

EDISI KE-7/II SEPTEMBER-OCTOBER 2014



ombudsman RI

MENGAWAL PELAYANAN PUBLIK UNTUK REPUBLIK



PELAYANAN
PUBLIK

Menilik PELAYANAN PUBLIK di Tahun Politik

Utamakan Standar Layanan

POLEMIK

LAYANAN PUBLIK

DAN

PUNGLI

DI SEKITAR KITA

Narasumber:

DANANG GIRINDRAWARDANA

Ketua Ombudsman RI

IBNU HAMAD

Kapus Informasi Dan Humas Kemendikbud

SUHARDI

Direktur Program Prisma Resource Centre-LP3ES

SABTU 22 NOVEMBER 2014
PUKUL 09.00 - 11.00 WIB

104.6FM Jakarta | 91.3FM Bandung | 89.8FM Semarang | 97.0FM Yogyakarta | 104.7FM Surabaya | 95.1FM Medan
87.6FM Palembang | 104.2FM Pekanbaru | 100.5FM Dumai | 92.4FM Kendari | 97.5FM Pontianak | 104.3FM Banjarmasin
92.5FM Muaro Jambi | 96.9FM Banda Aceh | 87.7FM Samarinda | 95.6FM Bontang | 93.9FM Makassar | 96.5FM Cirebon

SINDO
TRIJAYA FM
104.6 JAKARTA

AFILIASI:

98.5FM HARMONY Serang | 103.6FM PASS FM Cilegon | 96.5FM KOS FM Kuningan | 106.1FM RARI FM Cianjur | 104.1FM GSTAR Garut
98.9FM THOMSON Pamanukan | 107.7FM CBS Sukabumi | 92.7FM JUSYAN Sumedang | 94.0FM SEBAYU Tegal | 89.9FM ARDHANA Kebumen
100.4FM MANGGALA Kudus | 104.9FM MERAPI INDAH Magelang | 88.8FM VICA Purbalingga | 104.2FM YES RADIO Cilacap | 107.3FM KARAVAN Soto
102.3FM MS Pekalongan | 107.3FM PESONA BAHARI Kendal | 91.1FM ANDALUS Malang | 96.2FM TAS Kediri | 94.1FM SALSABILA Sampang
103.1FM GBS Banyuwangi | 89.9FM LINTAS FM Bojonegoro | 92.7FM OKE FM Nganjuk | 94.4FM CORO PRO PANCA Madiun
93.6FM WARNA FM Pasuruan | 96.5FM GLOBAL FM Denpasar | 106.8FM RADIO SWIB FM Karangasem | 96.7FM GLOBAL FM Mataram
95.2FM RADIO OISVIRA Sumbawa Besar | 103.5FM DMWS Kupang | 100FM SAI FM Bandar Lampung | 103.5FM SANTANA Bengkulu
103.7FM ARTHA RADIO Manna Bengkulu | 102.9FM CUK FM Jambi | 80.0FM GRESS Batam | 105.0FM PESONA Padang | 104.6FM B FM Belitung
104.8FM X-TRA FM Singkil | 89.4FM CWS FM Manado | 97.9FM TRIVANA FM Minahasa | 95.2FM RAS FM Mamuju
100.2FM MARCONY FM Peliwali Mandar | 96.2FM MATAHARI Poso | 101.0FM NEBULA NADA Palu | 90.8FM RADIO NADA Gorontalo
104.5FM RAMERA FM Melawi | 104.2FM BRAVO Palangkaraya | 96.0FM BORNEO Samarinda | 102.7FM DMS Ambon | 89.2FM DIAHI FM Ternate
101.1FM ROCK Jayapura | 99.6FM SWAMENAS Asmat | 97.5FM EL MARKHO Sorong

www.sindotrijaya.com



f Sindo Trijayafm

@SindoTrijayaFM

21B 9E 10A

redaksi@sindotrijaya.com

MNC TOWER Lt 15 Jl. Kebon Sirih No. 17 Jakarta 10340 T. +62-21 3923555 (Hunting) F. +62-21 3927001

Pelayanan Publik Lima Langkah



“Medio Mei 2014 boleh jadi merupakan saat “tersibuk” bagi Edhie Wibowo (35 tahun). Setiap sore selepas jam kerjanya selesai, dia selalu menarik gas motornya keras-keras agar bisa tiba di rumahnya dengan segera....” **6**

Kanal
**Sebuah Rekomendasi
untuk Gubernur Jokowi 27**

Gubernur diminta menjatuhkan sanksi kepada pejabat dan pelaksana di Suku Dinas P2B dan Tata Ruang yang melakukan maladministrasi.

**Wawancara: Dering Panggilan
Mystery Shopping di Den Haag 37**

“Sebenarnya, kami sudah lama merencanakan pelaksanaan *mystery shopping* di instansi pemerintah yang menjalankan pelayanan publik. Namun hingga saat ini, penerapan metode pengukuran kualitas pelayanan publik tersebut belum terwujud.”

Tajuk **4**
Sapa **5**
Utama **6**
Kanal **25**
Kabar Perwakilan **28**

Wawancara **37**
JEDA **40**
KILAS **42**
Investigasi **44**
Mozaik **52**

Resensi **53**

Pelayanan Beretik di Tahun Politik

Meskipun sayup terdengar, penancangan tahun 2014 sebagai tahun inovasi pelayanan publik oleh Kemenpan patut dianggap sebagai angin segar. Masyarakat layak berharap, atas penancangan ini sebagian haknya dalam bernegara dapat lebih dinikmati. Angan untuk mendapatkan kemudahan bagi bermacam urusan keseharian mereka dalam memanfaatkan perangkat layanan publik pun bersambut asa.

Pada sisi yang berbeda, angka 2014 sangat lekat dengan 'canangan' sebagai tahun politik. Ingar bingar pemilu dan pilpres bergaung di seantero nusantara. Menjadi magnet pembicaraan, sekaligus polarisasi kepentingan. Sementara para pelayan publik berinovasi menuju public interests, di saat bersamaan akan sangat mungkin lingkungan birokrasi terjebak ke dalam arus political interests.

Maka biarlah menjadi sekedar pengingat bahwa di antara kedua interests tersebut terdapat 'membran' yang disebut etika.

Alasan mendasar harus hadirnya pelayanan publik adalah adanya public interest atau kepentingan publik yang wajib dipenuhi oleh pemerintah, karena pemerintahlah yang dibebani tanggung jawab. Dalam memberikan pelayanan ini pemerintah diharapkan secara profesional melaksanakannya, dan harus mengambil keputusan politik secara tepat mengenai siapa mendapat apa, berapa banyak, dimana, kapan, dan sebagainya.

Sementara tuntunan atau pegangan kode etik atau moral secara memadai dalam penyelenggaraan pelayanan publik belum menjadi variabel yang populer. Asumsi bahwa semua aparat pemerintah adalah pihak yang telah teruji pasti selalu membela kepentingan publik atau masyarakatnya, tidak selamanya benar. Birokrasi masih dipersepsikan belum memiliki "independensi" dalam bertindak etis, atau dengan kata lain, tidak ada "otonomi dalam beretika".

Alasan lain adalah peluang melakukan tindakan melawan etika yang berlaku dalam pemberian pelayanan publik sangat besar. Pelayanan publik tidak sesederhana sebagaimana dibayangkan, atau dengan kata lain begitu kompleksitas sifatnya, dalam konteks nilai pemberian pelayanan maupun mengenai cara terbaik pemberian pelayanan publik itu sendiri. Kompleksitas dan ketiakmenentuan ini mendorong pemberi pelayanan publik mengambil langkah-langkah profesional yang (hanya) didasarkan kepada diskresi. Dan keleluasaan inilah yang sering menjerumuskan penyelenggara pelayanan publik atau aparat pemerintah cenderung bertindak melawan kode etik atau tuntunan perilaku yang ada.

Semoga saja inovasi pelayanan publik yang digagas banyak pihak di tahun politik ini serta ke depan tidak hanya sebatas lip service, namun juga mampu menyentuh sungguh-sungguh substansi pembenahan moral dan etika dalam melayani publik. ●



MENGAWAL PELAYANAN PUBLIK UNTUK PUBLIK

Penanggung jawab:

Danang Girindrawardana

Pengarah:

Kartini Istikomah

Pemimpin Umum:

Budiono Widagdo

Pemimpin Redaksi:

Hasymi Muhammad;

Staf Redaksi:

Fatma Puspitasari, Marsetiono, Agus

Muliawan, Sri Ikawati, Tria M,

Tri Lindawati, Andi, Asep Wijaya,

Chasidin, Irsan, Zainal M,

Ahmad Sobirin

Fotografer:

G. Junior,

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) 52960894-95

Faks. (021) 5296907-08

Website: www.ombudsman.go.id

e-mail: suara@ombudsman.go.id

: Suara Ombudsman RI

: @suaraombudsman

MAJALAH RESMI OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA

TIDAK DIPERJUALBELIKAN



Alicia Saqina - Utun Kayu, Jakarta Timur

Teruntuk redaksi majalah Ombudsman. Sejak penerbitannya yang pertama, saya selalu mencermati artikel yang ada di tiap edisi Majalah Suara

Ombudsman RI. Menurut saya, materi yang disajikan dalam majalah ini sangat menarik. Terutama pada artikel yang mengangkat tema-tema pelayanan publik yang buruk di sejumlah unit pelayanan pemerintahan. Hanya saja, terkadang penyajian sebagian foto yang melengkapi artikel seringkali terlalu bersifat seremonial. Sehingga pembaca berpandangan, tak ada kesan

santai dan mengena atas misi yang diemban lembaga. Selain itu, sebagian tulisan, meski sedikit, juga masih ada yang bernuansa hard news yang terkadang membosankan. Saya berharap semoga majalah ini bisa terus berinovasi dan senantiasa beradaptasi dengan ekspektasi pembaca. Salam.

Redaksi

Terima kasih atas catatan yang disampaikan. Semoga Alicia bisa semakin baik dalam memahami pelayanan publik dan maladministrasi. Kami akan senantiasa berinovasi agar masyarakat pembaca semakin mengerti hak dan kewajibannya dalam menerima pelayanan publik. Termasuk berinovasi dalam ragam tulisan dan foto. Terima Kasih. ●

Riri Febriana - Universitas Brawijaya, Malang

Halo redaksi,
Sebelumnya saya mau mengucapkan selamat untuk Majalah Suara Ombudsman RI yang sudah sampai edisi ketujuh. Dengan adanya majalah ini, saya banyak mendapatkan informasi terkait pelayanan publik terutama tentang maladministrasi.

Pada catatan ini, saya ingin memberikan saran kepada Ombudsman RI agar bisa mengadakan sosialisasi ke kampus-kampus di seluruh Indonesia. Sehingga mahasiswa bisa lebih kritis dan berani melaporkan segala bentuk maladministrasi yang terjadi baik itu di lingkungan kampus maupun masyarakat luas. Terima kasih redaksi.

Redaksi

Saran yang menarik. Pada 2013, kami telah melakukan sosialisasi di pelbagai perguruan tinggi baik swasta maupun negeri di sejumlah provinsi. Namun begitu, pada 2014 ini, kami juga tengah merencanakan aksi serupa dengan format kegiatan yang lebih berbeda ke beberapa kampus. Semoga kampus yang dituju salah satunya adalah kampus Riri. Terima Kasih. ●



Tiara Chalista - Pancoran, Jakarta Selatan

Halo redaksi, saya tertarik sekali membaca artikel-artikel dan tulisan di majalah Ombudsman ini. Saya ingin memberi masukan, mungkin akan lebih menarik kalau dalam majalah ini lebih diperbanyak gambar-gambar ilustrasi dan ada halaman khusus untuk kalangan muda, sehingga majalah ini dapat "fit in" di semua kalangan usia. Terima kasih redaksi.

Redaksi

Salam Chalista. Usul bagus. Kami akan senantiasa memperbarui majalah ini agar bisa enak dibaca dan mudah dipahami materinya oleh semua kalangan, termasuk generasi muda. Terima Kasih. ●



Layanan Publik dalam Lima Langkah

Medio Mei 2014 boleh jadi merupakan saat “tersibuk” bagi Edhie Wibowo (35 tahun). Setiap sore selepas jam kerjanya selesai, dia selalu menarik gas motornya keras-keras agar bisa tiba di rumahnya dengan segera. Tujuannya hanya satu: menyaksikan siaran berita di depan layar televisinya. Memang pada waktu itu, pemberitaan seperti menjadi program favorit bagi sebagian orang yang gemar mengikuti informasi politik nasional. Apalagi di tengah masa penghitungan suara Pemilu Legislatif yang akan “menelurkan” sejumlah anggota parlemen untuk periode 2014-2019.

Pada fase penghitungan suara ini, lelaki yang tinggal di sekitar Senin, Jakarta Pusat itu laiknya menyaksikan laga sepak bola yang mempertandingkan klub kesukaannya. Dia seperti tersihir dengan “quick count” serta analisis politik dari sejumlah kalangan pemerhati politik nasional yang pandai menyampaikan prediksi politiknya. Sihir ini yang kemudian memaksa Edhie untuk segera pulang ke rumah agar tidak ketinggalan informasi seputar partai jagoannya. Bahkan dia sibuk memelototi televisi hingga larut malam sampai enggan beringsut dari tempat duduknya.

Sebenarnya, Edhie memilih ton-tonan politik ini bukan tanpa alasan. Dia sudah merasa jenuh dengan birokrasi berbelit yang kerap kali

ditunjukkan sejumlah unit layanan di instansi pemerintah. Sebut saja pengurusan perpanjangan KTP, Kartu Keluarga atau Surat Pindah Domisili. Belum lagi pengurusan Sertifikat Hak Milik (SHM) lahan dan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) serta pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Dia merasa pada sektor itu masih saja ada “rintangan” yang harus dia hadapi. Misalnya kutipan liar dalam bentuk uang untuk memperlancar layanan atau proses pengurusan yang tertunda-tunda.

Dengan mengikuti perkembangan informasi politik itu, pria yang bekerja di bagian pemasaran ini berharap bisa mengenali sejumlah kelompok politik yang memiliki perhatian serius dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Menurutnya, pelayanan publik adalah isu terpenting setelah pemberantasan korupsi. Alasannya karena seluruh masyarakat dari lapisan terbawah hingga paling atas pasti bersentuhan langsung dengan pelayanan publik. Sehingga isu ini harus menjadi perhatian serius

bagi seluruh politisi yang akan berlaga di gelanggang politik nasional. “Jangan sampai isu pelayanan publik tenggelam,” harapnya.

Perhatian Edhie semakin tebal pada isu pelayanan publik jelang Pemilihan Presiden dihelat pada Juli 2014. Konsentrasinya menyaksikan



pemberitaan di televisi seperti tak terpecahkan. Dia pun sibuk menjajaki kalimat per kalimat pada sejumlah berita di media cetak yang menampilkan isu politik nasional. Seperti tak mau ketinggalan informasi, dia baca habis rubrik politik-nasional pada tiga surat kabar terkemuka setiap pagi sebelum berangkat kerja. Motivasinya masih sama. "Agar saya tidak salah pilih pemimpin karena saya mengidamkan pemimpin negara yang peduli pada layanan publik," tegasnya.

Barangkali harapan seperti itu bukan semata milik Edhie Wibowo. Sebagian besar masyarakat tentu menginginkan penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas. Bukan pelayanan yang ala kadarnya

disajikan secara asal-asalan. Bukan juga pelayanan yang pengurusannya tak terbatas waktu alias berlarut-larut. Atau pelayanan yang cepat namun berujung pada pengutipan uang yang dasarnya tidak jelas. Pelayanan publik berkualitas adalah serangkaian upaya melayani masyarakat yang dilakukan secara profesional dengan ketentuan layanan yang tegas mengatur hak dan kewajiban penyelenggara dan pengguna layanannya.

Berangkat dari keresahan itu, Ombudsman Republik Indonesia kemudian melakukan telaah guna

Keterangan fotonya...???

menentukan langkah perbaikan kualitas pelayanan publik. Salah satunya dengan menetapkan lima langkah peningkatan kualitas pelayanan publik. Lima langkah ini bertitik tolak pada standar pelayanan yang menjadi amanat UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik. Standar Pelayanan menjadi frasa penting karena hanya dengan standar ini suatu pelayanan dapat diukur kualitasnya dan diketahui kepuasannya menurut pengguna layanan. Dengan begitu, publik selaku pengguna layanan bisa memperoleh layanan yang prima dan berkualitas.

Ketua Ombudsman RI, Danang Girindawardana, menyebutkan, langkah pertama dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik adalah memastikan instansi pemerintah pengampu unit layanan telah menyusun standar pelayanan. Untuk tahap ini, sebagian besar unit layanan pernah dan telah menyusun sebuah standar layanan sebagaimana karakter dari unit layanannya masing-masing. Berangkat dari tahap ini, fase berikutnya adalah menetapkan standar pelayanan tersebut. Lagi-lagi, penetapan sebuah standar juga sudah dilakukan sebagian besar unit layanan publik.

Pada tahap ketiga, menurut Danang, yang kemudian menjadi perhatian serius lembaga negara pengawas pelayanan publik ini, yakni implementasi standar pelayanan publik. Implementasi ini berarti mengumumkan atau menginformasikan atau memajang standar pelayanan agar diketahui seluruh pengguna layanan. Dengan ketampakan standar pelayanan tersebut, publik kemudian bisa mengetahui hak dan kewajibannya sebagai pengguna layanan. Begitu juga dengan penyelenggara negara. Mereka akan bertanggungjawab dalam memberikan layanannya di saat serangkaian standar pelayanan tampak jelas terlihat olehnya.



Penyerahan Predikat Kepatuhan UU Pelayanan Publik

Danang menegaskan, di tahap ketiga ini Ombudsman RI melakukan sederet upaya pemantauan ke sejumlah unit layanan guna memastikan ketampakan standar pelayanan sehingga bisa diketahui seluruh pengguna layanan. Proses pemantauan dilakukan di sejumlah unit layanan pada tingkat kementerian, lembaga dan pemerintah daerah. Hasil dari pemantauan ini diharapkan dapat menjadi bahan untuk upaya peningkatan kualitas pelayanan publik sekaligus pijakan untuk tahap selanjutnya: Tahap Efektivitas dan Kualitas Pelayanan Publik.

Tahap keempat ini yang akan mengukur efektivitas dan kualitas pelayanan publik pasca implementasi standar pelayanan. Dari penilaian efektivitas ini, tahapan akhirnya adalah kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Dua tahap ini yang akan menunjukkan linieritas antara

ketampakan standar pelayanan pada tahap ketiga dengan efektivitas layanan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Bila masih terdapat ketimpangan, perbaikan layanan dapat dengan mudah dilakukan dengan melihat data yang diperoleh dari proses tahap ketiga, keempat dan kelima.

Lima tahapan ini seharusnya menjadi perhatian para pemimpin negara yang peduli terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Karena

tanpa perhatian yang serius dari para pemimpin negara, peran lembaga negara pengawas pelayanan publik semata tidak akan bisa mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Upaya peningkatan layanan publik hanya berhasil bila dilakukan secara bersama oleh semua elemen masyarakat mulai dari sisi pemerintah, lembaga pengawas dan publik selaku penerima layanan. Semoga harapan Edhie dan masyarakat umum lainnya terkait pemerolehan layanan publik yang berkualitas bisa

Tahapan Penilaian Pelayanan Publik (ORI)

	Tahap I	Tahap II	Tahap III	Tahap IV	Tahap V
Kegiatan	Penyusunan Standar Pelayanan Publik	Penetapan Standar Pelayanan Publik	Implementasi Standar Pelayanan Publik	Efektivitas dan Kualitas Pelayanan	Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik
Pelaksana Penilaian			Ombudsman		

Tak Patuhi Standar Layanan, Penyelenggara Layanan Publik Bisa Dipecat?

Penyelenggara layanan publik patut berhati-hati. Pasalnya, mereka bisa dikenai sanksi pembebasan dari jabatan bilamana tidak menyusun, menetapkan dan mempublikasikan maklumat pelayanan.

Sanksi ini tercantum tegas dalam Pasal 54 UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik ayat 7 yang mengatur ketentuan sanksi. Pada poin tersebut, penyelenggara atau pelaksana layanan yang melanggar sejumlah ketentuan termasuk Pasal 15 huruf b terkait kewajiban penyelenggara layanan, terancam pemecatan atau pembebasan dari jabatan.

Ketua Ombudsman Republik Indonesia, Danang Girindrawardana, menyatakan, pimpinan lembaga atau kementerian yang mendapati unit layanan pub-

liknya tidak memajang maklumat layanan, maka mereka bisa mengganti penyelenggara atau pelaksana unit layanan tersebut.

“Artinya, mereka sudah tidak lagi berminat menjadi penyelenggara layanan dan minta untuk diganti dengan segera,” ungkapnya.

Untuk itu, Ombudsman Republik Indonesia mengajak kepada pimpinan kementerian dan lembaga untuk turut serta mendorong penyelenggara dan pelaksanaan unit layanan yang ada di bawahnya untuk segera memenuhi standar pelayanan sebagaimana tertuang dalam UU Pelayanan Publik. Dengan begitu, publik selaku pengguna layanan memperoleh kepastian layanan setiap kali mereka menggunakan jasa layanan di unit layanan publik. (ORI). • (ORI)

Menaati Sepuluh Kewajiban Layanan

Cut Zilvana (40 tahun) hanya bisa gigit jari. Berkas pengajuan izin usahanya lagi-lagi ditolak otoritas. Padahal, ibu dua anak ini sudah hampir tiga kali hilir-mudik rumah menuju unit layanan hanya sekadar meraih selembar kertas izin pendirian usaha. Dalam kurun waktu satu pekan, berkas yang dibawa Cut selalu berkekurangan.

Kali pertama datang, Cut diwajibkan membawa aneka berkas sebagai persyaratan. Pelbagai berkas tersebut kemudian dia lengkapi sesuai peneraturan petugas. Keesokan harinya, ketika tiba di kantor otoritas, ada satu salinan yang dianggap kurang, yakni salinan IMB beserta gambar bangunannya. Padahal, menurut ibu ini, pada saat dia pertama kali datang ke unit layanan, persyaratan itu tidak disampaikan petugas untuk dibawa. “Tapi ketika tiba saya di kantor untuk kedua kali, salinan IMB beserta gambar bangunannya diminta,” keluh Cut.

Kejadian serupa juga dia alami saat datang untuk ketiga kalinya. Dengan membawa berbagai berkas yang disyaratkan, Cut kembali harus menerima penolakan berkas yang tidak lengkap. Kali ini, dia tidak membawa surat keterangan pajak retribusi daerah. Menurutnya, surat itu tidak pernah disampaikan petugas unit layanan



sebagai salah satu persyaratan. Akan tetapi, ketika tiba saja surat itu menjadi syarat yang harus dipenuhi.

Pengalaman Cut Zilvana di atas bisa jadi dialami juga oleh sebagian orang yang hendak mengurus izin usaha di unit layanan publik. Boleh jadi juga, seluruh syarat pengajuan izin yang diminta petugas kepada Cut memang benar disyaratkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Namun, karena kejelasan akan persyaratan, prosedur dan waktu penyelesaian nihil, publik dibuat bingung sehingga harus bolak-balik mengurus kekurangan berkas persyaratan.

Kewajiban Penyelenggara Layanan

Sebenarnya, setiap unit pelayanan publik diwajibkan memenuhi standar pelayanan sesuai Pasal 15 dan Bab V UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik. Pemenuhan standar pelayanan ini dilakukan dengan cara memajang seluruh komponen standar pelayanan di unit layanan tempat masyarakat mengurus aneka macam layanan publik. Cara lain juga bisa dilakukan dengan menempel semua komponen standar di situs resmi unit layanan. Tujuannya agar masyarakat mendapatkan kejelasan layanan yang semestinya.

Keberadaan undang-undang pelayanan publik yang sudah ada sejak lima tahun lalu jelas bukan menjadi alasan bagi petugas unit layanan tidak mengetahui peraturan tersebut. Pemenuhan komponen standar pelayanan jelas merupakan suatu keniscayaan. Pasalnya, keberadaan standar itu bisa menjamin kepastian layanan bagi masyarakat sehingga mereka bisa mengetahui hak dan kewajibannya sebagai pengguna layanan.

10 Komponen Standar Pelayanan

Setidaknya, ada 10 komponen standar pelayanan yang harus disampaikan sebuah unit layanan publik kepada masyarakat. Komponen ini jelas teruang dalam Pasal 15 dan Bab V UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang inilah yang mestinya menjadi rujukan segenap unit pelayanan publik di instansi pemerintahan.

Kesepuluh komponen itu meliputi: Sistem Pelayanan Terpadu, Standar Pelayanan, Maklumat Pelayanan, Sistem Informasi Pelayanan Publik, Pelayanan Khusus, Pengelolaan Pengaduan, Penilaian Kinerja, Visi, Misi dan Moto, ISO 9001:2008 dan Atribut Petugas Layanan.

Penelitian Kepatuhan Standar Layanan

Berlandaskan UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik serta dalam upaya menjamin kejelasan layanan bagi masyarakat, Ombudsman Republik Indonesia, kemudian menginisiasi penelitian kepatuhan unit layanan publik terkait pemenuhan standar pelayanan sebagaimana ketentuan dalam UU Pelayanan Publik. Variabel penilaiannya mengacu pada 10 komponen standar pelayanan yang telah dikemukakan di atas.

Penilaian tersebut kemudian menghasilkan tiga jenis kategorisasi yang menggambarkan tingkat kepatuhan instansi pengampu unit pelayanan publik. Kategori itu digambarkan melalui zona merah, kuning dan hijau. Zona merah berarti tingkat kepatuhannya rendah, zona kuning merepresentasikan tingkat kepatuhan yang sedang dan zona hijau mewakili instansi dengan tingkat kepatuhan tinggi.

Ketua Ombudsman Republik Indonesia, Danang Girindrawardana, menjelaskan, tahapan penilaian ini merupakan fase awal perbaikan pelayanan publik melalui pemenuhan standar pelayanan. Penilaian ini disebut sebagai penelitian awal terhadap tingkat kepatuhan instansi pemerintah dalam memenuhi standar pelayanan

No	Variabel Penilaian	Komponen Indikator
1	Sistem Pelayanan Terpadu	Satu Atap/ Satu Pintu
2	Standar Pelayanan	1) Dasar hukum
		2) Persyaratan
		3) Sistem mekanisme dan prosedur
		a. SOP
		b. Bagan Alur
		4) Produk pelayanan
		5) Jangka waktu penyelesaian
		6) Biaya/ tarif
		7) Sarana, prasarana, atau fasilitas,
		• Ruang Tunggu
		• Pendingin Ruangan/ AC
		• Tempat duduk
		• Sarana Antrian (tiket)
		• Toilet
• Televisi		
• Loker/Meja Pelayanan		
• Tempat Parkir yang memadai		
8) Jumlah pelaksana		
9) A. Tata Tertib		
B. Kode Etik		

No	Variabel Penilaian	Komponen Indikator
3	Maklumat Layanan	Ketersediaan Maklumat Pelayanan
4	Sistem Informasi Pelayanan Publik	Ketersediaan Sistem Informasi Pelayanan Publik secara manual atau elektronik (Booklet/Pamflet/Banner/Website, dsb)
5	Pelayanan Khusus	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	1. Mempunyai unit pengaduan khusus yang mengelola unit pengaduan? 2. Pejabat Pengelola Pengaduan 3. Loker Pengaduan/Ruangan Pengaduan 4. Sarana Pengaduan (SMS/ Telpon/Fax/ email/ dll) pengaduan 5. Informasi prosedur/tata cara pengaduan 6. Informasi pengelolaan pengaduan yang dipajang di ruang pengelola pengaduan dan atau di ruang pelayanan
7	Penilaian Kinerja	Sarana pengukuran kepuasan pelanggan
8	Visi, Misi & Moto	Visi + Misi Motto
9	ISO 9001:2008	Adopsi ISO 9001:2008
10	Atribut	- Petugas penyelenggara layanan menggunakan pakaian seragam? - Petugas penyelenggara layanan menggunakan ID card?

anan publik. Program ini dimaksudkan untuk membantu para petugas unit layanan menyelenggarakan pelayanan publik sesuai amanat undang-undang pelayanan publik. Salah satunya membantu petugas mengelola pengaduan masyarakat terkait layanan yang ada di wilayah kerjanya. Pengelolaan pengaduan ini masuk ke dalam komponen standar pelayanan dan membawa semangat perbaikan layanan. Aduan masyarakat bisa menjadi umpan balik yang baik bagi unit layanan publik tersebut.

Pada akhirnya, perbaikan yang telah diupayakan tersebut kemudian diobservasi kembali untuk melihat sejauh mana perbaikan atas pemenuhan standar pelayanan publik tercapai. Meskipun pemenuhan standar pelayanan publik belum tentu berbanding lurus dengan kepuasan masyarakat, tapi setidaknya, kejelasan akan hak dan kewajiban penyelenggara maupun pengguna layanan dapat terang terlihat. Dengan begitu, pelbagai perbaikan dapat dibuat kemudian dalam upaya ke arah kepuasan pengguna layanan dan peningkatan kualitas pelayanan publik.(SO)

sebagai salah satu kewajiban yang harus disampaikan kepada masyarakat.

Fase kedua adalah penyampaian hasil penilaian kepatuhan kepada institusi yang menjadi obyek observasi. Pada tahap ini, institusi pemerintah itu diminta komitmennya dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik bagi masyarakat. Komitmen itu berupa pemenuhan standar pelayanan publik sebagaimana bunyi UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik.

Meskipun begitu, Ombudsman RI, selaku lembaga negara pengawas

pelayanan publik, tidak serta merta lepas tangan dalam hal pemenuhan standar pelayanan publik oleh instansi pemerintah. Pelbagai bimbingan teknis juga diusung guna menyamakan persepsi antara bunyi ketentuan, hasil penelitian Ombudsman RI dan kewajiban petugas unit pelayanan publik. Bimbingan ini kemudian melahirkan rencana kerja teknis perbaikan kualitas pelayanan publik melalui pemenuhan standar pelayanan.

Pasca melalui program bimbingan teknis, tahap selanjutnya adalah program pendampingan petugas pelay-



No	Kegiatan	Keterangan
1	Penelitian awal	Kegiatan observasi awal terhadap kepatuhan Kementerian/Lembaga dan Pemda
2	Koordinasi dengan Pimpinan Kementerian/Lembaga dan Kepala Daerah	Kegiatan penyampaian hasil penelitian awal kepada pimpinan Kementerian/Lembaga dan Kepala Daerah tentang tingkat kepatuhan UPP/SKPD terhadap UU 25 Tahun 2009, serta meminta komitmen pemenuhan/penyempurnaan standar pelayanan publiknya.
3	Bimbingan Teknis	Kegiatan pertemuan dengan UPP/SKPD (Minimal yang menjadi sampel observasi kepatuhan) dalam rangka pemaparan hasil observasi kepatuhan dari masing-masing UPP/SKPD, serta membahas rencana kerja.
4	<i>Coaching</i> /pendampingan lapangan dengan Inspektorat dan Kepala UPP/SKPD	Kegiatan Turun lapangan ke sampel penelitian UPP/SKPD bersama dengan inspektorat dan Kepala UPP/SKPD untuk mendokumentasikan kondisi existing, serta memberikan pengarahan bagaimana memenuhi indikator yang belum ada di UPP/SKPD
5	Monitoring	Kegiatan observasi lanjutan untuk mengukur kemajuan kepatuhan seluruh sampel UPP/SKPD
6	Pemberian Predikat Kepatuhan	Kegiatan memberikan piagam penghargaan kepada setiap UPP/SKPD yang berhasil mencapai kepatuhan tinggi. Dan disampaikan setiap tanggal 18 Juli 2014 di peringatan hari lahirnya UU 25 Tahun 2009

Memperbaiki Diri untuk Terus Melayani

Semangat perbaikan demi kepuasan layanan bagi masyarakat sudah selainya melekat di setiap unit pelayanan publik beserta awaknya. Semangat itu pula yang terpatri di Ombudsman RI saat menjadikan 18 kementerian yang menyelenggarakan pelayanan publik langsung kepada kelompok masyarakat/perorangan/instansi sebagai obyek oservasi.

1. Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia
2. Kementerian Keuangan
3. Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral
4. Kementerian Perindustrian
5. Kementerian Perdagangan

6. Kementerian Pertanian
7. Kementerian Kehutanan
8. Kementerian Perhubungan
9. Kementerian Kelautan dan Perikanan
10. Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi
11. Kementerian Pekerjaan Umum
12. Kementerian Kesehatan
13. Kementerian Sosial
14. Kementerian Agama
15. Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan
16. Kementerian Komunikasi dan Informatika
17. Kementerian Riset dan Teknologi
18. Kementerian Lingkungan Hidup dalam box

Dengan merujuk pada komponen-standar pelayanan yang terang tertuang dalam UU 25/2009, serangkaian program digagas Ombudsman RI. Mulai dari pelaksanaan survei, intervensi terfokus hingga survei lanjutan untuk mengukur tingkat kepatuhan Unit Pelayanan Publik pasca pelaksanaan intervensi terfokus dilakukan. Hasilnya, perbaikan yang signifikan. Berikut ini rekaman tahap demi tahan pemenuhan standar pelayanan di tingkat kementerian.

Melalui Fase Demi Fase Perbaikan

Hasil survei pertama kali pada 2014 menunjukkan bahwa beberapa kementerian berada pada tiga kategori kepatuhan: merah (patuh rendah), kuning (patuh sedang) dan hijau (patuh tinggi). Dari hasil itu, sejumlah kementerian yang berada di zona merah dan kuning yakin bahwa dalam waktu 2 sampai 3 bulan dapat masuk ke zona hijau. Hal ini membuktikan bahwa penelitian kepatuhan telah berhasil mendorong kementerian untuk berkomitmen segera memperbaiki pelayanan publik.

Misalnya saja Kementerian Pekerjaan Umum, dalam hal ini, Unit Pelayanan Izin Badan Usaha Jasa Konstruksi Asing. Unit ini berhasil memenuhi standar pelayanan publiknya dalam waktu yang tidak terlalu lama sehingga dapat mencapai nilai kepatuhan tinggi.



Dengan respon cepat, unit ini langsung meminta Ombudsman RI memantau perbaikan yang dilakukan. Waktunya pun terbilang lekas. Tiga hari saja.

Tidak jauh berbeda dengan Kementerian Pekerjaan Umum. Kementerian Perindustrian pada Unit Pelayanan Terpadunya juga berhasil mengubah zonasinya. Unit ini mencapai kepatuhan tinggi secara cepat dan berimplikasi juga kepada unit lainnya dalam hal pemenuhan standar pelayanan publik.

Dampak perbaikan itu bahkan mendorong hingga seluruh Unit Pelaksana Teknis (UPT) di Lingkungan Badan Pengkajian Kebijakan Iklim dan Mutu Industri (BPKIMI) Kementerian Perindustrian yang terdiri atas 23 UPT di seluruh Indonesia (11 Balai Besar, 11 Balai Riset dan Standarisasi Industri serta 1 Balai Sertifikasi Industri) untuk memenuhi seluruh kewajibannya dalam UU 25/2009.

BPKIMI bersama-sama dengan Ombudsman menyusun parameter dan indikator penilaian kinerja serta dilanjutkan dengan melakukan penilaian pelayanan publik 2014 kepada seluruh UPT di lingkungan BPKIMI tersebut. Upaya mendorong perbaikan pelayanan publik juga dilakukan oleh Kementerian Lingkungan Hidup hingga Unit Pelayanan Terpadunya mencapai kepatuhan tinggi.

Penelitian kepatuhan tidak hanya berhasil mendorong Unit Pelayanan Publik (UPP) di kementerian yang menjadi sampel penelitian saja untuk berkomitmen segera memperbaiki pelayanan publik tetapi juga telah menggugah semangat unit lainnya untuk berinisiatif memperbaiki dan

menyempurnakan standar pelayanan-publiknya seperti yang telah dilakukan oleh Kementerian Luar Negeri.

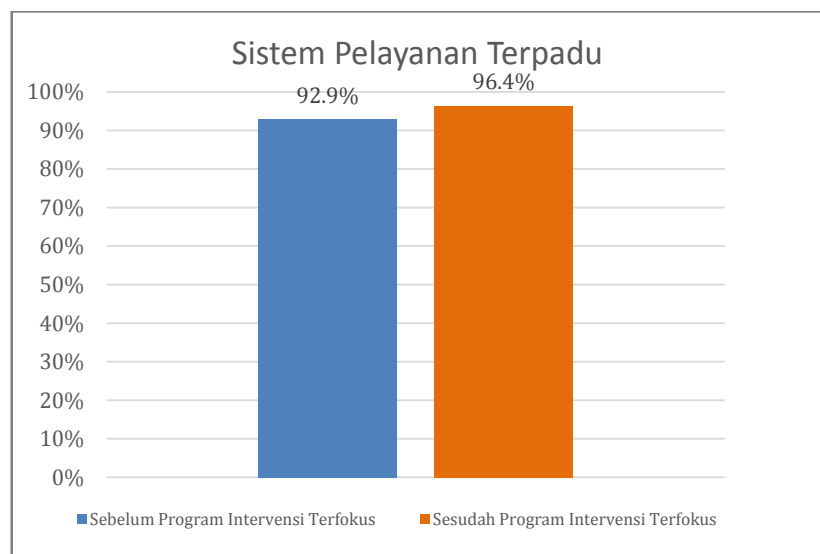
Kementerian Luar Negeri RI melalui Inspektorat Jenderal atas inisiatif sendiri melakukan koordinasi dan serangkaian kegiatan konsultatif dengan Ombudsman dalam rangka pelaksanaan Rencana Aksi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik 2014 di lingkungannya. Setelah Kementerian Luar Negeri melakukan *self assesment* terhadap standar pelayanan publiknya, kemudian Ombudsman melakukan

mencapai tingkat kepatuhan yang tinggi pula.

Potret Perbaikan Pelayanan Publik

Perbaikan kearah peningkatan kualitas pelayanan publik tidak hanya terjadi pada kementerian yang tersebut di atas. Sebanyak 18 kementerian yang menjadi obyek penelitian juga melakukan perbaikan serupa sebagaimana potret perkembangandalam pemenuhan standar pelayanan publik-berikut ini:

1. Sistem Pelayanan Terpadu



observasi untuk memverifikasi, dengan hasil bahwa dari 5 UPP yang dinilai, 4 UPP telah mencapai kepatuhan tinggi.

Seperti halnya Kementerian Luar Negeri, Balai Karantina Pertanian Kelas II Yogyakarta Kementerian Pertanian, atas inisiatifnya sendiri, berkoordinasi dengan Ombudsman terkait pemenuhan standar pelayanan publik. Hasilnya balai tersebut telah

Pada penilaian pertama di bulan Juni 2013, hanya 14,3% dari Unit Pelayanan Publik di kementerian yang mempublikasikan mengenai maklumat layanan. Pasca program intervensi, persentasenya meningkat menjadi 50% dari Unit Pelayanan Publik di kementerian yang mempublikasikan maklumat layanan tersebut.

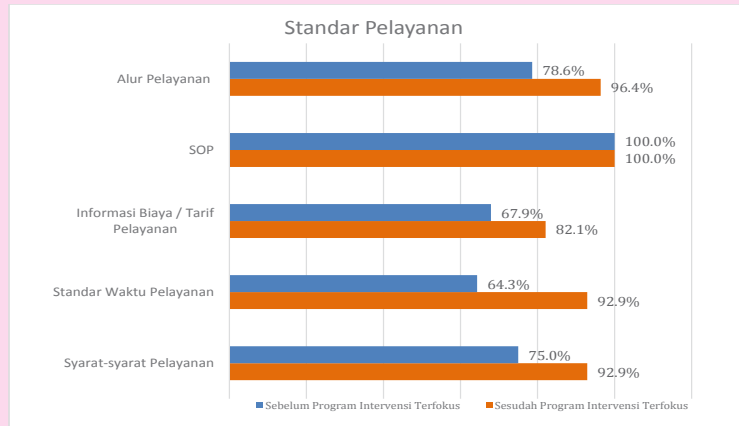
Selama program intervensi terfokus berlangsung, beberapa Unit

Pelayanan Publik di kementerian bahkan belum membuat maklumat layanan tersebut karena ketidaktahuan penyelenggara layanan terhadap pentingnya mempublikasikan maklumat layanan tersebut. Angka kenaikan sebesar 35,7% cukup signifikan mengingatkan ruh maklumat layanan adalah janji penyelenggara layanan terhadap pengguna layanan. Artinya ketika komitmen akan pelayanan yang terbaik dan sanksi yang dijanjikan dalam maklumat layanan sudah dibuat dan dipublikasikan, ada konsekuensi dari penyelenggara layanan untuk menepati janji tersebut dan takut akan sanksi yang mereka terapkan sendiri.

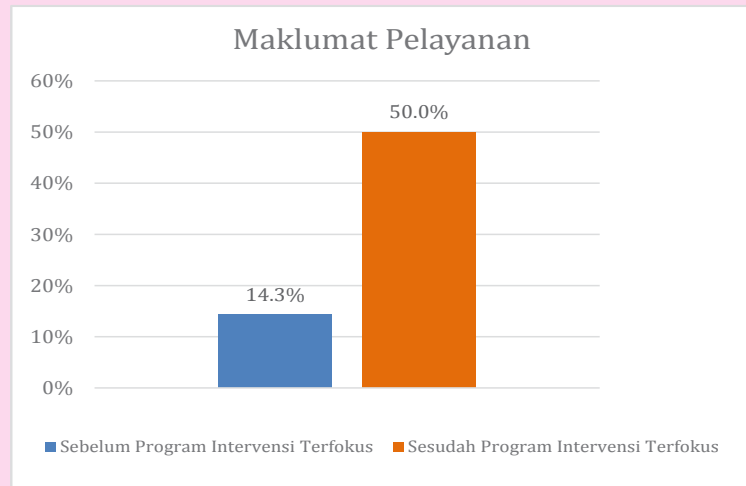
Pasca program intervensi terfokus yang dilaksanakan Ombudsman bersama-sama dengan Unit Pelayanan Publik di lingkungan kementerian, ada perubahan yang signifikan pada indikator aksesibilitas pengguna layanan bagi pengguna berkebutuhan khusus. Dalam rentang waktu 4 bulan, pembangunan fisik seperti ram, jalur rambatan, toilet khusus dibuat untuk kemudahan para pengguna layanan yang memerlukan kebutuhan khusus. Angka perkembangan sebesar 67,9% menunjukkan keberpihakan unit layanan publik di kementerian terhadap para pengguna layanan berkebutuhan khusus.

Berikut ini potret pemenuhan standar pelayanan di 34 lembaga berdasarkan variabel yang digunakan dalam penelitian kepatuhan Ombudsman:

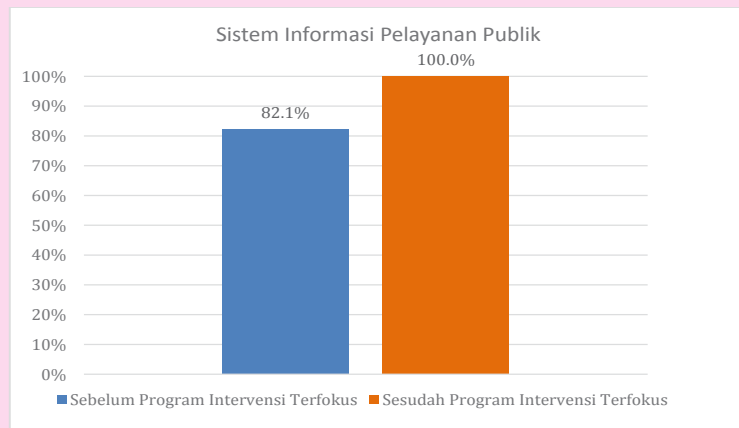
2. Standar Pelayanan



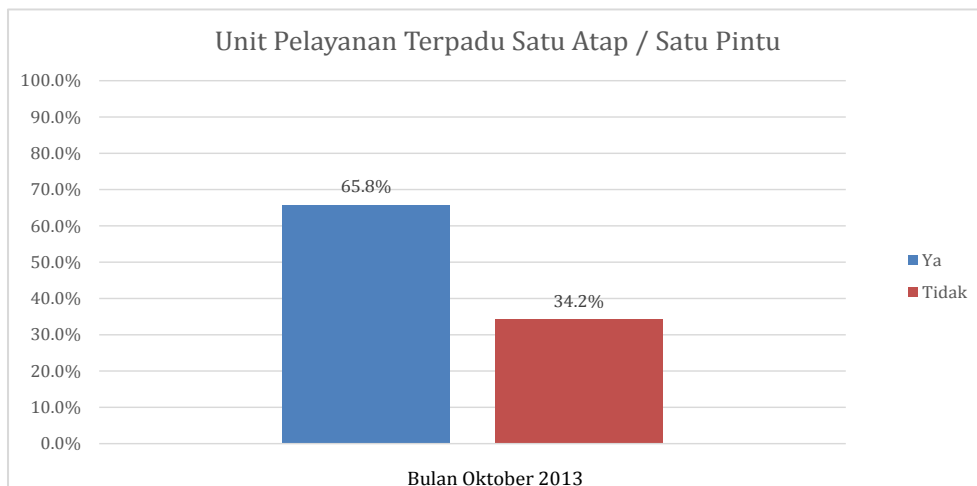
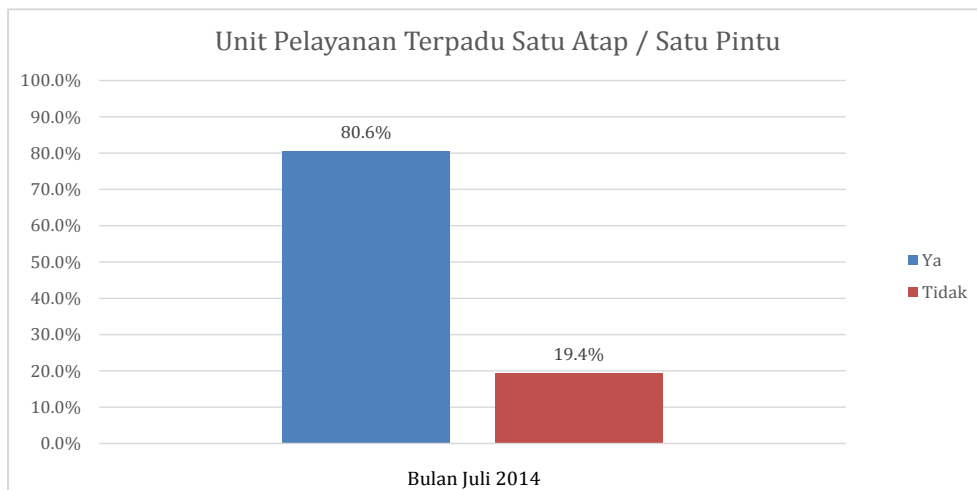
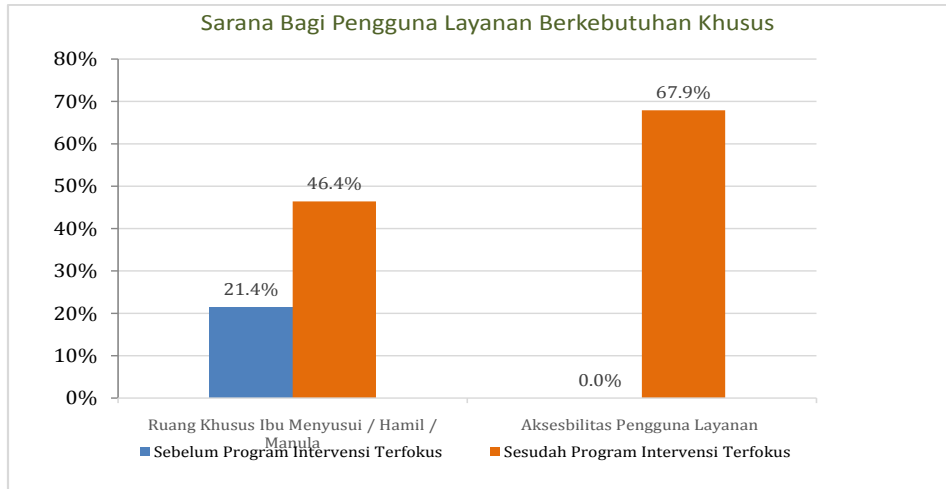
3. Maklumat Pelayanan



4. Sistem Informasi Pelayanan Publik



5. Pelayanan Khusus



Berlomba dalam Perbaikan Layanan

Selain mengobservasi 18 kementerian, Ombudsman juga melakukan observasi kepatuhan UU Pelayanan Publik terhadap 34 lembaga, baik LPNK (Lembaga Pemerintah non-Kementerian) dan LNS (Lembaga Negara non-Struktural) di Jakarta khususnya terkait penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non-perizinan.

1. Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI);
2. Badan Amil Zakat Nasional;
3. Badan Informasi dan Geospasial;
4. Badan Koordinasi Penanaman Modal;
5. Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia;
6. Badan Nasional Sertifikasi Profesi;
7. Badan Olahraga Profesional Indonesia;
8. Badan Pengawas Obat dan Makanan;
9. Badan Perlindungan Konsumen Nasional;
10. Badan Pertanahan Nasional;
11. Badan Pertimbangan Kepegawaian;
12. Badan Pusat Statistik;
13. Badan Standarisasi dan Akreditasi Nasional Keolahragaan (LANKOR);
14. Badan Standarisasi Nasional;
15. Badan Tenaga Nuklir Nasional;

16. Dewan Pers;
17. Komisi Akreditasi Nasional (KAN);
18. Komisi Banding Merek;
19. Komisi Banding Paten;
20. Komisi Informasi Pusat;
21. Komisi Kejaksaan;
22. Komisi Kepolisian Nasional;
23. Komisi Nasional HAM
24. Komisi Nasional Perempuan;
25. Komisi Pengawasan Persaingan Usaha (KPPU);
26. Komisi Penyiaran Indonesia;
27. Komite Anti Dumping;
28. Komite Pengamanan Perdagangan Indonesia;
29. Konsil Kedokteran Indonesia;
30. Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia;
31. Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;
32. Lembaga Penerbangan dan Antariksa Nasional;
33. Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban;
34. Perpustakaan Nasional; dalam box

Sebagaimana survei terhadap 18 kementerian, penelitian dengan variabel yang sama juga dilakukan terhadap 34 lembaga penyelenggara Unit Pelayanan Publik. Serangkaian program seperti intervensi terfokus dalam bentuk pendampingan dan bimbingan teknis (bimtek) juga dilakukan terhadap 34 lembaga ini. Sejumlah perbaikan juga telah dicapai sejumlah lembaga tersebut. Seperti pemenuhan standar pelayanan di Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM).

Adapun lembaga lain yang masih terus berupaya mencapai kepatuhan tinggi dengan melakukan koordinasi dan konsultatif dengan Ombudsman adalah Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia (LIPI), Lembaga Perlindungan Saksi Korban (LPSK) dan Komisi Pengawas dan Persaingan Usaha (KPPU). Kendati begitu, sebagian besar lembaga yang menjadi obyek observasi menyambut baik hasil survei pertama Ombudsman RI dan memiliki komitmen bersama dalam pemenuhan standar pelayanan publik.



A. Dasar Hukum

Dari hasil penelitian yang dilakukan pada 2013 terdapat 81,6% unit pelayanan publik dari lembaga pemerintah yang menyebutkan dasar hukum dari pelayanan publik yang diselenggarakannya. Sedangkan sebanyak 18,4% dari unit pelayanan publik lembaga ini belum menyebutkan secara jelas ketentuan yang menjadi dasar hukum dari penyelenggaraan pelayanan publik dimaksud.

Pada 2014 unit pelayanan publik lembaga pemerintah yang menyebutkan dasar hukum dari pelayanan publik yang diselenggarakannya sebesar 83,3%, sedangkan yang belum menyebutkan secara jelas berjumlah 16,7%. Ada peningkatan di tahun 2014 dibandingkan tahun 2013 dalam penyebutan dasar hukum dari pelayanan publik yang diselenggarakan lembaga pemerintah.

B. Persyaratan Perizinan

Dalam hal persyaratan perizinan, seperti dokumen apa saja yang harus dibawa dan identitas, hasil penelitian 2013 menunjukkan sebanyak 63,2% lembaga memasang persyaratan perizinan di tempat-tempat yang mudah dilihat ketika pengguna layanan datang untuk mengurus perizinan pada Unit Pelayanan Publik dimaksud. Sedangkan 36,8% dari total sampel yang tidak memasang persyaratan perizinan di tempat layanan perizinan pada lembaga yang disurvei.

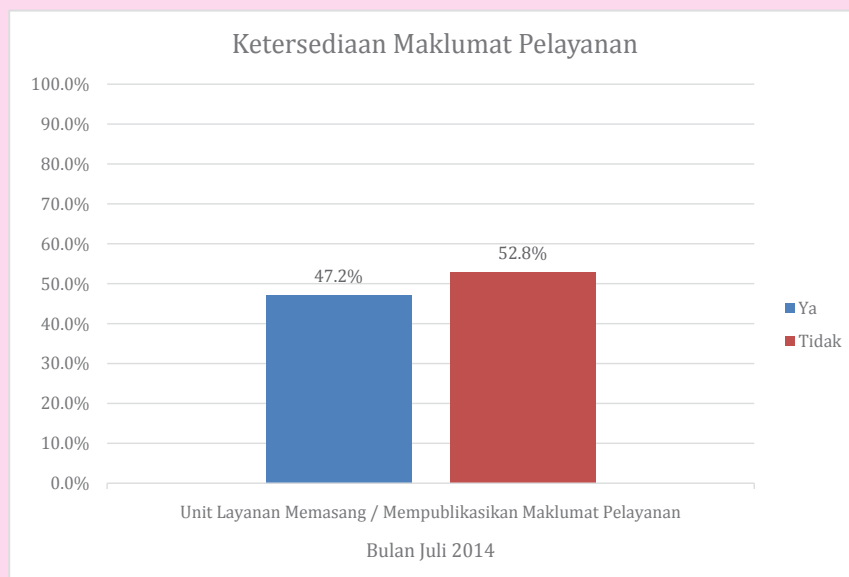
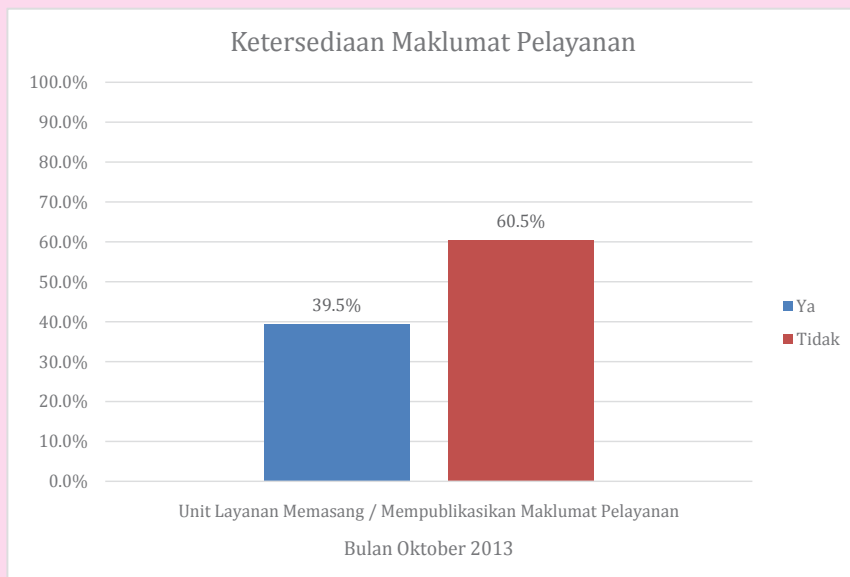
Pada 2014 terdapat 77,8% lembaga memasang persyaratan perizinan, sedangkan 22,2 lembaga tidak memasang persyaratan perizinan. Ada kenaikan 14,6% dari tahun 2013 ke tahun 2014 dalam hal pemasangan-persyaratan perizinan. Dengan begitu, masyarakat pengguna layanan dapat dengan mudah mengetahui syarat-

syarat apa saja yang dibutuhkan hingga akhirnya dapat mengurangkan proses transaksional yang buruk dengan petugas layanan.

C. Ketersediaan SOP Layanan

Pada penelitian tahun 2013, sebanyak 89,5% dari sampel penelitian sudah memiliki SOP dalam bekerja untuk melayani pengguna layanan,

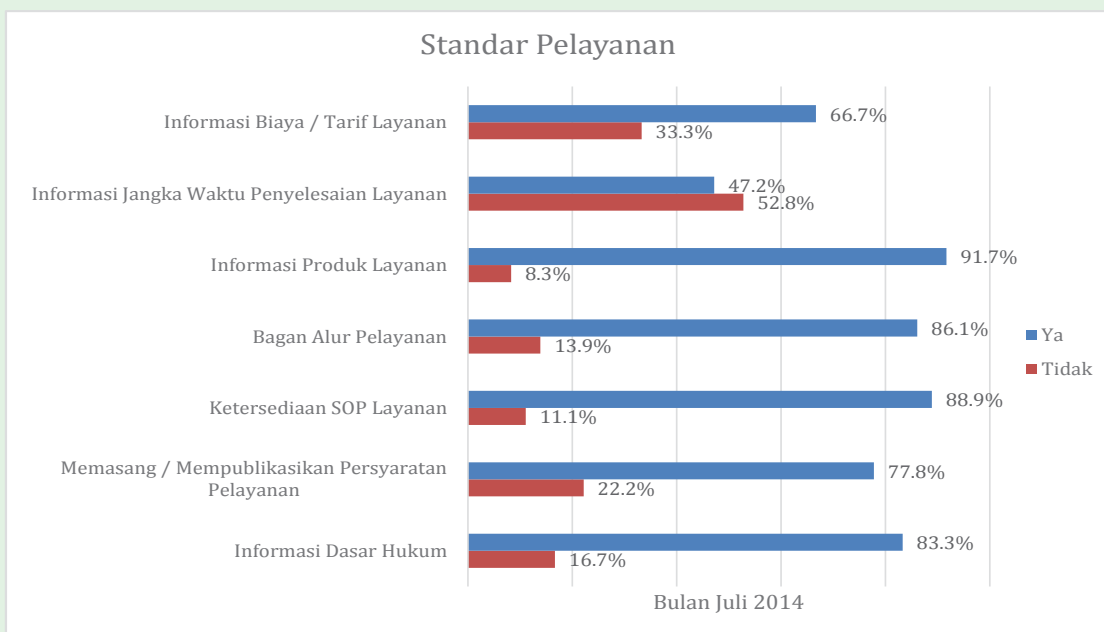
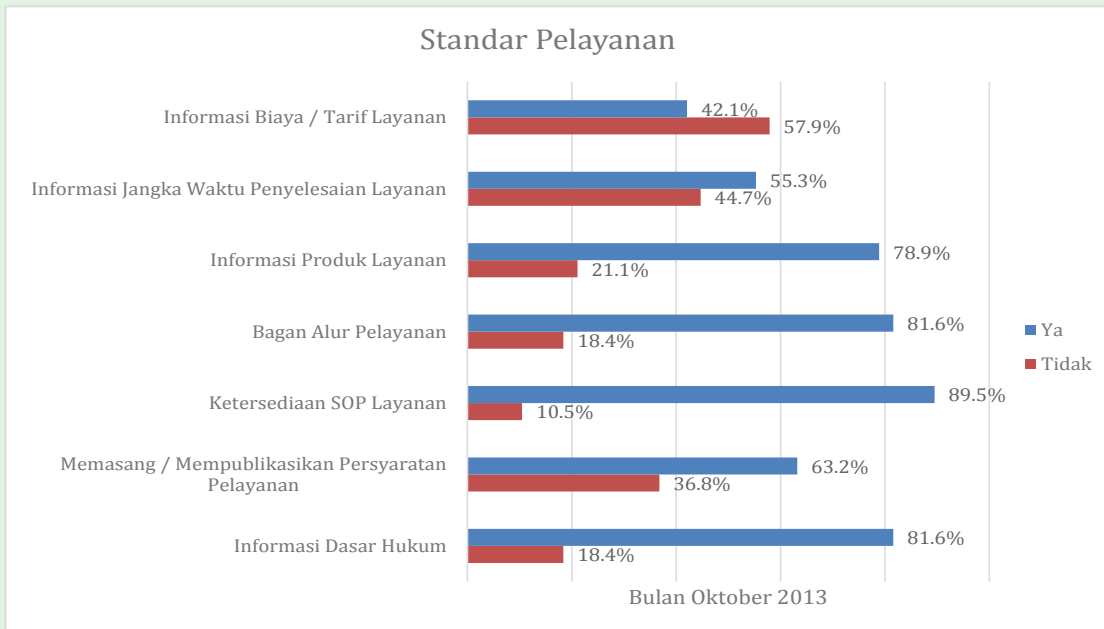
data temuan dari hasil penelitian tahun 2014 memperlihatkan terjadi peningkatan menjadi 88,9%. Dengan adanya peningkatan dalam ketersediaan SOP dapat memberi dampak positif terhadap pelayanan yang terstandarisasi dan memudahkan masyarakat sebagai pengguna layanan maupun petugas pemberi layanan. Namun, masih adanya lembaga yang



Hasil penelitian 2013 menunjukkan bahwa 65,8% merupakan unit pelayanan yang termasuk dalam unit pelayanan terpadu sedangkan 34,2% belum menjadi unit pelayanan terpadu. Pada 2014, unit pelayanan pada lembaga yang termasuk dalam

unit pelayanan terpadu sebesar 80,6%, sedangkan 19,4% belum termasuk ke dalam unit pelayanan terpadu. Dari kedua grafik di atas dapat diambil kesimpulan bahwa terjadi kenaikan keberadaan unit pelayanan terpadu pada unit pelayanan di lembaga. Den-

gan adanya kenaikan keberadaan unit pelayanan terpadu tentunya memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan pada lembaga.



belum menyusun SOP menandakan pelaksanaan Reformasi Birokrasi pada Lembaga yang dimaksud belum berjalan sepenuhnya, karena adanya SOP merupakan salah satu pra-syarat atau indikator bagi pelaksanaan Reformasi Birokrasi.

D. Alur Pelayanan

Dari hasil penelitian tahun 2013 di dapatkan sebanyak 18,4% penyelenggara layanan tidak mengumumkan alur pelayanan mereka di tempat penyelenggara pelayanan, sisanya (81,6%) sudah memampangkan secara jelas tentang alur pelayanan. Di tahun 2014 ada peningkatan lembaga yang mengumumkan alur pelayanan secara jelas sebanyak 86,1%.

E. Informasi Produk / Jenis Layanan

Untuk memperjelas pengguna layanan, dibutuhkan penyediaan informasi mengenai produk/jenis layanan yang disediakan oleh lembaga. Dari survei yang dilakukan pada 2013, ternyata hanya 78,9% unit layanan publik lembaga yang menginformasikan jenis layanan yang disediakan kepada pengguna layanan. Survei tahun 2014 terdapat 91,7% unit layanan publik Lembaga yang menginformasikan jenis layanan, adanya peningkatan ini memudahkan pengguna layanan untuk mengetahui jenis layanan yang diselenggarakan layanan publik lembaga.

F. Informasi Standar Waktu Pelayanan

Standar waktu pelayanan sangat penting bagi pengguna layanan untuk kejelasan jangka waktu penyelesaian izin yang mereka buat di penyelenggara perizinan. Dalam penelitian tahun 2013 sebanyak 44,7% tidak memajang standar waktu pelayanan mereka. Dan sebanyak 55,3% memasang standar

waktu pelayanan perizinan. Hasil penelitian tahun 2013 sebanyak 47,2 lembaga memasang standar waktu pelayanan perizinan, sedangkan yang tidak memajang 52,8%. Terjadi penurunan dalam unit pelayanan yang memasang standar waktu pelayanan, hal ini berpotensi menimbulkan tindakan Maladministrasi penundaan berlarut.

G. Informasi Biaya / Tarif Pelayanan

Dalam penelitian tahun 2013, sebagian besar lembaga belum memasang informasi biaya pelayanan di

tempat penyelenggaraan perizinan (sebanyak 57,9%). Sedangkan yang sudah memasang sebanyak 42,1%. Keadaan berbalik di tahun berikutnya, hasil penelitian tahun 2014 sebanyak 66,7% lembaga yang menjadi sampel penelitian sudah memasang informasi biaya pelayanan di tempat penyelenggaraan perizinan, sedangkan yang belum memasang sebanyak 33,3%. Sekalipun ada perubahan positif, kondisi ini perlu mendapat perhatian karena angka yang belum memasang informasi ini terhitung juga besar.

Sebelum Pelayanan	Penerapan	Maklumat	Sesudah Pelayanan	Penerapan	Maklumat
Birokratis			Professional		
Tidak peduli, diskriminasi, kurang ramah			<i>Courtesy, helpful service, equal treatment,</i>		<i>welcome reception</i>
		<i>Staff-driven, rule-driven</i>			<i>Customer-driven</i>
Kepuasan pelanggan bukan prioritas utama			Prioritas utama pada pelanggan & kepuasan		pelanggan
Standar pelayanan kabur (beda yang tertulis dengan faktual)			Standar yang jelas dan terukur		
Kurang transparan, informasi tidak lengkap kepada pelanggan			Lebih transparan; informasi di-share kepada		publik
Respon lambat terhadap pengaduan			<i>Good complaints processing system.</i>		<i>Compensation to citizens for deficiency in service</i>
Pengaduan			<i>Processing System Compensation to</i>		<i>Citizens for Deficiency in Service</i>

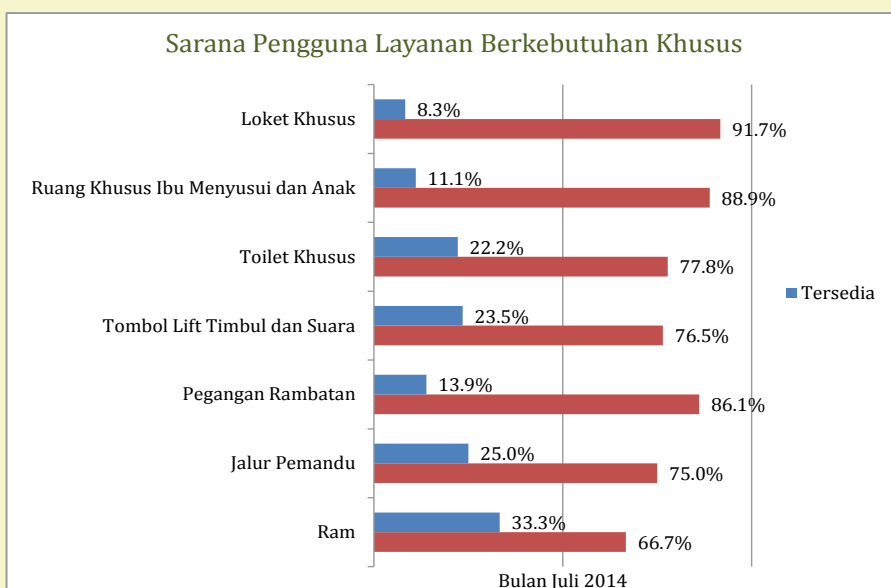
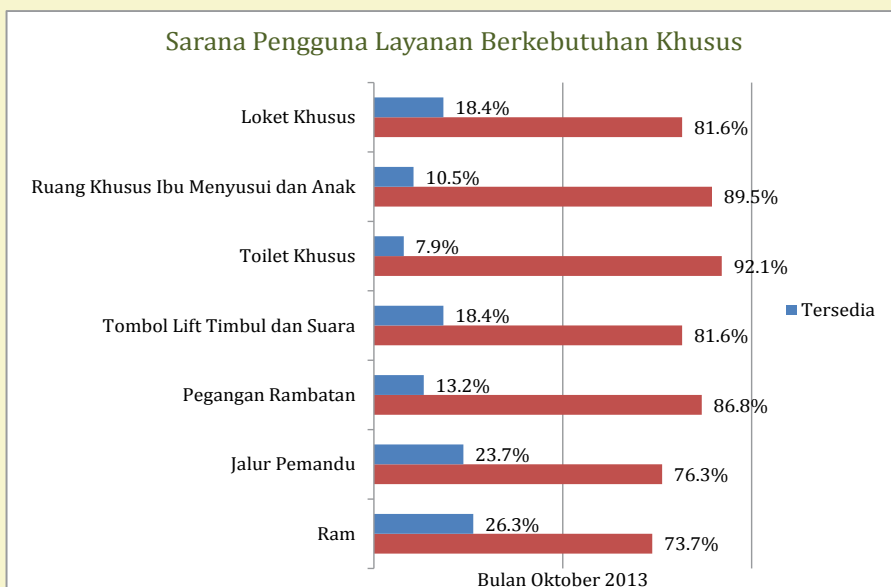
Sistem informasi pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan latin, tulisan dalam huruf braile, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.

Sistem informasi pelayanan publik berisi semua informasi pelayanan publik yang berasal dari penyelenggara pelayanan publik pada setiap tingkatan dan sekurang-kurangnya memuat informasi yang meliputi: profil penyelenggara, profil pelaksana, standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan, dan penilaian kinerja

Sistem informasi pelayanan publik ini adalah media sosialisasi kepada khalayak umum bahwa ada kegiatan pelayanan publik di tempat penyelenggara pelayanan publik tersebut. Dalam penelitian tahun 2013, karena bentuknya adalah pilihan (cetak maupun elektronik), sebanyak 76,3% dari total sampel sudah memajang/mempublikasikan sistem informasi pelayanan publik ini. Di tahun 2014 terjadi peningkatan signifikan menjadi 94,4% dari total sampel yang sudah memajang/mempublikasikan sistem informasi pelayanan publik ini.

Hasil penelitian pada tahun 2013 menunjukkan bahwa seluruh unit di lembaga yang menjadi sampel belum sepenuhnya menyediakan sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus, baik dari loket khusus yang hanya 18,4%, ruang khusus ibu menyusui dan anak 10,5%, toilet khusus 7,9%, tombol lift timbul dan suara 18,4%, pegangan rambatan 13,2%, jalur pemandu 23,7%, dan Ram 26,3%.

Sedangkan pada penelitian tahun 2014 menunjukkan peningkatan kecuali loket khusus yang hanya 8,3% dalam penyediaan sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus. Indikator yang mengalami peningkatan meliputi ruang khusus ibu menyusui dan anak 11,1%, toilet khusus 22,2%, tombol lift timbul dan suara 23,5%, pegangan rambatan 13,9%, jalur pemandu 25,0%, dan Ram 33,3%. Dari hasil penelitian yang dilakukan di tahun 2013 dan 2014 dapat disimpulkan bahwa lembaga dalam hal penyediaan sarana mengalami peningkatan kecuali loket khusus yang mengalami penurunan sebesar 10,1%.

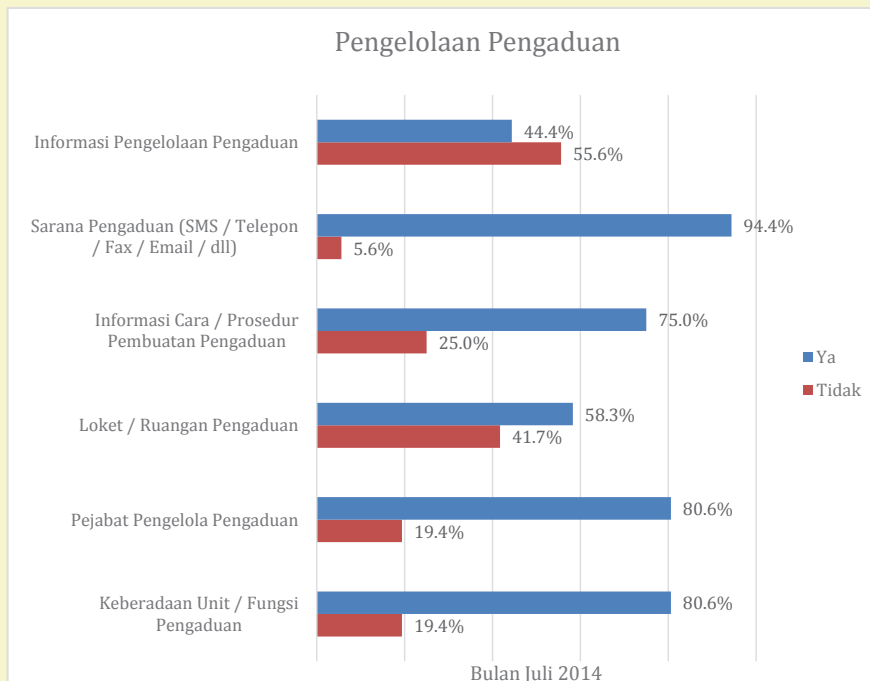
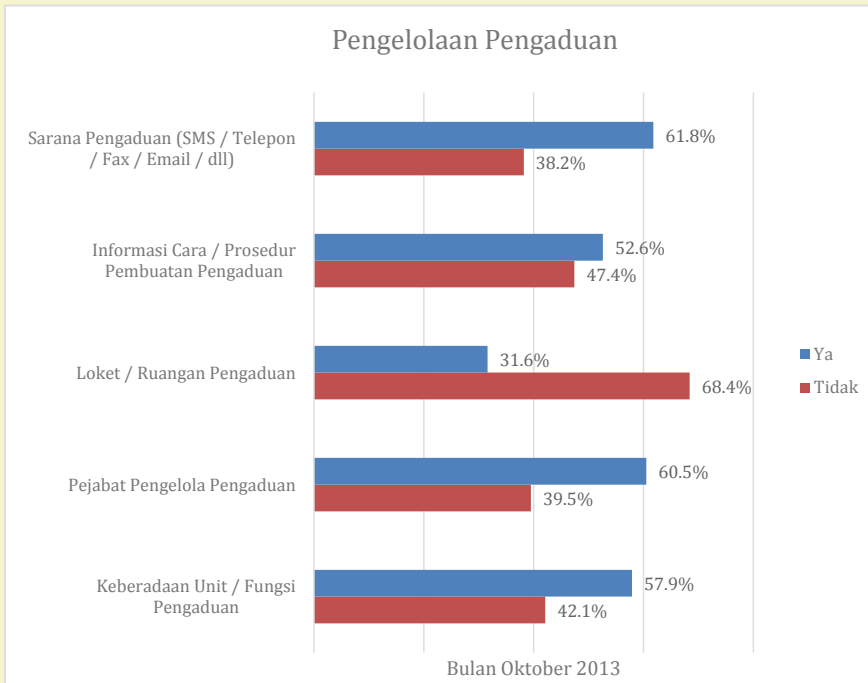


Penyediaan sarana memang mengalami peningkatan, tetapi tidak signifikan. Hal ini menjadi bukti empiris bahwa penyediaan sarana bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus belum sesuai dengan kondisi yang diharapkan bagi kelompok rentan

meskipun sudah diamanatkan Pasal 29 UU 25/2009. Oleh karena itu perlu adanya reformasi dalam pelayanan publik untuk mewujudkan aparat dan pelayanan publik yang baik dan siap untuk melayani kelompok rentan. Untuk mewujudkan hal tersebut harus

ada perubahan mind-set dan culture-set serta pengembangan budaya kerja bagi aparat yang memberikan pelayanan publik, sehingga muncul kesadaran yang tinggi dari aparatur untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dari berbagai macam golongan.

Hasil penelitian tahun 2013 menunjukkan sebagian besar unit layanan publik yang ada pada lembaga telah menyediakan sistem pengelolaan pengaduan untuk menangani keluhan masyarakat seperti sarana pengaduan 61,8%, informasi prosedur pengaduan 52,6%, loket/ruangan pengaduan 31,6%, pejabat pengelola pengaduan 60,5%, keberadaan unit pengaduan 57,9%. Sedangkan pada penelitian tahun 2014, mengalami peningkatan yang cukup signifikan seperti informasi pengelolaan pengaduan 44,4%, sarana pengaduan 94,4%, informasi prosedur pengaduan 75,0%, loket/ruangan pengaduan 58,3%, pejabat pengelolaan pengaduan 80,6%, dan keberadaan unit pengaduan 80,6%.



Peningkatan yang cukup signifikan ini merupakan hal positif dalam hal pengelolaan pengaduan pelayanan publik oleh lembaga pemerintah penyedia layanan publik. Oleh karena itu sistem yang sudah berjalan ini harus dipertahankan dan dikembangkan lebih lanjut lagi agar semakin baik dalam mengelola pengaduan. Selain itu aparat penyelenggara pelayanan publik perlu mempunyai pandangan bahwa setiap pengaduan atau keluhan dari masyarakat/penerima layanan memiliki nilai positif. Artinya, lewat pengaduan dan keluhan itu, unit layanan dapat mengetahui kelemahan layanan yang diberikan sehingga unit itu terdorong untuk memperbaiki kualitas layanannya. (SO)



Yang Bergiat Mengupayakan Perubahan Layanan

Apa kabar pelayanan publik Indonesia? Pertanyaan ini menjadi menarik ditanyakan dalam peringatan lima tahun kelahiran UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik pada 18 Juli 2014. Ya, tepat setengah dasawarsa lalu, ketentuan yang mengatur penyelenggaraan pelayanan publik bagi masyarakat ini memperoleh ketetapan. Namun apa yang terjadi dengan pelayanan publik saat ini? Sudahkah publik menerima layanan yang berkualitas? Boleh jadi sejumlah kelompok akan terang meneriakkan kata “belum”, sebagian kecil mungkin menjawab “ya” sementara sekelompok lain bersikap permisif dengan kondisi yang ada.

Padahal salah satu semangat undang-undang Pelayanan Publik ini adalah mewujudkan kesejahteraan masyarakat melalui layanan yang berkualitas. Namun situasi saat ini

seperti memperlihatkan kondisi yang sebaliknya. Masyarakat selaku pengguna layanan masih saja merasa dihalang-halangi dalam menerima hak pelayanannya. Penghalangan itu bisa berupa penundaan berlarut, kutipan liar, dan diskriminasi dalam pemberian layanan. Setidaknya fakta itu tercermin dalam data penerimaan laporan Ombudsman RI yang menyentuh angka 5000 laporan masyarakat. Sebuah ironi yang seharusnya tidak terjadi di usia kelima UU Pelayanan Publik ini.

Atas dasar itu, Ombudsman RI kemudian melakukan sederet upaya peningkatan kualitas pelayanan publik yang salah satu bentuknya berupa survei kepatuhan instansi pemerintah terhadap UU Pelayanan Publik. Lembaga negara independen ini tidak hanya berhenti pada survei, aneka program pendampingan dalam pemenuhan standar pelayanan pun digagas hingga

menyampaikan apresiasi atas usaha keras instansi pemerintah yang rela berubah untuk sebuah pembenahan.

Apresiasi bertajuk “Predikat Kepatuhan” inilah yang kemudian disampaikan kepada 237 Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Kota, 178 SKPD Provinsi, 25 Kementerian, dan 12 Lembaga. Sebanyak 452 instansi ini yang berhasil mengupayakan perubahan demi sebuah layanan yang berkualitas. Pada kesempatan penganugerahan inilah, sejumlah pimpinan instansi membagikan tips dan triknya dalam menyulap unit layanannya menjadi berstandar layanan. Berikut ini pernyataan mereka yang bergiat mengupayakan perbaikan pelayanan publik:



DJOKO SUYANTO
(Menteri Koordinator Bidang Politik, Hukum dan HAM)

Agar pelayanan publik lebih baik, hal pertama yang harus dilakukan adalah mengubah mindset pemerintah yang berorientasi sebagai penguasa menjadi birokrat yang tugas utamanya melayani masyarakat.

Hal penting lainnya yang harus dilakukan adalah meningkatkan standar pelayanan publik, melakukan self assessment dan pembenahan, serta terakhir membangun kemitraan dengan Ombudsman RI untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.



RIDWAN KAMIL
(Walikota Bandung)

Untuk Bandung, sudah tidak ada lagi yang di zona merah,

dari 30 SKPD, sebagian sudah masuk zona hijau dan sisanya zona kuning. Karena itu, kami mencoba bekerjasama dengan Ombudsman Jawa Barat untuk menjadikan Kota Bandung sebagai kota percontohan. Untuk membereskan Indonesia ini intinya adalah pemimpinnya turun ke bawah.

CHATIB BASRI
(Menteri Keuangan)

Ombudsman adalah salah satu lembaga yang berusaha melawan pelayanan publik yang tidak sesuai dengan undang-undang.



DENNY INDRAYANA
(Wakil Menteri Hukum & HAM)

Evaluasi itu penting dan pelayanan publik itu adalah ranah kerjanya Ombudsman, dan kami sebagai pelaksana pelayanan publik baik dari

kementerian baik dari kabupaten kota, merasa perlu untuk dikawal.



TRI RISMAHARINI
(Walikota Surabaya)

Yang paling penting adalah melayani publik, kami bersyukur mendapatkan penghargaan ini namun masih banyak yang perlu diperbaiki. Saya turun sendiri untuk memperbaiki setiap pelayanan

karena saya tahu bagaimana keinginan masyarakat. Terima kasih Ombudsman untuk pengawasan dan evaluasi yang dilakukan karena itu mendorong kami lebih semangat untuk melayani masyarakat agar lebih baik.

IRWAN PRAYITNO
(Gubernur Sumatera Barat)

Untuk memperbaiki pelayanan publik, saya sebagai gubernur turun langsung. Saya panggil dan evaluasi satu persatu SKPD yang masih masuk ke dalam zona merah untuk memperbaiki yang masih kurang. Saya beri waktu dua minggu untuk dilihat apakah sudah benar atau belum dan saya tekankan untuk segera mematuhi UU agar masuk zona hijau.



SUDARTO
(Wakil Walikota Palu)

Kami akan menginstruksikan kepada SKPD yang masih di zona merah untuk segera memperbaiki. kami akan mencoba dalam waktu dua bulan untuk menghidupkan dengan bantuan Ombudsman ini, semoga bisa menjadi cambuk untuk kami agar bisa menjadi lebih baik. • (ORI)



SEBUAH REKOMENDASI UNTUK GUBERNUR JOKOWI

Gubernur diminta menjatuhkan sanksi kepada pejabat dan pelaksana di Suku Dinas P2B dan Tata Ruang yang melakukan maladministrasi.

Seperti biasa. Wajah Gubernur DKI Jakarta, Joko Widodo, tampak tenang namun tetap menyeriuti tiap kalimat Rekomendasi yang dibacakan pimpinan Ombudsman RI. Pada pekan pertama Maret 2014 itu, dua pimpinan Ombudsman RI, Danang Girindrawardana (Ketua) dan Petrus Beda Peduli (Ombudsman Bidang Penyelesaian Laporan) bertan-

dang ke Balai Kota DKI Jakarta guna menyampaikan Rekomendasi kepada Gubernur Jokowi. Rekomendasi ini berkaitan dengan tindak maladministrasi pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB) oleh Dinas Tata Ruang dan Dinas Pengawasan dan Penertiban Bangunan (P2B).

Rekomendasi Ombudsman RI ini bermula dari laporan salah seorang warga yang mengeluhkan pengerjaan

proyek pembangunan gedung kantor PT. Golden Rama Express di daerah Tanah Abang, Jakarta Pusat. Keluhan muncul kala proses pembangunan itu menimbulkan kerusakan di beberapa bagian rumah orangtua warga yang bersebelahan dengan bangunan gedung kantor. Berdasarkan selisik, kegiatan pembangunan tersebut tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku di bidang bangunan.



Ketua Ombudsman Danang Girindrawardana memberikan penjelasan kepada Gubernur Joko Widodo.

Pelapor menduga ada penyimpangan pada realisasi fisik pembangunan yang menyalahi Izin Pendahuluan (IP) dan IMB. Atas penyimpangan tersebut, Suku Dinas P2B Jakarta Pusat tidak melakukan pengawasan secara efektif di lapangan. Dalam keterangannya, Pelapor telah menyampaikan aduannya ke suku dinas dimaksud, namun tidak pernah mendapat tanggapan. Bahkan, kondisi rumah orang tuanya kian membahayakan dan tidak layak huni. Hingga, dia terpaksa memindahkan kediaman orang tuanya dengan biaya sendiri.

Temuan penyimpangan yang sama rupanya juga diperoleh Tim Inspektorat DKI Jakarta yang telah meninjau lapangan berdasarkan aduan Pelapor. Hasilnya, ditemukan adanya beberapa pelanggaran. Berlandaskan temuan itu, Kepala Seksi Pengawasan Suku Dinas P2B Jakarta Pusat berjanji akan membongkar bangunan yang menempel ke dinding belakang rumah orang tua Pelapor. Bahkan, beberapa minggu kemudian, Kepala Dinas P2B DKI Jakarta menegaskan, proyek itu sudah disegel dan telah menugaskan Suku Dinas P2B Jakarta Pusat untuk melakukan pengawasan

terhadap pelaksanaan proyek. Namun dalam perkembangannya, pekerjaan fisik tetap berjalan.

“Atas upaya itu, saya kemudian mendatangi Ombudsman RI agar ada kepastian hukum atas keamanan dan kenyamanan rumah orang tua saya,” ucapnya.

Menindaklanjuti permasalahan itu, lembaga negara pengawas pelayanan publik ini, sesuai kewenangannya, meminta keterangan dan klarifikasi kepada sejumlah pihak terkait. Mulai dari Dinas P2B DKI Jakarta, Suku Dinas P2B Jakarta Pusat, Kepala Bidang Penertiban, Kepala Seksi Pengawasan, Inspektur Provinsi DKI Jakarta, dan Suku Dinas Tata Ruang Jakarta Pusat. Seluruh penjelasan tersebut kemudian dianalisis dengan melandaskannya kepada ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Langkah ini dilakukan untuk mengetahui apakah pelaksanaan pembangunan ini sesuai ketentuan atau telah terjadi tindak maladministrasi dalam prosesnya.

Pendapat Ombudsman RI

Berdasarkan hasil pemeriksaan dan permintaan keterangan para pihak, Ombudsman RI berpendapat, Suku

Dinas Tata Ruang Jakarta Pusat tidak cermat dalam membuat Rencana Tata Letak bangunan (RTLb) dan terlambat menyampaikan hasil pengukuran ulang bangunan. Sementara Suku Dinas P2B Jakarta Pusat tidak melakukan pengawasan maksimal di lapangan pasca penerbitan IP dan IMB untuk gedung kantor PT. Golden Rama Express dan PT. Mitra Propertimas.

Atas dasar itu, Ombudsman RI, sebagaimana disampaikan Danang Girindrawardana (Ketua), menyimpulkan, Kepala Suku Dinas Tata Ruang Jakarta Pusat dan pelaksana terkait melakukan maladministrasi berupa kelalaian dalam proses pembuatan gambar RTLb dan terlambat dalam menyampaikan hasil pengukuran bangunan. Sedangkan Kepala Suku Dinas P2B Jakarta Pusat dan pelaksana terkait melakukan maladministrasi berupa kelalaian terhadap pelanggaran IMB dalam pelaksanaan kegiatan pembangunan PT. Golden Rama Express dan PT. Mitra Propertimas yang menimbulkan kerugian pihak lain.

Untuk itu, lanjut Danang, sesuai kewenangan yang tertuang dalam Pasal 37 UU Nomor 37/2008, Ombudsman RI menyampaikan rekomen-



dasi kepada Gubernur DKI Jakarta yang isinya meliputi tiga poin berikut. Pertama, melakukan penertiban fisik bangunan gedung kantor PT. Golden Rama Express dan PT. Mitra Propertimas sesuai dengan IMB. Kedua, menghentikan sementara kegiatan pembangunan gedung kantor tersebut sampai dengan selesainya penertiban fisik bangunan.

“Dan memberikan sanksi kepada pejabat dan pelaksana di Suku Dinas P2B dan Suku Dinas Tata Ruang yang telah melakukan tindakan

maladministrasi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku,” terang Danang.

Janji Gubernur

Pasca pembacaan Rekomendasi, Gubernur DKI Jakarta, Joko Widodo atau akrab disapa Jokowi, berjanji akan menindaklanjuti Rekomendasi Ombudsman RI. Sambil menoleh ke arah Plt. Sekda DKI Jakarta dan Inspektur yang turut hadir dalam penyerahan Rekomendasi, Jokowi menekankan komitmennya akan

pelaksanaan Rekomendasi Ombudsman RI tersebut.

Jokowi mengatakan, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta mengakui bahwa proses reformasi birokrasi yang sedang dijalankan masih perlu mendapat pengawasan. Sebetulnya, tutur dia, upaya pembenahan telah dimulai. Misalnya, sekarang sudah ada mekanisme pengurusan IMB secara online. “Mudah-mudahan upaya ini dan juga masukan dari Ombudsman RI dapat semakin meningkatkan kualitas layanan publik,” harapnya. • (SO)

Sesuai kewenangan dalam Pasal 37 Undang Undang Nomor 37 Tahun 2008, Ombudsman Republik Indonesia menyampaikan Rekomendasi kepada Gubernur DKI Jakarta, sebagai berikut:

1. Melakukan penertiban fisik bangunan gedung kantor di Jl. Tanah Abang II No. 73 dan 75 Jakarta Pusat an. PT. Golden Rama Express dan PT. Mitra Propertimas sesuai dengan IMB;

2. Menghentikan sementara kegiatan pembangunan gedung kantor di Jl. Tanah Abang II No. 73 dan 75 Jakarta Pusat, an. PT. Golden Rama Express dan PT. Mitra Propertimas sampai dengan selesainya penertiban fisik bangunan;

3. Memberikan sanksi kepada pejabat dan pelaksana di Suku Dinas P2B dan Suku Dinas Tata Ruang yang telah melakukan tindakan maladministrasi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

“Semoga Rekomendasi Ini Jadi Pintu Masuk Pembenahan Proses Penerbitan IMB”

Lembaga negara pengawas pelayanan publik, Ombudsman Republik

Indonesia, berharap, Rekomendasi yang disampaikan kepada Gubernur DKI Jakarta bisa menjadi pintu masuk pembenahan proses penerbitan IMB di ibukota. Pasalnya, lembaga negara independen ini menilai bahwa Rekomendasi yang berasal dari laporan masyarakat ini hanya merupakan puncak gunung es.

“Sebenarnya tidak hanya pembenahan proses penerbitan IMB, melainkan juga perbaikan pelayanan publik secara keseluruhan di Jakarta,” ucap Ombudsman Bidang Penyelesaian Laporan, Petrus Beda Peduli.

Menurut Petrus, Rekomendasi ini bermula dari laporan/pengaduan masyarakat sejak 15 Januari 2013. Berdasarkan kewenangan Ombudsman RI, lembaga telah meminta klarifikasi, melakukan pemeriksaan terhadap pihak-pihak terkait, serta meminta pendapat ahli.

“Rekomendasi ini kami susun berdasarkan tindak lanjut penyelesaian laporan tersebut,” jelas Petrus.

Menanggapi laporan Ombudsman RI, Gubernur DKI Jakarta, Joko Widodo, berjanji akan menjalankan Rekomendasi itu. Menurut dia, upaya pembenahan proses penerbitan IMB telah dimulai. Misalnya, sekarang su-

dah ada mekanisme pengurusan IMB secara online.

“Mudah-mudahan upaya ini dan juga masukan dari Ombudsman RI semakin dapat meningkatkan kualitas layanan publik,” harapnya.

Sesuai kewenangan dalam Pasal 37 UU Nomor 37/2008, Ombudsman RI menyampaikan rekomendasi kepada Gubernur DKI Jakarta yang isinya meliputi tiga poin berikut. Pertama, melakukan penertiban fisik bangunan gedung kantor PT. Golden Rama Express dan PT. Mitra Propertimas sesuai dengan IMB. Kedua, menghentikan sementara kegiatan pembangunan gedung kantor PT. Golden Rama Express dan PT. Mitra Propertimas sampai dengan selesainya penertiban fisik bangunan. Ketiga, memberikan sanksi kepada pejabat dan pelaksana di Suku Dinas P2B dan Suku Dinas Tata Ruang yang telah melakukan tindakan maladministrasi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. • (SO)

Masyarakat Jengah Tidak Dilayani

Pelayanan publik harus memberikan kepastian dan kejelasan bagi masyarakat.

“Terserah apakah bapak-bapak (Ombudsman) bisa menyelesaikan laporan kami atau tidak, kedatangan kami yang disambut dengan baik dan keluhan kami yang telah didengarkan ini, bagi kami, sudah lebih dari cukup”

Kalimat itu terlontar dari mulut Tahardin (55 tahun). Petani asal Kabupaten Seluma itu mendatangi Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Bengkulu untuk mengadu. Deret kata bernada pasrah itu seolah mengisyaratkan betapa jengah, bosan dan kecewanya Tahardin kepada instansi pelayanan publik di negeri ini.

Alkisah, Tahardin tersandung persoalan. Untuk menyelesaikannya, dia bersama 45 orang petani lain mengambil aneka langkah untuk mendapatkan solusi. Namun apa daya, upayanya sia-sia. Berkali-kali dia melaporkan permasalahannya ke sejumlah instansi, hasilnya nihil. Selain perkembangan penanganan laporan yang tidak jelas, beberapa instansi, menurut Tahardin, bahkan bersikap acuh saat pihaknya melapor.

Sampai akhirnya, Tahardin bersama dua orang rekan se-profesi serta

didampingi Direktur Walhi Bengkulu melapor ke Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Bengkulu. Sesuai standar pelayanan yang ada di Ombudsman, semua pelapor diperlakukan dengan baik, tidak melihat latar belakang ekonomi, pendidikan, apalagi agama. Selain perlakuan itu, Ombudsman juga mendengarkan keluhan atas masalah yang tengah dihadapi Tahardin bersama rekan-rekannya. Kondisi seperti inilah yang tidak pernah didapatkan Tahardin di instansi lain selama masalah yang dihadapinya muncul pada 1987.

Pada tahun tersebut, Tahardin mengisahkan, telah terjadi penyerobotan lahan milik 46 orang petani atau Kepala Keluarga lain di Desa Pering Baru yang masuk ke dalam Hak Guna Usaha (HGU) PTPN VII. Padahal 46 orang petani yang telah membentuk Kelompok Tani 46 Desa Pering Baru itu memiliki sertifikat. Berbagai daya dan upaya untuk mempertahankan lahan itu telah dilakukan Kelompok Tani 46 Desa Pering Baru, seperti mendatangi Bupati Seluma dan BPN. Namun titik terang dari penyelesaian masalah itu tidak didapatkan. Bahkan, Kelompok Tani 46 Desa Pering Baru membawa masalah penyerobotan ke



Tim Ombudsman RI Perwakilan Bengkulu melakukan pendalaman laporan masyarakat bersama Pelapor.

ranah hukum. Lagi-lagi tidak ada kejelasan hingga puluhan tahun.

Pada minggu ketiga April 2010, terjadi pertemuan antara Kelompok Tani 46 Desa Pering Baru dan Manajemen PTPN VII yang diwakili langsung oleh Manager. Pertemuan tersebut menghasilkan kesepakatan tertulis yang intinya: pihak PTPN VII mengakui sejumlah kuasa lahan mereka merupakan milik 46 Petani yang tergabung dalam Kelompok Tani 46 Desa Pering Baru.

Namun, sekitar Juli 2010, Manajemen PTPN VII mengingkari perjanjian tertulis bermaterai yang ditandatangani kedua belah pihak serta disaksikan dua Anggota DPRD Kabupaten Seluma tersebut. Dengan membawa personel Brimob, Manajemen PTPN VII mengusir paksa petani yang menduduki lahan sengketa karena merasa permasalahan telah selesai. Terjadilah konflik yang berujung pemenjaraan puluhan petani serta dua pengurus Walhi Bengkulu.

Setelah menjalani hukuman penjara selama 110 hari, Kelompok Tani



Seluma. Karena banyaknya konflik lahan di wilayah Kabupaten Seluma, BPN Kabupaten Seluma, melalui surat Nomor 40/300.6/IV2013, menjelaskan sengketa lahan antara Kelompok Tani 46 Desa Pering Baru dan PTPN VII perlu difasilitasi oleh Pemda Seluma. Selaras dengan Inpres nomor 2 Tahun 2013 Tentang Penanganan Konflik Daerah, akhirnya Pemda Seluma membentuk Tim Pencari Fakta. Diketuai oleh Sekretaris Daerah.

Pembentukan Tim Pencari Fakta yang bertujuan memberikan kepastian hukum atas sengketa lahan di Seluma itu seperti membawa angin segar bagi Kelompok Tani 46 Desa Pering Baru. Tapi para petani kembali harus gigit jari, enam bulan setelah dibentuk, tidak ada perkembangan nyata dari pembentukan tim yang dibiayai APBD Seluma tersebut. Puncak kekesalan Tahardin dan rekan-rekan saat beberapa kali mereka gagal bertemu atau sekadar berkomunikasi lewat telepon menanyakan kejelasan penyelesaian sengketa lahan.

Menerima laporan Kelompok Tani 46 Desa Pering Baru, Perwakilan Ombudsman Provinsi Bengkulu bergerak cepat dengan mengirimkan surat klarifikasi kepada Ketua Tim Pencari Fakta Penyelesaian Konflik Pemda Seluma. Selain itu, Kepala Perwakilan Ombudsman Bengkulu, Herdi Puryanto, bersama para Asisten Ombudsman sudah bertemu langsung dengan Wakil Bupati Seluma terkait laporan Tahardin. Saat ini, laporan Tahardin memang masih dalam proses Ombudsman. Namun yang terpenting dari semua itu, tindak lanjut yang dilakukan Ombudsman dalam konteks laporan tersebut, selalu dikomunikasikan. Sehingga pelapor mendapat kepastian sejauh mana laporannya ditindaklanjuti. Itulah bentuk transparansi dan pemberian kepastian kepada masyarakat. • (SO)



Kepala Perwakilan Bengkulu didampingi Asisten Ombudsman (kiri) menerima laporan masyarakat.

46 Desa Pering Baru kembali memperjuangkan hak mereka atas lahan yang ditengarai diserobot PTPN VII. Perjuangan yang dilakukan pun tidak main-main, perwakilan dari Kelompok Tani 46 Desa Pering Baru mendatangi langsung Komisi II DPR RI, Mabes Polri, BPN Pusat dan Komnas HAM.

Di tataran daerah, mereka mendatangi Gubernur Bengkulu, hingga Gubernur Junaidi Hamsyah menge-

luarkan surat nomor 590/2201/III.B/2013 yang memerintahkan pengukuran ulang lahan milik Kelompok Tani 46 Desa Pering Baru sesuai sertifikat yang dimiliki dengan lahan milik PTPN VII yang tertuang dalam HGU perusahaan negara tersebut.

Berbagai upaya tersebut kembali tidak membuahkan hasil yang diharapkan. Kelompok Tani 46 Desa Pering Baru akhirnya berinisiatif mendatangi dan kembali mendesak Pemda

Masalah Jamak Uang Kuliah Tunggal

Hayrun masygul menghitung 405 calon adik angkatannya yang kini tidak lagi terdaftar dalam laman registrasi online Universitas Sriwijaya (UNSRI). Sejak kebijakan Uang Kuliah Tunggal (UKT) diberlakukan mulai mahasiswa angkatan 2013, banyak suara sumbang yang ia kumpulkan. Ada indikasi, dari 405 mahasiswa yang gagal-registrasi itu, di antaranya mundur karena tidak sanggup membayar UKT.

Bersama rekan-rekan lain di Badan Eksekutif Mahasiswa Keluarga Mahasiswa (BEM-KM) UNSRI, Hayrun membuka posko dan menerima pengaduan rekan-rekan mahasiswa angkatan 2013 yang diduga menjadi 'korban' penerapan UKT yang semena-mena. Di antaranya, ada 113 mahasiswa yang masih harus berjuang untuk bisa terus kuliah.

Medio Februari 2014, Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Sumatera Selatan menerima Hayrun bersama pengurus BEM KM UNSRI lainnya yang mengadukan dugaan adanya penyimpangan prosedur, ketidak-kompetenan, dan penyalahgunaan wewenang rektorat UNSRI terkait kebijakan UKT. Kepala Perwakilan Ombudsman Provinsi Sumatera Selatan, Indra Zuardi, menemui Hayrun dan rekan-rekan sekaligus menerima langsung laporan/pengaduan.

Menurut Hayrun, "UNSRI tidak melakukan upaya verifikasi yang serius sehingga banyak mahasiswa tidak mampu yang dikenakan UKT dengan tarif tinggi." Akibatnya, tutur Presiden BM KM UNSRI ini, banyak

mahasiswa yang sudah dinyatakan lolos seleksi tidak sanggup mendaftar dan yang kini menjalani perkuliahan terancam mogok karena biaya per semesternya besar. Sebagian bahkan harus berhutang untuk membayar UKT semester kedua. Belum lagi, lanjutnya, terdapat perbedaan perlakuan yakni sanak-keluarga pegawai UNSRI malah dikenakan UKT yang tergolong ringan.

Indra Zuardi berjanji akan segera meminta klarifikasi kepada UNSRI dan berkoordinasi dengan Ombudsman RI di Jakarta agar meminta penjelasan dari pihak Kemendikbud.

Baru

Kebijakan UKT baru diterapkan pada Tahun Akademik 2013-2014 di seluruh PTN se-Indonesia. Dalam Permendikbud Nomor 55 Tahun 2013, disebutkan bahwa UKT merupakan bagian dari pelaksanaan amanah UU Nomor 12/2012 tentang Pendidikan Tinggi, dimana pemerintah menetapkan standar satuan biaya operasional pendidikan tinggi secara periodik.

Melalui pemberitaan di berbagai media massa, Ombudsman RI telah memantau dampak pemberlakuan Uang Kuliah Tunggal (UKT), baik yang terjadi di UNSRI maupun PTN lainnya. Laporan BEM KM UNSRI melalui Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Sumatera Selatan mendorong Ombudsman RI meminta penjelasan kepada Kemendikbud, khususnya Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi (Dirjen Dikti).

Pada Maret 2014, Tim 1 Ombudsman RI yang membidangi substansi pendidikan menemui Sekretaris

Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Kemendikbud, Patdono Suwignjo. Ia menguraikan bahwa tujuan UKT pada dasarnya sedikit demi sedikit mengurangi jumlah biaya yang dibayarkan oleh mahasiswa melalui pemberian BO-PTN (Bantuan Operasional Perguruan Tinggi Negeri). "Dengan UKT, tidak ada lagi biaya kuliah lainnya. Mahasiswa cukup membayar satu macam iuran selama dia kuliah yang dicitil per semester," kata Patdono.

Namun, dari pertemuan tersebut antara lain diakui bahwa dari hasil evaluasi dan pemeriksaan yang dilakukan Inspektorat Kemendikbud sendiri, masih banyak PTN yang berkendala dalam penerapan UKT. Di antaranya disebabkan oleh pemahaman yang



belum utuh mengenai UKT itu sendiri. “Masih banyak yang mengiranya sebagai uang pangkal,” sebut Patdono.

Kemudian, sambungnya, beberapa PTN masih kesulitan dalam melakukan pemeriksaan atau verifikasi terhadap status ekonomi mahasiswa yang menjadi dasar penentuan kelompok UKT. Tahun akademik mendatang, Dikti akan membuat rambu-rambu agar PTN memiliki panduan yang lebih jelas dalam menentukan kelompok UKT mahasiswa.

Salah satu temuan inspektorat yaitu, “masih ada PTN, kebanyakan berstatus BLU dan Satker, yang belum memenuhi ketentuan minimal 5 persen bagi kelompok UKT I dan II seperti diatur dalam pasal 4 Per-

mendikbud 55/2013,” papar salah satu alumnus ITS ini. Untuk itu, Dikti akan memberikan sanksi berupa pengurangan dana BO-PTN.

Untuk saat ini, Patdono menjelaskan, Dikti memerintahkan agar PTN menerima dan memproses sesuai ketentuan apabila ada mahasiswa yang keberatan terkait kelompok UKT yang dikenakan kepadanya.

Balaba

Beberapa hari kemudian, bertempat di Kampus Pascasarjana UNSRI, Tim 1 Ombudsman RI yang terdiri atas Dominikus Dalu (Asisten), Rully Amirulloh (Asisten), dan Zainal Muttaqin (Asisten) bersama Kepala Perwakilan Ombudsman Provinsi Sumatera Selatan Indra Zuardi, bertemu

dengan Pembantu Rektor II UNSRI, Rochmawati Daud. Dalam pertemuan tersebut, Rochmawati Daud menjelaskan bahwa UNSRI telah berupaya mengakomodir aspirasi mahasiswa yang keberatan dengan penerapan kelompok UKT.

“Kami buka hingga empat tahap bagi mahasiswa yang keberatan dengan penetapan kelompok UKT pada awal semester pertama. Pada tahap I, kami memverifikasi 438 mahasiswa.

Salah seorang aktivis BEM UNSRI mengungkapkan kronologis permasalahan yang dilaporkan ke Perwakilan Ombudsman Sumsel dicermati oleh Kaper Ombudsman Sumsel (kanan).





Asisten Ombudsman Dominikus Dalu (kanan-tengah), Zainal Muttaqin dan Kaper Ombudsman Sumsel Indra Zuardi (kanan) menemui Purek II Unsri Rochmawati Daud (kiri)

Tahap kedua, ada 2.161 mahasiswa mengajukan permohonan penurunan UKT. Akhirnya, kami melibatkan fakultas untuk verifikasi. Tahap III, ada sekitar 400 mahasiswa yang kembali mengajukan keberatan. 113 mahasiswa yang disebutkan itu, adalah mahasiswa yang mengajukan permohonan penurunan UKT lagi setelah tahap III (pengajuan tahap IV),” urai Rochmawati menjawab permintaan klarifikasi Ombudsman RI.

Jika masih ada yang tidak puas atau menginginkan perubahan UKT, UNSRI mempersilakan untuk menyampaikannya dengan disertai keterangan yang jelas dan lengkap.

Dalam proses verifikasi perubahan UKT, UNSRI mengembangkan instrumen verifikasi sendiri. Variabel yang digunakan seperti rekening listrik bulanan, foto rumah, keterangan pekerjaan/penghasilan orang tua, dll. “Dikti tidak membekali kami dengan

panduan khusus untuk mengantisipasi situasi seperti ini,” katanya.

Mengapa tidak dilakukan verifikasi menyeluruh sejak awal? Rochmawati menjelaskan bahwa terbitnya Permendikbud 55/2013 tergolong terlambat. UNSRI tidak memperoleh cukup waktu untuk mensosialisasikan kebijakan UKT. Pada awal tahun akademik, banyak orang tua mahasiswa yang tidak melengkapi berkas keterangan penghasilan, sehingga menyulitkan UNSRI untuk menetapkan UKT berdasarkan data. UNSRI mengambil kebijakan untuk mengelompokkan mayoritas mahasiswa dengan data yang ada ke dalam (tarif tertinggi) UKT kelompok 4 (mayoritas mahasiswa kampus Indralaya) dan 5 (mayoritas mahasiswa kampus Palembang).

“Akhirnya memang banyak yang mengajukan permohonan penurunan UKT. Kami layani mulai dari Tahap I hingga IV tadi,” ujarnya. Mengenai kekhususan bagi pegawai UNSRI, Rochmawati tidak membantah. “Kami tentukan kelompok UKT sesuai golongan pegawai yang bersangkutan. Golongan III masuk kelompok III, golongan IV masuk kelompok IV,

dan seterusnya. Ada ketentuannya dan tidak sembarangan,” terang Dosen Akuntansi ini.

Untuk membantu mahasiswa yang tidak mampu, UNSRI juga membuka seluasnya informasi mengenai beasiswa. Bahkan, jika mungkin UNSRI mengarahkan mahasiswa yang benar-benar membutuhkan agar memperoleh beasiswa Bidik Misi. “Ketentuan 5 persen itu (untuk kelompok UKT I dan II—red.) tidak bisa dipaksakan. Jika bisa, tidak perlu masuk kelompok I atau II, gratis sekalian dengan Bidik Misi,” ungkap Rochmawati.

Menanggapi hasil pertemuan, Asisten Ombudsman RI Dominikus Dalu berpandangan, langkah UNSRI membuka pengaduan untuk menurunkan UKT patut diapresiasi. Apalagi, menurutnya, jika UNSRI melibatkan orang tua/wali serta mahasiswa dalam proses verifikasinya sebagai bagian dari transparansi dan perwujudan prinsip tata kelola perguruan tinggi yang baik. “Seharusnya bisa ada komunikasi yang lebih baik antara rektorat dengan mahasiswa,” ujar Dominikus.

Ia juga mencatat, bahwa Dikti harus mengevaluasi dan segera menyusun panduan UKT yang jelas agar proses penentuan dan perubahan kelompok UKT lebih fair (adil). Demikian pula soal pengawasan dan sanksi tegas terhadap PTN yang belum mengindahkan arahan Dikti. Selain itu, perlu ada sosialisasi yang lebih masif kepada masyarakat mengenai UKT agar tidak terjadi salah paham.

Ombudsman RI, menurutnya, akan terus mengawasi penerapan UKT di seluruh Indonesia, karena keluhan tidak hanya datang dari Palembang. Ia menyebut beberapa PTN di Malang dan Bandung sebagai contoh. “Intinya, jangan sampai ada korban karena kebijakan yang salah atau penerapan di lapangan yang keliru,” tutup Dominikus. • (SO)

SUARA Ombudsman RI

JOURNALIST AWARDS 2014 JPIP - USAID (SIAP II-2014)



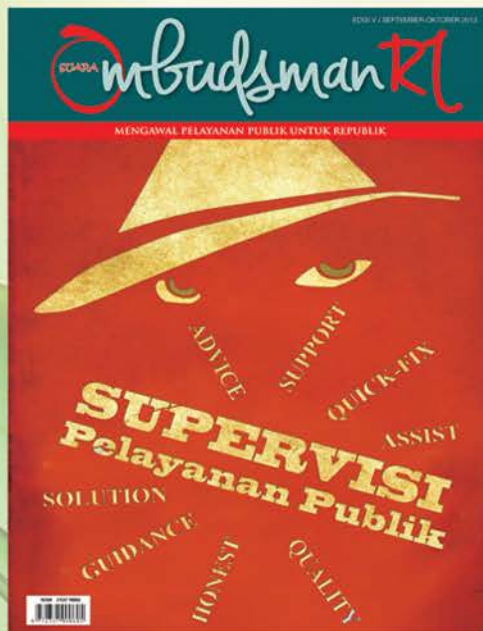
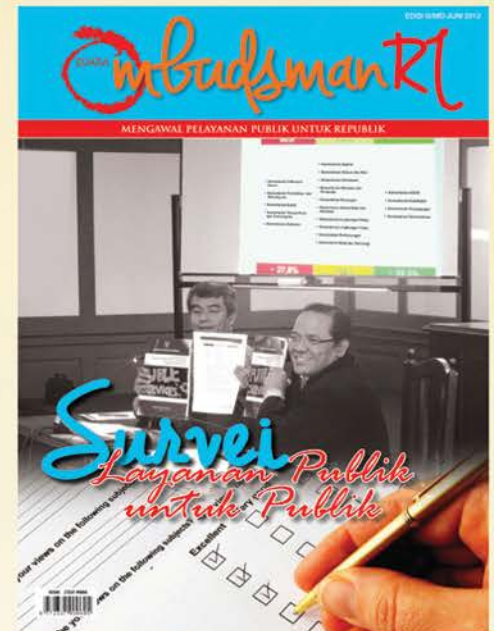
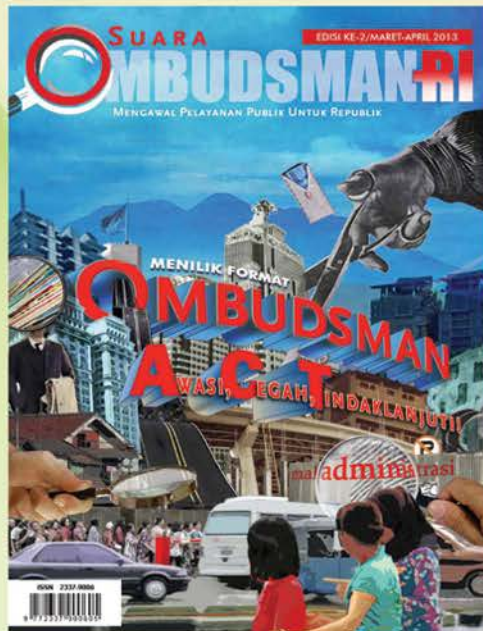
Juara I Kategori Foto

“Layanan Kepulangan TKI dalam Pantauan Ombudsman RI”


&

Juara I Kategori Jurnalis Lembaga Negara

“Atas Nama Petani”



Tujuh Tahun Tanpa Kepastian, Lapor Ombudsman, Delapan Sertifikat Selesai



Wajah Gojali berbinar-binar ketika menceritakan sertifikat hak milik tanah atas nama orang tuanya, H. Ahmad bin Nawawi dan beberapa orang tetangganya sudah dapat diterima. Kegembiraan itu tidak dapat disembunyikan dari matanya. Terutama saat Asisten Perwakilan Ombudsman Provinsi Banten secara proaktif mendatangi kediamannya guna menanyakan kelanjutan tindakan yang dijanjikan Kepala Badan Pertahanan Nasional (BPN) terhadap sertifikat milik warga Kampung Salinggara,

Desa Sayar, Kota Serang tersebut.

Kebahagiaan Gojali tersebut adalah keniscayaan yang mutlak. Bagaimana tidak? Mereka menantikan sertifikat tersebut sejak tujuh tahun lalu (2007). Dan kini di 2014, sertifikat itu ada di genggaman mereka. Padahal, pada 2007, Gojali dan beberapa tetangganya mungkin tidak pernah menyangka persoalan yang mereka hadapi bisa berakhir manis. Pada tahun tersebut, Gojali dan beberapa tetangganya antara lain Lujen, Ajari, dan Jaenudin mendaftarkan tanah melalui program Ajudikasi Pertanahan yang dilaksanakan oleh Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Serang.

Sore hari, pada medio Januari 2014, mereka mengunjungi Kantor Perwakilan Ombudsman Banten. Mereka datang dengan membawa serta seorang wartawan surat kabar lokal. Tujuannya adalah hendak mengadukan persoalan layanan publik kepada lembaga negara yang belum genap setahun berdiri di Provinsi Banten, Kedatangan rombongan masyarakat desa Sayar ini diterima langsung Kepala Perwakilan Ombudsman Provinsi Banten dengan

tetap didampingi oleh para Asisten Ombudsman.

Gojali yang merupakan salah seorang tokoh pemuda berpikiran kritis ini menceritakan ihwal upayanya menelusuri keberadaan sertifikat tanah milik orang tuanya dan beberapa orang tetangganya itu. Langkah ini sudah beberapa tahun dilakukannya tanpa hasil yang sesuai harapan. Bahkan, dia sempat mendata jumlah warga yang belum menerima sertifikat tanah hasil Ajudikasi Pertanahan tahun 2007 itu. Menurutnya, sertifikat yang belum selesai masih puluhan.

Penelusuran itu dilakukan karena adanya kesimpangsiuran informasi mengenai sertifikat tanah yang di-

**Melaporkan ke Kantor
Ombudsman RI Perwakilan
Banten.**



daftarkannya pada 2007. Menurutnya, ia sudah menelusuri hal ini ke pihak Pemerintah Desa Sayar namun hanya mendapat jawaban bahwa sejumlah sertifikat itu masih dalam proses penyelesaian di Kantor BPN Serang. Sebenarnya, Gojali sama sekali tidak mempermasalahkan proses yang sedang berlangsung. Asalkan jelas waktu penyelesaiannya. Tapi, harapan seolah tidak sesuai dengan kenyataan. Proses penyelesaian tak terbatas waktu.

Akhirnya, dengan tekad yang bulat, Gojali menanyakan langsung ke Kantor BPN Serang melalui salah seorang stafnya. Tapi lagi-lagi, dia harus pulang dengan tangan hampa. Pihak BPN Serang hanya mengatakan bahwa pada proses tahun 2007 terdapat beberapa syarat administrasi yang kurang serta terjadi perbedaan luas antara hasil pengukuran dengan data yuridis yang dimiliki. Harapan mereka seolah tertutup ketika pihak BPN mengatakan bahwa pejabat yang bertanggung jawab pada Ajudikasi Pertanahan tahun 2007 saat ini sudah pindah tugas ke Bandung sedangkan yang berhak menandatangani sertifikat tanah mereka adalah pejabat tersebut.

Mencermati laporan tersebut, Perwakilan Ombudsman Banten langsung menyiapkan langkah. Kurang dari sepekan pasca pelaporan, Ombudsman mendatangi Kepala Desa Sayar untuk menanyakan keberadaan sertifikat Gojali dan rekannya. Namun, Sayuti, Kepala Desa Sayar menyatakan bahwa seluruh sertifikat yang dilaporkan tersebut belum diterima karena masih diproses di BPN Serang. Kesokan harinya, Kepala Perwakilan dan Asisten Ombudsman menyampaikan permintaan klarifikasi kepada BPN Serang dengan menemui Kepala Kantor BPN Serang, Alen Saputra.

Orang nomor satu di Kantor BPN Serang ini sangat responsif. Dia langsung berkomitmen untuk

menyelesaikan pengaduan masyarakat yang masuk melalui Ombudsman ini. Seraya menyesalkan kejadian yang menimpa Gojali dan tetangganya, Alen menyatakan akan segera melakukan tindakan untuk menyelesaikan masalah tersebut agar sertifikat dapat segera diterima pemilikinya. Menurut dia, hal ini terjadi di luar pengetahuannya karena dirinya baru beberapa bulan bertugas di Kantor BPN Serang.

Syahdan, dalam surat jawaban klarifikasi pada pecan pertama Februari 2014, Kepala BPN Serang menyatakan beberapa hambatan terkait penerbitan sertifikat itu. Hambatan- tersebut antara lain berkisar pada perbedaan luas hasil pengukuran dengan bukti yuridis, kekurangan beberapa syarat administrasi, dan ada pula beberapa sertifikat yang sesungguhnya sudah selesai dan disampaikan kepada Pemerintah Desa Sayar namun belum disampaikan kepada pemilikinya.

Dalam surat itu pun disampaikan beberapa langkah yang telah dan akan diambil oleh BPN Serang sebagai

“Jangan takut, kantor BPN bukanlah markas militer kok. Saya juga mengucapkan terima kasih kepada Ombudsman yang telah tulus ikhlas membantu. Kami tidak bisa membalasnya...”

solusi. Antara lain dengan memanggil Kepala Desa Sayar, melengkapi surat pernyataan beda luas, hingga membuat laporan kehilangan sertifikat kepada Kepolisian Resor Serang sebagai syarat penerbitan sertifikat pengganti.

Kepala BPN pun menyatakan telah memanggil para pemilik sertifikat tersebut untuk melengkapi administrasi yang dimaksud dan berjanji bahwa sertifikat itu akan segera diberikan. Bahkan, satu sertifikat atas nama Haeriyah, istri Jaenudin, langsung bisa dibawa pulang ketika Haeriyah dipanggil ke BPN Serang. Selang beberapa hari, dua sertifikat yang dilaporkan Lujen dan dua sertifikat atas nama H. Ahmad bin Nawawi yang dilaporkan Gojali telah diterima. Begitu pula sertifikat yang dilaporkan oleh Ajari. Sehingga jumlah sertifikat yang telah diterima oleh masyarakat adalah delapan sertifikat.

Mereka bersyukur karena telah mendapatkan sertifikat yang dinantikan selama ini. Dengan sertifikat tersebut, nilai jual tanah mereka akan lebih tinggi dan terhindar dari kerugian akibat spekulasi para makelar tanah yang membeli tanah warga dengan harga murah dan merugikan warga desa Sayar. Kebahagiaan paling besar dirasakan oleh Gojali, karena walaupun yang diperjuangkannya bukan tanah miliknya sendiri namun perjuangannya selama ini berbuah manis.

“Alhamdulillah, saat ini BPN terbuka atas keluhan dari kami. Kemarin menurut salah seorang stafnya, warga yang sertifikatnya belum selesai langsung datang saja ke BPN. Jangan takut, kantor BPN bukanlah markas militer kok. Saya juga mengucapkan terima kasih kepada Ombudsman yang telah tulus ikhlas membantu. Kami tidak bisa membalasnya karena waktu itu saja saya bawa pisang ke Kantor Ombudsman malah disuruh dibawa pulang lagi”, pungkasnya sambil terse-

Dering Panggilan *Mystery Shopping* di Den Haag

“Sebenarnya, kami sudah lama merencanakan pelaksanaan *mystery shopping* di instansi pemerintah yang menjalankan pelayanan publik. Namun hingga saat ini, penerapan metode pengukuran kualitas pelayanan publik tersebut belum terwujud.”



Pria bertubuh jangkung itu tampak asik menyelidik cara kerja metode *mystery shopping* di Kantor Ombudsman Republik Indonesia. Pagi itu, awal Maret 2014, Kepala Urusan Internasional di Ombudsman Belanda, Stephan Sjouke, tengah berbincang dengan pimpinan dan asisten Ombudsman RI. Perbincangan berkisar pada topik investigasi sistemik terhadap pelayanan publik dan metode *mystery shopping*.

Keasikan Stephan kian kentara kala tema bahasan membicarakan praktik *mystery shopping* di Ombudsman RI. Antusiasme berlebih juga tampak dari raut wajah dua pegawai lain dari Ombudsman Belanda: Marjolein van Zanten (Penanganan Laporan) dan Petra van Dorst (Investigasi Sistemik) yang turut serta bersama Stephan. Kegairahan akan topik itu patut dimaklumi lantaran praktik

mystery shopping memang sudah lama menjadi rencana Ombudsman Belanda untuk mengevaluasi pelayanan publik pemerintahnya. Meskipun hingga kini, pelaksanaannya belum kunjung terealisasi.

Dalam kunjungannya selama lima hari, Redaksi Majalah Suara Ombudsman RI berkesempatan mewawancarai salah seorang dari tiga pegawai De Nationale Ombudsman yang bertandang ke kantor lembaga negara pengawas pelayanan publik ini. Dia adalah Stephan Sjouke yang menjabat sebagai Kepala Urusan Internasional di Ombudsman Belanda sekaligus menjadi pemimpin program kunjungan ke Indonesia.

Stephan menjawab setiap pertanyaan dengan antusias dan rileks hingga waktu satu setengah jam untuk berbincang-bincang pun menemui pengujung. Di akhir percakapan,

Stephan juga sempat melontarkan pendapatnya ihwal sosok ideal yang laik menjadi pimpinan lembaga seperti Ombudsman. Berikut ini petikan wawancara redaksi bersama Stephan mengenai pelayanan publik, investigasi sistemik, Ombudsman Belanda dan tentu saja panggilan *mystery shopping* yang terus berdering dan siap untuk dijawab.

Bagaimana pendapat Anda terkait praktik *mystery shopping* yang dijalankan Ombudsman Republik Indonesia?

Praktik ini jelas sangat efektif dan efisien untuk mengevaluasi kinerja pelayanan publik di instansi pemerintah. Dengan cara ini, Ombudsman bisa mengetahui potret aktual sebuah layanan yang sedang berjalan.

Apakah Ombudsman Belanda menerapkan praktik serupa?

Sebenarnya, kami sudah lama merencanakan pelaksanaan *mystery shopping* di instansi pemerintah yang menjalankan pelayanan publik. Namun hingga saat ini, penerapan metode pengukuran kualitas pelayanan publik tersebut belum terwujud.

Apa alasannya?

Di Belanda, semua orang yang tampak di luar dari kebiasaan, baik penampilan maupun tingkah laku, pasti dicurigai. Tidak jarang, orang-orang seperti itu mendapatkan perlakuan yang tidak baik dari lingkungan sekitar. Kekhawatiran itu yang kemudian mengurungkan rencana kami untuk melakukan *mystery shopping*.

Bukankah untuk menjadi *mystery shopper*, kita tidak harus bersikap atau berpenampilan di luar kebiasaan?

Benar. Pertimbangan itu yang akan kami bicarakan setibanya di Kantor



Ombudsman Belanda. Sebagaimana yang Ombudsman RI terapkan: berpura-pura menjadi pengguna layanan secara lazim dan patut sehingga tidak mengundang kecurigaan penyelenggara layanan.

Kemudian, apa yang membuat Ombudsman Belanda tertarik dengan mystery shopper?

Hasil yang diperoleh. Temuan yang didapat seorang mystery shopper jelas sangat akurat. Karena tim yang datang benar-benar mengikuti setiap tahapan layanan yang tersedia. Sehingga bila terjadi perilaku maladministratif, seketika itu juga akan terlihat jelas bahkan terekam. Hasilnya pun tak terbantahkan oleh instansi pemerintah yang melakukan penyimpangan pelayanan publik.

Artinya, Ombudsman Belanda akan menjawab dering panggilan mystery shopping?

Tentu saja. Kami tertarik untuk segera menerapkannya di wilayah kerja kami. Sebagaimana Ombudsman RI telah melaksanakan metode itu.

Berkaitan dengan laporan masyarakat, instansi apa saja yang paling sering diadukan?

Untuk tiga besar instansi yang sering menjadi obyek aduan masyarakat Belanda adalah Kantor Pajak, Pemerintah Daerah dan Kepolisian.

Mengapa Kantor Pajak paling sering dilaporkan?

Di Belanda, tentu saja ada orang yang tergolong tidak mampu. Mereka ini yang kerap kali terlilit urusan pajak. Belum lagi persoalan jaringan internet lantaran pembayaran pajak dilakukan



melalui jejaring internet. Ada saja orang yang masih kesulitan mengakses internet di samping persoalan lain yang membelit, seperti kesulitan mendapatkan informasi mengenai perpajakan.

Bagaimana Ombudsman Belanda mengatasi persoalan itu?

Berkaitan dengan mereka yang tidak mampu membayar pajak, Ombudsman Belanda tentu saja menginformasikan persoalan ini ke Kantor Pajak. Kemudian kami mengamati bagaimana pegawai pajak mengatasi persoalan itu sebelum Ombudsman Belanda mengintervensinya. Intinya ada di komunikasi dengan pengampu pelayanan di instansi pemerintah.

Adakah masalah pelayanan pub-

lik yang terus berulang di Belanda?

Tentu saja ada.

Apa itu?

Persoalan imigran. Ini menjadi masalah yang sangat serius di Belanda karena banyak warga negara lain yang datang, singgah dan menetap di Belanda.

Bagaimana cara penyelesaiannya?

Kembali lagi. Kami pasti terus mendialogkan hal ini kepada sejumlah pemangku kepentingan yang mengurus imigran. Kemudian menyampaikan pernyataan kepada parlemen dan media massa. Dan itu uterut menerus kami dengarkan.

Kami penasaran, bagaimana sosok ideal seorang pimpinan Ombudsman di mata Anda?

Hahaha, dia harus berintegritas, independen dan berpengalaman.

Pembawaannya?

Dia harus bercakap dengan bahasa yang mudah dipahami, kreatif dan bijak.

Harus berlatar belakang pendidikan hukum atau administrasi negara?

Saya tidak peduli dengan latar belakang pendidikan. Bila ada yang berlatar belakang hukum, tak mengapa. Jika ada yang dari ilmu sosial, juga tak apa-apa. Yang penting berintegritas, kreatif dan independen.

Pertanyaan terakhir, satu kata saja untuk Ombudsman RI?

Bagus. Tapi agaknya tidak bisa satu kata. Hahaha. Saya terkesan karena lembaga ini harus mengurus ratusan juta warga dan menjangkau ribuan pulau. Hebat. • (SO)

Sekolah Rusak Berserak

Siapa tak kenal Jeng Kelin? Penikmat acara komedi tentu tidak asing lagi dengan sosok perempuan yang kerap berpolah bodoh ini. Tapi jangan salah. Tingkah aneh dan bodoh itu hanya sebuah peran rekaan yang jauh dari kondisi sebenarnya di dunia nyata. Jeng Kelin alias Rizna Nyctagina adalah lulusan Fakultas Kedokteran Universitas Trisakti, Jakarta. Saat menjalankan tugas kedokterannya, Gina, begitu dia akrab disapa, tentu saja melepas karakter Jeng Kelinnya.

Tingkah asli Gina yang jauh dari polah Jeng Kelin juga dia tunjukkan saat menjalani proses pengambilan gambar Iklan Layanan Masyarakat Ombudsman RI tahun lalu. Bertempat di salah satu sekolah dasar di daerah Bogor, Gina serius membicarakan pelayanan publik dengan Danang Girindrawardana (Ketua Ombudsman RI). Kendati begitu, sisipan kelucuan tetap dia selipkan pada beberapa obrolan ringan dengan pimpinan lembaga negara itu.

Di sela-sela pengambilan gambar, Gina terenyuh melihat bangunan

sekolah yang jauh dari kesan laik. Plafon kelas bolong, atap kelas bocor, lantai sekolah tidak rata, dan dinding sekolah yang lusuh. Ternyata, pengalamannya melihat sekolah rusak bukan kali yang pertama. Gina pernah menyaksikan kondisi sekolah rusak di pelbagai daerah. “Waktu syuting sinetron di sejumlah tempat, saya juga melihat sekolah rusak,” ungkapnya.

Bahkan, menurut wanita yang pernah membintangi iklan salah satu produk shampoo ini, ada bangunan yang rusaknya lebih parah daripada sekolah yang digunakan untuk



pengambilan gambar. “Ini belum seberapa, saya pernah lihat bangunan sekolah yang lebih rusak dari ini,” jelasnya. Melihat kondisi sekolah yang jauh dari kesan mewah tersebut, dia berharap semoga ada upaya serius dari pemerintah untuk memugarinya.

Harapan Gina tentu saja menjadi harapan setiap orang terutama siswa dan siswi yang mengenyam pendidikan di dalam kelas yang rusak. Begitu juga harapan Ombudsman RI selaku lembaga negara pengawas pelayanan publik yang juga mengawal pelayanan di bidang pendidikan.

Untuk itu, pada 2014, Lembaga yang melandaskan ketentuan hukumnya pada UU 37/2008 akan menjalankan program Ombudsman on The Spot yang salah satu sasarannya adalah sekolah rusak. Program

pemantauan langsung layanan publik ini akan memotret secara utuh penyelenggaraan layanan publik untuk kemudian menyampaikan evaluasinya secara proporsional kepada pemangku kepentingan terkait. Serta mengawal

proses pelaksanaan evaluasi itu hingga benar-benar mewujudkan menjadi sebuah perbaikan yang nyata. • (SO)

“ Ini belum seberapa, saya pernah lihat bangunan sekolah yang lebih rusak dari ini.”

Nama Lengkap:
Dr. Rizna Nyctagina

Nama Panggilan:
Gina, Jeng Kelin

Lahir:
Jakarta, 3 November 1984
(29 Tahun)

Pendidikan:
Fakultas Kedokteran Universitas
Trisakti, Jakarta

Karier:
Pembawa Acara, Penyiar Radio
(Prambors), Pemain Sinetron
(Mama, Bunga di Tepi Jalan),
Bintang Iklan (Indomie, Sunsilk)



Mahasiswa Muhammadiyah Malang Kunjungi Kantor Ombudsman

Puluhan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Malang mengunjungi Kantor Ombudsman Republik Indonesia pada awal Maret 2014. Mereka itu adalah mahasiswa semester akhir yang tengah mengenyam pendidikan di Jurusan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik (FISIP).

Kedatangan mereka ke kantor lembaga negara pengawas pelayanan publik ini untuk mengetahui dan memahami lebih dalam tugas dan fungsi Ombudsman. Salah seorang dosen pengampu mata kuliah di fakultas tersebut, Hevi Kurnia Hardini, mengatakan, mahasiswanya memang mendapatkan materi

pelajaran mengenai lembaga negara termasuk Ombudsman.

“Oleh karenanya, kami langsung mengajak para mahasiswa ke kantor Ombudsman agar mereka tahu cara kerja lembaga ini lebih dekat,” ungkapnya.

Rombongan mahasiswa ini diterima langsung oleh Ombudsman Bidang Pencegahan, Kartini Istikomah. Menurutnya, para mahasiswa sudah selainya mengenal lembaga ini. Karena lewat pemahaman yang tepat, mereka kemudian bisa menyampaikan penjelasan atau mungkin merekomendasikan masyarakat agar melaporkan penyimpangan penyelenggaraan pelayanan publik kepada Ombudsman.



Ombudsman Bidang Pencegahan Kartini Istikomah dan M. Khoirul Anwar (tengah) memberikan tanggapan atas pertanyaan dari salah seorang mahasiswa Universitas Muhammadiyah Malang.

Pelapor Khusus PBB bersama Anggota dan Asisten Ombudsman RI.

“Di sini peran mahasiswa sebagai agent of change diuji,” tuturnya.

Pada kesempatan itu, Kartini menyampaikan sejarah pembentukan, status kelembagaan, struktur organisasi, kewenangan, fungsi dan tugas Ombudsman kepada mahasiswa. Paparan yang disampaikan salah seorang pimpinan lembaga ini rupanya memantik rasa penasaran sejumlah mahasiswa hingga ruang diskusi pun dibuka.

Ketua Badan Eksekutif Mahasiswa Jurusan Ilmu Pemerintahan, Rianda, menyampaikan pendapatnya mengenai pelayanan publik di Kota Malang. Menurut penilaiannya, penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Apel ini belum semuanya memampang standar pelayanan.

“Juga belum ada akuntabilitas dan transparansi penyelesaian masalah publik,” kisahny.

Untuk itu, tambah dia, perlu dibentuk posko pengaduan di setiap unit layanan. Tujuannya agar masyarakat yang dirundung penyimpangan pelayanan publik bisa mengadukan permasalahannya langsung ke instansi yang bersangkutan. “Dan saya rasa, Ombudsman perlu dibentuk di Kota Malang,” jelasnya.

Menanggapi hal itu, Kartini menyarankan masyarakat termasuk mahasiswa untuk memaksimalkan pelayanan di Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Jawa Timur. Bila kantor sulit dicapai, menurut dia, masyarakat tidak perlu mendatangi kantornya. Cukup membuka situs Ombudsman di www.ombudsman.go.id, publik bisa mengetahui nomor telepon kantor perwakilan di 32 provinsi dan menyampaikan aduan via telepon atau mengetikkan aduan di kanal yang telah tersedia. • (SO)

Berlomba-lomba Menuju Perbaikan Layanan



Ketua Ombudsman Danang Girindrawardana mendengarkan keluhan pengguna kereta di stasiun.

Pemuda itu seolah puas menumpahkan aneka keluhan yang terendap di batinnya. Seraya menghela napas, dia pun kembali duduk di kursinya. Saat itu, pada medio 2014, ada sebuah forum tanya-jawab antara Ombudsman Republik Indonesia, PT. KAI dan para pengguna layanan kereta. Forum ini digagas Ombudsman RI dan PT. KAI dalam upaya perbaikan jasa layanan perkeretaapiaan, khususnya jalur kereta Jabodetabek.

Keluhan salah seorang pemuda terkait antrean yang terlalu mengular serta kesejukan AC yang tidak terlalu terasa jelas bukan satu-satunya persoalan yang diangkat dalam forum itu.



Diskusi yang mempertemukan pengguna kereta dan pihak penyelenggara layanan kereta serta Ombudsman membahas berbagai solusi permasalahan layanan kereta.



Danang menanyakan pelayanan KRL kepada salah satu penumpang.

Masalah keterlambatan kedatangan kereta dan kepadatan penumpang yang tidak manusiawi juga tidak luput dari pembahasan para pengguna jasa layanan kereta. Semua bebas berbicara selama dalam koridor perbaikan penyelenggaraan jasa perkeretaapian.

Penyelenggaraan forum ini, sebenarnya, berawal dari banyaknya aneka keluhan dan laporan mengenai jasa kereta ke Ombudsman RI. Sadar akan kebutuhan terhadap perbaikan yang mendesak, lembaga pengawas pelayanan publik ini menginisiasi program Ombudsman on The Spot. Program ini bertujuan untuk menemukan penyelesaian pelayanan publik secara cepat dan tepat melalui forum urun-rembug antara pemangku kepentingan dan pengguna layanan jasa kereta.



Memeriksa kondisi gerbong penumpang.

Tim Ombudsman mengunjungi Depo KRL PT KAI di Depok.



Hasilnya, boleh dibilang berhasil. Meskipun penyempurnaan layanan tidak dilakukan secara instan, karena memang tidak mungkin, tetapi PT. KAI menyajikan informasi yang menyejukkan pengguna layanan. Misalnya rencana penambahan kereta serta penyempurnaan sarana angkutan. Semua data dan fakta tersaji dalam forum itu. Di sana, Ombudsman mendorong PT. KAI agar mencantumkan waktu penyempurnaan dan perbaikan yang jelas. Sehingga

Kelengkapan kabin masinis.





Meninjau KRL tipe terbaru JR East 205 yang siap beroperasi.

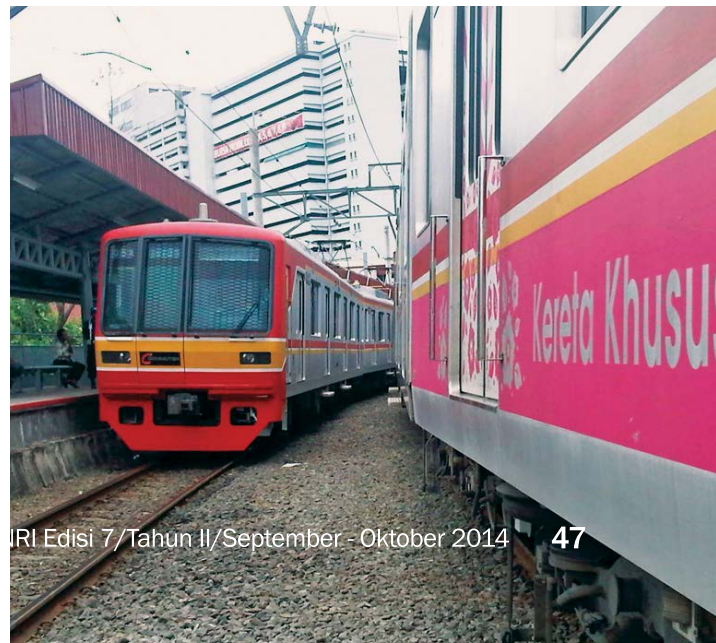
pemantauan perbaikan tidak hanya dilakukan Ombudsman semata, pengguna layanan pun bisa.

Selama kurang lebih tiga jam forum itu dihelat, aneka keluhan yang awalnya sempat membara pun

lambat-laun menghangat. Suasana kembali cair sambil tetap berpegang pada rencana yang sudah dipaparkan. Forum ini pun ditutup dengan bersama-sama menaiki kereta dari Stasiun Gondangdia menuju Depok Baru.

Pelbagai persoalan yang mengemuka pada forum tanya-jawab pun sedikit demi sedikit terasa di dalam kereta. Catatan permasalahan tetap tertandai sambil terus-menerus mencari upaya perbaikan layanan. • (SO)

Suasana di Stasiun Kereta Api Bogor pada malam hari.



Melawan Aneka “Ujian” di Ujian Nasional

Sebagai peserta Ujian Nasional (UN) tahun ini, Doris tentu saja berharap lulus. Tidak sekedar lulus, tapi siswa kelas XII sebuah sekolah swasta di Bandung ini ingin agar lulus dengan nilai yang baik dan dengan cara yang jujur. Pelbagai persiapan menuju UN sudah dilalui. Ia cukup percaya diri bisa mengerjakan UN dengan kemampuan sendiri.

Doris kerap mendengar isu tentang jual beli kunci jawaban. Baik dari media massa maupun informasi dari beberapa



Doa sang guru menyertai langkah siswa menghadapi ujian nasional

temannya. Namun, ia berpikiran positif saja. Pemerintah sudah mengantisipasi masalah yang hampir tiap tahun muncul itu. Berulang kali ia mendengar Pak Menteri bahwa penyelenggaraan UN terus dievaluasi dan dibenahi. Ia memilih untuk berkonsentrasi mengerjakan soal UN sebaik-baiknya.

Isu kebocoran soal dan atau kunci jawaban UN memang selalu muncul pada tiap penyelenggaraan UN. Namun Kemendikbud selalu membantahnya dengan alasan soal dan kunci jawaban UN sudah dijaga ketat. Mulai dari perumusan, pencetakan, pengiriman, penyimpanan, hingga pembagian ke sekolah-sekolah pada hari pelaksanaan. Sistem pelaksanaan pun dibenahi untuk mencegah kecurangan. Soal dibuat dengan banyak variasi sehingga antara siswa tidak bisa saling mencontek.

Kemendikbud berulang kali mengimbau siswa atau orang tua untuk tidak percaya pada kunci jawaban yang beredar menjelang atau pada saat UN. "Pengamanan naskah soal UN ini sudah maksimal. Kami bekerjasama dengan POLRI yang bekerja 24 jam untuk menjamin tidak ada kebocoran. Kalau ada yang menawarkan kunci jawaban itu bisa saja oknum yang tidak bertanggung jawab. Jangan percaya," ujar Mendikbud di berbagai kesempatan.

Namun, temuan Ombudsman di Bandung menunjukkan fakta tak terbantahkan. Hasil investigasi Ombudsman dari laporan seorang peserta UN memastikan bahwa soal UN tahun 2014 bocor. Data digital (soft file) soal UN mata pelajaran fisika, kimia, dan matematika yang diperoleh Ombudsman dari peserta UN 2014 cocok dengan naskah soal UN yang diujikan kepada siswa (plus naskah soal untuk UN susulan).



Suasana pengumpulan lembar jawaban soal di salah satu sub rayon ujian

Pada 28 April 2014, simpulan Ombudsman diperkuat Koordinator Rayon UN dan Dinas Pendidikan setempat.

File soal tersebut dibeli dengan harga Rp6 juta secara patungan oleh siswa dari seseorang. Dari hasil pemeriksaan Ombudsman, ternyata para siswa telah memilikinya jauh sebelum hari pelaksanaan UN. Cukup waktu untuk mempelajari soal bahkan membuat kunci jawaban.

Ombudsman berkoordinasi dengan polisi untuk menelusuri sumber kebocoran. Dari data awal, diduga dokumen naskah soal tersebut merupakan data siap print

yang seharusnya hanya dimiliki oleh perusahaan yang mencetak soal UN 2014. Kurang lebih dua minggu kemudian, hasil kerja Ombudsman dan polisi akhirnya mengerucut pada dua orang oknum di percetakan sebagai tersangka yang membocorkan naskah soal setelah memperolehnya dari Kemendikbud.

Kini berkas pemeriksaan sudah dilimpahkan ke Kejaksaan untuk segera dibawa ke pengadilan. Ombudsman mendorong agar Kemendikbud segera mengevaluasi (sistem) pelaksanaan UN 2014 secara menyeluruh dan menindak tegas segala bentuk maladministrasi,



Pengawas ruang ujian menyegel amplop lembar jawaban soal ujian nasional

kelalaian atau kejahatan yang terjadi. Tidak menutup kemungkinan modus yang sama terjadi di daerah lain, sebagaimana berbagai pemberitaan mengenai jual beli kunci jawaban di media lokal maupun nasional.

Diharapkan penyelenggaraan UN di tahun mendatang dapat menjawab harapan Doris dan kawan-kawan serta para siswa yang akan mengikutinya, bahwa pemerintah mampu menjadi teladan sebagai pelayan publik yang bertanggung jawab dan tidak membiarkan kelalaian, penyalahgunaan wewenang, dan atau perbuatan melawan hukum yang menguntungkan sebagian kelompok yang berbuat curang atau mengambil

keuntungan sepihak.

Semoga UN benar-benar menghasilkan generasi masa depan yang lebih baik. • (SO)



Sudah Jantung, Tertimpa Tenggat

S elasa, 22 April 2014. Setelah dua jam, RSUD Cibinong memutuskan untuk merujuk saya. Antara menahan nyeri di dada dan bermacam kecamuk pikiran lainnya, saya menunggu ambulance untuk mengantarkan saya ke RS Jantung Harapan Kita.

Anak-anak saya tidak kalah paniknya melihat kondisi saya yang dokter nyatakan terkena serangan jantung siang itu. Setelah tiga jam tanpa kepastian dari RSUD (dengan alasan harus mendapat konfirmasi dari RS Jantung Harapan Kita terlebih dahulu), akhirnya anak saya memutuskan untuk menyewa mobil saja. Biaya ambulance sebesar Rp. 530.000 pun diambil kembali untuk membayar mobil sewaan.

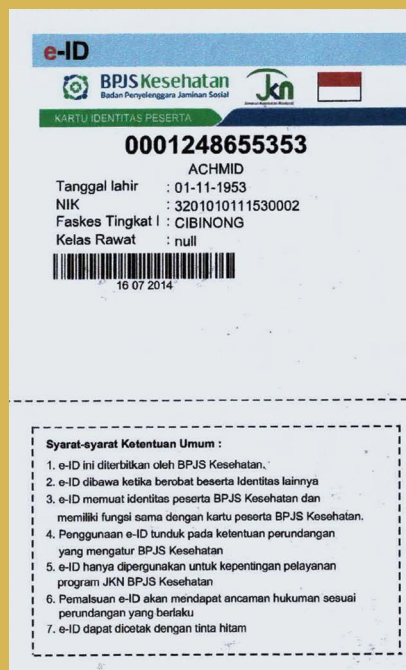
Tanpa bantuan dan alat medis (oksigen dan infus), saya dibawa menuju Jakarta. Yang saya ingat hanya sakit yang amat di dada dan perjalanan yang begitu terasa lama. Untungnya, sesampainya di RS Jantung Harapan Kita pukul 21.00 WIB, saya langsung ditangani dengan baik. Dokter memutuskan agar saya menjalani operasi (kateterisasi) dan memasang Ring di jantung.

“Apakah Bapak setuju,” Dokter yang menangani saya mengkonfirmasi lagi. “Iya, Dok.” Jawab saya.

“Bapak punya jaminan kesehatan?”

“Saya pakai JAMKESDA Kabupaten Bogor.”

Lalu, dokter menyeret saya ke ruang operasi. Setelah itu, saya sudah tidak tahu menahu dan tidak ingat apa-apa lagi.



Setelah beberapa hari di RS, Alhamdulillah saya diperbolehkan pulang dan berobat jalan. Tiga minggu kemudian, anak sulung saya akhirnya bercerita. Ada tunggakan kepada RS Jantung Harapan Kita sebesar Rp. 33.275.818 yang belum terselesaikan. Total sebenarnya Rp35 juta lebih. Dua juta rupiah hasil pinjam ke sana ke mari dan menjual beberapa barang/perabotan di rumah sudah dibayarkan kepada RS sebagai jaminan agar saya bisa terus dirawat di RS setelah operasi.

“JAMKESDA Bapak ditolak RS. Katanya sudah tidak ada lagi kerjasama antara RS dan Pemkab Bogor. Semua sudah dialihkan ke BPJS,” terang anak saya dengan raut muka lelah.

Ini pukulan berat bagi keluarga kami. Saya hanya pensiunan pegawai rendahan di sebuah BUMN yang tidak memperoleh jaminan kesehatan

dari perusahaan. JAMKESDA adalah harapan dan jaring pengaman kami, khususnya saya yang sudah sepuh. Alangkah kagetnya mengetahui bahwa harapan satu-satunya itu ditampik oleh RS. Kini kami harus menanggung hutang yang tidak sedikit. Tidak hanya itu, saya pun diancam dipidanakan jika tidak membayar sesuai tenggat.

Tanggal 21 Mei 2014, dengan diantar oleh anak saya, kami mendatangi Dinas Kesehatan Bogor di Cibinong untuk menanyakan mengapa JAMKESDA saya tidak berlaku di RS Jantung Harapan Kita. Kami menemui PPTK JAMKESDA Kab. Bogor, Pak Muhtar Lintang, yang mengeluarkan JAMKESDA saya.

“JAMKESDA Bapak tidak mungkin bisa muncul karena anak Bapak sudah membuat Kartu BPJS Mandiri per 23 April 2014,” Jawab Pak Muhtar. Saya kemudian dilayani oleh Pak Slamet, salah satu staf beliau. Pak Slamet yang mendengar cerita saya langsung menghubungi Kantor BPJS Bogor. Ia lantas meminta saya untuk mengklarifikasi langsung ke sana.

Di Kantor BPJS Bogor, setelah dicek, ternyata data JAMKESDA saya belum ada di BPJS Bogor. Staf BPJS Bogor kembali menghubungi Dinas Kesehatan. Beberapa waktu kemudian, saya diberi tahu bahwa BPJS saya akan diterbitkan kurang lebih 1 bulan lagi.

“Satu minggu lagi saya harus sudah melunasi hutang saya ke RS, Pak.” Saya memelas. Namun, tidak ada yang bisa diperbuat lagi oleh BPJS. Kecewa, kami pun pulang dengan hampa.

Di tengah kekalutan, kami memutuskan untuk melapor ke KPK karena curiga dengan pengelolaan Jaminan Ke-

**SURAT PERNYATAAN
PENANGGUNG HUTANG**

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : MUWITA PUSPA SARI
 No KTP/SIM : 32.0101.71214.8100012
 No Telp/HP : 0813004511457
 Jaminan sementara :
 Alamat : KP. SIMUBA, RT. 004/003, PERUM SUKSESIRIHARJO - BOGOR
 Adalah sebagai penanggung hutang dari pasien:
 Nama : ACHMID
 No.MR/Kunjungan :
 Tgl Keluar : 23 APRIL 2014
 Alamat : SIPATUNG, RT. 002/016, KEMUTANGAN, BOGOR

Dengan ini saya menyatakan, bahwa seluruh hutang biaya pengobatan dan perawatan selama di Rumah Sakit Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita. Sisa sebesar Rp. 35.279.818. Menjadi tanggung jawab saya dan bersedia melunas/menyelesaikan administrasi pada tanggal 23 April 2014 dengan cara uang muka. Apabila pada tanggal tersebut diatas tidak bisa melunas, bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan pemerintah yang berlaku yaitu Rumah Sakit melimpahkan hutang saya ke KP2LN (Kantor Pelayanan Pajak Lelang Negara) dengan segala risikonya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan sehat tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Jakarta, 23-04-2014
 Yang Menyatakan
 Muzita Puspa Sari

Petugas
 Rumah Sakit Jantung Harapan Kita

Catatan:
 -) Askes BPJS penyelesaian administrasi maksimal 3 X 24 jam hari kerja.
 JKN KJS (Jaminan Kesehatan Nasional) maksimal 1 X 24 jam, hari kerja

keterangan Dinkes, pada Februari 2014, data-data yang tercecer—termasuk data saya—disusulkan pada BPJS tahap IV.

17 Juli 2014, Ombudsman meminta konfirmasi ke Kantor BPJS Kota Bogor mengenai data saya. Pada saat itu, data saya dinyatakan lengkap. Bahkan semenjak bulan Februari. Artinya, saya sudah terdaftar dan seharusnya sudah memperoleh kartu. Namun, ternyata kartu BPJS tercetak per 16 Juli 2014. Saya tidak tahu alasannya kenapa.

Setelah mendapat informasi dari Ibu Aat dan Tim Ombudsman, esok harinya saya mendatangi kantor BPJS Kota Bogor dan mengambil kartu tersebut. Kami sekeluarga bersyukur dan kini tinggal menghubungi pihak RS kembali mengenai pembayaran hutang.

Berkat bantuan dan komunikasi yang baik antara Ombudsman,

sehatan oleh BPJS dan Dinas Kesehatan Kab. Bogor. Namun, oleh KPK kami disarankan untuk melapor kepada Ombudsman karena terkait pelayanan publik.

Jumat, 23 Mei 2014, kami berempati sekeluarga mendatangi Kantor Ombudsman di Jl. HR. Rasuna Said, Kuningan, Jakarta. Laporan kami diterima, namun beberapa hari kemudian kami diminta untuk melengkapi data. Tanggal 9 Juni 2014, kami menyampaikan kronologis yang kami alami kepada Asisten Ombudsman, Ibu Aat Sugihartati.

Pada akhir Juni 2014, Ombudsman mendatangi Kantor Dinas Kesehatan Kab. Bogor. Informasi yang diperoleh bahwa per Januari 2014, JAMKESDA Kab. Bogor sudah terintegrasi dengan BPJS. Peserta JAMKESDA secara otomatis pindah menjadi peserta BPJS. Dalam prosesnya ada beberapa kendala, misal ada peserta JAMKESDA yang tercecer sehingga masih tidak terdaftar dalam program BPJS. Menurut

BPJS, dan Rumah Sakit, pada 22 Juli 2014 beban keluarga kami pun sirna. Karena BPJS telah menutupi seluruh biaya pengobatan dan perawatan selama di RS sebesar Rp. 35.169.362. Alhamdulillah. Segala puji bagi Allah.

Kami sangat bersyukur dengan penggantian biaya tersebut. Karena tentu saja jumlah itu bukan jumlah yang kecil untuk keluarga kami. Kami pun segera mengabari Ibu Aat dan Tim di Ombudsman kabar gembira ini.

Anak saya mendorong agar kami tetap memperjuangkan uang Rp2 juta yang disetorkan ke rumah sakit sebagai jaminan di awal. Mengingat uang itu pun sangat berarti karena kami harus menjual berapa barang dan perabot di rumah. Toh, semua biaya sudah dibayar oleh BPJS. Artinya uang yang kami setorkan seharusnya bisa dikembalikan.

Kami meminta bantuan Ombudsman kembali melalui Ibu Aat. Pada 23 Juli 2014, Ombudsman menghubungi pihak RS Harapan Kita. Tanggal 18 Agustus 2014, saya mengirim pesan singkat kepada Ibu Aat:

0857113051XX: Ibu Aat saya pa achmid minta maaf sebelumnya saya baru kasih kabar. Uang yang di rs harkit sudah saya ambil pada tanggal 11 kemarin karna saya dirawat di rs rsud cbngong dari tgl 5 s/d tgl 8 karna diare dan drop gula darahnya, terima kasih banyak bantuannya semoga Allah membalas kebaikan ibu Aat. Wassalamua'alaikum ww.

Perjuangan yang begitu berat mengingat segala ujian dan kendala yang kami hadapi. Mulai dari hambatan pada migrasi data dari JAMKESDA ke BPJS, tuntutan rumah sakit, hingga ketidakjelasan status BPJS saya. Semoga ini hanya terjadi pada keluarga kami. Semoga layanan kesehatan di ne-

KEMENTERIAN KESEHATAN
RUMAH SAKIT JANTUNG DAN PEMBULUH DARAH HARAPAN KITA
 Jalan Let. Jend. S. Parman Kav. 85 Siliwangi Jakarta 11420
 Telp: 021 566606-08, 568111, Faksimil: 568620
 Surat Elektronik : Website@rshpk.go.id - http://www.rshpk.go.id

SURAT PERJANJIAN RAWAT INAP

Yang bertanda tangan dibawah ini, Penanggung Jawab Administrasi dan Biaya dari Pasien yang akan dirawat di Rumah Sakit Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita, Jakarta:

1. Penanggung Jawab: ACHMID, TN Pekerjaan: Perawat
 Nama: ACHMID, TN Alamat Rumah: Jl. 169, 362 Alamat Kantor: Jl. 169, 362
 Nomor Identitas (KTP, SIM, Paspor): 35.169.362 Telepon Kantor:

2. Yang Ditanggung:
 Nama (Pasien): ACHMID, TN No. Rekam Medis: 304336303
 Umur: 18 No. Kunjungan: 180223087002
 Alamat: ULOS TENGAH CIPAVUNG RT.002 No. Kunjungan: WELAS 2
007 TENGAH CIBONGGONG BOGOR Kelas Perawatan: 22042014 2148
 Dokter: BUDI SETIANTO Rancana/Tindakan: 082 EMB
 Diagnosa Masuk: Z04.6 - EXAMINATION AND OBSERVATION
 UNSPECIFIED REASON

3. Hubungan antara Penanggung Jawab Administrasi dan Biaya dengan yang ditanggung (pasien) adalah sebagai Ayah/Ibu/Suami/Istri/Asak

4. Jaminan Pribadi
 a. Bersedia mematuhi peraturan dan tata tertib yang berlaku di Rumah Sakit Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita, terutama tentang waktu berkunjung dan barang bawaan milik pasien, serta waktu pemulangan pasien.
 b. Membayar deposit sebesar : Rp.
 c. Bersedia menyelesaikan seluruh biaya perawatan sebelum meninggalkan Rumah Sakit Jantung & Pembuluh Darah Harapan Kita.

5. Jaminan ASKES
 a. Bersedia mematuhi peraturan dan tata tertib yang berlaku di Rumah Sakit Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita, terutama tentang waktu berkunjung dan barang bawaan milik pasien, serta waktu pemulangan pasien.
 b. Sempu menyelesaikan Surat Jaminan Askes dalam waktu 3 x 24 jam (tidak termasuk hari raya / libur).
 c. 1) Membayar Cost Sharing sebesar : Rp. Rp. 20.000.000 Copor ke Kotabks
 sesuai paket ASKES poin : Jam 8.000 - 4.000
 2) Menyelesaikan seluruh biaya apabila:
 a) Menempati kelas yang lebih tinggi dari haknya.
 b) Dalam masa perawatan membutuhkan tindakan (mis: Operasi, dll).
 3) Membayar DP untuk poin C.2). Sebesar Rp.

6. Jaminan Perusahaan
 a. Bersedia mematuhi peraturan dan tata tertib yang berlaku di Rumah Sakit Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita, terutama tentang waktu berkunjung dan barang bawaan milik pasien, serta waktu pemulangan pasien.
 b. Sempu menyelesaikan Surat Jaminan Perusahaan dalam waktu 3 x 24 jam (tidak termasuk hari raya/libur).
 c. Menyelesaikan seluruh biaya yang tidak ditanggung oleh perusahaan sebesar: Rp.

7. Jaminan SKTMAGKIN/Jamkesmas/Jamkesda, dll.
 a. Bersedia mematuhi peraturan dan tata tertib yang berlaku di Rumah Sakit Jantung & Pembuluh Darah Harapan Kita, terutama tentang waktu berkunjung dan barang bawaan milik pasien, serta waktu pemulangan pasien.
 b. Segera menghadap Charmy Rumah Sakit Jantung & Pembuluh Darah Harapan Kita dan menyelesaikan masalah administrasi dalam waktu 3 x 24 jam dalam hari kerja.
 c. 23/04/2014
 1. terima kas banyar harkit ada mau
lagi dipa ke jantung dan bus jantungan
karna sudah siapin ke bpjs

Mengetahui Perakam Medis: ACHMID, TN Menerima: ACHMID, TN
 NUSRAHA

1. #. Kait : Kait
 2. #. Kait : Rekam Medis

‘Pernahkah Kita Menjadi Korban Maladministrasi?’

Sebelum dapat menjawab pertanyaan di atas dengan baik, setidaknya kita perlu terlebih dahulu memahami tiga hal. Pertama, apa itu maladministrasi? Kedua, bagaimana mengidentifikasi saat kita menjadi korban? Ketiga, setelah kita paham dan yakin bahwa kita adalah korban maladministrasi, apa yang dapat kita lakukan?

Ombudsman Republik Indonesia menerbitkan sebuah bacaan yang menyasar pembaca muda-belia. Buku yang ditajuki “(Kenali Dulu) Ombudsman Vs (Baru Benahi) Maladministrasi” ini, dikemas dalam bentuk Buku Saku (Pocket-Book). Wujudnya yang kompak, juga jauh dari kesan ‘mengintimidasi’ selainnya buku-buku teks tebal yang memuat banyak istilah dan kalimat yang berat. Bahkan, dengan bahasa yang ringan dan diksi yang ‘gaul’, tata letak yang cair, ilustrasi yang kaya dan mudah dicerna, para remaja tidak akan kesulitan mengikuti alur dan pemahaman yang ingin disampaikan melalui buku ini.

Dibuka dengan dua halaman yang mengupas alasan tentang mengapa perlu membaca buku ini, tim penyusun seperti ingin menegaskan pengertian dari tema pokok maladministrasi yang masih jarang didengar. Analogi yang digunakan pun sederhana, menyangdingkan maladministrasi dengan istilah mal-praktik, mal-fungsi, dan

Diterbitkan oleh:
Ombudsman RI
Tahun Terbit: 2013
Jumlah Halaman:
26 halaman
Penyusun:
Tim Komunikasi Publik – Bidang Pencegahan Ombudsman RI
Harga:
Gratis



mal-nutrisi.

Bagian terbesar dari buku saku ini diisi dengan penjelasan mengenai tipe-tipe maladministrasi. Mulai dari Penundaan Berlarut, Penyalahgunaan Wewenang, Penyimpangan Prosedur, Berpihak, hingga Diskriminasi. Tiap tipe maladministrasi disertai dengan contoh kasus dan gambar ilustrasi untuk membantu pemahaman pembaca.

Bagian yang tidak kalah penting adalah penjelasan mengenai Om-

budsman; pengertian, dasar hukum, sifat kelembagaan dan prinsip kerja Ombudsman, serta fungsi dan kewenangannya berdasarkan peraturan perundang-undangan. Pembaca bisa yakin bahwa Ombudsman memiliki amunisi dan kredibilitas formil yang cukup memadai untuk bersama-sama memberantas maladministrasi.

Ombudsman perlu melengkapi bacaan singkat ini dengan berbagai kegiatan sosialisasi yang menarik untuk membangkitkan kesadaran dan kekritisian kaum remaja. Tentu saja, karena untuk menyasar kelompok umur ini, tidak cukup dengan bagibagi buku-berbahasa-gaul-dan-berilustrasi-warna-warni secara gratis.

Nah, apakah dengan bacaan ini remaja bisa lebih mengerti maladministrasi? Sebagai permulaan, cukup. Setidaknya untuk menjawab pertanyaan yang dikutip di awal resensi ini. Setelah itu, mungkin semua bisa dengan semangatnya bersuara: “Emang enak jadi korban terus-terusan... Ayo Lapor ke Ombudsman.” • (SO)

INFO BAGI MASYARAKAT YANG INGIN MENGAKSES KOLEKSI PUSTAKA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA BERKAITAN DENGAN PELAYANAN PUBLIK, BISA MENGIRIMKAN EMAIL KE suaraombudsmanri@gmail.com



OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA

SINDOTV

BERANI BERSUARA

KOMPETISI FILM PENDEK
22 SEPTEMBER - 22 NOVEMBER 2014

Ikuti Kompetisi Film Pendek dengan tema:

"Meningkatkan pelayanan publik
yang berkualitas dan berintegritas
di Indonesia"

- Juara 1 - Rp 10 juta & piagam

- Juara 2 - Rp 7.5 juta & piagam

- Juara 3 - Rp 5 juta & piagam

- Dapatkan Rp 500.000 untuk
10 pengirim pertama.

Informasi lebih lanjut:

LIZZIE 0818703430,

LUCKI 087770046213

www.ombudsman.go.id

- Kunjungi www.sindotv.com
untuk syarat dan ketentuannya



SindoTV



@SindoTV



www.sindotv.com

ORI



OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA