

# SUARA OMBUDSMAN RI

EDISI PERTAMA/JAN-FEB 2013

OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA  
JI.HR. Rasuna Said, Kav C,10 Lt. 5 & 7 Jakarta Selatan  
Telp. : 021 - 52960894 - 95 Website : <http://www.ombudsman.go.id>



## KIPRAH DAN JEJAK OMBUDSMAN RI

Konsep: Rina, Perancangan: Apriyanto & Ombudsman



OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

TAPAK TILAS  
PERJALANAN OMBUDSMAN RI  
CATATAN MALADMINISTRASI 2012  
SANG MERPATI BERARAK PULANG  
IN MEMORIAM DR. IBNU TRICAHYO

ISSN 2337-9006



9 772337 900605

The background image shows the building of the Ombudsman Republik Indonesia. The building is a multi-story structure with a prominent sign at the top that reads "OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA" and "Lt. 5 Dan 7". The building is surrounded by greenery and a road with cars. The sky is blue with some clouds.

**OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA**  
Lt. 5 Dan 7

**“Ombudsman Republik Indonesia** adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

## KATA SAMBUTAN

# Menuju Lembaga yang Bersih, Kredibel dan Wibawa



Pembaca Majalah “Suara Ombudsman RI” yang budiman.....

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena pada tahun ini Ombudsman Republik Indonesia menerbitkan sebuah majalah sebagai wadah komunikasi langsung kepada masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik untuk bersama mengawal agenda perbaikan pelayanan publik di negara kita tercinta.

Penerbitan majalah perdana pada 2013 ini juga bertepatan dengan tahun kinerja bagi Ombudsman RI. Sebuah tahun yang menjadi momentum bagi seluruh *stakeholder* Ombudsman RI untuk berupaya sekuat tenaga guna mewujudkan Ombudsman RI yang Bersih, Kredibel dan Wibawa. Implementasi target (*goal*) tersebut harus terinternalisasi dalam diri setiap insan Ombudsman RI. Tentunya, untuk membangun lembaga yang bersih dan berwibawa, nilai kredibilitas akan sangat menentukan. Kredibilitas dibangun dari kualitas dan kapabilitas lembaga dalam menyikapi berbagai persoalan bangsa secara umum dalam hal pelayanan publik dan penyelesaian laporan masyarakat secara khusus.

Kehadiran majalah ini diharapkan bisa melengkapi media publikasi Ombudsman RI dalam menginformasikan berbagai kebijakan dan program Ombudsman RI di pusat maupun daerah. Majalah ini juga diharapkan akan menjadi media informasi komunikasi di kalangan instansi penyelenggara pelayan publik maupun masyarakat sebagai *stakeholder* penting dari pelayanan publik yang menjadi kewajiban Negara.

Selamat atas penerbitan edisi perdana Majalah “Suara Ombudsman RI”. Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa memberikan rahmat-Nya kepada kita semua dalam menjalankan seluruh tugas kemasyarakatan demi kejayaan dan kesejahteraan bangsa Indonesia.

KETUA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

DANANG GIRINDRAWARDANA

## KATA PENGANTAR

Kami mengucapkan puji syukur dan terima kasih kepada semua pihak yang mendukung penerbitan perdana majalah dwi bulan "SUARA OMBUDSMAN RI" di era Ombudsman Republik Indonesia pasca penerbitan Undang Undang Nomor 37/2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Undang Undang Nomor 25/2009 tentang Pelayanan Publik.

Ombudsman RI sebagai lembaga negara pengawas pelayanan publik keberadaannya tentu masih belum banyak diketahui oleh masyarakat sebagai pihak yang memiliki hak atas layanan dan penyelenggara pelayanan yang mempunyai kewajiban memberikan layanan. Hal ini disebabkan karena kehadiran Ombudsman RI yang relatif ibarat bayi yang baru hadir dan publikasi pun belum dilakukan secara masif.

Dengan kehadiran majalah "SUARA OMBUDSMAN RI" diharapkan semoga majalah ini dapat berperan sebagai media publikasi yang mampu memberikan informasi keberadaan kelembagaan dan peran serta sekaligus mampu menjadi jembatan komunikasi antara institusi Ombudsman RI dengan semua pihak, baik masyarakat, penyelenggara pelayanan publik dan pemerhati pelayanan publik. Selain tentunya menjadi penyampai berita, peristiwa, penemuan dan ide baru tentang penyelenggaraan pelayanan publik atau sesuatu yang dianggap menarik perhatian masyarakat pada umumnya.

Di samping itu pula, penerbitan majalah ini diharapkan dapat menjadi media informasi tentang kegiatan institusi Ombudsman RI kepada masyarakat dalam bentuk informasi penerimaan laporan/pengaduan, investigasi lapangan, supervisi, investigasi sistemik sampai dengan investigasi atas prakarsa (own motion investigation) hingga mengeluarkan saran dan rekomendasi.

Demikian kata pengantar yang dapat kami sampaikan, kiranya majalah "SUARA OMBUDSMAN RI" dapat berterima dan berguna bagi semua kalangan.

Pimpinan Umum  
Budiono Widagdo

ISSN 2337-9006

Majalah Dua Bulanan

**SUARA**  
**OMBUDSMAN RI**

Edisi Pertama, terbitan bulan Januari - Februari 2013

## Daftar Isi

Menuju Lembaga Yang Bersih, Kredibel Dan Wibawa	3	Mozaik	38
Tajuk	5	Opini Sejarah Ombudsman Sebagai The Guardian Public Rights Hendra Nurtjahjo	39
TAPAK TILAS Perjalanan Ombudsman RI	6	Wawancara Ombudsman dan Perbaikan Sistem Pelayanan Publik	40
PROFIL Pimpinan Ombudsman RI	8	Lawan Pungli	42
Utama Catatan Maladministrasi 2012	15	Sang Merpati Berarak Pulang In Memoriam Dr. Ibnu Tricahyo	44
Refleksi Menuju Ombudsman yang Melayani	19	Penantian Seorang Pramurukti	47
Kala Tanah Picu Sengketa	22	Kilas	50
Investigasi Layanan Kepulangan TKI dalam Pantauan Ombudsman RI	25	Resensi Buku: Ombudsman RI: Lembaga Negara Pengawas Pelayanan Publik	52
Sinergi dan Kolaborasi	31	Alamat Kantor Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia	55
Alur Penyelesaian Laporan/Pengaduan di Ombudsman RI	32		
Damai untuk Berdagang Bersama	34		

Susunan  
**Redaksi**

**Penanggung Jawab:** Danang Girindrawardana -- **Pengarah:** M. Khoirul Anwar -- **Pemimpin Umum:** Budiono Widagdo -- **Pemimpin Redaksi:** Hasymi Muhammad -- **Staf Redaksi:** Agus Widji, Andi, M. Arief Wibowo, Asep Wijaya, Chasidin, Fatma Puspitasari, Kuncoro Harimurti, Rahayu Lestari -- **Fotografer:** M.A. Junior, Indra, Setyo Budi -- **Sekretaris Redaksi:** Sri Ikawati -- **Sirkulasi dan Distribusi:** Agus Muliawan -- **Alamat Redaksi:** Gedung OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA, Jl. H.R. Rasuna Said Kav. C-19, Lt. 5-7 Jakarta 12920, Telp. (021) 52960910, Faks. (021) 52960910, **website:** [www.ombudsman.go.id](http://www.ombudsman.go.id), e-mail: [suara@ombudsman.go.id](mailto:suara@ombudsman.go.id) -- **Penerbit:** PT Pedoman Global Komunindo



## Lembaran Baru Suara Ombudsman...!

Klausa di atas dapat merefleksikan dua konteks semangat yang sedang kami gairahkan di Ombudsman RI saat ini. Pertama, apa yang tengah kami (Redaksi) lakukan saat ini: menerbitkan kembali publikasi berkala internal Ombudsman RI yang beberapa tahun silam sempat rutin kami terbitkan. “Suara Ombudsman” yang saat itu berformat *newsletter*, saat ini dan ke depan terkemas dalam wujud majalah dan sedikit mengubah citranya menjadi “Suara Ombudsman RI”.

Kedua, apa yang sejatinya tengah -- dan harus terus diupayakan -- terjadi pada Ombudsman RI, sebagai lembaga pengawas eksternal di bidang pelayanan publik, yaitu menegaskan kembali *power* Ombudsman RI sebagaimana dikuatkan UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Era Ombudsman RI Jilid II tengah berupaya ‘bersuara’ kembali melalui vitalisasi peran dan kewenangannya sesuai undang-undang. Karena di luar sana, masyarakat sebagai penerima layanan publik masih terus menantikan kiprah Ombudsman RI dalam men-*challenge* -- tentunya dengan segenap kewenangan yang dimiliki-- berbagai bentuk penyimpangan pelayanan publik atau maladministrasi.

Ombudsman harus bersuara untuk menjawab ‘pertanyaan’ dari masyarakat atas peran Ombudsman RI. Peran, yang dalam rumusan humaniora diterjemahkan sebagai “segenap perilaku maupun *gestures* yang diharapkan muncul dan terlihat (*overt*) dari satu pihak di mana melekat padanya sebuah kedudukan”. Pun apa yang diproduksi oleh peran Ombudsman RI tersebut tentunya harus *tangible* sehingga dapat diindera oleh rasa keadilan masyarakat.

Lalu bagaimana jika harapan masyarakat tak terjawab? *Trust* lah yang menjadi taruhannya. Masyarakat setidaknya ingin melihat, sejauh mana Ombudsman RI memiliki *sense of crisis* terhadap energi masyarakat yang sudah sedemikian terkurras menghadapi maladministrasi dengan berbagai variannya. Termasuk energi yang dihabiskan ketika melaporkan aduannya

ke Ombudsman RI. Sehingga masyarakat percaya masih ada lembaga yang masih mampu (dan mau) memberikan *value* sekaligus berperan sebagai *significant other* terhadap upaya mereka mengafirmasi hak layanan publiknya.

Maka tengoklah, ketika “penundaan berlarut” (*undue delay*) menjadi penghuni peringkat nomor *wahid* pada urutan jenis maladministrasi yang dilaporkan ke Ombudsman RI. Dengan Ombudsman RI tidak menjadi bagian dari krisis tersebut, serta tidak turut berperilaku prokrastinasi dalam menindaklanjuti laporan masyarakat, maka Ombudsman RI tengah berupaya menegakkan rasa percaya masyarakat terhadap tanggung jawab serta komitmen Ombudsman RI sebagai pengawas penyelenggaraan pelayanan publik.

Kalau masyarakat sudah percaya, sederhana apapun kontribusi Ombudsman RI dalam upaya besar meningkatkan kualitas pelayanan publik akan jauh lebih mudah diteima dan dimanfaatkan oleh masyarakat. Apalagi dalam situasi masyarakat yang masih rentan kekecewaan dalam mendapatkan pelayanan. Karena dalam pandangan psikologis Kramer (1999), sesungguhnya dalam kerentanan justru terkandung komponen *trust*. Apabila Ombudsman RI mampu mengembalikan esensi budaya melayani, peka dalam respon emotional dan hubungan sosial, maka Ombudsman RI akan berada pada satu *stage* yang menurut Kramer tidak hanya mengajak masyarakat untuk percaya, namun lebih dari itu “merasakan” kepercayaan.

Saatnya buka lagi suara Ombudsman, buka lebih besar lagi potensi Ombudsman...!

Kami pun melalui Majalah Suara Ombudsman RI akan menyuarakan kabar yang lebih *engaged* dengan masyarakat dan segala permasalahannya dalam pelayanan publik, semoga dapat diterima, dipercaya dan dirasakan masyarakat dan segenap pemangku kepentingan.

Kami mengabarkan, maka kami ada...!

Salam  
Pemimpin Redaksi

# TAPAK TILAS PERJALANAN OMBUDSMAN RI

**Semua**nya bermula pada November 1999. Kala itu, Presiden Abdurrahman Wahid memanggil Jaksa Agung Marzuki Darusman guna mendiskusikan konsep anyar perihal pengawasan terhadap penyelenggara negara. Diskusi tersebut diikuti juga oleh Antonius Sujata yang saat itu menjabat sebagai komisioner di Komisi Nasional Hak Asasi Manusia (Komnas HAM).

Transaksi sudut pandang dalam diskusi itu kemudian berujung pada penerbitan Keputusan Presiden (Keppres) No. 155/1999 tentang Tim Pengkajian Keputusan Lembaga Ombudsman pada medio Desember 1999. Namun begitu, semangat isi Keppres tersebut bertolak belakang dengan pertemuan sebelumnya antara Presiden, Jaksa Agung dan Antonius Sujata yang merekomendasikan agar presiden segera membentuk Ombudsman sebagai lembaga pengawasan terhadap penyelenggara negara dalam upaya pemberantasan Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN) yang amat marak waktu itu.

Menurut Antonius Sujata, pembentukan tim pengkajian terasa memakan waktu dan sangat kontradiktif dengan desakan serta tuntutan masyarakat untuk memerangi KKN dengan cepat dan tepat. Oleh karenanya, Antonius Sujata bersama Jaksa Agung Marzuki Darusman mengambil langkah inisiatif untuk menemui presiden guna memperoleh klarifikasi terkait Keppres No. 155/1999. Pada pokoknya, mereka tetap menolak pembentukan tim pengkajian terlebih dahulu.

Singkat cerita, Antonius Sujata bertemu dengan Sekretaris Kabinet kala itu, Marsilam Simanjuntak, yang juga menjadi salah satu penggagas pembentukan Ombudsman. Marsilam Simanjuntak tetap berpendapat bahwa tim pengkajian

perlu dibentuk terlebih dahulu. Namun begitu, Antonius Sujata berpendapat, jika tugas tim pengkajian hanya melakukan sosialisasi dan penyiapan konsep Rancangan Undang-Undang (RUU) Ombudsman, alangkah lebih baik tugas tersebut diserahkan kepada Menteri Hukum dan Perundang-undangan.

Akhirnya, pada 10 Maret 2000, Presiden Abdurrahman Wahid resmi menerbitkan Keputusan Presiden (Keppres) No. 44/2000 tentang pembentukan Komisi Ombudsman Nasional (KON). Kemudian pada 20 Maret 2000, presiden melantik Ketua, Wakil Ketua dan Anggota KON yang pertama.

Adapun Komisioner KON saat itu adalah Antonius Sujata (Ketua), Prof. Sunaryati Hartono (Wakil Ketua), Teten Masduki (Anggota), KH. Masdar F Masudi (Anggota), RM Surahman (Anggota), Pradjoto (Anggota), Prof. Bagir Manan (Anggota) dan Sri Urip (Anggota). Komposisi pimpinan berasal dari latar belakang peradilan, Lembaga Swadaya Masyarakat, pengusaha, akademisi dan ulama.

Pada perkembangan selanjutnya tiga anggota KON mengundurkan diri yaitu Prof. Bagir Manan, Sri Urip dan Pradjoto. Untuk mengisi kekosongan itu, maka pada 2003, Erna Sofwan Sjukrie diangkat sebagai anggota KON yang baru.

Sebagaimana diamanatkan Keppres No. 44/2000, tugas KON selain menyebarkan pemahaman mengenai lembaga Ombudsman kepada masyarakat, juga melakukan koordinasi dan atau kerjasama antar lembaga maupun perseorangan serta melakukan langkah-langkah untuk menindaklanjuti laporan atau informasi mengenai penyimpangan oleh



penyelenggara negara dalam melaksanakan tugasnya maupun dalam memberikan pelayanan umum. KON juga diberi mandat untuk mempersiapkan konsep RUU tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Setelah melalui perjuangan yang panjang selama lebih dari delapan tahun. Pada 9 September 2008, DPR RI menyetujui RUU Ombudsman Republik Indonesia menjadi Undang-Undang (UU). Peraturan mengenai Ombudsman Republik Indonesia ini akhirnya menjadi UU No. 37/2008.

Momentum ini menandai babak baru perjalanan Ombudsman di Indonesia. Ombudsman dalam UU sangat berbeda dengan Ombudsman sebelumnya yang diatur dalam Keppres No. 44/2000.

Dalam UU No. 37/2008 kedudukan dan kewenangan Ombudsman diperkuat sedemikian rupa. Ada penegasan Ombudsman sebagai lembaga negara dengan kewenangan yang didukung perangkat pemaksa (subpoena power). Lingkup kewenangannya diperluas tidak hanya mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah tetapi termasuk juga yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dan Badan Hukum Milik Negara (BHMN) serta badan swasta dan perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN) dan/atau Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD).

Selain kewenangan untuk menangani laporan masyarakat, Ombudsman juga berwenang memberikan saran kepada

penyelenggara negara untuk perbaikan sistem pelayanan publik dan pencegahan maladministrasi. Jursidiksi pengawasannya juga sangat luas meliputi seluruh penyelenggara negara di tingkat pusat dan daerah kabupaten/kota.

Pada 2011, DPR RI memilih pimpinan Ombudsman Republik Indonesia (ORI) berdasarkan calon yang diusulkan presiden. Ada sembilan anggota ORI terpilih (termasuk satu ketua dan wakil ketua). Mereka itu adalah:

1. Danang Girindawardana (Ketua merangkap Anggota)
2. Hj. Azlaini Agus (Wakil Ketua merangkap Anggota)
3. Budi Santoso (Anggota)
4. Ibnu Tricahyo (Anggota)
5. Hendra Nurtjahyo (Anggota)
6. Pranomo Dahlan (Anggota)
7. Petrus Beda Peduli (Anggota)
8. Muhammad Khoirul Anwar (Anggota)
9. Kartini Istikomah (Anggota)

Dalam perjalanannya, ORI kemudian mendirikan 23 kantor perwakilan hingga tahun 2012 dalam upaya mendekatkan pelayanan lembaga negara pengawas pelayanan publik ini kepada masyarakat. Pada 2013, akan ada 9 kantor perwakilan lagi yang didirikan sehingga total keseluruhannya sebanyak 33 kantor ORI (termasuk kantor pusat di Jakarta). (ASW/RLS/berbagai sumber)

# PROFIL PIMPINAN OMBUDSMAN RI



## Danang Girindrawardana

**Tempat & Tanggal Lahir :**  
Yogyakarta, 26 Januari 1969  
**Pendidikan :**  
S1 Komunikasi Massa FISIPOL UGM  
Yogyakarta



## Hj. Azlaini Agus, SH, MH

**Tempat & Tanggal Lahir :**  
Tanjung Pinang, 19 Januari 1952  
**Pendidikan :**  
S2 Fakultas Hukum UII Yogyakarta  
S1 Fakultas Hukum UIR Pekanbaru



## Budi Santoso, SH, LLM

**Tempat & Tanggal Lahir :**  
Yogyakarta, 21 Juli 1964  
**Pendidikan :**  
S2 School of Law, Northwestern  
University Chicago, USA  
S1 Fakultas Hukum UII Yogyakarta



## Dr. Ibnu Tricahyo, SH, MH (Alm.)

**Tempat & Tanggal Lahir :**  
Malang, 9 Agustus 1958  
**Pendidikan :**  
S3 Hukum Tata Negara Universitas  
Brawijaya  
S2 Hukum Tata Negara Universitas  
Padjajaran  
S1 Fakultas Hukum Universitas  
Brawijaya



## Hendra Nurtjahyo, SH, MHum.

**Tempat & Tanggal Lahir :**  
Padang, 19 Mei 1968  
**Pendidikan :**  
S2 Filsafat Universitas Indonesia  
S1 Fakultas Hukum Universitas  
Indonesia



## Drs. Pranowo Dahlan, MM

**Tempat & Tanggal Lahir :**  
Wonosobo, 22 Januari 1953  
**Pendidikan :**  
S2 Manajemen STIE Widya Jayakarta  
S1 Ilmu Kepolisian PTIK  
AKABRI



## Drs. Petrus Beda Peduli

**Tempat & Tanggal Lahir :**  
Flores, 17 Agustus 1950  
**Pendidikan :**  
S1 Sekolah Tinggi Ilmu Politik dan  
Kemasyarakatan, Jurusan Ilmu  
Administrasi Negara (1975-1978)  
Sarjana Muda, Akademi Administrasi  
Niaga Negeri, Jurusan Perbankan  
(1972-1975)



## Muhammad Khoirul Anwar, SSos., MSi.

**Tempat & Tanggal Lahir :**  
Surabaya, 6 Januari 1969  
**Pendidikan :**  
S2 Program Pasca Sarjana Universitas  
Brawijaya Malang  
S1 Administrasi Negara Universitas  
Airlangga Surabaya



## Kartini Istikomah, SE, MM

**Tempat & Tanggal Lahir :**  
Kudus, 11 Oktober 1954  
**Pendidikan :**  
S2 Manajemen Pemasaran Jasa,  
Universitas Budi Luhur Jakarta  
S1 Ilmu Ekonomi dan Studi Pemba-  
ngunan, Universitas Surabaya





## OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

NAMA	KOORDINATOR DAN KEWENANGAN												
 <b>DANANG GIRINDRAWARDANA</b> Ketua	<b>I. KOORDINATOR BIDANG</b> <table border="0" data-bbox="527 405 1412 520"> <thead> <tr> <th>PENYELESAIAN LAPORAN</th> <th>PENCEGAHAN</th> <th>PENGAWASAN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. BUDI SANTOSO</td> <td>1. KARTINI ISTIKOMAH</td> <td>1. HJ. AZLAINI AGUS</td> </tr> <tr> <td>2. IBNU TRICAHYO</td> <td>2. HENDRA NURTJAHJO</td> <td>2. PRANOWO DAHLAN</td> </tr> <tr> <td>3. PETRUS BEDA PEDULI</td> <td>3. M. KHOIRUL ANWAR</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Kewenangan dan tanggung jawab Koordinator Bidang :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Koordinator Bidang bertanggung jawab untuk memastikan terlaksananya program/kegiatan pada masing-masing bidang sesuai dengan yang telah direncanakan;</li> <li>Memberikan usulan program dan saran perbaikan atas kinerja masing-masing bidang dan menyampaikan laporan pertanggung-jawaban kepada Ketua Ombudsman Republik Indonesia.</li> </ol>	PENYELESAIAN LAPORAN	PENCEGAHAN	PENGAWASAN	1. BUDI SANTOSO	1. KARTINI ISTIKOMAH	1. HJ. AZLAINI AGUS	2. IBNU TRICAHYO	2. HENDRA NURTJAHJO	2. PRANOWO DAHLAN	3. PETRUS BEDA PEDULI	3. M. KHOIRUL ANWAR	
PENYELESAIAN LAPORAN	PENCEGAHAN	PENGAWASAN											
1. BUDI SANTOSO	1. KARTINI ISTIKOMAH	1. HJ. AZLAINI AGUS											
2. IBNU TRICAHYO	2. HENDRA NURTJAHJO	2. PRANOWO DAHLAN											
3. PETRUS BEDA PEDULI	3. M. KHOIRUL ANWAR												
 <b>HJ. AZLAINI AGUS</b> Wakil Ketua	<b>II. KOORDINATOR WILAYAH</b> <table border="0" data-bbox="492 772 1455 978"> <tbody> <tr> <td>1. HJ. AZLAINI AGUS SUMATERA</td> <td>4. PETRUS BEDA PEDULI NUSA TENGGARA TIMUR DAN NUSA TENGGARA BARAT</td> <td>7. M. KHOIRUL ANWAR MALUKU DAN PAPUA</td> </tr> <tr> <td>2. BUDI SANTOSO DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA, JAWA TENGAH, DAN JAWA BARAT</td> <td>5. IBNU TRICAHYO KALIMANTAN</td> <td>8. HENDRA NURTJAHJO BANTEN DAN DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA</td> </tr> <tr> <td>3. KARTINI ISTIKOMAH JAWA TIMUR DAN BALI</td> <td>6. PRANOWO DAHLAN SULAWESI</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Kewenangan dan tanggung jawab Koordinator Wilayah :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Membantu, mensupervisi dan mengevaluasi kinerja Kantor Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia daerah dalam melakukan perencanaan, pelaksanaan dan pelaporan kegiatan.</li> <li>Membantu perencanaan dan pelaksanaan pembukaan Kantor Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia daerah.</li> <li>Membantu pengawasan dan monitoring pelayanan publik serta dugaan terjadinya maladministrasi di wilayahnya;</li> <li>Memberikan usulan program dan saran perbaikan kinerja atas laporan pertanggung jawaban Kantor Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia kepada Ketua Ombudsman Republik Indonesia.</li> <li>Koordinator wilayah akan dilakukan perubahan setiap tahun.</li> </ol>	1. HJ. AZLAINI AGUS SUMATERA	4. PETRUS BEDA PEDULI NUSA TENGGARA TIMUR DAN NUSA TENGGARA BARAT	7. M. KHOIRUL ANWAR MALUKU DAN PAPUA	2. BUDI SANTOSO DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA, JAWA TENGAH, DAN JAWA BARAT	5. IBNU TRICAHYO KALIMANTAN	8. HENDRA NURTJAHJO BANTEN DAN DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA	3. KARTINI ISTIKOMAH JAWA TIMUR DAN BALI	6. PRANOWO DAHLAN SULAWESI				
1. HJ. AZLAINI AGUS SUMATERA	4. PETRUS BEDA PEDULI NUSA TENGGARA TIMUR DAN NUSA TENGGARA BARAT	7. M. KHOIRUL ANWAR MALUKU DAN PAPUA											
2. BUDI SANTOSO DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA, JAWA TENGAH, DAN JAWA BARAT	5. IBNU TRICAHYO KALIMANTAN	8. HENDRA NURTJAHJO BANTEN DAN DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA											
3. KARTINI ISTIKOMAH JAWA TIMUR DAN BALI	6. PRANOWO DAHLAN SULAWESI												
 <b>BUDI SANTOSO</b> Anggota	<b>III. KOORDINATOR SUBSTANSI</b> <table border="0" data-bbox="492 1346 1463 1713"> <tbody> <tr> <td>1. DANANG GIRINDRAWARDANA KOORDINASI</td> <td>5. HENDRA NURTJAHJO KETENAGAKERJAAN, IMIGRASI, DAN LEMBAGA PEMASYARAKATAN</td> <td>8. M. KHOIRUL ANWAR PERHUBUNGAN, PERTANAHAN DAN PEMUKIMAN</td> </tr> <tr> <td>2. HJ. AZLAINI AGUS KOORDINASI</td> <td>6. PRANOWO DAHLAN KEPOLISIAN, CUKAI DAN PAJAK, LAYANAN TELEKOMUNIKASI DAN INFORMASI</td> <td>9. KARTINI ISTIKOMAH KESEHATAN, PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU</td> </tr> <tr> <td>3. BUDI SANTOSO PENDIDIKAN, ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN, DAN LAYANAN HAJI</td> <td>7. PETRUS BEDA PEDULI KEPEGAWAIAN, PERDAGANGAN DAN INDUSTRI, SERTA LAYANAN AIR MINUM</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Kewenangan dan tanggung jawab Ombudsman Republik Indonesia sebagai Koordinator Substansi :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Melakukan koordinasi dalam kegiatan penyelesaian laporan/pengaduan publik sesuai dengan substansi laporan.</li> <li>Merencanakan, menjalankan dan melakukan evaluasi atas <i>own motion investigation</i> sesuai substansi dalam koordinasinya.</li> <li>Berkoordinasi dengan kementerian, lembaga negara, komisi-komisi di DPR RI dan instansi terkait.</li> <li>Menyampaikan laporan dan usulan program serta saran perbaikan kinerja kepada Ketua Ombudsman Republik Indonesia.</li> </ol>	1. DANANG GIRINDRAWARDANA KOORDINASI	5. HENDRA NURTJAHJO KETENAGAKERJAAN, IMIGRASI, DAN LEMBAGA PEMASYARAKATAN	8. M. KHOIRUL ANWAR PERHUBUNGAN, PERTANAHAN DAN PEMUKIMAN	2. HJ. AZLAINI AGUS KOORDINASI	6. PRANOWO DAHLAN KEPOLISIAN, CUKAI DAN PAJAK, LAYANAN TELEKOMUNIKASI DAN INFORMASI	9. KARTINI ISTIKOMAH KESEHATAN, PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU	3. BUDI SANTOSO PENDIDIKAN, ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN, DAN LAYANAN HAJI	7. PETRUS BEDA PEDULI KEPEGAWAIAN, PERDAGANGAN DAN INDUSTRI, SERTA LAYANAN AIR MINUM				
1. DANANG GIRINDRAWARDANA KOORDINASI	5. HENDRA NURTJAHJO KETENAGAKERJAAN, IMIGRASI, DAN LEMBAGA PEMASYARAKATAN	8. M. KHOIRUL ANWAR PERHUBUNGAN, PERTANAHAN DAN PEMUKIMAN											
2. HJ. AZLAINI AGUS KOORDINASI	6. PRANOWO DAHLAN KEPOLISIAN, CUKAI DAN PAJAK, LAYANAN TELEKOMUNIKASI DAN INFORMASI	9. KARTINI ISTIKOMAH KESEHATAN, PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU											
3. BUDI SANTOSO PENDIDIKAN, ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN, DAN LAYANAN HAJI	7. PETRUS BEDA PEDULI KEPEGAWAIAN, PERDAGANGAN DAN INDUSTRI, SERTA LAYANAN AIR MINUM												
 <b>IBNU TRICAHYO</b> Anggota													
 <b>HENDRA NURTJAHJO</b> Anggota													
 <b>PRANOWO DAHLAN</b> Anggota													
 <b>PETRUS BEDA PEDULI</b> Anggota													
 <b>M. KHOIRUL ANWAR</b> Anggota													
 <b>KARTINI ISTIKOMAH</b> Anggota													

# Sejarah Ombudsman

Boleh jadi, belum banyak orang tahu apa itu Ombudsman? Untuk mendekatkan dan melekatkan istilah tersebut di benak pembaca, berikut ini ulasan singkat mengenai sejarah Ombudsman di dunia.

Kata "Ombudsman" berarti wakil/perwakilan kelompok. Nama ini kemudian disematkan dan ditabalkan kepada institusi pengawasan pelayanan publik. Lembaga Ombudsman pertama kali lahir di Swedia pada tahun 1809. Namun demikian, pada dasarnya, Swedia bukan negara pertama yang membangun sistem pengawasan Ombudsman. Bryan Gilling dalam tulisannya berjudul *The Ombudsman In New Zealand* mengungkapkan bahwa pada zaman Kekaisaran Romawi terdapat institusi *Tribunal Plebis* yang tugasnya hampir sama dengan Ombudsman yaitu melindungi hak-hak "plebeians" (masyarakat lemah) dari penyalahgunaan kekuasaan oleh para bangsawan.

Model Pengawasan Ombudsman juga telah banyak ditemui pada masa kekaisaran Cina dan yang paling menonjol adalah ketika tahun 221 M Dinasti Tsin mendirikan lembaga yang bernama *Control Yuan* atau *Censorate* yang bertugas melakukan pengawasan terhadap pejabat-pejabat kekaisaran (pemerintah) dan bertindak sebagai "perantara" bagi masyarakat yang ingin menyampaikan aspirasi, laporan atau keluhan kepada Kaisar. Sampai saat ini *Control Yuan* juga digunakan untuk menamakan Ombudsman di Taiwan.

Dean M Gottehrer, Mantan Presiden Asosiasi Ombudsman Amerika Serikat, menemukan bahwa pada dasarnya, Ombudsman berakar dari prinsip-prinsip keadilan yang menjadi bagian dari mekanisme pengawasan dalam sistem ketatanegaraan Islam. Hal tersebut dapat dilihat pada masa Khalifah Umar Bin Khatab (634-644 M) yang saat itu memosisikan diri sebagai *Muhtasib*, yaitu orang yang menerima keluhan dan juga menjadi mediator dalam mengupayakan proses penyelesaian perselisihan antara masyarakat dengan pejabat pemerintah. Ia kemudian membentuk lembaga *Qadi Al Quadat* (Ketua Hakim Agung) dengan tugas khusus melindungi warga masyarakat dari tindakan sewenang-wenang dan



Bertemu Gus Dur

penyalahgunaan kekuasaan oleh pejabat pemerintahan.

Selama 150 tahunan, Ombudsman modern hanya dikenal di Swedia saja, akan tetapi dalam setengah abad terakhir ini, institusi Ombudsman menyebar ke pelbagai penjuru dunia. New Zealand tercatat sebagai negara pertama yang berbahasa Inggris dan negara pertama di luar Eropa yang mendirikan Ombudsman tahun 1962 atau tujuh tahun setelah Denmark mendirikan Ombudsman modern ketiga (1955).

Di Skandinavia institusi Ombudsman diikuti oleh Norwegia dan Islandia. Adapun di Eropa Barat, Ombudsman didirikan di Republik Irlandia, Italia, Swiss, Austria, Belanda, Belgia, Yunani, Malta, Portugal dan Spanyol. Sedangkan Eropa Timur dan Tengah Ombudsman dibentuk di Slovenia, Lithuania, Hongaria, Polandia, Rusia, Ukraina, Albania, Rumania dan disusul oleh Bosnia-Herzegovina dan Bulgaria. Inggris yang semula ragu, akhirnya mengikuti negara-negara bekas jajahannya mendirikan Ombudsman atau *Parliamentary Commissioner for Administration* tahun 1967. Sedangkan Perancis pada tahun 1973 membentuk Ombudsman dengan sebutan *Mediateur de la Republique*. Di Amerika Utara, Institusi Ombudsman didirikan di beberapa Provinsi Kanada dan beberapa Negara Bagian Amerika Serikat. Selanjutnya Ombudsman menyebar ke negara-negara di Amerika Latin antara lain ke Guatemala.



Ombudsman periode 2000-2011 (ki-ka): Antonius Sujata (Mantan Ketua), Sunaryati Hartono (Mantan Wakil Ketua), Suhariyono (Mantan Sekjen), Masdar F. Mas'udi, RM. Surachman, Teten Masduki



Pengucapan Sumpah Jabatan Anggota Ombudsman 2011-2016 di hadapan Presiden.jpg

Di Asia, Ombudsman pertama kali didirikan di India, akan tetapi masih bersifat daerah. Sekarang ada sebanyak 11 *Lok Ayukta* (Ombudsman Daerah). Di Pakistan, Ombudsman Nasional bernama Wafaqi Mohtasib berdiri berdampingan dengan beberapa Ombudsman Daerah. Sedangkan di Afrika negara pertama yang pertama kali mendirikan Ombudsman adalah Tanzania.

Di dunia, sekarang terdapat 107 Ombudsman Nasional, di mana Ombudsman Thailand yang termuda dibentuk setelah Indonesia. Bila digabung dengan Ombudsman Daerah jumlah seluruhnya menjadi 130-an Ombudsman.

Bila dilihat dari aspek fungsi dan tugasnya, Ombudsman di berbagai negara memiliki kewenangan yang berbeda-beda sesuai dengan situasi dan kondisi yang terjadi di masing-masing negara. Contohnya Ombudsman Nasional Swedia bertugas mengawasi pelaksanaan hukum oleh pemerintah, militer dan pengadilan hingga melakukan

penuntutan kepada para pejabat dan pegawai pemerintahan, termasuk militer dan hakim jika terlihat ada penyimpangan hukum dan penyalahgunaan kekuasaan. Di Denmark, *Folketingets* Ombudsman mengawasi birokrasi dan administrasi negara tanpa wewenang melakukan penuntutan. Lagipula instansi tersebut tidak mengawasi peradilan.

Dalam perkembangan selanjutnya, ada beberapa institusi Ombudsman yang memperoleh perluasan wewenang, yaitu dengan menyelidiki dan menuntut perbuatan dan praktik korupsi, misalnya Ombudsman di Filipina, Maccao, Taiwan, Trinidad dan Tobago, Papua Nugini, Vanuatu, Ghana, Namibia, Sudan, Uganda dan Zambia.

Di beberapa negara, perluasan wewenang itu mencakup juga penyelidikan atas pelanggaran Hak Asasi Manusia (HAM). Bahkan beberapa Komisi-komisi Hak Asasi Manusia (Komnas HAM) di beberapa negara Amerika latin, disebut juga Ombudsman Hak Asasi Manusia (Human Rights Ombudsman), misalnya Ombudsman HAM yang kini berdiri di Meksiko, Guatemala, Honduras, El Salvador, Costa Rica, Panama, Kolombia, Argentina, Peru dan Bolivia.

Di Indonesia sendiri, pada awalnya lembaga Ombudsman sebagaimana tercantum dalam Keppres No. 44/2000 adalah lembaga pengawasan masyarakat yang berwenang melakukan klarifikasi, monitoring atau pemeriksaan atas laporan masyarakat mengenai penyelenggaraan negara khususnya pelaksanaan oleh aparatur pemerintahan termasuk lembaga peradilan terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kemudian Undang-Undang No. 37/2008 memberikan kewenangan yang lebih luas kepada lembaga Ombudsman sebagai suatu lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dan Badan Hukum Milik Negara (BHMN) serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran belanja pendapatan daerah. (AW)

# Sengkarut Penundaan Berlarut

*“Don't put off until tomorrow what you can do today”*

Pernyataan Benjamin Franklin di atas seolah belum melekat dan menerapkan pada sejumlah aktivitas pelayanan publik yang dikelola penyelenggara negara. Praktik penundaan berlarut masih saja terjadi di beberapa instansi pemerintah. Kesimpulan tersebut berbasis pada data tahun 2012 Sub Bidang Penelitian dan Pengembangan Ombudsman RI.

**Penundaan berlarut** (*undue delay*) menempati peringkat teratas untuk jenis maladministrasi yang dilaporkan masyarakat. Angkanya mencapai 33%. Dominasi jenis maladministrasi tersebut kian kentara terlihat pada daftar lima besar instansi pemerintah yang menuai laporan masyarakat terbanyak. **Badan**

**Pertanahan Nasional** menyumbang 52,3%. pengaduan masyarakat tentang penundaan berlarut yang kemudian disusul **kepolisian** dengan 50,7%. Pada posisi ketiga, **pemerintah daerah** memperoleh 28,2% atau tepat di atas **kementerian** dengan perolehan 26,6%. Sedangkan di posisi juru kunci, **lembaga pengadilan** mendapatkan 12,2% laporan masyarakat soal penundaan berlarut. (selengkapnya lihat tabel I)

Persentase praktik penundaan berlarut yang terjadi pada tahun 2012 tergolong fantastis. Hal itu disebabkan karena jenis maladministrasi lain yang berada tepat di bawah penundaan berlarut hanya 16,90% yakni **penyalahgunaan wewenang**. Sedangkan jenis maladministrasi

di bawah posisi penyalahgunaan wewenang yaitu **penyimpangan prosedur** dengan 15,17% kemudian **tidak memberikan pelayanan** dengan 10,52% dan **permintaan uang, barang dan jasa atau pungli** sebesar 7,51%. (selengkapnya lihat tabel II)

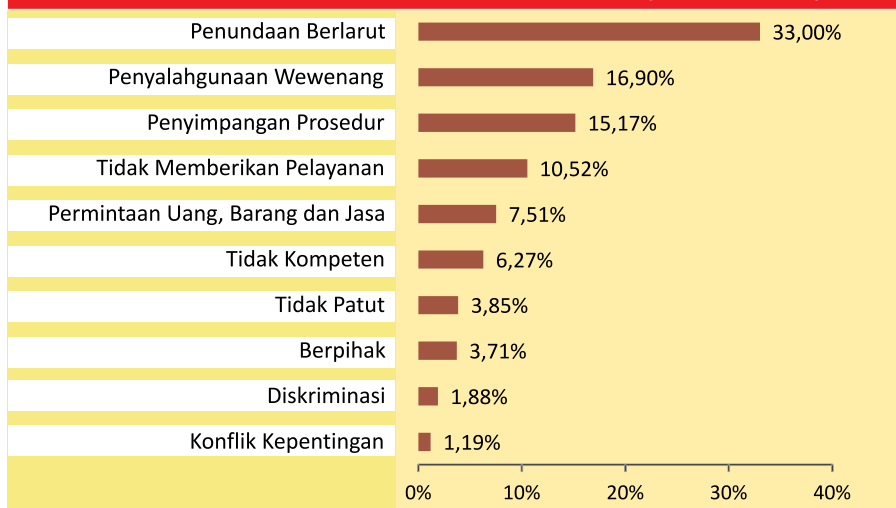
Praktik penundaan berlarut yang menghiasi data Litbang Ombudsman RI terkait laporan masyarakat tersebut ditengarai karena kerumitan proses birokrasi di instansi pemerintah. Hal itulah yang kemudian memperpanjang deret alur kerja instansi dan mengakibatkan proses penyelesaian kerja menjadi berlarut-larut hingga melampaui waktu yang sepatutnya.

## JENIS TINDAKAN MALADMINISTRASI DI MASING-MASING INSTANSI TERLAPOR

JENIS MAL ADMINISTRASI YANG DIADUKAN	KELOMPOK INSTANSI				
	Pemerintah Daerah	Kepolisian	Kementerian	Badan Pertanahan Nasional	Lembaga Pengadilan
Berpihak	3,2%	3,5%	4,0%		12,2%
Diskriminasi	1,9%	0,6%	3,6%	1,3%	1,4%
Konflik Kepentingan	0,3%	0,3%	0,4%	5,3%	
Penundaan Berlarut	28,2%	50,7%	26,6%	52,3%	34,5%
Penyalahgunaan Wewenang	19,2%	16,7%	20,2%	13,2%	16,5%
Penyimpangan Prosedur	10,7%	7,3%	15,7%	17,2%	13,7%
Permintaan Uang, Barang dan Jasa	13,2%	2,6%	10,5%	2,6%	2,9%
Tidak Kompeten	3,9%	4,7%	9,3%	1,3%	12,9%
Tidak Memberikan Pelayanan	15,6%	7,3%	6,9%	6,0%	2,9%
Tidak Patut	3,7%	6,2%	2,8%	0,7%	2,9%

Tabel I. Jenis Maladministrasi yang terjadi di masing-masing Instansi (diambil 5 Instansi terbanyak yang diadukan, berdasarkan data tahun 2012)

**JENIS MALADMINISTRASI YANG DIADUKAN(TAHUN 2012)**



Tabel II. Prosentase Substansi masalah yang diadukan berdasarkan data tahun 2011 dengan 2012.

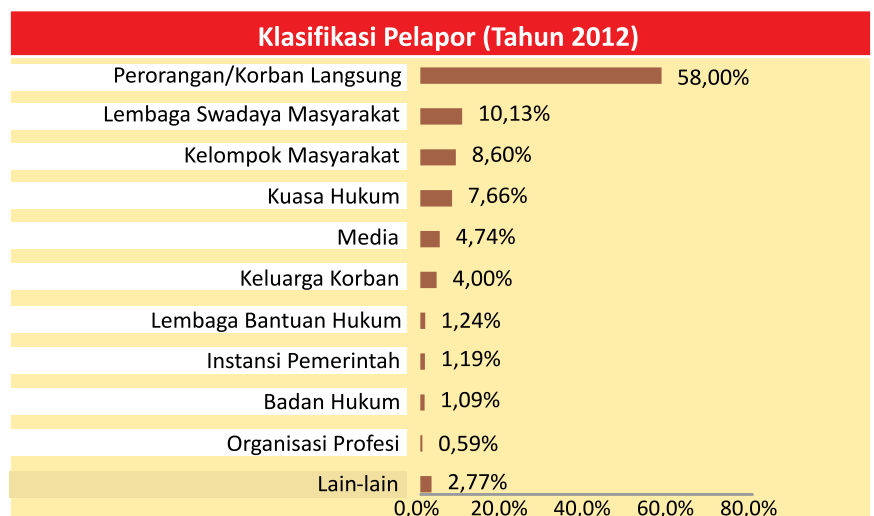
**KLASIFIKASI PELAPOR**

Selain data perihal jenis maladministrasi, Litbang Ombudsman RI juga melansir klasifikasi pelapor yang menyampaikan aduan ke lembaga negara pengawas pelayanan publik ini. Berdasarkan klasifikasi pelapor, **perorangan/korban langsung** menduduki peringkat pertama (terbanyak) dengan persentase sebesar 58,0%. **Lembaga swadaya masyarakat (LSM)** menyusul di bawahnya dengan perolehan 10,13%. Sementara pada peringkat ketiga, **kelompok masyarakat** memperoleh 8,60% yang kemudian diikuti **kuasa hukum** dengan 7,66%. (lihat selengkapnya pada tabel III).

Berdasarkan media penyampai laporan atau aduan, Ombudsman RI mencatat bahwa surat menjadi media favorit yang kerap digunakan masyarakat untuk melapor. Angkanya mencapai 48,37%. Sedangkan 33,45% masyarakat lebih memilih datang langsung untuk menyampaikan pengaduannya, sisanya menggunakan media lain untuk menyampaikan pengaduannya (media, e-mail, website, telepon, dan lain sebagainya). (lihat selengkapnya pada tabel IV).

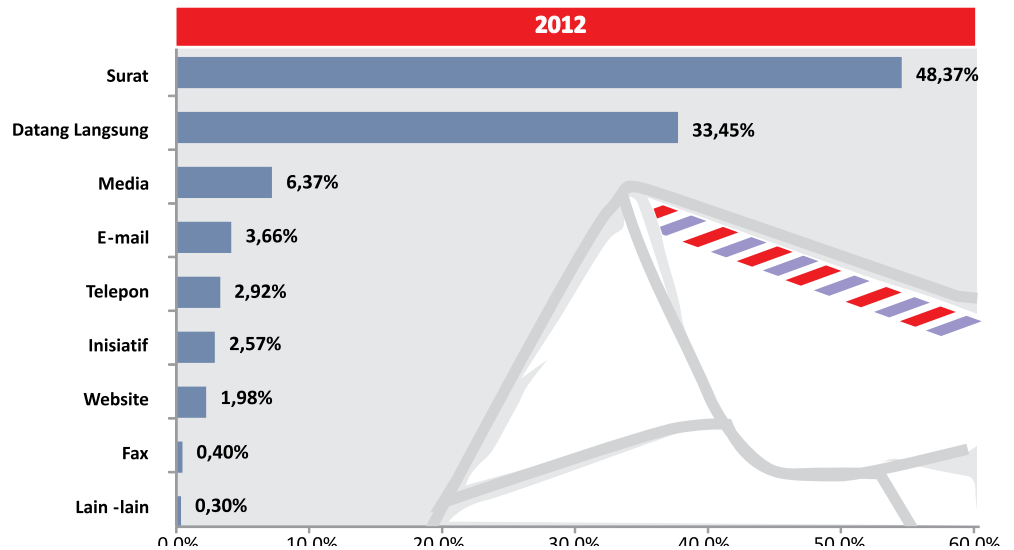
Dari hasil kajian Litbang Ombudsman RI mengenai data pengaduan masyarakat

Klasifikasi Pelapor	2011	2012
	%	%
Perorangan/Korban Langsung	65,55%	58,00%
Lembaga Swadaya Masyarakat	5,95%	10,13%
Kelompok Masyarakat	7,06%	8,60%
Kuasa Hukum	11,90%	7,66%
Media	3,97%	4,74%
Keluarga Korban	3,10%	4,00%
Lembaga Bantuan Hukum	0,25%	1,24%
Instansi Pemerintah	0,12%	1,19%
Badan Hukum	1,98%	1,09%
Organisasi Profesi	0,12%	0,59%
Lain-lain	-	2,77%
<b>JUMLAH</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,00%</b>



Tabel III. Persentase Klasifikasi Pelapor, berdasarkan data tahun 2011 dengan 2012

Tabel IV.  
Persentase Mekanisme  
Penyampaian Pengaduan  
Masyarakat, berdasarkan  
data tahun 2011 dengan  
2012



yang masuk ke lembaga negara pengawas pelayanan publik ini dalam kurun waktu tiga tahun terakhir, terlihat ada kenaikan jumlah laporan yang signifikan. Berdasarkan tabel V, pada tahun 2010, Ombudsman RI menerima pengaduan sebanyak 1137.

Angka tersebut kemudian meningkat pada tahun 2011 dengan penerimaan sebesar 1867 pengaduan. Jumlah laporan terus meningkat pada tahun 2012 dengan perolehan pengaduan sebanyak 2024.

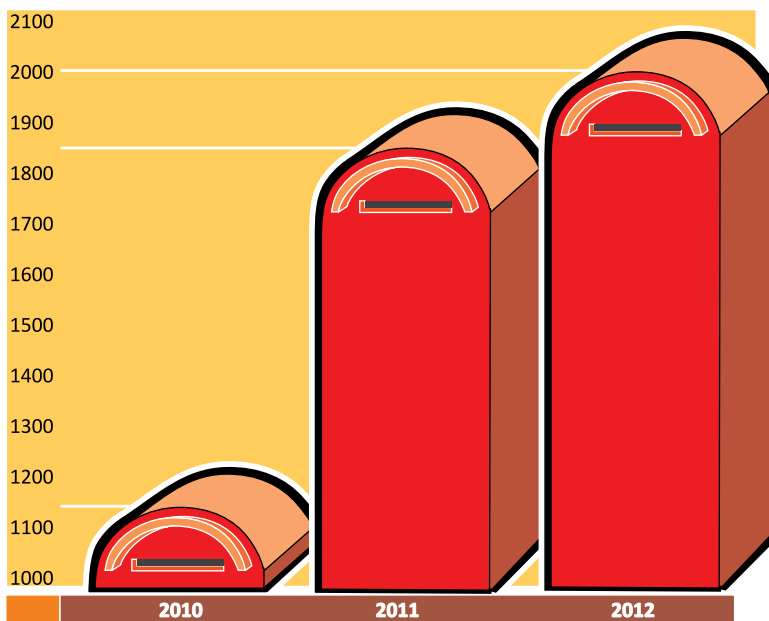
Terkait dengan kenaikan pengaduan masyarakat pada tiap tahunnya, ada beberapa hal yang

bisa menjadi faktor pendukung, antara lain: pertama, Ombudsman RI sampai saat ini sudah membuka 23 perwakilan di propinsi sehingga masyarakat dapat lebih mudah menjangkau Ombudsman RI; kedua, tingkat sosialisasi Ombudsman RI yang merata; ketiga, tingkat kesadaran masyarakat terhadap pelayanan publik; keempat, pelayanan publik yang dinilai belum memberikan harapan kepada masyarakat.

Tren peningkatan pengaduan masyarakat yang diterima Ombudsman RI dari tahun ke tahun diprediksi akan terjadi pula pada tahun 2013. Pada tahun ini, pengaduan masyarakat juga akan jauh lebih banyak daripada tahun 2012.

Hal ini merupakan tantangan tersendiri bagi Ombudsman RI ke depan, sehingga Ombudsman RI akan senantiasa lebih meningkatkan peran yang tidak hanya terpusat pada penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat tetapi juga berperan aktif dalam pelbagai program pencegahan praktik maladministrasi serta pengawasannya sebagaimana diamanatkan UU Nomor 37/2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia maupun UU Nomor 25/2009 tentang Pelayanan Publik. Hal ini tentunya semata-mata untuk mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih baik di Indonesia. (CHS)

Tabel V. Jumlah Pengaduan Masyarakat yang masuk ke Ombudsman Republik Indonesia, tahun 2010 - 2012



# Catatan Maladministrasi 2012

Momentum pergantian tahun agaknya belum mengubah catatan maladministrasi penyelenggara negara yang masih mendapat rapor merah dari masyarakat. Setidaknya, hal itu terlihat dari catatan Ombudsman Republik Indonesia terkait praktik pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara negara sepanjang tahun 2012. Catatan tersebut merupakan laporan maupun pengaduan masyarakat yang disampaikan kepada Lembaga Negara Pengawas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia ini.

Anggota Ombudsman RI Bidang Penyelesaian Laporan/Pengaduan, Budi Santoso, menyatakan, hingga akhir 2012, Lembaga negara yang dahulu bernama Komisi Ombudsman Nasional (KON) ini menerima 2.024 laporan. Jumlah tersebut mengalami peningkatan sebesar 8,41% dibanding tahun 2011 dengan penerimaan laporan sebanyak 1.867 kasus.

Jika dirata-ratakan, ungkap Budi Santoso, Lembaga negara yang memiliki sembilan anggota (termasuk seorang ketua dan wakil ketua) ini menerima tidak kurang dari 168 laporan per bulan. Laporan itu berkaitan dengan pelayanan perizinan, pendidikan, kesehatan, pertanahan, keamanan, hukum, rekrutmen PNS dan lain-lain.

Berdasarkan laporan yang diterima Ombudsman RI, Pemerintah Daerah menempati urutan teratas dengan persentase laporan masyarakat sebanyak 33,5% atau sejumlah 669 pengaduan dari keseluruhan laporan yang diterima. Sebaran instansi yang menjadi sorotan masyarakat adalah pada tingkat pemerintah Kabupaten/Kota (66,0%) dan Kelurahan (18,80%).

Pada urutan kedua, Kepolisian menyumbang 17,59% atau sebanyak 356 laporan masyarakat. Laporan tersebut mengeluhkan dugaan praktik maladministrasi di tingkat Polres (39,6%), Polda (23,2%) dan Polsek (16,7%).

Di posisi ketiga, Kementerian menjadi instansi yang turut disoroti publik dengan persentase laporan sebanyak 12,94% atau sejumlah 262 pengaduan masyarakat. Ada tiga kementerian yang masuk daftar tiga besar penyelenggara pelayanan publik yang dilaporkan/diadukan. yakni Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (28,2%), Kementerian Hukum dan HAM (20,6%) dan Kementerian Agama (8,5%).

Sementara pada posisi keempat, Badan Pertanahan Nasional mendapatkan persentase sebanyak 7,95% atau menyumbangkan 161 laporan masyarakat. Daftar tiga urutan teratas untuk instansi pertanahan yang disoroti

masyarakat meliputi BPN RI (46,4%), Kantor Pertanahan (42,4%) dan Kantor Wilayah Pertanahan (11,3%).

Terakhir pada urutan kelima, Lembaga Pengadilan memiliki andil dalam dugaan pelanggaran maladministrasi dengan persentase laporan sebesar 7,26% atau sebanyak 147 pengaduan. Daftar tiga instansi pengadilan yang mendapatkan perhatian masyarakat adalah Pengadilan Negeri (70,5%), Mahkamah Agung (18,0%) dan Pengadilan Agama (4,3%).

Dalam hal ini, Ombudsman RI bertugas dan mempunyai kewajiban untuk menindaklanjuti serta menyelesaikan laporan dugaan praktik maladministrasi yang disampaikan masyarakat. Definisi Maladministrasi itu sendiri sebagaimana tertuang dalam Pasal 1 UU Nomor 37 Tahun 2008 tentang 'Ombudsman Republik Indonesia' adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain termasuk kelalaian dan pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Hingga awal Desember 2012, Ombudsman RI mencatat lima besar laporan masyarakat berdasarkan jenis maladministrasi.

Kelimitya adalah penundaan berlarut (33,00%), penyalahgunaan wewenang (16,90%), penyimpangan prosedur (15,17%), tidak memberikan pelayanan (10,52%) dan permintaan uang, barang dan jasa (7,51%).

Dari 2.024 laporan/pengaduan yang diterima sepanjang tahun 2012, sekitar 96% telah ditindaklanjuti Ombudsman dengan 43% di antaranya telah diselesaikan dalam berbagai tahapan, baik di tingkat klarifikasi, investigasi, mediasi, maupun rekomendasi. (ASW)



Asisten Ombudsman melakukan investigasi lapangan kasus perbatasan tanah



# REFLEKSI 2012 OMBUDSMAN RI

*“Mulai saat ini kita tidak bisa lagi melakukan pekerjaan pelayanan publik secara biasa-biasa saja (business as usual), karena sudah saatnya kita berani melakukan berbagai inovasi dan terobosan strategis”*

Pernyataan ini ditegaskan **Danang Girindrawardana**, Ketua Ombudsman Republik Indonesia, terkait kenyataan karut marut pelayanan publik yang diterima masyarakat. Masyarakat masih mengeluhkan berbagai keterlambatan, pengabaian dan kesulitan dalam memperoleh hak-hak atas pelayanan publik yang dibutuhkan. Inovasi dan terobosan strategis belum banyak dilakukan guna meningkatkan kualitas dan kapasitas pelayanan publik yang lebih baik.

Salah satu indikasinya terlihat dari laporan/pengaduan masyarakat yang semakin meningkat pada tahun 2012. Meskipun keluhan masyarakat semakin banyak, namun hal itu tidak serta merta berarti bahwa pelayanannya menurun, melainkan bahwa masyarakat sudah semakin mengerti dan mau bersama-sama dengan pemerintah untuk memajukan pelayanan publik agar semakin berkualitas.

Di sisi lain, masih kuatnya paradigma ‘kekuasaan’ di kalangan pegawai negeri, pejabat negara, penyelenggara pemerintahan menjadi sorotan **Hendra Nurtjahjo**, Ombudsman Bidang Pencegahan. Mereka yang ada dalam paradigma kekuasaan ini merasa yang harus dilayani dan bukan mereka yang harus memenuhi amanah melayani masyarakat. Sehingga ketika mereka menjabat, pelayanan lebih dilihat sebagai komoditas yang akhirnya akan semakin membebani masyarakat, baik material maupun nonmaterial.

Paradigma ‘kekuasaan’ yang masih kuat seperti itu pada akhirnya memunculkan sikap dan perilaku koruptif atau penyimpangan, seperti penundaan berlarut, penyalahgunaan wewenang, penyimpangan prosedur dan sebagainya, yang disebut sebagai tindakan maladmin-



istrasi. Maladministrasi diartikan sebagai penyimpangan, pelanggaran atau pengabaian kewajiban hukum dan kepatutan masyarakat, sehingga tindakan yang dilakukan tidak sesuai dengan asas umum pemerintahan yang baik (*good governance*).

### Kehadiran Ombudsman

Kehadiran Ombudsman, sebagai lembaga yang berwenang untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang dilaksanakan penyelenggara negara dan pemerintah, termasuk BUMN/BUUMD, serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu, menjadi sangat penting.

Ombudsman bertugas antara lain menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, melakukan pemeriksaan substansi laporan, menindaklanjuti laporan, investigasi, koordinasi, dan kerja sama dengan lembaga lain, serta melakukan pencegahan maladministrasi. Pencegahan dan penindakan yang bersifat mendasar dari aspek korupsi dan kolusi mulai dari tingkat perencanaan kebijakan sampai impementasi kebijakan pelayanan publik.

Melalui pengawasan Ombudsman, maka optimalisasi pelayanan publik diharapkan akan menghasilkan pelayanan publik yang bersih, transparan dan berkualitas, serta meningkatkan kapasitasnya. Untuk mewujudkan itu masyarakat tidak perlu ragu untuk juga turut melakukan pengawasan dan berani melaporkan tindakan maladministrasi kepada instansi berwenang. Masyarakat juga dapat berkonsultasi dengan Ombudsman sebelum melaporkan keluhan pelayanan publik.

### Laporan Masyarakat

Hingga akhir tahun 2012, menurut Budi Santoso, Ombudsman Bidang Penyelesaian Laporan, terjadi peningkatan jumlah laporan/pengaduan masyarakat yang disampaikan ke Ombudsman RI. Jika tahun 2011 Ombudsman menerima 1867 laporan/pengaduan, tahun 2012 jumlahnya meningkat menjadi 2024 atau naik sebesar 8.41 persen. Jika dirata-ratakan, setiap bulan Ombudsman RI menerima tidak kurang dari 168 laporan. Yang paling banyak dikeluhkan masyarakat terkait dengan masalah pelayanan perizinan, pendidikan, kesehatan, pertanahan, keamanan, hukum, rekrutmen PNS dan lainnya.

Dilihat dari instansi penyelenggara layanan yang diajukan kepada Ombudsman RI tahun 2012, peringkat 5 teratas adalah:

1. Pemerintah daerah
2. Kepolisian
3. Kementerian
4. Badan Pertanahan Nasional
5. Lembaga peradilan

Pemerintah Daerah masih menempati urutan teratas yang pelayanan publiknya mendapatkan rapor merah dari masyarakat. Meski persentasenya menurun dari 35,94 % (2011) menjadi 33.05% (2012), namun pemda masih menjadi sorotan, utamanya pemerintah kabupaten/kota (66,0%) dan kelurahan (18,80%). Lima besar daerah yang mendapat rapor merah adalah Provinsi DKI Jakarta (14,54%), Jawa Timur (13,69%), Nusa Tenggara Timur (10,92%), Jawa Barat (9,98%) dan Sulawesi Utara (9,04%).

Di urutan kedua, kepolisian persen-

tasenya meningkat dari 17,41% (2012) menjadi 17,59% (2012). Kalau tahun 2011 laporan/pengaduan terkait kementerian berada di urutan kelima (8,25%), tahun 2012 naik peringkat ke urutan ketiga (12,94%). Sedang lembaga peradilan yang sebelumnya berada di urutan ketiga (9,53%), kini turun dan berada di urutan kelima (7,56%) menggantikan kementerian.

Kementerian bukan satu-satunya instansi yang mengalami peningkatan jumlah laporan/pengaduan masyarakat kepada Ombudsman RI, melainkan juga kepolisian, meskipun persentasenya kecil. Sedang pemerintah daerah dan Badan Pertanahan Nasional mengalami sedikit penurunan dari sisi kuantitas.

Naiknya peringkat jumlah laporan/pengaduan di lingkungan kementerian merupakan kejutan dan ini menunjukkan adanya peningkatan kasus-kasus pelayanan publik. Kementerian yang paling tinggi peringkatnya yaitu, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (28,2%), terutama yang berkaitan dengan banyaknya laporan/pengaduan terkait pungli di sekolah, penerimaan siswa baru, dan guru honorer. Kemudian, Kementerian Hukum dan HAM (20,6%), yang terkait dengan rekrutmen CPNS dan Kementerian Agama (8,5%), terkait dengan guru honorer dan layanan haji.

Beberapa Asisten Ombudsman berbincang dengan dengan Pelapor di lobi ruang penerimaan laporan sesuai konsultasi laporan



Hingga awal Desember ini, dari sebanyak 2024 laporan/pengaduan yang diterima sekitar 96 persen yang telah ditindaklanjuti Ombudsman RI dan 43 persen di antaranya telah diselesaikan dalam berbagai tahapan, baik di tingkat klarifikasi, investigasi, mediasi, maupun rekomendasi.

Jika ditelusuri lebih jauh, jenis-jenis maladministrasi yang terjadi sangat bervariasi. “penundaan berlarut” (*undue delay*) masih menempati peringkat teratas yaitu mencapai 33% dari seluruh jenis maladministrasi yang dilaporkan kepada Ombudsman RI. Ungkapan “kalau bisa diperlambat kenapa harus dipercepat” tampaknya menjadi nyata. Kemudian disusul dengan “penyalahgunaan wewenang (16,90%), “penyimpangan prosedur” (15,17%), “tidak memberikan pelayanan” (10,52%) dan “permintaan uang, barang dan jasa atau pungli” (7,51%), yang menempati peringkat kelima.

Sedang laporan/pengaduan penyelenggara pelayanan publik lainnya yang masuk peringkat 5 tertinggi adalah: penundaan berlarut, pungli, tidak memberikan pelayanan (pemerintah daerah), tidak diprosesnya laporan, tindakan sewenang-wenang, penyimpangan prosedur dalam penyelidikan (kepolisian), penundaan berlarut

dalam pembuatan sertifikat, rertifikat ganda, pungli (BPN), dan tidak diberikannya salinan putusan, eksekusi putusan (lembaga peradilan).

### Ke Depan

Peningkatan kapasitas dan kualitas pelayanan publik tak dapat hanya diharapkan dari sebelah pihak, baik penyelenggaraan pelayanan publik maupun masyarakat, serta adanya pengawasan dari lembaga Ombudsman RI. Kartini Istikomah, Ombudsman Bidang Pencegahan, juga melihat perlunya perubahan *mindset* dari penyelenggara pelayanan publik dari “dilayani” menjadi “yang melayani”. Tanpa perubahan *mindset* ini, penyelenggaraan pelayanan publik sangat sulit memenuhi kebutuhan masyarakat, bersifat transparan, akuntabel dan berkualitas.

Sebaliknya, masyarakat pun perlu didedukasi untuk memahami dan menyadari bahwa mereka sesungguhnya memiliki hak atas pelayanan publik, terutama yang baik dan berkualitas. Ketika hak atas pelayanan publik mereka dilanggar (terjadinya maladministrasi), mereka mau dan berani melaporkannya ke Ombudsman RI.

Dalam melaksanakan tugas dan kewenangannya, Ombudsman RI tak semata-mata menunggu laporan/pengaduan dari masyarakat saja. Tak

jarang, Ombudsman juga melakukan *own motion investigation* terhadap kasus-kasus maladministrasi yang terjadi. Ini merupakan inisiatif yang diambil Ombudsman RI untuk membantu menyelesaikan berbagai kasus-kasus maladministrasi dan, bukan tidak mungkin, akan meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan publik.

Baik Kartini maupun Hendra melihat bahwa sampai tahap tertentu setelah melalui proses investigasi dan evaluasi, Ombudsman RI dapat menyampaikan rekomendasi kepada penyelenggara pelayanan publik dan rekomendasi ini bersifat final dan mengikat. Keputusan Ombudsman RI berupa rekomendasi ini diharapkan dapat menyelesaikan permasalahan publik yang tidak tereksekusi. Dan, Ombudsman RI dapat menjadi lembaga alternatif non peradilan.

Ditegaskan Danang bahwa selama dua tahun terakhir, Ombudsman RI telah mengeluarkan 30 rekomendasi yang ditujukan kepada pejabat publik, baik di pusat maupun daerah (Bupati, Walikota, Dirjen hingga Menteri) maupun perguruan tinggi. Beberapa telah melaksanakan rekomendasi tersebut, dan ada beberapa yang belum melaksanakannya. Antara lain, Mendikbud terkait dengan Rektor Universitas Sam Ratulangi yang belum melaksanakan Putusan Pengadilan Tata Usaha Negara (PTUN) yang telah memiliki kekuatan hukum tetap (*Inkracht*). Walikota Bogor yang terkait dengan GKI Yasmin. Juga, Walikota Surabaya yang terkait dengan asset-asset negara. Rekomendasi Ombudsman memperkuat keputusan hukum yang bersifat *inkracht* tersebut. (ASW)





# MENUJU OMBUDSMAN YANG MELAYANI

Oleh: DOMINIKUS DALU

**Selamat** atas penerbitan kembali majalah Ombudsman. Berkat kerja keras teman-teman, majalah ini kembali terbit dengan tampilan yang lebih menarik dan berperan sebagai media informasi penting tentang Ombudsman Republik Indonesia. Kehadiran kembali majalah ini membuka ruang warta dan berbagi pendapat serta diskusi tentang berbagai hal menarik terkait dengan tugas dan fungsi Ombudsman RI, seperti prespektif mengenai pelayanan publik, tata kelola pemerintahan serta berbagai topik mutakhir lain yang memberikan pencerahan dan inspirasi bagi sidang pembaca.

Patut disadari bahwa pekerjaan di Ombudsman RI sangat berat karena harapan masyarakat demikian tinggi pada lembaga ini. Tantangan di depan mata tentu saja perilaku koruptif yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik. Oleh karenanya, perspektif lembaga ini harus mengikuti pula tugas pekerjaannya yaitu memberikan pelayanan yang baik atau Ombudsman RI yang melayani dan bebas dari perilaku koruptif.

Jika kepada pemberi layanan Ombudsman RI menuntut agar mereka memberikan pelayanan yang terbaik, maka lembaga ini sudah selayaknya memberi contoh cara melayani secara baik tersebut. Untuk melakukan hal itu, setiap insan Ombudsman RI sepatutnya memiliki karakter pemimpin dan melayani sebagaimana Kenneth Blanchard dalam bukunya, *Leadership By The Book*, menggambarkan bahwa pemimpin atau siapapun yang berkarakter melayani dapat dilihat dari tiga hal:

Pertama, memiliki hati yang melayani, empati dan simpati kepada warga masyarakat yang dipimpinnya. Ia sedapat mungkin mampu memberikan motivasi. Sebagai insan Ombudsman RI, kita diharapkan dapat memberikan motivasi bila masyarakat atau Pelapor/Pengadu tengah mengalami kesulitan.

Sikap pelayan sejati dimulai dengan contoh dan sikap hidupnya yakni mengelola dirinya sendiri untuk kemudian bergerak keluar dalam upaya mengelola dan melayani orang lain. Di sinilah pentingnya integritas dan karakter yang baik agar dapat diterima. Orientasinya semata-mata untuk membangun masyarakat dengan mengutamakan kepentingan publik daripada kepentingan diri dan golongannya.

Pemimpin yang melayani adalah pemimpin yang memiliki hati untuk melayani serta bertanggung jawab. Ia akan berdiri paling depan jika dibutuhkan. Seluruh perkataan, pikiran, dan tindakannya dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat dan kepada Tuhan Sang Pencipta. Pemimpin yang melayani adalah pemimpin yang mampu mengendalikan dirinya. Mengedepankan kepentingan umum di atas kepentingan sendiri dan memiliki ketahanan mental yang kuat.

Seorang pemimpin sejati selalu dalam keadaan tenang, penuh pengendalian diri dan tidak mudah emosi, bertindak objektif dalam menghadapi tekanan atau intervensi dari pihak mana pun, termasuk tuntutan transparansi dari publik.

Kedua, memiliki kepala yang melay-

ani. Seorang pemimpin yang melayani tidak cukup hanya memiliki hati atau karakter saja, tetapi harus memahami seni memimpin. Untuk itu, seorang pemimpin harus memiliki pengetahuan yang luas tentang kepemimpinan dan hakikat kepemimpinannya. Dengan pengetahuan serta pengalamannya, diharapkan hal itu dapat menghasilkan kepemimpinan yang efektif.

Ia tahu apa yang terbaik untuk rakyatnya karena memiliki visi yang jelas dan mampu diimplementasikan dalam tindakan nyata. Selain itu, selalu aktif dan proaktif dalam mencari solusi atas setiap permasalahan dan tantangan yang dihadapi rakyatnya. Seorang pemimpin yang 'berkepala' memiliki pula kemampuan untuk membuat perencanaan yang baik. Konon menurut para ahli, perencanaan yang baik dapat mencerminkan 50% keberhasilan dari apa yang direncanakan.

Ketiga, memiliki tangan untuk melayani. Seorang pemimpin yang baik adalah yang telah merelakan hidupnya untuk rakyat yang dipimpinnya. Ia akan menjadi contoh dan bekerja tanpa kenal lelah, selama 24 jam sehari untuk kepentingan rakyatnya. Seorang yang memiliki tangan yang melayani akan bekerja secara sungguh-sungguh untuk kepentingan banyak orang. Ia tidak hanya memberikan perintah dan berpangku tangan saja tetapi dengan cekatan menyingsingkan lengan bajunya dan turun di tengah masyarakat guna membantu mengatasi berbagai permasalahan yang terjadi. Semoga. (asw)

## Telepon Kakanwil, Langsung Beres



Pelapor pertama datang tepat di hari perdana Perwakilan Ombudsman RI berkantor di Banda Aceh. Dia adalah salah seorang dosen IAIN Ar Raniry yang tengah melakukan riset lapangan untuk menyelesaikan studi Program Doktor di London, Inggris. Masalah yang dilaporkan ke Ombudsman RI sebenarnya juga telah dilaporkan ke Komisi Informasi Aceh (KIA). Namun, menurut Pelapor, laporan ke KIA belum memperoleh kemajuan penyelesaian yang berarti. Padahal, tutur dia, aduan tersebut sudah disampaikan dua bulan lalu.

Berbekal pemberitaan di media massa terkait pembukaan kantor Ombudsman RI di Aceh, Pelapor langsung memantapkan niat dan langkah untuk mendatangi kantor Ombudsman RI yang baru diresmikan itu. Alasan kedatangannya ke lembaga penguas pelayanan publik tersebut cukup sederhana. Menurut dia, berdasarkan pengalaman di Eropa, Ombudsman bisa menyelesaikan pengaduan masyarakat dengan cepat dan tidak prosedural.

Mendengar alasan Pelapor, tim Perwakilan Ombudsman RI Aceh merasa tersanjung dengan pernyataan dosen IAIN Ar Raniry itu kendati belum ada satu pun insan Perwakilan Ombudsman RI Aceh yang pernah berkunjung ke benua biru dan menyambangi kantor Ombudsman Eropa. Usai menyatakan alasannya, Pelapor kemudian mengisahkan persoalan maladministrasi yang dialami.

Pada pokoknya, Pelapor menyampaikan kekecewaan atas ketiadaan pemberian informasi nilai jual objek

pajak pada suatu kawasan di Kota Banda Aceh. Menurut Kepala Kantor Pajak Kota Banda Aceh, info tersebut bersifat rahasia. Masalahnya, Pelapor sangat memerlukan info tersebut untuk menjadi bahan analisis dalam penulisan disertasinya. Terlebih lagi, pelapor sudah memesan tiket untuk segera kembali ke London pada pekan depan. Dia terlihat sangat frustrasi saat mengisihkannya kepada Ombudsman RI.

Menanggapi laporan tersebut, Tim Perwakilan Ombudsman RI Aceh langsung mendatangi kantor Komisi Informasi Aceh (KIA) untuk bersilaturahmi sekaligus menanyakan proses penyelesaian kasus itu menurut versi KIA. Jawaban yang diperoleh saat itu sangat prosedural dan bernada hukum legal formal.

Menurut Tim Perwakilan Ombudsman RI Aceh, cara tersebut seolah lebih menitikberatkan pada kepastian yang berkedok prosedural ketimbang mengutamakan pada kemanfaatan hukum bagi rakyat. Oleh karenanya, tim memilih penyelesaian secara adat yang kemudian diragukan keberhasilannya oleh komisioner KIA saat itu.

Dalam perjalanan pulang ke kantor Perwakilan Ombudsman RI Aceh di Jalan Teuku Lamgugob No. 17 Banda Aceh, tim berpikir keras perihal cara mempermudah penyelesaian masalah ketertutupan data dan informasi dari Kantor Pajak tersebut. Hingga akhirnya, tim menemukan celah hukum sesaat setelah membaca lagi Undang-Undang tentang Perpajakan. Langkah selanjutnya pun disusun: mencari informasi tentang atasan terlapor.

Titik terang pun terlihat, ternyata Kepala Perwakilan Ombudsman RI Aceh mengenali Kepala Kantor Wilayah (Kakanwil) Pajak saat itu. Mereka satu almamater saat kuliah dulu. Tanpa perlu menunggu lagi, Kepala Perwakilan langsung menghubungi Kakanwil Pajak Kota Banda Aceh, Gelak tawa dan percakapan ringan sempat mengawali perbincangan sebelum akhirnya Kepala Perwakilan menceritakan satu permasalahan yang tengah melilit salah seorang dosen IAIN Ar Raniry.

Tanpa kesulitan, Kakanwil Pajak Kota Banda Aceh seketika berjanji akan menyelesaikan persoalan tersebut dengan syarat Pelapor menemuinya pada esok pagi. Keesokan harinya sekitar pukul 10.00 WIB, Pelapor mendatangi Kanwil Pajak Kota Banda Aceh dan keluar kantor dengan senyum mereka.

Permasalahan selesai dan Pelapor pun menyampaikan salam takzim seraya menyampaikan penghormatan yang tinggi kepada Tim Perwakilan Ombudsman RI Aceh. (TH)

# Ramah dalam Menerima Laporan

## Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bali

Laporan tentang permasalahan CPNS di Pemerintah Kabupaten (Pemkab) Badung dan Pemerintah Provinsi (Pemprov) Bali sempat menempatkan Ombudsman RI Perwakilan Bali sebagai *news maker* di media massa setempat. Hampir setiap hari sepanjang November hingga Desember 2012, Ombudsman RI Perwakilan Bali muncul di media massa. Masyarakat pun memberikan apresiasi terukur terhadap keberhasilan lembaga negara pengawas pelayanan publik tersebut dalam membongkar praktik tidak sehat di tubuh birokrasi.

Akibat laporan itu pula, banyak 'ancaman' yang diterima Ombudsman RI Perwakilan Bali, khususnya para Asisten yang menangani laporan ini, di antaranya berupa teror, kiriman kado dan tawaran uang. Alhamdulillah, semua itu tidak melunturkan kredibilitas Asisten sebagai insan Ombudsman RI yang wajib berlaku spartan dalam perjuangan melawan maladministrasi dan premanisme pelayanan publik.

Pada pertengahan November 2012, Ombudsman RI Perwakilan Bali menerima laporan masyarakat mengenai adanya perbedaan nilai Tes Kompetensi Dasar (TKD) dalam Seleksi CPNS Pemkab Badung dan Pemprov Bali untuk formasi kepegawaian tahun 2012. Perbedaan itu terletak pada ketidaksesuaian hasil yang diumumkan Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Bali dengan hasil yang diumumkan Kementerian PAN & RB.

Padahal sebelumnya, seluruh nilai peserta ujian seleksi sudah diumum-

kan secara online di situs Kementerian PAN & RB dan portal berita kompas.com. Melalui pengumuman itu, setiap peserta ujian, satu sama lain, saling mengetahui nilai masing-masing. Sehingga, setiap peserta dapat dengan mudah mengetahui suatu keganjilan bilamana ada peserta ujian yang sebelumnya memiliki nilai rendah menjadi tinggi karena dugaan perilaku katrol nilai.

Laporan itu pun langsung mendapatkan tindak lanjut Ombudsman RI yang kemudian mengeluarkan surat permintaan klarifikasi kepada pihak Badan Kepegawaian Daerah dan juga Kementerian PAN & RB. Beberapa waktu kemudian, pengumuman versi kedua yang hasilnya mengacu pada nilai yang pernah diumumkan Kementerian PAN & RB dan portal berita kompas.com keluar. Hasil tersebut tak ayal melegakan pelapor yang merasa dirugikan akibat perbedaan nilai ujian seleksi CPNS.

Selain persoalan di atas, laporan lain yang terbilang menarik adalah mengenai sengketa tanah LC di Kabupaten Tabanan. Sengketa tanah ini sudah berlangsung selama hampir 12 tahun tanpa ada solusi sama sekali. Akan tetapi, cerita menjadi berbeda setelah sengketa itu dilaporkan ke Ombudsman RI Perwakilan Bali. Ombudsman RI Perwakilan Bali segera mengeluarkan surat klarifikasi dan meninjau tempat sengketa untuk menemui krama/warga Subak dalam sebuah mediasi mencari jalan keluar.

Saat ini, sengketa tersebut hampir menemui titik temu setelah solusi bagi para pihak sudah berada di meja pengambil keputusan, yakni Bupati Tabanan. Dalam penyelesaian ini, Ombudsman RI Perwakilan Bali sangat berhati-hati dan senantiasa mencari *win-win solution* antar para pihak lantaran masalah ini turut melibatkan unsur adat (krama subak).

Dua laporan tersebut merupakan sebagian dari sekitar 17 laporan/kasus yang telah dan tengah diselesaikan Ombudsman RI Perwakilan Bali sejak diresmikan 10 September 2012. Selama kurun waktu berjalan, Ombudsman RI Perwakilan Bali terus berupaya memperkuat penyatuan dan sinergi visi personelnnya, yang saat ini telah dirasakan hasilnya dalam wujud kesepahaman, kekompakan dan kekeluargaan.

Perwakilan Ombudsman Bali, dalam hal ini, ingin menampilkan sebuah kesederhanaan dan sikap ramah kepada publik (*public friendly*). Kedua prinsip itu juga ditunjukkan saat masyarakat melapor ke kantor yang beralamat di Jl. Diponegoro No. 182, Denpasar. Saat melapor, masyarakat akan disambut dengan ramah oleh dua "srikandi" Perwakilan Ombudsman Bali, bahkan tidak jarang, Kepala Perwakilan pun ikut menemui langsung pelapor (Bali).

Asisten Ombudsman (paling kiri) terlibat langsung di lokasi dalam proses penyelesaian masalah sengketa tanah yang dilaporkan ke Perwakilan Ombudsman Bali

Kepala Perwakilan Ombudsman Bali (paling kanan) menemui pihak Pelapor untuk menggali keterangan dalam rangka penyelesaian laporan



## Langka 'Melon Hijau' di Jabar

'Melon hijau' langka !!! Barangkali pekikan seperti itu yang terdengar di tengah masyarakat Jawa Barat pada medio 2012. Namun, 'melon hijau' yang dimaksud di sini tidak merujuk pada salah satu varian buah-buahan melainkan gas LPG (*Liquefied Petroleum Gas*) ukuran 3 kg. Warna hijau dan bentuknya yang mirip dengan melon itulah yang membuat gas bersubsidi tersebut mendapat julukan 'melon hijau'.

Terkait persoalan itu, Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat menerima laporan masyarakat atas kelangkaan ketersediaan LPG 3 kg di hampir seluruh wilayah Jawa Barat. Kelangkaan gas bersubsidi tersebut sangat meresahkan masyarakat mengingat mereka telah terbiasa menggunakannya untuk memenuhi kebutuhan masak sehari-hari. Keresahan itu pun semakin menebal mengingat masyarakat telah meninggalkan kompor minyak tanah dan melenyapkannya dari dapur mereka.

Kalaupun 'melon hijau' itu tersedia, harganya naik menjadi Rp. 20 ribu. Akibatnya, muncul dugaan bahwa ada upaya untuk mengalihkan konsumsi gas dari LPG berukuran 3 kg menjadi

12 kg tanpa memperhatikan kondisi riil masyarakat.

Berdasarkan laporan tersebut, Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat menindaklanjutinya dengan meminta keterangan kepada PT. Pertamina (Persero). Manajer LPG dan Gas Product Region III menjelaskan bahwa kelangkaan yang terjadi adalah bentuk pengaturan proses distribusi LPG 3 kg karena sudah melewati kuota yang ditetapkan. Jika tidak dilakukan pengendalian penyaluran dan penataan distribusi, paparnya, maka kuota LPG 3 kg akan terlampaui.

Artinya, pemerintah hanya akan membayar kepada PT. Pertamina sesuai dengan kuota yang telah ditentukan dan jika realisasinya melebihi kuota maka kelebihan tersebut tidak akan dibayarkan oleh pemerintah. Pengendalian penyaluran, tutur sang manajer, dimaksudkan agar LPG 3 kg bersubsidi menjadi tepat sasaran sesuai dengan kuota yang ditentukan oleh pemerintah.

Dalam hal ini, Ombudsman RI mengapresiasi langkah yang dilakukan PT. Pertamina, selaku pihak terlapor,



Dua orang Asisten Perwakilan Ombudsman RI Jabar mengajukan pertanyaan klarifikasi kepada pihak Terlapor

dalam menyelesaikan kelangkaan LPG 3 kg dengan memberikan extra dropping (penambahan penyaluran LPG) untuk wilayah yang terindikasi kesulitan memperoleh gas bersubsidi itu. Mereka juga melakukan koordinasi dengan Pemerintah Daerah setempat menyangkut kebutuhan penggunaan LPG 3 kg di wilayahnya dan mengefektifkan jalur distribusinya agar penyaluran menjadi lebih tepat sasaran.

Pasca tindak lanjut laporan, kebutuhan masyarakat akan LPG 3 kg di sejumlah wilayah Jawa Barat menjadi terpenuhi. Proses penyelesaian ini diharapkan dapat mencegah kejadian serupa di kemudian hari pada lokasi yang berbeda maupun serupa. (JABAR)

## Kala Tanah Picu Sengketa

Bertahun-tahun pengajuan pengukuran ulang tanah milik Endang Sarja di Kabupten Banjar tidak dikabulkan Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Banjar. Sudah lebih dari 10 tahun dan tidak kurang dari tujuh kali pengusulan permohonan ukur ulang berujung sia-sia. Padahal, setiap kali pengajuan ukur ulang tersebut, dirinya senantiasa dimintai biaya. Namun, hingga saat sebelum Endang melapor kepada Ombudsman RI, pengukuran dari BPN belum juga terlaksana.

Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan di Banjarmasin kemudian

menerima aduan Endang tersebut. Laporan itu langsung dipelajari dan diteliti baik kronologi permasalahan maupun dokumen pendukung lain yang disertakan dalam laporan.

Sebagai upaya tindak lanjut atas laporan itu, Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan mengundang Kepala BPN Kabupaten Banjar untuk memberikan klarifikasi langsung terkait aduan Endang Sarja. Namun, klarifikasi yang disampaikan belum cukup membantu dalam penyelesaian laporan sehingga Ombudsman RI mengambil jalur mediasi.

Proses mediasi dilakukan dengan melibatkan pelapor dan pihak BPN. Kali ini, langkah mediasi terbilang tepat lantaran titik terang penyelesaian masalah kian jelas terlihat. Akhirnya, proses pertemuan itu berakhir dengan pernyataan sepakat dari BPN untuk melakukan pengukuran ulang.

Agar tidak menemui jalan buntu, Kepala Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan, Noorhalis Majid, menyatakan kesediaannya untuk turut hadir dalam pengukuran ulang itu. Noorhalis meminta BPN Kabupaten Banjar melakukan koordinasi

dengan kelurahan dan pemilik tanah perbatasan untuk menyaksikan proses pengukuran.

Pada Jumat pagi, 23 November 2012, pengukuran ulang atas tanah milik Endang dilaksanakan. Selain menghadirkan pelapor dan insan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan, pengukuran ulang tersebut juga dihadiri Kepala Kelurahan, Kepala BPN Kabupaten Banjar dan para pemilik tanah perbatasan.

Untuk memastikan kebenaran luas tanah, proses pengukuran disaksikan oleh semua orang yang hadir saat itu. Pengukuran tanah tidak hanya dilakukan atas tanah pelapor tetapi juga tanah perbatasan.

Beberapa hari kemudian, BPN Kabupaten Banjar menyampaikan hasil pengukuran tanah tersebut kepada Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan. Hasilnya langsung dikirimkan kepada pelapor yang menyambut surat Ombudsman RI dengan nafas lega.

Tindaklanjut laporan permintaan pengukuran ulang bukan hanya milik Endang Sarja. Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan juga

berhasil menindaklanjuti laporan Bambang Sartopo, Abdul Azis, Muhidin serta beberapa pelapor lain yang juga mengeluhkan hal yang sama, yaitu tidak mendapat pelayanan yang semestinya dari BPN. Dan semua laporan tersebut berhasil difasilitasi Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan.

Masalah sengketa lahan memang cukup banyak dilaporkan ke Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan. Terutama sengketa lahan di kabupaten Banjar dan Kota Banjarbaru. Sehubungan kepindahan perkantoran pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan, harga lahan di dua kabupaten ini cukup tinggi sehingga mengundang perebutan kepemilikan lahan yang cukup rumit.

Selain itu, diakui oleh Kepala BPN kabupaten Banjar dan kota Banjarbaru, jumlah petugas pengukur sangat kurang. Semestinya BPN memiliki minimal 30 orang petugas pengukur. Namun saat ini, jumlah personel mereka hanya ada delapan orang petugas dan karena itu permintaan pengukuran lahan menjadi terkendala. Namun, sekalipun sumber daya



Pemilik tanah menjelaskan kepada asisten Ombudsman RI

sangat terbatas, Kepala BPN berjanji kepada Ombudsman RI akan memberikan pelayanan kepada masyarakat semaksimal mungkin.

Selain persoalan tanah, hingga akhir 2012, Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan menangani 115 laporan. Hingga pertengahan Februari 2013 ini, Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan sudah menangani 21 laporan masyarakat. Dengan penyelesaian laporan masyarakat tersebut, keberadaan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan diharapkan mampu mendorong perbaikan pelayanan publik. (KALSEL)

## Perwakilan Ombudsman RI Riau

# Geliat Masyarakat Riau Sambut Ombudsman RI

Wajah kedua orang tua itu terlihat lelah. Lanjut usia agaknya menjadi pemicu kelelahan tersebut. Namun demikian, kondisi itu tidak membuat keduanya ingkar atas janji yang terucap. Mereka tetap bersemangat menunaikan janji bertemu dengan tim Ombudsman RI Perwakilan Riau. Pertemuan itu berlangsung pada suatu pagi di kantin Perpustakaan Soeman Hs Pekanbaru pada akhir Oktober 2012. Perjumpaan tersebut dilakukan karena kedua orang tua tersebut hendak berkonsultasi dengan Ombudsman RI terkait persoalan yang tengah mereka hadapi.

Siddik Ismael dan Syamsul Bahri, pensiunan Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Badan Penelitian dan Pengembangan (Balitbang) Provinsi Riau, adalah nama kedua orang tua itu. Sebelum memasuki masa pensiun, Siddik dan Syamsul menjadi abdi negara sebagai Pejabat Fungsional Peneliti di Balitbang Provinsi Riau. Sayangnya, di penguji karier, mereka menghadapi persoalan karena statusnya sebagai peneliti di Balitbang tidak diakui Badan Kepegawaian Negara (BKN). Akibatnya, kedua pensiunan itu harus mengembalikan gaji yang mereka terima selama mengabdikan sebagai Pejabat Fungsional Peneliti

di Balitbang Provinsi Riau. Mereka pun harus merelakan gaji pensiunnya dipotong negara untuk membayar tunjangan peneliti yang mereka terima selama ini.

Pada pertemuan pagi itu, Siddik dan Syamsul langsung diterima Wakil Ketua Ombudsman RI Hj. Azlaini Agus dan Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Riau, Ahmad Fitri beserta dua asisten Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau, Eddy Faisal Muttaqien dan Bambang Pratama. Pertemuan dilaksanakan di perpustakaan karena saat itu Ombudsman RI Perwakilan Riau belum

memiliki kantor. Pada pertemuan tersebut, Siddik dan Syamsul mengisahkan berbagai persoalan yang mereka hadapi terkait pemotongan gaji pensiun akibat adanya dugaan maladministrasi yang mereka alami.

Setelah memperoleh saran dari Wakil Ketua Ombudsman RI, Hj. Azlaini Agus, pertemuan dalam rangka konsultasi tersebut akhirnya menyepakati agar Siddik dan Syamsul segera membuat laporan resmi ke Ombudsman RI Perwakilan Riau dan menyerahkan pelbagai dokumen pendukung laporan. Mereka pun menyambut baik masukan salah satu pimpinan lembaga negara pengawas pelayanan publik itu dan berharap agar Ombudsman RI dapat membantu penyelesaian masalah yang tengah dihadapi.

Beberapa waktu kemudian, Siddik dan Syamsul menyampaikan laporannya secara resmi ke Ombudsman RI Perwakilan Riau. Laporan itu langsung mendapat tindak lanjut dari Ombudsman RI dengan mengeluarkan surat permintaan klarifikasi dan melakukan investigasi ke BKN Wilayah II Provinsi Riau, Balitbang Provinsi Riau, Badan Kepegawaian Provinsi Riau, Sekretaris Daerah Riau serta berkonsultasi dengan Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) Perwakilan Riau.

Cerita di atas merupakan gambaran bagaimana respon masyarakat terhadap kehadiran Ombudsman RI di daerah. Kehadiran lembaga negara pengawas pelayanan publik di Provinsi Riau ternyata mendapat sambutan hangat dari berbagai kalangan masyarakat Riau. Warga yang melapor ke Ombudsman RI semakin banyak setelah lembaga negara ini mulai berkantor di kompleks perkantoran Mega Asri Green Office Blok A 7, Jalan Arifin Achmad Pekanbaru.

Warga yang melapor ke Ombudsman RI pun bukan hanya berasal dari wilayah kota Pekanbaru semata,

namun juga banyak pelapor yang datang dari berbagai kabupaten di wilayah provinsi Riau. Laporan yang masuk dari wilayah kota Pekanbaru umumnya melaporkan dugaan maladministrasi di lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru. Misalnya, laporan dugaan pungutan liar pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil serta dugaan penyalahgunaan wewenang dalam penerimaan tenaga harian lepas Satpol PP.

Selain laporan dari wilayah Kota Pekanbaru, masyarakat yang berasal dari luar kota Pekanbaru juga banyak yang mengadukan tindak maladministrasi di pemerintah daerah dan instansi setempat. Salah satunya adalah laporan seorang Ketua RW dan tiga Ketua RT di Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar yang mengeluhkan tumpukan sampah di sebuah pasar yang berdekatan dengan pemukiman mereka. Menanggapi hal itu, Ombudsman RI Perwakilan Riau segera menindaklanjutinya dengan menyampaikan surat permintaan klarifikasi dan melakukan investigasi ke pengelola pasar, kepala desa, Camat Siak Hulu.

Hingga saat ini, masalah tumpukan sampah tersebut masih belum menemui titik temu karena pengelola pasar berdalih penumpukan sampah di lahan miliknya yang berdekatan dengan pemukiman warga dilakukan karena pemerintah daerah setempat tidak menyediakan Tempat Pembuangan Akhir (TPA) sampah. Akan tetapi, Ombudsman RI Perwakilan Riau terus menindaklanjuti permasalahan itu dengan mengeluarkan surat permintaan klarifikasi dan melakukan investigasi ke pihak Dinas Kebersihan dan Pasar Kabupaten Kampar. Penjelasan mereka diharapkan dapat memberikan informasi perihal sejauh mana kebijakan Pemerintah Kabupaten Kampar dalam menangani persoalan sampah di Kecamatan Siak Hulu tersebut.



Dalam perkembangannya, sejak dilantik pada 8 Oktober 2012 hingga Februari 2013, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau telah menerima 18 laporan masyarakat. Laporan tersebut segera ditindaklanjuti dengan melayangkan surat permintaan klarifikasi baik secara langsung (lisan) maupun tertulis. Semua pihak terlapor yang dimintai klarifikasi menyambut baik kehadiran Ombudsman RI Perwakilan Riau. Bahkan, di antaranya, seperti Kepala Samsat Pekanbaru menyatakan siap bekerja sama dan berkoordinasi dengan Ombudsman RI untuk meningkatkan pelayanan publik di instansinya.

Di tengah kesibukan menindaklanjuti pelbagai laporan yang masuk, Ombudsman RI Perwakilan Riau juga terus melakukan sosialisasi keberadaan lembaga negara pengawas pelayanan publik ini. Hal itu dilakukan dalam upaya mengenalkan Ombudsman RI kepada masyarakat baik penyelenggara negara maupun publik agar mereka memahami peran, tanggung jawab dan kewenangan Ombudsman RI. Dengan cara itu, tujuan Ombudsman RI yang ingin mewujudkan terciptanya pelayanan publik berkualitas kepada masyarakat diharapkan bisa terwujud. (RIAU)



# Layanan Kepulangan TKI dalam Pantauan Ombudsman RI



Antrian pendataan kepulangan

Penderitaan Tenaga Kerja Indonesia (TKI) tampaknya belum kunjung reda. Eksploitasi dan perlakuan di luar kewajaran masih kerap terjadi. Persoalan tidak bermula ketika mereka beroleh penempatan di luar negeri. Akan tetapi, permasalahan itu sudah dimulai sejak proses rekrutmen di kampung halaman sendiri.

Pada proses di hulu ini, disinyalir kuat keterlibatan aparat pemerintah baik kelurahan dan dinas terkait yang bersekongkol dengan para calo untuk kemudian membengkakkan biaya pengerahan. Pada proses di hilir, saat kepulangan juga ditemukan banyak ketidakpatutan dan bahkan mengarah pada pelanggaran HAM yang anehnya selalu melibatkan aparat terkait. Ombudsman RI sebagai lembaga independen yang bertugas mengawasi penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh seluruh aparat pemerintahan berupaya untuk meluruskan hal-hal yang “bengkok dan bengkok” di lapangan.

Yang bermasalah

Di shuttle bus menuju Terminal 4

Memberi keterangan untuk asuransi



Terminal Pendataan TKI  
Penerbangan Lanjutan ↓



Terminal 2 transit kedatangan sebelum ke Terminal 4

Pada 2012, Tim Task Force Perlindungan TKI yang dibentuk Ombudsman RI melakukan pemantauan perlindungan TKI pada proses hilir, yaitu saat kepulangan TKI di Bandara (Terminal 2) dan Balai Pendataan dan Kepulangan TKI di Selapajang. Proses pemantauan ini juga mengikutkan awak penerimaan pengaduan yang langsung terjun ke lapangan. Diskusi dengan Konsorsium Asuransi dan perwakilan PPTKIS (Biro Jasa Pengerah Tenaga Kerja) juga dilakukan sebelum diadakan investigasi sistemik di lapangan. Tim TKI Ombudsman dalam hal ini juga mempelajari kebijakan dan peraturan perundangan terkait. Tim *Task Force* ini dipimpin langsung oleh Ombudsman Hendra Nurtjahjo.

Ada dua lokasi di lapangan yang dijadikan fokus, pertama, terminal 2 di Bandara Soekarno-Hatta, dan kedua, Balai Pendataan Kepulangan TKI di desa Selapajang yang lebih dikenal sebagai "Terminal 4," yang cukup jauh dari Bandara. Banyak hal menarik dan mengesankan yang ditemukan dalam investigasi lapangan.

Di Terminal 2 jelas tidak ada pemisahan antara penumpang umum dengan para TKI/TKW yang baru pulang. Mereka hanya diidentifikasi oleh para petugas hanya berdasarkan *basic instinc* semata, yaitu dengan cara melihat penampilan mereka: (maaf) bau badan mereka, atau wajah lugu mereka. Walhasil, kadangkala tidak jarang ada isteri pejabat atau anggota DPR RI yang penampilannya agak semrawut atau lugu malah dikira TKW yang baru pulang.

Tidak jarang TKW dari Hongkong atau Korea yang berpenampilan keren ala K-Pop bisa lolos dari pendataan kepulangan TKI. Tentu saja ini membuat pendataan menjadi sangat relatif dan percuma. Terdapat juga pengakuan TKI yang keluar lolos dari Terminal 2 dengan bantuan oknum petugas bahkan 'aparat'



Salah seorang Ombudsman turut meminta keterangan dari pihak BNP2TKI dan Angkasa Pura



Klinik Pengaduan Ombudsman melayani konsultasi TKI

juga terlibat, sehingga tidak bisa didata dan dibawa ke Balai Kepulangan yang dikelola oleh BNP2TKI.

Di Balai Kepulangan yang sering diberi gelar sebagai “Terminal 4” ini juga banyak ditemukan maladministrasi pelayanan publik yang masif. Tidak optimalnya pelayanan di ruang pengaduan kerap terjadi. Petugas hanya difungsikan untuk memberikan persetujuan ‘Tiket Gratis’ bagi para TKI. Poliklinik yang tidak memadai, ruang informasi yang kosong dan gelap hanya digunakan untuk pengumuman sesekali. Pencairan asuransi bagi TKI yang bermasalah masih sangat sulit, bahkan terkesan petugas asuransi mengarahkan alasan agar tidak mendapatkan asuransi.



Sambil menunggu diberangkatkan menuju Terminal 4

Para petugas *money changer* yang memaksa agar para TKW menukarkan uangnya, termasuk pungutan liar oleh para awak angkutan darat di dalam perjalanan juga terjadi (berdasarkan info TKI yang masuk ke asisten Ombudsman RI). Ruang transit yang tidak nyaman dan tidak bersih demikian juga WC ada yang tidak berfungsi. Penjaluran kendaraan kepulangan dengan antrian yang panjang dan lama masih juga dirasakan.

Banyaknya petugas yang berseragam dan dalam berbagai fungsi juga sangat membingungkan TKI. Atas temuan-temuan tersebut pihak BNP2TKI dan Kementerian Tenaga kerja telah berjanji dan memegang komitmen perbaikan kepada Ombudsman RI. Seluruh temuan investigasi sistemik tersebut kemudian menjadi acuan bagi perbaikan di tahun berikutnya. (HN)



Salah satu Asisten Ombudsman sedang mendengarkan keluhan TKI

Penerbitan



“

## Potret Muram

Jika turun hujan air hujan masuk ke kelas tempat siswa belajar, bangunan ruang kelas terlalu rendah sehingga ruang kelas gelap dan menghambat masuknya cahaya matahari, meja dan kursi banyak yang rusak dan sering pindah belajar bawah pohon, plafon jebol, kursi dan meja rusak dan dinding rapuh serta siswa menumpang belajar di sekolah lain

“

Pendidikan adalah hak dasar warga negara sebagaimana amanat konstitusi UUD 1945. Namun, jika tempat menuntut ilmu tidak kondusif atau bahkan membahayakan jiwa siswa sekolah, tentu hal ini menjadi sebuah keprihatinan yang akan berujung pada ketidaktercapaian amanat konstitusi tersebut.

Kondisi itu pernah terjadi pada 2011. Ombudsman RI menemukan bahwa SD 02 Cidokom, Kecamatan Rumpin, Kabupaten Bogor menyelenggarakan pendidikan selama tiga tahun dengan cara penggunaan kelas bergilir bagi siswanya. Temuan lain menunjukkan bahwa sebanyak 1.802 ruang kelas sekolah di Kabupaten Bogor rusak dengan rincian 1.665 ruang kelas di tingkat SD, 112 tingkat SMP, 16 tingkat SMA dan 9 tingkat SMK.

Menanggapi hal tersebut, pada Maret - Mei 2011, Ombudsman RI melakukan investigasi atas prakarsa sendiri dengan cara observasi ke lapangan dan mengambil sampel sebanyak sembilan sekolah: SD 02 dan 03 Cidokom, SD 02 Goabang dan Rumpin, SD 01 Cijambu - Cigombong, SD 02 Desa Karacak - Leuwiliang, SD 01 Pangradin, SD 02 Sirnajaya dan SDN Bojong.

Ombudsman RI melakukan wawancara langsung dengan pihak sekolah, warga sekitar dan beberapa siswa. Lembaga negara pengawas pelayanan publik ini menemukan kenyataan bahwa kondisi di beberapa sekolah yang dikunjungi memang tidak kondusif/layak sebagai tempat belajar, antara lain SD Negeri 02 Cidokom atapnya mengalami kebocoran dan jika turun hujan air hujan masuk ke kelas tempat siswa belajar, bangunan ruang kelas terlalu rendah sehingga ruang kelas gelap dan menghambat masuknya cahaya matahari,



# Sarana Pendidikan

meja dan kursi banyak yang rusak dan sering pindah belajar bawah pohon, plafon jebol, kursi dan meja rusak dan dinding rapuh serta siswa menumpang belajar di sekolah lain.

Setelah melakukan observasi lapangan, Ombudsman RI meminta keterangan Dinas Pendidikan Kabupaten Bogor pada April 2011. Dari permintaan keterangan tersebut, diperoleh keterangan bahwa kondisi gedung sekolah yang rusak di Kabupaten Bogor dari tingkat kerusakan ringan sampai berat pada 2009 sebanyak 1.665 ruang sekolah dan pada 2010 baru mampu diperbaiki sebanyak 313 ruang sekolah. Lambannya perbaikan gedung sekolah antara lain disebabkan karena kesulitan dalam pengalokasian anggaran.

Ombudsman RI juga meminta keterangan Bappeda Kabupaten Bogor pada Mei 2011. Keterangan mereka menyatakan bahwa Bappeda melakukan skala prioritas untuk menentukan rehabilitasi gedung sekolah. Dalam rangka menentukan prioritas itu, Bappeda menghimpun masukan dari berbagai pihak di antaranya melalui usulan dari Desa yang disampaikan kepada Unit Pelaksana Teknis Desa (UPTD) selanjutnya UPTD menyampaikan kepada Unit Pelaksana Teknis Kecamatan (UPTK), dan UPTK

kemudian menyampaikan usulan tersebut melalui Musrembang Kecamatan.

Pada Investigasi atas Prakarsa Sendiri yang dilakukan Ombudsman RI, diperoleh kesimpulan :

- Terjadinya pengabaian kewajiban hukum dalam penyediaan sarana gedung sekolah oleh Pemerintah Kabupaten Bogor, padahal Kepala Sekolah setiap bulan melaporkan kondisi sarana dan prasarana termasuk kondisi gedung sekolah melalui UPTK di tiap Kecamatan,
- Pemerintah Kabupaten Bogor kurang cermat menentukan prioritas/pemilihan sekolah yang harus diutamakan terlebih dahulu pembangunannya, sehingga ada beberapa sekolah yang telah lama rusak belum diperbaiki, sementara itu sekolah yang baru mengalami kerusakan memperoleh perbaikan dalam waktu yang lebih cepat,
- Pemerintah Kabupaten Bogor menunjukkan kinerja buruk dalam mengelola anggaran, karena jika ditelaah dari besaran anggaran yang disediakan untuk pendidikan, jumlah tersebut telah melebihi 20%, namun besarnya anggaran ini belum menampakkan



Suasana belajar di ruang sekolah

Siswa tetap ceria di tengah minimnya sarana prasarana

Investigator Ombudsman mewawancarai pihak sekolah

hasil yang optimal dalam penyediaan sarana pendidikan, terutama adanya fasilitas gedung sekolah yang memadai sebagai tempat belajar mengajar.

Akhir dari Investigasi atas Prakarsa Sendiri tersebut, Ombudsman RI menyampaikan saran kepada beberapa Instansi di tingkat Pusat dan Kabupaten Bogor, yaitu:

1. Saran Kepada BPK yaitu melakukan evaluasi terhadap kinerja keuangan Pemerintah Kabupaten Bogor atas indikasi penentuan alokasi anggaran yang tidak tepat sasaran.
2. Saran Kepada Menteri Koordinator Kesejahteraan Rakyat yaitu rapat bersama Instansi terkait agar dilakukan orientasi strategis mengenai pentingnya pencapaian kualitas pendidikan di Indonesia, terutama di Propinsi Jawa Barat dan khususnya Kabupaten Bogor.
3. Saran kepada Menteri Dalam Negeri agar melakukan kajian pendalaman hasil Evaluasi Kinerja Pemerintah Daerah sebagaimana diatur dalam PP No 6 TAHUN 2008 tentang Pedoman Evaluasi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah atas LHE (Laporan Hasil Evaluasi) Kabupaten Bogor tahun 2009 dan 2010.
4. Saran kepada Gubernur Jawa Barat yaitu melakukan evaluasi alokasi anggaran yang tidak

tepat sasaran, evaluasi proses penentuan prioritas alokasi anggaran rehabilitasi serta meningkatkan pengawasan terhadap hasil pendataan sekolah yang menjadi prioritas untuk perbaikan serta melakukan pengawasan terhadap Instansi yang berwenang di tingkat Pemerintah Kabupaten dalam penggunaan anggaran berdasarkan ketentuan yang berlaku.

5. Saran kepada Bupati Bogor yaitu memastikan realisasi rehabilitasi seluruh gedung sekolah yang ada dalam kondisi rusak sehingga tidak bisa dipergunakan dalam proses belajar mengajar atau membahayakan jiwa dan keselamatan siswa didik dalam dua tahun anggaran, yaitu 2012 dan 2013 serta memerintahkan Bappeda Kabupaten Bogor agar meningkatkan koordinasi dengan UPTK di kecamatan dalam penentuan skala prioritas perbaikan gedung sekolah yang rusak serta melakukan review pelaksanaan tugas UPTK dalam hal koordinasi penentuan prioritas sekolah-sekolah untuk rehabilitasi“.

Hasil dari Investigasi atas Prakarsa Sendiri yang telah dilakukan Ombudsman RI, yakni pada 2012, Kementerian Pendidikan RI dan Dinas Pendidikan Kabupaten Bogor telah melaksanakan saran Ombudsman RI dengan mengalokasikan secara khusus anggaran untuk perbaikan sekolah rusak di Kabupaten Bogor. (asw)

## Sinergi dan Kolaborasi

Dalam perlombaan olahraga perahu naga, setidaknya terdapat sejumlah hal menarik yang bisa dicermati. Pertama adalah jumlah pedayung. Walaupun terdapat begitu banyak pedayung, namun perahu tetap dapat melaju lurus. Kedua adalah cara para pedayung memainkan dayungnya. Terlihat cara mereka melakukannya dengan seirama mengayunkan dayungnya ke dalam air dengan selaras. Tanpa adanya keselarasan, tidak peduli seberapa kuat tenaga yang diayunkan setiap orang, perahu itu kemungkinan hanya akan berputar-putar saja atau terseok-seok. Ketiga adalah adanya sosok yang berada di haluan perahu dengan tugas memukul sejenis tambur. Alunan dari tambur itulah yang akan menjadi pemandu bagi para pedayung untuk memainkan dayungnya agar seirama. Irama itu juga berperan untuk memberikan semangat kepada para pedayung untuk terus mengeluarkan upaya terbaiknya.

Di dalam menghadapi sebuah pekerjaan atau tugas, seringkali kita mengalami situasi yang sama dengan gambaran di atas. Saat kita menemui suatu kesulitan, ada orang lain yang ikut membantu, hasilnya menjadi jauh lebih baik. Sebaliknya, ada kalanya kita menjadi penolong orang lain. Situasi itu barangkali terjadi saat kita tengah mempersiapkan suatu acara, menyusun laporan dan presentasi, membuat proposal atau kegiatan lainnya. Manusia tidak diciptakan sendiri. Mereka makhluk sosial yang saling membutuhkan. Tidak ada manusia yang begitu sempurna hingga tidak membutuhkan orang lain.

Memang benar ada orang yang memiliki banyak talenta dan sanggup mengerjakan berbagai pekerjaan sekaligus (*multi-tasking*). Namun ia tetap membutuhkan orang lain. Untuk sementara ia kelihatan unggul, tapi sesungguhnya ia tak akan mampu bersaing menghadapi kekuatan sebuah tim.

Gambaran cerita perlombaan perahu naga di atas mencerminkan proses penciptaan sinergi di dalam organisasi. Dengan adanya sinergi, secara bersama-sama tim akan memperoleh hasil yang optimal, terutama di dalam proses implementasi strategi. Tantangan yang umumnya dihadapi adalah membangun kesatuan fokus dari semua bidang kerja kepada strategi organisasi. Setiap bidang kerja di dalam organisasi diibaratkan sebagai para pedayung tadi. Setiap bidang kerja tentunya masing-masing diharapkan untuk menghasilkan kinerja yang optimal. Namun yang jauh lebih penting adalah cara agar hasil kerja dari setiap bidang dapat memberikan hasil yang juga optimal pada tataran organisasi.

Sinergi (synergy) adalah bentuk kerjasama saling menguntungkan (win-win) yang dihasilkan melalui

kolaborasi masing-masing pihak tanpa adanya perasaan kalah. Menurut Stephen Covey dalam bukunya *7 Habits of Highly Effective People*, jika  $1 + 1 = 3$ , maka itulah yang disebut 'sinergi'. Sinergi adalah saling mengisi dan melengkapi perbedaan untuk mencapai hasil lebih besar daripada jumlah bagian per bidang.

Melalui sinergi, kerjasama dari paradigma yang berbeda akan mewujudkan hasil lebih besar dan efektif sehubungan proses yang dijalani menunjukkan tujuan yang sama dan kesepakatan demi hasil positif. Contoh yang sering kita lihat dari konsep Sinergi yakni:

$1 + 1 = 3$  -> Sinergi  
 $1 + 1 = 1 \frac{1}{2}$  -> Kompromi  
 $1 + 1 < 1$  -> Sinergi Negatif (Anergi)

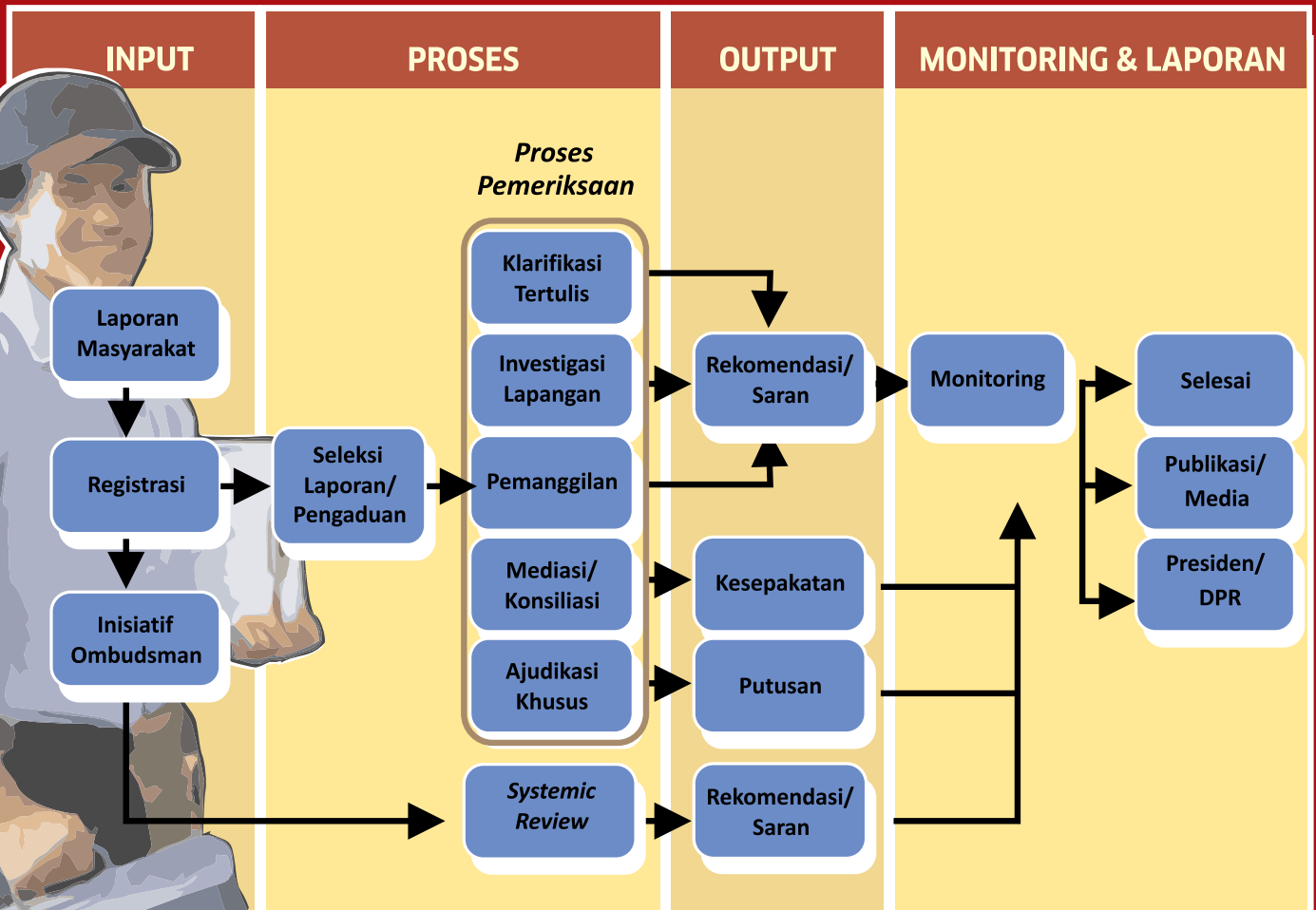
Bersinergi berarti saling menghargai perbedaan ide, pendapat dan bersedia saling berbagi. Bersinergi tidak mementingkan diri sendiri namun berpikir saling menguntungkan dan tidak ada pihak yang dirugikan atau merasa dirugikan. Bersinergi bertujuan memadukan bagian-bagian terpisah.

Setiap permasalahan kita merupakan satu batu pijakan untuk melangkah. Kita dapat keluar dari 'sumur' yang terdalam dengan terus berjuang. Jangan pernah menyerah! Guncangkanlah hal-hal negatif yang menimpa dan melangkahlah naik!!! "Entah ini adalah waktu kita yang terbaik atau waktu kita yang terburuk. Yang jelas, inilah satu-satunya waktu yang kita miliki saat ini. (AND)

*Sendirian..., begitu sedikit yang bisa kita perbuat;  
 Bersama-sama..., begitu banyak yang bisa kita perbuat.  
 (Helen Keller)*

# ALUR PENYELESAIAN LAPORAN/PENGADUAN DI OMBUDSMAN RI

## ALUR PENYELESAIAN LAPORAN/PENGADUAN



### KETERANGAN:

- Laporan dapat dinyatakan selesai oleh Ombudsman pada masing-masing tahapan berdasarkan hasil pemeriksaan maupun informasi dari Pelapor.
- Ombudsman dapat menghentikan pemeriksaan apabila laporan bukan merupakan kewenangan Ombudsman dan/atau tidak ditemukan unsur maladministrasi pada proses seleksi maupun proses pemeriksaan



**Tidak sulit** melaporkan dugaan praktik pelanggaran terhadap pelayanan publik ke Ombudsman RI. Siapapun yang merasa dirugikan atas pemberian pelayanan publik oleh penyelenggara negara dapat mengadukannya ke lembaga negara pengawas pelayanan publik ini.

Berikut ini langkah pelaporan dan penyelesaiannya yang dilakukan Ombudsman RI:

1. Laporan masyarakat dapat disampaikan melalui surat, faksimile, telepon, pengaduan online melalui website Ombudsman RI atau datang langsung ke kantor Ombudsman RI. Pengaduan yang akan ditindaklanjuti adalah yang mencantumkan:
  - Nama lengkap
  - Tempat dan tanggal lahir
  - Alamat lengkap
  - Status perkawinan
  - Status pekerjaan
  - Uraian peristiwa, tindakan, atau keputusan yang dilaporkan secara rinci
2. Laporan masyarakat kemudian diregistrasi dan diserahkan kepada bagian persuratan untuk pemberian nomor laporan, tanggal register laporan dan pencatatan ke dalam data base. Laporan yang telah masuk data base langsung diserahkan kepada anggota Ombudsman RI untuk dilakukan seleksi secara substansi.
3. Kemudian, laporan masyarakat tersebut diserahkan kepada asisten Ombudsman RI Bidang Penyelesaian Laporan untuk diteliti dan ditindaklanjuti. Para asisten Ombudsman RI yang telah masuk dalam beberapa tim akan melakukan analisis terhadap berkas laporan masyarakat guna memastikan bahwa laporan tersebut menjadi kewenangan Ombudsman RI dan memenuhi kelengkapan data yang diperlukan.
4. Bilamana data dinyatakan lengkap dan sesuai dengan kewenangan Ombudsman RI, maka tahap selanjutnya adalah mengambil beberapa langkah penyelesaian laporan. Berikut ini sejumlah langkah yang dapat ditempuh Ombudsman RI:
  - Permintaan Klarifikasi Tertulis
  - Investigasi Lapangan
  - Pemanggilan
  - Mediasi/Konsiliasi
  - Ajudikasi Khusus
5. Produk penyelesaian laporan yang ditempuh melalui proses Permintaan Klarifikasi Tertulis, Investigasi Lapangan dan Pemanggilan adalah Rekomendasi/Saran Ombudsman RI. Sementara produk yang dihasilkan dari proses Mediasi/Konsiliasi dan Ajudikasi Khusus masing-masing adalah Kesepakatan dan Putusan.
6. Selain melalui penerimaan laporan masyarakat, Ombudsman RI melalui inisiatif sendiri juga dapat melaksanakan systemic review terhadap pelaksanaan pelayanan publik yang patut diduga terjadi maladministrasi. Systemic review ini dapat bersumber dari berita, informasi, keluhan, dan saran yang disampaikan oleh masyarakat melalui media massa. Pelaksanaan systemic review ini didasari pada kondisi pelayanan publik yang buruk yang diterima masyarakat umum secara luas. Produk yang dihasilkan dari proses systemic review ini adalah Rekomendasi/Saran Ombudsman RI.
7. Pelbagai produk tersebut kemudian dipantau pelaksanaannya oleh Ombudsman RI untuk kemudian dinyatakan selesai bilamana penyelenggara negara telah melaksanakan produk lembaga pengawas pelayanan publik ini atau dilaporkan kepada presiden/DPR RI bilamana penyelenggara negara tidak menerapkannya. (DI)



## Damai untuk Berdagang Bersama

Keresahan seringkali hinggap di benak para pedagang ketika pemerintah berencana mengubah pasar tradisional menjadi pasar modern. Kekhawatiran akan keberadaannya yang mungkin tergerus dari tempat strategis berjualan hingga tergusur dari pasar kerap mereka rasakan. Kondisi tersebut juga mulai menghinggap para pedagang di Pasar Gadang Kota Malang beberapa waktu lalu.

Mereka yang sejak awal membangun Pasar Gadang hingga pasar tersebut menjadi ramai pembeli merasa terusik keberadaannya seiring dengan rencana Pemerintah Kota (Pemkot) Malang membangun pasar modern pada lokasi itu. Mereka merasa tidak pernah diajak berembuk terkait perubahan pasar tradisional menjadi modern.

Kekhawatiran pedagang tersebut

tampaknya tidak menjadi perhatian serius Pemkot Malang. Mereka bersikukuh dan berkeyakinan bahwa Pasar Gadang harus segera dipugar agar tidak terlihat kumuh dan bisa ditata rapi sehingga para pembeli merasa nyaman berada di pasar. Persoalan tersebut kemudian menciptakan keresahan dan berujung pada upaya melaporkan masalah itu ke Ombudsman RI.

Pasar Induk Gadang merupakan pasar tradisional yang berdiri sejak tahun 1992 melalui Surat Keputusan (SK) Walikota Malang No. 374 Tahun 1992. Pada tahun 1993, Walikota Malang menerbitkan SK Walikota Malang Nomor 162 Tahun 1993 tentang Perubahan Pertama Keputusan Walikotamadya Kepala Daerah Tingkat II Malang No. 374 Tahun 1992 tanggal 26 Desember 1992 tentang Pengukuhan Pengurus Koordinator Pasar Induk Gadang dan

Kelompok Pasar Induk Gadang Kotamadya Daerah Tingkat II Malang.

Berdasarkan SK Walikota Malang Nomor 162 Tahun 1993, ditetapkan Pengurus Koordinator Pasar Induk Gadang yang terdiri atas Koordinator (ketua, wakil ketua, sekretaris, wakil sekretaris, bendahara, wakil bendahara), Pembantu Umum (Pembantun Umum I, Pembantun Umum II, Pembantun Umum III, Pembantun Umum IV), dan Kelompok Pedagang (Kelompok Gadang I, Kelompok Gadang II Barat, Kelompok Gadang II Timur, Kelompok Gadang II Tengah).

Dari sejak pendirian dan penetapan pengurus koordinator, Pasar Gadang mulai ramai dikunjungi pembeli dan menjadi tempat pemenuhan kebutuhan utama masyarakat dalam memenuhi keperluan sehari-hari. Jumlah penjual dan pembeli



Suasana mediasi

yang kian banyak di sana kemudian berdampak pada kondisi pasar yang semakin ramai dan terkesan kumuh serta mengundang kemacetan di jalan depan pasar.

Untuk menata keberadaan Pasar Gadang, maka pada tahun 2012, Pemkot Malang berencana memodernisasi Pasar Induk Gadang Malang. Tetapi sejak pengukuran tanah pertama pada 12 Oktober 2012, pengurus yang masih merasa memiliki hak mengelola pasar tersebut tidak pernah dilibatkan dalam rencana pembangunan Pasar Induk Gadang tersebut.

Bahkan, Pemkot Malang berusaha untuk menghindari pengurus Koordinator Pasar Gadang dan tidak mengajak negosiasi. Hal itu tampak jelas terlihat setelah Pemkot Malang mendirikan paguyuban pedagang yang diduga bukan bagian

dari pedagang Pasar Induk Gadang. Paguyuban itu diduga telah menjadi alat legitimasi Pemkot Malang untuk melanjutkan pembangunan Pasar Induk Gadang. Selain itu, paguyuban bentukan Pemkot Malang tersebut diduga tidak diangkat melalui SK Walikota sehingga keberadaannya ilegal dan berpotensi menyebabkan konflik horizontal antar pedagang.

Bahkan, pedagang yang jumlahnya mencapai tiga ribu orang dikabarkan mendapat intimidasi bilamana tidak turut serta memuluskan atau melancarkan rencana pembangunan Pasar Induk Malang. Mereka diancam untuk tidak akan diberi tempat lagi untuk berdagang.

Ombudsman RI yang menerima laporan dari para koordinator Pedagang Pasar Induk Gadang langsung melayangkan surat permintaan klarifikasi

kepada Pemkot Malang. Namun begitu, langkah strategis kemudian diambil setelah Ombudsman RI menilai perlu adanya percepatan proses penyelesaian masalah. Ombudsman RI memutuskan untuk segera dilakukan mediasi.

Untuk itu, Lembaga Negara Pengawas Pelayanan Publik ini kemudian membentuk tim mediasi yang terdiri atas dua asisten Ombudsman RI Pusat (Nyoto Budianto dan Putra) dan Kepala Perwakilan Ombudsman RI Propinsi Jawa Timur (Agus Widiyarta).

Dalam prosesnya, tim terlebih dahulu menghubungi Pengurus Koordinator Pasar Induk Gadang dan Paguyuban Pasar Gadang serta Pemkot Malang untuk memastikan bahwa mereka berkehendak untuk menyelesaikan permasalahannya secara mediasi. Ternyata mereka

sangat berkeinginan dan mau melaksanakan mediasi untuk menyelesaikan permasalahan tersebut.

Sebelum pelaksanaan mediasi, tim melakukan rapat internal terlebih dahulu untuk mengatur strategi mediasi dan mendaftar pelbagai kemungkinan yang muncul. Salah satu kemungkinan yang patut diwaspadai adalah potensi kegaduhan yang timbul dari dua kelompok massa yang cukup banyak baik mereka yang tergabung dalam Kelompok Koordinator Pasar Induk Gadang maupun Paguyuban Pasar Gadang.

Setelah persiapan dianggap cukup, tim meluncur ke lokasi mediasi yang terletak di Ruang Sidang Wakil Walikota Malang. Wakil Walikota Malang membuka acara tersebut sekaligus menyerahkan proses mediasi kepada Ketua Tim Mediasi Ombudsman RI, Agus Widiyarata. Setelah membacakan tata tertib mediasi, Agus Widiyarta mempersilakan pelapor untuk menyampaikan keluh-kesahnya terhadap rencana Pemkot Malang mengubah Pasar Gadang menjadi pasar modern.

Kemudian, Paguyuban Pasar Gadang memberikan pandangannya terhadap dukungan mereka atas rencana pemugaran pasar. Argumentasi yang disampaikan menuai teriakan dan sorakan dari para pedagang yang tergabung dalam koordinator pedagang pasar induk gadang.

Akan tetapi, pimpinan mediasi tetap memberikan kesempatan bagi kelompok paguyuban untuk menyampaikan pandangannya. Pimpinan mediasi meminta peserta untuk tertib dan memberikan kesempatan pihak yang tengah menyampaikan pendapatnya.

Usai kedua kelompok memaparkan argumentasinya, Kepala Dinas Pasar mendapatkan giliran menyampaikan keinginan Pemkot Malang untuk membangun Pasar Gadang dan menjelaskan proses sosialisasi yang dilakukan baik kepada pedagang yang bergabung dalam Koordinator Pasar induk Gadang maupun yang tergabung dalam Paguyuban Pasar Gadang. Dia menegaskan bahwa tidak ada niat Pemkot Malang meninggalkan salah satu kelompok tersebut.

Diskusi semakin memanas karena setiap kelompok melempar argumentasinya masing-masing. Namun demikian, pada hakikatnya, dua kelompok ini memiliki kesamaan semangat untuk meramaikan Pasar Gadang. Melihat proses mediasi itu, Kepala Dinas Pasar dan pimpinan mediasi melihat ada kesatuan visi pada mereka.

Melihat ada ruang yang bisa dimasuki untuk penyelesaian masalah, pimpinan mediasi memberikan gambaran akan perlunya penyelesaian bersama secara intensif dengan

memperhatikan pendapat antara satu dengan lainnya dengan sedikit melunak untuk mencapai titik temu penyelesaian.

Akhirnya, mediasi itu sampai pada titik kulminasinya dengan melahirkan beberapa poin yang merupakan kesepakatan bersama yakni:

- a) Pedagang yang bergabung dalam Koordinator Pedagang Pasar Induk Gadang sepakat mendukung pembangunan Pasar Gadang,
- b). Koordinator Pasar Induk Gadang dan Paguyuban Pasar Gadang melebur menjadi satu kelompok Pedagang Pasar Gadang dengan membentuk pengurus baru,
- c). Pemkot akan melibatkan kelompok baru tersebut dalam merencanakan pembangunan Pasar Gadang.

Beberapa poin itu kemudian terangkum dalam lembar MOU yang ditandatangani oleh dua kelompok pedagang Pasar Gadang. Mediasi yang sempat memanas tersebut akhirnya berakhir dengan jabat tangan dan foto bersama. (AWT)



sumber: entitas-hukum-indonesia.blogspot.com/  
mahmudjunus  
malang.online



Kepala Kantor Perwakilan DIY - Jateng Selatan Budhi Masthuri sebagai mediator tengah memimpin mediasi antara pihak Pelapor dan Terlapor terkait kasus HGB kios pedagang pasar Gotong Royong Magelang

## LAPORAN PUN SELESAI DI MEJA MEDIASI

**Sejak** 2010, Wahyudi dan 800-an lebih pedagang Pasar Gotong Royong Kota Magelang ingin mengurus balik nama sertifikat Hak Guna Bangunan (HGB) loss dan kios yang dibelinya. Namun, mereka tampaknya harus gigit jari karena Kantor Pertanahan Kota Magelang belum bisa memproses permohonan tersebut sebab belum ada rekomendasi dari Walikota.

Rekomendasi yang dimintakan Kantor Pertanahan memang merupakan syarat untuk penerbitan sertifikat HGB, karena keberadaannya di atas Hak Pengelolaan (HPL) Pemerintah Kota Magelang. Sayangnya, Walikota Magelang tidak bersedia memberikan rekomendasi yang disyaratkan itu. Sikap Walikota inilah yang kemudian dikeluhkan Wahyudi dkk dengan melaporkan permasalahan ini ke Perwakilan Ombudsman RI DIY-Jateng Selatan.

Laporan Wahyudi dkk segera memperoleh tindak lanjut. Pada 12 Juni 2012 Perwakilan Ombudsman RI DIY-Jateng Selatan melayangkan surat permintaan klarifikasi kepada Walikota Magelang. Kurang dari 14 hari kemudian, Walikota

menjawabnya secara tertulis bahwa rekomendasi memang belum bisa dikeluarkan karena ada beberapa kewajiban pembayaran retribusi, denda dan sebagainya yang belum diselesaikan pihak investor pembangunan Pasar Gotong Royong Kota Magelang.

Melihat tipologi dan kompleksitas permasalahannya, opsi penyelesaian melalui mediasipun mulai dijajagi Tim Perwakilan Ombudsman RI DIY-Jateng Selatan. Opsi ini segera memperoleh sambutan positif dari semua pihak terkait dan berhasil diselenggarakan pada 7 Maret 2013. Bertindak sebagai Mediator, Budhi Masthuri (Plt. Kepala Perwakilan) bertindak dibantu Co Mediator Jaka Susila Wahyuana.

Sejak mediasi dimulai, para pihak tampak begitu antusias untuk membangun kesepahaman. Ini dapat dirasakan dari sikap mereka yang begitu akomodatif dan dengan mudah menyepakati draft tata-tertib (aturan main) mediasi dari Mediator. Semangat itulah yang selanjutnya telah menuntun mereka pada pencapaian poin-poin kesepakatan.

Lebih kurang empat jam setelah mediasi berlangsung dengan

konstruktif, para pihak akhirnya berhasil merumuskan dan menandatangani kesepakatan. Pihak perusahaan sebagai investor bersedia dan sanggup menyelesaikan kewajiban pembayaran denda\ keterlambatan dan lain-lain kepada Pemerintah Kota Magelang secara bertahap.

Sebaliknya, Pemerintah Kota Magelang berkomitmen untuk menerbitkan rekomendasi secara bertahap pula sesuai tahapan pembayaran yang sudah dilakukan perusahaan investor kepada Pemerintah Kota.

Adapun Wahyudi dkk pedagang lainnya menyanggupi untuk menyiapkan data nominatif berisi nama-nama pembeli loss dan kios pasar yang nantinya dijadikan acuan bagi pemerintah Kota Magelang dalam menerbitkan rekomendasi.

Permasalahan Rekomendasi HGB Pasar Gotong yang melibatkan ratusan pedagang itupun akhirnya selesai di Meja Mediasi Ombudsman RI. Di pengujung acara, mereka bersalaman akrab sebagai simbol rekonsiliasi antara para pedagang, pemerintah Kota Magelang, dan perusahaan investor. (BM/JS)

**Dalam** menjalankan tugas dan wewenangnya, Ombudsman Republik Indonesia berpijak pada delapan asas: kepatutan, keadilan, non-diskriminasi, tidak memihak, akuntabilitas, keseimbangan, keterbukaan, dan kerahasiaan. Delapan asas itu yang kemudian melandasi setiap aktivitas kerja insan Ombudsman RI, seperti menerima dan menganalisis laporan serta mengeluarkan produk saran atau rekomendasi.

Dari penerapan asas tersebut, tidak sedikit Pelapor yang kemudian menyampaikan apresiasi berupa ucapan terima kasih kepada Asisten yang menangani laporan masyarakat. Ucapan tersebut dilayangkan secara tertulis kepada Ombudsman RI karena laporan yang disampaikan Pelapor selesai secara substansi. Berikut ini beberapa ungkapan terima kasih yang kemudian turut memicu kinerja insan Ombudsman RI dalam menjalankan tugasnya demi terciptanya pelayanan publik yang lebih baik.

Meidiana, S.H., M.Kn. - Cibinong, Kabupaten Bogor

“Kami mengucapkan terima kasih kepada Ombudsman Republik Indonesia atas kerjasamanya dan ikut turut serta membantu penyelesaian perkara pada Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kota Padang mengenai sertifikat Hak Milik yang tumpang tindih.”

TIM 2 - Ani Samudra (Asisten Bidang Penyelesaian Laporan)  
05 Maret 2013

H. Rusydan, S.H., M.Hum - Palembang

“Kami mengucapkan terima kasih dan salut atas kerja Ombudsman Republik Indonesia untuk penyelesaian permasalahan kami yang selama ini terkesan bagaikan menghadapi tembok kokoh dan jalan buntu. Kami mendoakan semoga Ombudsman RI tetap eksis dan berkontribusi nyata dalam menyelesaikan permasalahan yang ada di Republik ini sesuai dengan tugas, fungsi dan wewenangnya.”

TIM 2 - Ani Samudra (Asisten Bidang Penyelesaian Laporan)  
14 Februari 2013

Agung Okto Nugroho - Bintaro, Jakarta

“Saya menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ibu Irma dan Bapak Ruli karena telah membantu menyelesaikan keluhan saya terhadap Kantor Pusat Dishub bagian KIR di Jalan Raya Bekasi. Dengan bantuan keduanya, keluhan saya terkait pungli atas proses pengesahan Surat Izin Numpang KIR dan penahanan buku KIR bisa selesai.”

TIM 5 - Irma Syarifah (Asisten Bidang Penyelesaian Laporan)  
TIM 4 - Rully Amirullah (Asisten Bidang Penyelesaian Laporan)  
08 November 2012

Eniwaty - Tomang, Jakarta

“Saya sangat berterimakasih banyak atas segala bantuan dan perjuangan Ombudsman RI yang tanpa henti membela dan mempertahankan hak-hak kaum lemah seperti kami. Betapa susah payah kami mencari keadilan di negara tercinta ini, namun sejak ada bantuan dan perhatian Ombudsman RI, kami akhirnya bisa mendapatkan hak dalam berperkara di PN Jakarta Barat hingga berhasil melakukan pelelangan oleh Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Jakarta II melalui PN Jakarta Utara.”

TIM 3 - Muhajirin (Asisten Bidang Penyelesaian Laporan)  
07 Desember 2012

Dulasim - Indramayu, Jawa Barat

“Alhamdulillah, berkat bantuan Ombudsman RI dan BNP2TKI, keponakan saya, Carsiti, yang ditangkap dan ditahan di Doha, Qatar bisa dipulangkan ke Indonesia pada 11 Januari 2013 dengan selamat. Saya sekeluarga mengucapkan banyak terima kasih.”

TIM 3 - Muhajirin (Asisten Bidang Penyelesaian Laporan)  
22 Februari 2013  
(ASW)



# SEJARAH OMBUDSMAN SEBAGAI THE GUARDIAN OF PUBLIC RIGHTS

Oleh: Hendra Nurtjahjo  
Ombudsman Bidang Pencegahan



**Peran** Ombudsman Republik Indonesia masih belum jelas benar bagi rakyat kebanyakan. Kebanyakan orang mengira bahwa Ombudsman adalah lembaga yang berhubungan dengan hukum tanpa jelas benar bagaimana perannya dalam penegakan hukum dan hubungannya dengan cara mendapatkan keadilan. Pemahaman yang minim tentang peran Ombudsman ini bukan hanya terjadi di Indonesia, tetapi juga banyak terjadi di negara yang telah memiliki ombudsman negara sebagai organ konstitusional. Minimnya pemahaman akan peran ini dapat disinyalir dari bunyi kata “ombudsman” yang masih terasa asing bagi telinga publik. Oleh sebab itu di beberapa negara, istilah “ombudsman” diberi padanan kata bahasa lokal yang lebih familiar atau lebih memungkinkan untuk cepat dipahami maknanya. Seperti di Filipina, lembaga ombudsman diberi nama “Tanodbayan”, di India disebut “Lok Ayukta”, di Brazil disebut dengan nama “Defensor del Pueblo”, di Pakistan disebut “Wafaqi Mohtasib”, di Afrika Selatan dinamai sebagai “Public Protector”, dan lain-lain. Lebih dari separuh negara di dunia telah membentuk kelembagaan ombudsman, dan sebagiannya menggunakan istilahnya sendiri untuk menamakan lembaga ini.

Kaulah boleh dipadankan dalam bahasa Indonesia, ombudsman dapat disebut sebagai “lembaga pengawal pelayanan publik” atau bila sedikit lebih humaniora dapat dikatakan sebagai “rumah penyelesaian pengaduan rakyat”. Kata “pengawal” kadarnya lebih luas dari sekedar pengawas. Sedangkan “rumah pengaduan” rasanya lebih teduh bila mengacu pada kata “lembaga” atau “institusi”. Pada masa Majapahit mungkin bisa dilekatkan pada istilah “mahapatih” yang mampu mewujudkan keadilan dan kemakmuran walaupun kadangkala harus berbeda sikap dengan raja. Kalau dikaitkan dengan kelahiran istilah ini di Swedish Kingdom, maka ombudsman adalah semacam jabatan agung yang diberikan raja kepada orang-orang berwibawa yang dapat menyelesaikan pengaduan rakyat secara adil dan bijaksana. Dalam bahasa Old Norse Swedia, *Umbothdhamadhr* diartikan sebagai “representative position” atau seorang komisioner kerajaan yang diangkat raja untuk menyelesaikan pengaduan rakyat secara adil. Jabatan kearifan ini dalam masa Rasulullah SAW dan masa kekhalifahan Umar Ibnu Khatab disebut sebagai “Al Amin” atau “Qadhi”. Jabatan Qadhi Hisbah (Muhtasib) ini kemudian berkembang dalam khazanah

ketatanegaraan Islam hingga masa kekhalifahan Turki Osmani (*Ottoman Empire*) yang dipimpin oleh Sultan Ahmad III yang bersahabat dekat dengan Raja Swedia Karl XII (Charles XII). Raja Swedia inilah yang pertama kali mendirikan jabatan *the Highest Ombudsman* pada masa ia masih mengasingkan diri selama lima tahun di *Ottoman Empire* (Kerajaan Turki Othmani).

Bila dikaitkan dengan kewibawaan dan kepercayaan rakyat bahwa jabatan kearifan ini yang pada awalnya diakui dalam konteks bermasyarakat dan kemudian meningkat menjadi jabatan tinggi dalam konteks bernegara. Posisi jabatan ini selalu diidentikkan dengan integritas kepribadian yang unggul, kejujuran yang menjadi keutamaan, dan sikap adil yang menjadi *central spirit* menjadi *content* yang tak pernah lekang dari istilah ombudsman sepanjang masa. Sebagai konklusi, dalam perspektif negara, ombudsman dapat dipandang sebagai wakil raja atau wali negara, tetapi dalam perspektif rakyat dianggap sebagai wakil rakyat (dalam makna pelindung hak rakyat dalam berhadapan dengan pejabat kerajaan atau birokrasi negara). Dalam dua perspektif inilah kemudian institusionalisasi ombudsman dalam konteks ketatanegaraan modern mulai masuk menjadi organ konstitusional yang memperbaiki konsep klasik *Trias Politica Montesquieu*.

Harapan bahwa ombudsman dapat menjadi pengawal bagi hak rakyat yang diperlakukan tidak adil oleh birokrat negara atau sistem administrasi negara menjadi *significant* untuk hadir dalam kontestasi kelembagaan modern yang ada pada saat ini. Inilah yang menjadi beban sekaligus semangat bagi Ombudsman Republik Indonesia untuk berkiprah secara nyata memperbaiki pelayanan administrasi publik di negara tercinta ini, Indonesia. Di sinilah peran penting Ombudsman sebagai pengawal hak-hak publik (as the guardian of public rights) melalui perannya sebagai pengawal dari reformasi birokrasi *the guardian of bureaucracy reform*, program reformasi administrasi yang tengah dilakukan oleh pemerintahan negara. Kemitraan dengan komunitas sosial dan kementerian maupun lembaga yang menyelenggaraan pelayanan publik menjadi kekuatan bagi keberhasilan Ombudsman sebagai lembaga penyelesaian pengaduan rakyat, baik pengaduan individual maupun kolektif, yang dilakukan secara gratis atau tanpa biaya untuk seluruh rakyat dan penduduk di seluruh tanah air.

## Ombudsman dan Perbaikan Sistem Pelayanan Publik

Budi Santoso (Ombudsman Bidang Penyelesaian Laporan)

*Berkenaan dengan penyelesaian laporan, apa catatan Anda pada 2012?*

Ada kenaikan 8,4 persen jumlah laporan yang masuk pada 2012. Tren peningkatan itu senantiasa terjadi tiap tahun. Dan tidak tertutup kemungkinan jumlah laporan yang masuk akan kembali meningkat pada tahun ini (2013).

*Pada 2013, menurut Anda, akan seperti apa laporan masyarakat yang masuk ke Ombudsman RI?*

Tentu akan semakin banyak. Hal itu terjadi setidaknya karena tiga alasan: Pertama, pemberitaan penyelesaian laporan melalui media massa turut berperan dalam peningkatan jumlah laporan yang masuk ke Ombudsman RI. Kedua, penambahan kantor perwakilan hingga meliputi 33 provinsi juga memberi andil penambahan jumlah laporan. Ketiga, kendati respon masyarakat terkait maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik belum sebaik yang diharapkan, namun sudah mulai muncul kesadaran dari masyarakat sehingga kurang lebih itu juga berkontribusi terhadap jumlah laporan yang masuk ke Ombudsman RI.

*Terkait tren peningkatan jumlah laporan, strategi seperti apa yang disiapkan Ombudsman RI agar penyelesaian laporan berjalan sebagaimana mestinya?*

Pembentukan kantor perwakilan menjadi strategi utama penyelesaian laporan. Penambahan 9 kantor perwakilan yang melengkapi 23 kantor perwakilan yang telah berdiri diharapkan dapat mempercepat penyelesaian laporan masyarakat yang ada di daerah. Strategi ini menjadi prioritas lantaran tujuannya untuk mendekatkan Ombudsman RI kepada masyarakat selaku pengguna pelayanan publik.

Selain itu, di Jakarta sendiri, lembaga negara pengawas pelayanan publik ini juga menambah jumlah asisten sebanyak 30 orang. Penambahan ini juga dalam upaya memperkuat bidang dan substansi yang ada di lembaga untuk memperkuat kinerja Ombudsman RI khususnya yang di pusat.

*Berdasarkan strategi itu, apa capaian atau target yang ingin dicapai Ombudsman RI pada 2013?*

Capaiannya, yang pasti kita ingin ada peningkatan baik dari sisi kuantitatif maupun kualitatif. Penerimaan dan penyelesaian laporan pada 2013 akan berorientasi pada hasil. Dari sisi hasil, tidak cukup hanya peningkatan secara kuantitas tapi juga kualitas. Kita berorientasi pada hasil yang lebih baik. Kedua, tentu kita ingin penyelesaian yang mempunyai dampak sistemik. Maksudnya adalah orang yang belum mengadu ke Ombudsman RI pun jika mengalami permasalahan atau perlakuan yang tidak memuaskan dari penyelenggara pelayanan publik akan ditindaklanjuti dalam bentuk investigasi sistemik.

*Seberapa optimis capaian atau target tersebut dapat tercapai pada 2013?*

Di Ombudsman RI pusat pada 2013, pengelompokan bidang penyelesaian laporan akan lebih spesifik atau fokus hanya pada 7 atau 8 issue pelayanan publik yang utama yaitu: tim yang khusus soal penyelesaian administrasi kependudukan, tim yang khusus soal pertanahan dan pemukiman, tim yang khusus menangani masalah kepegawaian, khusus mengenai lembaga peradilan, dan seterusnya. Tim-tim tersebut dibentuk agar mereka lebih mendalam, kompeten, dan profesional dan yang lebih penting lagi lebih solutif dalam menyelesaikan laporan yang masuk ke Ombudsman RI.

Dengan cara itu, kami optimis capaian penyelesaian laporan dapat meningkat baik dari sisi kualitatif maupun kuantitatif.

*Bagi masyarakat yang ingin mengetahui perkembangan penyelesaian kasusnya ke Ombudsman RI, apakah mereka bisa mengakses informasi tersebut?*

Saat ini, tengah ada pengembangan IT di bidang pencegahan agar masyarakat bisa langsung tahu perkembangan laporan tanpa harus telepon atau datang langsung ke Ombudsman RI. Masyarakat dapat mengakses perkembangan kasusnya dari rumah melalui fasilitas online yang tersedia. Kita juga menyadari sebagian masyarakat belum familiar dengan perkembangan teknologi.





Oleh karenanya, mereka tetap bisa juga menelepon atau datang langsung ke Kantor Ombudsman RI untuk mengetahui perkembangan penanganan laporannya. Pada prinsipnya, karena ini bagian dari transparansi, siapapun yang meminta perkembangan penanganan laporan, pasti akan diberikan informasinya.

*Terakhir, soal proyeksi atau road-map di bidang penyelesaian laporan hingga 2016, kira-kira akan seperti apa?*

Target kita dengan membentuk kantor perwakilan sesuai mandat undang-undang dan sebentar lagi kita akan membentuk tim-tim penyelesaian laporan dalam waktu dekat, kiranya kami akan memperbanyak *own-motion investigation*, kemudian sidak atau inspeksi mendadak harusnya membuat bidang penyelesaian laporan ini tidak hanya terstruktur namun lebih powerfull dampaknya. Obsesi kami, dampak ini lebih menjadi powerfull di dalam penanganan laporan-laporan itu tidak semata-mata menyelesaikan laporan yang disampaikan kepada kami tapi laporan itu bisa menjadi entry point bagi Ombudsman RI melakukan perbaikan, pengembangan pelayanan publik yang lebih terukur, efisien, murah, dan accessable bagi masyarakat.

Pada 2016, kita harus bisa mengembangkan bahwa Ombudsman RI tidak hanya menyelesaikan laporan secara parsial dan kasuistis saja, artinya Ombudsman RI ini kehadirannya atau eksistensinya cukup hanya memberi dampak yang

individual, parsial, dan kasuistis tapi lebih berdampak terhadap perbaikan sistem, perbaikan pelayanan publik, dan perbaikan pada mekanisme prosedur yang lebih pro terhadap pemenuhan layanan termasuk banyak faktor di dalamnya biaya, ketepatan waktu, dan lain-lain. (ASW)



Ombudsman Penyelesaian Laporan Budi Santoso tengah membahas kasus bersama Asisten Ombudsman

# LAWAN PUNGLI

Selama ini, berurusan dengan birokrasi lebih sering menjejalkan pengalaman tidak menyenangkan ketimbang sebaliknya. Prosedur yang tidak jelas, berbelit-belit, banyaknya meja atau petugas yang harus dilalui, biaya yang tidak transparan, ketidakjelasan waktu pengurusan hingga lamanya waktu pengurusan menjadi menu birokratis yang kerap ditawarkan.

Ketidakjelasan prosedur dan ketidakpastian waktu seringkali mendorong munculnya ‘transaksi’ dengan oknum birokrat yang dapat menjanjikan kemudahan dan kecepatan dengan imbalan tertentu. Karena tidak ingin menghabiskan energi dan waktu yang berharga, kita kerap kali terdesak dan akhirnya memilih untuk membayar biaya pengurusan perizinan di luar ketentuan yang berlaku (lebih dikenal dengan istilah pungli = pungutan liar).

Saya merasakan pengalaman tidak menyenangkan itu beberapa waktu lalu saat membantu perusahaan tempat saya bekerja mengurus perpanjangan surat keterangan domisili usaha di sebuah kelurahan di bilangan Jakarta Utara. Saya bekerja sebagai staf administrasi di sana.

Awalnya, saya mendatangi kantor kelurahan dan membaca persyaratan pengurusan domisili usaha di *banner* kantor kelurahan. Sekilas, standar persyaratan persis seperti di tempat lain: salinan identitas penanggung jawab perusahaan, salinan akte pendirian, salinan bukti pelunasan PBB, dan lain-lain. Tidak ada keterangan mengenai biaya. Saya pikir lazim, karena memang surat keterangan umumnya tidak dikenakan biaya.

Persyaratan lain adalah surat pengantar dari RT/RW. Seingat saya untuk kantor yang berlokasi di gedung tidak perlu mengurus surat pengantar RT/RW. Akan tetapi, kali ini berbeda. Oknum birokrat mensyaratkan pengantar RT/RW. Namun, saya tidak lantas percaya begitu saja. Saya mengonfirmasi langsung kepada petugas. Tidak puas dengan penjelasannya, saya menghadap kepada Wakil Lurah. Namun begitu, saya mendapat jawaban serupa bahwa surat pengantar RT/RW tetap diwajibkan sesuai dengan domisili gedung.

Dari sini, ketidakjelasan prosedur sudah mengharuskan saya membuang energi. Beralih bahwa SOP yang berlaku di kelurahan tersebut seperti itu (tidak sama dengan kelurahan lain), Wakil Lurah ‘memaksa’ saya untuk mengurus surat pengantar ke RT/RW terkait.

‘Ketidakberuntungan’ ternyata masih setia menemani.

Ketua RT yang saya temui meminta ‘uang-tanda-terima-kasih’ seikhlasnya dengan tarif Rp50 ribu per surat. Tanpa ‘mahar’ tersebut, dia tidak bersedia memberikan surat pengantar yang saya perlukan. Karena tidak mendapatkan penjelasan tentang ketentuan mengenai uang-tanda-terima-kasih itu, saya tidak bersedia membayar.

Bukan soal jumlahnya. Saya tidak ingin membiasakan adanya uang-pelicin yang bisa jadi bentuk mini dari suap dan korupsi yang jadi biang kebobrokan negara ini.

Kesal beradu argument, saya meminta Ketua RT untuk membuatkan saya kwitansi agar saya bisa melaporkannya (dan meminta pengganti) kepada perusahaan. Ketua RT menolak. Alasannya, “Ini cuma sumbangan saja kok, Mbak. Seikhlasnya. Jadi, tidak perlu kwitansi-kwitansi-an.”

Tidak bisa menemukan jalan tengah, saya coba potong kompas langsung ke Ketua RW dan berhasil menemui Sekretaris RW esok harinya. Saya kembali menanyakan prosedur penerbitan pengantar RT/RW, termasuk soal pengenaan biaya. Sekretaris RW malah menjelaskan bahwa setelah surat pengantar selesai diterbitkan RT, proses pengesahan di tingkat RW pun berbiaya. “Seikhlasnya, sebagai sumbangan untuk RW,” begitunya.

Saya kembali bertanya soal kwitansi, namun justru dijawab dengan curhatan. Dia bilang, pungutan itu adalah penghasilan pribadi bagi RT dan RW, karena pemerintah tidak menggaji mereka. Berbeda dengan pegawai di kelurahan yang dibayar pemerintah. Saya pikir, tidak ada gunanya berdebat meski saya





tahu Pemprov DKI Jakarta sudah menganggarkan biaya operasional untuk RT dan RW masing-masing sekitar Rp650 ribu dan Rp800 ribu. Jika sudah bermental seperti itu, cara apapun dilakukan untuk mengutip sebanyak mungkin uang dari masyarakat yang memerlukan pelayanan birokrasi.

Saya lantas melapor ke Ombudsman RI. Beberapa waktu kemudian, lembaga negara pengawas pelayanan publik ini menindaklanjuti dengan mengonfirmasi langsung ke kantor kelurahan yang dijawab dengan keterangan salah satu petugas kelurahan bahwa tidak ada biaya dan kewajiban surat pengantar RT/RW untuk perusahaan yang beroperasi di dalam gedung. Cukup keterangan domisili gedung saja. Wah, keterangannya sudah berbeda dari informasi awal yang saya terima.

Saya pun beritahu agar datang ke kantor kelurahan dan menemui petugas tersebut untuk mengurus kembali keterangan domisili usaha.

Sesuai petunjuk, saya datang dan menemui petugas tersebut sambil membawa kelengkapan berkas. Dalam tempo tiga hari surat akan selesai, begitu janji si petugas. Pada hari yang yang dijanjikan, saya datang kembali. Tanpa dinyana, surat belum jadi. Yang lebih mengejutkan, alasannya kecamatan meminta surat keterangan RT/RW. Apalagi ini?!

Saya langsung melapor kembali ke Ombudsman RI. Selang beberapa waktu, dua Asisten Ombudsman RI memutuskan untuk mendatangi dan menemui langsung pimpinan di kelurahan, karena ketidakjelasan prosedur menyulitkan pelayanan yang semestinya diterima

masyarakat. Di hari yang sama, Ketua RT juga ditemui Ombudsman RI di kantor kelurahan untuk dimintai klarifikasi mengenai pungutan atau biaya yang dikenakan dalam pengurusan surat pengantar.

Pasca klarifikasi tersebut, saya mendapatkan penjelasan dari Ombudsman RI. Dengan pertimbangan agar hubungan perusahaan dengan warga dan lingkungan sekitar tetap terjaga baik, saya dan atasan menemui Ketua RT sesuai dengan saran Ombudsman RI.

Namun, ternyata persoalan belum selesai. Ketua RT dan RW yang kami hadapi tidak menerima karena 'dilaporkan' ke Ombudsman RI. Kami diceramahi dan ujungnya tetap surat pengantar tidak diterbitkan. Saya kembali menghubungi Ombudsman RI berkenaan dengan penundaan penerbitan surat pengantar ini.

Akhirnya, pada 15 Februari 2013, saya mendapatkan surat undangan dari kelurahan. saya kembali dipertemukan dengan Ketua RT oleh Lurah. Hari itu, silang persepsi coba diluruskan. Saya diminta kembali menyerahkan berkas dan tiga hari kemudian mengambil surat keterangan.

Tidak persis tiga hari setelahnya, surat keterangan yang kami butuhkan selesai. Karena kesalahan ketik, surat kembali harus direvisi (duhai!). Sekira satu bulan setengah proses pengurusan surat keterangan domisili perusahaan kami dapat tuntas.

Pelajaran lain bagi saya dalam memulai menularkan niat dan semangat mengikis perilaku dan potensi korup di jajaran birokrasi mulai dari hal terkecil semacam maladministrasi. Sekali lagi, bukan soal jumlah uang yang harus diselipkan, tapi kebiasaan seperti itu sudah sepatutnya diubah. Tidak mudah, bahkan melelahkan dan menjengkelkan. Tapi kita tidak laik menyerah dan pasrah.

Barangkali, gebrakan Bapak Gubernur baru dan Wakilnya maupun lembaga pengawas pelayanan publik seperti Ombudsman RI perlu senantiasa juga didorong dari bawah, dari kita sebagai masyarakat yang membantu birokrasi untuk membenahi dirinya dan menyadari bahwa masyarakat kini mulai sadar akan hak mendapatkan pelayanan publik yang baik dari para abdi negara. (ZAI/asw)

*\*Pelapor meminta identitasnya dirahasiakan*

9 Agustus 1958 - 6 Maret 2013

## Sang Merpati Berarak Pulang In Me

Telah kembali ke Rahmatullah, sang jiwa sujud, hati tunduk. Orang terkasih, selamat bertemu dengan tempat terbaik Dr. Ibnu Tricahyo.

Begitu terpukul mendengar kabar kepergiannya, kita menitikkan airmata, mesti menanggung iman yang sunyi. Bahwa kehendak Tuhan akan jadi dan Pak Ibnu takkan pernah kembali. Pak Ibnu telah lebih dahulu mencapai tempat yang tertinggi dari sebuah jejak akhir kefanaan sebuah kehidupan menuju keabadian kehidupan berikutnya. Menikmati sebuah kenikmatan yang tertinggi dari sebuah jejak kehidupan menuju ke sebuah jejak langkah baru pada titik yang tak terhingga. Pada kepastian yang pasti.

Hidup seseorang ibarat bulan, selalu ada sisi yang terang dan sisi yang tidak terang. Setiap kita pun hidup secara demikian. Tak pernah kita bisa membuat semua orang gembira, namun juga tak pernah kita membuat semua orang bersedih. Hidup penuh dengan duka dan suka. Hidup penuh dengan berbagai warna, yang mungkin kita tak pernah tahu warna apa saja yang menempel pada kehidupan kita. Bagi teman-teman yang mengenalnya, Pak Ibnu adalah pribadi yang hangat, pribadi yang peduli dan sosok yang sangat bertanggung jawab.

Di Kantor Ombudsman RI akhirnya kita bisa memahami siapa sosok Pak Ibnu yang sebenarnya. Sosok yang multi-dimensional dengan isi hati sedalam samudera dan isi kepala yang seluas cakrawala.

Bukan kematian benar menusuk kalbu  
Keridhaanmu menerima segala tiba  
Tak kutahu setinggi itu di atas debu  
Dan duka maha tuan tak bertakta  
(Nisan - Chairil Anwar)

## Memoriam Dr. Ibnu Tricahyo

Dengan segala kesederhanaannya. Pak Ibnu telah mengajarkan: Keberanian yang tidak mengandung kebencian; Ketegasan yang tidak bercampur amarah; Kerendahan hati yang bukan dari kepengecutan; Keramahan yang tidak menjilat; Kehati-hatian yang sejalan dengan akal sehat dan persaudaraan tanpa sekat apapun. Inilah jiwa yang telah matang yang hatinya selalu memancarkan kasih kepada orang-orang yang dikasihinya. Tak punya apapun dan tak bergantung pada siapapun, kecuali kepada Tuhan.

Ada yang mungkin belum terwujud dari mimpi Pak Ibnu tentang sebuah negeri di angan. Tapi, bukankah sungguh romantik jika kebenaran mimpi itu sesungguhnya adalah sesuatu yang tak pernah berakhir dengan titik. Dan untuk itulah kebenaran tak pernah selesai untuk selalu diperjuangkan. Inilah yang sepanjang hidup Pak Ibnu perjuangkan.

Pak Ibnu telah terbang tinggi kembali kepada pencipta yang dicintainya. Sekarang tinggal bagaimana kita yang ditinggalkan tidak melupakan komitmen dan totalitasnya dalam membenahi negeri.

Masih terbayang kita semua pernah bercakap dalam bisik-bisik tanpa tatap dengan bahasa langit yang hanya sedikit orang yang tahu dan meniti setiap selasar waktu dalam setiap lorong lantai kantor Ombudsman RI. Sekarang yang tersisa dari segala kenangan menyempit setiap serpihan hati senyap tanpa ratap bersama desir rindu damai menoreh kalbu.

Tertegun di sudut ruang  
duka itu menyisakan kenangan  
duka itu sepi  
Engkau tak sendiri  
benih ilmu yang kau tabur  
tumbuh subur di hati  
sepanjang masa

Selamat jalan Pak Ibnu, kembali ke sang pencipta dalam damai bersama hembusan angin penuh pengampunan menuju ke haribaan sang penguasa segalanya. Segala kenangan, segala pengetahuan dan segala hal akan selalu menjadi Doa untuk dirimu di sana. Selamat berpisah kenangan bercinta.

Mengering sudah bunga dipeluk  
Merpati putih berarak pulang  
Terbang menerjang badai  
Tinggi di awan  
Menghilang di langit yang hitam  
Selamat berpisah kenangan bercinta  
(AND)

*“Ombudsman itu Satu”*

(Dr. Ibnu Tricahyo: 2012)



### Danang Girindrawardana

Alm. Ibnu Tricahyo adalah cermin ciri sikap Ombudsman yang sesungguhnya yaitu arif, santun dan mengayomi baik ke dalam institusi maupun keluar. Ia adalah teladan bagi Ombudsman dan aparatur pada umumnya. Saya berharap ciri sikap Pak Ibnu Tricahyo itu diadopsi oleh seluruh pimpinan Ombudsman dan insan Ombudsman saat ini dan di masa mendatang.

### Azlaini Agus

Selama dua tahun di Ombudsman, saya mengenal Pak Ibnu sebagai figur yang sederhana dan bersahaja. Seorang yang ulet dan pekerja keras. Pak Ibnu telah pergi meninggalkan Ombudsman RI, meninggalkan orang-orang yang dicintainya, tapi di hati kita, Pak Ibnu akan senantiasa ada.

### M. Khoirul Anwar

Seorang pribadi yang konsisten dengan idealism yang kuat. Seorang teman, sahabat yang sangat terbuka untuk berdiskusi dan selalu memberikan jalan keluar yang smart. Inspirator untuk kemajuan yang pasti kita rindukan. Selamat jalan Pak ITC (Dr. Ibnu Tricahyo, S.H., M.H.) Semoga Allah ridlo dengan amal ibadahmu, amin.

### Petrus Beda Peduli

Almarhum Bpk. Ibnu Tricahyo

1. Sangat tenang menghadapi berbagai persoalan
2. Profesional didukung keahlian di bidang hukum dan ketatanegaraan
3. Bersahaja apa adanya

Semoga Bpk. Ibnu Tricahyo telah menikmati kebahagiaan kekal di sisi-Nya, amien.

### Budi Santoso

Dengan kredibilitas dan integritas yang terjaga serta kompetensi yang mumpuni, maka tak pelak lagi bahwa kepergian Pak Ibnu Tricahyo merupakan suatu kehilangan besar bagi kita semua di Ombudsman Republik Indonesia. Saya banyak belajar dari beliau dan menganggap bahwa Pak Ibnu sudah seperti mentor serta kakak saya sendiri. Selamat jalan sang pejuang, semoga Pak Ibnu diberikan tempat yang layak dan terhormat di sisi-Nya, sesuai dengan amal kebajikannya, aamiin.

### Kartini Istikomah

Pak Ibnu adalah orang yang bijak dalam membuat keputusan, santun dalam bertindak dan menghargai pendapat orang lain.

### Pranowo Dahlan

Beliau smart, teguh pada pendirian dan sangat peduli.

### Hendra NurTjahjo

Pak Ibnu itu orang baik, kadang terlalu serius, tapi memang aslinya orang baik, suka menolong dan tidak rewel.

### Elisa Luhulima (Asisten Ombudsman)

Hanya ada satu kata sifat dalam bahasa Inggris yg dapat mendeskripsikan pak Ibnu Tricahyo: "cool.."

### Winarso (Asisten Ombudsman)

Pak Ibnu Tricahyo adalah contoh pejabat publik yg sederhana dan pejuang integritas. Selamat jalan, Pak.

### Hartoyo (Plt. Sekjen)

Tak seorangpun tahu berapa lama kita berkesempatan mengabdikan. Ibnu Tricahyo memilih mengabdikan di sektor pelayanan publik sampai akhir hayat. Pengabdianmu menjadi teladan kami. (LIN)



# Penantian Seorang Pramurukti

**Menjadi** perawat orang jompo atau lebih dikenal dengan sebutan pramurukti mungkin bukan cita-cita Suhartini. Ini profesi yang memerlukan kesabaran luar biasa. Untuk seorang Suhartini bahkan lebih dari sekadar kesabaran, karena yang dirawatnya sehari-hari adalah seorang kakek yang bukan hanya jompo tetapi juga menderita stroke.

Kesabaran itulah barangkali yang menjadikan warga Ponggok, Trimulyo Jetis Bantul ini tidak pernah lelah bertanya kepada Kantor Pertanahan Bantul tentang nasib sertifikat tanah yang sudah bertahun-tahun diurus orang tuanya namun tidak pernah ada kejelasan.

Suhartini terus bertanya, meskipun tiap kali hanya memperoleh janji-janji penyelesaian yang tidak kunjung terpenuhi oleh petugas Kantor Pertanahan. Ia juga tidak pernah marah, walaupun harus pulang dengan tangan hampa.

Sertifikat tidak kunjung diberikan sampai akhirnya orang tua Suhartini meninggal dunia. Tinggallah ia dan Adiknya yang terus berjuang menuntut kepastian pelayanan Kantor Pertanahan. Sampai pada suatu ketika wanita yang berprofesi sebagai pramurukti ini memberanikan diri menulis surat pembaca di salah satu surat kabar harian terkemuka. Kelak surat kabar inilah yang membukakan jalan baru perjuangannya memperoleh kepastian sertifikat tanah yang sudah diurus sejak tujuh tahunan yang lalu.



“  
Di zaman serba uang ini,  
masih ada lembaga yang  
mau membantunya dengan  
tanpa bayaran sepeser pun!  
”

## Tujuh Tahun Penuh Janji

Adalah Adi Sucipto alias Joyo Harjono, orang tua Suhartini, sekitar tahun 2005 mengajukan permohonan sertifikasi atas tanah letter C miliknya untuk disertifikatkan menjadi lima bidang tanah SHM (Sertifikat Hak Milik). Semua syarat administratif dan kewajiban pembayaran biaya sudah dipenuhi.

Pada surat bukti pendaftaran dan pelunasan pembayaran bertanggal 8 September 2005 itu tertera sederet kalimat “tanda bukti pendaftaran ini merupakan bukti pengambilan”. Namun setiap ditanyakan kapan sertifikat-sertifikat tersebut dapat diambil, Petugas Kantor Pertanahan selalu menunda dengan berbagai alasan.

Tidak kurang 15 hari sekali Suhartini dengan sabar mendatangi Kantor Pertanahan untuk menanyakan kejelasan nasib sertifikat yang diajukan orang tuanya itu. Tapi lagi-lagi selalu dijawab bahwa pejabat yang menandatangani sedang tidak ada, dan seperti biasanya iapun diminta datang kembali pada lain waktu dengan janji yang sama.

Selama tujuh tahun lebih, Suhartini baru bisa merasakan janji-janji. Sedangkan nasib sertifikat yang diimpikannya pun semakin tidak pasti.

## Bermula dari SMS Pengaduan

Pagi itu, Suhartini membawa tubuh tambunnya sampai depan pintu kantor Perwakilan Ombudsman RI DIY-Jateng Selatan. Sebuah kantor yang namanya pun baru ia dengar dan masih terasa sangat asing di telinganya. Ia tidak tahu kantor apa yang didatanginya tersebut.

Seminggu sebelumnya, atas saran dari seorang wartawan, Suhartini memang mengirim SMS pengaduan yang disediakan Ombudsman RI DIY-Jateng Selatan di nomor 083840551100. Isinya berupa keluhan mengenai ketidakpastian pelayanan di Kantor Pertanahan Bantul dalam proses sertifikasi tanah yang telah diajukan orang tuanya sejak tujuh tahun lalu.

Ketika itu Suhartini merasa seperti menemukan oase dalam kehausannya. Awalnya ia bahkan merasa tidak percaya, di zaman serba uang ini, masih ada lembaga yang mau membantunya

dengan tanpa bayaran sepeser pun !!!

Tandan tanya itu segera terjawab saat memasuki pintu kantor Ombudsman RI DIY-Jateng Selatan yang berada di bilangan Woltermonginsidi 20, Yogyakarta. Semua pelayanan Ombudsman diberikan secara gratis dan tidak menerima pemberian dalam bentuk apapun, baik langsung ataupun tidak langsung, sebelum maupun setelah laporan selesai.

Sebelumnya, ketika menerima SMS Pengaduan yang dikirim Suhartini, petugas Ombudsman RI DIY-Jateng Selatan segera memberi nomor registrasi pendaftaran sebagai laporan. Setelah itu, Plt. Kepala Perwakilan ORI DIY-Jateng Selatan menghubungi Suhartini via telepon untuk meminta dokumen pendukung sebagai bahan permintaan klarifikasi kepada Kepala Kantor Pertanahan.

Permasalahan yang dikeluhkan Suhartini sebenarnya tergolong sederhana, termasuk jenis dugaan maladministrasi dalam kategori penundaan berlarut (undue delay). Oleh karena itu, pendekatan penyelesaian pun dapat dilakukan melalui telepon. Meski demikian, untuk menindaklanjutinya, Ombudsman RI DIY-Jateng Selatan tetap memerlukan informasi mengenai kapan permohonan sertifikasi diajukan, sudah sampai berapa lama dan mengapa belum diselesaikan?

Dokumen pendukung yang diperlukan juga sederhana, yaitu bukti-bukti administratif yang dapat menjelaskan bahwa persyaratan untuk bisa diberikannya pelayanan yang merupakan kewajiban pemohon layanan memang sudah dipenuhi.

Dalam kasus Suhartini, semua persyaratan tersebut ternyata sudah dipenuhi. Dokumen pendukungnya juga masih lengkap. Setelah menerima telepon dari ORI DIY-Jateng Selatan, keesokan harinya, Suhartini menyampaikan salinan dokumen pendukung yang diperlukan.

Plt. Kepala Perwakilan Ombudsman RI DIY-Jateng Selatan segera menghubungi Kepala Kantor Pertanahan Bantul, Lutfi Zakaria. Tidak memerlukan diskusi yang panjang, Lutfi berjanji akan menindaklanjutinya dalam waktu yang tidak terlalu lama.

Sehari kemudian, Plt. Kepala Perwakilan Ombudsman RI DIY-Jateng Selatan menerima



penjelasan dari Kepala Kantor Pertanahan Bantul via telepon bahwa ia telah berhasil menelusuri keberadaan berkas permohonan dan berjanji menyelesaikan sertifikat paling lama dalam waktu satu minggu. Kepala Kantor Pertanahan juga menyetujui usulan proses penyerahan sertifikat yang dilakukan di kantor ORI DIY-Jateng Selatan.

Ketika jadwal serah terima sertifikat telah tiba, pagi itu Suhartini sudah terlebih dahulu sampai di Kantor ORI DIY-Jateng Selatan bersama Adik semata wayangnya. Raut wajah Suhartini tampak harap-harap cemas, karena hampir setengah jam berlalu dari jadwal yang ditentukan, rombongan Kepala Kantor Pertanahan belum juga tiba.

Harap-harap cemas Suhartini tidak berlangsung lama ketika Petugas Ombudsman RI memastikan rombongan Kepala Pertanahan Bantul telah dalam perjalanan dan akan segera tiba.

### Laminating Pengaman

Keluhan Suhartini melalui Ombudsman RI DIY-Jateng Selatan direspon secara positif dan proaktif oleh Lutfi Zakaria, Kepala Kantor Pertanahan Bantul yang masih belum lama menjabat itu. Penyerahan sertifikat bahkan dilakukan sendiri oleh Lutfi di Kantor ORI DIY-Jateng Selatan.

Ada kejadian yang unik sekaligus mengharukan pada saat serah terima akan dilakukan. Sebelum menyerahkan sertifikat, sesuai dengan SOP Kantor Pertanahan, Lutfi meminta Suhartini menunjukkan bukti pendaftaran dan pembayaran yang sekaligus berfungsi sebagai alat pengambilan sertifikat.

Seisi ruangan sontak tetawa dan haru. Kertas yang sudah berumur lebih tujuh tahun itu sudah tidak lagi berwarna putih bersih. Namun kondisinya masih rapi dan utuh karena Suhartini membalutnya dengan plastik laminating yang tebal.

Sedemikian berharganya kertas itu bagi seorang Suhartini, karena ia sadar betul kalau sampai rusak, apalagi hilang, maka sertifikat yang diimpikannya mungkin tidak bisa diambil. Sebab nasib pengambilan sertifikat di Kantor Pertanahan sangat tergantung dengan keberadaan kertas bukti pendaftaran dan

pembayaran tersebut.

Menurut Lutfi, proses pengurusan sertifikat dilakukan sebelum ia menjabat sebagai Kepala Kantor Pertanahan di Bantul. Penyerahan sertifikat menjadi lama dan tidak ada kepastian karena masalah manajemen di internal Kantor Pertanahan terkait estafet pergantian pegawai di bagian pengukuran.

Harusnya sertifikat itu sudah sudah bisa diterbitkan, namun sesuai aturan di Badan Pertanahan, pejabat ukur yang membubuhkan tandatangan adalah pejabat yang berwenang saat itu, padahal yang bersangkutan sudah pindah tugas di luar Yogyakarta. Bersyukur bahwa tempat tugasnya yang baru masih di Pulau Jawa, sehingga proses permintaan tandatangan kemudian dapat dilakukan tanpa kendala berarti.

Lutfi mengakui bahwa hal itu merupakan kekeliruan Kantor Pertanahan, dan ia pun berjanji untuk melakukan upaya perbaikan agar kejadian serupa tidak terulang lagi. Pada masa akan datang, setiap pengurusan mulai dari pendaftaran diupayakan tidak lebih dari enam bulan harus sudah selesai. Untuk menampung keluhan masyarakat terhadap pelayanan Kantor Pertanahan Bantul, pihaknya juga membuka pos pengaduan pelayanan.

### Lima Sertifikat Hak Milik

Setelah menunggu selama 7 tahun lebih, akhirnya Suhartini dan Adiknya menerima 5 sertifikat bidang tanah yang amat dinantikan tersebut, meliputi sertifikat SHM No. 5422-5426 di Trimulyo, Jetis, Bantul atas pemegang hak orang tua Suhartini Adi Sucipto alias Joyo Harjono. Tanah itu ada yang luasnya 256M2, 334M2, 224M2, 85M2, 210M2.

Hari ini kita belajar dari kesabaran dan kesantunan Suhartini dalam memperjuangkan hak-haknya memperoleh pelayanan publik yang baik. Kita juga patut memberikan apresiasi kepada Kepala Kantor Pertanahan Bantul, Lutfi Zakaria yang telah mengambil langkah responsif untuk menyelesaikan permasalahan secara cepat dan efisien. (BM)

**Hari ini kita belajar dari kesabaran dan kesantunan Suhartini dalam memperjuangkan hak-haknya memperoleh pelayanan publik yang baik**

## Ombudsman RI Beri Rekomendasi PT. BRI

Ombudsman Republik Indonesia memberikan rekomendasi kepada PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) setelah bank BUMN tersebut tidak mematuhi putusan Mahkamah Agung (MA) pada 2003 yang berkekuatan hukum tetap. Putusan itu merupakan penguatan atas Putusan Pengadilan Tinggi DKI Jakarta pada 2002 dan Pengadilan Negeri Jakarta Timur pada 2001 yang menyatakan bahwa PT. BRI harus memberikan tunggakan upah sebesar Rp. 8 miliar kepada 143 orang mantan pekerja PT. Pan Gas Nusantara Industri (PGNI).

Ombudsman Bidang Penyelesaian Laporan, Ibnu Tricahyo, menegaskan, Direktur Utama PT. BRI diminta untuk melaksanakan putusan pengadilan yang berkekuatan hukum tetap atas hak mantan pekerja PT. PGNI. Pelaksanaannya, tambah dia, paling lama 30 hari sejak rekomendasi Ombudsman RI diterima.

Selain PT. BRI, Rekomendasi Ombudsman RI juga berlaku pada Menteri BUMN yang diminta untuk mengawasi pelaksanaan rekomendasi tersebut sebagaimana diatur dalam Pasal 38 ayat (1) dan (2) UU Nomor 37/2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

"Menteri BUMN agar melakukan pengawasan terkait pelaksanaan Rekomendasi Ombudsman RI yang wajib ditunaikan tersebut," tegas Ibnu saat membacakan rekomendasi di kantor Ombudsman RI Jakarta, Senin (25/2).

Menanggapi hal itu, Kepala Divisi Hukum PT. BRI, Hadi Susanto, menyatakan, PT. BRI akan berkoordinasi terlebih dulu dengan Kementerian BUMN perihal pelaksanaan Rekomendasi Ombudsman RI. Pasalnya, PT. BRI berada di bawah naungan Kementerian BUMN. Ungkapan senada juga keluar dari Staf Biro Hukum Kementerian BUMN, Fahreza M, yang mengatakan bahwa dirinya akan menindaklanjuti rekomendasi tersebut.

"Kami akan berkoordinasi dengan PT. BRI," tutur Fahreza. (ASW)



### DOLC FHUI 2013

## Ombudsman RI Raih Peringkat Tiga Booth Terbaik

Ombudsman Republik Indonesia meraih peringkat tiga booth terbaik dalam gelaran Days of Law Career 2013 (DOLC 2013) yang diselenggarakan Fakultas Hukum Universitas Indonesia (FHUI) pada 18-22 Februari 2013.

Ombudsman RI untuk pertama kalinya berpartisipasi dalam DOLC 2013. Pada partisipasi perdananya, lembaga negara pengawas pelayanan publik ini membawa mobil sosialisasi klinik, membuka booth, dan menghadirkan Ombudsman Bidang Pencegahan, Hendra Nurtjahjo, sebagai narasumber dalam career workshop.

Acara ini bertujuan untuk memperkenalkan dan mempresentasikan perusahaan, kantor hukum, instansi profit, instansi pemerintah, instansi nonprofit dan lembaga lainnya kepada alumni dan mahasiswa FHUI, serta mempermudah mereka untuk memperoleh kesempatan kerja maupun pengalaman kerja.

Ombudsman RI menjadikan gelaran ini sebagai momentum untuk melakukan sosialisasi kepada publik terkait peran, wewenang dan tugasnya dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat. (ITA/asw)

## Guru Laporkan Kemendikbud ke Ombudsman RI

Sejumlah guru yang tergabung dalam Federasi Guru Independen Indonesia (FGII) melaporkan dugaan maladministrasi yang dilakukan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemendikbud) bersama dinas pendidikan di seluruh Indonesia ke Ombudsman RI di Jakarta, Selasa (5/3). Laporan ini terkait pembayaran tunjangan profesi guru yang tidak utuh 12 bulan setiap tahun.

Sekretaris Jenderal FGII Iwan

Booth Ombudsman meraih peringkat ke-3 pada acara DoLC FHUI

Hermawan memaparkan, indikasi maladministrasi tersebut mengakibatkan pembayaran tunjangan profesi guru yang tidak utuh pada Tahun Anggaran 2012 pada semua kota/kabupaten se-Indonesia.

Dengan demikian, kata dia, Kemendikbud dan sejumlah dinas pendidikan kota/kabupaten telah gagal dalam perencanaan pembayaran tunjangan profesi guru tahun 2012.

"Kemungkinan besar akan terjadi lagi pada Tahun Anggaran 2013," kata Iwan.

Menanggapi hal tersebut, Wakil Ketua Ombudsman RI, Azlaini Agus, menyatakan, persoalan sertifikasi guru dan pembayaran tunjangan sudah menjadi perhatian Ombudsman RI. Bahkan secara khusus, ujar dia, lembaga negara pengawas pelayanan public ini telah melakukan own motion investigation (investigasi atas prakarsa sendiri) pada tahun 2012.

Jadi, tutur Azlaini, pada dasarnya, Ombudsman RI akan sekaligus memantau pelaksanaan saran dan rekomendasi hasil dari investigasi atas prakarsa sendiri tersebut untuk memastikan bahwa nasib guru-guru yang tidak menerima tunjangan profesi sebagaimana seharusnya dapat diperbaiki. (ASW)

## Ombudsman RI Terima Kunjuran Komisi A DPRD Jatim

Ombudsman RI menerima kunjungan kerja Komisi A DPRD Jatim yang dipimpin oleh Ketua Komisi A DPRD Jawa Timur, Sabron DP, Kamis (7/3). Rombongan diterima Ombudsman Bidang Pencegahan, Hendra Nurtjahjo, beserta Asisten Ombudsman RI Aidya Saphitri dan Zainal Muttaqin di Ruang Abdurrahman Wahid Kantor Ombudsman RI, Kuningan.

Dalam pemaparannya, Sabron DP menguraikan, tujuan kedatangan mereka adalah ingin melakukan konsultasi kepada Ombudsman RI terkait persoalan sengketa tanah antara TNI AL dan warga Kecamatan Semampir, Surabaya. Selain itu, Sabron juga mengutarakan permasalahan

pengelolaan tanah pegaraman di Madura yang mengakibatkan ketegangan antara sebagian masyarakat di Kabupaten Sumenep, Pamekasan dan Sampang dengan PT. Garam (persero).

Wakil Pimpinan Komisi A DPRD Jatim, Kusnadi, mengungkapkan, kedua persoalan tersebut telah berlangsung lama tanpa ada penyelesaian yang jelas hingga kini. Dia berharap, dengan bantuan Ombudsman RI, masalah dapat segera dicarikan titik temu dan solusinya.

“Jangan sampai masyarakat terus diadu dengan pemerintahnya di hadapan pengadilan. Dengan bantuan Ombudsman RI, kami harap persoalan ini selesai dengan mediasi yang memuaskan seluruh pihak,” ujar Kusnadi.

Berkenaan dengan kunjungan kerja tersebut, Hendra Nurtjahjo sangat menyambut baik kedatangan Komisi A DPRD Jawa Timur. Menurut Hendra, serupa dengan DPRD, Ombudsman RI juga memiliki fungsi pengawasan, terutama dalam urusan penyelenggaraan pelayanan publik. Ombudsman dapat turun menangani persoalan apabila ditemukan adanya potensi atau perilaku maladministrasi.

“Dari pemaparan dan diskusi hari ini, saya akan sampaikan dalam Rapat Pleno Anggota Ombudsman RI untuk menyepakati tindak lanjutnya. Sesuai kewenangannya, Ombudsman RI dapat melakukan own-motion investigation serta membantu memediasi masyarakat dengan BUMN dalam rangka menemukan penyelesaian,” papar Hendra.

Di akhir pertemuan, Sabron mewakili Komisi A DPRD Jawa Timur menyerahkan beberapa dokumen terkait permasalahan yang diuraikan.

“Kami dan asisten Ombudsman RI akan segera menelaah bahan-bahan ini dan berkomunikasi dengan DPRD Jatim kembali andai diperlukan untuk melengkapi data,” tutup Hendra. (ZAI)

### Dugaan G30S PKI Ombudsman RI Klarifikasi Kemenkopolkham dan BKN

Ombudsman Republik Indonesia meminta klarifikasi kepada dua instansi pemerintah terkait laporan masyarakat perihal dugaan ketiadaan kepastian hukum mengenai status kepegawaian dan SK pensiun bagi ratusan PNS di beberapa daerah karena diduga terlibat G30S PKI. Permintaan penjelasan tersebut diarahkan kepada Kementerian Koordinator Bidang Politik Hukum dan Keamanan dan Badan Kepegawaian Negara, Rabu (6/3).

Tindak lanjut berupa permintaan klarifikasi ini bermula dari laporan ratusan masyarakat yang merasa status kepegawaian dan SK pensiunnya tertunda lantaran diduga terlibat G30S PKI. Dugaan itu mencuat karena ratusan PNS tersebut bekerja sebagai abdi negara pada periode 1965-1966 di pelbagai instansi kementerian/lembaga.

Dalam pembukaan pertemuan, Ombudsman Bidang Penyelesaian Laporan, Petrus Bada Peduli, menegaskan, hak publik dan masyarakat terkait kepastian hukum harus ditunaikan. Pemerintah, ungkap dia, harus memberikan hak-hak publik termasuk pemberian kepastian status kepegawaian dan SK pensiun.

“Hak masyarakat harus dijaga,” ucap Petrus Bada Peduli di Kantor Ombudsman RI, Rabu (6/3).

Menanggapi hal itu, Deputi III Kementerian Koordinator Bidang Politik,

Hukum dan Keamanan, Sutiyono, menjelaskan, perlakuan terhadap mereka yang terlibat G30S PKI diatur dalam Keppres No. 28/1975 dan Keputusan Pangkoptamtib No : KEP-03/KOPKAM/VIII/1975. Namun, setelah penerbitan Keppres No. 29/1998 tentang pembentukan Badan Koordinasi Bantuan Pemantapan Stabilitas Nasional (Bakorstanas), maka tugas dan fungsi kewenangan Kopkamtib dialihkan kepada Bakorstanas.

“Termasuk kewenangan penetapan penggolongan/klasifikasi bagi mereka yang terlibat/diduga terlibat G30S PKI,” papar Sutiyono.

Namun, tambah Sutiyono, dengan penerbitan Keppres No. 38/2000 tentang pembubaran Bakorstanas, muncul ketidakjelasan institusi/pejabat yang berwenang menetapkan penggolongan/klasifikasi. Akan tetapi, melalui rapat koordinasi Kemenko Polhukam pada 2012, pengurusan persoalan tersebut disalurkan kepada kementerian/lembaga terkait.

Sehingga, kementerian/lembaga terkait tetap melakukan penelusuran terhadap keberadaan dokumentasi/ data penggolongan eks PNS yang diduga terlibat G30S PKI yang telah dilakukan oleh Bakorstanas, mengingat dokumentasi atau data tersebut diperlukan sebagai syarat minimal bagi eks PNS yang diduga terlibat peristiwa G30S PKI untuk mendapatkan hak pensizunnya.

“Mereka (kementerian/lembaga) akan melakukan seleksi terlebih dahulu terhadap setiap pengajuan tuntutan yang dilakukan oleh para eks PNS yang diduga terlibat G30S PKI atas status kepegawaiannya guna mendapatkan hak pensiun sebelum dilanjutkan ke BKN untuk proses lebih lanjut,” jelas Sutiyono. (ASW)



Rombongan kunker Komisi A DPRD Jawa Timur diterima oleh Ombudsman Hendra Nurtjahjo

Rapat Klasifikasi administrasi PNS yang terlibat dalam peristiwa G.30S/ PKI dipimpin oleh Ombudsman Petrus Bada Peduli





Diterbitkan oleh :  
 Penerbit 'DLC'  
 Dawat Lovers Community  
 Jl. HM. Tohir No. 27  
 Depok 16424 Indonesia  
 Phone: 02131754719--0217864067  
 Email: dawatloverscommunity@gmail.com

Cetakan Pertama, Pebruari 2013



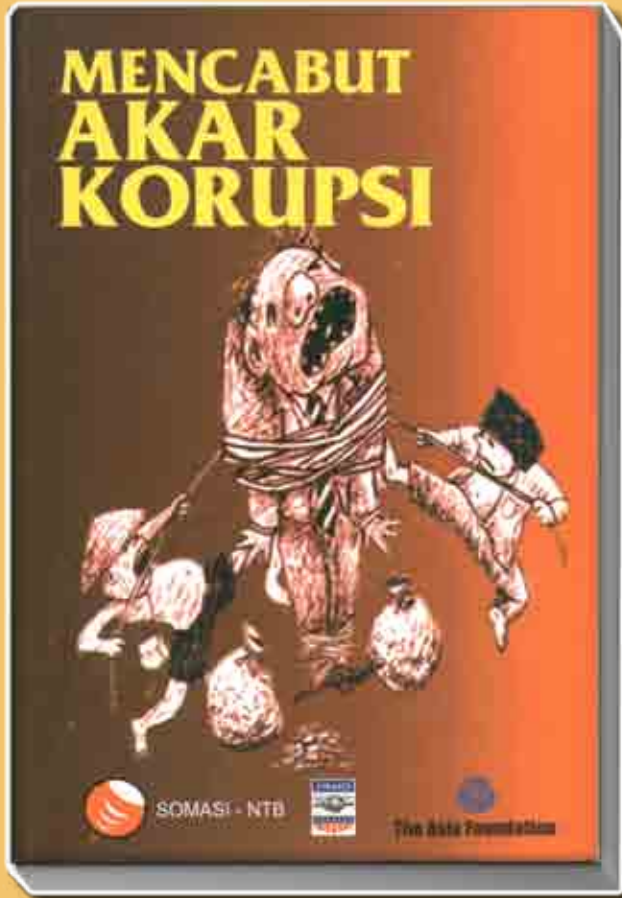
## Ombudsman Republik Indonesia : Lembaga Negara Pengawas Pelayanan Publik

Penulis : Hendra Nurtjahjo

### Ombudsman Republik Indonesia

merupakan lembaga negara independen yang belum banyak dipahami fungsinya oleh berbagai kalangan. Baik kalangan ilmu hukum, ilmu administrasi, ilmu politik maupun ilmu sosial lainnya, belum mendalami dengan tepat kedudukan dan fungsi ombudsman dalam konteks kehidupan bernegara. Buku yang dikutip dan diambil dari draf disertasi ini hendak memberikan pemahaman ringkas (*in a nutshell series*) mengenai apa itu ombudsman, dan bagaimana Ombudsman RI menjalankan fungsinya dalam sistem administrasi negara dan sistem ketatanegaraan Republik Indonesia saat ini. Pemahaman tentang ombudsman di Indonesia ini didasarkan pada Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Kedua Undang-undang tersebut merupakan hukum positif yang berlaku saat ini dan paling terkait langsung dengan keberfungsian Ombudsman sebagai lembaga pengawas pelayanan publik; penyelesaian laporan/pengaduan; dan sebagai unsur penting dalam reformasi birokrasi di Indonesia. Berbagai peraturan perundang-undangan terkait juga dibahas secara tidak langsung dalam buku ringkas ini. Pemahaman ringkas yang hendak diberikan dalam buku ini adalah upaya agar masyarakat dapat membacanya sebagai referensi buku ringan yang tidak membosankan (*in a handy way*) dan langsung pada inti (*to the point*) keberfungsian Ombudsman sebagai lembaga penerima pengaduan (*complaint handling institution*) dan lembaga pengawas (*supervisory institution*) penyelenggaraan pelayanan publik (*administration of public service instances*) sebagaimana yang disebutkan dalam undang-undang terkait.

ISBN 978 -979-18350-5-3



## Tak Ada yang Dapat Diperbuat terhadap Korupsi (?)

Judul : Mencabut Akar Korupsi  
 Penulis : Syahrul Mustofa, Eryyn Kaffah, Gatot Sulistoni,  
 Penyunting : Kongso Sukoco  
 Tahun Cetak :  
 Cetakan pertama (edisi revisi), Desember 2003  
 Penerbit : Solidaritas Masyarakat Transparansi (SOMASI) - Nusa Tenggara Barat (didukung oleh The Asia Foundation dan USAID)  
 Tebal : 158 halaman

**Kutipan** dari buku Robert Klitgaard, 'Membasmi Korupsi' (2001) -- yang juga menjadi salah satu referensi utama penulis buku ini -- boleh jadi sekedar provokasi bagi sebagian anggota masyarakat yang tergabung dalam gerakan anti rasuah di Indonesia. Sejumlah upaya bahkan paparan bukti nyata dari dampak yang ditimbulkan korupsi bagi masyarakat nyaris tidak berefek. Tidak ada perubahan signifikan yang diharapkan dari berbagai gerakan melawan korupsi untuk merubah pandangan dan perilaku sebagian besar aparat dan masyarakat.

Pandangan serta kenyataan objektif di atas yang coba dikritisi oleh

buku ini. Mulai dari bagian pengantar, Tim Penulis tidak sungkan menangkis ungkapan yang terkesan sederhana atas sulitnya ikhtiar membasmi korupsi dari bumi nusantara. Seperti misalnya alasan mengapa korupsi sulit dihilangkan dari Indonesia; yakni karena korupsi sudah menjadi budaya dan hampir semua orang di Indonesia pernah melakukan korupsi. Meski kerap dilontarkan secara ringan, sesungguhnya ungkapan tersebut memiliki muatan yang berat sekaligus memprihatinkan.

### Budaya kekuasaan

Jika mengatakan korupsi sebagai budaya, maka tidak benar bahwa korupsi merupakan budaya

masyarakat. Korupsi adalah "budaya kekuasaan". Suatu perbuatan melawan hukum yang dilakukan oknum-oknum pemilik kekuasaan di birokrasi pemerintahan dan pelaku swasta yang bersekongkol dengan oknum tersebut (hal. 22).

Bagi yang meyakini korupsi sama dengan budaya masyarakat, biasanya mereka menyoroti banyak masyarakat yang terlibat dalam pemberian suap (uang pelicin, uang rokok, tip, dsb) untuk mempermudah urusan. Tetapi, para penulis tidak sepakat menyebutnya sebagai budaya, karena sebagian besar masyarakat tidak menginginkan biaya tambahan di luar biaya resmi.

Pada kasus di mana masyarakat terpaksa, yang terjadi sebenarnya adalah pemerasan oleh oknum aparat yang memanfaatkan ketidakberdayaan publik yang terdorong oleh faktor kebutuhan. Misalnya, masyarakat yang memerlukan surat keterangan miskin, KTP, SIM, IMB, Surat Nikah, dsb. (hal 22-23).

### Enam Mitos

Menukil kembali Klitgaard, sesungguhnya kesulitan dalam pemberantasan korupsi adalah karena kita masih terkungkung dalam pandangan yang sesat tentang korupsi itu sendiri. Setidaknya ada enam alasan/mitos menyesatkan mengapa korupsi kita terima dengan sukarela menjadi bagian dari masyarakat. Bahkan sebagian mengatakan bahwa korupsi dibutuhkan untuk memperlancar pertumbuhan dan pembangunan (sesat kuadrat).

Sebagai contoh, ada alasan bahwa korupsi sudah ada sejak dulu. "Seperti dosa, korupsi adalah bagian dari pembawaan manusia. Tidak ada yang dapat dilakukan mengenai hal itu." Para penulis yang juga aktivis SOMASI-NTB ini mencatat kebenaran dari pengamatan tersebut. "Tetapi, kesimpulannya salah." (hal. 86).

Peluang untuk korupsi dapat dihilangkan meski korupsi tetap ada. Seperti rumus umum kriminalitas yang sering dilantangkan Bang Napi. (hal. 57): Kejahatan = Niat + Kesempatan. Baik niat maupun kesempatan masih bisa kita rekayasa hingga peluangnya minimal. Sama halnya dengan korupsi.

### Maladministrasi Dahulu, Korupsi Kemudian

Kita sering mendaraskan slogan: berantas korupsi hingga ke akar. Buku ini, diantaranya, bisa menggeser paradigma dan mungkin dapat dijadikan upaya untuk mengganti slogan di atas dengan: berantas korupsi mulai dari akar.

Antonius Sujata, mantan Ketua Komisi Ombudsman Nasional (sekarang menjadi Ombudsman Republik Indonesia dengan Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008) mengungkapkan bahwa dalam pandangan tertentu, praktik Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN) berasal dari maladministrasi yang dianggap biasa (Sujata, 2004).

Perbuatan maladministrasi terjadi hampir setiap hari dan dialami langsung oleh masyarakat. Diantaranya seperti penanganan berlarut, inkompetensi pegawai/aparat, penyalahgunaan wewenang, nyata-nyata berpihak, menerima atau memungut imbalan tanpa ketentuan, penguasaan tanpa hak, bertindak tidak layak, serta melalaikan kewajiban. Pengabaian terhadap tugas dan tanggung jawab ini merupakan akar tunggang korupsi.

Keistimewaan lain buku ini adalah muatan berbagai contoh bentuk partisipasi masyarakat dalam pemberantasan korupsi. Mulai dari komunitas hingga gerakan di tingkat desa atau akar rumput. Tidak saja mengurai kisah-kisah sukses -- yang dicapai setelah melalui jalan terjal -- untuk membangun optimisme, buku ini pun memantik inspirasi siapa saja -- sesama penggiat anti-korupsi, akademisi, pelajar/mahasiswa, pendamping komunitas, atau warga biasa -- untuk memahami dan mulai mereplikasi kisah yang sama di tempat-tempat lain. Tidak

ada yang kecil dalam upaya membasmi korupsi. (ZAI/asw)





## ALAMAT KANTOR PERWAKILAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

- Kantor Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia  
Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam  
Jl. T. Lamgugob, No. 17, Banda Aceh  
Tel./Fax.: (0651) 7557477
- Kantor Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia  
Provinsi Sumatera Utara  
Jl. Majapahit No. 2, Medan  
Tel./Fax.: (061) 4565129/4533690
- Kantor Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia  
Provinsi Kepulauan Riau  
d/a. Graha KADIN Lt. 1 Jl. Engku Putri,  
Batam Center, Batam  
Tel./Fax.: (0778) 474599/474601
- Kantor Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia  
Provinsi Riau  
Jl. Arifin Ahmad Komp. Mega Asri, Blok A7  
Marpoyan Damai, Pekanbaru  
Tel./Fax.: (0761) 8417770
- Kantor Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia  
Provinsi Sumatera Barat  
Jl. Dr. Abdullah Ahmad No. 7 (samping  
Bank Indonesia) Padang, Sumatera Barat  
Tel./Fax.: (0751) 892125
- Kantor Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia  
Provinsi Sumatera Selatan  
Jl. Bidar Blok A1 No. 1, Kel. Lorok Pakjo  
Kec. Iilir Barat I, Kota Palembang  
Tel./Fax.: (0711) 372775/376907
- Kantor Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia  
Provinsi Lampung  
Jl. Way Ketibung No. 15, Tahoman Bandar  
Lampung  
Tel./Fax.: (0721) 251373
- Kantor Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia  
Provinsi Jawa Barat  
Jl. Kebon Waru Utara No. 1, RT/RW  
001/008 Kel. Kacapiring, Kec. Batununggal  
Kota Bandung  
Tel./Fax.: (022) 7103733/7104372
- Kantor Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia  
Provinsi Jawa Tengah  
Jl. Erlangga Raya No. 10, Kota Semarang  
Tel./Fax.: (024) 8442627
- Kantor Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia  
Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta  
Jl. Wolter Mongonsidi No. 20, Karangwaru,  
Tegalrejo, Yogyakarta  
Tel./Fax.: (0274) 565314
- Kantor Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia  
Provinsi Jawa Timur  
Jl. Embong Kemiri No. 23, Surabaya  
Tel./Fax.: (031) 5470385/5470386
- Kantor Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia  
Provinsi Kalimantan Barat  
Jl. KH. Ahmad Dahlan No. 63, Pontianak  
Tel./Fax.: (0561) 741993
- Kantor Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia  
Provinsi Kalimantan Timur  
Jl. Tanjung Pura No. 4, Balikpapan Kalimantan Timur  
Tel./Fax.: (0542) 422465
- Kantor Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia  
Provinsi Kalimantan Selatan  
Jl. Brigjen H. Hasan Basry, Komp. Kejaksaaan  
RT 16 No. 7, Kayu Tangi II Banjarmasin  
Tel./Fax.: (0511) 3303790
- Kantor Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia  
Provinsi Bali  
Jl. Diponegoro No. 182 Denpasar  
Tel./Fax.: (0361) 237758
- Kantor Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia  
Provinsi Nusa Tenggara Barat  
Jl. Bung Hatta No. 24, Mataram  
Tel./Fax.: (0370) 629184
- Kantor Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia  
Provinsi Nusa Tenggara Timur  
Jl. Veteran No. 4A, Kel. Pasir Panjang, Kec.  
Kelapa Lima  
Tel./Fax.: (0380) 829262
- Kantor Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia  
Provinsi Sulawesi Selatan  
d/a. Alaudin Plaza, BA No. 9, Jl. Sultan  
Alaudin, Makassar  
Tel./Fax.: (0411) 8224082
- Kantor Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia  
Provinsi Sulawesi Utara dan Gorontalo  
Jl. Babe Palar No. 57, Tanjung Batu,  
Manado  
Tel./Fax.: (0431) 855966
- Kantor Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia  
Provinsi Sulawesi Tengah  
Jl. Suprpto No. 30, Palu Timur, Besusu  
Tengah  
Tel./Fax.: (0451) 422420
- Kantor Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia  
Provinsi Sulawesi Tenggara  
Jl. Syech Yusuf I, Kota Kendari  
Tel./Fax.: (0401) 3126578
- Kantor Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia  
Provinsi Maluku  
Jl. Pitu Ina No. 36 Karang Panjang, Ambon  
Tel./Fax.: (0911) 342771/351578
- Kantor Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia  
Provinsi Papua  
Jl. Baru Tembus Melati RT/RW 03/03  
Pasar Lama, Abepura, Kota Jayapura  
Tel./Fax.: (0967) 585552



# OMBUDSMAN

## Republik Indonesia



## Anda kecewa terhadap pelayanan publik ? Laporkan ke Ombudsman RI

Bila pelayanan Aparatur Pemerintah, Kepolisian, Lembaga Peradilan, RSUD, Sekolah, BUMN, BUMD, serta badan swasta atau perseorangan yang melaksanakan misi negara; mengecewakan Anda, laporkan kepada Ombudsman Republik Indonesia. Identitas dapat dirahasiakan dan tidak dipungut biaya!

Laporkan dengan cara:

1. Datang ke kantor Ombudsman Republik Indonesia, pusat atau kantor perwakilan daerah
2. Melalui surat kepada: Pengaduan Ombudsman RI, alamat Gedung Ombudsman RI  
JI.HR Rasuna Said Kav C-19 Jakarta Selatan 12920
3. Telpon: 021 52960894 - 95 dan Fax 021 52960907 - 08

[www.ombudsman.go.id](http://www.ombudsman.go.id)

Utamakan Pelayanan Agar Masyarakat Sejahtera