



OMBUDSMAN RI

LAPORAN TAHUNAN 2011

OMBUDSMAN RI

BAB I

PENDAHULUAN

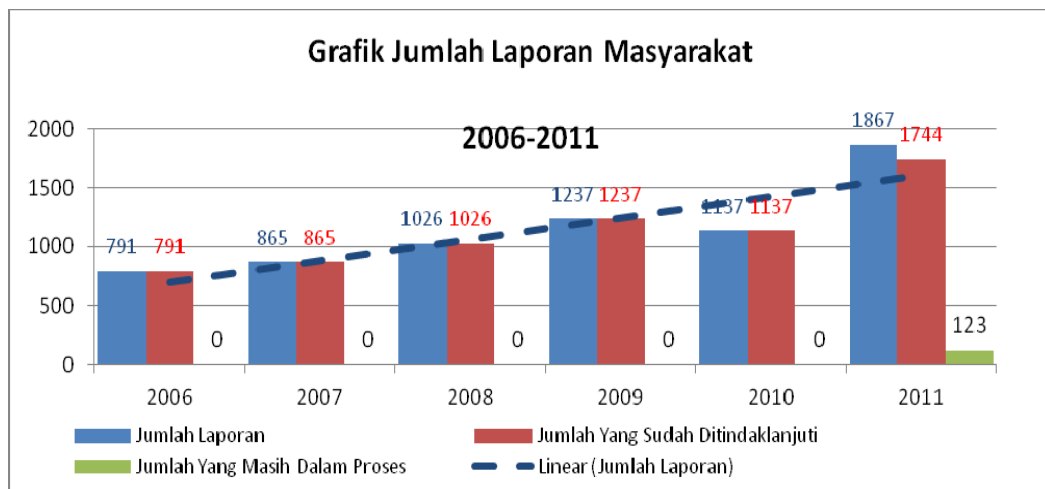
Selama lebih dari 11 (sebelas) tahun perjalanannya, Ombudsman Republik Indonesia (selanjutnya disebut Ombudsman RI) mengalami berbagai pasang surut dalam melaksanakan fungsi, tugas, dan wewenangnya. Berawal dari sebuah lembaga bernama Komisi Ombudsman Nasional dengan kewenangan terbatas yang dibentuk berdasarkan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional, hingga akhirnya berubah menjadi sebuah lembaga negara permanen yang memiliki kewenangan lebih kuat dengan nama Ombudsman Republik Indonesia berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Tahun 2011 merupakan tahun pertama keanggotaan Ombudsman RI dipilih berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008. Dengan demikian, Ombudsman RI telah paripurna sebagai lembaga negara dengan kewenangan pengawasan pelayanan publik.

Pelayanan publik yang baik merupakan hak seluruh masyarakat demi tercapainya kesejahteraan rakyat. Salah satu indikator kesejahteraan adalah pemberian pelayanan publik yang baik oleh penyelenggara negara kepada masyarakat. Pemerintah bersama DPR telah sepakat untuk memperbaiki pelayanan publik di Indonesia dengan mengesahkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Keberadaan Ombudsman RI tidak lagi sebagai lembaga pelengkap, namun menjadi sangat penting untuk mencapai cita-cita tata pemerintahan yang baik (*good governance*).

Ombudsman RI merupakan lembaga pengawasan eksternal yang independen. Hal ini ditunjukkan bahwa Ombudsman RI tidak memiliki hubungan organik dengan lembaga negara dan instansi pemerintahan lainnya, serta bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya. Bentuk tanggung jawab Ombudsman RI terwujud dalam laporan berkala dan ataupun laporan khusus yang disampaikan kepada Presiden dan Dewan Perwakilan Rakyat, serta dapat diakses oleh seluruh masyarakat. Untuk alasan inilah Laporan Tahunan 2011 disusun, dengan tujuan untuk memberi informasi terhadap pelaksanaan fungsi, tugas, dan wewenang Ombudsman RI.

A. Penanganan Laporan Masyarakat

Sejak dibentuk tahun 2000, Ombudsman RI telah menerima lebih dari 10.000 (sepuluh ribu) laporan masyarakat dan hampir menindaklanjuti seluruh laporan. Laporan yang belum ditindaklanjuti merupakan laporan masyarakat pada tahun 2011 yang masih dalam proses. Gambaran jumlah laporan masyarakat (tahun 2006 s.d. 2011) ditunjukkan dengan garis kecenderungan yang semakin meningkat.



Pada tahun 2011 Ombudsman RI diakses oleh masyarakat melalui berbagai mekanisme, antara lain lewat surat, datang langsung, *website*, *email*, telepon, faksimili, dan sebagainya. Jumlah keseluruhan akses masyarakat kepada Ombudsman RI pada tahun 2011 sebanyak 5584 akses, dengan dominasi akses melalui surat dan datang langsung.

Mekanisme penyampaian melalui surat sebanyak 3207 (57,43 %), datang ke Ombudsman RI sebanyak 1555 (27,85 %), dan telepon 288 (5,16 %) selebihnya melalui *Website*, *Email* dan Media. Dari jumlah tersebut yang bersifat substantif dan dapat ditindaklanjuti secara formal sesuai dengan ketentuan di

dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI sebanyak 1867 laporan, selebihnya dapat diselesaikan secara langsung baik melalui telepon maupun pada saat konsultasi.

Instansi yang terbanyak dilaporkan oleh masyarakat pada tahun 2010 adalah Pemerintah Daerah yaitu 671 laporan (35,94%). Data tersebut menunjukkan kesamaan dengan laporan masyarakat kepada Ombudsman RI pada tahun-tahun sebelumnya. Sedangkan instansi lainnya yang juga banyak dilaporkan oleh masyarakat adalah Kepolisian 325 laporan (17,41%), Lembaga Pengadilan 178 laporan (9,53%), Badan Pertanahan Nasional 165 (8,84%), dan Instansi Pemerintah/Kementerian 154 laporan (8,25%).

B. Pengembangan Kelembagaan

Selama lebih dari 11 (sebelas) tahun, banyak hal yang telah dilaksanakan untuk mengembangkan kelembagaan Ombudsman RI, salah satunya adalah dengan membentuk peraturan perundang-undangan yang mendasari untuk mengembangkan kelembagaan. Namun demikian sesuai dengan beban tugas dan wewenang Ombudsman RI yang diamanatkan oleh dua undang-undang yakni Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 maka masih banyak yang harus dilakukan untuk lebih mengembangkan dan mengoptimalkan kinerja Ombudsman RI pada masa yang akan datang.

1. Pembentukan Perwakilan

Pada tahun 2011 direncanakan membentuk 5 (lima) perwakilan sebagai hasil asesmen tahun 2010. Namun demikian karena pada tahun 2011 Ombudsman RI tidak mendapatkan alokasi APBN-P, maka pembentukan perwakilan tersebut tidak dapat dilaksanakan. Sebagai konsekuensi tertundanya pembentukan perwakilan tersebut, pembentukan 5 (lima) perwakilan menjadi prioritas alokasi anggaran tahun 2012 yang direncanakan dibentuk pada pertengahan tahun 2012.

2. Penyusunan Perangkat Peraturan Perundang-undangan

Guna mendukung fungsi, tugas, dan kewenangannya, pada tahun 2011 ditetapkan:

- 1) Peraturan Pemerintah RI Nomor 21 Tahun 2011 (Lembaran Negara RI tahun 2011 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5207) tgl. 30 Maret 2011.
- 2) Peraturan Ombudsman RI Nomor 7 Tahun 2011 tentang Kode Etik Insan Ombudsman.

- 3) Peraturan Ombudsman RI Nomor 8 Tahun 2011 tentang Grand Design Ombudsman RI Tahun 2011 – 2026 (Berita Negara RI Tahun 2011 Nomor 788 tanggal 6 Desember 2011).

Perangkat organik yang masih dalam proses penyusunan adalah:

- 1) Rancangan Peraturan Pemerintah tentang Manajemen Sumber Daya Manusia pada Ombudsman RI, saat ini telah disampaikan ke Sekretariat Negara.
- 2) Rancangan Peraturan Presiden RI tentang Perubahan atas Keputusan Presiden RI No. 66 Tahun 2002.
- 3) Rancangan Peraturan Presiden RI tentang Penghasilan dan Hak-hak lain Kepala Perwakilan Ombudsman RI.
- 4) Rancangan Peraturan Presiden RI tentang Gaji dan Tunjangan Asisten Ombudsman RI.

3. Kode etik

Dalam rangka meningkatkan kinerja dan perbaikan operasional untuk mencapai tujuan organisasi, Ombudsman RI telah menetapkan Peraturan Ombudsman RI Nomor: 7 Tahun 2011 tentang Kode Etik Insan Ombudsman RI. Kode Etik mengatur pedoman etika Ombudsman RI, kewajiban dan larangan, Majelis Kehormatan, dan serta sanksi bagi insan Ombudsman RI.

Sebagai sarana kontrol terhadap pelaksanaan administratif, dibentuk pula Bagian Pengawas Internal yang dijabat oleh staf yang berasal dari BPKP yang diangkat oleh Sekretaris Jenderal Ombudsman RI.

4. Sekretariat Jenderal Ombudsman RI

Sebagai tindak lanjut amanat Pasal 13 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, pada tahun 2010 dibentuk Sekretariat Jenderal yang dipimpin seorang Sekretaris Jenderal berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 20 Tahun 2009 tentang Sekretariat Jenderal Ombudsman RI. Keberadaan Sekretariat Jenderal Ombudsman RI sebagai pendukung kegiatan administrasi guna menjalankan fungsi, tugas, dan wewenang Ombudsman RI dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.

Sekretariat Jenderal menyelenggarakan fungsi:

- a. penyelenggaraan kegiatan koordinasi, sinkronisasi, dan integrasi administrasi kegiatan dan tindak lanjut Ombudsman RI;
- b. pelayanan administrasi dalam penyusunan rencana dan program kerja Ombudsman RI;

- c. pelayanan administrasi dalam kerja sama Ombudsman RI dengan lembaga pemerintah dan lembaga non pemerintah terkait baik di dalam negeri maupun di luar negeri;
- d. pelayanan kegiatan pengumpulan, pengolahan, dan penyajian data serta penyusunan laporan kegiatan Ombudsman RI;
- e. penyelenggaraan kegiatan administrasi Ombudsman RI serta melaksanakan pembinaan organisasi, administrasi kepegawaian, keuangan, sarana dan prasarana Sekretariat Jenderal Ombudsman RI.

Dalam pelaksanaan tugasnya, pada saat ini Sekretariat Jenderal hanya didukung oleh 29 (dua puluh sembilan) PNS dan 13 (tiga belas) staf sekretariat (non-PNS). Keterbatasan staf PNS tersebut karena kebijakan penghentian sementara (moratorium) pengadaan CPNS. Walaupun ada kebijakan moratorium, Ombudsman RI tetap mengusulkan adanya formasi CPNS sebanyak 51 orang yang telah disampaikan kepada Menteri PAN dan RB untuk mendapatkan persetujuan. Hal ini dilakukan karena Ombudsman RI sebagai lembaga baru, diberikan kemungkinan untuk memperoleh formasi CPNS. Sebagai lembaga dengan bagian anggaran sendiri, di lingkungan Sekretariat Jenderal telah dilengkapi Bagian Pengawas Internal.

Dalam rangka mengisi Asisten, pada tahun 2011 diangkat 2 (dua) calon Asisten sebagai pengganti Asisten yang memasuki masa purna tugas. Dari segi jumlah, pada tahun 2011 tidak mengalami perubahan jumlah Asisten. Pada tahun 2012, Ombudsman RI akan merekrut 30 Asisten untuk mendukung tugas dan wewenang Ombudsman RI. Secara keseluruhan, Asisten yang ada baik di Ombudsman RI maupun di Perwakilan berjumlah 49 orang, sedangkan Kepala Perwakilan berjumlah 7 orang (dua diantaranya bertugas sebagai Pelaksana Tugas)

Mulai tahun 2011 Ombudsman RI secara otonom melaksanakan anggaran sendiri dengan Bagian Anggaran 110. Pengelolaan anggaran ini merupakan tugas yang harus dilaksanakan dengan sungguh-sungguh, terlebih alokasi anggaran yang meningkat sangat tinggi dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya. Dalam rangka memenuhi kebutuhan organisasi, pada tahun 2011 dikembangkan organisasi secara bertahap sebagai berikut:

a. Perencanaan

Sebagai bagian lembaga pemerintahan, pelaksanaan tugas perencanaan perencanaan mengacu pada proses yang ditetapkan Bappenas dan Kementerian Keuangan. Secara internal proses perencanaan melibatkan para pihak yang terkait, meliputi Anggota Ombudsman, Asisten, dan Staf Sekretariat Jenderal.. Selama pelaksanaan anggaran, apabila dalam

evaluasi terdapat kegiatan yang mendesak sedangkan kegiatan lain dapat ditunda maka dilakukan revisi anggaran baik secara internal maupun melalui persetujuan Kementerian Keuangan.

b. Organisasi dan Kerja Sama

Sampai dengan saat ini, Sekretariat Jenderal Ombudsman RI belum diterapkan reformasi birokrasi karena alokasi anggaran pada tahun 2011 tidak mencukupi. Sedangkan dalam rangka pengembangan kerja sama dengan instansi lain, pada tahun 2011 ditandatangani 11 (sebelas) kerja sama terdiri atas 8 (delapan) kerja sama dengan mitra dalam negeri dan 3 (tiga) kerja sama dengan luar negeri. Semetara kerja sama dengan 6 (enam) instansi lainnya yang masih dalam proses penandatanganan nota kesepahaman.

c. Kehumasan

Dalam rangka penyebarluasan kegiatan Ombudsman RI kepada masyarakat, Kehumasan memfasilitasi/melaksanakan berbagai kegiatan antara lain pendokumentasian kegiatan kehumasan, kunjungan ke media massa, menyelenggarakan konferensi pers/siaran pers, mengikuti pameran yang diselenggarakan instansi lain, dan kegiatan kehumasan lainnya.

d. Pengelolaan Sistem Informasi dan Teknologi Informasi

Pada tahun 2011, Bagian Sistem Informasi dan Teknologi Informasi melakukan kegiatan:

- 1) *Updating* data kegiatan-kegiatan Ombudsman RI baik di pusat maupun di perwakilan pada *website* www.ombudsman.go.id.
- 2) Penambahan beberapa *workstation* untuk input dan pengolahan Sistem Informasi Penyelesaian Laporan/Pengaduan.
- 3) Perawatan dan perbaikan perangkat keras (*hardware*) maupun perangkat lunak (*software*).
- 4) Menerima, mendata, mencetak, dan mendistribusikan surat-surat laporan/pengaduan masyarakat baik belalui email maupun Aplikasi Sistem Informasi Penyelesaian Laporan/Pengaduan.
- 5) Menata dokumentasi buku-buku dan hasil kegiatan Ombudsman RI.

e. Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi (PPID)

Dalam rangka melaksanakan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, telah ditunjuk Pejabat Pengelola Informasi Dokumentasi (PPID). PPID bertanggung jawab di bidang

penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan/atau pelayanan informasi di badan publik.

Pada Tahun 2011 telah menerima permohonan informasi sebanyak 21 permohonan (13 pemohon datang langsung dan 9 pemohon melalui *online*). Terhadap permohonan tersebut, 4 (empat) pemohon mengajukan keberatan dan 2 (dua) pemohon diselesaikan melalui mediasi.

f. Dukungan sarana dan prasarana

Sebagai lembaga yang baru mendapatkan otonomi anggaran, maka pengadaan sarana dan prasarana dipenuhi secara bertahap sesuai dengan ketersediaan anggaran. Kantor Ombudsman RI (pusat) menempati gedung Ex Bank Uppindo yang dalam pengelolaan Kementerian Keuangan, sedangkan Kantor Perwakilan di daerah, menggunakan gedung pihak ketiga berdasarkan perjanjian sewa.

BAB II

ORGANISASI OMBUDSMAN RI

A. Kelembagaan Ombudsman RI

Sejarah Ombudsman di Indonesia diawali dengan ditetapkannya Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman RI yang ditandatangani Presiden Abdurrahman Wahid. Beliau dapat dikatakan sebagai *founding father* Ombudsman di Indonesia. Hal inilah yang kemudian menjadi dasar bagi Ombudsman RI untuk melaksanakan upacara pemberian penghargaan kepada Alm. KH. Abdurrahman Wahid sebagai Bapak Ombudsman pada tanggal 8 Februari 2010. Kegiatan tersebut dilakukan bertepatan dengan 40 hari wafatnya KH. Abdurrahman Wahid.

Tugas Komisi Ombudsman Nasional ketika itu selain melakukan pengawasan pelayanan juga menyiapkan konsep rancangan undang-undang tentang Ombudsman RI. Komisi Ombudsman Nasional merupakan lembaga transisi sebelum nantinya diatur oleh undang-undang.

Namun dengan adanya perkembangan kondisi, politik Indonesia mengalami beberapa perubahan. Presiden Abdurrahman Wahid melaksanakan pemerintahan dalam waktu tidak lama, digantikan Wakil Presiden Megawati Soekarnoputri. Perubahan politik tersebut berdampak terhadap proses pembahasan Undang-Undang Ombudsman RI yang mengalami penundaan. Meskipun ketika itu Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (DPR RI) telah menetapkan Rancangan Undang-undang Ombudsman RI (RUU) sebagai RUU inisiatif, bahkan dikuatkan dengan adanya rekomendasi Majelis Permusyawaratan Rakyat (MPR) yang dalam Ketetapan MPR Nomor: VIII/MPR/2001, RUU Ombudsman RI belum menunjukkan perkembangan yang signifikan. Sampai periode pemerintahan Presiden Megawati Soekarnoputri berakhir, amanat Presiden sebagai bagian dari proses pembahasan RUU Ombudsman RI di DPR RI belum ditandatangani.

Pada tahun 2004 Presiden Susilo Bambang Yudhoyono terpilih sebagai presiden, setahun kemudian dimulai pembahasan Rancangan Undang-Undang Ombudsman RI antara pemerintah dan DPR RI. Komisi Ombudsman Nasional termasuk dalam Tim Pemerintah. Pembahasan Rancangan Undang-undang Ombudsman RI memerlukan waktu kurang lebih tiga tahun. Pada awal tahun 2008 dimulai pembahasan intensif di DPR RI hingga pada tanggal

7 Oktober 2008 Presiden Republik Indonesia mengesahkannya menjadi undang-undang.

Perbedaan utama terkait kelembagaan Ombudsman RI paska disahkannya Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 adalah penegasan bahwa Ombudsman RI merupakan lembaga negara yang permanen, tidak lagi menggunakan kata “Komisi”, dan tidak lagi bersifat *ad hoc*. Ombudsman RI tidak memiliki hubungan organik dengan lembaga negara dan instansi pemerintahan lainnya, serta bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa Ombudsman RI merupakan lembaga pengawasan eksternal yang independen. Bentuk tanggung jawab Ombudsman RI terwujud dalam laporan berkala dan khusus yang disampaikan kepada Presiden dan Dewan Perwakilan Rakyat, serta dapat diakses oleh seluruh masyarakat.

Setahun setelah pengesahan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, tepatnya pada tanggal 18 Juli 2009, Undang-Undang Pelayanan Publik disahkan oleh Presiden Republik Indonesia. Undang-Undang tersebut lebih memperjelas serta mempertegas eksistensi Ombudsman RI. Bab VII Bagian Kedua Pasal 46 ayat (1) sampai dengan ayat (7) Undang-Undang Pelayanan Publik secara khusus mengatur tentang penyelesaian pengaduan oleh Ombudsman RI. Dengan demikian, keberadaan Ombudsman RI diperkuat oleh 2 (dua) Undang-Undang yang secara khusus menyatakan fungsi Ombudsman RI dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.

Tahun 2011 merupakan pertama kali Keanggotaan Ombudsman RI dipilih berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008. Setelah melalui seleksi yang dilaksanakan Panitia Seleksi dan *fit and prover test* oleh DPR, terpilih 9 (sembilan) Anggota periode 2011-2016 yaitu Ketua: Danang Girindrawardana; Wakil Ketua: Hj. Azlaini Agus, SH MH; Anggota: Budi Santoso, SH LLM; Ibnu Tri Cahyo, SH MH; Hendra Nurtjahjo; Pranowo Dahlan; Drs. Petrus Beda Peduli; Muhammad Khoirul Anwar, S.Sos Msi; dan Kartini Istikomah, SE MM. Pada tanggal 7 Februari 2011 dilaksanakan pengucapan sumpah Ketua/Wakil Ketua dan Anggota Ombudsman RI di hadapan Presiden.



Pengucapan Sumpah Jabatan Anggota Ombudsman RI Periode 2011-2016



Kunjungan kerja Ombudsman RI ke Wakil Presiden Republik Indonesia

B. Fungsi, Tugas, dan Wewenang

Pasal 6 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI menyebutkan fungsi Ombudsman RI sebagai berikut:

Ombudsman RI berfungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan baik di pusat maupun di daerah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu.

Dalam menjalankan fungsi sebagai lembaga pengawas penyelenggaraan pelayanan publik, tugas Ombudsman RI sebagaimana diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 adalah:

- a. menerima Laporan atas dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. melakukan pemeriksaan substansi atas Laporan;
- c. menindaklanjuti Laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman;
- d. melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- e. melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan;
- f. membangun jaringan kerja;
- g. melakukan upaya pencegahan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- h. melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang.

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI menentukan bahwa dalam menjalankan tugasnya tersebut Ombudsman RI diberikan hak imunitas, tidak dapat ditangkap, ditahan, diinterogasi, dituntut, atau digugat di muka pengadilan selama melaksanakan tugas dan wewenangnya sesuai Undang-Undang.

Selain menerima Laporan dari masyarakat, Ombudsman RI juga dapat melakukan investigasi atas prakarsa sendiri (*own-motion investigation*) melalui informasi yang didapat dari media dan/atau pemberi informasi dari dalam (*whistle blower*). Ombudsman RI dapat melakukan pemeriksaan tanpa pemberitahuan terlebih dahulu terhadap instansi yang dilaporkan. Pihak yang menghalangi Ombudsman RI dalam melakukan pemeriksaan dapat dikenai sanksi pidana.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, Ombudsman RI mempunyai kewenangan sebagaimana tercantum dalam Pasal 8 yaitu:

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

Terkait dengan rekomendasi, Pasal 38 ayat (1) Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 menyebutkan bahwa Terlapor dan Atasan Terlapor wajib melaksanakan Rekomendasi Ombudsman RI. Hal ini menunjukkan bahwa rekomendasi Ombudsman RI bersifat wajib dan harus dilaksanakan. Sifat rekomendasi Ombudsman RI tidak lagi mengikat secara moral (*morally binding*) tetapi mengikat secara hukum (*legally binding*).

Untuk kasus-kasus tertentu Ombudsman RI juga diberi wewenang untuk menyelesaikan laporan dengan cara mediasi dan/atau konsiliasi agar memperoleh penyelesaian yang sama-sama menguntungkan para pihak (*win-win solution*). Hal ini menunjukkan bahwa Ombudsman RI menjadi bagian dari sistem penyelesaian sengketa alternatif (*alternative dispute resolution*) dalam kasus-kasus pelayanan publik.

Selain wewenang sebagaimana tersebut, Pasal 8 menyebutkan bahwa Ombudsman RI juga berwenang:

- a. menyampaikan saran kepada Presiden, kepala daerah, atau pimpinan Penyelenggara Negara lainnya guna perbaikan dan penyempurnaan organisasi dan/atau prosedur pelayanan publik;
- b. menyampaikan saran kepada Dewan Perwakilan Rakyat dan/atau Presiden, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dan/atau kepala daerah agar terhadap undang-undang dan peraturan perundang-undangan lainnya diadakan perubahan dalam rangka mencegah Maladministrasi.

Ombudsman RI berwenang melakukan *systemic review* terhadap kebijakan pelayanan publik.

Kewenangan lain yang dimiliki Ombudsman RI, sebagaimana diatur dalam Pasal 50 ayat (5) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah melaksanakan adjudikasi khusus dalam hal penyelesaian ganti rugi. Adjudikasi adalah proses penyelesaian sengketa pelayanan publik antara para pihak yang diputus oleh Ombudsman RI. 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. Melalui kewenangan yang begitu kuat tersebut diharapkan Ombudsman RI dapat menjadi lembaga negara yang mempunyai fungsi strategis dalam mendorong terwujudnya pemerintahan yang baik dan bersih.

C. Rencana Strategis 2010-2014

1. Umum

Pelaksanaan tugas dan kewenangan Ombudsman RI mengacu kepada Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional yang tertuang di dalam Undang Undang Nomor 17 Tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional 2005-2025. Visi dan misi yang ingin dicapai selama 25 tahun ke depan dijabarkan di dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RPJM).

Ombudsman RI pada tahun 2011 telah menetapkan Grand Design Ombudsman RI Tahun 2011-2026 dengan Peraturan Ombudsman RI Nomor 8 Tahun 2011 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 788). Secara bertahap arah kebijakan tersebut akan direalisasikan dalam fungsi, tugas, dan kewenangan Ombudsman RI.

Pelaksanaan pembangunan sedang memasuki RPJM tahap II dengan arah kebijakan dan strategi nasional sebagai berikut:

- 1) memantapkan penataan kembali negara Republik Indonesia;
- 2) meningkatkan kualitas sumber daya manusia;
- 3) membangun kemampuan ilmu pengetahuan dan teknologi;
- 4) memperkuat daya saing perekonomian.

Ombudsman RI dalam melaksanakan pengawasan pelayanan publik sejalan dengan arah kebijakan Pemerintah untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Sebagaimana disebutkan dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional 2005-2025, Pemerintah menjamin terwujudnya kehidupan bangsa yang lebih demokratis serta peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih baik, transparan dan akuntabel. Peningkatan tersebut ditandai dengan komitmen pelaksanaan pelayanan publik yang memenuhi standar pada semua tingkatan pemerintahan.

Arah kebijakan Ombudsman RI mendukung pelaksanaan reformasi birokrasi dan *good governance*, hal tersebut telah menjadi prioritas dari 11 (sebelas) agenda pembangunan yang menjadi dasar pelaksanaan kinerja Pemerintahan Kabinet Indonesia Bersatu Jilid II, yakni:

- 1) Reformasi birokrasi dan *good governance*;
- 2) Pendidikan;
- 3) Kesehatan;
- 4) Penanggulangan kemiskinan;
- 5) Ketahanan pangan;
- 6) Infrastruktur;
- 7) Iklim investasi dan bisnis;
- 8) Energi;
- 9) Lingkungan Hidup dan Penanggulangan Bencana;
- 10) Pembangunan daerah tertinggal, terdepan dan pasca konflik, dan
- 11) Kebudayaan, kreativitas dan inovasi teknologi.

2. Visi

Berdasarkan Grand Design Ombudsman RI tahun 2011-2026, visi Ombudsman RI adalah “Mewujudkan Pelayanan Publik Prima yang Menyejahterakan dan Berkeadilan bagi Seluruh Rakyat Indonesia”.

3. Misi

- 1) Melakukan tindakan pengawasan, menyampaikan saran dan rekomendasi serta mencegah maladministrasi dalam pelaksanaan pelayanan publik;

- 2) Mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintahan agar lebih efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih, serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme;
- 3) Meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat dan supremasi hukum yang berintikan pelayanan, kebenaran, serta keadilan.
- 4) Mendorong terwujudnya sistem pengaduan masyarakat yang terintegrasi berbasis teknologi informasi.

4. Isu Strategis

- 1) Peningkatan kemampuan Ombudsman RI dalam penanganan keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik dengan program sebagai berikut:
 - a. Penyempurnaan Struktur Organisasi Lembaga Ombudsman RI;
 - b. Pengembangan manajemen penanganan keluhan;
 - c. Program pengembangan keahlian dan ketrampilan SDM ORI dalam penanganan laporan;
 - d. Program menindaklanjuti laporan yang masuk; dan
 - e. Peningkatan kerja sama, koordinasi dan sinkronisasi penyelenggara pelayanan publik.
- 2) Peningkatan peran Ombudsman RI dalam pengawasan pelayanan publik dan pencegahan maladministrasi dengan program sebagai berikut:
 - a. Survei terhadap kepuasan pelayanan publik;
 - b. Investigasi sistemik (*systemic review*) terhadap kinerja dan sistem pelayanan lembaga Negara tertentu seperti Badan Pertanahan Nasional, kantor Perpajakan, Departemen Tenaga Kerja.
 - c. Studi kebijakan terhadap berbagai kebijakan publik/regulasi atau peraturan perundang-undangan;
 - d. Deregulasi/debirokratisasi seperti penyederhanaan birokrasi pelayanan TKI; dan
 - e. Pemantauan Pelayanan Rutan/Lapas dan Pelayanan Publik pada Instansi tertentu.
- 3) Peningkatan efektivitas sistem pelayanan publik dengan program sebagai berikut:
 - a. Standarisasi pelayanan publik;
 - b. Proyek Percontohan (*Pilot Project*) Pembentukan Unit Penanganan Keluhan di instansi terkait; dan
 - c. Perubahan Pola Pikir (*mindset*) Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

- 4) Penguatan kapasitas kelembagaan dan sumber daya manusia Ombudsman RI dengan program sebagai berikut:
 - a. Pengadaan Sarana dan Prasarana Kantor;
 - b. Pembentukan Kantor Perwakilan;
 - c. Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Manusia; dan
 - d. Pengembangan Sistem Informasi dan Komunikasi.

- 5) Peningkatan kesadaran masyarakat atas hak pelayanan publik dengan program sebagai berikut:
 - a. Diseminasi peran Ombudsman RI dalam pelayanan publik;
 - b. Publikasi dan Pengadaan alat bantu sosialisasi Ombudsman RI;
 - c. Pengembangan jaringan kerja dengan universitas dan masyarakat; dan
 - d. Sosialisasi hak masyarakat atas pelayanan publik yang baik.

- 6) Pengembangan kerja sama kelembagaan baik di dalam negeri maupun luar negeri dengan program sebagai berikut:
 - g. Pengembangan jaringan kerja sama dalam negeri; dan
 - h. Kerja sama luar negeri, baik kerja sama dengan negara asing maupun organisasi internasional.

D. Prosedur Penanganan Laporan Masyarakat

Setiap warga negara dan penduduk, baik yang tinggal di wilayah Negara Republik Indonesia maupun yang tinggal di luar negeri, berhak menyampaikan laporan kepada Ombudsman RI terkait dengan tindakan penyimpangan yang mengakibatkan buruknya kualitas pelayanan umum.

Laporan dapat disampaikan secara tertulis dalam bentuk surat yang dialamatkan ke kantor Ombudsman RI maupun Perwakilan Ombudsman RI dengan menjelaskan kronologi permasalahan, dan tidak harus menggunakan bahasa hukum. Laporan juga bisa disampaikan dengan mendatangi kantor Ombudsman RI sehingga memungkinkan Pelapor untuk menyampaikan keluhan secara lisan dan berkonsultasi dengan Asisten Ombudsman RI. 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 RI selalu mendorong masyarakat untuk menyampaikan laporan secara tertulis guna kelengkapan administrasi dalam rangka memenuhi persyaratan formal yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008.

Penanganan laporan/pengaduan masyarakat selengkapnya dapat dilihat pada alur berikut ini:



1. Seleksi Substansi Laporan

Laporan yang sudah memenuhi persyaratan formal selanjutnya didaftar dan disampaikan kepada Ketua Ombudsman RI untuk menentukan Asisten yang menangani. Selanjutnya Asisten Ombudsman RI melakukan telaah substantif untuk mengetahui lebih lanjut apakah laporan termasuk wewenang Ombudsman RI atau bukan. Jika laporan tersebut masih memerlukan data lebih lanjut, maka Asisten akan meminta Pelapor untuk melengkapinya. Jika secara substansial merupakan wewenang Ombudsman RI, maka Asisten Ombudsman RI dan Anggota Ombudsman RI yang ditunjuk sebagai pengawas penanganan laporan akan menelaah lebih lanjut tentang substansi laporan dimaksud, termasuk merencanakan kegiatan investigasi lapangan jika diperlukan. Selanjutnya Asisten Ombudsman RI akan mengajukan permohonan klarifikasi atau membuat rekomendasi untuk dikirim kepada Terlapor setelah mendapat persetujuan dari Ketua Ombudsman RI.

Dalam hal substansi laporan masyarakat bukan termasuk kewenangan Ombudsman RI, maka Asisten menyusun konsep surat kepada Pelapor yang menjelaskan bahwa substansi yang dilaporkan bukan kewenangan Ombudsman RI.

Setiap konsep yang dibuat Asisten Ombudsman RI melalui mekanisme pemeriksaan berjenjang. Konsep yang disiapkan Asisten Muda diperiksa oleh Asisten Senior, kemudian disampaikan kepada Anggota Ombudsman RI dan/atau Ketua Ombudsman RI untuk mendapat pengesahan.

2. Monitoring Tindak Lanjut Ombudsman RI

Jika permintaan klarifikasi Ombudsman RI mendapat tanggapan Terlapor (dalam jangka waktu 14 hari setelah permintaan klarifikasi diterima Terlapor), maka Asisten yang menangani laporan akan mempelajari apakah jawaban Terlapor sesuai dengan ketentuan perundang-undangan (14 hari). Apabila menurut penelitian masih memerlukan penjelasan lebih lanjut, maka Ombudsman RI meminta klarifikasi untuk kedua kalinya guna mendapat kejelasan lebih lanjut kepada Terlapor. Klarifikasi kedua juga dapat disampaikan apabila dalam jangka waktu yang ditentukan Terlapor belum memberikan tanggapan. Terlapor yang tidak memberikan tanggapan atas klarifikasi kedua Ombudsman RI, dianggap tidak menggunakan hak untuk menjawab.

Berdasarkan kewenangan sesuai dengan Undang-Undang, rekomendasi Ombudsman RI wajib dilaksanakan oleh Terlapor dan/atau atasan Terlapor. Jika rekomendasi tidak dilaksanakan, maka Ombudsman RI dapat menempuh mekanisme penyampaian hasil investigasi mengenai buruknya pelayanan instansi tertentu kepada media, serta memberikan laporan khusus kepada Presiden dan Dewan Perwakilan Rakyat.

BAB III

KINERJA PENANGANAN LAPORAN

A. Pencegahan

1. Sosialisasi dan klinik

Dalam rangka pencegahan terjadinya maladministrasi serta memberikan kesadaran bagi masyarakat mengenai hak atas pelayanan publik yang baik, Ombudsman RI telah melakukan berbagai kegiatan penyebarluasan informasi mengenai fungsi, tugas, dan wewenang Ombudsman RI sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Sasaran kegiatan tersebut adalah para penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat luas sebagai pengguna pelayanan publik dalam rangka memenuhi hak mendapatkan pelayanan publik.

Pada tahun 2011 Ombudsman RI melakukan penyebarluasan informasi dalam berbagai bentuk antara lain: sosialisasi, klinik pengaduan, diskusi, seminar, *talk show*, dialog interaktif, sarasehan, kuliah umum, ceramah dan lainnya.

Tujuan kegiatan sosialisasi adalah:

- a. memberikan pemahaman kepada masyarakat dan pemangku kepentingan mengenai kedudukan, fungsi dan kewenangan Ombudsman RI berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 Tentang Ombudsman RI dan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- b. memberikan kesadaran kepada publik bahwa mereka dilayani oleh birokrasi pemerintahan dan instansi pelayan publik lainnya;
- c. mendorong institusi penyelenggara pelayan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kesadaran sebagai pelayan masyarakat;
- d. mengetahui permasalahan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik di provinsi setempat; dan
- e. memberikan saran perbaikan kepada Instansi Penyelenggara Pelayanan Publik atau Pemerintah Provinsi sebagai tindaklanjut dari penanganan pengaduan masyarakat yang disampaikan kepada Ombudsman RI secara langsung.

Sebagai upaya pencegahan terjadinya maladministrasi, dilaksanakan sosialisasi antara lain:

- a. Sosialisasi dan klinik pengaduan masyarakat secara langsung di 6 (enam) kota yaitu:
 - Kabupaten Pandeglang (Banten);
 - Kota Cirebon (Jawa Barat);
 - Kota Pontianak (Kalimantan Barat);
 - Kota Pekanbaru (Riau);
 - Kota Ternate (Maluku Utara); dan
 - Kota Palu (Sulawesi Tengah).
- b. Sosialisasi untuk jajaran Pemerintah Kota/Kabupaten antara lain di Malang, Tuban, Pamekasan, Magelang, Temanggung, Asahan, Rokanhilir, dan Kepulauan Meranti
- c. Sosialisasi melalui radio/tv antara lain di Banjarmasin, Surabaya, Medan dan Bandung.

Upaya pencegahan yang dilakukan dalam bentuk kerja sama dan pengembangan jaringan dengan institusi/lembaga lain yaitu :

- a. Kerja sama dengan RRI Banjarmasin dalam kegiatan Pameran Pekan Layanan Publik diikuti oleh beberapa instansi penyelenggara pelayanan publik di Provinsi Kalimantan Selatan. Dalam kesempatan tersebut merupakan hal yang positif untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat secara luas tentang pelayanan publik yang menjadi hak masyarakat serta mengenalkan lebih jauh tentang saluran pengaduan yang dapat dijangkau apabila mendapat pelayanan yang kurang baik, termasuk pengaduan melalui Ombudsman RI.
- b. Kerja sama dengan media cetak antara lain Kompas, Radar Jogja, Harian Jogja, Kedaulatan Rakyat, Pikiran Rakyat, Suara Merdeka, Jawa Pos untuk pemberitaan terkait dengan tugas dan kewenangan Ombudsman RI dan pelayanan publik
- c. Sebagai narasumber dalam berbagai acara yang dilaksanakan oleh Perguruan Tinggi antara lain Universitas Mallikussaleh banda Aceh, Universitas Brawijaya Malang, Universitas Kanjuruhan Malang, Universitas Ekasakti Padang, Universitas Sumatera Utara Medan.
- d. Diskusi dengan Asosiasi Pengusaha Kawasan Berikat (APKB) Pusat, Ditjen Bea Cukai, Kadin, Ketua Asperindo terkait tata laksana dan perlakuan terhadap barang dari perusahaan kawasan Berikat
- e. Kerja sama dengan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM dalam penanganan pengaduan masyarakat terkait dengan pelayanan publik yang merupakan bagian dari hak yang harus dipenuhi.
- f. Sebagai narasumber pada Rapat Evaluasi, Supervisi Peningkatan Pelayanan Publik untuk Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara, Sulawesi Selatan dan Jawa Tengah yang diselenggarakan oleh KPK.
- g. Sebagai narasumber pada Seminar Nasional Refleksi, Evaluasi dan Visi HUT Bayangkara ke 65 tahun 2011 mewujudkan Grand Strategis Polri 2005-2025 yang diselenggarakan oleh Kepolisian Negara RI

- h. Kerja sama dengan Pemerintah Kabupaten Tapanuli Tengah dalam seminar yang bertemakan Pelayanan Publik yang Prima menuju Tata Pemerintahan yang baik.



Klinik Ombudsman RI untuk pengaduan pelayanan publik di Kedutaan Besar Korea Selatan di Jakarta (SEPTEMBER 2011)



Klinik Ombudsman RI untuk pengaduan pelayanan publik di Banjarmasin (SEPTEMBER 2011)

Rekapitulasi kegiatan sosialisasi tahun 2011 selengkapnya, sebagaimana daftar terlampir (Lampiran I).

2. Kerja Sama Antar Lembaga

a. Kerja Sama Dalam Negeri

- 1) Penandatanganan nota kesepahaman antara Kementerian Dalam Negeri dan Ombudsman RI pada tanggal 11 Mei 2011 tentang Penyusunan Sistem Penyelesaian Laporan atau Pengaduan Masyarakat atas Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintahan Daerah. Dengan adanya nota kesepahaman tersebut diharapkan pelayanan di tingkat pemerintah daerah dapat mengalami peningkatan yang lebih baik, mengingat kecenderungan pada beberapa tahun terakhir instansi Pemerintah Daerah merupakan instansi yang terbanyak dilaporkan masyarakat kepada Ombudsman RI.
- 2) Penandatanganan nota kesepahaman antara Kepolisian Negara Republik Indonesia dan Ombudsman RI yang ditandatangani pada tanggal 26 Mei 2011. Isi nota kesepahaman antara Ombudsman RI dengan Kepolisian RI pada dasarnya mencakup kerja sama dalam hal penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat kepada Ombudsman RI terkait layanan Kepolisian, tata cara dalam hal terjadi pemanggilan paksa terhadap terlapor atau atasan terlapor, serta tindak pidana apabila ada pihak yang menghalang-halangi pemeriksaan oleh Ombudsman RI.
- 3) Penandatanganan nota kesepahaman antara Badan Pertanahan Nasional dan Ombudsman RI tentang Peningkatan Kapasitas Penyelenggaraan Publik di Bidang Pertanahan yang ditandatangani pada tanggal 25 Juli 2011.
- 4) Penandatanganan nota kesepahaman antara Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan (PPATK) dan Ombudsman RI tentang Kerja Sama Pencegahan Maladministrasi Dan Pemberantasan Tindak Pidana Pencucian Uang Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang ditandatangani pada tanggal 11 Agustus 2011.
- 5) Penandatanganan nota kesepahaman antara Kementerian Hukum dan HAM dan Ombudsman RI tentang Kerja Sama Pengawasan Dan Peningkatan Pelayanan Publik Di Unit Pelaksana Teknis Pemasayarakatan, pada tanggal 17 Agustus 2011.
- 6) Penandatanganan nota kesepahaman antara Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban dan Ombudsman RI tentang Perlindungan Dan Bantuan Kepada Saksi dan/Atau Korban dalam Proses Pemeriksaan Perkara Tindak Pidana, dilaksanakan tanggal 18 Agustus 2011.

- 7) Penandatanganan nota kesepahaman antara Badan Pengusaha Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam dan Ombudsman RI tentang Peningkatan Kapasitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang ditandatangani pada tanggal 23 Agustus 2011. Materi kerja sama meliputi sosialisasi dan pengkajian, harmonisasi kebijakan pengawasan pelayanan publik di lingkungan Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam dan pemberian asistensi penanganan dan/atau pencegahan maladministrasi pelayanan publik.
- 8) Penandatanganan nota kesepahaman antara Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan dan Pengendalian Pembangunan (UKP4) dan Ombudsman RI tentang Penyelesaian Laporan dan Pengaduan Masyarakat yang ditandatangani pada tanggal 27 Desember 2011.



**Penandatanganan kerja sama antara Ombudsman RI
dengan POLRI**



Penandatanganan kerja sama antara Ombudsman RI dengan LPSK

b. Kerja Sama Luar Negeri

Selain mengembangkan kerja sama di dalam negeri juga terlibat dalam kegiatan yang bersifat internasional.

- 1) Ombudsman RI diundang untuk menghadiri pelatihan dengan tema *Sharpening Your Teeth Training* yang diselenggarakan oleh International Ombudsman Institute (IOI) di Wina, Austria tanggal 4 s.d. 9 Juni 2011.
- 2) Kerja sama dengan Komisi Anti Korupsi dan Hak-hak Sipil Korea Selatan (*Anti-Corruption and Civil Rights Commission of The Republik of Korea/ACRC*), dengan ruang lingkup menyediakan layanan bagi warga negara di luar negeri, pertukaran informasi tentang kebijakan, investigasi/penelitian bersama, *workshop*/seminar bilateral.

Pada tanggal 28-29 September 2011, delegasi ACRC mengadakan kunjungan ke Ombudsman RI untuk menindaklanjuti kerja sama yang telah ada. Pada kesempatan itu juga dilakukan kunjungan sekaligus menerima keluhan/laporan warga Negara Korea yang ada di Jakarta.

- 3) Ombudsman RI bekerjasama dengan USAid dalam rangka meningkatkan kualitas sumber daya manusia mengadakan 3 (tiga)

- kegiatan pelatihan dalam rangka meningkatkan kompetensi para Anggota dan Asisten Ombudsman.
- 4) Ombudsman RI bekerjasama dengan AusAid menyelenggarakan 3 (tiga) kegiatan sosialisasi di daerah.
 - 5) Ombudsman RI bekerjasama dengan AusAid menyelenggarakan rapat koordinasi dengan Kementerian/Lembaga, Gubernur/Sekretaris Daerah seluruh Indonesia dan Walikota/Bupati seJabodetabek.
 - 6) Ombudsman RI bekerjasama dengan Yayasan Tiri. Yayasan Tiri merupakan organisasi nirlaba internasional dengan fokus kegiatan pada pemberdayaan masyarakat. Penandatanganan Nota Kesepahaman antara Ombudsman RI dengan Yayasan Tiri dilaksanakan pada tanggal 3 Oktober 2011 tentang Peningkatan Kapasitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Kerja sama ini bertujuan untuk meningkatkan integritas dalam penyelenggaraan pelayanan publik, terutama pelayanan dasar seperti kesehatan, pendidikan, kependudukan, ketenagakerjaan dan administrasi kependudukan.
 - 7) Penandatanganan nota kesepahaman antara Ombudsman RI dengan Republik Demokratik Timor Leste tanggal 25 November 2011 yang bertujuan untuk mencari solusi terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah Indonesia terhadap warga negara Timor Leste dan pelayanan publik oleh pemerintah Timor Leste terhadap warga negara Indonesia.
 - 8) Ombudsman RI (Ketua) sebagai pembicara pada *Conference of the Asian Ombudsman Association* pada bulan Desember 2011 di Tokyo-Shizuoka Jepang.
 - 9) Ombudsman RI diundang untuk menghadiri Konferensi Ombudsman RI Asia Pasifik di Taipeh Taiwan.



Konferensi Ombudsman RI Asia Pasifik.

B. Penyelesaian laporan

1. Akses Masyarakat

Aspek pelayanan merupakan bagian penting dalam strategi pengembangan tugas dan fungsi pemerintahan. Untuk itu, perhatian terhadap kualitas pelayanan publik merupakan parameter dari keberhasilan birokrasi dalam pemuasan publik. Pelayanan yang berkualitas merupakan harapan yang didambakan masyarakat dengan anggapan bahwa hal tersebut merupakan hak yang harus diperolehnya. Kesadaran masyarakat terhadap hak atas pelayanan yang baik diwujudkan antara lain dalam penyampaian akses ke Ombudsman RI sebagai lembaga yang mempunyai kewenangan dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik.

Hal ini ditunjukkan dalam akses masyarakat yang diterima sejak Januari hingga Desember tahun 2011 sebanyak 5584 akses dengan mekanisme penyampaian melalui surat sebanyak 3207 (57,43 %), datang ke Ombudsman RI sebanyak 1555 (27,85 %), dan telepon 288 (5,16 %) selebihnya melalui *website*, *email* dan media.

Dari jumlah tersebut yang bersifat substantif dan ditindaklanjuti secara formal sesuai dengan ketentuan di dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI sebanyak 1867 laporan, selebihnya dapat diselesaikan secara langsung baik melalui telepon maupun pada saat konsultasi. Secara rinci akses masyarakat kepada Ombudsman RI dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1
Jumlah Akses Masyarakat Kepada Ombudsman RI

MEKANISME	TRIWULAN I	TRIWULAN II	TRIWULAN III	TRIWULAN IV	JUMLAH
Surat	724	337	1344	802	3207
Datang Langsung	468	310	388	389	1555
Telepon	66	22	128	72	288
Website	82	28	153	87	350
Email	24	9	47	27	107
Media	15	11	32	19	77
Jumlah	1379	717	2092	1396	5584



POSTER NRIMO

2. Data Pelapor

a. Klasifikasi Pelapor

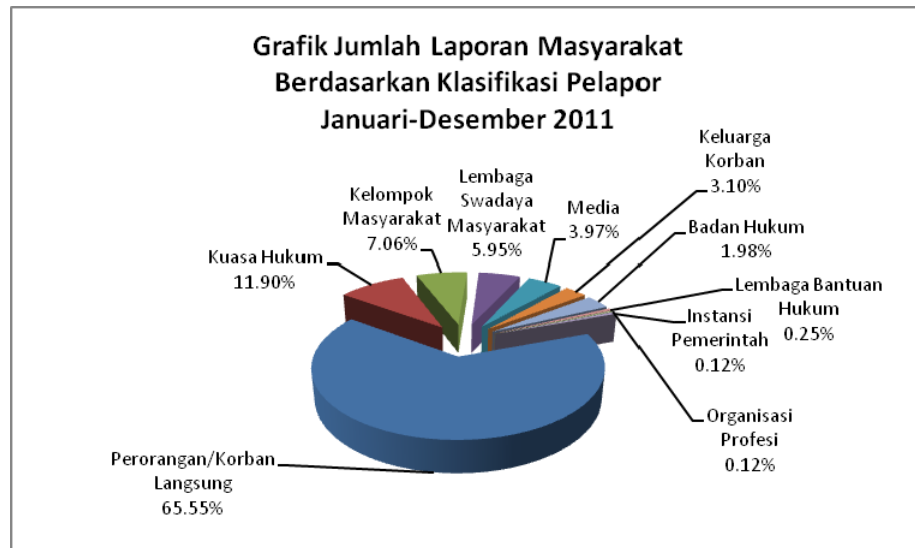
Laporan/pengaduan masyarakat yang disampaikan ke Ombudsman RI dilihat dari klasifikasi Pelapor menunjukkan bahwa, laporan terbanyak berasal dari Perorangan/Korban Langsung yaitu 1223 laporan (65,55%), selanjutnya dari Kuasa Hukum 172 laporan (11,90%), Kelompok

Masyarakat 130 laporan (7,06%), Lembaga Swadaya Masyarakat 107 laporan (5,95%), dan Keluarga Korban 57 laporan (3,10%). Sedangkan laporan yang merupakan Prakarsa Ombudsman RI (*own-motion investigation*) sebanyak 88 laporan (3,97%).

Secara rinci laporan masyarakat berdasarkan klasifikasi Pelapor dapat dilihat pada tabel dan grafik berikut:

Tabel 2
Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Klasifikasi Pelapor

KLASIFIKASI PELAPOR	JUMLAH	%
Perorangan/Korban Langsung	1223	65.55
Kuasa Hukum	172	11.90
Kelompok Masyarakat	130	7.06
Lembaga Swadaya Masyarakat	107	5.95
Media	88	3.97
Keluarga Korban	57	3.10
Badan Hukum	63	1.98
Lembaga Bantuan Hukum	11	0.25
Organisasi Profesi	5	0.12
Instansi Pemerintah	11	0.12
JUMLAH	1867	100



b. Klasifikasi Daerah Asal Pelapor

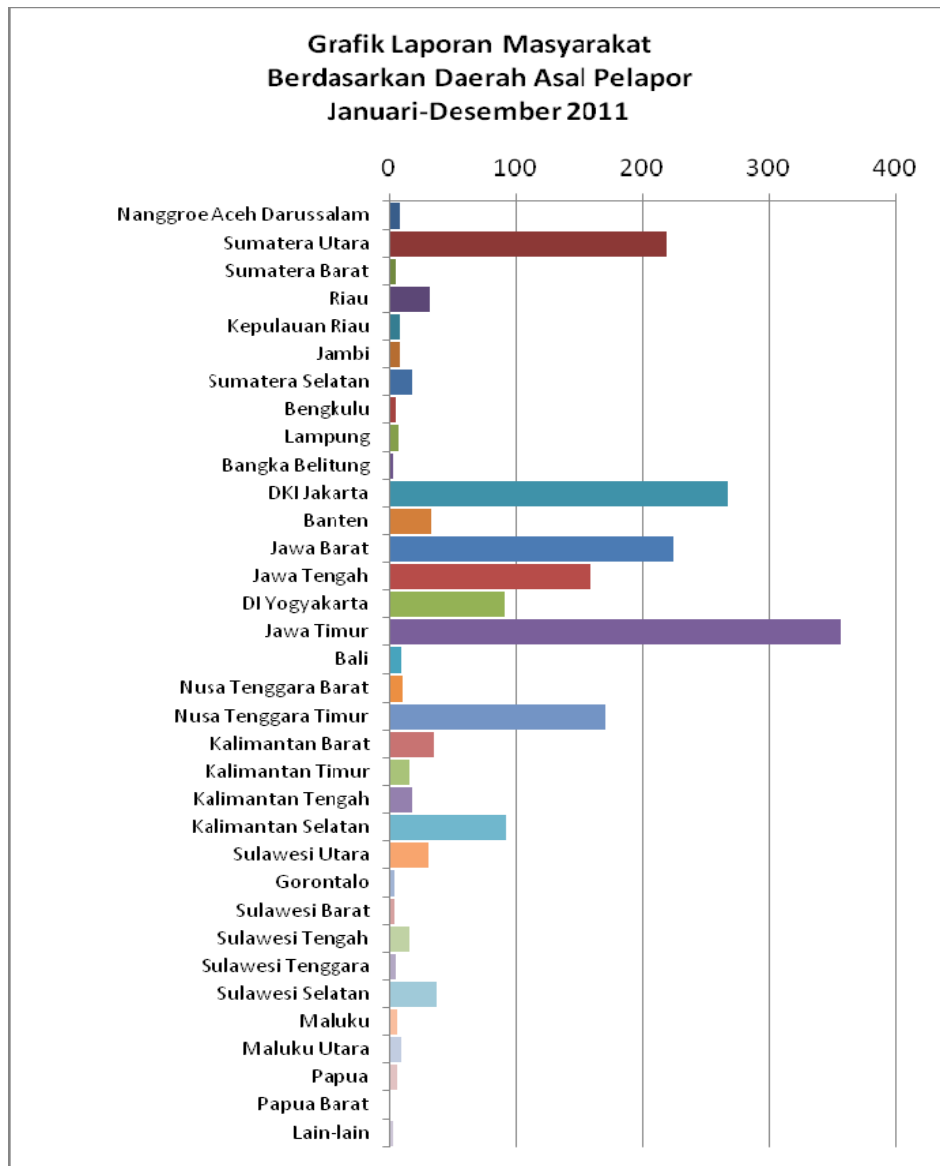
Dilihat dari asal daerah Pelapor, tertinggi berasal dari Jawa Timur 356 laporan (19,07 %), kemudian DKI Jakarta 266 laporan (14,25 %), Jawa Barat 223 laporan (11,94 %), Sumatera Utara 217 laporan (11,62 %) dan

Nusa Tenggara Timur 170 laporan (9,11 %), sisanya sebanyak 635 laporan (34,01 %) berasal dari daerah-daerah lainnya tersebar di 33 Provinsi di Indonesia.

Dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya DKI Jakarta selalu menduduki peringkat tertinggi. Untuk tahun 2011 peringkat tersebut mengalami pergeseran yakni angka tertinggi dicapai oleh Provinsi Jawa Timur. Hal ini menunjukkan bahwa upaya yang dilakukan oleh Ombudsman RI Pusat dan Perwakilan Wilayah Jawa Timur dalam melakukan sosialisasi khususnya melalui RRI Pro-1 FM Surabaya sangat efektif untuk menyadarkan masyarakat mengenai hak atas pelayanan publik yang baik. Secara rinci berdasarkan asal daerah Pelapor dapat dilihat dalam tabel dan grafik berikut :

Tabel 3
Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Asal Daerah Pelapor

PROVINSI	JUMLAH	%	PROVINSI	JUMLAH	%
Nanggroe Aceh Darussalam	7	0.37	Nusa Tenggara Barat	9	0.48
Sumatera Utara	217	11.62	Nusa Tenggara Timur	170	9.11
Sumatera Barat	3	0.16	Kalimantan Barat	33	1.77
Riau	30	1.61	Kalimantan Timur	14	0.75
Kepulauan Riau	7	0.37	Kalimantan Tengah	16	0.86
Jambi	7	0.37	Kalimantan Selatan	91	4.87
Sumatera Selatan	16	0.86	Sulawesi Utara	29	1.55
Bengkulu	3	0.16	Gorontalo	2	0.11
Lampung	6	0.32	Sulawesi Barat	2	0.11
Bangka Belitung	1	0.05	Sulawesi Tengah	14	0.75
DKI Jakarta	266	14.25	Sulawesi Tenggara	4	0.21
Banten	31	1.66	Sulawesi Selatan	35	1.87
Jawa Barat	223	11.94	Maluku	5	0.27
Jawa Tengah	158	8.46	Maluku Utara	8	0.43
DI Yogyakarta	90	4.82	Papua	5	0.27
Jawa Timur	356	19.07	Papua Barat	0	0.00
Bali	8	0.43	Lain-lain	1	0.05
			JUMLAH	1867	100



Dari tabel dan data tersebut, merupakan tantangan bagi penyelenggara pelayanan publik untuk selalu memperbaiki pelayanan kepada masyarakat yang mengalami suatu perkembangan dinamis seiring dengan perubahan didalam masyarakat itu sendiri. Masyarakat semakin sadar atas hak serta kewajibannya sebagai warga negara dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Di sisi lain masyarakat semakin berani mengajukan tuntutan-tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Birokrasi dituntut untuk reposisi perannya (revitalisasi) dalam memberikan pelayanan publik. Melalui

revitalisasi ini birokrasi publik diharapkan lebih baik dalam memberikan pelayanan publik serta menjadi lebih profesional dalam menjalankan tugas dan kewenangannya.

Masyarakat berharap agar Ombudsman RI sebagai lembaga negara yang mempunyai kewenangan dalam melaksanakan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dapat melaksanakan fungsi dan tugasnya secara efektif, sehingga terjadi perubahan ke arah tercapainya pelayanan publik yang berkualitas.

3. Instansi Terlapor

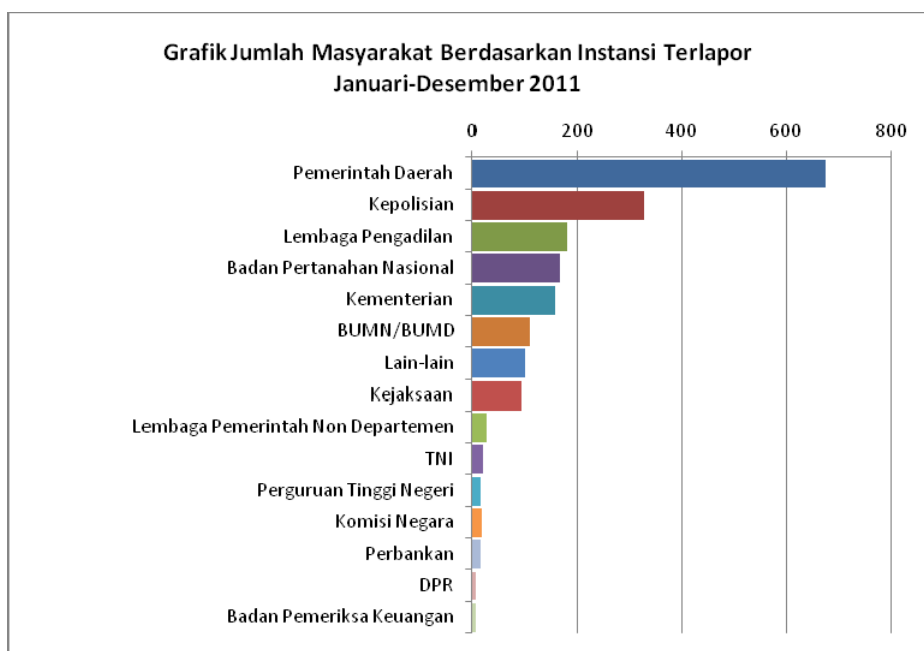
a. Klasifikasi Instansi Terlapor

Dari 1867 laporan kepada Ombudsman RI, instansi yang terbanyak dilaporkan oleh masyarakat adalah Pemerintah Daerah yaitu 671 laporan (35,94%). Fakta ini menunjukkan kesamaan dengan laporan masyarakat kepada Ombudsman RI pada tahun-tahun sebelumnya. Sedangkan instansi lainnya yang juga banyak dilaporkan oleh masyarakat adalah Kepolisian 325 laporan (17,41%), Lembaga Pengadilan 178 laporan (9,53%), Badan Pertanahan Nasional 165 (8,84%), serta Instansi Pemerintah/ Kementerian 154 laporan (8,25%).

Kecenderungan meningkatnya jumlah laporan masyarakat berkenaan kinerja pelayanan Pemerintah Daerah menunjukkan bahwa masyarakat sangat mengharapkan perbaikan kinerja pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat. Secara bertahap kecenderungan laporan masyarakat mulai berubah dari laporan tentang penegakan hukum beralih ke arah kesejahteraan rakyat. Adanya kecenderungan perubahan ini menunjukkan bahwa *trend* instansi yang dilaporkan oleh masyarakat mulai mengalami perubahan dari pelayanan penegakan hukum ke pelayanan administrasi pemerintahan. Secara rinci laporan masyarakat berdasarkan instansi terlapor dapat dilihat pada tabel dan grafik berikut:

Tabel 4
Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Instansi Terlapor

INSTANSI	JUMLAH	%
Pemerintah Daerah	671	35.94
Kepolisian	325	17.41
Lembaga Pengadilan	178	9.53
Badan Pertanahan Nasional	165	8.84
Kementerian	154	8.25
BUMN/BUMD	106	5.68
Lain-lain	98	5.25
Kejaksaan	90	4.82
Lembaga Pemerintah Non Departemen	24	1.29
TNI	17	0.91
Perguruan Tinggi Negeri	11	0.59
Komisi Negara	14	0.75
Perbankan	11	0.59
DPR	2	0.11
Badan Pemeriksa Keuangan	1	0.05
JUMLAH	1867	100

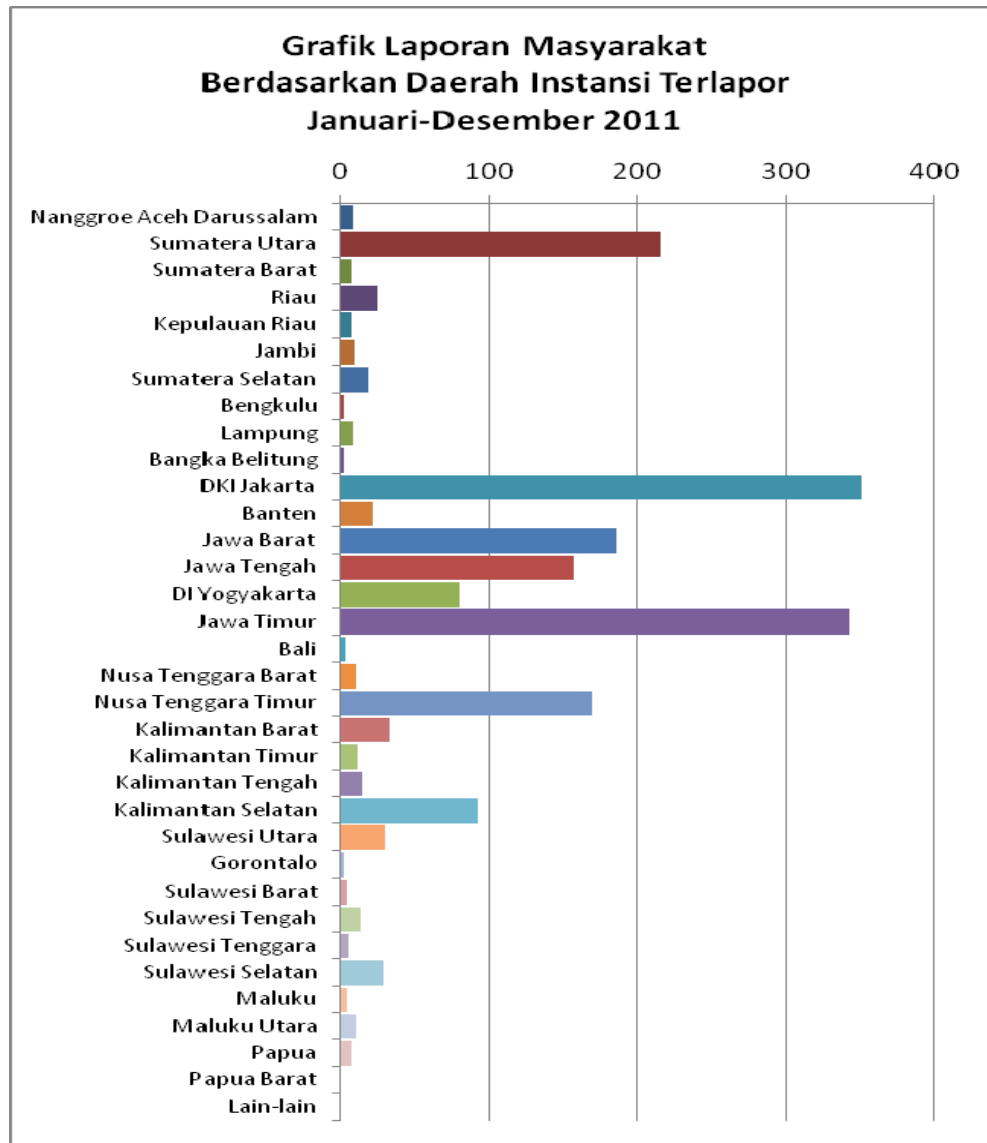


b. Daerah Instansi Terlapor

Berdasarkan daerah instansi Terlapor menunjukkan bahwa daerah yang paling banyak dilaporkan oleh masyarakat adalah instansi penyelenggara pelayanan publik yang berada di Provinsi DKI Jakarta sebesar 350 laporan (18,75 %), selanjutnya di Jawa Timur 342 laporan (18,32 %), Sumatera Utara 215 laporan (11,52 %), Jawa Barat 185 laporan (9,91 %) dan NTT 169 laporan (9,05 %). Kondisi ini menunjukkan rendahnya kinerja organisasi publik/pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan semakin tingginya kesadaran masyarakat di wilayah tersebut untuk memperoleh hak atas pelayanan yang baik. Secara rinci laporan masyarakat berdasarkan daerah instansi terlapor dapat dilihat pada tabel dan grafik berikut:

Tabel 7
Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Daerah Instansi Terlapor

PROVINSI	JUM	%	PROVINSI	JUM	%
Nanggroe Aceh Darussalam	8	0.43	Nusa Tenggara Barat	10	0.54
Sumatera Utara	215	11.52	Nusa Tenggara Timur	169	9.05
Sumatera Barat	7	0.37	Kalimantan Barat	33	1.77
Riau	24	1.29	Kalimantan Timur	11	0.59
Kepulauan Riau	7	0.37	Kalimantan Tengah	14	0.75
Jambi	9	0.48	Kalimantan Selatan	91	4.87
Sumatera Selatan	18	0.96	Sulawesi Utara	30	1.61
Bengkulu	2	0.11	Gorontalo	2	0.11
Lampung	8	0.43	Sulawesi Barat	4	0.21
Bangka Belitung	2	0.11	Sulawesi Tengah	13	0.70
DKI Jakarta	350	18.75	Sulawesi Tenggara	5	0.27
Banten	21	1.12	Sulawesi Selatan	28	1.50
Jawa Barat	185	9.91	Maluku	4	0.21
Jawa Tengah	156	8.36	Maluku Utara	10	0.54
DI Yogyakarta	79	4.23	Papua	7	0.37
Jawa Timur	342	18.32	Papua Barat	0	0.00
Bali	3	0.16	Lain-lain	0	0.00
			JUMLAH	1867	100



4. Substansi Laporan

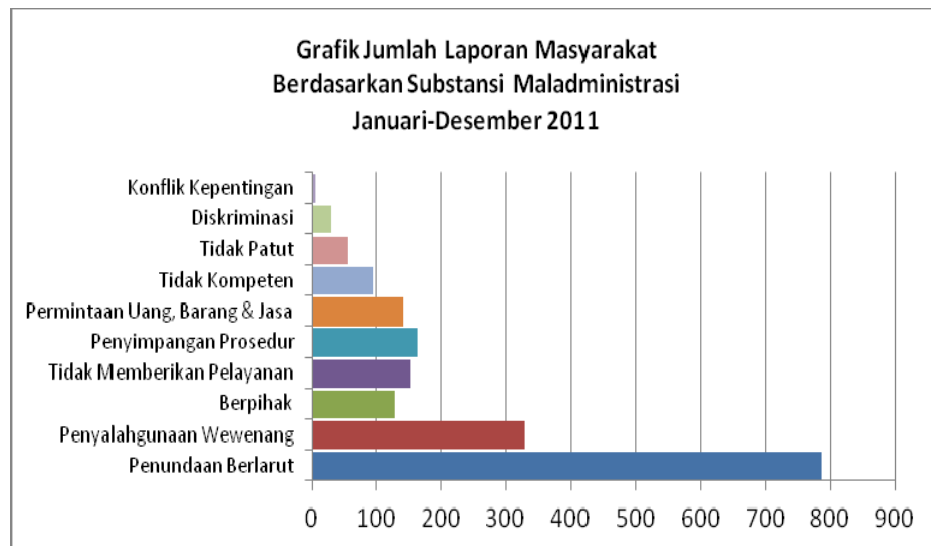
Substansi atau permasalahan yang sering dikeluhkan masyarakat adalah berkaitan dengan kelambatan atau penundaan pelayanan oleh penyelenggara negara, misalnya perizinan yang tidak kunjung dikeluarkan oleh pihak pemerintah daerah, masalah sertifikat tanah yang tidak kunjung dilayani oleh kantor pertanahan, eksekusi putusan pengadilan yang tidak dilaksanakan, tidak adanya perkembangan lebih lanjut penyidikan oleh pihak kepolisian, dan sebagainya. Substansi penundaan berlarut tersebut mencapai 784 laporan (41,99%) dari

seluruh laporan masyarakat, diikuti oleh substansi Penyalahgunaan Wewenang sebesar 328 laporan (17,57% , Penyimpangan Prosedur 162 laporan (8,68%), Tidak Memberikan Pelayanan 151 laporan (8,09%), Permintaan Uang, Barang dan Jasa 139 laporan (7,45%), Sisanya sebanyak 303 laporan (18,22) termasuk dalam substansi maladministrasi Berpihak, Tidak Kompeten, Tidak Patut, Diskriminasi dan Konflik Kepentingan.

Secara rinci laporan masyarakat berdasarkan substansi maladministrasi dapat dilihat pada tabel dan grafik berikut:

Tabel 5
Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Substansi Maladministrasi

SUBSTANSI MALADMINISTRASI	JUMLAH	%
Penundaan Berlarut	784	41.99
Penyalahgunaan Wewenang	328	17.57
Berpihak	127	6.80
Tidak Memberikan Pelayanan	151	8.09
Penyimpangan Prosedur	162	8.68
Permintaan Uang, Barang & Jasa	139	7.45
Tidak Kompeten	93	4.98
Tidak Patut	53	2.84
Diskriminasi	27	1.45
Konflik Kepentingan	3	0.16
JUMLAH	1867	100



5. Tindak Lanjut Ombudsman RI

Proses penanganan laporan masyarakat yang diterima oleh Ombudsman RI dilakukan secara administratif maupun substantif. Hasil dari proses penanganan yang dalam hal ini disebut tindak lanjut berupa penyampaian surat pemberitahuan kepada Pelapor, permintaan klarifikasi kepada Terlapor, pemeriksaan lanjutan, dan penyampaian rekomendasi. Namun, tidak semua laporan melewati proses penyampaian rekomendasi, ada kalanya sudah selesai pada tahap klarifikasi.

Berdasarkan data yang telah dihimpun sejak Januari sampai dengan Desember tahun 2011, tindak lanjut yang telah dilakukan oleh Ombudsman RI terhadap laporan yang diterima selama tahun berjalan maupun tahun-tahun sebelumnya sebanyak 2165 laporan.

Dari keseluruhan laporan yang diterima Ombudsman RI pada tahun 2011 sebanyak 1867 laporan, setelah melalui pemeriksaan secara administratif maupun substantif terdapat 158 laporan (8,46 %) yang tidak memerlukan penanganan lebih lanjut karena permasalahan yang dilaporkan tidak termasuk dalam substansi maladministrasi sehingga Ombudsman RI tidak berwenang untuk menindaklanjuti.

Dalam kondisi tersebut Ombudsman RI menyampaikan pemberitahuan kepada Pelapor agar menyampaikan laporan kepada instansi yang berwenang. Tindak lanjut lainnya berupa pemberitahuan kepada Pelapor untuk melengkapi kekurangan data sebanyak 206 laporan (11,03 %), permintaan klarifikasi kepada Terlapor sebanyak 1044 laporan (55,91%) dan menyampaikan Rekomendasi kepada instansi Terlapor sebanyak 12 laporan (0,64%).

Secara rinci tindak lanjut yang telah dilakukan Ombudsman RI selama tahun 2011 untuk laporan masyarakat yang diterima selama tahun berjalan maupun tahun-tahun sebelumnya dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 6
Tindak Lanjut Ombudsman RI Terhadap Laporan Masyarakat

BENTUK TINDAK LANJUT	2008	2009	2010	2011	JUM	%
Klarifikasi	1	5	73	1044	1123	51.87
Rekomendasi	0	5	4	12	21	0.97
Pemeriksaan Lanjutan	8	12	47	104	171	7.89
Bukan Wewenang	0	3	14	158	175	8.08
Melengkapi Data	0	1	8	206	215	9.93
Pemberitahuan	3	7	61	389	460	21.25
Lain-lain	0	0	0	0	0	0
JUMLAH	12	33	207	1913	2165	100

6. Tanggapan

Dari seluruh laporan masyarakat yang telah ditindaklanjuti, Ombudsman RI mencatat tingkat responsivitas dari instansi Terlapor atas tindak lanjut Ombudsman RI sebesar 64,10 % baik berupa permintaan klarifikasi maupun rekomendasi.

Secara rinci tanggapan terlapor terhadap tindak lanjut Ombudsman RI dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 7
Tanggapan Terlapor Terhadap Tindak Lanjut Ombudsman RI

SUBSTANSI TANGGAPAN	2007	2008	2009	2010	2011	JUM	%
Melakukan Penelitian	0	0	0	0	7	7	0.83
Menindaklanjuti Laporan	0	0	1	2	67	70	8.30
Penjelasan	5	8	48	158	490	709	84.10
Respon Instansi Terkait	0	0	1	0	8	9	1.07
Selesai Menurut Pelapor	0	0	0	0	48	48	5.69
JUMLAH	5	8	50	160	620	843	100

7. Investigasi

Guna mendukung kinerja dalam melakukan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik, Ombudsman RI mempunyai tugas antara lain melakukan investigasi terhadap dugaan maladministrasi sebagaimana diatur pada Pasal 7 huruf d Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008.

Pada tahun 2011, Ombudsman RI telah melaksanakan 167 (seratus enam puluh tujuh) investigasi di berbagai daerah (8,94% dari jumlah laporan masyarakat yang memenuhi syarat sebagai laporan. Jumlah investigasi tersebut memenuhi target rencana kerja Ombudsman RI (9%).

Selain kegiatan investigasi berdasarkan laporan masyarakat, Ombudsman RI juga melaksanakan kegiatan investigasi atas prakarsa sendiri berkenaan penyelenggaraan pelayanan publik yang bersifat sistemik terhadap isu utama berikut:

a. Pelayanan Penyeberangan di Pelabuhan Merak-Bakauheni.

Masalah kemacetan panjang di pelabuhan penyeberangan Merak-Bakauheni tiap tahun selalu menjadi sorotan masyarakat. Hasil

investigasi Ombudsman menemukan bahwa penyebab kemacetan adalah:

1. Ketersediaan kapal dan jumlah trip perjalanan yang terbatas mempengaruhi pelayanan.
2. Sarana dermaga yang belum beroperasi secara penuh karena sedang dalam tahapan pembangunan dan perbaikan.
3. Peningkatan jumlah kendaraan dengan perbandingan pada bulan Februari 2010, jumlah truk sebanyak 58.310 dengan rata-rata 87 truk/jam. Sedangkan pada tahun 2011 bulan yang sama, jumlah truk meningkat sebanyak 105% yaitu 61.421 dengan rata-rata 91 truk/jam.
4. Proses pembangunan *flyover* di pelabuhan Merak mengakibatkan terbatasnya akses jalan bagi keluar masuknya kendaraan terutama truk.
5. Terbatasnya lahan parkir di Pelabuhan Merak, mengakibatkan kecilnya daya tampung kendaraan terutama truk.

Sementara itu, beberapa hasil investigasi terkait manajemen kepelabuhanan adalah sebagai berikut:

1. Sistem *ticketing* pada loket pelabuhan Merak dan Bakauheni masih menggunakan sistem manual yaitu pembayaran dengan menggunakan uang tunai (*cash*) hal ini berpotensi pada penyimpangan atau terjadinya pungli.
2. Manifest data penumpang tidak disiapkan terlebih dahulu sehingga tidak semua penumpang dan data muatan kendaraan terdata dengan baik.
3. Kendaraan penumpang, mobil pribadi, sepeda motor dan truk bermuatan khusus seperti bahan makanan dan kebutuhan pokok yang mudah rusak selama ini sudah diprioritaskan pengangkutannya sehingga relatif lancar.
4. Akses jalan menuju loket pembayaran tiket ke Pelabuhan Merak hanya selebar kurang lebih 10 meter dengan panjang jalan dari pintu timbangan 15 Meter sehingga menyebabkan antrian kendaraan bilamana terjadi penumpukan kendaraan pada pintu masuk loket dan menyebabkan antrian panjang.
5. Tidak ada papan petunjuk/pengumuman secara manual maupun digital ke arah dermaga 1 sampai 5 yang jelas sehingga menyulitkan pengguna jasa. Informasi perjalanan kapal secara elektronik hanya terdapat pada 1 (satu) titik yaitu pintu masuk khusus untuk penumpang yang tidak memakai kendaraan mobil ataupun motor.
6. Praktek pungli oleh oknum maupun agen-agen yang mengurus pembayaran tiket penyeberangan masih terjadi masih terjadi pada beberapa titik yaitu di jalur jalan raya menuju pelabuhan, pintu

timbangan kendaraan, loket penjualan tiket penyeberangan, lahan parkir menuju kapal oleh petugas maupun preman.

7. Kesadaran masyarakat yang masih lemah dalam antri kendaraan serta masih memberikan imbalan uang yang tidak resmi

Sedangkan upaya perbaikan yang dilakukan oleh penyelenggara pelabuhan adalah sebagai berikut:

A. Upaya Jangka Pendek (telah dilakukan)

1. Penambahan kapasitas angkut melalui penambahan 8 (delapan) unit kapal bantuan.
2. Percepatan *port time* (waktu bongkar muat) dari 75 menit menjadi 60 menit.
3. Optimalisasi trip dengan mengoperasikan minimal 24 kapal sehingga dapat mencapai sekitar 96 trip per hari.
4. Percepatan docking/pemeliharaan kapal dengan melakukan koordinasi bersama pemilik kapal dan Kementerian Perhubungan RI.

B. Rencana jangka menengah

1. Penambahan kapal PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) di lintas Merak–Bakauheni sebanyak 4 (empat) unit.
2. Penambahan area parkir di Pelabuhan Merak melalui kerjasama dengan PT. KAI.
3. Menjadikan Dermaga V sebagai Dermaga Premium / Eksekutif khusus untuk kapal Ro–Ro ukuran besar dan berkecepatan tinggi, berikut sistem tiket ON LINE.
4. Peremajaan kapal-kapal yang memiliki kinerja rendah dalam pencapaian trip dan hari operasi yang diusulkan melalui Kementerian Perhubungan.
5. Pembangunan 2 (dua) unit kapal baru di lintasan Merak–Bakauheni.
6. Koordinasi dengan Kementerian Perhubungan untuk percepatan pembangunan *Break Water* di Merak dan Bakauheni.

C. Rencana penanganan jangka panjang

1. Penambahan dermaga VI di Pelabuhan Merak dan Bakauheni khusus untuk penumpang pejalan kaki dan kendaraan pribadi.
2. Pembangunan 7 (tujuh) unit kapal baru di lintasan Merak–Bakauheni.

Berdasarkan temuan tersebut, Ombudsman Republik Indonesia kemudian memberikan saran untuk mengatasi kemacetan/antrian truk, antara lain:

1. Jangka Pendek

- a) Segera menyusun SOP tentang pelayanan kepelabuhanan dalam kondisi macet/antrian truk secara terpadu dengan melibatkan partisipasi masyarakat dan pemangku kepentingan dengan mengacu pada ketentuan yang berlaku termasuk ketentuan yang di atur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- b) Semua instansi membuat maklumat layanan sebagai bentuk komitmen dalam rangka peningkatan pelayanan dengan mengacu kepada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.
- c) Membuat kontrak kerja atau perjanjian bersama antara penyedia kapal dengan pengelola pelabuhan penyeberangan tentang hak dan kewajiban masing-masing dalam rangka ketersediaan kapal yang beroperasi dan keselamatan penumpang.
- d) Melengkapi infrastruktur di pelabuhan dengan memperbanyak petunjuk masuk dermaga, tarif pelayanan, petugas pelayanan yang lebih ramah, himbauan untuk tidak memberi dan menerima suap atau bebas pungli.
- e) Membuat ketentuan yang jelas tentang pengawasan terhadap berjalannya ketentuan mengenai kelayakan kapal, perawatan kapal, perbaikan kerusakan (pergantian suku cadang serta *maintenance*) doking (tempat docking dan jangka waktu docking) dalam rangka mengantisipasi kemacetan karena kekurangan ketersediaan kapal.
- f) Hal-hal lain yang menghambat pelayanan (manifest penumpang untuk semua jenis kendaraan, perkiraan waktu terjadi kemacetan) agar dipersiapkan dan disampaikan terlebih dahulu kepada pengguna layanan dan diatur dalam SOP sehingga tidak mengganggu aktifitas pelayanan penyeberangan.
- g) Pemanfaatan sistem digital dalam pelayanan penyeberangan; sistem ticketing, pengaturan antrian kendaraan berdasarkan dermaga keberangkatan, pengaturan kapal sebagaimana pelayanan di pelabuhan udara/bandara.
- h) Pemberantasan calo/pungli dengan berbagai cara seperti pemasangan camera CCTV, pamflet serta pengumuman tentang anti calo/pungli atau korupsi.

2. Jangka Menengah

- a) Membuat kebijakan atau peraturan tentang harga atau tarif khusus dalam pengoperasian kendaraan angkutan umum atau truk jenis tertentu berdasarkan klasifikasi yaitu kapasitas angkut maupun berat melebihi ketentuan seperti kontainer atau pengangkut peti kemas serta kendaraan sejenis, karena memerlukan ruang atau *space* yang besar dalam kapal penyeberangan.

- b) Memberi kemudahan bagi investor dalam pengadaan kapal baru seperti memberikan subsidi dengan beban bunga yang ringan.
 - c) Melakukan asesmen mengenai kelaikan perusahaan pemilik kapal sebagai bahan untuk:
 - 1) pemberian sanksi berupa pencabutan ijin operasi bilamana perusahaan pemilik kapal tidak memenuhi SOP atau kontrak kerja yang telah disepakati bersama.
 - 2) pemberian apresiasi bagi yang berkomitmen melaksanakan SOP dan kontrak kerja dalam rangka pelayanan
 - d) Mengembangkan iklim usaha yang kondusif, sehat dan transparan dalam rangka investasi pengadaan kapal dengan memberikan kemudahan bagi investor untuk pengadaan kapal dengan bunga kredit bank yang murah serta pembayaran cicilan dalam jangka waktu terjangkau.
 - e) Mempercepat proses penetapan penyesuaian tarif khusus untuk jenis kendaraan tertentu (peti kemas/Trailer).
 - f) Mengaktifkan pemakaian dermaga yang sesuai dengan kapasitas kapal dan klasifikasi kendaraan (bus penumpang, mobil kecil/sedan, truk sedang dan besar).
 - g) Memberikan informasi atas kepastian pembangunan Jembatan Selat Sunda sebagai jaminan bagi investor maupun masyarakat yang akan melakukan penanaman modal di penyeberangan Merak dan Bakauheni
- 3) Jangka Panjang

Menyusun *master plan* Pelabuhan Merak sebagai pelabuhan komersil dengan memperhatikan kondisi semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat akan transportasi massal yang nyaman, ekonomis dengan penggunaan teknologi tepat guna, melalui berbagai cara antara lain :

- a) Bekerjasama dengan berbagai pihak khususnya dengan pemerintah daerah setempat dalam rangka dukungan sarana –prasarana (lahan parkir, terminal, fasilitas umum dll)
- b) Penambahan dan peremejaan armada kapal dan dermaga serta infrastruktur pendukungnya dengan mengantisipasi lonjakan arus pengguna jasa penyeberangan Merak-Bakauheni.
- c) Optimalisasi penggunaan IT dalam melakukan pengelolaan pelabuhan.

Rekomendasi Ombudsman tersebut kemudian diserahkan kepada Menteri Perhubungan Republik Indonesia, nomor rekomendasi Menhub : 0005/REK/0303.2011/MKA-PD-02-14-21-23-24/V/2011. Dalam kesempatan tersebut Menteri Perhubungan Republik Indonesia saat itu, Fredy Numberi, merespon positif saran Ombudsman dan berjanji akan

menindaklanjuti dan mendukung penyelesaian masalah kemacetan di Pelabuhan Merak-Bakauheni, serta berkoordinasi dengan pihak-pihak terkait.

b. Pelayanan Terpadu Satu Pintu oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bekasi.

Ombudsman Republik Indonesia menggunakan kewenangan untuk melakukan investigasi atas prakarsa sendiri (*own-motion investigation*) terhadap Badan Pelayanan dan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Bekasi berdasarkan berita yang dimuat di harian Poskota dan Radar Bekasi tanggal 16 Maret 2011. Di dalam harian tersebut dinyatakan bahwa lebih dari 1.900 (seribu sembilan ratus) berkas permohonan perizinan usaha belum ditandatangani oleh Kepala BPPT Kota Bekasi.

Berdasarkan temuan lapangan dan uraian analisis temuan, maka Ombudsman menyimpulkan beberapa hal sebagai berikut ;

1. Penyebab utama terjadinya keterlambatan pelayanan perizinan berupa penumpukan berkas perizinan ± 1900 oleh BPPT Kota Bekasi adalah kekosongan jabatan Kepala BPPT Kota Bekasi, yang memasuki masa pensiun pada bulan Desember 2010 dan tidak segera diangkatnya pengganti Kepala BPPT Kota Bekasi yang definitif atau menunjuk Pelaksana Tugas (Plt) oleh Walikota Bekasi.
2. BPPT Kota Bekasi telah memiliki mekanisme/prosedur dan persyaratan pelayanan perizinan dan telah pula diumumkan secara terbuka, namun terdapat beberapa persoalan yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan oleh BPPT Kota Bekasi diantaranya kondisi Pemerintahan Kota Bekasi yaitu Walikota Bekasi sedang dalam penahanan KPK, lemahnya koordinasi antara BPPT dengan Dinas Teknis dan tidak adanya sistem pengawasan bersama, kurangnya kualitas Sumber Daya Manusia di BPPT Kota Bekasi, sarana dan prasarana serta fasilitas yang kurang memadai.
3. Upaya yang dilakukan Pemerintah Kota Bekasi dalam menyelesaikan penumpukan sebanyak ± 1900 berkas permohonan perizinan adalah dengan menunjuk atau mengangkat Asisten III selaku Pelaksana Tugas (Plt) Kepala BPPT Kota Bekasi disertai penandatanganan izin, sehingga pada akhir bulan Maret 2011 tidak ada lagi penumpukan berkas perizinan di BPPT karena sudah ditandatangani oleh Plt Kepala BPPT. Namun penumpukan berkas

permohonan perizinan yang diakibatkan oleh kendala internal tidak diinformasikan/dipublikasikan secara terbuka kepada masyarakat sehingga telah menimbulkan keresahan yang dapat menyebabkan terjadinya ketidakpercayaan masyarakat terhadap eksistensi BPPT Kota Bekasi.

Berdasarkan beberapa butir kesimpulan tersebut di atas, Ombudsman Republik Indonesia perlu menyampaikan saran kepada ;

1. Menteri Dalam Negeri, agar membuat mekanisme atau kebijakan tertentu (juklak/juknis/protap) yang mengatur ;
 - a. Batas waktu minimal pengisian jabatan Kepala/Pimpinan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD), terutama untuk Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dan unit kerja lain yang berkaitan langsung dengan pelayanan publik, karena terhambatnya pengisian jabatan tersebut mempengaruhi pelaksanaan fungsi-fungsi serta tugas pemerintahan, yang pada ujungnya merugikan masyarakat.
 - b. Mekanisme kerja/koordinasi yang lebih efektif antara PTSP dengan Dinas Teknis terkait, misalnya melalui pembentukan tim kerja yang melibatkan unsur PTSP dan Dinas Teknis lainnya untuk memproses atau melakukan pemeriksaan teknis guna memenuhi standar waktu pelayanan yang telah disepakati untuk dilaksanakan, termasuk Standar Operasional Prosedur (SOP) terkait pelayanan yang diberikan dalam keadaan tertentu seperti kosongnya jabatan Kepala PTSP, waktu libur panjang dan/ atau kondisi darurat lainnya untuk mencegah penumpukan berkas perizinan yang menimbulkan kerugian dan ketidakpastian bagi masyarakat.
2. Walikota Bekasi dengan tembusan kepada Menteri Dalam Negeri dan Gubernur Jawa Barat, yang intinya segera membuat Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk Tim Kerja BPPT Kota Bekasi dengan Dinas teknis terkait untuk memproses atau melakukan pemeriksaan teknis guna memenuhi standar pelayanan di BPPT Kota Bekasi.

c. Kerusakan gedung SD di Kabupaten Bogor.

Harian Poskota tanggal 26 Januari 2011 memuat berita tentang gambaran kondisi pendidikan di SD 03 Cidokom dan SDN 02

Kecamatan Rumpin Kabupaten Bogor yang mengalami kerusakan bangunan sekolah sehingga dapat membahayakan keselamatan jiwa para siswa. Hal serupa juga dimuat situs www.republika.co.id tertanggal 11 Oktober 2010 yang menyebutkan sebanyak 1.802 ruang kelas sekolah di Kabupaten Bogor rusak yang terjadi pada 1.665 ruang kelas di tingkat SD, 12 tingkat SMP, 16 tingkat SMA dan 9 tingkat SMK. Pendidikan di Indonesia mengalami krisis di beberapa daerah, berdasarkan siaran Metro 10 di Metro TV tanggal 9 Mei 2011 menyatakan bahwa dalam 10 Propinsi dengan anak tidak sekolah, yang menduduki peringkat pertama adalah Propinsi Jawa Barat dengan jumlah anak tidak sekolah sejumlah 553.115 anak diperoleh dari keterangan berbagai pihak antara Lain Wakil Menteri Pendidikan, Fasli Jalal dan Kepala Lembaga Demografi Universitas Indonesia, Soni Harri Darmaji.

Berdasarkan hasil temuan lapangan dan telaah yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia menyimpulkan bahwa pengajuan anggaran perbaikan sekolah yang dilakukan oleh pihak sekolah terhadap instansi terkait yang berwenang baik di tingkat Kecamatan dan Kabupaten belum memperoleh tindak lanjut atau perbaikan gedung sekolah yang merupakan sarana pendidikan. Hal ini merupakan pengabaian kewajiban hukum oleh Pejabat Instansi yang berwenang di Pemerintah Kabupaten Bogor, mengingat tidak dilakukannya perbaikan dengan segera terhadap gedung sekolah dasar negeri yang rusak dimaksud, bahkan ada yang tidak diperbaiki dalam jangka waktu sampai dengan tiga puluh tahun, sementara kondisi kerusakan sekolah telah diketahui oleh Pemerintah Kabupaten Bogor.

Selain itu Ombudsman juga menemukan bahwa ada indikasi pihak Kecamatan mengabaikan usulan sekolah yang harus diperbaiki, sehingga pihak Bappeda tidak mencantumkan sekolah yang rusak dalam usulan Kecamatan dan salah dalam menentukan skala prioritas terhadap perbaikan gedung sekolah yang rusak.

Berdasarkan hasil temuan tersebut, maka Ombudsman telah menyampaikan saran kepada beberapa pihak agar dapat memperbaiki sistem penanganan bangunan sekolah yang rusak, mencakup BPK, Menteri Koordinator Kesejahteraan Rakyat, Menteri Dalam Negeri, Gubernur Jawa Barat, dan Bupati Bogor.

Kepada BPK, Ombudsman menyarankan agar melakukan evaluasi terhadap kinerja keuangan tahun 2008, 2009 dan 2010 Pemerintah Kabupaten Bogor atas indikasi penentuan alokasi anggaran yang tidak tepat sasaran.

Kepada Menteri Koordinator Kesejahteraan Rakyat, Ombudsman menyarankan agar memanggil Gubernur Jawa Barat dan Bupati Bogor dalam rapat kerja bersama dengan Menkokesra dan Ombudsman Republik Indonesia, agar bisa dilakukan orientasi strategis mengenai pentingnya pencapaian kualitas pendidikan di Indonesia, terutama di Propinsi Jawa Barat dan khususnya Kabupaten Bogor.

Kepada Menteri Dalam Negeri, Ombudsman menyarankan agar melakukan kajian lebih mendalam terhadap hasil Evaluasi Kinerja Pemerintah Daerah sebagaimana diatur dalam PP No 6 Tahun 2008 Tentang Pedoman Evaluasi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah atas LHE (Laporan Hasil Evaluasi) Kabupaten Bogor tahun 2009 dan 2010.

Kepada Gubernur Jawa Barat, Ombudsman menyarankan agar memanggil Bupati Bogor dan jajaran guna melakukan evaluasi alokasi anggaran yang tidak tepat sasaran, evaluasi proses penentuan prioritas alokasi anggaran rehabilitasi serta meningkatkan pengawasan terhadap hasil pendataan sekolah yang menjadi prioritas untuk perbaikan.

Kepada Bupati Bogor, Ombudsman menyarankan beberapa hal sebagai berikut:

- a. Memastikan realisasi rehabilitasi seluruh gedung sekolah yang ada dalam kondisi rusak dan sehingga tidak bisa dipergunakan dalam proses belajar mengajar atau membahayakan jiwa dan keselamatan siswa didik dalam 2 (dua) tahun anggaran, yaitu 2012 dan 2013.
- b. Menyusun dan mengaplikasikan strategi *grouping* Sekolah Dasar yang berdekatan (penyatuan sekolah), dalam tahun 2012.
- c. Memerintahkan Bappeda Kabupaten Bogor agar meningkatkan koordinasi dengan UPTK di kecamatan dalam penentuan skala prioritas perbaikan gedung sekolah yang rusak.
- d. Memberikan teguran kepada Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Bogor beserta seluruh jajaran Dinas Pendidikan agar meningkatkan kemampuan manajemen resiko.
- e. Melakukan *review* pelaksanaan tugas UPTK dalam hal koordinasi penentuan prioritas sekolah-sekolah untuk rehabilitasi.

Beberapa hari setelah Ombudsman menyampaikan hasil temuan dan saran tersebut kepada publik, beberapa media massa kemudian memuat berita tentang kunjungan Wakil Presiden Republik Indonesia ke beberapa sekolah dasar di Kabupaten Bogor yang mengalami kerusakan bangunan.

d. Pelayanan Kecamatan di Provinsi DKI Jakarta.

Salah satu rencana jangka pendek anggota Ombudsman periode 2011-2016 adalah melakukan evaluasi terhadap penerapan standar pelayanan tingkat kecamatan di Provinsi DKI Jakarta. Dalam pelaksanaannya Ombudsman melakukan investigasi melalui pengamatan lapangan terhadap 42 (empat puluh dua) kecamatan yang tersebar di 5 (lima) wilayah kota administrasi Provinsi DKI Jakarta.

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan di lapangan, maka Ombudsman mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Bahwa, kebijakan peningkatan pelayanan publik yang ditetapkan oleh Gubernur DKI Jakarta belum sepenuhnya diterapkan pada prakteknya oleh kecamatan-kecamatan di DKI Jakarta.
2. Belum selarasnya regulasi untuk peningkatan pelayanan publik di DKI Jakarta dengan operasional lapangan khususnya dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat Kecamatan.
3. Dapat disimpulkan bahwa hampir semua Kecamatan di DKI Jakarta belum memiliki dan menerapkan secara optimal (sepenuhnya) komponen standar pelayanan publik sebagaimana diamanatkan Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta No. 128 Tahun 2008, dengan hasil temuan antara lain:
 - a. Hampir semua Kecamatan di DKI Jakarta tidak mencantumkan (menampilkan) visi, misi dan motto yang terpublikasi kepada masyarakat/pengguna layanan. Dari empat puluh dua Kecamatan hanya 4 (empat) Kecamatan memperoleh nilai pada visi, misi dan motto yaitu Kecamatan Ciracas (10,0), Kecamatan Cilandak (10,0), Kecamatan Pasar Rebo (3,4), Kecamatan Pancoran (3,4).
 - b. Sistem dan prosedur yang ditampilkan pada beberapa Kecamatan di DKI Jakarta masih bersifat sektoral untuk jenis pelayanan tertentu saja tidak menyeluruh untuk semua jenis pelayanan yang diselenggarakan Kecamatan. Bahkan sistem dan

prosedur yang telah adapun belum sepenuhnya dilaksanakan secara konsisten. Dari 42 Kecamatan hanya tujuh Kecamatan yang memperoleh nilai di atas 20 yaitu Kecamatan Ciracas (40,0), Kecamatan Cilandak (33,4), Kecamatan Kalideres (33,4), Kecamatan Grogol Petamburan (33,4). Kecamatan Cipayang (26,7), Kecamatan Mampang Prapatan (26,7), dan Kecamatan Jatinegara (26,7).

- c. Tingkat kepekaan dan responsifitas petugas penyelenggara pelayanan pada Kantor Kecamatan masih tergolong rendah, termasuk dalam menyediakan fasilitas khusus bagi kelompok rentan.
- d. Belum tersedia sarana pengaduan antara lain (kotak pengaduan, petugas pengelola pengaduan, mekanisme pengelolaan pengaduan, dokumentasi pengaduan) pada empat puluh dua Kecamatan di DKI Jakarta, sehingga fungsi layanan pengaduan tidak terlaksana.

Dengan merujuk kesimpulan tersebut demi upaya peningkatan pelayanan publik, maka Ombudsman Republik Indonesia menyampaikan saran kepada Gubernur DKI Jakarta:

1. Menginstruksikan seluruh Kecamatan di DKI Jakarta agar segera merumuskan visi, misi dan motto pelayanan serta Standar Operasional Prosedur (SOP) dan ditampilkan di ruang publik yang jelas terlihat oleh masyarakat pengguna jasa pelayanan.
2. Melakukan evaluasi secara berkala terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan di Kecamatan khususnya sesuai amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Menyediakan sarana dan atau petugas yang bisa membantu kelompok rentan.
4. Menyediakan sarana pengaduan masyarakat antara lain kotak laporan dan saran, petugas penerima pengaduan bersamaan dengan menempatkan petugas khusus untuk menangani dan menyelesaikan pengaduan masyarakat.
5. Menyediakan informasi secara terbuka mengenai syarat dan prosedur, kepastian waktu dan biaya seluruh pengurusan yang diselenggarakan oleh Kecamatan demi pelayanan publik yang baik bagi masyarakat.

Saran ini kemudian disampaikan oleh Anggota Ombudsman kepada Pemerintah Provinsi DKI Jakarta melalui Sekretaris Daerah beserta jajarannya pada tanggal ____ .

e. Penyaluran Dana Bantuan Operasional Sekolah (BOS).

Ombudsman telah menerima laporan dari Indonesia Corruption Watch (ICW) dan beberapa Pengurus Komite Sekolah di Wilayah Propinsi DKI Jakarta serta beberapa wilayah kantor perwakilan Ombudsman RI mengenai masalah terlambatnya realisasi penyaluran dan penggunaan dana BOS pada periode Triwulan pertama tahun 2011. Mengingat permasalahan yang disampaikan bukan masalah khusus di daerah tertentu atau sekolah tertentu, namun umumnya terjadi hampir di setiap daerah maka Ombudsman perlu melihat persoalan ini dari kebijakan yang mengakibatkan keterlambatan pencairan.

Berdasarkan temuan di lapangan, Ombudsman kemudian menyimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Terjadi keterlambatan Dana BOS dari Triwulan I, II dan III bahkan sampai awal Triwulan IV, ditemukan banyak Kabupaten/Kota yang masih belum menyalurkan dana BOS.
2. Terjadi maladministrasi berupa kelalaian:
 - a. Tidak dapat mengantisipasi adanya keterlambatan Dana BOS di Kabupaten/Kota.
 - b. Tidak memperhitungkan kesiapan dari Pemerintah Daerah untuk mengimplementasikan SEB Menteri Dalam Negeri dan Menteri Pendidikan Nasional No. 900/5106/SJ No. 02/XII/SEB/2010 tentang Pedoman Pengelolaan Dana BOS Dalam APBD TA 2011 mengingat SEB tersebut diberlakukan menjelang akhir tahun 2010 dengan waktu sosialisasi yang sangat singkat.
3. Faktor keterlambatan tersebut tidak hanya disebabkan oleh minimnya waktu sosialisasi kebijakan penyaluran dana BOS namun juga disebabkan karena substansi kebijakan yang tidak efektif karena harus melalui mekanisme APBD di Kabupaten/ Kota.
4. Mengingat Dana BOS berasal dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) yang diperuntukkan bagi Sekolah Dasar (SD) dan Sekolah Menengah Pertama (SMP) guna peningkatan mutu pendidikan, dimana nominal dan jumlah sekolah sasaran sudah jelas dan pasti, maka pengalokasian Dana BOS ke Anggaran Pendapatan

dan Belanja Daerah (APBD) melalui mekanisme Dana Penyesuaian dinilai tidaklah tepat.

Berdasarkan kesimpulan hasil asesmen pemberian pelayanan program Dana BOS, Ombudsman RI menyampaikan saran agar:

1. Mengupayakan pada APBN 2012 untuk memindahkan dana BOS dari Pos anggaran Dana Penyesuaian (APBD) ke belanja pemerintah pusat di daerah melalui mata anggaran pemerintah pusat Kementerian/Lembaga sebagaimana APBN sebelum tahun 2011, agar tertib penganggaran dalam APBN dan APBD serta lebih efektif dan lebih cepat proses pencairannya.
2. Memperkuat sistem pengawasan pengelolaan dana BOS dengan meningkatkan peran Inspektorat Jenderal dan Inspektorat di daerah serta melibatkan partisipasi masyarakat sesuai ketentuan peraturan perundangan yang berlaku.
3. Membentuk sistem, sarana pengaduan, dan menugaskan pejabat pengelola pengaduan yang kompeten dalam mengelola pengaduan terkait masalah pengelolaan dana BOS sesuai Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 36 ayat (1) paling lambat bulan Maret 2012 (akhir Triwulan I).

Beberapa waktu setelah Rekomendasi terkait pencairan dana BOS ini disampaikan, Wakil Presiden Republik Indonesia meminta Ombudsman untuk memberikan paparan di hadapan beberapa Menteri Kabinet Indonesia Bersatu Jilid II dan pihak-pihak lainnya terkait hasil investigasi pencairan dana BOS tersebut. Dalam perkembangannya kemudian, pemerintah pusat mengeluarkan kebijakan terbaru untuk merubah

- f. Walikota Bogor yang Tidak Melaksanakan Putusan Mahkamah Agung terkait Pemberian Ijin Pembangunan GKI Taman Yasmin.**
Laporan/pengaduan yang diterima oleh Ombudsman sejak tahun 2010 ini menjadi isu nasional yang muncul di berbagai media dan menarik perhatian kalangan internasional. Pada intinya substansi pengaduan yang disampaikan menyangkut pemberian Ijin Mendirikan Bangunan oleh Walikota Bogor kepada Panitia Pembangunan Gereja Kristen Indonesia (GKI) Taman Yasmin Bogor sejak tahun 2006.

Ijin Mendirikan Bangunan yang telah didapat pada tahun 2006 tersebut kemudian dibekukan melalui Surat Kepada Dinas Tata Kota dan

Pertamanan Kota Bogor pada tahun 2008, dan selanjutnya dikeluarkan surat Walikota Bogor pada tahun 2010 yang intinya menghentikan rekomendasi pembangunan gereja. Pemerintah Kota Bogor beralasan bahwa ada sikap keberatan dan protes dari masyarakat sekitar GKI Yasmin secara terus menerus.

Pihak GKI Bogor kemudian mengajukan gugatan terhadap surat Kepala Dinas Tata Kota dan Pertamanan Kota Bogor dan surat Walikota Bogor kepada Pengadilan Tata Usaha Negara. Gugatan tersebut berujung pada putusan Peninjauan Kembali di Mahkamah Agung Republik Indonesia dengan amar membatalkan surat Kepada Dinas Tata Kota dan Pertamanan Kota Bogor serta surat Walikota Bogor.

Hasil investigasi Ombudsman menyimpulkan beberapa hal, antara lain yaitu Walikota Bogor tidak menunjukkan komitmen untuk melaksanakan putusan Peninjauan Kembali Mahkamah Agung RI Nomor: 127 PK/TUN/2009 tanggal 9 Desember 2010, dengan menerbitkan Surat Keputusan nomor: 645.45-137 tahun 2011 tanggal 11 Maret 2011 tentang Pencabutan Keputusan Walikota Bogor Nomor 645.8-372 Tahun 2006 tentang Izin Mendirikan Bangunan (IMB) atas nama Gereja Kristen Indonesia (GKI) Pengadilan Bogor yang terletak di Jalan K.H Abdullah Bin Nuh Nomor 31 Taman Yasmin Kelurahan Curug Mekar, Kecamatan Bogor Barat, Kota Bogor. Ombudsman menilai bahwa penerbitan Surat Keputusan nomor: 645.45-137 tahun 2011 tanggal 11 Maret 2011 tersebut pada dasarnya merupakan perbuatan melawan hukum dan pengabaian kewajiban hukum.

Selanjutnya Ombudsman mengeluarkan Rekomendasi Nomor: 0011/REK/0259.2010/BS-15/VII/2011, yang intinya agar Walikota Bogor melalui pengawasan oleh Gubernur Jawa Barat dan Menteri Dalam Negeri mencabut Surat Keputusan nomor: 645.45-137 tahun 2011 tanggal 11 Maret 2011 tentang Pencabutan Keputusan Walikota Bogor Nomor 645.8-372 Tahun 2006 tentang Izin Mendirikan Bangunan (IMB) atas nama Gereja Kristen Indonesia (GKI) Pengadilan Bogor yang terletak di Jalan K.H Abdullah Bin Nuh Nomor 31 Taman Yasmin Kelurahan Curug Mekar, Kecamatan Bogor Barat, Kota Bogor.

Hingga Laporan Tahunan 2011 ini disusun, Walikota Bogor belum melaksanakan Rekomendasi Ombudsman tersebut. Bahkan setelah Ombudsman menyampaikan surat kepada Presiden Republik Indonesia

dan Dewan Perwakilan Rakyat sesuai kewenangannya, Walikota Bogor tetap belum melaksanakan Rekomendasi tersebut.



Investigasi lapangan



Investigasi terhadap fasilitas sekolah yang dibiarkan rusak

Rekapitulasi kegiatan investigasi tahun 2011 selengkapnya, sebagaimana daftar terlampir (Lampiran II).

8. Monitoring

Untuk mengetahui ketaatan Terlapor terhadap tindak lanjut Ombudsman RI dilakukan melalui kegiatan monitoring. Selama tahun 2011 telah dilaksanakan sebanyak 135 (seratus tiga puluh lima) kali kegiatan monitoring di berbagai daerah.

Kegiatan monitoring bertujuan untuk menindaklanjuti laporan masyarakat baik yang belum maupun sudah mendapat respon dari instansi Terlapor. Dalam praktiknya beberapa kegiatan monitoring telah menghasilkan perkembangan yang baik bahkan dapat menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh pelapor, namun demikian masih ada beberapa laporan yang terus dilanjutkan proses penyelesaiannya.

Rekapitulasi kegiatan monitoring tahun 2011 selengkapnya, sebagaimana daftar terlampir (Lampiran III).

9. Mediasi

Ombudsman RI juga memiliki kewenangan untuk menyelesaikan laporan melalui mediasi dan konsiliasi. Tidak seluruh laporan diselesaikan melalui metode mediasi maupun konsiliasi, tergantung dari tingkat kesulitan serta karakter laporan masyarakat. Selama tahun 2011, Ombudsman RI telah menyelenggarakan 15 (lima belas) kali kegiatan mediasi dan/atau pertemuan/fasilitasi sebagai persiapan mediasi. Sebagian besar mediasi masih memerlukan proses lebih lanjut guna mencari titik temu penyelesaian permasalahan antara pelapor dan terlapor.

Rekapitulasi kegiatan mediasi tahun 2011 selengkapnya, sebagaimana daftar terlampir (Lampiran IV), sedangkan kegiatan fasilitasi/pertemuan persiapan sebagaimana daftar terlampir (Lampiran V).

Kegiatan mediasi yang telah menghasilkan kesepakatan antara lain :

- a. Mediasi permasalahan ganti rugi kebun/lahan kelompok tani Mandiri Ketapang Jaya Kabupaten Banyuasin Provinsi Sumatera Selatan dengan PT. Tunas Baru Lampung Tbk. Permasalahan terjadi sejak tahun 2009, ketika 250 orang pemegang Surat Pengakuan Hak (SPH) seluas +500 ha, menuntut ganti rugi sebesar Rp350.000.000,00 (tiga ratus lima puluh juta rupiah). Setelah dilakukan proses mediasi oleh Ombudsman RI, pada tanggal 11 Agustus disepakati nilai ganti rugi Rp350.000.000,00. Pembayaran telah dilaksanakan tanggal 15 Agustus 2011.
- b. Mediasi permasalahan layanan RSUD Waluyo Jati Kraksaan terhadap pasien.
Permasalahan: warga mengeluhkan pelayanan RSUD Waluyo Jati, Kraksaan yang buruk karena adanya praktik pungutan tidak resmi yang dilakukan oleh oknum dokter kepada pasien yang akan mengalami

operasi baik terhadap pasien umum maupun pemegang kartu Asuransi/Jamkesmas/Askeskin.

Setelah dilakukan mediasi oleh Ombudsman RI, maka RSUD Waluyo Jati telah menerapkan pengawasan secara baik sehingga tidak ditemukan lagi adanya permintaan imbalan uang terhadap pasien pengguna kartu Askes, Jamkesmas/Askeskin seperti yang terjadi sebelumnya serta telah menerapkan jadwal dan pelaksanaan operasi secara cepat/ada kepastian (2 jam setelah pasien mendaftar).

RSUD Waluyo Jati telah menjalankan keterbukaan informasi pelayanan dengan mengumumkan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan yang menjelaskan alur pelayanan, jangka waktu dan biaya yang harus dikeluarkan untuk setiap pelayanan, khususnya pelayanan operasi sesuai dengan ketentuan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik,

RSUD Waluyo Jati telah membangun lembaga penyelesaian keluhan internal untuk menampung dan menyelesaikan keluhan pelayanan yang dirasakan pasien dan/atau keluarganya sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, meskipun belum dikelola secara sistematis.

- c. Mediasi permasalahan pemotongan PPh Pasal 21 bagi hakim Ad Hoc Tipikor pada Pengadilan Tinggi Kupang dan Pengadilan Negeri Kupang.

Permasalahannya adalah bahwa hakim Ad Hoc Tipikor pada Pengadilan Tinggi Kupang dan Pengadilan Negeri Kupang keberatan atas pemotongan PPH Pasal 21 sebesar 15 % dari tunjangan/uang kehormatan.

Sebagai hasil kesepakatan adalah :

- KPP Pratama Kupang akan memberikan informasi mekanisme penghitungan pajak yang dikenakan kepada Pelapor sesuai dengan ketentuan yang berlaku kepada Pejabat Pembuat Komitmen pada Pengadilan Negeri Kupang dan Pengadilan Tinggi Kupang melalui bendahara masing-masing agar mulai bulan November 2011 kepada Pelapor dikenakan pajak yang nilainya kurang dari 15 %.
- Kantor Perbendaharaan Negara Kupang dan KPP Pratama Kupang akan menghitung kelebihan jumlah PPH 21 yang telah dibayarkan sejak bulan Mei 2011 dan akan diakumulasikan dengan pengenaan pajak mulai bulan November 2011.
- Pemotongan pajak dari uang kehormatan Pelapor sambil menunggu revisi Perpres No. 86 Tahun 2010 yang sedang dalam proses atas permintaan Mahkamah Agung RI dengan harapan pajak bagi Pelapor ditanggung Negara dan para pihak telah sepakat menunggu hasil revisi.

- d. Mediasi permasalahan pemberian kompensasi tanah, bangunan, dan ganti rugi tanaman warga Desa Nglegi, Desa Beji, Desa Bunder, dan

Desa Salam Kecamatan Pathuk Kabupaten Gunung Kidul, Daerah Istimewa Yogyakarta.

Pada tanggal 9 Agustus 2011 dan tanggal 11 Oktober 2011 telah terjadi kesepakatan yang dituangkan dalam Berita Acara Mediasi. Untuk menindaklanjuti kesepakatan tersebut, akan dilakukan evaluasi dan identifikasi kembali terhadap data tanah, bangunan, dan tanaman masyarakat.

10. Survei

Dalam rangka mengetahui penerapan standar pelayanan di lingkungan pemerintah daerah, Ombudsman RI melakukan pengamatan terhadap 42 Kecamatan di Provinsi DKI Jakarta. Pemilihan Provinsi DKI Jakarta, dengan pertimbangan keterbatasan anggaran dan kedudukan sebagai Ibukota Negara memiliki fungsi dan peran penting dan strategis dalam mendukung penyelenggaraan negara, selain kompleksitas permasalahan dan keragaman tingkat kebutuhan masyarakat.

Metode yang digunakan adalah pengamatan dengan panduan pertanyaan yang terdiri atas 4 variabel penilaian sesuai dengan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2010 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik. Keempat variabel tersebut yaitu *pertama*: visi, misi, dan motto; *kedua*, sistem dan prosedur; *ketiga*, sumber daya manusia; *keempat*, sarana dan prasarana. Berdasarkan pengelompokan variabel penilaian tersebut, dari 42 kecamatan di DKI Jakarta diperoleh 5 (lima) Kecamatan terbaik yaitu Ciracas, Cilandak, Kalideres, Cipayang, dan Grogol Petamburan, sedangkan 5 (lima) Kecamatan mendapat penilaian terendah adalah Cakung, Pademangan, Cilincing, Tanjung Priok, dan Menteng.

Berdasarkan pengamatan, diperoleh temuan:

1. Hampir semua Kecamatan di DKI Jakarta tidak mencantumkan (menampilkan) visi, misi dan motto yang terpublikasi kepada masyarakat/pengguna layanan. Dari 42 Kecamatan hanya tiga Kecamatan memperoleh nilai pada visi, misi dan motto yaitu Kecamatan Ciracas (10,0), Kecamatan Cilandak (10,0), Kecamatan Pasar Rebo (3,4), Kecamatan Pancoran (3,4).
2. Sistem dan prosedur yang ditampilkan pada beberapa Kecamatan di DKI Jakarta masih bersifat sektoral untuk jenis pelayanan tertentu saja tidak menyeluruh untuk semua jenis pelayanan yang diselenggarakan Kecamatan. Bahkan sistem dan prosedur yang telah adapun belum sepenuhnya dilaksanakan secara konsisten. Dari 42 Kecamatan hanya tujuh Kecamatan yang memperoleh nilai di atas 20 yaitu Kecamatan Ciracas

(40,0), Kecamatan Cilandak (33,4), Kecamatan Kalideres (33,4), Kecamatan Grogol Petamburan (33,4). Kecamatan Cipayung (26,7), Kecamatan Mampang Prapatan (26,7), dan Kecamatan Jatinegara (26,7).

3. Tingkat kepekaan dan responsivitas petugas penyelenggara pelayanan pada Kantor Kecamatan masih tergolong rendah, termasuk dalam menyediakan fasilitas khusus bagi kelompok rentan.
4. Belum tersedia sarana pengaduan antara lain (kotak pengaduan, petugas pengelola pengaduan, mekanisme pengelolaan pengaduan, dokumentasi pengaduan) pada empat puluh dua Kecamatan di DKI Jakarta, sehingga fungsi layanan pengaduan tidak terlaksana.

BAB IV

KINERJA KEUANGAN

Tahun 2011 merupakan tahun pertama Ombudsman RI mengelola anggaran sendiri dengan Bagian Anggaran Nomor 110. Alokasi anggaran untuk Ombudsman RI sebesar Rp16.312.430.000,00 (enam belas miliar tiga ratus dua belas juta empat ratus tiga puluh ribu rupiah), yang telah direalisasikan untuk melaksanakan fungsi, tugas, dan wewenang Ombudsman RI. Sampai dengan akhir bulan Desember 2011, anggaran tersebut telah terserap sebesar 95,50% dengan rincian sebagai berikut:

**REALISASI ANGGARAN
OMBUDSMAN RI
PERIODE 1 JANUARI s.d 31 DESEMBER 2011**

KODE	KEGIATAN/SUB KEGIATAN	PAGU	REALISASI	SISA PAGU	REALISASI (%)
110	OMBUDSMAN RI	16,312,430,000	15,578,284,181	734,145,819	95,50
4501.02.001	PEMBAYARAN GAJI DAN TUNJANGAN	7,038,229,000	6,345,386,361	746,732,639	90.16
1	Pembayaran Gaji dan Tunjangan	6,964,789,000	6,291,496,361	673,292,639	90.33
2	Lembur	73,440,000	53,890,000	19,550,000	73.38
4501.02.002	PENYELENGGARAAN OPERASIONAL DAN PEMELIHARAAN KANTOR	4,139,385,000	4,210,638,277	71,253,277	101.72
1	Pemeliharaan Gedung	780,710,000	852,617,970	71,907,970	109.21
2	Sewa Gedung Kantor	683,000,000	683,000,000	0	100.00
3	Langganan Daya dan Jasa	753,580,000	833,992,391	80,412,391	110.67
4	Penyelenggaraan Operasional dan Pemeliharaan Kantor	524,340,000	483,822,222	40,517,778	92.27
5	Keperluan Perkantoran	508,320,000	481,300,344	27,019,656	94.68
6	Pemeliharaan Komputer	345,311,000	345,201,850	109,150	99.97
7	Rapat Kerja Internal	190,600,000	189,558,500	1,041,500	99.45
8	Penyusunan RKA-KL dan Laporan Triwulan	275,674,000	263,295,000	12,379,000	95.51
9	Honorarium Penyusunan RKA-KL & DIPA	77,850,000	77,850,000	0	100.00
4501.01.013	Pelayanan Keuangan, Kepegawaian dan Ketatausahaan serta Perlengkapan dan Kerumahtanggaan	2,259,762,000	2,225,662,599	21,950,351	98.49
1	Renovasi Gedung Kantor	185,230,000	178,660,440	6,569,560	96.45
2	Sarana Mobil Dinas	1,413,560,000	1,411,188,109	2,371,891	99.83
3	Pengadaan Peralatan dan Mesin	236,825,000	223,816,100	13,008,900	94.51
4	Pengadaan Perlengkapan kantor	424,147,000	411,997,950	12,149,050	97.14
4051.03.014	Dukungan Administrasi dan Sistem Pelaporan	39,149,000	37,466,100	1,682,900	95.70
1	Honorarium Pengelola SAI	39,149,000	37,466,100	1,682,900	95.70

4051.03.012	Penataan Kelembagaan dan Ketatalaksanaan serta Kerjasama	352,540,000	351,230,510	1,309,490	99.63
1	Kegiatan Forum Internasional	210,840,000	209,530,510	1,309,490	99.38
2	Pelatihan	141,700,000	141,700,000	0	100.00
4051.03.014	Dukungan Administrasi dan Sistem Pelaporan	1,201,105,000	1,179,985,624	20,342,963	98.24
1	Klinik Ombudsman RI Peningkatan Kualitas Pelayanan Adm.	175,200,000	168,741,500	6,458,500	96.31
2	Sosialisasi	397,765,000	396,174,900	1,590,100	99.60
3	Kerja sama Antar-Lembaga	205,000,000	197,240,539	7,759,461	96.21
4	Mediasi	80,105,000	75,888,149	4,216,851	94.74
5	Peningkatan Jumlah Layanan ORI Yang dapat diakses on-line dengan sistem aplikasi dan basis data yang akurat. Penyelenggaraan Operasional dan Pemeliharaan Perkantoran.	247,035,000	246,716,949	318,051	99.87
6	Transportasi Kedinasan	96,000,000	95,223,587	776,413	99.19
4501.02.002	PENYELENGGARAAN OPERASIONAL DAN PEMELIHARAAN KANTOR	1,282,260,000	1,227,915,610	54,344,390	95.76
1	Investigasi (Jkt & Perwakilan)	539,700,000	539,582,234	117,766	99.98
2	Monitoring (Jkt dan Perwakilan)	517,600,000	516,641,076	958,924	99.81
3	Kunjungan ke/dari Perwakilan-perwakilan	224,960,000	171,692,300	53,267,700	76.32

BAB V

PENUTUP

Pengembangan kelembagaan Ombudsman RI, harus terus diupayakan untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Untuk itu Ombudsman RI tetap memerlukan dukungan dari seluruh pihak, termasuk masyarakat sebagai pengguna layanan publik, instansi penyelenggara pelayanan publik dalam merespon tindak lanjut Ombudsman RI, serta pihak lain termasuk Dewan Perwakilan Rakyat sebagai mitra kerja Ombudsman RI dalam hal meningkatkan kualitas pelayanan publik di Republik Indonesia.

Jakarta, 29 Februari 2012

OMBUDSMAN RI,

Danang Girindrawardana

Ketua