

# Laporan Triwulan III Tahun 2010 Ombudsman Republik Indonesia

---

## I. Pendahuluan

Pada periode Triwulan III 2010 jumlah akses masyarakat kepada Ombudsman mengalami peningkatan yang sama dengan periode triwulan sebelumnya. Hingga akhir Triwulan III 2010 Ombudsman telah menerima sebanyak 4383 akses masyarakat melalui surat, datang langsung, telepon, fax, email, website, jejaring sosial, dan sebagainya. Sementara 874 diantaranya merupakan laporan yang ditindaklanjuti secara formal. Kegiatan investigasi yang dilakukan pada periode ini juga tidak hanya terfokus pada laporan masyarakat, melainkan juga masuk kepada isu-isu sistemik seperti penegakan hukum, pajak, serta ledakan tabung gas yang saat ini marak di berbagai media.

Salah satu tonggak bersejarah yang dilalui pada periode ini adalah disetujuinya mata anggaran tersendiri untuk Ombudsman Republik Indonesia pada awal September 2010 lalu. Dengan demikian pada tahun 2011 nanti Ombudsman akan mengelola anggarannya secara mandiri dan tidak lagi bergantung kepada Sekretariat Negara sebagaimana yang selama ini berjalan. Di sisi lain dalam pengembangan kelembagaan, Sekretariat Ombudsman Republik Indonesia telah berhasil melakukan revisi anggaran untuk menambah anggaran tahun 2010 dan masih berupaya untuk mendapatkan dukungan guna kenaikan anggaran tahun 2011. Konsekuensi yang dihadapi adalah urgensi untuk melengkapi struktur Sekretariat Jenderal sebelum akhir tahun 2010 ini.

## II. Laporan Keuangan

Berdasarkan laporan realisasi anggaran belanja Ombudsman Republik Indonesia sebagaimana dikeluarkan Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara sampai dengan Triwulan III 2010, anggaran yang telah terserap sebesar 31,31%. Namun demikian angka ini bisa mengalami perubahan mengingat masih banyak anggaran yang telah digunakan untuk melaksanakan berbagai kegiatan pada periode Triwulan III dan dalam proses verifikasi bukti pertanggungjawaban. Pada periode Triwulan III 2010 usulan menaikkan anggaran Ombudsman yang sebelumnya berjumlah Rp 16 Milyar disetujui menjadi Rp 20 Milyar.

Terkait dengan rencana anggaran tahun 2011, Komisi II DPR RI telah beberapa kali mengundang Ombudsman dalam Rapat Dengar Pendapat. Ombudsman tetap mengusulkan agar pada tahun 2011 pihak DPR RI dapat mendukung kenaikan anggaran kelembagaan menjadi Rp. 48 Milyar. Salah satu alasan adanya usulan kenaikan tersebut adalah mandat

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang memberi instruksi agar Ombudsman membentuk Kantor Perwakilan di tiap Propinsi dalam waktu 3 (tiga) tahun sejak diberlakukannya Undang-Undang tersebut.

Pagu sementara Ombudsman Republik Indonesia untuk Tahun Anggaran 2011 adalah sebesar Rp. 16,320,430,000. Alokasi anggaran yang tidak akan mencukupi untuk mendukung prioritas kegiatan Ombudsman Republik Indonesia pada tahun 2011 yaitu:

1. Tindak lanjut pelantikan 9 (sembilan) Anggota Ombudsman yang saat ini sedang dalam proses seleksi Pemberian penghasilan, uang kehormatan, dan hak-hak lain Ketua, Wakil Ketua, dan Anggota Ombudsman Republik Indonesia;
2. Pemberian uang kehormatan bagi Ketua, Wakil Ketua, dan Anggota Ombudsman yang akan purna tugas sebesar 6 (enam) kali dari penghasilan setiap bulan;
3. Pembentukan Kantor Perwakilan Ombudsman;
4. Pemberian penghasilan bagi Kepala Perwakilan, Asisten Ombudsman dan Staf Sekretariat;
5. Rencana untuk menempati gedung baru dan pengadaan/penyewaan gedung kantor perwakilan;
6. Pengisian sebagian jabatan struktural di lingkungan Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia.

Seiring dengan perkembangan kelembagaan pasca disahkannya Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, maka pada bulan September 2010 lalu telah dinyatakan bahwa terhitung mulai awal tahun 2011 Ombudsman Republik Indonesia akan memiliki mata anggaran tersendiri dan dapat mengelola anggaran secara mandiri. Hal ini mengingat struktur Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia telah dilengkapi sebagaimana persyaratan yang harus dimiliki agar dapat mengelola anggaran tersendiri. Pengelolaan anggaran Ombudsman sebelumnya mengikuti anggaran dari Sekretariat Negara sebagaimana diatur dalam Keputusan Presiden Republik Indonesia No. 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional.

**LAPORAN REALISASI ANGGARAN BELANJA OMBUDSMAN RI  
SAMPAI DENGAN TRIWULAN III 2010**

| KODE          | URAIAN KEG/SUB KEG   | ANGGARAN SEMULA | ANGGARAN REVISI | REALISASI ANGGARAN | %      |
|---------------|--|-----------------|-----------------|--------------------|--------|
| 01.01.19      | PROGRAM PENYELENGGARAAN PIMPINAN KENEGARAAN DAN KEPERINTAHAN                             | 16.000.000.000  | 20.000.000.000  | 6.262.535.356      | 31,31% |
| 01.01.19.0001 | PENGELOLAAN GAJI, HONORARIUM, DAN TUNJANGAN  | 5.115.600.000   | 5.900.850.000   | 3.513.665.975      | 59,55% |
| 0001.00001    | PEMBAYARAN GAJI, LEMBUR, HONORARIUM DAN VAKASI   | 5.115.600.000   | 5.900.850.000   | 3.513.665.975      | 59,55% |
| 01.01.19.0002 | PENYELENGGARAAN OPERASIONAL DAN PEMELIHARAAN PERKANTORAN                                 | 5.114.017.000   | 5.761.567.000   | 908.829.912        | 15,77% |
| 0002.00032    | PENGADAAN PAKAIAN DINAS PEGAWAI  |                 |                 |                    |        |
| 0002.00034    | PENGADAAN TOGA/PAKAIAN KERJA SOPIR/ PESURUH/PERAWAT/DOKTER/ SATPAM/TENAGA TEKNIS LAINNYA | 5.950.000       | 13.870.000      |                    | 0,00%  |

|                      |   |                      |                       |                      |               |
|----------------------|---|----------------------|-----------------------|----------------------|---------------|
| 0002.00205           | PERAWATAN GEDUNG KANTOR   | 374.325.000          | 248.930.000           | 42.199.389           | 16,95%        |
| 0002.00256           | PERBAIKAN PERALATAN KANTOR  | 248.977.000          |                       | 66.487.000           |               |
| 0002.00926           | PENGADAAN PERALATAN/PERLENGKAPAN KANTOR                               | 505.693.000          |                       | 21.800.000           |               |
| 0002.01138           | PERAWATAN KENDARAAN BERMOTOR RODA 4/6/10                              | 32.700.000           | 91.920.000            | 19.535.950           | 21,25%        |
| 0002.02003           | SEWA GEDUNG KANTOR/PERALATAN/KENDARAAN                                | 1.237.782.000        | 1.160.874.000         | 37.800.000           | 3,26%         |
| 0002.02005           | PERAWATAN KENDARAAN BERMOTOR RODA 2                                   | 11.200.000           | 11.200.000            | 3.683.468            | 32,89%        |
| 0002.02007           | LANGGANAN DAYA DAN JASA   | 1.200.840.000        | 761.976.000           | 108.366.123          | 14,22%        |
| 0002.04863           | OPERASIONAL PERKANTORAN DAN PIMPINAN                                  | 1.470.150.000        | 2.604.400.000         | 608.957.982          | 23,38%        |
| <b>01.01.19.0003</b> | <b>PELAYANAN PUBLIK ATAU BIROKRASI</b>                                | <b>5.070.383.000</b> | <b>12.707.966.000</b> | <b>1.765.217.511</b> | <b>13,89%</b> |
| 0003.00003           | PEMBUATAN BUKU LITERATUR  | 59.125.000           | 111.250.000           | 38.700.000           | 34,79%        |
| 0003.00005           | PEMBUATAN LEAFLET/POSTER  | 102.600.000          | 108.600.000           |                      | 0,00%         |
| 0003.00012           | PENDIDIKAN DAN PELATIHAN TEKNIS                                       | 803.700.000          | 944.325.000           | 228.673.250          | 24,22%        |
| 0003.00031           | PENGAMBILAN SUMPAAH JABATAN PEJABAT NEGARA                            | 0                    | 13.270.000            | 0                    | 0,00%         |
| 0003.00035           | PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN HUKUM                                     | 335.278.000          | 1.334.580.000         | 163.099.300          | 12,22%        |
| 0003.00051           | PENYUSUNAN PROGRAM DAN RENCANA KERJA/ TEKNIS/PROGRAM                  | 77.750.000           | 97.440.000            | 31.705.000           | 32,54%        |
| 0003.00056           | PENYELENGGARAAN PEMERIKSAAN & PENGAWASAN                              | 30.600.000           | 69.882.000            | 12.750.000           | 18,25%        |
| 0003.00065           | PENYULUHAN DAN PENYEBARAN INFORMASI                                   | 724.900.000          | 1.983.650.000         | 379.208.000          | 19,12%        |
| 0003.00070           | BANTUAN DELEGASI RI KE SIDANG INTERNASIONAL                           | 192.000.000          | 192.000.000           | 132.491.393          | 69,01%        |
| 0003.00082           | DENGAR PENDAPAT DENGAN ORGANISASI LEMBAGA/ TOKOH MASYARAKAT           | 96.200.000           | 81.100.000            | 37.822.500           | 46,64%        |
| 0003.00088           | RAPAT-RAPAT KOORDINASI/KERJA/DINAS/PIMPINAN KELOMPOK KERJA/KONSULTASI | 497.892.000          | 652.686.000           | 124.579.100          | 19,09%        |
| 0003.00096           | IURAN ORGANISASI LOKAL/INTERNASIONAL                                  | 22.000.000           | 22.000.000            | 6.231.218            | 28,32%        |
| 0003.00657           | PEMANTAUAN DAN EVALUASI   | 1.977.514.000        | 1.750.020.000         | 513.297.750          | 29,33%        |
| 0003.01176           | PENYUSUNAN RKA-KL, SRAA DAN DIPA                                      | 54.824.000           | 183.780.000           | 62.875.000           | 34,21%        |
| 0003.02444           | PEMBINAAN DAN KONSULTASI  | 96.000.000           | 93.000.000            | 33.785.000           | 36,33%        |
| <b>01.01.19.0024</b> | <b>PEMBANGUNAN/PENGADAAN/PENINGKATAN SARANA DAN PRASARANA</b>         | <b>700.000.000</b>   | <b>700.000.000</b>    | <b>74.821.958</b>    | <b>10,69%</b> |
| 0024.0272            | PENGADAAN PERLENGKAPAN SARANA GEDUNG                                  | 700.000.000          | 700.000.000           | 74.821.958           | 10,69%        |

### III. Kinerja Penanganan Laporan

#### A. Pencegahan

##### 1. Sosialisasi

Sosialisasi tentang fungsi dan tugas Ombudsman RI secara umum ditujukan kepada instansi penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat. Di samping itu juga dilaksanakan beberapa kegiatan sosialisasi dalam rangka menyebarkan informasi mengenai proses rekrutmen calon Anggota Ombudsman RI oleh Panitia Seleksi (Pansel). Bentuk sosialisasi yang dilakukan Ombudsman adalah berupa kegiatan diskusi publik,

diskusi interaktif melalui media elektronik baik TV maupun radio, klinik pengaduan masyarakat di daerah, serta iklan layanan masyarakat (ILM).

Kegiatan sosialisasi yang dilaksanakan selama periode triwulan III 2010 sebagai berikut:

| No. | Tanggal                       | Lokasi           | Kegiatan  | Keterangan  |
|-----|-------------------------------|------------------|---|---|
| 1.  | 19-23 Juli 2010               | Yogyakarta, DIY  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diskusi "Wajah Baru Ombudsman RI" kerjasama PUSHAM UII (20 Juli 2010)</li> <li>• Talkshow televisi</li> <li>• Talkshow radio</li> <li>• Kunjungan media</li> </ul>                 | Pada saat yang sama dilakukan kegiatan observasi lapangan ke beberapa instansi pelayanan publik.              |
| 2.  | 19-31 Juli 2010               | Jakarta          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Produksi ILM TV Pansel (19 Juli 2010)</li> <li>• Penayangan ILM TV (23-31 Juli 2010)</li> </ul>  |   |
| 3.  | 23-24 Juli 2010               | Surabaya, Jatim  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Talkshow radio</li> <li>• Talkshow TV</li> </ul>   |   |
| 4.  | 26-30 Juli 2010               | Padang, Sumbar   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diskusi "Wajah Baru Ombudsman RI" kerjasama PUSAKO Universitas Andalas (28 Juli 2010)</li> <li>• Talkshow televisi</li> <li>• Talkshow radio</li> <li>• Kunjungan media</li> </ul> | Pada saat yang sama dilakukan penerimaan aduan masyarakat dan konsultasi yang lokasi di Radio Pro News Padang |
| 5   | 28 Juli 2010                  | Medan, Sumut     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapat Dengar Pendapat bersama pemangku kepentingan dalam rangka penjaringan calon Anggota Ombudsman</li> </ul>   |   |
| 6.  | 28-30 Juli 2010               | Jakarta          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Penayangan ILM TV Pansel</li> </ul>  |   |
| 7.  | 31 Juli 2010                  | Jakarta          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Penempatan ILM surat kabar Pansel</li> </ul>   |   |
| 8.  | 5 Agustus 2010                | Kupang, NTT      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapat Dengar Pendapat bersama pemangku kepentingan dalam rangka penjaringan calon Anggota Ombudsman</li> </ul>   |   |
| 9   | 11 Agustus 2010               | Jakarta          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Penempatan ILM surat kabar Pansel</li> </ul>   |   |
| 10. | 18 Agustus 2010               | Manado           | RDP / uji kandidat Ka. Pwk  |   |
| 11. | 24-28 Agustus 2010            | Labuan Bajo, NTT | Penerimaan aduan masyarakat dan konsultasi.   |   |
| 12. | 30 Agustus – 3 September 2010 | Kudus, Jateng    | Penerimaan aduan masyarakat dan konsultasi. Lokasi  |   |
| 13. | September 2010                | Jakarta          | Pengadaan ILM Ombudsman RI  |   |

## 2. Jaringan Kerja

Kerja sama yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia dengan Kepolisian Republik Indonesia, Komisi Pemberantasan Korupsi, dan Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban pada periode sebelumnya masih tetap berjalan dan berupaya untuk dikembangkan.

Kerja sama dengan Kepolisian Republik Indonesia terkait pelayanan, pelaksanaan *subpoena power/panggilan* paksa, dan penanganan pidana Undang-Undang Ombudsman telah dibahas pada pertemuan lanjutan. Ombudsman masih menunggu hasil pembahasan pihak Kepolisian, dalam hal ini Inspektorat Pengawasan Umum (Itwasum) terhadap konsep kerja sama yang telah dikirimkan sebelumnya.

Kerja sama Ombudsman dengan Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) terkait upaya pencegahan korupsi di beberapa daerah tetap berjalan. Di bulan Agustus 2010 KPK secara aktif melibatkan Ombudsman Republik Indonesia dalam kegiatan pencegahan yang dilaksanakan di Propinsi DKI Jakarta dan Sumatera Utara.

## 3. Publikasi

Dalam rangka menunjang kegiatan sosialisasi diperlukan alat-alat sosialisasi berupa publikasi bahan tercetak yang berfungsi menyebarkan informasi tentang tugas dan fungsi Ombudsman Republik Indonesia kepada berbagai pihak, terutama instansi penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat luas. Pada periode triwulan III Ombudsman Republik Indonesia telah melaksanakan pencetakan: poster kampanye peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik; brosur tentang mekanisme maupun alur penerimaan laporan masyarakat; booklet yang menjelaskan ringkasan tugas dan fungsi pokok Ombudsman Republik Indonesia; buku saku UU 37/2008 dan UU 25/2009; serta buku kerja 2011. Dengan demikian pada periode triwulan III 2010 ini seluruh program pencetakan publikasi telah selesai dilaksanakan.

## B. Penanganan Laporan Masyarakat

### 1. Akses Masyarakat

Jumlah akses masyarakat kepada Ombudsman Republik Indonesia pada periode Triwulan III 2010 adalah 4383 akses, baik melalui surat, datang langsung, telepon, fax, e-mail, website, dan jejaring sosial (facebook). Dari jumlah tersebut, 874 diantaranya merupakan laporan yang ditindaklanjuti dalam bentuk formal sesuai dengan kewenangan Ombudsman Republik Indonesia. Sedangkan sisanya langsung dapat diselesaikan melalui konsultasi atau pemberian informasi/penjelasan.

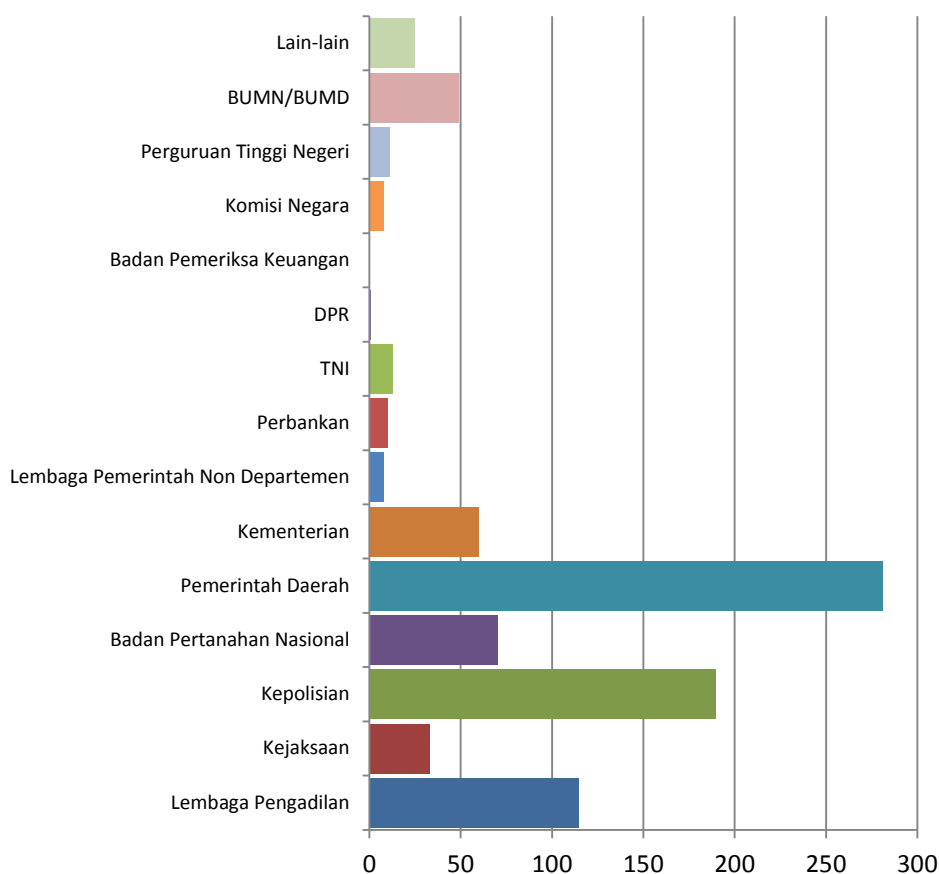
Tabel Jumlah Akses Masyarakat kepada Ombudsman Republik Indonesia per Triwulan pada tahun 2010

| Mekanisme       | Triwulan I | Triwulan II | Triwulan III | Jumlah | %       |
|-----------------|------------|-------------|--------------|--------|---------|
| Surat           | 518        | 717         | 695          | 1930   | 44,03%  |
| Datang Langsung | 288        | 671         | 657          | 1616   | 36,87%  |
| Telepon         | 89         | 172         | 153          | 414    | 9,45%   |
| Website         | 73         | 88          | 144          | 305    | 6,96%   |
| Email           | 36         | 32          | 33           | 101    | 2,30%   |
| Media           | 6          | 6           | 5            | 17     | 0,39%   |
| Jumlah          | 1010       | 1686        | 1687         | 4383   | 100,00% |

## 2. Data Terlapor

Berdasarkan data akumulatif laporan masyarakat yang ditindaklanjuti secara formal, hingga akhir periode Triwulan III 2010, instansi yang paling banyak dikeluhkan adalah Pemerintah Daerah sejumlah 241 laporan (29,86%). Diikuti oleh instansi Kepolisian sejumlah 175 laporan (21,69%), Lembaga Peradilan 111 laporan (13,75%), Badan Pertanahan Nasional 70 laporan (8,67%), Kementerian 56 laporan (6,94%), BUMN/BUMD 48 laporan (5,95%), dan Kejaksaan 33 laporan (4,09%).

**Diagram Laporan Masyarakat Berdasarkan Instansi Terlapor  
Januari-September 2010**



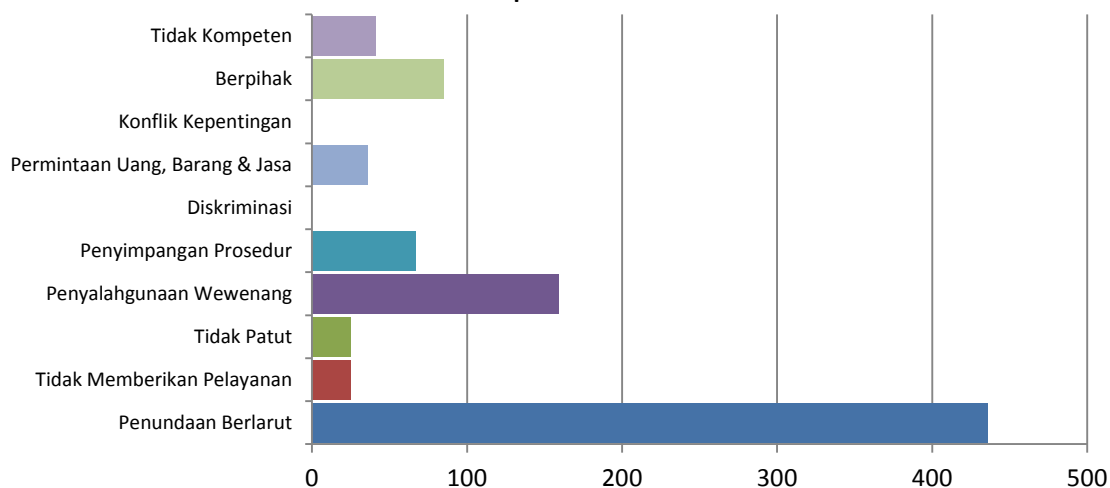
## 3. Data Substansi

Substansi terbanyak yang dilaporkan masyarakat sama dengan periode sebelumnya yaitu Penundaan Berlarut sebesar 436 laporan (49,89%). Substansi terbesar berikutnya adalah Penyalahgunaan Wewenang 159 laporan (18,19%), Berpihak 85 laporan (9,73%), Penyimpangan Prosedur 67 laporan (7,67%), Tidak Kompeten 41 laporan (4,69%), Permintaan Uang, Barang & Jasa 36 laporan (4,12%), Tidak Memberikan Pelayanan, dan Tidak Patut masing-masing 25 laporan (2,86%)

**Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Substansi Laporan**

| <b>SUBSTANSI</b>               | <b>JUMLAH</b> | <b>%</b>       |
|--------------------------------|---------------|----------------|
| Penundaan Berlarut             | 436           | 49,89%         |
| Tidak Memberikan Pelayanan     | 25            | 2,86%          |
| Tidak Patut                    | 25            | 2,86%          |
| Penyalahgunaan Wewenang        | 159           | 18,19%         |
| Penyimpangan Prosedur          | 67            | 7,67%          |
| Diskriminasi                   | 0             | 0,00%          |
| Permintaan Uang, Barang & Jasa | 36            | 4,12%          |
| Konflik Kepentingan            | 0             | 0,00%          |
| Berpihak                       | 85            | 9,73%          |
| Tidak Kompeten                 | 41            | 4,69%          |
| <b>TOTAL</b>                   | <b>874</b>    | <b>100,00%</b> |

**Diagram Laporan Masyarakat Berdasarkan Substansi Laporan Januari-September 2010**



#### **4. Tindak Lanjut Ombudsman**

Pada dasarnya tindak lanjut Ombudsman bisa dilakukan secara formal dan non formal dalam bentuk lisan dan tertulis. Tindak lanjut non-formal dilakukan dalam bentuk konsultasi bagi masyarakat yang mendatangi kantor Ombudsman atau melalui telepon, bahkan e-mail maupun website yang dapat dijawab langsung pada saat itu. Sedangkan tindak lanjut formal dalam bentuk tertulis, sesuai Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Sebagaimana disebutkan sebelumnya, jumlah akses masyarakat kepada Ombudsman pada Trilwulan III 2010 sebesar 4383 akses. Sedangkan 874 diantaranya merupakan laporan yang ditindaklanjuti secara formal. Dengan demikian Ombudsman telah melakukan tindak lanjut secara non-formal sebanyak 3509 keluhan atau pun pertanyaan masyarakat.

Tindak lanjut secara formal oleh Ombudsman dapat berbentuk beberapa macam produk, yaitu Permintaan Klarifikasi, Rekomendasi, Monitoring Tindak Lanjut Klarifikasi dan Rekomendasi, Surat Pernyataan Bukan Wewenang Ombudsman, Permintaan Melengkapi Data, dan Pemberitahuan. Dari seluruh laporan yang ditindaklanjuti secara formal, 89,59% diantaranya telah diselesaikan dan 10,41% masih dalam proses. Secara rinci jumlah Permintaan Klarifikasi sebesar 48,51%, sedangkan Rekomendasi sebesar 0,92%. Hal ini sangatlah wajar mengingat pendekatan yang dilakukan Ombudsman adalah persuasif, sehingga ada banyak instansi Terlapor yang menanggapi, bahkan menyelesaikan, keluhan Pelapor pada tahap Permintaan Klarifikasi. Sedangkan Rekomendasi merupakan tahap akhir dari investigasi oleh Ombudsman. Hal ini juga berlaku pada lembaga Ombudsman di berbagai negara.

**Tindak Lanjut Ombudsman Terhadap  
Laporan Masyarakat**

| <b>TINDAK LANJUT</b> | <b>Jumlah</b> | <b>%</b>       |
|----------------------|---------------|----------------|
| Klarifikasi          | 424           | 48,51%         |
| Rekomendasi          | 8             | 0,92%          |
| Tindak Lanjut        | 49            | 5,61%          |
| Bukan Wewenang       | 105           | 12,01%         |
| Melengkapi Data      | 81            | 9,27%          |
| Pemberitahuan        | 116           | 13,27%         |
| Lain-lain            | 0             | 0,00%          |
| Masih Dalam Proses   | 91            | 10,41%         |
| <b>TOTAL</b>         | <b>874</b>    | <b>100,00%</b> |

## **5. Tanggapan Terlapor**

Hingga akhir Triwulan III 2010, Ombudsman telah menerima tanggapan dari Terlapor atas tindak lanjut secara formal sebanyak 779 surat. 323 surat diantaranya merupakan tanggapan atas laporan masyarakat pada tahun 2010. Dengan demikian, mengacu kepada tindak lanjut berupa Permintaan Klarifikasi dan Rekomendasi oleh Ombudsman, maka tingkat responsivitas Terlapor terhadap tindak lanjut Ombudsman hingga akhir periode Triwulan III 2010 adalah sebesar 74,60%.

Sebanyak 72,53% merupakan tanggapan yang berupa Penjelasan atas Permintaan Klarifikasi maupun Rekomendasi, termasuk yang berisi pembelaan dari instansi Terlapor. Sedangkan 0,64% merupakan perintah kepada instansi dibawahnya untuk Melakukan Penelitian, 6,16% Menindaklanjuti Laporan, 0,39% merupakan Respon Instansi Terkait, dan 0,26% sudah Selesai Menurut Pelapor (tidak ada tanggapan dari Terlapor).



| KLASIFIKASI TANGGAPAN   | Jumlah     | %              |
|-------------------------|------------|----------------|
| Melakukan Penelitian    | 5          | 0,64%          |
| Menindaklanjuti Laporan | 48         | 6,16%          |
| Penjelasan              | 565        | 72,53%         |
| Respon Instansi Terkait | 3          | 0,39%          |
| Selesai Menurut Pelapor | 2          | 0,26%          |
| Tembusan                | 156        | 20,03%         |
| <b>TOTAL</b>            | <b>779</b> | <b>100,00%</b> |

## 6. Investigasi

Pada periode Triwulan III 2010, Ombudsman RI telah melaksanakan sebanyak 39 kegiatan investigasi di berbagai daerah. Kegiatan investigasi yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

| No | Kegiatan  | Tanggal Pelaksanaan | Instansi Terlapor  |
|----|---|---------------------|--|
| 1  | Investigasi kasus tanah lehong  | 20-23 Juli 2010     | Kabupaten Manggarai Timur  |
| 2  | Investigasi kasus penolakan pendaftaran merek   | 2 Agustus 2010      | Direktorat Merek, Direktorat Hak dan Kekayaan Intelektual Kementerian Hukum dan HAM RI |
| 3  | Investigasi Kasus Kepegawaian sehubungan laporan mengenai sertifikasi Psikolog (psikologi klinis) 3 (tiga) Alumni Fakultas Psikologi USU.   | 5 Agustus 2010      | Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Samosir   |
| 4  | Investigasi kasus terkait putusan pidana atas nama terpidana H yang tidak memuat perintah supaya terdakwa ditahan atau tetap dalam tahanan. | 5 Agustus 2010      | Lapas Kelas II A Yogyakarta  |
| 5  | Investigasi kasus terkait putusan pidana atas nama terpidana H yang tidak memuat perintah supaya terdakwa ditahan atau tetap dalam tahanan. | 12 Agustus 2010     | Pengadilan Tinggi Yogyakarta   |
| 6  | Investigasi kasus penerbitan HGU No. 1 Tahun 1996 yang tidak didasarkan atas dokumen yang sah   | 16 Agustus 2010     | Kantor Wilayah BPN Propinsi Sumatera Utara   |
| 7  | Investigasi laporan atas belum dilakukannya pembayaran ganti rugi atas tanah seluas 4,8 ha milik Yayasan Bantuan Yatim Piatu Al Ikhlas      | 18 Agustus 2010     | Dinas Pemuda dan Olahraga DKI Jakarta  |
| 8  | Investigasi kasus pemecatan CPNS di Labuhanbatu dan pengangkatan tenaga honorer menjadi CPNS  | 18 Agustus 2010     | Bupati Labuhanbatu   |
| 9  | Investigasi laporan penerbitan Sertifikat HGU No. 1 tanggal 18 Maret 1996 atas nama PT. AR di Labuhan Batu, Sumatera Utara seluas 2.980 Ha  | 18 Agustus 2010     | Kantor Pertanahan Labuhan Batu   |

|    |   |                   |   |
|----|---|-------------------|---|
| 10 | Investigasi kasus penundaan berlaut penanganan laporan tentang dugaan tindak pidana menguasai tanpa hak | 20 September 2010 | Majelis Pengawas Notaris Daerah Wilayah Jakarta Timur |
| 11 | Investigasi laporan perbedaan penghitungan pensiun atas laporan PWRI                                    | 23 September 2010 | PT. Taspen Cabang Yogyakarta                          |
| 12 | Investigasi kasus kepangkatan PNS di Unit Kerja Dinas Pendidikan Prov. Jawa Tengah                      | 23 September 2010 | BKN Regional I Yogyakarta                             |
| 13 | Investigasi laporan penanganan laporan Polisi No. Pol. : 793/K/VIII/2009/Sek.Cil                        | 30 September 2010 | Polsek Tambora  |

Di samping kegiatan investigasi di atas, pada Triwulan III 2010 Ombudsman juga telah melaksanakan kegiatan *assessment* terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang bersifat sistemik pada 3 (tiga) isu utama yaitu:

1. Kasus Pajak
2. Penegakan Hukum
3. Ledakan Tabung Gas

Kegiatan *assessment* dilaksanakan melalui beberapa tahapan. Umumnya diawali dengan studi literatur dan dokumen-dokumen terkait, kemudian mengunjungi instansi-instansi terkait dalam isu tersebut. Misalnya dalam isu pengadilan pajak, tim *assessment* telah mengunjungi Direktorat Pajak, Direktorat Bea dan Cukai, Lembaga Bantuan Hukum Pajak, serta Asakindo. Sedangkan untuk isu penegakan hukum mendatangi beberapa Pengadilan Negeri, Kepolisian, Kejaksaan, LBH, advokat, kantor lelang, notaris, dan lembaga pemasyarakatan di daerah.

## 7. Monitoring

Kegiatan monitoring pada periode Triwulan II 2010 yang bertujuan untuk mengetahui tingkat ketaatan Instansi Terlapor terhadap tindak lanjut Ombudsman adalah sebagai berikut:

| No | Kegiatan  | Tanggal Pelaksanaan | Instansi Terlapor   |
|----|---|---------------------|---|
| 1  | Monitoring pelayanan di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat)            | 21 Juli 2010        | Kantor Samsat Sleman  |
| 2  | Monitoring pelayanan Kantor Dinas Perizinan Kota Sleman                             | 21 Juli 2010        | Kantor Dinas Perizinan Kota Sleman                          |
| 3  | Monitoring pelayanan Kantor Dinas Perizinan satu Atap Kota Yogyakarta               | 22 Juli 2010        | Kantor Dinas Perizinan satu Atap Kota Yogyakarta            |
| 4  | Monitoring pelayanan di Kantor Dinas Catatan Sipil dan Kependudukan Kota Yogyakarta | 22 Juli 2010        | Kantor Dinas Catatan Sipil dan Kependudukan Kota Yogyakarta |
| 5  | Monitoring Kasus Illegal Logging di Desa Sillu tanggal                              | 27-29 Juli 2010     |   |
| 6  | Monitoring Kasus permohonan pembatalan sertifikat Tanah                             | 2 Agustus 2010      | BPN RI  |

|    |  |                            |                                  |
|----|--|----------------------------|----------------------------------|
|    | berdasarkan putusan pengadilan   |                            |                                  |
| 7  | Monitoring laporan mekanisme penerbitan SHM atas tanah bekas HGU   | 2 Agustus 2010             | BPN RI                           |
| 8  | Monitoring ke Ende penanganan sengketa tanah antara Koperasi Kopra dan Pemda Ende tanggal 11 - 12 Agustus 2010 | 11-12 Agustus 2010         | Pemda Ende                       |
| 9  | Monitoring pemanfaatan fasilitas umum untuk pembangunan Gedung RW  | 18 Agustus 2010            | Walikota Jakarta Barat           |
| 10 | Monitoring Kasus Pembunuhan Sarosokhi Hulu   | 16 Agustus 2010            | Kepolisian Daerah Sumatera Utara |
| 11 | Monitoring kasus penundaan permohonan hak atas tanah negara bekas Eigendom                                     | 23-24 Agustus 2010         | Kantor Pertanahan Kota Semarang  |
| 12 | Monitoring penanganan kasus penebangan hutan di Soe, Kabupaten Timor Tengah Selatan                            | 15-17 September 2010       | Bupati Timor Tengah Selatan      |
| 13 | Monitoring Kasus Pembunuhan terkait kinerja Polres Nias  | 25,26,27,28 September 2010 | Kepolisian Daerah Sumatera Utara |

## 8. Mediasi dan Konsiliasi

Kegiatan mediasi dan konsiliasi yang telah dilaksanakan dalam rangka menindaklanjuti laporan masyarakat pada periode Triwulan III 2010 sebagai berikut:

| No | Kegiatan  | Tanggal Pelaksanaan       | Instansi Terlapor                                       |
|----|---|---------------------------|---|
| 1  | Mediasi kasus tanah Ciracas   | 3,4,5,6,9,12 Agustus 2010 | Kantor Pertanahan Jakarta Timur, Polda Metro Jaya       |
| 2  | Mediasi kasus pelayanan administrasi di Desa Sumberadi, Mlati, Sleman | 23 September 2010         | Kantor Kepala Desa Sumberadi dan Kantor Kecamatan Mlati |

## IV. Kinerja Kelembagaan

### A. Penyusunan Perangkat Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Ombudsman mengamanatkan untuk membentuk peraturan pelaksanaan yang berupa Peraturan Pemerintah, Peraturan Presiden dan Peraturan Ombudsman.

Peraturan perundang-undangan dan penetapan yang terkait dengan pelaksanaan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 yang telah ditetapkan:

1. Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 2010 tentang Penghasilan, Uang Kehormatan dan Hak Lain Ketua, Wakil Ketua dan Anggota Ombudsman Republik Indonesia.

2. Peraturan Presiden Nomor 20 Tahun 2009 tentang Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia.
3. Peraturan Ombudsman Nomor 1 Tahun 2009 tentang Tata Cara Pengangkatan, Pemberhentian, serta Tugas dan Tanggung Jawab Asisten Ombudsman.
4. Peraturan Ombudsman Nomor 2 Tahun 2009 tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan.
5. Peraturan Sekretaris Jenderal Ombudsman Republik Indonesia Nomor 1/ORI-SEKJEN-PR/IV/2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia.
6. Keputusan Presiden Nomor 28 Tahun 2009 tentang Panitia Seleksi Calon Anggota Ombudsman Republik Indonesia.
7. Keputusan Presiden Nomor 7/M Tahun 2010 tentang Pengangkatan Sekretaris Jenderal Ombudsman Republik Indonesia.

Sedangkan Peraturan Perundang-undangan yang masih dalam proses penyusunan adalah sebagai berikut:

1. Rancangan Peraturan Pemerintah tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman di daerah, saat ini sudah dibentuk Tim Antar Kementerian di Direktorat Jenderal Peraturan Perundang-undangan (Pasal 5 ayat (3) Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008)
2. Rancangan Peraturan Pemerintah tentang Manajemen Sumber Daya Manusia pada Ombudsman, saat ini sudah dibentuk Tim Antar Kementerian di Direktorat Jenderal Peraturan Perundang-undangan (Pasal 13 ayat (5) Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008)
3. Peraturan Ombudsman Nomor 1 Tahun 2009 tentang Tata Cara Pengangkatan, Pemberhentian, serta Tugas dan Tanggung Jawab Asisten Ombudsman telah diterbitkan dan akan disempurnakan mengacu pada ketentuan Pasal 12 ayat (3) Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008.
4. Peraturan Ombudsman Nomor 2 Tahun 2009 tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan juga telah diterbitkan dan masih perlu disempurnakan berdasarkan pengalaman empirik serta mengacu pada ketentuan Pasal 41 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

## **B. Pembentukan Kantor Perwakilan**

Sebagaimana disampaikan pada Laporan Triwulan II 2010, Ombudsman Republik Indonesia akan membentuk 4 (empat) Kantor Perwakilan baru, meliputi:

1. Propinsi Kalimantan Selatan berlokasi di Banjarmasin;
2. Propinsi Papua berlokasi di Jayapura;
3. Propinsi Jawa Barat berlokasi di Bandung; dan
4. Propinsi Jawa Timur berlokasi di Surabaya.

Dalam perkembangannya, Ombudsman telah membentuk 4 (empat) tim yang ditugaskan secara khusus untuk mempersiapkan kantor perwakilan dalam bentuk

infrastruktur serta rekrutmen sumber daya manusia untuk menempati posisi Kepala Perwakilan, Asisten Ombudsman, dan Staf Administrasi Penerimaan Laporan. Target yang harus diselesaikan adalah penetapan pengadaan kantor dan personil sebelum pertengahan Oktober 2010. Tenggat waktu tersebut disesuaikan dengan kebutuhan untuk pengurusan administrasi di Kementerian Keuangan agar pembentukan kantor perwakilan dapat berjalan sesuai harapan.

### **C. Jaringan Kerja Internasional**

Dalam rangka pengembangan kelembagaan, selain membina jaringan kerjasama tingkat nasional, Ombudsman juga selalu mengutamakan pengembangan jaringan kerjasama internasional. Pada Laporan Triwulan I 2010 disebutkan bahwa Ombudsman telah memulai kerjasama dengan lembaga Ombudsman Korea Selatan terkait penanganan keluhan oleh masing-masing warga negara. Menindaklanjuti kerjasama tersebut Ombudsman melakukan kunjungan kerja ke Korea Selatan.

Ketua Ombudsman Republik Indonesia, Antonius Sujata dan Elisa Luhulima (Asisten Ombudsman) melakukan kunjungan kerja ke Anti-Corruption and Civil Rights Commission (ACRC) yang berkedudukan di Seoul, Korea Selatan pada tanggal 29 Agustus s.d. 4 September 2010. Kunjungan kerja ini merupakan tindak lanjut dari Memorandum of Understanding (MoU) yang ditandatangani antara Anti-Corruption and Civil Rights Commission (ACRC) dan Ombudsman Republik Indonesia pada tanggal 1 Februari 2010.

Tujuan dari penandatanganan MoU adalah untuk memberikan perlindungan akan hak-hak dasar bagi kurang lebih 30,000 masyarakat Indonesia dalam pelayanan publik di Korea dan begitu juga sebaliknya bagi 35,000 masyarakat Korea yang bermukim dan bekerja di Indonesia. Beberapa rencana kegiatan tindak lanjut MoU yang dibahas dalam pertemuan di Seoul adalah:

1. Tukar menukar informasi dalam hal status penanganan keluhan;
2. Melakukan kunjungan dan bertemu dengan tenaga kerja di masing-masing negara. Dalam hal melakukan kunjungan kepada tenaga kerja Indonesia di Korea, Ketua Ombudsman Republik Indonesia mengharapkan agar sosialisasi dapat dilakukan dengan melibatkan Kedutaan Ombudsman Republik Indonesia.

Baik ACRC ataupun Ombudsman Republik Indonesia bersepakat untuk tukar menukar laporan setiap tahunnya dalam hal status penerimaan dan penanganan keluhan.

### **D. Proses Seleksi Anggota Ombudsman**

Terkait dengan rencana rekrutmen Anggota Ombudsman periode yang akan datang, Panitia Seleksi telah melaksanakan rangkaian kegiatan seleksi sebagaimana diatur dalam Pasal 15 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008. Rangkaian kegiatan dimaksud adalah mengumumkan dan melakukan pendaftaran calon Anggota Ombudsman, melakukan seleksi administrasi, mengumumkan daftar nama calon untuk mendapatkan tanggapan masyarakat, dan selanjutnya melakukan seleksi kualitas dan integritas calon Anggota Ombudsman hingga akhirnya diperoleh 18 (delapan belas) nama untuk diserahkan kepada Presiden.

Dalam perkembangannya, sebanyak 156 pelamar dinyatakan lulus seleksi administrasi dan berhak mengikuti tes tertulis pada tanggal 1 September 2010. Pelaksanaan tes tertulis berlokasi di Lembaga Administrasi Negara (LAN).

Berdasarkan penilaian Panitia Seleksi, sebanyak 56 pelamar dinyatakan memenuhi syarat untuk mengikuti proses *Profile Assessment* yang diadakan pada tanggal 1-2 Oktober 2010 bertempat di Lembaga Administrasi Negara (LAN). Pada hari Selasa tanggal 12 Oktober 2010 Panitia Seleksi akan mengadakan rapat dan menentukan 36 nama yang akan mengikuti proses selanjutnya yaitu wawancara (*interview*) oleh Panitia Seleksi yang menurut jadwal akan diselenggarakan pada tanggal 18-19 Oktober 2010.

Pada tanggal 20 Oktober 2010, Panitia Seleksi akan menetapkan 18 nama dan akan diserahkan kepada Presiden RI pada tanggal 21 atau 22 Oktober 2010. Presiden RI kemudian menyerahkan 18 nama ke DPR selambat-lambatnya 12 November 2010, atau 15 hari kerja sejak menerima nama dari Panitia Seleksi. Paling lambat pada bulan Desember 2010, DPR sudah menyerahkan 9 nama kepada Presiden.

## V. Penutup

Dalam pelaksanaan tugasnya Ombudsman masih memiliki beberapa pekerjaan rumah yang harus diselesaikan pada periode triwulan berikutnya. Pengembangan kelembagaan dan jaringan kerjasama dengan lembaga lain masih perlu diupayakan agar pelaksanaan tugas Ombudsman menjadi optimal. Dalam waktu yang sama sebagian besar sumber daya Ombudsman akan terserap pada berbagai kegiatan baik investigasi, pembentukan kantor perwakilan, serta rekrutmen Anggota Ombudsman.

Dengan segala keterbatasan, Ombudsman tetap berupaya agar setiap tugas yang menjadi mandat Undang-Undang dapat dilaksanakan secara optimal demi tercapainya *good governance*.

Jakarta, 15 Oktober 2010

OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

Antonius Sujata

Ketua