



mBudsman RI

MENGAWAL PELAYANAN PUBLIK UNTUK REPUBLIK



**Melayani Publik,
Mematuhi UU
Pelayanan Publik**

Ombudsman RI

Mengucapkan

Selamat Natal 2013



Daftar Isi

5

TAJUK

Kepatuhan Yang Melayani **5**

SAPA

7



8

LAPORAN UTAMA

Mengangankan Layanan Publik Berkualitas **8**

Agar Layanan Publik Daerah Segera berbenah **10**

Sepuluh Persen untuk SKPD Patuh **14**

Menagih Janji Jokowi **16**

OPINI

Court Error, Antara Alpa Dan Modus **18**
All men are liable to error (John Locke)



20

Wawancara

Kala Sistem Memperbaiki Sistem



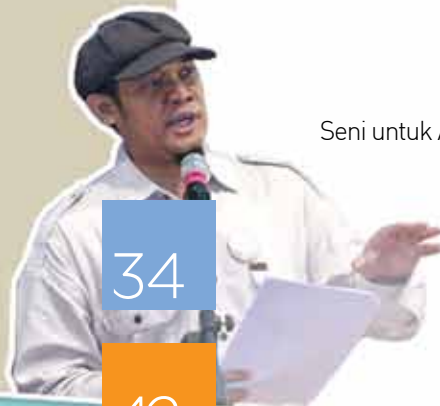
Daftar Isi



22

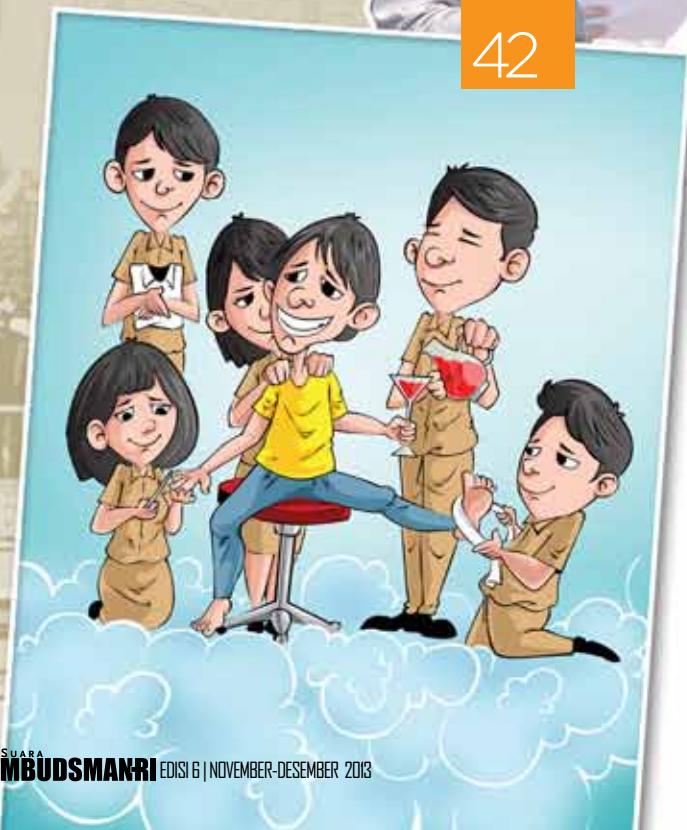


24



34

42



Kabar Perwakilan

- Berkas Anda Sedang dalam Proses **22**
- Dunia Kecil Jumantri di Kaki Bukit Kaligesing **24**
- Kasus Bayi Ibat **26**
- Keteguhan Hati Perempuan Banjar **28**
- Tak Lagi Merugi Lantaran Ganti Rugi **30**

OASIS

32 Anda Percaya?



32

Kanal

- Seni untuk Anti Maladministrasi dan Anti Korupsi **34**
- Empat Bulan Demi Secarik Kertas **36**
- Menuntut Hak Berbuah Bentak **38**
- Kembali Lagi Esok Hari **40**

Jeda

Kala Poster dan Karikatur "Berbicara" **42**

Potret

44

Mozaik

Mereka Berbicara tentang Ombudsman RI **46**

Resensi

Administrasi dalam Tanda Petik **47**

Form Kuesioner Majalah
"Suara Ombudsman RI"

49

Kepatuhan Yang Melayani

Tajuk

Dan ketika kita membicarakan konteks pelayanan publik, maka *crowds* yang patut dihubungkan lebih dulu dengan kepatuhan terhadap tuntutan nyata ini adalah komponen penyelenggara maupun pelaksana pelayanan publik.

Sebagai instrumen sosial, kepatuhan memiliki dua konsepsi, yaitu sebagai “*obedience*” dan sebagai “*compliance*”. Namun demikian keduanya memiliki kesamaan yaitu untuk menunjukkan individu atau satu pihak akan mengikuti permintaan pihak lain tanpa mempertanyakan alasannya. Yang masih mungkin membedakan alasannya setidaknya hanya apakah perintah maupun permintaan yang ditaati itu adalah sesuatu yang memang didasari kesepakatan atau memang tidak perlu disepakati. Begitu kata para pakar.

Mematuhi suatu perintah ataupun permintaan bisa jadi karena faktor pengaruh otoritas personal maupun dari kekuatan kelompok yang terlembagakan. Atau bisa juga (dan ini yang sangat alami terjadi) karena adanya tuntutan nyata yang muncul dari kondisi riil publik pada satu *stage of life* tertentu dari perkembangan masyarakat itu sendiri. Dan ketika kita membicarakan konteks pelayanan publik, maka *crowds* yang patut dihubungkan lebih dulu dengan kepatuhan terhadap tuntutan nyata ini adalah komponen penyelenggara maupun pelaksana pelayanan publik.

Dalam memberikan layanan publik, penyelenggara layanan maupun pelaksana layanan dipandu oleh otoritas aturan hukum yaitu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik serta Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Berbagai ketentuan, petunjuk, standar maupun aturan pengganjaran termaktub dalam perangkat primer bagi aturan main penyelenggaraan pelayanan publik negeri ini tersebut. Tujuannya tidak bukan adalah menjamin kepastian bagi masyarakat dalam mendapatkan hak publiknya mendapatkan pelayanan yang baik dari Negara. Dan agar segenap instrumen layanan negeri ini tunduk atas amanahnya melayani bangsa.

Namun derajat ‘ketaatan’ atau *mental state* yang seyogyanya muncul dalam diri pelaksana layanan adalah kepatuhan yang bersandar pada kesadaran dalam memprioritaskan tugas utama dan tanggung jawab pelayanan (tanpa menisbikan logika kritis aspek layanan yang berbeda tentunya). Kepatuhan yang selain mentaati spesifikasi/standar aturan hukum yang sudah ditentukan, juga menyadari bahwa patuh adalah nilai luhur diri sejati yang kemudian terbingkai dalam sebuah komitmen melayani. Kepatuhan yang melayani...yang bahkan masih mungkin didapati dari segelintir abdi layanan publik yang mengikatkan komitmennya pada credo “mati terhadap kepentingan diri sendiri”.

Pemimpin Redaksi

Majalah Dua Bulanan
Edisi Keenam terbitan bulan November-Desember 2013



ISSN 2337-9006



Susunan Redaksi

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



SUARA Ombudsman RI

MENGAWAL PELAYANAN PUBLIK UNTUK REPUBLIK

Penanggung Jawab:

Danang Girindrawardana

Pengarah: M. Khoirul Anwar

Pemimpin Umum: Budiono Widagdo

Pemimpin Redaksi: Hasymi Muhammad

Staf Redaksi: Agus Widji, Andi, M. Arief Wibowo, Asep Wijaya, Chasidin, Fatma Puspitasari, Kuncoro Harimurti, Rahayu Lestari, Setia Marlyna

Fotografer: M.A. Junior, Setyo Budi

Sekretaris Redaksi: Sri Ikawati

Sirkulasi dan Distribusi: Agus Muliawan

Alamat Redaksi:

Gedung OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA, Jl. H.R.

Rasuna Said Kav. C-19, Lt. 5-7 Jakarta 12920, Telp.

(021) 52960910, Faks. (021) 52960910

website: www.ombudsman.go.id

e-mail: suara@ombudsman.go.id



Suara Ombudsman RI



@suaraombudsman

Percetakan:

PT Pedoman Global Komunindo

Denda suplesi kartu commuter

Dewi Ajeng Agustin

Hai Redaksi Majalah Suara Ombudsman RI, aku senang dengan adanya majalah ini karena aku jadi tahu kalau kita berhak untuk dapat pelayanan yang baik dalam segala bentuk pelayanan publik. Aku mau tanya, kalau terkait dengan ketidakjelasan prosedur denda suplesi kartu *commuter line* bisa dilaporkan ke Ombudsman RI apa tidak? Thanks redaksi! Sukses terus ya

Ombudsman RI

Hai juga Dewi! Terima kasih sudah membaca majalah kami dan semoga bisa terus bermanfaat. Pelayanan *commuter line* oleh PT. KAI masuk ke dalam kewenangan Ombudsman RI. Oleh karena itu Dewi bisa melaporkannya ke Ombudsman RI. Informasi lebih lengkap terkait penyampaian laporan dapat dilihat di www.ombudsman.go.id



kesempatan silakan dibaca juga edisi kedua hingga keenam majalah kami. Berdasarkan Undang-Undang Ombudsman RI, Dian bisa melapor ke Ombudsman RI karena Dian masih merupakan Warga Negara Indonesia. Jika Dian mendapat pelayanan yang tidak baik di Kedutaan Besar Indonesia di Malaysia, Dian dapat melaporkannya ke ombudsman RI. Terima kasih Dian

Kerahasiaan Identitas Pelapor?

Mira TR

Halo Majalah Suara Ombudsman RI, saya ingin tahu apakah identitas masyarakat bisa dirahasiakan jika melapor? Apakah ada jaminan bahwa informasi masyarakat tersebut tidak akan diketahui instansi? Terima kasih redaksi!

Ombudsman RI

Halo Mira, semoga sukses selalu. Ombudsman RI dapat merahasiakan identitas pelapor atas permintaan pelapor atau jika dirasa identitas pelapor harus dirahasiakan. Ombudsman RI selalu berusaha bekerja berdasarkan Undang-Undang Ombudsman RI sehingga Ombudsman RI akan sebaik mungkin memastikan segala informasi yang rahasia akan tetap menjadi rahasia. Terima kasih Mira.



Pelayanan Kedutaan Besar RI di Luar negeri

Dian Trigantara

Salam untuk Redaksi Majalah Suara ombudsman RI! Setelah membaca edisi pertama majalah Ombudsman RI saya tertarik untuk menanyakan apakah jika saya mendapat pelayanan yang tidak baik dari Kedutaan Besar Indonesia di Malaysia maka saya bisa melapor ke Ombudsman RI? Mengingat saya tinggal di Malaysia dan hanya sesekali kembali ke Indonesia. Terima kasih atas jawaban yang diberikan.

Ombudsman RI

Salam untuk Dian! Terima kasih sudah membaca Majalah Suara Ombudsman RI. Jika masih ada



Kirim saran, komentar, pertanyaan, atau kritik terkait Majalah Suara Ombudsman RI ke: suaraombudsmanri@gmail.com





Mengganggu Layanan Publik Berkualitas

Wajah putih Rista Fhani (25 tahun) seketika memerah. Bukan karena malu atau terpesona. Merah wajahnya menyala lantaran jengkel dengan izin lingkungan yang tak kunjung terbit. Persoalannya bukan karena dia lambat dalam menyampaikan pengajuan. Sebabnya karena dokumen lingkungan yang menjadi syarat penerbitan izin lingkungan belum kunjung selesai. Padahal semua persyaratan telah dia upayakan secara maksimal.

Barangkali jika hanya “bersabar” menunggu terbitnya izin bukan suatu masalah baginya. Namun penantian itu juga bercampur dengan kebingungan yang menempel di benaknya. Dia tidak mengetahui prosedur sesungguhnya dalam mengurus dokumen lingkungan dan tidak memahami berapa biaya yang harus dikeluarkan. “Karena selama ini saya hanya mendapatkan informasi dari petugas dan tidak melihat langsung berapa besaran biaya yang harus saya bayar dan seperti apa prosedurnya,” keluh Rista.

Kejadian tersebut tentu saja tidak hanya dialami Rista. Bisa jadi setiap orang memiliki pengalamannya sendiri ihwal pelayanan publik di tanah air ini. Memang tidak semuanya patut mendapatkan nilai buruk. Ada juga beberapa unit layanan yang laik diapresiasi. Tapi untuk unit layanan yang kerap menuai kritikan masyarakat, tentu saja unit tersebut harus berbenah. Salah satu caranya adalah dengan merujuk pada UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik.

Ketentuan ini sudah kurang lebih empat tahun di-

undangkan. Akan tetapi, praktik penyelenggaraan pelayanan publik belum kunjung mendekati kata sempurna. Ini jelas terlihat dari beberapa survei oleh sejumlah lembaga yang menunjukkan rapor buruk pelayanan publik Indonesia. Tim Penilai Kinerja Pelayanan Publik menyatakan hasil survei tahun 2011 yang dilakukan oleh World Bank terhadap 183 negara, Indonesia menempati urutan ke 129.

Bahkan, Indonesia masih kalah dengan India dan Vietnam. Negeri jiran Malaysia saja menempati urutan 61. Sementara Thailand berada di urutan ke 70. Bagaimana hasil publikasi *World Bank Doing Business 2013* yang dilansir oleh International Finance Corporation (IFC)? Sebuah unit investasi World Bank tersebut menempatkan Indonesia pada peringkat ke-128 atau membaik 2 peringkat dibandingkan dengan tahun sebelumnya.

Peringkat yang memosisikan Indonesia di urutan bawah 100 mengindikasikan pelayanan publik bangsa memerlukan upaya perbaikan yang serius. Tidak hanya itu, terkait dengan kemudahan memulai usaha seperti kejelasan prosedur, waktu, biaya, dan pembayaran kebutuhan modal nominal, posisi Indonesia dalam daftar itu diapit oleh Ethiopia dan Bangladesh. Ini belum selesai.

Transparency International Indonesia (TII) juga meluncurkan *Corruption Perception Index (CPI)* atau indeks persepsi korupsi 2012. Hasilnya cukup mengecewangkan. Indonesia masih menjadi negara korup dengan

korupsi yang semakin parah. Survei CPI tahun 2012 ini dilakukan terhadap 174 negara di dunia. Indonesia memiliki skor CPI 32 dengan peringkat 118. Artinya, dengan skor 32 itu Indonesia belum dapat keluar dari situasi korupsi yang sudah mengakar.

Kondisi itu jelas mendedahkan fakta bahwa pelayanan publik di Indonesia masih jauh dari harapan masyarakat. Pelayanan publik kita masih dinilai tidak transparan, diskriminatif, berbelit-belit, dan korup. Hal ini tidak terlepas dari kualitas penyelenggara pelayanan publik yang belum mampu mengubah pandangannya tentang pelayanan publik dan belum dipenuhinya standardisasi pelayanan, serta rendahnya partisipasi masyarakat.

Dalam upaya perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik, Ombudsman Republik Indonesia jelas memiliki kepentingan untuk memastikan penyelenggara

biaya, prosedur dan alur pelayanan, sarana pengaduan, pelayanan yang ramah dan nyaman.

Oleh karenanya, metode pencarian data yang digunakan dalam penelitian kepatuhan adalah melalui metode observasi dengan cara mengamati ketampakan fisik (*tangibles*) dari kewajiban penyelenggara pelayanan publik di setiap unit pelayanan publik yang menjadi obyek penelitian.

Dalam penelitian kepatuhan ini, Ombudsman RI tidak menilai bagaimana ketentuan terkait standar pelayanan itu disusun dan ditetapkan, sebagaimana dilakukan oleh instansi lain. Penelitian ini juga tidak untuk menilai efektivitas dan kualitas pelayanan, serta kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, namun sebatas pada implementasi Standar Pelayanan Publik, sebagaimana dalam tabel

Kegiatan	TAHAP I Penyusunan Standart Pelayanan Publik	TAHAP II Penetapan Standar Pelayanan Publik	TAHAP III Implemen- tasi Standar Pelayanan Publik	TAHAP IV Efektivitas dan Kualitas Pelayanan	TAHAP V Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan publik	TAHAPAN PENILAIAN PELAYANAN PUBLIK
Pelaksana Penilaian			Ombudsman			

pelayanan publik mematuhi kewajibannya menyusun dan menyediakan standar pelayanan, maklumat pelayanan, sistem informasi pelayanan publik, sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik, pelayanan khusus, pengelolaan pengaduan, dan sistem pelayanan terpadu, sebagaimana diatur dalam Pasal 15 dan Bab V UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik.

Dengan pemenuhan seluruh kewajiban oleh penyelenggara pelayanan publik, maka hak-hak masyarakat untuk memperoleh kejelasan pelayanan, kepastian waktu dan biaya pelayanan, akurasi pelayanan, keamanan pelayanan, pertanggungjawaban pelayanan, kemudahan akses layanan, profesionalitas, dan kenyamanan pelayanan dapat terpenuhi.

Untuk itu, lembaga negara pengawas pelayanan publik ini kembali melakukan penelitian kepatuhan pemerintah daerah terkait undang-undang pelayanan publik. Penelitian serupa juga pernah dilakukan kepada kementerian pada medio 2013. Dalam hal ini, Ombudsman RI memosisikan diri sebagai masyarakat pengguna layanan yang ingin mengetahui hak-haknya dalam pelayanan publik. Seperti ada atau tidaknya persyaratan pelayanan, kepastian waktu dan

Ketua Ombudsman RI, Danang Girindrawardana, mengatakan, upaya ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran atau potret yang lebih komprehensif dan utuh tentang tingkat kepatuhan Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kota/Kabupaten dalam memenuhi kewajibannya sebagai penyelenggara pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam ketentuan Pasal 15 dan Bab V undang-undang pelayanan publik. Penilaian kepatuhan ini, jelasnya, merupakan pengukuran pertama yang dilakukan oleh Perwakilan Ombudsman RI terhadap kepatuhan Pemerintah Daerah untuk memenuhi kewajibannya dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Rangkuman dari berbagai temuan observasi ini, diharapkan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi kepatuhan Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Kota/Kabupaten dalam pelaksanaan UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik di Pemerintah Daerah bersangkutan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik sebagai dasar pelaksanaan koordinasi antara Ombudsman RI dengan Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Kota/Kabupaten dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik.(SO)

Agar Layanan Publik Daerah Segera berbenah

Setelah melakukan penelitian kepatuhan pada unit layanan di tingkat kementerian, Ombudsman Republik Indonesia kembali melakukan langkah serupa di tingkat Pemerintah Daerah (Pemda). Tujuannya jelas: membuat kompilasi dan analisis dari temuan observasi untuk melihat gambaran tingkat kepatuhan Pemda dalam pelaksanaan UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik dan mengetahui aspek yang perlu diperbaiki Pemda dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

“Muaranya kemudian adalah menyampaikan kesimpulan dan memberikan saran kepada Pemda terkait pembenahan sistem pelayanan publiknya agar masyarakat memperoleh kejelasan hak menerima layanan,” seru Ketua Ombudsman RI, Danang Girindrawardana.

Cakupan wilayah penelitian kali ini lebih luas daripada penelitian sebelumnya. Ada 22 Pemda yang menjadi obyek penelitian. Pelaksanaannya dilakukan oleh 22 Kantor Perwakilan Ombudsman RI di daerah tersebut.

Keduapuluh dua Perwakilan Ombudsman RI di daerah kemudian melakukan observasi dengan mengambil sampel pada Satuan Kerja Pemerintah Daerah (SKPD) yang menyelenggarakan pelayanan publik langsung kepada kelompok masyarakat/perorangan/instansi di 22 Pemerintah Provinsi dan di Pemerintah Kota/Kabupaten yang terletak di 22 Ibu Kota Provinsi di wilayah Perwakilan Ombudsman RI tersebut. (Tabel 2)

Setiap Perwakilan Ombudsman RI memilih jumlah dan nomenklatur SKPD yang berbeda disesuaikan dengan kondisi organisasi perangkat daerahnya masing-masing. Namun demikian, dari berbagai hasil rekaman yang dilakukan 22 Perwakilan Ombudsman RI tersebut beberapa di antaranya menghasilkan irisan yang dapat memberikan gambaran lebih jelas tentang kepatuhan Pemda dalam melaksanakan ketentuan mengenai kewajibannya sebagai penyelenggara pelayanan publik di daerah.

Irisan tersebut diformulasikan melalui pengelompokan SKPD berdasarkan pembagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Pemda, baik yang menjadi urusan wajib maupun urusan pilihan sebagaimana dimaksud dalam PP 38/2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi, dan Pemerintah Daerah Kota/Kabupaten.

Pengelompokan SKPD di Pemerintah Provinsi yang menjadi obyek observasi adalah:

1. Rumah Sakit Umum Daerah.
2. Dinas/Badan Lingkungan.
3. Dinas Ketenagakerjaan.
4. Dinas Pendidikan.
5. Dinas Pekerjaan Umum/Ciptakarya/Binamarga.
6. Dinas Sosial.
7. Dinas Kesehatan.
8. Dinas Perindustrian dan Perdagangan.
9. Dinas Perhubungan.
10. Dinas Pendapatan Daerah.
11. Badan Koordinasi Penanaman Modal Daerah.



NO	Pemerintah Provinsi	Kota/Kabupaten
1	Aceh	Banda Aceh
2	Sumatera Utara	Medan
3	Sumatera Barat	Padang
4	Sumatera Selatan	Palembang
5	Riau	Pekanbaru
6	Kepulauan Riau	Batam
7	Lampung	Lampung
8	Jawa Barat	Bandung
9	Jawa Tengah	Semarang
10	Jawa Timur	surabaya
11	Kalimantan Barat	Pontianak

NO	Pemerintah Provinsi	Kota/Kabupaten
12	Kalimantan Selatan	Banjarmasin
13	Kalimantan Timur	Balikpapan
14	Bali	Denpasar
15	NTB	Mataram
16	NTT	Kupang
17	Sulawesi Utara	Manado
18	Sulawesi Tengah	Perigi Moutong
19	Sulawesi Tenggara	Kendari
20	Sulawesi Selatan	Makasar
21	Maluku	Ambon
22	Papua	Jayapura

Tabel 2 Sampel Satuan Kerja Pemerintah Daerah

Perizinan Terpadu Satu Pintu. Sedangkan Pengelompokan SKPD di Pemerintah Daerah Kota yang menjadi objek observasi, yakni :

1. Dinas Pendidikan.
2. Rumah Sakit Umum Daerah.
3. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.
4. Dinas Kesehatan.
5. Dinas Perhubungan.
6. Dinas/Badan Lingkungan Hidup.
7. Dinas Ketenagakerjaan.
8. Dinas Pendapatan Daerah.
9. Perizinan Terpadu satu Pintu.
10. Dinas Sosial.
11. Dina Tata Ruang dan Bangunan.
12. Perusahaan Daerah Air Minum.
13. Kesatuan Bangsa, Politik dan Perlindungan Masyarakat.
14. Badan Kepegawaian Daerah.
15. Dinas Pekerjaan Umum/Ciptakarya/Binamarga.

Observasi oleh 22 Perwakilan Ombudsman RI secara

serentak dilakukan pada September hingga November 2013. Mereka akan menilai Kepatuhan Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kota/Kabupaten dengan cara membandingkan fakta di lapangan dengan ketentuan dalam UU 25/2009 dengan variabel (Tabel 3)

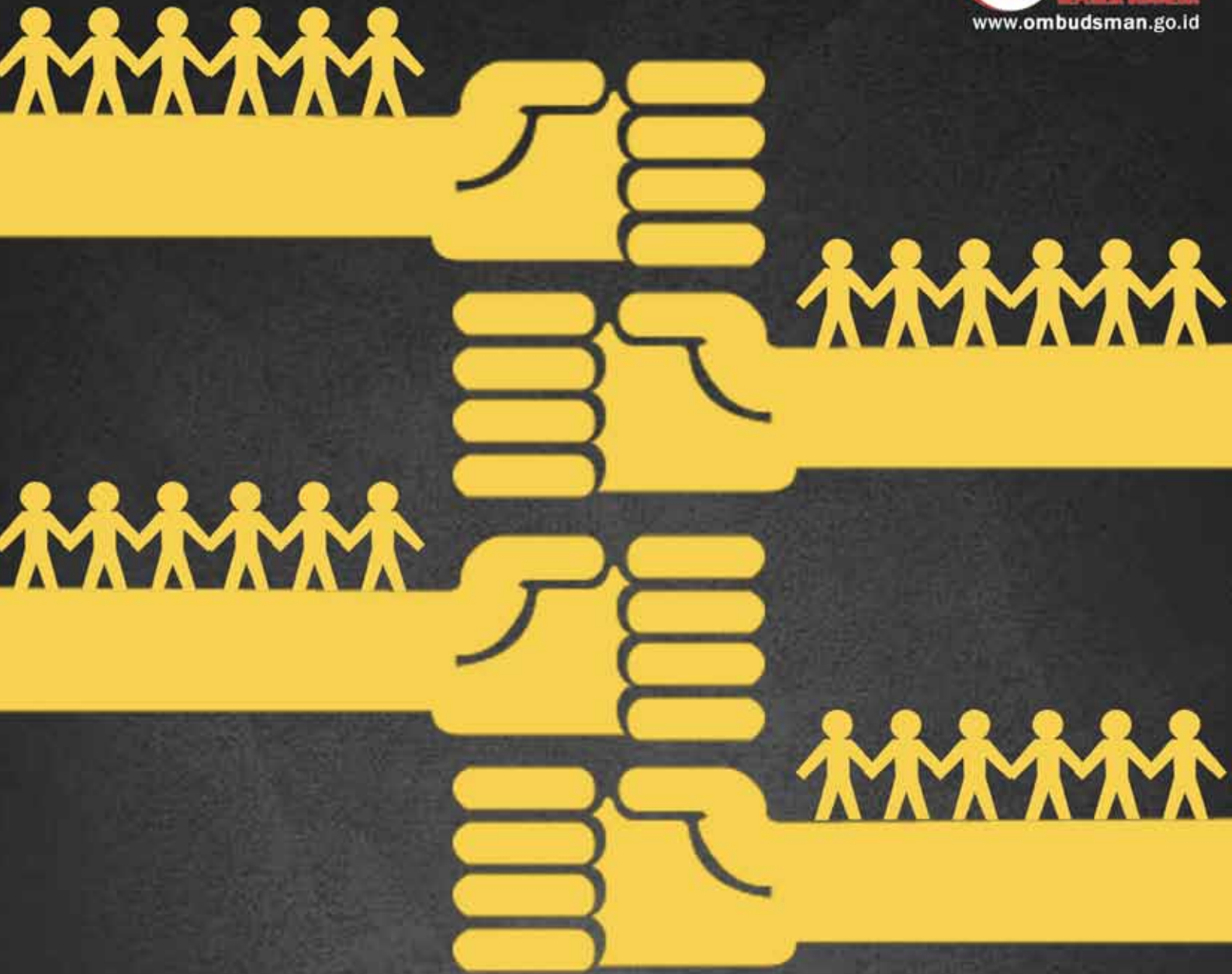
Hasil dari penelitian ini tentu saja ditujukan bagi masyarakat pengguna layanan yang tersebar di 22 provinsi tersebut. Masyarakat diharapkan dapat memperoleh manfaat dari penelitian ini berupa kejelasan standar layanan yang akan mereka terima. Salah seorang warga Bandung, Jawa Barat, Irsan Hidayat berharap, penelitian ini tidak hanya sebatas menjadi keterangan di atas kertas yang kemudian dikesampingkan oleh penyelenggara pelayanan publik. Para pejabat pemerintah selainya menerima hasil yang diperoleh dan memperbaiki kualitas unit layanannya.

“Apalagi penelitian ini mengacu pada UU Pelayanan Publik yang memang harus dipatuhi oleh seluruh unit pelayanan publik di Indonesia,” ungkap Irsan.(SO)

No	Variabel Penilaian	Kategori	Komponen Indikator
1	Sistem Pelayanan Terpadu	Utama	Satu Atap
			Satu Pintu
2	Standar Pelayanan	Utama	1) Dasar hukum,
			2) Persyaratan
			3) Sistem mekanisme dan prosedur -SOP -Bagan Alur
			4) Jangka waktu penyelesaian
			5) Biaya/ tarif
			6) Produk pelayanan
			7) Sarana, prasarana, atau fasilitas: Ruang Tunggu, Pendingin Ruangan/ AC, Tempat duduk, Sarana Antrian (tiket), Toilet, Tempat Parkir yang memadai, Televisi.
			8) Jumlah pelaksana
			9) Jaminan pelayanan yang dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan -Tata Tertib -Kode Etik -Slogan
			3
4	Sistem Informasi Pelayanan Publik	Utama	Ketersediaan Sistem Informasi Pelayanan Publik secara manual atau elektronik
5	Pelayanan Khusus	Utama	Sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus :
			Ram, Jalur pemandu, Pegangan rambatan, Tombol Lift timbul & suara, Toilet khusus, Ruang khusus ibu menyusui dan anak, Loker khusus
6	Pengelolaan Pengaduan	Utama	1) Mempunyai unit pengaduan khusus yang mengelola unit pengaduan?
			2) Kotak Saran dan Pengaduan
			3) Pejabat Pengelola Pengaduan
			4) Loker Pengaduan/Ruangan Pengaduan
			5) Informasi media (SMS/ Telpon/Fax/ email/ dll) pengaduan
			6) Informasi prosedur pengaduan
			7) Informasi pengelolaan pengaduan yang dipajang di ruang pengelola pengaduan dan atau di ruang pelayanan
7	Penilaian Kinerja	Utama	Sarana pengukuran kepuasan pelanggan
8	Visi Misi dan Moto	Tambahan	Visi Misi dan Moto
9	ISO 9001:2008	Tambahan	Adopsi ISO 9001:2008
10	Atribut	Tambahan	1) Petugas penyelenggara layanan menggunakan pakaian seragam?
			2) Petugas penyelenggara layanan menggunakan ID card?

Tabel 3 Variabel Penilaian

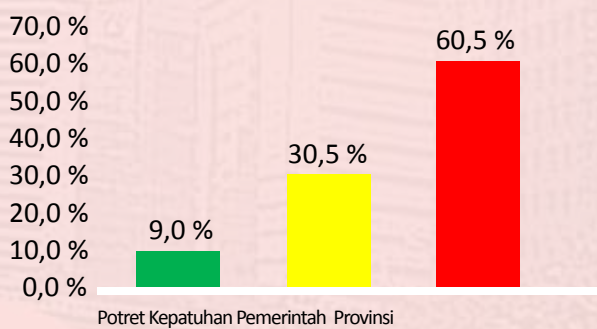




MENUJU PELAYANAN
PUBLIK
YANG LEBIH BAIK

Sepuluh Persen untuk SKPD Patuh

Mencengangkan. Barangkali kata itu cukup mewakili hasil penelitian Ombudsman RI ihwal kepatuhan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) di tingkat provinsi terhadap UU Pelayanan Publik. Dari 22 provinsi yang menjadi obyek penelitian, diperoleh temuan bahwa kurang dari 10 persen SKPD di tingkat provinsi masuk kategori patuh undang-undang. Tingkat kepatuhan itu diukur dari pemenuhan komponen standar pelayanan sebagaimana diamanatkan UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik.



Sebagaimana tampak pada gambar di atas, sebanyak 60,5% SKPD tingkat provinsi yang menjadi sampel dalam observasi ini masih berada dalam zona merah. Sementara 30,5% dari sampel yang di observasi berada pada zona kuning dalam upayanya memenuhi atau melengkapi komponen standar pelayanan publiknya. Fakta ini jelas mengkhawatirkan. Bagaimana tidak? Ketiadaan komponen standar pelayanan menimbulkan ketidakjelasan layanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat. Penerima layanan berpotensi untuk bingung saat menerima hak layanan. Masyarakat pasti tidak akan memperoleh informasi prosedur, biaya, waktu dan janji layanan.

“Bagaimana saya bisa tahu berapa lama waktu penyelesaian layanan bilamana informasi itu tidak terpampang di ruang unit layanan,” ujar salah satu warga, Arief Budiman.

Masih merujuk pada hasil penelitian. Jika dilihat dari sebaran provinsinya, maka dapat diketahui bahwa rata-rata unit pelayanan publik yang ada di tingkat provinsi masih berada pada zona merah atau pemenuhan terhadap

komponen standar layanannya sangat rendah. Hanya ada pada satu provinsi yaitu Jawa Timur yang unit pelayanan publiknya mencapai 75% atau sudah masuk dalam zona hijau.

“Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar unit pelayanan publik di tingkat SKPD Provinsi Jawa Timur sudah memenuhi komponen standar pelayanan sesuai dengan amanat UU 25/2009,” ucap Ombudsman Bidang Pencegahan, Muhammad Khoirul Anwar.

PROVINSI	Merah	Kuning	Hijau
ACEH	58,3%	41,7%	
BALI	25,0%	58,3%	16,7%
JAWA BARAT	45,5%	36,4%	18,2%
JAWA TENGAH	58,3%	41,7%	
JAWA TIMUR		25,0%	75,0%
KALBAR	58,3%	41,7%	
KALSEL	83,3%	16,7%	
KALTIM	66,7%	16,7%	16,7%
KEPRI	81,8%	18,2%	
LAMPUNG	66,7%	16,7%	16,7%
MALUKU	25,0%	75,0%	
NTB	66,7%	25,0%	8,3%
NTT	75,0%	25,0%	
PAPUA	88,9%	11,1%	
RIAU	66,7%	25,0%	8,3%
SULSEL	90,9%	9,1%	
SULTENG	50,0%	33,3%	16,7%
SULTRA	75,0%	25,0%	
SULUT	41,7%	41,7%	16,7%
SUMBAR	66,7%	33,3%	
SUMSEL	70,0%	20,0%	10,0%
SUMUT	50,0%	50,0%	

Sebaran Provinsi

SKPD	Merah	Kuning	Hijau
RSUD	20,0%	60,0%	20,0%
Dinas/BLH	65,2%	30,4%	4,3%
Disnakertras	65,2%	34,8%	
Dinas Pendidikan	92,3%	7,7%	
Dinas PU/Cipta Karya	75,0%	20,0%	5,0%
Dinas Sosial	91,7%	4,2%	4,2%
Dinas Kesehatan	72,7%	18,2%	9,1%
Dinas Perindustrian dan Perdagangan	61,9%	33,3%	4,8%
Dinas Perhubungan	68,0%	28,0%	4,0%
Dispenda	36,4%	40,9%	22,7%
PTSP/KPPT	6,3%	56,3%	37,5%
Badan Penanaman Modal/BKPM	45,8%	45,8%	8,3%

Sebaran SKPD

Jika dilihat dari sebaran SKPD/instansi/dinasnya, maka dapat diketahui bahwa terdapat empat dinas yang 70% unit pelayanan publiknya masuk ke dalam zona merah. Mereka itu adalah Dinas Pendidikan, Dinas PU/Cipta Karya, Dinas Sosial, dan Dinas Kesehatan. Dari hasil di atas dapat dilihat juga bahwa Unit PTSP/KPPT mendapatkan hasil yang baik dengan sebagian besar unitnya berada pada zona kuning dan hijau.

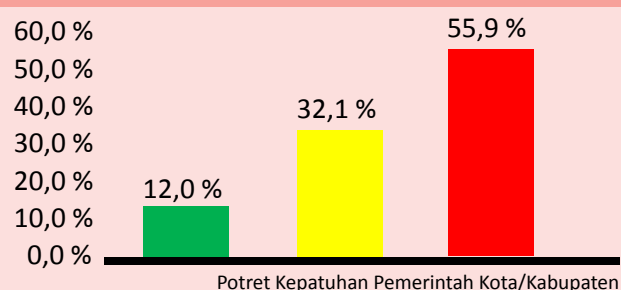
Bagaimana dengan penelitian di tingkat kabupaten/kota? Hasilnya tidak berbeda jauh. Sebanyak 55,9% SKPD (Dinas/Instansi/Kantor/Badan) tingkat kabupaten/kota yang menjadi sampel dalam observasi ini masih dalam kategori zona merah. Artinya, tingkat kepatuhan atau pemenuhan komponen standar pelayanan seperti yang diamanatkan oleh UU 25/2009 masih sangat rendah.

Tidak kalah mencengangkan. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa hanya ada 12% dari sampel yang di observasi yang sudah memenuhi atau melengkapi unit pelayanan publiknya dengan standar pelayanan. Hasil ini relatif lebih baik jika dibandingkan dengan SKPD tingkat provinsi. Hal ini dikarenakan sebagian besar Kabupaten/Kota sudah membuat badan atau unit pelayanan terpadu di daerahnya.

Jika dilihat dari sebaran kota/kabupatennya, kendati mayoritas masih dalam kategori zona merah, tetapi di beberapa kota/kabupaten sebagian besar masuk zona kuning dan hijau. Hal ini membawa harapan bagi perbaikan pelayanan publik di Indonesia. Dengan hasil ini, beberapa kota yang rata-rata berada pada zona kuning dan hijau dalam penyelenggaraan pelayanan publiknya dapat dijadikan contoh bagi kota-kota yang unit pelayanan publiknya masih mayoritas berada pada kategori zona merah.

Sementara itu, jika dilihat dari sebaran SKPD/instansi/dinasnya, maka dapat diketahui bahwa terdapat enam dinas yang 70% unit pelayanan publiknya masuk ke dalam zona merah. Mereka itu adalah Dinas Pendidikan, Dinas PU/Cipta Karya, Dinas Sosial, Dinas/Badan Lingkungan hidup dan Kesbangpolinmas. Dari hasil di atas dapat dilihat juga bahwa Unit PTSP/KPPT mendapatkan hasil yang baik dimana sebagian besar berada pada zona hijau.

Menanggapi hasil tersebut, Ketua Ombudsman RI, Danang Girindrawardana mengemukakan beberapa poin saran untuk Pemerintah Provinsi maupun Pemerintah Kabupaten/Kota. Bagi unit yang sebagian besar masuk ke dalam zona hijau agar mempertahankan dan terus berinovasi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sedangkan bagi unit yang sebagian besar



Kota/Kab	Merah	Kuning	Hijau
Ambon	46,2%	46,2%	7,7%
Balikpapan	60,0%	40,0%	
Banda Aceh	66,7%	20,0%	13,3%
Bandung	46,7%	46,7%	6,7%
Banjarmasin	73,3%	20,0%	6,7%
Batam	71,4%	28,6%	
Denpasar	46,2%	15,4%	38,5%
Jayapura	75,0%	25,0%	
Kendari	73,3%	13,3%	13,3%
Kupang	73,3%	20,0%	6,7%
Lampung	71,4%	14,3%	14,3%
Makasar	53,3%	33,3%	13,3%
Mataram	53,3%	26,7%	20,0%
Medan	35,7%	42,9%	21,4%
Menado	71,4%	28,6%	
Padang	64,3%	28,6%	7,1%
Palembang	13,3%	46,7%	40,0%
Parigi Montong	38,5%	61,5%	
Pekanbaru	71,4%	21,4%	7,1%
Pontianak	46,7%	46,7%	6,7%
Semarang	46,2%	30,8%	23,1%
Surabaya	13,3%	60,0%	26,7%

Sebaran Kota/Kabupaten

Instansi	Merah	Kuning	Hijau
BKD	66,7%	33,3%	
RSUD	10,5%	63,2%	26,3%
Dinas/BLH	72,7%	22,7%	4,5%
Disnakertras	78,3%	17,4%	4,3%
Dinas Pendidikan	72,7%	27,3%	
Dinas PU/Bina Marga/Cipta Karya	73,9%	17,4%	8,7%
Dinas Sosial	87,0%	8,7%	4,3%
Dinas Kesehatan	63,6%	36,4%	
Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	17,4%	52,2%	30,4%
Dinas Perhubungan	50,0%	40,9%	9,1%
Dispenda	61,9%	38,1%	
PTSP/KPPT	13,6%	22,7%	63,6%
Kesbangpolinmas	78,9%	21,1%	
PDAM	20,0%	65,0%	15,0%
Dinas Tata Ruang dan Bagunan	63,6%	22,7%	13,6%

Sebaran Dinas

masuk ke dalam zona kuning agar segera melengkapi sejumlah kekurangan untuk mencapai standar sesuai ketentuan UU Pelayanan Publik.

“Khusus bagi unit yang masuk ke dalam zona merah, agar segera mengubah tatalaksana pelayanan publiknya untuk memenuhi kewajibannya sebagai penyelenggara pelayanan publik sesuai ketentuan UU 25/2009,” tegasnya.(SO)



MENAGIH JANJI JOKOWI

Menanggapi temuan tersebut, Gubernur DKI Jakarta, Joko Widodo berjanji akan memperbaiki pelayanan publik di Jakarta.

Penelitian kepatuhan unit layanan terhadap UU Pelayanan Publik oleh Ombudsman Republik Indonesia tidak hanya dilakukan di tingkat kementerian. Sebanyak 22 daerah untuk tingkat provinsi dan kota/kabupaten juga tidak luput dari sampel penelitian. Tidak terkecuali DKI Jakarta. Ibukota negara yang dipimpin gubernur Jokowi ini turut menjadi obyek survei Ombudsman RI.

Penelitian ini mengambil sampel di 22 Unit Pelayanan Publik di SKPD/Dinas/Badan tingkat provinsi dan 17 suku dinas/badan/kantor pada setiap wilayah Administrasi di Jakarta (tidak termasuk Kepulauan Seribu). Unit pelayanan yang dijadikan sampel adalah unit yang khusus memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung. Adapun indikator yang diamati serupa dengan penelitian sebelumnya. Di antaranya adalah persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, jangka waktu penyelesaian, informasi biaya pelayanan, dan maklumat layanan.

Adapun 22 Unit Pelayanan Publik di tingkat provinsi yang menjadi sampel penelitian ini adalah Badan Pena-

naman Modal & Promosi, Badan perpustakaan & arsip daerah, Kanwil Badan Pertahanan Nasional, BPS, Dinas BPLHD, Dinas Kelautan dan Pertanian, Dinas Kependudukan & Catatan Sipil, Dinas Kesbangpol, Dinas Kesehatan, Dinas Kominfomas, Dinas Koperasi, UMKM & Perdagangan, Dinas P2B, Dinas Pariwisata Dan Kebudayaan, Dinas Pekerjaan Umum, Dinas Pelayanan Pajak Pusat, Dinas Pendidikan, Dinas Perhubungan, Dinas Perindustrian dan Energi, Dinas Pertamanan dan Pemakaman, Dinas Sosial, Dinas Tata Ruang, dan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi.

Sedangkan untuk wilayah administrasi Provinsi DKI Jakarta diambil sebanyak 17 sampel Unit Pelayanan Publik pada masing-masing Wilayah Administrasi Provinsi DKI Jakarta. Wilayah administrasi itu meliputi Jakarta Barat, Jakarta Timur, Jakarta Utara, Jakarta Selatan, dan Jakarta Pusat. Dengan begitu, total SKPD yang diambil menjadi sampel observasi sebanyak 85 SKPD yang terdiri atas suku dinas/kantor/instansi dan PTSP.

17 SKPD di wilayah administrasi

1. Kantor Pertahanan Kota Administrasi
2. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)
3. Suku Dinas BPLHD
4. Suku Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil
5. Suku Dinas KESBANGPOL
6. Suku Dinas Kesehatan
7. Suku Dinas Kominfomas
8. Suku Dinas Koperasi & UMKM
9. Suku Dinas P2B
10. Suku Dinas Pelayanan
11. Suku Dinas Pendidikan Dasar
12. Suku Dinas Pendidikan Menengah
13. Suku Dinas Perhubungan
14. Suku Dinas Perikanan & Peternakan
15. Suku Dinas Sosial
16. Suku Dinas Tata Ruang
17. Suku Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi

Berdasarkan hasil penelitian terhadap SKPD

Provinsi DKI Jakarta maka ditemukan hasil bahwa 50% SKPD Provinsi sudah menginformasikan alur pelayanan sedangkan di SKPD tingkat wilayah administrasi persentasenya hanya 37,6%. Sedangkan untuk pendedahan informasi standar waktu pelayanan, pada SKPD provinsi, sebanyak 77,3% belum menginformasikan dan pada SKPD tingkat wilayah administrasi, angkanya menurun dengan persentase 60,50% belum menginformasikan standard waktu pelayanan. "Fakta ini berpotensi untuk menciptakan praktik penundaan berlarut dalam pelayanan," ujar Ombudsman Bidang Pencegahan, Muhammad Khoiril Anwar.

Tak kalah mengejutkan, pada SKPD tingkat provinsi, sebanyak 63,6% SKPD belum menginformasikan biaya pelayanan. Untuk SKPD tingkat wilayah administrasi, sebanyak 58,8% SKPD juga belum melakukan hal serupa. Temuan ini juga berpotensi untuk memunculkan praktik pungutan liar oleh penyelenggara layanan kepada pengguna layanan. "Meskipun gratis misalnya, alangkah lebih baik kan jika diinformasikan kepada masyarakat bahwa pelayanan ini bebas biaya alias gratis sehingga masyarakat mendapatkan kejelasan biaya," terang Khoiril.

Menanggapi temuan tersebut, Gubernur DKI Jakarta, Joko Widodo berjanji akan memperbaiki pelayanan publik di Jakarta. Menurut gubernur yang akrab disapa Jokowi, secara umum, pelayanan publik di DKI Jakarta sudah meningkat setelah adanya lelang jabatan lurah camat. Hal itu terlihat dari indeks kepuasan masyarakat akan pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemprov DKI.

Namun, dia juga mengakui, peningkatan kualitas pelayanan publik di Jakarta memang belum maksimal. Sebab, meski lurah dan camatnya sudah baik namun masih ada staf di bawahnya yang masih mengikuti pola kerja lama dan belum berorientasi pada pelayanan masyarakat. "Beri kami waktu," janji Jokowi.(SO)



Oleh: Kusharyanto

Court Error, Antara Alpa Dan Modus

All men are liable to error (John Locke)

Pengadilan adalah benteng terakhir penegakan hukum. Apakah peradilan kita telah mulai rapuh digerogeti oleh kesalahan pengadilannya sendiri? Kita ingat kasus Yayasan Supersemar dan Susno Duadji yang mengalami cacat dalam putusannya.

Kasus Susno terkait dengan Pasal 197 (1) KUHP. Terhadap hal ini telah pula diajukan *Judicial Review* ke Mahkamah Konstitusi (MK) dengan putusan bahwa MK memberikan interpretasi batal demi hukum bila tidak dipenuhinya Pasal 197 (1) huruf k KUHP. Putusan MK ini memberikan interpretasi baru dan memagari status hukum atas putusan-putusan dengan kondisi serupa.

Kesalahan pengadilan merugikan para pencari keadilan. Putusan pengadilan yang cacat menyebabkan ketidakjelasan status hukum sehingga putusan tidak dapat dijadikan rujukan dan putusan menjadi terganjal

eksekusinya. Masyarakat yang kecewa dengan cacat putusan dapat diketahui juga dari data laporan masyarakat yang mengadu kepada Ombudsman RI, tidak terkecuali yang terjadi di lembaga yudisial. Ombudsman RI menerima cukup banyak laporan mengenai maladministrasi dalam proses beracara di pengadilan dan tidak sedikit yang merupakan *court error*.

Court Error

Court error terdiri dari *clerical error* (kesalahan pengetikan) dan *legal error* (kesalahan penerapan hukum). *Clerical error* adalah kesalahan akibat petugas pengadilan (panitera) yang salah menuliskan identitas, kurang lengkap menyebutkan subjek dan/atau salah menyebut kuantitas objek dalam pokok perkara yang diputus. *Legal error* merupakan kesalahan yang lebih sulit untuk dibuktikan karena terkait penerapan hukum, teori hukum atau hakim tidak memberikan keadilan bagi suatu pihak.

Upaya koreksi terhadap kesalahan

pengadilan yang dapat dilakukan selama ini adalah melakukan upaya hukum di pengadilan pada tingkat lebih tinggi. Menjadi masalah apabila

upaya hukum yang ditempuh tidak juga memberikan koreksi atas kesalahan yang ada. Karena pengadilan yang lebih tinggi tidak juga dijamin terbebas dari kesalahan. Dalam sebuah perkara tahun 1992-2003 tentang eksekusi risalah lelang yang dilaporkan kepada Ombudsman RI mengalami kesalahan pada amar putusan sejak di Pengadilan Negeri dan terjadi terus berulang sampai Mahkamah Agung (MA) dalam putusan Kasasi dan bahkan Peninjauan Kembali. Seakan-akan upaya hukum yang telah ditempuh dengan mengorbankan waktu dan biaya besar itu menjadi sia-sia.

Diamnya lembaga yudisial atas kesalahan pengadilan yang terjadi menunjukkan pembiaran atas turunnya martabat hakim. pembiaran terhadap pelapukan kewibawaan pengadilan dan bentuk ketidakberdayaan institusi peradilan dalam menegakkan hukum. Padahal masih

dimungkinkan bagi institusi peradilan untuk melakukan koreksi tersebut.

Setiap kesalahan sudah semestinya mendapatkan remedi, sanksi bagi pelaku dan kompensasi bagi korban. Bila negara ini melakukan pembiaran terhadap kesalahan tidak berbeda dengan turut melakukan kesalahan.

Alpa

Tanggung jawab kesalahan pengadilan ada di pundak panitera dan hakim. Panitera dapat melakukan kealpaan sejak dari menerima berkas perkara sampai membuat salinan putusan dan meneruskannya kepada yang berhak. Hakim juga dapat alpa karena kurang memahami perkara namun tidak dapat menolak perkara.

Konsensus selama ini, hakim pengadilan negeri mempunyai tanggung jawab melakukan koreksi terhadap kesalahan pengetikan karena pengadilan negeri menjadi eksekutor putusan, berhubungan langsung dengan para pihak dan menjadi penghubung lalu lintas dokumen putusan dari pengadilan tingkat lebih tinggi. Namun karena tidak ada aturan yang jelas dan alasan beban pekerjaan sendiri, proses meneliti kembali ini tidak terjadi.

Menjadi sangat tidak adil ketika personel pengadilan dengan enteng melakukan kesalahan ketik padahal akibat hukumnya sangat fatal kemudian tidak diberi sanksi apapun. Bahkan bila diberi sanksi berupa sanksi administratif karena merupakan kesalahan yang bersifat administrasi tidaklah cukup memberi remedi terhadap akibat hukum yang ditimbulkan (bila tidak terjadi koreksi).

Modus

Di sisi lain, *court error* dapat menjadi modus mafia hukum saat putusan sengaja dibuat salah sehingga pencari keadilan hanya meneng di atas kertas atau penjahat menjadi lepas. Dalam hal ini, profesi panitera memiliki risiko pekerjaan yang tinggi. Oleh karena itu, perlu dipertimbangkan juga pembinaan dan jaminan kesejahteraan mereka untuk ditingkatkan.

Dalam kasus Susno, dia menyerahkan diri dan tunduk pada putusan pengadilan tinggi karena menganggap putusan MA batal demi hukum sehingga putusan sah terakhir

yang diikuti. Pendapat Susno dapat dibenarkan mengingat asas *res judicata pro veritate habetur*, putusan hakim dianggap benar sampai ada putusan hakim lain yang mengoreksinya. Apabila putusan hakim yang lebih tinggi adalah batal maka putusan yang mengoreksi tersebut dianggap tidak pernah ada.



Satu sisi, Susno seakan menghormati hukum tapi sekaligus menentanginya. Hukum yang dihormatinya adalah putusan pengadilan tinggi dan menolak putusan MA. Kondisi serupa ini pasti dimanfaatkan mafia hukum untuk lari dari jerat hukum disebabkan batalnya putusan pengadilan.

Koreksi

Mengingat kembali bahwa keadaan batal demi hukum adalah konsekuensi yang sangat berat bagi penegakan hukum, maka MA selaku pengembalian amanat judisial harus melakukan tindakan. MA harus berani mengambil alih semua putusan yang cacat tersebut dengan klausul bahwa putusan dibatalkan, dan bersamaan dengan itu dilakukan koreksi dengan mekanisme hukum acara yang ada.

Dalam Pasal 255 KUHAP menyatakan bahwa dalam hal putusan dibatalkan maka MA dapat mengadili sendiri atau menetapkan disertai petunjuk agar pengadilan yang memutus perkara yang bersangkutan memeriksa kembali bagian yang dibatalkan. Dengan logika hukum yang sama dapat diberlakukan kepada putusan pengadilan dalam ranah perdata dan pengadilan lainnya. Namun harus dipastikan bahwa pemeriksaan kembali ini dilakukan

dengan cara seksama dan oleh hakim yang berbeda sedemikian rupa sehingga putusan menjadi sempurna.

Ke depan, perlu ada mekanisme yang menyalurkan klaim adanya kesalahan pengadilan. Sebagai perbandingan, pengadilan di Los Angeles, California (<http://dca.lacounty.gov/tsCorrectCtErr.html>), menyediakan

form-form yang harus diisi serta menentukan tenggat waktu untuk mengajukan klaim. Para pihak dapat mengajukan klaim kepada pengadilan yang memutus perkara tentang adanya kesalahan pengadilan (*clerical* maupun *legal error*). Setelah memperoleh klaim tersebut, pengadilan memutuskan

kembali untuk menerima atau menolak klaim dengan atau tanpa memanggil para pihak untuk didengar keterangannya terlebih dahulu.

Dengan adanya saluran ini, upaya hukum yang dapat dilakukan oleh para pihak tidak semata-mata upaya hukum kepada pengadilan tingkat yang lebih tinggi. Upaya hukum demikian lebih praktis dan cepat serta biaya yang lebih ringan.

Untuk dapat melaksanakan kebijakan ini perlu dukungan instrumen hukum. Mengingat urgensinya dan kualifikasi kebijakan ini berada dalam tataran administratif, maka jika MA berkehendak dapat segera mengatur prosedur klaim dalam Peraturan MA.

Akhirnya, perlu dipastikan bahwa *court error* yang terjadi adalah semata alpa dan bukan merupakan modus mafia. Martabat dan kewibawaan MA sangat dipertaruhkan baik sebagai profesi hakim maupun sebagai lumrahnya manusia. Pengakuan (hak) bahwa manusia dapat melakukan kesalahan harus diimbangi dengan (tanggung jawab) bahwa manusia mampu melakukan koreksi terhadap kesalahan tersebut.

Enderh Nizher

Kala Sistem Memperbaiki Sistem



Nama Endah n Rhesa tentu sudah tidak asing lagi di kancah musik tanah air. Duo musisi muda yang beranggotakan Endah Widiastuti (vokal dan gitar) dan Rhesa Aditya (bass) ini tidak main-main dalam berkarya. Terbukti, musisi yang telah menjadi pasangan suami-istri sejak 2009 ini telah melempar empat album ke pasar.

Pelbagai penghargaan di bidang musik pun sempat mereka raih. Pada 2009, duo musisi ini masuk dalam daftar 20 Album Terbaik versi Majalah Rolling Stone Indonesia untuk Album "Nowhere To Go". Bahkan pada 2010, Endah n Rhesa menjadi Rookie of the Year pada Rolling Stone Editors' Choice Awards.

Boleh jadi, sejumlah apresiasi yang mereka raih tersebut bukan hal yang mengejutkan. Mengingat kualitas musik akustik yang mereka mainkan begitu apik dan disukai publik. Tapi, kala mereka berbicara tentang pelayanan publik, maldministrasi dan Ombudsman RI, barangkali ini menjadi hal yang istimewa. Duo musisi yang biasa bergiat di bidang seni harus mengulas persoalan pelayanan publik. Sebagai persembahan akhir tahun dari Majalah Suara Ombudsman RI, tim redaksi menyajikan keistimewaan tersebut dalam petikan wawancara Endah n Rhesa berikut ini:

Apa tanggapan Anda tentang Ombudsman RI?

Kami rasa, sudah saatnya kita memiliki satu sistem pengaduan pelayanan publik yang mudah diakses masyarakat. Di sinilah letak urgensi keberadaan Ombudsman RI. Lembaga ini bisa menjadi tempat mengadu sekaligus membenahi pelayanan publik yang menyimpang.

Apa masalah yang pernah Anda hadapi berkaitan dengan pelayanan publik?

Biasanya kan kita menghadapi hal-hal misalnya ketemu sama siapa terus dimintai uang agar memperlancar keperluan. Atau saat kita mengurus sesuatu dan tidak kunjung selesai. Ini kan perlu diatasi dengan segera.

Peran seperti apa yang kemudian Anda harapkan dari Ombudsman RI?

Mungkin masyarakat masih awam dengan nama Ombudsman RI. Tapi seiring dengan gencarnya upaya sosia-

lisasi, pasti lembaga ini akan dikenal dengan cepat. Mengapa harus dikenal? Karena menurut kami, masyarakat dan Ombudsman RI itu bisa mengambil bagian menjadi salah satu sistem yang dapat memperbaiki sistem lain.

Maksudnya?

Ya sistem untuk mempenahi persoalan pelayanan publik yang membebani masyarakat. Penyelenggara layanan itu kan sistem. Cara untuk memperbaikinya pun harus dengan sistem. Sistem yang bisa memperbaiki adalah sinergi Antara masyarakat dan Ombudsman RI.

Jadi keberadaan Ombudsman RI ini sangat penting bagi masyarakat?

ya jelas. lembaga seperti ini memang diperlukan karna pemerintah sudah memiliki sistem yang pada prakteknya ada kekurangan atau penyimpangan. Kekurangan ini yang kemudian bisa diperbaiki dengan cara Ombudsman RI mengambil tindakan.



Apa saran Anda kemudian agar sistem perbaikan pelayanan publik ini terbangun?

Dengan menyebarkan informasi kepada masyarakat. Artinya, semakin banyak informasi yang diperoleh publik tentang apa itu Ombudsman RI, saya rasa akan ada sinergi yang terjalin antara masyarakat sendiri dan Ombudsman RI.

Ke depan, apa harapan Anda kepada Ombudsman RI dan pelayanan publik?

Harapan kami untuk Ombudsman RI adalah semoga gaungnya semakin terdengar terutama di kalangan bawah. Alasannya karena kalau kalangan atas, mereka sangat mudah mengakses informasi melalui internet. Tapi tidak demikian dengan kalangan bawah. (SO)



Perwakilan Ombudsman RI Sumatera Utara

“Berkas Anda Sedang dalam Proses”

Melisa adalah seorang direktur yang juga dosen di Akademi Kebidanan Tiara, di Medan, Sumatera Utara. Ia punya mimpi yang begitu mulia: setiap lulusan di sekolah tempatnya mengajar kelak bisa menjadi tenaga kebidanan yang handal dan cepat mendapat kerja. Bukan hanya sekedar bekerja untuk penghidupan tapi mereka juga bisa segera mengaplikasikan ilmu yang mereka miliki untuk membantu masyarakat. Dari tahun ke tahun harapannya itu relatif bisa terwujud sampai sebuah peristiwa di tahun 2011 meluluhlantahkannya.

Pertengahan 2011, sebanyak 368 siswa Akademi Kebidanan Tiara larut dalam suka cita kelulusan mereka dari sekolah. Mereka resmi menjadi alumni. Kebahagiaan ini tentu saja bukan hanya milik para siswa yang lulus tapi juga Melisa dan seluruh awak di institusi tempatnya mengajar. Di benak para lulusan telah terpapar berbagai rencana untuk menyempurnakan kelulusan mereka ini, ada yang ingin mendaftar menjadi calon pegawai negeri sipil, menjadi bidan PTT dan ada pula yang ingin bekerja di rumah sakit pilihan mereka.

Dengan bermodal keahlian dan STR (Surat Tanda Registrasi) Kebidanan tentu mendapatkan pekerjaan bukanlah hal sulit. Menyadari betapa vitalnya kebutuhan akan STR, pihak Akbid Tiara jauh hari telah mempersiapkan segala urusan administrasi ke Majelis Tenaga Kesehatan Indonesia atau MTKI. Ketika pesta kelulusan digelar, Melisa justru sibuk menyerahkan berkas alumni yang dibutuhkan untuk mengurus STR ke MTKP (Majelis Tenaga Kesehatan Provinsi) Sumatera Utara sebagai kepanjangan tangan dari MTKI (Majelis Tenaga Kesehatan Indonesia). Pengurusan STR rutin dilakukan Melisa setiap tahun dan tidak pernah menemui kesulitan.

Setelah berkas masuk, biasanya Melisa menunggu tiga atau empat bulan untuk diproses oleh MTKP dan lanjut ke MTKI sebelum kemudian keluar sertifikat STR yang dimaksud. Pihak MTKP pun menjanjikan bahwa akhir 2011 STR sudah rampung dan akan diserahkan kepada Melisa. Namun empat bulan berlalu sertifikat yang dinanti tak juga keluar, Melisa mulai resah. Ia menunggu hingga awal tahun 2012 namun penantian itu tak kunjung ada hasil. Kini bukan hanya Melisa yang resah, tapi juga para bidan muda lulusan Akbid Tiara tahun 2011. Tanpa STR mereka relatif tak dapat berbuat apapun. Untuk mendaftar CPNS atau menjadi Bidan PTT, salah satu syaratnya adalah menyerahkan STR. Melisa mulai mendapatkan telepon dan pertanyaan dari para alumni tentang keberadaan sertifikat mereka.

Pada Agustus 2012 Melisa berinisiatif mendatangi kantor MTKP untuk menanyakan ketersediaan STR untuk lulusan Akbid Tiara. Pihak MTKP Sumut meminta Melisa menunggu dengan alasan berkas sedang dalam proses di MTKI. Walau pulang ke rumah dengan tangan hampa, ia sedikit lega karena menurut penjelasan MTKP berkas itu sudah sampai ke otoritas yang berwenang yaitu MTKI. Namun setelah menunggu hingga pengujung 2012, STR yang dinanti tak juga sampai ke tangannya. Tak mau tinggal diam Melisa langsung terbang ke Kantor MTKI di Jakarta untuk melihat langsung sejauh mana proses legalisasi sudah berjalan. Pejabat MTKI menjelaskan bahwa berkas Akbid Tiara sedang dalam proses verifikasi dan segera dikirim ke MTKP Sumut. Sekali lagi hari itu sang kepala sekolah pulang tanpa STR para alumninya.

Di bulan dan tahun yang sama, Melisa yang sudah semakin cemas kembali lagi ke MTKP Sumut untuk

Perwakilan Akbid Tiara Medan dalam sebuah kesempatan diwawancarai oleh tim dokumentasi kasus Ombudsman

menagih janji. Kehadiran Melisa segera disambut oleh pejabat MTKP. Pejabat itu tampak membuka beberapa berkas yang sepertinya berisi STR yang ia minta. Ia tersenyum lega, dalam benaknya akhirnya penantian sekian lama tiba di batas akhir. Namun sejurus kemudian senyum itu sirna. Dari 368 berkas yang ia ajukan hanya 5 STR yang sampai ke tangannya. Melisa sekali lagi mendapat jawaban tidak memuaskan tentang penundaan yang berlarut-larut ini. Pulanglah Melisa dengan penuh kegeraman. Ia merasa dipermainkan oleh pihak MTKP dan juga MTKI.

Sementara para alumni mulai tak sabar dan memintanya untuk segera menyerahkan STR yang menjadi hak mereka. Muncul tuduhan bahwa Melisa lah dalang di balik sengkaret STR mereka. Cemoohan dan pandangan sinis kerap dialamatkan kepada dirinya dan akademi yang dipimpinnya. Tingkat kepercayaan alumni pun menukik tajam. Akibat dari penundaan berlarut oleh MTKP ini alumni Akbid Tiara 2011 kesulitan mencari pekerjaan yang harus menyertakan STR sebagai syarat seperti CPNS dan bidan PTT.

Dalam perjuangan mencari jalan keluar atas masalah yang membelit dirinya dan juga para alumni, ia mengenal Ombudsman melalui media masa. Tanggal 1 Juli 2013 ia memutuskan untuk melapor dan mengadukan masalahnya ke Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Sumatera Utara. Pengaduan Melisa segera mendapat tanggapan dari Ombuds-

Surat Tanda Registrasi Tak Terbit, Alumni Akbid Tiara Medan Menjerit.

man Sumut. Tanggal 15 Juli Ombudsman mengirim surat klarifikasi kepada Kepala Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara sebagai induk dari MTKP Sumatera Utara. Dalam surat itu Ombudsman meminta agar Kepala Dinas Kesehatan Sumut meneliti dan menindaklanjuti kasus penundaan berlarut yang dilakukan MTKP. Surat yang dilayangkan Ombudsman ternyata membuat beberapa instansi terkait kalang kabut. Kantor Dinas tersebut segera berkoordinasi dengan MTKI di Jakarta. Mereka juga meminta Akbid Tiara mengirim ulang berkas tersebut karena berkas yang lama tak jelas rimbanya. Melisa segera mengabari para lulusan angkatan 2011 untuk mengirim ulang berkas yang diperlukan untuk melanjutkan proses pembuatan STR. Terkumpullah 316 berkas yang kemudian ia kirimkan ke instansi terkait.

Akhirnya tanggal 31 Juli 2013 Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara menjawab surat Ombudsman yang berisi penjelasan mereka bahwa STR Akbid Tiara tengah diproses dan akan segera keluar. Sekitar awal Agustus mereka menepati janjinya, sertifikat yang lama dinanti akhirnya terbit juga. Sebanyak 321 STR telah sampai ke tangan para alumni, sementara 47 sisanya terpaksa menyusul karena berkas yang kurang lengkap. Penundaan terbitnya STR ini jelas menimbulkan kerugian luar biasa bagi lembaga yang dipimpin Melisa apalagi bagi para alumni lulusan 2011. Namun paling tidak, penundaan ini sudah berakhir. (SO)

Dunia Kecil Jumantri di Kaki Bukit Kaligesing

Dering alarm dari ponsel *jadul* di bawah bantal membawa Sukma Jumantri kembali ke alam nyata. Diusapnya kedua matanya. Ia diam sebentar mengumpulkan kesadaran dan tenaga sebelum meraih seuntai selendang di atas hidungnya. Selendang merah yang terjulur dari atap itu adalah penopang hidup Jumantri. Tanpa selendang kumal itu, ia tak bisa apa-apa, meski sekadar menegakkan badan.

Setelah susah payah menarik tubuhnya ke atas, Jumantri coba mengintip cahaya langit dari jendela samping ranjangnya. Pria setengah baya itu harus memastikan sendiri apakah waktu subuh sudah

benar-benar masuk. Sebab, tak pernah terdengar suara adzan di bilik kecilnya di kaki bukit Kaligesing, sekitar 40 kilometer dari Kota Purworejo, Jawa Tengah. Ia tinggal sendirian di sana. Rumah tetangga terdekat saja hampir 300 meter jauhnya.

Sekitar enam tahun yang lalu, kehidupan Jumantri tak seperti ini. Di kampung nan sunyi itu, ia pernah tinggal bersama istri dan satu anaknya. Jumantri kerap pergi merantau ke kota. Tapi, setiap musim panen cengkeh tiba, ia pulang untuk berkebun.

Musim panen tahun 2007 merupakan awal kisah nestapa Jumantri. Memasuki bulan Agustus, mayang-mayang cengkeh di kebun belakang rumahnya telah mengembang. Dengan suka cita ia melakoni rutinitas tahunan memanen cengkeh. Nahas, Jumantri terjatuh ketika tengah memetik bunga cengkeh itu. Jumantri tak ingat persis seperti apa kecelakaan itu terjadi. Yang jelas, ketika ia sadar dari pingsan, kedua kakinya tak bisa lagi digerakkan. "Saya sudah mencoba berobat ke mana-mana. Tapi hasilnya selalu sama, kaki saya yang lumpuh ini tak dapat disembuhkan," kata dia.

Kondisi Jumantri yang patah tulang belakangnya membuat sang istri gerah. Setahun lebih mengurus Jumantri yang hanya bisa berbaring di kasur membuat rasa cintanya pudar. Setelah sukses menggugat cerai, pada akhir 2008, sang istri pindah dari Kaligesing. Anak satu-satunya buah perkawinan dengan Jumantri dibawanya serta. Pahit, tapi hidup harus terus berjalan. Jumantri kemudian pindah ke rumah ayahnya yang juga tinggal di Kaligesing.

Meski hidup sederhana, Jumantri tak pernah merasa kekurangan bersama ayahnya. Minimal, ia masih bisa makan kenyang dan bercengkrama dengan ayahnya yang mulai renta. Saat sang ayah meninggal dunia pada Januari 2013, semuanya berubah menjadi sunyi bagi Jumantri. Ia pindah kembali tinggal di rumah lamanya seorang diri. Ia hanya bisa bergantung pada uluran tangan tetangga atau kerabat yang sepekan sekali datang menengok.

SMS

Asisten Perwakilan Ombudsman RI DIY Jaka Susila bertanya kepada penduduk alamat rumah Jumantri



Jumantri terbaring lumpuh



Jalan setapak berbatu menuju rumah Jumantri



Bertahun-tahun menjadi beban orang lain, batin Jumantri kian terusik. Ia mulai berpikir cara agar bisa hidup mandiri. Ia tersadar bahwa selama ini ia tak mendapat jatah beras untuk keluarga miskin (raskin) dari pemerintah. Jumantri pun coba meminta bantuan pada kelurahan setempat untuk menguruskan haknya. Namun, upaya tersebut kandas karena Kartu Keluarga (KK) yang dibutuhkan sebagai syarat administrasi dibawa oleh istrinya. Berbulan-bulan lamanya, ia cuma bisa pasrah.

Seperti biasa, Jumantri sedang berbaring di ranjang sempitnya ketika sebuah pencerahan datang. Suatu pagi di awal bulan Mei lalu, ia sedang mendengarkan siaran radio yang merupakan satu-satunya perangkat hiburan dan informasi yang ia miliki. Dengan seksama, ia cermati acara bincang-bincang pelayanan publik yang disiarkan saluran Rakosa FM. Air mukanya berubah makin serius ketika Plt. Kepala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) dan Jawa Tengah Bagian Selatan, Budhi Masthuri membacakan serangkaian nomor telepon yang bisa dihubungi setiap warga jika memiliki masalah dalam mendapatkan hak pelayanan publik.

Tanpa pikir panjang, Jumantri segera meraih telepon genggamnya. Jarinya menari menuliskan masalah raskin yang sudah lima bulan diurusnya namun selalu kandas. Dengan harapan tinggi, ia kirim SMS pengaduan tersebut ke nomor telepon yang dihafalnya dari siaran radio. "Sebelumnya saya sudah putus asa apakah bisa mendapat jatah raskin lagi. Harapan itu bangkit kembali ketika mendengar siaran Ombudsman," ujar pria yang kini berusia 36 tahun itu.

Mendapat pengaduan dari Jumantri, Ombudsman Perwakilan DIY-Jateng langsung bergerak cepat. Mereka menyurati Bupati Purworejo, Mahsun Zain, perihal maladministrasi yang menimpa Jumantri. Beberapa pekan berselang, datang surat tanggapan dari Bupati. Dalam surat itu dijelaskan bahwa Pemerintah Kabupaten Purworejo telah meninjau lokasi rumah Jumantri dan memasukkan namanya kembali dalam daftar penerima raskin.

Membaca surat tanggapan Bupati Purworejo, Budhi sedikit bisa bernapas lega. Namun, ia belum bisa benar-benar lega sebelum memastikan langsung Jumantri telah mendapatkan hak raskinnya. Ia pun mengirim tim untuk menemui Jumantri di Kaligesing.

Bermodal alamat yang tercantum dalam SMS pengaduan dan mobil dinas, dua asisten Ombudsman Perwakilan DIY-Jateng, Jaka Susila Wahyuana serta Dahlena meluncur ke lokasi. Tak terbayangkan oleh mereka sebelumnya perjalanan ke rumah Jumantri

bakal menguras energi begitu besar. Butuh sekitar 40 menit perjalanan dari Kota Purworejo untuk mencapai Kecamatan Kaligesing. Itu belum termasuk perjalanan naik turun bukit melewati jalan berbatu menuju Kampung Tugono tempat Jumantri tinggal.

"Mobil kami sempat tak kuat sewaktu melewati tanjakan menuju lokasi. Rumahnya juga susah dicari karena sulit menemukan orang yang bisa ditanyai alamat. Lokasinya benar-benar terpendil di kaki bukit," papar Jaka.

Namun, perjuangan Jaka dan Dahlena berbuah manis sesampainya di rumah Jumantri. Mereka disambut bak pahlawan oleh Jumantri yang tak menyangka bakal didatangi secara langsung. Dengan antusias, Jumantri menunjukkan jatah raskin bulan Juni yang baru didapatkannya. "Itu pertama kalinya rumah saya didatangi oleh petugas pemerintah dari kota," ungkap Jumantri.

Karung beras raskin Jumantri diletakkan di kolong ranjang agar mudah diraih sewaktu-waktu. Setiap hari, Jumantri memasak sendiri beras tersebut dengan seember air yang juga terletak di kolong ranjang serta sebuah alat penanak nasi listrik di atas kursi samping ranjang. Kadang ia kebingungan jika kerabat atau tetangga terlambat berkunjung ke rumah untuk mengisi air di ember itu. "Ya beginilah, saya tidak bisa apa-apa lagi sekarang," ujar Jumantri mencurahkan perasaannya hatinya.

Ketika waktu subuh atau waktu shalat lainnya tiba, Jumantri tak bisa membuang-buang air di ember kolong ranjangnya. Ia hanya menyentuhnya sedikit untuk sekadar menyegarkan muka. Ia hanya bertayamum sebelum shalat. Dalam dunia kecilnya yang selebar ranjang bambu, Jumantri tak lelah berdoa agar diberi kekuatan dan kemudahan dalam menjalani hidup. (SO)





KASUS BAYI IBAT

Saat itu awal tahun 2013, Muhammad Ibat masih berusia delapan bulan. Namun nasib nahas menimpa bayi lucu itu. Ia divonis mengidap penyakit yang cukup langka yaitu radang kelenjar air mata. Kedua orang tua Ibat terpukul atas kondisi yang dialami buah hatinya. Segala daya upaya mereka lakukan agar bayi mungil ini bisa sehat kembali dan bertumbuh kembang layaknya anak-anak pada umumnya. Termasuk membawa Muhammad Ibat pergi berobat ke Rumah Sakit pemerintah di Makassar dengan bekal kartu Jamkesda.

Kedatangan mereka ke sana awalnya disambut tangan terbuka dan dirawat sebagaimana mestinya. Setelah mengadakan pemeriksaan terhadap kondisi kesehatan Ibat dan penyakit yang diidapnya, tim dokter yang menangani memutuskan bahwa Muhammad Ibat harus dioperasi. Walaupun sebenarnya tindakan yang diambil sifatnya tidak harus segera, tim dokter pun segera menjadwalkan pelaksanaan operasi.

Keluarga sedikit lebih tenang karena mereka sudah terdaftar sebagai pemegang kartu Jamkesda yang artinya setiap biaya pengobatan akan ditanggung pemerintah daerah. Kelegaan keluarga cukup beralasan karena mereka pun tahu bahwa operasi tentu akan menelan biaya yang tak sedikit. Bagi keluarga dengan kondisi ekonomi pas-pasan seperti mereka, tentu saja akan sangat berarti bantuan dari pemerintah ini. Ya, bekalnya hanya selembarnya kartu sakti itu. Tak terbayang bila mereka harus menyediakan dana yang tak sedikit, tentu akan sangat kewalahan.

Tiba-tiba menjelang waktu operasi yang ditentukan, orang tua Muhammad Ibat dipanggil untuk menghadap ke dokter yang menangani kasus tersebut. Saat itu tanggal 12 Februari 2013. Di sana mereka diberitahu bahwa pihak rumah sakit tidak menyediakan alat yang akan digunakan untuk keperluan operasi Ibat dan solusinya adalah keluarga harus menyediakan uang sebesar Rp 3,7 juta untuk pembelian alat berna-

ma *silicon cup* guna kelancaran operasi. Bila keluarga tak mampu menyediakan sampai jam 12 siang maka bisa dipastikan operasi Ibat akan ditunda.

Itu bukanlah biaya terakhir yang diminta pihak rumah sakit. Mereka juga wajib menyediakan sejumlah uang untuk keperluan operasi. Kontan saja keluarga Muhammad Ibat terkejut dan panik: ke mana mereka bisa mendapatkan uang sebanyak itu dan dalam waktu yang sesingkat itu pula? Sementara sehari-hari pun mereka tak pernah memiliki uang sebanyak itu. Mereka berusaha menjelaskan bahwa mereka adalah peserta jaminan kesehatan daerah dan harusnya mereka tak dikenai biaya sepeser pun. Namun oknum dokter tetap teguh pada pendiriannya.

Merasa diperlakukan semena-mena. Siang itu juga keluarga Ibat pergi dan meminta pendampingan kepada sebuah Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM). Kemudian dengan bimbingan dan arahan LSM tersebut, mereka pergi dan melaporkan kejadian yang mereka alami ke Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Sulawesi Selatan. Setiap detail kejadian lengkap dengan nama dokter dan jumlah uang yang diminta mereka beberkan kepada tim Ombudsman.

Segera keesokan harinya tim Ombudsman bertolak menuju Rumah Sakit milik negara dimana Ibat berada. Tim segera bergerak menemui langsung direktur rumah sakit tersebut untuk dimintai klarifikasi terkait kasus permintaan sejumlah uang untuk keperluan operasi seorang pasien peserta Jamkesda. Saat itu hadir pula beberapa pejabat teras dari rumah sakit milik pemerintah tersebut.

Dalam pertemuan itu pimpinan rumah sakit mengawali keterangannya dengan menjelaskan kondisi bayi bernama Muhammad Ibat itu dan dilanjutkan dengan tindakan yang akan diambil guna kesembuhan

Muhammad Ibat. Kepala rumah sakit juga menjelaskan alat yang akan digunakan untuk keperluan operasi. Pada bagian ini sang direktur menerangkan bahwa pihak rumah sakit memang tak menyediakan alat bernama *silicon cup* itu dan harus dipesan terlebih dahulu melalui distributor dan hal itu perlu waktu. Hanya saja kali ini pihak rumah sakit tak akan membebankan biaya sedikitpun kepada pasien dan memastikan bahwa pihak rumah sakit yang akan menanggung seluruh biaya. Bahkan pihak rumah sakit berjanji untuk memprioritaskan penanganan Ibat dan langsung mengatur jadwal untuk operasi yang sempat tertunda akibat ulah segelintir oknum dokter di rumah sakit tersebut.



Penjelasan Keluarga Bayi Ibat kepada Perwakilan Ombudsman RI Sulsel

“Pemegang Jamkesda Makassar Tetap Dipungut Jutaan Rupiah”

Setelah pertemuan dengan pihak rumah sakit selesai, tim Ombudsman segera menyampaikan kabar gembira ini kepada keluarga bayi Ibat. Sontak kabar ini disambut gembira oleh seluruh anggota keluarga. Mereka bersyukur karena berarti Muhammad Ibat bisa segera dioperasi dan sembuh. Dan satu lagi, mereka bisa memperoleh haknya sebagai peserta Jamkesda dan terbebas dari pungutan liar yang dilakukan oknum rumah sakit yang tak bertanggung jawab. (SO)



Perwakilan Ombudsman RI KALIMANTAN SELATAN

Ujung lancip dua sepatu pantofel itu sedari tadi terus beradu di kolong sebuah meja panjang penuh berisikan brosur kredit pemilikan rumah. Masih berbaju dinas khas PGRI miliknya, Halimatus Sa'diyah mulai merasa bosan. Diinjaknya kaki lelaki yang duduk persis di kursi sebelah. Syamsul Bahri Alkindi, suaminya, hanya melemparkan senyum mengisyaratkan pesan untuk bersabar. Sudah setengah jam lebih mereka menunggu di ruang lantai dua salah satu gedung bank milik pemerintah di Banjarmasin itu tanpa kepastian.

Melihat wajah istrinya yang capek sepulang kerja, hati Syamsul akhirnya tergerak. Dipanggilnya petugas bank yang sedari tadi hilang entah ke mana batang hidungnya. Tak juga terdengar suara menyahut, Syamsul terpaksa beranjak dari kursinya. Amarahnya memuncak mendapati si petugas sedang asyik main *game* komputer di ruang belakang. "Itu mungkin yang ketujuh atau ke sembilan kalinya kami mendatangi kantor bank tersebut. Tapi, jawaban yang kami dapatkan selalu sama," ujar Syamsul.

Adalah sesuatu yang wajar jika Syamsul dan Halimah mencak-mencak siang itu. Sejak Agustus 2011, pasangan PNS itu telah melunasi angsuran KPR bersubsidi untuk sebuah rumah sederhana di Perumahan Abdi Persada, Banjarmasin. Namun, hingga Januari 2013, mereka belum juga mendapat sertifikat rumah tipe 36 tersebut. Satu setengah tahun lebih mereka diombang-ambingkan oleh jawaban yang itu-itu saja.

Tiap kali ditanyakan perihal sertifikat, pihak bank selalu menjawab "tunggu saja dulu," atau, jika suami-istri itu mulai bertanya kritis, petugas bank selalu melemparkan tanggung jawab pada manajemen lama yang sudah pindah divisi. "Bahkan kami dituduh belum menyelesaikan angsurannya. Padahal kami sudah melunasi jauh sebelum tenggat waktu," imbuah Halimah.

Kecewa dengan perlakuan bank yang seolah ingin lepas tangan, Syamsul dan Halimah memilih pergi dari gedung berlantai lima tersebut. Mereka tidak langsung pulang ke rumah. Sengatan matahari Kota Banjarmasin dan tubuh yang mulai lesu tak mereka hiraukan untuk memperjuangkan hak. Berboncengan dengan kendaraan roda duanya, mereka meluncur ke kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan yang letaknya kebetulan tak jauh dari rumah mereka.

Mendapat laporan Syamsul dan Halimah, Ombudsman langsung mengambil langkah tindak lanjut. Kepala ORI Perwakilan Kalsel, Noorhalis Majid, menginstruksikan asistennya, Muhammad Firhansyah untuk mengirim surat permintaan klarifikasi kepada Bank milik pemerintah daerah tersebut. Beberapa hari berselang, surat tersebut terkirim ke alamat tujuan.

Keteguhan Hati Perempuan Banjar

certificate

Namun, beberapa pekan dinanti, surat tanggapan dari bank milik pemerintah itu tak kunjung datang. Noorhalis kembali mengeluarkan instruksi untuk mengundang pihak bank datang ke kantor ORI. Beberapa pihak terkait seperti Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kalsel dan notaris juga turut diundang. "Meski terlambat cukup lama, pihak bank akhirnya datang juga," ungkap Noorhalis.

Pada pertemuan yang digelar Februari 2013 itu, perwakilan bank mengungkapkan kendala dalam mengurus sertifikat Halimah. Mereka menjelaskan adanya persoalan di sektor hulu. Mereka menuding adanya kebijakan yang *out-procedure* seperti tidak adanya desain penunjukan lokasi kavling, belum adanya pemecahan sertifikat kepemilikan dan banyaknya sertifikat yang pencantuman kavling tidak sesuai dengan posisi sebenarnya. Pihak bank menduga hal itu dikarenakan ketidakprofesionalan perencanaan dan pelaksanaan program perumahan dari Pemprov Kalsel.

Rumah Sudah Lunas, Sertifikat Terkatung-katung Satu Setengah Tahun.

Di saat yang sama, Syamsul mengakui, sebenarnya ia tak terlalu berminat membeli kavling di perumahan seluas sekitar 10 hektar itu pada 2007. Ia, istri dan dua anaknya sudah merasa cukup tinggal di rumah mereka di Desa Antasari Kecil Timur, Banjarmasin Utara. Terlebih, perumahan proyek Pemprov Kalsel itu sejatinya diperuntukkan bagi para pegawai pemerintah daerah. Hanya, karena jumlah kavling yang melebihi permintaan dari internal pemerintahan daerah, kalangan PNS seperti Halimah diperbolehkan untuk mengajukan pembelian. Sang istri akhirnya pun memutuskan membeli satu kavling melalui KPR Bank milik pemerintah daerah tersebut dengan pemotongan gaji selama 60 bulan. "Cuma untuk investasi saja" beber Syamsul.

Bank milik pemerintah daerah ini menjelaskan soal rotasi dan mutasi karyawan yang menyebabkan administrasi internal terhambat. Tentu saja pasangan ini tidak terima alasan ini dan malah menambah kecurigaan tidak becusnya sistem di bank itu. Pihak bank bersikap seperti ingin lepas tangan. Situasi menjadi semakin panas ketika bank melontarkan nada ancaman akan menyelesaikan hal ini di luar prosedur. Syamsul berusaha membela diri. "Kalau mau bermain kekerasan, kami juga punya banyak kenalan preman," sanggah Syamsul yang sehari-hari bekerja sebagai Kepala UPT Pelabuhan Laut Banjarmasin.

Melihat situasi yang tak lagi kondusif, Noorhalis mencoba memikirkan penyelesaian lewat jalur alternatif. Pihak bank tetap bersikukuh bahwa persoalan ada di luar jangkauannya. Pelapor juga teguh dengan kontrak yang mewajibkan bank menyediakan sertifikat setelah angsuran lunas. Komunikasi intensif pun dijalin dengan pihak BPN berikut notaris.

Setelah melalui beberapa kali pertemuan dan mediasi lanjutan, BPN akhirnya bersedia menerbitkan sertifikat tanah milik Halimah. Hanya, BPN bingung siapa yang akan membayar biaya penerbitan sertifikat senilai sekitar Rp 900 ribu karena bank sudah lepas tangan. Padahal, biaya tersebut wajib disetorkan ke kas negara tiap kali BPN menerbitkan sertifikat. "Akhirnya kepala BPN mengalah dan membayar sendiri biaya tersebut dengan kantong pribadinya," papar Noorhalis.

Di sela penyelesaian kasus sertifikatnya, Halimah kerap ditawarkan bantuan hukum oleh pengacara. Namun, ia dengan tegas menolak dan memilih percaya sepenuhnya kepada ORI Kalsel. Ketika kepastian sertifikatnya akan segera terbit, ia juga beberapa kali dimintai sejumlah dokumen oleh notaris. Ia pernah diminta memberikan akta kedinasan golongan IV A miliknya. Setelah berkomunikasi dengan Ombudsman, ia juga menolak. "Surat itu *kan* tidak ada hubungannya dengan sertifikat tanah. Saya takut disalahgunakan," ujarnya.

Keteguhan hati Halimah berbuah manis. Dengan kepercayaan penuh kepada Ombudsman, perempuan yang telah 13 tahun mengajar matematika itu akhirnya mendapatkan haknya pada Oktober 2013. Pihak bank beserta instansi-instansi terkait menggelar seremoni kecil penyerahan sertifikat tanah tersebut kepada Halimah.

Meski belum pernah ditinggali, Halimah lega sertifikat rumah yang mulai mengelupas cat-cat temboknya itu bisa didapatkan. Ia merasa senang, gajinya yang dipotong selama 60 bulan tidak berakhir sia-sia. Ia berencana merenovasi rumah tersebut untuk diberikan pada anak sulungnya yang masih menyelesaikan studi pascasarjana di Yogyakarta. "Sekarang saya juga bisa mengambil kredit untuk hal lain karena urusan saya dengan bank tersebut telah terselesaikan," ungkap Halimah.

Secara khusus, Halimah menyampaikan terima kasih kepada Ombudsman Republik Indonesia. Ia mengaku sempat putus asa persoalannya itu tak akan terselesaikan. Apalagi, ia tak punya dana lebih untuk berperkara di meja hijau. Namun, bersama Ombudsman permasalahannya itu bisa rampung tanpa mengeluarkan uang sepeser pun. (SO)

Perwakilan Ombudsman RI JAWA TIMUR

Tak Lagi Merugi Lantaran Ganti Rugi

Masyarakat Desa Bebekan, Kecamatan Taman, Jawa Timur resah atas keputusan Bupati Sidoarjo. Keresahan mereka bukan tanpa alasan. Mereka mengkhawatirkan besaran ganti rugi tanah untuk pembebasan Jalan Tol Surabaya-Mojokerto yang melintasi Desa Bebekan. Panitia Pengadaan Tanah (P2T) dianggap tidak pro rakyat. Panitia tersebut mematok besaran ganti rugi di bawah harga pasaran.

P2T juga dinilai tidak mempedulikan keberatan masyarakat dengan tidak menindaklanjuti penolakan terhadap besaran ganti rugi. Karena kebuntuan penyelesaian masalah tersebut, maka salah seorang warga, Ismail Sa'ud, yang mewakili 154 warga Desa Bebekan, berinisiatif untuk mencari keadilan dengan melaporkan kasus tersebut kepada Perwakilan Ombudsman RI Jawa Timur.

Pagi-pagi sekali sekitar pukul 07.00 WIB, Ismail bersama dengan sejumlah warga bersiap-siap menuju Kantor Perwakilan Ombudsman RI. Mereka tiba sekitar pukul 08.00 WIB. Di sana, mereka langsung mencurahkan kronologi kejadian kepada salah satu Asisten Ombudsman RI. Warga menyampaikan permasalahannya sekaligus memberikan beberapa data.

Setelah menerima laporan warga, Perwakilan Ombudsman RI Jawa Timur menganalisis aduan dan data yang disampaikan. Hasilnya, tim memutuskan untuk meminta klarifikasi secara langsung kepada Sekretaris Daerah (Sekda) Kabupaten Sidoarjo selaku Ketua P2T Jalan Tol Surabaya-Mojokerto.

Langkah tim tidak berhenti di sana. Selanjutnya, tim beranjak ke Kantor Pemerintahan Kabupaten Sidoarjo untuk meminta keterangan mereka terkait persoalan yang sama. Dari sejumlah pertemuan itu, akhirnya pihak P2T menindaklanjuti kedatangan Ombudsman RI dengan mengadakan rapat bersama Bupati atas keberatan warga atas besaran ganti rugi tanah.

Namun begitu, keberatan warga agaknya belum menemui titik terang. Keberatan itu tidak bisa dikabulkan. Kemudian, Bupati melanjutkan persoalan tersebut kepada

Gubernur Jawa Timur melalui surat. Akan tetapi, lagi-lagi, surat itu belum mendapatkan jawaban secara pasti dari gubernur.

Tidak patah semangat, tim langsung membahas sejumlah temuan yang diperoleh dari pertemuan dengan beberapa pihak. Temuan tersebut dianalisis dan didiskusikan dalam rapat tim. Pertemuan tim akhirnya mengerucut dengan melahirkan keputusan untuk meminta klarifikasi kepada Gubernur Jawa Timur. Sambil menunggu tanggapan surat dari Gubernur Jawa Timur, tim meninjau lapangan untuk melihat kondisi sebenarnya.

Setelah dua pekan menunggu tanggapan dari gubernur, tim menilai bahwa perlu disampaikan surat permintaan klarifikasi kedua. Berlandaskan upaya mencari keadilan, tim akhirnya melayangkan surat kedua. Benar saja, dalam waktu yang tidak terlalu lama, gubernur menyampaikan penjelasan bahwa gubernur telah meminta PT. Sucofindo untuk melakukan penaksiran ulang besaran ganti rugi atas tanah di Desa Bebekan demi keperluan Jalan Tol Surabaya-Mojokerto.

Namun begitu, tim tetap memproses laporan kendati gubernur telah menanggapi surat Ombudsman RI. Alasannya karena pada dasarnya, laporan tersebut belum sampai pada titik temu penyelesaian. Kemudian pada awal Maret 2012, PT. Sucofindo melakukan penaksiran ulang atas permintaan Gubernur Jawa Timur.

Hasil penaksiran PT. Sucofindo melahirkan ketetapan berupa SK baru dari Bupati Sidoarjo atas besaran ganti rugi pembebasan tanah untuk Jalan Tol Surabaya-Mojokerto. Mendengar penerbitan SK tersebut, masyarakat akhirnya puas dan setuju atas besaran ganti rugi yang baru karena sudah sesuai dengan kondisi harga pasar. Warga Desa Bebekan sangat berterima kasih kepada Ombudsman RI yang telah menyelesaikan permasalahan layanan publik yang dialaminya. (SO)





**PERBAIKI KUALITASNYA.
SEKARANG!**

Anda percaya?

Coba refleksikan sebentar.

Bagaimana Anda akan memutuskan si A atau si B yang Anda pilih? Jawabannya adalah karena Anda percaya! Anda pilih si A atau si B karena Anda percaya ia bisa bla-bla-bla. Benarkah begitu? Tentu saja Anda tidak salah. Kepercayaan Anda itu memperkuat sebuah anekdot yang berbunyi: Anda hanya bisa bohong pada orang yang mempercayai Anda. Menarik bukan? Coba bayangkan untuk diri Anda sendiri. Bagaimana Anda bisa membohongi orang yang tidak percaya Anda?

Artinya, jangan salahkan diri Anda jika suatu saat nanti mereka yang Anda pilih itulah yang akan bisa membohongi Anda! Tetapi inilah dunia kepemimpinan politik. Kejujuran dan kebohongan hanya dibatasi oleh selaput super tipis yang disebut kepentingan. Politik bisa jujur atau bohong bila kepentingan menghendaki demikian.

Dalam dunia politik, jujur dalam salah satu hal bukan berarti akan jujur dalam semua hal. Begitu pula kebohongan. Kepemimpinan politik adalah peran yang tergantung pada skenario besar: kepentingan kelompok yang mengatasmakan masyarakat dan bangsa. Sementara, kejujuran dan kebohongan adalah bagian penting dari berbagai kepentingan.

Dalam artikel kepemimpinan yang sangat menarik, *In Trust Rules: The Most Important Secret*, Dr. Duane C. Tway menyajikan tiga hal yang bisa mewujudkan kepercayaan. Pertama terjadi karena adanya kapasitas untuk bisa dipercaya. Kedua, adanya persepsi kompetensi dan ketiga, adanya persepsi dari niat.

Memiliki kapasitas untuk dipercaya artinya citra diri si calon pemimpin dalam seluruh kehidupan pribadinya. Para pemilih akan mulai menguak, mencari tahu, karena penasaran tentang hal apapun mengenai si calon presiden dan calon wakil presiden. Para pemilih akan sensitif dengan kampanye putih dan kampanye hitam. Tetapi para pemilih akan tetap menggunakan 'kepercayaan' dalam dirinya sendiri atas pilihan yang mereka percayai.

Persepsi kompetensi terhadap diri si calon presiden dan wakilnya terbentuk karena latar belakang mereka. Kinerja sebelumnya atau predikat di masa lalu jelas sebuah masalah besar. Namun, persepsi kompetensi ini memang mudah dilupakan, tetapi juga sekaligus sangat mudah untuk dibangkitkan untuk diingatkan kembali.

Hal terakhir yang membentuk kepercayaan terhadap si calon pemimpin adalah persepsi para pemilih akan niat. Para pemilih bisa dengan mudah memiliki kepercayaan terhadap calon hanya karena mengetahui 'apa niat' mereka mencalonkan diri. Mengetahui niat si calon menjadi sangat penting bagi pemilih emosional. Mereka tidak akan suka mengerutkan kening untuk

mencerna pesan-pesan komunikasi yang sarat dengan deskripsi prestasi. Mereka lebih mudah membaca dengan perasaan soal ketulusan si calon.

Di tangan sekelompok ahli komunikasi massa, upaya untuk meruntuhkan atau memperkuat persepsi publik dalam hal percaya terhadap si calon pemimpin bisa dengan mudah dilakukan dengan pendekatan tiga hal tersebut. Tips komunikasi massa yang dilakukan untuk membangun persepsi publik dengan indera mendengar, melihat dan merasakan niat calon pemimpin. Tanpa perlu harus bertatap muka, daripada upaya yang terlalu besar untuk menghadirkan si calon pemimpin menemui orang-per orang pemilihnya.

Maka, kunci sukses seorang pemimpin atau calon pemimpin adalah kepercayaan. Kepercayaan yang tumbuh dari sebagian besar orang yang bahkan belum pernah berinteraksi dengannya. Mereka, pemimpin dan calon pemimpin yang bisa menumbuhkan kepercayaanlah yang bakal memenangkan persaingan merebut kepemimpinan.

Pilihan orang-orang terhadap calon pemimpinnya adalah aktualisasi harapan mereka. Artinya, orang-orang memiliki harapan terhadap diri si calon pemimpin. Harapan muncul dari adanya kapasitas untuk bisa dipercaya, adanya persepsi kompetensi dan adanya persepsi dari niat si calon pemimpin.

Maka, pertanyaannya sekarang, bagaimana para calon pemimpin masa depan membangun kapasitas dan persepsi di benak jutaan orang-orang pemilih itu agar mau mempercayai si calon pemimpin? Dengan kata lain bagaimana Anda dan jutaan calon pemilih bisa percaya pada calon pemimpinnya?(SO)

Seni untuk Anti Maladministrasi dan Anti Korupsi



Defri (20 tahun) tak kuasa menahan tangis. Air matanya tumpah di tengah penampilan dramatisasi puisi oleh Bengkel Sastra Universitas Negeri Jakarta. Kelompok sastra binaan Helvy Tiana Rosa ini berhasil menyihir ratusan mahasiswa yang menyaksikan pagelaran sastra integritas di Pusat Studi Jepang, Universitas Indonesia. Mereka terenyak dengan baris kata yang menguar dari mulut Helvy dan anggota kelompok Bengkel Sastra yang kerap meneriakkan tanya “benarkah ini terjadi di negeri kami?”

Sekilas, pertanyaan itu memang tak memberi efek emosi yang tinggi. Namun, kekerapan tanya “benarkah ini terjadi di negeri kami?” yang berulang kali diteriakkan anggota kelompok sastra ini menimbulkan emosi bagi sebagian besar pengunjung pagelaran. Belum lagi penampilan gerak yang disuguhkan dalam simbol warna. Di awal pementasan, terlihat seseorang berpakaian putih-putih tengah dikejar-kejar segerombolan orang yang mengenakan setelan hitam-hitam.

Paras takut tampak keluar dari wajah seorang berpakaian putih-putih itu. Tapi, upayanya menghindari dari kejaran gerombolan hitam sia-sia. Mereka senantiasa membayangi si putih setiap kali si putih mencoba tuk menjauh. Adegan ini tidak berlangsung tanpa *background*. Alunan minor musik akustik mengiringi tiap gerak anggota kelompok Bengkel Sastra. Ditambah lagi deklamasi puisi Helvy yang seolah mengantarkan alur cerita dari setiap gerak yang ditampilkan.



“A k u bertanya pada diri sendiri: benarkah ini terjadi di negeri kami?”

“Lalu ku lihat di televisi ada anak kecil memilih bunuh diri hanya karena tak bisa bayar uang sekolah”

“Karena tak mampu menebus ijazah juga karena tak bisa membeli mie instan”

Begitu kira-kira penggalan puisi yang dibacakan Helvy. Tidak bernada platonis namun realistis, Helvy mengisahkan cerita nyata yang seringkali dihadapi masyarakat. Helvy dan Teater Bengkel Sastra berupaya memotret pelbagai persoalan publik. Mereka hendak menyuguhkan cerita yang muncul akibat dari perilaku maladministrasi dan korupsi oleh pejabat negara. “Melalui dramatisasi puisi, kami hendak memberi penyadaran untuk kaum muda agar mereka menjauhi praktik maladministrasi dan korupsi,” ungkapnya usai pentas.

Apa yang mereka tampilkan adalah salah satu bentuk dari upaya pencegahan maladministrasi dan korupsi yang digagas Ombudsman Republik Indonesia dan Komisi Pemberantasan Korupsi

(KPK). Dalam kegiatan bersama, dua lembaga negara independen ini merayakan Hari Sumpah Pemuda dengan menggelar Sastra Integritas di Universitas Indonesia. Pementasan deklamasi puisi menjadi fokusnya. Sasarannya jelas para tunas bangsa. “Acara ini adalah untuk pemuda yang memiliki integritas serta berani melawan maladministrasi dan

korupsi,” ungkap Ombudsman Bidang Pencegahan, Hendra Nurtjahjo.

Selain dramatisasi puisi oleh Helvy dan Teater Bengkel Sastra, pembacaan puisi juga disampaikan aktivis antikorupsi, Adhie M Masardi. Juru Bicara Kepresidenan di era Presiden Abdurrahman Wahid ini mendeklamasikan dua puisi: “Aku Ingin Menulis Puisi yang Bisa Memberantas Korupsi” dan “Negeri Para Bedebah”. Puisinya sekaligus membuka gelaran kegiatan ini sekaligus menghentak ratusan penonton yang sebagian besar terdiri atas para mahasiswa.

Tidak ketinggalan, Hendra Nurtjahjo juga menyumbangkan lima puisi yang menginspirasi pemuda. Di antaranya puisi yang berjudul “Menimbang-nimbang Korupsi”, “Sajak Benang Kusut”, “Derita Wong Cilik”, dan “Gerak Ombudsman dan Negara Birokratik.”

Upaya membangun integritas di kalangan pemuda pun mengejawantah dalam kegiatan ini. Penandatanganan pakta integritas oleh perwakilan Badan Eksekutif Mahasiswa (BEM) Se-Jabodetabek diterakan dalam selembur papan berlapis kertas polos. Di antaranya berasal dari UNJ, UI, BSI, YAI, Uni-

versitas Pancasila dan UNAS. Tidak ketinggalan Wakil Ketua KPK, Adnan Pandu Praja dan Ombudsman Bidang Penyelesaian Laporan, Petrus Beda Peduli turut menerakan tanda tangannya bersama dengan puluhan tanda tangan mahasiswa.

Dalam sambutannya, Petrus Beda Peduli, menjelaskan Ombudsman RI dan KPK akan terus bersinergi melawan maladministrasi dan korupsi. Beda KPK dan Ombudsman RI, menurut dia, terletak pada fokus pengawasannya. KPK fokus pada penyalahgunaan kewenangan yang berdampak kerugian negara sementara Ombudsman RI mengawasi penyalahgunaan kewenangan yang berdampak pada kerugian publik.

“Semoga pagelaran ini menjadi inspirasi bagi seluruh komponen bangsa agar mendorong terciptanya integritas bangsa,” ucap Petrus.

Selain praktik maladministrasi, Adnan Pandu Praja, dalam paparannya, juga menyoroti persoalan korupsi. Koruptor, menurut dia, ada karena saat menjadi pejabat, mereka tanpa melalui tes integritas. “Apa itu tes integritas?” tanyanya.

Integritas, pada dasarnya, adalah kejujuran. Orang sehat, ungkap dia, ada tiga jenis: kesehatan fisik, mental dan spiritual. Spiritual inilah yang menaungi integritas.

Acara pagelaran ini ditutup dengan penampilan duo musisi akustik Endah n Rhesa. Dengan penampilannya selama 30 menit, pasangan suami-istri ini berhasil membuat ceria penonton yang hadir dalam kegiatan pagelaran. Tidak ketinggalan, pesan anti maladministrasi dan antikorupsi juga kerap didengarkan kepada penonton. “Ayo cegah maladministrasi dan korupsi,” seru Endah.(SO)



Empat Bulan Demi Secarik Kertas

Matahari sudah tinggi, ketika ojek yang dinaiki Fitrianti berhenti tepat di depan salah satu bank swasta terbesar di Palembang. Dari sebrang jalan itu, dia bisa melihat banyaknya kendaraan yang parkir di halaman kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang.

Setelah menyebrang jalan Demang Lebar Daun dan melewati halaman depan yang dipenuhi kendaraan bermotor, Fitrianti tiba-tiba mengerutkan dahinya. Rasa kaget bercampur khawatir muncul begitu dia melihat puluhan orang berbaris di belakang jendela untuk mengambil Akta Kelahiran. Fitrianti paham betul apa yang dirasakan oleh orang-orang itu. Dia yang datang dengan menaiki ojek lebih dari 10 menit juga telah merasakan panasnya kota Palembang siang itu.

Bukan dirinya yang ia khawatirkan, melainkan Dhea Andini, putri pertamanya yang baru berusia empat tahun. Dia mengaku khawatir jika putri pertamanya harus ikut antrre seperti mereka, namun ia juga tidak mungkin meninggalkannya sendirian di rumah.

“Kebetulan suami sedang kerja, di rumah sudah

tidak ada orang lain, jadi mau tidak mau Dhea saya ajak. Tapi kondisinya seperti ini, *kan kasihan Dhea,*” kata dia kepada tim ORI yang tengah melakukan kegiatan supervisi di lokasi, 10 Juni 2013 lalu.

Meski begitu, Fitrianti enggan mengurungkan niatnya untuk membuat Akta Kelahiran. Ia sadar, tidak lama lagi putrinya akan memasuki taman kanak-kanak. Sudah barang tentu, Akta Kelahiran menjadi syarat wajib bagi calon peserta didik. Fitrianti yang baru pertama kali masuk ke kantor itu pun mulai bergerak cepat. Dia langsung membaca informasi mekanisme pembuatan akta pencatatan sipil yang terpampang di dinding dekat pintu masuk.

Selain papan itu, di beberapa sisi kantor dinas tersebut juga terdapat beberapa informasi yang cukup membantunya. Seperti informasi daftar biaya resmi yang sesuai dengan Perda Kota Palembang Nomor 30 Tahun 2011. Kemudian informasi tentang jenis layanan, syarat pendaftaran kelahiran, sampai keterangan waktu penyelesaian pelayanan paling lambat sampai tujuh hari.

Setelah menyerahkan semua berkas persyaratan,

Fitriyanti duduk di ruang tunggu. Seiring dengan rasa lelahnya yang terus bertambah, Fitriyanti merasa perlu mencari tempat yang lebih nyaman, untuk itu diapun bertanya pada petugas yang kebetulan lewat didekatnya. Namun, entah karena petugas itu sedang sibuk atau memang tidak tau, orang berseragam yang juga tidak mengenakan *name tag* itu terus berjalan sambil menyuruh Fitriyanti untuk bertanya pada petugas yang lain.

Fitriyanti pasrah, dia berharap namanya lekas dipanggil. Tetapi kenyataan berkata lain, namanya tidak juga kunjung dipanggil. Setelah hampir dua jam menunggu, dia mulai curiga ada yang tidak beres dengan sistem antreannya. Kecurigaan itu dipicu dari perkataan laki-laki paruh baya yang berdiri di sampingnya. Orang itu mengaku sudah mengantri sebelum temannya datang, namun teman yang datang belakangan justru dipanggil lebih cepat.

Tepatnya sesuai jam jam makan siang berakhir, namanya baru dipanggil. Setelah membayar denda karena terlambat membuat Akta Kelahiran anaknya yang telah berusia lebih dari satu tahun, Fitriyanti pun diberi tanda terima berkas.

“Berkas ini harus disimpan baik-baik dan diserahkan pada saat pengambilan Akta Kelahiran. Kirakira empat bulan lagi Aktanya sudah bisa diambil,” kata seorang petugas di loket penerimaan berkas kepada Fitriyanti. Kontan, ia kaget. Padahal sesuai dengan informasi yang dibacanya, seharusnya rentan waktu pengambilan Akta Kelahiran dengan penerimaan tanda terima berkas, dengan keterangan anak lebih dari satu tahun itu cukup tujuh hari.

Jalan pintas di Satlantas

Pagi-pagi sekali Sahlan dan anak gadisnya, Rafika, sudah sampai di halaman Satuan Lalu Lintas Polresta Palembang. Mereka sengaja pergi meninggalkan rumahnya di daerah Sukarini sedini mungkin agar tidak terjebak antrian panjang para pemohon SIM.

Sejak lulus SMA, Rafika yang kini kuliah di salah satu universitas swasta di Palembang sudah berkali-kali mengatakan keinginannya agar diizinkan membawa sepeda motor ke kampus. Jarak antara kampungnya di Jambé-Sukarini, sampai Universitas Muhammadiyah Palembang dan tidak pastinya jadwal transportasi masal selalu menjadi alasan Rafika. Namun sebagai orang tua, Sahlan merasa tidak nyaman jika membiarkan anaknya

pergi menggunakan sepeda motor tanpa memiliki SIM.

Sahlan hanya duduk di ruang tunggu sementara Rafika melewati tahap demi tahap proses pembuatan SIM dengan lancar. Baru pada ujian praktik, Rafika ternyata gagal menjalaninya dengan baik. Motor yang dinaikinya sempat keluar garis saat ujian ketrampilan langsung siang itu. Sesuai dengan standar layanan, Rafika-pun gagal mendapatkan SIM pertamanya siang itu.

Belum hilang rasa kecewa karena gagal ujian praktik, Sahlan dan Rafika didatangi seorang yang mengaku bisa menolong untuk mendapatkan SIM dengan cara praktis. Dengan mahar Rp 300 ribu, orang itu menjanjikan SIM pada hari itu juga. Rafika pun tergiur.

Namun, harapannya segera kandas. Sahlan merasa tidak sepekat dengan cara-cara pintas seperti itu. Baginya, kalau Rafika belum lulus mengikuti ujian praktik, berarti dia memang belum cukup pantas untuk membawa kendaraan bermotor.

Praktik-praktik maladministrasi yang terjadi di Satlantas Polresta serta kantor Disdukcapil Kota Palembang tersebut merupakan beberapa temuan khusus yang didapatkan tim ORI selama mengadakan supervisi di Kota Palembang. Supervisi awal dilakukan oleh tim ORI perwakilan setempat pada 10 Juni hingga 27 Agustus 2013. Supervisi lanjutan dilakukan bersama tim ORI pusat yang dipimpin Wakil Ketua ORI, Azlaini Agus, pada 2 hingga 4 September 2013.

Hasil temuan supervisi dari delapan instansi pemerintahan itu kemudian dipresentasikan dalam seminar pada 5 September 2013. Dalam seminar yang digelar di Grand Zuri Hotel Kota Palembang itu, seluruh instansi terkait memberikan tanggapan dan menjanjikan perbaikan atas temuan-temuan yang didapat tim ORI.

Pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang mengakui, hingga saat ini masih memiliki beberapa masalah dalam pelayanan. Kedepan, mereka akan berusaha untuk memperbaiki seluruh kekurangan itu. Terkait loket di jendela yang tidak memenuhi syarat mereka mengatakan itu hanya sebagai loket tambahan karena saat itu terjadi kelebihan pengguna layanan. Begitu juga dengan penyelesaian Akta Kelahiran yang sampai empat bulan, jika tidak sedang *overload* umumnya memang cukup tujuh hari saja.(SO)



Menuntut Hak Berbuah Bentak

Setelah mengirim bertumpuk-tumpuk bungkus keripik pisang ke beberapa toko, siang itu Andi memacu sepeda motornya ke Jl. Pramuka No.01 Rajabasa, Bandar Lampung. Hari itu, Selasa 2 April 2013, genap lima tahun setelah Andi melakukan perpanjangan pajak lima tahun pertamanya.

Bagi Andi, kantor yang memiliki atap berwarna merah dan selalu dipenuhi dengan kendaraan berotor itu bukan lagi tempat yang asing. Hampir setiap tahun dia rutin memperpanjang STNK sepeda motor yang dibelinya di tahun 2008 silam. Dia paham betul jalur-jalur yang harus dilalui untuk memperpanjang STNK. Bahkan, beberapa papan informasi yang terdapat di kantor itu juga sudah tidak asing lagi baginya.

Beberapa informasi standar seperti jenis, persyaratan, biaya pelayanan, mekanisme penerbitan STNK dan jangka waktu penyelesaian pelayanan sudah dia baca berkali-kali setiap akan memperpanjang STNK. Saat itu, meskipun memang ada perbedaan antara perpanjangan tahunan dengan perpanjan-

gan lima tahunan, namun Andi sudah mempelajari perbedaan itu baik-baik. Seluruh persyaratan seperti KTP, STNK asli beserta foto copynya dan foto copy BPKB sudah dia siapkan sebelum berangkat mengantar keripik pisang dagangannya.

Setelah menyerahkan seluruh berkas permohonan perpanjang pajak STNK tersebut ke loket penyerahan berkas. Andi langsung duduk di ruang tunggu yang cukup bagus. Namun sayang, saat itu AC diruang tertutup itu mati sehingga udara terasa panas. Mungkin karena itu, sebagian besar pengguna layanan lebih memilih untuk berdiri di depan loket penyerahan TNKB. Beberapa di antaranya bahkan seperti dibebaskan keluar masuk ruangan tanpa alasan yang jelas.

Setelah hampir dua jam menunggu, akhirnya Andi bisa menuju ke tempat pembayaran pajak STNK. Andi pun segera menyerahkan slip pembayaran dan uang sebesar biaya pajak petugas. Seperti biasanya, selesai membayar pajak, Andi juga memperoleh bukti pelunasan pembayaran pajak. Namun,

sebelum dia membawa bukti pembayaran pajak tersebut ke loket pengambilan TNKB untuk mengambil pelat nomor yang baru, dia sempat melihat kejanggalan pada jumlah uang kembalian dan uang yang tertera di bukti pembayaran itu.

Andi langsung kembali ke tempat pembayaran dan mengatakan selisih pembayaran seperti yang ia pahami. Dia ingat betul tulisan "antisuap" yang dibuat cukup besar dan jelas serta dan berada di tempat yang strategis. Karenanya, Andi yakin ada potongan biaya administrasi lain. Kemungkinan yang diprediksinya adalah petugas itu lupa atau salah menghitung. Namun, setelah berusaha menjelaskan dengan baik-baik Andi justru diberlakukan dengan kasar.

Kepada tim ORI dia bercerita bahwa petugas di loket atau ruang kasir berperilaku kasar dengan membentak dan memukulnya. Padahal hal itu terjadi karena adanya kesalahan dari petugas pelayanan yang memberikan pengembalian biaya tidak sesuai dengan jumlah yang ada di STNK.

Mengingat adanya praktik mal-administrasi yang ditemui itu, tim ORI berinisiatif bertindak sebagai pengguna layanan dan menyampaikan keluhan-keluhan yang ada. Namun SMS yang tim ORI kirimkan ke No pengaduan [082181452006](tel:082181452006) seperti tidak pernah dibaca. Beberapa kali coba dihubungi juga tidak pernah diangkat.

Jam karet dokter

Meski tidak besar, ruang tunggu di RSUD A. Dadi Tjokrodipo cukup representatif. Dari ruang tersebut, bisa dengan mudah mempelajari berbagai macam informasi terkait alur dan syarat pelayanan beberapa jaminan kesehatan, tarif, loket pembayaran, hingga apotek. Hari itu, Diana membawa anaknya, Radit, yang baru berumur lima tahun untuk diperiksa. Sudah beberapa hari ini, tubuh anaknya panas dan sering batuk-batuk.

Setelah mendaftar di ruang registrasi, Diana langsung bergegas ke poli anak. Setelah beberapa menit menunggu ternyata tidak ada satupun di antara ibu-ibu yang membawa balita itu dipanggil, termasuk Diana. Merasa ada yang tidak beres, Diana berinisiatif untuk bertanya kepada petugas informasi. Saat itu petugas informasi mengatakan bahwa dokter yang menangani anak akan segera tiba, dan pengguna layanan diminta untuk bersabar menunggu.

Sudah satu jam lebih, dokter yang dimaksud petugas informasi belum juga tiba. Sedang pasien yang berdatangan semakin banyak. Tidak hanya anak-anak, beberapa diantaranya juga ada orang dewasa dan orang lanjut usia.

Datangnya para pasien itu sebenarnya bukan masalah bagi Diana, di tangannya sudah ada nomor antrean yang angkanya berada di urutan

depan. Bekal sudah dia bawa dari rumah dan tempat duduk pun sudah dia dapatkan. Namun, seiring bertambahnya pengujung, semakin bertambah juga jumlah orang yang berani merokok di area rumah sakit. Padahal sudah jelas ada peringatan yang melarang merokok dilingkungan itu, tapi kenyataannya petugas pelayananpun tidak ada yang berani menertibkan mereka.

Hati Diana semakin resah ketika jam tangannya menunjukkan pukul 10.00 pagi. Itu seharusnya adalah waktu untuk menjemput anak pertamanya yang baru masuk SD. Setelah hampir memutuskan untuk datang dilain waktu, tak lama berselang dokter yang menangani poli anak akhirnya datang. Sesuai dengan nomor antrean, Diana dan Radit pun masuk ruang periksa.

Praktik-praktik maladministrasi yang terjadi di RSUD A. Dadi Tjokrodipo dan Samsat Kota Bandar Lampung tersebut merupakan beberapa temuan khusus yang didapatkan tim ORI selama mengadakan supervisi di Kota Bandar Lampung, Provinsi Lampung.

Supervisi awal dilakukan tim ORI perwakilan tidak secara serentak berturut-turut, namun acak dan ada jarak waktunya mulai 2 April hingga 18 Juni 2013. Supervisi lanjutan dilakukan bersama tim ORI pusat yang dipimpin oleh Anggota Ombudsman Bidang Pengawasan, Pranowo Dahlan, pada 2 sampai 4 September 2013.

Hasil temuan supervisi dari delapan instansi pemerintahan itu kemudian dipresentasikan dalam seminar pada 5 September 2013 di Hotel Amalia Kota Bandar Lampung. Dalam seminar itu, seluruh instansi terkait memberikan tanggapan dan menjanjikan perbaikan

atas temuan-temuan yang didapat tim ORI.

Pada saat itu pihak RSUD A. Dadi Tjokrodipo berjanji akan berusaha meningkatkan layanan dengan memperbaiki setiap kondisi yang tidak baik. Terkait banyaknya pengujung yang merokok, pihak rumah sakit mengaku sudah berkali-kali mengingatkan para perokok, tapi peringatan itu tetap tidak dihiraukan. (SO)





Kembali Lagi Esok Hari

Haroli sehari-harinya bekerja di sebuah bengkel motor di Kota Banda Aceh. Pendidikan ia tempuh hanya sampai SMP. Sekarang usianya 23 tahun. Ia menjadi tulang punggung keluarga lantaran ayahnya meninggal sejak usianya 10 tahun. Dari hasil kerjanya itu, ia bisa membeli motor bekas seharga Rp 3 juta dari seorang teman. Hanya, ia belum memiliki SIM sehingga merasa was-was tiap kali melintas di jalanan.

Haroli menyempatkan izin kepada bos bengkelnya agar diberi waktu untuk mengurus SIM. Pak bos, begitu ia menyapa majikannya, memberikan izin kepada Haroli. Tetapi sebelum Haroli berangkat, ia sempat meminta uang gajinya selama sebulan, karena saat itu juga adalah waktu penerimaan gaji. Uang itu akan digunakan untuk keperluan mengurus SIM.

Pukul 11.30 WIB Haroli berangkat. Ia berangkat menggunakan motor yang baru ia beli tersebut. Sekitar 15 menit kemudian ia sampai di Polres Banda Aceh. Sesampainya di sana ia merasa kebingungan mencari tempat pendaftaran SIM baru. Haroli melihat loket informasi. Bergegas ia menghampiri, namun tidak ada petugas yang bisa ditemui dalam loket itu.

Dengan kebingungan itu, akhirnya Haroli memberanikan diri untuk bertanya kepada orang di sampingnya. Kemudian orang itu memberi

tahu tempat pendaftaran. Tibanya di tempat itu, Haroli tidak membaca persyaratan apa pun, sehingga petugas memberinya waktu untuk melengkapi syarat pembuatan SIM baru.

Pada pukul 12.00 WIB perlengkapan syarat-syarat telah terpenuhi, Haroli langsung menuju tempat pendaftaran, setibanya disana ternyata tidak ada petugas. Lalu Haroli ditegur oleh petugas kebersihan kalau kantor sudah tutup. Haroli merasa bingung yang kedua kalinya, karena di papan ada tulisan jam layanan 09.00-12.30 WIB. Pemuda itu kecewa karena masih ada waktu sekitar setengah jam.

Keesokan harinya, Haroli menyempatkan berangkat agak lebih pagi. Setibanya di Polres, ia sempat membaca besaran biaya untuk pembuatan SIM baru, namun hal itu tidak terlalu jelas karena tertutup kursi. Ketika Haroli mulai melangkah ke tempat pendaftaran, tiba-tiba seseorang datang menawarkan pengurusan SIM secara singkat tanpa tes dan praktik. Biaya yang harus dikeluarkan itu adalah Rp 400 ribu. Haroli hanya bisa terdiam. "Kemarin saya ke sini tapi keburu tutup sebelum daftar. Ya sudah saya terima saja tawaran calo daripada tertunda-tunda lagi," kata dia kepada tim Ombudsman Republik Indonesia yang tengah melakukan kegiatan supervisi di lokasi, 27 Agustus 2013 lalu.

Sebelum menerima tawaran calo itu, Haroli sempat menanyakan identitasnya. Haroli terkejut setelah mendengar kalau calo itu adalah petugas. Bahkan si calo itu menceritakan, bukan hanya petugas yang menjadi calo, tetapi juga dari tukang parkir ikut menjadi tim sebagai calo.

Calo itu menjanjikan dalam waktu cepat SIM bisa dipegang oleh Haroli. Ternyata hasilnya benar, hari itu juga Haroli bisa mempunyai SIM. Melalui calo itu, Haroli tak perlu mengikuti pelatihan mengemudi bersama LPK 'Cahaya Aceh'. Sertifikat dari lembaga pelatihan itu merupakan syarat wajib yang diminta tugas pendaftaran untuk membuat SIM baru.

Pada waktu bersamaan, STNK sepeda motor bekas yang baru dibelinya itu sudah hampir jatuh tempo. Haroli mengerti kalau itu perlu diperpanjang. Namun saat itu ia memikirkan uang untuk perpanjangan STNK cukup mahal. Karena saat itu dompetnya sudah cukup terkuras untuk pembuatan SIM. Haroli pun pergi menuju kantor Samsat Kota Banda Aceh yang letaknya tak begitu jauh dari Polres. Ia hanya ingin tahu berapa besaran biaya yang harus ia keluarkan. Setibanya di sana, Haroli menemukan biaya fotokopi Rp 500 per lembar. Harga senilai itu menurut Haroli cukup mahal. Ketika ditanya ke petugas, itu adalah harga kantor. Mengetahui hal itu Haroli langsung pulang.

Ketika Haroli mulai melangkah ke tempat pendaftaran, tiba-tiba seseorang datang menawarkan pengurusan SIM secara singkat tanpa tes dan praktik. Biaya yang harus dikeluarkan itu adalah Rp 400 ribu.

Sesampainya di rumah, Haroli merasa kebingungan mencari pinjaman uang. Haroli berpikir kalau harga foto copy mahal pasti harga perpanjangan STNK juga mahal. Ia merasa kebingungan yang sekian kalinya. Ia akhirnya mendapat pinjaman uang dari teman kerjanya sebesar Rp 250 ribu.

Esok harinya lagi, Haroli kembali izin pada bos bengkelnya. Bosnya pun kembali mengizinkannya. Haroli lansung menuju kantor Samsat. Setibanya disana, ia harus mengambil nomor antrian. Tetapi sebelum ia mengambil, ada seseorang menghampirinya. Dalam kesempatan itu, seseorang menawarkan perpanjangan STNK cepat dan tidak perlu melengkapi persyaratan perpanjangan STNK.

Haroli menemukan calo di dua instansi yang berbeda. Namun karena Haroli tidak mau repot dengan urusan STNK, kini ia harus membayar Rp 200 ribu. Calo itu tidak asing lagi bagi Haroli. Dari segi penampilannya mirip dengan petugas. Hal itu benar adanya ketika ia menanyakan idenditasnya. Bahkan orang itu menceritakan, masih ada orang luar yang juga berprofesi sebagai calo.

Urusan perpanjangan STNK telah dilakukan. Haroli juga melakukan cek fisik pada kendaraannya. Namun lagi-lagi ia harus sukarela tanpa kuitansi membayar Rp 10 ribu. Haroli terpaksa membayar senilai

itu karena uangnya memang tinggal sedikit. Padahal orang-orang di sampingnya banyak membayar Rp 30 ribu hanya untuk cek fisik kendaraan.

Setelah selesai memperpanjang STNK miliknya, Haroli menyempatkan berjalan-jalan di sekitar area kantor untuk mencari angin segar. Ia membaca spanduk yang bertuliskan 'Dimohon Tidak Mengurus Melalui Calo'. Haroli hanya tersenyum-senyum sendiri. Bahkan lebih anehnya, Haroli juga menyempatkan membaca tulisan 'Kawasan Bebas Merokok'. Pemuda itu kembali tersenyum-senyum karena di sekitarnya banyak orang merokok, tak terkecuali petugas.

Haroli sempat berbincang dengan orang yang kebetulan melakukan perpanjangan STNK. Orang itu bercerita kalau ia sudah hampir tiga jam menunggu perpanjangan STNK belum selesai. Sedangkan satandar waktu pelayanan perpanjangan STNK selama lima tahun selesai dalam 15 menit. Orang itu harus rela mengundur waktu pergi keluar kota. Padahal orang itu sudah membeli tiket bus yang dijadwalkan berangkat satu jam sebelumnya.

Mendengar cerita orang itu, Haroli ingin rasanya mengadukan kejadian ini. Ia melihat ada ada kotak saran yang cukup tertutup. Ia berharap bisa menuliskan keluh kesahnya tetapi tidak ada alat tulis di kotak itu. Kemudian Haroli melihat ada

nomor ponsel untuk pengaduan. Namun ketika Haroli mengirim pesan singkat, tidak ada balasan. Lebih parahnya lagi, ketika pemuda masuk dalam ruang pengaduan, ternyata petugas tidak mengerti dengan apa yang disampaikan Haroli.

Praktik-praktik maladministrasi yang Haroli merupakan beberapa temuan khusus yang didapatkan tim ORI selama mengadakan supervisi di Kota Banda Aceh. Supervisi dilakukan tim ORI pada 26 hingga 28 Agustus 2013.

Seminar hasil supervisi pelayanan publik di Kota Banda Aceh dilaksanakan pada hari Kamis, 29 Agustus 2013. Acara Pembukaan diawali dengan kata sambutan oleh Azlaini Agus, selaku Wakil Ketua Ombudsman Bidang Pengawasan. Selanjutnya kata sambutan dan sekaligus membuka oleh Sekretaris Daerah Kota Banda Aceh. Setelah Pembukaan, Acara selanjutnya adalah Sesi Paparan yang hasil supervisi pelayanan publik disampaikan oleh Ibu H. Azlaini Agus. Bertindak selaku moderator adalah Bapak Taqwadin Husen, Kepala Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Nanggroe Aceh Darrussalam. Kedelapan pimpinan instansi yang disupervisi hadir dan memberikan tanggapan. Seluruh instansi yang hadir berjanji melakukan perbaikan atas temuan-temuan yang dipaparkan.(SO)



"Mimpi, Galih Widyannggo Lungit (Swasta)"

Kala Poster dan Karikatur "Berbicara"

A picture is worth a thousand words. Demikian sebuah adagium seringkali kita dengar. Gambar bisa mencipta propaganda visual yang memuat gagasan kreatif. Lebih ringkas lagi, gambar menceritakan lebih dari seribu kata.

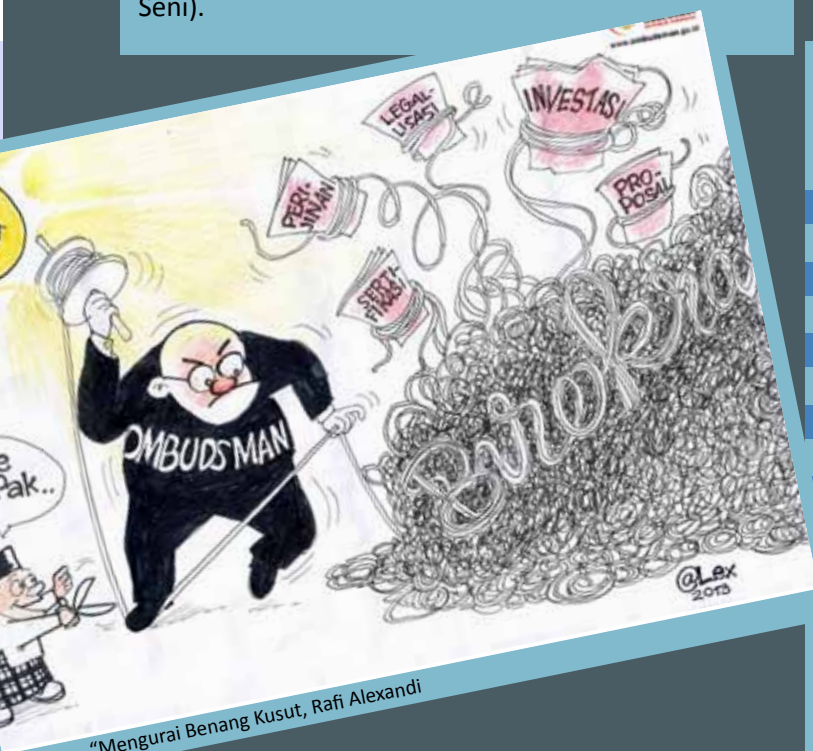
Alasan ini yang kemudian mendasari Ombudsman Republik Indonesia menyelenggarakan lomba desain poster dan karikatur pelayanan publik. Dengan mengangkat tema "menuju pelayanan publik yang lebih baik", Ombudsman RI mengundang partisipasi masyarakat memotret persoalan pelayanan publik dalam rupa gambar.



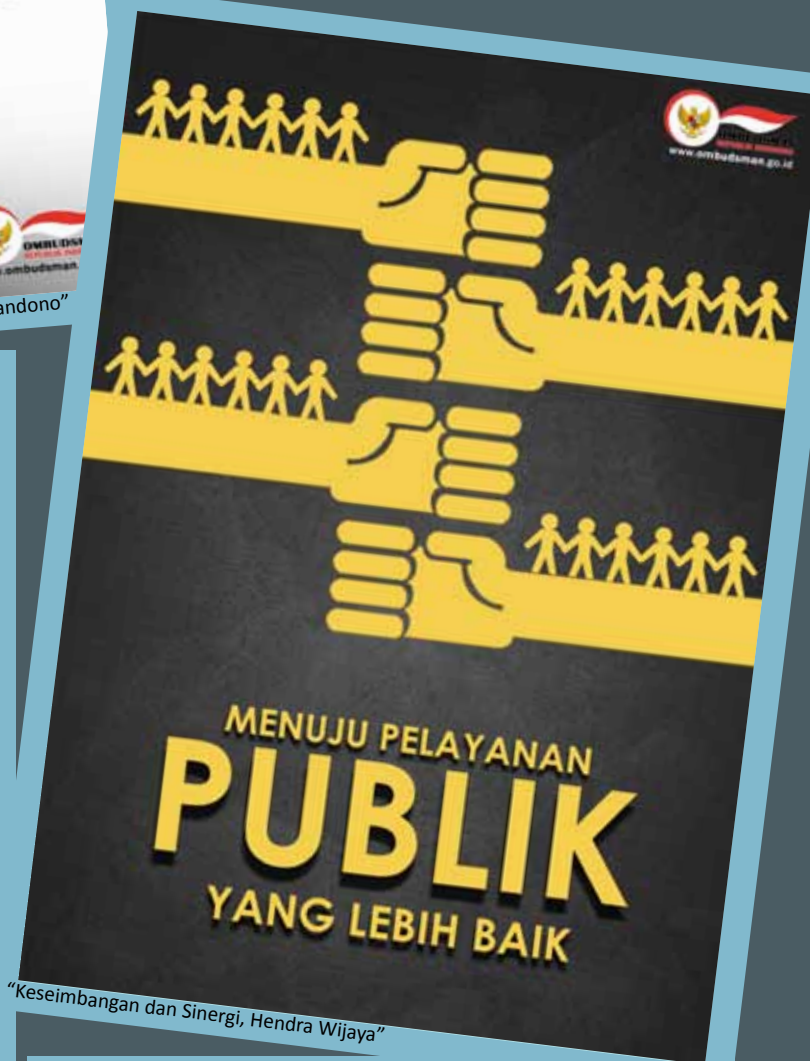
“Birokrasi Berbelit Rakyat Terhimpit, Ardian Danandono”

Sejak awal hingga akhir November 2013, Ombudsman menjangar secara online pelbagai poster dan karikatur dari kalangan pelajar, mahasiswa dan khalayak umum. Melalui facebook “SahabatOmbudsman” dan twitter “@sahabatnyaORI”, sejumlah poster dan karikatur mewarnai kedua media sosial tersebut.

Hingga pada akhirnya di bulan Desember 2013, jumlah karya yang masuk sebanyak 503 buah. Karya itu berasal dari khalayak umum yang tersebar di berbagai daerah dan mahasiswa di pelbagai perguruan tinggi. Tidak ketinggalan, sejumlah siswa sekolah menengah pun turut berpartisipasi. Di pengujung lomba, lima juri menjadi penentu pemenangnya. Para juri ini adalah mereka yang memiliki minat di bidang seni dan seorang profesional di bidangnya. Di antaranya adalah Sam C Bangun (Kritikus Seni Rupa/Akademisi) dan Rico J Ishak (Praktisi Seni).



“Mengurai Benang Kusut, Rafi Alexandi”



“Keseimbangan dan Sinergi, Hendra Wijaya”

Hasilnya, enam karya terbaik lahir dari lomba ini. Keenamnya adalah representasi dari tiap kategori yang dilombakan. Mereka itu adalah:

- M. Mahesa Malik (SMA Kosgoro Bogor)
- Kategori Terbaik Desain Poster Kategori Pelajar
- Hendra Wijaya (UNJ Seni Rupa)
- Kategori Terbaik Desain Poster Kategori Mahasiswa
- Tedi Siswoko (Ilustrator/Penulis)
- Kategori Terbaik Desain Poster Kategori Umum
- Rafi Alexandi (SMA PGRI 1 Kendal)
- Kategori Terbaik Karikatur Kategori Pelajar
- Ardian Danandono (UNS, Deskomvi)
- Kategori Terbaik Karikatur Kategori Mahasiswa
- Galih Widyanggo Lungit (Swasta)
- Kategori Terbaik Karikatur Kategori Umum

POTRET



POTRET



Mereka Berbicara tentang Ombudsman RI

Prof. Eko Prasodjo (Wakil Menteri PAN-RB)

Saya berharap bahwa Ombudsman RI sebagai salah satu lembaga yang menjadi leading sector dalam pelayanan publik ini bisa mengawal dan bisa menjadi salah satu inspirator bagi kementerian dan lembaga maupun pemerintah daerah dalam pelayanan publik



www.southeastasianstudies.uni-freiburg.de

Tri Rismaharini (Walikota Surabaya)

Saya berharap Ombudsman RI bisa menjadi penengah antara masyarakat dengan pemerintah. Karena tidak mudah memang untuk pemerintah bisa melayani setiap detail permintaan masyarakat. Tapi yang pasti, kami dari sisi pemerintah tentu akan menindaklanjuti setiap aduan masyarakat.



<http://www.asatunews.com/>

David Bobihoe Akib (Bupati Gorontalo)

Dengan keberadaan Ombudsman RI, kita (pemerintah) bisa mengoreksi hal-hal apa saja yang masih perlu untuk kita benahi ke depan, sehingga ini menjadi suatu kewajiban bagi pemerintah daerah untuk memperbaiki. Karena di era sekarang ini keluhan masyarakat sudah semakin gencar. Di lain pihak kemampuan pemerintah itu terbatas. Maka dengan adanya kerja sama dan evaluasi yang dilaksanakan oleh Ombudsman RI, maka kita bisa mengetahui secara persis potret kita sebenarnya, sehingga itu akan kita perbaiki dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.



<http://www.ashared.com/>

Alisa Wahid (Jaringan Gusdurian Indonesia)

Ayo bantu perbaiki pelayanan publik Indonesia dengan melaporkan setiap kesulitan dalam mendapatkan layanan publik ke Ombudsman RI. Bebas biaya dan terbuka untuk umum.



<http://vokasi.ui.ac.id/>

Helvy Tiana Rosa (Penulis)

Belakangan ini, masyarakat mulai mengetahui harus mengadu ke mana kalau sudah bingung dengan persoalan pelayanan publik yang tidak bisa diatasi. Ya pasti mengadunya ke Ombudsman RI. Saya kira Ombudsman RI perlu didukung oleh seluruh lapisan masyarakat. Mari kita dukung Ombudsman RI untuk membenahan pelayanan publik dan jangan lupa harus mulai dari diri kita.



Adhie M Massardie (Aktivis)

Harapan saya untuk Ombudsman RI adalah lembaga ini harus bekerja sama secara intensif dengan kepolisian, kejaksaan dan juga KPK. Mereka bisa bersama-sama melakukan pemberantasan korupsi, karena korupsi di Indonesia ini tidak cukup diberantas oleh KPK semata. Satu lagi, temuan Ombudsman RI harus bisa diangkat ke level pengadilan tipikor. Jika itu bisa terjadi, maka Ombudsman RI bisa menjadi lembaga yang cukup disegani.



Endah n Rhesa (Musisi)

Melalui Ombudsman RI, masyarakat bisa mengambil bagian untuk menjadi salah satu sistem yang memperbaiki sistem. Alasannya karena memang masyarakat perlu sekali lembaga seperti ini. Pemerintah sudah memiliki sistem. Namun pada praktiknya, ada saja kekurangan atau penyimpangannya. Disini Ombudsman RI mengambil tindakan. Harapan kita untuk Ombudsman RI semoga gaungnya semakin terdengar terutama di kalangan bawah.(SO)





Front



Back

Administrasi dalam Tanda Petik

Judul Buku	: Memahami Maladministrasi
Penerbit	: Ombudsman Republik Indonesia
Penulis	: Hendra Nurtjahjo, Yustus Maturbongs Diani Inda Rachmitasari
Tahun Terbit	: 2013
Tebal Buku	: 39 halaman
Harga	: Gratis

Bagi sebagian orang, kata “administrasi” tentu tidak asing lagi. Asosiasinya berkaitan dengan pencatatan, pengarsipan dan pengorganisasian dokumen. Kita pun kerap kali menganggap persoalan administrasi sebagai praktik salah ketik, keliru catat atau tata arsip yang berantakan. Pertanyaannya kemudian adalah: apakah penilaian seperti itu tepat?

Sedikit menoleh pada Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), salah satu definisi “administrasi” adalah usaha dan kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan kebijakan untuk mencapai tujuan. Definisi ini secara langsung memperluas pemahaman kita akan arti “administrasi”. Sekaligus melepas batas pemahaman yang selama ini melekat di benak sebagian orang mengenai administrasi sebagaimana dikemukakan di paragraf mula.

Dari sudut pandang ini, akhirnya diperoleh pemahaman ihwal pelanggaran administrasi yang sering kita dengar sebagai maladministrasi. Kata ini merujuk pada praktik penyimpangan penyelenggaraan pelayanan publik oleh penyelenggara negara sebagaimana tertuang dalam UU Nomor 25/2009 tentang Pelayanan Publik dan UU Nomor 37/2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

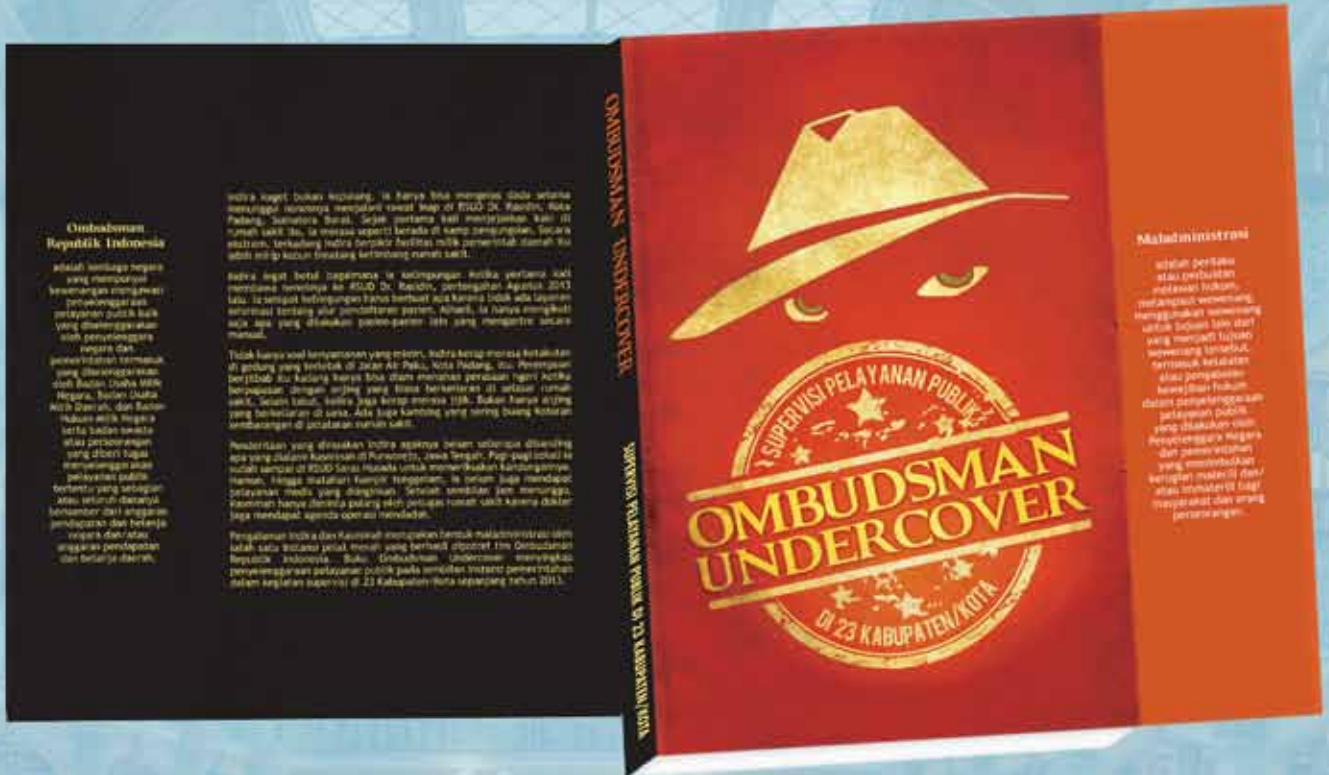
Akan tetapi, lagi-lagi, tidak banyak orang mengetahui apa itu maladministrasi dan contoh perilakunya serta cara membenahinya. Namun saat ini, mereka yang ingin memahami maladministrasi dan berupaya untuk memperbaiki penyelenggaraan pelayanan publik tidak perlu khawatir. Buku “Memahami Maladministrasi” telah terbit. Koleksi buku terbaru Ombudsman RI ini didukung sepenuhnya oleh *Strengthening Access to Justice in Indonesia* (SAJI) Project-UNDP.

Buku ini tidak memuat halaman yang begitu banyak. Hanya ada 39 halaman di luar pendahuluan dan daftar isi. Dengan jumlah halaman seperti itu, publik tidak memerlukan banyak waktu untuk membacanya. Cukup meluangkan diri kurang dari sejam, maka pembaca telah memperoleh gambaran lengkap mengenai maladministrasi dan pelayanan publik.

Pembaca juga tidak perlu mengernyitkan dahi saat membaca buku ini. Penggunaan bahasa yang sederhana membuat buku ini mudah dipahami oleh semua lapisan masyarakat. Pembahasan pelbagai pasal dalam dua undang-undang (UU 25/2009 dan 37/2008) juga ditulis dengan sistematis dan uraian yang ringkas namun tetap memuat substansi.

Di bagian akhir, pembaca juga disuguhkan dengan aneka contoh laporan masyarakat yang terlilit praktik maladministrasi beserta cara penyelesaiannya. Contoh 12 kasus maladministrasi dalam buku ini pun cukup memberikan pemahaman kepada pembaca. Sebagaimana dipaparkan di atas, dalam sejam, pembaca dapat langsung memahami arti maladministrasi sehingga kata “administrasi” tidak lagi dipahami sebagai administrasi dalam tanda petik.(SO)

SEGERA HADIR !



Ombudsman Republik Indonesia

adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan untuk meneliti, memeriksa, dan mengawasi pelaksanaan tugas oleh aparatur negara dan penyelenggara negara dan pejabat publik yang dilibatkan dalam pelaksanaan tugas tersebut yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik dan melindungi hak-hak masyarakat.

Indra Nugri Dukaer Ningsih, ia hanya bisa mengemil dada setana menyalak menunya mendaki rumah sempit di RT02 Di. Kandang, Kota Padang, Sumatera Barat. Sejak pertama kali menjepit, kali ini rumah sakit itu, ia merasa seperti berada di kamp pengungsian, lokasi estafet. Uniknya Indra sempat berfoto muka pemerintah dalam foto yang tidak boleh dibagikan ke orang lain.

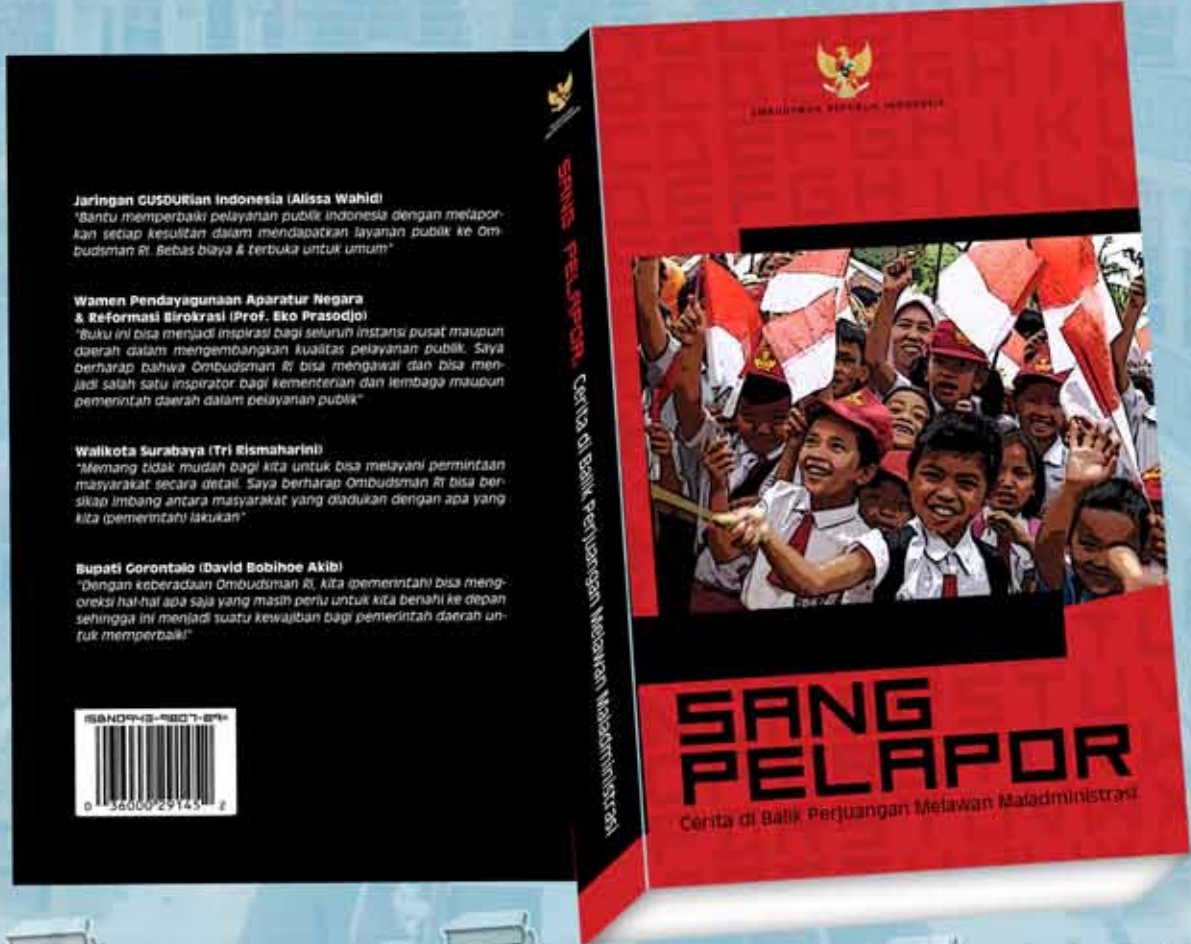
Indra ingat betul bagaimana ia ditugaskan untuk pertama kali memeriksa rumah sakit di RT02 Di. Kandang, Kota Padang, Sumatera Barat. Sejak pertama kali menjepit, kali ini rumah sakit itu, ia merasa seperti berada di kamp pengungsian, lokasi estafet. Uniknya Indra sempat berfoto muka pemerintah dalam foto yang tidak boleh dibagikan ke orang lain.

Penelitian yang dilakukan Indra semakin berat karena diawasi oleh aparat yang berkedudukan di RT02 Di. Kandang, Kota Padang, Sumatera Barat. Sejak pertama kali menjepit, kali ini rumah sakit itu, ia merasa seperti berada di kamp pengungsian, lokasi estafet. Uniknya Indra sempat berfoto muka pemerintah dalam foto yang tidak boleh dibagikan ke orang lain.

Penelitian Indra dan Kurniawan semakin berat karena diawasi oleh aparat yang berkedudukan di RT02 Di. Kandang, Kota Padang, Sumatera Barat. Sejak pertama kali menjepit, kali ini rumah sakit itu, ia merasa seperti berada di kamp pengungsian, lokasi estafet. Uniknya Indra sempat berfoto muka pemerintah dalam foto yang tidak boleh dibagikan ke orang lain.

Maladministrasi

adalah bentuk atau perbuatan maladministrasi yang merugikan masyarakat yang menimbulkan kerugian bagi masyarakat. Maladministrasi adalah bentuk atau perbuatan maladministrasi yang merugikan masyarakat yang menimbulkan kerugian bagi masyarakat.



Jaringan Gusdurian Indonesia (Alissa Wahid)

"Bantu memperbaiki pelayanan publik Indonesia dengan melaporkan setiap kesulitan dalam mendapatkan layanan publik ke Ombudsman RI. Bebas biaya & terbuka untuk umum"

Wamen Pendayagunaan Aparatur Negara & Reformasi Birokrasi (Prof. Eko Prasodjo)

"Buku ini bisa menjadi inspirasi bagi seluruh instansi pusat maupun daerah dalam mengembangkan kualitas pelayanan publik. Saya berharap bahwa Ombudsman RI bisa mengawal dan bisa menjadi salah satu inspirator bagi kementerian dan lembaga maupun pemerintah daerah dalam pelayanan publik"

Walikota Surabaya (Tri Rismaharini)

"Memang tidak mudah bagi kita untuk bisa melayani permintaan masyarakat secara detail. Saya berharap Ombudsman RI bisa bersikapimbang antara masyarakat yang diladukan dengan apa yang kita pemerintah lakukan"

Bupati Gorontalo (David Bobihoe Akib)

"Dengan keberanian Ombudsman RI, kita (pemerintah) bisa mengoreksi hal-hal apa saja yang masih perlu untuk kita benahi ke depan sehingga ini menjadi suatu kewajiban bagi pemerintah daerah untuk memperbaiki"



Form Kuesioner Majalah “Suara Ombudsman RI”

Berikan tanda silang (x) atau tanda lingkaran (o) pada masing-masing jawaban sesuai dengan pilihan Anda.

- A. Jenis Kelamin : 1. Laki-laki 2. Perempuan
 B. Pekerjaan : 1. Swasta 2. PNS
 C. Usia :
- Apakah Anda mengetahui bahwa Ombudsman RI menerbitkan Majalah Suara Ombudsman RI?
 1. Tidak tahu 2. Tahu
 - Seberapa sering Anda membaca Majalah Suara Ombudsman RI?
 1. Tidak pernah
 2. Sering tetapi tidak setiap edisi/terbitan
 3. Selalu disetiap edisi/terbitan Majalah Suara Ombudsman

Berikut adalah indikator penilaian kualitas Majalah Suara Ombudsman RI, harap berikan penilaian untuk masing-masing indikator tersebut. Skala penilaian 1 – 10.

No	Indikator Penilaian	Nilai									
1	Penggunaan bahasa/tata bahasa	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2	Kedalaman isi/materi artikel	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3	Tata letak/lay out	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4	Keragaman materi/artikel	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5	Komposisi jumlah halaman per artikel	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6	Kesesuaian <i>design</i> gambar, ilustrasi, foto dengan tema tulisan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7	Gaya penulisan (ficer atau opini)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8	Keterpaduan cover/halaman depan dengan isi tulisan utama	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9	Aktualitas isi artikel/materi majalah	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10	Skala Informatif dari isi artikel/materi majalah yang diterbitkan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Berikut adalah rubrik yang terdapat pada Majalah Suara Ombudsman RI, harap berikan **penilaian tingkat kesukaan** Anda pada masing-masing rubrik tersebut. (Skala penilaian 1 – 10).

No	Rubrik Suara Ombudsman	Nilai/Tingkat Kesukaan									
1	Investigasi (foto dan tulisan kecil tentang investigasi)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2	Jeda (karya sastra puisi/cerpen mengenai pelayanan publik)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3	Kabar Perwakilan (ficer kabar/informasi dari perwakilan)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4	Kanal (berita/ficer kegiatan lembaga)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5	Kilas (artikel/berita pendek kegiatan lembaga)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6	Mozaik (ficer atau ungkapan terima kasih pelapor)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7	Oasis (opini tentang pelayanan publik)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8	Potret (artikel serupa ensiklopedia mengenai pelayanan publik)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9	Sapa (surat dari pembaca majalah)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10	Tajuk (pengantar redaksi ihwal materi majalah)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11	Utama (beberapa ficer ihwal laporan kegiatan lembaga)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Berikut adalah rubrik yang terdapat pada Majalah Suara Ombudsman, harap berikan **saran** Anda pada masing-masing rubrik tersebut.

No	Rubrik Suara Ombudsman	Saran/Masukan untuk masing-masing Rubrik
1	Investigasi (foto dan tulisan kecil tentang investigasi)	
2	Jeda (karya sastra puisi/cerpen mengenai pelayanan publik)	
3	Kabar Perwakilan (ficer kabar/informasi dari perwakilan)	

4	Kanal (berita/ficer kegiatan lembaga)	
5	Kilas (artikel/berita pendek kegiatan lembaga)	
6	Mozaik (ficer atau ungkapan terima kasih pelapor)	
7	Oasis (opini tentang pelayanan publik)	
8	Potret (artikel serupa ensiklopedia mengenai pelayanan publik)	
9	Sapa (surat dari pembaca majalah)	
10	Tajuk (pengantar redaksi ihwal materi majalah)	
11	Utama (beberapa ficer ihwal laporan kegiatan lembaga)	

3. Menurut Anda, apakah **Tampilan (Bentuk) Majalah Suara Ombudsman RI** menarik perhatian Anda untuk membacanya?

1. Tidak menarik perhatian 2. Menarik perhatian 3. Sangat menarik perhatian

4. Jika tidak menarik, sebutkan Alasannya :

..... Menurut Anda, apakah **informasi/isi artikel** yang disajikan dalam Majalah Suara Ombudsman RI menarik perhatian Anda untuk membacanya ?

1. Tidak menarik perhatian 2. Menarik perhatian 3. Sangat menarik perhatian

5. Jika tidak menarik, sebutkan Alasannya :

Secara keseluruhan berikan point/nilai (skala 1-10) untuk Majalah Suara Ombudsman menurut Anda?

Nilai Secara Keseluruhan	Nilai									
Point/Nilai Majalah Suara Ombudsman	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

6. Sebutkan saran dan Kritik Anda guna perbaikan Majalah Suara Ombudsman berikutnya?

.....

----- **TERIMA KASIH ATAS KERJASAMANYA DALAM PENGISIAN KUESIONER INI** -----

KUPON UNDIAN Suara Ombudsman RI	
Tuliskan identitas diri Anda di bawah ini untuk diikutsertakan dalam undian yang diselenggarakan Redaksi Majalah "Suara Ombudsman RI". Tersedia berbagai macam door prize dan merchandise menarik bagi sepuluh (20) responden yang beruntung.	
Nama	:
Nomor KTP	:
No. Telepon	:
Alamat Email :	



SIJARA **ombudsman RI**

mengucapkan

Selamat Tahun Baru

2014





**siap
melayani**

**tanpa
DISKRIMINASI**

**menuju pelayanan publik
yang lebih baik**