Rudi dari Bagian Umum diralat menjadi Rp 4.800.000,-. Lalu saya bilang kok beda dengan ACC Bp. Dirjen Perla terdahulu yaitu Rp 6.471.000,-, tiba-tiba Pak Rudi membulatkan menjadi Rp 5.000.000,-(Lima Juta Rupiah) dari yang tadinya Rp 4.800.000,-. Dengan berat hati dan terpaksa uang tersebut saya terima, sebab kalau tidak saya terima katanya akan lama lagi selesainya

Demikianlah uraian kami untuk diketahui, dan saya beserta keluarga menghaturkan ucapan terima kasih atas memperjuangkan hak-hak kami. Semoga Ombudsman RI semakin Jaya dan semakin tegas karena ridho Alloh SWT. Amin

Hormat saya,



(Hariyanto, SH.)



PENGURUS CABANG
PERSATUAN WREDATAMA REPUBLIK INDONESIA (P.W.R.I.)
KOTA BALIKPAPAN
SEKRETARIAT : JLN. LAKS. RE. MARTADINATA RT.37 RW.12 NO.06
BALIKPAPAN 761111 TELP. 0642 - 412322

05 OCT 2009

Balikpapan, 29 September 2009.

Nomor : IV-1/¹⁹⁷scx/Bpp-09/2009.
Lampiran :
Perihal : Ucapan terima kasih.

Kepada Yth.
→ Ombudsman Republik Indonesia
di-
Jakarta.

Salam Sejahtera,

Bersama ini dengan hormat dilaporkan bahwa Pengurus Cabang PWRI Kota Balikpapan telah menerima tembusan Surat Ombudsman Republik Indonesia tanggal 07 September 2009 Nomor 0338/SRT/0112-2009/AS-02/IX/2009 dimana yang aslinya ditujukan kepada Kepala Badan Kepegawaian Negara untuk memperoleh tanggapan dan penjelasan sebagaimana seharusnya.

Bahwa perlu kami utarakan disini tentang masalah perhitungan pensiun pokok ini telah diangkat kepermukaan sejak tahun 2001 sehingga sudah berlangsung selama 8 (delapan) tahun tetapi baru didalam tahun 2009 ini baru mendapatkan penjelasan dari Badan Kepegawaian Negara sesuai Suratnya tanggal 07 Mei 2009 Nomor D.III.26-22/V.70-2/47 atas dasar Surat Ombudsman Republik Indonesia tanggal 12 Maret 2009 Nomor 0181/KLA/0112-2009/AS-02/III/2009.

Bahwa atas perhatian serta bantuan penyelesaian yang sangat serius dan sungguh-sungguh dari Ombudsman Republik Indonesia, perkenankanlah kami Pengurus Cabang PWRI Kota Balikpapan beserta Pengurus Daerah PWRI Provinsi Kalimantan Timur mengucapkan ribuan terima kasih serta mudah-mudahan masalah perhitungan pensiun pokok ini dapat diselesaikan secara tuntas didalam tahun 2009 ini.

Bahwa sesuai data tersebut diatas, ternyata BKN baru memberikan penjelasan secara tertulis kepada Ombudsman Republik Indonesia dalam waktu 46 (Empat puluh enam) hari, padahal sesuai ketentuan Pasal 33 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia menyatakan bahwa Terlapor harus memberikan secara tertulis kepada Ombudsman dalam waktu paling lambat 14 (Empat belas) hari terhitung sejak tanggal diterimanya permintaan penjelasan.

Demikian disampaikan, atas bantuan serta kerja samanya baik yang telah ataupun yang akan diberikan, diucapkan terima kasih.

Mudah-mudahan bantuan Ombudsman kepada para pensiunan di Seluruh Indonesia ini mendapatkan ganjaran pahala yang berlipat ganda dari Tuhan Yang Maha Kuasa.



Tembusan disampaikan Kepada Yth :

1. Presiden Republik Indonesia di Jakarta.
2. Menteri Negara PAN di Jakarta.
3. Menteri Keuangan di Jakarta.
4. Kepala Badan Kepegawaian Negara di Jakarta.



06 AUG 2009

No. : 192-H&P-VII/2009

Jakarta, 31 Juli 2009

Kepada Yth.
BAPAK ANTONIUS SUJATA
KETUA OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA
Jl. Adityawarman No. 43
Kebayoran Baru
JAKARTA SELATAN 12160

Perihal : **Keluhan masyarakat yang diselesaikan dengan baik oleh KAPOLSEK Metro Kelapa Gading.**

Dengan hormat,

Memenuhi undangan **Kepala Kepolisian Sektor (KAPOLSEK) Metro Kelapa Gading** melalui handphone pada hari Rabu tanggal 29 Juli 2009 untuk membicarakan secara langsung pertanyaan dan keluhan kami selaku masyarakat/praktisi hukum, sebagaimana surat yang kami kirimkan kepada *Menkopolhukam, Kapolri, Ketua Kompolnas, Ketua Komnas HAM RI, Ketua Ombudsman RI, Wakil Ketua bidang Pencegahan KPK RI, Irwasum Polri, Kadiv Propam Polri, Kapolda Metro Jaya, Irwasda Polda Metro Jaya, Kabid Propam Polda Metro Jaya*, maka pada hari ini **Jumat, tanggal 31 Juli 2009**, pihak kami dan Komisaris **POL. M. Liberty P. Sik** selaku **KAPOLSEK Metro Kelapa Gading** didampingi oleh Iptu **Samian** selaku **Kanit Reskrim Polsek Metro Kelapa Gading**, telah berdiskusi bersama apa yang menjadi keluhan kami dan pertanyaan kami, dan apa yang menjadi harapan kami selaku masyarakat/praktisi hukum serta apa yang menjadi kegiatan peningkatan pelayanan Kepolisian Sektor (POLSEK) Kelapa Gading pada masa sekarang dan yang akan datang.

Dari pertemuan dan diskusi tersebut, pihak kami **SANGAT** terkesan dan menghormati, menghargai cara-cara penyelesaian yang **SANGAT KONDUSIF** dan penuh kekeluargaan yang dilakukan Kepala Kepolisian Sektor (KAPOLSEK) Metro Kelapa Gading, yang mengedepankan prinsip-prinsip pelayanan yang baik selaku Penyelenggara Negara.

Olehnya pada kesempatan ini, kami sampaikan kepada **BAPAK KETUA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA**, bahwa pertanyaan dan keluhan kami sebagaimana surat kami No. 180-H&P-VII/2009 Tanggal 13 Juli 2009, telah dapat diselesaikan bersama secara baik, olehnya pertanyaan dan keluhan pada surat-surat yang kami kirimkan, kami nyatakan **TELAH SELESAI SECARA KEKELUARGAAN**.

Dan pada kesempatan ini, kami ucapkan terima kasih kepada **Bapak Ketua Ombudsman RI** dan seluruh staf atas tanggapan yang diberikan atas setiap keluhan dan pertanyaan yang kami sampaikan. Semangat **Ombudsman RI** dalam menciptakan Pelayanan Publik yang baik bagi setiap Penyelenggara Negara, adalah harapan kami selaku masyarakat dan praktisi hukum.

Demikian penyampaian kami, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,

HUKUM
HEPPY W. SH DAN REUKAN

HEPPY WAJONGKERE, SH.

Surat yang hampir sama bunyinya kami kirimkan juga,

Kepada Yth :

- | | |
|---|---|
| 1. Bapak MENKOPOLHUKAM RI | 10. Bapak Irwasda Polda Metro Jaya |
| 2. Bapak KAPOLRI | 11. Bapak Kabid Propam Polda Metro Jaya |
| 3. Bapak Ketua KOMPOLNAS | 12. Bapak KAPOLRES Metro Jakarta Utara |
| 5. Bapak Wakil Ketua bidang Pencegahan KPK RI | 13. KAPOLSEK Metro Kelapa Gading |
| 6. Bapak Ketua Umum PERADI Pusat | 14. Arsip, |
| 7. Bapak IRWASUM POLRI | |
| 8. Bapak Kadiv PROPAM POLRI | |
| 9. Bapak KAPOLDA Metro Jaya | |

Jakarta, 1 Desember 2009

Kepada Yth.
Ketua Ombudsman Republik Indonesia
Jl. Ir H. Juanda No. 36
Di
JAKARTA PUSAT

Dengan hormat,

Menunjuk surat laporan kami kepada Ombudsman RI tanggal 20 Pebruari 2009 dan Surat Ombudsman RI kepada Kepala Kantor Pertanahan Kotamadya Jakarta Selatan No. 0185/KLA/0178.2009/TM-03/III/2009 tanggal 19 Maret 2009 tentang Pensertifikatan Tanah Negara Bekas Hak Eigendom Verponding No. 6518, maka bersama ini kami sampaikan bahwa Pensertifikatan Tanah dimaksud telah selesai diproses oleh Kantor Pertanahan Kotamadya Jakarta Selatan dengan dikeluarkannya Sertifikat Hak Milik No. 4770 atas nama kami.

Sehubungan dengan itu, melalui surat ini kami menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya disertai penghargaan kepada Ombudsman RI yang telah dengan cepat dan penuh perhatian merespons laporan kami sesuai dengan wewenang yang ada.

Demikian atas perhatian dan bantuannya, kami sekali lagi mengucapkan terima kasih dengan penuh harapan semoga Ombudsman RI senantiasa memperhatikan dan membantu mereka warganegara yang tidak memperoleh pelayanan yang layak dari aparaturnya pemerintah dengan baik dan sekaligus dapat mendorong reformasi birokrasi, khususnya Institusi Badan Pertanahan di seluruh Indonesia.

Hormat kami,



KGPB Soeryo Soedibyo Mangkochadiningrat

Cc. Kepada Yth. :

1. Kakan Pertanahan Kotamadya Jaksel;
2. Kakanwil Pertanahan Prov. DKI Jakarta;
3. BPN RI, cq. Deputy V. Sdr. Soegiri SH;
4. Arsip.

kepada

Yth

Pimpinan Ombudsman Indonesia
di Jakarta,

dan ini saya qozali 47th beralamat
di Cipinang Boutar II/30 jak-tim
ingin usru mem benitahukan bahwa
mengenal Persealan (Masalah) saya
dgn lwali Cipinang (Ors Nasrudin),
otaw pihak ke 2, bahwa setelah beberapa
kali kami ber negosiasi akhirnya
kami mengatakan kata sepakat
bahwa Pihak ors Nasrudin membeni-
kan ganti rugi (kompensasi) sebesar
Rp 5000 000 (lima juta rupiah).

Demikianlah surat pemberitahuan ini
saya nyatakan dgn masalah tsb selesai

Terkampir copy:

- Pernyataan kesepakatan
- Pernyataan Pencabutan Laporan
- Pernyataan maaf dari pihak ke 2
kepad pihak ke 1

dan saya mengucapkan banyak terima-
kasih pada pihak Ombudsman Indonesia
yang telah mem bantu masalah saya ini

Jakarta 17 Juli 2009



29 JUL 2009

Jakarta, 27 Juli 2009

Kepada Yth.

KETUA KOMITI OMBUDSMAN NASIONAL
Jl. Adtyawarman No. 43 Kebayoran Baru
Jakarta Selatan

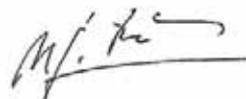
Dengan hormat,

Sehubungan dengan permasalahan IMB, saya pribadi mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada KETUA KOMITI OMBUDSMAN NASIONAL dan para staf yang telah menolong saya dengan ikhlas. Kebaikan dari KETUA KOMITI OMBUDSMAN NASIONAL dan para staff hanya Tuhan yang bisa membalasnya semoga kita menjalani hidup ini lebih baik.

Dalam Pengurusan untuk mendapatkan IMB, saya banyak dibantu dan berkonsultasi dengan Bapak NUGROHO salah satu staf KOMITI OMBUDSMAN NASIONAL. Dengan saran-saran dari Bapak NUGROHO, Alhamdulillah saya diberi kemudahan untuk mendapatkan IMB dan kurang lebih 1 (satu) minggu yang lalu IMB telah saya terima. Saya mengharapkan jangan sampai hubungan silaturahmi saya dengan KETUA KOMITI OMBUDSMAN NASIONAL dan para staffnya tidak terputus serta berjalan lancar.

Mungkin hanya ini yang bisa saya sampaikan kepada KOMITI OMBUDSMAN NASIONAL, semoga apa yang kita rencanakan berjalan dengan baik. Amin. Mohon maaf yang sebesar-besarnya apabila ada tutur kata saya yang kurang berkenan dihati.

Hormat Saya,



Hj. DJANIAR SAIDI

12 OCT

Semarang, 7 Oktober 2009

Kepada Yth.
OMBUDSMAN R.I.
di tempat

Dengan hormat,

Melalui surat ini saya:

Nama : DEDE DIANTO

Alamat : Jl. KETILENG INDAH No. 3 RT. 06 RW. 13 SEMARANG

Mengucapkan terima kasih kepada pihak OMBUDSMAN RI pada umumnya, dan secara khusus terima kasih kepada Ketua OMBUDSMAN dan SEGENAP JAJARAN di bawahnya, yang telah membantu saya dengan sepenuh hati dan kerelaan, dalam proses mediasi kepada pihak-pihak yang terkait dalam pembuatan akte kelahiran atas nama saya. Dan perlu diketahui bahwa pada tanggal 5 Oktober 2009, Akte Kelahiran tersebut telah sampai di tangan saya.

Setelah berbulan-bulan tak ada tanggapan yang berarti dari pihak yang terkait, maka saya pun meminta bantuan kepada OMBUDSMAN atas permasalahan saya tersebut. Lewat bantuan dari pihak OMBUDSMAN inilah, akhirnya pihak Catatan Sipil Kab. Ciamis bersedia melayani dan memproses Akte Kelahiran saya.

Maju terus OMBUDSMAN! Dan saya selaku warga negara Indonesia sangat mendukung keberadaan OMBUDSMAN.

Hormat saya,

DEDE DIANTO

30 NOV 2009

Jakarta ,30 November 2009

Kepada Yth .
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
Di Jakarta
Perihal : Ucapan Terima Kasih

Dengan hormat ,
Saya dan keluarga Gering Bin Paih mengucapkan banyak terima kasih
kepada ketua OMBUDSMAN RI (Bapak Antonius Sujata) yang sudah memberi
bantuannya kepada keluarga kami ,sehingga permasalahan tanah yang kami tempati
terselesaikan

Sekali lagi kami mengucapkan banyak-banyak terima kasih kepada OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA ,yang kami percayai atas bantuannya pada masyarakat dengan
baik .

Hormat Kami



(Yaman)

09 NOV 2009

Kepada Yth,
Ombudsman Republik Indonesia
Di Jakarta

Perihal : Ucapan terimakasih atas dukungan dan perhatiannya memperhatikan
Nasib orang yang terhampas HAM A.n Agus M. Ali S.sos

"Bismillahirrahmanniorrahiim"

Dengan hormat,
Membaca surat No : 0556/KLA/0698-2009/ES-02/X/2009 dari pimpinan Ombudsman
RI, kami mengucapkan terimakasih atas surat dimaksud, sehingga masyarakat mendapat
pendidikan hukum yang baik.

Bandung, 28 Oktober 2009

Hormat saya yang bersangkutan



Agus Muhammad Ali S.Sos
No Reg A V / 2008

Tembusan :

cc/arsip

Ibnu Firdaus

From: nanik Anik [mailto:nanik@yaho.com]
Sent: 28 Nopember 2009 14:59
To: ombudsman@ombudsman.go.id
Subject: Ucapan Terima Kasih.

**Kepada Yth:
Bapak Kepala Ombudsman
dan Tim Penanganan Pengaduan
di
JAKARTA**

Dengan Hormat,

Bersama ini saya sampaikan beribu-ribu terima kasih atas bantuan Tim Ombudsman di Jakarta, sehingga akta anak saya dapat di urus di kota Malang dan sudah jadi per tanggal 26 November 2009 yang lalu. Memang saya belum terima copy surat rekomendasi dari Ombudsman (mungkin belum dikasih/gimana? karena alamat rumah saya sudah pindah) namun saya tahu berkat bantuan ombudsman masalah saya sudah terselesaikan. Bahkan Kabid Catatan Sipil Kota kemarin bilang ke saya "Gara-gara ibu Nanik kami di panggil ke Jakarta dan di kumpulkan se-Jawa Timur", dari itulah saya berpikir ini pasti dari Ombudsman. Ya memang saya cuma seorang wanita cuman lulusan S1 namun saya tidak terima kalau di perlakukan semena-mena dengan pelayanan publik walaupun akhirnya minta bantuan Ombudsman. Mungkin kalau berkenan saya mohon dikirim copy surat rekomendasi sebagai arsip saya (karena ini merupakan riwayat susahny mendapatkan akta anak yang tak bisa dilupakan selama hidup) di alamatkan ke rumah saya: Perum Mutiara Residence Kav B-07 Mulyorejo Malang Jawa Timur atau melalui email:

Sekali lagi saya ucapkan terima kasih, saya bangga dengan Ombudsman, Hidup Ombudsman.....

Malang, 28 November 2009

ttd

Nanik