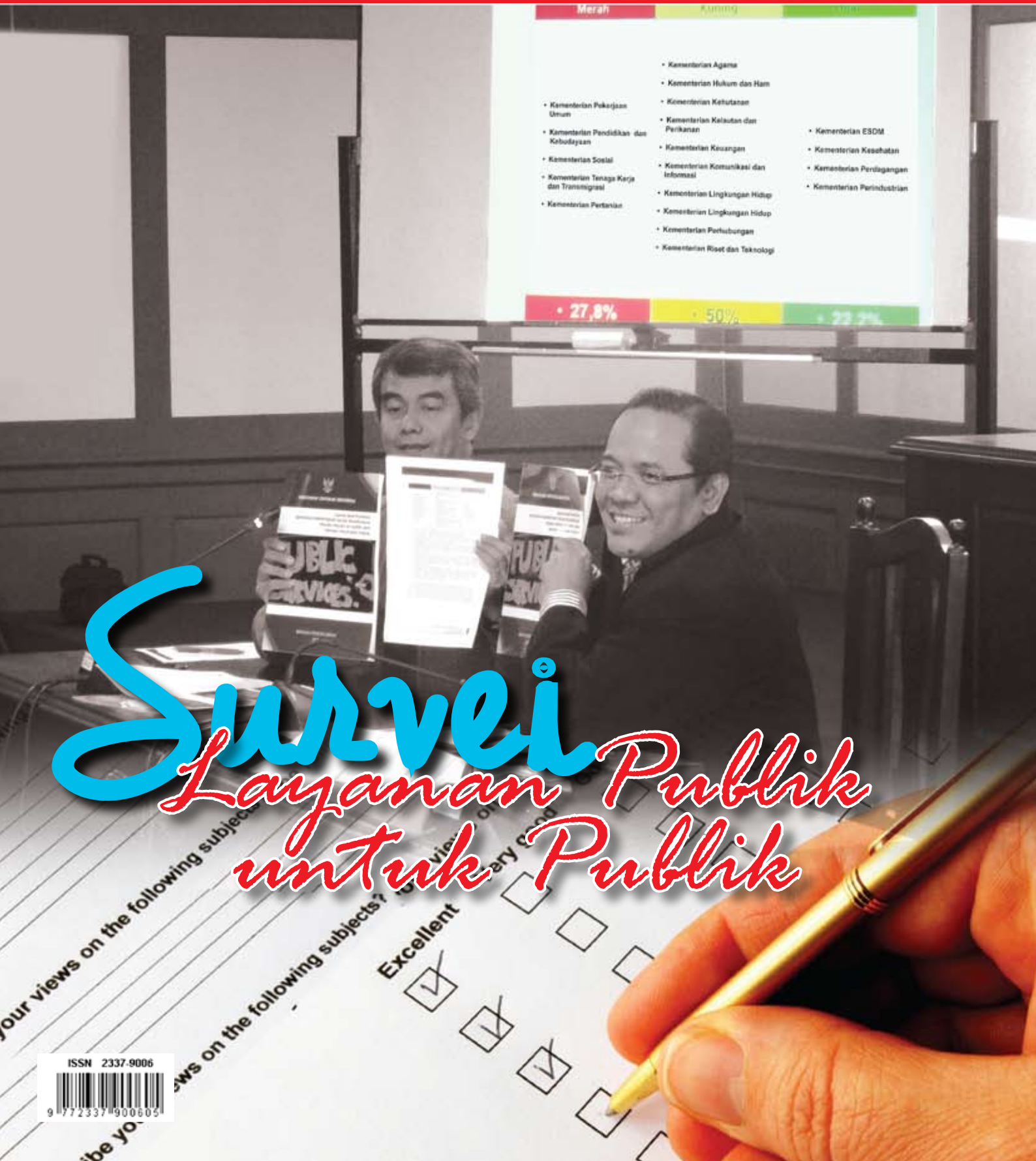


# SUARA Ombudsman RI

MENGAWAL PELAYANAN PUBLIK UNTUK REPUBLIK



## Survei Layanan Publik untuk Publik

ISSN 2337-9006  
9 772337 900605

# LOMBA DESAIN POSTER & KARIKATUR MENUJU PELAYANAN PUBLIK YANG LEBIH BAIK



Apakah anda merasa kecewa dengan pelayanan publik? Ayo kita perbaiki,  
Laporkan ke OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

**Kategori Peserta:**  
Pelajar, Mahasiswa & Umum

**Hadiah:**  
Karya terbaik Lomba Desain Poster:

Pelajar Rp. 5.000.000

Mahasiswa Rp. 7.500.000

Umum Rp. 7.500.000

Karya terbaik Lomba Karikatur:

Pelajar Rp. 5.000.000

Mahasiswa Rp. 7.500.000

Umum Rp. 7.500.000

**Info:**  
sahabatombudsman@gmail.com  
@sahabatnyaORI

**Ketentuan:**

1. Peserta mengupload karya dengan tema "Menuju Pelayanan Publik yang Lebih Baik" dengan memberi Judul karya tsb. dan mengirimkannya ke Facebook Page "Sahabat Ombudsman" <http://on.fb.me/16pFuit> selambat-lambatnya 30 November 2013 pukul 24.00 WIB.

2. Peserta diperbolehkan mengirimkan max. 3 karya untuk masing-masing jenis lomba.

3. Peserta mengisi form pendaftaran yang disediakan pada Facebook Page "Sahabat Ombudsman"

4. Karya tidak boleh menampilkan nama atau logo lembaga pelayanan publik, nama pribadi dan tidak mengandung unsur SARA serta pornografi.

5. Penilaian Juri berdasarkan pada nilai artistik, tematik dan originalitas.

6. Insan Ombudsman Republik Indonesia dan keluarga dilarang mengikuti kegiatan lomba ini.

Pengumuman pemenang  
Pada 9 Desember 2013.

Hasil karya pemenang menjadi hak cipta Ombudsman Republik Indonesia.

Keputusan Juri bersifat mutlak.



Acara ini dipersembahkan oleh  
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA  
[www.ombudsman.go.id](http://www.ombudsman.go.id)

# Contents

MEI-JUNI 2013



## TAJUK

05 Awasi Cegah dan Tindak Lanjuti

## UTAMA

08 Survei Layanan Publik untuk Publik  
11 Layanan Tak Berstandar Waktu  
13 Kategori Aman untuk 13 Kementerian  
18 Mewujudkan Pelayanan (Harapan) Publik  
21 Perbaiki Kilat Unit Pelayanan Publik Kementerian PU

## KANAL

22 Pemuda Anti Maladministrasi-Korupsi  
24 Kerja Bersama Indonesia-Belanda  
26 Kala Pengaduan Tak Sukar Lagi

## OPINI

28 Merenungkan Mein Kampf

## KABAR PERWAKILAN

30 Mengadu Meski Ragu  
31 Perjuangan Saya Tidak Sia-Sia!"  
32 Satu Pelapor untuk Nasib Ribuan Guru  
33 "Kami yang Tunanetra Saja Dilayani Ombudsman"

## INVESTIGRAFI

34 'Jemput Bola' untuk Aduan Warga

## KILAS

38 Ombudsman RI – Kemenkumham Kerja Sama Pengawasan Pelayanan Publik  
39 Ombudsman RI – Ombudsman Korea Selatan Jalin Kerja Sama  
40 Ombudsman RI – Pelapor Khusus PBB Gelar Kunjungan Lapangan

CONTENTS

# Contents

MEI-JUNI 2013



## OASIS

- 41 Ombudsman (Bukan) Aksesori Demokrasi



## JEDA

- 43 Derita Wong Cilik, Gerak Ombudsman dan Negara Birokratik
- 44 Berjuanglah Wahai Sobat

## MOZAIK

- 46 Mengejar Tenggat

## WAWANCARA

- 48 Ombudsman RI, Inspiring!!!!



## POTRET

- 50 Hari Pelayanan Publik dalam Bilik Sejarah

# Tajuk

## Merayakan (hari) pelayanan publik

Diksi “merayakan” umumnya dipadankan rupa dan maknanya dengan momentum seremonial atau identitas tradisi dari sebuah peristiwa penting. Dan dalam hal merayakan peristiwa, masyarakat negeri ini dikenal cukup ‘mumpuni’ dengan kerumitan detil dan pernik untuk memeriahkan pesta maupun mengkhusukkan ritual sebagai penanda dari peristiwa yang diartikan penting. Meskipun, tak jarang pula yang terjadi malah cenderung sebagai pengaburan esensi serta kikisnya substansi peristiwa yang patut diingat.

Keutamaan arti dari “merayakan” adalah memuliakan (KBBI). Kesadaran untuk menempatkan sebuah substansi pada *marwah* yang sedemikian tinggi. Dijunjung pula oleh sikap, perbuatan dan konstruksi yang mengokohkan ketinggian.

Salah satu contoh renyah yang pernah dilakoni dalam dunia seni misalnya ketika seniman Guruh Soekarnoputra merampungkan sebuah proyek seni (musik) bertajuk Guruh Gypsi di era 70-an. Meskipun hanya sempat menelurkan satu album, namun proyek kolaborasi tersebut menjadi sangat penting perannya dalam dunia musik Indonesia, karena pencapaian musiknya yang terbilang luar biasa memperlihatkan kepiawaian mencipta dan memahami serta harmonisasi berbagai sisi budaya yang berbeda (termasuk yang berasal dari budaya manca).

Hal tersebut dapat dimaknai bahwa sang seniman kala itu tengah berusaha merayakan eksistensi (seni) musik Indonesia yang sesungguhnya

bisa berdiri tegak di tengah invasi budaya dan tren berkesenian moderen dari berbagai penjur. Seniman tersebut selain memang memeluk falsafah seni yang luhur juga memiliki manifes berupa konstruksi seni musik yang digjaya dengan segala detil ornamen dan instrumen serta nilai-nilai musikal, sehingga paripurna lah upayanya untuk mencapai sebuah “perayaan”.

Merayakan hari pelayanan publik, yang secara internasional ditetapkan pada setiap tanggal 23 Juni sejatinya hanya satu momentum saja untuk meninggikan harkat pelayanan publik pada lingkup nasional. Ombudsman RI sebagai lembaga negara yang mengampu pengawasan pelayanan publik di Indonesia tak mau luput dalam perhelatan ini. Ombudsman tak ingin melulu terkonsentrasi pada aktivitas penyelesaian laporan masyarakat. Sejumlah gawai pun digagas Ombudsman dalam upaya peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di ranah negeri. Simaklah beberapa hasil penyigian terkait kepatuhan lembaga terhadap implementasi UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Segenap produk yang di-*release* Ombudsman ini tak lain merupakan gagasan konstruktif yang *tangible* untuk mengokohkan *marwah* pelayanan publik sebagai sebuah ranah yang harus dimuliakan oleh semua pihak. Ombudsman mencitakan ‘pesta’ untuk masyarakat...Rayakan Pelayanan Publik.



**PENANGGUNG JAWAB  
PENGARAH  
PEMIMPIN UMUM** Danang Girindawardana  
M. Khoirul Anwar  
Budiono Widagdo

**PEMIMPIN REDAKSI  
STAF REDAKSI** Hasymi Muhammad  
Agus Widji, Andi,  
M. Arief Wibowo, Asep Wijaya,  
Chasidin, Fatma Puspitasari,  
Kuncoro Harimurti, Rahayu Lestari,  
Setia Marlyna

**FOTOGRAFER  
SEKRETARIS REDAKSI  
SIRKULASI & DISTRIBUSI** M.A. Junior, Setyo Budi  
Sri Ikawati  
Agus Muliawan



Depan ki-ka: Ayu, Asep, Ika, Marlyna  
Belakang ki-ka: Chasey, Arief, Agus, Hasymi, Andi, Junior

**Alamat Redaksi:**  
**Gedung OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA,**  
Jl. H.R. Rasuna Said Kav. C-19, Lt. 5-7 Jakarta 12920, Telp.  
(021) 52960910, Faks. (021) 52960910,  
website: [www.ombudsman.go.id](http://www.ombudsman.go.id),  
e-mail: [suaraombudsmanri@gmail.com](mailto:suaraombudsmanri@gmail.com)  
Percetakan: CV. WARNA WIDYA DJATI



Suara Ombudsman RI



@suaraombudsman

# Sapa

## Mayang Intaningdiah



Halo Redaksi, saya senang dengan adanya Majalah Suara Ombudsman karena majalahnya bisa memberikan saya informasi yang saya perlukan karena sebenarnya saya masih sangat minim informasi mengenai apa itu Ombudsman RI. Sebelum mengenal lebih lanjut saya ingin menanyakan satu hal, apakah saya bisa langsung melaporkan mengenai pelayanan yang kurang baik dari pemerintah kepada Ombudsman atau bagaimana? Jika tidak bisa, langkah apa yang pertama kali saya harus lakukan?

Terima kasih kami sampaikan kepada Mayang Intaningdiah atas pertanyaan yang disampaikan kepada Redaksi. Sebelum melaporkan ke Ombudsman RI, Anda dapat menyampaikan permasalahan pelayanan publik ke instansi terkait terlebih dahulu. Apabila Anda tidak mendapat penyelesaian sebagaimana mestinya, Anda dapat melaporkan ke Ombudsman RI. Semoga bermanfaat, terima kasih.



## Anggraeni Mutiara

Q : Redaksi Majalah Suara Ombudsman, saya ingin menanyakan apakah Ombudsman bisa menangani masalah pelayanan publik yang berat sekar lipun? Karena terkadang masalah yang dihadapi bisa sangat sulit dan tidak dapat diselesaikan oleh pelapor. Terima kasih.

A : Terima kasih Anggraeni Mutiara atas pertanyaannya. Ombudsman RI diamanatkan Undang-Undang untuk menerima dan menyelesaikan laporan/pengaduan mengenai maladministrasi dalam pelayanan publik sehingga semua laporan/pengaduan yang masuk wajib ditangani dan diselesaikan. Terima kasih atas pertanyaannya.



## Megia Astrilistya Puspita

Q : Salam, saya adalah seorang mahasiswa yang baru mengenal fungsi dan tugas Ombudsman RI, saya berharap Majalah Suara Ombudsman ke depannya bisa lebih banyak memberikan informasi yang bisa dipahami dan berguna bagi mahasiswa. Waktu itu saya memerlukan transkrip nilai akademik saya untuk keperluan apply beasiswa. Saya mengajukan permohonan ke bagian akademik namun oleh bagian akademik disampaikan memerlukan waktu tiga hari untuk mendapatkan transkrip nilai padahal deadline apply beasiswa tinggal dua hari. Apakah pelayanan yang lambat dan berbelit-belit dari staf bagian akademik fakultas bisa saya laporkan ke Ombudsman RI? Terima kasih Redaksi.

A : Halo Megia Astrilistya terima kasih atas pertanyaannya. Silakan menyampaikan laporan kepada Ombudsman RI dengan menyertakan kronologis peristiwa, salinan KTP, alamat rumah dan nomor telepon. Laporan Anda akan ditelaah terlebih dahulu untuk kemudian diputuskan apakah menjadi kewenangan Ombudsman RI atau bukan. Informasi lebih lengkap Anda dapat mengakses website Ombudsman RI [www.ombudsman.go.id](http://www.ombudsman.go.id) yang memuat pelbagai informasi mengenai Ombudsman RI.

# Survei Layanan Publik untuk Publik



Laporan Penelitian Kepatuhan Kementerian

Yogi Prasetyo (28 tahun) berjalan gontai saat keluar dari salah satu gedung kementerian. Langkahnya terhenti di sisi tembok luar gedung. Ia sandarkan tubuh layunya ke muka dinding untuk sejenak melepas tegang. Di sana, sesekali ia terlihat mengernyitkan dahi seperti ada yang menggantung di pikirannya. “Saya sudah melengkapi semua berkas yang diperlukan, namun saat saya tanyakan ke petugas, dia bilang masih sedang dalam proses,” keluhnya.

Peristiwa semacam itu barangkali tidak hanya dialami Yogi semata. Beberapa orang mungkin pernah mengalami hal serupa: saat mengurus izin di suatu instansi malah terganjal proses yang tak diketahui hilirnya. Seharusnya, alur proses penyelesaian suatu pengajuan izin dipampang di unit pelayanan publik agar diketahui pengguna layanan. Hal ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 25/2009 tentang Pelayanan Publik.

“Untuk itu, Ombudsman RI sebagai lembaga negara pengawas pelayanan publik berinisiatif melakukan penelitian dalam rangka melihat sejauh mana kepatuhan Unit Layanan Publik, khususnya yang melayani perizinan, di kementerian dalam menjalankan kewajibannya sesuai dengan Undang-Undang Pelayanan Publik.”

Sekelumit persoalan di atas hanya menjadi fragmen dari sejumlah fragmen lain yang melingkupi penyelenggaraan pelayanan publik di negeri ini. Sudah empat tahun Undang-Undang Pelayanan Publik diberlakukan tetapi implementasinya, hingga kini, belum dilaksanakan dengan maksimal oleh Pemerintah. Padahal sebagaimana bunyi pasal 59 undang-undang tersebut: “pada saat undang-undang ini mulai berlaku, semua peraturan atau ketentuan mengenai penyelenggaraan pelayanan publik wajib disesuaikan dengan ketentuan dalam undang-undang ini paling lambat 2 (dua) tahun.”

Hal seperti ini yang kemudian mengakibatkan pelayanan publik di Indonesia masih belum sesuai dengan harapan masyarakat. Pelbagai permasalahan kemudian muncul, seperti kurang responsif, kurang informatif, kurang aksesibel, kurang transparan, terlalu birokratis, kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat serta masalah in-efisien. Semuanya ditenggarai sebagai akibat dari belum adanya transparansi serta kepatuhan dalam melaksanakan kewajiban yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25/2009.

Menanggapi hal itu, Ketua Ombudsman Republik Indonesia, Danang Girindrawardana, mengingatkan, jika pelayanan sudah diselenggarakan

dengan mengikuti suatu standar yang jelas mengenai biaya, waktu, prosedur dan persyaratan administratifnya sesuai dengan ketentuan, tentu masyarakat akan dapat menikmati pelayanan publik yang berkualitas.

“Untuk itu, Ombudsman RI sebagai lembaga negara pengawas pelayanan publik berinisiatif melakukan penelitian dalam rangka melihat sejauh mana kepatuhan Unit Layanan Publik, khususnya yang melayani perizinan, di kementerian dalam menjalankan kewajibannya sesuai dengan Undang-Undang Pelayanan Publik,” papar Danang.

Lebih lanjut, Ombudsman Bidang Pencegahan, Hendra Nurtjahjo, menjelaskan, Undang-Undang Pelayanan Publik merupakan acuan penyelenggaraan pelayanan publik. Termasuk juga, tambahnya, pelayanan publik yang dilakukan oleh kementerian sebagai perangkat pemerintah yang membidangi urusan tertentu dalam menjalankan tugasnya melaksanakan kegiatan teknis dari pusat hingga ke daerah.

Selain itu, Strategi Nasional Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi (Stranas PPK) jangka menengah 2012 – 2014 yang dicanangkan oleh Presiden melalui Perpres Nomor 55 Tahun 2012 menyatakan, setiap kementerian/lembaga dan pemerintah daerah wajib melaksanakan tiga poin berikut. Pertama, sistem pelayanan publik berbasis Teknologi In-

formasi dengan fokus pada pemberian perizinan, integrasi mekanisme penanganan keluhan/pengaduan, dan pembukaan akses antar lembaga untuk menindaklanjuti pengaduan yang disampaikan masyarakat.

Kedua, implementasi Undang-Undang Pelayanan Publik, keterbukaan dalam penunjukan pejabat publik, dan penyelarasan Undang-Undang tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Daerah. Ketiga, pengembangan sistem dan pengelolaan pengaduan internal dan eksternal. “Atas dasar itu pula, observasi pelayanan publik ini perlu dilakukan guna mengetahui kekurangan yang kemudian dapat disempurnakan demi penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih baik,” jelas Hendra.

Secara teknis, Ombudsman Bidang Pencegahan lain yang juga mampu substansi pertanahan, M. Khoirul Anwar, menjabarkan, penelitian ini berlangsung mulai Maret hingga Mei 2013. Metode yang digunakan adalah penelitian survei atau penelitian yang dilakukan pada populasi dan mempelajari data sampel dari populasi tersebut dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data sehingga diperoleh generalisasi dari pengamatan yang tidak mendalam. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini ada-



Suasana peluncuran hasil survei Kepatuhan Kementerian

*"Atas dasar itu pula, observasi pelayanan publik ini perlu dilakukan guna mengetahui kekurangan yang kemudian dapat disempurnakan demi penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih baik."*

lah Metode observasi dan kuesioner.

Khoirul menuturkan, penelitian ini mengambil sampel pada kementerian yang menyelenggarakan pelayanan publik langsung kepada kelompok masyarakat/perorangan/instansi khususnya terkait penyelenggaraan perizinan di tingkat kementerian. Wilayah penelitian ini hanya dilakukan di Unit Layanan Publik yang langsung berada di bawah kementerian (Tingkat Eselon I dan/ atau II) yang berada di pusat (Jakarta). Nama kementerian yang menjadi obyek observasi yakni: Kemenkumham, Kemenkeu, Kementerian ESDM, Kemenperin, Kemendag, Kementan, Kemenhub, Kementerian Kelautan dan Perikanan, Kemenakertrans, Kementerian PU, Kemenkes, Kemensos, Kemenag, Kemendikbud, Kemenkominfo, Kemenristek, dan Kementerian Lingkungan Hidup. "Seluruhnya ada 18 kementerian," terang Khoirul.

Penelitian ini memuat satu variabel, yaitu kepatuhan. Selanjutnya variabel kepatuhan ini digunakan

untuk menilai Unit Pelayanan Publik di kementerian dengan cara membandingkan ketentuan dalam Undang-Undang 25/2009 yang meliputi ketentuan sebagai berikut: jangka waktu, persyaratan pelayanan, biaya/tarif, sistem dan mekanisme serta prosedur pelayanan, alur pelayanan, sarana dan fasilitas, maklumat pelayanan, sistem informasi pelayanan publik, sikap dalam memberikan pelayanan, pejabat pengelola pengaduan, sarana pengelolaan pengaduan, ruang ibu menyusui, sarana bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus, visi dan misi, moto, sertifikat ISO 9000:2008, pakaian seragam petugas, identitas petugas, dan system pelayanan terpadu.

Hasil observasi/penelitian ini diharapkan bisa menjadi titik awal untuk melihat kepatuhan Unit Layanan Publik di Indonesia dalam menjalankan Undang-Undang Nomor 25/2009. Sekaligus sebagai masukan bagi Unit Layanan Publik terkait agar bisa memperbaiki layanan publiknya sehingga ke depan pelayanan publik di Indonesia menjadi lebih baik dan sesuai dengan harapan masyarakat selama ini. (SO)



Rapat Koordinasi pasca survei

# Layanan Tak Berstandar Waktu

*"Ini sedang dalam proses, nanti kami kabari lagi."*

Tuturan tersebut barangkali pernah disampaikan kepada pembaca. Biasanya ungkapan itu muncul dari salah satu petugas loket pengajuan suatu perizinan. Boleh jadi, pembaca merasa terbiasa dengan pernyataan itu. Namun selainnya, kabar seperti itu tidak diperoleh pembaca. Penyampaian batas waktu yang tegas dalam proses penyelesaian pengajuan izin sepatutnya diperoleh pengguna layanan.

Indikasi akan potensi menebarnya ungkapan seperti di atas tampak dari temuan observasi Ombudsman RI terhadap Unit Pelayanan Publik di 18 kementerian yang berlokasi di ibukota. Dalam penelitian kepatuhan unit pelayanan publik di kementerian terhadap Undang-Undang Nomor 25/2009, salah satu hasilnya diketahui

bahwa sebanyak 42,9 persen unit pelayanan tidak memajang standar waktu pelayanan.

Waktu penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapinya persyaratan teknis dan administratif hingga selesainya suatu proses pelayanan. Unit pelayanan dalam memberikan pelayanan harus berdasarkan nomor urut permintaan pelayanan, yaitu yang pertama kali mengajukan pelayanan harus lebih dahulu dilayani atau diselesaikan apabila persyaratan lengkap. Hal ini sesuai dengan asas *First In First Out* (FIFO).

Ombudsman Bidang Pencegahan, Hendra Nurtjahjo, menegaskan, standar waktu pelayanan sangat penting bagi pengguna layanan untuk kejelasan jangka waktu penyelesaian izin yang mereka buat di unit penyelenggaraan perizinan. Dalam penelitian ini sebanyak 42,9 persen

unit tidak memajang standar waktu pelayanan mereka. "Kondisi ini akan berakibat pada upaya mengulur-ulur pekerjaan sehingga slogan 'kalau bisa diperlambat mengapa harus dipercepat' menjadi sangat berpotensi terjadi," terang Hendra.

Selain temuan itu, hasil lain juga diperoleh berkaitan dengan informasi biaya layanan. Tercatat, sebanyak 32,1 persen unit tidak memasang informasi biaya pelayanan. Hal ini tentu bisa memicu terjadinya pungutan liar yang dilakukan oknum penyelenggara pelayanan publik. Padahal, transparansi mengenai biaya dilakukan untuk mengurangi semaksimal mungkin pertemuan secara personal antara penerima pelayanan dengan pemberi pelayanan yang seyogyanya tidak menerima pembayaran secara langsung melainkan diterima oleh unit yang bertugas mengelola keuangan atau bank yang ditunjuk oleh pemerintah atau unit pelayanan.

"Di samping itu, setiap pungutan yang ditarik dari masyarakat harus disertai dengan tanda bukti resmi sesuai dengan jumlah yang dibayarkan," terang Hendra.

Lebih lanjut, Ombudsman Bidang Pencegahan lain, M. Khoirul Anwar, mengungkapkan, berdasarkan sejumlah komponen standar pelayanan yang menjadi variabel penelitian, sebagian besar Unit Layanan Publik yang menjadi sampel dalam observasi ini sudah menjalankan kewajiban untuk memasang/memajang/ mengemukakan persyaratan perizinan pada tempat-tempat yang mudah dilihat oleh pengguna layanan. Sebanyak 75 persen kementerian memasang persyaratan perizinan.

Hanya 25 persen dari total sampel yang tidak memasang persyaratan perizinan di tempat layanan perizinan. Namun demikian, hal tersebut tidak bisa dimaklumi karena persyaratan perizinan yang dipajang akan memudahkan pengguna layanan untuk melihat syarat-syarat apa saja yang dibutuhkan. "Tentunya turut meminimalkan proses transaksional yang buruk dengan petugas layanan," ungkap Khoirul.

Standar waktu pelayanan sangat penting bagi pengguna layanan untuk kejelasan jangka waktu penyelesaian izin yang mereka buat di unit penyelenggaraan perizinan. Dalam penelitian ini sebanyak 42,9 persen unit tidak memajang standar waktu pelayanan mereka. "Kondisi ini akan berakibat pada upaya mengulur-ulur pekerjaan sehingga slogan 'kalau bisa diperlambat mengapa harus dipercepat' menjadi sangat berpotensi terjadi,"

Kabar gembira datang dari variabel prosedur pelayanan. Temuan observasi menunjukkan, seluruh unit yang menjadi sampel penelitian sudah mempunyai Standard Operating Procedures (SOP) dalam bekerja untuk melayani pengguna layanan. Hal ini dapat dipahami karena ketersediaan SOP juga merupakan prasyarat suatu kementerian untuk melaksanakan Reformasi Birokrasi. Meskipun begitu, masih terdapat beberapa petugas di Unit Layanan Publik yang belum memahami SOP-nya. Akibat yang muncul kemudian adalah petugas dan penerima layanan akan sama-sama merasa bingung terutama dalam menyelenggarakan pelayanan.

Akan tetapi, temuan lain yang kembali mengubah kegembiraan tadi muncul dari adanya maklumat pelayanan. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis dari penyelenggara berisi janji-janji penyelenggara untuk menjamin bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan serta dipublikasikan secara luas. Dengan begitu, ada komitmen tertulis yang harus dipatuhi oleh penyelenggara layanan.

Persentasenya sebanyak 85,7 persen dari total sampel tidak memajang maklumat di tempat penyelenggara pelayanan. Sehingga tidak ada komitmen yang

bisa ditagih oleh pengguna layanan kepada penyelenggara pelayanan. Padahal, Undang-Undang Nomor 25/2009 tegas menyatakan maklumat pelayanan sebagai komponen penting dalam pelayanan publik. Sesuai dengan Pasal 18 undang-undang tersebut, penyelenggara wajib menyusun maklumat pelayanan sesuai dengan sifat, jenis, dan karakteristik layanan yang diselenggarakan dan dipublikasikan secara jelas.

"Selain itu diamanatkan pula pada Pasal 46 bahwa penyusunan dan pelaksanaan maklumat pelayanan harus dipenuhi selambat-lambatnya 2 (dua) tahun sejak UU ini berlaku," jelas Khoirul.

Ketua Ombudsman RI, Danang Girindrawardana, menegaskan, observasi ini tidak akan berhenti pada tahap pemaparan hasil saja. Ada langkah tindak lanjut lagi terkait temuan ini. Ombudsman RI, ungkap dia, sebagaimana amanat Undang-Undang Nomor 37/2008 dan 25/2009, secara berkala dan tanpa pemberitahuan akan melakukan penelitian dengan metodologi dan objek penelitian yang akan terus dikembangkan dalam rangka mewujudkan kualitas pelayanan publik yang semakin baik. (SO)



# Kategori Aman untuk 13 Kementerian

Dinding ruangan itu ramai dengan pelbagai pengumuman. Ada informasi mengenai maklumat pelayanan, visi dan misi serta moto pelayanan terempel di dinding ruangan. Lebih dari lima loket bagi penerima layanan juga tersedia di sana. Tak ketinggalan, layar sentuh berisi informasi layanan terpasang di dekat pintu masuk ruangan. Sejumlah pengunjung yang berada di Unit Pelayanan Publik Kementerian Perindustrian tersebut pun terlihat tenang. Tidak ada raut kegelisahan yang muncul di wajah mereka. Beberapa orang juga terlihat membaca dengan antusias sejumlah informasi yang menempel di layar sentuh.

Kondisi ruangan Unit Pelayanan Publik di Kementerian Perindustrian tergolong memenuhi unsur variabel standar pelayanan publik

sebagaimana Undang-Undang Nomor 25/2009. Variabel yang dimaksud meliputi: jangka waktu, persyaratan pelayanan, biaya/tarif, sistem dan mekanisme serta prosedur pelayanan, alur pelayanan, sarana dan fasilitas, maklumat pelayanan, sistem informasi pelayanan publik, sikap dalam memberikan pelayanan, pejabat pengelola pengaduan, sarana pengelolaan pengaduan, ruang ibu menyusui, sarana bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus, visi dan misi, moto, sertifikat ISO 9000:2008, pakaian seragam petugas, identitas petugas, dan sistem pelayanan terpadu.

Atas dasar itu pula, Unit Pelayanan Publik, khususnya untuk pengajuan perizinan, di Kementerian Perindustrian berada pada zona hijau dari tiga zonasi yang ada: hijau, kuning dan merah. Zona hijau merepresentasikan tingkat kepatuhan yang tinggi terhadap Undang-Undang 25/2009. Se-

dangkan zona kuning dan merah berturut-turut merujuk pada tingkat kepatuhan sedang dan rendah. Kementerian Perindustrian berada pada zona hijau bersama empat kementerian lain yakni Kementerian ESDM, Kementerian Kesehatan, dan Kementerian Perdagangan. "Empat kementerian itu baik dalam hal pemenuhan variabel standar pelayanan di unit pelayanan publiknya," ungkap Ketua Ombudsman Republik Indonesia, Danang Girindrawardana.

Adapun, sembilan kementerian yang dinilai berada pada zona kuning antara lain: Kementerian Agama, Kementerian Hukum dan HAM, Kementerian Kehutanan, Kementerian Kelautan dan Perikanan, Kementerian Keuangan, Kementerian Komunikasi dan Informasi, Kementerian Lingkungan Hidup, Kementerian Perhubungan,



Motto Kementerian ESDM

Kementerian Riset dan Teknologi. Kendati beda warna dengan hijau, secara substansi, sembilan kementerian tersebut dinilai telah memenuhi variabel standar pelayanan dalam tingkat menengah. "Masih perlu sedikit penyempurnaan lagi agar bisa berada pada zona hijau dan ini tentu tidak sulit," papar Danang.

Namun begitu, lima kementerian masih harus berada pada zona merah terkait pemenuhan komponen standar pelayanan sebagaimana tertuang dalam UU Pelayanan Publik. Kelimanya ada-



Kotak Saran

lah Kementerian Pekerjaan Umum, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, Kementerian Sosial, Kementerian Pertanian, dan Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi. Tentu saja untuk memenuhi variabel itu bukan suatu pekerjaan sulit. "Semua bisa dilakukan sesegera mungkin," ucap Danang.

Dari hasil penelitian itu, Ombuds-

man RI selaku lembaga negara pengawas pelayanan publik kemudian mengeluarkan sejumlah poin saran untuk perbaikan Unit Pelayanan Publik. Hal ini sesuai dengan tujuan observasi guna menyempurnakan Unit Pelayanan Publik, khususnya pada unit pengajuan perizinan di tingkat kementerian yang berada di ibukota. Atas temuan itu, Ombudsman RI kemudian menyarankan kementerian yang masuk dalam zona kuning agar segera melengkapi sejumlah kekurangan untuk mencapai standar sesuai ketentuan Undang-Undang 25/2009. Sementara bagi kementerian yang masuk dalam zona merah agar segera mengubah tata laksana pelayanan publiknya untuk memenuhi kewajibannya sebagai penyelenggara

### Laporan Hasil Penelitian KEPATUHAN KEMENTERIAN DALAM PELAKSANAAN UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 PELAYANAN PUBLIK

#### Kesimpulan Hasil Penelitian

1. Sebagian besar Unit Layanan Publik yang menjadi sampel dalam Observasi ini sudah menjalankan kewajiban untuk memasang/memajang/mengumumkan persyaratan perizinan pada tempat-tempat yang mudah dilihat oleh pengguna layanan.
2. Masih ada 42,9% Unit Layanan Publik yang tidak memajang standar waktu pelayanan. Hal ini bisa membuka ruang Penyelenggara Layanan Publik untuk "bermain" mengulur-ulur

pelayanan publik.

Lebih lanjut, Ombudsman Bidang Penyelesaian Laporan, Budi Santoso, mengungkapkan, hasil dari pelaksanaan observasi ini bukan untuk memermalukan kementerian yang belum memenuhi standar pelayanan publiknya. Akan tetapi, observasi ini dilakukan untuk mengetahui kekurangan yang ada agar kemudian disempurnakan untuk kemudahan masyarakat selaku pengguna layanan. "Hasil ini untuk perbaikan bersama untuk publik dan republik," ungkap Ombudsman yang mengampu substansi pendidikan ini.

Berkenaan dengan hasil observasi Ombudsman RI, salah seorang warga pengguna layanan publik, Edhie Wibowo, berharap semoga dengan adanya informasi yang lengkap mengenai proses penyelesaian perizinan, biaya dan waktu penyelesaian pengajuan, para pengguna layanan bisa memperoleh kejelasan layanan. Selain tentu saja, ketegasan antara hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dalam penyelenggaraan pelayanan publik. (SO)

waktu dalam pengurusan perizinan karena tidak ada jaminan kepastian lama waktu yang dibutuhkan dalam pengurusan satu perizinan oleh Penyelenggara Layanan Publik tersebut.

3. Sebanyak 32,1% unit layanan publik yang dijadikan sample penelitian tidak memasang informasi biaya pelayanan, hal ini bisa memicu terjadinya "pungli" yang dilakukan oleh oknum penyelenggara layanan publik tersebut dikarenakan tidak adanya transparansi biaya dalam



pengurusan perizinan pada Unit layanan tersebut sehingga pengguna layanan publik tidak tahu mengenai informasi besaran biaya yang harus mereka keluarkan untuk melakukan pengurusan perizinan tersebut.

4. Sebagian besar Unit layanan Publik (85,7%) tidak memajang maklumat di tempat penyelenggara pelayanan tersebut, hal ini mengindikasikan tidak adanya komitmen yang bisa ditagih oleh pengguna layanan kepada penyelenggara pelayanan.

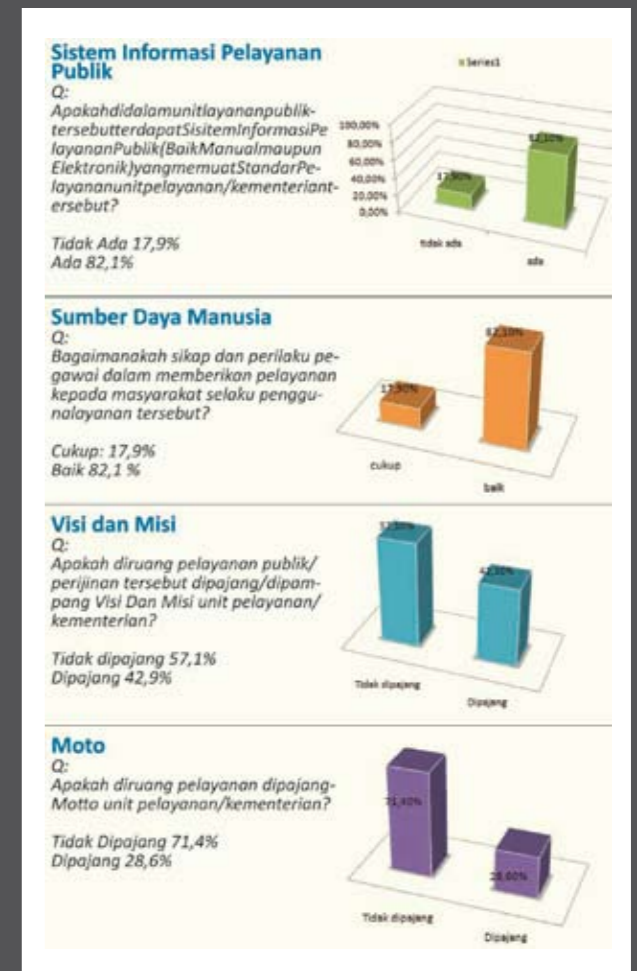
5. Walaupun sebagian besar Kementerian sudah mempunyai unit pengaduan khusus (92,9%) dan ada 75% yang mempunyai pejabat khusus pengelola pengaduan tetapi belum dapat dikatakan bahwa unit pengaduan tersebut berfungsi dengan efektif dikarenakan data dari penelitian ini menunjukkan tidak adanya (92,9%) informasi laporan mengenai hasil pengelolaan pengaduan pada unit yang bersangkutan.

6. Semua unit layanan publik yang menjadi sampel dalam penelitian ini (100%) tidak

menyediakan sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mewajibkan Penyelenggara pelayanan publik memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota masyarakat tertentu antara lain penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil, anak-anak, korban bencana alam, dan korban bencana sosial.

7. Sebanyak 50% unit layanan publik tidak melengkapi petugas layanannya dengan seragam dan ID card, hal ini perlu menjadi perhatian karena atribut seperti seragam dan ID Card menjadi identitas bagi penyelenggara Layanan serta untuk membedakan antara petugas resmi dengan yang "non resmi" (calo)

8. Masih terdapat Kementerian yang belum mempunyai Unit Layanan Publik Terpadu Satu Pintu/Atap antara lain : Kementerian Pekerjaan Umum dan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.

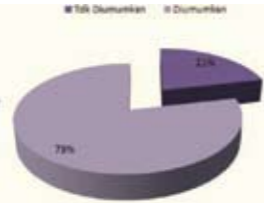




### Alur Pelayanan

Q: Apakah unit pelayanan memiliki informasi alur pelayanan yang dipajang/diumumkan dan tersedia di unit pelayanan?

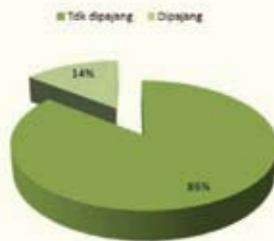
Tdk Diumumkan 21,4%  
Diumumkan 78,6%



### Maklumat Pelayanan

Q: Apakah diruang pelayanan dipajang Maklumat Pelayanan unit pelayanan/kementerian?

Tdk dipajang=85,7%  
Dipajang = 14,3%



Tidak adanya Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu/Atap akan menyulitkan pengguna layanan untuk mengurus perijinan yang dibutuhkan, selain itu tidak adanya Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu/Atap akan memicu terjadinya tindakan "Mal Administrasi".

9. Berdasarkan hasil penilaian Observasi ini dengan skala penilaian 0 – 1000, maka didapatkan :

- Sebanyak 5 Kementerian atau (27,8%) masuk ke dalam kategori zona merah (nilai 0 – 500) yang berarti bahwa Unit Layanan di Kementerian tersebut belum menjalankan kewajibannya untuk memenuhi Komponen Standar Pelayanan Publik yang tertuang pada UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sehingga bisa dikatakan rendah dalam tingkat kepatuhan dalam perspektif UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, antara lain : Kementerian Pekerjaan Umum, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, Kementerian Sosial, Kementerian Pertanian, Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi.

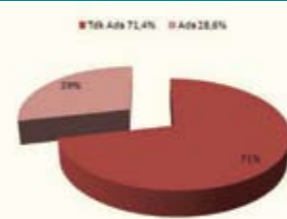
- Sebanyak 9 Kementerian (50%) masuk ke dalam zona kuning atau zona tengah (nilai 501 – 800) , yang berarti sedang dalam tingkat kepatuhan dalam perspektif UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik antara lain : Kementerian Agama, Kementerian Hukum dan Ham, Kementerian Kehutanan, Kementerian Kelautan dan Perikanan, Kementerian Keuangan, Kementerian Komunikasi dan Informasi, Kementerian Lingkungan Hidup, Kementerian Perhubungan, Kementerian Riset dan Teknologi.

- Sebanyak 22,2% atau 4 Kementerian masuk dalam zona hijau (nilai 801 – 1000) yang berarti tinggi dalam tingkat

### Sertifikat ISO 9001:2008

Q: Apakah di Unit pelayanan publik/ perijinan tersebut sudah mengadopsi Sertifikat ISO9001:2008?

Tdk Ada 71,4%  
Ada 28,6%



### Sistem Pelayanan Terpadu

Q: Apakah di Kementerian tersebut terdapat/memiliki Unit Pelayanan Perizinan Terpadu? Jika Ya, ditingkat apa?

Tdk Ada 71%

Ada di tingkat Direktorat 46, 4%  
Ada di Tingkat Direktorat Jendral 25%  
Ada di tingkat Kementerian 21,4%



kepatuhan dalam perspektif UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Antara Lain : Kementerian ESDM, Kementerian Kesehatan, Kementerian Perdagangan, Kementerian Perindustrian

10. Semakin kecil nilai total observasi yang didapatkan oleh unit layanan publik/ kementerian yang menjadi sampel penelitian ini maka semakin kecil pula transparansi dalam pelayanan publiknya dan berpotensi terjadi mal administrasi dan praktek korupsi

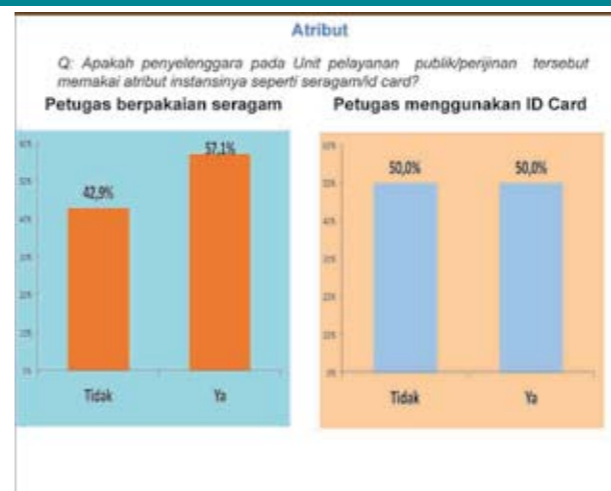
## Saran

Kementerian yang masuk ke dalam zona hijau agar mempertahankan dan terus berinovasi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Kementerian yang masuk ke dalam zona kuning agar segera melengkapi kekurangan-kekurangan untuk mencapai standar sesuai ketentuan Undang-Undang 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Kementerian yang masuk ke dalam zona merah agar segera mengubah tatalaksana pelayanan publiknya untuk memenuhi kewajibannya sebagai penyelenggara pelayanan publik sesuai ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi agar mensosialisasikan kembali mengenai peran penting Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik kepada seluruh Kementerian khususnya kepada unit penyelenggara pelayanan publik



Merah	Kuning	Hijau
<ul style="list-style-type: none"> <li>Kementerian Pekerjaan Umum</li> <li>Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan</li> <li>Kementerian Sosial</li> <li>Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi</li> <li>Kementerian Pertanian</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kementerian Agama</li> <li>Kementerian Hukum dan Ham</li> <li>Kementerian Kehutanan</li> <li>Kementerian Kelautan dan Perikanan</li> <li>Kementerian Keuangan</li> <li>Kementerian Komunikasi dan Informasi</li> <li>Kementerian Lingkungan Hidup</li> <li>Kementerian Perhubungan</li> <li>Kementerian Riset dan Teknologi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kementerian ESDM</li> <li>Kementerian Kesehatan</li> <li>Kementerian Perdagangan</li> <li>Kementerian Perindustrian</li> </ul>
• 27,8%	• 50%	• 22,2%

## Tindak Lanjut

Ombudsman Republik Indonesia sebagaimana amanat Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, secara berkala dan tanpa pemberitahuan akan melakukan penelitian dengan metodologi dan objek penelitian yang akan terus dikembangkan dalam rangka mewujudkan kualitas pelayanan publik yang semakin baik



# Mewujudkan Pelayanan (Harapan) Publik

Sejak dikategorikan berusia dewasa, Azwar makin sering berurusan dengan kantor pelayanan publik. Intensitasnya makin tinggi sejalan dengan berbagai kegiatan dan pekerjaan yang Azwar miliki. Tidak jarang, sebagai satu-satunya lelaki dewasa di rumah, Azwar juga harus mengurus keperluan ibu dan saudara saudaranya. Untuk jaminan kesehatan ibu atau beasiswa sekolah adiknya misalkan, Azwar harus berhubungan dengan banyak kantor dan pejabat demi memperoleh surat berisi cap dan tandatangan.



Demikian juga Winda. Sebagai pengusaha, ia harus memiliki setumpuk dokumen untuk menegaskan legalitas bisnisnya. Sejumlah prosedur wajib-pun ia ikuti dan sekian dokumen mesti ia lengkapi, melewati beberapa lembaga dan meja birokrasi. Tidak hanya sekali, secara periodik ia juga harus memperbarui dokumen-dokumen itu.

Azwar maupun Winda sama-sama tidak membantah dalam banyak hal soal pentingnya dokumen resmi serta perizinan. Yang mereka harapkan seringkali pada dasarnya sederhana; pelayanan oleh instansi pemerintahan mudah, cepat, dan jelas prosedurnya.

*"Kalau bisa, pelayanan pemerintah itu semuanya gratis," harap Azwar. Sementara eskpekstasi Winda sedikit berbeda. "Ongkos untuk proses pelayanan itu biasa. Asal jelas dan wajar. Jangan terpampang, misal nua, biaya 50, tapi ternyata yang dikeluarkan bisa mencapai 500,"*

"Kalau bisa, pelayanan pemerintah itu semuanya gratis," harap Azwar. Sementara eskpekstasi Winda sedikit berbeda. "Ongkos untuk proses pelayanan itu biasa. Asal jelas dan wajar. Jangan terpampang, misal nua, biaya 50, tapi ternyata yang dikeluarkan bisa mencapai 500," terangnya.

## Hal Pokok

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah yang wajib diberikan sebaik-baiknya oleh penyelenggara negara, penyelenggara ekonomi negara dan korporasi penyelenggara pelayanan publik, serta lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah. Dalam penerapannya, mengacu kepada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik harus diselenggarakan dengan berasaskan kepada kepastian hukum, keterbukaan, partisipatif, akuntabilitas, kepentingan umum, profesionalisme, kesamaan hak, serta keseimbangan hak dan kewajiban.

Pelbagai persoalan yang kerap muncul dan dikeluhkan masyarakat terkait pelayanan publik di Indonesia diantaranya pelayanan yang terlalu birokratis, kurang responsif, kurang informatif, kurang aksesibel, kurang transparan, serta kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat. Belum perkarain-efisiensi yang ditenggarai sebagai akibat dari belum adanya transparansi serta kepatuhan dalam melaksanakan kewajiban yang tertuang pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.

Dalam suatu kesempatan, Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur

Negara dan Reformasi Birokrasi (Meneg PAN-RB) mengatakan bahwa pelayanan publik setidaknya harus mencantumkan tiga hal pokok yang ada pada semua tempat pelayanan: apa syarat-syaratnya, berapa biayanya, dan kapan selesainya. Untuk itu, dia menambahkan, tentu saja harus diketahui siapa melayani apa dan dimana persisnya tempat pelayanan tersebut.

Empat tahun sudah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik lahir. Namun implementasinya sampai saat ini belum dilaksanakan dengan maksimal oleh pemerintah. Pada hal sesuai dengan Pasal 59 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009: "Pada saat Undang-Undang ini mulai berlaku, semua peraturan atau ketentuan mengenai penyelenggaraan pelayanan publik wajib disesuaikan dengan ketentuan dalam Undang-Undang ini paling lambat 2 (dua) tahun".



Ketua Ombudsman Republik Indonesia, Danang Girindrawardana menekankan, "jika pelayanan sudah diselenggarakan dengan mengikuti suatu standar yang jelas mengenai biaya, waktu, prosedur dan persyaratan administratifnya sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, tentulah masyarakat akan dapat menikmati pelayanan publik yang berkualitas."



"Dengan mendorong lembaga pemerintah di tingkat pusat untuk membenahi pelayanan, kita harap kanakan lebih mudah bagi unit pelayanan di daerah daerah untuk juga memperbaiki kualitas layanannya,"



Penilaian kepatuhan kementerian/ lembaga terhadap Undang-Undang Pelayanan Publik dalam bentuk rapor yang diselenggarakan bulan lalu, lanjut Danang, adalah salah satu cara Ombudsman RI memantau dan memberi masukan terhadap pelayanan publik yang disajikan pemerintah pusat.

"Dengan mendorong lembaga pemerintah di tingkat pusat untuk membenahi pelayanan, kita harap kanakan lebih mudah bagi unit pelayanan di daerah daerah untuk juga memperbaiki kualitas layanannya," urai Danang.

Danang menambahkan, Ombudsman RI akan terus mendorong—baik melalui laporan/pengaduanyang disampaikan masyarakat maupun dengan kewenangan Ombudsman RI melakukan tinjauan natas inisiatif sendiri—agar penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia terus membaik.

### Pemahaman Publik

Pemerintah maupun Ombudsman memang tidak bisa berjalan sendiri, termasuk dalam membenahi kualitas pelayanan publik. Salah satu tujuan lahirnya undang-undang pelayanan publik adalah membangun kepercayaan masyarakat (public trust) atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik. Ikhtiar ini merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warganegara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

Membangun kepercayaan public dapat dimulai dengan merespons dengan baik aduan masyarakat. Di Kupang, terdapat praktik yang layak ditiru. Sebuah puskesmas menjadikan pengaduan sebagai dasar melakukan perbaikan atau perubahan layanan. Mereka me-

nyediakan kotak saran untuk menampung keluhan apa saja yang dirasakan masyarakat terhadap pelayanan puskesmas. Kemudian pengaduan yang masuk kedalam kotak saran dibaca saat apel bersama, untuk dilihat apakah ada pengaduan yang mendesak untuk ditindaklanjuti. Saat itu juga, puskesmas langsung melakukan pembenahan.

Namun, praktik baik tersebut baru mungkin kan untuk dicontoh jika masyarakat memang sudah cukup paham dan aktif memberikan pengaduan. Kesimpulan penelitian LSM Yappika pada pertengahan tahun 2012 lalu menegaskan bahwa memang tingkat pengetahuan masyarakat terhadap kebijakan pelayanan publik berpengaruh terhadap tingkat partisipasi. Semakin masyarakat tahu informasi terkait pelayanan publik, semakin kuat juga tingkat partisipasinya.

Demikian juga sebaliknya, semakin sedikit pengetahuan, publik semakin abai pula. "Karena publik tidak tahu hak untuk mengadu. Bahkan juga tidak tahu kalau punya hak untuk dapat memperoleh pelayanan publik secara cepat atau cuma-cuma," papar Peneliti Yappika, Hendrik.

Ketika pengetahuan dan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik rendah — yang dicirikan dengan masih banyaknya masyarakat yang belum tahu hak dan kewajiban apa yang mereka dapat, serta aturan apa yang menjadi dasar layanan itu—tidak hanya akan berefek pada pelayanan yang tidak maksimal, bahkan akan rentan memancing munculnya pelanggaran prosedur dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Contohnya seperti pungutan liar, serta ketidakjelasan prosedur dalam pengurusan.

Hal inilah yang coba diangkat oleh Ombudsman RI. Dengan adanya penilaian kepatuhan terhadap undang-undang pelayanan publik, masyarakat diharapkan terpancing untuk lebih memahami dan membedakan mana pelayanan baik yang menjadi haknya dan mana pelayanan buruk yang harus didorong untuk diperbaiki sesuai amanat undang-undang.

# Perbaiki Kilat Unit Pelayanan Publik Kementerian PU



"Perbaiki yang cepat ini akan sangat bermanfaat bagi masyarakat pengguna layanan publik,"



Ombudsman RI mendatangi Kementerian Pekerjaan Umum dalam rangka melakukan pengecekan atas perbaikan unit pelayanan publiknya pada Juli 2013. Langkah itu dilakukan setelah lembaga negara pengawas pelayanan publik ini memperoleh informasi ihwal telah terpenuhinya komponen standar pelayanan di kementerian tersebut.

Berdasarkan informasi itu, Tim Ombudsman RI langsung mendatangi unit pelayanan publik di Badan Usaha Jasa Konstruksi Asing, Kementerian PU. Tim kemudian mendapati perbaikan unit pelayanan publik yang cukup signifikan.

Jangka waktu dan biaya pelayanan telah terpasang di unit pelayanan itu. Begitu juga dengan maklumat pelayanan, visi, misi dan moto pelayanan. Bahkan sarana bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus pun tersedia. Pantauan langsung Tim Ombudsman RI ini kemudian dilaporkan kepada pimpinan Ombudsman RI.

Menanggapi hal itu, Ketua Ombudsman RI, Danang Girindrawardana, mengapresiasi langkah perbaikan yang dilakukan unit pelayanan pub-

lik di Kementerian PU. Dalam kurun waktu kurang dari sepekan setelah pengumuman hasil observasi kementerian, unit pelayanan tersebut telah memenuhi sebagian besar komponen standar pelayanan. Langkah ini selanjutnya diikuti oleh seluruh unit pelayanan publik di kementerian.

"Perbaiki yang cepat ini akan sangat bermanfaat bagi masyarakat pengguna layanan publik," tutur Danang.

Berdasarkan UU Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009, ada sembilan variabel yang harus dimiliki suatu unit pelayanan publik. Kesembilan variabel itu adalah standar pelayanan (persyaratan, jangka waktu dan biaya pelayanan), maklumat pelayanan, sistem informasi publik, SDM, unit pengaduan, sarana bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus, visi-misi dan motto, ISO 9001:2008 dan atribut.

"Unit pelayanan sebaiknya memulai tahap perbaikan dengan memenuhi komponen standar tersebut agar pengguna layanan memperoleh kejelasan layanan," ungkap Danang. (SO)



# Pemuda Anti Maladministrasi-Korupsi



Winarso (Koordinator Bidang Pencegahan) memaparkan materi tentang Ombudsman.

*Mata Ari seolah terpana. Dia terkesima dengan pentas teater yang tengah memamerkan atraksinya. Ari berada di aula Gedung DPRD Kota Cilegon sebenarnya bukan untuk menyaksikan teater. Lelaki usia remaja itu hadir untuk mendengar paparan insan Ombudsman RI dan KPK dalam sebuah acara diskusi. Acara bertema "Peran Pemuda dalam Upaya Pencegahan Korupsi" itu memang tidak hanya memuat agenda diskusi saja. Ada pentas teater dan seni budaya Banten juga di sana.*

“Dua acara hiburan itu ada di awal dan akhir diskusi,” ungkap Ari yang menjadi salah seorang peserta diskusi.

Penggagas kegiatan ini adalah para pemuda yang tergabung dalam Cilegon Creative, suatu himpunan pemuda Kota Cilegon. Tujuannya hanya satu, yakni agar pemuda memahami makna korupsi dan maladministrasi sehingga mereka dapat mencegah perilaku tersebut sejak dini. Acara diskusi ini berlangsung pada pengujung Juni 2013 dan menghadirkan 150 orang peserta yang berasal dari Provinsi Banten dan luar kota lainnya.

“Sebenarnya, diskusi ini selain untuk memperkenalkan KPK dan Ombudsman, acara ini bertujuan untuk meningkatkan wawasan dan semangat anak-anak muda pada khususnya dan masyarakat pada umumnya agar menjadi motor pencegahan dan pemberantasan korupsi,” papar Ketua Pelaksana Kegiatan, Nurcholis.

Acara diskusi ini tidak hanya menghadirkan perwakilan dari Ombudsman RI (Winarso selaku Koordinator Bidang Pencegahan Ombudsman RI) dan KPK (Ardiansyah Putra selaku Staf Direktorat Pendidikan dan Pelayanan Masyarakat) sebagai narasumber. Selain dua lembaga tersebut, hadir pula tokoh pemuda Kota Cilegon, Rahmatulloh dan Kepala Bidang Olahraga Dinas Pemuda dan Olahraga Pemerintah Kota Cilegon, Wawan Dahlan. Empat orang tersebut menjadi pembicara dalam diskusi itu.

Winarso, yang menjadi pembuka, memaparkan relasi pelayanan publik dengan perilaku maladministratif dan koruptif. Tidak sedikit tempat pelayanan publik yang masih mempraktikkan perilaku maladministratif. Padahal seharusnya, tempat tersebut

menjadi lokasi yang nyaman bagi para pengguna layanan, yakni masyarakat.

Dia menyoroti persoalan pelayanan publik yang dapat menjadi refleksi korup atau tidaknya suatu lembaga. Jika pelayanan publiknya baik, ungkapnya, perilaku koruptif cenderung kecil atau sedikit. Namun jika pelayanannya buruk, tegasnya, hampir bisa dipastikan praktik korupsi menguar di unit pelayanan tersebut.

“Oleh karena itu, penting bagi masyarakat agar memastikan haknya untuk mendapatkan pelayanan publik yang baik karena dengan itu sudah merupakan upaya mencegah korupsi,” ungkap Winarso.

Selain Winarso, pembicara lain yakni Kepala Bidang Olahraga Dinas Pemuda dan Olahraga Pemerintah Kota Cilegon, Wawan Dahlan, menegaskan komitmennya untuk turut serta mencegah dan melawan perilaku korupsi. Menurut dia, tindakan korupsi harus menjadi musuh bersama demi

mewujudkan masyarakat yang sejahtera. “Saya ingin mulai dari hal kecil dan diri sendiri. Masyarakat dapat memegang komitmen saya, tidak akan ada potongan atau sunat-menyunat anggaran yang disalurkan untuk masyarakat,” janji Wawan.

Diskusi ini benar-benar dinikmati oleh puluhan peserta yang hadir. Hal ini terlihat dari jumlah peserta yang datang hingga 150 orang dan antusiasme peserta dalam keterlibatannya mengikuti diskusi. “Acara ini bagus, saya jadi tahu apa fungsi dan tugas Ombudsman serta bagaimana cara kerja KPK,” papar Ari salah seorang peserta diskusi. (SO)



Melakukan Foto Bersama

# Kerja Bersama Indonesia-Belanda

Suasana seketika hening kala seorang pria dengan setelan jas abu-abu berdiri dan menyampaikan tuturan. Dia adalah Ketua Ombudsman Belanda, Alex Brenninkmeijer. Alex berdiri untuk menyambut kunjungan Ombudsman Republik Indonesia yang terdiri atas Danang Girindwardana (Ketua), Budi Santoso (Anggota), Nugroho Andriyanto (Asisten), dan Noorhalis Madjid (Kepala Perwakilan Kalimantan Selatan). Dalam sambutannya, Alex sumringah atas kedatangan rombongan Ombudsman Indonesia. Dia pun berharap agar pertemuan antara Ombudsman Belanda dan Ombudsman Indonesia menghasilkan rencana kerjasama yang lebih baik di masa mendatang. “Semoga setiap waktu kerjasama kita semakin erat,” papar Alex pada medio Juni 2013.

Kunjungan Ombudsman RI ke Kantor Ombudsman Belanda merupakan pemenuhan undangan untuk melakukan kunjungan balasan dari lembaga yang telah berdiri sejak 1982 itu. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan kerjasama antara Ombudsman RI dengan Ombudsman Belanda. Pelaksanaan kerjasama ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada kedua belah pihak terutama dalam pengawasan pelayanan publik di negaranya masing-masing.

Selain menyampaikan harapannya, Alex juga memaparkan filosofi dasar dalam melaksanakan tugas Ombudsman. Dia menyebutkan bahwa pemahaman akan visi dan misi lembaga mutlak diperlukan. Karena dengan memahami hal tersebut, fungsi, tugas dan wewenang Ombudsman dapat disampaikan secara jernih kepada masyarakat. “Selain itu, penting juga membangun kepercayaan antara masyarakat dengan pemerintah dan memahami harapan masyarakat terhadap Ombudsman,” jelas Alex.

Kurang dari satu jam Alex memaparkan sambutan sekaligus penjelasannya, kini berganti Ketua Ombudsman RI, Danang Girindwardana menyampaikan tuturan. Danang mengatakan, kunjungan Ombudsman RI ke Kantor Ombudsman Belanda

dalam rangka saling berbagi pengalaman dalam melaksanakan fungsi, tugas dan wewenang Ombudsman. Kunjungan ini sekaligus juga untuk memperoleh pengalaman dari Ombudsman Belanda yang telah lebih dulu berdiri. “Saya berharap ada program kerja nyata yang dihasilkan dari kerjasama ini,” ungkap Danang yang kemudian disambut dengan tepuk tangan peserta yang hadir di sana.

Kendati suhu udara di Belanda tergolong dingin (15 derajat Celcius), namun kondisi itu tidak membuat diskusi turut juga mendingin. Bahkan diskusi antara Ombudsman Indonesia dan Belanda senantiasa hangat. Ini terbukti dengan kelanjutan diskusi yang terus berjalan. Selain bertemu dengan Ketua Ombudsman Belanda, rombongan Ombudsman RI juga berkesempatan untuk melakukan diskusi dengan salah satu deputi Ombudsman Belanda, Adriana Stehouwer. Dari penjelasan Adriana, diketahui bahwa Ombudsman Belanda diatur dalam konstitusi sejak 1999. Kendati pada 1982, Ombudsman Belanda terlebih dulu berdiri dengan berlandaskan pada undang-undang. “Hal itu (pengaturan dalam konstitusi) dimaksudkan agar kedudukan Ombudsman semakin kuat,” tutur dia.

Lebih lanjut, Adriana memaparkan, struktur organisasi Ombudsman Belanda terdiri atas seorang ketua, tiga orang deputi dan seorang sekretaris jenderal termasuk para investigator. Di luar ketua dan deputi, seluruh pegawai/staf dan investigator Ombudsman Belanda adalah Pegawai Negeri.

Adriada menjelaskan, pada 2012, Ombudsman Belanda menerima 15 ribu laporan masyarakat yang ditindaklanjuti dengan intervensi, klarifikasi, mediasi serta rekomendasi. Hampir 99% rekomendasi Ombudsman Belanda dilaksanakan oleh pejabat penyelenggara pelayanan publik. Apabila rekomendasi tidak dilaksanakan, Ombudsman akan menyampai-

kan permasalahan tersebut ke Parlemen. Selanjutnya Parlemen yang akan meminta penyelenggara pelayanan publik untuk mematuhi rekomendasi Ombudsman.

“Empat besar instansi yang paling banyak dilaporkan adalah Kementerian Keuangan (Departemen Pajak), Kementerian Sosial dan Ketenagakerjaan, Pemerintah Daerah dan Kepolisian,” terang Adriana.

Diskusi yang berlangsung sejak pukul 09.00 pagi waktu setempat itu kemudian berlanjut dengan sesi perbincan-

atas rekomendasi dari State Council, Mahkamah Agung dan Court of Audit. Masa jabatan Ketua Ombudsman selama enam tahun dan dapat diipilih kembali. Selain ketua, Deputi Ombudsman juga dipilih oleh Parlemen dan diusulkan oleh Ketua Ombudsman Belanda.

Saat ini, ujar dia, Ombudsman Belanda memiliki staf sebanyak 164 orang. Kebanyakan mereka adalah Investigator, Senior Investigator dan Koordinator Tim. Ombudsman Belanda tidak memiliki kantor perwakilan di daerah mengingat jarak antar kota di

**“Empat besar instansi yang paling banyak dilaporkan adalah Kementerian Keuangan (Departemen Pajak), Kementerian Sosial dan Ketenagakerjaan, Pemerintah Daerah dan Kepolisian,” terang Adriana.**

gan bersama Kepala Komunikasi Ombudsman Belanda, Annete Dijkstra dan Sekretaris Jenderal Ombudsman Belanda, Gabriela Bekman. Di ruangan yang tidak sepenuhnya tertutup dinding, karena peserta masih bisa melihat gedung yang menjulang dan sinar matahari yang masuk melalui jendela, Annete menguraikan urgensi dari media.

Menurut dia, kekuatan media bisa meningkatkan kekuatan Ombudsman dengan cara menyebarkan pemahaman dan kesadaran tentang peran Ombudsman kepada masyarakat. Dengan begitu, masyarakat juga bisa mengetahui hak mereka dalam memperoleh layanan publik. Kondisi ini juga ditunjang dengan kedekatan Ketua Ombudsman Belanda dengan insan media yang senantiasa menjadikannya sebagai narasumber untuk berita yang diproduksi media.

Sementara itu, Sekretaris Jenderal, Gabriela Bekman, memaparkan, Ketua Ombudsman dipilih oleh Parlemen

Belanda paling jauh dapat ditempuh dalam waktu dua jam.

Untuk menangani laporan, Ombudsman membentuk lima tim substansi: Tim Ketenagakerjaan, Kesejahteraan dan pendidikan I, Tim Ketenagakerjaan, Kesejahteraan dan Pendidikan II, Tim Perumahan, Lingkungan Hidup, dan mobilitas, Tim Kepemudaan dan Kesehatan dan Tim Keamanan, Keadilan dan Pengungsi.

Keberadaan Ombudsman RI selama lima hari di Belanda terasa berjalan cepat. Agaknya beberapa diskusi masih perlu digali lagi untuk memperoleh pemahaman yang menyeluruh dalam upaya saling berbagi informasi mengenai pelayanan publik dan lembaga Ombudsman. Namun, waktu tak dapat didikte. Pengawasan pelayanan publik harus terus berlangsung di Indonesia agar tercipta negara yang sejahtera dan bersih dari penyimpangan pelayanan publik dan korupsi, kolusi serta nepotisme. (SO)



# Kala Pengaduan Tak Sukar Lagi

Ahmad (24 tahun) tak bisa lagi menahan keghundahannya. Warga Kabupaten Bener Meriah ini seperti kesulitan membuat Kartu Keluarga (KK). Padahal, semua persyaratan yang harus dipenuhi telah lengkap. Akan tetapi, penerbitan KK yang diharapkan belum kunjung rampung. "Entah harus berbuat apa lagi, mau lapor tapi entah ke mana?" tuturnya mengisahkan pengalaman yang dia alami beberapa tahun lalu.

Kini, Ahmad tidak perlu lagi khawatir. Bilamana dia atau warga lain mengalami kendala dalam pemerolehan layanan publik di Kabupaten Bener Meriah, mereka dapat langsung melaporkannya ke unit pengaduan yang ada di kantor kabupaten. Sebuah ruang yang bernama Unit

Pengaduan Pelayanan Publik (UP3) ini menjadi surga bagi warga yang hendak mengadukan penyimpangan pelayanan publik yang diperoleh.

Unit ini telah mulai beroperasi pada pekan keempat Mei 2013 setelah diresmikan Ombudsman RI, Kementerian PAN-RB dan Kementerian Dalam Negeri. Peresmian ini juga tidak lepas dari dukungan SAJI Project UNDP yang turut melakukan upaya bersama agar pemerintah daerah (pemda) memiliki pengelola pengaduan. Unit ini kemudian akan memfasilitasi dan menjembatani masyarakat dengan pemda dalam hal terdapat persoalan pelayanan publik yang perlu diselesaikan.

Dalam sambutan peresmiannya, Ketua Ombudsman RI, Danang Girindawardana, mengatakan, pengelolaan pengaduan merupakan instrumen penting dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik. Sehingga, keberadaannya tidak dapat dipisahkan dari penyelenggaraan pelayanan publik.

Kabupaten Bener Meriah menjadi salah satu program percontohan yang diharapkan menjadi pusat pembelajaran bagi daerah lain dalam mengelola pengaduan. Namun begitu, program ini tidak berhenti pada tahap peresmian semata, setelah diresmikan, tutur Danang, ada upaya pendampingan dan peningkatan kapasitas pengelolaan pengaduan.

"Pada tahun berikutnya, kami harap pemda memasukkan program ini dalam APBD sehingga program ini dapat berjalan secara permanen dan berkelanjutan," ungkap Danang.

**"Banyaknya pengaduan adalah indikator keberhasilan dalam hal partisipasi masyarakat. Namun demikian, setiap pengaduan harus tertangani dengan baik dan status penyelesaiannya harus jelas,"**

"Banyaknya pengaduan adalah indikator keberhasilan dalam hal partisipasi masyarakat. Namun demikian, setiap pengaduan harus tertangani dengan baik dan status penyelesaiannya harus jelas," papar Danang.

Selain sambutan Ketua Ombudsman RI, Bupati Bener Meriah, Ruslan Abdul Gani, juga menyampaikan tuturannya. Menurut dia, Kabupaten Bener Meriah merupakan sebuah Kabupaten yang masih tergolong baru. Meski begitu, semangat untuk melayani tetap tercermin dari tekad semua pihak pemkab yang berinisiatif membangun unit pelayanan pengaduan.

Setiap masyarakat yang mengalami masalah di lingkungan Pemkab Bener Meriah dan jajarannya dapat menyampaikan pengaduan ke unit tersebut. Bagi pengguna layanan Pemkab Bener Meriah apabila ada masalah dapat menyampaikan pengaduan di [up3@benermeriahkab.go.id](mailto:up3@benermeriahkab.go.id) dan sms: 0822360047644 atau telp: 06437426345.

Keberadaan unit ini diharapkan dapat membantu masyarakat seperti Ahmad yang merasa bingung untuk menyampaikan aduan pelayanan publik di tingkat kabupaten. Untuk diketahui, jangka waktu penyelesaian laporan selambatnya 30 hari terhitung sejak pengaduan diterima. Masyarakat yang hendak memperoleh pelayanan pengaduan ini juga tidak dipungut biaya sepeser pun alias gratis. (ORI)



Penandatanganan peresmian UP3

Lebih lanjut, orang nomor satu di Ombudsman RI ini mengungkapkan, salah satu tahapan penting dalam mengembangkan pengelolaan ini adalah bagaimana mendorong masyarakat menyampaikan pengaduan. Untuk itu, pemda harus melakukan sosialisasi guna memperkenalkan unit pengaduan ini.



Upacara penyambutan

# Merenungkan Mein Kampf

Oleh: Elisa Luhulima

“...the destruction of the weak and sick is far more humane than protection. The purpose is to provide proper space and purity for the strong...”

**Pemilihan** umum legislatif sudah di depan mata. Kurang dari setahun lagi, masyarakat Indonesia akan turut serta dalam agenda lima tahunan ini. Kini, seluruh partai barangkali tengah berlomba mencari dukungan rakyat dengan mengangkat dan menyetujui prioritas peningkatan kualitas pelayanan publik.

Wacana ini akan semakin indah terdengar pada masa kampanye nanti. Beberapa pekan menjelang pemilu, ingar bingar isu pelayanan publik akan terus menguar. Mata kita pun seolah dipaksa untuk membaca visi-misi para Calon Legislatif yang meneriakkan isu pelayanan publik. Bunyi visi-misi yang terdengar indah dengan paduan warna cerah yang terpampang di pinggir jalan benar-benar memaksa pemilih untuk mengarahkan pandang. Tentu, itu terjadi pada saat kampanye.

Namun, pengalaman membuktikan, pasca para legislator dan presiden serta wakil presiden terpilih dan mulai menjalankan tugasnya, peningkatan kualitas pelayanan publik pun jalan di tempat. Janji-janji pun seakan terbang menguar. Apa yang diucapkan selama masa kampanye menjadi konsep tanpa strategi konkret ihwal carameningkatkan kualitas pelayanan publik.

Mendapatkan pelayanan publik yang baik jelas menjadi impian seluruh masyarakat. Namun, itu hanya terjadi apabila setiap individu memiliki kesadaran bahwa pengguna layanan bukan hanya dirinya saja. Sehingga semua orang merasa berkepentingan untuk menjaga dan meningkatkan kualitasnya.

Hal ini, jelas merupakan kewajiban pimpinan institusi untuk memastikan pelaksanaannya mulai dari perencanaan, pengalokasian anggaran serta mekanisme monitoring dan evaluasi. Hal ini untuk menjamin ketersediaan alokasi anggaran yang memadai untuk menyelenggarakan sekaligus meningkatkan kualitas pelayanannya. Ketersediaan anggaran diperlukan antara lain untuk pengelolaan pengaduan, informasi terkait jenis pelayanan yang disediakan dan sarana prasarana penunjang lainnya.

Akan tetapi, muncu pertanyaan: bagaimana sebuah institusi penyelenggara negara tetap memiliki komitmen untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik? Sayangnya, sama seperti apa yang terjadi pada saat kampanye, semuanya hanya indah di atas kertas. Peran pimpinan, kini, diperlukan untuk memberi kesadaran pada semua unit layanan bahwa pelayanan publik merupakan hak rakyat sebagai pengguna layanan.

Sepenggal judul tulisan ini diambil dari kosa kata bahasa Jerman yang juga menjadi judul buku harian Adolf Hitler, *Mein Kampf* (Pergumulanku). Dalam hal ini, saya tidak sedang menyanjung diktator yang memimpin Jerman selama 12 tahun ini. Saya hanya hendak mengambil satu tokoh yang dipastikan hampir semua

orang mengenalnya, Adolf Hitler. Kediktatorannya tidak lain agar bangsa Jerman menjadi negara superior dari negara lainnya. Ini dikenal sebagai rekonstruksi nasional dengan pemikirannya yang kontroversial:

“...the destruction of the weak and sick is far more humane than protection. The purpose is to provide proper space and purity for the strong...”

Prinsip itu kemudian diterapkan dengan penggantian sistematis atas suku bangsa selain bangsa Jerman. Namun, dengan cerita masa lalu yang kelam, hal itu kemudian menjadi “pergumulan” bangsa Jerman untuk memiliki motivasi pada perkembangan dan kemajuan negara Jerman saat ini sebagai salah satu negara adikuasa. Selain itu, Jerman juga menjadi salah satu negara yang paling banyak memproduksi mobil berkualitas, seperti: BMW, VW, Mercedes-Benz, Volvo, Audi. Berkualitas karena setia pada konsep dan detail yang menjadikan kendaraan itu sebagai mobil “klasik”, dapat digunakan pada era yang berbeda.

Saya tentunya tidak menginginkan lahirnya pemimpin-pemimpin Indonesia yang berkarakter seperti Adolf Hitler. Tapi, Indonesia memerlukan sosok yang dapat mengingatkan rakyatnya untuk memiliki motivasi dan komitmen akan pentingnya kualitas pelayanan publik. Bukan hanya pada level konsep tapi terutama pada level detail konkret yaitu pada pelaksanaan dan pemantauannya dari tahun ke tahun.

Namun, sekali lagi, ini hanya akan terjadi apabila semua, baik penyelenggara maupun pengguna layanan, memiliki kesadaran bahwa pengguna layanan bukan untuk dirinya sendiri. Mimpi seorang individu adalah mimpi individu lainnya. Itu pun pada akhirnya menjadi “pergumulan” seluruh anak bangsa untuk mewujudkannya sebagai salah satu wujud rekonstruksi nasional. (SO)

foto : www.scallywagandvagabond.com



# Mengadu Meski Ragu

**M**asrizal (39 tahun) panik. Posisinya sebagai guru PNS di Madrasah Tsanawiyah Negeri Model Padang tiba-tiba di bebastugaskan dan dipindahkan sementara ke Bagian Pengadministrasi di Kantor Kementerian Agama (Kemenag) Kota Padang.

Kepanikannya semakin menjadi ketika ia diberitahu pendapatannya sebagai guru juga hilang. Tunjangan kehadiran dan tunjangan sertifikasinya tidak dibayarkan lagi. Sekarang ia hanya menerima gaji pokok saja.

Masrizal sadar ia sudah diperlakukan sewenang-wenang. Tak ada angin, tak ada ribut, ia diperlakukan tidak adil. Pengabdianya selama hampir 15 tahun terasa sia-sia. Ia merasa harus berbuat sesuatu apa lagi. Keterangan kepala sekolah juga tidak memuaskan. Kepala sekolah hanya bilang ini adalah perintah atasan.

Atas informasi dari salah satu rekannya, Masrizal dengan perasaan berkecamuk dan langkah agak gontai mendatangi Kantor Perwakilan Ombudsman RI Sumatera Barat. Ia sendiri tidak tahu persis lembaga apa Ombudsman itu? Yang ia tahu dari temannya, lembaga itu adalah lembaga yang menerima pengaduan masyarakat. Saat itu juga, Masrizal langsung membuat laporan resmi kepada Ombudsman.

Dari uraian laporan tersebut dan beberapa

bukti yang diterima, Ombudsman menangkap ada yang aneh dalam pembebasan tugas Masrizal. Bagaimana mungkin jabatan fungsional sebagai guru itu bisa dibebaskan begitu saja tanpa ada prosedur pemeriksaan yang tuntas dari pelanggaran yang dilakukannya sebagai PNS.

Berdasarkan dugaan kuat itu, Ombudsman memanggil Kepala Kanwil Kemenag Sumatera Barat. Pemanggilan itu guna mempertanyakan Surat Keputusan No: Kw.03.1/2KP.04.2/972/2012 mengenai pembebasan tugas sementara saudara Masrizal dengan pangkat Pembina (IV/a) dari Jabatan Guru Bimbingan dan Konseling di MAN 2 Kota Padang dan memindahkan tugas sementara ke Pengadministrasi Umum Seksi Penamas Kementerian Agama Kota Padang.

Singkat kata, Kanwil pun mengakui bahwa pihaknya telah melakukan kekeliruan. Untuk itu, pihaknya mengeluarkan Keputusan Kepala Kanwil Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat No.Kw.03/1-b/KP04.2/9/89/2013 pada 20 Maret 2013 dan mencabut Surat Keputusan No: Kw.03.1/2KP.04.2/972/2012. Dengan langkah tersebut, posisi Masrizal akhirnya kembali menjadi guru bimbingan dan konseling pada MAN 2 Kota Padang. Dalam rentang waktu satu bulan setelah melapor, Masrizal kini bisa bernafas lega dan bekerja lagi sebagaimana biasa. (SO)



# Perjuangan Saya Tidak Sia-Sia!

Perlakuan diskriminatif dalam pelayanan pemerintahan hingga saat ini masih saja terjadi di mana-mana. Misalnya terkait dengan pelayanan pendidikan, kesehatan, administrasi dan sederet pelayanan publik lainnya.

**W**aktu 23 tahun bukan masa yang singkat bagi Meliana (44 tahun) yang menyaksikan dan merasakan penyimpangan layanan publik. Ibu rumah tangga yang telah berada di kota berjuluk Bumi Ragom Gawi ini sejak tahun 1990-an mengaku seringkali berurusan dengan Pemerintah Kota Bandar Lampung. Namun amat disayangkan, acapkali ia mengurus perizinan, ada saja perlakuan maladministratif yang ia terima. Sebut saja seperti, kewajiban menyiapkan "amplop" kalau ingin cepat perizinannya, prosedur yang tidak jelas dalam menerima pelayanan, hingga kesulitan dalam mengakses semua informasi terkait pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara layanan.

Menurut Meliana, perlakuan diskriminatif dalam pelayanan pemerintahan hingga saat ini masih saja terjadi di mana-mana. Misalnya terkait dengan pelayanan pendidikan, kesehatan, administrasi dan sederet pelayanan publik lainnya. Akan tetapi, ungkap wanita kelahiran Cilacap ini, masyarakat jangan mau berdiam diri dan pasrah menerima keadaan. Masyarakat dan pengguna layanan harus pro aktif untuk melakukan kontrol terhadap apa yang mereka rasakan dari perlakuan pelayanan publik oleh aparat pemerintah yang korup. "Bagaimana ada perubahan, jika kita menutup mata dan berdiam diri," keluh aktivis gereja ini.

Semangat yang kuat untuk mengontrol pelayanan publik yang buruk membuat Meliana sering berdiskusi dengan teman, kerabat dan aktivis dari lintas gereja di Bandar Lampung. Intinya, jelas perempuan berperawakan langsing ini, masyarakat harus berani melaporkan pelayanan publik yang buruk. Namun masalah lain muncul: kemana harus melapor masalah pelayanan publik?

Bermotivasi semangat, Meliana tak pendek akal. Ia langsung tancap gas menyisir informasi dari internet. Melalui navigasi google, ia sisir satu persatu informasi tentang pelayanan publik. Rupanya kata kunci "pelayanan publik" mempertemukan Meliana dengan situs Ombudsman Republik Indonesia. Meliana melahap semua informasi dari situs tersebut. Hingga ia tersentak, "wah, Ombudsman belum ada perwakilannya di Provinsi Lampung."

Semangat Meliana itu sedikit pudar. Tetapi, sebelum benar-benar pudar, api semangat kembali menyala di hatinya. Untung

Meliana mempunyai suami yang pandai berdagang dan pandai memberikan semangat. "Mudah-mudahan, Ombudsman Republik Indonesia membuka perwakilannya di Lampung," ungkap Meliana yang mengenang kejadian itu kepada suaminya.

Di luar dugaan, Meliana cukup kaget kala membaca salah satu koran lokal di Lampung. Tertulis pada salah satu artikelnya, Ombudsman RI segera membuka perwakilannya di Lampung pada penghujung 2012. "Bak gayung bersambut, di akhir tahun 2012 Ombudsman Republik Indonesia membuka perwakilannya di Lampung," tuturnya.



Seiring keberadaan Perwakilan Ombudsman RI Lampung, semangat Meliana melawan penyimpangan pelayanan publik di Lampung kian membara. Ini dibuktikan dengan laporan perdananya ke Ombudsman RI. Kala itu Meliana "dipaksa" merogoh koceknya dalam-dalam untuk membayar penetapan tarif izin usahanya hingga sebesar Rp. 10 juta oleh Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) Kota Bandar Lampung. Angka yang sangat fantastis dan tak berbanding dengan pendapatan dari usaha yang mereka perdagangkan, berupa lukisan dan frame berlabel Grace of Gallery.

Merasa menerima perlakuan yang sewenang-wenang dari BPMP Kota Bandar Lampung atas penetapan tarif izin usaha (HO) yang tidak sesuai dengan jenis usaha mereka oleh instansi tersebut, Meliana dan suaminya, Fredi, langsung melaporkan pengalamannya yang tidak menyenangkan ke kantor Perwakilan Ombudsman RI Lampung.

Semangat memang dirasakan Meliana. Namun, dia juga tidak dapat memungkirkan adanya sekelumit keraguan dalam hati. Sebab, dalam pandangannya, ada dua modal utama yang harus ada dalam penyelesaian kasusnya: pertama, dari sisi pelapor harus jelas dan sungguh-sungguh untuk melaporkan dan kedua, dari sisi Ombudsman RI juga harus seperti itu.

Rupanya, modal yang dimaksud itu sama-sama telah dilaksanakan oleh Meliana, Fredi dan Perwakilan Ombudsman RI Lampung. Hasilnya luar biasa. BPMP mengakui kekeliruannya dan mengembalikan kelebihan pembayaran dari penetapan tarif izin tersebut sebesar Rp. 6,5 juta. Simpulan akhir ini diperoleh dari hasil mediasi yang dimohonkan oleh BPMP Kota Bandar Lampung kepada Perwakilan Ombudsman RI Lampung. "Sungguh, perjuangan saya tidak sia-sia!" tegas Meliana terharu. (SO)





Suasana penerimaan laporan masyarakat di Kantor Perwakilan Ombudsman Riau

## Satu Pelapor untuk Nasib Ribuan Guru

**Cuaca panas dan terik di Pekanbaru pada Rabu, 3 April 2013 lalu tidak mengurangi hasrat seorang guru pesantren di Kabupaten Kampar untuk mengunjungi kantor Perwakilan Ombudsman Riau di Pekanbaru. Tujuan pria itu datang ke kantor Ombudsman yang terletak di Jalan Arifin Achmad Pekanbaru hanya satu: menyampaikan keluhannya karena sudah tiga bulan belum menerima tunjangan guru pesantren. Sejak Januari hingga Maret 2013 tunjangan sebesar Rp. 800 ribu itu belum juga diterimanya. Padahal dana sebesar itu sangat dibutuhkannya untuk keperluan sehari-hari.**

Menyikapi lambannya pencairan tunjangan tersebut, pria ini pun mencoba mencari informasi ke Kantor Kementerian Agama (Kemenag) Kabupaten Kampar di Bangkinang. Upayanya untuk mencari informasi di Kemenag Kampar ternyata belum membuahkan hasil yang memuaskan. Akhirnya, Kantor Perwakilan Ombudsman Riau dijadikan pilihan berikutnya sebagai tempat mengadukan persoalan yang dia alami. Laporan guru ini ke Ombudsman mengundang perhatian besar dari media di Riau. Salah satu media besar, Tribun Pekanbaru menjadikan laporan guru ini sebagai headline berita pada edisi Kamis, 11 April 2013.

Menindaklanjuti laporan ini, Perwakilan Ombudsman Riau selanjutnya memanggil Kepala Kemenag Kabupaten Kampar untuk dimintai klarifikasi atas laporan guru pesantren tersebut. Surat undangan permintaan klarifikasi pertama dilayangkan Ombudsman kepada Kepala Kemenag Kabupaten Kampar

untuk memberikan klarifikasi pada hari Selasa, 16 April 2013. Sayangnya undangan klarifikasi ini belum bisa dipenuhi Kepala Kemenag Kabupaten Kampar. Kemudian pada Jumat, 26 April 2013 Kemenag Kabupaten Kampar memenuhi undangan klarifikasi Ombudsman dengan menghadirkan M. Yamin, Kepala Seksi Madrasah Kemenag Kabupaten Kampar.

Kehadiran utusan Kemenag Kabupaten Kampar tersebut ternyata memberikan angin segar atas penyelesaian laporan tersebut. Dengan panjang lebar, M. Yamin menjelaskan persoalan keterlambatan pencairan tunjangan guru pesantren dan madrasah di Kabupaten Kampar. Menurutnya, dana Rp. 800 ribu per bulan yang tertunda pencairannya tersebut merupakan dana yang dialokasi dari dana hibah Pemerintah Kabupaten Kampar melalui Dinas Pendidikan Kabupaten Kampar. Pemberian dana hibah itu tertuang dalam Keputusan Kepala Dinas Kabupaten Kampar tentang Penetapan Guru PNS dan Non-PNS Instansi Vertikal Penerima Insentif Kegiatan Pengembangan Sistem Penghargaan dan Perlindungan terhadap Profesi Pendidik Tahun Anggaran 2013.

Dijelaskan M. Yamin, seminggu sebelum kehadirannya ke kantor Ombudsman RI Perwakilan Riau, Dinas Pendidikan sudah mencairkan insentif untuk guru tersebut. Pencairan insentif dilakukan melalui UPDT Dinas Pendidikan di masing-masing kecamatan di Kabupaten Kampar. Atas klarifikasi yang diberikan oleh Kemenag Kabupaten Kampar ini, Ombudsman kemudian menghubungi pelapor dan menanyakan apakah insentif tersebut sudah diterimanya. Pelapor menyatakan sudah menerima pencairan dana insentif tersebut. Bahkan, pencairan ini bukan hanya diterima pelapor, namun ribuan guru pesantren dan madrasah di Kabupaten Kampar juga menerima insentif tersebut.

Berdasarkan klarifikasi lisan Ombudsman kepada Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Kampar, Jawahir, didapatkan informasi bahwa hingga Agustus 2013, hampir 3.000 guru pesantren dan madrasah di Kabupaten Kampar sudah menerima insentif dari Pemerintah Kabupaten Kampar tersebut. Awalnya insentif dicairkan secara rapel untuk tiga bulan. Pada bulan-bulan berikutnya, pencairan insentif dilakukan setiap bulan dan terkadang sekali dua bulan.

Karena harapan pelapor sudah terpenuhi, Perwakilan Ombudsman Riau kemudian menutup laporan tersebut. Bagi Ombudsman, penyelesaian laporan ini sangat bermakna karena satu orang guru yang melapor ke Ombudsman mampu menolong ribuan guru madrasah dan pesantren di Kabupaten Kampar yang sempat mengalami keterlambatan pencairan insentif tersebut. (SO)



**Suryandaru** adalah sosok pekerja dan pejuang tanpa kenal lelah. Meski suasana pagi yang cerah di Kota Semarang tak bisa dinikmati langsung oleh Suryandaru, namun semangat dan motivasi hidup yang membara untuk menatap masa depan yang lebih baik terus membara. Kendati dia adalah seorang penyandang disabilitas tunanetra, Suryandaru selalu bersyukur nikmat Allah yang telah diberikan yaitu berupa sehat jasmani dan rohani. "Mataku boleh buta tetapi mata hatiku tidak boleh dibutakan oleh apapun untuk memperjuangkan hak-hak kemanusiaan demi menjunjung harkat martabat sesama penyandang disabilitas," tekad Suryandaru.

juga muncul. Hari berganti minggu, minggu berganti bulan, surat balasan yang ditunggu dari Dinas Sosial Provinsi Jawa Tengah belum juga datang. Dengan semangat yang dimiliki oleh Suryandaru, dia pun mengulang pengiriman surat lagi kepada Dinas Sosial Provinsi Jawa Tengah pada 17 April 2013. Kali ini dia mengantar langsung surat tersebut ke Kantor Dinas Sosial Provinsi Jawa Tengah yang berada di jantung Kota Semarang. Tetapi pengalaman pada surat yang pertama terulang. Suratnya tak berbalas. Suatu kali Suryandaru pernah diundang Radio Idola Semarang sebagai narasumber. Di samping dia narasumber lainnya, Direktur PDAM Kabupaten Semarang dan Direktur

surat yang tak kunjung dibalas oleh Dinas Sosial Provinsi Jawa Tengah. Memang kelebihan yang dimiliki penyandang tunanetra di antaranya ingatan yang sangat kuat. Maka berbekal sosialisasi singkat yang diterima, Suryandaru membuat surat pengaduan pada 25 April 2013. Dia mengadukan permasalahannya kepada Ombudsman dan diantar langsung ke kantor lembaga negara pengawas pelayanan publik itu yang beralamat di Jalan Erlangga Raya No. 10. Kemudian Ombudsman membuat kajian terkait pengaduan tersebut. Pada 1 Mei 2013, Ombudsman mengirimkan surat undangan untuk memberikan klarifikasi kepada Dinas Sosial Provinsi Jawa Tengah pada 16 Mei 2013. Namun, sebelum sampai tanggal yang ditentukan, justru pihak Dinas Sosial Provinsi Jawa Tengah pertanggal 13 Mei 2013 sudah mengirimkan surat kepada Ombudsman yang pokok isinya menyampaikan bahwa Suryandaru selaku Ketua Pertuni DPD Provinsi Jawa Tengah sudah dilibatkan dalam penyusunan naskah akademik Raperda Penyandang Disabilitas sejak tanggal 2 Mei 2013.

**"Mataku boleh buta tetapi mata hatiku tidak boleh dibutakan oleh apapun untuk memperjuangkan hak-hak kemanusiaan demi menjunjung harkat martabat sesama penyandang disabilitas,"**

Suryandaru selaku Ketua Persatuan Tunanetra Indonesia (Pertuni) DPD Provinsi Jawa Tengah, memperoleh informasi bahwa Dinas Sosial Provinsi Jawa Tengah telah memulai penyusunan Raperda Penyandang Disabilitas. Maka dengan kapasitas sebagai ketua, terbesit dalam hatinya, inilah saatnya lembaga yang mewadahi tunanetra selayaknya dilibatkan untuk menyusun raperda tersebut. Pertuni sebagai organisasi masyarakat yang membawahi tunanetra merupakan obyek utama dari raperda yang sedang disusun oleh Dinas Sosial Provinsi Jawa Tengah. Dengan kemampuan yang dimiliki oleh Suryandaru untuk menggunakan IT seperti layaknya manusia normal, dia mengirim surat ke Dinas Sosial Provinsi Jawa Tengah pada 30 Maret 2013. Namun jawaban dinanti oleh Suryandaru dan sejumlah rekannya di Pertuni tidak

Politeknik Semarang pada acara live interaktif "The Journey To Succes" yang bertempat di Sambara Resto, Semarang. Saat itu, Rabu, 13 Maret 2013, acara dialog interaktif berlangsung dari pukul 18.00 hingga pukul 20.00. Kebetulan pada acara tersebut Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah sebagai lembaga yang baru di Provinsi Jawa Tengah diundang oleh Radio Idola yang sudah mengenal lebih dahulu Ombudsman Republik Indonesia. Pada acara itu, Radio Idola memberikan waktu kepada Ombudsman untuk menyampaikan perkenalannya. Kesempatan tersebut tidak disia-siakan oleh Ombudsman untuk memberikan sosialisasi singkat pada acara yang banyak dihadiri praktisi, akademisi dan awak media. Sedikit tapi mengena, itulah kira-kira kesan singkat yang diterima oleh Suryandaru terhadap sosialisasi Ombudsman. Itulah yang diingat olehnya terkait

Respons cepat yang dilakukan Dinas Sosial Provinsi Jawa Tengah terhadap pengaduan masyarakat tersebut patut mendapatkan penghargaan dan apresiasi yang bagus. Namun, bagi Suryandaru, Ombudsmanlah yang banyak berjasa pada pribadi dan lembaga Pertuni-nya sehingga akhirnya dia bisa dilibatkan pada pembahasan Raperda Penyandang Disabilitas di Dinas Sosial Provinsi Jawa Tengah. Sebagai ucapan terima kasih yang tiada terhingga, dia mengungkapkan rasa syukurnya di surat pembaca pada Harian Suara Merdeka pada 3 Juni 2013 dengan mengajak kepada masyarakat agar memanfaatkan Ombudsman bilamana mengalami kendala pelayanan publik. "Kami yang tunanetra saja dilayani dengan baik di Ombudsman," tegasnya. (SO)



# 'Jemput Bola'

## Untuk Aduan Warga

Puluhan warga binaan tengah memperhatikan paparan sosialisasi dari Kepala Perwakilan Ombudsman RI Kalimantan Barat.

**S**ekumpulan warga binaan seolah menyemut di muka sebuah meja di salah satu area bagian dalam Lembaga Pemasyarakatan (Lapas) Kelas II A Pontianak, Kalimantan Barat. Mereka terlihat mengerumuni dua orang Asisten Ombudsman Perwakilan Kalimantan Barat yang tengah duduk di sana. Terdengar tuntutan dari salah seorang warga binaan yang menanyakan hak pembebasan bersyarat kepada asisten Ombudsman.

Seorang lelaki tersebut tampak penasaran untuk memperoleh penjelasan dari dua orang wanita yang Situasi itu terjadi saat Perwakilan Ombudsman Kalimantan Barat membuka gerai pengaduan masyarakat di Lapas Kelas II A Pontianak. Kegiatan tersebut merupakan acara sosialisasi dalam rangka memperingati Hari Pelayanan Publik Internasional yang jatuh pada tanggal 23 Juni. Sosialisasi di lapas itu bukan satu-satunya kegiatan yang dilakukan Ombudsman Perwakilan Kalimantan Barat. Kegiatan serupa juga diselenggarakan di dua lokasi lain: RSUD Dr. Abdul Aziz (Kota Singkawang) dan RSUD Dr. Rubini (Mempawah, Kabupaten Pontianak).

Tujuan pelaksanaan sosialisasi di tiga tempat tersebut tiada lain untuk mendekatkan akses masyarakat di daerah yang tidak terjangkau instansi penerima pengaduan. Alasan lain yang juga melandaskan pemilihan rumah sakit dan lapas sebagai obyek yang dikunjungi Ombudsman adalah karena rumah sakit menjadi tempat berkumpulnya masyarakat yang memerlukan pelayanan kesehatan, sehingga rumah sakit menjadi lokasi yang strategis untuk pembukaan gerai pengaduan warga.

Sedangkan untuk lapas, warga binaan pemasyarakatan (WBP) memiliki laporan/pengaduan yang bervariasi namun tidak ada sarana atau wadah formal untuk menyampaikan laporan/pengaduan tersebut. Dengan pertimbangan itu, Ombudsman Perwakilan Kalimantan Barat merasa perlu untuk membuka gerai pengaduan masyarakat di RSUD dan lapas.



Asisten Perwakilan Ombudsman RI Kalbar menerima pengaduan dari warga binaan pemasyarakatan Kelas II A Pontianak pada gerai pengaduan Ombudsman RI

Pembukaan gerai pengaduan di tiga lokasi berbeda ini berlangsung pada periode 11–27 Juni 2013. Empat hari pertama hingga 14 Juni 2013, Ombudsman melakukan sosialisasi pemahaman mengenai pelayanan publik dan membuka gerai pengaduan di RSUD Dr. Abdul Aziz, Kota Singkawang. Kemudian pada 18 hingga 20 Juni 2013, kegiatan serupa juga dihelat di RSUD Dr. Rubini di Mempawah, Kabupaten Pontianak. Setelah itu, pembukaan gerai pengaduan di Lapas Kelas II A Pontianak menjadi pamungkas untuk seri sosialisasi menyambut Hari Pelayanan Publik Internasional di Kalimantan Barat.

Masyarakat pengguna layanan publik cukup antusias menyambut sosialisasi Ombudsman Perwakilan Kalimantan Barat. Hal ini terlihat dari kerumunan warga yang menghadiri giat sosialisasi dan mengonsultasikan persoalan pelayanan publik ke sebuah meja yang menjadi gerai pengaduan masyarakat. Misalnya acara sosialisasi yang digelar di Lapas Kelas II A Pontianak, Kalimantan Barat. Ada sekitar 300 orang turut serta mendengar paparan Ombudsman mengenai pelayanan publik dan terlibat langsung dalam sesi tanya jawab.

Acara yang berlangsung dari pukul 08.00 – 12.00 WIB tersebut juga tidak lepas dari pertanyaan warga binaan yang menanyakan pembebasan bersyarat. Pertanyaan seputar salah satu hak warga binaan tersebut menjadi isu sentral yang disampaikan warga binaan di sana. Alasannya karena beberapa warga binaan yang telah mengajukan pembebasan bersyarat masih belum memperoleh respon. Dalam hal ini, Kepala Lapas Kelas II A Pontianak kemudian membuat matrikulasi berupa daftar inventaris masalah (DIM) yang ada di lapasnya.



Penyampaian aspirasi dari perwakilan WBP tentang perlunya Ombudsman dalam perbaikan pelayanan di lapas

“Setelah selesai membuat DIM, hasilnya akan langsung kami serahkan ke Ombudsman Perwakilan Kalimantan Barat untuk bisa diteliti dan ditindaklanjuti,” ungkapnya.

Situasi serupa, dengan antusiasme yang besar dari masyarakat, juga terlihat di RSUD Dr. Abdul Aziz, Kota Singkawang. Selama empat hari Ombudsman membuka gerai pengaduan masyarakat di sana, banyak masyarakat yang melakukan konsultasi dan pengaduan pelayanan publik kepada Ombudsman Perwakilan Kalimantan Barat. Bahkan, salah seorang warga dari Singkawang Selatan, Bambang, menyarankan agar gerai pengaduan dari Ombudsman dapat dibuka selamanya di rumah sakit tersebut.

“Karena selama ini saya dan masyarakat lain bingung tidak ada tempat untuk menyampaikan pengaduan tentang pelayanan publik,” tuturnya.

Bahkan, seorang warga lain, Noorhasanah yang juga mengadukan persoalan layanan publik ke gerai pengaduan Ombudsman merasa terbantu dengan keberadaan gerai itu. Kala itu Noorhasanah



Pelapor membuat laporan tertulis di meja gerai pengaduan Ombudsman

nah sedang hamil enam bulan. Dia mengeluhkan keberadaan loket pelayanan jamkesda yang berada di lantai 2 gedung rumah sakit. Sementara tidak ada akses ke lantai 2 yang memudahkan ibu hamil atau lansia ke loket Jamkesda. Terkait persoalan tersebut, Perwakilan Ombudsman Kalimantan Barat langsung menindaklanjuti pengaduan dengan menyampaikannya kepada Direktur Umum di RSUD Abdul Aziz. Pihak rumah sakit kemudian berjanji akan mencari solusi untuk pengaduan ini.

Secara keseluruhan, Ombudsman menerima 25 orang yang berkonsultasi tentang pelayanan publik selama empat hari keberadaan Ombudsman di RSUD Abdul Aziz. Sementara 10 orang lagi menyampaikan aduan kepada Ombudsman. Aduan



Asisten Perwakilan Ombudsman RI Kalbar memberi penjelasan tentang fungsi dan tugas Ombudsman kepada para tenaga medis di RSUD Dr. Abdul Aziz Singkawang



Salah seorang Asisten Perwakilan Ombudsman RI Kalbar menerima pengaduan dari pasien RSUD Dr. Rubini, Mempawah mengenai pelayanan di RSUD Dr. Rubini

tersebut berkisar pada keterbatasan sarana dan prasarana rumah sakit, seperti alat pemeriksaan mata dan penempatan loket jamkesda yang tidak strategis. Juga terkait mekanisme sistem rujukan pasien perorangan yang semaink berbelit-belit dan menyulitkan.

Sambutan positif dari masyarakat juga terlihat di RSUD Dr. Rubini, Mempawah, Kabupaten Pontianak. Ombudsman membuka gerai pengaduan masyarakat selama tiga hari di sana. Respon masyarakat yang positif itu terlihat dari banyaknya warga yang berkonsultasi dan melaporkan pelayanan publik kepada Asisten Perwakilan Ombudsman Kalimantan Barat. Sebanyak 24 warga berkonsultasi perihal pelayanan pemerintah berupa pelayanan askes, jamkesmas, pendidikan dan penertiban bangunan atau IMB. Sementara 18 orang lain melaporkan penyimpangan pelayanan publik kepada Ombudsman.

Laporannya beragam. Ada pengaduan terkait temuan jenis obat yang telah kadaluarsa (expired), ihwal kehadiran dokter penyakit dalam, dokter syaraf dan dokter paru di rumah sakit tersebut hingga terbatasnya sarana dan prasarana serta kebersihan lingkungan rumah sakit. “Ini semua dilakukan dalam upaya menjemput bola dan menjangkau masyarakat yang hendak mengadukan persoalan pelayanan publik kepada Ombudsman,” ungkap Asisten Ombudsman Perwakilan Kalimantan Barat, Irma Syarifah.

## kilas 1

# Ombudsman RI – Kemenkumham Kerja Sama Pengawasan Pelayanan Publik



Ketua Ombudsman Danang Girindawardana dan Menteri Hukum dan HAM Aziz Syamsudin berjabat tangan setelah penandatanganan MoU

**JAKARTA** -- Ombudsman Republik Indonesia dan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (Kemenkumham) bekerja sama dalam upaya meningkatkan kualitas pengawasan dan penyelenggaraan pelayanan publik. Ruang lingkup kerja sama tersebut adalah di lingkungan Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum, Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual, Direktorat Jenderal Imigrasi, dan Direktorat Jenderal Pemasyarakatan.

Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia, Amir Syamsudin dan Ketua Ombudsman RI, Danang Girindawardana menandatangani Nota Kesepahaman antara Kemenkumham dan Ombudsman RI tentang Kerja Sama Pengawasan dan Peningkatan Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia. Kerja sama perbaikan pelayanan publik ini mencakup penanganan laporan dan tindak lanjut pengaduan, pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik, pemeriksaan

tanpa pemberitahuan (sidak) hingga evaluasi terhadap standar pelayanan.

Penandatanganan Nota Kesepahaman ini merupakan langkah kerja sama untuk saling mendukung dan memperkuat fungsi lembaga melalui berbagai kegiatan dan program aksi yang berkelanjutan. Tujuan yang diharapkan adalah peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Nota Kesepahaman ini juga diharapkan berdampak positif bagi peningkatan kinerja baik Ombudsman RI dan Kemenkumham. Khususnya Ombudsman RI yang fokus pada upaya-upaya perbaikan pelayanan publik dan aspek pengawasannya. (SO)



Komitmen bersama Ombudsman RI dan Kementerian Hukum dan HAM

## kilas 3

# Ombudsman RI – Ombudsman Korea Selatan Jalin Kerja Sama



Pelapor Khusus PBB bersama Anggota dan Asisten Ombudsman RI

**JAKARTA** – Ombudsman Republik Indonesia bersama dengan Ombudsman Korea Selatan (Anti-Corruption and Civil Rights Commission) menjalin kerja sama antar sesama lembaga pengawas pelayanan publik, Senin (24/6). Kerja sama ini meliputi penyelesaian kesulitan dalam hal pemerolehan pelayanan publik para ekspatriat masing-masing negara.

Kerja sama ini kemudian dituangkan dalam nota kesepahaman yang ditandatangani kedua pimpinan lembaga. Tujuan penandatanganan nota kesepahaman ini adalah untuk memenuhi kepentingan bersama dan membangun sistem kerja sama dalam rangka mengatasi kesulitan dan ketidaknyamanan dalam pemenuhan hak layanan publik yang sering diala-

mi oleh ekspatriat masing-masing negara.

Dengan ini, dua lembaga ombudsman akan menangani keluhan yang diajukan oleh para ekspatriat. Salah satu cara yang dilakukan adalah menerakan tautan situs resmi kedua lembaga di situs masing-masing. Dengan demikian, setiap ekspatriat masing-masing dapat mengetahui informasi seputar pengaduan pelayanan publik.

Nota kesepahaman ini berlaku sejak ditandatangani pada Senin, 24 Juni 2013 dan berlaku selama tiga tahun. Nota ini dapat diperpanjang untuk jangka waktu tiga tahun lagi setelah habis masa berlaku nota para tiga tahun pertama. (SO)

# kilas 2

## Ombudsman RI – Pelapor Khusus PBB Gelar Kunjungan Lapangan



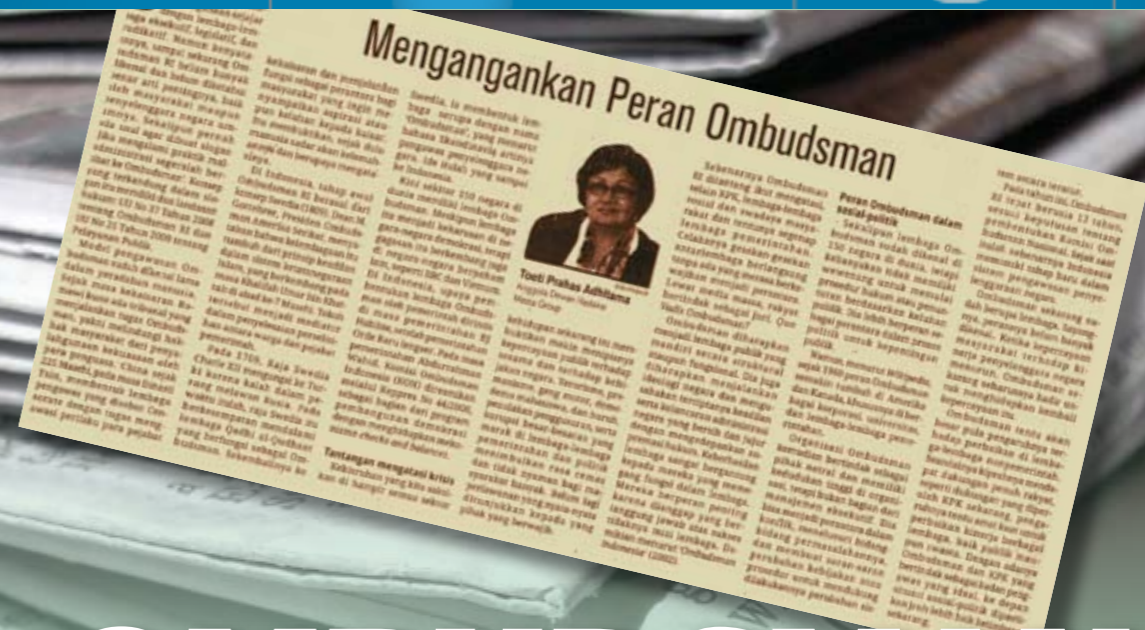
Pemberian cenderamata

JAKARTA – Ombudsman Republik Indonesia menerima kunjungan pelapor khusus (*special rapporteur*) PBB, Raquel Rolnik yang menjadwalkan kunjungan secara resmi ke Indonesia pada 30 Mei hingga 11 Juni 2013. Rolnik datang ke Indonesia atas undangan Pemerintah RI dalam rangka meninjau tingkat realisasi hak atas perumahan yang laik di Indonesia.

Rolnik sekaligus juga meninjau kembali kebijakan dan pencapaian program yang dilakukan pemerintah berdasarkan prinsip non-diskriminasi. Hasil kunjungan kemudian akan disampaikan ke Human Rights Council pada Maret 2014. Selain

menyambangi Ombudsman RI, pelapor khusus PBB ini juga mendatangi Mahkamah Konstitusi, Komisi V DPR RI, Komnas HAM, Komnas Perempuan, Perumnas, REI, APERSI, BTN dan berbagai LSM.

Setelah mengadakan perbincangan hangat di Kantor Ombudsman RI, Rolnik bersama dengan pimpinan lembaga negara pengawas pelayanan publik ini langsung mengagendakan kunjungan lapangan dan dialog dengan masyarakat. Kunjungan diagendakan ke daerah Waduk Pluit guna memantau program normalisasi waduk pluit yang tengah terlilit persoalan dengan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. (SO)



# OMBUDSMAN (BUKAN) AKSESORI DEMOKRASI

**Upaya untuk menciptakan keadilan administratif inilah yang menjadi tugas besar Ombudsman yang membuatnya berdiri tegak sekaligus berbeda di antara lembaga-lembaga negara lainnya. Untuk mewujudkannya, tidak bisa tidak, Ombudsman harus dikenal oleh masyarakat.**

Tulisan Anggota Dewan Redaksi Media Group, Toeti Adhitama, yang dirilis Harian Media Indonesia pada 24 Mei 2013 yang lalu cukup menarik. Catatan berjudul "Mengganggu Peran Ombudsman" itu setidaknya mengandung beberapa pemikiran yang laik untuk direnungkan lebih jauh, teristimewa sekali bagi segenap Insan Ombudsman RI.

Pertama, angan soal Ombudsman yang kelak sejajar dengan lembaga-lembaga eksekutif, legislatif dan yudikatif. Kedua, harapan agar Ombudsman menjadi lembaga publik yang mandiri secara struktural maupun fungsional, di samping menjalankan ideologi negara dan mengusahakan terciptanya keadilan serta kelancaran administrasi negara yang bersih, jujur, serta mengedepankan supremasi hukum.

Ketiga, fungsi dan peran Ombudsman sebagai perantara dalam proses politik untuk kepentingan publik serta menghidupkan kembali kepercayaan masyarakat terhadap kinerja penyelenggara negara. Dan keempat, kenyataan bahwa Ombudsman Republik Indonesia yang belum banyak dikenal dan mampu menjalankan peran ideal sebagai pengawas penyelenggaraan negara.



## Keadilan administratif

Dua hal pertama sangat bertalian erat dengan impian Indonesia, yakni terwujudnya masyarakat adil sejahtera. Keputusan kita mengadopsi (meski dalam versi sendiri) bentuk pemerintahan republik dengan ciri trias politika didasarkan pada cita-cita menegakkan demokrasi dan hak asasi sebagai tiang kemakmuran yang berkeadilan.

Kita sudah mengenal pelbagai istilah dan konsep keadilan, seperti keadilan distributif, komutatif, dan tentu saja keadilan substantif. Namun, keadilan administratif yang dicitakan dengan lahirnya Ombudsman masih terasa asing di telinga.

Keadilan administratif mengandaikan adanya keterbukaan dan sistem pertanggungjawaban yang merit dalam setiap proses menuju keadilan substantif. Tanpa terwujudnya keadilan administratif, makna keadilan substantif akan mudah terhisap oleh hegemoni.

Dalam konsep Habermas, bentuk hegemoni dijabarkan dalam penguasaan makna, pembatasan pemakaian istilah dan konsep, sehingga arti adil ditentukan oleh seseorang atau sekelompok individu saja, terutama oleh mereka yang memiliki akses terhadap sumber daya dan kuasa. Pada situasi hegemonik, tidak ada supremasi hukum. Hukum hanya dijadikan alat untuk melindungi kepentingan sementara orang atau kelompok.

Upaya untuk menciptakan keadilan administratif inilah yang menjadi tugas besar Ombudsman yang membuatnya berdiri tegak sekaligus berbeda di antara lembaga negara lainnya. Untuk mewujudkannya, tidak bisa tidak, Ombudsman harus dikenal oleh masyarakat. Sederhana saja, sulit mengharapkan atau menuntut Ombudsman berkontribusi jika masyarakat tidak mengenalnya secara layak.

## Pembenahan Internal

Pada dua perihal terakhir yang disinggung Toeti, bahasan menukik pada realita aktual Ombudsman sebagai organisme hidup. Dalam sosiologi, diskursus mengenai peran tidak pernah terlepas dari ekspektasi akan tugas dan fungsi yang diemban.

Bahasantupoksi (tugas pokok dan fungsi) dapat sangat normatif dan sepertinya hanya hidup dalam teks atau dunia ide. Lantaran, nyaris tidak ada satu ayat pun dalam undang-undang ditulis memakai redaksi yang menurunkan optimisme atau harapan. Meski pada gilirannya, perlahan sakralitas tiap pasal berkurang seiring dengan kontraproduksi perilaku para aktor yang berujung terjungkirnya keyakinan publik hingga ke titik nadir. Di sisi lain, terma peran memiliki

dinamika yang bergerak sesuai dengan perkembangan intelektualitas masyarakatnya. Boleh jadi masyarakat dengan pengharapan rendah (low-expectation society) tidak memerlukan Ombudsman yang galak atau menjadi watchdog. Ombudsman untuk masyarakat ini hanya diangankan sebagai keajaiban di antara serakan birokrasi yang membusuk.

Sementara, pada masyarakat dengan ekspektasi yang tinggi, Ombudsman akan sangat diharapkan mampu menjadi pengawas yang tegas, tempat masyarakat mengadu, mendapatkan perlindungan, dan meluruskan penyalahgunaan wewenang para pejabat.

Bagaimanapun, sudah selayaknya Ombudsman berbenah menjadi role model pelayanan publik seperti dicitakan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Sama sekali tidak perlu prokrastinasi untuk membangun sistem layanan pengaduan dan penanganan laporan yang mengacu pada standar terbaik. Dengan begitu, Ombudsman secara alami membangun kredibilitas, integritas, sekaligus wibawa di hadapan individu atau lembaga penyelenggara pelayanan publik.

Pada akhirnya, ombudsman diharapkan tidak terjatuh menjadi sekedar aksesori dalam konstelasi demokrasi di Indonesia tercinta. (SO)

## JEDA

### Derita Wong Cilik, Gerak Ombudsman dan Negara Birokratik

Hendra Nurgetraumt

Ada sebuah negeri yang penuh dengan orang munafik  
Banyak pegawai dan pejabat patgulipat penuh intrik  
Negara oligarki dikangangi oleh mafia dan prosedur birokratik  
Para pamong dan investor besar berkongsi memainkan ekonomi politik  
Semua cara dilakukan untuk kaya dan berkuasa di atas derita wong cilik  
Tanpa ada yang bersungguh-sungguh melangsungkan pelayanan publik

Lihatlah... gulungan benang kasus terburai kusut  
Di atas bumi khatulistiwa yang telah kehilangan zamrud  
Harga diri, tanah rakyat dan lapak mereka dirampas, tak satu pun luput...  
Uang negara dipertaruhkan dalam sidang perkara yang karut marut  
Semua keadaan dikonstruksi dalam penundaan berlarut....  
Rakyat-wong cilik hanya bisa bersungut-sungut...

Sebagian pejabat, pegawai, dan komisioner telah menjadi bajingan tengik  
Sebagiannya lagi, hakim, jaksa, dan pengacara melakukan aksi akrobatik  
Sementara virus busuk terus berterbangan dalam zona integritas antiseptik  
Dimana cerita kepahlawanan dan keadilan hanya menjadi romantisme epik

Wahai penguasa dan pegawai -- pengurus negeri  
Tidakkah kalian pernah melihat dengan hati??.....  
Betapa rakyat-wong cilik hidup penuh nista dan sekarat menuju mati  
Betapa seluruh cerita perjalanan mereka ditikam kesulitan administrasi  
sementara reformasi dan buah demokrasi hanyalah buaian mimpi

Wahai para pimpinan instansi dan aparaturnya pelaksana birokrasi...  
Tidakkah kalian melihat deras keringat penuh daki...  
Betapa gerak langkah dan tubuh rakyat dibelit ketat aturan administrasi  
Betapa sendi-sendi kehidupan bangsa telah merah bernanah digerogeti...  
terkapar tanpa daya dilibas kanker korupsi.....

Kemana lagi mereka harus berharap  
Dengan birokrasi sontoloyo yang penuh kurap  
Serta pengadilan yang berada di lorong gelap  
Dalam permainan para cukong, aparat, birokrat, dan pegawai sarap  
Dengan penderitaan panjang yang terus merayap  
Menyambangi wajah anak cucu wong cilik hingga mereka lelap

Akankah tiba suatu masa??....  
Di mana cakrawala merekah berwarna jingga  
Di dalamnya seluruh rakyat merasakan bahagia  
Dengan Administrasi pelayanan publik -- murah dan mudah, tanpa cela  
Di mana birokrasi hadir ramah -- tanpa pungli yang menggila

Ooohhhooooi para makhluk di zaman edan  
Sejarah telah melahirkan para Ombudsman  
Sebagai organ pengawas pelayanan,  
Agar publik mendapatkan kenyamanan.....  
Sehingga rakyat, wong cilik, dan 'birokrat mabuk' bangkit dari siuman  
Dimana seluruh rakyat, kaum miskin, dan dhuafa jauh dari ancaman  
Dalam kampungnya wong cilik mereguk kemakmuran dengan aman  
Dan menggapai keadilan dalam genggamannya.....

Wahai rakyat jelata yang hidup dalam birokrasi penuh kuman  
Adukan keluh kesahmu pada Ombudsman!  
Jangan pernah takut dengan buaian dan ancaman  
Berjuang, bergerak menegakkan yang haq bersama Ombudsman  
Demi menggapai kebenaran dan ranum sari keadilan

Duhai anak-anak bangsa dalam rumah tanpa taman,  
Akankah jarum jam sejarah mengubah nasibmu dalam gerak zaman  
Berangkat mengawal birokrasi bersama Ombudsman  
Hingga seluruh gerak administrasi dalam kesadaran dan kepekaan  
Akan tugas mulia menjalankan negara, dengan ikhlas dan iman

Aku hanya bisa berkata,  
Semoga.....

Depok, 9 Januari 2012

# Berjuanglah Wahai Sobat

WaHai kamu! orang-orang yang tidak terlalu berkeinget...  
Yang jari jemari dan urat belikatnya tak pernah penat  
Yang tak pernah merasakan harga dirinya dilumat  
...berjuanglah untuk orang-orang yang berlumut keringat dan penuh daki

WaHai kamu! orang-orang yang berdas, yang besar dan mekar di atas gencarnya lobi  
Yang tak pernah merasakan makan nasi basi  
Berjuanglah untuk mereka.....  
Orang-orang yang lehernya terikat oleh birokrasi...

WaHai kamu! orang-orang yang puas diskusi dan tertawa,  
Yang setiap hari bisa bercengkrama dalam multimedia  
Yang tak pernah merasakan susahny menyusun cita-cita  
Berjuanglah untuk orang-orang ---yang terjerat lehernya oleh kapitalisme buta...

WaHai kamu! orang-orang yang bersepatu licin,  
Yang dapat berjalan tenang di antara ratusan porselin  
Yang tak pernah merasakan asamnya rasa es lilin  
Berjuanglah untuk mereka.....  
Orang-orang yang terinjak-injak oleh para politisi licin

WaHai kamu! orang-orang yang dapat mewujudkan mimpi-mimpi kemewahan...  
Yang tak pernah gundah akan vng sekolah yang keterlalu  
Yang tak pernah mencicipi kue brownies rasa bakwan...  
Berjuanglah untuk orang-orang ---yang dibuai mimpi sosialisme spartan...

Karena, perjuanganmu adalah mimpi-mimpi mereka yang keramat  
Yang entah kapan kan hadir merapat...  
Merindukan keindahan yang tak pernah sempat didapat  
Hingga kerut wajah dan rambutnya penuh ulat....

WaHai kamu! orang-orang yang punya lunch time sambil bercanda tawa di beranda rendezvous,  
...berjuanglah untuk keluarga-keluarga nista yang terkoyak oleh narkoba dan bubuk sabu...  
...berjuanglah untuk orang-orang yang terkelabui oleh fasisme penuh debu  
...berjuang.  
...berjuanglah untuk orang-orang yang tak punya waktu untuk bercengkrama  
dalam beranda realita penuh nista

WaHai kamu! orang-orang yang dikawal oleh polis-polis asuransi perusahaan ternama,  
Orang-orang yang punya waktu banyak untuk bercanda dalam dunia maya,  
Orang-orang yang dapat mempertontonkan kehidupan dengan cinta  
Berjuang,  
...berjuanglah sobat, maka kemuliaan hidup dan kedamaian yang sebenarnya  
...akan menemani tidurmu yang sering tak nyenyak  
...berjuang.  
...berjuanglah sobat, agar tulang punggungmu tegak...  
Hingga kenistayaan kemakmuran dan keadilan akan mulai tampak...

Walaupun itu hanya sebentuk kelopak...  
...yang entah kapan, bunganya akan tampak...

Jakarta, Agustus panas, medio 2012

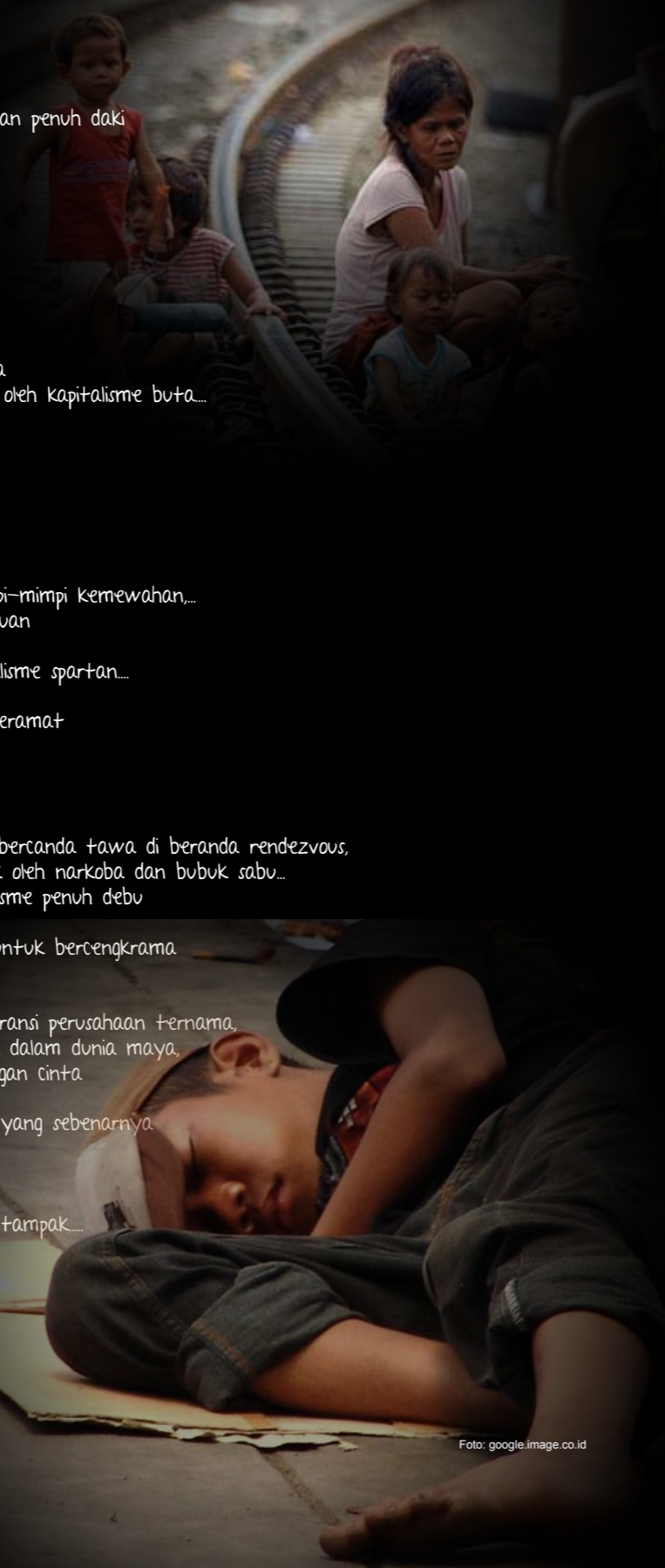


Foto: google.image.co.id

## MOZAIK

**D**alam menangani laporan dan aduan masyarakat, Ombudsman RI sama sekali tidak memungut biaya apapun. Setiap pelayanan lembaga negara independen ini diberikan secara gratis. Masyarakat dapat mengakses seluruh pelayanan Ombudsman RI selama seluruh ketentuan yang ditetapkan dapat terpenuhi.

Ombudsman RI senantiasa menjalankan tugas dengan sebaik-baiknya sesuai dengan amanat UU Ombudsman Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008. Sikap tidak memihak juga menjadi asas yang harus dipegang oleh seluruh insan Ombudsman RI dalam menangani laporan.

Dari sejumlah laporan yang berhasil ditangani, lembaga negara yang dahulu bernama Komisi Ombudsman Nasional ini menerima banyak apresiasi dari pelapor. Bentuk apresiasi itu adalah ucapan terima kasih dalam bentuk surat, baik yang dikirim melalui surel maupun langsung. Atas semua ucapan terima kasih tersebut, Ombudsman RI sangat menerimanya dan berharap semoga ucapan itu dapat memicu seluruh insan Ombudsman RI dalam meningkatkan pemberian pelayanan kepada masyarakat Indonesia. Berikut ini beberapa ucapan terima kasih dari sejumlah pelapor:

### M. Tambunan, S.H

*Kami mengucapkan terima kasih kepada Ombudsman Republik Indonesia khususnya Ratna yang berperan aktif berulang-ulang menghubungi kami apakah Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia telah memberikan jawaban atas permohonan kami sehingga bisa menjadikan bukti dalam perkara No. 886/Pdt.G/Plw/PN.Sby di Pengadilan Negeri Surabaya pada persidangan tanggal 16 Mei 2013.*

**TIM 2 – Ratna Sari Dewi (Asiten Bidang Penyelesaian Laporan)**

**15 Mei 2013**

### Emmi Sinaga

*Saya Emmi Sinaga pelapor terkait dengan kasus penerbitan SK Sertifikat Tanah di Bekasi mengucapkan terima kasih karena surat tersebut telah terbit yang dibantu Ibu Setia Marlyna. Terima kasih untuk Ombudsman, semoga bisa menjadi wadah yang dapat membantu masyarakat lemah dalam mengurus hal-hal pelayanan public terutama di BPN.*

**TIM 5 – Setia Marlyna (Calon Asisten Bidang Penyelesaian Laporan)**

**18 Mei 2013**

### Alfred Pasaribu

*Dengan email ini, Saya ingin menyampaikan terima kasih kepada Ombudsman yang sudah menanggapi laporan saya tentang belum terbitnya SK penempatan CPNS di lingkungan Mahkamah Agung. Surat SK penempatan sudah saya terima pada 15 Mei 2013 pukul 15.00 WIB dan saya sudah bertugas di tempat penugasan sebagaimana SK penempatan tersebut.*

Terima kasih

**TIM 4 - Nadia Dewangga (Asisten Bidang Penyelesaian Laporan)**

**23 Mei 2013**



Saya rico pandu sudah melaporkan disdukcapil kota tangerang mengenai lambatnya penanganan legalisir akta kelahiran dan pelayanan dari petugasnya yang tidak baik.laporan yang saya laporkan ke ombudsman sudah di selesaikan dengan baik.  
Received: 2:12PM, Oct 26  
via TELKOMSEL

sama2 mas,seharusnya saya yg ngucapin terimakasih ..  
Saya dapat info waktu saya ikut mega seminar ditjen AHU,kemenkumham di rasunasahid.. Waktu itu ada ketua ombudsman yang memberikan informasi tentang ombudsman,dan sebelumnya juga saya sudah tau dari mata kuliah hukum adm negara  
Received: 2:13PM, Oct 26  
via TELKOMSEL



# Mengejar TENGGAT

**Menjadi Pegawai Negeri Sipil (PNS)** adalah impian banyak orang, tidak terkecuali beberapa anggota keluarga kami. Tahun ini, saat pemerintah membuka kembali pendaftaran Calon PNS, kakakku memutuskan untuk ikut serta.

Seperti pada umumnya, beberapa dokumen diminta untuk dilengkapi sebagai persyaratan pendaftaran. Tidak terlalu rumit sebetulnya. Kebanyakan sudah dipersiapkan, seperti salinan KTP, salinan ijazah, salinan transkrip nilai, keterangan sehat, keterangan berkelakuan baik, dan semacamnya.

Tinggal satu berkas yang masih perlu diurus; salinan akta kelahiran. Kebetulan, kakakku berada di luar kota. Dan saya yang sedang berada di rumah dimintanya untuk mengurus di instansi setempat. Maklum saja, hari-hari ini, saya menjalani pecan-pekan akhir sebagai mahasiswa jurusan administrasi negara di sebuah kampus di seberang pulau.

Selasa pagi, bersama seorang saudara, saya pergi ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) untuk mengurus pengesahan salinan akta kelahiran kakak. Dari internet, kami tahu kantornya terletak dalam salah satu ruangan digedung berlantai lima bersama-sama lima instansi daerah lainnya. Tidak ada petunjuk atau papan informasi Disdukcapil. Kami juga tidak menemukan petugas yang bisa ditanya.

Setelah bertanya ke beberapa orang, kami akhirnya bisa menemukan kantor Disdukcapil di lantai 2, bersebelahan dengan kantor Dinas Pendidikan. Setelah melewati beberapa orang yang sibuk mengisi formulir/dokumen di koridor luar, kami masuk dan mendapati banyak orang yang tengah mengantre di depan loket

maupun yang menunggu di kursi. Mesin antrean yang kami lihat sepertinya tidak berfungsi.

Setelah bertanya-tanya lagi, kami mendatangi sebuah loket dan menyampaikan maksud kedatangan. Petugas yang menerima melihat berkas kami sekilas. "Tolong dibawa akta yang aslinya, ya, Mas," pintanya. Setelah itu, ia masuk ke dalam sebuah ruangan dan beberapa saat tidak terlihat akan menemui kami lagi. Karena tidak ada tambahan informasi lagi yang kami peroleh, kami memutuskan pulang.

Menghitung waktu dan kegiatan, saya memutuskan, untuk kembali beberapa hari kemudian. Jumat siang, saya datang dengan membawa akta kelahiran asli, seperti permintaan petugas yang menerima kami kemarin. Kami kembali ditemui petugas yang sama. Akta kelahiran asli pun kami serahkan.

"Salinan KTP dan Kartu Keluarga-nyamana, Mas?" tanyanya.

"Lho, kemarin kan tidak diminta, Pak," jawab saya.

"Itu persyaratan wajib. Dilengkapi dulunya, Mas."

"Inikan cuma legalisir, Pak. Mestinya bisa cepat. Kira-kira berapa hari selesai, Pak? Soalnya, kakak saya butuh untuk daftar CPNS. Tenggat waktunya tinggal beberapa hari lagi."

"Dilengkapi dulu saja dokumennya, Mas."

"Baik, Pak. Saya ambil dulu sekarang."

Saya kesal, karena selain petugas tidak memberikan informasi sebelumnya soal persyaratan sehingga kami harus bolak-balik, saya khawatir urusan ini akan jadi lama dan kakak saya tidak akan sempat memenuhi persyaratan untuk pendaftaran CPNS.

Setelah memburu waktu mengambil salinan KTP dan KK, kami sampai kembali sebelum jam kantor tutup, kalau tidak salah masih sekitar pukul 3 sore. Petugas yang sama menemui kami lagi. Saya sampaikan kembali kekhawatiran saya soal tenggat waktu.

"Kira-kira kapan selesai, Pak?"

"Wah, saya tidak bisa pastikan. Coba kemari lagi hari Rabu," ujar petugas. Sebelum ia bergegas masuk kembali ke sebuah ruangan, ia memberi tanda terima yang hanya di isi nama saya selaku pemohon. Tidak ada tanggal terima, tidak ada kepastian kapan dokumen bisa/harus diambil, tidak ada nama petugas penerima permohonan. Kami tahu nama petugas tersebut dari papan nama yang dikenakan.

Hati saya makin tidak keruan. Sebab, tidak ada kepastian, apakah pada waktu yang dikatakan petugas, dokumen legalisir kami bisa selesai. Bagaimana jika Rabu nanti kami masih harus melengkapi dokumen lainnya? Atau ada alasan lain yang membuat dokumenter

sebut tertunda penyelesaiannya, misalnya pejabat yang berwenang tidak masuk kantor karena sedang mengambil cuti untuk memperpanjang liburan, kebetulan minggu depannya terdapat agenda cuti bersama. Sementara tenggat waktu untuk kakak mendaftar makin sempit.

Di puncak kekesalan, saya teringat Ombudsman. Nama lembaga itu saya ketahui dari sebuah seminar publik yang menghadirkan Ketua Ombudsman dan kebetulan aya ada di sana. Saya memutuskan untuk menghubungi Ombudsman. Mudah-mudahan masih sempat. Saya berharap Ombudsman tidak seperti lembaga publik lain yang pada umumnya sudah menutup 'gerai' menjelang habis jam kerja, apalagi menjelang akhir minggu dan liburan.

Setelah telepon saya diterima, saya segera disambungkan dengan tim yang menangani bidang administrasi kependudukan. Lewat telepon, Asisten Ombudsman (Tim 1), meminta keterangan dan kronologi laporan. Saya jelaskan situasi saya/kakak yang perlu segera legalisir dokumen tersebut untuk mendaftar CPNS. Saya ceritakan semuanya secara gamblang, termasuk nama petugas serta soal akta kelahiran yang sebenarnya tidak dikeluarkan oleh pemerintah daerah Disdukcapil yang bersangkutan.

Setelah itu, Asisten Ombudsman tersebut menegaskan akan membantu dengan meminta klarifikasi secara langsung pada hari Rabu, sebab Senin dan Selasa kantor Disdukcapil masih libur cuti bersama.

Hari Rabu pagi, saya dihubungi kembali oleh asisten yang sama ihwal rencana pelaksanaan investigasi. Saya diminta juga untuk datang agar laporan bisa langsung mendapat penjelasan dan diselesaikan. Sayangnya, lantaran masih harus menyelesaikan keperluan yang lain, saya baru bisa menyusul agak siang. Menjelang tiba di kantor Disdukcapil, saya mendapat kabar bahwa Ombudsman memastikan bahwa dokumen legalisir akta kelahiran yang kami mohonkan telah selesai dan saya bisa mengambalnya hari itu juga.

Asisten Ombudsman menambahkan, bahwa Disdukcapil menerima masukan bahwa sektor pelayanan masih harus dibenahi, terutama dalam permohonan legalisir. Papan informasi akan dipasang agar pemohon (masyarakat) kedepannya mendapat keterangan yang jelasakan persyaratan dan waktu yang dibutuhkan.

Saya bersyukur ada Ombudsman yang membantu. Lebih lega lagi karena kini kakak saya sudah bisa mengikuti pendaftaran CPNS. Setidaknya, satu tahapan sudah dilalui. Masih perlu perjuangan dan masih ada Tuhan Yang Maha Menentukan.





## 'Ombudsman RI, Inspiring!!!'

**H**ari itu jarum pendek pada jam dinding mengarah tepat di angka 8. Matahari masih belum terlalu tegak berdiri menyambut aktivitas manusia. Namun Carolyn Roxanne Langley bersama dua rekannya di Commonwealth Ombudsman, Lynley Beth Ducker dan Brendan Paul Delahunty sudah merekahkan senyum kala disambut Asisten Kerjasama Bidang Pencegahan Ombudsman Republik Indonesia pada pengujung bulan April 2013.

Di ruang rapat Lantai 7 Gedung Ombudsman RI, tiga orang perwakilan Commonwealth Ombudsman mendatangi Ombudsman RI guna menindaklanjuti kerjasama yang terjalin antara Ombudsman Australia dengan Ombudsman Indonesia. Sebelum rapat dihelat, Redaksi Majalah Suara Ombudsman RI berkesempatan untuk mewawancarai Carolyn Roxanne Langley, salah seorang pegawai Commonwealth Ombudsman untuk Bidang Internasional.

Carolyn tampak antusias saat redaksi meminta kesediaannya meluangkan waktu untuk berbincang-bincang. Selama 45 menit, perbincangan redaksi dengan Carolyn berjalan lancar. Carolyn senantiasa menebar senyum dan rileks dalam menjawab setiap pertanyaan dari redaksi. Bahkan, pada kesempatan itu, Carolyn menyanjung Ombudsman Indonesia yang dia sebut inspiring. Berikut ini petikan wawancaranya:

### **Bagaimana pendapat Anda tentang Ombudsman Republik Indonesia?**

*Dari sisi usia lembaga, Ombudsman Australia memang lebih dulu berdiri ketimbang Ombudsman Indonesia. Namun begitu, dengan capaian saat ini, Ombudsman Indonesia bisa dikatakan sangat baik.*

### **Bisa Anda jelaskan lebih lanjut?**

*Iya, kita tentu mengetahui berapa jumlah penduduk Indonesia (240 juta jiwa) dan berapa jumlah penduduk Australia (19 juta jiwa). Dari sisi ini, Ombudsman Indonesia jelas memiliki tugas berat dalam proses pengawasan pelayanan publik dan penerimaan aduan masyarakat. Belum lagi Indonesia adalah negara kepulauan. Tentu ada masyarakat yang tinggal di pedalaman yang belum*

*mengetahui Ombudsman. Inilah tantangan Ombudsman Indonesia. Akan tetapi kembali lagi, Ombudsman Indonesia telah berupaya menjangkau masyarakat luas dengan mendirikan perwakilannya di tiap provinsi.*

### **Bagaimana pengalaman Ombudsman Australia dalam melakukan sosialisasi di sana?**

*Laiknya sosialisasi pada umumnya, kami menyampaikan pemahaman kepada masyarakat melalui website, media peraga dan iklan. Kami rasa sama dengan Indonesia.*

### **Apakah ada sejumlah orang yang belum mengetahui Ombudsman di Australia?**

*Persoalan keterkenalan lembaga tentu saja ada. Di Australia, Ombudsman dikenal oleh orang-orang yang masuk kategori terpelajar. Mereka ini yang kemudian kerap kali mengadukan penyimpangan pelayanan publik ke Ombudsman Australia.*

### **Lalu bagaimana dengan masyarakat yang tinggal di pedalaman?**

*Masih ada juga masyarakat Australia yang belum mengenal Ombudsman. Itu lagi-lagi menjadi tantangan untuk kami yang ada di sana.*

### **Apakah ke-belum-terkenalan itu lumrah?**

*Saya rasa ini tantangan yang harus dihadapi. Apalagi Indonesia yang memiliki banyak pulau dan penduduk yang banyak. Pendirian perwakilan di provinsi merupakan langkah yang tepat untuk menjangkau masyarakat di daerah.*

### **Apa solusi menyebarluaskan pemahaman Ombudsman menurut Anda?**

*Paling utama jelas membangun kredibilitas. Meniti satu per satu tingkat kepercayaan publik kepada lembaga harus menjadi prioritas. Bila tingkat kepercayaan masyarakat terhadap Ombudsman sudah tinggi, tentu akan berimbas pada keterkenalan Ombudsman.*

### **Terkait dengan Hari Pelayanan Publik, Ombudsman RI melakukan survei pelayanan publik di 18 kementerian, apa pendapat Anda?**

*Bagus. Ini merupakan langkah yang baik untuk mengetahui jalannya pelayanan publik di pemerintahan.*

### **Bagaimana pengalaman Commonwealth Ombudsman terkait survei pemerintahan di Australia?**

*Kami juga melakukannya. Misalnya melakukan survei di unit pelayanan public dan melihan standar pelayanan di sana.*

### **Bagaimana hasilnya?**

*Hasilnya ada yang telah berjalan baik dan ada juga yang belum.*

### **Bagaimana dengan yang belum memenuhi standar pelayanan?**

*Kami memberikan saran kepada instansi tersebut untuk segera memenuhinya. Misalnya saat di satu instansi, kami tidak menemukan adanya kotak aduan atau ruang pengaduan. Kami akan menyarankan mereka untuk segera membuat ruang atau kotak pengaduan.*

### **Apakah mereka langsung melakukan perbaikan?**

*Tentu mereka langsung memperbaikinya. Karena ini untuk masyarakat sehingga mereka langsung memperbaiki pelayanan.*

### **Apa harapan Anda terkait dengan survei yang akan kami lakukan ini?**

*Semoga berhasil dan semoga bisa terus melakukan survei serupa untuk mengingatkan pemerintah terkait pelayanan kepada masyarakat.*

### **Terakhir, bila hanya ada satu kata, kata apa yang Anda pilih untuk Ombudsman Republik Indonesia?**

*Ombudsman RI, Inspiring!!!*



# Hari Pelayanan Publik dalam Bilik Sejarah

Selayang  
Pandang

**B**elum banyak orang mengetahui sejarah Hari Pelayanan Publik. Perayaannya pun seolah jauh dari ingar bingar. Bisa dikatakan, keterkenalan publik terhadap Hari Pelayanan Publik pada 23 Juni masih kalah dengan Hari Antikorupsi pada 9 Desember. Akan tetapi, boleh jadi kondisi ini hanya ada di Indonesia. Atau barangkali di negara lain juga memiliki kondisi serupa.

Agar terhindar dari polemik pembahasan ini, Tim Redaksi Majalah Suara Ombudsman RI, pada edisi kali ini, mengetengahkan sejarah Hari Pelayanan Publik. Lantaran tidak banyak orang yang menuliskan tentang Hari Pelayanan Publik, Tim Redaksi kemudian memilih judul Hari Pelayanan Publik dalam Bilik Sejarah. Mengapa bilik? Bilik adalah ruang kecil. Meskipun masih ada penulis yang mencatat sejarah Hari Pelayanan Publik, namun porsi penulisannya masih relatif sedikit. Atas dasar itu kemudian nama bilik sejarah dipilih untuk menggambarkan betapa sedikit kisah yang menceritakan Hari Pelayanan Publik.

Pelayanan publik adalah istilah untuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada warga negaranya, baik secara langsung maupun tidak. Layanan ini boleh jadi meliputi penyiaran, pendidikan, listrik, gas, rumah sakit, perawatan kesehatan, asuransi, militer, dan transportasi. Hari Pelayanan Publik Internasional diselenggarakan pada 23 Juni setiap tahunnya. Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) mengakui, demokrasi dan pemerintahan yang sukses dibangun berlandaskan layanan sipil yang kompeten. Hari Pelayanan Publik Internasional ini bertujuan untuk merayakan nilai dan kebajikan pelayanan kepada masyarakat.

Sejarah Hari Pelayanan Publik Internasional bermula pada 20 Desember 2002. Kala itu, Majelis Umum PBB merancang tanggal 23 Juni setiap tahun sebagai Hari Pelayanan Publik Internasional berdasarkan Resolusi PBB 57/277. Rancangan ini mendorong negara-negara anggota untuk mengatur acara khusus pada



hari itu untuk menyoroti kontribusi pelayanan publik dalam proses pembangunan. Tanggal tersebut diciptakan untuk merayakan nilai dan kebajikan pelayanan publik kepada masyarakat, mengawasi kontribusi pelayanan publik dalam proses pembangunan, mengakui pekerjaan pegawai negeri, dan mendorong kaum muda untuk mengejar karir di sektor publik. Perayaan Hari Pelayanan Publik Internasional pertama kali diadakan pada 23 Juni 2003 di New York.

Perayaan Hari Pelayanan Publik Internasional oleh PBB dimeriahkan dengan pemberian penghargaan pelayanan publik. Anugerah penghargaan itu disampaikan kepada lembaga atau organisasi penyelenggara pelayanan publik yang berprestasi sangat baik dalam melayani masyarakat di negaranya masing-masing untuk didaftarkan ke *the United Nations Public Administration Network (UNPAN)*.

Pada saat yang sama, Hari Pelayanan Publik juga dirayakan di Afrika. Banyak organisasi pelayanan publik dan departemen di seluruh dunia merayakan Hari Pelayanan Publik Internasional dengan mengadakan berbagai acara untuk mengakui peran berharga pejabat publik dalam membuat perbaikan di masyarakat. Kegiatan perayaan Hari Pelayanan Publik Internasional dibuat seanekaragam mungkin. Seperti penyebaran informasi dengan membuka kios dan *stand* tentang pelayanan publik, makan siang bersama dengan menghadirkan pembicara ahli di bidang pelayanan publik, upacara penghargaan untuk internal lembaga pelayanan publik atau departemen dan pengumuman khusus untuk menghormati pegawai negeri yang berprestasi.

UNPAN menggunakan logo khusus untuk Hari Pelayanan Publik Internasional: terdapat dua kolom, satu di sisi kiri dan satu di sisi kanan dan di antaranya adalah sepasang tangan yang digariskan berwarna kuning menyala. Tangan ini mengelilingi tiga sosok manusia biru. Sosok di tengah menggambarkan seorang wanita dan dua tokoh lainnya di setiap sisi wanita adalah laki-laki.



Kata PUBLIC (publik) yang bergabung dengan dua kolom yang tertulis di atas kepala para tokoh, yang berdiri di atas kata SERVICE (pelayanan) dalam huruf kapital, yang bergabung dengan dua kolom. Sebuah versi yang lebih kecil dari logo utama UNPAN terletak di atas kata PUBLIC. Logo utama UNPAN pada warna biru dan putih mirip dengan logo bendera PBB. Digambarkan seperti proyeksi peta dunia (tidak meliputi Antartica) yang berpusat di Kutub Utara, ditutupi oleh cabang zaitun. Cabang-cabang zaitun merupakan simbol perdamaian dan peta dunia mewakili semua orang di dunia. Meskipun dirayakan, status Hari Pelayanan Publik Internasional itu bukan hari libur umum.

## Penghargaan Pelayanan Publik PBB

Untuk memperingati Hari Pelayanan Publik Internasional sebagaimana Resolusi PBB Nomor 57/277, PBB menandainya dengan pemberian penghargaan yang dimulai sejak 2003 oleh *United Nations Department of Economic and Social Affairs (UNDESA)*. Hari Pelayanan Publik Internasional ini diisi dengan menyelenggarakan Upacara Penghargaan Layanan Publik dan Lokakarya Pengembangan Kapasitas untuk mengenali dan belajar dari seluruh dunia yang memiliki organisasi publik untuk meningkatkan kualitas hidup warga melalui praktik-praktik inovatif.

Usulan penyelenggaraan peringatan Hari Pelayanan Publik Internasional dan pemberian penghargaan bermula pada 2000. Saat itu, *the United Nations Economic and Social Council (ECOSOC)*

mengeluarkan rekomendasi dari Kelompok Ahli yang bekerja untuk *the United Nations Programme in Public Administration* guna menyelenggarakan Hari Pelayanan Publik Internasional sebagai hari untuk penghargaan atas pemberian pelayanan kepada publik. Tidak hanya di tingkat global, penghargaan ini juga diberikan untuk tingkat nasional dan lokal. Penghargaan diberikan oleh Sekretaris Jenderal PBB setiap tahunnya. Kemudian pada 2003, Majelis Umum PBB mengeluarkan Resolution 57/277 yang mencanangkan 23 Juni sebagai Hari Pelayanan Publik Internasional.

Penyelenggaraan Hari Pelayanan Publik Internasional pada 2013 mengambil lokasi di kota Manama, Kerajaan Bahrain dari 24 – 27 Juni 2013. Penghargaan Pelayanan Publik oleh PBB ini merupakan pengakuan internasional paling bergengsi dan diberikan kepada lembaga atau departemen atau instansi penyelenggara pelayanan publik yang memiliki keunggulan dalam melakukan pelayanan. Penghargaan diberikan untuk pencapaian kreatif dan kontribusi dari sejumlah lembaga pelayanan

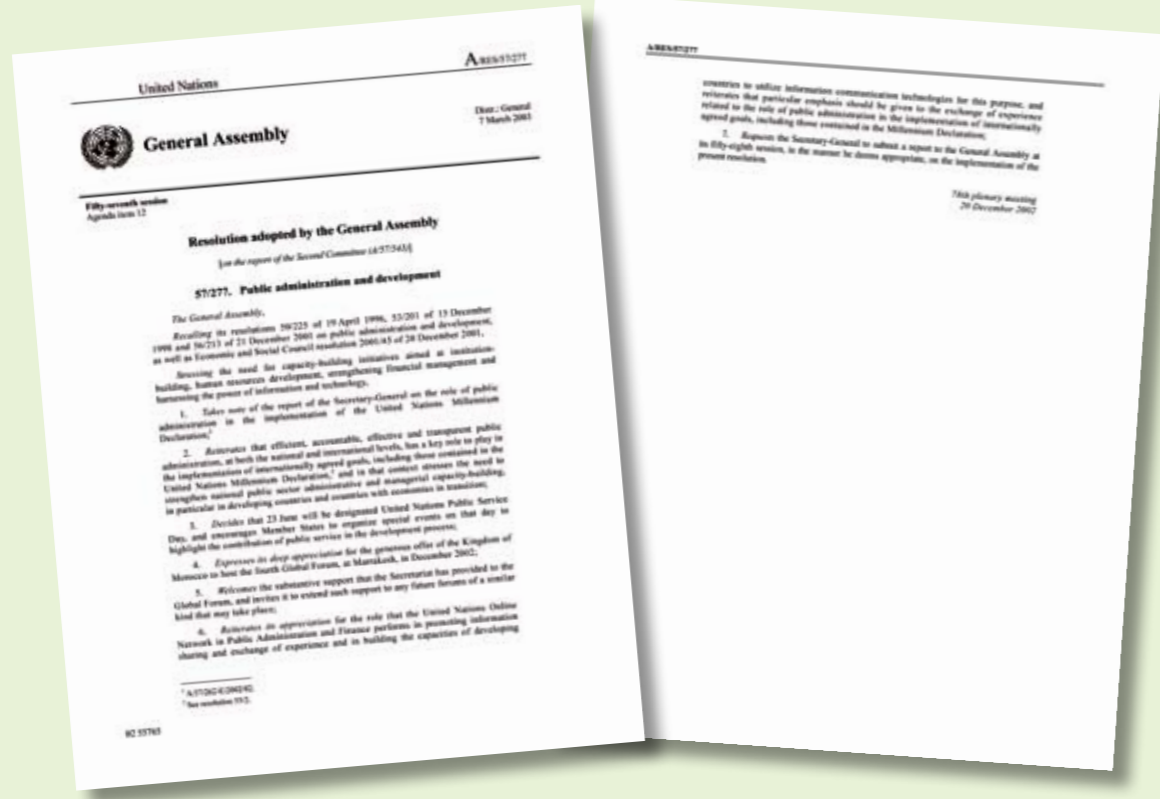
publik yang mengarah ke administrasi negara yang lebih efektif dan responsif di seluruh negara. Melalui kompetisi tahunan, penghargaan layanan Publik PBB mempromosikan peran, profesionalisme dan visibilitas pelayanan publik. Hal ini mendorong keteladanan pelayanan publik dan mengakui bahwa demokrasi dan pemerintahan yang sukses dibangun pada layanan sipil yang kompeten.


Penghargaan juga bertujuan untuk menemukan inovasi dalam pemerintahan, penghargaan keunggulan dalam sektor publik, memotivasi pegawai publik untuk lebih mempromosikan inovasi, meningkatkan profesionalisme dalam pelayanan publik, meningkatkan citra pelayanan publik, meningkatkan kepercayaan dalam pemerintahan, dan mengumpulkan serta menyebarkan beragam praktik yang berhasil untuk kemungkinan direplikasi.

Para pihak yang berhak untuk mendaftarkan diri adalah organisasi atau lembaga penyelenggara pelayanan publik di suatu negara, pada tingkat lokal atau negara bagian. Adapun lembaga atau organisasi atau perusahaan yang mengadakan pelayanan publik berdasarkan kerjasama

dengan pemerintah suatu negara yang mendaftarkan diri secara perseorangan tidak akan diterima. Pengajuan keikutsertaan mendaftar dalam mendapatkan penghargaan dilakukan oleh lembaga atau organisasi lainnya. Pihak-pihak yang dapat diajukan untuk mendapatkan penghargaan adalah departemen dan lembaga pemerintahan, universitas, lembaga swadaya masyarakat, ikatan atau asosiasi profesional.

Kategori dan kriteria penilaian untuk mendapatkan penghargaan dari PBB sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik Terbaik di dunia yakni harus memenuhi lima kategori. Pertama, dapat melakukan pencegahan dan pemberantasan korupsi saat melakukan pelayanan publik. Kedua, kemampuan meningkatkan pelayanan publik. Ketiga, menjadi partisipan aktif dalam pembuatan kebijakan publik dengan membuat keputusan yang inovatif. Keempat, memberikan pengetahuan luas untuk perbaikan manajemen di pemerintah. Kelima, mempromosikan kesamaan gender dalam rangka pemberian pelayanan kepada publik. (DI)





# OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

## VISI

Mewujudkan Pelayanan Publik Prima yang Menyejahterakan dan Berkeadilan bagi Seluruh Rakyat Indonesia

## MOTTO

Melayani Tanpa Pamrih  
Mengawasi Tanpa Berpihak

### ALUR PENYELESAIAN LAPORAN/PENGADUAN

INPUT
PROSES
OUTPUT
MONITORING & LAPORAN

Laporan Masyarakat

Registrasi

Inisiatif Ombudsman

Proses Pemadukan

Seleksi Laporan Pengaduan

Klarifikasi Tertulis

Investigasi Lapangan

Pengarangan

Mediasi/Konsultasi

Ajudikasi Khusus

Systemic Review

Rekomendasi/Saran

Kecepatan

Putusan

Rekomendasi/Saran

Selesai

Publikasi/Media

Presidensi/ DPR

### STANDAR PELAYANAN

Nama Unit Pelayanan: Bidang Penyelidikan Laporan Pengaduan Masyarakat  
Jenis Pelayanan: Penyelidikan Laporan Pengaduan Masyarakat

1. Prosedur pelayanan

- 1.1. Menerima dan mencatat laporan pengaduan masyarakat
- 1.2. Melakukan pemeriksaan terhadap laporan pengaduan masyarakat
- 1.3. Melakukan penyelidikan terhadap laporan pengaduan masyarakat
- 1.4. Melakukan pengaduan kepada instansi terkait
- 1.5. Melakukan koordinasi dengan instansi terkait
- 1.6. Melakukan koordinasi dengan instansi terkait
- 1.7. Melakukan koordinasi dengan instansi terkait
- 1.8. Melakukan koordinasi dengan instansi terkait
- 1.9. Melakukan koordinasi dengan instansi terkait
- 1.10. Melakukan koordinasi dengan instansi terkait

2. Waktu pelayanan

3. Biaya pelayanan

4. Cara pelayanan

5. Cara pelayanan

6. Cara pelayanan

7. Cara pelayanan

8. Cara pelayanan

9. Cara pelayanan

10. Cara pelayanan

### MAKLUMAT PELAYANAN

Ombudsman RI menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Pelanggaran terhadap Maklumat ini akan dikenakan sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Jakarta, 12 Juli 2012

Ombudsman Republik Indonesia

### Gedung Ombudsman RI

Jl. HR. Rasuna Said, Kav C-19 Jakarta Selatan 12920, Telp : 021-52960894-95, Fax : 021-52960907-08  
Email : ombudsman@ombudsman.go.id



**KPK**  
Komisi Pemberantasan Korupsi

# PAGELARAN SASTRA INTEGRITAS “ANTI MALADMINISTRASI DAN ANTI KORUPSI”

Pembacaan Puisi Oleh :  
Adhie M. Massardi, Helvy Tiana Rosa  
dan Hendra Nurgetraamt,

Theater by Helvy Tiana Rosa

Penandatanganan Pakta Integritas  
Oleh seluruh BEM yang disaksikan oleh  
Ketua Ombudsman RI dan KPK

Senin 28 Oktober 2013

pkl. 12:00 WIB

PSJU (Pusat Studi Jepang) Depok

Featuring :

*Endang Nurhasan*

