

SUARA
OMBUDSMAN RI
MENGAWAL PELAYANAN PUBLIK UNTUK REPUBLIK

EDISI KE-2/MARET-APRIL 2013

MENILIK FORMAT

OMBUDSMAN
ACT
WASI, CEGAH, INDAKLANJUTII!

maladministrasi

ISSN 2337-9006



9 772337 900605

OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA Lt. 5 Dan 7

Maladministrasi adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan

Daftar Isi

Tajuk	4
Sapa	5
Utama Mengenal Ombudsman Lebih Dekat	6
Mengawasi dengan Teliti	14
Tak Lelah dalam Mencegah	16
Peran Vital Sekretaris Jenderal	20

Kabar Perwakilan Disuruh Gugat, Laporan Ombudsman, Sertifikat Beres 24

Mulai dari Yang Terkecil hingga Yang Terbesar 26

Investigasi Supervisi Lapas 28

Simpak Beliang Tanah Kapuas 32

Oasis 36

Kanal Tahun ini, Ombudsman Miliki Perwakilan di 32 Provinsi 38

Tak Bayar Sisa Uang Pensiun Karyawannya, Ombudsman RI Rekomendasi PT Telkom 39

Mozaik Rekah Senyum Sang Putri 42

Jeda Kota Tanpa Kasir 44

Potret Ombudsman Tiga Negara 49

Kilas Ombudsman RI Desak Polisi Selidiki Lagi Kasus Udin 53

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 Harimurto, Rahayu Lestari, Setia Marlyna -- Fotografer: M.A. Junior, 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, e-mail: suara@ombudsman.go.id -- Percetakan: PT Pedoman Global Komunindo

ISSN 2337-9006

 9 772337 900605

Majalah Dua Bulanan
SUARA OMBUDSMAN RI
 Edisi Kedua, terbitan bulan Maret - April 2013

Awasi Cegah Tindak Lanjuti Laporan!

Tajuk

Dalam istilah musik kita mungkin pernah mendengar apa yang disebut dengan “musik 3 langkah” (Wikipedia: “three-chord song”). Yang pengertiannya kurang lebih adalah lagu yang dibuat dengan hanya menggunakan tiga chord pokok--yang dimainkan pada sekuen tertentu--namun tetap menghasilkan lagu-lagu sederhana yang mudah dinikmati, terlebih ketika diramu dengan tema lirik populer yang mewakili selera masyarakat pada satu momentum. Sebagai salah satu contoh adalah lagu atau musik yang dimainkan oleh grup *band* The Beatles di era tahun 60-an. Komposisi yang dihasilkan oleh ‘jurus’ musik The Beatles pada era itu dinilai pas dengan kebutuhan masyarakat akan rekonstruksi budaya, setidaknya dalam konteks industri musik maupun terhadap kehadiran *icon* massa/pop dengan kharisma yang mampu ‘menyihir’ masyarakat.

Namun kami tidak bermaksud mengulas lebih jauh tentang tema musik di atas maupun mengenai The Beatles yang legendaris itu. Melainkan sekedar sebuah ilustrasi atas tiga ‘*chord*’ yang juga dimiliki oleh Ombudsman RI, lembaga negara yang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.

Adalah Bidang Pengawasan, Bidang Pencegahan dan Bidang Penyelesaian Laporan, tiga bidang yang menjadi *core* Ombudsman RI. Tiga pembidangan yang berorientasi kepada model organisasi yang lebih moderen, dengan struktur yang relatif sederhana untuk memudahkan dalam menepati efektivitas dan efisiensi pencapaian tujuan. Tiga bidang yang coba ditilik oleh redaksi pada edisi ini digadang-gadang bakal mampu mengerjakan tugas bersama secara harmonis, terhubung untuk saling melengkapi dan mendukung.

Performance dalam wujud strategi program kerja yang terkait antar lini dan akselerasi intra lini semata meretas menuju *goal* yang sama yaitu peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih berkualitas. Dan hal ini tentunya masih membutuhkan asistensi dan dukungan efektif para insan ombudsman professional yang akan mendukung improvisasi dan daya capai kinerja menuju *goal* yang dapat dinikmati publik. Maka pada ranah ini, kualitas peran Asisten Ombudsman dalam asistensi kerja substantif maupun kreativitas Jajaran Sekretariat Jenderal dalam hal dukungan administratif mutlak menjadi ‘ramuan’ determinan.

Ombudsman melalui agenda tiga bidang utama kerjanya tengah berupaya mendorong terciptanya ‘sajian’ layanan publik yang lebih berkualitas, lebih dapat dinikmati oleh masyarakat luas. Sekali lagi perlu ditegaskan bahwa Ombudsman mengawasi, mencegah, dan menindaklanjuti laporan penyimpangan/maladministrasi dalam pelayanan publik. **Ombudsman ACT..!:** Awasi..Cegah..Tindak lanjut..!

Pemimpin Redaksi

Kolom Khusus

Halo redaksi,

Saya mengucapkan selamat atas penerbitan perdana “Majalah Suara Ombudsman RI” Edisi Januari – Februari 2013. Menurut saya, materi majalah pada edisi ini sudah sangat jelas menggambarkan proses penanganan laporan yang disampaikan masyarakat dan sikap Ombudsman RI yang sigap dalam menyelesaikan laporan tersebut. Namun begitu, saya memiliki saran terkait dengan materi dan rubrik majalah. Kalau bisa, ditampilkan kolom khusus bernuansa seni dengan bahasa yang komunikatif sehingga setiap lapisan masyarakat dari tingkat pelajar hingga orang tua paham dan sadar akan fungsi Ombudsman RI. Dengan begitu, masyarakat yang awalnya awam terhadap Ombudsman RI perlahan mulai mengetahui lembaga ini dan dapat mengadukan masalah pelayanan publik ke Ombudsman RI. Terima kasih redaksi.

Hanifa Putri Irmia

Senen – Jakarta Pusat

Redaksi

Terima kasih kami sampaikan kepada Hanifa Putri Irmia. Perihal saran Anda, Redaksi sangat berterima kasih dan senang hati menerimanya. Untuk itu, pada edisi kedua ini, Majalah Suara Ombudsman RI menampilkan rubrik baru bernama JEDA yang memuat karya sastra berkenaan dengan pelayanan publik dan Ombudsman RI. Kami senantiasa menunggu saran dan masukan lain dari Anda. Salam redaksi.

Pengurusan Paspor

Salam,

Beberapa waktu lalu sewaktu saya hendak pergi melanjutkan pendidikan ke Qatar, saya pernah memperoleh pelayanan yang tidak menyenangkan saat mengurus paspor. Kala itu, pihak imigrasi meminta sejumlah uang yang relatif besar untuk biaya pengurusan paspor. Karena tidak tahu, akhirnya saya menuruti permintaan uang tersebut dengan harapan dapat segera memperoleh paspor. Namun, belakangan saya mengetahui bahwa biaya pengurusan paspor itu tidak semahal yang diminta petugas imigrasi. Pertanyaan saya adalah apakah persoalan itu menjadi kewenangan Ombudsman RI? Bagaimana cara mengetahui laporan apa saja yang bisa ditangani Ombudsman RI? Terima Kasih.

Hadi Rusmanto

Kayu Manis – Jakarta Timur



Redaksi

Salam hangat dari Redaksi Majalah Suara Ombudsman RI. Permasalahan pungutan liar (pungli) memang menjadi salah satu perhatian di Ombudsman RI karena menyangkut penyelenggaraan pelayanan publik. Persoalan tersebut bisa dilaporkan kepada Ombudsman RI dengan menyertakan kronologi peristiwa, salinan KTP, alamat rumah dan nomor telepon. Laporan Anda akan ditelaah terlebih dahulu untuk kemudian diputuskan apakah menjadi kewenangan Ombudsman RI atau bukan. Apabila Anda ingin mengetahui laporan apa saja yang bisa ditangani Ombudsman RI, Anda bisa mengunjungi situs resmi kami di www.ombudsman.go.id yang memuat pelbagai informasi dan berita perihal Ombudsman RI.

Underbow Ombudsman RI

Dear redaksi,

Sebelumnya, saya ingin mengucapkan selamat atas penerbitan perdana majalah ini. Menurut saya, nama Ombudsman RI mungkin masih asing terdengar di telinga masyarakat. Ada baiknya, sosialisasi ke masyarakat lebih diprioritaskan karena hanya segelintir masyarakat yang mengetahui tugas dan fungsi dari Ombudsman RI. Salah satu cara alternatif untuk melakukan sosialisasi adalah dengan membentuk *underbow* lembaga yang keanggotaannya berasal dari kalangan mahasiswa. Misalnya dengan nama “Ombudsman Junior”. Dengan begitu, masyarakat khususnya mahasiswa tidak asing lagi dengan tugas dan fungsi dari Ombudsman RI. Terima kasih redaksi.

Dian Putri Lestari

Jatinegara – Jakarta Timur

Redaksi

Kami sampaikan terima kasih kepada Dian yang telah memberikan perhatiannya kepada Ombudsman RI dan Majalah Suara Ombudsman RI. Masukan Anda sangat menarik. Kami memang senantiasa melakukan sosialisasi dengan berbagai cara, namun pembentukan *underbow* Ombudsman RI di kalangan mahasiswa memang belum dilakukan. Usulan Anda akan kami sampaikan kepada Bidang Pencegahan untuk kemudian ditindaklanjuti. Terima Kasih.



Mengenal Ombudsman Lebih Dekat

Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman adalah lembaga negara pengawas penyelenggaraan pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik yang dimaksud adalah pelaksanaan pelayanan yang dilakukan pemerintahan termasuk BUMN, BUMD dan BHMN serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD.

Sebagaimana lazimnya lembaga pengawas, Ombudsman juga memiliki fokus pengawasan yakni menyoroti salah satu aspek pelanggaran pelaksanaan pelayanan publik: maladministrasi. Definisi maladministrasi, sesuai Pasal 1 poin ke-3 UU Nomor 37 Tahun 2008, adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain serta kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Lembaga negara yang dahulu bernama Komisi Ombudsman Nasional ini merupakan lembaga yang bersifat mandiri dan tidak memiliki hubungan organik dengan lembaga negara dan instansi pemerintahan lain. Dalam melaksanakan tugasnya pun, Ombudsman bebas dari campur tangan kekuasaan. Ombudsman senantiasa mengasaskan setiap pelaksanaan tugasnya pada delapan asas: kepatutan, keadilan, non-diskriminasi, tidak memihak, akuntabilitas, keseimbangan, keterbukaan, dan kerahasiaan.

Ketua Ombudsman, Danang Girindawardana, mengatakan, keberadaan lembaga yang namanya tersebut 29 kali dalam UU Pelayanan Publik bertujuan mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil dan sejahtera. Selain itu, kehadiran Ombudsman juga memiliki tujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan negara di segala bidang agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman dan kesejahteraan yang semakin baik. "Sekaligus membantu upaya pemberantasan dan pencegahan praktik maladministrasi, diskriminasi, kolusi, korupsi dan nepotisme," ujarnya.

Dalam mengampu peran pengawasan pelayanan publik, Ombudsman memiliki serangkaian tugas. Pasal 7 UU Nomor 37 Tahun 2008 memberikan amanat kepada Ombudsman untuk menerima, memeriksa dan menindaklanjuti laporan bila-mana ruang lingkupnya berada dalam kewenangan lembaga. Di samping itu, Ombudsman juga bisa melakukan investi-

gasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

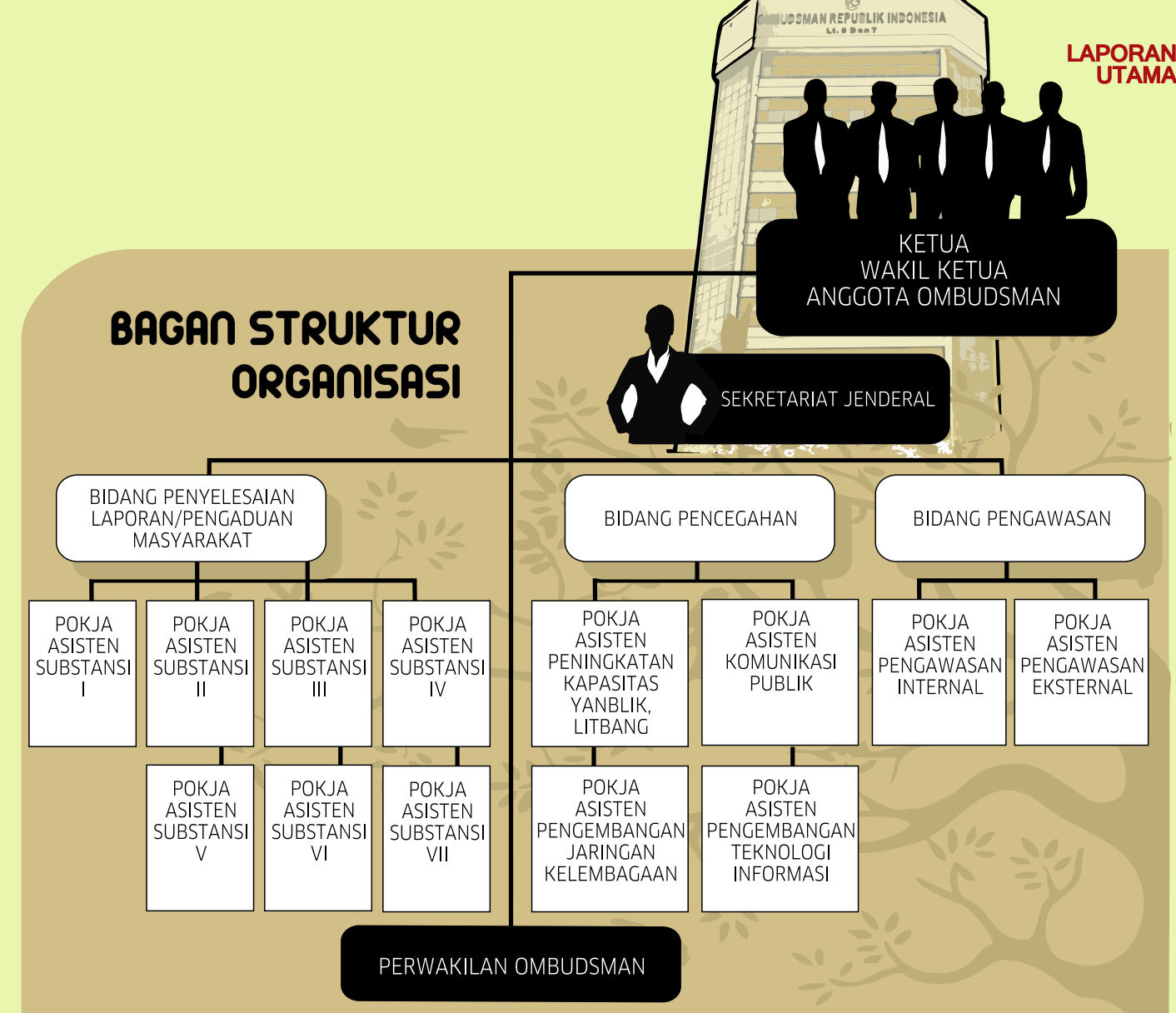
"Tugas lain yang juga melekat pada Ombudsman adalah melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga lain, membangun jaringan kerja dan melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik," papar Danang.

Berdasarkan sederet tugas yang diberikan, Ombudsman kemudian membagi pelaksanaan tugas dengan membentuk tiga bidang: Pengawasan, Pencegahan dan Penyelesaian Laporan. Dalam pelaksanaannya kemudian, Ombudsman dibantu oleh sejumlah asisten Ombudsman yang ditempatkan pada tiga bidang tersebut. Asisten Ombudsman diangkat dan diberhentikan oleh Ketua Ombudsman berdasarkan persetujuan rapat pimpinan Ombudsman.

Selain asisten Ombudsman, lembaga yang memiliki sembilan pimpinan yang memimpin secara kolektif kolegial ini juga dibantu oleh sekretariat yang dipimpin oleh seorang Sekretaris Jenderal. Pucuk tertinggi dalam struktur sekretariat ini diangkat dan diberhentikan oleh presiden. Tugasnya adalah menyelenggarakan dukungan administratif kepada Ombudsman.

Dukungan administratif yang dimaksud, sebagaimana Peraturan Presiden Nomor 20 Tahun 2009 tentang Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia, adalah penyelenggaraan kegiatan koordinasi, sinkronisasi, dan integrasi administrasi kegiatan dan tindak lanjut Ombudsman. Selain itu, dukungan pelayanan administrasi dalam penyusunan rencana kerja dan program kerja Ombudsman juga menjadi bagian dukungan administratif tersebut. "Ada juga pelayanan kegiatan pengumpulan, pengolahan, dan penyajian data serta penyusunan laporan kegiatan Ombudsman RI," tutur Sekretaris Jenderal Ombudsman Alphonsa Ani Maharsi.

Tiga bidang substansi dan satu sekretariat yang berperan sebagai unsur fasilitasi senantiasa bekerja sama dalam satu lembaga. Empat unsur ini kemudian membantu peran Ombudsman yang dipimpin seorang ketua dan wakil ketua serta tujuh anggota. Mereka bekerja saling berkelindan demi sebuah peran pengawasan yang diharapkan dapat menciptakan pemerintahan yang baik, bersih dan efisien. (SO)





PROFIL



OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA



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, LL.M.

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 Pem-
angunan, Universitas Surabaya

I. KOORDINATOR BIDANG

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	

Kewenangan dan tanggung jawab Koordinator Bidang

1. Koordinator Bidang bertanggung jawab untuk memastikan terlaksananya program/kegiatan pada masing-masing bidang sesuai dengan yang telah direncanakan;
2. Memberikan usulan program dan saran perbaikan atas kinerja masing-masing bidang dan menyampaikan laporan pertanggung-jawaban kepada Ketua Ombudsman Republik Indonesia

II. KOORDINATOR WILAYAH

1. HJ. AZLAINI AGUS SUMATERA
2. BUDI SANTOSO DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA, JAWA TENGAH, DAN JAWA BARAT
3. KARTINI ISTIKOMAH JAWA TIMUR DAN BALI
4. PETRUS BEDA PEDULI NUSA TENGGARA TIMUR DAN NUSA TENGGARA BARAT
5. IBNU TRICAHYO KALIMANTAN
6. PRANOWO DAHLAN SULAWESI
7. M. KHOIRUL ANWAR MALUKU DAN PAPUA
8. HENDRA NURTJAHJO BANTEN DAN DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA

Kewenangan dan tanggung jawab Koordinator Wilayah

1. Membantu, mensupervisi dan mengevaluasi kinerja Kantor Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia daerah dalam melakukan perencanaan, pelaksanaan dan pelaporan kegiatan.
2. Membantu perencanaan dan pelaksanaan pembukaan Kantor Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia daerah.
3. Membantu pengawasan dan monitoring pelayanan publik serta dugaan terjadinya maladministrasi di wilayahnya;
4. Memberikan usulan program dan saran perbaikan kinerja atas laporan pertanggungjawaban Kantor Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia kepada Ketua Ombudsman Republik Indonesia.
5. Koordinator wilayah akan dilakukan perubahan setiap tahun.

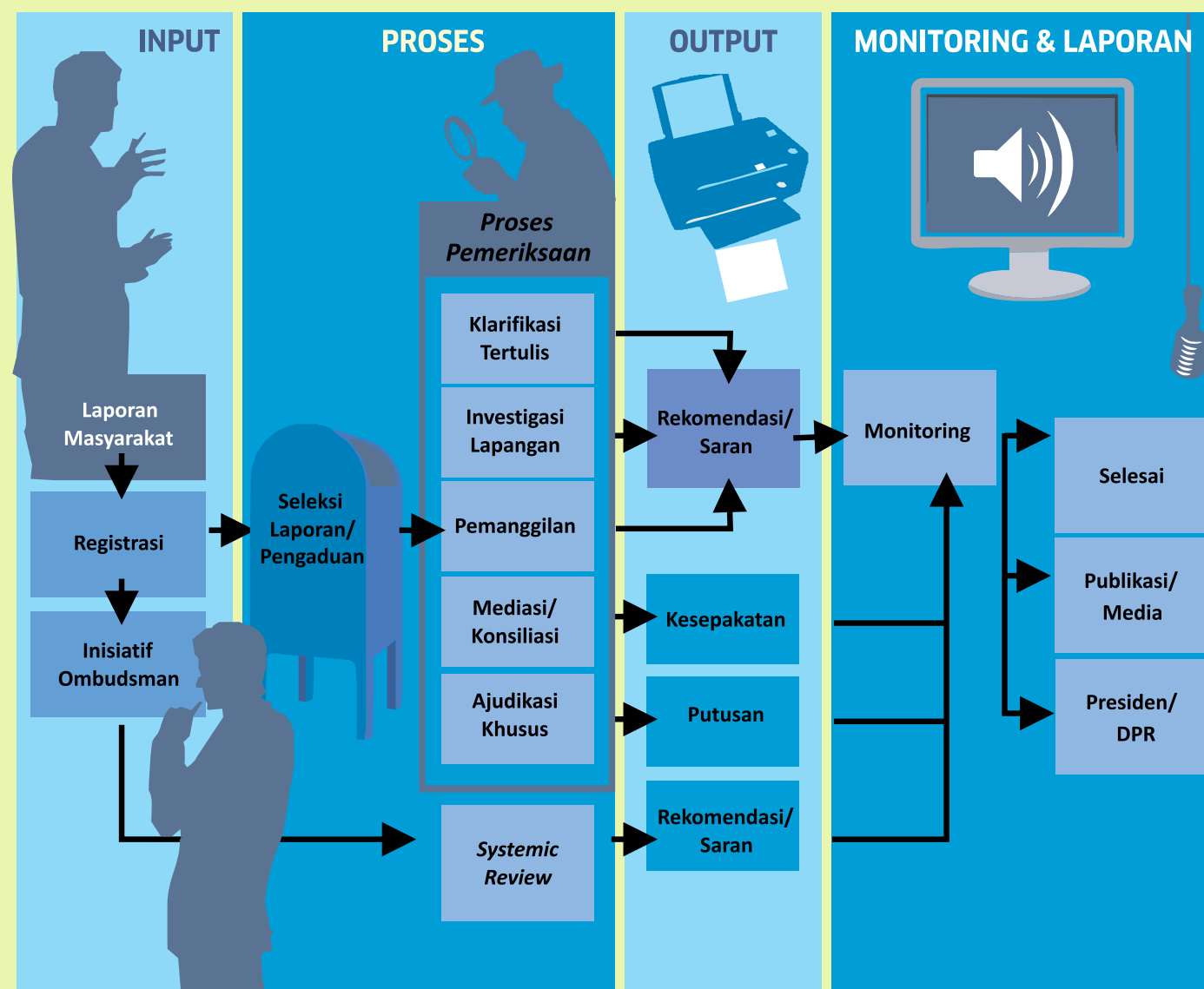
III. KOORDINATOR SUBSTANSI

1. DANANG GIRINDRA WARDANA KOORDINASI
2. HJ. AZLAINI AGUS KOORDINASI
3. BUDI SANTOSO PENDIDIKAN, ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN, DAN LAYANAN HAJI
4. IBNU TRICAHYO PENEGAKAN HUKUM, LINGKUNGAN HIDUP DAN SUMBER DAYA ALAM, SERTA LAYANAN LISTRIK
5. HENDRA NURTJAHJO KETENAGAKERJAAN, IMIGRASI, DAN LEMBAGA PEMASYARAKATAN
6. PRANOWO DAHLAN KEPOLISIAN, CUKAI DAN PAJAK, LAYANAN TELEKOMUNIKASI DAN INFORMASI
7. PETRUS BEDA PEDULI KEPEGAWAIAN, PERDAGANGAN DAN INDUSTRI, SERTA LAYANAN AIR MINUM
8. M. KHOIRUL ANWAR PERHUBUNGAN, PERTANAHAN DAN PEMUKIMAN
9. KARTINI ISTIKOMAH KESEHATAN, PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Kewenangan dan tanggung jawab Ombudsman Republik Indonesia sebagai Koordinator Substansi

1. Melakukan koordinasi dalam kegiatan penyelesaian laporan/pengaduan publik sesuai dengan substansi laporan.
2. Merencanakan, menjalankan dan melakukan evaluasi atas own motion investigation sesuai substansi dalam koordinasinya.
3. Berkoordinasi dengan kementerian, lembaga negara, komisi-komisi di DPR RI dan instansi terkait.
4. Menyampaikan laporan dan usulan program serta saran perbaikan kinerja kepada Ketua Ombudsman Republik Indonesia.

ALUR PENYELESAIAN LAPORAN/PENGADUAN DI OMBUDSMAN RI



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:

- 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
- 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.

- 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.
- 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
- 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.

- 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.
- 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. (SO)



**"Akhir
2013"**

OMBUDSMAN RI HADIR DI 33 PROVINSI

110°

120°

AUSTRALIA

T:0

Mengawasi dengan Teliti

Tuts ponsel pintarnya bertik-tak terus menerus. Namun, bukan pesan pendek ataupun pesan *Blackberry* yang ia ketik. Akan tetapi, serangkaian kalimat dalam bentuk pointer. Kalimat tersebut merupakan catatan atas standar pelayanan di Rumah Tahanan Klas II B Maumere, Kabupaten Sikka, Nusa Tenggara Timur (NTT). Catatan yang disusun Ombudsman RI itu kemudian akan menjadi bahan evaluasi pelaksanaan pelayanan publik di Kabupaten Sikka.

Kedatangan tim Bidang Pengawasan Ombudsman RI ke lokasi tersebut merupakan salah satu rangkaian kegiatan supervisi di salah satu kabupaten Provinsi NTT itu. Selain melakukan pengamatan ke rutan, tim ini juga mengamati penyelenggaraan pelayanan publik di delapan lokasi lain. Di antaranya adalah pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas II Maumere, Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Alok, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sikka dan Pelayanan di Satuan Lalu Lintas Polres Kabupaten Sikka (khusus pelayanan SIM).

Wakil Ketua Ombudsman RI yang juga merangkap sebagai Ombudsman Bidang Pengawasan, Azlaini Agus, menjelaskan, Supervisi Pelayanan Publik merupakan salah satu kegiatan Bidang Pengawasan Ombudsman RI di tahun 2013. Pelaksanaan Supervisi di Kabupaten Sikka Provinsi Nusa Tenggara Timur adalah salah satu dari rangkaian kegiatan supervisi dalam rangka menjalankan amanat UU Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Di setiap rangkaian aktivitas supervisi, jelas dia, akan dilaksanakan seminar supervisi dengan mengundang seluruh kepala instansi atau lembaga yang diamati.

Dalam seminar yang diselenggarakan di Hotel Sylvia Maumere, Kabupaten Sikka, Azlaini, membeberkan buruknya pelayanan di sejumlah instansi publik di sana. Menurutnya, pelayanan publik di instansi pemerintah, swasta, BUMN, BUMD di Kabupaten Sikka perlu pembenahan dan penataan yang lebih baik. Instansi publik yang perlu diperbaiki dalam pelayanan publik di antaranya adalah Polres Sikka, Kantor Pelayanan Perizinan Satu Atap Sikka, Imigrasi Maumere, dan Rutan Maumere. "Pelayanan publik di kantor-kantor tersebut masih jauh dari harapan publik," tutur Azlaini dalam paparannya.

Azlaini menambahkan, perlu ada pembenahan dan penataan kembali seluruh sistem pelayanan publik di Kabupaten Sikka karena kondisinya saat ini masih sangat jauh dari harapan. Dia mengingatkan bahwa jangan pernah menipu diri dengan laporan tentang peningkatan pelayanan di

Kabupaten Sikka. Alasannya karena di sejumlah instansi, termasuk Rutan Maumere dan Imigrasi, di sana terpampang tulisan "Tamu Wajib Lapori". "Namun, pegawainya tidak ada sedangkan nomor *call center* pelayanan tidak aktif saat dihubungi," ungkapnyanya.

Azlaini juga mencatat bahwa hampir semua kantor yang diamati tidak memampang moto pelayanan kecuali RS T.C. Hillers. Namun begitu, pernyataan yang tercantum dalam moto tersebut juga tidak diindahkan oleh petugasnya sendiri. Ungkapan yang terpampang seolah hanya sebagai penghias dinding tanpa ada pengaruh sedikit pun dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Contohnya adalah temuan Ombudsman RI terkait pasien Jamkesmas dan Jamkesda yang masih seakan menjadi 'anak tiri'. Ruang rawat di kelas ini pun masih bolong, tidak ada kipas angin dan sekat pemisah sehingga pengunjung bisa melihat pasien lainnya. Selain itu, obat-obatan juga dibeli oleh pasien sendiri. Di samping perhatian petugas medis sangat kurang terhadap pasien.

Atas temuan itu, Azlaini bisa sedikit bernafas lega. Pasalnya, seluruh pimpinan kantor pelayanan publik di Kabupaten Sikka yang menghadiri seminar menyatakan tekadnya membenahi sistem pelayanan di kantornya agar menjadi lebih baik. Namun begitu, tugas Ombudsman RI, dalam hal ini, belum selesai. Supervisi ini akan tetap ditindaklanjuti dengan melakukan pemantauan oleh Kantor Ombudsman RI Perwakilan NTT dalam waktu tiga bulan setelah pelaksanaan supervisi. "Kami juga meminta kepada setiap pimpinan agar memberikan perhatian serius dalam meningkatkan pelayanan publik," paparnya.

Hasil supervisi yang tak jauh berbeda juga ditemukan Ombudsman Bidang Pengawasan lainnya, Pranowo Dahlan. Dalam pelaksanaan supervisinya di Kota Tasikmalaya, sembilan lembaga pelayanan publik juga mendapat sorotan. Kali ini, tutur dia, praktik pungutan liar dan percaloan menjamur di beberapa instansi. Adapun sembilan lembaga yang menjadi obyek supervisi

adalah Polres Tasikmalaya Kota yang meliputi pelayanan pembuatan SIM dan Samsat, BPN, RSUD, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, BPPT, Lapas II B Tasikmalaya, Kemenag, dan Kantor Imigrasi Kelas II.

Hasil temuan ini, tutur Pranowo, semata-mata harus menjadi perhatian dalam memperbaiki pelaksanaan pelayanan publik. Ombudsman RI memberikan waktu maksimal selama tiga bulan bagi penyelenggara negara untuk membenahi pelayanan publik. Setelah itu, ujar dia, Ombudsman RI akan mengevaluasi dan mengobservasi lagi tanpa ada pemberitahuan lebih dulu.

Pelaksanaan supervisi di dua daerah tersebut merupakan salah satu rangkaian kegiatan supervisi oleh Bidang Pengawasan Ombudsman RI. Pada 2013, Ombudsman RI melaksanakan supervisi di 23 provinsi terhitung mulai medio Maret hingga akhir Agustus 2013. Ada sembilan instansi yang menjadi obyek supervisi Ombudsman RI: RSUD, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, BPN, Kantor Samsat, Satuan Lalu Lintas Polres dalam hal pengurusan SIM, Pelayanan Perizinan Satu Pintu, Imigrasi, Lapas atau Rutan dan KUA.

Tujuan penyelenggaraan kegiatan ini adalah untuk mengetahui kondisi dan kualitas pelayanan publik pada sembilan kantor/instansi penyelenggara pelayanan publik yang menjadi objek pengawasan Ombudsman RI di 23 provinsi. Selain itu, kegiatan ini juga bertujuan untuk merumuskan dan memberikan saran atau masukan terhadap perbaikan penyelenggara pelayanan publik di 23 provinsi yang telah memiliki kantor perwakilan Ombudsman RI. "Fungsi pengawasan ini harus dilakukan dengan seksama dan teliti hingga kepada hal yang paling detail demi penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih baik," ujar Pranowo. (SO)



Foto atas: Hj. Azlaini Agus, Ombudsman Pengawasan Pranowo Dahlan, Pranowo dalam satu kegiatan supervisi

Tak Lelah dalam Mencegah



Muhammad Khoirul Anwar terbatuk. Suaranya parau dan kantung matanya tampak besar. Meski begitu, Ombudsman Bidang Pencegahan tersebut masih terus mendiskusikan rencana sosialisasi pada hari itu. Di meja makan kala menyantap hidangan pagi bersama dua orang Asisten Ombudsman, dia masih tampak bersemangat untuk melakukan kunjungan ke beberapa organisasi masyarakat dan keagamaan serta sejumlah media massa di Provinsi Bengkulu.

Kondisi tersebut dia peroleh di hari ketiga penyelenggaraan sosialisasi dalam rangka pembentukan perwakilan di Provinsi Bengkulu. Kelelahan itu maklum terjadi lantaran dirinya juga melakukan aktivitas serupa di sejumlah daerah pada pekan sebelumnya. Akan tetapi, kondisi letih itu bukan menjadi penghalang atau penghambat bagi dirinya dalam melaksanakan sosialisasi di pelbagai daerah di Indonesia. Kegiatan itu harus berlangsung mengingat pelaksanaan sosialisasi tersebut merupakan salah satu rangkaian yang harus dilakukan dalam upaya membentuk perwakilan Ombudsman RI di daerah.



Ombudsman Bidang Pencegahan Khoirul Anwar memberikan sosialisasi di tengah kelompok nelayan di Bengkulu

Muhammad Khoirul Anwar, mendengarkan keluhan nelayan

Pembentukan perwakilan adalah amanat dari Pasal 5 ayat (2) UU Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Pasal 46 ayat (3) dan (4) UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Berlandaskan pada ketentuan tersebut, Ombudsman RI wajib melaksanakan pembentukan perwakilan di daerah/provinsi atau kabupaten/kota yang memiliki hubungan hirarkis dengan Ombudsman RI Pusat di Jakarta.

Menurut Ombudsman yang mengampu substansi pertanahan ini, pembentukan perwakilan di provinsi bertujuan memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses pelayanan lembaga yang mengawasi perilaku maladministratif ini. Kemudahan pelayanan itu merupakan upaya Ombudsman RI meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengawasan untuk mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Khoirul menambahkan, pada 2012, Ombudsman RI juga telah membentuk perwakilan di 15 provinsi. Pembentukan itu melengkapi 7 kantor perwakilan yang telah ada sekaligus menambah jumlah perwakilan menjadi 23 kantor di luar Kantor Pusat Ombudsman RI di Jakarta.

Tahun 2013, ujar Khoirul, Ombudsman RI akan membentuk sembilan perwakilan baru yang salah satunya adalah di Provinsi Bengkulu (Bengkulu). Adapun delapan perwakilan lain adalah Provinsi Banten (Serang), Jambi (Jambi), Kalimantan Tengah (Palangkaraya), Sulawesi Barat (Mamuju), Gorontalo (Gorontalo), Maluku Utara (Ternate), Papua Barat (Manokwari), dan Bangka Belitung (Pangkal Pinang). Penambahan sembilan perwakilan ini akan menggenapi jumlah kantor Ombudsman RI yang menjangkau 33 provinsi.

Dengan pembentukan perwakilan di provinsi, Khoirul menerangkan, seluruh lapisan masyarakat diharapkan dapat mengadukan dan melaporkan pelayanan publik yang dianggap tidak memuaskan serta menyalahi aturan dan administrasi yang berlaku. Dengan demikian, ungkap dia, pelayanan publik di 33 provinsi diharapkan dapat berjalan maksimal dan sesuai standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan. "Mari kita rawat pelayanan publik dengan cara mengawasi pelaksanaannya dan melaporkan pelanggarannya," tegas Khoirul.

"Mari kita rawat pelayanan publik dengan cara mengawasi pelaksanaannya dan melaporkan pelanggarannya," tegas Khoirul.

Aktivitas sosialisasi dan pembentukan perwakilan di 33 provinsi adalah salah satu kegiatan di Bidang Pencegahan Ombudsman RI. Program lain yang juga diampu dalam bidang ini adalah kerjasama lembaga. Ombudsman Bidang Pencegahan yang mengampu substansi Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Kartini Istikomah, mencontohkan, salah satu kerjasama yang telah dilakukan Ombudsman RI adalah menjalin kerja dengan United Nations Development Programme (UNDP) yang dikelola Strengthening Access to Justice in Indonesia (SAJI).

Kerjasama ini, menurut Kartini, berkaitan dengan penerimaan pengaduan mengenai pelayanan publik di tiga kota. Ketiganya adalah Banda Aceh, Palu dan Palangkaraya. Rencananya, di tiap daerah tersebut akan dibentuk posko pengelolaan pengaduan internal pelayanan publik yang dapat diakses masyarakat sekitar yang hak pelayanan publiknya dicerderai penyelenggara negara.

Contoh lain, ungkap Kartini, adalah melakukan kerjasama dengan Anti-Corruption and Civil Rights Commission (ACRC). Kali ini, kerjasama tersebut bertalian dengan perlindungan di bidang ketenagakerjaan, khususnya tenaga kerja Indonesia yang berada di Korea Selatan dan tenaga kerja Korea Selatan yang bekerja di Indonesia. Kerjasama itu, ucap dia, diharapkan dapat membuka jaringan sekaligus memberikan kemudahan dalam menyampaikan aduan apabila ada tenaga kerja yang berasal dari dua negara itu mengalami perlakuan buruk dalam hal pelayanan publik.

Selain menjalin kerjasama dengan lembaga luar negeri, Ombudsman RI juga telah melakukan kerjasama dengan lembaga dalam negeri. Misalnya kerjasama dengan Markas Besar Kepolisian Indonesia dan Badan Pertanahan Nasional. Dua kerjasama tersebut diharapkan dapat mempermudah proses penanganan pengaduan masyarakat sehingga penyelenggaraan pelayanan publik dapat berjalan sebagaimana mestinya. "Ini juga termasuk dalam kegiatan mencegah perilaku maladministrasi penyelenggara negara," tutur Kartini.

Kegiatan Penelitian dan Pengembangan (Litbang) juga masuk dalam ranah Bidang Pencegahan. Aktivitas litbang juga sangat berpengaruh dalam upaya mencegah praktik maladministrasi penyelenggara negara. Ombudsman Pencegahan yang juga mengampu substansi Imigrasi, Hendra Nurtjahjo, menjelaskan, salah satu ranah pelayanan publik yang menjadi perhatian Ombudsman RI adalah pelayanan perizinan. Unit ini kerap kali memperoleh rapor merah dari masyarakat lantaran seringkali didapat temuan adanya praktik pungutan liar. Temuan ini yang kemudian melatarbelakangi pelaksa-



Kartini Istikomah tengah menerima tamu internasional



Wawancara Kartini Istikomah



Memberikan ceramah umum keombudsman di kampus-kampus merupakan salah satu menu sosialisasi Ombudsman Bidang Pencegahan

naan penelitian di unit pelayanan publik.

Salah satu penelitian yang kini tengah digagas Ombudsman RI adalah survei kepatuhan kementerian terhadap UU Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009. Aspek yang menjadi perhatian dalam survei kepatuhan ini adalah terpenuhannya komponen standar pelayanan yang ada di unit pelayanan publik, khususnya unit perizinan. Hasil akhir dari survei ini, menurut Hendra, adalah penilaian akan keterpenuhannya komponen standar tersebut di kementerian yang menyelenggarakan unit pelayanan publik.

Survei ini, ungkap Hendra, diharapkan dapat mencegah praktik maladministrasi khususnya pungli di unit perizinan yang ada di kementerian. Upaya pencegahan berupa pemenuhan komponen standar pelayanan yang salah satunya terdiri atas standar waktu pelayanan dan informasi biaya pelayanan. "Karena dua aspek itu yang kerap kali dikeluhkan masyarakat dan menjadi celah praktik maladministrasi," ujar Hendra.

Bak bunyi pepatah: lebih baik mencegah daripada mengobati, Ombudsman RI juga melakukan upaya pencegahan praktik maladministrasi oleh penyelenggara negara. Upaya lain juga dilakukan dengan memberikan pemahaman kepada masyarakat akan pentingnya menjaga hak pelayanan publik mereka. Salah satu cara pemberian pemahaman dan kesadaran kepada masyarakat itu adalah dengan memasang segala informasi terkait Ombudsman RI dan pelayanan publik di situs resmi lembaga yang dikelola tim Information Technology (IT) Ombudsman RI. Semuanya dilakukan untuk mencegah, tanpa kenal lelah. (SO)



Hendra Nurtjahjo pada satu acara di FHUI

Masyarakat Mengadukan, Ombudsman Menyelesaikan

Puluhan pedagang yang tergabung dalam Persatuan Pegiat Usaha Stasiun se-Jabodetabek (Perpustabek) bersama LBH Jakarta menyambangi Kantor Ombudsman RI. Kedatangan mereka adalah untuk mengadukan dugaan maladministrasi yang dilakukan PT KAI saat melakukan pengurusan. "Kami curiga, ada maladministrasi yang dilakukan PT KAI dalam proses pengurusan kios pedagang. Karena Ombudsman yang berwenang, maka kami laporkan hal ini," kata perwakilan pedagang Handika Febrian, di kantor Ombudsman RI pada medio April 2013.

Handika menyesalkan akan ketiadaan dialog yang dilakukan PT KAI dengan pedagang sebelum pengurusan. PT KAI hanya melakukan sosialisasi. "PT KAI tidak pernah mau melakukan dialog padahal surat dari Komnas HAM jelas meminta PT KAI untuk melakukan mediasi dan dialog," tambahnya.

Ketiadaan dialog dari PT KAI juga diamini Ketua Persatuan Pedagang Stasiun se-Jabodetabek, Sri Wahyuni. Menurutnya, PT KAI hanya meminta pedagang segera mengosongkan kios tanpa ada dialog sebelumnya. "Informasi hanya surat harus segera mengosongkan bangunan, sementara belum ada dialog yang komprehensif. Makanya, kami tak mau digusur saja. Harus ada dialog," ujar Sri.

Pengaduan seperti itu tidak hanya sekali diterima Ombudsman RI. Lembaga Negara Pengawas Pelayanan Publik ini menerima ratusan bahkan ribuan laporan dan aduan masyarakat terkait dugaan praktik maladministrasi. Inilah salah satu tugas lembaga yang dahulu bernama Komisi Ombudsman Nasional: menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Mengacu pada Pasal 7 UU Nomor 37 Tahun 2008, Ombudsman RI memiliki delapan tugas. Empat tugas pertama merupakan tugas yang diampu Bidang Penyelesaian Laporan. Satu tugas telah tertera di atas sementara tiga lagi adalah melakukan pemeriksaan substansi atas laporan; menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman RI dan; melakukan investigasi atas prakarsa sendiri.

Ombudsman Bidang Penyelesaian Laporan, Budi Santoso, menjelaskan, dalam menjalankan tugas di Bidang Penyelesaian

Laporan, ada enam tim yang menangani laporan. Tiap tim beranggotakan lima hingga enam asisten yang terdiri atas asisten pratama, muda dan madya. Setiap tim memiliki ranah substansinya masing-masing. Misalnya, ungkap Budi, tim satu menangani laporan yang berkaitan dengan administrasi kependudukan dan pendidikan sedangkan tim lima mengampu substansi pertanahan dan pemukiman. "Semua tim senantiasa melaporkan perkembangan penyelesaian laporannya kepada pimpinan," jelas Budi.

Budi menambahkan, sebagian besar penanganan laporan masyarakat selesai di tahap permintaan klarifikasi. Tahap ini merupakan salah satu wewenang yang dimiliki Ombudsman RI sebagaimana tertuang dalam Pasal 8 UU Nomor 37 Tahun 2008. Pada poin C tertera Ombudsman RI berwenang meminta klarifikasi dan/atau salinan atau fotokopi dokumen yang diperlukan dari instansi mana pun untuk pemeriksaan laporan dari instansi terlapor.

Namun begitu, dalam upaya penyelesaian laporan, tidak tertutup kemungkinan Ombudsman RI mengambil tahapan lain. Seperti melayangkan panggilan terhadap pelapor, terlapor atau pun pihak lain yang terkait dengan laporan. Boleh jadi, ucap Budi, laporan selesai pada tahap mediasi dan konsiliasi. Dua tahapan tersebut tercantum pada poin D dan E Pasal 8 UU Nomor 37 Tahun 2008. "Selalu ada pertimbangan atas pemilihan tahapan itu," papar Budi.

Budi memisalkan penanganan laporan Persatuan Pegiat Usaha Stasiun se-Jabodetabek (Perpustabek) harus menempuh langkah mediasi. Penyelesaiannya tanpa harus melalui tahap menyurati pihak terlapor lebih dulu. Alasannya adalah bilamana mengambil langkah permintaan klarifikasi dengan surat, maka akan memerlukan waktu lebih panjang sementara lahan tempat mereka berdagang tidak lama lagi akan digusur. "Jadi langsung saja dengan mediasi," tegas Budi.

Suara senada juga disampaikan Ombudsman Bidang Penyelesaian Laporan yang mengampu substansi kepegawaian, Petrus Beda Peduli. Menurut Petrus, Ombudsman RI memiliki beberapa cara dalam menyelesaikan laporan/pengaduan yakni melalui klarifikasi, mediasi, adjudikasi hingga rekomendasi. Me-

diiasi, ungkap dia, merupakan salah satu cara efektif dalam penyelesaian sengketa. Akan tetapi, mediasi bisa terlaksana bila masing-masing pihak bersedia berkomunikasi. "Ombudsman RI berperan sebagai mediator juga membantu memperlancar komunikasi antara pihak yang bersengketa," jelasnya.

Yang harus menjadi catatan di sini, papar Petrus, adalah tidak semua laporan/pengaduan ke Ombudsman RI diselesaikan dengan penerbitan rekomendasi. Proses pengeluaran rekomendasi menempuh proses yang relatif panjang. Apabila kedua belah pihak sepatutnya untuk melakukan mediasi, masalah tersebut dapat selesai dalam waktu relatif cepat. "Tidak ada pihak yang menang atau kalah dalam proses ini. Mediasi mengutamakan *win-win solution*. Jadi, kedua pihak puas dengan kesepakatan yang dihasilkan," jelas Petrus.

Berkaitan dengan rekomendasi, menurut Petrus, tahap tersebut merupakan langkah pamungkas. Pihak terlapor dan atasan terlapor wajib melaksanakan Rekomendasi Ombudsman RI. Pernyataan itu tertuang pada Pasal 38 UU 37/2008. Dalam hal terlapor dan atasan terlapor tidak melaksanakan rekomendasi, Ombudsman RI dapat mempublikasikan atasan terlapor yang tidak melaksanakan rekomendasi dan menyampaikan laporan kepada DPR dan Presiden. "Salah satu rekomendasi terbaru yang diterbitkan dan telah dilaksanakan terlapor adalah rekomendasi untuk PT. Telkom atas laporan Forum Komunikasi Penjualan PT Telkom (FKPT)," ungkap Petrus.

Lebih lanjut, Petrus menyatakan, dalam menjalankan tugas dan wewenangnya, Ombudsman RI mengasaskan diri pada delapan hal. Salah satunya adalah tidak memihak. Sikap imparial ini berlaku untuk setiap tahapan penyelesaian laporan. Untuk itulah, ungkap dia, Ombudsman RI senantiasa memosisikan diri sebagai penengah atas setiap laporan yang disampaikan masyarakat. "Masyarakat cukup melaporkan untuk kemudian Ombudsman akan menyelesaikan," janjinya. (SO)

Foto Atas dari kiri ke kanan: Ombudsman Penyelesaian Laporan Budi Santoso, Ombudsman Penyelesaian Laporan Petrus Beda Peduli, Petrus (kanan) didampingi Asisten Ombudsman menyimak klarifikasi lisan Terlapor

Peran Vital Sekretaris Jenderal

Ruang itu tak lagi kosong. Suara tuturan dan percakapan antar insan kini kerap terdengar keluar. Sang penghuni, Sekretaris Jenderal Ombudsman RI, telah mengisi ruangnya dan kerap mengundang stafnya untuk berdiskusi. Alphonsa Ani Maharsi, yang sebelumnya menjabat sebagai Kepala Pusat Informasi dan Pengawasan BPKP, resmi ditabalkan sebagai orang nomor satu di Sekretariat Jenderal Ombudsman RI.

Bertempat di Ruang Abdurrahman Wahid, Gedung Lembaga Negara Pengawas Pelayanan Publik ini, Ketua Ombudsman RI, Danang Girindrawardana, melantik Alphonsa Ani Maharsi sebagai Sekretaris Jenderal Ombudsman RI, Jumat (3/5). Dengan dihadiri seluruh pimpinan lembaga negara pengawas pelayanan publik ini, Danang memimpin pelantikan tersebut tepat pukul 14.00 WIB. Alphonsa Ani Maharsi menggantikan Sekretaris Jenderal sebelumnya, Suhariyono, yang kembali bertugas sebagai Staf Ahli Bidang Pengembangan Budaya Hukum di Kementerian Hukum dan HAM.

Dalam sambutannya, Danang berpesan kepada Ani bahwa posisi Sekretaris Jenderal sangat strategis. Perannya sebagai orang nomor satu di Sekretariat Jenderal sangat vital lantaran dia melaksanakan fungsi koordinasi sekaligus pembinaan dan dukungan administrasi serta hubungan antar lembaga. "Pelantikan ini adalah bagian dari langkah penguatan kelembagaan Ombudsman RI," ungkap Danang dalam pidatonya di hadapan puluhan hadirin yang salah satunya adalah Kepala BPKP, Mardiasmo.

Usai pelantikan, wanita yang pernah mengenyam pendidikan di Virginia Commonwealth University itu langsung menerima jabat tangan dan ucapan selamat dari seluruh hadirin yang mengikuti acara pelantikannya. Sambil tersenyum, dia menyambut hangat setiap tangan yang menyalaminya sambil mengucap "terima kasih." Tidak lama setelah menerima ucapan selamat, Ani langsung mengunjungi ruangnya yang terletak di sisi kanan koridor Lantai 7, Gedung Ombudsman RI.

Ruangan itu kini kembali hangat setelah beberapa pekan tak berpenghuni. Aktivitas hilir mudik staf sekretariat jenderal menjadi tak awam lagi. Ani, pada pekan pertamanya bekerja, seringkali memanggil stafnya untuk melakukan koordinasi terkait tugas penyelenggaraan kegiatan koordinasi, sinkronisasi dan integrasi administrasi kegiatan Ombudsman RI. "Harus ada alokasi waktu untuk bincang-bincang karena perbincangan adalah bagian dari koordinasi dan membangun jejaring," ungkap Ani.

Ani mengingatkan bahwa komunikasi merupakan langkah pertama yang harus dibangun dan dipelihara. Karena dengan komunikasi, setiap orang dapat saling mengetahui apa yang mereka inginkan satu sama lain. Demikian juga dalam dunia kerja, menurut Ani, setiap insan harus saling berkomunikasi dan memahami apa yang dikehendaki pimpinan, rekan kerja

dan stafnya. "Sehingga ada saling pengertian yang terbangun," ucapnya.

Dalam kapasitasnya sebagai Sekretaris Jenderal, Ani memahami benar peran pentingnya di lembaga negara pengawas perilaku maladministrasi ini. Berdasarkan UU Nomor 37 Tahun 2008 tentang Pelayanan Publik, Ombudsman RI dibantu oleh sebuah sekretariat yang dipimpin Sekretaris Jenderal. Tugasnya adalah menyelenggarakan dukungan administratif kepada Ombudsman RI.

Dukungan administratif yang dimaksud, menurut Peraturan Presiden Nomor 20 Tahun 2009 tentang Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia, adalah penyelenggaraan kegiatan koordinasi, sinkronisasi, dan integrasi administrasi kegiatan dan tindak lanjut Ombudsman RI. Selain itu, dukungan pelayanan administrasi dalam penyusunan rencana kerja dan program kerja Ombudsman RI juga menjadi bagian dukungan administratif tersebut. "Ada juga pelayanan kegiatan pengumpulan, pengolahan, dan penyajian data serta penyusunan laporan kegiatan Ombudsman RI," tutur Ani.

Seluruh dukungan administratif itu, ucap dia, harus dilakukan oleh Sekretariat Jenderal. Oleh karena itu, Ani mengingatkan, pembagian tugas di lembaga ini harus jelas dan memiliki garis pembeda yang tegas. Seperti diketahui, dalam menjalankan tugasnya, Ombudsman RI memiliki tiga bidang kerja: Bidang Pencegahan, Penyelesaian Laporan dan Pengawasan. Keberadaan Sekretariat Jenderal adalah membantu proses administratif ketiga bidang tersebut.

Namun begitu, dia menegaskan, kesatuan lembaga tetap menjadi acuan kendati ada pembagian tugas yang jelas dan tegas. Pembagian porsi kerja ini mutlak diperlukan agar tidak ada tumpang tindih dalam pelaksanaan tugas-tugas lembaga. "Jangan sampai ada *overlapping* pekerjaan," paparnya.

Lebih lanjut, dia mengatakan bahwa penciptaan sistem kerja harus menjadi prioritas. Karena dengan sistem yang baik, setiap proses kerja yang dilakukan akan berjalan sesuai harapan dan perencanaan. Akan tetapi, bila mana sistem belum terbangun, suatu lembaga dengan individu-individu

mumpuni pun sulit untuk berkembang. "Itulah tugas yang harus dilakukan dengan segera yakni membangun sistem," ujar dia.

Ani melanjutkan, dalam waktu dekat, dirinya akan meminta pendapat pimpinan Ombudsman RI terkait kebutuhan dan persoalan yang dihadapi. Daftar kebutuhan dan permasalahan itu kemudian menjadi acuan untuk memperbaiki sistem yang selama ini telah terbangun. "Sebagai pendukung administratif, sekretaris jenderal harus memastikan bahwa seluruh kebutuhan administratif lembaga telah terpenuhi," ucap Ani.

Terkait rencana penambahan personel di Sekretariat Jenderal Ombudsman RI, wanita kelahiran Jakarta ini mengaku jumlah personel memang sangat minim, tapi untuk sementara dirinya berupaya untuk mengoptimalkan sumber daya yang ada. Menurut dia, saat ini, hal paling penting yang harus dikerjakan adalah membangun sistem kerja. Caranya adalah dengan mengadakan suatu pertemuan besar yang dihadiri seluruh insan Ombudsman RI baik dari elemen substansi dan kesekretariatan untuk mempertegas pembagian kerja. "Pertemuan itu diharapkan dapat menjadi wadah untuk saling mendengar kebutuhan yang diperlukan oleh setiap insan Ombudsman RI," tutupnya. (SO)

Menyorot Pandang dari Helikopter

Alphonsa Ani Maharsi tak bingung lagi. Pilihannya bulat: Ombudsman Republik Indonesia. Keputusan itu diambil setelah dia sempat bimbang antara memilih Jabatan di Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN & RB) atau Sekretaris Jenderal Ombudsman RI. Wanita lulusan Virginia Commonwealth University, USA itu akhirnya resmi ditabalkan sebagai Sekretaris Jenderal Ombudsman RI menggantikan pejabat sebelumnya, Suhariyono, yang kembali bertugas sebagai Staf Ahli Bidang Pengembangan Budaya Hukum di Kementerian Hukum dan HAM pada Jumat (3/5).

Pada pekan pertamanya bekerja di Ombudsman RI dan dalam kesibukannya berdiskusi dengan staf sekretariat, Ani meluangkan waktu untuk berbincang dengan Redaksi Majalah Suara Ombudsman RI. Dengan rileks dan nada suara yang tenang, Ani menjawab sejumlah pertanyaan yang disampaikan Setia Marlyna, Muhammad Arief Wibowo dan Asep Wijaya seraya menjelaskan cara kerja seperti menyorot pandang dari helikopter. Berikut ini petikan wawancaranya:

Bisa Anda ceritakan perjalanan karier Anda sebelum bertugas di Ombudsman RI?

Karier kerja saya bermula di Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP). Di BPKP, saya memperoleh beasiswa Master ke Amerika Serikat tepatnya di Virginia Commonwealth University, Richmond, Virginia, USA. Sebelum berangkat ke Amerika Serikat, saya sempat bertugas di BPKP Provinsi Denpasar selama sembilan bulan.

Sepulang dari Amerika Serikat, saya ditugaskan sebagai Kepala Sub Bidang Laporan, Bidang Evaluasi dan Laporan, Pusdiklatwas BPKP. Berturut-turut, kemudian saya menjabat sebagai Kepala Bidang Program dan Sertifikasi pada Pusbin JFA, Direktur Pengawasan Pinjaman dan Bantuan Luar Negeri pada Deputi Pengawasan Instansi Pemerintah Bidang Perekonomian, Kepala Biro Perencanaan, Kepala Puslitbangwas dan Kepala Pusat Informasi dan Pengawasan BPKP. Dari BPKP, saya bergabung di sini bersama Ombudsman RI sebagai Sekretaris Jenderal.

Dari pengamatan Anda selama beberapa hari, apa yang menjadi catatan Anda?

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama:
Alphonsa Ani Maharsi

Tempat & Tanggal Lahir:
Jakarta, 29 Juli 1959

Pendidikan:
S1 Sekolah Tinggi Administrasi Negara (STAN), Jakarta
S2 Virginia Commonwealth University, Richmond, Virginia, USA

Pengalaman Kerja:

- Sekretaris Jenderal Ombudsman RI (2013)
- Kepala Pusat Informasi dan Pengawasan BPKP
- Direktur Pengawasan Pinjaman dan Bantuan Luar Negeri pada Deputi Pengawasan Instansi Pemerintah Bidang Perekonomian
- Kepala Bidang Program dan Sertifikasi pada Pusbin JFA



Pengamatan awal saya mengarah pada komunikasi. Menurut saya, setiap insan Ombudsman RI harus saling berkomunikasi satu sama lain baik antar sesama insan di elemen substansi dan fasilitasi maupun antara elemen substansi dan fasilitasi. Komunikasi ini diperlukan untuk menegaskan pembagian tugas antara tugas asisten Ombudsman RI dengan sekretariat. Sehingga tidak terjadi tumpang tindih pelaksanaan tugas.

Saya percaya pekerjaan kita adalah satu sistem yang bisa saling mendukung antara satu bidang dengan bidang lain. Tugas kami di Sekretariat Jenderal jelas yakni mendukung kebutuhan administratif lembaga.

Apa contoh komunikasi yang mendukung kebutuhan administratif?

Misalnya, saya pernah bertanya kepada ketua apakah Ombudsman RI pernah melakukan audiensi ke Presiden? Dan beliau menjawab, sepanjang hampir 2,5 tahun masa kepemimpinannya, Ombudsman RI belum pernah melakukan audiensi ke Presiden. Berarti, ini menjadi PR (pekerjaan rumah) kita untuk merencanakan audiensi ke Presiden agar kiprah dan kinerja lembaga ini sampai ke telinga Presiden.

Langkah komunikasi lain yang ditempuh?

Langkah lain adalah mengusahakan pertemuan dengan pimpinan untuk mendata apa saja yang dibutuhkan pimpinan dan asisten Ombudsman RI dari sekretariat dan bagaimana sikap

sekretariat sehingga sinkron antara apa yang dibutuhkan dan apa yang harus disediakan. Sebagai fungsi fasilitasi, kami perlu memahami proses bisnis dari seluruh insan Ombudsman RI, sehingga dapat menerjemahkannya ke dalam kebutuhan anggota sistem kerja dan kebutuhan fasilitasi lainnya.

Kita bekerja dalam satu rangkaian dan tidak berhenti di situ, namun kontribusi apa yang bisa kita berikan ke rangkaian itu.

Apakah saat ini sekretariat memerlukan tambahan pegawai untuk melakukan langkah komunikasi tersebut?

Ya, pegawai sekretariat memang masih sangat minimal. Namun begitu, kita akan mengoptimalkan sumber yang ada terlebih dulu. Dengan pemanfaatan IT, perbaikan mekanisme kerja, koordinasi dan komunikasi yang lebih baik, mudah-mudahan tenaga yang minim masih bisa dioptimalkan sampai usulan formasi PNS disetujui oleh Menpan RB

Mari kita beranjak ke rencana kerja Anda, apa yang menjadi prioritas lembaga saat ini?

Masalah sekretariat yang paling tampak adalah bagian keuangan. Transfer uang untuk teman-teman di daerah masih ada hambatan teknis yang belum dipecahkan. Ditambah lagi, suntikan dana ke perwakilan yang masih sangat kecil dibandingkan kebutuhan yang harus mereka penuhi. Belum lagi mengenai pertanggungjawaban dan sebagainya. Semua itu merupakan satu lingkaran. Artinya, kalau mau cepat dapat uang ya

harus cepat juga pertanggungjawabannya karena ini semua satu sistem. Untuk itu, saat ini, kami tengah merumuskan satu sistem yang tepat.

Bagaimana dengan sistem pengadaan barang?

Seperti yang kita ketahui, transfer dana ke perwakilan seringkali terlambat. Kerap kali kita sudah meminta dana untuk alokasi perwakilan namun kemudian tidak diberikan ke perwakilan karena kebutuhan Ombudsman RI Jakarta yang tinggi. Permasalahan lain adalah belum memadainya jumlah maupun kapasitas pengelola keuangan di perwakilan. Bahkan di beberapa perwakilan, pengelola keuangan masih dirangkap oleh asisten. Konsekuensinya, sesibuk apapun tugas pengelola keuangan, pertanggungjawaban itu harus segera disampaikan. Kalau tidak, proses lain pasti akan terhambat.

Lantas, kiat apa yang akan ditempuh untuk memperbaiki sistem ini?

Keluar dari kebiasaan-kebiasaan. Ada jargon, kita harus membiaskan yang benar bukan membenarkan yang biasa. Kita harus menularkan hal-hal baru yang benar. Ombudsman RI dikenal masyarakat melalui kontribusinya. Seperti diskusi saya sebelumnya dengan pimpinan. Jika ada laporan dari masyarakat, tindak lanjut kita seperti apa dan bagaimana juga dengan masyarakat yang tidak melapor karena keterbatasan satu atau

dua hal namun hak mereka atas pelayanan publik juga dilanggar? Nah, kita harus mengakomodir kemungkinan-kemungkinan itu juga melalui manajemen sistem yang komprehensif.

Misal, salah satunya kita mulai dari perbaikan sistem IT kita yang mendukung mobilitas laporan kearsipan di Ombudsman RI dan tentunya manajemen keuangan di lembaga. Semua kita lakukan bersama untuk kemajuan Ombudsman RI.

Apa saran Anda untuk memperbaiki kinerja lembaga?

Mari kita berimajinasi seolah-olah kita tengah berada di helikopter yang tengah mengudara. Di atas sana, kita bisa melihat apapun secara lebih komprehensif. Berangkat dari sana, kita kemudian bisa mengetahui persoalan apa saja yang tengah dihadapi melalui metode *helicopter view* tadi.

Sehingga, kita bisa menyelesaikan satu per satu masalah yang ada karena kita telah mengetahui gambaran besarnya dan mengidentifikasi persoalannya.

Bisa Anda sebutkan satu kalimat harapan untuk Ombudsman RI?

Kita sama-sama berharap Ombudsman RI bisa lebih dikenal masyarakat sehingga mereka berani mengadu dengan lebih obyektif. (SO)



Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Timur

Disuruh Gugat, Lapor Ombudsman, Sertifikat Beres



Kabar Pwk - Jawa Timur - Pelapor menunjukkan sertifikat yang akhirnya mereka dapatkan melalui penyelesaian laporan Ombudsman

Seringkali Terlapor berkecil dalam memberikan layanan. Jurus yang acapkali digunakan adalah menyarankan Pelapor untuk menggugat di Pengadilan. Memang, dengan menggugat ke Pengadilan akan diperoleh kepastian hukum, tapi bukan berarti keadilan akan didapatkan. Padahal, maksud pembentukan Ombudsman di Indonesia salah satunya adalah karena terlalu banyaknya perkara yang menumpuk di pengadilan serta proses penyelesaian sengketa yang tidak murah dan juga tidak sederhana.

Ini yang terjadi di Kantor Pertanahan Surabaya II. Kala itu Pelapor yang sudah mengajukan permohonan HGB sejak 1998, berkas permohonannya mengendap sekitar lima tahun tanpa perkembangan penyelesaian. Hingga pada suatu hari, ia melihat tayangan salah satu stasiun televisi di Surabaya yang sedang menayangkan secara *live*, dialog interaktif yang membahas kinerja pelayanan Badan Pertanahan Nasional (BPN). Sontak saja, Pelapor langsung mendatangi kantor Ombudsman dan berkonsultasi dengan Asisten Ombudsman di Kantor Perwakilan Jawa Timur. Setelah syarat dan bukti laporan dilengkapi Pelapor, Ombudsman langsung memanggil Kepala Kantor Pertanahan Surabaya II untuk melakukan koordinasi penyelesaian laporan masyarakat. Kebetulan waktu itu, ada beberapa laporan terkait pelayanan di Kantor Pertanahan Surabaya II.

Sesuai panggilan Ombudsman, Terlapor hadir dan memberikan keterangan dan diperoleh pokok permasalahan yaitu mengenai Surat Kuasa untuk melakukan transaksi jual beli antara Yayasan Al-Jafar sebagai penjual dengan Pelapor sebagai pembeli. Masalahnya, pemberi kuasa dalam surat kuasa tersebut tidak terdapat dalam dokumen akta pendirian Yayasan sebagai Pengurus. Juga dalam surat kuasa yang dilampirkan Pelapor hanya tertulis nama sebagai pemberi kuasa saja, tanpa ada tanda tangan, sehingga menurut Terlapor, Pemberi Kuasa bukan orang yang berwenang untuk melakukan transaksi. Oleh karena itu, Terlapor berkesimpulan bahwa transaksi jual beli tanah dan bangunan rumah antara Yayasan Al-Jafar dan Pelapor adalah tidak sah atau cacat hukum. Sehingga untuk membuat transaksi tersebut sah menurut hukum, Pelapor harus mengajukan gugatan kepada Pengadilan Negeri Surabaya.

Pelapor tidak begitu saja menerima saran dari Kantor Per-

tanahan karena Pelapor sangat yakin bahwa Penjual rumahnya adalah pengurus yang sah Yayasan Al-Jafar. Jika tidak ada kewenangan dari Penjual untuk melakukan transaksi, pastilah Notaris tidak akan membuat Akta Jual Beli. Dengan bimbingan Asisten Ombudsman, Pelapor mencoba mendatangi Kantor Notaris MR. Oe Siang Djie yang dulu membuat Akta Jual Beli dan kepada Asisten Notaris yang dulu memproses transaksi. Dia juga telah menerima kuasa untuk mengurus SHGB dengan biaya tiga juta rupiah. Namun anehnya, dengan biaya sedemikian mahal, Pelapor masih harus ke sana-kemari sendiri, bolak balik ke kantor kelurahan dan pertanahan. Kantor Notaris penerima kuasa tersebut hanya memberikan konsultasi dan arahan saja, tidak terjun ke lapangan.

Akan tetapi setelah diinvestigasi Ombudsman, ternyata Kantor Notaris yang sekarang menempati Kantor Notaris MR. Oe Siang Djie bukanlah pemegang protokol yang menyimpan berkas akta pendirian Yayasan Al-Jafar serta akta jual beli antara Pelapor dengan Yayasan Al-Jafar, meskipun alamat dan nomor telepon masih tetap seperti semula. Setelah Pelapor mengancam akan melaporkan Asisten Notaris tersebut kepada yang berwajib barulah diberi informasi bahwa Notaris pemegang protokolnya adalah notaris lain yang berkantor di jalan Surabaya. Teguran lisan tersebut di bawah bimbingan dan arahan Asisten Ombudsman RI yang menangani.

Atas usaha yang gigih dan tak kenal putus asa, Pelapor akhirnya menemukan Berita Acara Perubahan Pengurus Yayasan Al-Djafar No. 64 yang dibuat di hadapan Notaris MR. Oe Siang Djie pada 18 Juli 1975, yang isinya menerangkan bahwa penjual pada perjanjian jual beli No. 11 Notaris MR. Oe Siang Djie pada 14 April 1982 adalah Pengurus Yayasan Al-Djafar yang sah menurut hukum. Bukti tambahan tersebut setelah salinannya dilegalisasi sebagai salinan yang sah maka diberikan oleh Ombudsman kepada Terlapor dan dijelaskan bahwa penjual rumah dan bangunan obyek HGB yang diajukan oleh Pelapor adalah orang yang mempunyai kewenangan untuk menjual, karena mereka adalah pengurus Yayasan al-Jafar. Sehingga tanpa mengubah surat kuasa dan tidak perlu mengajukan gugatan kepada Yayasan Al-Jafar di Pengadilan Negeri Surabaya, maka proses SHGB yang diajukan oleh Pelapor

harus ditindaklanjuti oleh Terlapor.

Sekira sebulan kemudian, Pelapor datang ke Ombudsman dan mengabarkan bahwa dia sudah memperoleh SK Kepala Kantor Pertanahan yang telah mengabulkan permohonan HGB-nya. Dan tepat pada 2 April 2013 lalu, SHGB yang diidamkan Pelapor sudah selesai dan sudah diambil di Kantor Pertanahan Surabaya II. Bahkan sampai sekarang pun Pelapor masih sering datang ke Kantor Perwakilan Ombudsman RI Jawa Timur. Hanya saja kalau dulu tujuannya adalah ingin mengetahui proses perkembangan laporannya, sekarang ganti tujuan malah menawarkan rumahnya.

"Barangkali ada yang berminat membeli, harganya pun tidak begitu mahal hanya Rp 2M, bisa nego atau bisa dijadikan Kantor Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur, daripada ngontrak terus!", dengan senyum manisnya Pelapor menawarkan. (SO)

Kepala Perwakilan Ombudsman Sulsel Subhan menyerahkan secara simbolik sertifikat tanah milik Pelapor hasil mediasi Ombudsman



Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Selatan

Tiga Tahun Terhenti di Notaris, Sebulan Selesai di Ombudsman

Suatu hari, seorang Pelapor mendatangi kantor Perwakilan Ombudsman RI Sulawesi Selatan. Dia adalah perempuan berjilbab bernama Murni Jafar. Hari itu kalender menunjukkan tanggal 8 Maret 2013. Kedatangannya hendak mengadukan masalah yang menimpanya. Menurut dia, sudah tiga tahun mengurus sertifikat tanah atas tanah yang dia beli tapi tidak kunjung selesai. Perempuan yang berprofesi sebagai pengusaha indekos dan perdagangan umum di Jalan Kumala Makassar itu pun mencurahkan keluhannya di depan para Asisten Ombudsman yang menerimanya.

Pelapor menceritakan kejangkelannya atas keterlambatan penerbitan sertifikat sejak tahun 2010. Dirinya mempercayakan kepada salah seorang notaris yang berkantor di Jalan Gunung Latimojong Makassar atas saran dari seorang temannya. Namun, selama tiga tahun di kantor notaris tersebut, bukan penyelesaian masalah yang dia terima tetapi pertengkaran yang sering terjadi sehingga membuatnya masygul dan jarang lagi memeriksa perkembangannya meski sudah sekitar sepuluh juta rupiah telah dihabiskan untuk biaya pengurusan penerbitan sertifikat.

Atas ajakan seorang rekannya yang dikenal di media sosial *facebook*, perempuan berjilbab itu mengenal Ombudsman RI sebagai lembaga negara yang dapat menerima pengaduan terkait keluhan seputar layanan publik. Interaksi dengan kawan dunia maya itu adalah yang membuatnya berani melaporkan sendiri kasus yang menimpanya.

Setelah resmi melaporkan kasusnya di kantor Perwakilan Ombudsman RI Sulawesi Selatan yang berada di kawasan perkantoran Alauddin Plaza Makassar, selanjutnya para Asisten Ombudsman melakukan telaah bersama Kepala Perwakilan Ombudsman. Hasilnya, Tim Perwakilan Ombudsman RI Sulawesi Selatan memintai klarifikasi kepada notaris sebelum melakukan hal yang sama kepada kantor BPN Kota Makassar.

Langkah awal Asisten Ombudsman adalah mendatangi kantor notaris untuk meminta klarifikasi sambil menyerahkan surat resmi permintaan klarifikasi. Dari keterangan notaris tersebut menyebutkan bahwa pangkal masalah keterlambatan berada pada kantor BPN,

bukan pada kantor notaris karena semua berkas yang terkait sudah disetor ke loket kantor BPN setahun sebelumnya.

Langkah kedua adalah mendatangi kantor BPN setempat untuk menanyakan perkembangan permohonan penerbitan sertifikat yang dimaksud. Kali ini, Asisten Ombudsman yang menangani kasus tersebut langsung menemui Kepala BPN dengan maksud mempertemukan antara Pelapor dengan pengambil kebijakan tertinggi bidang pertanahan dalam wilayah kota Makassar. Rupanya, Kepala BPN setempat sangat responsif dengan kedatangan Asisten Ombudsman yang berkunjung dan langsung menemuinya meski di dalam ruang kerjanya sangat banyak tamu lain yang terlebih dahulu datang.

Di hadapan Kepala BPN, Murni sang pelapor berjilbab itu membeberkan masalahnya. Respon Kepala BPN dinilai sangat cepat. Dia langsung memerintahkan sekretarisnya untuk mengecek sampai di mana proses penanganan berkas pelapor tersebut. Setelah mendapatkan informasi posisi berkas, maka sang sekretaris itupun melaporkan ke atasannya. Mengetahui posisi berkas tersebut, Kepala BPN yang hampir memasuki masa pensiun itu menjanjikan satu minggu berikutnya datang ke Kantor BPN untuk mengambil sertifikat yang dimaksud.

Satu minggu yang dijanjikan ternyata meleset karena Pelapor yang tidak proaktif menanyakan ke Sekretaris Kepala BPN. Atas inisiatif Asisten Ombudsman, maka mereka kembali mendatangi Kantor BPN pada minggu kedua setelah pertemuan dengan Kepala BPN setempat. Melalui Sekretaris Kepala BPN, diperoleh informasi bahwa pada hari kedatangan Asisten Ombudsman itu juga sudah bisa diambil sertifikat Pelapor. Ketika meninggalkan ruangan sekretaris Kepala BPN, tampak di ruangan pelayanan pelapor beserta notarisnya. Keduanya terlihat ceria pada siang jelang sore itu.

Pada siang hari itu, wajah Pelapor terlihat sumringah karena urusan sertifikat tanah yang dinanti selama tiga tahun akhirnya sudah bisa dia dapatkan atas bantuan mediasi dari Ombudsman. Terhitung sekitar tiga sampai empat minggu kasus tersebut ditangani Ombudsman dan langsung kelihatan hasilnya.

Melihat kasus di atas, Ombudsman sebagaimana diamanahkan oleh Undang-Undang No. 37 Tahun 2009 tentang Ombudsman Republik Indonesia diberi kewenangan untuk memediasi dan membantu masyarakat untuk memperoleh haknya dari organisasi penyelenggara layanan publik. BPN sebagai organisasi penyelenggara pelayanan publik memiliki kewajiban untuk mematuhi kewenangan yang dimiliki oleh Ombudsman untuk menyelesaikan masalah setiap warga masyarakat.

Kewenangan melakukan penyelesaian laporan melalui mediasi termaktub pada Pasal 8 ayat 1 poin (e) UU No. 37/2008 tentang Ombudsman RI. Selain melalui mediasi, Ombudsman juga dapat meminta keterangan secara lisan dan/atau tertulis serta dapat melakukan pemanggilan dari Pelapor, Terlapor atau pihak lain yang terkait mengenai Laporan serta dapat memeriksa keputusan, surat menyurat atau dokumen lain yang ada pada Terlapor atau Pelapor. (SO)

Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sumatera Selatan

Mulai dari Yang Terkecil hingga Yang Terbesar

Awal pembentukan Perwakilan Ombudsman RI Sumatera Selatan ditandai dengan sejumlah laporan yang masuk melalui telepon seluler Kepala Perwakilan, Indra Zuardi. Ada dua laporan yang langsung disampaikan masyarakat melalui ponselnya, yakni laporan masyarakat Kota Lubuk Linggau tentang tidak mengalirnya air PDAM Tirta Bukit Sulap Kota Lubuk Linggau Provinsi Sumatera Selatan dan tiang lampu jalan yang posisinya miring di Jalan Tanah Merah Waitam Pakjo, Palembang.

Kedua laporan tersebut menjadi saksi awal perjalanan Perwakilan Ombudsman RI Sumatera Selatan ke depan. Saksi atas pelaksanaan tugas yang diamanahkan UU Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sebagai lembaga negara pengawas pelayanan publik di provinsi yang terkenal dengan kekayaan alam terbesar nomor lima di Indonesia ini.

Walau hanya melalui telepon genggam, kedua laporan itu langsung mendapatkan respon cepat dari Kepala Perwakilan Ombudsman RI Sumatera Selatan, Indra Zuardi yang langsung memerintahkan Asisten Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan menindaklanjuti kebenaran dan keabsahan laporan itu. Proses verifikasi laporan dilakukan dengan cara meminta penjelasan melalui telepon untuk laporan terkait permasalahan PDAM Tirta Bukit Sulap Kota Lubuk Linggau yang sudah lama tidak mengalir. Sementara untuk laporan tiang lampu jalan miring, Kepala Perwakilan langsung turun kelapangan dan mendapati bahwa laporan itu benar adanya.

Melihat keadaan itu, Kepala Perwakilan Ombudsman RI Sumatera Selatan langsung memerintahkan Asisten Ombudsman RI Sumatera Selatan melakukan klarifikasi melalui surat. Padahal saat itu, kondisi Ombudsman RI Sumatera Selatan masih sangat "memprihatinkan" karena peralatan yang digunakan untuk menindaklanjuti laporan tersebut masih sangat terbatas. Hanya sebuah komputer berikut printer baru yang diberikan oleh pihak vendor.

Berkat niat dan kerja keras, akhirnya kedua laporan tersebut dapat diselesaikan melalui surat klarifikasi yang dikirimkan Perwakilan Ombudsman RI Sumatera Selatan kepada dua instansi terlapor, yakni PDAM Tirta Bukit Sulap dan PLN Wilayah Sumbagsel. Tanggapan surat kedua instansi tersebut merupakan balasan surat pertama yang diterima Perwakilan Ombudsman RI Sumatera Selatan.

Jujur saja, pada saat surat klarifikasi itu dikirim hingga dua pekan pasca pengiriman belum dibalas oleh instansi terlapor. Di dalam hati kecil muncul keraguan, apakah surat itu akan ditanggapi apa tidak? atau jangan-jangan dianggap LSM yang "mencari keuntungan" dari laporan tersebut. Perasaan ragu itu pun akhirnya sirna dan pudar manakalah seorang pak pos datang ke Kantor Perwakilan Ombudsman RI Sumatera Selatan dan memberikan sebuah amplop yang memuat balasan dari instansi terlapor. Namun, yang paling menggembirakan setelah dibaca isi surat balasan itu, bahwa mereka siap menindaklanjuti dan memperbaiki permasalahan tersebut.

Sebuah kepuasan yang tak bisa dinilai dengan apapun lantaran keberadaan Ombudsman RI Sumatera Selatan dihargai dan dihormati walaupun usianya masih seumur jagung dan belum banyak dikenal orang. Berpijak dari pengalaman tersebut, fakta ini menjadikan Perwakilan Ombudsman RI Sumatera Selatan semakin percaya diri dan merasa keberadaannya memang diperlukan masyarakat dalam rangka mengawal pelayanan yang diberikan penyelenggara negara di Sumatera Selatan dan memberikan pemahaman kepada masyarakat bahwa mereka adalah "raja" yang harus dilayani. Sebaliknya menyadarkan para penyelenggara negara bahwa mereka adalah pelayan bukan yang dilayani.

Selain menjadi pengalaman pertama bagi Perwakilan Ombudsman RI Sumatera Selatan dalam menangani laporan, kedua laporan tersebut memberikan pemahaman bahwa permasalahan remeh (kecil) saat ini banyak mendera masyarakat, seperti pemasangan listrik, air bersih, pembuatan KTP, KK dan lain-lain, harus menjadi prioritas. Pasalnya, masyarakat tidak tahu harus melapor ke siapa dan ke mana, sehingga yang sering mereka alami adalah perlakuan yang tidak profesional dari pemberi layanan berupa penambahan biaya, penundaan dan sejumlah perbuatan maladministrasi lainnya.

Walau demikian, Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan juga tidak menampik laporan masyarakat berskala besar. Bahkan saat ini, Perwakilan Ombudsman RI Sumatera Selatan tengah menangani laporan yang melibatkan Gubernur, Pemerintah Kota Palembang, BUMN Semen Baturaja, Kepolisi-an Daerah dan sejumlah instansi pemerintah lainnya.

Dari cerita di atas, Ombudsman RI Sumatera Selatan sangat menyadari bahwa keberadaan lembaga ini masih sangat baru dan belum dilengkapi dengan infrastruktur yang memadai, termasuk SDMnya. Oleh karenanya dukungan dari semua kalangan, baik pemerintah daerah utamanya masyarakat sangat diharapkan dalam upaya memenuhi amanah UU Nomor 37 Tahun 2008 dan UU Nomor 25 Tahun 2009. Semoga. (SO)



Foto insert: Kepala Perwakilan ORI Sumatera Selatan (Indra Zuardi), Laporan tentang tiang listrik miring, salah satu kasus yang diterima Perwakilan Sumsel

SEMUA PELAYANAN DI LAPAS JEMBER
[KUNJUNGAN, CUTI BERSYARAT, CUTI MENJELANG BEBAS,
PEMBEBASAN BERSYARAT, REMISI, PENEMPATAN KAMAR]
TIDAK DI PUNGUT BIAYA / GRATIS

Website : www.lapasjember.com

081 271 284 000

Ombudsman Bidang Pengawasan Azlaini Agus didampingi Kalapas Jember tengah berdialog dengan warga binaan blok anak



Salah satu maklumat



Satu sudut fasilitas Lapas

Supervisi Lapas

Kunjungan kerja dalam rangka kegiatan Supervisi Pelayanan Publik pada Lembaga Pemasyarakatan (Lapas) Klas IIA Kabupaten Jember, Jawa Timur, dilakukan pada 10 April 2013. Rombongan Ombudsman RI yang di-pimpin Wakil Ketua yang merangkap sebagai Ombudsman Bidang Pengawasan, Azlaini Agus, menemui langsung Kepala Lapas (Kalapas) Harun Sulianto. Setelah menjelaskan maksud dan tujuan kedatangan, Kalapas mengajak rombongan meninjau keadaan lapas, khususnya blok tahanan untuk anak-anak dan blok tahanan untuk wanita.

Di blok tahanan untuk anak-anak, Azlaini Agus berkesempatan untuk berdialog dengan tahanan anak-anak yang hampir semuanya berusia antara 11-15 tahun. Anak-anak yang seharusnya menuntut ilmu dan bebas bermain, terpaksa mendekap di sel seluas kurang lebih 4x10m dengan tuntutan tindak pidana yang beragam: mulai dari tindak pidana ringan seperti mencuri burung, menculik anak perempuan yang tidak lain adalah pacarnya, sampai tindak pidana meretas situs resmi Kepresidenan.

Bengkel kerja Bangkit di Lapas Jember



Produk kerajinan bengkel kerja



LEMBAGA PEMASYARAKATAN KLAS IIA KABUPATEN JEMBER
CONTOH MENU 10 (Sepuluh) HARI UNTUK LAPAS / RUTAN DI INDONESIA

WAKTU MAKAN	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX
PAGI	- Nasi - Tempe Grng - Tumis Kacang Panjang - Air Putih	- Nasi - Oseng Tempe - Tumis Sawi Putih - Air Putih	- Nasi - Telor Rebus - Tumis Taoge - Air Putih	- Nasi - Tempe Grng - Oseng Buncis - Air Putih	- Nasi - Tempe Bumbu Kuning - Tumis Labu Siam Kcong Panjang - Air Putih	- Nasi - Tempe Bcm - Tumis Kangkung - Air Putih	- Nasi - Tempe Grng - Cah Wortel - Kul - Air Putih	- Nasi - Telor Asin - Oseng sawi - Air Putih	- Nasi - Oseng Tempe - Tumis T... - Air
SNACK	Bubur Kac Ijo	Ubi Rebus	Bubur Kac Ijo	Ubi Rebus	Bubur Kac Ijo	Ubi Rebus	Bubur Kac Ijo	Ubi Rebus	Bubur Kac Ijo
SIANG	- Nasi - Telor Batado - Sayur Asam - Pisang - Air Putih	- Nasi - Ikan Segar Goreng - Pecel Sayur - Air Putih	- Nasi - Daging Grng Gepuk - Sup Sayuran - Pisang - Air Putih	- Nasi - Telor Bumbu Semur - Sayur Lodoh - Air Putih	- Nasi - Daging Rndy - Sayur asem - Pisang - Air Putih	- Nasi - Telor asin - Sayur Kam - Air Putih	- Nasi - Ikan Segar Goreng - Sayur Bning - Bayam + Jgg - Pisang - Air Putih	- Nasi - Soto Daging - Cap Cay - Sayur Bning - Wortel - Air Putih	- Nasi - Ikan Asin Gg - Tumis Kangkung - Pisang - Air Putih
SORE	Rebus	Rebus	Rebus	Ubi Rebus	Ubi Rebus	Ubi Rebus	Ubi Rebus	Ubi Rebus	Ubi Rebus
	- Nasi - Tempe Bcm - Urap Sayur	- Nasi - Ikan Asin Goreng - Sayur Kare - Air Putih	- Nasi - Tempe grg Tepung - Tumis Kac Kung - Air Putih	- Nasi - Kacang Tanah Blado - Asem 2 Buncis - Air Putih	- Nasi - Oseng Tempe - Sup Sayuran - Air Putih	- Nasi - Ikan Asin Goreng - Urap Sayuran - Air Putih	- Nasi - Tempe Blado - Sayur Asam - Air Putih	- Nasi - Pecel Sayuran - Air Putih	- Nasi - Oseng Tempe - Sayur Lodoh - Air Putih

■ Menu LP



■ Fasilitas Kesehatan



■ Gerbang kebebasan

Supervisi Pelayanan Publik dilaksanakan dengan memperhatikan apakah instansi yang dikunjungi memenuhi 14 komponen standar pelayanan publik sebagaimana ditetapkan dalam Pasal 21 UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Lembaga Pemasyarakatan Klas IIA Kabupaten Jember memenuhi beberapa di antaranya yaitu ketersebaran informasi mengenai biaya pelayanan yang dapat diperoleh oleh warga binaan.

Informasi ditulis pada spanduk yang dipampang di tempat yang mudah dibaca oleh keluarga warga binaan di saat jam berkunjung.



■ Azlaini (duduk) dan Asisten Ombudsman (memegang map) menyempatkan berfoto bersama napi perempuan

■ Fajar Kapuas menyambut mediasi

Air begitu memiliki makna penting bagi masyarakat di Kapuas. Baik yang berada di sungai, danau, maupun mata air di hutan dan perbukitan. Air adalah teman, air adalah ibu, air adalah anak. Ia sumber kehidupan. Sungai Kapuas boleh berganti-ganti lajur seiring air bandang yang menghempaskan garis lama. Tapi, masyarakat di sini masih cukup setia dengan maknanya. Mereka bergeser mengikuti tepian kali yang tidak konsisten letaknya agar tetap dekat, tetap hidup, tetap memiliki nilai.

Di Kapuas, tentu kami bukan bermaksud berpelesir atau mencomot fungsi antropolog yang mulia. Tugas dan tanggung jawab kepada publiklah yang menghantarkan kami berjibaku dengan inisiasi sungai Kapuas. Tugas dan tanggung jawab yang kami mesti tunaikan meski butuh menjauh dari hiruk-pikuk dan 'kenyamanan' kota serta kembali ke pangkuan alam.

Medio 2009, Pelapor bernama Henry Kon, warga Pontianak, mengadu kepada Ombudsman RI mengenai dugaan penggunaan tanah milik Pelapor di Kecamatan Embaloh Hilir, Kapuas Hulu, untuk fasilitas umum tanpa ganti rugi oleh Pemerintah Kabupaten. Pelapor merasa pengaduan maupun tuntutannya selama ini tidak ditanggapi dengan memadai oleh Pemerintah Kabupaten.

Terkait itu, Ombudsman RI meminta klarifikasi Pemkab Kapuas Hulu. Penjelasan pun disampaikan Pemkab bahwa pengguna tanah adalah warga/masyarakat dan tanah tidak tercatat sebagai aset pemerintah daerah. Penyelesaian masalah antara Pelapor dengan masyarakat Embaloh Hilir telah diupayakan Pemkab, namun belum ada titik temu.

Simpak Beliung Tanah Kapuas

■ Lintasi Kapuas dengan boat demi mediasi

■ Sebrangi titian menuju lokasi

ATAS NAMA MASYARAKAT
KECAMATAN EMBALOH
LAPANGAN BOLA INI
MILIR 4P4T/4HEN
MASYARAKAT EMBALOH

MASYARAKAT
ALOH HILIR
111-2

ATAS NAMA MASYARAKAT
KECAMATAN EMBALOH HILIR
LAPANGAN "BOLA INI" BUKAN
MILIR "4PAT/AHEN" ADALAH MILIK
MASYARAKAT EMBALOH HILIR

■ Sengketa itu...



■ Petrus Bada Peduli (Ombudsman Penyelesaian Laporan) memimpin mediasi



■ Suasana mediasi



■ Suasana mediasi



■ Asisten Ombudsman meninjau salah satu obyek sengketa

Setelah melewati pertemuan fasilitasi Ombudsman di Jakarta antara Pelapor dengan Pemkab Kapuas Hulu pada November 2012. Berdasarkan penjelasan dan keterangan dari Pelapor maupun Pemkab Kapuas Hulu, Ombudsman RI menyimpulkan tidak ada maladministrasi yang dilakukan Pemkab Kapuas Hulu. Namun, untuk kepentingan publik yang lebih luas dan mencegah potensi konflik horizontal, Ombudsman RI bersama jajaran Pemkab Kapuas Hulu akan memfasilitasi pertemuan mediasi antara Pelapor dengan Camat, Lurah dan Tokoh Adat/Masyarakat setempat.

Adalah Petrus Bada Peduli, (Ombudsman Bidang Penyelesaian Laporan) yang memimpin mediasi, pada Jumat 15 Maret 2013, bersama *co-mediator* Nugroho Andriyanto dan Zainal Muttaqin (Asisten Ombudsman), didampingi Asisten I Bidang Pemerintahan, Kepala Bagian Pertanahan dan Kepala Sub Bagian Fasilitasi Konflik Pertanahan Setda Kabupaten Kapuas Hulu.

Lebih dari tujuh puluh orang warga, Kapolsek, Anggota Kodim, Camat dan Tokoh Masyarakat hadir. Mediasi pun berjalan alot, panas dan riuh. Warga mengklaim tanah tersebut adalah tanah adat. Begitu pun Pelapor bersikukuh bahwa tanah tersebut adalah miliknya. Mediasi tidak mencapai mufakat, kecuali tetap bersepakat untuk menjaga ketertiban dan kedamaian.

Upaya persuasif pun diikhtirakan Tim Mediasi Ombudsman RI yang tidak ingin datang jauh-jauh mengarungi sungai Kapuas tanpa membawa hasil. Melihat keterbatasan usia dan faktor fisiknya, Pelapor diminta untuk turut menghadirkan anggota keluarganya yang lain, terutama anak-anaknya, agar komunikasi dapat berjalan dengan lebih baik. Ombuds-

man merencanakan komunikasi dengan sanak keluarga Pelapor di Jakarta. Namun demikian, Pelapor memohon agar masalah ini tidak melibatkan anggota keluarga yang lain dan memilih untuk mendapat kepastian hukum melalui pengadilan meski akan menghabiskan waktu bertahun-tahun.

Ada istilah lokal yang diperkenalkan mitra kami di Putussibau dan cukup menyentuh hati. Diam-diam kami harapkan kearifan asli ini jadi jalan terbaik untuk menyelesaikan persoalan yang kami tangani: "*simpak beliung*". Semacam terma yang dikenal dengan "tali kasih" di daerah lain.

Simpak beliung didasari kebersamaan, saling percaya dan mengutamakan manfaat yang lebih luas. Sayang duhai sayang, terkadang kepercayaan yang menipis akibat kelalaian yang disadari oleh penegak hukum menjadikan nilai-nilai tersebut seakan memfosil. (SO)



■ Petrus bercengkerama di sela mediasi



■ separated meeting (pertemuan terpisah dengan salah satu pihak dalam rangka persuasi) sebagai bagian tahapan mediasi



Oleh: **Elisa Luhulima**
Asisten Ombudsman RI

Penulisan angka seperti pada judul tulisan ini adalah format penulisan “waktu”. Format yang sederhana namun memberikan dampak luar bisa bagi mereka yang memahami pentingnya arti “waktu”. Hal yang lumrah kalau kita berada di suatu tempat dengan memperhatikan ketepatan waktu, namun menjadi hal yang luar biasa apabila kita menghargai ketepatan waktu bagi kepentingan orang banyak.

Ketepatan waktu sudah menjadi bagian hidup dari masyarakat di negara-negara maju. Maka tidak heran apabila pemerintah setempat menjadikan ketepatan waktu sebagai salah satu indikator pemberian pelayanan yang berkualitas kepada masyarakatnya. Transportasi bus publik sebagai salah satu contoh. Di setiap tempat pemberhentian bus, kita dapat mengetahui jadwal kedatangan bus dengan penulisan waktu yang agak tidak lumrah: “4:06”; “5:43” atau “7:59”. Hebatnya, bus-bus tersebut datang sebelum waktu yang ditentukan. Pertanyaannya: bagaimana dengan Indonesia? Adakah papan pengumuman yang diletakkan di setiap pemberhentian bus sebagai sarana pelayanan publik? Akankah terdapat angka-angka aneh dalam setiap papan pengumuman layanan publik yang menyangkut standar waktu?

*

Kualitas pelayanan publik yang baik ditentukan oleh kesadaran seluruh komponen masyarakat. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik berkewajiban untuk menyediakan pelayanan publik yang meliputi adanya standar waktu, biaya dan cara untuk menyampaikan keluhan sebagai bagian dari hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang baik. Standar pelayanan publik di Indonesia ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang secara jelas mengatur hak dan kewajiban bagi: 1) Pemerintah sebagai penyelenggara negara; 2) petugas pelayanan sebagai pengelola pelayanan publik dan 3) hak masyarakat sebagai pengguna.

Dalam pelaksanaan tugasnya, Ombudsman Republik Indonesia sebagai Lembaga Negara yang mengawasi pemberian pelayanan publik memastikan apakah penyelenggara negara dan pengelola pelayanan publik telah menjalankan hak dan kewajibannya, antara lain: 1) memberikan informasi terkait visi dan misi penyelenggara; 2) persyaratan layanan; 3) sistem, mekanisme dan prosedur layanan; 4) jangka waktu penyelesaian; 5) biaya/tarif; 6) sarana, prasarana dan/atau fasilitas; 7) penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Kegiatan dalam ruang lingkup supervisi pelayanan publik ini dilakukan dalam bentuk inspeksi mendadak atau

inspeksi tanpa pemberitahuan kepada instansi terkait. Adapun hasil akhir kegiatan ini adalah pemberian saran kepada pimpinan penyelenggara negara demi perbaikan pelayanan dan penyempurnaan organisasi sebagaimana ditetapkan dalam Pasal 8 (2) Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Supervisi dilakukan di berbagai satuan unit pemberi layanan seperti: instansi pemberi layanan kesehatan (RSUD), pengurusan SIM di Kepolisian Satuan Lalu Lintas dan pengurusan administrasi kependudukan seperti akta kelahiran, Kartu Tanda Penduduk di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Hampir semua unit pemberi layanan sudah mengikuti ketentuan yang ditetapkan yaitu menginformasikan standar waktu dan standar biaya di papan informasi sehingga masyarakat dapat mengetahui dengan jelas, walaupun penerapannya masih memerlukan pemantauan dari pimpinan instansi yang bersangkutan.

*

Ombudsman RI dibentuk pada zaman Pemerintahan Presiden KH Abdurrahman Wahid di awal era lahirnya reformasi dengan masyarakat sebagai ujung tombak penerapan asas demokrasi, tepatnya pada tanggal 10 Maret 2000 berdasarkan Keputusan Presiden No. 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional. Saat itu Gus Dur, sapaan akrab Presiden KH Abdurrahman Wahid, menyebutkan bahwa Indonesia memerlukan waktu kurang lebih 10 tahun untuk memahami perannya dalam mengawasi pelayanan publik dengan cara menyampaikan laporan kepada Ombudsman RI. Tiga belas tahun telah berlalu. Seluruh komponen masyarakat baik masyarakat maupun instansi terlapor secara perlahan memahami pentingnya pengawasan terhadap perbaikan pelayanan publik dan membutuhkan waktu kurang lebih 13 tahun lagi agar ketentuan terkait standar pelayanan publik dapat diterapkan tanpa ada penyimpangan. Indonesia membutuhkan 13 tahun sejak periode kedua tadi berakhir, yang artinya 26 tahun sejak tahun ini, untuk mendapatkan pengumuman sebagai fasilitas transportasi publik dengan penulisan standar waktu, paling tidak, dengan penulisan yang sifatnya umum saja: “8:00”. Bukan “7:59”. (SO)



Tahun ini, Ombudsman Miliki Perwakilan di 32 Provinsi

Akses masyarakat Indonesia dalam mengadakan maladministrasi pelayanan publik akan semakin mudah. Pasaunya, Ombudsman RI akan memiliki perwakilan di 32 provinsi pada tahun ini. Menurut rencana, lembaga negara pengawas pelayanan publik ini resmi menjangkau layanannya di seluruh Nusantara pada Oktober 2013. Sebenarnya, hingga awal 2013, lembaga yang lahir dari rahim UU Nomor 37 Tahun 2008 ini telah memiliki 23 perwakilan di luar kantor pusatnya di Jakarta. Namun, jumlah tersebut dipastikan bertambah menjadi 32 kantor pada akhir 2013.

Pembentukan perwakilan ini merupakan amanat dari Pasal 5 ayat (2) UU Nomor 37/2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Pasal 46 ayat (3) dan (4) UU Nomor 25/2009 tentang Pelayanan Publik. Berlandaskan pada ketentuan tersebut, Ombudsman RI wajib melaksanakan pembentukan perwakilan di daerah/provinsi atau kabupaten/kota yang memiliki hubungan hierarkis dengan Ombudsman RI Pusat di Jakarta. Pembentukan perwakilan di provinsi bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses pelayanan lembaga yang mengawasi perilaku maladministratif ini.

"Kemudahan pelayanan itu merupakan upaya Ombudsman RI meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengawasan untuk mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan publik," ungkap Ombudsman Bidang Pencegahan, Muhammad Khoirul Anwar.

Pada 2012, Ombudsman RI juga membentuk perwakilan di 16 provinsi. Pembentukan itu melengkapi 7 kantor perwakilan yang telah ada sekaligus menambah jumlah perwakilan menjadi 23 kantor di luar Kantor Pusat Ombudsman RI di Jakarta.

Tahun 2013, Ombudsman RI akan membentuk sembilan perwakilan baru, yakni di Provinsi Kalimantan Tengah (Palangkaraya), Banten (Serang), Jambi (Jambi), Bengkulu (Bengkulu), Sulawesi Barat (Mamuju), Gorontalo (Gorontalo), Maluku Utara (Ternate), Papua Barat (Manokwari), dan Bangka Belitung (Pangkal Pinang). Dengan penambahan tersebut, jumlah Kantor Perwakilan Ombudsman RI menjadi 32 lokasi.

Untuk mengawaki sembilan kantor baru itu, lembaga negara yang tersebut sebanyak 29 kali di UU Pelayanan Publik ini kemudian akan melakukan perekrutan calon Kepala dan Asisten Perwakilan. Menurut rencana, proses penjurangan pegawai Ombudsman RI ini akan dilaksanakan pada pertengahan tahun 2013. Jadwal rekrutmen berbeda di tiap lokasi dan informasinya dapat diakses di situs resmi Ombudsman RI: www.ombudsman.go.id. "Masa jabatan kepala perwakilan adalah lima tahun dan dapat diperpanjang untuk satu kali masa jabatan," terang Ombudsman Bidang Pencegahan lain, Hendra Nurtjahjo.

Sementara itu, ungkap Hendra, Calon Asisten Perwakilan bertugas membantu pelaksanaan fungsi, tugas dan wewenang Kepala Perwakilan. Mereka adalah pegawai Ombudsman RI yang diangkat oleh Ketua Ombudsman RI berdasarkan persetujuan rapat pimpinan lembaga negara pengawas perilaku maladministratif ini.

Lebih lanjut, Hendra menegaskan, pegawai Perwakilan Ombudsman RI yang terpilih nanti diharapkan memiliki kualitas diri yang baik. Setidaknya, papar dia, pegawai Ombudsman RI harus memiliki integritas, kemampuan memimpin dan manajemen, kematangan pribadi dan memiliki daya analisis yang kuat. "Yang tak kalah pentingnya adalah mereka berani

mengambil risiko dan berperilaku imparisial (tidak memihak)," tegasnya.

Hendra menambahkan, pelaksana perekrutan pegawai Perwakilan Ombudsman RI ini dilakukan oleh tim independen sehingga siapapun yang terpilih nanti dipastikan bersih dari perilaku korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN). Untuk informasi lebih lanjut perihal perekrutan ini, ucap dia, masyarakat di sembilan daerah dapat mengunjungi situs resmi Ombudsman RI dan juga akan dikabarkan di salah satu koran lokal.

Sebelum melakukan perekrutan pegawai, Ombudsman RI akan menggelar sosialisasi di sembilan provinsi tersebut. Salah satu aktivitasnya adalah membuka gerai sosialisasi dan klinik konsultasi dan penerimaan pengaduan masyarakat di titik keramaian seperti pusat perbelanjaan. Kegiatan itu dilaksanakan dalam upaya menyebarluaskan pemahaman mengenai Ombudsman RI kepada khalayak.

Ombudsman Bidang Pencegahan, Kartini Istiqomah, mengatakan, gerai sosialisasi dan klinik ini didesain dengan sangat interaktif sehingga masyarakat yang ingin mengetahui tentang Ombudsman RI dapat berkomunikasi langsung dengan Asisten Ombudsman RI yang bertugas. Oleh karena itu, Kartini mengimbau kepada masyarakat untuk bisa memanfaatkan gerai ini untuk berkonsultasi perihal pelayanan publik. Dengan begitu, ujar dia, masyarakat mengetahui hak dalam pemerolehan pelayanan publik.

"Mulai saat ini, kita bisa bersama-sama merawat pelayanan publik dengan cara mengawasi penyelenggaraannya dan melaporkan pelanggaran kepada Ombudsman RI," tegas Kartini. (SO)



Foto insert: -Rekrutmen - Salah seorang Asisten Ombudsman memberikan penjelasan tentang proses seleksi pegawai Perwakilan Ombudsman di salah satu lokasi



Foto insert: Rekomendasi Telkom - Penyampaian Rekomendasi Ombudsman diterima oleh Senior Manager Employee Relations PT Telkom Djonet Hartono



Tak Bayar Sisa Uang Pensiun Karyawannya, Ombudsman RI Rekomendasi PT Telkom

Ombudsman Republik Indonesia memberikan rekomendasi kepada PT Telkom terkait belum dibayarkannya sisa uang pensiun karyawan perusahaan BUMN tersebut. Rekomendasi tersebut keluar setelah beberapa kali upaya mediasi yang difasilitasi Ombudsman RI tidak mengalami titik temu.

Laporan tersebut bermula saat anggota Forum Komunikasi Pensiunan PT Telkom (FKPT) melaporkan persoalan yang dialami kepada Ombudsman RI pada 2010 silam. Mereka mengeluhkan ketidakjelasan hak atas Bantuan Peningkatan Kesejahteraan berupa manfaat pensiun dengan asas uniformula.

Selama periode 2010 – 2013, Ombudsman RI telah melakukan berbagai upaya termasuk memfasilitasi pelbagai upaya mediasi pada 11 April 2012 dan 31 Mei 2012 di Bandung dan pada 17 Oktober 2012 di Kantor Ombudsman RI Jakarta. Namun, tiga mediasi tersebut mengalami *deadlock*.

Ombudsman Bidang Penyelesaian Laporan, Petrus Beda Peduli, menilai, PT Telkom tidak memberikan kepastian hukum atas hak pelapor berupa bantuan manfaat pensiun dengan asas uniformula ketika pelapor memasuki masa pensiun. Perusahaan BUMN itu, ungkap dia, juga tidak mengambil sikap tegas dalam proses pembahasan asas uniformula, sehingga dalam beberapa kali pembahasan tidak tercapai kesepakatan yang mengakibatkan terjadinya kevakuman

hukum bagi Pelapor untuk memperoleh haknya ketika memasuki masa pensiun.

"Atas dasar itu, PT Telkom telah melakukan maladministrasi berupa kelalaian dan pengabaian kewajiban hukum berupa ketidaktegasan dalam menyikapi proses pembahasan asas uniformula dan penundaan berlarut (*undue delay*) berupa keterlambatan dan penundaan berlarut dalam melakukan pembayaran atas sisa bantuan manfaat pensiun," jelas Petrus.

Sesuai dengan kewenangan Ombudsman RI sebagaimana diatur dalam UU Nomor 37/2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, Ombudsman RI memberikan Rekomendasi, sebagai berikut:

1. Kepada Menteri Negara BUMN, agar :
Memberikan peringatan tertulis kepada Direksi PT Telkom atas kelalaiannya tidak membuat payung hukum (aturan) yang tegas untuk memberikan kepastian hak bagi karyawan ketika memasuki masa pensiun, dan meminta perhatian kepada Direksi PT Telkom untuk tidak mengulangi terjadinya kevakuman hukum yang menimbulkan ketidakpastian hak seperti yang dialami oleh karyawan (Pelapor) yang memasuki masa pensiun periode 1 Februari 2009;
2. Kepada Direksi PT Telkom, agar :
Segera membayarkan sisa hak para Pelapor berupa bantuan manfaat pensiun

dengan asas uniformula sebagaimana diatur dalam PKB IV, yaitu sebesar (1,7 X THT) dikurangi (1,41 X THT) atau sebesar 0,29 x THT tanpa ada persyaratan apapun dalam waktu paling lambat 60 (enam puluh) hari, terhitung sejak tanggal diterimanya rekomendasi ini;

"Dengan ini, maka Menteri Negara BUMN dan Direksi PT Telkom wajib melaksanakan Rekomendasi ini dan selanjutnya melaporkan kepada Ombudsman Republik Indonesia tentang pelaksanaan Rekomendasi dimaksud dalam waktu paling lambat 60 (enam puluh) hari terhitung sejak tanggal diterimanya Rekomendasi ini," ungkap Petrus.

Terkait hal itu, Senior Manager Employee Relations, Djonet Hartono, sangat menghormati dan menghargai Rekomendasi tersebut. Dia mengaku akan melaporkan Rekomendasi tersebut kepada pimpinan PT Telkom.

"Kewajiban menjalankan rekomendasi ini juga akan kami sampaikan kepada pimpinan PT Telkom," ujar Djonet setelah menerima Rekomendasi Ombudsman RI.

Perwakilan FKPT, Boedi Oetomo, menyatakan terima kasih kepada Ombudsman RI atas penyelesaian laporan ini. Dia pun memohon maaf bilamana dirinya seringkali mengganggu pimpinan lembaga negara pengawas pelayanan publik dalam proses penyelesaian laporan. (SO)



Investigasi Ombudsman RI Selesaikan Sengketa Tanah 522 Kepala Keluarga

Foto insert:
Area tanah sengketa HGU di Jambi

Para petani Desa Mekar Jaya dan Desa Talang Belido, Muaro Jambi, Provinsi Jambi akhirnya bisa bernafas lega. Wajah mereka sumringah. Sengketa tanah yang selama ini menghantui kini tak ada lagi. Ombudsman RI telah mengakhiri persoalan lahan antara pemerintah dan para petani. Perdebatan ihwal hak kepemilikan tanah telah rampung. Para petani pun saat ini dapat beristirahat dan menggarap sawahnya dengan tenang.

Awalnya, para petani mendesak Kantor Pertanahan Kabupaten Muaro Jambi untuk menerbitkan Sertifikat Hak Milik (SHM) atas tanah eks Hak Guna Usaha (HGU) PT Perkebunan Karet Kemenyan. Tanah seluas 726,30 Ha itu dihuni dua desa tersebut sejak 1980 dan status kepemilikannya masih menjadi perdebatan hingga akhir 2012. Permasalahan berawal dari pengakuan Pemerintah Provinsi Jambi atas tanah PT Perkebunan Karet Kemenyan sebagai aset Pemerintah Daerah pasca berakhirnya Hak Guna Usaha (HGU).

Permasalahan ini merupakan salah satu bentuk permasalahan antara petani atau warga dengan pemerintah yang banyak terjadi di Indonesia yang berawal dari sengketa pengelolaan tanah bekas perkebunan milik Belanda yang terkena ketentuan Nasionalisasi berdasarkan Undang-undang No. 86 Tahun 1958. Pasca Nasionalisasi,

perkebunan milik Belanda selanjutnya menjadi tanah Negara. Pemerintah kemudian memberikan hak pemanfaatan melalui HGU kepada investor swasta yang mempunyai usaha di bidang pertanian/perkebunan.

Fakta yang terjadi, beberapa HGU diterbitkan tanpa dilakukan pengukuran ulang di lapangan dan hanya menyalin "meet brief" (Surat Ukur pada masa *erfpach*). Padahal kondisi fisik bidang tanah dimaksud, setelah proses nasionalisasi dan diterlantarkan oleh perkebunan Belanda, telah dikuasai oleh petani atau warga. Konflik petani dengan pengelola perkebunan semakin menguat akibat dari pemberian HGU baru yang mengakibatkan hak-hak petani terabaikan.

Sebelum pemberian HGU kepada PT Perkebunan Kemenyan, status tanah di Desa Mekar Jaya dan Desa Talang Belido adalah Tanah Konversi Hak-Hak Barat. Berdasarkan Keputusan Presiden No. 32 Tahun 1979 tentang Pokok-Pokok Kebijaksanaan dalam rangka pemberian Hak Baru Atas Tanah asal Konversi Hak-Hak Barat pada Pasal 4 menyatakan bahwa tanah Hak Guna Usaha asal Konversi Hak Barat yang sudah diduduki oleh rakyat dan ditinjau dari sudut Tata Guna Tanah dan keselamatan lingkungan hidup lebih tepat diperuntukan untuk

pemukiman atau kegiatan usaha pertanian akan diberikan hak baru kepada rakyat yang mendudukinya.

Awal persoalan yang menjadi sengketa tanah di kedua desa itu adalah Surat Keputusan Kepala Badan Pertanahan Nasional No. 21-VIII-1991 tentang Penegasan Batalnya Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor SK.27/HGU/DA/1984 terkait pemberian HGU tanah eks perkebunan seluas 726,30 ha atas nama PT Perkebunan Kemenyan Desa Kebon Sembilan (yang kini berganti nama menjadi Desa Mekar Jaya) dan Desa Talang Belido. Pembatalan dilakukan karena PT Perkebunan Karet Kemenyan dianggap tidak dapat memenuhi ketentuan Diktum KETIGA angka 3 SK Mendagri No. SK.27/HGU/DA/1984 yaitu apabila tidak dapat menyelesaikan permasalahan penguasaan rakyat yang telah ada sebelum pemberian hak, maka tidak bisa diterbitkan sertifikat.

Dampak dari pembatalan HGU tersebut, PT Perkebunan Kemenyan melakukan perlawanan dengan menggugat ke Pengadilan Tata Usaha Negara (PTUN) dan telah memperoleh Putusan berkekuatan hukum tetap. Selanjutnya Pemerintah Provinsi Jambi melalui surat Gubernur Jambi Nomor 593/2855/BP tanggal 20 Mei 2003 menyatakan berdasarkan Putusan Mahkamah Agung RI No. 061/G/1992/TN/PTUN.JKT, bekas areal perkebunan

karet PT Perkebunan Karet Kemenyan sepenuhnya dikuasai oleh Pemerintah Daerah Provinsi Jambi.

Pada 2006, Pemerintah Provinsi Jambi membuat keputusan bersama dengan Kepolisian Daerah Jambi mengenai pengamanan, penertiban dan penyelesaian permasalahan tanah eks Perkebunan PT Perkebunan Karet Kemenyan yang pada saat itu dikuasai warga. Atas masalah ini, telah dilakukan berbagai upaya penyelesaian, antara lain pada tahun 2008 telah dicapai kesepakatan penyelesaian sebagaimana tertuang dalam Perjanjian Penyelesaian Sengketa Nomor : PPS/05/XII/2008/PPSKP tanggal 29 Desember 2008 yang dibuat antara Pemerintah Provinsi Jambi dengan petani eks HGU PT Perkebunan Kemenyan bahwa Pemerintah Provinsi Jambi tidak memperlakukan lagi tanah eks PT Perkebunan Kemenyan dan tanah tersebut bukan merupakan aset Pemerintah Provinsi Jambi. Selanjutnya Kantor Pertanahan Kabupaten Muaro Jambi dapat memberikan legalitas atas tanah eks HGU PT Perkebunan Kemenyan dengan menerbitkan SHM atas nama petani di Desa Mekar Jaya dan Desa Talang Belido.

Permasalahan yang seharusnya selesai di tahun 2008, ternyata hingga 2012 SHM petani Desa Mekar Jaya dan Desa Talang Belido tak kunjung terbit. Pada Juni 2012, Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Muaro Jambi menyampaikan surat Nomor: 355/300.7/VI/2012 yang menyatakan bahwa permasalahan tanah eks HGU PT Perkebunan Karet Kemenyan berlokasi di Desa Mekar Jaya dan Desa Talang Belido, Kecamatan Sungai Gelam, Kabupaten Muaro Jambi sedang ditangani penyelesaiannya antara Pemerintah Provinsi Jambi dan Kanwil Badan Pertanahan Nasional Provinsi Jambi sehingga pihak badan pertanahan belum dapat memberikan kepastian hak bagi warga di kedua desa.

Akibat penundaan berlarut tersebut, masyarakat kemudian melaporkannya ke Ombudsman RI. Menindaklanjuti

laporan, Ombudsman RI meminta klarifikasi melalui surat No. 0302/KLA/0520.2012/MKA-24/Tim.5/VIII/2012 yang intinya meminta penjelasan kepada Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Muaro Jambi terkait penolakan terhadap permohonan SHM atas tanah petani Desa Mekar Jaya dan Desa Talang Belido sesuai kesepakatan dalam Perjanjian Penyelesaian Sengketa Nomor : PPS/05/XII/2008/PPSKP tertanggal 29 Desember 2008 dan bagaimana tindak lanjut permohonan SHM tersebut.

Surat Ombudsman RI itu kemudian ditindaklanjuti Kepala Kantor Wilayah BPN Provinsi Jambi melalui surat kepada Kepala Kantor Pertanahan Kab. Muaro Jambi No. 842/15-100/VIII/2012 tertanggal 13 Agustus 2012 yang intinya meminta Kepala Kantor Pertanahan Kab. Muaro Jambi untuk meneliti kembali permasalahannya dan melakukan koordinasi dengan pihak-pihak yang berkompeten sebagaimana surat Ombudsman RI. Karena belum memperoleh penjelasan atas upaya penyelesaian permasalahan, maka pada 3 April 2013 Ombudsman RI mengirimkan tim untuk melakukan monitoring guna mengetahui sejauh mana upaya penyelesaian permasalahan yang dilakukan, baik oleh Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi Jambi maupun oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Muaro Jambi terkait permohonan SHM petani di dua desa.

Proses investigasi tim Ombudsman RI yang dipimpin oleh Ombudsman Bidang Penyelesaian Laporan, Petrus Bada Peduli, beserta Asisten Ombudsman, Triyoga Muhtar Habibi, Setia Marlyna dan Yuli Gustrina memperoleh hasil bahwa jajaran BPN siap memberikan kepastian dan perlindungan hukum terhadap petani Desa Mekar Jaya dan Desa Talang Belido berupa pemberian hak milik atas tanah yang telah mereka perjuangkan selama ini. Kepastian dan perlindungan hukum tersebut diakomodasi dalam Surat Keputusan Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi Jambi Nomor : 028/KEP-15.400/I/2013

tentang Penetapan Lokasi Kegiatan Redistribusi Tanah Obyek *Land Reform* di Provinsi Jambi Tahun Anggaran 2013 yang salah satu cakupan wilayahnya adalah Desa Mekar Jaya dan Desa Talang Belido. Di samping program redistribusi tersebut, Kantor Pertanahan Kab. Muaro Jambi juga akan memberikan hak atas tanah melalui program Sertifikasi Masal Swadaya (SMS), Program Nasional (Prona) Ajudikasi Tanah maupun permohonan perseorangan.

Hasil investigasi ini seolah menjadi akhir dari perjuangan panjang yang telah dilakukan petani warga Desa Mekar Jaya dan Desa Talang Belido. Penantian panjang selama lebih dari 30 tahun memperjuangkan haknya akhirnya memperoleh kepastian hukum berupa kejelasan status atas tanah yang mereka tempati. Untuk memberikan kepastian kepada warga di kedua desa tersebut, tim Investigasi didampingi Santoso (Kepala Bidang Pengkajian dan Penanganan Sengketa Konflik Pertanahan Kanwil BPN Provinsi Jambi) dan Franky Polly (Kepala Kantor Pertanahan Kab. Muaro Jambi) langsung turun ke lapangan menemui kepala desa dan tokoh masyarakat.



Ombudsman Penyelesaian Laporan Petrus B. Peduli (dua dari kanan) didampingi Asisten Ombudsman Habibi (tiga dari kiri) meminta penjelasan para pihak di area lahan sengketa

Pada kesempatan tersebut, tim menyampaikan bahwa mulai saat itu, warga di kedua desa sudah bisa mengajukan permohonan hak milik atas tanah yang mereka kuasai sesuai persyaratan dan dapat menemui Kepala Kantor Pertanahan Kab. Muaro Jambi secara langsung setiap saat dalam rangka permohonan hak dimaksud. (SO)

Rekah Senyum Sang Putri

Nadhifa Zhafira bungah. Wajahnya sumringah kala dia menyampaikan lukisan buatannya kepada Ketua Ombudsman Republik Indonesia, Danang Girindwardana. Lukisan tersebut merupakan wujud rasa terima kasihnya kepada Ombudsman RI yang telah membantu penyelesaian laporannya. Parasnya kali ini tampak berbanding terbalik dengan air mukanya kala dia menyampaikan laporan mengenai kesulitannya untuk masuk sekolah negeri reguler karena namanya telah masuk daftar hitam Posko Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) 2012.

Melalui surat yang ditujukan kepada Ketua Ombudsman RI pada 3 Juli 2012, Ibunda Nadhifa, Arief Abidin, menyampaikan pengalaman yang menimpa anaknya saat hendak mendaftar ke sekolah SMPN melalui jalur reguler. Sebelum pendaftaran SMPN reguler resmi dibuka, Nadhifa mengikuti ujian di salah satu SMPN RSBI di Jakarta Pusat untuk mengetahui tingkat kesulitan ujian di sana. Ternyata Nadhifa diterima.

Namun, saat melakukan daftar ulang, sang ibu mendapat banyak masukan ihwal tingginya uang muka masuk sekolah tersebut. Sehingga dirinya tidak melakukan daftar ulang dengan harapan masih ada kesempatan mendaftar di SMPN reguler. Akan tetapi, harapan itu jauh panggang dari api, ternyata orang tua Nadhifa tidak dapat mendaftar di sekolah reguler lantaran nama anaknya masuk *blacklist* oleh Posko PPDB Pusat. "Kondisi ini sangat menyulitkan karena informasi tersebut tidak pernah saya terima sebelumnya, baik di sekolah anak saya maupun di luar sekolah," keluhnya.

Menanggapi aduan tersebut, keesokan harinya, Ombudsman RI menindaklanjuti laporan dengan mengunjungi Kantor Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta. Di sana, Kepala Seksi Data dan Informasi Dinas Pendidikan DKI Jakarta kala itu, Budi Sulistiono menerima kedatangan Tim Ombudsman RI. Dia menyampaikan

bahwa sesuai Pasal 25 Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor: 15 Tahun 2012 tentang PPDB, calon peserta didik baru yang dinyatakan diterima selama proses PPDB tidak dapat mendaftar kembali. Selanjutnya, dalam Pasal 27 menyatakan bahwa calon peserta didik baru yang telah diterima dan tidak lapor diri sesuai jadwal yang ditentukan, dinyatakan mengundurkan diri dan tidak dapat mengajukan PPDB kembali.

Upaya pencarian data dan informasi tidak hanya dilakukan di Dinas Pendidikan, pada hari yang sama, tim juga mengunjungi SMPN RSBI di bilangan Jakarta Pusat. Tim Ombudsman RI memperoleh penjelasan langsung dari salah seorang guru yang menyampaikan bahwa panitia penerima siswa baru telah menginformasikan kepada siswa yang mendaftar tentang konsekuensi ketika siswa dinyatakan lulus/diterima dan tidak melakukan daftar ulang di sekolah itu. Bahkan, panitia menghubungi orang tua siswa lewat telepon untuk mengingatkan batas waktu daftar ulang siswa. Karena sistem online, maka apabila siswa yang dinyatakan lulus dan tidak melakukan daftar ulang, siswa tersebut tidak dapat mendaftar lagi ikut ujian masuk SMPN jalur reguler.

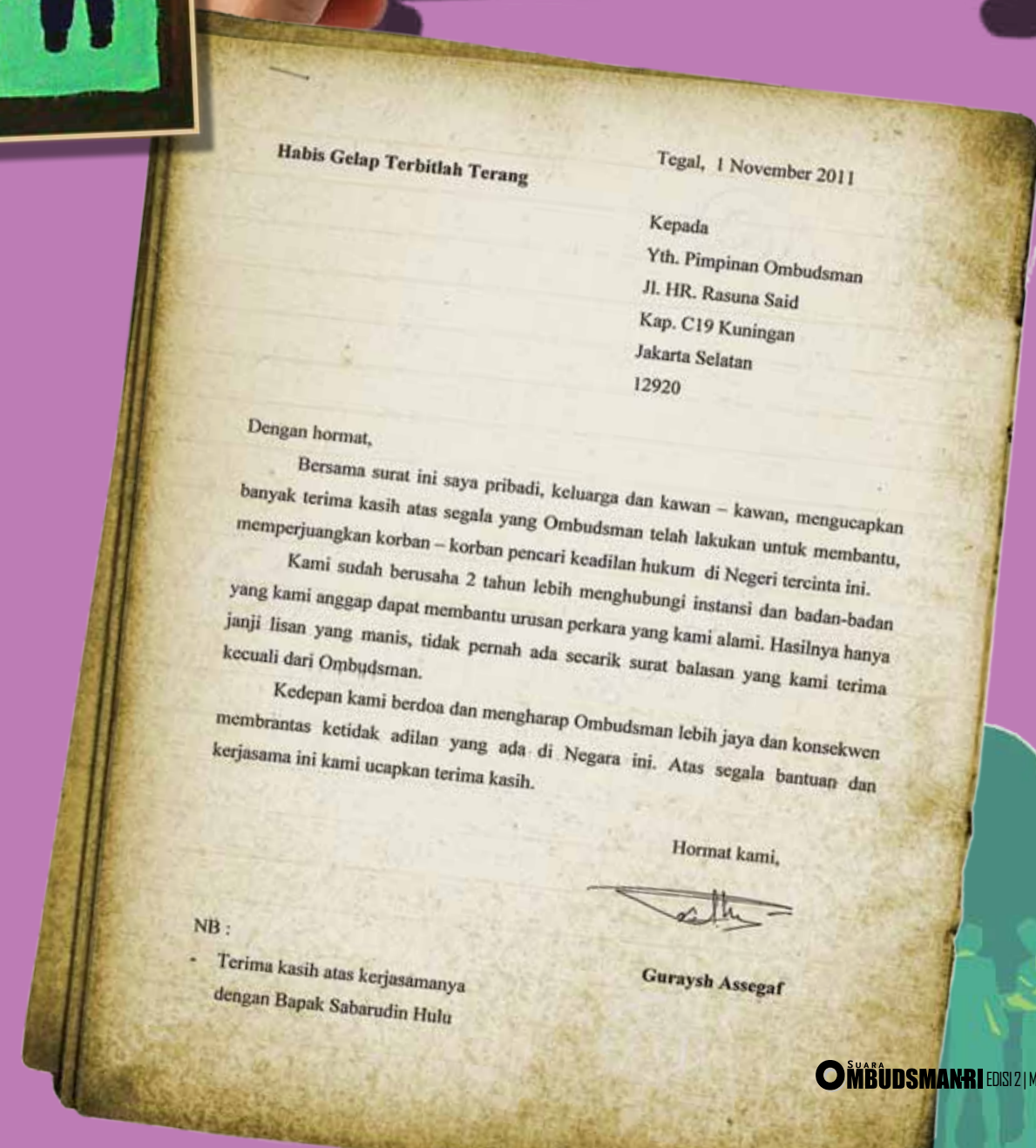
Mendapatkan penjelasan tersebut, sang ibunda hanya bisa pasrah menerima. Akhirnya, dia memasukkan buah hatinya ke sekolah Madrasah Tsanawiyah di daerah Jakarta Timur. Saat ujian masuk, Nadhifa memperoleh peringkat satu. "Dia memang cerdas dan berbakat," tutur sang ibu.

Namun, pada Januari 2013, ibunda Nadhifa mendatangi salah satu SMPN di Jakarta Timur untuk mengurus rencana perpindahan sekolah anaknya. Besar harapannya untuk dapat diterima di sekolah tersebut. Akan tetapi, lagi-lagi rintangan dan tantangan belum luput dari kehidupannya. Informasi dari pegawai sekolah menyatakan bahwa belum ada bangku/kursi kosong bagi siswa baru.

Adapun alasan ibunda Nadhifa memindahkan sekolah anaknya ke sekolah negeri reguler adalah karena di sekolahnya saat ini anak perempuannya tidak merasakan adanya persaingan akademik antar siswa-siswi yang lain. Sehingga terdapat jarak antara prestasi akademik anaknya yang tinggi dengan teman-teman sekolah lainnya yang seangkatan.

Mendapat laporan itu, Ombudsman RI kemudian melayangkan surat kepada Direktur Jenderal Pendidikan Dasar Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan RI. Surat tersebut memuat pernyataan agar kementerian dapat membantu dan mempertimbangkan permohonan dan harapan siswi Nadhifa Zhafira untuk dapat pindah ke sekolah reguler di Jakarta Timur.

Kini, Nadhifa Zhafira telah berpindah sekolah. Dia, saat ini, tengah belajar di sekolah SMPN reguler di Jakarta Timur sebagaimana yang diinginkan. Pada 1 April 2013, Nadhifa melayangkan surat ucapan terima kasih kepada Ombudsman RI. Nadhifa mengapresiasi perjuangan dan jerih payah Tim Ombudsman RI dalam menyelesaikan laporan masyarakat. Dia pun berharap agar Ombudsman RI dapat melakukan hal serupa kepada siswa lain yang mengalami permasalahan serupa. "Terima kasih Ombudsman RI," ungkapnyanya. (SO)



KOTA TANPA KASIR

Oleh: Budhi Masthuri (Plt. Kepala Perwakilan Ombudsman RI DIY)

Di *boulevard* ini aku termangu-mangu menyaksikan keindahan kota. Taman yang tertata rapi, tempat sampah warna-warni memilah yang kering dan basah secara mekanik, demikian juga kendaraan terparkir persis seperti barisan tentara dalam parade senja.

Orang-orang yang lewat: lelaki, perempuan, tua, muda, yang jelek apa lagi yang cantik, memberikan senyuman yang ramah kepadaku, sembari berkata, “*how was your sleep?!!*”

Aneh!! Ah, di manakah aku ini? Ku telusuri blok demi blok kota, ku lewat sudut demi sudut bangunan dengan ornamen tua bergaya renaissans, tidak satupun orang ku kenal.

“Permisi tuan? Apakah Anda tahu saat ini aku berada di mana?” Ku beranikan diri bertanya pada lelaki paruh baya di sudut taman.

“Kamu tidak berada di mana-mana. Kamu berada di kota tanpa kasir”

“Apa itu kota tanpa kasir?”

“Nanti kamu akan tahu sendiri”

“Apakah tuan mau menjelaskannya kepadaku?”

“Nanti kamu akan tahu sendiri”

Begitulah kalimat terakhir yang diucapkan lelaki paruh baya berwajah tirus itu sebelum akhirnya bayangannya lenyap berbaur ke dalam kerumunan orang-orang yang berlalu lalang.

Di sebuah kursi taman, ku temukan perempuan tambun dengan stelan *blazer* hitam nan rapi sedang asyik mengunyah *burger* ukuran jumbo.

Perlahan aku mendekat, semakin tajam wangi aromanya tercium, entah kenapa aku tetap saja tidak tergoda menjadi lapar.

“Permisi nyonya?”

“Nyummy.. nyummy.. *yups?* Apa yang bisa saya bantu tuan?”

“Apakah nyonya tahu saat ini aku sedang berada di mana?”

“Apa?!? Kamu tidak tahu sekarang sedang berada di mana tuan? Hahahahaha..... Glegkz.....!” Tertawa lebarnya menuntaskan potongan terakhir burger itu.

“Aku tidak tahu nyonya. Sudilah nyonya memberi tahu aku sekarang berada di mana?”

“.. Hahahahahahaha... hahahahaha.... Lalu bagaimana tuan bisa sampai di kota ini, kalau nama tempat ini pun tidak tahu?”

“Itu pun aku tidak tahu nyonya. Aku juga bingung bagaimana bisa sampai di kota ini????”

“..Hahahahaha..... Tuan. Kamu sekarang sedang berada di kota tanpa kasir..!!”

“Kota tanpa kasir???”

“Ya! Kota tanpa kasir!”

“Di negara manakah kota ini berada nyonya????”

“Nanti tuan akan tahu sendiri..”

Diriku semakin bingung. Sudah dua orang aku tanya, tidak satupun yang mau memberitahu di mana saat ini aku berada. Terus ku ayunkan langkah mengikuti ke mana naluri kaki bergerak.

Tiba-tiba perhatian ku tertuju pada antrean panjang orang-orang berpakaian rapi. Mereka layaknya para eksekutif muda yang sedang antre makan siang di sebuah restoran. Aku seperti tidak asing dengan wajah-wajah mereka. Dan benar saja, tertulis di ujung sana: Restoran Padang Rancak Jaya!

Segera ku bergegas bergabung dalam barisan para eksekutif muda itu. Mencium aroma kuah gulai nangka dan rendang daging, perutku mulai terpancing lapar.

Ku lihat mereka antre dengan tertibnya. Setelah selesai memesan, setiap orang hanya membawa satu piring nasi beserta lauk pauknya dan segelas atau sebotol minuman. Layanannya cepat dan prima, tidak bertele-tele dan siap santap.

Di depan dan belakang barisan, mereka sama sekali tidak bersuara. Oo.. rupanya di sini kalau antre membeli makanan tidak boleh bersuara.. baiklah.. akupun hanya bergumam-gumam dalam hati saja. Selangkah demi selangkah, akhirnya aku tiba juga

di depan etalase.

“Mau makan apa tuan?” suara gadis pelayan restoran terdengar sangat ramah.

“Nasi, gulai nangka, rendang daging.”

“Minumannya?”

“Es jeruk!”

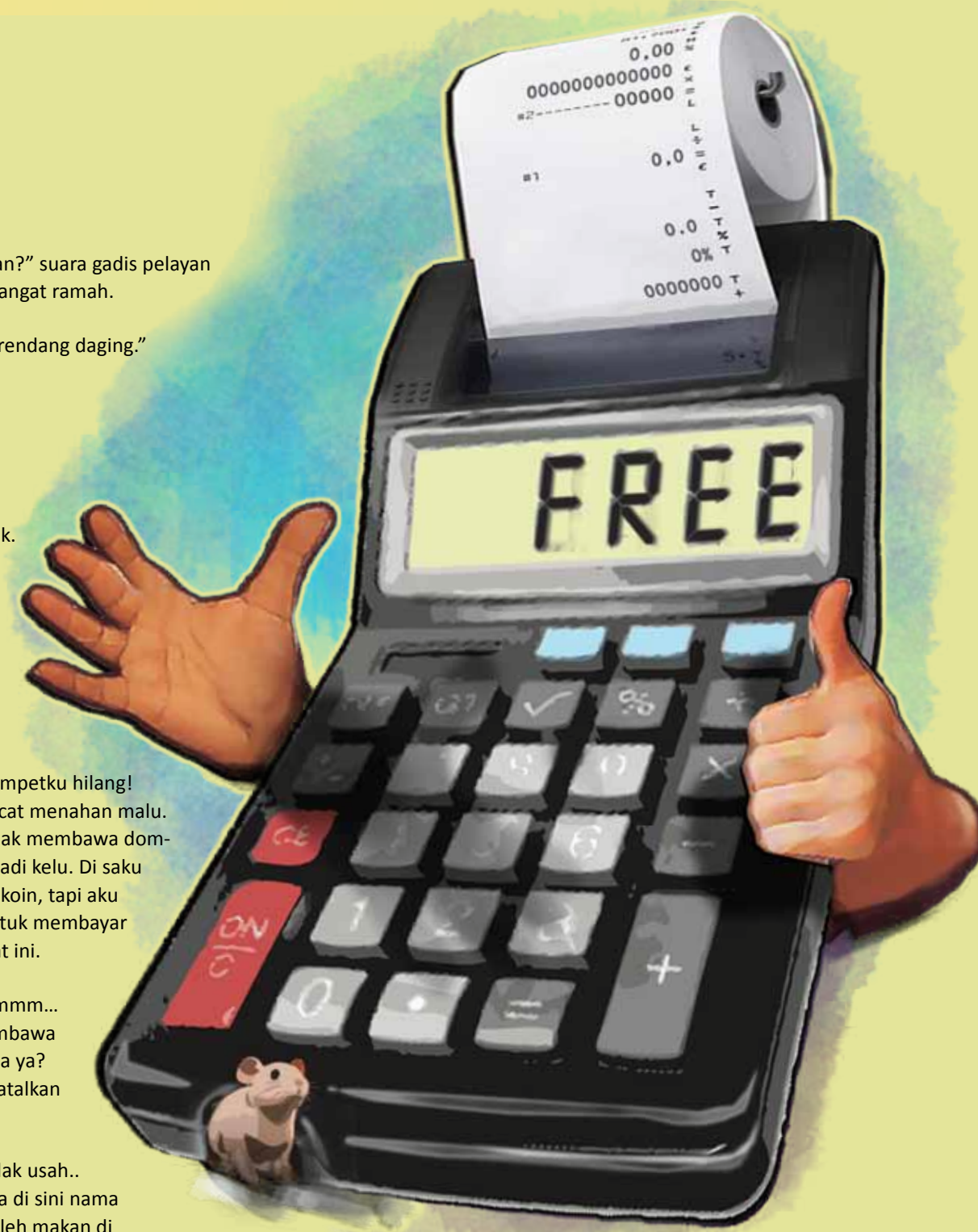
“Maaf, di sini tidak menyediakan es jeruk. Adanya jus jeruk.”

“Hmn.. ya, jus jeruk juga boleh,” sambil meraba-raba dompet di kantung belakang.

Astaga!! Ternyata dompetku hilang! Seketika wajahku pucat menahan malu. Mau mengatakan tidak membawa dompet rasanya lidahku jadi kelu. Di saku kiri masih ada receh koin, tapi aku tidak yakin cukup untuk membayar nasi padang nan lezat ini.

“Hmn.. oups.. ahh, mmm... maaf.. aku tidak membawa dompet.... Bagaimana ya? Apakah pesanan dibatalkan saja?”

“Ahh.. tidak usah, tidak usah.. Cukup tuan catat saja di sini nama dan alamat! Tuan boleh makan di meja nomor 75!” Gadis pelayan restoran tetap melayani dengan ramah, memintaku membubuhkan nama dan tanda tangan, sembari menunjuk arah meja tempat di mana aku harus makan.



Aku bergegas cepat menuju meja 75. Kurasakan kulit wajah menebal, menahan malu yang tidak terhingga. Tetapi rasa lapar yang entah kenapa tiba-tiba menggila ini telah melawan rasa maluku.

Pada sendok terakhir, ku arahkan kembali pandangan ke arah barisan para pengantre. Aku mulai merasa ada yang aneh, ternyata tidak satupun diantara mereka mengeluarkan dompet dan melakukan pembayaran.

Aku semakin heran, dan setelah ku amati lagi lebih detail, ternyata juga tidak terdapat meja atau sejenisnya yang berfungsi sebagai kasir di restoran itu.

Hmn.. apakah kota kecil ini walikotanya adalah pemilik warung padang tersebut sehingga mereka menyebutnya kota tanpa kasir? Belum selesai aku bergumam.. tiba-tiba kurasakan pundakku ada yang menepuk..

“Hai tuan!!!!, apa kabar? Bagaimana rasa masakan di kota kami? Apakah tuan bisa menikmatinya?”

Ternyata si perempuan tambun pemakan *burger* itu! Ia dengan sepiring nasi padang

lengkap dengan lauk pauknya, langsung bergabung di meja 75. Persis duduk dengan posisi menghadapku.

“Hai nyonya. Kamu makan di sini juga rupanya?”

“Ya,, Selain burger di pojok taman kota ini, resto padang di sini juga tempat makan kesukaan saya.”

“Pantas saja kamu terlihat makmur nyonya, ternyata *burger* jumbo itu baru sebagai sarapan saja bagimu.”

“Hahahaha. Tuan bisa saja bergurau.”

Aku tidak tahu, bagaimana bisa nyonya tambun ini sepertinya begitu terlatih untuk mengunyah makanan sambil berbicara tanpa tersedak sedikit pun.

Ocehannya tidak henti-henti hanya untuk menceritakan nikmatnya makanan padang dan *burger* kesukaannya itu. Kurang dari lima belas menit, sepiring nasi padang lengkap tadi sudah ludes.

“Glegzk... Bagaimana tuan? Apakah tuan sudah menemukan jawaban tentang kota tanpa kasir ini?”

“Nah.. nah.. nah.. betul, betul.. Ini yang dari tadi aku semakin ingin tahu.. Apa maksudnya kota tanpa kasir? Mengapa kota ini dinamakan kota tanpa kasir?”

“Hahahaha. Rupanya tuan belum tahu juga?”

“Ya belum tahu.”

“Tadi tuan pesan sendirikan makanannya?”

“Ya betul.”

“Berapa tuan harus bayar?”

“Tidak tahu”

“Hahahaha... Lalu apa yang tuan tahu?”

“Tidak tahu”

“Hahahahaa.. Tuan ini lama-lama lucu juga.”

“Mungkin saja? Hehehehe.. Lalu, kenapa kota ini disebut kota tanpa kasir? Apa karena walikotanya pemilik restoran padang ini yang kebetulan tidak ada kasirnya?”

“Hahahahaha.... Hahahaha... Hahahaha.. Tuan.. Kamu semakin lucu saja...!”

“Lalu? Bagaimana kota ini bisa disebut kota tanpa kasir???”

“Karena memang kota ini tidak memiliki tempat bernama kasir.”

“Apa??? Benarkah?”

“Ya benar!”

“Bagaimana bisa?? Aku tidak percaya!”

“Nanti tuan akan tahu sendiri. Silakan berkeliling-keliling kota kami.. Hahaha-hahahahaha hahahaha”

Perempuan tambun itu bergegas begitu saja meninggalkan meja 75. Hanya sisa-sisa suara tawanya yang tertinggal. Orang-orang di sekitar senyum-senyum saja melihat tingkahnya yang aneh.

Aku tidak mau hilang akal. Aku harus mencari informasi. Biro Layanan Informasi! Ya Biro Layanan Informasi. Apakah kota ini memiliki Biro Layanan Informasi seperti layaknya kota turis lain?

Aha...!! Itu dia! Aku kegirangan dalam hati. Sebuah bangunan posko kecil seperti Pos Polisi bertuliskan Layanan Informasi Publik.

“Permisi

tuan.. Bolehkah aku bertanya?”

“Oh.. silakan. Di sini memang tempatnya banyak orang bertanya, apa yang ingin Anda ketahui tuan?”

“Benarkan aku berada di kota tanpa kasir???”

“Ya, benar tuan, kota ini memang bernama kota tanpa kasir.”

Aku semakin penasaran kenapa nama kota ini sangat aneh? Tidak sabar, aku lanjutkan dengan pertanyaan berikutnya.

“Jika aku boleh tahu, mengapa kota ini dinamakan kota tanpa kasir, tuan? “

“Hahahahaha. Nanti tuan akan tahu.”

“Apakah pertanyaan aku ini memang bukan menjadi kewenangan tuan untuk menjawabnya?”

“Hahaha... hahaha...hahaha.. sudahlah sudahlah.. bukan bukan itu maksud saya, tetapi nanti tuan akan tahu sendiri.”

“Daripada tuan pusing memikirkan nama kota ini saya menyarankan silakan saja
tuan

berkeliling menikmati fasilitas kota yang ada. Di sebelah sana ada gedung bioskop dan arena hiburan lainnya, di sebelahnya ada toko buku dan ruang baca umum. Silakan ambil brosur penunjuk jalan ini.”

“Hmn,, baiklah tuan! Jadi, berapa aku harus bayar layanan informasinya?”

“Oo.. Semua informasi di sini gratis, tuan tidak perlu membayarnya.”

“Baiklah! Terima kasih tuan.”

Aku benar-benar merasa semakin aneh. Katanya Layanan Informasi Publik tetapi tidak mau memberi informasi tentang nama kota. Benar-benar tidak habis pikir. Mana dompet hilang dan uang di kantong hanya tinggal recehan koin. Daripada pusing, mendingan nonton bioskop saja, mudah-mudahan receh koin ini masih cukup.

Gedung Bioskop, bagus sekali. Bersih dan menawan. Display terpampang, Film-Film Hollywood terkini. Tetapi tidak kalah mengherankan, aku tidak menemukan adanya loket untuk menjual tiket. Mereka yang mau menonton cukup berbaris antre tertib menuju pintu masuk dan segera akan memperoleh stempel tanda masuk di tangannya.

Aku ikutan masuk, dan benar saja! Cukup menyodorkan tangan kanan dan memperoleh stempel, sudah boleh masuk. Tidak cukup itu saja, sebelum memasuki deretan kursi sesuai arahan petugas, mereka membagikan sekotak *popcorn* dan segelas *soft drink*, gratis!

Gila!! Dalam hati aku mulai menemukan jawabannya kenapa kota ini dinamakan kota tanpa kasir. Mung-

kin karena sebagian besar layanan publiknya GRATIS! Ya!! Pantas saja ketika makan di restoran padang, tidak ada satupun mereka yang mengeluarkan dompet?!?

Jangan-jangan di kota ini juga tidak ada toko yang menjual dompet, karena mereka memang tidak memerlukan dompet untuk menyimpan uang sehari-hari? Ahh.. Lamunanku terhenti ketika mendengar bising orang-orang yang berdiri dan bergegas keluar gedung bioskop. Ternyata film sudah usai!

“Jadi...??? Semua layanan publik di sini gratis??!!” Aku memberanikan diri bertanya kepada penjaga keamanan bioskop!

“Benar tuan! Apakah tuan pendatang baru di kota ini?”

“Ya, aku baru sampai kota ini tadi pagi! Jadi, benarkah semua pelayanan di kota ini gratis sama sekali?” aku serasa masih tidak mempercayainya..

“Benar tuan!!”

“Apakah karena itulah kota ini dinamakan sebagai kota tanpa kasir?”

“Hahahahaa.. Benar tuan, itu nama julukan yang diberikan oleh orang-orang pendatang seperti tuan.”

“Pendatang? Seperti aku? Maksudnya?”

“Ya.. Mereka para pendatang dari kota-kota lain menyebut kota ini sebagai kota tanpa kasir.”

“Untuk apa mereka datang ke kota ini?”

“Tentu saja untuk menikmati layanan gratis tuan.”

“Kenapa mereka ingin menikmati layanan gratis jauh-jauh di sini? Apakah di kotanya mereka harus membayar mahal?”

“Mungkin saja tuan, saya kurang tahu,



tetapi bagaimana di kota tuan? Kenapa tuan datang ke kota ini? Apakah ingin menikmati layanan gratis juga?

“Hmn.. ohm.. she .. eh,, ah.. ooo..... tidak, layanan di kota kami.. mnhn,, bb.. baik juga seperti di kota ini.. hehehehe...”

“Baiklah tuan... Silakan menikmati keunikan kota kami,” sang petugas keamanan bisopok itu segera bergegas melanjutkan tugasnya, pintu masuk bioskop sudah dibuka kembali.

Aku masih tidak percaya kalau semua layanan di kota ini gratis. Aku juga tidak percaya kalau tidak ada satupun kasir di kota ini. Aku harus membuktikan bahwa ini tidak mungkin terjadi.

Langkah penasaran ini telah membawaku masuk ke dalam sebuah stasiun kereta api bawah tanah. Dan benar saja, di sana terdapat sebuah loket bertuliskan “KASIR”!

Segera ku hampiri KASIR itu dan bermaksud membeli tiket kereta. Petugasnya cantik sekali, tidak hanya cantik tetapi ramah bersahabat!

“Apakah benar, ini KASIR untuk keperluan naik kereta api bawah tanah?”

“Betul tuan, tuan mau berangkat dengan tujuan ke mana?”

“Apakah ini satu-satunya kasir di kota ini?”

“Tidak tuan, selain di stasiun kereta bawah tanah, ada juga kasir di terminal bus antar kota dan bandar udara.”

“Hmn.. Berarti informasi dari semua orang tentang kota ini bohongkah?!”

“Bohong bagaimana tuan?!?”

“Mereka mengatakan semua layanan publik di kota ini gratis?!”

“Ya, mereka betul tuan, semua layanan

publik di kota ini gratis, termasuk rumah makan sudah dibayar pemerintah dari uang hasil pajak pengasilan kami, sehingga kami bisa makan gratis setiap saat.”

“Lalu, kenapa kita masih harus membeli karcis di stasiun kereta bawah tanah, terminal dan bandara? Kenapa di sini masih ada kasir?”

“Hehehe.. semua layanan disini, termasuk di terminal dan bandara juga gratis tuan.”

“Hahhh??? Aku semakin tidak mengerti!?”

“Mengapa tuan tampak bingung?”

“Ya, aku semakin tidak mengerti, lalu apa gunanya KASIR disini ????”

“Oo... Kasir di sini khusus untuk melayani mereka para pendatang yang ingin pulang.”

“Melayani pendatang? Maksudnya??

“Ya, pelayanan kereta bawah tanah ini gratis hanya sampai perbatasan kota kami, tetapi ketika transit dan memasuki wilayah kota masing-masing pendatang, di kota mereka naik kereta harus membayar.”

“Lalu, apa hubungannya dengan kasir ini??” Aku semakin tidak mengerti..

“Kasir ini untuk melayani para pendatang yang ingin pulang ke kotanya tetapi kehabisan ongkos. Kami akan menyediakan koin uang dan diberikan kepada mereka untuk membeli tiket kereta transit begitu sampai di batas kota.”

“Hahhhhhh....!!!!” Gedebuuggg!!!! Pingsan!!! Dalam alam bawah sadar aku merasakan seseorang menepuk-nepuk pipi.

“Mas.. Mas.. bangun... sudah siang... Kamu kan harus narik angkot?!”

Ternyata itu tepukan istri yang membangunkanku! Sinar matahari sudah

menembus masuk melalui jendela rumah kontrakan kami di kawasan kumuh ini. Kawasan yang jangkakan nonton bioskop, buang air kecil pun harus bayar. Dan jika ingin mendapat urutan buang air kecil lebih awal, kami harus mengeluarkan uang yang lebih besar untuk menyuap penjaga toiletnya hehehe...

Rasanya aku ingin tidur lagi dan menyelesaikan petualanganku di Kota Tanpa kasir!(SO)



Sejak kelahiran lembaga Ombudsman pertama di dunia beberapa abad silam yakni di Swedia dengan mengadopsi sistem Wafaqy Mohtashib (Turki), lembaga pengawas pelayanan publik hadir dalam beragam bentuk dan model di berbagai negara. Di antaranya adalah model lembaga Ombudsman yang dibentuk di Asia, khususnya Asia Tenggara dan Pasifik yakni Filipina, Papua Nugini dan Indonesia. Kendati beragam, ketiganya sama-sama memiliki tugas secara umum yaitu memberantas maladministrasi dan tindakan melanggar hukum administrasi lainnya serta wewenang untuk melakukan pemeriksaan secara diam-diam dan investigasi kepada personal pejabat publik yang dicurigai melakukan tindakan maladministrasi.

Pada edisi keduanya, Majalah Suara Ombudsman RI akan mengulas beragam perbedaan dan keunikan yang dimiliki lembaga Ombudsman pada tiga negara: Filipina, Papua Nugini dan Indonesia. Tujuan penulisan ini tidak lain adalah untuk memperkaya pemikiran dan pandangan pembaca berkenaan dengan Ombudsman selaku lembaga pengawas pelayanan publik di sejumlah negara. Perbandingan ini juga diharapkan dapat membuka ruang dialog untuk menciptakan Ombudsman yang ideal sehingga satu sama lain dapat saling melengkapi agar kekurangan atau kelemahan lembaga Ombudsman dapat dihindari.

Ombudsman Filipina merupakan Om-

budsman yang memiliki kedudukan kuat karena lembaga ini sudah tercantum dalam konstitusi negaranya. Kondisi serupa juga dimiliki oleh Komisi Ombudsman Papua Nugini. Sementara untuk Indonesia, dasar hukum Ombudsman RI masih diatur dalam undang-undang organik. Ombudsman Filipina bertugas menerima dan menyelidiki keluhan dari masyarakat terkait pejabat publik termasuk pejabat dan karyawan perusahaan milik pemerintah. Laporan tersebut kemudian ditindaklanjuti dengan mengeluarkan salah satu produknya yakni rekomendasi yang tepat berdasarkan kasus pidana dan perdata atau administratif.

Sementara Ombudsman RI hanya menindaklanjuti laporan masyarakat atau melakukan pengawasan terkait indikasi maladministrasi yang dilakukan pejabat publik dan bawahannya serta melakukan investigasi atas inisiatif sendiri namun tidak bisa memasuki substansi masalah pidana dan perdata sebagaimana Ombudsman Filipina. Adapun Komisi Ombudsman Papua Nugini membuat ketentuan untuk pengungkapan dari pendapatan pribadi dan bisnis serta urusan keuangan dari pejabat publik termasuk keluarga dan rekan-rekan mereka khususnya kepentingan dalam kontrak sehingga aset atau pendapatan mereka dapat diperiksa.

Berkenaan dengan jumlah pimpinan, Ombudsman RI memiliki 9 orang pimpi-

nan yang terdiri atas seorang ketua dan wakil ketua serta tujuh orang anggota yang memimpin secara kolektif kolegial. Ombudsman Filipina memiliki seorang Ombudsman didampingi oleh wakil-wakil Ombudsman yang berada di sejumlah wilayah. Untuk Komisi Ombudsman Papua Nugini dipimpin oleh seorang Ombudsman dan didampingi oleh dua orang wakil Ombudsman. Masa kerja setiap lembaga Ombudsman juga berbeda, Ombudsman RI mempunyai masa kerja selama lima tahun. Sedangkan Komisi Ombudsman Papua Nugini memiliki masa jabatan yang pertama kalinya untuk jangka waktu tiga tahun dan dalam periode lainnya untuk jangka waktu enam tahun. Sementara di Filipina, masa kerja Ombudsman adalah tujuh tahun.

Di tengah perbedaan, pelbagai keunikan juga melekat pada tiap-tiap model lembaga Ombudsman di tiga negara ini. Misalnya, anggota Ombudsman Papua Nugini dapat berasal dari bukan warga negara Papua Nugini yang menjabat untuk jangka waktu tiga tahun. Karena kondisi keamanan di Papua Nugini yang tidak kondusif, maka Ombudsman dan Wakil Ombudsman diberikan izin untuk melindungi diri dengan senjata api. Ombudsman memiliki mandat untuk menyediakan sarana ganti rugi bagi warga yang menderita ketidakadilan administrasi. Komisi Ombudsman Papua Nugini juga memiliki hak untuk merujuk kasus yang melibatkan dugaan penyimpangan

oleh pejabat pemerintah kepada Jaksa Penuntut Umum yang selanjutnya dapat dibawa ke Pengadilan untuk diselesaikan.

Komisi Ombudsman Papua Nugini dapat meminta total aset termasuk uang, properti pribadi dan properti riil dalam kepemilikan atau di bawah kendalinya, total pendapatan yang diterima dan sumber masing-masing pendapatan, hubungan bisnis yang dimiliki, semua transaksi bisnis yang diadakan oleh pejabat publik dan keluarga, semua hadiah yang diterima dan nilai dari hadiah, dan aktiva lain yang diperoleh oleh pejabat publik dan keluarganya. Permintaan itu wajib dipenuhi oleh pejabat publik.

Sementara Ombudsman Filipina dapat menjatuhkan hukuman, memberhentikan, mencegah dan mengendalikan penyalahgunaan, serta meminta penyerahan dokumen yang terkait kepada pejabat pemerintah untuk tujuan mengorek setiap penyimpangan. Ombudsman Filipina dibantu oleh Wakil Ombudsman untuk masing-masing wilayah Luzon, Visayas, dan Mindanao, serta Wakil Tanodbayan yang terpisah untuk menyelesaikan masalah militer, serta dilengkapi dengan jaksa khusus yang berkedudukan sama dengan anggota *Tanodbayan* lainnya.

Kekuasaan Ombudsman Filipina sangat besar hingga dapat memakzulkan presiden. Ombudsman Filipina berwenang mengambil sumpah, melakukan somasi, meminta kesaksian dari semua pihak yang terkait dalam hal melakukan investigasi atau penyelidikan, termasuk berwenang untuk memeriksa dan memiliki akses ke rekening bank tertentu dari pejabat publik atau pegawainya yang dicurigai melakukan korupsi dan maladministrasi.

Sedangkan Ombudsman RI, dalam melaksanakan wewenangnya, dapat langsung menghubungi pejabat publik yang dilaporkan untuk menyelesaikan laporan masyarakat. Selain itu, lembaga yang dahulu bernama Komisi Ombudsman Nasional ini juga dapat melakukan

pemeriksaan kepada semua pejabat publik dan bawahannya atau pihak lain yang terkait termasuk pihak swasta yang mendapatkan uang negara dalam menjalankan sebagian tugas negara untuk pelayanan publik.

Ombudsman RI didukung oleh dua undang-undang sekaligus dalam membantu memberantas maladministrasi yakni Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI. Dalam melaksanakan tugas, fungsi dan wewenangnya, Ombudsman Republik Indonesia memiliki keistimewaan atau imunitas yakni tidak dapat ditangkap, ditahan, diinterogasi, dituntut, atau digugat di muka pengadilan oleh semua pihak.

Berikut ini adalah sejarah singkat pembentukan lembaga Ombudsman di tiga negara:

Filipina



Sebelum Konstitusi Tahun 1987, Filipina memiliki Konstitusi Tahun 1973 yang diamandemen menjadi Konstitusi Tahun 1987. Pada Konstitusi Tahun 1973 Pasal XIII ayat 5 dan 6, diatur pembentukan pengadilan khusus yang dikenal sebagai *Sandiganbayan* dan Ombudsman yang dikenal sebagai *Tanodbayan*. Kemudian dengan Keputusan Presiden No. 1486 dan 1487, dibentuk *Sandiganbayan* dan *Tanodbayan* masing-masing pada 11 Juni 1978. Ombudsman Filipina memiliki nama khusus dalam bahasa Tagalog yang menjadi bahasa nasionalnya selain bahasa Inggris yakni *Tanodbayan*. *Tanodbayan* berasal dari bahasa Filipina (Tagalog) yakni *tanod* yang “berarti pelindung” dan *bayan* yang berarti “negeri”. Penggabungan kedua kata tersebut mempunyai pengertian pelindung negeri/masyarakat. Di sisi lain, *Sandiganbayan* memiliki yurisdiksi atas

kasus-kasus pidana dan perdata yang melibatkan praktik suap dan korupsi dan pelanggaran lain yang dilakukan oleh pejabat publik dan pegawainya, termasuk pejabat dan karyawan perusahaan milik pemerintah.

Dengan mempertimbangkan bahwa *Tanodbayan* sudah diatur di dalam Konstitusi tahun 1987, maka Presiden Corazon C. Aquino mengeluarkan *Executive Orders* No. 243 dan No.244 pada 24 Juli 1987 yang mendeklarasikan organisasi *Tanodbayan* dan mengubah *Tanodbayan* yang ada sebelumnya menjadi Kejaksaan Khusus serta menjadikannya sebagai bagian organik dari Ombudsman atau *Tanodbayan* yang baru. *Executive Orders* ini semacam Keputusan Presiden seperti di Indonesia, dimana *Executive Orders* No. 243 dan No.244 kemudian digantikan oleh Undang-Undang Republik Nomor 6770 atau dikenal sebagai Undang-Undang Ombudsman tahun 1989, yang telah disetujui oleh Presiden Aquino pada 17 November 1989. Undang-Undang Republik Nomor 6770 memberi pengaturan lebih lanjut mengenai organisasi dari *Tanodbayan* dengan pengaturan mengenai struktur dan fungsinya. Undang-Undang Republik Nomor 6770 juga menegaskan integrasi Kejaksaan Khusus sebagai bagian dari badan penuntutan *Tanodbayan*.

Pada 12 Mei 1988, *Tanodbayan* beroperasi dan mengadakan pemilihan dan penunjukan Ombudsman dan wakilnya oleh Presiden. Kemudian diangkat Wakil Ombudsman/*Tanodbayan* untuk wilayah Luzon, Visayas, Mindanao dan untuk bidang Militer. Para perumus UUD tahun 1987 telah merancang pembentukan *Tanodbayan* sebagai kritikus yang memahami hukum, prosedur dan praktek dalam kegiatan pemerintahan, sebagai mobilisator yang memastikan bahwa pelaksanaan pelayanan publik yang diberikan kepada warga secara benar, dan pengawas yang melihat kinerja umum dan khusus dari semua pejabat pemerintah dan pegawainya. Dasar hukum pembentukan Ombudsman Filipina/ *Tanodbayan* diatur dalam Pasal XI ayat (5) Konstitusi tahun 1987 ten-

tang Akuntabilitas Pejabat Publik yakni “Dengan ini dibentuk Ombudsman yang independen yang dikenal sebagai *Tanodbayan*, dengan didampingi oleh Wakil *Tanodbayan* untuk seluruh wilayah yakni setidaknya setiap daerah memiliki Wakil *Tanodbayan* untuk wilayah Luzon, wilayah Visayas, dan wilayah Mindanao, dan seorang Wakil *Tanodbayan* untuk menyelesaikan bidang militer.

Indonesia



Pada awalnya, pembentukan dasar hukum Ombudsman adalah Keppres Nomor 155 Tahun 1999 yang semestinya dimaksudkan menjadi landasan hukum pembentukan Ombudsman namun kemudian justru “berbelok” menjadi pembentukan Tim Pengkajian Pembentukan Lembaga Ombudsman. Perubahan tersebut menunjukkan bahwa pada awalnya tampak seperti ada keraguan dari orang-orang di sekitar Presiden Abdurrahman Wahid perihal efektifitas fungsi pengawasan Ombudsman dalam kondisi politik saat itu, tanpa dipersiapkan sedemikian rupa. Namun secara substansial, pemimpin negara kala itu yang akrab disapa Gus Dur tidak pernah menolak pembentukan Ombudsman RI yang telah dipersiapkan bersama Marzuki Darusman dan Antonius Sujata. Akhirnya, pada 10 Maret 2000 dikeluarkan Keppres (pengganti) Nomor 44 Tahun 2000 tentang pembentukan Komisi Ombudsman Nasional.

Strategi *low profile* menjadikan Ombudsman semakin memperoleh dukungan publik dari pihak-pihak eksternal. Dukungan tersebut dapat diinventarisir antara lain dari pencantuman Ombudsman dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2000 tentang Propenas sampai dengan penerbitan TAP MPR Nomor VIII/MPR/2001 yang memberi mandat kepada eksekutif dan legislatif agar menyusun undang-undang Ombudsman.

Dengan pemberlakuan Keppres (pengganti) Nomor 44 Tahun 2000 tentang pembentukan Komisi Ombudsman Nasional, maka Keputusan Presiden Nasional, maka Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 155 Tahun 1999 tentang Tim Pengkajian Pembentukan Lembaga Ombudsman dinyatakan tidak berlaku.

Setelah melalui proses panjang pembahasan RUU Ombudsman yang mendapatkan masukan, kritik, dan pandangan dari berbagai pihak dalam kurun waktu pembahasan kurang lebih delapan tahun, maka dibentuklah Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI melalui lembar negara nomor 139 tahun 2008 dan tambahan lembar negara nomor 4899 yang disahkan dan diundangkan pada tanggal 7 Oktober 2008. Selain itu, penguatan lembaga Ombudsman RI secara jelas tercantum sebagai pengawas pelayanan publik di dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Ombudsman RI secara khusus memiliki posisi penting sebagai lembaga negara pengawas eksternal yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh BUMN, BUMD, dan BHMN serta badan swasta, maupun 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.

Papua Nugini



Setelah Fiji, Papua Nugini memiliki konsep Ombudsman sejak puluhan tahun lalu. Kantor Ombudsman ini berdiri sejak tahun 1975 dengan nama Komisi Ombudsman Papua Nugini. Sejumlah wewenang, tugas, fungsi, peran dan po-

sisi Komisi Ombudsman Papua Nugini tercantum dalam Pasal 217 hingga Pasal 220 Konstitusi Papua Nugini yang kemudian dijabarkan lebih lanjut dalam Undang-Undang tentang Komisi Ombudsman Papua Nugini. Komisi Ombudsman Papua Nugini adalah sebuah lembaga independen yang memiliki mandat untuk menyediakan sarana ganti rugi bagi warga yang menderita ketidakadilan administrasi. Komisi Ombudsman Papua Nugini memiliki hak untuk merujuk kasus yang melibatkan dugaan penyimpangan oleh pejabat pemerintah kepada jaksa penuntut umum, yang selanjutnya dapat dibawa ke pengadilan untuk diselesaikan.

Pada 2005, Komisi Ombudsman Papua Nugini menyatakan bahwa kasus yang melibatkan dugaan penyimpangan oleh pejabat publik sebanyak 80 persen terkait dengan penyalahgunaan dana dan 20 persen terkait dengan kasus memperkaya diri yakni sebanyak 34 kasus. Mahkamah Agung memutuskan antara tahun 1976 dan 1997 menunjukkan bahwa 20 kasus dengan memutuskan vonis bersalah kepada pejabat publik. Dari kasus ini, 17 berhasil memutuskan pemecatan, skorsing atau pengunduran diri dari para pejabat publik atasan. Di dalam Pasal 217 Konstitusi Papua Nugini disebutkan bahwa Komisi Ombudsman Papua Nugini diangkat oleh Kepala Negara sesuai saran dari Komite Pemilihan Ombudsman yang terdiri atas Perdana Menteri sebagai Ketua Komite, Ketua dan Pemimpin Partai Oposisi, Ketua DPR atau jika bukan Ketua DPR dapat Anggota DPR yang diakui yang umumnya berkomitmen untuk mendukung Pemerintah di Parlemen, dan Ketua Komisi Pelayanan Publik. (SO)

Ombudsman RI Gabung dalam Bakohumas

Badan Koordinasi Kehumasan Pemerintah (Bakohumas) adalah Forum Koordinasi dan Kerjasama antar Humas Lembaga Pemerintah, Lembaga Negara dan BUMN. Untuk diketahui, Bakohumas bukan sesuatu yang baru di dunia kehumasan lembaga pemerintahan. Program ini telah berdiri sejak 1971 berdasarkan Surat Keputusan Menteri Penerangan No.31/KEP/MENPEN/1971.

Lahirnya SK Menpen dalam rangka Pembentukan Bakohumas yang merupakan kelanjutan dari hasil musyawarah antar humas departemen/lembaga negara pada 6 Desember 1967. Bakohumas merupakan badan yang bertugas melakukan koordinasi, integrasi dan sinkronisasi kegiatan humas pemerintah.

Pada era informasi yang jauh lebih terbuka dibanding pada masa kelahiran Bakohumas, kementerian dan lembaga menghadapi pelbagai tantangan baru dalam memberikan informasi berimbang kepada masyarakat. Tantangan yang sama juga dihadapi oleh Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik yang baru berdiri pada 2008. Pada tahun yang sama, Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik dan Undang-Undang ITE disahkan.

Pada tahun berikutnya, Undang-Undang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Bantuan Layanan Hukum disahkan. Undang-undang tersebut menjadi landasan perbaikan penegakan hukum dan perbaikan pelayanan publik. Ditambah dengan pergeseran tren media massa dan media sosial yang menambah warna pada peran humas saat ini.

Menjawab tantangan tersebut Ombudsman RI sebagai tuan rumah memilih tema utama: "Membangun Jaringan Hubungan Masyarakat Melalui Media Sosial". Forum ini dibuka oleh Kepala Pusat Informasi dan Humas Kominfo, Gatot S. Dewa Broto yang mewakili Menteri Komunikasi dan Informatika. Narasumber dalam forum ini adalah Ombudsman Bidang Pencegahan, Muhammad Khoirul Anwar dan Deputi VII/Kominfofutur Kemenkopolkam, Agus R. Barnas.

Materi yang dibahas dalam pertemuan tersebut

adalah "Peran Media Sosial dalam Diseminasi informasi". Dalam Sesi berikutnya pembahasan berkembang ke dalam tema "Peran Media Sosial dalam Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik" dengan narasumber Ombudsman Bidang Penyelesaian Laporan, Budi Santoso, Agung Hardjono dari Layanan Pengaduan Online Rakyat Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan dan Pengendalian Pembangunan (LAPOR UKP4) dan Agus Pambagio sebagai Pemerhati Pelayanan Publik.

Esensi Bakohumas sendiri sebagai salah satu alternatif dalam komunikasi antar lembaga sekaligus ajang *social networking* perlu dimanfaatkan dengan baik. Melalui keikutsertaan dalam berbagai forum, tugas dan fungsi Ombudsman RI dapat lebih dipahami oleh masyarakat serta sebaliknya: Ombudsman RI dapat lebih memahami posisinya saat ini serta posisi yang ingin diraih sesuai dengan visi dan misi lembaga negara pengawas pelayanan publik ini.

Ombudsman RI, di masa yang akan datang akan lebih 'bersuara' dalam forum-forum regional hingga internasional. Keikutsertaan Ombudsman RI dalam Bakohumas merupakan langkah dari perbaikan pelayanan masyarakat atas keterbukaan informasi, perbaikan jaringan kerja sama dengan berbagai instansi pemerintah khususnya penyedia pelayanan publik. (SO)



Budi Santoso Ombudsman, Agung Hardjono dari LAPOR UKP4 dan pemerhati pelayanan publik Agus Pambagio dalam diskusi yang diselenggarakan BAKOHUMAS

Ombudsman RI Desak Polisi Selidiki Lagi Kasus Udin

Ombudsman Republik Indonesia mendesak Kepolisian Daerah Istimewa Yogyakarta menyelidiki dugaan motif pembunuhan wartawan Bernas, Fuad Muhammad Syafruddin. Patut diduga, penghilangan nyawa tersebut berlatar belakang pemberitaan. "Ini yang belum tersentuh Polda," kata Ombudsman Bidang Penyelesaian Laporan, Budi Santoso di Yogyakarta beberapa waktu lalu.

Budi berencana mendatangi Markas Polda DIY setelah Ombudsman RI bertemu dengan Karo Wassisdik Mabes Polri, Brigadir Jenderal Ronny F. Sompie, 23 Januari 2013. Dalam pertemuan itu, Ronny mendukung pengungkapan kasus itu dan berjanji akan melakukan supervisi ke Polda DIY.

Selama ini, Ombudsman RI mendapat penjelasan tentang proses pengungkapan kasus itu lewat surat yang diteken Direktur Reserse Kriminal Umum Polda DIY, Komisaris Besar Kris Erlangga. Dalam surat itu, polisi tetap yakin pembunuh Udin, pang-

gilan akrab wartawan Bernas itu, adalah Dwi Sumaji alias Iwik. Karena Iwik sudah diputus bebas oleh hakim Pengadilan Negeri Bantul, polisi tidak bisa melakukan tuntutan lagi.

Tapi, menurut Budi, mestinya polisi tak tinggal diam setelah Iwik divonis bebas. "Kalau tetap seperti itu, motifnya asmara," kata dia. Polisi memang mengatakan pembunuhan Udin bermotif asmara. Padahal, tim pencari fakta dari PWI Yogyakarta menemukan indikasi Udin dibunuh karena motif berita.

Budi mengingatkan, pada 8 Desember 2011, Kepala Polda DIY menerbitkan surat perintah pengungkapan kasus itu. Ada 13 penyidik yang terlibat dalam tim. Selain bertugas mengungkap kembali kasus ini, mereka diminta bekerjasama dengan Tim Pencari Fakta PWI. "Sampai sekarang Sprin ini belum dihentikan," kata dia.

Anggota Tim Pencari Fakta PWI Asril Sutan Marajo mengatakan, PWI mengirimkan surat kepada ORI pada 2012 untuk minta bantuan agar polisi segera menuntaskan kasus pembunuhan Udin. "Kami melihat Polda ini sudah tidak benar," kata dia.

Udin tewas pada 16 Agustus 1996. Selama 17 tahun berlalu, Kepala Polda silih berganti, kasus ini belum terungkap tuntas. "Tinggal setahun lagi. Jika tak tuntas, kasus ini akan dianggap kadaluarsa," ujar Ketua Aliansi Jurnalis Independen (AJI) Yogyakarta Hendrawan Setiawan. (SO)





Ombudsman RI Terima Kunjungan Mahasiswa FH Undip



Ombudsman Republik Indonesia menerima kedatangan puluhan mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Diponegoro pada Selasa (2/4) pukul 08.00 WIB. Kunjungan mahasiswa yang tergabung dalam Badan Eksekutif Mahasiswa (BEM) di tingkat fakultas ini bertujuan melakukan audiensi dengan Ombudsman RI.

Kegiatan ini merupakan salah satu rangkaian acara dalam rangka audiensi nasional ke beberapa lembaga negara, di antaranya Ombudsman RI, DPR RI, dan KPK. Ombudsman RI menjadi lembaga perdana yang didatangi oleh 49 peserta yang menjalani hari pertamanya melakukan kunjungan.

Bertempat di Lantai 6 Ruang Adjudikasi Khusus, Asisten Ombudsman RI yang terdiri atas Winarso, Patnuaji dan Saputra Malik menerima delegasi tersebut dan melakukan dialog.

Dalam perbincangan itu, Koordinator Bidang Pencegahan, Winarso, menjelaskan fungsi, tugas, tanggung jawab dan kinerja kelembagaan Ombudsman RI sebagai lembaga negara pengawas pelayanan publik.

Dalam kesempatan itu, delegasi BEM FH Un-

dip diberikan kesempatan untuk mengajukan pertanyaan terkait pelayanan publik dan Ombudsman RI. Beberapa peserta menanyakan bagaimana pengawasan pelayanan publik dan kondisi pelayanan publik di daerah yang jauh dari pusat.

Winarso yang menjawab pertanyaan itu menjelaskan bahwa Ombudsman RI telah memiliki 23 kantor perwakilan di tingkat provinsi. Selain Ombudsman RI yang berada di Jakarta, fungsi pengawasan dan penanganan laporan sebagian besar dilakukan oleh mereka yang ada di perwakilan.

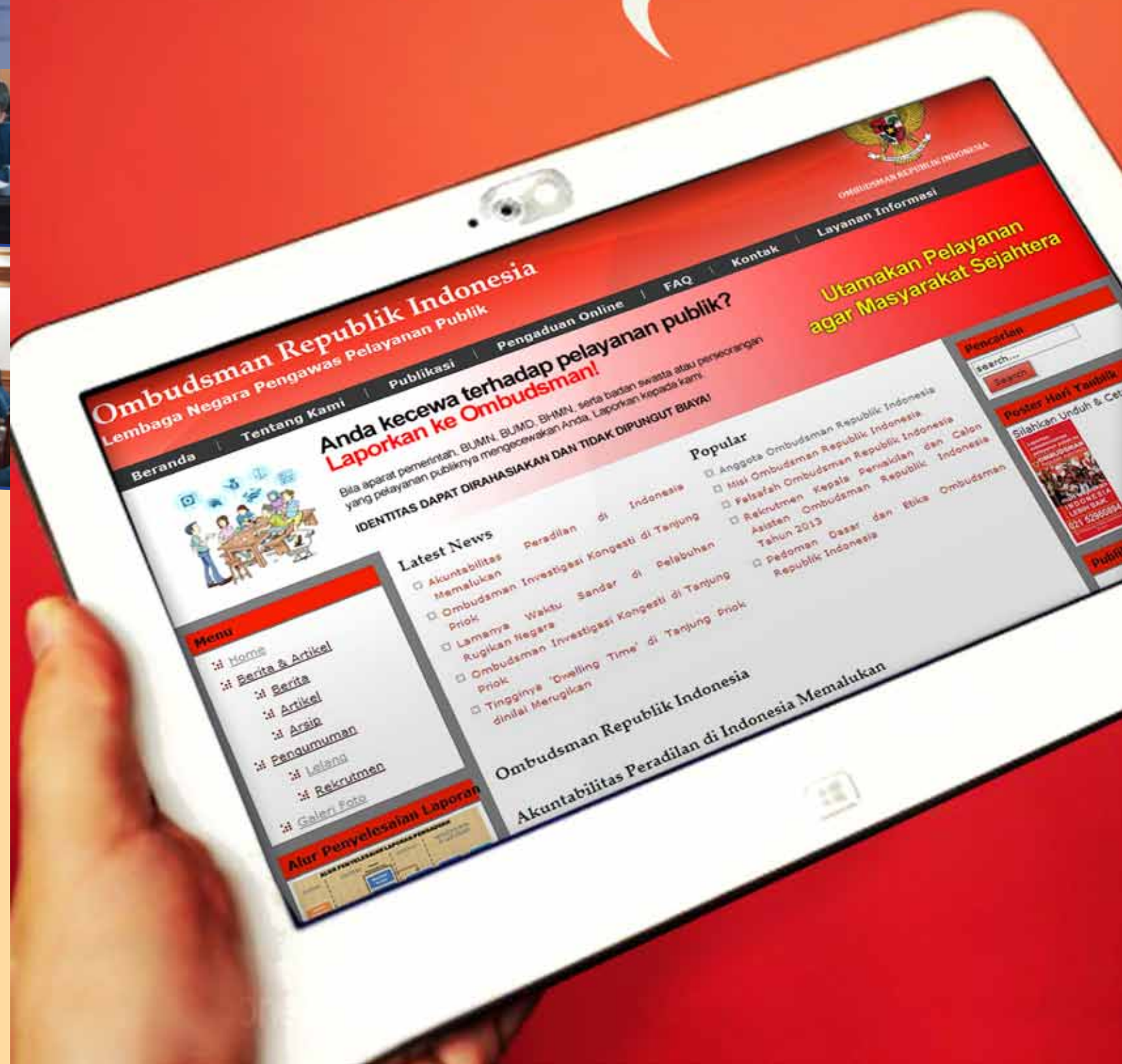
Salah seorang peserta audiensi, Shofi Farhana mengaku sangat puas atas setiap jawaban yang diberikan Asisten Ombudsman RI. Tanggapan tersebut seolah menjadi pelepas dahaga pengetahuan yang mereka rasakan sebelum berkunjung ke Kantor Ombudsman RI.

"Kami mengucapkan terima kasih kepada Ombudsman RI yang telah bersedia menerima kami," ujar Sigit salah seorang pengurus BEM FH Undip. (SO)

Koordinator Bidang Pencegahan Winarso menyampaikan paparan tentang Ombudsman di hadapan puluhan mahasiswa FH Undip yang beraudiensi ke Kantor Ombudsman RI



Temukan Informasi seputar
Ombudsman Republik Indonesia
dan Pelayanan Publik di situs
resmi kami...
-ombudsman.go.id-





OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA
LEMBAGA NEGARA PENGAWAS PELAYANAN PUBLIK



“AWASI CEGAH LAPORKAN”

www.ombudsman.go.id