

Suara Ombudsman

ISSN : 1412 - 3932

Nomor 2 Tahun 2008



8 Tahun
Komisi Ombudsman Nasional
20 Maret 2000-20 Maret 2008

"...Kemudian daripada itu untuk membentuk suatu Pemerintahan Negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial, maka disusunlah Kemerdekaan Kebangsaan Indonesia itu dalam suatu Undang-undang Dasar Negara Indonesia,..."
(Pembukaan UUD 1945, Alinea ke-4)

Artikel Maladministrasi:

- Dugaan Maladministrasi Pengukuran Tanah di Kota Manado 4
- Dugaan Perbuatan Maladministrasi oleh Oknum TNI di Kodam IV/Diponegoro 9
- Dugaan Maladministrasi di Kopertis Wilayah V Yogyakarta 10
- Keluhan Masyarakat Atas Kinerja P.T. Pos Besar Semarang 11

Artikel Utama:

- Kesamaan Hak Atas Pendidikan 3
- Komisi Ombudsman Nasional Awasi Pemenuhan Hak Anak Berkebutuhan Khusus 9
- Assessment Sistem Penyelesaian Keluhan Pelayanan Pertanahan 5
- Kinerja: Pelayanan Keluhan Masyarakat Januari s.d. Juli 2008. 6

Suara Ombudsman

Penanggung Jawab
Antonius Sujata

Editor
RM. Surachman, APU

Redaktur Pelaksana
Patnuaji Agus Indrarto, SS
Hasymi Muhammad, SS

Redaksi
Dominikus D. Fernandes, SH
Dahlana, SH
Sabarudin Hulu, SH
Nugroho Andriyanto, SH
Budhi Masthuri, SH

Disain/Layout
Aji

Sekretaris
Awidya Mahadewi, SS

Alamat Redaksi

Komisi Ombudsman Nasional
Jl. Aditiawarman 43
Kebayoran Baru Jakarta Selatan
12160
Telp. (021) 7258574-77
Fax (021) 7258579

Redaksi menerima tulisan berupa artikel dan surat pembaca. Harap dilengkapi dengan fotokopi identitas dan alamat yang jelas.

Maksimum tulisan:
2 halaman A4/Quarto untuk artikel
1/2 halaman A4/Quarto untuk Surat Pembaca.

Tulisan yang masuk akan diseleksi dan melalui proses editing sebelum diterbitkan.

GAJUK

Pendidikan Merupakan Pelayanan Publik

“Pendidikan”, kata ini mungkin dirasakan sangat mewah untuk sebagian orang. Pernahkah terfikirkan oleh kita, di negara yang menjadikan misi “mencerdaskan kehidupan bangsa” sebagai tujuan pendirian negara ternyata masih ada warganya yang kesulitan mengakses pendidikan? Di Bekasi, misalnya pada tahun 2005 ada sebanyak 27 orang murid sebuah MTsN putus sekolah karena faktor ekonomi keluarga (Tempo, 27-03-2005). Di Kalimantan Timur pada tahun 2004 ada 79.000 anak tidak mampu sekolah (Kompas, 13-01-2004). Tahun 2006 bahkan di Riau ada ratusan ribu anak kurang mampu yang terancam tidak dapat meneruskan pendidikan (Riau Online, 12-02-2006).

Pada bagian lainnya, di berbagai daerah kita masih melihat ada gedung sekolah yang kondisinya memprihatinkan. Sebuah TV swasta bahkan secara khusus pernah mengangkat berita tentang sekolah-sekolah yang rusak, ribuan diantaranya ada di Kota Medan (MetroNews.com, 30-03-2008). Tidak hanya itu, guru-guru yang menjadi garda terdepan pelayanan pendidikan ternyata masih memperoleh kompensasi yang kurang layak. Di Kota Semarang misalnya, pada tahun 2003 Guru Tidak Tetap hanya menerima Honor Rp. 400.000,- perbulan. Angka ini jauh dibawah Upah Minimum Kota tersebut (Kompas, 15-02-2003). Di daerah lain juga tidak menutup kemungkinan ada guru yang diberi kompensasi lebih rendah lagi.

Gambaran suram tersebut saat ini mungkin sudah tidak lagi kita jumpai. Oleh karena Negara telah berupaya melindungi proses pendidikan kita (termasuk didalamnya gaji guru dan fasilitas gedung sekolah) dengan memberikan jaminan alokasi 20% APBN/APBD untuk anggaran pendidikan yang tertuang dalam UUD 1945. Di beberapa daerah bahkan ada yang mengalokasikan anggaran pendidikan 20% dari APBD atau lebih. Salah satu diantaranya adalah Propinsi Kalimantan Timur (Kompas, 20-11-2006). Diharapkan, dengan kebijakan tersebut tidak akan ada lagi anak-anak yang tidak bersekolah, guru yang digaji tidak layak, atau gedung sekolah yang hampir rubuh. Karena pada dasarnya pendidikan adalah hak atas pelayanan publik warga negara, sehingga menjadi kewajiban pemerintah dan penyelenggara pendidikan untuk memberikan pelayanan pendidikan sebaik-baiknya. Oleh karena itu, perlu ditanamkan bahwa pendidikan adalah salah satu kewajiban pelayanan publik. Pejabat publik sebagai pelayan masyarakat wajib memberikan pelayanan pendidikan yang baik, tanpa terkecuali apakah itu kepada warga miskin/kurang mampu, penyandang kebutuhan khusus atau diffabel/penyandang cacat (bm).

Alamat Kantor Perwakilan Komisi Ombudsman Nasional

Wilayah DI Yogyakarta & Jawa Tengah
Jl. Wolter Monginsidi No. 20 Karangwaru,
Tegalrejo, Yogyakarta
Telp. (0274) 565314

Wilayah NTT & NTB
Jl. Perintis Kemerdekaan I No. 1 Kupang
Nusa Tenggara Timur
Telp. (0380) 839 325, 829 100

Wilayah Sumatera Utara & NAD
Jl. Majapahit No. 2 Medan Baru, Medan
Sumatera Utara
Telp. (061) 456 5129 Fax (061) 453 3690

Wilayah Sulawesi Utara & Gorontalo
Jl. Babe Palar No. 57, Tanjung Batu, Manado
Sulawesi Utara
Telp. (0431) 855 966



Kesamaan Hak Atas Pendidikan

Oleh: Sabarudin Hulu, S.H

Dalam berbagai literatur Tata Negara disebutkan bahwa salah satu tujuan didirikannya Negara Republik Indonesia adalah untuk mencerdaskan kehidupan bangsa. Bila “mencerdaskan kehidupan bangsa” merupakan tujuan, pendidikan adalah sarana untuk mencapai tujuan tersebut. Oleh karena itulah negara menjamin hak setiap warganya untuk memperoleh pendidikan baik formal, informal maupun non formal [lihat Pasal 31 ayat (1) UUD 45].

Untuk memastikan setiap warga negara terpenuhi haknya atas pendidikan, negara bahkan memprioritaskan anggaran pendidikan sekurang-kurangnya 20% dari APBN/APBD. Alokasi 20% ini diatur dalam konstitusi guna menjamin agar penyelenggaraan pendidikan nasional dapat berjalan dengan baik. Meskipun demikian, sejauh ini pemerintah belum mampu memenuhi alokasi 20% anggaran pendidikan tersebut. Terbukti dalam APBN 2007 anggaran pendidikan baru 11,8% dari APBN, sedangkan tahun 2008 baru 12%.

Tulisan ini tidak akan mengulas lebih dalam mengenai problema pemenuhan alokasi 20% anggaran pendidikan sebagaimana diamanatkan UUD 1945, tetapi akan fokus pada ulasan mengenai pemenuhan hak-hak pendidikan bagi anak-anak penyandang kebutuhan khusus atau dalam istilah yang lain kadang juga disebut “anak penyandang cacat” atau “diffable”.

Seperti diamanatkan dalam UUD 1945, Pasal 31 Ayat (2), setiap warga negara wajib mengikuti pendidikan dasar dan pemerintah wajib membiayainya. Amanat tersebut kembali ditegaskan melalui UU No. 20 Tahun 2003 tentang Sisdiknas, Pasal 34 Ayat (2) dengan memastikan bahwa pemerintah dan pemerintah daerah menjamin terselenggaranya wajib belajar minimal pada jenjang pendidikan dasar tanpa memungut biaya. Pertanyaannya, apakah jaminan tersebut juga berlaku untuk anak-anak diffabel atau penyandang cacat?

Bila paradigma “pendidikan untuk

semua” konsisten dijalankan, seharusnya penerapan kebijakan pendidikan di lapangan juga harus mampu mengatasi problema ketidakmerataan akses pendidikan bagi anak-anak diffabel. Seperti diuraikan dalam UU Sisdiknas bahwa setiap warga negara mempunyai hak yang sama untuk memperoleh pendidikan yang bermutu, bahkan warga negara yang memiliki kelainan fisik, emosional, mental, intelektual, dan/atau sosial berhak memperoleh pendidikan khusus. Pada kenyataannya, masih ada sekolah yang membedakan dalam menerima siswa baru antara siswa normal dengan anak diffabel. Penolakan terhadap Muh. Fadli Ismail yang tuna netra oleh salah satu SMU Negeri di Makassar adalah salah satu contoh bahwa di Indonesia masih ada proses marginalisasi dan diskriminasi terhadap anak-anak diffabel [sumber: www.antara.co.id/arc/2008/7/9].

Kemudahan yang disediakan oleh pemerintah bagi penyandang cacat

(anak berkebutuhan khusus) dalam bentuk pemberian kesempatan yang sama untuk memperoleh pendidikan, pada dasarnya merupakan terobosan dan perlu memperoleh apresiasi. UU No. 4 Tahun 1997 tentang Penyandang Cacat bahkan menekankan agar setiap lembaga pendidikan memberikan kesempatan dan perlakuan yang sama kepada penyandang cacat sebagai peserta didik pada satuan, jalur, jenis, dan jenjang pendidikan sesuai dengan jenis dan derajat kecacatan serta kemampuannya.

Oleh sebab itu, pemerintah dan penyelenggara pendidikan harusnya memberikan perhatian khusus terhadap anak-anak diffabel ini agar mereka juga dapat menikmati pendidikan di sekolah unggulan seperti anak lainnya. Karena pendidikan pada dasarnya merupakan bagian dari hak sipil masyarakat atas pelayanan publik***. [Penulis adalah Asisten Muda Komisi Ombudsman Nasional].



Diskusi kasus bertajuk “Tinjauan terhadap Kebijakan Pemerintah Daerah DKI Jakarta dalam Program Pendidikan Inklusi” yang diselenggarakan di Komisi Ombudsman Nasional tanggal 24 Juli 2008.

Dugaan Maladministrasi Dalam Pengukuran Tanah di Kota Manado.

Kronologi

Komisi Ombudsman Nasional telah menerima laporan dari Kuasa Hukum Sdr. JLW dan RW beralamat di Manado, Sulawesi Utara. Pada pokoknya mengeluhkan pelayanan Kantor Pertanahan Kota Manado.

Pada tanggal 7 Juni 2004 Pelapor mengajukan permohonan pengukuran kembali dan pengembalian batas tanah Hak Milik No.170/Kaiwatu, serta telah menyerahkan biaya pengukuran dan pengembalian batas sebesar Rp. 2.850.000 (dua juta delapan ratus lima puluh ribu rupiah). Karena permohonan tersebut dalam pelaksanaannya tidak tuntas dan tidak diketahui perkembangannya, maka pada tanggal 18 Februari 2008 Pelapor mengajukan kembali permohonan yang sama kepada Kepala Kantor Pertanahan Kota Manado, namun tanpa alasan yang jelas permohonan ini juga tidak pernah ditanggapi.

Pada tanggal 24 Maret 2008 Pelapor datang ke Kantor Pertanahan Kota Manado untuk menanyakan laporannya dan ditemui oleh Sdr. PH (Kepala Seksi Survey, Pengukuran & Pemetaan Kantor Pertanahan Kota Manado). Dengan cara yang tidak simpatik dan tidak bersahabat Sdr. PH mempersilahkan Pelapor menemui Sdr. JL dengan alasan masalahnya telah diserahkan kepada Sdr. JL. Kemudian Pelapor menemui Sdr. H. JL, perlakuan tidak simpatik kembali diterima Pelapor dan dikatakan masalah ini ditangani oleh Sdr. PH.

Karena merasa dipermainkan, Pelapor menghadap Kepala Kantor Pertanahan Kota Manado dan melaporkan maksud kedatangan Pelapor serta menceritakan pelayanan yang dilakukan oleh Sdr. PH dan Sdr. JL. Dalam pertemuan tersebut Kepala Kantor Pertanahan Kota Manado memanggil Sdr. PH dan Sdr. JL, tetapi hanya Sdr. PH yang datang dan mengatakan Sdr. JL sedang

makan siang sementara saat itu belum waktu istirahat. Dari pertemuan dengan Kepala Kantor Pertanahan Kota Manado dan Sdr. PH, Pelapor diminta untuk menyiapkan keperluan administratif dan biaya dalam pelaksanaan pengukuran kembali. Disarankan untuk diserahkan esok harinya tanggal 25 Maret 2008.

Pada tanggal 25 Maret 2008 Pelapor datang lagi untuk menyerahkan keperluan administratif yang diminta dan akan diserahkan kepada Sdr. JL. Setelah menunggu beberapa saat Sdr.

Selain itu KON juga meminta penjelasan tentang sejauh mana langkah-langkah yang ditempuh Kantor Pertanahan Kota Manado dalam menyelesaikan keluhan Pelapor dan apakah pengukuran tanah telah dilakukan sesuai permohonan Pelapor karena ia telah memenuhi persyaratan yang diminta yaitu membayar sejumlah uang

JL belum juga datang, maka Pelapor menanyakan prosedur pelayanan yang semestinya dan akhirnya Pelapor diberi 2 (dua) berkas surat permohonan pengukuran kembali oleh Sdr. PH. Pelapor kemudian mengisi berkas tersebut serta menyetorkan biaya pengembalian batas sebesar Rp. 5.082.400 (Lima juta delapan puluh dua ribu empat ratus rupiah). Sdr. PH juga menyatakan bahwa tanggal pelaksanaan akan diinformasikan kemudian.

Pada tanggal 23 Mei 2008 Pelapor menerima surat pemberitahuan bahwa pelaksanaan pengukuran kembali telah ditetapkan tanggal 26 Mei 2008. Kemudian pada tanggal 26 Mei 2008 ada keberatan dari Sdr. SM serta

Lurah Kairagi, tetapi Sdr. PH tidak menyampaikan alasan keberatan tersebut dan juga tidak memperlihatkan surat keberatan secara resmi. Kemudian Pelapor menemui Sdr. PH di Kantor Pertanahan Kota Manado. Selanjutnya Sdr. PH menyampaikan bahwa berkas surat atas nama Pelapor telah hilang dan surat-surat tanah dari Kabupaten Minahasa yang dilimpahkan ke Kantor Pertanahan Kota Manado tidak lengkap. Tetapi Pelapor bersikeras mengenai pelaksanaan yang telah ditetapkan agar dilaksanakan.

Kemudian Sdr. PH dan beberapa staf Kantor Pertanahan Kota Manado berangkat bersama Camat (Lurah tidak diijinkan oleh Camat untuk ikut) untuk melakukan pengukuran kembali. Semua pihak yang diperlukan untuk menyaksikan telah hadir (kecuali Lurah). Pelaksanaan pengukuran kembali menemui kegagalan, Pelapor menemui Sdr. PH dan menyampaikan secara langsung bahwa Pelapor merasa kecewa dengan cara-cara pelayanan semacam ini yang menyebabkan hak-hak hukum Pelapor diabaikan.

Tindak Lanjut

Menindaklanjuti laporan yang disampaikan JLW dan RW, Komisi Ombudsman Nasional telah mengirimkan surat nomor: 0088/KLA/0174.2008/TM.08/VI/2008 tertanggal 25 Juni 2008 kepada Kepala Kantor Pertanahan Manado. Intinya meminta Kepala Kantor Pertanahan Kota Manado melakukan pemeriksaan lebih lanjut atas substansi keluhan yang disampaikan Pelapor dan memberikan penjelasan tentang kendala yang dihadapi Kantor Pertanahan Kota Manado dalam memberikan pelayanan kepada Pelapor.

Selain itu KON juga meminta penjelasan tentang sejauh mana langkah-langkah yang ditempuh Kantor

Bersambung ke hal. 11

**KERJASAMA KON DAN BPN
ASSESSMENT PELAYANAN PERTANAHAN**

“Upaya Meneropong Kualitas Pelayanan Internal Complaint Handling di BPN”

Sejak akhir tahun 2007 Komisi Ombudsman Nasional telah memulai kerjasama dengan Badan Pertanahan Nasional dalam rangka meningkatkan kualitas penanganan keluhan pelayanan masyarakat khususnya di bidang pertanahan. Perkembangan terakhir dari kerjasama tersebut adalah disepakatinya rencana untuk melaksanakan kegiatan *assessment* sebagai tindak lanjut pertemuan Komisi Ombudsman Nasional dengan jajaran Badan Pertanahan Nasional pada tanggal 23 Juni 2008 lalu.

Kepala BPN telah memberikan tanggapan dan menyambut baik kerjasama dimaksud dan bersedia menunjuk pejabat di lingkungan BPN untuk membantu pelaksanaan *assessment* tersebut.

Kegiatan *assessment* mengambil tema ‘Efektifitas Pengelolaan Keluhan dan Pengaduan dalam Pelayanan Bidang Pertanahan’. Pelaksanaannya bekerjasama dengan Tim Peneliti dari Fakultas Hukum Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.

Tujuan Assessment

Tujuan dari pelaksanaan *assessment* tersebut adalah:

- a). Memudahkan masyarakat mengakses informasi mengenai pelayanan bidang pertanahan;
- b). Memperbaiki kualitas penanganan

keluhan masyarakat.

Sesuai kesepakatan kedua belah pihak, pelaksanaan *assessment* dilakukan selama 5 (lima) bulan terhitung mulai bulan Juli s.d. November 2008.

Sebagai tahap awal Komisi Ombudsman Nasional telah mengadakan *Focus Group Discussion* (FGD) untuk membahas disain *assessment* yang diajukan oleh Tim UGM. FGD diadakan pada tanggal 30 Juni 2008 di Yogyakarta. Tim *Assessment* tersebut akan diketuai oleh Prof. Dr. Maria SW Sumardjono.

FGD tersebut melibatkan berbagai pemangku kepentingan antara lain pejabat di lingkungan BPN dan Kanwil BPN di DI Yogyakarta dan Jawa Tengah, Akademisi, LSM dan Tim Peneliti dari Fakultas Hukum UGM.

Materi yang dibahas pada FGD me-

liputi disain *Assessment* dengan tema ‘Efektifitas Pengelolaan Keluhan dan Pengaduan dalam Pelayanan Bidang Pertanahan’. Sedangkan substansi FGD berkaitan dengan masalah pengelolaan keluhan dan pengaduan di internal BPN.

Substansi tersebut pada dasarnya terkait dengan Petunjuk Teknis No. 02/JUKNIS/D.V/2007 yang dikeluarkan oleh Kepala Badan Pertanahan Nasional pada tanggal 31 Mei 2007 tentang Tata Laksana Loker Penerimaan Pengaduan Masalah Pertanahan.

Maksud Assessment

Assessment ini dimaksudkan untuk menjawab permasalahan pokok dalam hal pengaduan masyarakat terhadap pelayanan di bidang pertanahan, yaitu:

- a). Apakah Petunjuk Teknis Kepala BPN tersebut sudah memberikan arahan atau pedoman yang dapat digunakan secara efektif untuk memproses penerimaan dan penyelesaian keluhan;
- b). Apakah pelaksanaan proses penerimaan dan penyelesaian pengaduan masyarakat oleh Kantor Pertanahan sudah berlangsung secara efektif.

Assessment ini juga dimaksudkan untuk melakukan penilaian berkenaan dengan manajemen penyelesaian keluhan masyarakat dalam bidang pertanahan, berkaitan dengan substansi Juknis dan efektivitas pelaksanaan proses penyampaian dan penyelesaian keluhan masyarakat, yang menyangkut:

- a). cara masyarakat menyampaikan keluhan;



Focus Group Discussion untuk membahas proposal kegiatan Assessment Penanganan Keluhan Bidang Pertanahan, melibatkan peserta dari Komisi Ombudsman Nasional, Badan Pertanahan Nasional dan Tim Assessment dari Universitas Gajah Mada, di Hotel Santika Yogyakarta, 30 Juni 2008.

Bersambung ke hal. 8

Penanganan Keluhan Masyarakat Januari s.d. Juli 2008

Hingga bulan Juli tahun 2008, Komisi Ombudsman Nasional telah menerima 482 laporan masyarakat yang disampaikan melalui kantor Jakarta maupun kantor-kantor perwakilan.

Pada periode yang sama tahun lalu jumlah laporan yang diterima adalah 476 laporan. Dari keseluruhan jumlah laporan yang masuk tersebut, 15 diantaranya merupakan laporan inisiatif investigasi (*own-motion investigation*) Komisi Ombudsman Nasional berdasarkan pengamatan melalui media.

Klasifikasi Pelapor

Klasifikasi Pelapor yang terbanyak menyampaikan keluhannya ke Komisi Ombudsman Nasional adalah Perorangan/Korban Langsung yaitu 303 laporan (62,86%), sementara keluhan yang disampaikan melalui Kelompok Masyarakat dan Keluarga Korban masing-masing sebanyak 42 laporan (8,71%). Sedangkan masyarakat yang menyampaikan keluhan melalui LSM sebanyak 28 laporan (5,81%), Badan Hukum 6 laporan (1,24%), LBH 4 laporan (0,83%), dan Instansi Pemerintah 3 laporan (0,62%).

Melihat dari cara penyampaian keluhan, masyarakat lebih cenderung memilih untuk menyampaikan laporan melalui Surat maupun Datang Langsung. Laporan yang diterima melalui Surat sebanyak 218 (45,23%), sedang-

kan laporan yang disampaikan dengan cara Datang Langsung sebanyak 216 laporan (44,81%). Sementara laporan yang disampaikan melalui Telepon sebanyak 41 laporan (8,51%), melalui Fax 4 laporan (0,83%), melalui Website 2 laporan (0,41%), dan melalui e-mail 1 laporan (0,21%).

Hal tersebut membuktikan bahwa masyarakat cenderung menyampaikan laporan secara lengkap dan mudah. Penyampaian laporan melalui Surat memungkinkan masyarakat untuk memberi informasi secara tertulis selengkap mungkin sehingga memudahkan Komisi Ombudsman Nasional dalam mempelajari laporan masyarakat tersebut. Sedangkan masyarakat yang menyampaikan keluhan dengan cara Datang Langsung memungkinkan Pelapor untuk menceritakan ihwal permasalahannya secara komprehensif sekaligus berkonsultasi dengan pihak Komisi Ombudsman Nasional untuk mendapatkan masukan dalam rangka penyelesaian masalahnya.

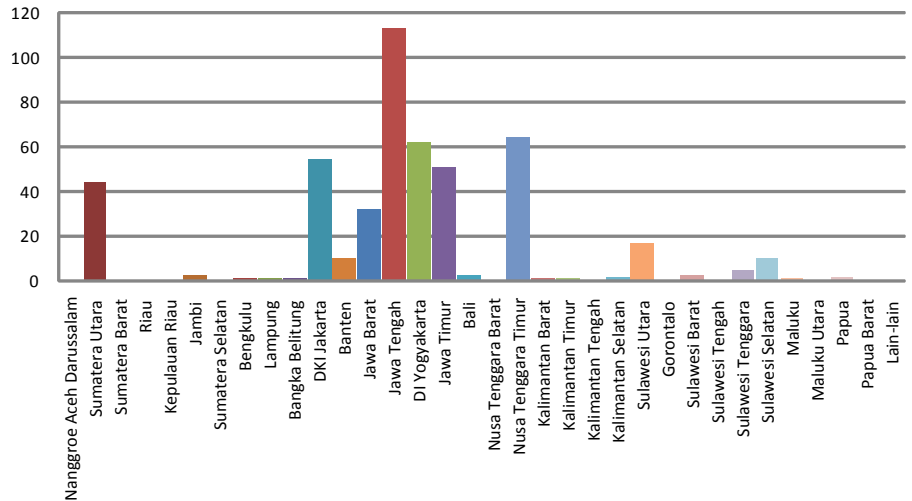
Pelapor terbanyak berasal dari Propinsi Jawa Tengah sebanyak 113 laporan (23,44%), diikuti Pelapor dari

Propinsi Nusa Tenggara Timur sebanyak 64 laporan (13,28%), Daerah Istimewa Yogyakarta 62 laporan (12,86%), DKI Jakarta 55 laporan (11,41%), Propinsi Jawa Timur 51 laporan (10,58%), dan Propinsi Sumatera Utara sebanyak 44 laporan (9,13%). Jumlah tersebut pada dasarnya mencerminkan efektivitas keberadaan kantor Komisi Ombudsman Nasional dan kantor-kantor perwakilannya. Bukti yang signifikan adalah perbandingan jumlah laporan periode yang sama tahun lalu untuk Pelapor asal Propinsi Sumatera Utara sebanyak 21 laporan, sedangkan pada tahun ini sebanyak 44 laporan.

Klasifikasi Terlapor

Pada periode Januari s.d. Juli 2008 instansi yang terbanyak dilaporkan masyarakat adalah Kepolisian yaitu sebanyak 134 laporan (27,80%). Kecenderungan ini pada dasarnya sama dengan yang terjadi sepanjang tahun 2004 s.d. 2007. Sementara pada periode Triwulan I 2008 Pemerintah Daerah merupakan instansi yang terbanyak dilaporkan. Meski demikian pada periode Januari s.d. Agustus jumlah

Diagram Penerimaan Laporan Berdasarkan Asal Propinsi Pelapor



Tabel 1. Data Penanganan Keluhan Masyarakat Berdasarkan Klasifikasi Pelapor

KLASIFIKASI PELAPOR	JUMLAH	%
Perorangan/Korban Langsung	303	62,86%
Kuasa Hukum	39	8,09%
Badan Hukum	6	1,24%
Lembaga Bantuan Hukum	4	0,83%
Lembaga Swadaya Masyarakat	28	5,81%
Kelompok Masyarakat	42	8,71%
Organisasi Profesi	0	0,00%
Instansi Pemerintah	3	0,62%
Keluarga Korban	42	8,71%
Lain-lain	15	3,11%
TOTAL	482	100,00%

Tabel 2. Data Penanganan Keluhan Masyarakat Berdasarkan Klasifikasi Instansi Yang Dilaporkan

INSTANSI PEMERINTAH	JUMLAH	%
Kepolisian	134	27,80%
Pemerintah Daerah	126	26,14%
Lembaga Peradilan	61	12,66%
Badan Pertanahan Nasional	30	6,22%
Kejaksaan	30	6,22%
Instansi Pemerintah (Kementerian & Departemen)	29	6,02%
BUMN/BUMD	27	5,60%
TNI	13	2,70%
Lain-lain	12	2,49%
Lembaga Pemerintah Non Departemen	6	1,24%
Perguruan Tinggi Negeri	5	1,04%
DPR	4	0,83%
Perbankan	3	0,62%
Badan Pemeriksa Keuangan	1	0,21%
Komisi Negara	1	0,21%
TOTAL	482	100,00%

laporan masyarakat terhadap instansi Pemerintah Daerah tidak jauh berbeda dengan Kepolisian yaitu 126 laporan (26,14%).

Peringkat ketiga instansi yang terbanyak dilaporkan masyarakat tetap ditempati oleh Lembaga Peradilan sebanyak 61 laporan (12,66%). Tidak jauh berbeda dengan periode yang sama tahun lalu yaitu 56 laporan. Peringkat keempat ditempati Badan Pertanahan Nasional dan Kejaksaan dengan jumlah laporan masing-masing 30 laporan (6,22%). Diikuti oleh Instansi Pemerintah (Kementerian dan Departemen) sebanyak 29 laporan (6,02%), BUMN/BUMD sebanyak 27 laporan (5,60%), dan TNI sebanyak 13 laporan (2,70%).

Instansi terbanyak yang dilaporkan pada periode ini berasal dari Propinsi Jawa Tengah sebanyak 113 laporan (23,49%), diikuti Propinsi Nusa Tenggara Timur sebanyak 64 laporan (13,31%), Daerah Istimewa Yogyakarta sebanyak 62 laporan (12,89%), DKI Jakarta 55 laporan (11,43%), Propinsi Jawa Timur 51 laporan (10,60%), Propinsi Sumatera Utara 43 laporan (8,94%), dan Propinsi Jawa Barat 32 laporan (6,65%). Berbeda dengan kecenderungan yang terjadi pada periode yang sama tahun lalu, dimana asal daerah instansi yang ter-

banyak dilaporkan hanya terlihat pada 3 wilayah tempat beradanya kantor Komisi Ombudsman Nasional, yaitu di Nusa Tenggara Timur, DKI Jakarta, dan Jawa Tengah.

Perbedaan tersebut dapat disebabkan adanya beberapa kemungkinan. Pertama, faktor pembentukan kantor perwakilan baru di kota Medan yang meliputi wilayah Sumatera Utara dan Nangroe Aceh Darussalam bisa menjadi kemungkinan terbukanya sumbatan dalam masyarakat di Propinsi Sumatera Utara untuk melaporkan maladministrasi yang terjadi pada instansi penyelenggara pelayanan publik di propinsi tersebut. Kedua, faktor efektivitas kegiatan sosialisasi Komisi Ombudsman Nasional di beberapa daerah, termasuk di Propinsi Jawa Timur pada waktu yang lalu. Informasi yang disampaikan melalui media elektronik terkait peran Komisi Ombudsman Nasional dalam peranan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik, serta klinik pengaduan masyarakat secara gratis cukup mendorong masyarakat untuk berani melaporkan tindakan maladministrasi yang terjadi pada instansi pemerintah di daerah asal mereka. Khusus di Propinsi Jawa Timur, cukup menarik untuk diperhatikan mengingat masyarakat di daerah tersebut juga telah mengenal pengawasan pelayanan publik yang dilakukan oleh Komisi Pelayanan Publik.

Substansi Maladministrasi

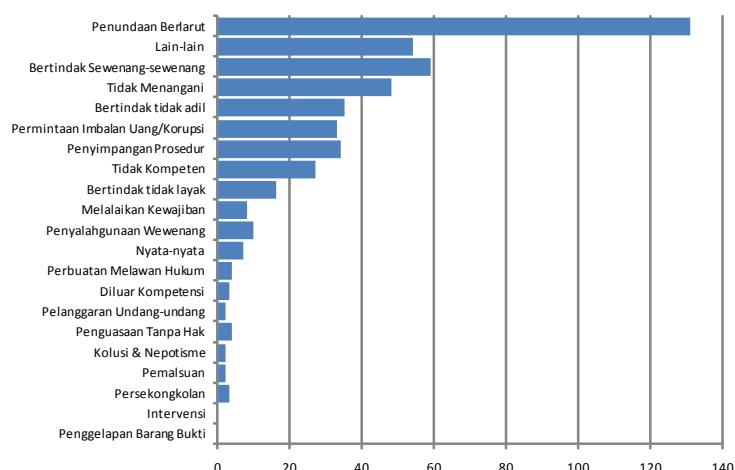
Penundaan Berlarut (*Undue Delay*) tetap menjadi substansi maladministrasi terbanyak yang dilaporkan

masyarakat pada periode ini dengan jumlah 131 laporan (27,18%). Disusul substansi Bertindak Sewenang-wenang dengan perbedaan jumlah yang signifikan yaitu 59 laporan (12,24%). Substansi Tidak Menangani menyusul di peringkat ketiga dengan jumlah 48 laporan (9,96%), diikuti substansi Bertindak Tidak Adil 35 laporan (7,26%), Penyimpangan Prosedur 34 laporan (7,05%), Permintaan Imbalan Uang/Korupsi 33 laporan (6,85%), Tidak Kompeten 27 laporan (5,60%), Bertindak Tidak Layak 16 laporan (3,32%), dan Penyalahgunaan Wewenang 10 laporan (2,07%).

Menarik untuk diperhatikan bahwa pada periode sama di tahun lalu, substansi Tidak Menangani hanya berjumlah 16 laporan, sedangkan pada tahun ini meningkat menjadi 48 laporan. Sedangkan untuk substansi Permintaan Imbalan Uang/Korupsi pada tahun lalu berjumlah 21 laporan, pada tahun ini meningkat menjadi 33 laporan. Apa yang dapat terlihat dari kecenderungan peningkatan jumlah laporan tersebut? Jika kita berfokus pada instansi penyelenggara pelayanan publik, sebenarnya fenomena ini memperlihatkan bertambah buruknya kualitas pemberian pelayanan publik oleh instansi pemerintah hingga mewujudkan pada tindakan ekstrim yaitu meminta imbalan uang bahkan tidak melakukan pelayanan kepada masyarakat. Atau bisa juga diartikan bahwa masyarakat korban pemerasan dalam pelayanan publik semakin berani melaporkan penyim-

Bersambung ke hal. 8

Diagram Penerimaan Laporan Masyarakat Berdasarkan Substansi



Penanganan Keluhan...

Sambungan dari hal. 7

pangan tersebut kepada Ombudsman. Jika memang demikian keadaannya, maka pemerintah perlu mengambil tindakan tegas agar instansi-instansi penyelenggara pelayanan publik dapat memperbaiki kualitas pelayanan kepada masyarakat, salah satunya adalah mempercepat pembahasan RUU Pelayanan Publik hingga akhirnya disahkan.

Namun di sisi lain kecenderungan peningkatan jumlah laporan berdasarkan substansi maladministrasi tersebut dapat dilihat sebagai suatu hal yang positif. Fenomena tersebut memperlihatkan adanya kesadaran yang tinggi dari masyarakat menyampaikan keluhan terhadap pelayanan publik. Hal ini bisa terjadi mengingat gerakan

pemberantasan korupsi yang dilakukan oleh komisi pengawasan lainnya (misalnya KPK) sangat gencar dilakukan saat ini sehingga masyarakat mulai melihat penegakan hukum sudah kembali berjalan. Dengan demikian kekhawatiran masyarakat berangsur-angsur mulai terkikis dan berdampak pada perubahan cara pandang masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik dari pemerintah.

Tindak Lanjut Ombudsman

Hingga akhir Juli 2008 Komisi Ombudsman Nasional telah menindaklanjuti ±82% dari seluruh jumlah laporan masyarakat yang masuk. Tindak Lanjut berupa permintaan Klarifikasi tercatat berjumlah 140 surat, sedangkan tindak lanjut berupa Rekomendasi berjumlah 42 surat, dan Tindak Lanjut 4 surat. Sebanyak 90 surat dikirim kepada Pelapor

dengan permintaan agar melengkapi data, dan sebanyak 62 surat dikirimkan kembali kepada Pelapor menginformasikan bahwa laporan yang disampaikan tidak dapat ditindaklanjuti karena bukan merupakan kewenangan Komisi Ombudsman Nasional.

Tanggapan Terlapor

Komisi Ombudsman Nasional telah menerima sejumlah 54 surat tanggapan atas surat-surat yang dikirimkan kepada Terlapor baik permintaan Klarifikasi maupun Rekomendasi. Sebanyak 3 surat menyatakan tengah Melakukan Penelitian atas laporan masyarakat tersebut, 5 surat Menindaklanjuti Laporan, 43 surat berupa Penjelasan dari Terlapor, 2 surat menyatakan bahwa laporan telah Selesai Menurut Pelapor, dan 1 surat merupakan tanggapan dari instansi lain yang terkait. [aji].

Kerjasama KON dan BPN...

Sambungan dari hal. 5

- b). aspek yang menjadi substansi keluhan;
- c). struktur kelembagaan;
- d). sumber daya manusia yang menerima dan menangani keluhan;
- e). upaya yang dilakukan oleh aparat yang diberi kewenangan;
- f). bentuk penyelesaian yang ditem-

- puh;
- g). upaya untuk mencegah keberlangsungan keluhan di masa yang akan datang.

Lokasi Assessment

Tim *Assessment* mengusulkan agar *assessment* dilaksanakan di beberapa Kantor Pertanahan Kabupaten/Kota di 6 (enam) Propinsi di Pulau Jawa yaitu :

- a). DKI Jakarta (Kantor Pertanahan Ja-

- karta Barat);
- b). Jawa Barat (Kantor Pertanahan Kota Bekasi);
- c). Banten (Kantor Pertanahan Kota Cilegon);
- d). Jawa Tengah (Kantor Pertanahan Kota Semarang);
- e). DI Yogyakarta (Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul);
- f). Jawa Timur (Kantor Pertanahan Kota Surabaya dan Kantor Pertanahan Kabupaten Blitar)

Dalam penelitian ini, subyek/responden yang diharapkan dapat memberikan data terdiri dari:

- a). Responden, yang terdiri dari pejabat yang menangani keluhan masyarakat di masing-masing Kantor Pertanahan beserta atasan langsung
- b). Narasumber yang terdiri dari 7 (tujuh) Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten/Kota

Hasil dari *assessment* ini selanjutnya akan menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi perbaikan pelayanan di bidang pertanahan dan menjadi bahan untuk penyusunan rencana kerjasama lanjutan dengan fokus penelitian yang lebih luas dan *locus* penelitian di daerah lain di luar pulau Jawa. (dm).



Penandatanganan kerjasama *Assessment* antara Komisi Ombudsman Nasional, Badan Pertanahan Nasional dan Tim *Assessment* Penanganan Keluhan Pelayanan Bidang Pertanahan yang diketuai Prof. Dr. Maria Sumardjono.

KON Awasi Pemenuhan Hak Anak Berkebutuhan Khusus

Pendidikan untuk semua (*education for all*) merupakan hak setiap anak yang harus dipenuhi. Hal tersebut menjadi persoalan yang mengemuka pada diskusi kasus bertajuk "tinjauan terhadap kebijakan pemerintah Daerah DKI Jakarta dalam program pendidikan Inklusi" yang diselenggarakan Komisi Ombudsman Nasional (24/07/2008).

Hak untuk mendapatkan pendidikan juga harus diberikan kepada Anak Berkebutuhan Khusus (ABK) karena peraturan perundang-undangan telah memberikan jaminan pemenuhan hak dimaksud dengan menyelenggarakan pendidikan inklusi atau pendidikan bagi (ABK) untuk bersekolah di sekolah reguler.

Komisi Ombudsman Nasional adalah lembaga independen yang melaku-

kan pengawasan eksternal terhadap penyelenggaraan pemerintahan, tak terkecuali pengawasan di bidang pendidikan sebagaimana diungkapkan Winarso, Asisten Ombudsman pada saat memandu diskusi.

Hadir pada kesempatan tersebut dua Anggota Komisi Ombudsman Nasional yaitu Erna Sofwan Sjukrie dan Teten Masduki, Direktur Pendidikan Sekolah Luar Biasa yang diwakili Ibu Rini, Pembinaan SMA Diknas Saur Tampubolon, Dikmenti DKI Dariono, serta Kepala Sekolah atau yang mewakili SMU perintis pendidikan inklusi yang tersebar di wilayah DKI, masing-masing SMUN 5 Jakarta Pusat, SMUN 54 Jakarta Timur, SMUN 40 Jakarta Utara, SMUN 66 Jakarta Selatan, SMUN 112 Jakarta Barat dan tak terkecuali juga di-

hadiri Persatuan Penyandang Cacat Indonesia Maulani AR dan Ketua Yayasan Mitra Netra Bambang Basuki.

Dalam diskusi itu disebutkan bahwa penunjukan sekolah perintis didasarkan pada Surat Edaran Dirjen Pendidikan Dasar dan Menengah Depdiknas Nomor 380/C6/MN/2003 tanggal 20 Januari 2003 perihal Pendidikan Inklusi. Keputusan bersama Kepala Dinas Pendidikan dasar dan Kepala Dinas Pendidikan Menengah dan Tinggi Propinsi DKI Jakarta No.105/2003 No.34/2003 tentang Penunjukkan Sekolah Perintis Pendidikan Inklusi Di Lingkungan Pembinaan Dinas Pendidikan Dasar Dan Dinas Dikmenti Propinsi DKI Jakarta.

Namun kenyataannya, untuk wilayah DKI Jakarta pelaksanaannya belum maksimal. Ini terlihat dari sekolah perintis yang memiliki siswa berkebutuhan khusus hanya satu sekolah yaitu SMUN 66 Jakarta Selatan. Penyebabnya, selain sistem penerimaan siswa baru dengan sistem *online*, pendanaan dan sosialisasi menjadi penyebab yang mengemuka pada diskusi.

Sebagaimana diketahui, diskusi adalah bagian dari agenda Komisi Ombudsman Nasional melakukan *assessment* pendidikan inklusi tingkat SMU di wilayah DKI Jakarta yang akan dilanjutkan dengan *assesment* lapangan ke berbagai instansi atau lembaga terkait dan hasilnya akan dirumuskan menjadi Rekomendasi Ombudsman sebagai masukan bagi pengambil kebijakan. (Ln)



Anggota Ombudsman, Erna Sofwan Sjukrie, SH (kiri), Teten Masduki (tengah) dan Asisten Ombudsman, Winarso, SH (kanan) dalam acara Diskusi Kasus dengan tema "Tinjauan Terhadap Kebijakan Pemerintah Daerah DKI Jakarta Dalam Program Pendidikan Inklusi" yang diselenggarakan di kantor Komisi Ombudsman Nasional pada tanggal 24 Juli 2008.

KUTIPAN HUKUM

UUD 1945 Amandemen ke-4 Pasal 31 ayat (1) & (2)

- (1) Setiap warga negara berhak mendapat pendidikan.
- (2) Setiap warga negara wajib mengikuti pendidikan dasar dan pemerintah wajib membiayainya.

UU No. 20 Tahun 2003 Pasal 34 ayat (2)

- (2) Pemerintah dan Pemerintah Daerah menjamin terselenggaranya wajib belajar minimal pada jenjang pendidikan dasar tanpa memungut biaya.

UU No. 20 Tahun 2003 Pasal 32 ayat (1)

- 1) Pendidikan khusus merupakan pendidikan bagi peserta didik yang memiliki tingkat kesulitan dalam mengikuti proses pembelajaran karena kelainan fisik, emosional, mental, sosial, dan/atau memiliki potensi kecerdasan dan bakat istimewa.

Dugaan Perbuatan Maladministrasi Oleh Oknum TNI di KODAM IV/Diponegoro

Kronologi

Kantor Perwakilan Komisi Ombudsman Nasional di Yogyakarta telah menerima laporan dari Sdr. AS, beralamat di Wonosari, Jawa Tengah, pada pokoknya mengeluhkan tindakan sewenang-wenang berupa penganiayaan yang diduga dilakukan oleh anggota TNI KODAM IV/Diponegoro yang bernama SB pada tahun 2005.

Pada tanggal 8 Desember 2005 sekitar pukul 21.00 WIB, Sdr. AS bersama warga di sekitar mengadakan pengajian yang bertempat di mushola. Seusai mengikuti pengajian, tiba-tiba tanpa sebab yang jelas Sdr. AS dipukuli oleh SB anggota TNI yang berdinasi di KODAM IV/Diponegoro. Saat kejadian tidak ada satupun warga yang berani meleraikan karena takut pelaku adalah perwira di KODAM IV/Diponegoro. Sdr. AS tidak melakukan perlawanan apapun dan hanya pasrah dipukuli oleh SB yang juga tetangga korban.

Satu jam setelah penganiayaan tersebut, Sdr. AS melapor ke Polsek Tugu dan juga meminta visum dari Rumah Sakit Tugu Semarang. Oleh karena pelakunya anggota TNI, petugas Polsek Tugu menyarankan agar melapor ke Denpom IV/Semarang di Jalan Pemuda Semarang. Kemudian Sdr. AS melapor ke Denpom IV/Semarang dengan menyerahkan berkas visum ke petugas Denpom IV/Semarang. Menurut Sdr. AS, sehari setelah melapor ke Denpom IV/Semarang, beberapa warga yang mengetahui kejadian penganiayaan telah dimintai keterangan oleh penyidik Denpom IV/Semarang.

Pelapor telah menanyakan perkembangan laporan dimaksud ke Denpom IV/Semarang, namun tidak mendapat kepastian. Termasuk pada saat disarankan ke Otmil dan ke Pomdam IV/Diponegoro. Di Pomdam IV/Diponegoro, Pelapor menemui Kapten Trm. Dari Kapten Trm, diberitahukan bahwa kasusnya telah diterima dan

diserahkan ke KODAM IV/Diponegoro.

Setelah menyampaikan laporan dimaksud, Sdr. AS mendapat ancaman agar mencabut laporannya. Bahkan Sdr. AS didatangi oleh petugas dari Koramil Tugu untuk diberi uang Rp. 500.000,- (lima ratus ribu rupiah) dengan syarat mencabut laporannya. Tawaran tersebut ditolak oleh Sdr. AS

Tindak Lanjut

Menindaklanjuti laporan tersebut Kantor Perwakilan Komisi Ombudsman Nasional di Yogyakarta mengirimkan surat permintaan klarifikasi nomor: 0051/KLA/0026.2008/yg-11/VI/2008 tertanggal 23 Juni 2008 ke-

Satu jam setelah penganiayaan tersebut, Sdr. AS melapor ke Polsek Tugu dan juga meminta visum dari Rumah Sakit Tugu Semarang. Oleh karena pelakunya anggota TNI, petugas Polsek Tugu menyarankan agar melapor ke Denpom IV/Semarang di Jalan Pemuda Semarang.

da Komandan Pomdam IV/Diponegoro yang intinya menyatakan berharap kiranya Komandan Pomdam IV/Diponegoro dapat memberikan penjelasan sehubungan tindak lanjut laporan penganiayaan yang diduga dilakukan oleh Letkol SB anggota TNI KODAM IV/Diponegoro; perkembangan penyidikan baik kepada korban yaitu Sdr. AS maupun Kantor Perwakilan Komisi Ombudsman Nasional di Yogyakarta guna memastikan tidak ada diskriminasi hukum. Ditambahkan pula bahwa apabila berkasnya telah lengkap, sepatutnya segera dilimpahkan ke Oditur Militer untuk kemudian disidangkan di Mahkamah Militer. Selanjutnya Kantor

Perwakilan Komisi Ombudsman Nasional Perwakilan di Yogyakarta juga meminta jaminan agar tidak ada ancaman dari pelaku atau oknum lainnya baik langsung maupun tidak langsung kepada Sdr. AS selaku korban/pelapor.

Komisi Ombudsman Nasional berpendapat bahwa setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum (vide Pasal 28 D ayat 1 UUD 1945). Dengan demikian, apabila tindakan oknum anggota TNI KODAM IV/Diponegoro di atas benar, sungguh sangat menciderai institusi TNI, sehingga patut diberi hukuman yang setimpal.

Tanggapan Terlapor

Menindaklanjuti surat Ombudsman, POMDAM IV/DIP Semarang melalui surat nomor : B/767/VII/2008 tanggal 18 Juli 2008 menanggapi surat dari Komisi Ombudsman Nasional dan menjelaskan bahwa perkara penganiayaan yang diduga dilakukan oleh Letkol SB terhadap Sdr. AS telah selesai penyidikannya dan memenuhi unsur pasal 352 KUHP. Dari pemeriksaan terduga dan para saksi serta dikuatkan alat bukti visum et repertum tindak pidana yang dilakukan oleh Letkol SB digolongkan sedemikian ringannya karena ancaman hukumannya 3 (tiga) bulan sehingga dapat diselesaikan secara hukum disiplin prajurit.

KODAM IV/Diponegoro Semarang telah memberikan hukuman disiplin berupa teguran berdasarkan Surat Keputusan Hukuman Disiplin Pangdam IV/Diponegoro Nomor : Skep/60/III/2006 tanggal 29 Maret 2006, dimana sesuai ketentuan pasal 32 ayat (3) UU No. 26 Th.1997 tentang Hukum Disiplin Prajurit menyatakan bahwa penjatuhan hukuman disiplin oleh Ankuam tidak menghapuskan tuntutan pidana atau gugatan perkara lainnya. (mh, aj).

Dugaan Maladministrasi di Kopertis Wilayah V Yogyakarta

Kronologi

Kantor Perwakilan Komisi Ombudsman Nasional di Yogyakarta telah menerima laporan dari Sdr. WR, beralamat di Kab. Bantul, DI. Yogyakarta, pada pokoknya mengeluhkan kinerja Kopertis Wilayah V Yogyakarta berkenaan dengan tugas pengawasan dan pengendalian terhadap Universitas Teknologi Yogyakarta (UTY). Pelapor adalah dosen Fakultas Ekonomi UTY dengan jabatan akademik Lektor Kepala dan telah mengundurkan diri sejak tanggal 1 Nopember 2007.

Melalui surat tertanggal 4 Maret 2008, Pelapor telah menulis laporan kepada Koordinator Kopertis Wilayah V Yogyakarta, namun menurut Pelapor laporan dimaksud belum ditindaklanjuti sebagaimana mestinya. Pelapor menanyakan terkait dengan keberadaan 5 (lima) dosen/tenaga pengajar di Program Studi Manajemen dan Program Studi Akuntansi UTY yang diduga tidak sebagai dosen namun dimasukkan dalam daftar dosen tetap dengan status aktif mengajar di Kopertis Wilayah V

Yogyakarta.

Pelapor khawatir dengan adanya informasi yang tidak benar dari pihak UTY yang disampaikan ke Kopertis Wilayah V dapat menyebabkan hak masyarakat untuk mendapatkan pendidikan yang berkualitas terabaikan.

Tindak Lanjut

Menindaklanjuti laporan tersebut Kantor Perwakilan Komisi Ombudsman Nasional di Yogyakarta telah mengirimkan surat permohonan klarifikasi dengan nomor: 0059/KLA/0032.2008/yg-11/VII/2008 tertanggal 7 Juli 2008 ditujukan kepada Koordinator Kopertis Wilayah V yang intinya meminta Koordinator Kopertis Wilayah V Yogyakarta memberikan penjelasan terkait daftar dosen tetap dengan status aktif mengajar di atas sebagaimana Evaluasi Program Studi Berdasarkan Evaluasi Diri (EPSBED) UTY oleh Kopertis Wilayah V Yogyakarta. Transparansi dan akuntabilitas penyelenggara pendidikan diharapkan dapat memberikan informasi yang benar dan pasti kepada publik.

Tanggapan Terlapor

Menindaklanjuti surat Kantor Perwakilan Komisi Ombudsman Nasional di Yogyakarta, Koordinator Perguruan Tinggi Swasta Wilayah V DIY melalui surat Nomor : 0884/Kop.V/A.1/VIII/2008 tertanggal 4 Agustus 2008 memberikan penjelasan bahwa Kopertis Wilayah V DIY telah menyampaikan surat kepada Rektor Universitas Teknologi Yogyakarta agar menyampaikan penjelasan dan klarifikasi terkait adanya 6 (enam) dosen tetap yayasan di Universitas Teknologi Yogyakarta. Kemudian Rektor Universitas Teknologi Yogyakarta telah menyampaikan penjelasan dan klarifikasi terkait pencantuman dosen tetap yayasan pada laporan EPSBED dan telah diakui terjadi kekeliruan teknis administratif. Melalui surat nomor 284/UTY-R/0/VII/2008 tanggal 14 Juli 2008 Universitas Teknologi Yogyakarta memohon agar daftar nama dosen tersebut dikeluarkan dari NIDN-nya. (mh, aj).

Keluhan Mengenai Pelayanan...

Sambungan dari hal. 4

Pertanahan Kota Manado dalam menyelesaikan keluhan Pelapor dan apakah pengukuran tanah telah dilakukan sesuai permohonan Pelapor karena ia telah memenuhi persyaratan yang diminta yaitu membayar sejumlah uang.

Tanggapan Terlapor

Menanggapi rekomendasi Komisi Ombudsman Nasional, Kantor Pertanahan Kota Manado telah mengirimkan Surat Nomor: 610-313 tanggal 4 Juli 2008 yang isinya menjelaskan bahwa Kantor Pertanahan sebenarnya

telah berupaya mengabulkan permohonan klien Pelapor untuk melakukan pengukuran ulang namun mengingat adanya sengketa antara klien Pelapor dengan pemilik tanah yang berbatasan dengan tanah klien Pelapor, serta sulitnya melakukan koordinasi di lapangan dengan pihak Kelurahan setempat maka pengukuran ulang beberapa kali ditangguhkan.

Pengukuran ulang juga sebenarnya telah dilaksanakan pada tanggal 26 Juni 2008 dihadiri Lurah setempat dan staf, petugas kepolisian dan pihak keluarga pemilik tanah yang berbatasan dengan tanah klien Pelapor. Namun pengukuran tidak dapat dilanjutkan karena adanya pencegahan langsung oleh

pihak pemilik tanah yang berbatasan dengan tanah milik klien Pelapor.

Dalam hal ini Kepala Kantor Pertanahan Manado menyadari adanya keterbatasan yang dimiliki stafnya, selain adanya faktor eksternal di luar jangkauan instansi, serta memaklumi posisi Pelapor yang dituntut dapat memberi kepuasan klien-nya.

Untuk itu Kantor Pertanahan Kota Manado telah merencanakan untuk melaksanakan pengukuran kembali dalam waktu dekat, dengan lebih mengupayakan pendekatan koordinatif kepada pihak tetangga klien Pelapor ataupun dengan lebih meningkatkan pengamanan di lapangan. (mh, aj).

Keluhan Masyarakat Atas Kinerja PT. Pos Besar Semarang

Kronologi

Kantor Perwakilan Komisi Ombudsman Nasional di Yogyakarta telah menerima laporan dari Sdr. ERS, Warga Negara Belanda, beralamat di Kota Magelang, pada pokoknya mengeluhkan kinerja PT. Pos Besar Semarang karena tidak transparan dalam menindaklanjuti laporan kiriman paket yang belum sampai tujuan kepada penerimanya.

Berdasarkan keterangan dan bukti pengiriman yang disampaikan Pelapor kepada Kantor Perwakilan Komisi Ombudsman Nasional di Yogyakarta, dijelaskan bahwa istri Pelapor menerima kiriman paket melalui TNT Post dari JA Keukn Belanda dengan Code : 882798847 NL. Kiriman paket dari Belanda sampai di Jakarta Pusat 10000 tanggal 29 Oktober 2007, kemudian kiriman paket masuk ke SPP Semarang 50400 tanggal 2 Nopember 2007. Sampai pada saat melaporkan ke Kantor Perwakilan Komisi Ombudsman Nasional di Yogyakarta, kiriman paket dimaksud belum sampai/belum diterima oleh Pelapor di Magelang.

Pelapor pernah menyampaikan keluhan ke Kantor Pos Magelang, namun tidak ditanggapi sebagaimana mestinya dan justru melempar tanggung jawab permasalahan kiriman paket yang belum sampai ke Kantor Pos Besar Semarang. Menurut Pelapor, Kantor Pos Belanda juga telah mengirim dua kali surat yang ditujukan kepada PT. Pos Indonesia untuk meminta keterangan tetapi belum ada tanggapan dari PT. Pos Indonesia. Pelapor berharap kiriman paketnya segera bisa sampai ke tujuannya serta mempertanyakan kiriman paket sebelumnya yang diterima dalam kondisi telah terbuka.

Tindak Lanjut

Menindaklanjuti laporan tersebut, Kantor Perwakilan Komisi Ombudsman Nasional di Yogyakarta telah mengirimkan surat permintaan klarifikasi dengan nomor: 0027/KLA/0012.2008/yg-11/IV/2008 tertanggal 7 April 2008 ditujukan kepada Kepala Kantor Pos

Besar Semarang yang intinya meminta Kepala Kantor Pos Besar Semarang agar memberikan kepastian terhadap kiriman paket milik Pelapor dari Belanda dengan kode : 882798847 NL melalui TNT Post agar dapat segera sampai dalam kondisi baik, serta mohon klarifikasi terkait dengan kiriman paket yang pernah diterima Pelapor sudah dalam kondisi terbuka. Sudah sepatutnya Kantor Pos Besar Semarang dan jajarannya dapat memberikan kepastian pelayanan kepada masyarakat, Hal ini semata-mata demi perlindungan dan kepercayaan masyarakat terhadap jasa layanan pos di Indonesia.

Tanggapan Terlapor

Menindaklanjuti surat Kantor Perwakilan Komisi Ombudsman Nasional di Yogyakarta, Kepala Kantor Pos Semarang 50000 melalui surat Nomor : 1906/DO/Jar II/4/0408 tanggal 12 April 2008 dan surat dari Kepala Mail Processing Center Semarang Nomor : 1204/DO/Proreg II/2/0408 tanggal 14 April 2008 menyatakan bahwa permasalahan kiriman paket dimaksud penanganannya berada di PT. Pos Indonesia Kantor Mail Processing Center (MPC) Semarang 50400 Jl. Imam Bonjol No. 3 Semarang 50241. Sebagaimana Surat Edaran Bersama antara Dirjen Bea dan Cukai dengan PT. Pos Indonesia No. SE-20/BC/2000-No.35/Dirutpos/2000 bahwa setiap kiriman dari Luar Negeri yang berisi barang/dokumen sebelum diserahkan kepada penerimanya, harus dilakukan pemeriksaan terlebih dahulu oleh Bea

dan Cukai setempat. Pada tanggal 2 Nopember 2007 MPC telah menyerahkan ke Bea dan Cukai Semarang untuk dilakukan pemeriksaan.

Kepala Kantor Pos Semarang menyarankan Pelapor untuk menanyakan status paket kiriman dimaksud ke Kepala Bea Cukai Tanjung Emas Semarang dan Kepala Badan Karantina Pertanian Tanjung Emas Semarang. Mengingat sebagaimana tanda bukti penahanan/penitipan Kantor Pelayanan Tipe A Tanjung Emas disebutkan bahwa dalam jangka waktu 30 (tiga puluh) hari sejak tanggal penahanan/penitipan jika barang tidak diambil akan dianggap sebagai barang yang tidak dikuasai.

Kepala Badan Karantina Pertanian Balai Karantina Tumbuhan Kelas I Tanjung Emas dalam surat nomor: 443/TU.210/L.3.B/04/08 tanggal 21 April 2008 menyatakan bahwa permasalahan kiriman paket pos No. CC 882798847 NL dari Netherland berupa biji rumput seberat 10 kg (2 bag @ 5 kg) yang dilakukan penahanan oleh petugas Karantina Tumbuhan, telah ditindaklanjuti dengan menemui Pelapor pada tanggal 19 April 2008 untuk diberikan penjelasan sebagaimana mestinya.

Petugas Karantina Tumbuhan telah menyampaikan permohonan maaf dan akan memperbaiki pelayanan terutama dalam hal menyampaikan informasi kepada pemilik barang baik secara proaktif maupun berkoordinasi antar instansi. (mh, aj).

Pasal 8 huruf a, c, dan h

UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Hak konsumen adalah :

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;