

## **BAB I**

# **PENANGANAN LAPORAN MASYARAKAT**

Ombudsman RI mencanangkan Tahun Anggaran 2009 ini sebagai periode transisi kelembagaan setelah diundangkannya Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia. Fokus seluruh kegiatan Ombudsman Republik Indonesia adalah pada peningkatan kapasitas institusi dan penyebaran informasi baik di Jakarta dan di daerah tentang tugas dan kewenangan Ombudsman Republik Indonesia berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Peningkatan kapasitas institusi salah satunya diwujudkan dengan dilakukannya peningkatan jumlah SDM dan pengadaan program-program peningkatan SDM dengan memberikan berbagai kursus dan pelatihan. Selain itu sosialisasi dan penyebaran informasi tentang Ombudsman sebagaimana diatur didalam Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dilakukan secara terus menerus. Sosialisasi dilaksanakan dengan tujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan hak-haknya atas pelayanan publik yang berkualitas. Diharapkan dengan sosialisasi yang dilakukan Ombudsman, masyarakat menjadi tahu dan sadar akan hak-haknya atas pelayanan publik yang berkualitas. Tidak terbatas hanya mengetahui, masyarakat juga diharapkan memiliki keberanian lebih untuk melaporkan pejabat pemberi pelayanan buruk.

Salah satu dari sosialisasi yang diselenggarakan Ombudsman adalah bekerjasama dengan lembaga akademis di daerah menyelenggarakan diskusi terbatas dengan mengundang berbagai unsur masyarakat yang mendukung keberadaan institusi Ombudsman di Indonesia. Bertindak sebagai nara sumber adalah anggota Ombudsman serta pakar hukum tata negara yang berdomisili di daerah tersebut. Kegiatan lain yang dilaksanakan adalah dialog interaktif dengan masyarakat setempat di stasiun televisi dan radio lokal.

Diakhir periode Triwulan I tahun 2009, dampak dari sosialisasi sudah

mulai dirasakan. Hal ini ditunjukkan dengan semakin banyaknya masyarakat yang memberikan laporan kepada Ombudsman RI terkait penyelenggaraan pelayanan publik. Triwulan I tahun 2009 ini juga ditutup dengan penguatan indikasi telah semakin majunya masyarakat. Hal ini ditunjukkan dengan jumlah laporan terkait kinerja penyelenggaraan pelayanan. Mempertegas keistimewaan tahun 2008, triwulan I tahun ini institusi yang paling banyak dilaporkan adalah Pemerintah Daerah dengan 94 laporan. Atau 23,74% dari total laporan yang masuk ke Ombudsman RI yang berjumlah 396. Sedangkan terbanyak kedua yang paling sering dilaporkan adalah institusi kepolisian dengan 90 laporan.

## Data Pelapor

Selama periode Triwulan I (Januari-Maret) Tahun 2009, Ombudsman Republik Indonesia telah menerima sebanyak 396 laporan yang telah memenuhi syarat formal, baik dari masyarakat maupun laporan atas inisiatif sendiri (*own-motion investigation*). Jumlah ini meningkat jauh lebih tinggi dibandingkan periode sama pada tahun sebelumnya, yaitu 151 laporan ( $\pm 162\%$ ).

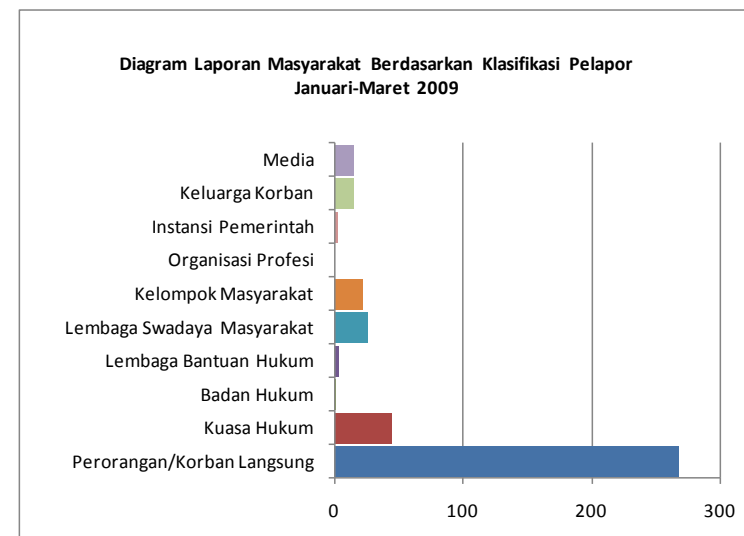
Hal ini membuktikan adanya pengaruh terhadap disahkannya UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia yang memperkuat keberadaan Ombudsman Republik Indonesia melalui tugas dan kewenangan yang diberikan dalam Undang-Undang. Di sisi lain peningkatan jumlah laporan tersebut menunjukkan tingkat keefektifan kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia selama ini. Cukup banyak masyarakat yang pada akhirnya mengetahui tentang tugas dan peran Ombudsman Republik Indonesia dalam mengawasi pelayanan publik oleh penyelenggara negara, dan kemudian berani untuk menyampaikan keluhannya.

Hingga akhir Triwulan I 2009 laporan yang telah masuk ke Ombudsman Republik Indonesia sebanyak 396 (tiga ratus Sembilan puluh enam) laporan. Laporan yang disampaikan oleh masyarakat yang tergolong dalam klasifikasi Perorangan/Korban Langsung berjumlah 267 laporan (67,42%). Sementara yang disampaikan melalui Kuasa Hukum 45 laporan (11,36%). Jumlah tersebut jauh lebih besar dibandingkan dengan kategori lainnya, seperti Lembaga Swadaya Masyarakat 26 laporan (6,56%), Kelompok Masyarakat sebanyak 22 laporan (5,55%). Beberapa bentuk pelapor memiliki jumlah presentase dibawah 5%. Diantaranya adalah, Keluarga Korban sebanyak 15

laporan (3,78%), media sebanyak 3, 78% atau 15 laporan, lembaga bantuan hukum 3 laporan (0,75%), Instansi pemerintah sebanyak 0,50% atau 2 laporan dan badan Hukum sebanyak 1 laporan atau menyumbang 0,25% dari jumlah keseluruhan.

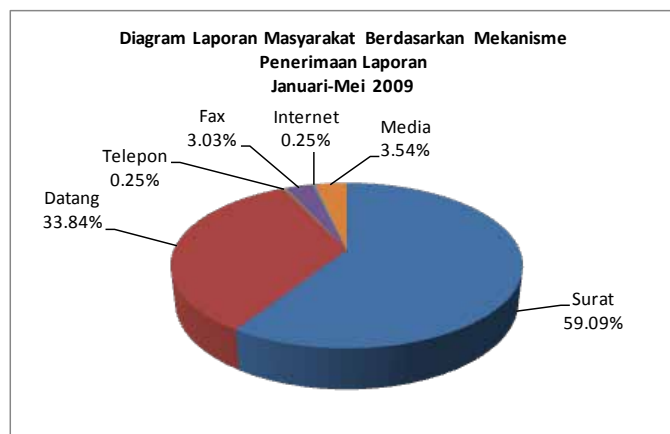
Tabel 1. Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Klasifikasi Pelapor dan Cara Penyampaian Laporan

KLASIFIKASI PELAPOR	TOTAL							Jumlah	%
	Surat	Datang	Telepon	Fax	Internet	Media			
Perorangan/Korban Langsung	158	98	1	9	1	0	267	67,42%	
Kuasa Hukum	29	16	0	0	0	0	45	11,36%	
Badan Hukum	1	0	0	0	0	0	1	0,25%	
Lembaga Bantuan Hukum	3	0	0	0	0	0	3	0,75%	
Lembaga Swadaya Masyarakat	23	2	0	1	0	0	26	6,56%	
Kelompok Masyarakat	8	14	0	0	0	0	22	5,55%	
Organisasi Profesi	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	
Instansi Pemerintah	2	0	0	0	0	0	2	0,50%	
Keluarga Korban	9	4	0	2	0	0	15	3,78%	
Media	1	0	0	0	0	14	15	3,78%	
<b>TOTAL</b>	<b>234</b>	<b>134</b>	<b>1</b>	<b>12</b>	<b>1</b>	<b>14</b>	<b>396</b>	<b>100,00%</b>	



## Mekanisme Penyerahan laporan

Dalam menyampaikan keluhannya kepada Ombudsman, masyarakat cenderung menggunakan mekanisme yang sering dialami selama ini, yaitu mengirimkan laporan tertulis secara tidak langsung kepada Ombudsman. hal ini memang dimungkinkan mengingat tidak semua Pelapor dapat menyampaikan laporannya secara langsung ke kantor Ombudsman. sebagian besar Pelapor yang tempat tinggalnya jauh, lebih memilih menyampaikan laporan secara tertulis tidak langsung. mengacu pada Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, hal ini memang dimungkinkan. dalam implementasinya, laporan seringkali dikirimkan melalui pos maupun datang ke kantor Ombudsman atau kantor-kantor perwakilan yang terdapat di Yogyakarta, Kupang, Medan, maupun Manado. Selain itu, laporan secara tidak langsung juga sering dilakukan melalui email dan *faximile*. Sebagaimana pada periode sebelumnya, masyarakat cenderung menyampaikan laporannya melalui surat. Untuk periode triwulan I 2009, sebanyak 234 laporan atau 59,09 % disampaikan melalui surat, sedangkan sebanyak 134 laporan (33,84%) disampaikan melalui datang langsung (*walk-in*). Untuk laporan yang disampaikan melalui fax 12 laporan (3,03%), melalui telepon serta internet masing-masing menyumbang 1 laporan (0,25%). Laporan yang merupakan inisiatif Ombudsman terambil dari Media sebanyak 14 laporan (3,54%). Kecenderungan masyarakat mengirimkan laporannya melalui surat memang dirasa lebih mempermudah pelapor dalam menyampaikan laporannya.

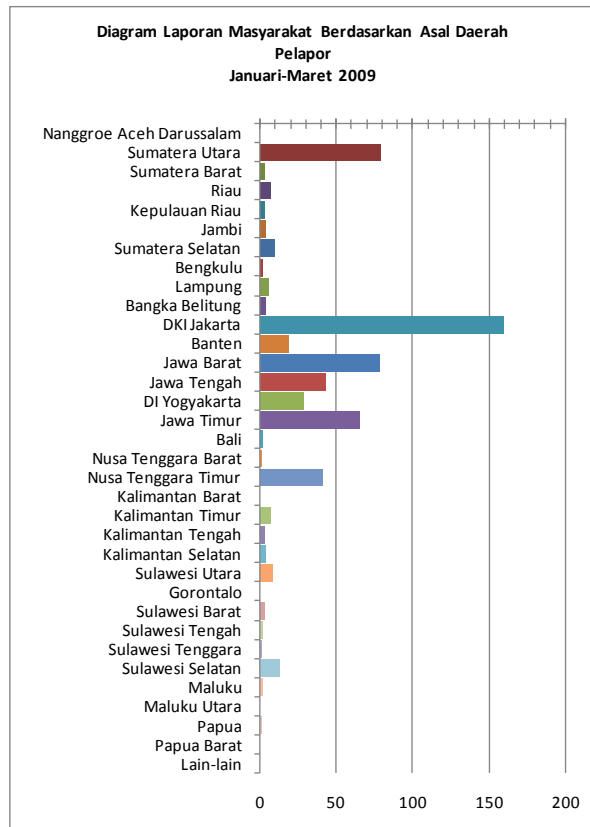


## Laporan masyarakat berdasarkan Asal Daerah

Berbeda dengan tahun-tahun sebelumnya, masyarakat yang menyampaikan laporan kepada Ombudsman RI tidak hanya berasal dari provinsi dimana terdapat kantor Ombudsman serta perwakilannya (Jakarta, Yogyakarta & Jawa Tengah, NTT & NTB, Sumut & NAD, dan Sulut & Gorontalo), namun juga beberapa daerah lain seperti Jawa Barat, Jawa Timur, dan sebagainya. Pelapor terbanyak berasal dari Provinsi DKI Jakarta 107 laporan (27,02%), diikuti Provinsi Jawa Barat sebanyak 59 laporan (14,90%), Provinsi Sumatera Utara 49 laporan (12,37%), Provinsi Jawa Timur 46 laporan (11,62%), Provinsi Jawa Tengah 26 laporan (6,57%), dan Provinsi Nusa Tenggara Timur 24 laporan (6,06%).

Tabel 2. Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Asal Daerah Pelapor

KLASIFIKASI PROPINSI	JUMLAH		KLASIFIKASI PROPINSI	JUMLAH	
	TOTAL	%		TOTAL	%
Nanggroe Aceh Darussalam	0	0.00%	Nusa Tenggara Barat	1	0.25%
Sumatera Utara	49	12.37%	Nusa Tenggara Timur	24	6.06%
Sumatera Barat	1	0.25%	Kalimantan Barat	0	0.00%
Riau	5	1.26%	Kalimantan Timur	6	1.52%
Kepulauan Riau	2	0.51%	Kalimantan Tengah	3	0.76%
Jambi	2	0.51%	Kalimantan Selatan	3	0.76%
Sumatera Selatan	8	2.02%	Sulawesi Utara	4	1.01%
Bengkulu	1	0.25%	Gorontalo	0	0.00%
Lampung	4	1.01%	Sulawesi Barat	3	0.76%
Bangka Belitung	3	0.76%	Sulawesi Tengah	2	0.51%
DKI Jakarta	107	27.02%	Sulawesi Tenggara	1	0.25%
Banten	8	2.02%	Sulawesi Selatan	10	2.53%
Jawa Barat	59	14.90%	Maluku	0	0.00%
Jawa Tengah	26	6.57%	Maluku Utara	0	0.00%
DI Yogyakarta	15	3.79%	Papua	1	0.25%
Jawa Timur	46	11.62%	Papua Barat	0	0.00%
Bali	2	0.51%	Lain-lain	0	0.00%
			<b>TOTAL</b>	<b>396</b>	<b>100.00%</b>



## Data Terlapor

Instansi yang terbanyak dilaporkan selama Triwulan I 2009 ini adalah Pemerintah Daerah sebanyak 94 laporan (23,74%). Diikuti oleh Kepolisian sebanyak 90 laporan (22,73%). Data ini sekali lagi menguatkan kesimpulan terhadap kecenderungan yang terjadi pada akhir tahun 2008, dimana pada saat itu jumlah instansi terbanyak dilaporkan adalah Pemerintah Daerah. Pada tahun-tahun sebelumnya peringkat pertama instansi yang dilaporkan masyarakat selalu dipegang oleh Kepolisian. Namun demikian bukan berarti laporan masyarakat kepada instansi Kepolisian mengalami pengurangan. Sebaliknya, masyarakat yang melaporkan instansi Pemerintah Daerah

meningkat melebihi laporan terhadap instansi Kepolisian.

Melihat kecenderungan pelapor yang cukup banyak melaporkan instansi Pemerintah Daerah, maka kiranya perlu dipertimbangkan agar seluruh jajaran Pemerintah Daerah mulai dari tingkat Provinsi hingga Kelurahan melakukan penataan guna meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Jajaran Pemerintah Daerah perlu mempertimbangkan untuk membuka kesempatan bagi masyarakat menyampaikan masukan-masukan guna perbaikan pelayanan publik, serta membentuk unit pengaduan internal (*internal complaint handling unit*) agar masyarakat mudah menyampaikan keluhan tentang pelayanan publik.

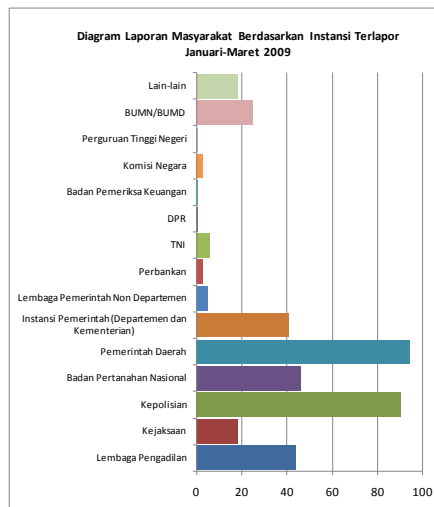
Di sisi lain, Pemerintah Daerah juga perlu membuat Standar Pelayanan Minimum (SPM) dan menginformasikannya kepada masyarakat secara luas sehingga pelayanan publik lebih mudah dipahami dan diakses oleh masyarakat secara cepat, tepat dan murah. Beberapa kabupaten telah mengimplementasikan sistem pelayanan publik yang baik dan sangat bermanfaat bagi masyarakat, misalnya di Kabupaten Jembrana, Solok, Kebumen, dan Sragen yang menerapkan sistem pelayanan satu atap atau satu loket.

Sementara Kepolisian untuk triwulan I tahun 2009, menduduki ranking kedua sebagai instansi yang paling banyak dilaporkan masyarakat serta kejaksaan berada pada posisi ketiga. Trend perubahan ini pada dasarnya sudah dimulai pada periode Triwulan pertama tahun 2008 dimana instansi Pemerintah Daerah menempati peringkat pertama instansi yang dilaporkan baru kemudian instansi Kepolisian di peringkat kedua dan berubah lagi pada periode Triwulan kedua. Adanya kecenderungan perubahan ini menunjukkan bahwa trend instansi yang dilaporkan oleh masyarakat mulai mengalami perubahan sedikit demi sedikit, dari pelayanan penegakan hukum ke pelayanan administrasi pemerintahan.

Sebagaimana yang terjadi pada negara-negara yang sudah maju, isu utama yang dilaporkan masyarakat cenderung mengarah kepada pelayanan kesejahteraan, sedangkan di negara berkembang isu penegakan hukum selalu menjadi yang pertama dilaporkan oleh masyarakat. Jika mengacu kepada hal tersebut, maka data instansi yang dilaporkan masyarakat kepada Ombudsman Republik Indonesia mengindikasikan bahwa Indonesia saat ini mulai mengarah kepada perubahan menjadi negara yang maju.

Tabel 3. Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Instansi Terlapor

Instansi Terlapor	Jumlah	%
Lembaga Pengadilan	44	11.11%
Kejaksaan	18	4.55%
Kepolisian	90	22.73%
Badan Pertanahan Nasional	46	11.62%
Pemerintah Daerah	94	23.74%
Instansi Pemerintah (Departemen dan Kementerian)	41	10.35%
Lembaga Pemerintah Non Departemen	5	1.26%
Perbankan	3	0.76%
TNI	6	1.52%
DPR	1	0.25%
Badan Pemeriksa Keuangan	1	0.25%
Komisi Negara	3	0.76%
Perguruan Tinggi Negeri	1	0.25%
BUMN/BUMD	25	6.31%
Lain-lain	18	4.55%
<b>TOTAL</b>	<b>396</b>	<b>100.00%</b>



## Daerah Instansi Terlapor

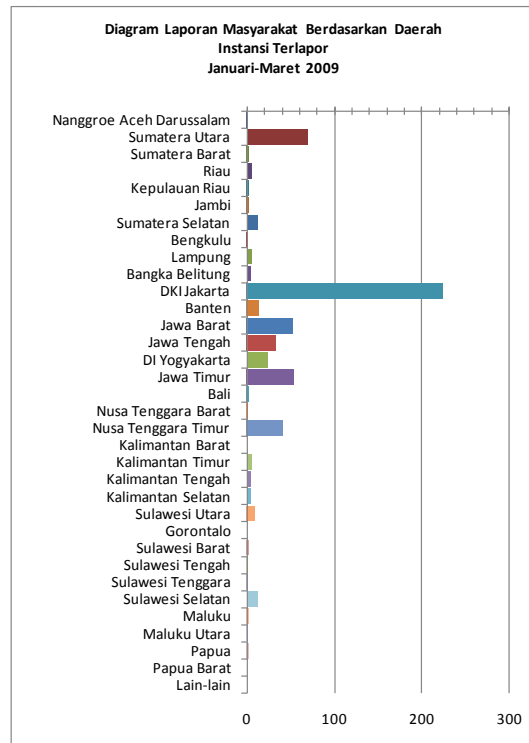
Mengacu pada tabel dan diagram dibawah dapat diketahui bahwa berbagai laporan masyarakat yang diterima Ombudsman RI tidak hanya berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh Instansi-instansi pusat. Memang untuk DKI Jakarta menempati peringkat teratas dengan selisih perbandingan yang sangat mencolok dibandingkan dengan daerah lainnya. Akan tetapi dengan adanya surat laporan yang ditujukan kepada instansi di daerah menunjukkan bahwa masyarakat juga memiliki perhatian terhadap penyelenggaraan pelayanan di daerah. Dengan demikian kekhawatiran masyarakat terhadap kinerja instansi-instansi di daerah setelah era Otonomi Daerah memiliki alasan yang kuat. Untuk itu, perlu komitmen yang kuat dalam membenahi pemberian pelayanan publik oleh penyelenggara negara di daerah sehingga mampu meningkatkan kesejahteraan rakyatnya.

DKI Jakarta menjadi daerah tempat instansi terbanyak yang dilaporkan dengan 153 laporan (38,64%). sedangkan daerah terbanyak kedua yang dilaporkan adalah Sumatera Utara sebanyak 42 laporan (10,61%). Jawa Timur menempati urutan ketiga dengan 39 laporan (9,85%), dan Jawa

Tabel 4. Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Daerah Instansi Terlapor

KLASIFIKASI PROPINSI	JUMLAH		KLASIFIKASI PROPINSI	JUMLAH	
	TOTAL	%		TOTAL	%
Nanggroe Aceh Darussalam	1	0.25%	Nusa Tenggara Barat	1	0.25%
Sumatera Utara	42	10.61%	Nusa Tenggara Timur	24	6.06%
Sumatera Barat	1	0.25%	Kalimantan Barat	0	0.00%
Riau	4	1.01%	Kalimantan Timur	5	1.26%
Kepulauan Riau	1	0.25%	Kalimantan Tengah	4	1.01%
Jambi	1	0.25%	Kalimantan Selatan	4	1.01%
Sumatera Selatan	10	2.53%	Sulawesi Utara	4	1.01%
Bengkulu	0	0.00%	Gorontalo	0	0.00%
Lampung	5	1.26%	Sulawesi Barat	3	0.76%
Bangka Belitung	3	0.76%	Sulawesi Tengah	1	0.25%
DKI Jakarta	153	38.64%	Sulawesi Tenggara	1	0.25%
Banten	8	2.02%	Sulawesi Selatan	9	2.27%
Jawa Barat	35	8.84%	Maluku	0	0.00%
Jawa Tengah	20	5.05%	Maluku Utara	1	0.25%
DI Yogyakarta	13	3.28%	Papua	1	0.25%
Jawa Timur	39	9.85%	Papua Barat	0	0.00%
Bali	2	0.51%	Lain-lain	0	0.00%
			<b>TOTAL</b>	<b>396</b>	<b>100.00%</b>

Barat sebanyak 35 laporan (8,84%) serta Nusa Tenggara Timur sebanyak 24 laporan (6,06%).



## Substansi Laporan Masyarakat

Kecenderungan berbeda juga terlihat dari data substansi maladministrasi yang dilaporkan masyarakat. Pada waktu yang lalu substansi maladministrasi terbanyak dilaporkan masyarakat adalah Penundaan Berlarut (*undue delay*), namun pada periode ini mengalami perubahan yaitu Melalaikan Kewajiban yaitu sebanyak 107 laporan (27,02%). Diikuti oleh substansi Bertindak Sewenang-Wenang 67 laporan (16,92%), Penundaan Berlarut 60 laporan (15,15%), Bertindak Tidak Adil 33 laporan (8,33%), Tidak Menangani 28 laporan (7,07%) dan Tidak Kompeten 25 laporan (6,31%).

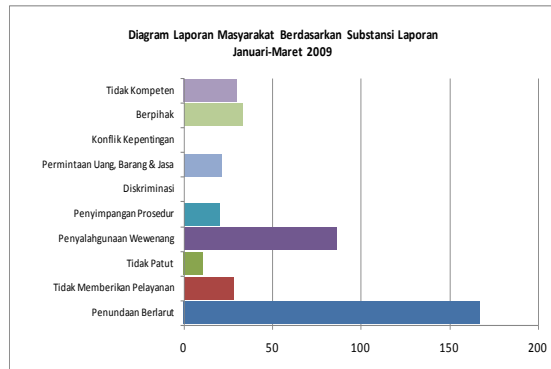
Data substansi maladministrasi tersebut pada dasarnya tidak berbeda dengan data instansi Terlapor. Substansi Penundaan Berlarut pada dasarnya tidak mengalami pengurangan, sebaliknya substansi Melalaikan Kewajiban

mengalami peningkatan yang sangat signifikan dibanding periode-periode sebelumnya. Perubahan kecenderungan inilah yang masih memerlukan kajian lebih lanjut.

Setidaknya ada 2 kemungkinan yang menyebabkan terjadinya peningkatan penyimpangan tersebut. Pertama, rendahnya kualitas sumber daya manusia yang dimiliki oleh penyelenggara pelayanan publik sehingga kurang mampu memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat. Pelaksana teknis di lapangan bisa saja kurang memahami tugas yang mereka jalankan karena kurangnya pemahaman serta sarana yang memadai. Meskipun di sisi lain, tidak menutup kemungkinan penyimpangan ini terjadi secara disengaja sebagai tahap awal dari tindakan korupsi. Kemungkinan kedua adalah masyarakat yang kurang memahami prosedur yang berlaku dalam layanan publik yang mereka akses, namun tidak meminta keterangan lebih lanjut dari petugas penyelenggara pelayanan publik dan langsung menyampaikan keluhan kepada lembaga pengawas. Jika memang demikian, maka penyelenggara pelayanan publik perlu lebih mensosialisasikan prosedur permohonan pelayanan publik sehingga masyarakat tidak perlu mengalami kesulitan untuk mendapatkan layanan secara baik.

Tabel 5. Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Substansi Laporan

SUBSTANSI	JUMLAH	%
Penundaan Berlarut	167	42.17%
Tidak Memberikan Pelayanan	28	7.07%
Tidak Patut	11	2.78%
Penyalahgunaan Wewenang	86	21.72%
Penyimpangan Prosedur	20	5.05%
Diskriminasi	0	0.00%
Permintaan Uang, Barang & Jasa	21	5.30%
Konflik Kepentingan	0	0.00%
Berpihak	33	8.33%
Tidak Kompeten	30	7.58%
<b>TOTAL</b>	<b>396</b>	<b>100.00%</b>



## Tindak Lanjut Ombudsman RI atas Laporan Masyarakat

Hingga akhir periode Triwulan I 2009, Ombudsman Republik Indonesia telah menindaklanjuti 86,36% dari seluruh laporan yang masuk dengan memenuhi persyaratan formal, serta masih memproses sekitar 13,64% laporan yang masuk. Sebanyak 206 laporan atau 52,02% merupakan tindaklanjut dalam bentuk permohonan Klarifikasi, dan 1,77% merupakan Rekomendasi. Sementara laporan yang Bukan wewenang Ombudsman sebanyak 41 laporan atau sebesar 10,35%, dan permohonan agar Pelapor Melengkapi Data 6,82%. Kendala yang dihadapi dalam menindaklanjuti laporan masyarakat terlihat pada masih kurangnya sumber daya manusia, khususnya Asisten Penanganan Keluhan, yang dimiliki oleh Ombudsman Republik Indonesia. Dengan meningkatnya jumlah laporan yang masuk,

Tabel 6. Tindak Lanjut Ombudsman Terhadap Laporan Masyarakat

TINDAK LANJUT	Jumlah	%
Klarifikasi	206	52.02%
Rekomendasi	7	1.77%
Tindak Lanjut	2	0.51%
Bukan Wewenang	41	10.35%
Melengkapi Data	27	6.82%
Pemberitahuan	57	14.39%
Lain-lain	2	0.51%
Masih Dalam Proses	54	13.64%
<b>TOTAL</b>	<b>396</b>	<b>100.00%</b>

maka Ombudsman memerlukan sumber daya lebih banyak lagi agar dapat melayani keluhan masyarakat dengan lebih cepat. Ombudsman telah mempersiapkan beberapa sumber daya melalui proses perekrutan dan hingga saat ini proses tersebut masih berjalan.

## Tanggapan Terlapor

Ombudsman Republik Indonesia telah menerima sebanyak 139 tanggapan dari instansi Terlapor sepanjang periode Triwulan I 2009. Sekitar 137 laporan atau 98,56% merupakan Penjelasan atas permintaan Klarifikasi, didalamnya termasuk pula penyelesaian atas laporan masyarakat. Sedangkan instansi yang menindaklanjuti Rekomendasi Ombudsman sebanyak 2 laporan atau sebesar 1,44%.

Tabel 7. Tanggapan Terlapor Terhadap Tindak Lanjut Ombudsman

KLASIFIKASI TANGGAPAN	Jumlah	%
Melakukan Penelitian	0	0.00%
Menindaklanjuti Laporan	2	1.44%
Penjelasan	137	98.56%
Respon Instansi Terkait	0	0.00%
Selesai Menurut Pelapor	0	0.00%
<b>TOTAL</b>	<b>139</b>	<b>100.00%</b>

## **BAB II. PELAKSANAAN KEGIATAN**

Sebagaimana ditetapkan dalam Undang-Undang nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia tersebut, masa transisi kelembagaan Komisi Ombudsman Nasional menjadi Ombudsman Republik Indonesia hanya 1 (tahun) dan tugas Ombudsman Republik Indonesia adalah mempersiapkan peraturan-peraturan organik:

1. Peraturan Pemerintah tentang:
  - a. Susunan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman di Daerah;
  - b. Sistem Manajemen Sumber Daya Manusia pada Ombudsman Republik Indonesia;
  - c. Penghasilan, Uang Kehormatan dan Hak-hak Lain Ketua, Wakil Ketua dan Anggota Ombudsman RI;
2. Peraturan Presiden tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Fungsi, Tugas, Wewenang dan Tanggungjawab Sekretariat Jenderal;
3. Peraturan Ombudsman tentang:
  - a. Syarat dan Tata Cara Pengangkatan dan Pemberhentian serta Tugas dan Tanggungjawab Asisten Ombudsman;
  - b. Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan;

Selain menyusun rancangan peraturan organik, beberapa tugas yang patut diperhatikan pada masa transisi adalah:

1. Pembentukan Panitia Seleksi Ombudsman;
2. Pembentukan Kesekretariatan Jenderal Ombudsman Republik Indonesia
3. Pengalihan otonomi pengelolaan anggaran/keuangan dalam rangka pelaksanaan tugas Ombudsman RI yang semula dibebankan pada Anggaran Belanja Sekretariat Negara.

Dalam menyikapi masa peralihan selama 1 (satu) tahun, pada akhir tahun 2008 Ombudsman Republik Indonesia telah menyusun rencana kerja (*roadmap*) yang menyebutkan pembahasan peraturan-peraturan organik



tersebut harus selesai sebelum masa peralihan berakhir pada tanggal 7 Oktober 2009. Hal ini menunjukkan bahwa secara internal Ombudsman Republik Indonesia telah menyikapi masa peralihan yang sangat singkat tersebut. Namun Ombudsman Republik Indonesia menghadapi tantangan eksternal di mana kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa disahkannya peraturan-peraturan organik dimaksud bergantung pada lembaga lain. Selain itu, masa peralihan Ombudsman Republik Indonesia bertepatan dengan tahun penyelenggaraan “pesta demokrasi” atau Pemilihan Umum. Dari sudut pandang tataran teknis, kondisi ini memberikan dampak yang besar dalam kesiapan peraturan-peraturan kelembagaan Ombudsman Republik Indonesia.

Dalam Triwulan-I 2009 beberapa kegiatan prioritas yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia dalam masa transisi ini adalah:

1. Melakukan pembahasan antar departemen (interdep) berkaitan dengan pembahasan rancangan 3 (tiga) Peraturan Pemerintah.
2. Mengadakan kunjungan kerja ke beberapa lembaga eksekutif diantaranya Presiden RI dalam rangka persiapan penyusunan Panitia Seleksi pemilihan calon anggota Ombudsman RI, dan Departemen Keuangan dalam rangka pengalihan otonomi keuangan/anggaran.
3. Melaksanakan rapat kerja pimpinan dan rapat koordinasi teknis dengan tujuan untuk 1) melakukan evaluasi kinerja Ombudsman Republik Indonesia TA-2008; 2) menyusun rencana kerja TA-2009; 3) menyusun prioritas program kerja Ombudsman Republik Indonesia 2010; 4) finalisasi rencana kerja dan anggaran Ombudsman Republik Indonesia TA-2010.
4. Melakukan sosialisasi dengan tujuan untuk menjangkau aspirasi masyarakat guna meningkatkan kualitas pengawasan yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia di masa mendatang, serta mewacanakan kepada publik terkait pengisian keanggotaan Ombudsman Republik Indonesia.

Sosialisasi dilaksanakan di 8 kota:

- 1) DI Yogyakarta;
- 2) Surabaya;
- 3) Medan;
- 4) Banjarmasin;

- 5) Bali;
- 6) Padang;
- 7) Palembang;
- 8) Makassar

Sosialisasi ini dilaksanakan bekerjasama dengan lembaga akademis di daerah. Kegiatan yang dilaksanakan di awal tahun ini merupakan bagian dari kerjasama institusi Ombudsman Indonesia dan institusi Ombudsman Australia. Sosialisasi dilaksanakan dalam bentuk diskusi terbatas dengan mengundang berbagai unsur masyarakat yang mendukung keberadaan institusi Ombudsman di Indonesia. Bertindak sebagai nara sumber adalah anggota Ombudsman serta pakar hukum tata negara yang berdomisili di daerah tersebut. Kegiatan lain yang dilaksanakan adalah dialog interaktif dengan masyarakat setempat di stasiun televisi dan radio lokal.



*Diskusi Publik dengan tema "Wajah Baru Ombudsman Republik Indonesia: Mencari Sosok Anggota Ombudsman yang Ideal" kerjasama Ombudsman RI dengan AusAID dan Pusat Kajian Anti Korupsi Fakultas Hukum Universitas Gajah Mada di Yogyakarta, 9 Februari 2009*

Secara umum, kegiatan sosialisasi ini memberikan masukan yang positif kepada pengembangan kelembagaan Ombudsman Republik Indonesia. Hal ini terlihat dari masukan serta saran di akhir diskusi terbatas, masyarakat serta para pakar hukum menaruh harapan yang besar pada institusi Ombudsman Republik Indonesia dalam mengawasi pelayanan publik. Harapan dimaksud terkait dengan karakter Ombudsman baru yang akan menduduki 9 posisi Ombudsman. Institusi Ombudsman Republik Indonesia akan berkembang dan memenuhi aspirasi masyarakat apabila karakter yang memimpin lembaga Ombudsman adalah karakter yang teruji independensi dan integritasnya. Salah satu hal yang menjadi perhatian nara sumber dan peserta diskusi adalah mekanisme serta panitia seleksi yang akan

memilih calon anggota Ombudsman yang baru. Anggota panitia seleksi justru seharusnya dipegang oleh orang-orang yang juga memiliki integritas dan independensi yang baik serta memiliki komitmen dalam perbaikan pelayanan publik.

5. Kegiatan lain yang telah dilaksanakan adalah Focus Group Discussion (FGD) dengan tujuan untuk mendapatkan pemikiran-pemikiran yang konstruktif dalam mempersiapkan proses kelembagaan Ombudsman Republik Indonesia sesuai dengan amanat Undang-Undang No. 37 tahun 2008. Kegiatan ini juga diselenggarakan dalam rangkaian kegiatan kerjasama institusi Ombudsman Indonesia dan institusi Ombudsman Australia.

Focus Group Discussion diselenggarakan dengan mengundang pakar hukum serta pejabat dari departemen teknis seperti Kementerian Negara Pendayagunaan Aparatur Negara; Departemen Keuangan; Sekretariat Kabinet dan Sekretariat Negara serta lembaga negara lain yang diharapkan dapat memberikan masukan serta saran bagi peningkatan kualitas pengawasan terhadap pelayanan publik. Dalam hal ini, Ombudsman Republik Indonesia turut mengundang perwakilan dari Komisi Yudisial, Komisi Pemberantasan Korupsi serta Komisi Nasional Hak Asasi Manusia.

Pengembangan serta peningkatan kualitas pengawasan terhadap pemberi layanan publik dalam hal ini terkait dengan:

- a. Tugas dan wewenang Ombudsman;
- b. Ombudsman dalam kaitannya dengan isu anti korupsi;
- c. Peran Ombudsman sebagai lembaga Alternative Dispute Resolution;
- d. Peran Ombudsman dalam pencegahan maladministrasi (*policy dan systemic review*);
- e. Struktur organisasi;
- f. Rekrutmen Ombudsman, Sekjen, Asisten, Staf pendukung;
- g. Desain Kantor Perwakilan;
- h. Manajemen Sumber Daya Manusia.

Beberapa catatan penting yang menjadi perhatian di akhir Focus Group Discussion ini adalah:

1. Ombudsman RI masih harus melakukan re-interpretasi yuridiksi pengawasan terhadap penyelenggara negara dan swasta/perorangan untuk memperjelas dan menghindari tumpang tindih dengan lembaga pengawas lainnya.
2. Kewenangan/ fungsi Ombudsman bukan sekedar menindaklanjuti laporan maladministrasi tetapi juga untuk mencegah terjadinya perilaku koruptif dalam pelayanan publik.
3. Pengaturan tentang struktur organisasi, sumberdaya manusia harus memperhatikan peraturan yang berlaku dengan tetap mempertimbangkan aspek fleksibilitas sehingga tetap mengakomodir aspek independensi dan profesionalitasnya.
4. Struktur dan sistem manajemen sumberdaya manusia harus bisa mengakomodir fungsi dan wewenang serta nomenklatur jabatan Ombudsman, sekjen dan asisten Ombudsman.
5. Ombudsman daerah yang sudah ada dapat diakomodir sepanjang dilakukan penyesuaian-penyesuaian antara lain terkait nama dan keberadaannya dalam struktur pemerintahan daerah. Bahkan apabila memenuhi syarat tertentu tidak menutup kemungkinan dapat dilebur menjadi perwakilan.
6. Pembentukan perwakilan Ombudsman daerah harus partisipatif dengan melibatkan stakeholder Ombudsman di daerah.
7. Rekomendasi Ombudsman tidak dapat dibandingkan dengan putusan pengadilan tetapi juga bukan merupakan saran biasa karena disusun melalui proses investigasi dan analisa yang panjang dan mendalam.
8. Dalam menjalankan fungsi dan tugas ORI khususnya penanganan laporan dan perlu dibentuk relasi kerja Ombudsman RI, bukan hanya dengan instansi pemerintah baik pusat dan daerah, komisi atau lembaga negara lain ataupun dengan DPR tetapi juga dengan DPRD.

### **BAB III**

## **LAPORAN KEUANGAN**

Ombudsman RI mencanangkan Tahun Anggaran 2009 ini sebagai periode transisi kelembagaan setelah diundangkannya Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia. Fokus seluruh kegiatan Ombudsman Republik Indonesia adalah pada peningkatan kapasitas institusi dan penyebaran informasi baik di Jakarta dan di daerah tentang tugas dan kewenangan Ombudsman Republik Indonesia berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Tahun anggaran 2009 Ombudsman Republik Indonesia memperoleh anggaran sebesar 15.616.835.000,00. Sebagai lembaga Negara, jumlah tersebut tergolong kecil, apalagi melihat tugas dan wewenang Ombudsman RI yang demikian besar sebagaimana diamanatkan didalam UU No. 37 Tahun 2008.

Adapun kemampuan penyerapan keuangan Tahun Anggaran 2009, Kwartal I masih tergolong rendah. Salah satu faktor yang menjadi kendala adalah dengan disahkannya UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, menjadikan Ombudsman harus menyiapkan sejumlah kegiatan baru. Kegiatan baru tersebut sebelumnya tidak dianggarkan di dalam anggaran sebelumnya. Sehingga hal ini menjadikan perlu dilakukan revisi Daftar Isian Pengeluaran Anggaran (DIPA).

Laporan Keuangan Triwulan I  
Ombudsman Republik Indonesia  
Januari-Maret 2009  
(unaudited)

KODE	KEGIATAN/SUB KEGIATAN	PAGU	TRIWULAN I	REALISASI DALAM PERSEN (%)
	<b>OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA</b>	<b>15,616,835,000</b>	<b>372,252,527</b>	<b>2.38%</b>
0001	PENGELOLAAN GAJI, HONORARIUM DAN TUNJANGAN	3,334,184,000	341,600,000	10.25%
0001	PEMBAYARAN GAJI, LEMBUR, HONORARIUM DAN VAKASI	3,334,184,000	341,600,000	10.25%
0002	PENYELENGGARAAN OPERASIONAL DAN PEMELIHARAAN KANTOR	1,599,760,000	30,652,527	1.92%
0034	PENGADAAN TOGA/PAKAIAN KERJA SOPIR/PESURUH/ PERAWAT/DOKTER/SATPAM/TENAGA TEKNIS LAINNYA	6,900,000		0.00%
0205	PERAWATAN GEDUNG KANTOR	213,000,000		0.00%
1138	PERAWATAN KENDARAAN BERMOTOR RODA 4/6/10	32,700,000		0.00%
2003	SEWA GEDUNG KANTOR/PERALATAN/KENDARAAN	314,000,000		0.00%
2005	PERAWATAN KENDARAAN BERMOTOR RODA 2	11,200,000		0.00%
2007	LANGGANAN DAYA DAN JASA	510,600,000	30,652,527	6.00%
4863	OPERASIONAL PERKANTORAN DAN PIMPINAN	511,360,000		0.00%
0003	PELAYANAN PUBLIK ATAU BIROKRASI	9,994,991,000		
0002	ADMINISTRASI KEGIATAN	853,597,000		0.00%
0003	PEMBUATAN BUKU LITERATUR	30,000,000		0.00%
0005	PEMBUATAN LEAFLET/POSTER	129,610,000		0.00%
0012	PENDIDIKAN DAN PELATIHAN TEKNIS	1,296,800,000		0.00%
0037	PENELITIAN PENGEMBANGAN BIDANG SOSIAL DAN EKONOMI	2,211,200,000		0.00%
0051	PENYUSUNAN PROGRAM DAN RENCANA KERJA/TEKNIS/ PROGRAM	129,750,000		0.00%
0065	PENYULUHAN DAN PENYEBARAN INFORMASI	2,412,559,000		0.00%
0070	BANTUAN DELEGASI RI KE SIDANG INTERNASIONAL	417,000,000		0.00%
0082	DENGAR PENDAPAT DENGAN ORGANISASI/LEMBAGA/TOKOH MASYARAKAT	115,200,000		0.00%
0088	RAPAT-RAPAT KOORDINASI/KERJA/DINAS/PIMPINAN KELOMPOK KERJA/KONSULTASI	694,100,000		0.00%

0096	IURAN ORGANISASI LOKAL/INTERNASIONAL	22,000,000		0.00%
0474	PENCETAKAN/PENERBITAN/PENGGANDAAN/LAMINASI	145,875,000		0.00%
0657	PEMANTAUAN DAN EVALUASI	1,025,500,000		0.00%
1043	PEMELIHARAAN DAN PEREMAJAAN SOFTWARE/HARDWARE KOMPUTER	70,800,000		0.00%
1165	OPERASIONAL PELAKSANAAN SATKER	289,500,000		0.00%
1176	PENYUSUNAN RKA-KL, SRAA DAN DIPA	151,500,000		0.00%
0024	PEMBANGUNAN/PENGGANDAAN/PENINGKATAN SARANA DAN PRASARANA	687,900,000		0.00%
0272	PENGADAAN PERLENGKAPAN SARANA GEDUNG	203,600,000		0.00%
0277	PENGADAAN ALAT PENGOLAH DATA	444,300,000		0.00%
0289	PENGADAAN KENDARAAN BERMOTOR RODA-2	40,000,000		0.00%

