



OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

Laporan Triwulan IV 2010

Ombudsman Republik Indonesia

I. Pendahuluan

Sepanjang periode Triwulan IV 2010 Ombudsman mencatat beberapa hal mengenai pelaksanaan fungsi pengawasan pelayanan publik dan penguatan kelembagaan Ombudsman. Dalam pelaksanaan fungsi pengawasan terdapat kesamaan kecenderungan jumlah akses masyarakat dibandingkan periode Triwulan II dan III. Pada periode sebelumnya Ombudsman menerima sekitar 1600 akses masyarakat, sedangkan pada periode Triwulan IV jumlah akses masyarakat melalui surat, datang langsung, telepon, fax, email, website, dan jejaring sosial adalah 1559 akses. Dengan demikian jumlah keseluruhan akses masyarakat sejak periode Triwulan I hingga Triwulan IV adalah 5942 akses, dengan rincian 4805 akses telah selesai ditindaklanjuti dan 1137 diantaranya merupakan laporan yang telah memenuhi syarat formal dan ditindaklanjuti dalam bentuk investigasi oleh Ombudsman.

Meskipun jumlah akses masyarakat pada periode Triwulan IV mengalami sedikit penurunan, tindak lanjut Ombudsman terhadap laporan masyarakat bukan berarti berkurang, sebaliknya pada periode Triwulan IV ini jumlah kegiatan investigasi dan monitoring yang dilaksanakan melebihi jumlah periode triwulan sebelumnya. Demikian pula tingkat responsivitas instansi yang dilaporkan masyarakat terhadap tindak lanjut Ombudsman juga mengalami peningkatan.

Dalam hal penguatan kelembagaan, Ombudsman telah membentuk 3 (tiga) Perwakilan Ombudsman di Provinsi Jawa Barat, Jawa Timur, dan Kalimantan Selatan. Struktur organisasi dalam Sekretariat Jenderal juga telah dilengkapi dengan 8 (delapan) orang Pejabat Eselon III yang dilantik pada awal Oktober 2010 untuk mendukung kegiatan administrasi kelembagaan. Terkait dengan proses seleksi Anggota Ombudsman yang baru, Panitia Seleksi Calon Anggota Ombudsman telah menyerahkan 18 (delapan belas) nama kepada Presiden Republik Indonesia, yang selanjutnya diserahkan kepada Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (DPR RI) untuk menentukan 9 (sembilan) Anggota Ombudsman baru melalui mekanisme *fit and proper test*.

Dalam pengembangan jaringan kerjasama, Ombudsman tetap melakukan kerjasama dengan beberapa lembaga dalam negeri, termasuk Komisi Pemberantasan Korupsi, Direktorat

Jenderal Lembaga Pemasyarakatan, serta Kementerian Dalam Negeri. Secara khusus, pada tanggal 23 November 2010 Ombudsman telah menyelenggarakan Rapat Koordinasi bekerjasama dengan Direktorat Jenderal Lembaga Pemasyarakatan dan Kementerian Dalam Negeri yang membahas tentang penyelenggaraan pelayanan publik instansi terkait sesuai kewenangan kedua lembaga tersebut.

II. Laporan Keuangan

A. Kinerja Keuangan Tahun Anggaran 2010

Realisasi anggaran belanja Ombudsman Republik Indonesia sebagaimana dikeluarkan Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara sampai dengan Triwulan IV 2010 sebesar 69,84%. Jumlah ini pada dasarnya lebih besar dibandingkan pada tahun lalu yaitu sebesar 55,68%. Meskipun demikian, Ombudsman tetap melakukan evaluasi atas realisasi penggunaan anggaran tersebut agar di tahun mendatang dapat ditingkatkan lagi.

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
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
JANUARI s.d DESEMBER
Tahun Anggaran 2010**

KODE	KEGIATAN/SUB KEGIATAN	PAGU	REALISASI	SISA PAGU	REALISASI DALAM PERSEN (%)
	OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA	20.000.000.000	13.967.044.756	6.032.955.244	69,84%
0001	PENGELOLAAN GAJI, HONORARIUM DAN TUNJANGAN	5.900.850.000	4.509.873.781	1.390.976.219	76,43%
0001	PEMBAYARAN GAI, LEMBUR, HONORARIUM DAN VAKASI	5.900.850.000	4.509.873.781	1.390.976.219	76,43%
0002	PENYELENGGARAAN OPERASIONAL DAN PEMELIHARAAN KANTOR	5.761.567.000	3.621.141.349	2.140.425.651	62,85%
00034	PENGADAAN TOGA/PAKAIAN KERJA SOPIR/ PESURUH/ PERAWAT/DOKTER/SATPAM/ TENAGA TEKNIS LAINNYA	13.870.000	13.870.000	-	100,00%

00205	PERAWATAN GEDUNG KANTOR	248.930.000	83.461.449	165.468.551	33,53%
00256	PERBAIKAN PERALATAN KANTOR	196.335.000	184.246.000	12.089.000	93,84%
00926	PENGADAAN PERALATAN/PERLENGKAPAN KANTOR	672.062.000	495.447.124	176.614.876	73,72%
01138	PERAWATAN KENDARAAN BERMOTOR RODA 4/6/10	91.920.000	45.900.894	46.019.106	49,94%
02003	SEWA GEDUNG KANTOR/PERALATAN/KENDARAAN	1.160.874.000	1.087.468.519	73.405.481	93,68%
02005	PERAWATAN KENDARAAN BERMOTOR RODA 2	11.200.000	6.634.719	4.565.281	59,24%
02007	LANGGANAN DAYA DAN JASA	761.976.000	165.616.553	596.359.447	21,74%
04863	OPERASIONAL PERKANTORAN DAN PIMPINAN	2.604.400.000	1.538.496.091	1.065.903.909	59,07%
0003	PELAYANAN PUBLIK ATAU BIROKRASI	7.637.583.000	5.162.905.088	2.471.357.912	67,60%
00003	PEMBUATAN BUKU LITERATUR	111.250.000	101.950.000	9.300.000	91,64%
00005	PEMBUATAN LEAFLET/POSTER	108.600.000	98.500.000	10.100.000	90,70%
00012	PENDIDIKAN DAN PELATIHAN TEKNIS	944.325.000	432.544.800	511.780.200	45,80%
00031	PENGAMBILAN SUMPAH JABATAN PEJABAT NEGARA	13.270.000	9.950.000		74,98%
00035	PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN HUKUM	1.334.580.000	765.543.900	569.036.100	57,36%
00051	PENYUSUNAN PROGRAM DAN RENCANA KERJA/TEKNIS/ PROGRAM	97.440.000	87.928.000	9.512.000	90,24%
00056	PENYELENGGARAAN PEMERIKSAAN DAN PENGAWASAN	69.882.000	65.445.000	4.437.000	93,65%
00065	PENYULUHAN DAN PENYEBARAN INFORMASI	1.983.650.000	1.648.416.236	335.233.764	83,10%
00070	BANTUAN DELEGASI RI KE SIDANG INTERNASIONAL	192.000.000	147.327.644	44.672.356	76,73%
00082	DENGAR PENDAPAT DENGAN ORGANISASI/LEMBAGA/ TOKOH MASYARAKAT	81.100.000	39.067.500	42.032.500	48,17%
00088	RAPAT-RAPAT KOORDINASI/KERJA/DINAS/ PIMPINAN KELOMPOK KERJA/KONSULTASI	652.686.000	477.281.600	175.404.400	73,13%
00096	IURAN ORGANISASI LOKAL/INTERNASIONAL	22.000.000	6.231.218	15.768.782	28,32%
00657	PEMANTAUAN DAN EVALUASI	1.750.020.000	1.060.247.190	689.772.810	60,58%
01176	PENYUSUNAN RKA-KL, SRAA DAN DIPA	183.780.000	165.282.000	18.498.000	89,93%
02444	PEMBINAAN DAN KONSULTASI	93.000.000	57.190.000	35.810.000	61,49%
0024	PEMBANGUNAN/PENGGANDAAN/PENINGKATAN SARANA DAN PRASARANA	700.000.000	673.124.538	26.875.462	96,16%
00272	PENGADAAN PERLENGKAPAN SARANA GEDUNG	700.000.000	673.124.538	26.875.462	96,16%

B. Tantangan Kinerja Keuangan Tahun Anggaran 2011

Pagu Ombudsman Republik Indonesia untuk Tahun Anggaran 2011 telah ditetapkan sebesar Rp. 16,320,430,000. Alokasi anggaran ini pada dasarnya tidak 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.

Tahun 2010, khususnya pada periode Triwulan IV ini, Ombudsman mencatat bahwa tidak mudah memperoleh kenaikan anggaran meskipun Komisi II DPR RI telah menyetujui usulan kenaikan anggaran untuk Ombudsman pada tahun 2011. Selama ini Ombudsman mendapat porsi anggaran sebesar Rp 16.300.000.000,- (menjadi Rp 20.000.000.000,- pada tahun 2010 setelah usulan Anggaran Belanja Tambahan disetujui), dan telah mengusulkan kenaikan anggaran menjadi Rp 48.000.000.000,- untuk tahun anggaran 2011. Kenaikan tersebut diperlukan mengingat banyaknya kebutuhan Ombudsman yang mendesak untuk dikerjakan, salah satunya mandat UU Pelayanan Publik yang mewajibkan Ombudsman membentuk kantor perwakilan di tiap propinsi dalam waktu 3 (tiga) tahun sejak disahkannya UU Pelayanan Publik. Namun meski usulan tersebut didukung dan mendapat persetujuan Komisi II DPR RI pada kenyataannya tidak terwujud setelah Ombudsman menerima surat dari Kementerian Keuangan RI yang mengalokasikan anggaran tahun 2011 dengan jumlah sama yaitu Rp 16.300.000.000,-.

III. Kinerja Penanganan Laporan

A. Pencegahan

1. Sosialisasi

Kegiatan sosialisasi tugas, fungsi, dan wewenang Ombudsman pada Triwulan IV tetap berjalan sebagaimana periode triwulan sebelumnya. Bentuk kegiatan sosialisasi yang dilakukan meliputi diskusi interaktif, penyebarluasan publikasi, serta iklan layanan masyarakat. Proses pengadaan iklan layanan masyarakat yang telah dimulai sejak triwulan sebelumnya dapat berjalan pada periode Triwulan IV meskipun dengan keterbatasan anggaran. Kegiatan pelaksanaan iklan layanan masyarakat tentang tugas, fungsi, dan wewenang Ombudsman adalah sebagai berikut:

Kesimpulan hasil Rapat Koordinasi kerjasama dengan Direktorat Jenderal Lembaga Pemasyarakatan adalah sebagai berikut:

1. Dalam pelaksanaan pelayanan publik di bidang penegakan hukum masih ditemukan adanya maladministrasi, misalnya: penundaan berlarut, perbuatan melawan hukum, dan melampaui wewenang. Namun demikian terdapat kemajuan dengan adanya indikasi jumlah tindakan maladministrasi yang semakin menurun.
2. Pelayanan publik di bidang penegakan perlu direspon secara baik, terutama adanya persepsi masyarakat terhadap instansi penegak hukum yang akhir-akhir ini kurang baik.
3. Solusi yang dilakukan untuk perbaikan masalah pelayanan publik yang masih terjadi saat ini dalam penegakan hukum dilakukan melalui pendekatan kesisteman dan koordinasi yang intensif tanpa mencampuri tugas dan wewenang masing-masing institusi dan dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang:
 - a. didukung oleh peralatan/teknologi informasi;
 - b. mempertimbangkan asas dan tujuan sistem peradilan pidana terpadu serta memperhatikan hak-hak dari para tahanan/narapidana/warga binaan; dan
 - c. memperhatikan hukum internasional yang telah diratifikasi dalam implementasi pelayanan penegakan hukum.

Rencana aksi dan tindak lanjut bersama antara Ombudsman Republik Indonesia dengan instansi penegak hukum sebagai program bersama tahun 2011, sebagai berikut:

1. Tindak lanjut bersama penyusunan mekanisme monitoring dan evaluasi pelayanan publik dalam penegakan hukum sesuai dengan sistem peradilan pidana terpadu;
2. Rencana aksi bersama penyusunan sistem administrasi dan prosedur pelayanan (SOP) penegakan hukum dengan mengacu ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan melibatkan *stakeholder* terkait;
3. Kerja sama tindak lanjut penanganan dan penyelesaian pengaduan masyarakat mengenai pelayanan penegakan hukum;
4. Kerja sama pelaksanaan pendidikan dan pelatihan terpadu, dan tukar menukar informasi dalam rangka peningkatan pelayanan penegakan hukum;
5. Inisiatif bersama dalam pelaksanaan koordinasi dan pelayanan terpadu secara berkala antar penegak hukum;
6. Mengefektifkan program pendampingan bagi masyarakat yang memerlukan bantuan hukum termasuk perhatian terhadap kasus anak dan perempuan serta lansia yang bermasalah dengan hukum;
7. Kerja sama pembangunan *pilot project* pelayanan penegakan hukum berbasis teknologi informasi;
8. Penyusunan ketentuan atau peraturan teknis terkait dengan pelaksanaan pelayanan. Penyusunan peraturan teknis terkait dengan pelaksanaan pelayanan penegakan hukum yang belum ada pengaturannya dalam peraturan perundang-undangan seperti mekanisme penetapan perpanjangan penahanan dalam proses banding atau kasasi setelah memperoleh putusan pengadilan tingkat pertama;
9. Komitmen bersama untuk secara konsekuen melaksanakan peraturan perundang-undangan tentang pelaksanaan putusan pengadilan, antar lain mempercepat keluarnya *extract vonnis* segera setelah putusan; mempercepat proses penetapan

perpanjangan penahanan sehingga tidak menimbulkan keterlambatan dalam pelayanan penegakan hukum untuk menghindari terjadinya penyimpangan pelayanan karena korupsi, kolusi dan nepotisme;

10. Ombudsman akan melakukan koordinasi dengan institusi pengawas masing-masing penegak hukum, antara lain: Komisi Kepolisian Nasional, Komisi Kejaksaan dan Komisi Yudisial serta Inspektorat Jenderal Kementerian Hukum dan HAM.

Rapat Koordinasi juga dilakukan dengan pihak Kementerian Dalam Negeri mengingat selama beberapa tahun terakhir laporan masyarakat yang terbanyak terkait kinerja Pemerintah Daerah. Rapat Koordinasi tersebut diselenggarakan pada tanggal 18 dan 25 November 2010 bertempat di Hotel Acacia, Jakarta. Selain Ketua dan Wakil Ketua Ombudsman Republik Indonesia, narasumber yang hadir dalam acara tersebut antara lain Menteri Dalam Negeri sebagai Keynote Speaker, Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Wakil Ketua Komisi Pemberantasan Korupsi Bidang Pencegahan, serta dari akademisi. Hasil Rapat Koordinasi tersebut pada dasarnya dapat dikelompokkan menjadi 2 (dua) bagian besar yaitu mengenai konsep reformasi birokrasi dan standarisasi pelayanan publik, serta konsep penyelesaian keluhan maladministrasi pelayanan publik. Butir hasil rapat tentang konsep reformasi birokrasi dan standarisasi pelayanan publik disebutkan pentingnya penyiapan dan perbaikan mengenai:

1. Dasar hukum/peraturan perundang-undangan;
2. Sistem, mekanisme, prosedur;
3. Struktur organisasi
4. Pengelolaan sumber daya manusia;
5. Anggaran, sarana, prasarana dan/atau fasilitas;
6. Pengawasan internal.

Sedangkan penyiapan dan pengembangan yang diperlukan dalam konsep penyelesaian keluhan maladministrasi pelayanan publik antara lain:

1. Penyempurnaan mekanisme pengaduan internal sesuai UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik dan UU 14/2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Pengembangan standar pelayanan yang melibatkan partisipasi publik, serta usulan penyesuaian dengan standar internasional;
3. Pengaturan dan pengelolaan sumber daya manusia pada unit pelayanan keluhan;
4. Penerapan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik (*good governance*);
5. Dukungan teknologi informasi;
6. Koordinasi antara instansi, baik pusat dan daerah, dengan Ombudsman;
7. Anggaran, sarana dan prasarana yang memadai.

3. Publikasi

Sebagaimana telah disampaikan pada laporan periode triwulan III, Ombudsman Republik Indonesia telah melaksanakan pencetakan berbagai alat keperluan publikasi dalam rangka menyebarluaskan informasi tentang tugas, fungsi, dan wewenang Ombudsman Republik Indonesia. Publikasi tersebut berbentuk 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 seluruh program pencetakan publikasi telah selesai dilaksanakan.

B. Penanganan Laporan Masyarakat

1. Akses Masyarakat

Sepanjang tahun 2010 Ombudsman telah diakses oleh masyarakat melalui berbagai mekanisme, antara lain lewat surat, datang langsung, website, email, telepon, fax, dan sebagainya. Jumlah keseluruhan akses masyarakat kepada Ombudsman pada tahun 2010 adalah 5942 akses, dengan dominasi akses melalui surat dan datang langsung.

Dari keseluruhan akses tersebut, sebanyak 4888 akses berupa pertanyaan dan penyampaian laporan telah diselesaikan secara langsung oleh Ombudsman. Sedangkan sejumlah 1137 akses ditindaklanjuti sebagai laporan masyarakat kepada Ombudsman yang telah memenuhi syarat formal. Hingga akhir Desember 2010 Ombudsman telah menindaklanjuti 91,64% dari seluruh laporan masyarakat.

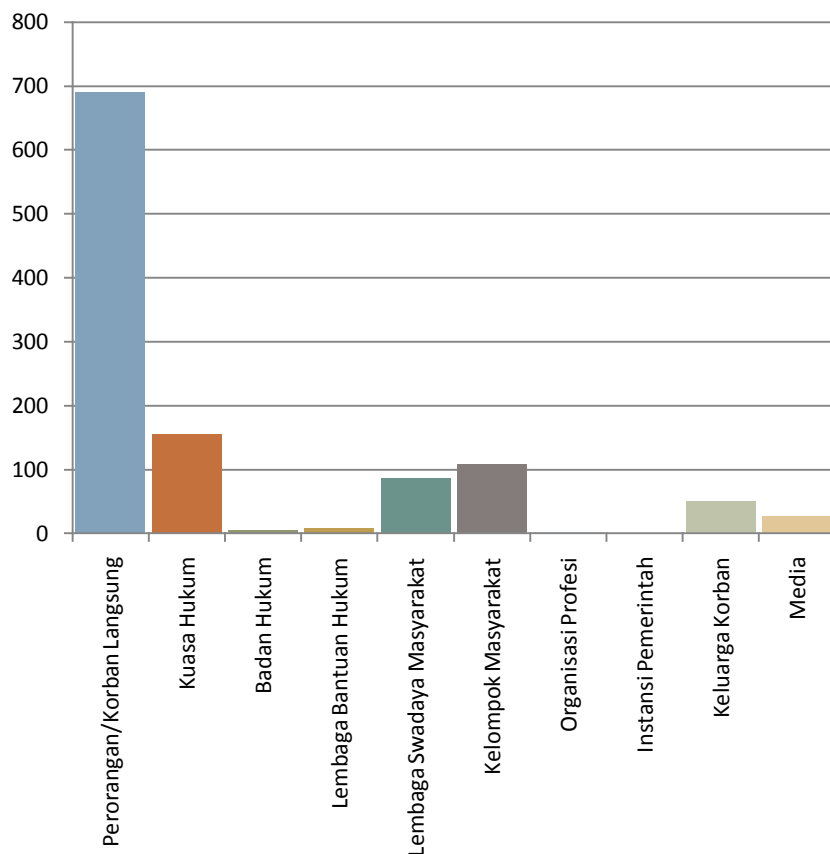
Tabel Jumlah Akses Masyarakat kepada Ombudsman Republik Indonesia per Triwulan pada tahun 2010

Mekanisme	Triwulan I	Triwulan II	Triwulan III	Triwulan IV	Jumlah
Surat	518	717	695	614	2544
Datang Langsung	288	671	657	681	2297
Telepon	89	172	153	147	561
Website	73	88	144	78	383
Email	36	32	33	30	131
Media	6	6	5	9	26
Jumlah	1010	1686	1687	1559	5942

2. Data Pelapor

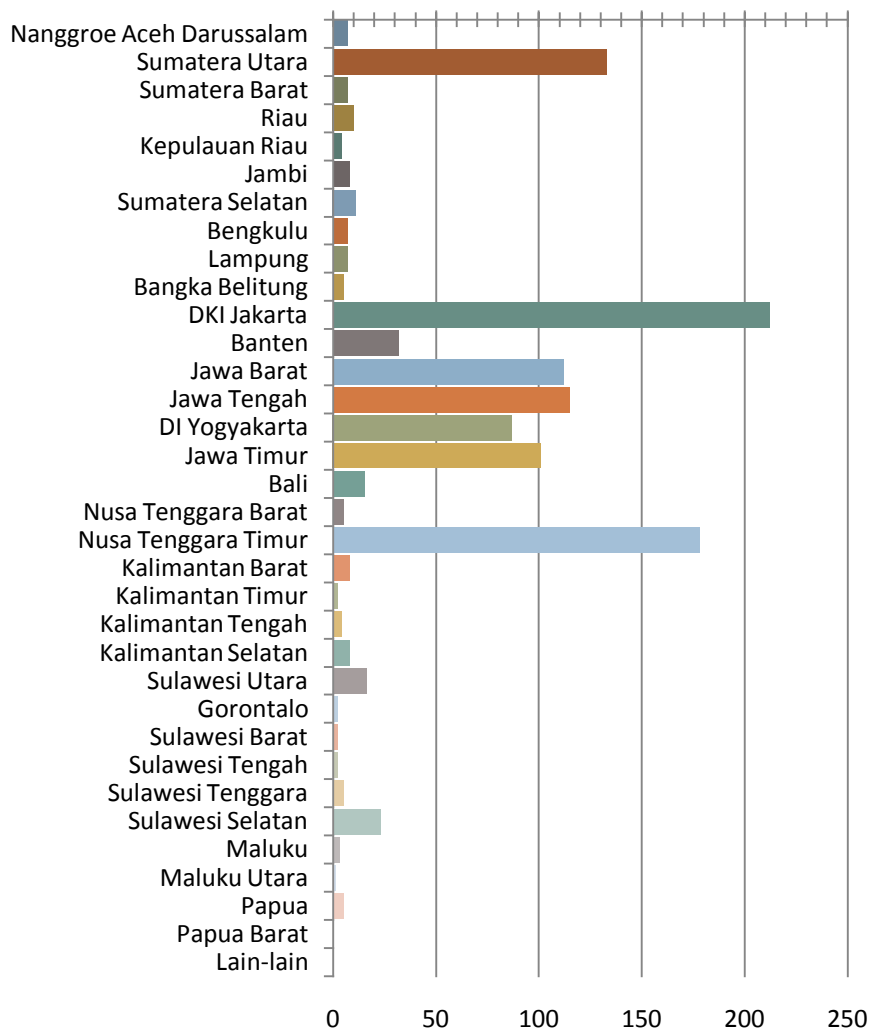
Sebagaimana periode sebelumnya, masyarakat yang terbanyak melaporkan keluhannya tentang pelayanan publik kepada Ombudsman adalah Perorangan/Korban Langsung sebanyak 690 laporan (60,69%). Diikuti oleh Kuasa Hukum 155 laporan (13,63%), Kelompok Masyarakat 109 laporan (9,59%), Lembaga Swadaya Masyarakat 87 laporan (7,65%), dan Keluarga Korban 50 laporan (4,40%). Sedangkan laporan yang merupakan Prakarsa Ombudsman (*own-motion investigation*) adalah 28 laporan (2,46%).

**Diagram Laporan Masyarakat Berdasarkan Klasifikasi Pelapor
Januari-Desember 2010**



Sama seperti periode sebelumnya, jumlah laporan terbanyak berasal dari Propinsi DKI Jakarta yaitu 212 laporan (18,65%). Diikuti oleh Propinsi Nusa Tenggara Timur sebanyak 178 laporan (15,66%), Sumatera Utara 133 laporan (11,70%), Jawa Tengah 115 laporan (10,11%), Jawa Barat 112 laporan (9,85%), Jawa Timur 101 laporan (8,88%), dan DI Yogyakarta 87 laporan (7,65%). Selain Propinsi DKI Jakarta, jumlah laporan dari kantor Perwakilan Ombudsman, yaitu Yogyakarta, Kupang, Medan dan Manado juga cukup banyak. Dengan diresmikannya 3 (tiga) kantor Perwakilan Ombudsman di Bandung, Surabaya, dan Banjarmasin, diharapkan ketiga Kantor Perwakilan Ombudsman nantinya dapat berperan lebih optimal dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik serta sosialisasi tentang peran dan fungsi Ombudsman kepada masyarakat dan instansi pemerintah.

**Diagram Laporan Masyarakat Berdasarkan Asal Daerah Pelapor
Januari-Desember 2010**



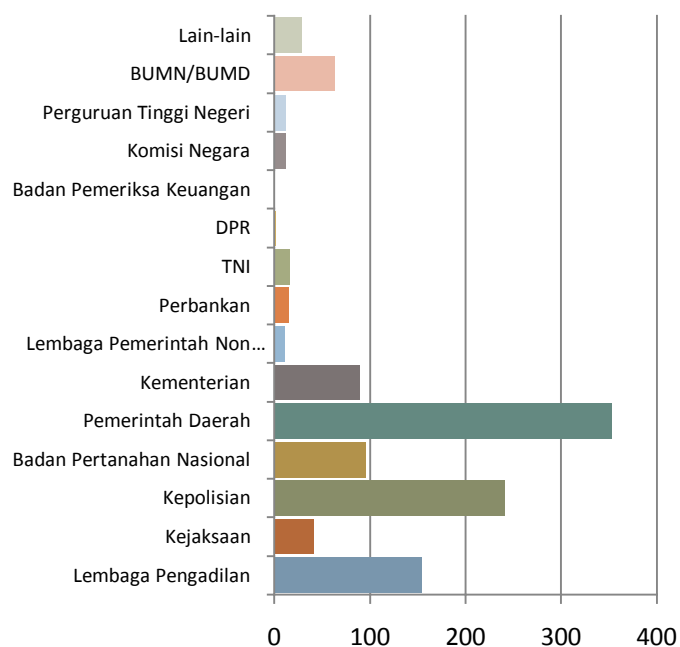
3. Data Terlapor

Dari 1154 laporan kepada Ombudsman, instansi yang terbanyak dilaporkan oleh masyarakat adalah Pemerintah Daerah yaitu 354 laporan (31,13%). Fakta ini menunjukkan kesamaan dengan laporan masyarakat kepada Ombudsman pada tahun-tahun sebelumnya. Sedangkan instansi lainnya yang juga banyak dilaporkan oleh masyarakat adalah Kepolisian 241 laporan (21,20%), Lembaga Pengadilan 155 laporan (13,63%), Badan Pertanahan Nasional 96 (8,44%), serta Instansi Pemerintah/Kementerian 90 laporan (7,92%).

Tabel Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Instansi yang Dilaporkan

Instansi Terlapor	Jumlah	%
Lembaga Pengadilan	155	13,63%
Kejaksaan	41	3,61%
Kepolisian	241	21,20%
Badan Pertanahan Nasional	96	8,44%
Pemerintah Daerah	354	31,13%
Kementerian	90	7,92%
Lembaga Pemerintah Non Departemen	11	0,97%
Perbankan	15	1,32%
TNI	16	1,41%
DPR	2	0,18%
Badan Pemeriksa Keuangan	0	0,00%
Komisi Negara	12	1,06%
Perguruan Tinggi Negeri	12	1,06%
BUMN/BUMD	63	5,54%
Lain-lain	29	2,55%
TOTAL	1137	100,00%

Diagram Laporan Masyarakat Berdasarkan Instansi Terlapor Januari-Desember 2010

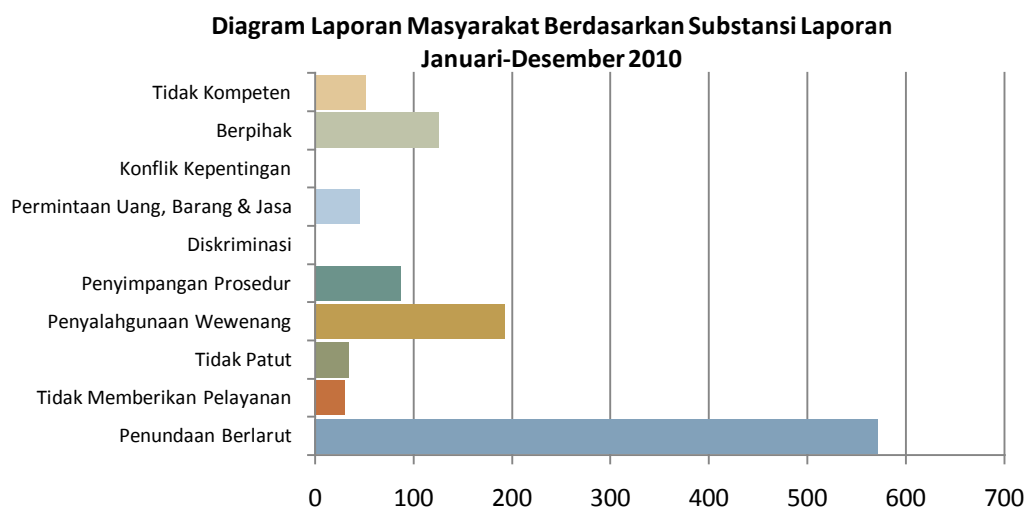


4. Substansi Laporan

Substansi atau permasalahan yang sering dikeluhkan masyarakat biasanya menyangkut 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 50,31% dari seluruh laporan masyarakat (572 laporan), diikuti oleh substansi Penyalahgunaan Wewenang sebesar 16,97% (193 laporan), Berpihak 10,99% (125 laporan), Penyimpangan Prosedur 7,65% (87 laporan), Tidak Kompeten 4,49% (51 laporan), Permintaan Uang, Barang dan Jasa 3,96% (45 laporan), Tidak Patut 2,99% (34 laporan), dan Tidak Memberikan Pelayanan 2,64% (30 laporan).

Tabel Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Substansi Laporan

SUBSTANSI	JUMLAH	%
Penundaan Berlarut	572	50,31%
Tidak Memberikan Pelayanan	30	2,64%
Tidak Patut	34	2,99%
Penyalahgunaan Wewenang	193	16,97%
Penyimpangan Prosedur	87	7,65%
Diskriminasi	0	0,00%
Permintaan Uang, Barang & Jasa	45	3,96%
Konflik Kepentingan	0	0,00%
Berpihak	125	10,99%
Tidak Kompeten	51	4,49%
TOTAL	1137	100,00%



5. Tindak Lanjut Ombudsman

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, 91,64% diantaranya telah diselesaikan dan 8,36% masih dalam proses. Secara rinci jumlah Permintaan Klarifikasi sebesar 48,81%, sedangkan Rekomendasi sebesar 0,79%. Pendekatan yang dilakukan Ombudsman bersifat persuasif, sehingga ada banyak instansi Terlapor yang menanggapi tindak lanjut Ombudsman, bahkan menyelesaikan keluhan Pelapor pada tahap Permintaan Klarifikasi. Sedangkan Rekomendasi merupakan tahap akhir dari investigasi oleh Ombudsman, dan kecenderungannya selalu berjumlah lebih sedikit daripada Permintaan Klarifikasi. Sebagaimana pula yang terjadi pada lembaga Ombudsman di negara lain.

Tabel Tindak Lanjut Ombudsman Terhadap Laporan Masyarakat

TINDAK LANJUT	Jumlah	%
Klarifikasi	555	48,81%
Rekomendasi	9	0,79%
Tindak Lanjut	81	7,12%
Bukan Wewenang	142	12,49%
Melengkapi Data	108	9,50%
Pemberitahuan	147	12,93%
Lain-lain	0	0,00%
Masih Dalam Proses	95	8,36%
TOTAL	1137	100,00%

6. Tanggapan Terlapor

Dari seluruh laporan masyarakat yang telah ditindaklanjuti, Ombudsman mencatat tingkat responsivitas yang tinggi dari instansi terlapor atas tindak lanjut Ombudsman (lebih dari 76%), baik berupa permintaan klarifikasi maupun rekomendasi. Namun demikian, ada pula rekomendasi Ombudsman yang hingga saat ini masih belum dipatuhi oleh instansi penyelenggara negara. Salah satunya menyangkut kinerja Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional DKI Jakarta.

Dalam rekomendasinya Ombudsman menemukan adanya tindakan maladministrasi oleh Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional DKI Jakarta yang melakukan penyalahgunaan wewenang dengan mengeluarkan surat keputusan yang membatalkan sertifikat hak guna bangunan salah satu perusahaan meskipun status sertifikat tersebut sudah dimenangkan oleh pengadilan. Sehubungan dengan temuan tersebut, Ombudsman memberi rekomendasi kepada Kepala Badan Pertanahan Nasional untuk membebastugaskan Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional DKI Jakarta. Ombudsman selanjutnya melaporkan hal ini secara khusus kepada Presiden dan Komisi

II DPR RI jika pihak Badan Pertanahan Nasional tidak segera merespon rekomendasi Ombudsman, mengingat Pasal 38 ayat (1) menyebutkan bahwa rekomendasi Ombudsman wajib dilaksanakan oleh terlapor maupun atasan terlapor.

Tabel Jumlah Tanggapan Instansi Terlapor atas Tindak Lanjut Ombudsman

KLASIFIKASI TANGGAPAN	Jumlah	%
Melakukan Penelitian	3	0,70%
Menindaklanjuti Laporan	43	9,98%
Penjelasan	382	88,63%
Respon Instansi Terkait	1	0,23%
Selesai Menurut Pelapor	2	0,46%
TOTAL	431	100,00%

7. Investigasi

Pada periode Triwulan IV 2010, Ombudsman RI telah melaksanakan sebanyak 22 kegiatan investigasi di berbagai daerah. Investigasi tersebut sebagian besar merupakan tindak lanjut laporan masyarakat mengenai berbagai hal terkait penyelenggaraan pelayanan publik.

Di samping kegiatan investigasi berdasarkan laporan masyarakat, sebagaimana periode sebelumnya, pada Triwulan IV 2010 Ombudsman juga telah melaksanakan kegiatan *assessment* berkenaan penyelenggaraan pelayanan publik yang bersifat sistemik pada 3 (tiga) isu utama yaitu:

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

Kegiatan *assessment* tersebut telah memasuki tahap analisa dan penyusunan *draft* hasil temuan terkait pemberian pelayanan publik. Tahap selanjutnya akan dilakukan diskusi terbatas untuk mendapatkan masukan mengenai hasil temuan tersebut sebelum akhirnya dipresentasikan dan disampaikan kepada publik secara luas.

Tabel Kegiatan Investigasi Periode Triwulan IV 2010

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan	Instansi Terlapor
1.	Investigasi inisiatif laporan mekanisme perhitungan pensiun PNS	4-7 Oktober 2010	Badan Kepegawaian Daerah Balikpapan
2.	Investigasi inisiatif laporan mekanisme perhitungan pensiunan PNS	4-8 Oktober 2010	Badan Kepegawaian Daerah Kupang
3.	Investigasi bersama laporan Radio Solo FM mengenai pungutan pada saat pengurusan frekwensi radio	12-15 Oktober 2010	Balai Monitoring Kementerian Informasi dan Komunikasi Semarang, Jawa Tengah
4.	Investigasi laporan mengenai kinerja Kantor Pertanahan Kabupaten Tuban	24-26 Oktober 2010	Kantor Pertanahan Tuban

5.	Investigasi kasus penguasaan tanah warga untuk pemerintah Kabupaten Tuban	24-26 Oktober 2010	Pemerintah Kabupaten Tuban
6.	Investigasi masalah 3 (tiga) CPNS Kabupaten Samosir, Sumatera Utara	4 November 2010	Badan Kepegawaian Nasional
7.	Investigasi kasus PT. Dirgantara Indonesia	8 November 2010	Kementerian BUMN
8.	Investigasi kasus pelaksanaan putusan TUN	8 November 2010	Kementerian BUMN
9.	Investigasi perilaku tidak patut Kepala Lingkungan Kelurahan Merdeka, Sumatera Utara	15 November 2010	Kecamatan Medan Baru Sumatera Utara
10.	Investigasi bersama Investigasi kasus penundaan berlarut dalam penanganan laporan Polisi	17-20 November 2010	Kepolisian Resort Siborong-Borong
11.	Investigasi pelayanan PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) Wilayah Sumatera Utara	22 November 2010	Kantor Wilayah PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) Sumatera Utara
12.	Investigasi masalah penangguhan penahanan dalam proses penyidikan	22-26 November 2010	Kepolisian Resor Kota Kupang, Kabupaten Timor Tengah Selatan dan Kabupaten Timor Tengah Utara, NTT
13.	Investigasi inisiatif laporan mekanisme perhitungan pensiun PNS	28-30 November 2010	Badan Kepegawaian Daerah Kupang
14.	Investigasi tentang tidak dieksekusinya putusan Pengadilan Negeri Lembata oleh Kejaksaan Negeri Lewoleba	30 November-3 Desember 2010	Kejaksaan Negeri Lewoleba, NTT
15.	Investigasi bersama laporan Radio Solo FM mengenai pungutan pada saat pengurusan frekwensi radio	1-4 Desember 2010	Balai Monitoring Kementerian Informasi dan Komunikasi Semarang, Jawa Tengah
16.	Investigasi kasus mangan di Kabupaten Timor Tengah Selatan	8-10 Desember 2010	Dinas Pertambangan Kabupaten Timor Tengah Selatan, NTT
17.	Investigasi masalah penyerobotan tanah masyarakat Kota Reo, Kabupaten Manggarai oleh Dinas Kehutanan dan Perkebunan Kabupaten Manggarai	16-19 Desember 2010	Dinas Kehutanan dan Perkebunan Kabupaten Manggarai, NTT
18.	Investigasi bersama Laporan penundaan berlarut dalam proses balik nama sertifikat HM No. 4503 di BPN Sragen	20-22 Desember 2010	Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Sragen
19.	Investigasi bersama Kasus mengenai penyimpangan oleh Lurah Grogol yang menyewakan tanah desa digunakan kepentingan pribadi	20-22 Desember 2010	Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Sragen
20.	Investigasi bersama Laporan pemanfaatan jalan buntu oleh Pemerintah Desa Gogol	20-22 Desember 2010	Pemerintah Kabupaten Sukoharjo
21.	Investigasi kasus penundaan berlarut penanganan laporan a.n Hiras Tambunan	23 Desember 2010	Kepolisian Resor Jakarta Barat
22.	Investigasi laporan penundaan berlarut permohonan ijin prinsip pendirian Trade Centre Puri Depok Mas	29 Desember 2010	Pemerintah Kota Depok, Jawa Barat

8. Monitoring

Untuk kegiatan monitoring, pada Triwulan IV Ombudsman RI telah melaksanakan sebanyak 19 kegiatan monitoring di berbagai daerah. Kegiatan monitoring bertujuan untuk menindaklanjuti laporan masyarakat baik yang belum maupun sudah mendapat respon dari instansi Terlapor, serta mengetahui tingkat ketaatan Instansi Terlapor terhadap tindak lanjut Ombudsman.

Tabel Kegiatan Monitoring Periode Triwulan IV 2010

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan	Instansi Terlapor
1.	Monitoring laporan Penundaan Pelaksanaan Putusan Pengadilan	30 September- 2 Oktober 2010	Pengadilan Negeri Pekanbaru
2.	Monitoring laporan kinerja penyidik Polda Riau dalam menangani laporan	30 September- 2 Oktober 2010	Kepolisian Daerah Riau
3.	Monitoring perkembangan penyidikan kasus perkosaan anak di bawah umur	7-9 Oktober 2010	Kepolisian Resor Alor, NTT
4.	Monitoring perkembangan penyidikan kasus tindak pidana di bidang kehutanan	7-9 Oktober 2010	Kepolisian Resor Alor, NTT
5.	Monitoring perkembangan penyidikan kasus perusakan rumah warga	7-9 Oktober 2010	Kepolisian Resor Alor, NTT
6.	Monitoring perkembangan penyidikan kasus-kasus korupsi	18-20 Oktober 2010	Kejaksaan Negeri Timor Tengah Utara, NTT
7.	Monitoring kasus penyimpangan dalam penyidikan kasus pembunuhan	26-29 Oktober 2010	Kepolisian Daerah Maluku
8.	Monitoring pelayanan nara pidana dan tahanan pada Rutan Larantuka	27-29 Oktober 2010	Rumah Tahanan Larantuka, Kabupaten Flores Timur, NTT
9.	Monitoring kasus penggunaan tanah warga sebagai tempat SDN Karodangan I	15-16 November 2010	Kantor Pertanahan Kabupaten Serang, Kantor Pemerintah Kota Serang dan Pemerintah Kabupaten Serang
10.	Monitoring kasus penundaan berlarut permohonan pendaftaran hak	18-20 November 2010	Kantor Pertanahan Kab. Jember
11.	Monitoring kasus permohonan perubahan SHM 273/Mumbulsari	18-20 November 2010	Kantor Pertanahan Kab. Jember
12.	Monitoring pelayanan PT. Taspen Kantor Wilayah Sumatera Utara	23 November 2010	Kantor Wilayah PT. Taspen Sumatera Utara
13.	Monitoring pelayanan PT. Garuda Indonesia Perwakilan Sumatera Utara	24 November 2010	PT. Garuda Indonesia Perwakilan Sumatera Utara
14.	Monitoring pelayanan Bandara Polonia, Medan, Sumatera Utara	24 November 2010	Bandara Polonia Medan, Sumatera Utara
15.	Monitoring bersama kasus dugaan pembunuhan Sdr. Sorasokhi Hulu	1-4 Desember 2010	Kepolisian Resort Nias Selatan
16.	Monitoring kasus penundaan berlarut dalam permohonan STPW	18-20 Desember 2010	Dinas Perindustrian dan Perdagangan dan ESDM Kabupaten Jember
17.	Monitoring penggunaan tanah warga untuk pembuatan jalan raya Kasongan	19-21 Desember 2010	Pemerintah Daerah Kabupaten Katingan

18.	Monitoring kasus surat keputusan Bupati mengenai perpanjangan ijin lokasi HGU PT. Hamparan Perkasa	20-22 Desember 2010	Pemerintah Kabupaten Kutai, Kalimantan Tengah
19.	Monitoring bersama kasus dugaan pembunuhan Sdr. Sarosokhi Hulu	27-30 Desember 2010	Kepolisian Daerah Sumatera Utara dan Kepolisian Resort Nias Selatan

9. Mediasi dan Konsiliasi

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

Tabel Kegiatan Mediasi dan Konsiliasi Periode Triwulan IV 2010

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan	Instansi Terlapor
1.	Mediasi kasus sengketa tanah di Kabupaten Tanjung Jabung Timur, Jambi	12-15 Desember 2010	Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Timur, Jambi
2.	Mediasi kasus Kelompok Petani Padang Halaban, Kabupaten Labuhan Batu, Sumatera Utara	12-15 Desember 2010	Pemerintah Kabupaten Labuhan Batu, Sumatera Utara

IV. Kinerja Kelembagaan

A. Penyusunan Perangkat Peraturan Perundang-undangan

Peraturan organik yang menjadi mandat UU 37/2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia mengalami perkembangan yang cukup baik pada tahun 2010 ini. Dari 7 (tujuh) perangkat organik tersebut, 5 (lima) diantaranya sudah diselesaikan yaitu:

1. Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 2010 tentang Penghasilan, Uang Kehormatan dan Hak lain Ketua, Wakil Ketua dan Anggota Ombudsman Republik Indonesia (Pasal 18);
2. Keputusan Presiden Nomor 28 Tahun 2009 tentang Panitia Seleksi Anggota Ombudsman Republik Indonesia (Pasal 15 ayat (1));
3. Peraturan Presiden Nomor 20 Tahun 2009 tentang Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia (Pasal 13 ayat 4);
4. Peraturan Ombudsman Nomor 2 Tahun 2009 tanggal 25 Agustus 2009 tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan (Pasal 41);
5. Peraturan Ombudsman Nomor 5 Tahun 2010 tanggal 14 Desember 2010 tentang Syarat dan Tata Kerja Pengangkatan dan Pemberhentian Asisten serta Tugas dan Tanggung Jawab Asisten Ombudsman (Pasal 12 ayat (3)).

Sedangkan perangkat organik lainnya yang masih dalam proses penyusunan adalah:

1. Rancangan Peraturan Pemerintah tentang Manajemen Sumber Daya Manusia pada Ombudsman, saat ini pembahasannya masih terus dilakukan oleh Tim Antar Kementerian di Direktorat Jenderal Peraturan Perundang-Undangan.
2. Rancangan Peraturan Pemerintah tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman di Daerah, saat ini pembahasannya sudah diselesaikan oleh Tim

Antar Kementerian di Direktorat Jenderal Peraturan Perundang-Undangan, dan masih menunggu pengesahan oleh Presiden Republik Indonesia.

B. Pembentukan Kantor Perwakilan

Pada tahun 2010 Ombudsman telah membentuk 3 (tiga) kantor Perwakilan Ombudsman berdasarkan Surat Keputusan Ketua Ombudsman Republik Indonesia Nomor 49/ORI-SK/X/2010 tentang Pembentukan Kantor Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Wilayah Propinsi Jawa Barat di Bandung, Wilayah Propinsi Jawa Timur di Surabaya, dan Wilayah Kalimantan Selatan di Banjarmasin. Peresmian pembentukan kantor Perwakilan Ombudsman tersebut sebagai berikut:

1. Kantor Perwakilan Ombudsman Wilayah Propinsi Jawa Barat, di Bandung, pada tanggal 8 November 2010;
2. Kantor Perwakilan Ombudsman Wilayah Propinsi Jawa Timur, di Surabaya, pada tanggal 17 November 2010;
3. Kantor Perwakilan Ombudsman Wilayah Propinsi Kalimantan Selatan, di Banjarmasin, pada tanggal 23 Nopember 2010.

Sebenarnya Ombudsman merencanakan untuk membentuk kantor perwakilan Papua pada tahun 2010, namun terkendala dengan kurangnya sumber daya manusia serta perbedaan biaya yang tinggi dibandingkan daerah lain sehingga anggaran yang telah ditentukan tidak mencukupi.

Guna mempersiapkan kantor Perwakilan Ombudsman berikutnya pada tahun 2011, Ketua Ombudsman Republik Indonesia telah membentuk 5 (lima) tim pada Triwulan IV 2010 yang bertugas melakukan *assessment* di 5 (lima) wilayah, yaitu:

1. Propinsi Kepulauan Riau, di Batam;
2. Propinsi Maluku, di Ambon;
3. Propinsi Sulawesi Selatan, di Makassar;
4. Propinsi Kalimantan Timur, di Samarinda;
5. Propinsi Bali, di Denpasar.

C. Jaringan Kerjasama Internasional

Menindaklanjuti Nota Kesepahaman antara Ombudsman Republik Indonesia dan Anti-Corruption and Civil Rights Commission (ACRC) Korea Selatan, terkait perlindungan hak-hak sipil kedua warga negara, telah diselenggarakan pertemuan di kantor Ombudsman Republik Indonesia pada tanggal 1-2 Desember 2010 dan kantor Perwakilan Ombudsman Wilayah DI Yogyakarta dan Jawa Tengah, di Yogyakarta pada tanggal 3 Desember 2010. Dalam pertemuan tersebut disepakati beberapa hal untuk mengembangkan kerjasama kedua instansi dalam hal menindaklanjuti keluhan terkait pelayanan publik yang dialami warga negara Indonesia di Korea maupun warga negara Korea di Indonesia. Dalam kesempatan tersebut juga diselenggarakan kegiatan sosialisasi dan klinik pengaduan masyarakat kepada warga negara Korea di gedung Korean Association, Jakarta pada tanggal 2 Desember 2010.

D. Seleksi Anggota Ombudsman

Proses seleksi Anggota Ombudsman yang baru telah memasuki tahap akhir pada periode Triwulan IV ini. Panitia Seleksi Calon Anggota Ombudsman telah melaksanakan *profile assessment* terhadap 56 pelamar yang dinyatakan memenuhi syarat pada tanggal 1-2 Oktober 2010 di Lembaga Administrasi Negara (LAN). Hasil *profile assessment* tersebut, pada tanggal 12 Oktober 2010 Panitia Seleksi telah menentukan 36 nama yang lolos untuk mengikuti tahap wawancara (*interview*) dalam rangka menyeleksi 18 nama pelamar yang kemudian diserahkan kepada Presiden RI. Wawancara dengan Panitia Seleksi di kantor Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tersebut diselenggarakan pada tanggal 2-4 November 2010, dan hasilnya telah diumumkan kepada publik melalui surat kabar nasional pada tanggal 25 November 2010.

Setelah Panitia Seleksi menyerahkan 18 nama tersebut, Presiden RI telah menindaklanjuti hasil seleksi dengan mengirimkan surat kepada Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) agar dapat diselenggarakan *fit and proper test* terhadap nama-nama tersebut. Hasil seleksi akhir di DPR itulah yang nantinya akan menentukan 9 (sembilan) Anggota Ombudsman yang baru. Berdasarkan informasi yang diterima oleh Ombudsman, Komisi II DPR RI berencana untuk menyelenggarakan *fit and proper test* tersebut pada tanggal 17-19 Januari 2010.

Dengan demikian dapat dipastikan bahwa masa jabatan Anggota Ombudsman lama yang telah berlangsung lebih dari 10 tahun akan berakhir pada awal tahun 2011. Sehubungan dengan hal tersebut, Ombudsman telah mempersiapkan beberapa hal untuk kelancaran serah terima jabatan dari Anggota Ombudsman yang lama kepada Anggota Ombudsman yang baru, termasuk didalamnya penyusunan Memori Serah Terima.

V. Penutup

Laporan Triwulan IV 2010 ini merupakan laporan triwulan yang terakhir bagi Anggota Ombudsman lama yang telah berupaya mengembangkan lembaga Ombudsman di Indonesia selama lebih dari 10 (sepuluh) tahun. Meskipun Anggota Ombudsman yang lama akan menjalani purna bhakti pada tahun 2011, namun bagi Ombudsman Republik Indonesia tahun tersebut merupakan awal pengembangan kelembagaan pada tahap selanjutnya. Keberadaan Anggota Ombudsman yang baru diharapkan akan membawa 'penyegaran' baru dalam rangka penguatan dan pengembangan kelembagaan di masa yang akan datang.

Jakarta, 7 Januari 2010

OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA



Antonius Sujata

Ketua